



**PROFESJONALNA OBSŁUGA
CZYTELNIKÓW**
BIBLIOGRAFIA 2000-2006

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie
Centrum Informacji Biznesowej i Europejskiej
31-124 Kraków, ul. Rajska 1
tel. (12) 632-20-98 wew.225
e-mail: biznes@wbp.krakow.pl
www.cibie.pl

PROFESJONALNA OBSŁUGA CZYTELNIKÓW

Bibliografia 2000-2006

1. **Andrejów-Kubów Anna, Podgórska Małgorzata:** *Konferencja nt. marketingu i jakości usług bibliotek niepaństwowych szkół wyższych* // „Bibliotekarz”. – 2002, nr 9, s. 24-26.
2. **Biliński Lucjan:** *Obsługa biblioteczna specjalnych użytkowników* // „Bibliotekarz”. – 2000, nr 6, s. 12-14.
3. **Derfert-Wolf Lidia:** *Czytelnik czy klient? - prowokujące pytanie i inspirujące odpowiedzi* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2003, nr 11 [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2003/51/derfert.php>
4. **Dziulka Cezary:** *Obsługa informacyjna użytkowników w dużych bibliotekach miejskich* // „Poradnik Bibliotekarza”. – 2003, nr 9, s. 6-8.
5. **Fidziukiewicz Anna:** *Proces wprowadzania nowych usług bibliotecznych* // Bibliotekarz Zachodniopomorski. - 2000, nr 1, s. 47-50.
6. **Foltyniewicz Ewa:** *Obsługa informacyjna użytkowników Centralnej Biblioteki Wojskowej* // „Bibliotekarz”. – 2001, nr 11, s. 17-20.
7. **Franas- Mirowska Urszula:** *Efektywność działań biblioteki w ocenie użytkowników Biblioteki Filii Kieleckiej WSP w Piotrkowie Trybunalskim* // „Bibliotekarz”. – 2000, nr 5, s. 11-13.
8. **Ganińska Halina:** *Biblioteka w okresie przemian - jakość i efektywność usług informacyjnych* // „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej, Humanistyka i Nauki Społeczne”. – 2001, z. 50, s. 47-55.
9. **Głowacka Ewa:** *Marketing w bibliotece a kompleksowe zarządzanie jakością usług bibliotecznych* // „Przegląd Biblioteczny”. – 2001, z. 4, s. 347-355.
10. **Głowacka Ewa:** *SERVQUAL- metoda oceny subiektywnych odczuć użytkowników w zakresie jakości obsługi biblioteczno-informacyjnej* // „Acta UNC”. – 2000, z.4, s. 335-339
11. **Głowacka Ewa:** *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej.* – Toruń, 2000.
12. **Gmerek-Biniak Gabriela:** *Mierzenie jakości pracy biblioteki szkolnej* // „Biblioteka w Szkole”. - 2002, nr 10, s. 4-5.
13. **Górny Mirosław:** *Czas jako ilościowa miara jakości usług bibliotecznych* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2002, nr 2 [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2002/31/gorny.php>
14. **Howorka Bolesław:** *Użytkownik czy klient* // „Bibliotekarz”. – 2004, nr 2, s. 16-21.
15. *Jakość pracy bibliotek pedagogicznych w województwie kujawsko-pomorskim* / oprac. **L. Wojciechowska** [i in.] // „Bibliotekarz”. – 2001, nr 9, s. 19-20
16. **Janus Anna, Józowicz Elżbieta, Rejda Katarzyna:** *Biblioteki modelowe dla młodych klientów* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2004, nr 3. [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2004/54/bertelsmann.php>
17. **Klonowski Jerzy:** *Doskonałe umiejętności interpersonalne bibliotekarzy: pierwszy kontakt z klientem* // „Bibliotekarz”. – 2004, nr 1, s. 8-18.

18. **Kubów Stefan:** *Jakość usług w Bibliotece Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji we Wrocławiu w świetle ankiety* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2002, nr 3. [Dokument elektroniczny]
<http://cbib.oss.wroc.pl/2002/32/kubow.php>
19. **Machalska-Garbacz Anna:** *Problemy jakości usług bibliotecznych i informacyjnych w światowym piśmiennictwie bibliotekoznawczym* // „Przegląd Biblioteczny”. – 2000, z. 4. s. 281-289.
20. **Machalska-Garbacz Anna:** *Użytkownik a podnoszenie jakości usług biblioteczno-informatycznych* // „Bibliotekarz”. – 2001, nr 6, s. 6-9.
21. **Malewska Anna:** *O relacji bibliotekarz-użytkownik w holenderskiej bibliotece uczelnianej* // „Bibliotekarz”. – 2001, nr 12, s. 13-15.
22. *Marketing i jakość usług bibliotek akademickich : Ogólnopolska IV Konferencja Bibliotek Niepublicznych Szkół Wyższych. Wrocław, 9-11 maja 2002 r. /*
pod red. **S. Kubowa**.
– [Dr. Wrocław], [2002?]
23. **Piotr Marcinkowski:** *Czy bibliotekarz zna język czytelnika?* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2005, nr 4. [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2005/65/marcinkowski.php>
24. **Rekowska Maria:** *Usługi bibliotek akademickich a marketing* // Przegląd Biblioteczny. - 2000, z. 3, s. 159-164 .
25. **Sidor Maria Wanda:** *Jakość usług bibliotecznych: badanie metodą SERVQUAL*,
Warszawa 2005.
26. **Sidor Maria Wanda:** *SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych(Przegląd wybranej literatury)* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2000, nr 8. [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e016-04.html>
27. **Świgoń Marzena:** *Problemy użytkowników a biblioteka idealna* // „Bibliotekarz”. – 2003, nr 5, s. 2-5.
28. **Wanik Krystyna:** *Podwyższanie standardu usług w bibliotece wydziałowej poprzez ankietowanie czytelników* // „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy”. – 2003, nr 4. [Dokument elektroniczny]
<http://ebib.oss.wroc.pl/2003/44/ankieta.php>
29. **Zmitrowicz Małgorzata:** *Poziom satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy w świetle ankiety* // „Bibliotekarz”. – 2006, nr 6, s. 16-19.
30. **Zygmunt Mirosława:** *Obsługa informacji użytkowników w Zakładzie Informacji Naukowej Biblioteki Narodowej* // „Bibliotekarz”. – 2000, nr 10, s. 15-18.
31. **Żarów Anna:** *Metody badań jakości pracy biblioteki* // Biblioteka w Szkole. - 2004, nr 6, s. 6-9.

Opracowała:

Dorota Alicja Kwapisz

Centrum Informacji Biznesowej i Europejskiej