

Guter Service macht Kunden glücklich

Von Frank Raugel, S. 98

Die Zahl der Entleiher in den öffentlichen Bibliotheken Deutschlands ist von 2005 bis 2011 um 10 % geschrumpft (Deutsche Bibliotheksstatistik). Die demographische Entwicklung, vor allem aber die immer attraktiveren Angebote der Mitbewerber im Bildungs- und Unterhaltungsbereich spielen dabei eine große Rolle. Was bedeutet dies für öffentliche Bibliotheken? Unter dem Legitimationsdruck ihrer Geldgeber müssen sie ihre Kunden noch stärker als bisher zufrieden stellen und wenn möglich begeistern. Dazu sollten die Wünsche und Erwartungen der Kunden regelmäßig und systematisch erfasst, analysiert und in passende Bestands- und Medienangebote sowie interaktive Prozesse umgewandelt werden. An zwei Beispielen aus dem Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach wird gezeigt, wie sich Kundenorientierung im bibliothekarischen Alltag umsetzen lässt.

Videotelefonieren Sie mit uns! Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der TU München

Von Caroline Leiß, S. 103

Die Universitätsbibliothek der TUM bietet ausschließlich virtuelle Auskunftsdienste an, eine Infotheke mit Bibliothekspersonal gibt es nicht mehr. Neben den ortsunabhängigen Auskunftsdiensten über Telefon, Chat, SMS und E-Mail sind in drei Teilbibliotheken Infosäulen aufgestellt, die als virtuelle Infotheken die Face-to-face-Kommunikation zwischen Bibliotheksbesuchern und Auskunftsbibliothekaren ermöglichen. Der Artikel erläutert die Gründe für die Umstellung auf virtuelle Auskunftswege und schildert die jetzigen Dienstleistungen.

Mikroformen in der Bayerischen Staatsbibliothek

Von Freddy Litten, S. 109

Seit mehreren Jahrzehnten erwirbt die Bayerische Staatsbibliothek Mikroformen (vor allem Mikrofiches und Mikrofilme), sowohl einzeln als auch in Sammlungen. Speziell letztere werfen in den Bereichen Erschließung und Benutzung des Öfteren Probleme auf, die eine aufwändigere Behandlung als bei „normalen“ Medien angeraten erscheinen lassen. Im Beitrag werden einige solche Probleme und Lösungsmöglichkeiten angeschnitten.

„The world focus on Munich“: Die Globussegmentkarte Martin Waldseemüllers in der Universitätsbibliothek der Ludwig-Maximilians-Universität München

Von Sven Kuttner, S. 112

In einem Sammelband aus dem ersten Jahrzehnt des 16. Jahrhunderts fand sich im Mai 2012 eine Globussegmentkarte Martin Waldseemüllers. Die Fundmeldung löste eine geradezu fulminante Medienresonanz aus, wie sie die deutsche Bibliothekslandschaft in den vergangenen Jahrzehnten nicht erlebt hat. Die ursprünglich im lothringischen Saint-Dié entstandene Karte gilt als bahnbrechendes Kartenwerk seiner Zeit und als „Geburtsurkunde Amerikas“. Das Wasserzeichen im Papier lässt vermuten, dass das Münchner Exemplar einige Zeit nach dem Erstdruck von 1507 entstanden sein dürfte. Die Globussegmentkarte der Universitätsbibliothek der LMU München könnte in Straßburg um 1515/16 als veränderter Nachdruck entstanden sein.

Ein Jahrhundertbau – Die neue Nürnberger Zentralbibliothek

Von Elisabeth Sträter, S. 124

Mit Eröffnung der neuen Nürnberger Zentralbibliothek am 24. Oktober 2012 befinden sich erstmals in der langjährigen Geschichte der Stadtbibliothek alle Bibliotheken unter einem Dach. Zum Gebäudekomplex gehören außer dem sanierten Luitpoldhaus, das ein innovatives Lernzentrum, die Belletristik, einen Lesesaal sowie die Musik-, Kinder- und Jugendbibliothek beherbergt, das Katharinenkloster, in dem die Sachliteratur untergebracht ist. Neben der Beschäftigung mit dem Bau sowie dem Umzug von 700.000 Medien musste sich die Stadtbibliothek Nürnberg einem umfangreichen Organisationsentwicklungsprozess unterziehen. Dieser war aufgrund der Zusammenführung der drei zentralen Bibliotheken sowie des Zusammenschlusses von Stadtbibliothek und Bildungszentrum (Volkshochschule) zum Bildungscampus Nürnberg erforderlich.

