

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие . . . . .	6
Глава I. Методологическая и терминологическая база изучения библиотечного обслуживания . . . . .	8
I.1. Анализ разработанности теории библиотечного обслуживания и обоснование подхода к его исследованию . . . . .	8
I.2. Терминология в области библиотечного обслуживания . . . . .	16
Глава 2. Система библиотечного обслуживания: общая характеристика . . . . .	27
2.1. Библиотечное обслуживание в системе "библиотека" и в контексте общественного разделения труда . . . . .	27
2.2. Общественные потребности в библиотечном обслуживании. Цели библиотечного обслуживания . . . . .	39
2.3. Структура, свойства системы библиотечного обслуживания, способы ее адаптации к среде . . . . .	44
Глава 3. Библиотекарь и пользователь библиотеки как субъекты обслуживания, их взаимодействие . . . . .	55
3.1. Библиотекарь - специалист по обслуживанию читателей . . . . .	55
3.2. Пользователь библиотеки . . . . .	68
3.3. Библиотекарь и пользователь библиотеки: отношения в процессе обслуживания . . . . .	82
Глава 4. Библиотечная услуга - результат библиотечного обслуживания . . . . .	94
4.1. Особенности библиотечных услуг . . . . .	94
4.2. Классификация библиотечных услуг . . . . .	106
Глава 5. Ресурсы, технология и методика библиотечного обслуживания: теоретические проблемы . . . . .	114
5.1. Ресурсы библиотечного обслуживания . . . . .	114
5.2. Технология библиотечного обслуживания . . . . .	120
5.3. Методика библиотечного обслуживания . . . . .	131

Глава 6. Библиотечное обслуживание в контексте среды . . . .	139
6.1. Взаимовлияния внешней среды и библиотечного обслуживания . . . . .	139
6.2. Понятие о библиотечной среде . . . . .	147
6.3. Теоретические вопросы организации библиотечной среды для пользователей . . . . .	154
Глава 7. Управление системой библиотечного обслуживания . . . . .	168
7.1. Общая характеристика управления системой библиотечного обслуживания . . . . .	168
7.2. Маркетинговая стратегия в управлении системой библиотечного обслуживания . . . . .	174
7.3. Анализ эффективности библиотечного обслуживания . . . . .	184
Заключение . . . . .	196
Основная использованная литература . . . . .	200
Приложения . . . . .	237