

5

w  
w

5  
0  
H  
H  
N  
w

p  
o  
Q  
5

w  
X  
H  
O  
I  
I  
I  
n

N  
Z  
H  
H

2

**Brunhilde Lewe**

Informationsdienst in  
Öffentlichen Bibliotheken  
Grundlagen für Planung und Praxis



**GREVEN VERLAG KÖLN**  
**Al,**

# INHALTSVERZEICHNIS

V o r b e m e r k u n g . . . . .	1
<b>1 RAHMENBEDINGUNGEN</b>	
Information und Bibliothek . . . . .	3
Vielfalt des Informationsbegriffs . . . . .	3
Information als Aufgabe von Bibliotheken . . . . .	5
<b>Die öffentliche Bibliothek . . . . .</b>	<b>8</b>
Funktion und Selbstverständnis . . . . .	8
Nutzung und Nutzergruppen . . . . .	9
<b>2 DEFINITION UND FUNKTION DES INFORMATIONSDIENSTES IN BIBLIOTHEKEN</b>	
<b>Bezeichnungen und Definition . . . . .</b>	<b>11</b>
<b>Begründung des Informationsdienstes . . . . .</b>	<b>14</b>
Informationsfreiheit und Informationsrecht . . . . .	14
Gründe aus der Sicht der Bibliothek . . . . .	15
Gründe aus der Sicht der Benutzer . . . . .	16
<b>Benutzerschulung und/oder Informationsdienst. . . . .</b>	<b>19</b>
<b>Einzelne Informationsdienstleistungen . . . . .</b>	<b>21</b>
Bibliographische Information . . . . .	21
Sachinformation . . . . .	22
"Community Information" ("Bürgerinformation") . . . . .	23
Verbraucherinformation . . . . .	24
Wirtschaftsinformation . . . . .	25
Informationen aus weiteren Sachbereichen und für einzelne Benutzergruppen . . . . .	25
<b>3 GRUNDLAGEN UND VORAUSSETZUNGEN DES INFORMATIONSDIENSTES</b>	
<b>Begriff und Funktion des indirekten Informationsdienstes . . . . .</b>	<b>27</b>
<b>Auskunftspolitik . . . . .</b>	<b>28</b>
Stellenwert und Bekanntheitsgrad des Informationsdienstes . . . . .	28
Umfang und Grenzen der Auskunftserteilung . . . . .	30
Kooperation . . . . .	33
Gebühren . . . . .	35
Informationsdienst und Ethik . . . . .	37
<b>Informationsmittel und Informationsbestände . . . . .</b>	<b>40</b>
Begriff und Funktion . . . . .	
Typologieder Informationsmittel . . . . .	
Bewertung von Informationsmitteln . . . . .	
Bestandsaufbau und -erschließung . . . . .	
<b>Organisation und Ausstattung der Informationsbereiche . . . . .</b>	<b>61</b>
Zentral oder dezentral organisierter Informationsdienst . . . . .	61
Präsentation und Ausstattung der Informationsbereiche . . . . .	66
<b>Auskunftspersonal . . . . .</b>	
Qualifikationen . . . . .	
Organisatorische Aspekte . . . . .	



<b>4 RECHERCHIEREN UND VERMITTELN VON INFORMATIONEN</b>	
Begriff und Funktion des direkten Informationsdienstes . . . . .	78
<b>Auskunftsprozeß</b>	80
Informationsbedarf . . . . .	82
Informationsverhalten . . . . .	84
Auskunftsinterview / Auskunftsgespräch . . . . .	87
Suchstrategie / Suchplanung . . . . .	95
Suche . . . . .	103
Suchergebnis . . . . .	103
Antwortübermittlung . . . . .	105
Auskunftsprotokoll . . . . .	106
<b>Aktiver Informationsdienst</b>	109
Voraussetzungen und Probleme . . . . .	109
Formen aktiver Informationsarbeit . . . . .	109
<b>5 BEWERTUNG DES INFORMATIONSDIENSTES</b>	
<b>Begründung und Ziele</b> . . . . .	114
<b>Informationsbestand</b> . . . . .	116
<b>Auskunftsprozeß</b> . . . . .	117
Auskunftsstatistik . . . . .	117
Methoden zur Qualitätsmessung . . . . .	119
<b>Ausblick</b> . . . . .	123
<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	130
<b>/A/FO-Liste</b> . . . . .	153
<b>Register</b> . . . . .	154