

Spis treści

WSTĘP	7
Rozdział 1	
KULTURA OCENY W BIBLIOTEKACH	16
1.1. Rozwój oceny jakości w bibliotekach	20
1.2. Wybrane modele oraz metody oceny jakości	28
1.2.1. Obszary badania jakości bibliotek	28
1.2.2. Wybrane modele oceny	32
1.2.3. Wybrane metody jakościowe i metodologia mieszana	45
Podsumowanie	56
Rozdział 2	
BADANIE FUNKCJONALNOŚCI ZASOBÓW I USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH	58
2.1. Standardy statystyki bibliotecznej	61
2.2. Standardy wskaźników funkcjonalności bibliotek	65
2.3. Rozwój międzynarodowych norm związanych z oceną bibliotek	76
2.4. Projekty i inicjatywy badania funkcjonalności bibliotek	81
2.5. Ocena funkcjonalności zasobów cyfrowych tworzonych bądź prenumerowanych przez biblioteki	92
2.5.1. Ocena prenumerowanych przez biblioteki bibliograficznych baz danych	93
2.5.2. Ocena funkcjonalności bibliotek i repozytoriów cyfrowych	100
Podsumowanie	110

Rozdział 3	
BADANIA JAKOŚCI USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH	112
3.1. Metoda ServQUAL	113
3.2. LibQUAL+	122
3.3. Analiza połączona (ang. <i>conjoint analysis</i>)	128
3.4. StatsQUAL	131
3.5. WebQUAL	137
3.6. TechQUAL+	145
Podsumowanie	147
 Rozdział 4	
BADANIA WPŁYWU ZASOBÓW	
I USŁUG BIBLIOTECZNO-INFORMACYJNYCH NA OTOCZENIE	
SPOŁECZNO-EKONOMICZNE	149
4.1. Badania wpływu edukacyjno-informacyjnego bibliotek	156
4.2. Badania wpływu kulturalno-środowiskowego bibliotek	160
4.3. Wpływ ekonomiczny oraz wartość ekonomiczna usług biblioteczno-informacyjnych	182
Podsumowanie	195
 ZAKOŃCZENIE	197
ANEKSY	201
BIBLIOGRAFIA	249
Źródła	249
Opracowania	254
WYKAZ SKRÓTÓW	274
STRESZCZENIE	278
SUMMARY	280