

SPIS TREŚCI

L. WPROWADZENIE	9
zmiany (s. 9) – czytelniczy (s. 9) – wielokomunikacyjność (s. 9) – mit automatyzacji (s. 10) – sztuczny intelekt (s. 11) – przyszłość bibliotek (s. 11) – komunikowanie (s. 12) – mediacja (s. 12) – marketing (s. 13) – istota pracy z użytkownikiem (s. 13) – partnerstwo (s. 14) – mediacje pozabiblioteczne (s. 14) – zakres rozważań (s. 14) – sposób korzystania (s. 15)	
2. CHARAKTERYSTYKA	17
punkty widzenia (s. 17) – kontekst biblioteczny (s. 17) – perspektywa komunikacyjna (s. 17) – ujęcie prakseologiczne (s. 18)	
2.1. PRACA Z UŻYTKOWNIKIEM JAKO PROCES BIBLIOTECZNY	18
biblioteka jako instytucja usługowa 18 – usługi a praca z użytkownikiem 18 – działanie świadome i ukierunkowane (s. 19) – wśród innych procesów (s. 19) – aktywizacja czy zaspokajanie oczekiwań (s. 20) – uzasadnienie (s. 22) – rejestr zadań (s. 22)	
2.2. PEDAGOGIKA BIBLIOTECZNA	23
inna pedagogika (s. 23) – bez manipulacji (s. 23) – układ symetryczny (s. 24)	
2.3. PRACA Z UŻYTKOWNIKIEM JAKO PROCES KOMUNIKACJI	24
interakcje (s. 24) – istota komunikacji (s. 25) – praca z użytkownikiem a komunikowanie (s. 25) – komunikowanie skuteczne (s. 26) – uprzywilejowanie odbiorcy (s. 26) – aprobata i dezaprobata (s. 26) – jeden adresat (s. 26) – wielu adresatów (s. 27) – zwrotność (s. 27) – relacje pośrednie i bezpośrednie (s. 28) – powtarzalność (s. 29) – kontekst (s. 30) – treści własne (s. 30) – sposoby komunikowania (s. 30)	
2.4. PRAKSEOLOGICZNE PRZESŁANKI PRACY Z UŻYTKOWNIKIEM ...	32
działanie skuteczne (s. 32) – celowość (s. 32) – porządek (s. 33) – schemat działania zorganizowanego (s. 33) – planowanie (s. 33) – scenariusz (s. 34) – wykonanie (s. 35) – analiza (s. 35)	
3. CELE I ZAKRESY	37
istota celu (s. 37)	
3.1. RÓŻNORODNOŚĆ CELÓW	37
błędna identyfikacja celu (s. 37) – cel a przedmiot działania (s. 38) – mnogość celów (s. 38) – cele finalne (s. 38)	
3.2. CHARAKTERYSTYKA CELÓW ZASADNICZYCH	39
cele poznawcze (s. 39) – intelektualizacja (s. 40) – zadania estetyczne (s. 41) – rozrywka (s. 41) – substytucja (s. 42) – zadania szczegółowe (s. 42)	
3.3. UŻYTKOWANIE BIBLIOTEKI	42
zasięg i wykorzystanie oferty (s. 42) – rozpoznanie oczekiwań (s. 43) – relacje środowiskowe (s. 43) – organizacja usług (s. 44) – informacja o zbiorach i usługach (s. 45) – promocja (s. 46)	

