

OBSAH

Předmluva.....	5
1. Význam a pojetí informačních služeb	7
1.1 Funkce a úkoly informačních služeb	8
1.2 Efektivnost služeb	9
1.3 Diferenciace služeb a kategorizace uživatelů	10
2. Informační potřeby a problémy jejich uspokojování	13
2.1 Druhy informačních potřeb a jejich dynamika	13
2.2 Informační šumy	15
2.3 Informační bariéry	16
3. Zjišťování informačních potřeb	18
3.1 Průzkum informačních potřeb	20
3.2 Etapy průzkumu informačních potřeb	20
3.3 Metody zjišťování informačních potřeb	23
3.3.1 Dotazník	23
3.3.2 Anketa	25
3.3.3 Rozhovor	26
3.3.4 Pozorování	28
3.3.5 Experiment	29
3.3.6 Studium dokumentů	30
4. Výpůjční služby	32
4.1 Výpůjční služby absenční	32
4.1.1 Výpůjční služba v rámci jedné informační instituce ..	32
4.1.2 Automatizace výpůjčního procesu	38
4.1.3 Cirkulační výpůjční služba	39
4.1.4 Meziknihovní výpůjční služby (MVS)	43
4.1.5 Mezinárodní meziknihovní výpůjční služby (MMVS)	45
4.2 Výpůjční služby prezenční	48
5. Bibliografické služby	50
6. Rešeršní služby	52
6.1 Druhy a typy rešerší	52
6.2 Postup zadávání a zpracování rešerší	53
6.3 Zpracování rešerší v automatizovaných inf. systémech ..	55

7. Konzultační služby	58
7.1 Metodika a technika zodpovídání dotazů	59
7.2 Informační aparát konzultační služby	60
7.3 Referenční služby	61
8. Studijně rozborová činnost	63
8.1 Výstupy studijně rozborové činnosti	63
8.2 Pracovní postupy	64
8.3 Organizační a personální zajištění	65
8.4 Technické zajištění	66
9. Překladačsko-tlumočnické služby	67
9.1 Organizační a personální zajištění	67
9.2 Technické zajištění	68
10. Reprografické služby	69
10.1 Definice a výklad základních pojmů	69
10.2 Reprografické technologie	70
10.2.1 Technologie rozmnožování kopírováním 8/	70
10.2.2 Technologie rozmnožování tiskem	72
10.2.3 Fotografická reprodukce	73
10.2.4 Dokončovací operace	73
10.3 Organizační zajištění	73
10.4 Technické zabezpečení	75
11. Grafické služby	77
12. Ediční služby	78
12.1 Organizační zajištění	78
12.2 Personální zajištění	80
12.3 Ediční činnost a výpočetní technika	80
13. Informační příprava uživatelů	83
13.1 Zásady práce s uživatelem	83
13.2 Informační příprava dětí a mládeže	84
13.3 Příprava dospělých uživatelů	85
14. Propagace služeb informačních institucí	89
14.1 Propagační prostředky	91
14.2 Metody a formy propagace	92
14.3 Zásady propagační činnosti	93
Použitá a doporučená literatura	95