

# Inhalt

Übersicht — IX

Einleitung — 1

Ursula Georgy, Frauke Schade

**Marketing für Bibliotheken – Implikationen aus dem Non-Profit- und Dienstleistungsmarketing — 7**

Albrecht Göschel

**Stadt und Kommune – soziales und politisches Umfeld von Bibliotheken im Wandel — 41**

Konrad Umlauf

**Standortmarketing — 67**

Frank Linde

**Märkte für Information – ökonomische Besonderheiten — 103**

Ragna Seidler-de Alwis

**Markt- und Wettbewerbsanalyse für Bibliotheken — 135**

Frank Linde

**Wettbewerbsstrategien auf Informationsmärkten — 159**

Simone Fühles-Ubach

**Methoden der Marketingforschung für Bibliotheken und Informationseinrichtungen — 179**

Frauke Schade

**Chancen und Grenzen der Marktsegmentierung auf der Grundlage von Milieustudien für Öffentliche Bibliotheken — 207**

Hans-Christoph Hobohm

**Strategisches Informationsmarketing – Ziele und Strategien im strategischen Marketing und ihre Umsetzung im operativen Marketing — 231**

Tom Becker, Anja Flicker

**Wissensmanagement und Wissensbilanzen in Öffentlichen Bibliotheken – ein Exkurs — 257**

Cornelia Vonhof

**Strategisches Qualitätsmanagement als Aspekt des strategischen Marketings – Strategisches Marketing als Aspekt des strategischen Qualitätsmanagements — 287**

Ursula Georgy, Rudolf Mumenthaler

**Praxis Innovationsmanagement — 319**

Frauke Schade

**Markenentwicklung für Bibliotheken — 341**

Dorothee Kaser

unter Mitarbeit von Pit Stenkhoff und Eva Wendel

**Markenpräsentation: Entwicklung von Erscheinungsbildern — 369**

Ute Engelkenmeier

**Strategische Markenkommunikation – zielgerichtet zum Erfolg — 393**

Ralf Drechsler

**Die Bibliothek in der finanziellen Krise: Handlungsempfehlungen für erfolgreiche Krisenkommunikation — 419**

Markus Trapp

**Markenkommunikation im Web 2.0 — 443**

André Vatter

**Mobiles Marketing für Bibliotheken — 457**

Barbara Lison

**Kundenzufriedenheit und Kundenbindungsstrategien — 475**

Christian Jahl

**Networking für Bibliotheken — 501**

Claudia Lux

**Bibliothekspolitische Forderungen und Lobbyarbeit für Bibliotheken — 525**

Ursula Georgy, Frauke Schade

**Fundraising — 537**

Uta Keite

**Bürgerengagement im Rahmen von Corporate Social Responsibility als integraler Bestandteil der „Medienboten“ der Bücherhallen Hamburg — 557**

Oliver Obst

**Die Zukunft des Bibliotheksmarketings — 579**

Ursula Georgy

**Emotionale Nutzenberechnungen des Gehirns:  
Erfolg durch Emotion Marketing — 611**

Hanneke Kunst, Isabelle van Woerkom

übersetzt von Nina Schoof

**Einzelhandelsmarketing in niederländischen Bibliotheken — 627**

**Über die Autoren — 649**

**Register — 653**