

**Moderne Bibliothek**  
Neue Herausforderung an den Service

**BENJAMIN STASCH**

Musik-, Film- und Hörbuchdownloads

**CAROLA SCHREIBER**

Aspekte der Rhetorik und ihre Bedeutung  
für die bibliothekarische Arbeit

2008

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT</b>	5
<b>BENJAMIN STASCH</b> Musik-, Film- und Hörbuchdownload	9
<b>CAROLA SCHREIBER</b> Aspekte der Rhetorik und ihre Bedeutung für die bibliothekarische Arbeit	69

# **Musik-, Film- und Hörbuchdownloads**

## **Eine Perspektive für das Dienstleistungsangebot Öffentlicher Bibliotheken?**

### **Bachelorarbeit**

im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement  
an der  
Hochschule der Medien Stuttgart

**BENJAMIN STASCH**

Erstprüfer: Prof. Sebastian Mundt  
Zweitprüfer: Prof. Dr. Wolfgang Krueger

Bearbeitungszeitraum: 01. Juni 2007 bis 03. September 2007  
Stuttgart, September 2007

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b>	<b>13</b>
<b>2 Angebotsstruktur im Internet</b>	<b>14</b>
2.1 Distribution digitaler Medien per Download	14
2.2 Entwicklung digitaler Angebote am Beispiel des Musikmarktes	15
2.2.1 Umbruch durch Digitalisierung	15
2.2.2 Entwicklung neuer Geschäftsmodelle	17
2.3 Aktuelle Situation der Marktsegmente	19
2.3.1 Musik-Download-Markt	19
2.3.2 Hörbuch-Download-Markt	21
2.3.3 Film-Download-Markt	22
2.4 Ausgewählte kommerzielle Downloadservices	24
2.4.1 iTunes Store	24
2.4.2 Claudio.de	25
2.4.3 in2movies.de	26
<b>3 Downloadservices von Öffentlichen Bibliotheken</b>	<b>28</b>
3.1 Rahmenbedingungen	28
3.1.1 Charakterisierung Öffentlicher Bibliotheken in den USA und Deutschland	28
3.1.1.1 Infrastruktur	28
3.1.1.2 Bibliotheksnutzung	30
3.1.2 Technologische Voraussetzungen	32
3.1.2.1 Ausstattung der Haushalte	32
3.1.2.2 Mediennutzungsverhalten	35
3.1.3 Einschränkungen durch Rechtliche Bestimmungen	36
3.1.3.1 Digital Rights Management	36
3.1.3.2 Urheberrecht	38
3.2 Anbieter für Downloadservices	39
3.2.1 Komplettanbieter für Bibliotheken	39
3.2.1.1 OverDrive	39
3.2.1.1.1 Stellenwert	39
3.2.1.1.2 Medienangebot	41
3.2.1.1.3 Geschäftsmodell	42
3.2.1.1.4 Erwerbung und Administration	44
3.2.1.2 DiViBib	46
3.2.1.2.1 Stellenwert	46
3.2.1.2.2 Medienangebot	48
3.2.1.2.3 Geschäftsmodell	49
3.2.1.2.4 Erwerbung und Administration	49
3.2.2 Kurzprofile weiterer Anbieter	51
3.2.2.1 NetLibrary	51
3.2.2.2 Audible	51
3.2.2.3 MyLibraryDV	52
3.3 Ausgewählte Downloadservices von Öffentlichen Bibliotheken	53
3.3.1 Boston Public Library Digital Catalog	53
3.3.2 Virtuelle Stadtbücherei Würzburg	56

<b>4 Ergebnisse der Untersuchung</b>	<b>59</b>
4.1 Erfolgsfaktoren	59
4.2 Problemfelder	59
4.3 Chancen und Gefahren	60
4.4 Fazit	62
<b>5 Literaturverzeichnis</b>	<b>63</b>
<b>6 Abbildungsverzeichnis</b>	<b>67</b>
<b>7 Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>67</b>
<b>8 E-Mail-Verzeichnis</b>	<b>67</b>

**Aspekte der Rhetorik und ihre Bedeutung  
für die bibliothekarische Arbeit  
in Bezug auf  
Benutzerschulungen, Mitarbeitergespräche und  
Verhandlungen mit dem Unterhaltsträger**

**Bachelorarbeit**

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement  
der  
Hochschule der Medien Stuttgart

