

Spis treści

Od wydawcy

Rozdział pierwszy

Wprowadzenie

Rozdział drugi

Podstawowy model komunikacji interpersonalnej

2.1. ...i jego przełożenie na sytuację biblioteczną

Rozdział trzeci

Problem postrzegania rzeczywistości

3.1. Kim jest nadawca?

3.2. Kim jest odbiorca?

Rozdział czwarty

Gadał dziać do obrazu, czyli skuteczność przekazu werbalnego

4.1. Komunikaty czytelników/klientów

4.1.1. Zapytanie informacyjne użytkownika

4.1.1.1. Biblioteka szkolna

4.1.1.2. Biblioteka pedagogiczna

4.1.1.3. Biblioteka publiczna

4.1.1.4. Biblioteka naukowa

4.1.1.5. Biblioteka fachowa/ ośrodek informacji

4.1.2. Informacja zwrotna

4.1.3. Wypowiedzi użytkowników dotyczące jakości obsługi

4.1.4. Trudni klienci - podstawowe typy

4.2. Komunikaty bibliotekarzy

4.2.1. Komunikaty bibliotekarzy do odbiorców pojedynczych

4.2.2. Komunikaty bibliotekarzy do odbiorców grupowych

4.3. Komunikacja werbalna w gronie współpracowników

4.4. Skuteczność komunikatu werbalnego

4.5. Komunikaty instytucjonalne

4.6. Komunikaty ustne i pisemne

4.7. Etyka w komunikowaniu - etyka w bibliotekarstwie

4.8. Aktywne słuchanie

Rozdział piąty

Komunikacja niewerbalna

5.1. Postawa ciała

5.2. Intonacja, dźwięki paralingwistyczne

5.3. Mimika

5.4. Kontakt wzrokowy

5.5. Gest

5.6. Odległość

5.7. Aparycja i strój

5.8. Komunikacyjny wymiar czasu

Rozdział szósty

Przestrzeń, komunikatem wizualnym

Rozdział siódmy

Kontakty z przełożonymi i współpracownikami - komunikacja wewnętrzna

7.1. Komunikacja pozioma

7.2. Komunikacja pionowa

7.2.1. Od przełożonego do podwładnego

7.2.2. Od podwładnego do przełożonego

7.3. Zebrania, dyskusje

7.4. Prezentacja ustna

7.5. Komunikacja pisemna (drukowana, elektroniczna)

Rozdział ósmy

Kontakty z czytelnikami w różnych typach bibliotek

8.1. Za ladą wypożyczalni, czytelní, informatorium

8.2. Między regałami

8.3. Przez telefon

8.4. Pisemne (monity, korespondencja, poczta elektroniczna, wywieszki)... 116 8.5. Przez Internet

Rozdział dziewiąty

Komunikacja ze środowiskiem zewnętrznym

Zakończenie

Indeks

Bibliografia