

Wilhelm Hilpert, Bertold Gillitzer,  
Sven Kuttner, Stephan Schwarz

# **Benutzungsdienste in Bibliotheken**

---

Bestands- und Informationsvermittlung

**DE GRUYTER**  
SAUR

# 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**