

**Biblioteka Śląska  
w Katowicach**

## **Jakość w bibliotekarstwie**

**Zarządzanie jakością, badania efektywności  
oraz narzędzia oceny usług bibliotek publicznych, szkolnych,  
pedagogicznych i naukowych**

**(materiały bibliograficzne za lata 1995–2007)**

**Katowice 2007**

KOMITET WYDAWNICZY:

prof. zw. dr. hab. Jan Malicki – *przewodniczący*  
mgr Magdalena Skóra – *zastępca przewodniczącego*  
dr Barbara Maresz – *sekretarz*  
dr Teresa Roszkowska  
mgr Aneta Satława

Wydała Biblioteka Śląska w Katowicach  
nakł. 100 egz.

*Opracowanie*

Agnieszka Koszowska, przy współpracy Lidii Przybylskiej

*Korekta*

Beata Góra, Bożena Szczykała, Elwira Zborowska

*Skład i łamanie*

Jolanta Mierzwa

*Druk*

Dział Poligraficzno-Wydawniczy Biblioteki Śląskiej w Katowicach

## Spis treści

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Przedmowa .....                                                       | 5  |
| Wykaz czasopism i skróty ich tytułów .....                            | 7  |
| Wykaz ważniejszych skrótów .....                                      | 8  |
| I. Zarządzanie jakością w bibliotekarstwie (zagadnienia ogólne) ..... | 11 |
| II. Jakość usług bibliotek publicznych .....                          | 23 |
| III. Jakość usług bibliotek szkolnych i pedagogicznych .....          | 25 |
| IV. Jakość usług bibliotek akademickich i naukowych .....             | 28 |
| Indeks autorski .....                                                 | 39 |



## Przedmowa

Zapewnienie wysokiej jakości usług staje się dla współczesnych bibliotek ważnym elementem działań strategicznych, marketingowych oraz mających na celu wykreowanie pozytywnego wizerunku. Odbiorca usług bibliotecznych, mając do wyboru coraz większą różnorodność dostępnych usług i środków przekazu, często uzależnia swoją decyzję o skorzystaniu z danej usługi od opinii innych odbiorców na temat jej jakości. Problematyka jakości usług bibliotecznych staje się coraz bardziej popularna w literaturze fachowej. Jest obecna zarówno na łamach czasopism branżowych, jak i w internetowych serwisach poświęconych sprawom bibliotek różnych typów.

Przygotowana przez Bibliotekę Śląską publikacja pt. *Jakość w bibliotekarstwie – zarządzanie jakością, badania efektywności oraz narzędzia oceny usług bibliotek publicznych, szkolnych, pedagogicznych i naukowych* stanowi zestawienie bibliograficzne wydawnictw zwartych, artykułów z czasopism, dokumentów niesamoistnych wydawniczo oraz elektronicznych poświęconych różnym aspektom zapewniania jakości usług bibliotecznych. Bibliografia obejmuje teksty z lat 1995–2007 w wyborze, wydane w Polsce i w języku polskim, z wyjątkiem trzech pozycji w języku angielskim, które znalazły się w materiałach z międzynarodowej konferencji „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej” (Bydgoszcz–Gniew, 10–13 września 2000 r.), opublikowanych w serwisie Elektroniczna BIBlioteka. Opisy sporządzono w zdecydowanej większości z autopsji, zgodnie z następującymi normami: PN-82/N-01152.01 *Opis bibliograficzny. Książki*, PN-N-01152-1/A1 *Opis bibliograficzny. Książki (Zmiana A1)*, PN-N-01152-2:1997 *Opis bibliograficzny – Wydawnictwa ciągłe*, PN-N-01152-13:2000 *Opis bibliograficzny – Dokumenty elektroniczne*, PN-N-01229:1998 *Hasło opisu bibliograficznego. Hasło osobowe* oraz PN-85/N-01158 *Skróty wyrazów i wyrażen w opisie bibliograficznym*.

Część opisów przejęto z *Bibliografii Zawartości Czasopism* oraz *Baz Biblioteki Narodowej* dostępnych w serwisie BN pod adresem <http://mak.bn.org.pl/wykaz.htm>. Są to opisy bibliograficzne artykułów zamieszczonych w następujących czasopismach:

Acta Universitatis Nicolai Copernici, Acta Universitatis Wratislaviensis. Bibliothecalia Wratislaviensia, Biuletyn Główniej Biblioteki Lekarskiej, Finanse, Zarządzanie, Inżynieria, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej imienia Oskara Langego we Wrocławiu, Roczniki Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu, Studia i Materiały Wyższej Szkoły Marketingu i Biznesu w Łodzi, Zeszyty Naukowe

Politechniki Poznańskiej. Humanistyka i Nauki Społeczne, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie.

Bibliografię uzupełnia indeks autorski, w którym uwzględniono autorów zestawionych prac, a także redaktorów, recenzentów i tłumaczy.

Autorki przygotowanej publikacji mają nadzieję, że okaże się ona pomocna dla pracowników bibliotek różnych typów, pragnących stale poprawiać jakość oferowanych usług i osiągać jak najlepsze wyniki pracy.

## Wykaz czasopism i skróty ich tytułów

|                                     |   |                                                                               |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Acta UNC, Bibliol.</i>           | – | Acta Universitatis Nicolai Copernici                                          |
| <i>Acta Uwr., Bibl. Wr.</i>         | – | Acta Universitatis Wratislaviensis.<br>Bibliothecalia Wratislaviensia         |
| <i>Bibl. Podl.</i>                  | – | Bibliotekarz Podlaski                                                         |
| <i>Bibl. Zach.–Pom.</i>             | – | Bibliotekarz Zachodniopomorski                                                |
| <i>Biblioteka</i>                   |   |                                                                               |
| <i>Biblioteka w Szkole</i>          |   |                                                                               |
| <i>Bibliotekarz</i>                 |   |                                                                               |
| <i>Biul. EBIB</i>                   | – | Biuletyn Elektroniczna BIBlioteka                                             |
| <i>Biul. Gł. Bibl. Lek.</i>         | – | Biuletyn Głównej Biblioteki Lekarskiej                                        |
| <i>EBIB Elektron. Biul.</i>         | – | EBIB Elektroniczny Biuletyn                                                   |
| <i>Inform. Bibliotekarzy</i>        |   | Informacyjny Bibliotekarzy                                                    |
| <i>Finan. Zarządz. Inż.</i>         | – | Finanse, Zarządzanie, Inżynieria                                              |
| <i>Market. i Rynek</i>              | – | Marketing i Rynek                                                             |
| <i>Nowe w Szkole</i>                |   |                                                                               |
| <i>Por. Bibl.</i>                   | – | Poradnik Bibliotekarza                                                        |
| <i>Pr. Nauk. AE Wroc.</i>           | – | Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej<br>imienia Oskara Langego we Wrocławiu    |
| <i>Prakt. Teor. Inform.</i>         | – | Praktyka i Teoria Informacji Naukowej<br>i Technicznej                        |
| <i>Prz. Bibl.</i>                   | – | Przegląd Biblioteczny                                                         |
| <i>Rocz. Nauk. WSBank. Tor.</i>     | – | Roczniki Naukowe Wyższej Szkoły<br>Bankowej w Toruniu                         |
| <i>Stud. Bibliol.</i>               | – | Studia Bibliologiczne                                                         |
| <i>Stud. Mater. WSMarket. Łódź.</i> | – | Studia i Materiały Wyższej Szkoły<br>Marketingu i Biznesu w Łodzi             |
| <i>Warsztaty Bibliotekarskie</i>    |   |                                                                               |
| <i>Współcz. Zarządzanie</i>         | – | Współczesne Zarządzanie                                                       |
| <i>Zag. Inform. Nauk.</i>           | – | Zagadnienia Informacji Naukowej                                               |
| <i>Zag. Naukozn.</i>                | – | Zagadnienia Naukoznawstwa                                                     |
| <i>Zesz. Nauk. / AE Krak.</i>       | – | Zeszyty Naukowe / Akademia<br>Ekonomiczna w Krakowie                          |
| <i>Zesz. Nauk. PPozn., Hum.</i>     | – | Zeszyty Naukowe Politechniki<br>Poznańskiej. Humanistyka i Nauki<br>Społeczne |
| <i>Zesz. Nauk. / WSEI Warsz.</i>    | – | Zeszyty Naukowe / Wyższa Szkoła<br>Ekonomiczno-Informatyczna<br>w Warszawie   |

