

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung	9
1. Beratung	15
1.1. Beratung - ein Überblick	15
1.2. Beratungsformen und Informationstypen	22
1.2.1. Auskunft als Element gesprächsgebundener Beratung	23
1.2.2. Aufklärung als Element gesprächsgebundener Beratung	24
1.2.3. Bildung als Element gesprächsgebundener Beratung	28
1.3. Zum Ideal gesprächsgebundener Beratung	32
1.3.1. Kommunikation als Voraussetzung für Informationsvermittlung und klientenorientiertes Helfen in der Beratung	32
1.3.2. Ideales Prozeßbild gesprächsgebundener Umweltberatung	42
1.3.3. Denkbare Elemente wünschenswerter Organisation persönlicher Umweltberatung	59
2. Information, Beratung und Computer	64
2.1. Information, Verstehen, Verhaltensänderung und Beratung	64
2.1.1. Informationen und (Umwelt-)Beratung - eine Einleitung	64
2.1.2. Information und Verstehen	72
2.1.3. Information und Verhaltensänderung	87

2.2	Informationssysteme in der Beratung	96
2.2.1	Systematik der Informationssysteme in der Beratung	96
2.2.1.1	Nutzungsorientierte Systematik	96
2.2.1.2	Informationstechnologische Systematik	103
2.2.2	Stand der Diskussion und Ansatzpunkte zu einer Computerunterstützung in Beratungsprozessen	108
2.2.2.1	Computer in der Sozialarbeit	109
2.2.2.2	Computer in der Verbraucherberatung	112
2.2.2.3	Computer in der gewerkschaftlichen Beratungsarbeit	116
2.2.2.4	Computer in der Umweltberatung	118
3.	Informationssituation und Informationshandhabung in der Beratung - am Beispiel der Umweltberatung	157
3.1	Untersuchungsgegenstand und -methodik	157
3.2	Ergebnisse einer empirischen Analyse	163
4.	Diskussion des Einsatzes computergestützter Informationssysteme in der Beratung	178
4.1	Informationssysteme und Beratung	178
4.2	Informationssysteme und Beratungsgespräch	183
4.3	Recherche und Informationssysteme	188
4.4	Einsatzrahmen von Informationssystemen in der Beratung	192
4.5	Anforderungen zur effektiven Nutzung komplexer Informationssysteme	193
5.	Literatur	197