

Obsah

Bruce Thomson	
<i>Measuring User Perceptions of Library Service Quality:</i>	5
<i>An Introduction to LibQUAL + TM</i>	
Marzena Marcinek, Lidia Derfert-Wolf, Błażej Feret	
<i>Library performance indicators – does it really make sense to measure them?</i>	
<i>Data collection and analysis of library performance – a case study for Polish research libraries</i>	9
Vít Richter	
<i>Měření kvality a výkonu činnosti veřejných knihoven:</i>	19
<i>příklad německého BIX-Bibliotheksindex</i>	
Alojz Androvič	
<i>Programové financovanie knižnic–</i>	26
<i>Science fiction alebo reality show?</i>	
Radka Římanová, Linda Skolková	
<i>Jak sledovat využívanost knihovního fondu</i>	44
Deborah Novotny	
<i>Measuring the value: Valuing the measure</i>	68
Barclay Ogden	
<i>Calipr: an automated tool for preservation management decision-making</i>	74
Daniel Čermák	
<i>Jak konstruovat a vyhodnocovat průzkumy mezi čtenáři knihoven</i>	77
Jiří Polišenský, Františka Vrbenská	
<i>Zvládání krizových situací z hlediska zpětných vazeb</i>	84
Dana Lošťáková	
<i>Víme, co naši uživatelé potřebují?</i>	89
Jaroslava Štěrbová	
<i>Abý zrcadlo zrcadlilo... cesty Městské knihovny v Praze k řízení změny</i>	98