

Daftar Isi

PRAKATA	v
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 KONSEP DASAR LAYANAN PERPUSTAKAAN	1
A. Hakikat Layanan Perpustakaan dan Informasi	1
B. Layanan Perpustakaan sebagai Sistem	12
C. Masalah-masalah Mendasar dalam Layanan Perpustakaan	18
BAB 2 KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEBIJAKAN AKSES	21
A. Keterbukaan Informasi	21
B. Pengertian Akses	24
C. Kebijakan Akses	26
BAB 3 KOMUNIKASI DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN	29
A. Proses Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan	30
B. Komunikasi Verbal dalam Layanan Perpustakaan	34
C. Komunikasi Nonverbal dalam Layanan Perpustakaan	41
D. Kiat-kiat Verbal dan Nonverbal Agar Pemustaka Merasa Dilayani	45

BAB 4 LAYANAN SIRKULASI	49
A. Pengertian Layanan Sirkulasi	50
B. Tujuan Layanan Sirkulasi.....	51
C. Fungsi Layanan Sirkulasi	51
D. Peraturan dan Tata Tertib Layanan Sirkulasi.....	53
E. Sistem Pelayanan Sirkulasi.....	54
F. Kegiatan Kerja Pelayanan Sirkulasi	69
G. Jenis Layanan Sirkulasi	70
BAB 5 LAYANAN REFERENSI (RUJUKAN)	73
A. Pengertian Layanan Referensi.....	73
B. Sejarah Layanan Referensi	75
C. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi	76
D. Aspek Etika Layanan Referensi.....	77
E. Jenis Layanan Referensi.....	77
F. Kegiatan Kerja Pelayanan Referensi.....	79
BAB 6 JENIS-JENIS BUKU REFERENSI	85
A. Bibliografi	86
B. Kamus	91
C. Ensiklopedi	100
D. Biografi	103
E. Indeks.....	106
F. Abstrak.....	111
G. Terbitan Berseri	114
H. Buku Pegangan (Handbooks), Manuals, dan Guidebooks.....	116
I. Direktori	120
J. Sumber-sumber Geografi.....	123
K. Almanak	127

BAB 7	PETUGAS LAYANAN PERPUSTAKAAN	131
A.	Persyaratan Petugas Layanan	132
B.	Etika Petugas Layanan.....	133
C.	Tanggung Jawab Petugas Layanan	138
D.	Pengembangan Petugas Layanan (Orientasi, Pelatihan, dan Pendidikan Berkelanjutan)	139
BAB 8	SARANA TEMU KEMBALI INFORMASI	143
A.	Proses Temu Kembali Informasi	143
B.	Keterkaitan, Relevansi, dan Ketepatan Sarana Temu Kembali	146
C.	Sarana Temu Kembali di Perpustakaan.....	147
BAB 9	KEGIATAN PENDIDIKAN PEMAKAI DAN PROMOSI	149
A.	Kegiatan Pendidikan Pemakai.....	150
B.	Promosi	165
BAB 10	STRATEGI MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN	173
A.	Konsep Layanan Prima	174
B.	Total Quality Management (TQM)	180
C.	Dimensi Kualitas Layanan	189
D.	Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Layanan	199
E.	Strategi Penyempurnaan Kualitas Berkesinambungan yang Dilakukan Perpustakaan....	201
BAB 11	PERKEMBANGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN	209
A.	Tren Perpustakaan Masa Depan.....	209
B.	Layanan Perpustakaan 2.0 (Library 2.0)	216
C.	Layanan Perpustakaan 3.0 (Library 3.0)	221

BAB 12 EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN	225
A. Pengertian dan Tujuan Evaluasi Layanan	226
B. Langkah-langkah dalam Evaluasi	227
C. Teknik Evaluasi	227
D. Evaluasi Pengguna Perpustakaan	228
E. Evaluasi Koleksi Referensi Tercetak	238
F. Evaluasi Sumber Daya Elektronik	241
G. Evaluasi Layanan Referensi	241
DAFTAR PUSTAKA	245
BAB 10 STRATEGI MEWUBUKKAN PERILAKU PRIMA DI PERPUSTAKAAN	58
A. Konsep Layanan Prima	58
B. Total Quality Management (TQM)	180
C. Dimensi Kualitas Layanan	189
D. Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Layanan	199
E. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan	201
F. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan	201
BAB 11 PERKEMBANGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN	209
A. Tren Perpustakaan Masa Depan	209
B. Layanan Perpustakaan 2.0 (Library 2.0)	216
C. Layanan Perpustakaan 3.0 (Library 3.0)	221