## Wykaz ważniejszych skrótów

|           |   |                                                                   |
|-----------|---|-------------------------------------------------------------------|
| AE        | – | Akademia Ekonomiczna                                              |
| AM        | – | Akademia Medyczna                                                 |
| ang.      | – | angielski                                                         |
| b.m.      | – | bez miejsca                                                       |
| b.w.      | – | bez wydawcy                                                       |
| BG        | – | Biblioteka Główna                                                 |
| BP        | – | Biblioteka Pedagogiczna                                           |
| bibliogr. | – | bibliografia                                                      |
| cop.      | – | copyright                                                         |
| cz.       | – | część                                                             |
| dod.      | – | dodatek                                                           |
| fragm.    | – | fragment                                                          |
| gł.       | – | główny                                                            |
| IFLA      | – | International Federation of Library Associations and Institutions |
| il.       | – | ilustracje                                                        |
| im.       | – | imienia                                                           |
| in.       | – | inny, inni                                                        |
| jęz.      | – | język                                                             |
| KEN       | – | Komisja Edukacji Narodowej                                        |
| kolor.    | – | kolorowy                                                          |
| KWE       | – | Komisja Wydawnictw Elektronicznych                                |
| MENiS     | – | Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu                          |
| nacz.     | – | naczelný                                                          |
| nauk.     | – | naukowy                                                           |
| niem.     | – | niemiecki                                                         |
| nr        | – | numer                                                             |
| nt.       | – | na temat                                                          |
| oprac.    | – | opracował(a), opracowanie                                         |
| pod kier. | – | pod kierunkiem                                                    |
| Pozn.     | – | Poznań                                                            |
| QA        | – | Quality Assurance                                                 |
| r.        | – | rok                                                               |
| rec.      | – | recenzja                                                          |
| red.      | – | redakcja, redaktor, redakcyjny                                    |
| ref.      | – | referat                                                           |
| rozdz.    | – | rozdział                                                          |
| s.        | – | strona                                                            |
| SBP       | – | Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich                             |
| ser.      | – | seria                                                             |
| streszcz. | – | streszczenie                                                      |

|            |   |                            |
|------------|---|----------------------------|
| t.         | – | tom                        |
| tł.        | – | tłumaczenie, tłumaczył     |
| TQM        | – | Total Quality Management   |
| tyt.       | – | tytuł, tytułowy            |
| UE         | – | Unia Europejska            |
| UJ         | – | Uniwersytet Jagielloński   |
| UW         | – | Uniwersytet Warszawski     |
| WSP        | – | Wyższa Szkoła Pedagogiczna |
| wydaw.     | – | wydawnictwo                |
| wydz.      | – | wydział                    |
| z.         | – | zeszyt                     |
| Zakł. Nar. | – | Zakład Narodowy            |



## **I. Zarządzanie jakością w bibliotekarstwie (zagadnienia ogólne)**

1.   ANDRZEJEWSKA, Jadwiga  
Ocena jakości bibliotek, standardy organizacji i pracy bibliotek :  
(wybór literatury) / Jadwiga Andrzejewska, Urszula Tobolska // *Por.  
Bibl.* – 2004, [nr] 1, s. 35–37
2.   ANTCZAK, Beata  
Rola personelu bibliotecznego w tworzeniu lepszych jakościowo usług  
/ Beata Antczak. – Streszcz. w jęz. ang. // *Rocz. Nauk. WSBank. Tor.*  
– Nr 2 (2002), s. 23–30
3.   ARKABUS, Agata  
Zarządzanie w bibliotekach / Agata Arkabus. Cz. 2. – Zarządzanie  
jakością w bibliotece // *Por. Bibl.* – 2007, [nr] 4, s. 7–9
4.   BEDNAREK-MICHALSKA, Bożena  
Jakość w bibliotekarstwie i zarządzaniu [Dokument elektroniczny] :  
wybrane odnośniki / oprac. Bożena Bednarek-Michalska, współpr.  
Małgorzata Kisilowska, Maria Lamberti // [W]: *EBIB Elektron.  
Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska.  
– Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] :  
Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu:  
<http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/warto30.php>. – Tyt. z pierwszego  
ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie,  
projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
5.   BEDNAREK-MICHALSKA, Bożena  
Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych  
udostępnianych w Internecie [Dokument elektroniczny] / Bożena  
Bednarek-Michalska // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform.  
Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo  
elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzy-  
szenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu :  
<http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/michalska.php>. – Tyt. z pierwszego  
ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje  
praktyczne. – ISSN 1507-7187
6.   BILIŃSKI, Lucjan  
Normy i wskaźniki w bibliotekach publicznych / Lucjan Biliński.

– Streszcz. w jęz. ang. // *Prz. Bibl.* – 1999, z. 4, s. 295–309

7. BILIŃSKI, Lucjan  
Wskaźniki funkcjonalności bibliotek : (na marginesie projektu normy ISO 11620) / Lucjan Biliński // *Bibliotekarz.* – 2002, [nr] 10, s. 6–9
8. DERFERT-WOLF, Lidia  
Badania efektywności bibliotek i statystyka biblioteczna – zasoby sieci [Dokument elektroniczny] / oprac. Lidia Derfert-Wolf // [W]: *Biul. EBIB* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 8/2003 (48) wrzesień. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2003. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/48/derfert.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Standardy i oceny funkcjonowania bibliotek. – ISSN 1507-7187
9. DERFERT-WOLF, Lidia  
Strategia rozwoju biblioteki [Dokument elektroniczny] / Lidia Derfert-Wolf // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/derfert.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-0-3
10. GANIŃSKA, Halina  
Biblioteka w procesie przemian – jakość i efektywność usług informacyjnych / Halina Ganińska // *Zesz. Nauk. PPozn., Hum.* – Z. 50 (2001), s. 47–55
11. GŁOWACKA, Ewa  
Benchmarking jako narzędzie totalnego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekach / Ewa Głowacka // *Bibliotekarz.* – 1995, [nr] 10, s.15–18
12. GŁOWACKA, Ewa  
Benchmarking w bibliotekach / Ewa Głowacka // *Bibliotekarz.* – 2005, [nr] 2, s. 23–28

13. GŁOWACKA, Ewa  
Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) w sferze usług biblioteczno-informacyjnych [Dokument elektroniczny] / Ewa Głowacka // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Aleksander Radwański. – Czasopismo elektroniczne. – Nr [8] 16/2000 wrzesień. – Wrocław : Zakł. Nar. im. Ossolińskich, 2000. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-03.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Zarządzanie biblioteką, bibliogr. – ISSN 1507-7187
14. GŁOWACKA, Ewa  
Marketing w bibliotece a kompleksowe zarządzanie jakością usług bibliotecznych / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. ang. // *Prz. Bibl.* – 2001, z. 4, s. 347–355
15. GŁOWACKA, Ewa  
Problematyka zapewniania jakości (Quality Assurance) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej / Ewa Głowacka // *Bibliotekarz.* – 1999, [nr] 1, s. 11–17
16. GŁOWACKA, Ewa  
Przegląd ważniejszych polskich serwisów internetowych poświęconych zarządzaniu jakością / Ewa Głowacka // *Bibliotekarz.* – 2004, [nr] 6, s. 16–19
17. GŁOWACKA, Ewa  
Przegląd wskaźników efektywności bibliotek wg normy ISO 11620 / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. ang. // [W]: *Biblioteki wobec nowych zadań* / pod red. E. Głowackiej. – Toruń : Wydaw. Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2004. – S. 157–167. – ISBN 83-231-1726-8
18. GŁOWACKA, Ewa  
SERVQUAL – metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej / Ewa Głowacka // *Acta UNC, Bibliol.* – Z. 4 (2000), s. 335–339
19. GŁOWACKA, Ewa  
Strategia zarządzania totalnego (TQM) w bibliotekach / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. niem. // *Acta UNC, Bibliol.* – Z.1 (1996), s. 7–23

