

**Entwicklung eines Konzeptes  
für die Hotelbibliothek  
des Grand SPA Resort A-ROSA  
Travemünde**

Hausarbeit  
zur Diplomprüfung

an der  
HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN  
HAMBURG  
Fakultät Design Medien Information  
Studiendepartment Information

vorgelegt von  
**Melanie Letters**  
Hamburg, Juli 2007

**Referentin: Prof. Gudrun Laubach**

**Koreferent: Prof. Dr. Hans-Dieter Kübler**

## **Abstract**

In der Bundesrepublik Deutschland kommt es nur noch selten zu Neugründungen von Bibliotheken. Vielmehr geht es um Forschung und Entwicklung unterschiedlicher Gebiete des Bibliothekswesens. Die Aufgabe, ein grundlegendes Konzept für einen neuen Bibliothekstyp zu entwickeln, erscheint unter diesem Aspekt als besondere Herausforderung.

Diese Arbeit entwickelt schrittweise einen Entwurf für den Aufbau einer kleinen Bibliothek, die – und das ist das Besondere – in einem Hotel der gehobenen Kategorie untergebracht ist.

Daraus ergeben sich spezielle Anforderungen und Bedingungen, die im Verlauf der Arbeit analysiert werden. Das Konzept orientiert sich an den klassischen Eckpunkten des Bibliothekswesens, wird jedoch stark geprägt von den spezifischen Anforderungen des Hotelumfeldes.

## **Schlagworte**

Bibliothek; Information; Bestandsaufbau; Bestandserschließung; Bestandsaufbewahrung; Bestandspflege; Erwerbungsprofil; Erwerbungssetat; Veranstaltungsarbeit

# Inhaltsverzeichnis

Anhangverzeichnis .....	I
Abbildungsverzeichnis .....	II
Abkürzungsverzeichnis .....	III
1. Einleitung .....	1
2. Bibliothek und Information .....	3
2.1. Bibliothekstyp: Hotelbibliothek .....	4
2.2. Fallbeispiel: Hotel Louis C. Jacob Hamburg .....	6
3. Das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde .....	10
3.1. Lage und Umgebung .....	10
3.2. Größe und Ausstattung .....	11
3.3. Fitness und Sport .....	12
3.4. Philosophie des Hauses .....	13
3.5. Der erste Eindruck .....	14
4. Die Hotelbibliothek des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde .....	16
4.1. Ist-Zustand .....	16
4.1.1. Räumlichkeit .....	17
4.1.2. Medienbestand .....	17
4.1.3. Nachweis der Publikationen .....	18
4.1.4. Zugang zu den Büchern .....	18
4.1.5. Nutzung der Bibliothek .....	19
4.1.6. Pflege des Bestandes .....	19
4.2. Soll-Zustand .....	20

4.3. Bestandsaufbau .....	20
4.3.1. Ziele .....	20
4.3.2. Literaturarten .....	21
4.3.3. Publikationsformen .....	23
4.3.4. Grundmodell des Geschäftsgangs .....	24
4.3.5. Marktsichtung und Auswahlentscheidung .....	25
4.3.6. Erwerbungsverfahren .....	26
4.3.7. Erwerbungsarten .....	27
4.3.8. Zugangs- und Rechnungsbearbeitung .....	30
4.3.9. Aussonderung und Ersatzbeschaffung .....	32
4.4. Literatúrauswahl für die A-ROSA Bibliothek im Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde .....	34
4.4.1. Zielgruppen-Definition .....	35
4.4.2. Erwerbungsprofil .....	37
4.4.3. Erwerbungssetat und Zielbestand .....	44
4.5 Bestandserschließung .....	44
4.5.1. Erschließung in Bibliothekskatalogen .....	45
4.5.2. Erschließung des A-ROSA Bestandes .....	47
4.6. Bestandsaufbewahrung .....	48
4.6.1. Zugang zum Bestand .....	48
4.6.2. Präsenz- und Ausleihbestand .....	49
4.6.3. Ausleihbedingungen der A-ROSA Bibliothek .....	51
4.6.4. Präsentation der Bücher .....	51
4.6.5. Exkurs: Aufstellung nach Interessenskreisen .....	53
4.6.6. Bestandspflege .....	55
4.7. Integration in das Gesamtkonzept des Hotels .....	57
4.8. Zusammenfassung .....	58
5. Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek .....	62
5.1. Konzeption allgemein .....	62

