

Содержание

Введение	7
Глава 1. Теоретико-методологические основы библиотечно-информационного обслуживания	13
§ 1. Библиотечно-информационное обслуживание как система доступа к информационным ресурсам и культурным ценностям.....	13
§ 2. Эволюция терминологии и принципы библиотечно-информационного обслуживания.....	20
Глава 2. Библиотекарь и пользователь	27
§ 1. Система профессиональных требований к библиотекарю	27
§ 2. Пользователи библиотек и их типология	31
§ 3. Диалогика библиотечно-информационного обслуживания.....	37
Глава 3. Виды библиотечно-информационного обслуживания и формы его организации	50
§ 1. Характеристика основных видов библиотечно-информационного обслуживания	50
§ 2. Формы организации стационарного, внестационарного и дистанционного обслуживания.....	62
Глава 4. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания	88
§ 1. Основные нормативные правовые акты, определяющие порядок библиотечно-информационного обслуживания.....	88
§ 2. Правовое регулирование правоотношений библиотеки и пользователя	93
§ 3. Защита персональных данных пользователей.....	96
§ 4. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания пользователей в сфере интеллектуальной собственности	100
§ 5. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания детей	105
§ 6. Правовое регулирование работы библиотек с экстремистскими материалами.....	113

Глава 5. Библиотечно-информационные услуги: понятие и классификация	124
§ 1. Понятие о библиотечно-информационной услуге	124
§ 2. Классификация библиотечно-информационных услуг	126
Глава 6. Технология предоставления библиотечно-информационных услуг в традиционной и электронной среде	137
§ 1. Структура технологического описания библиотечно-информационных услуг.....	137
§ 2. Технология предоставления отдельных библиотечно-информационных услуг.....	148
Глава 7. Оценка качества библиотечно-информационных услуг и эффективности библиотечно-информационного обслуживания	191
§ 1. Характеристика базовых понятий	191
§ 2. Показатели и методы оценки качества библиотечно-информационных услуг	194
§ 3. Методики оценки качества библиотечно-информационных услуг.....	202
§ 4. Оценка эффективности библиотечно-информационного обслуживания	214
Заключение	222
Приложения	224
Приложение 1. Технологическая схема выполнения запроса на предоставление документов из основного фонда библиотеки	224
Приложение 2. Блок-схема государственной услуги «Предоставление информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»	225
Приложение 3. Оперограмма подготовки электронной библиотечной выставки (фрагмент).....	226
Приложение 4. Модель технологического процесса сбора материала для проведения учебного занятия по основам информационной культуры	227
Приложение 5. Операционные нормы времени на процесс подготовки книжной выставки (фрагмент)	228
Список использованных сокращений	230
Предметный указатель	232