20. GŁOWACKA, Ewa  
Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej / Ewa Głowacka. – Toruń : Wydaw. Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, 2000. – 188 s. : il. ; 24 cm. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr., indeks. – ISBN 83-231-1160-X
21. GŁOWACKA, Ewa  
Wpływ rozwoju podejść jakościowych prowadzących do kompleksowego zarządzania jakością (TQM) na bibliotekoznawstwo i informację naukową / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. ang. // *Acta UNC, Bibliol.* – Z. 2/3 (1998), s. 535–551
22. GŁOWACKA, Ewa  
Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych [Dokument elektroniczny] / Ewa Głowacka // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/glowacka.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
23. GŁOWACKA, Ewa  
Wskaźniki efektywności bibliotek według normy ISO 11620 [Dokument elektroniczny] / Ewa Głowacka // W: *Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych*. Chełm – Okuninka, 19–21 września 2002 r. / red. Barbara Szczepańska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2002. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 5). – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/glowacka.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-4-6
24. GŁOWACKA, Ewa  
Zarządzanie totalne (TQM) w bibliotekach / Ewa Głowacka // *Bibliotekarz.* – 1995, [nr] 5, s. 9–14
25. GŁOWACKA, Ewa  
Zastosowanie „benchmarkingu” w doskonaleniu działalności bibliotek / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. ang. // *Zag. Naukozn.* – T. 40, z. 4

(2004), s. 765–774

26. GÓRNY, Mirosław  
Czas jako ilościowa miara usług bibliotecznych [Dokument elektroniczny] / Mirosław Górny // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187
27. GÓRSKI, Marek M.  
Analiza funkcjonowania biblioteki z uwzględnieniem wybranych wskaźników efektywności [Dokument elektroniczny] / Marek M. Górski // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrgorski.html>. – Tyt. ze spisu treści, tyt. z pierwszego ekranu: Analiza funkcjonowania biblioteki. – ISBN 83-915689-0-3
28. GRZYWACZ, Michał  
Metody oceny jakości zasobów internetowych na przykładzie testu użyteczności serwisu EBIB [Dokument elektroniczny] / Michał Grzywacz, Paweł Marzec, Zbigniew Szałwiński // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 5/2005 (66) maj. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2005. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/66/grzywacz.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Filtrowanie, kontrola i ochrona sieci. – ISSN 1507-7187
29. HUCZEK, Marian  
Benchmarking jako metoda poprawy efektywności zarządzania biblioteką [Dokument elektroniczny] / Marian Huczek // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/2002 (32) marzec. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002.

- Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/32/huczek2.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Reklama usług bibliotecznych. – ISSN 1507-7187
30. HUCZEK, Marian  
Jakość obsługi w bibliotece / Marian Huczek. – Streszcz. w jęz. ang. // *Finan. Zarządz. Inż.* – 1999, nr 4, s. 66–72
31. HUCZEK, Marian  
Marketing wewnętrzny czynnikiem poprawy efektywności pracy biblioteki [Dokument elektroniczny] / Marian Huczek, Irena Socha // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/2002 (32) marzec. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/32/huczek.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Reklama usług bibliotecznych. – ISSN 1507-7187
32. JAKOŚĆ  
Jakość w bibliotekarstwie : Wigry, 27–30 września 2001 : [materiały z konferencji] // *Bibl. Podl.* – Nr 4 (2002), s. 28–129
33. JANOWSKA, Maria  
Stan prac normalizacyjnych w zakresie bibliotekarstwa, bibliografii i informacji naukowej / Maria Janowska // *Biul. Gł. Bibl. Lek.* – Nr 360 (1999), s. 77–78
34. JAZDON, Artur  
O ocenie i kategoryzacji bibliotek [Dokument elektroniczny] / Artur Jazdon // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 8/2002 (37) wrzesień. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/37/jazdon.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Kształcenie ustawiczne bibliotekarzy. – ISSN 1507-7187
35. KACZOR, Barbara  
Jak nas widzą... czyli biblioteka w oczach czytelników : badania ankietowe / Barbara Kaczor // *Por. Bibl.* – 1999, [nr] 3, s. 9–13

36. KAMASZ, Izabela  
Jakość w bibliotece [Dokument elektroniczny]: współczesna filozofia jakości i mierzenie jakości pracy / Izabela Kamasz // [W]: *Warsztaty Bibliotekarskie : poradnik dla nauczycieli bibliotekarzy szkolnych* / red. nacz. Wiesława Olczykowska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2005 (13) marzec. – Piotrków Trybunalski : Biblioteka Pedagogiczna, 2005. – Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2005/1/050101.htm>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISSN 1732-7008
37. KAMIŃSKA, Joanna  
Metody oceny jakości usług bibliotecznych / Joanna Kamińska // *Stud. Bibliol.* – T. 16 (2006), s. 78–90
38. KAMIŃSKA-WOLNY, Justyna  
Nie taki diabeł straszny, czyli o wdrożeniu ISO 9001 [Dokument elektroniczny] / Justyna Kamińska-Wolny // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 7/2006 (77) lipiec. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2006. – Tryb dostępu: <http://www.ebib.info/2006/77/kaminska.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Technologie informacyjne. – ISSN 1507-7187
39. KISIŁOWSKA, Małgorzata  
Jakość w bibliotekarstwie [Dokument elektroniczny] : Wigry, 27–30 września 2001: konferencja QUELLE – Quality Evaluation in Library Services and Education, organizowana przez Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW w ramach programu Tempus UNIQUE UM\_JEP 14320–99 / Małgorzata Kisilowska // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/wigry.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
40. KISIŁOWSKA, Małgorzata  
O poprawę jakości w nauce i pracy / Małgorzata Kisilowska. – Relacja z konferencji „Ocena jakości: edukacja, biblioteki, usługi informacyjne”. Kraków, 5–6 czerwca 2000 // *Por. Bibl.* – 2000,

41. KISIŁOWSKA, Małgorzata  
Zapewnianie jakości w kształceniu akademickim w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej [Dokument elektroniczny] / Małgorzata Kisilowska // [W:] *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/kisilowska.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
42. MACHALSKA–GARBACZ, Anna  
Problem jakości usług bibliotecznych i informacyjnych w światowym piśmiennictwie bibliotekoznawczym / Anna Machalska–Garbacz. – Streszcz. w jęz. ang. // *Prz. Bibl.* – 2000, z. 4, s. 281–289
43. MACHALSKA–GARBACZ, Anna  
Użytkownik a podnoszenie jakości usług biblioteczno-informacyjnych / Anna Machalska–Garbacz // *Bibliotekarz*. – 2001, [nr] 6, s. 6–9
44. MAJEWSKA, Mirosława  
Jakość w przedakademickim kształceniu bibliotekarzy / Mirosława Majewska // *Por. Bibl.* – 2001, nr 12, s. 3–7
45. MAJEWSKA, Mirosława  
Zapewnienie jakości w kształceniu przedakademickim w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej [Dokument elektroniczny] / Mirosława Majewska // [W:] *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/majewska.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
46. MELLING, Maxine  
Określenie wymagań klientów w odniesieniu do jakości usług / Maxine Melling // [W:] *Zarządzanie biblioteką : najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim : wybór tekstów* / red. Ivor

Kemp, Teresa Wildhardt ; [tł. z ang. Marzena Marcinek, Remigiusz Sapa] ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. – Warszawa : Wydaw. SBP, 1998. – (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ; 31). – S. 175–188. – ISBN 83-87629-11-1

