

# 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

## 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

## Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	70
Abstract	70
Inhaltsverzeichnis	71
Abbildungsverzeichnis	72
Abkürzungsverzeichnis	72
1 Einleitung	73
2 Bibliothekarische Arbeit und der Begriff Rhetorik	75
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
3 Die Bedeutung von Rhetorik in der Politik und in Bibliotheken	84
3.1 Die Bedeutung von Rhetorik in der Politik	84
3.2 Die Bedeutung von Rhetorik in Bibliotheken	85
4 Umfrage: Anwendung rhetorischer Fähigkeiten durch Bibliothekare in Baden-Württemberg	88
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
5 Leitfaden zum Ausbau rhetorischer Kompetenzen	104
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