

- 1 Wegweiser**
- 1.1 Inhalt**
- 1.2 Vorwort der Herausgeber**
- 1.3 Die Herausgeber**
- 1.4 Die Autoren**
- 1.5 Abkürzungsverzeichnis**
- 1.6 Stichwortregister**

2 Aktuelles und Trends

2.1 Thema des Quartals:

Dienstleistungsentwicklung

- 2.1.1 Warum Dienstleistungsentwicklung?
- 2.1.2 Modulbasiertes Vorgehensmodell
- 2.1.3 Definitionsphase
- 2.1.4 Anforderungsanalyse
- 2.1.5 Dienstleistungskonzeption
- 2.1.6 Dienstleistungsrealisierung
- 2.1.7 Vorbereitung und Markteinführung
- 2.1.8 Schlussbemerkung

2.2 Praxisbeispiel: Feedbackmanagement meets UX

- 2.2.0 Literaturangaben
- 2.2.1 Die Universitätsbibliothek Bern
- 2.2.2 Feedbackmanagement
- 2.2.3 Verantwortlichkeiten
- 2.2.4 Maßnahmen
- 2.2.5 Umsetzung
- 2.2.6 Fazit

2.3 Termine

- 2.3.1 Fortbildungen / Tagungen / Messen
- 2.3.2 Weiterbildende Studiengänge

2.4 Adressen

- 2.4.1 Quellen
- 2.4.2 Bibliotheken
- 2.4.3 Bibliothekarische Vereinigungen (Auswahl)
- 2.4.4 Bibliothekarische Verbundsysteme
- 2.4.5 Fachzentalkataloge
- 2.4.6 Staatliche Bibliotheksfachstellen
- 2.4.7 Bibliotheksdienstleister

3 Management und Organisation

3.1 Grundlagen des Managements

- 3.1.0 Literatur
- 3.1.1 Von der Betriebswirtschaft zu Marketing und Coaching
- 3.1.2 Grundlagen des Managements
- 3.1.3 Vom wissenschaftlichen Management zum Human-Relations-Ansatz
- 3.1.4 Die neuen Rollen von Mitarbeitern und Managern
- 3.1.5 Vier Dimensionen des Managements
- 3.1.6 Managementinstrumente
- 3.1.7 Grundprinzipien erfolgreichen Managements
- 3.1.8 weiterführende Literatur

3.2 Organisationsidentität und Leitbild

- 3.2.0 Literatur
- 3.2.1 Grundbegriffe
- 3.2.2 Organisationskultur
- 3.2.3 Organisationskommunikation
- 3.2.4 Organisationsdesign
- 3.2.5 Organisationsimage
- 3.2.6 Leitbild
- 3.2.7 derzeit nicht besetzt

3.3 Strategisches Management

- 3.3.0 Literatur und Internetquellen
- 3.3.1 Managementkreislauf und Strategieentwicklung
- 3.3.2 ABC-Analyse
- 3.3.3 Lebenszyklusanalyse
- 3.3.4 Kostenstrukturanalyse
- 3.3.5 Portfolio-Analyse
- 3.3.6 Stärken-Schwächen-Analyse
- 3.3.7 Weitere Instrumente der Analyse interner Ressourcen
- 3.3.8 Umweltanalyse
- 3.3.9 Stakeholder-Analyse

- 3.3.10 Weitere Instrumente zur Analyse der externen Umwelt
- 3.3.11 SWOT-Analyse
- 3.3.12 Strategische Positionierung
- 3.3.13 SWOT-Normstrategien
- 3.3.14 Weitere Instrumente der strategischen Planung
- 3.3.15 Embedded Librarian als Strategiekonzept

- 3.4 Marketing**
- 3.4.1 Marketing vs. Verkaufen
- 3.4.2 Informationsdienstleistung als zu vermarktendes Produkt
- 3.4.3 Benutzerbefragung
- 3.4.4 Stufen des Marketing-Managements
- 3.4.5 Marketing-Mix
- 3.4.6 Produktpolitik
- 3.4.7 Preispolitik
- 3.4.8 Distributionspolitik
- 3.4.9 Kommunikationspolitik
- 3.4.10 Literatur