5.1.1. Art der Veranstaltungen .....	63
5.1.2. Häufigkeit der Veranstaltungen .....	64
5.1.3. Größe der Veranstaltung .....	64
5.1.4. Finanzierung .....	65
5.1.5. Kooperationsmöglichkeiten .....	65
5.2. Organisation und Durchführung der Veranstaltung ...	68
5.2.1. Auswahl und Akquisition der Autoren .....	68
5.2.2. Ort und Technik .....	68
5.2.3. Moderation und Ablauf der Veranstaltung .....	69
5.2.4. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit .....	70
5.2.5. Nachbereitung .....	72
5.3. Weitere Ideen für Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek .....	72
6. Fazit .....	76
Literaturverzeichnis .....	IV
Anhang .....	X
Abbildungen .....	XVIII

## Anhangverzeichnis

### Anhang 1:

Gästefragebogen des

Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde ..... X

### Anhang 2:

Fragebogen für das Gespräch mit

Herrn Schulke / Hotel Louis C. Jacob, Hamburg ..... XII

### Anhang 3:

Auszug aus der Bestandsliste des Jahres 2006 der Hotelbibliothek  
des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde ..... XIII

### Anhang 4:

Auszug aus der Liste mit den Vorschlägen für Neuanschaffungen  
der Hotelbibliothek des Grand SPA Resort A-ROSA

Travemünde ..... XIV

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:

Frontansicht des  
Hotels Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde ..... XVIII

Abbildung 2:

Blick in die Bibliothek (geradeaus und rechts) ..... XIX

Abbildung 3:

Bibliothek (rechter Flügel) ..... XX

## Abkürzungsverzeichnis

BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
DVD	engl. digital versatile disc
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
ISSN	International Standard Serial Number
ISBN	Internationale Standardbuchnummer
u. a.	unter anderem
u.s.w.	uns so weiter
vgl.	vergleiche
z. B.	zum Beispiel

# 1. Einleitung

Die Idee für diese Diplomarbeit entstand während eines Aufenthaltes in Barcelona, Spanien. In einem Hotel entdeckte ich neben dem Eingangsbereich einen kleinen Raum, in dem eine breite Auswahl an internationalen Tageszeitungen, Zeitschriften, Büchern und Stadtplänen präsentiert wurde. Der dezent beleuchtete und mit Blumen dekorierte Raum beinhaltete außerdem große, schwere Ledersessel und einige Beistelltische. Die Gäste des Hotels nutzten diese kleine Bibliothek, um sich über das aktuelle Tagesgeschehen zu informieren, um nach Kultur- und Veranstaltungstipps der Stadt zu suchen oder um sich beim Blättern in einer Zeitschrift oder in einem Bildband etwas zu entspannen.

Diese Eindrücke haben mich nachhaltig begeistert und ich fragte mich: Welche Gründe kann es für ein Hotel geben, seinen Gästen eine Bibliothek anzubieten? Und warum nutzen nur wenige Hotels diese Möglichkeit, ihrer Unterkunft dadurch eine besondere Note zu verleihen? Wie könnten Angebot und Service einer Bibliothek in einem Hotel umgesetzt werden und Anwendung finden? Welche Schwerpunkte müssten wo gesetzt werden? Diese Fragen ließen mich während der vergangenen Semester nicht los und fließen nun in die vorliegende Arbeit mit ein.

Zum Aufbau: Einleitend sollen die beiden Begriffe Bibliothek und Information sowie der Kontext, in dem sie zueinander stehen, erläutert werden. Im Anschluss daran werden die Eigenschaften von Bibliotheken im Allgemeinen und Hotelbibliotheken im Speziellen herausgearbeitet und miteinander verglichen. Die Einführung wird durch die Darstellung eines Fallbeispiels „die Bibliothek des Hotel Louis C. Jacob in Hamburg“ ergänzt und abgeschlossen.