3.4. TECHNIKI ODBIORU	47
czytanie sprawne (s. 47) – rozumienie w odbiorze (s. 49) – współtworzenie (s. 49) – komunikacja informacyjna i artystyczna (s. 51) – przekazy elektroniczne (s. 51)	
3.5. ODBIÓR PRZEKAZÓW POZAARTYSTYCZNYCH I NIELITERACKICH	52
dwie strategie odbioru (s. 53) – powiadomienie (s. 53) – informacyjność (s. 53) – jednoznaczność (s. 54) – zrozumienie (s. 55) – weryfikacja (s. 55) – odbiór selektywny (s. 56) – informatory (s. 57) – przebieg odbioru (s. 58)	
3.6. CZYTANIE LITERATURY. ODBIÓR PRZEKAZÓW ARTYSTYCZNYCH	59
komunikacja nieinformacyjna (s. 59) – odmiennność odbioru (s. 61) – indywidualizacja odbioru (s. 62) – interpretacja (s. 63) – funkcje (s. 64) – program (s. 68)	
4. BIBLIOTEKARZ: ORGANIZATOR I REALIZATOR	69
wokół mediacji (s. 69) – uniwersalność (s. 69) – poza przymusem (s. 69) – koncepcje (s. 70)	
4.1. ROLA I ZADANIA	70
mnogość zadań (s. 70) – korzystanie z bibliotek (s. 70) – użytkowanie komunikatów (s. 71) – złożoność procesów (s. 72) – usytuowanie (s. 72) – rola bibliotekarza (s. 72)	
4.2. PREDYSPOZYCJE	73
socjalizacja (s. 73) – mobilność (s. 73) – autorytet (s. 74)	
4.3. UMIEJĘTNOŚCI	74
składniki wiedzy (s. 74) – zakresy (s. 75) – znajomość transmitowanych treści (s. 76) – wiedza o komunikowaniu (s. 78) – znajomość reguł odbioru (s. 79) – zasady oddziaływania (s. 82)	
4.4. SPECJALIZACJA ZADAŃ	84
model uniwersalny (s. 84) – model rekreacyjno-kompensacyjny (s. 85) – model edukacyjny (s. 86) – model naukowy (s. 88)	
5. UŻYTKOWNIK: ADRESAT I PARTNER	91
adresat (s. 91) – charakterystyczne cechy (s. 92) – uwarunkowania ogólne (s. 92) – publiczność uniwersalna (s. 93)	
5.1. CZYNNIK WIEKU	93
wiek jako czynnik sprawczy (s. 93) – okres rozwoju mentalnego (s. 95) – etap przedszkolny (s. 95) – starsze dzieciństwo (s. 98) – dorastanie (s. 99) – osiągnięcie dojrzałości (s. 100) – wiek późny (s. 100)	
5.2. PROCESY KSZTAŁCENIA	100
skala wpływu (s. 101) – bieżące procesy kształcenia (s. 101) – skutki post-edukacyjne (s. 102)	
5.3. UWARUNKOWANIA ŚRODOWISKOWE	103
istota wpływów (s. 103) – rodzina (s. 104) – otoczenie (s. 105) – makrośrodoisko (s. 106)	
5.4. INNE UWARUNKOWANIA SPOŁECZNE	107
płeć (s. 107) – zawód (s. 108) – czas wolny (s. 109) – tradycja (s. 110)	
5.5. KONTEKSTY KOMUNIKACYJNE	111
mnogość form (s. 111) – komunikaty audiowizualne (s. 112) – komunikacja elektroniczna (s. 114) – koegzystencja (s. 115)	

5.6. CZYNNIKI INDYWIDUALNE	117
mechanizm wyboru (s. 117) – inteligencja (s. 118) – temperament (s. 119) – zainteresowania (s. 119) – ograniczenia (s. 120)	
6. BUDOWA PROGRAMU	123
przygotowanie (s. 123) – okoliczności (s. 123)	
6.1. ROZPOZNANIE UŻYTKOWNIKÓW	123
co trzeba wiedzieć (s. 123) – jak rozpoznawać (s. 126) – sondaż (s. 129) – schemat (s. 130)	
6.2. KONCEPCJA PROGRAMU	131
co – komu (s. 131) – w jaki sposób (s. 133) – kiedy (s. 135) – schemat (s. 137)	
6.3. SCENARIUSZ	138
plan (s. 138) – schemat (s. 138)	
7. FORMY PRACY	139
7.1. ZASADY PODZIAŁU	139
stosowalność (s. 139) – przesłanki kategoryzacji (s. 139) – istota form indywidualnych (s. 140) – istota form poglądowych (s. 141) – istota form zbiorowych (s. 141) – istota form zespołowych (s. 142)	
7.2. PRACA INDYWIDUALNA	142
charakterystyka (s. 142) – lokalizacja (s. 143) – rozmowa (s. 143) – perswazyjność (s. 144) – indywidualizacja (s. 144) – indywidualne testy pisemne (s. 145) – indywidualne kontakty internetowe (s. 146) – poziomy (s. 147) – przysposobienie biblioteczne (s. 148) – przygotowanie informacyjne (s. 149) – przygotowanie literacko-lekturowe (s. 149)	
7.3. FORMY POGLĄDOWE	149
charakterystyka (s. 149) – formy informacyjne (s. 150) – formy promocyjne (s. 151) – reguły powiadamiania (s. 152) – ekspozycje (s. 153) – organizacja wystaw (s. 154) – rodzaje wystaw (s. 157) – scenariusz (s. 157)	
7.4. FORMY ZBIOROWE	158
charakterystyka (s. 158) – przygotowanie (s. 159) – prelekcje (s. 160) – opowiadanie bajek (s. 162) – wycieczki do bibliotek (s. 163) – konkursy (s. 164) – formy imprezowe (s. 166)	
7.5. FORMY ZESPOŁOWE	167
charakterystyka (s. 167) – interakcje komunikacyjne (s. 167) – kooperacja (s. 168) – mała grupa (s. 168) – warunki realizacji (s. 170) – zespoły zainteresowań (s. 171) – koła przyjaciół bibliotek (s. 171) – dyskusja (s. 171) – prawdziwości (s. 172) – typowe błędy (s. 173) – prowadzący (s. 173) – dyskusje internetowe (s. 173) – przygotowanie (s. 174) – spotkanie autorskie (s. 174) – przebieg (s. 175) – przygotowanie (s. 176) – lekcja biblioteczna (s. 176) – specyfika (s. 176) – przebieg (s. 177) – przygotowanie (s. 177) – karty ćwiczebne (s. 178)	
7.6. REJESTR FORM PRACY Z UŻYTKOWNIKIEM	179
8. UWAGI KOŃCOWE	181
9. PUBLIKACJE WYKORZYSTANE	183
11. SKOROWIDZ	188