- 3.5 Qualitätsmanagement**
- 3.5.0 Literatur und Internetquellen
- 3.5.1 Kundenerwartungen und Qualitätsmanagement
- 3.5.2 Qualität
- 3.5.3 Exkurs: Kunden von Bibliotheken
- 3.5.4 Management
- 3.5.5 „Totale“ Ausrichtung auf den Kunden – TQM
- 3.5.6 Ausgewählte Qualitätsmanagement-Modelle
- 3.5.7 Marketing: Qualitätsmanagement nach außen
- 3.5.8 Was ist Dienstleistungsqualität? Erkenntnisse aus der Anwendung von SERVQUAL / LibQUAL+[™]
- 3.5.9 Weitere Qualitätstechniken
- 3.5.10 Checklisten zur Kundenorientierung
- 3.5.11 Qualitätsstandards für Bibliotheken und Informationseinrichtungen

3.6 Veränderungsmanagement

- 3.6.0 Literatur
- 3.6.1 Öffentliche Bibliotheken in der kommunalen Verwaltungsreform
- 3.6.2 Innovationen initiieren und Veränderungen zum Erfolg bringen
- 3.6.3 Externe Beratung: Unterstützung von Veränderungsprozessen
- 3.6.4 Veränderungsmanagement bei der Implementation einer Social-Media-Strategie

3.7 derzeit nicht besetzt

3.8 Organisationsstruktur und Organisationsgestaltung

- 3.8.0 Literatur
- 3.8.1 Organisation von Bibliotheken und Informationseinrichtungen
- 3.8.2 Modelle der Organisationsstruktur

3.9 Operatives Management

- 3.9.1 Bereiche operativen Managements
- 3.9.2 Projektarbeit und -management
- 3.9.3 Notfallplanung als Managementaufgabe
- 3.9.4 Die Organisation eines Bibliotheksumzugs
- 3.9.5 Management von Bibliotheksfusionen
- 3.9.6 Kundenbindungsmanagement
- 3.9.7 Management der interkulturellen Bibliotheksarbeit
- 3.9.8 Provenienzkklärung und Restitution in Bibliotheken: Grundlagen, Geschäftsprozess, Ressourcen
- 3.9.9 Managementrichtlinien für Kartensammlungen
- 3.9.10 Management von Digitalisierungsprojekten
- 3.9.11 Partnerschaftsmanagement
- 3.9.12 Prozessorientiertes Informations- und Dokumentenmanagement
- 3.9.13 Management von One-Person Libraries

4 Personalmanagement

4.1 Personalentwicklung

- 4.1.0 Literaturhinweise
- 4.1.1 Einführung und Rahmenbedingungen
- 4.1.2 Handlungsfelder
- 4.1.3 Lernformen
- 4.1.4 Coaching

4.2 Mitarbeitermotivation

- 4.2.0 Literatur
- 4.2.1 Einleitung
- 4.2.2 Motivation der Mitarbeiter
- 4.2.3 Motivierung der Mitarbeiter
- 4.2.4 Grenzen von Motivation und Motivierung in Bibliotheken

4.3 Personalbedarf

- 4.3.0 Literaturhinweise
- 4.3.1 Einleitung
- 4.3.2 Methoden der quantitativen Personalbedarfs-Ermittlung
- 4.3.3 Richtwerte für Öffentliche Bibliotheken
- 4.3.4 Beispiel für Öffentliche Bibliotheken
- 4.3.5 Richtwerte für wissenschaftliche Bibliotheken
- 4.3.6 Beispiel für wissenschaftliche Bibliotheken
- 4.3.7 Personalbedarfsermittlung als strategische Aufgabe

4.4 Arbeitszeitmodelle

- 4.4.0 Literatur
- 4.4.1 Einleitung
- 4.4.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen für Arbeitszeitmodelle
- 4.4.3 Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen
- 4.4.4 Arbeitszeitmodelle und Betriebsorganisation
- 4.4.5 Einzelne Arbeitszeitmodelle für Bibliotheken
- 4.4.6 Zusammenfassung

- 4.5 Besprechungsmanagement**
- 4.5.0 Literatur
- 4.5.1 Besprechungsmanagement –
 Ein notwendiges Übel?