Im zweiten Teil der Arbeit steht das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde im Mittelpunkt. Zunächst werden Größe, Lage und Ausstattung des Hotels genauer beschrieben, im Anschluss daran die Philosophie des Hauses vorgestellt.

Der Hauptteil beginnt mit der Problemstellung der Arbeit, welche den genauen Ist-Zustand der bereits bestehenden Bibliothek des Hotel Grand SPA Resort A-Rosa Travemünde beschreibt. Demgegenüber steht die Formulierung des Soll-Zustandes, der den Wünschen des Hotelmanagements entspricht. Dieser Schritt sorgt für eine Verdichtung der Aufgaben und Ziele dieser Arbeit. Anschließend folgt eine differenzierte Analyse der einzelnen Arbeitsschritte zur Einrichtung und zum Aufbau einer Bibliothek. Diese werden jeweils mit praktischen Vorschlägen für die Bibliothek des Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde verknüpft. Zu den entscheidenden Punkten zählen hierbei insbesondere der Bestandsaufbau, die Erschließung und Aufstellung der Medien, die Ausleihbedingungen, die Pflege des Bestandes und die Integration in das Gesamtkonzept des Hotels.

Der vierte und letzte Teil der Arbeit beschäftigt sich mit der Planung von Veranstaltungen, die ebenfalls in der A-ROSA Bibliothek durchgeführt werden sollen. Einerseits fasst dieses Kapitel die Grundzüge der Veranstaltungsarbeit des Hotels zusammen und gibt andererseits konkrete Vorgaben zur Organisation und Durchführung von Literaturveranstaltungen. Ergänzt wird diese Passage durch eine Reihe von Veranstaltungsideen, die in Verbindung mit der A-ROSA Bibliothek initiiert werden könnten.

## 2. Bibliothek und Information

Zu Beginn soll der Begriff „Hotelbibliothek“ mit Hilfe einiger Fachtermini formal in das Bibliotheksumfeld eingeordnet werden, um dem Leser einen besseren Überblick und einen geeigneten Einstieg in die Arbeit zu ermöglichen.

Für die beiden Begrifflichkeiten Bibliothek und Information gibt es in der wissenschaftlichen Literatur eine Fülle von Definitionen, die in dieser Arbeit aus Zeit- und Platzgründen nicht näher ausgeführt werden können. Auffällig ist jedoch, dass beide Begriffe häufig im Zusammenhang genannt werden. So gehört es zu den Hauptaufgaben einer Bibliothek die verschiedenen publizierten Informationsquellen zu sammeln, aufzubereiten und ihren Nutzern zu Informations-, Bildungs- und Forschungszwecken oder zur Entspannung zur Verfügung zu stellen (vgl. PLASSMANN 2006, S. 9). „Bibliotheken sind ohne Information nicht denkbar...“ (PLASSMANN 2006, S. 6) und die drastisch anwachsende Menge an Informationen muss zuerst von entsprechenden Institutionen gefunden und für eine Nutzung verdichtet und zugänglich gemacht werden. Dieser Aufgabe widmen sich mehr und mehr Bibliotheken, so dass man gegenwärtig sagen kann, dass Informationen zunehmend an vermittelnde Instanzen wie z. B. Bibliotheken gebunden sind (vgl. PLASSMANN 2006, S. 6).

Bibliotheken werden in Deutschland aufgrund

- ihres Bestandsumfangs
- der Art ihrer Bestände
- ihrer Zielgruppen
- ihrer Trägerinstitutionen
- ihrer Rechtsform und
- ihrer Hauptfunktion unterschieden.

In Zukunft werden zur Typisierung von Bibliotheken folgende Merkmale an Bedeutung zunehmen: Art und Umfang des digitalen Medienbestands und der digital basierten Dienstleistungen sowie Art und Umfang der Informationsressourcen, die virtuell zugänglich sind (vgl. PLASSMANN 2006, S. 64).

## **2.1. Bibliothekstyp: Hotelbibliothek**

Der Begriff Hotelbibliothek wird in der klassischen Bibliotheksliteratur an keiner Stelle aufgeführt. Es gibt jedoch einige Anhaltspunkte, die eine grobe Zuordnung der Hotelbibliotheken in die Bibliothekstypologie ermöglicht. Nachstehend werden die Merkmale einer hoteleigenen Bibliothek den eben genannten Kriterien im Einzelnen gegenübergestellt und bewertet.

