

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis — XVII

- 1 Grundfragen der Bibliotheksbenutzung — 1**
 - 1.1 Zweck der Bibliothek — 1
 - 1.2 Gebrauchsfunktion und Archivfunktion — 2
 - 1.3 Benutzerkreis und Einzugsbereich einer Bibliothek — 3
 - 1.3.1 Die Deutsche Nationalbibliothek — 5
 - 1.3.2 Hybride Bibliotheken — 6
 - 1.3.3 Deutschlandweite Kooperationen in Benutzung und Erwerbung — 8
 - 1.3.4 Bibliothekarische Verbände — 10

- 2 Die Bibliotheksbenutzer — 13**
 - 2.1 Kundenorientierung: Eine Frage der inneren Einstellung — 13
 - 2.2 Zielgruppenorientierung — 16
 - 2.3 Servicequalität — 18
 - 2.4 Nutzerforschung — 19
 - 2.4.1 Statistik — 21
 - 2.4.2 Interviews mit einzelnen Vertretern bestimmter Nutzergruppen — 23
 - 2.4.3 Umfragen — 24
 - 2.4.4 Auswertung von Beschwerden und Anregungen — 26
 - 2.5 Ermittlung von Servicequalität und Gebrauchstauglichkeit von Dienstleistungen — 27
 - 2.5.1 Mystery Shopping / Silent Shopping — 27
 - 2.5.2 Usability-Tests und verwandte Methoden — 28
 - 2.6 Beschwerdemanagement — 31
 - 2.6.1 Beschwerden über Mitarbeiter — 31
 - 2.6.2 Beschwerden über Regelungen, Gegebenheiten und Zustände — 32
 - 2.7 Konfliktbewältigung und „schwierige Benutzer“ — 34

- 3 Buchaufstellung und Signaturen — 38**
 - 3.1 Prinzipien der Buchaufstellung — 38
 - 3.2 Freihandbestand versus Magazinbestand — 39
 - 3.3 Freihandmagazine — 41
 - 3.4 Präsenzbestand versus Ausleihbestand — 42

- 3.5 Aufstellungsarten — **44**
- 3.5.1 Systematische Aufstellung — **44**
- 3.5.2 Mechanische Aufstellung — **45**
- 3.5.3 Gruppenaufstellung — **46**
- 3.5.4 Aufstellung nach dem Alphabet der Autoren oder der Titel — **47**
- 3.6 Buchformate — **47**
- 3.7 Signaturen und Signatursysteme — **48**
- 3.8 Anforderungen an Signaturen — **49**
- 3.8.1 Aufstellungsart und Signatur — **49**
- 3.8.2 Alphabetische Unterordnung nach der Cutter-Methode — **51**

- 4 Magazine und Magazinverwaltung — 52**
- 4.1 Ideale Bedingungen zur Lagerung von Büchern — **52**
- 4.2 Regalanlagen — **56**
- 4.3 Bestandsverwaltung, Magazinverwaltung — **59**
- 4.3.1 Ablauf einer Buchbestellung im Magazin — **59**
- 4.3.2 Ablauf einer Buchrückgabe im Magazin — **61**
- 4.4 Bücherumzüge zwischen und innerhalb von Magazinstandorten — **62**
- 4.5 Magazinzugang, Revision und Bestandserhaltung — **63**
- 4.6 Speicherbibliothekskonzept — **64**

- 5 Regeln für die Benutzung einer Bibliothek — 67**
- 5.1 Benutzungsrelevante Rechtsvorschriften — **67**
- 5.2 Benutzungsordnung — **68**
- 5.2.1 Legitimation und Geltungsbereich — **69**
- 5.2.2 Rechtscharakter des Benutzungsverhältnisses — **70**
- 5.2.3 Zweck und Aufgaben der Bibliothek — **70**
- 5.2.4 Benutzerkreis / Benutzungsberechtigte — **70**
- 5.2.5 Zulassungsmodalitäten — **71**
- 5.2.6 Datenschutz — **71**
- 5.2.7 Hausrecht und Verhalten in der Bibliothek — **72**
- 5.2.8 Benutzung innerhalb der Bibliothek — **72**
- 5.2.9 Benutzung außerhalb der Bibliothek — **73**
- 5.2.10 Leihverkehr — **74**
- 5.2.11 Ausschluss von der Benutzung — **74**
- 5.2.12 Haftungsfragen — **74**
- 5.2.13 Inkrafttreten — **75**
- 5.3 Hausordnung und Gebührenordnung — **75**

