



dandelion.com

„Was für ein Service!“

© 2008 AGI-Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Entwicklung und Sicherung der
Auskunftsqualität von Bibliotheken

von

TOM BECKER

unter Mitarbeit von

CARMEN BARZ

2007

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

Inhalt

TOM BECKER	
Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst	9
URSULA GEORGY	
Qualitätsmanagement im Auskunftsdienst	39
JUTTA ZIMMERMANN	
Auskunftsdienstkonzepte. Theoretische Grundlagen und ein Praxisbeispiel: Das Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen	57
HERMANN RÖSCH	
Das Auskunftsgespräch	69
KATHARINA SCHAAL	
Gelassen im Auskunftsdienst – Stressbewältigung und Motivation	83
FRANK DANIEL	
Ressourcen für den Auskunftsdienst	103
INGEBORG SIMON	
Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers	113
CORNELIA VONHOF	
Die Einführung von Auskunftsstandards als Change-Management-Prozess	127

CARMEN BARZ	
Qualitative Untersuchung des Auskunftsdienstes der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. Ein Praxisbericht	145
TOM BECKER & HANNE RIEHM	
„Was für ein Service!“ Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig	159
ANHANG	
Die Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig	187
KATINKA EMMINGER	
Die Stadtbücherei Stuttgart auf dem Weg zu Auskunftsstandards	195
AUTORINNEN IM PROFIL	209