Der Bestandsumfang einer Hotelbibliothek fällt im Verhältnis zu kleinen öffentlichen Stadtbibliotheken deutlich geringer aus und erfordert daher deutlich weniger Betreuungsaufwand. Alle wesentlichen Aufgaben können von nur einer Person durchgeführt werden. In diesem Falle spricht man von sogenannten One-Person-Libraries (OPL). Im Laufe dieser Arbeit werden deshalb auch wissenschaftliche Quellen aus diesem Bereich aufgegriffen und angewandt.

Das Merkmal „Art der Bestände“ zielt auf die Unterscheidung zwischen Universal- und Spezialbibliothek, d. h. im weiteren Sinne auf die Nutzungsberechtigung einzelner Personenkreise, ab (vgl. PLASSMANN 2006, S. 64). Da die Bestände einer Hotelbibliothek nur von den hauseigenen Gästen und nicht etwa von den Anwohnern des Ortes genutzt werden, sind Hotelbibliotheken bei den Spezialbibliotheken eingeordnet.

Die Zielgruppe einer Hotelbibliothek ist durch Art und Zusammensetzung der Gäste und dem Zweck ihres Aufenthalts eindeutig festgelegt. Ohne genauere Differenzierung des Hoteltyps kann davon ausgegangen werden, dass es sich bei den Gästen um eine heterogene Benutzergruppe handelt und somit die unterschiedlichsten Interessen und Bedürfnisse vorhanden sind. Ähnlich verhält es sich bei der Nutzergruppe einer öffentlichen Bibliothek. Dort steht weniger die Versorgung wissenschaftlich interessierter Nutzer im Vordergrund als viel mehr die breite Öffentlichkeit mit ihrem Medienbedarf zu befriedigen (vgl. PLASSMANN 2006, S. 64). Unter diesem Blickwinkel können Hotelbibliotheken der Kategorie „öffentliche Bibliothek“ zugeordnet werden.

Bei der Feststellung der Trägerinstitution geht es vor allem darum, die Verantwortlichen für die jeweilige Bibliothek zu definieren. Bei Hotelbibliotheken sind dies in der Regel die Eigentümer bzw. die Geschäftsführer des Hotels. Je nach dem, ob es sich dabei um einen privaten Träger, eine GmbH oder Aktiengesellschaft handelt, gelten die entsprechenden Rechtsvorschriften (BGB, GmbH-Gesetz, Aktiengesetz).

Ein weiteres Kriterium für die Einteilung zu einem bestimmten Bibliothekstyp ist die Darlegung der Hauptfunktion einer Bibliothek. Hierbei unterscheidet man die Gebrauchs- von der Archivbibliothek (vgl. PLASSMANN 2006, S. 65). Eine Hotelbibliothek kann somit eindeutig den Gebrauchsbibliotheken zugeordnet werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es sich bei einer Hotelbibliothek um eine **spezielle Form einer öffentlichen Bibliothek** [Hervorhebung durch die Autorin] handelt. Weitere Bibliotheken, die zu dieser Kategorie gehören, sind z. B. Patientenbibliotheken, Bibliotheken in Justizvollzugsanstalten oder Blindenbibliotheken (vgl. PLASSMANN 2006, S. 86).

## **2.2. Fallbeispiel: Hotel Louis C. Jacob in Hamburg**

Während der Vorbereitungen zur Diplomarbeit entdeckte ich durch gezielte Recherchen einige Hotels rund um die Welt (USA, New York: Library Hotel; Neuseeland, Christchurch: Old Countryhouse; Deutschland, Groß Breesen: Gutshotel Groß Breesen), die ihren Gästen eine Sammlung von Büchern und anderen Medien zu den verschiedensten Themen anbieten (vgl. FRANKFURTER ALLGEMEINE ZEITUNG 2006). Eines dieser Hotels ist das Louis C. Jacob in Hamburg, welches ich im Folgenden mit Fokus auf die Bibliothek näher beschreibe.