**CAROLA SCHREIBER**

Erstprüfer: Prof. Dr. Wolfgang Ratzek  
Zweitprüfer: Prof. Ph.D. Volker Wehdeking

Bearbeitungszeitraum: 01. März 2007 bis 31. Mai 2007  
Stuttgart, Mai 2007

## Inhaltsverzeichnis

<b>Kurzfassung</b>	<b>70</b>
<b>Abstract</b>	<b>70</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>71</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>72</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>72</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>73</b>
<b>2 Bibliothekarische Arbeit und der Begriff Rhetorik</b>	<b>75</b>
2.1 Bibliothekarische Arbeit	75
2.2 Die Schwierigkeiten bei der Kommunikation	76
2.2.1 Die vier Seiten einer Nachricht	76
2.2.2 Die Transaktionsanalyse	78
2.2.3 „Neuro-, Psycho- und Soziologik“ in der Kommunikation	79
2.2.4 „Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren“	80
2.3 Der Begriff Rhetorik	80
<b>3 Die Bedeutung von Rhetorik in der Politik und in Bibliotheken</b>	<b>84</b>
3.1 Die Bedeutung von Rhetorik in der Politik	84
3.2 Die Bedeutung von Rhetorik in Bibliotheken	85
<b>4 Umfrage: Anwendung rhetorischer Fähigkeiten durch Bibliothekare in Baden-Württemberg</b>	<b>88</b>
4.1 Kritische Erfolgsfaktoren	88
4.2 Vorgehensweise	90
4.2.1 Auswahl der zu untersuchenden Tätigkeiten	90
4.2.2 Wahl der Untersuchungsmethode und der Testteilnehmer	91
4.2.3 Der Fragebogen	91
4.3 Auswertung	92
4.3.1 Teilnahme	92
4.3.2 Ergebnisse	93
<b>5 Leitfaden zum Ausbau rhetorischer Kompetenzen</b>	<b>104</b>
5.1 Allgemeine Aspekte	104
5.1.1 Nonverbaler Ausdruck	104
5.1.2 Zuhörerschaft und Fachwissen	106
5.1.3 Checkliste: Allgemeine Aspekte	109
5.2 Benutzerschulung	110
5.2.1 Inhalt und Gliederung	110
5.2.2 Sprachliche Mittel	111
5.2.3 Hilfsmittel	115
5.2.4 Checkliste: Benutzerschulung	117
5.3 Mitarbeitergespräch	118
5.3.1 Vorbereitung	118
5.3.2 Gesprächsführung	120
5.3.3 Checkliste: Mitarbeitergespräch	124
5.4 Verhandlung mit dem Unterhaltsträger	124
5.4.1 Mit Argumenten überzeugen	125
5.4.2 Das Harvard-Konzept	127
5.4.3 Checkliste: Verhandlung mit dem Unterhaltsträger	130

<b>6 Zusammenfassung und Ausblick</b>	<b>132</b>
<b>Anhang A: Fragebogen</b>	<b>134</b>
<b>Anhang B: Umfrageergebnisse</b>	<b>137</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>144</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die vier Seiten einer Nachricht	77
Abbildung 2: Veranschaulichung der Transaktionen aus dem Beispiel	78
Abbildung 3: Magisches Dreieck der Rhetorik	82
Abbildung 4: Beziehung wesentlicher Träger kritischer Erfolgsfaktoren	89
Abbildung 5: Ablauf eines Mitarbeitergesprächs	118

## Abkürzungsverzeichnis

CDU	Christlich Demokratische Union
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
(EL)	„Ich-Zustand“ eines Elternteils in Bezug auf die Transaktionsanalyse
(ER)	„Ich-Zustand“ eines Erwachsenen in Bezug auf die Transaktionsanalyse
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
(K)	„Ich-Zustand“ eines Kindes in Bezug auf die Transaktionsanalyse
KIBA	Konferenz informatorischer und bibliothekarischer Ausbildungseinrichtungen
OPAC	Online Public Access Catalogue (Öffentlich zugänglicher elektronischer Bibliothekskatalog)
SPD	Sozialdemokratische Partei Deutschlands
StOPAC	Stuttgarter Online-Katalog (Stuttgarter Online Public Access Catalogue)
ZLB	Zentral- und Landesbibliothek Berlin