

Sohajdné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban - tartalomjegyzék

1.	BEVEZETŐ
2.	A SZOLGÁLTATÁSOK SAJÁTOSSÁGAI
2.1	A SZOLGÁLTATÁS FOGALMA
2.2	A SZOLGÁLTATÁSOK TÍPUSAI
2.3	A SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT FOGALMA
2.4	SZOLGÁLTATÁSOK MENEDZSMENTJÉNEK SAJÁTOSSÁGAI
2.4.1	Megfoghatatlanságból eredő problémák
2.4.2	Ingadozásból /változékonyságból eredő problémák
2.4.3	Romlékonyságból / tárolhatatlanságból eredő problémák
2.4.4	Szétválaszthatatlanságból eredő problémák
3.	IRÁNYELVEK, SZOLGÁLTATÁSI SZINTEK
3.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK
3.1.1	Jogszabályok
3.1.2	Általános keretdokumentumok, irányelvek, normatívák
3.1.3	CERTIDoc, a szakmai elvárások megfogalmazása
3.1.4	A könyvtárhasználók szolgálatának etikai elvárásai
3.2	SZOLGÁLTATÁSI IRÁNYELVEK KIDOLGOZÁSA AZ EGYES KÖNYVTÁRAK GYAKORLATÁBAN
3.2.1	Szolgáltatási irányelvek az egyetemi könyvtárak számára
3.2.2	Összehasonlító vizsgálatok eredményeinek feldolgozása, szolgáltatási irányelvek kidalgozása a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban
4.	A SZOLGÁLTATÁS KÖRNYEZETE
4.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK
4.1.1	A szolgáltatási környezet hatása
4.1.2	A könyvtárépületek minőségének tíz kritériuma
4.1.3	Könyvtári terek alakítása az IFLA/UNESCO irányelvei alapján
4.1.4	Az elektronikus könyvtári környezet jellemzői
4.1.5	Kistelepülések szolgáltatási tereinek korszerűsítése
4.1.6	Fizikai hozzáférés fogyatékosokkal élők számára
4.2	A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR SZOLGÁLTATÁSI KÖRNYEZETÉNEK ÁTALAKÍTÁSA
4.3	MUNKAANYAG AZ ORSZÁGOS IDEGENNYELVŰ KÖNYVTÁR TÉNYLEGES AKADÁLYMENTESSÉGÉNEK KIALAKÍTÁSÁHOZ
5.	ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK BEVEZETÉSE, A SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL BIZTOSÍTÁSA
5.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK
5.1.1	A könyvtárügyre ható hazai és nemzetközi trendek
5.1.2	A jövő kutatás trendjei
5.1.3	Működési környezetünk elemzése
5.1.4	A marketing eszközeinek használata
5.1.5	A kommunikáció eszközei
5.2	PÉLDÁK AZ ÚJSZERŰ KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOKRA
5.2.1	Országos Idegennyelvű Könyvtár
5.2.2	Huszár Gál Városi Könyvtár, Mosonmagyaróvár
5.2.3	Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár
5.2.4	Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár
5.2.5	A Könyvtári Intézet Könyvtörténeti és Könyvtártudományi Szakkönyvtára
5.3	EGY SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSE, MEGVALÓSÍTÁSA ÉS ELLENŐRZÉSE – A PDCA- CIKLUS ÉRVÉNYESÜLÉSE
5.4	TÖRÖDÉS A HASZNÁLÓKKAL
5.4.1	A használókkal való törődés elemei
5.4.2	Használói részvétel
5.4.3	Panaszhelyzetek kezelése
5.4.4	A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár panaszkezelési irányelvei
6.	FOLYAMATSZABÁLYOZÁS
6.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK
6.1.1	A folyamatok osztályozása
6.1.2	A szolgáltatás, mint folyamat
6.1.3	Folyamatközpontúság

6.1.4	A folyamatábra.....
6.2	FOLYAMATOK AZONOSÍTÁSA, FOLYAMATÁBRÁK, FOLYAMATLEÍRÁSOK AZ EGYES KÖNYVTÁRAK GYAKORLATÁBAN
6.2.1	Net Caffé szoftver használata az Internet szolgáltatásban a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban.....
6.2.2	Főlépéstartás-szolgáltatás működése – Országos Széchényi Könyvtár, Könyvtári Intézet, Oktatási és Humánerőforrás-fejlesztési Osztály
7.	SZOLGÁLTATÁSOK KÖLTSÉGEI
7.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK.....
7.1.1	A könyvtár gazdaságtana.....
7.1.2	Térítéses szolgáltatások.....
7.2	TÉRÍTÉSES SZOLGÁLTATÁSOK A GYAKORLATBAN.....
7.2.1	Térítéses szolgáltatások és díjaik a különböző könyvtárakban
7.2.2	Szolgáltatási díj kalkuláció a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban
8.	SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE.....
8.1	ELMÉLETI KÉRDÉSEK.....
8.1.1	A szolgáltatás minősége megítélésének 10 szempontja
8.1.2	Réselemzés
8.1.3	Titokzatos vásárlás
8.1.4	Kérdőíves használói elégedettségmérés
8.1.5	Teljesítménymérés és értékelés
8.1.6	A könyvtári szolgáltatások minőségének értékelése az önértékelés módszerével.....
8.2	SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE A GYAKORLATBAN.....
8.2.1	A nemzetiségi dokumentum-ellátás kérdőíves vizsgálata az Országos Idegennyelvű Könyvtárban
8.2.2	Az önértékelés módszerének kísérleti alkalmazása a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban
9.	ÖSSZEFOGLALÓ
10.	FELHASZNÁLT IRODALOM
11.	MELLÉKLETEK