Auf meine Anfrage beim Hamburger Hotel Louis C. Jacob erhielt ich von der Direktionsassistentin die freundliche Einladung, mir einen persönlichen Eindruck von der Bibliothek zu verschaffen. Bei meinem Besuch im Hotel wurde ich von Herrn Schulke, dem Direktionsassistenten, empfangen und durch das Hotel in die Bibliothek begleitet. Dort beantwortete er alle von mir vorbereiteten Fragen, die im Anhang (siehe Anhang 2) nachzulesen sind. Auf diese Aussagen beziehe ich mich größtenteils bei den nachstehenden Ausführungen.

Das Hotel Louis C. Jacob ist ein luxuriöses Traditionshotel, welches in direkter Nähe zur Elbe und gleichzeitig unweit der Hamburger Innenstadt gelegen ist. Das Hotel bietet 85 Zimmer und Suiten, ein Gourmetrestaurant, eine Weinwirtschaft mit Garten, eine Sammlung von Hamburger Künstlern aus dem 19. und 20. Jahrhundert, u. a. die Lindenterasse von Max Liebermann, eine Spezialitäten - Bar und eine Bibliothek (vgl. HOTEL LOUIS C. JACOB 2007).

Die Gäste des Hotels kommen in der Regel, um zu entspannen und zu genießen. Darunter sind viele Wochenendurlauber, die zwei bis

drei Übernachtungen im Hotel buchen. Außerdem finden unter der Woche zahlreiche Tagungen von regionalen und überregionalen Firmen statt. Sogenannte Long-Stay-Aufenthalte<sup>1</sup> sind eher selten der Fall (vgl. SCHULKE 2007). Das Hotel beschreibt sich selbst als „ein Ort für Gäste, die statt der unentwegten Betriebsamkeit einer professionellen Herberge den noblen Stil eines hanseatischen Privathauses schätzen. Gediegen, gleichzeitig weltoffen, elegant aber zurückhaltend...niemals jedoch modisch“ (HOTEL LOUIS C. JACOB 2007).

Genau diese Attribute treffen auch auf die Bibliothek des Hotels zu. In den Jahren 1996/1997 wurde diese während einer Renovierung des Hotels auf Initiative des Direktors Jost Deitmar gegründet. Der Raum, in dem die Bibliothek eingerichtet wurde, ist ca. 35qm groß und beinhaltet neben einem alten Kachelofen, großen Ledersesseln, einem Sekretär mit PC und Internetzugang, Teetischchen und warmen Lichtquellen mehrere große Bücherschränke. Die Bibliothek wird laut Herrn Schulke nicht nur als Rückzugsort zum Lesen und Nachdenken, sondern auch gerne und oft für geschäftliche Besprechungen und Vorstellungsgespräche ansässiger Unternehmen genutzt. Außerdem kann das Bibliothekszimmer auch für kleine Feiern wie z.B. einen Kindergeburtstag gemietet werden.

Der Bibliotheksbestand setzt sich ausschließlich aus Printmedien zusammen. Neben zahlreichen Monographien finden die Hotelgäste auch tagesaktuelle, nationale und internationale Zeitungen und Zeitschriften wie z.B. Le Monde, Frankfurter Allgemeine Zeitung oder Alles über Wein. Ein Schwerpunkt der Sammlung liegt in der Geschichte der Stadt Hamburg und ihrer Elbvororte, ein weiterer in der Önologie<sup>2</sup>, ergänzt durch zahlreiche Abhandlungen zu kulinarischen Themen. Außerdem findet der Leser wertvolle, lederne Gesamtaus-

---

<sup>1</sup> Aufenthalt im Hotel, der länger als zwei Wochen andauert

<sup>2</sup> Wein(bau)kunde

gaben von Goethe und Heine. Ein weiteres Herzstück der Bibliothek zeigt sich in der Sammlung zahlreicher Kunstbücher, insbesondere Literatur zu den Künstlern der hauseigenen Gemälde. Zuletzt sei die bemerkenswerte Zahl der Nachschlagewerke und die beachtliche Sammlung von Atlanten genannt. Dazu zählen beispielsweise der Klassiker Britannica, diverse Schauspielführer, Werke zu Opern und Konzerten, Atlanten zur Weltgeschichte, Weltatlas der Ozeane, History of the Nations.