47. PINDŁOWA, Wanda  
Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej [Dokument elektroniczny] / Wanda Pindłowa // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/pindlowa.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187
48. PRZYBYLSKA, Jolanta  
Bibliotekarze w opinii czytelników / Jolanta Przybylska // *Bibliotekarz*. – 1995, [nr] 11, s. 18–22
49. RADZIEJOWSKA-HILCHEN, Anna  
QUELLE Quality EvaLuation in Library Services and Education : jakość w bibliotekarstwie / Anna Radziejowska-Hilchen. – Relacja z konferencji QUELLE Quality EvaLuation in Library Services and Education. Wigry, 27–30.09.2001 // *Por. Bibl.* – 2002, [nr] 4, s. 13–14
50. ROSEK, Joanna  
Zarządzanie jakością w bibliotekach [Dokument elektroniczny]: zestawienie bibliograficzne w wyborze / Joanna Rosek ; Biblioteka Pedagogiczna w Garwolinie. – [Garwolin] : BP w Garwolinie, 2006. – Tryb dostępu: <http://www.garwolin.bib.edu.pl/zestawienia/ZESTM.doc>. – Tyt. z pierwszego ekranu
51. SAPA, Remigiusz  
Ocena jakości: edukacja, biblioteki, usługi informacyjne. Kraków, 5–6.06.2000 / Remigiusz Sapa. – Sprawozdanie z konferencji // *Prakt. Teor. Inform.* – T. 8, nr 2 (2000), s. 48–50
52. SAPA, Remigiusz  
Ocena jakości: edukacja, biblioteki, usługi informacyjne. Kraków,

- 5–6.06.2000 [Dokument elektroniczny] / Remigiusz Sapa. – Dane tekstowe i graficzne // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Aleksander Radwański. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 16/ 2000 wrzesień. – [Wrocław] : Zakł. Nar. im. Ossolińskich, 2000. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-08.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Zarządzanie biblioteką. – ISSN 1507-7187
53. SIDOR, Maria Wanda  
Jakość usług bibliotecznych : badanie metodą SERVQUAL / Maria Sidor ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, Wyższa Szkoła Biznesu National–Louis University. – Warszawa : Wydaw. SBP, 2005. – 251, [1] s. : il. kolor. ; 24 cm. – (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ; 73). – Bibliogr. s. 207–216. – ISBN 83-89316-33-1
54. SIDOR, Maria Wanda  
Ocena jakości usług za pomocą metody Servqual / Maria Sidor // *Market. i Rynek*. – 2000, nr 11, s. 2–11
55. SIDOR, Maria Wanda  
SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych [Dokument elektroniczny] : (przegląd wybranej literatury) / Maria Sidor // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Aleksander Radwański. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 16/2000 wrzesień. – Wrocław : Zakł. Nar. im. Ossolińskich, 2000. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-04.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Zarządzanie biblioteką. – ISSN 1507-7187
56. SOBIELGA, Jolanta  
O potrzebie baz danych i wskaźników efektywności bibliotek / Jolanta Sobielga. – Streszcz. w jęz. ang. // *Prz. Bibl.* – 2002, z. 3, s. 205–212
57. SOBIELGA, Jolanta  
Od diagnozy do programu naprawczego / Jolanta Sobielga // *Bibliotekarz*. – 2004, [nr] 10, s. 10–13
58. SOBIELGA, Jolanta  
Informacja dla zarządzania biblioteką – kilka uwag na marginesie Normy ISO–11620:1998(E) / Jolanta Sobielga // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 7/8, s. 25–27

59. SOKOŁOWSKA-GOGUT, Anna  
Czy potrzebne są nam badania porównawcze? [Dokument elektroniczny] / Anna Sokołowska-Gogut // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Szymon Matuszewski. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/1999 czerwiec. – [Wrocław] : Zakł. Nar. im. Ossolińskich, 1999. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e003-08.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Wprowadzenie do badań nad funkcjonowaniem bibliotek. – ISSN 1507-7187
60. SÓJKA, Jan  
Profilaktyka w zarządzaniu biblioteką przez jakość / Jan Sójka // [W:] Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej : materiały z konferencji (Kraków, 28–30 września 1998) / [oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut] ; Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie. – Kraków: BG AE, 1998. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr. przy ref. – S. 231–243. – ISBN 83-910428-0-4
61. SPOŁECZEŃSTWO  
Społeczeństwo informacyjne : jakość edukacji i pracy bibliotekarzy / red. nauk. Maria Kocójowa ; Uniwersytet Jagielloński. Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej. Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej. – Kraków : Wydaw. UJ, 2001. – 198 s. ; 24 cm. – (Materiały Edukacyjne Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej ; nr 12). – Bibliogr. przy rozdz., streszcz. w jęz. ang. – ISBN 83-233-1512-4
62. ŚWIGOŃ, Marzena  
Problemy użytkowników a biblioteka idealna / Marzena Świgoń // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 6, s. 2–5
63. TYWS, Andrzej  
Efektywność bibliotek w modelu międzyorganizacyjnym [Dokument elektroniczny] / Andrzej Tyws // [W]: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych. Chełm – Okuninka, 19–21 września 2002 r. / red. Barbara Szczepańska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2002. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 5). – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/tyws.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-4-6

64. VARLEJS, Jana  
Jakość w edukacji na odległość w bibliotekarstwie i informacji naukowej : co rozumiemy przez pojęcie jakości i jak ją mierzymy? / Jana Varlejs // [W]: Edukacja na odległość : nowe technologie w informacji i bibliotekarstwie / red. nauk. Maria Kocójowa ; [tł. Remigiusz Sapa] ; Uniwersytet Jagielloński. Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej. Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa. – Kraków : Wydaw. UJ, 2003. – (Materiały z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Jagiellońskiego ; 14). – S. 30–39. – ISBN 83-233-1750-X
65. WOJCIECHOWSKA, Maja  
Samoocena pracowników biblioteki metodą podnoszenia jakości współpracy z otoczeniem / Maja Wojciechowska // *Por. Bibl.* – 2006, [nr] 10, s. 9–12
66. WOŹNIAK, Jadwiga  
Jakość w opracowaniu rzeczowym zbiorów bibliotecznych [Dokument elektroniczny] / Jadwiga Woźniak // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/wozniak.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187
67. ZOŃ, Joanna  
Ogólnopolska Konferencja „Od strategii organizacji do polityki jakości. Etapy wdrażania ISO 9001”. Toruń, 17–18 czerwca 2004 [Dokument elektroniczny] / Joanna Zoń // [W]: *Biul. EBIB* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 7/2004 (58) sierpień/wrzesień. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2004. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/58/zon.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jednoosobowe zarządzanie biblioteką. – ISSN 1507-7187
68. ZYBERT, Elżbieta Barbara  
Jakość w działalności bibliotek : oceny, pomiary, narzędzia / Elżbieta Barbara Zybert ; Centrum Edukacji Bibliotekarskiej, Informacyjnej i Dokumentacyjnej w Warszawie. – Warszawa : CEBID, 2007. – 155, [1] s. ; 25 cm. – S. tyt. równol. ang. – ISBN 978-83-88581-30-4

69. ZYBERT, Elżbieta Barbara  
Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach / Elżbieta Barbara Zybert // *Bibliotekarz*. – 2005, [nr] 1, s. 2–12