- 4.6 Zeitmanagement, Selbstmanagement**
- 4.6.0 Literatur
- 4.6.1 Ziele und Aufgabentypen
- 4.6.2 Aufgaben planen und durchführen

- 4.7 Management zivilgesellschaftlichen
 Engagements**
- 4.7.0 Management Bürgerschaftlichen Engagements in
 Bibliotheken
- 4.7.1 Rahmenbedingungen
- 4.7.2 Rekrutierung
- 4.7.3 Organisation
- 4.7.4 Motivation
- 4.7.5 Qualifikation der Freiwilligen
- 4.7.6 Qualifikation der Hauptamtlichen
- 4.7.7 Aufgaben der Freiwilligen
- 4.7.8 Kontinuität und Qualität
- 4.7.9 Ergebnisverantwortung
- 4.7.10 Recht und Versicherung
- 4.7.11 Finanzierung

- 4.8 Einarbeitung neuer Mitarbeiter als
 Managementaufgabe**
- 4.8.0 Literaturhinweise
- 4.8.1 Allgemeines
- 4.8.2 Die Perspektive neuer Mitarbeiter
- 4.8.3 Anforderungen der Bibliothek an neue Mitarbeiter
- 4.8.4 Bedeutung der Einarbeitung
- 4.8.5 Modell 1: Einarbeitungsplan am Beispiel Ver-
 buchung und Buchrückstellendienst
- 4.8.6 Modell 2: Rotation/Traineeprogramm
- 4.8.7 Checkliste Einarbeitung nach Becker (2002) und
 KGSt-Bericht (2000)

Kapitel 4

4.9 Betriebliches Gesundheitsmanagement

4.9.0 Literaturverzeichnis

4.9.1 Einleitung

4.9.2 BGM: Was verbirgt sich hinter dem Begriff?

4.9.3 Gesundheit und Krankheit: Was heißt das eigentlich?

4.9.4 Arbeitsfähigkeit und Arbeitsunfähigkeit

4.9.5 Gesundheit am Arbeitsplatz: Ressourcen fördern und Belastungen reduzieren

4.9.6 Gute Arbeit = Gesunde Arbeit?

4.9.7 Absentismus und Präsentismus: Ein großes Problem?

4.9.8 Schlussfolgerung

4.10 Das Potenzial Studentischer Hilfskräfte an Universitätsbibliotheken

4.10.0 Literatur

4.10.1 Gegenwärtige Praxis

4.10.2 Spezifika der Beschäftigung Studentischer Hilfskräfte

4.10.3 SHK-Beschäftigung als Bildungsaufgabe

4.10.4 Ansätze für die Praxis

5 Finanzen und Controlling

5.1 Finanzierungsquellen von Bibliotheken

- 5.1.1 Alternative Finanzierungsquellen
- 5.1.2 Sponsoring
- 5.1.3 Bibliotheksfundraising
- 5.1.4 Qualifizierung von Fundraisern
- 5.1.5 Einnahmen dem Haushalt der Bibliothek zukommen lassen

5.2 Haushaltsrecht, Haushaltspläne, Budgetierung, Globalhaushalte

- 5.2.0 Literaturhinweise
- 5.2.1 Haushaltsrecht
- 5.2.2 Haushaltsplan, Haushaltsgrundsätze
- 5.2.3 Haushaltssystematik, Titel, Kapitel, Haushaltsstelle
- 5.2.4 Deckungsfähigkeit, Sammelnachweis
- 5.2.5 Flexibilisierung, Budgetierung, Globalhaushalt, Neues Steuerungsmodell

5.3 Kostenrechnung

- 5.3.0 Literaturhinweise
- 5.3.1 Einführung in die Kostenrechnung
- 5.3.2 Kostenartenrechnung
- 5.3.3 Kostenstellenrechnung
- 5.3.4 Kostenträgerrechnung
- 5.3.5 Kostenmanagement
- 5.3.6 Schlussbemerkung
- 5.3.7 Kostenrechnung in der Praxis – Hochschulbibliotheken und „Globalhaushalt“ am Beispiel Nordrhein-Westfalens

5.4 Controlling

- 5.4.1 Grundlagen
- 5.4.2 Einführung eines Controlling-Systems
- 5.4.3 Leistungsmessung