- 6 Rechercheinstrumente — 77**
- 6.1 Der Benutzerkatalog — 77
 - 6.2 Der elektronische Benutzerkatalog – OPAC (Online Public Access Catalogue) — 80
 - 6.3 Das Umfeld des OPACs – Suchmaschinen — 82
 - 6.4 Das Dilemma der Suche – Precision und Recall — 83
 - 6.5 Vorbild WWW – Suchmaschinentechnologie im OPAC — 85
 - 6.6 Recherchestrategien im Internet — 87
 - 6.7 Gezielte Suche in Schritten: „Drill Down“ — 88
 - 6.8 Sortierung nach Wichtigkeit: „Relevance-Ranking“ — 89
 - 6.8.1 Textstatistische Verfahren — 90
 - 6.8.2 Linktopologische Verfahren — 91
 - 6.8.3 Die Relevanz eines Dokuments — 92
 - 6.9 Suchmaschinentechnologie im Bibliothekskatalog — 93
 - 6.9.1 Weiterentwicklung der Suchmaschinentechnologie im Bibliothekskatalog — 95
 - 6.9.2 Wohin geht das Relevance-Ranking? — 97
 - 6.10 Web 2.0 im Benutzerkatalog — 98
 - 6.11 Umfassende Literatursuche – Discovery Services — 103
 - 6.12 Entdecken statt zu suchen? – „Serendipität“ — 106
 - 6.13 Suchbegriffe und das Gemeinte: Semantische Technologien – zukünftige Möglichkeiten? — 107
 - 6.14 Noch tiefere Erschließung? – Ein Ausblick — 111
- 7 Das Alte Buch in der Benutzung — 114**
- 7.1 Altbestandsmagazinierung — 116
 - 7.2 Bestandserhaltungsmanagement — 120
 - 7.3 Sonderlesesaal — 122
 - 7.4 Analoge und digitale Sekundärformen — 126
 - 7.5 Ausstellungen — 129
- 8 Benutzung von Freihand- und Lesesaalbeständen — 137**
- 8.1 Die Freihandbibliothek — 137
 - 8.2 Der Allgemeine Lesesaal — 139
 - 8.3 Teilbibliotheken und Fachlesesäle — 141
 - 8.4 Organisation von Lesesälen und Freihandbibliotheken — 142
 - 8.4.1 Bestandspflege — 142
 - 8.4.2 Benutzerbetreuung — 143
 - 8.4.3 Aufteilung von Lesesälen und Freihandbereichen — 144
 - 8.4.4 Bestandspräsentation — 145

- 8.4.5 Kontrolle und Buchsicherung — **146**
- 8.5 Zeitschriftenlesesaal, Zeitschriftenpräsentation und Speziallesesäle — **148**
- 8.6 Die Lehrbuchsammlung — **151**

- 9 Benutzung von Magazinbeständen — 153**
 - 9.1 Allgemeines zur Benutzung von Magazinbeständen — **153**
 - 9.1.1 Bibliographische Daten — **154**
 - 9.1.2 Buchdaten — **155**
 - 9.1.3 Benutzerdaten — **156**
 - 9.2 Ausleihe — **156**
 - 9.3 Zulassung — **162**
 - 9.4 Mahnverfahren — **163**

- 10 Benutzung digitaler Medien — 167**
 - 10.1 Der elektronische Bestand und seine Herausforderungen — **168**
 - 10.2 Digitalisierte Bibliotheksmaterialien — **171**
 - 10.3 Der elektronische Lesesaal — **173**
 - 10.4 Gekaufte elektronische Medien — **174**
 - 10.5 Datenbanken — **174**
 - 10.6 Elektronische Zeitschriften — **175**
 - 10.7 E-Books — **178**

- 11 Dokumentlieferung: Fernleihe — 181**
 - 11.1 Definition der Fernleihe und ein paar Begriffe, die dazu gehören — **181**
 - 11.2 Ursprünge der Fernleihe und grundsätzliche Überlegungen — **182**
 - 11.3 Die Leihverkehrsordnung und Grundstrukturen der Fernleihe — **185**
 - 11.4 Grundlegende Regelungen der LVO und Grundstrukturen des Leihverkehrs — **188**
 - 11.4.1 Der Zweck des Leihverkehrs — **188**
 - 11.4.2 Zulassung zum Leihverkehr — **188**
 - 11.4.3 Pflichten der Bibliotheken — **189**
 - 11.4.4 Regelungen zur Abwicklung der Fernleihe — **189**
 - 11.5 Regionaler und überregionaler Leihverkehr — **192**
 - 11.6 Technische Abwicklung der Fernleihe: Die Fernleihserver in den Verbundzentralen — **192**
 - 11.7 Fernleihserver und lokale Bibliothekssysteme: ein komplexes Zusammenspiel — **194**

- 11.8 Versand von Kopien im Leihverkehr – besondere Anforderungen an die Systeme — **195**
- 11.9 Fernleihe und Buchtransport — **197**
- 11.10 Fernleihe und Urheberrecht — **199**
- 11.11 Tantiemepflicht für Kopien im Leihverkehr: Der Gesamtvertrag „Kopienversand im Leihverkehr“ — **203**
- 11.12 Altbestand in der Fernleihe — **204**
- 11.13 E-Medien in der Fernleihe — **206**
- 11.14 E-Journals in der Fernleihe — **207**
- 11.15 E-Books in der Fernleihe — **209**