## II. Jakość usług bibliotek publicznych

70. BARECKI, Grzegorz  
Książnica Kopernikańska w Toruniu nagrodzona certyfikatem zgodności systemu zarządzania jakością ISO 9001 / Grzegorz Barecki // *Por. Bibl.* – 2003, [nr] 7/8, s. 37–38
71. CZAJKOWSKI, Franciszek  
Długoterminowa strategia Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej – Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu podstawą efektywnych usług dla klienta / Franciszek Czajkowski // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 1, s. 19–20
72. LATAŁA, Joanna  
Ogólnopolska konferencja „Metodyka prowadzenia badań jakości usług bibliotek publicznych”. Kraków, 27–28 października 2005 [Dokument elektroniczny] / Joanna Latała // [W]: *Biul. EBIB* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 9/2005 (70) listopad. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2005. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/70/latala.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Fundusze UE w bibliotekach, przegląd projektów. – ISSN 1507-7187
73. NOWACKA, Jadwiga  
Analiza potrzeb środowiska lokalnego jako podstawa oferty bibliotecznej Biblioteki Publicznej w Suwałkach [Dokument elektroniczny] / Jadwiga Nowacka // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/nowacka.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187
74. OSIEWALSKI, Jacek  
Ekonometryczne modelowanie kosztów polskich bibliotek

publicznych [Dokument elektroniczny] / Jacek Osiewalski, Anna Osiewalska // [W]: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych. Chełm – Okuninka, 19–21 września 2002 r. / red. Barbara Szczepańska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2002. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 5). – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/osie.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-4-6

75. STRATEGIA

Strategia Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej – Książnicy Kopernikańskiej w Toruniu / oprac. zespół pod przewodnictwem Franciszka Czajkowskiego // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 1, s. 21–24

76. SZYMOROWSKA, Teresa E.

Efektywność kosztowa biblioteki publicznej w aspekcie zarządzania mieniem i źródłami informacji [Dokument elektroniczny] / Teresa Szymorowska // [W]: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych. Chełm – Okuninka, 19–21 września 2002 r. / red. Barbara Szczepańska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2002. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 5). – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/szymor.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-4-6

77. SZYMOROWSKA, Teresa E.

Samocena pracowników biblioteki publicznej [Dokument elektroniczny] : na podstawie ankietyzacji przeprowadzonej w Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej i Książnicy Miejskiej im. Mikołaja Kopernika w Toruniu / Teresa E. Szymorowska // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/szymor.html>. – Tyt. z ekranu tytułowego. – ISBN 83-915689-0-3

78. WOŁOSZ, Jan

Efektywna biblioteka publiczna w społeczeństwie informacyjnym [Dokument elektroniczny] / Jan Wołosz // [W]: Standaryzacja kosztów w bibliotekach publicznych. Chełm – Okuninka, 19–21 września 2002 r. / red. Barbara Szczepańska. – [War-

szawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2002.  
– (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 5). – Tryb dostępu :  
<http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/standardy/wolosz.php>. – Tyt. z pierwszego  
ekranu. – ISBN 83-915689-4-6

79. WYTYCZNE

Wytyczne dotyczące usług w bibliotekach dla dzieci [Dokument  
elektroniczny] / IFLA. Sekcja Bibliotek dla Dzieci i Młodzieży ;  
tł. Elżbieta Barbara Zybert. – [B.m. : b.w., 2003]. – Tryb dostępu:  
<http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines-pl.pdf>. – Tyt.  
z pierwszego ekranu

80. ZYBERT, Elżbieta Barbara

Problemy jakości w działalności bibliotek szkolnych i publicznych dla  
dzieci i młodzieży: 68 konferencja generalna IFLA / Elżbieta Barbara  
Zybert // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 1, s. 14–19

### III. Jakość usług bibliotek szkolnych i pedagogicznych

81. CIESIELSKA, Mirosława

Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Gdańsku w świetle opinii  
i oczekiwań czytelników / Mirosława Ciesielska, Magdalena Schramm  
// *Bibliotekarz*. – 2002, [nr] 3, s. 20–22

82. GMEREK-BINIEK, Gabriela

Mierzenie jakości pracy biblioteki szkolnej / G. Gmerek-Biniek //  
*Biblioteka w Szkole*. – 2002, nr 10, s. 4–5

83. JAKOŚĆ

Jakość pracy bibliotek pedagogicznych w województwie kujawsko-  
pomorskim / oprac. zespół: Lucyna Wojciechowska [i in.] //  
*Bibliotekarz*. – 2001, [nr] 9, s. 19–20

84. MRÓZ, Izabella

Jakość w bibliotece / Izabella Mróz // *Biblioteka w Szkole*. – 2002, nr  
10, s. 1–3

85. RAPORT  
Raport z wewnętrznego mierzenia jakości pracy Biblioteki Pedagogicznej w Piotrkowie Trybunalskim w roku szkolnym 2004/2005 w obszarze "Rozwój zawodowy nauczycieli bibliotekarzy" [Dokument elektroniczny] // [W]: *Warsztaty Bibliotekarskie : poradnik dla nauczycieli bibliotekarzy szkolnych* / red. nacz. Wiesława Olczykowska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/2005 (15) wrzesień. – Piotrków Trybunalski : Biblioteka Pedagogiczna, 2005. – Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2005/3/050301.htm>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISSN 1732-7008
  
86. RĄCZKA, Renata  
Europejska i krajowa sieć współpracy bibliotek pedagogicznych w zapewnianiu jakości : dotacja MENiS dla SBP na realizację projektu / Renata Rączka // *Por. Bibl.* – 2004, [nr] 9, s. 15–16
  
87. RÓŻAŃSKA-SMOLEŃSKA, Danuta  
Przeciętna polska biblioteka szkolna : Arkusz Samooceny Pracy Biblioteki (w szkole podstawowej) / Danuta Różańska-Smoleńska // *Biblioteka w Szkole.* – 2002, nr 5, s. 8–9
  
88. SAWOSZ, Maria  
Kilka uwag na temat tworzenia standardów jakości pracy / Maria Sawosz // *Biblioteka w Szkole.* – 2003, nr 3, s. 1–3
  
89. SOBECKA, Elżbieta  
Wprowadzenie w TQM jako przygotowanie do mierzenia i podnoszenia jakości pracy biblioteki pedagogicznej [Dokument elektroniczny] / Elżbieta Sobecka. – Gniezno : Publiczna Biblioteka Pedagogiczna w Poznaniu. Filia w Gnieźnie, 2001. – Tryb dostępu: <http://www.pbp.poznan.pl/wnp/es.htm>. – Tyt. z pierwszego ekranu
  
90. STANDARDY  
Standardy jakości pracy biblioteki szkolnej / oprac. Eligia Aleksandrowicz-Gąsior [i in.] // *Nowe w Szkole.* – 2002, nr 1, dod. „Co głowa – to pomysł”, s. I–IV
  
91. STOMA, Grażyna  
System Zarządzania Jakością wg ISO 9001 w Pedagogicznej

Bibliotece Wojewódzkiej im. KEN w Lublinie / Grażyna Stoma // *Biblioteka w Szkole*. – 2003, nr 1, s. 1–2

92. SYSTEM

System mierzenia jakości w Bibliotece Pedagogicznej w Piotrkowie Trybunalskim i w filiach [Dokument elektroniczny] // [W]: *Warsztaty Bibliotekarskie : poradnik dla nauczycieli bibliotekarzy szkolnych* / red. nac. Wiesława Olczykowska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 4/2004 (12) grudzień. – Piotrków Trybunalski : Biblioteka Pedagogiczna, 2004. – Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2004/4/040401.htm>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISSN 1732-7008

93. SZYMCZAK, Mariola

Wojewódzki zespół problemowo-zadaniowy do spraw standardów jakości pracy bibliotek pedagogicznych [Dokument elektroniczny] / Mariola Szymczak // [W]: *Warsztaty Bibliotekarskie : poradnik dla nauczycieli bibliotekarzy szkolnych* / red. nac. Wiesława Olczykowska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/2004 (11) wrzesień. – Piotrków Trybunalski : Biblioteka Pedagogiczna, 2004. – Tryb dostępu: <http://www.pedagogiczna.edu.pl/warsztat/2004/3/040301.htm>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISSN 1732-7008

94. WÓJCICKA, Elżbieta

Planowanie rozwoju biblioteki szkolnej / Elżbieta Wójcicka // *Biblioteka w Szkole*. – 2004, [nr] 10, s. 2–6