- 5.5 Fundraising durch Bibliotheken**
 - 5.5.0 Links und Literatur
 - 5.5.1 Allgemeines
 - 5.5.2 Begriffsabgrenzung: Fundraising – Sponsoring – Drittmittel
 - 5.5.3 Fundraising – Definition
 - 5.5.4 Fundraising – Voraussetzungen, Strategien, Prozesse
 - 5.5.5 Kompetenzen von Fundraisern
 - 5.5.6 Fundraising und Public Relations
 - 5.5.7 Maßnahmen und Anlässe
 - 5.5.8 Fundraising – Ethik
 - 5.5.9 Fundraising – Rechtliche Aspekte
 - 5.5.10 Ausblick

- 5.6 Evaluierung der Bibliotheksleistung: Statistik, Leistungsmessung und Wirkungsanalyse**
 - 5.6.0 Literaturhinweise
 - 5.6.1 Qualitätskriterien für Bibliotheksleistungen
 - 5.6.2 Voraussetzung für eine Evaluierung: Festlegen der Aufgaben
 - 5.6.3 Verfügbare Daten und Methoden für die Evaluierung
 - 5.6.4 Statistik für Bibliotheken
 - 5.6.5 Leistungsmessung für Bibliotheken
 - 5.6.6 Wirkungsmessung
 - 5.6.7 Nutzung der Evaluierungs-Ergebnisse

- 5.7 Drittmittelprojekte: Fördermöglichkeiten und Antragstellung**
 - 5.7.0 Literaturhinweise
 - 5.7.1 Einleitung
 - 5.7.2 Grundbegriffe
 - 5.7.3 Förderprogramme und Förderinstitutionen (in Auswahl)
 - 5.7.4 Von der Projektidee bis zur Förderzusage: Fünf Schritte zur erfolgreichen Antragstellung

6 Arbeitsrecht

6.1 Einleitung und Grundbegriffe

- 6.1.1 Einleitung
- 6.1.2 Grundbegriffe

6.2 Zustandekommen des Arbeitsvertrages

- 6.2.1 Stellenausschreibung
- 6.2.2 Anbahnungsverhältnis
- 6.2.3 Auswahlverfahren
- 6.2.4 Beteiligung von Personal-/ bzw. Betriebsrat

6.3 Arbeitsverhältnis / Arbeitsvertrag

- 6.3.1 Abgrenzung Arbeitnehmer – Freier Mitarbeiter
- 6.3.2 Scheinselbstständigkeit / Arbeitnehmerähnliche Selbstständige
- 6.3.3 Arbeitsverträge
- 6.3.4 Inhaltskontrolle bei Arbeitsverträgen
- 6.3.5 Befristete und bedingte Arbeitsverträge

6.4 Das Direktionsrecht des Arbeitgebers

- 6.4.1 Nichtöffentlicher Bereich
- 6.4.2 Öffentlicher Bereich

6.5 Mutterschutz und Elternzeit

- 6.5.1 Mutterschutz
- 6.5.2 Elternzeit (§§ 15 BEEG)

6.6 Eingruppierung

- 6.6.0 Beratung und Literatur
- 6.6.1 Eingruppierung im Überblick
- 6.6.2 Tätigkeitsmerkmale
- 6.6.3 Erfahrungsstufen
- 6.6.4 Entgeltordnung des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst der Länder TV-L
- 6.6.5 Entgeltordnung des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst TVöD-Bund

- 6.6.6 Entgeltordnung des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst TVöD-Kommunen
- 6.6.7 Unbestimmte Rechtsbegriffe und weitere Definitionen
- 6.6.8 Der Begriff Arbeitsvorgang
- 6.6.9 Vorgehen bei der Eingruppierung
- 6.6.10 Eingruppierung des wissenschaftlichen Bibliotheksdienstes
- 6.6.11 Beispiele für Eingruppierungen

- 6.7 Mitbestimmungsrechte**
 - 6.7.1 Personalvertretung am Beispiel LPVG Baden Württemberg
 - 6.7.2 Beteiligung weiterer Gremien
 - 6.7.3 Behindertenbeauftragte

