

Obsah

Úvod	5
I. Obecné příspěvky	
<i>Ute-Birgit Maier</i> Total Quality Management v průmyslu	12
<i>Martina Merkle</i> Cesta za kvalitou - implementace a certifikace	23
<i>Albert Bilo</i> Kvalita a hospodárnost	37
<i>Leo J. Pennings</i> Řízení kvality v Holandsku	48
II. Zkušenosti veřejných knihoven	
<i>David F. Parker</i> Řízení kvality v britských veřejných knihovnách - zkušenosti a výsledky	64
<i>Leo Prawitt</i> Zkušenosti s TQM v Saarbrückenu	80
III. Zkušenosti vysokoškolských knihoven	
<i>Maxine Melling</i> Univerzitní knihovna středního Lancashire (University of Central Lancashire Library): ISO 9000 jako součást programu integrální kvality	86
<i>Suzanne Ward</i> Systémy podpory řízení a výkonnostní indikátory	98
Henk J.M. van den Hoogen Řízení kvality v univerzitní knihovně Limburské university: plán a jeho provedení	121
<i>Henk J.M. van den Hoogen</i> Kvalita a orientace na uživatele	129
IV. Resumé	
<i>Peter te Boekhorst</i> Řízení kvality a vědecká knihovna - nepřekonatelný protiklad?	142