95. WÓJCICKA, Elżbieta

Propozycja pomiaru klimatu biblioteki szkolnej : ankieta „Oceń bibliotekę” / Elżbieta Wójcicka, Agata Włodarz // *Biblioteka w Szkole*. – 1998, nr 6, s. 22–23

96. ZARAZIŃSKA, Hanna

Biblioteka szkolna – biblioteką jakości : (na przykładzie działalności Zespołu Szkół Ekonomicznych w Wołominie) / Hanna Zarazińska // *Por. Bibl.* – 2006, [nr] 1, s. 13–17

97. ZYBERT, Elżbieta Barbara

Biblioteka szkolna – biblioteką jakości [Dokument elektroniczny] / Elżbieta Barbara Zybert // [W]: *EBIB Elektron. Biul.*

*Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu : <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/zybert.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187

98. ZYBERT, Elżbieta Barbara  
Jakość w pracy biblioteki szkolnej / Elżbieta Barbara Zybert // [W]: Książka i biblioteka w środowisku edukacyjnym : praca zbiorowa / pod red. Elżbiety Barbary Zybert ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. – Warszawa : Wydaw. SBP, 2002. – (Nauka, Dydaktyka, Praktyka ; 49). – S. 42–75. – ISBN 83-87629-76-6
99. ZYBERT, Elżbieta Barbara  
Problemy jakości w działalności bibliotek szkolnych i publicznych dla dzieci i młodzieży: 68 konferencja generalna IFLA / Elżbieta Barbara Zybert // *Bibliotekarz*. – 2003, [nr] 1, s. 14–19
100. ŻARÓW, Anna  
Metody badań jakości pracy biblioteki / Anna Żarów. – Bibliogr. // *Biblioteka w Szkole*. – 2004, nr 6, s. 6–9

#### **IV. Jakość usług bibliotek akademickich i naukowych**

101. ADAMANTIDOU, Eleni  
Efforts of implementing TQM in the Central Library of the National Technical University of Athens [Dokument elektroniczny] / Eleni Adamantidou, Roula Kouri // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: [http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/greece\\_pl.html](http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/greece_pl.html). – Tyt. z pierwszego ekranu, tekst w jęz. ang. – ISBN 83-915689-0-3
102. ANDREJÓW-KUBÓW, Anna  
Konferencja nt. marketingu i jakości usług bibliotek niepaństwowych szkół wyższych / Anna Andrejów-Kubów, Małgorzata Podgórska // *Bibliotekarz*. – 2002, [nr] 9, s. 24–26

103. ANGLADA I DE FERRER, Lluís Ma.  
Wspólne narzędzia, wspólne doświadczenia [Dokument elektroniczny] : ocena jakości w katalońskich bibliotekach akademickich : prezentacja / Lluís Ma. Anglada i de Ferrer // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nacz. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/anglada.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187
104. BRONIEWSKA, Grażyna  
Szkoły jakości w uczelniach i bibliotekach akademickich / Grażyna Broniewska. – Streszcz. w jęz. ang. // *Współcz. Zarządzanie*. – 2003, nr 3, s. 50–68
105. BRONIEWSKA, Grażyna  
Zarządzanie przez jakość w bibliotekach akademickich / Grażyna Broniewska // *Stud. Mater. WSMarket. Łódź*. – Nr 10 (2003), s. 243–264
106. BUSSE-TURCZYŃSKA, Ewa  
Projekt badań jakości interfejsu OPAC/PROLIB w Bibliotece AM w Lublinie / Ewa Busse-Turczyńska // *Biul. Gł. Bibl. Lek.* – Nr 360 (1999), s. 9–26
107. CZERWIŃSKA, Elżbieta  
Efektywność działań Biblioteki Głównej Politechniki Opolskiej w ocenie jej użytkowników / Elżbieta Czerwińska, Ewa Żelawska // *Bibliotekarz*. – 2004, [nr] 1, s. 15–21
108. DERFERT-WOLF, Lidia  
Konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej” [Dokument elektroniczny] / Lidia Derfert-Wolf // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: [http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/intro\\_pl.html](http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/intro_pl.html). – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-0-3

109. DERFERT-WOLF, Lidia  
Modernizacja zarządzania biblioteką jako część zarządzania przez jakość w Uczelni – cele i zadania [Dokument elektroniczny] : Projekt Tempus UM JEP 13242-98 / Lidia Derfert-Wolf // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gniew, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrr/tempus.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu. – ISBN 83-915689-0-3
110. DERFERT-WOLF, Lidia  
Praktyczne zastosowanie TQM w zarządzaniu biblioteką / Lidia Derfert-Wolf, Teresa Skibicka // [W:] Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej : materiały z konferencji (Kraków, 28–30 września 1998) / [oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut] ; Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie. – Kraków: BG AE, 1998. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr. przy ref. – S. 37–54. – ISBN 83-910428-0-4
111. DOMALEWSKA, Danuta  
Wykorzystanie wartościowania pracy do oceny zespołu pracowniczego w Bibliotece Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie / Danuta Domalewska // *Bibliotekarz*. – 2006, [nr] 1, s. 11–14
112. DUARTE BARRIONUEVO, Miguel  
Searching excellence in the library system of the University of Cadiz [Dokument elektroniczny] / Miguel Duarte Barrionuevo // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gniew, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: [http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrr/miquel\\_pl.html](http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrr/miquel_pl.html). – Tyt. z pierwszego ekranu, tekst w jęz. ang. – ISBN 83-915689-0-3

113. EDELMAN, Elżbieta  
Udział Biblioteki Głównej w otrzymaniu certyfikatu ISO 9001 przez Wyższą Szkołę Morską w Szczecinie [Dokument elektroniczny] : komunikat / Elżbieta Edelman, Elżbieta Karatysz // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/edelman.html>. – Tyt. z ekranu tytułowego. – ISBN 83-915689-0-3
114. FRANAS-MIROWSKA, Urszula  
Efektywność działań biblioteki w ocenie użytkowników Biblioteki Filii Kieleckiej WSP w Piotrkowie Trybunalskim / Urszula Franas-Mirowska // *Bibliotekarz*. – 2000, [nr] 5, s. 11–13
115. GANIŃSKA, Halina  
Jakość, koszty jakości i efektywność usług informacyjnych – elementy strategii ekonomicznej w bibliotece politechnicznej [Dokument elektroniczny] / Halina Ganińska // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/ganinska.html>. – Tyt. ze spisu treści. – ISBN 83-915689-0-3
116. GILL, Dorota  
Mimo złych warunków biblioteki mogą funkcjonować efektywnie : (na przykładzie Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego i Biblioteki Chemii Uniwersytetu w Rostoku) / Dorota Gill // *Bibl. Zach.-Pom.* – 1998, nr 4, s. 19–27
117. GŁOWACKA, Ewa  
Kierunki i cele badań użytkowania bibliotek uniwersyteckich na świecie / Ewa Głowacka. – Streszcz. w jęz. ang. // *Archiwa, Kancelarie, Zbiory*. – T. 1 (2005), s. 193–203
118. GÓRNY, Mirosław  
Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach

naukowych / Mirosław Górny. – Poznań, 1999. – Rec. JAZDON Artur // *Biblioteka*. – Nr 4 (2000), s. 133–134