- 6.8 Kündigung**
 - 6.8.1 Öffentlicher Dienst

7 Marketing und Kommunikationspolitik

7.1 Marketingmanagement

- 7.1.0 Literatur
- 7.1.1 Definition Marketing
- 7.1.2 Zielsetzungen und Erfolgsfaktoren des Marketings
- 7.1.3 Besonderheiten des Marketings für Bibliotheken und Informationseinrichtungen
- 7.1.4 Marketing-Management-Prozess

7.2 Marketinganalyse und Marktsegmentierung

- 7.2.0 Literatur
- 7.2.1 Definition und Zielsetzung der Marketinganalyse
- 7.2.2 Marktbedingungen von Bibliotheken und Informationseinrichtungen
- 7.2.3 Informationsgrundlagen für die Marketinganalyse
- 7.2.4 Analysefelder der Marketinganalyse
- 7.2.5 Methoden der Marketinganalyse
- 7.2.6 Marktsegmentierung
- 7.2.7 Big Data und Personalisierung

7.3 Strategisches Marketing und Markenmanagement

- 7.3.0 Literatur
- 7.3.1 Definition und Ziele
- 7.3.2 Methoden des Strategischen Marketings
- 7.3.3 Markenentwicklung und -führung

7.4 Kommunikationspolitik

- 7.4.0 Literatur
- 7.4.1 Strategische Kommunikation
- 7.4.2 Medienarbeit
- 7.4.3 Mediawerbung
- 7.4.4 Public Affairs / Lobbyarbeit
- 7.4.5 Kundenkommunikation online
- 7.4.6 Krisenkommunikation

7.5 Marketing-Controlling

7.5.0 Literatur

7.5.1 Definition und Funktionen des
Marketing-Controllings

7.5.2 Organisation des Marketing-Controllings

8 Produktpolitik, Informationsdienstleistungen

8.1 Bestandsmanagement

- 8.1.0 Informationsquellen (Links geprüft am 5.12.2016)
- 8.1.1 Wissenschaftliche Bibliotheken
- 8.1.2 Öffentliche Bibliotheken
- 8.1.3 Lieferantenauswahl, Kostenoptimierung beim Einkauf
- 8.1.4 Beschaffung und Bereitstellung von elektronischen Medien
- 8.1.5 Deakquisition

8.2 Informationsdienstleistungen

- 8.2.1 Nutzerorientierte Informationsdienste
- 8.2.2 Auskunftsdienste, Informationsvermittlung
- 8.2.3 Auftragsrecherchen
- 8.2.4 Call-Center und Virtuelle Auskunft

8.3 Management von Bildungsdienstleistungen

- 8.3.0 Literatur- und Internethinweise
- 8.3.1 Auswirkung der Digitalisierung
- 8.3.2 Management der Teaching Library
- 8.3.3 Open Science

8.4 Prozessmanagement im Bestandsaufbau

- 8.4.0 Literatur
- 8.4.1 Grundmodell des Geschäftsgangs
- 8.4.2 Integrierter Geschäftsgang
- 8.4.3 Ziele des Prozessmanagements und Analyse der Prozesse
- 8.4.4 Wertanalyse
- 8.4.5 Ideenpool

9 Bibliothekspraxis und EDV

9.1 Managementanforderungen durch Informationstechnik

- 9.1.1 Stellung der Informationstechnik in der Bibliothek
- 9.1.2 Informationstechnik in Bibliotheken ist mehr als nur ein Bibliothekssystem
- 9.1.3 Anforderungen an das Management einer Bibliothek
- 9.1.4 Was ist ein Systems Librarian?
- 9.1.5 Zentrale Bedeutung der Webseiten einer Bibliothek

9.2 Schulung und Unterstützung der Mitarbeiter

- 9.2.1 Grundsätzliches
- 9.2.2 Anforderungen an das Management bei der Schulung
- 9.2.3 Konkrete Maßnahmen und Möglichkeiten
- 9.2.4 Anbieter von Fortbildungen

9.3 Die EDV und ihre Systeme: Software

- 9.3.0 Literatur und Informationsquellen
- 9.3.1 Checkliste für ein Pflichtenheft zur Softwarebeschaffung
- 9.3.2 Open Source Software – Pro und Contra

