

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	7
Vorwort und Dank	8
Einleitung	11
Ein Blick ins Ausland	19
Andere Institutionen mit Publikumsverkehr	24
Kommunikation in Konfliktsituationen	27
Verhalten bei Betriebsstörungen – verhalten bei Betriebsstörungen?	38
Schlafende Nutzerinnen und Nutzer	38
Übel riechende Nutzerinnen und Nutzer	39
Auffällige Jugendgruppen, auffällige Kinder	40
Alkohol- und Drogenkonsum	48
Psychisch auffällige Nutzerinnen und Nutzer	50
„Übermäßig geschwätzige“ Nutzerinnen und Nutzer	54
Handys	55
Sachbeschädigungen (inklusive <i>Graffiti</i>)	56
Diebstahl	61
Beleidigungen und Anspucken	66
Bedrohungen	68
Bewaffneter Raubüberfall	69
„Bibliotheksverfolger“ und <i>Stalker</i>	70
Bibliotheksnutzer mit offenbar pädophiler Neigung	72
Hausverweis und Hausverbot	73
Kollegiale Unterstützung	76
Dokumentation der Vorfälle	76

Ernst erfordert Ernst – Eigensicherung vor Schadenseintritt	78
Handgreiflichkeiten unter Nutzerinnen und Nutzern	88
Hilfe übers Telefon.....	89
Lautsprecherdurchsagen.....	91
Private Sicherheitsdienste	92
Die Polizei als Partnerin.....	93
Anmerkungen zu Innenarchitektur und Infrastruktur.....	97
Fazit	103
Über den Autor	105
Literaturverzeichnis.....	107
Sachregister	115