

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 Verbünde — 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 Auskunftsdiest — 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	Auskunftsdiest 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 Auskunftsinterview — 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	Auskunftsdiest 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	