119. GÓRSKI, Marek M.  
TQM w strategii rozwoju biblioteki (na przykładzie Biblioteki Głównej Politechniki Krakowskiej) / Marek M. Górski // [W:] Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej : materiały z konferencji (Kraków, 28–30 września 1998) / [oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut] ; Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie. – Kraków: BG AE, 1998. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr. przy ref. – S. 97–107. – ISBN 83-910428-0-4
120. JANKOWSKA, Maria Anna  
Wymagania informacyjne użytkowników bibliotek akademickich XXI wieku [Dokument elektroniczny] : LibQUAL+<sup>TM</sup> jako narzędzie pomiaru jakości usług bibliotecznych / Maria Anna Jankowska. – Łódź : Biblioteka Politechniki Łódzkiej, 2006. – Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/archive/00008696/01/jankowska.pdf>. – Tyt. z pierwszego ekranu
121. KMIĘCIK, Anna  
Międzynarodowa konferencja nt. zarządzania przez jakość w bibliotece akademickiej / Anna Kmiecik // *Bibliotekarz*. – 2001, [nr] 3, s. 21–22
122. KOCHAN, Elżbieta  
Badanie potrzeb użytkowników i ocena jakości usług w bibliotece akademickiej na przykładzie Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Krakowie / Elżbieta Kochan. – Bibliogr., streszcz. w jęz. ang. // *Prakt. Teor. Inform.* – T. 13, nr 2 (2005), s. 31–36
123. KOZIARA, Andrzej  
Zarządzanie zasobami technicznymi Biblioteki Uniwersytetu Śląskiego [Dokument elektroniczny] / Andrzej Koziara // [W:] Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/koziara.html>. – Tyt. z ekranu

tytułowego. – ISBN 83-915689-0-3

124. KUBÓW, Stefan

Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety [Dokument elektroniczny] / Stefan Kubów // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/2002 (32) marzec. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/32/kubow.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Reklama usług bibliotecznych. – ISSN 1507-7187

125. LINDBERG-SAND, Asa

Rozumienie znaczenia usług bibliotecznych dla rozwoju wiedzy na nowoczesnym uniwersytecie – pytanie o rolę sieci biblioteki uniwersyteckiej [Dokument elektroniczny] / Asa Lindberg-Sand // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 1/2002 (30) styczeń. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/30/asa.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. [Cz.] 1, Teorie, projekty, kształcenie. – ISSN 1507-7187

126. MARKETING

Marketing i jakość usług bibliotek akademickich : ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych. Wrocław, 9–11 maja 2002 roku / pod red. Stefana Kubowa ; Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji TWP. – Wrocław : DSWE TWP, [2002]. – 146, [9] s. : il. ; 23 cm. – Bibliogr. przy ref. – ISBN 83-910486-8-8

127. MIĘDZYNARODOWA

Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. [Dokument elektroniczny] / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atrr/indexpl.html>. – ISBN 83-915689-0-3

128. NAHOTKO, Marek

Jakość usług bibliotecznych jako elementu usług edu-

- kacyjnych [Dokument elektroniczny] / Marek Nahotko // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13 września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/nahotko.html>. – Tyt. ze spisu treści, bibliogr. – ISBN 83-915689-0-3
129. OSIEWALSKA, Anna  
Próba oceny efektywności kosztowej polskich bibliotek akademickich [Dokument elektroniczny] / Anna Osiewalska, Jacek Osiewalski // [W]: *Biul. EBIB* / red. nac. Szymon Matuszewski. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 3/1999 [czerwiec]. – [Wrocław] : Zakł. Nar. im. Ossolińskich, 1999. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e003-05.html>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Wprowadzenie do badań nad funkcjonowaniem bibliotek. – ISSN 1507-7187
130. OSIEWALSKA, Anna  
Wprowadzenie do analizy efektywności kosztowej polskich bibliotek akademickich / Anna Osiewalska, Jacek Osiewalski // [W:] *Wdrażanie nowoczesnych technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej : materiały z konferencji (Kraków, 28–30 września 1998)* / [oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut] ; Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie. – Kraków: BG AE, 1998. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr. przy ref. – S. 193–209. – ISBN 83-910428-0-4
131. OSIEWALSKI, Jacek  
Ocena efektywności kosztowej bibliotek akademickich na podstawie danych przekrojowo-czasowych / Jacek Osiewalski, Anna Osiewalska. – Streszcz. w jęz. ang. // *Zesz. Nauk. / AE Krak.* – Nr 628 (2003), s. 5–21
132. POLL, Roswitha  
Mierzenie jakości : międzynarodowe zalecenia do pomiaru wykonania zadań w bibliotekach akademickich / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst ; tł. Bolesław Rek // *Acta Uwr., Bibl. Wr.* – Nr 7 (2004), s. 1–98

133. RÓŻYCKA, Mirosława  
Poziom zadowolenia z usług Biblioteki Głównej Uniwersytetu Szczecińskiego przed i po zmianach lokalowych – porównanie badań ankietowych [Dokument elektroniczny] / Mirosława Różycka // [W]: *Biul. EBIB* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 7/2004 (58) sierpień/wrzesień. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2004. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/58/rozyczna.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jednoosobowe zarządzanie biblioteką : badania, teorie, wizje. – ISSN 1507-7187
134. SAPA, Remigiusz  
Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich / Remigiusz Sapa. – Kraków : Wydaw. UJ, cop. 2005. – 181 s. : il. ; 24 cm. – (Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej, ISSN 1230-7025 ; 11). – S. tyt. równol. ang., streszcz. w jęz. ang., ser. gł.: Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego nr 1276. – ISBN 83-233-1963-4
135. SAPA, Remigiusz  
Jakość serwisów WWW bibliotek akademickich – usability test [Dokument elektroniczny] / Remigiusz Sapa // [W]: *EBIB Elektron. Biul. Inform. Bibliotekarzy* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 2/2002 (31) luty. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2002. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/sapa.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Jakość w bibliotekarstwie. Cz. 2, Konfrontacje praktyczne. – ISSN 1507-7187
136. SAPA, Remigiusz  
W poszukiwaniu kryteriów oceny serwisów WWW bibliotek akademickich / Remigiusz Sapa. – Fragm. pracy doktorskiej „Zastosowanie metody porównawczej w doskonaleniu pracy bibliotek akademickich w środowisku internetowym”, napisanej pod kier. dr hab. Marii Kocójowej, prof. UJ, obronionej na Uniwersytecie Warszawskim. Wydż. Historyczny 14 czerwca 2004 r., bibliogr. // *Prakt. Teor. Inform.* – T. 12, nr ¾ (2004), s. 28–39
137. SOBIELGA, Jolanta  
Zarządzanie procesami bibliotecznymi w oparciu o zasady TQM / Jolanta Sobielga, Danuta Kapinos // [W:] Wdrażanie nowoczesnych

- technik zarządzania w instytucjach non-profit na przykładzie naukowej biblioteki akademickiej : materiały z konferencji (Kraków, 28–30 września 1998) / [oprac. red. Anna Sokołowska-Gogut] ; Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Krakowie. – Kraków: BG AE, 1998. – Streszcz. w jęz. ang., bibliogr. przy ref. – S. 211–219. – ISBN 83-910428-0-4
138. SOBIELGA, Jolanta  
Zintegrowane podejście do analizy efektywności bibliotek akademickich / Jolanta Sobielga. – Bibliogr., streszcz. w jęz. ang. // *Prakt. Teor. Inform.* – T. 12, nr ¾ (2004), s. 7–10
139. SZMIGIELSKA, Teresa  
Mierniki oceny efektywności w bibliotekach szkół akademickich a marketing biblioteczny / Teresa Szmigielska. – Bibliogr. // *Zesz. Nauk. / WSEI Warsz.* – Z. 18 (2005), s. 133–140
140. WANIK, Krystyna  
Podwyższanie standardu usług w bibliotece wydziałowej poprzez ankietowanie czytelników [Dokument elektroniczny] / Krystyna Wanik // [W]: *Biul. EBIB* / red. nac. Bożena Bednarek-Michalska. – Czasopismo elektroniczne. – Nr 4/2003 (44) kwiecień. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2003. – Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/44/ankieta.php>. – Tyt. z pierwszego ekranu, tyt. numeru: Organizacje bibliotekarskie. – ISSN 1507-7187
141. WOJTASIK, Urszula Anna  
Oczekiwania użytkowników a rozwój komputerowego katalogu bibliotecznego na Politechnice Wrocławskiej / Urszula Anna Wojtasik // *Bibliotekarz.* – 1997, [nr] 5, s. 18–21
142. ZMITROWICZ, Małgorzata  
Poziom satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy w świetle ankiety / Małgorzata Zmitrowicz // *Bibliotekarz.* – 2006, [nr] 6, s. 16–19
143. ZWART, Reinder Jan  
Quality management [Dokument elektroniczny] : why and how we implemented ISO 9002 // Reinder Jan Zwart. – Dane tekstowe i graficzne // [W]: Międzynarodowa konferencja „Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej”. Bydgoszcz – Gnień, 10–13

września 2000 r. / red. Lidia Derfert-Wolf, Bożena Bednarek-Michalska. – [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, [2000]. – (EBIB Materiały konferencyjne ; nr 1). – Tryb dostępu: [http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/zwart\\_pl.html](http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/zwart_pl.html). – Tyt. z pierwszego ekranu, tekst w jęz. ang. – ISBN 83-915689-0-3



