

Wstęp	9
 Część I	
Koncepcje zarządzania jakością	
 EWA GŁOWACKA	
Ocena wpływu usług biblioteczno-informacyjnych na środowisko społeczne w badaniach jakości bibliotek	13
JOANNA KAMIŃSKA	
Możliwości wykorzystania benchmarkingu w zarządzaniu zasobami ludzkimi biblioteki	23
JOANNA KITA, JACEK MAREK RADWAN	
Zastosowanie ośmiu zasad zarządzania jakością w bibliotece wydziałowej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego	31
BOGUMIŁA KONIECZNY-ROZENFELD	
Narzędzia kontroli jakości w działalności biblioteki akademickiej. Czy filozofia kaizen ma zastosowanie w bibliotece akademickiej uczelni pedagogicznej?	41
KACPER TRZASKA	
„Należy ciągle tworzyć, dbając o jakość, a nie bojąc się o jakość” – audyt informacyjny w praktyce bibliotekarskiej	51
 Część II	
Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników bibliotek	
 MILADA PISKOVA	
Uwagi o psychologii współczesnego czytelnika	63
KATARZYNA REGULSKA	
Przegląd metod i narzędzi do pomiaru jakości usług bibliotecznych w oparciu o biblioteki akademickie	67
EMILIA LEPKOWSKA	
Badanie potrzeb i satysfakcji użytkowników oraz wpływ etyki bibliotekarskiej na działalność usługową bibliotek	78
BEATA KORZYSTKA	
Badanie jakości i profilowanie usług biblioteczno-informacyjnych w informacyjnym modelu naukowej biblioteki technicznej	87
JUSTYNA JERZYK-WOJTECKA	
Mechaniczne bariery informacyjne i możliwości ich niwelowania w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego – omówienie badania czytelniczego	96
WIOLETTA JACHYM	
„Księga życzeń” w bibliotece uczelnianej PWSZ w Tarnowie – czyli jak podnosimy jakość usług poprzez stosowanie badań ankietowych	105

Część III

Standardy pracy i wskaźniki efektywności bibliotek

MAREK M. GÓRSKI

Analiza funkcjonowania bibliotek naukowych w Polsce (AFBN) jako narzędzie wspomagające zarządzanie biblioteką	117
---	-----

MONIKA KWAŚNIAK

Model systemu zarządzania jakością w sieci bibliotek publicznych województwa zachodniopomorskiego a propozycje standardów pracy bibliotek publicznych	128
---	-----

MALGORZATA JANIAK

Kryteria estetyczne w ocenie jakości systemów informacyjnych	136
--	-----

EWA BUSSE-TURCZYŃSKA, RENATA BIRSKA

Aktualna oferta usług bibliotecznych dla środowisk uczelni medycznych w Polsce	145
--	-----

HELENA OLSZEWSKA

Jakość usług bibliotecznych w społeczeństwie informacyjnym na przykładzie Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu	155
---	-----

Część IV

Etyczne aspekty zarządzania jakością

BEATA ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL

Wartości organizacyjne w kulturze jakości	167
---	-----

MAJA WOJCIECHOWSKA

Wartości etyczne w wybranych aspektach zarządzania i organizacji bibliotek	175
--	-----

ZDZISŁAW GĘBOŁYŚ

Etyczne rozterki, etyczne dylematy, etyczne zasady polskich bibliotekarzy (w świetle ankiety)	185
---	-----

Część V

Problemy jakości – przegląd piśmiennictwa

STANISŁAWA KUREK-KOKOCIŃSKA

Kilka uwag o usługach bibliotecznych	197
--	-----

JOLANTA SZULC

Koncepcje zarządzania jakością w bibliotekach polskich. Stan obecny i kierunki badań (studia literaturowe)	205
--	-----

AGNIESZKA BAJOR, HANNA LANGER, AGNIESZKA ŁAKOMY

Rozwój usług bibliotecznych i informacyjnych w Niemczech (1990-2008). Analiza problemowa na podstawie „Bibliografii Analitycznej Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. Piśmiennictwo zagraniczne”	215
---	-----

Literatura przedmiotu	231
------------------------------------	------------

Introduction	9
---------------------------	---

Chapter I

The concepts of quality management

EWA GŁOWACKA

Evaluation of library and information services' influence in library quality studies	13
--	----

JOANNA KAMIŃSKA

The possibilities of applying benchmarking in human resources management in libraries	23
---	----

JOANNA KITA, JACEK MAREK RADWAN

The 8 rules of quality management in the Faculty Library of the Faculty of Management and Social Communication, Jagiellonian University in Kraków	31
---	----

BOGUMIŁA KONIECZNY-ROZENFELD

Quality control tools in an academic library. Can the <i>kaizen</i> philosophy be applied in a paedagogic university library?	41
---	----

KACPER TRZASKA

"We shall be creating, caring for quality, instead of fearing of quality" – information audit in library practice	51
---	----

Chapter II

The studies of library users' needs and satisfaction

MILADA PISKOVA

Observations on psychology of a modern reader	63
---	----

KATARZYNA REGULSKA

The review of methods and tools of library services quality measurement being used in academic libraries	67
--	----

EMILIA LEPKOWSKA

The study of the users' needs and satisfaction. A professional ethic's influence on library services	78
--	----

BEATA KORZYSTKA

Studying quality and profiling library and information services in an information model of a special technological library	87
--	----

JUSTYNA JERZYK-WOJTECKA

Mechanical information barriers and methods of leveling them in the University of Łódź Library – analysis of the readers' survey	96
--	----

WIOLETTA JACHYM

"The Book of Wishes" in the library of the Public Vocational College in Tarnów – how to raise quality of services using questionnaire surveys ...	105
---	-----

Chapter III

Library standards and indicators of effectiveness

MAREK M. GÓRSKI

The indicators of science libraries' effectiveness	117
--	-----

MONIKA KWAŚNIAK

The model of quality management system for the public libraries' network in Zachodniopomorskie Province vs. proposed standards for public libraries	128
---	-----

MAŁGORZATA JANIĄK	
Aesthetic criteria in information systems' quality evaluation	136
EWA BUSSE-TURCZYŃSKA, RENATA BIRSKA	
Library services for the clients from medical universities in Poland	145
HELENA OLSZEWSKA	
The world is changing – or quality of past and present library services in the University Library in Poznań	155

Chapter IV

Ethical aspects of quality management

BEATA ŻOŁĘDOWSKA-KRÓL	
Organizational values in a quality culture	167
MAJA WOJCIECHOWSKA	
Ethical values in selected aspects of library organization and management	175
ZDZISŁAW GĘBOŁYŚ	
Ethical quandaries, ethical dilemmas, ethical rules of the Polish librarians (questionnaire survey)	185

Chapter V

The problems of quality – a literature review

STANISŁAWA KUREK-KOKOCIŃSKA	
Library bibliographic services – observations in the context of a modern quality approach	197
JOLANTA SZULC	
The concepts of quality management in Polish libraries. Current status and research trends (literature reviews)	205
AGNIESZKA BAJOR, HANNA LANGER, AGNIESZKA ŁAKOMY	
Development of library and information services in Germany (1990-2008). Problem analysis based on the <i>Analytical Bibliography of Library and Information Science. Foreign Literature</i>	215

References	231
-----------------------------	-----