9.4 Einzelne Bereiche des DV Managements

- 9.4.1 Rechte und Vertrauen sichern: „Digital Rights Management“ und „Trusted Computing“
- 9.4.2 Digitale Langzeitarchivierung
- 9.4.3 Vom Dokumentenserver zum Institutional Repository
- 9.4.4 Empfehlungsdienste

- 9.4.5 Records Management, Schriftgutverwaltung und Compliance
- 9.4.6 Der Einsatz von Augmented Reality in Bibliotheken

10 Rechtliche Grundlagen der Bibliothekspraxis

10.1 EU-Recht und Bibliothekswesen

- 10.1.1 Einleitung
- 10.1.2 Erwerbung von Medien
- 10.1.3 Urheberrecht
- 10.1.4 Datenschutz

10.2 Urheberrecht

- 10.2.0 Literatur und Internetquellen
- 10.2.1 Das Kopieren
- 10.2.2 Der Kopienversand an Direktbesteller und im Leihverkehr
- 10.2.3 Elektronische Pressespiegel und Archive
- 10.2.4 Die öffentliche Wiedergabe (Lesung)
- 10.2.5 Die öffentliche Zugänglichmachung
- 10.2.6 Verwaiste und vergriffene Werke
- 10.2.7 Das Zweitverwertungsrecht
- 10.2.8 Die Ausleihe
- 10.2.9 Personenfotos in der Öffentlichkeitsarbeit

10.3 Verankerung der Hochschulbibliotheken in den Landesgesetzen

- 10.3.0 Literaturhinweise
- 10.3.1 Einleitung
- 10.3.2 Bestandsaufnahme

10.4 Lizenz- und Konsortialverträge

- 10.4.0 Literaturangaben und Internetadressen
- 10.4.1 Prinzipielles zu Lizenz- und Konsortialverträgen
- 10.4.2 Übersetzungshilfe
- 10.4.3 Inhalt des Lizenzvertrages
- 10.4.4 Die Arbeitsgemeinschaft Deutscher, Österreichischer und Schweizer Konsortien (GASCO)

- 10.4.5 Zusammenfassung: Zu beachten in einem Lizenzvertrag
- 10.4.6 Exkurs: Creative Commons Lizenzen

- 10.5 Online-Recht**
- 10.5.0 Literatur und Quellen
- 10.5.1 Einleitung
- 10.5.2 Rechtsgrundlagen
- 10.5.3 Homepage
- 10.5.4 Soziale Medien
- 10.5.5 Ablieferungspflicht für Medienwerke
- 10.5.6 Internetzugänge für Kunden und Vorratsdatenspeicherung
- 10.5.7 Zugangseröffnung
- 10.5.8 Datenbanken und Digitale Bibliotheken
- 10.5.9 Zukünftige Entwicklungen

- 10.6 Jugendschutz**
- 10.6.0 Literaturhinweise
- 10.6.1 Überblick
- 10.6.2 Gesetzliche Grundlagen
- 10.6.3 Unterschiedliche Jugendschutzgrade
- 10.6.4 Beachtung der Abgabe- und Zugangsverbote
- 10.6.5 Bildnis- und Persönlichkeitsrecht Minderjähriger
- 10.6.6 Haftung

- 10.7 Rechtsfragen der Bibliotheksbenutzung**
- 10.7.1 Legitimation zum Erlass der Ordnung
- 10.7.2 Zulassung
- 10.7.3 Ausleihe
- 10.7.4 Datenschutz
- 10.7.5 Haftung des Benutzers
- 10.7.6 Haftung der Bibliothek
- 10.7.7 Ermächtigung zu ausführenden Bestimmungen
- 10.7.8 Hausrecht
- 10.7.9 Generalklausel
- 10.7.10 Internet- und Datenbanknutzung
- 10.7.11 Gebühren und Entgelte

10.7.12 Inkrafttreten

10.8 Betriebs- und Rechtsformen

10.8.0 Weiterführende Literatur

10.8.1 Einleitung

10.8.2 Mögliche Betriebsformen

10.8.3 Rechtsträgerwechsel

10.8.4 Neue Aufgaben

10.8.5 Wirtschaftsplan

10.8.6 Das Vermögen

10.8.7 Betrieb gewerblicher Art

10.8.8 Der Gesellschaftszweck

10.8.9 Das Personal

10.8.10 Checkliste für die Errichtung