## Indeks autorski

(wykazuje autorów prac zamieszczonych w zřębie głównym  
oraz współpracowników)

### A

ADAMANTIDOU Eleni 101  
ALEKSANDROWICZ-GĄSIOR Eligia  
90  
ANDREJÓW-KUBÓW Anna 102  
ANDRZEJEWSKA Jadwiga 1  
ANGLADA I DE FERRER Lluís Ma.  
103  
ANTCZAK Beata 2  
ARKABUS Agata 3

### B

BARECKI Grzegorz 70  
BEDNAREK-MICHALSKA Bożena  
4–5 ; *red.* 4–5, 8–9, 22, 26–29, 31,  
34, 38–39, 41, 45, 47, 66–67, 72–  
73, 77, 97, 101, 103, 108–109, 112–  
113, 115, 123–125, 127–128, 133,  
135, 140, 143  
BILIŃSKI Lucjan 6–7  
BINIEK Gabriela *zob.* GMEREK-  
BINIEK Gabriela  
BOEKHORST Peter *te* 132  
BRONIEWSKA Grażyna 104–105  
BUSSE-TURCZYŃSKA Ewa 106

### C

CIESIELSKA Mirosława 81  
CZAJKOWSKI Franciszek 71 ; *red.* 75  
CZERWIŃSKA Elżbieta 107

### D

DERFERT-WOLF Lidia 8–9, 108–110 ;  
*red.* 9, 27, 77, 101, 108–109, 112–  
113, 115, 123, 127–128, 143  
DOMALEWSKA Danuta 111  
DUARTE BARRIONUEVO Miguel  
112

### E

EDELMAN Elżbieta 113

### F

FRANAS-MIROWSKA Urszula 114

### G

GANIŃSKA Halina 10, 115  
GARBACZ Anna *zob.* MACHALSKA-  
GARBA CZ Anna  
GĄSIOR Eligia *zob.* ALEKSANDRO-  
WICZ-GĄSIOR Eligia  
GILL Dorota 116  
GŁOWACKA Ewa 11–25, 117 ; *red.* 17  
GMEREK-BINIEK Gabriela 82  
GOGUT Anna *zob.* SOKOŁOWSKA-  
GOGUT Anna  
GÓRNY Mirosław 26, 118  
GÓRSKI Marek M. 27, 119  
GRZYWACZ Michał 28

### H

HILCHEN Anna *zob.* RADZIEJOW-  
SKA-HILCHEN Anna  
HUCZEK Marian 29–31

### J

JANKOWSKA Maria Anna 120  
JANOWSKA Maria 33  
JAZDON Artur 34 ; *rec.* 118

### K

KACZOR Barbara 35  
KAMASZ Izabela 36  
KAMIŃSKA Joanna 37  
KAMIŃSKA-WOLNY Justyna 38  
KAPINOS Danuta 137  
KARATYSZ Elżbieta 113  
KEMP Ivor *red.* 46  
KISIŁOWSKA Małgorzata 4, 39–41  
KMIECIK Anna 121  
KOCHAN Elżbieta 122  
KOCÓJOWA Maria *red.* 61, 64, 136  
KOURI Roula 101

KOZIARA Andrzej 123  
KUBÓW Anna zob. ANDREJÓW-  
KUBÓW Anna  
KUBÓW Stefan 124 ; *red.* 126

## L

LAMBERTI Maria 4  
LATAŁA Joanna 72  
LINDBERG-SAND Asa 125

## M

MACHALSKA-GARBACZ Anna 42–  
43  
MAJEWSKA Mirosława 44–45  
MARCINEK Marzena *tl.* 46  
MARZEC Paweł 28  
MATUSZEWSKI Szymon *red.* 59, 129  
MELLING Maxine 46  
MICHALSKA Bożena zob. BEDNA-  
REK-MICHALSKA Bożena  
MIROWSKA Urszula zob. FRANAS-  
MIROWSKA Urszula  
MRÓZ Izabella 84

## N

NAHOTKO Marek 128  
NOWACKA Jadwiga 73

## O

OLCZYKOWSKA Wiesława *red.* 36,  
85, 92–93  
OSIEWALSKA Anna 74, 129–131  
OSIEWALSKI Jacek 74, 129–131

## P

PINDŁOWA Wanda 47  
PODGÓRSKA Małgorzata 102  
POLL Roswitha 132  
PRZYBYLSKA Jolanta 48

## R

RADWAŃSKI Aleksander *red.* 13, 52,  
55  
RADZIEJOWSKA-HILCHEN Anna 49  
RĄCZKA Renata 86  
REK Bolesław *tl.* 132  
ROSEK Joanna 50

RÓŻAŃSKA-SMOLEŃSKA Danuta 87  
RÓŻYCKA Mirosława 133

## S

SAND Asa zob. LINDBERG-SAND  
Asa  
SAPA Remigiusz 51–52, 134–136 ; *tl.*  
46, 64  
SAWOSZ Maria 88  
SCHRAMM Magdalena 81  
SIDOR Maria Wanda 53–55  
SKIBICKA Teresa 110  
SMOLEŃSKA Danuta zob. RÓŻAŃ-  
SKA-SMOLEŃSKA Danuta  
SOBECKA Elżbieta 89  
SOBIELGA Jolanta 56–58, 137–138  
SOCHA Irena 31  
SOKOŁOWSKA-GOGUT Anna 59 ;  
*red.* 60, 110, 119, 130, 137  
SÓJKA Jan 60  
STOMA Grażyna 91  
SZAŁWIŃSKI Zbigniew 28  
SZCZEPAŃSKA Barbara *red.* 23, 63,  
74, 76, 78  
SZMIGIELSKA Teresa 139  
SZYMCZAK Mariola 93  
SZYMOROWSKA Teresa E. 76–77

## Ś

ŚWIGOŃ Marzena 62

## T

TOBOLSKA Urszula 1  
TURCZYŃSKA Ewa zob. BUSSE-  
TURCZYŃSKA Ewa  
TYWS Andrzej 63

## V

VARLEJS Jana 64

## W

WANIK Krystyna 140  
WILDHARDT Teresa *red.* 46  
WŁODARZ Agata 95  
WOJCIECHOWSKA Lucyna 83  
WOJCIECHOWSKA Maja 65  
WOJTASIK Urszula Anna 141

WOLF Lidia zob. DERFERT-WOLF  
Lidia  
WOLNY Justyna zob. KAMIŃSKA-  
WOLNY Justyna  
WOŁOSZ Jan 78  
WOŹNIAK Jadwiga 66  
WÓJCICKA Elżbieta 94–95

## **Z**

ZARAZIŃSKA Hanna 96

ZMITROWICZ Małgorzata 142  
ZONĲ Joanna 67  
ZWART Reinder Jan 143  
ZYBERT Elżbieta Barbara 68–69, 80,  
97–99 ; *red.* 98 ; *tl.* 79

## **Ż**

ŻARÓW Anna 100  
ŻELAWSKA Ewa 107



