

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
-----------------------	---

1-я ГЛАВА.

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКИ	9
--	---

1.1. Информационно-аналитический обзор.....	9
1.2. Анализ и оценка состояния эффективности библиотечного обслуживания.....	22
1.3. Понятие «абонент библиотеки».....	26
1.4. «Библиотечное обслуживание» как социально-экономическая категория.....	34
1.5. Понятие «эффективность библиотечного обслуживания».....	47

2-я ГЛАВА.

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	59
--	----

2.1. Критерий и показатели эффективности.....	59
2.2. Классификация эффектов.....	71
2.3. Модель планирования эффективности и качества обслуживания.....	80
2.4. Роль «службы эффективности» и стандартизации в повышении качества обслуживания.....	87
2.5. Оценка культуры библиотечного обслуживания.....	98

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	107
-------------------------	-----

ЛИТЕРАТУРА	112
-------------------------	-----