Bibliothekarische Apps. Erster Teil oder was sind eigentlich Apps?

Von Hans-Bodo Pohla, S. 130

Apps und Smartphones sind nun bereits seit längerem große Themen in den Medien und vor allem in der Werbung. Für Bibliotheken besteht inzwischen auch kaum mehr die Frage eines kurzfristigen Trends. So nehmen auch immer mehr Bibliothekssystemanbieter in Deutschland Apps in ihr Portfolio auf. Bei diesen handelt es sich im Regelfall um Webapps, die gegenüber nativen Apps Vor- und Nachteile haben. Der Artikel soll helfen, diese Begrifflichkeiten und Unterschiede zu verstehen. Ferner wird erörtert, ob bereits eine Zielgruppe mit mobilen Endgeräten existiert oder ob es sich um eine Entwicklung für ein Nischenpublikum handelt. Als Entscheidungshilfe wird ein aktueller Überblick deutscher Apps insbesondere aus öffentlichen Bibliotheken an die Hand gegeben. Eine Vertiefung erfolgt im nächsten Heft.

Good service satisfies customers

By Frank Raugel, p. 98

The number of lenders in Germany's public libraries has decreased by 10% from 2005 to 2011 (German library statistics). The demographic development, but predominantly the increasingly attractive offers by competitors in the education and entertainment field, play an important role. What does this mean for public libraries? Put under legitimisation pressure by their sponsors, they have to satisfy their customers even better than so far, and, if possible, enthuse them. For this purpose, the customers' requirements and expectations should be determined, analysed and transformed regularly and systematically into matching book and media collections for loan and interactive processes. Two examples from the media and information centre of the city library of Biberach show how customer orientation can be implemented in everyday library work.

Viewphone us! Virtual information services at the University Library of the TU Munich

By Caroline Leiß, p. 103

The university library of the TUM offers exclusively virtual information services, the information desk with library staff has been abolished. Besides the location-independent information services via telephone, chat, SMS and e-mail, information pillars have been set up in three library parts, which, as virtual information desks, make possible the face-to-face communication between library visitors and information librarians. The article explains the reasons for the switch to virtual information services and describes the current services.

A librarian's experience with microforms in the Bayerische Staatsbibliothek

By Freddy Litten, p. 109

The Bayerische Staatsbibliothek has been acquiring microforms (predominantly microfiches and microfilms) for decades, both individual specimens and collections. Particularly the collections frequently cause problems with regard to cataloguing and use, with a more sophisticated treatment than that of "normal" media seeming to be advisable. The article broaches some of these problems and possible solutions.

"The world focus on Munich": The globe segment map by Martin Waldseemüller in the University Library of the Ludwig-Maximilians-University of Munich

By Sven Kuttner, p. 112

In May 2012, a globe segment map by Martin Waldseemüller was discovered in an omnibus volume of the first decade of the 16th century. The news of the find almost caused a media frenzy unheard of by German libraries during the past decades. The map, originally produced in Saint-Dié in Lorraine, is regarded as the pioneering cartographic work of its time and the "birth certificate of America". The watermark in the paper gives reason to assume that the Munich specimen was probably produced some time after the first print of 1507. The globe segment map of the University Library of the LMU Munich could have been produced in Strasbourg around 1515/16 as an amended reprint.

A building of a century – The new central library of Nuremberg

By Elisabeth Sträter, p. 124

The opening of the new central library of Nuremberg 24 October 2012 was the first time in the long history of the city library that all libraries were accommodated under one roof. Besides the renovated Luitpold building, which houses an innovative learning centre, the fiction department, a reading room and the library for music, children and adolescents, also the St. Catherine's monastery, accommodating the non-fiction literature, belongs to the building complex. In addition to handling the building site and the move of 700.000 media, the city library of Nuremberg had to undergo an extensive organisational development process. This had become necessary due to the fusion of the three central libraries and the merging of the city library and the education centre (adult education) to form the "Education Campus Nuremberg".

Library apps. Part one or what are apps actually?

By Hans-Bodo Pohla, p. 130

Apps and smart phones have been big issues in the media and in particular in advertising for some time now. For libraries there is hardly any doubt now that this is not a short-lived trend. Thus an increasing number of library system providers are expanding their portfolio to also contain apps. However, these are usual web apps, which have some advantages and disadvantages in comparison to native apps. The article is intended to help understand these terms and differences. It is further discussed whether there already exists a target group with mobile terminals or whether this is a development for a niche public. To offer support for decision making, the article gives a current overview of German apps particularly from public libraries. The article in the next issue will go into greater detail.