- 12 Dokumentlieferung: Direktlieferdienste und kommerzielle Fernleihdienste — 212**
- 12.1 Ursprünge von subito und grundsätzliche Ausrichtung — **212**
- 12.2 Die Klage der Verleger — **215**
- 12.3 subito heute — **216**
- 12.3.1 Teilnehmende Bibliotheken — **217**
- 12.3.2 Rechtliche Basis der Lieferung von Kopien — **218**
- 12.3.3 Dienste und Kundengruppen — **219**
- 12.4 eBooks on Demand: Direktlieferdienst für alte Bücher — **222**
- 12.5 WorldCat Resource Sharing bzw. WorldShare Interlibrary Loan — **223**
- 12.6 Perspektiven der Direktlieferdienste und Fernleihe — **226**

- 13 Bibliothekarischer Auskunftsdienst — 229**
- 13.1 Grundlagen und Ziele des Auskunftsdienstes — **229**
- 13.2 Formen der Auskunft — **230**
- 13.3 Arten der Auskunft — **232**
- 13.4 Benachbarte Tätigkeiten — **233**
- 13.5 Informationsmittel — **233**
- 13.6 Anforderungen an den Auskunftsbibliothekar — **235**
- 13.7 Organisatorische Aspekte — **237**
- 13.7.1 Dezentrale oder zentrale Organisation — **238**
- 13.7.2 Auskunftsdienst als Haupt- oder Nebentätigkeit — **239**
- 13.7.3 Einarbeitung neuer Mitarbeiter und kontinuierliche Fortbildung — **241**
- 13.7.4 Die Ausstattung des Auskunftsplatzes — **243**
- 13.7.5 Informationsmaterialien — **244**
- 13.7.6 Informationsaustausch innerhalb des Infoteams — **245**
- 13.8 Der Auskunftsprozess — **247**

- 13.8.1 Das Informationsbedürfnis — **247**
- 13.8.2 Das Auskunftsgespräch — **249**
- 13.8.3 Der Suchprozess — **250**
- 13.8.4 Bewertungsprozess und Gesprächsabschluss — **251**
- 13.9 Virtuelle Auskunft: Definitionen und Zielstellung — **252**
- 13.9.1 Navigationssysteme und virtuelle Assistenten („Chatterbots“) — **253**
- 13.9.2 E-Mail-Auskunft und Auskunft per Web-Formular — **255**
- 13.9.3 Chat-Auskunft — **257**
- 13.9.4 Auskunft über VoIP, Videotelefonie und SMS — **260**
- 13.9.5 Web-Contact-Center — **262**
- 13.9.6 Auskunftsdienst in 3D-Welten und sozialen Netzwerken — **265**
- 13.10 Qualitätskriterien und Evaluation — **268**

- 14 Benutzerschulungen und Führungen — 272**
- 14.1 Grundlagen im Kontext von Informationskompetenz und Teaching Library — **272**
- 14.1.1 Informationskompetenz — **273**
- 14.1.2 Teaching Library — **274**
- 14.2 Verschiedene Angebote — **275**
- 14.2.1 Allgemeine Angebote — **275**
- 14.2.2 Spezielle Inhalte — **276**
- 14.2.3 Zielgruppenorientierte Angebote — **276**
- 14.3 Organisatorische Aspekte — **277**
- 14.3.1 Dezentrale oder zentrale Organisation — **277**
- 14.3.2 Benutzerschulungen und Führungen als Haupt- oder Nebentätigkeit — **279**
- 14.3.3 Einarbeitung neuer Mitarbeiter und kontinuierliche Fortbildung — **280**
- 14.3.4 Geeignete Schulungsräume und IT-Infrastruktur — **281**
- 14.3.5 Einbindung in die Curricula der Hochschulen und Vergabe von ECTS-Punkten — **282**
- 14.4 Qualitätssicherung: Evaluation und Standards — **283**

- 15 E-Learning — 288**
- 15.1 Definitionen — **288**
- 15.2 Multimodalität, Multicodierung, Multimedialität — **289**
- 15.3 Frühe Formen von E-Learning — **290**
- 15.4 Computer Based Training (CBT) und Web Based Training (WBT) — **291**

- 15.5 Blended Learning und Massive Open Online Courses (MOOCs) — **292**
- 15.6 Wichtige Begriffe im Zusammenhang mit E-Learning — **293**
 - 15.6.1 Online-Tutorial — **293**
 - 15.6.2 Virtueller Rundgang — **294**
 - 15.6.3 Virtual Classroom — **294**
 - 15.6.4 Webinar — **294**
 - 15.6.5 Webbasierte Lernplattform — **295**
 - 15.6.6 Mobile Learning — **295**
 - 15.6.7 Game-based Learning / Serious Game — **296**
 - 15.6.8 Simulation — **296**
 - 15.6.9 Rapid E-Learning — **296**
 - 15.6.10 Storyboard — **297**
- 15.7 E-Learning in Bibliotheken: Pro und Kontra — **297**

- 16 Benutzung und Öffentlichkeitsarbeit — 301**
 - 16.1 Erscheinungsbild — **302**
 - 16.2 Auftritt im World Wide Web und in sozialen Netzwerken — **303**
 - 16.3 Die Bibliothek als Kultureinrichtung — **307**
 - 16.4 Informationsveranstaltungen — **309**

- Register — 311**

- Über die Autoren — 317**