Der Bestand ist grob thematisch sortiert und entsprechend aufgestellt. Um die Bibliothek und ihre Inhalte kümmern sich der Hoteldirektor und die Besitzer des Hotels. Es gibt kein jährlich feststehendes Budget für die Bibliothek. Die Bücher und Werke stammen aus Antiquariaten oder werden auf klassischem Weg in der Buchhandlung bestellt. Es gibt keinen umfassenden Nachweis der Bestände, etwa in Form einer Literaturbestandsliste, ersatzweise werden jedoch die Rechnungen über den Kauf der Bände aufbewahrt. Jost Deitmar, der Direktor des Hotels, vertritt die Meinung, dass es nicht auf die Optik, sondern auf die Inhalte der Bücher ankommt (vgl. ZEIT 2001). Deshalb sind nicht nur die in Leder gebundenen Bände, sondern auch zahlreiche Taschenbücher Bestandteil der Bibliothek.

Es gibt weder statistische Aufzeichnungen über die Nutzung der Bibliothek noch ist dem Hotelmanagement ein direktes Feedback der Gäste bekannt. Bei der Bibliothek handelt es sich um eine Präsenzbibliothek, die Bücher können ausschließlich vor Ort gelesen werden. Die Bibliothek kann nahezu rund um die Uhr benutzt werden, der Großteil des Bestandes ist nur auf Nachfrage zugänglich, da die Bücherschränke verschlossen sind. Nach Angaben von Herrn Schulke sind ihm keine Fälle bekannt, in denen Bücher oder Magazine abhanden gekommen wären.

Bei diesen Ausführungen lässt sich feststellen, dass bibliothekarische Kriterien nur zum Teil und nur in eingeschränkter Form angewandt werden. Das liegt vor allem daran, dass eine Hotelbibliothek in der Regel nur einen Teil der gesamten Dienstleistungen eines Hotels darstellt. Im Gegensatz zu einer öffentlichen Bibliothek mit Rechtfertigungszwang über die Mittelverwendung gegenüber ihrem Träger, genießt die Hotelbibliothek den Status eines wertvollen, zusätzlichen Angebots für die Gäste. Es ist sozusagen eine Beigabe, nicht aber wesentlicher Bestandteil der Institution, wie es die Bibliotheken für das Kulturangebot einer Kommune oder Stadt sind.

Anzumerken wäre zum Schluss noch die Selbstverständlichkeit, in der das Hotel den besonderen Service, eine Hotelbibliothek zu besitzen, nach außen und innen vermarktet. Dies wiederum wurde bekanntlich im öffentlichen Bibliothekswesen lange Zeit vernachlässigt. Im Hotel Louis C. Jacob ist die Bibliothek umfassend in den Gesamtauftritt des Hotels integriert. So erfahren interessierte Besucher der Internetseite des Hotels genauso von der Bibliothek wie sie dem Leser des Hotelprospektes ins Auge fällt. Außerdem erhalten alle neuen Gäste vor Ort eine Hotelführung, in welcher die Besichtigung der Bibliothek ein fester Bestandteil ist.

## **3. Das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde**

Das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde wurde im September 2005 eröffnet. Zuvor, im Juni 2004, startete das Sport & SPA Resort A-ROSA Scharmützelsee nahe Berlin den Hotelbetrieb. Im Dezember 2005 folgte das Resort Kitzbühel in Österreich (vgl. ARKONA 2007a).

Die Hotels der A-ROSA Gruppe gehören zur ARKONA AG. Die ARKONA AG mit Sitz in Rostock ist eine 100%ige Tochter der Deutschen Seereederei GmbH. Unter der Marke Arkona Hotels werden drei ganz individuelle Hotelkonzepte betrieben: „Arkona City im Zentrum historischer Städte, Arkona SPA mit dem Wellness-Hotel NEPTUN in Warnemünde, Arkona Deluxe mit drei exklusiven Hotelperlen in Hamburg, auf der Wartburg in Eisenach und in der Schweiz“ (ARKONA 2007b). Des Weiteren gehören die drei oben erwähnten A-ROSA Resorts dazu sowie insgesamt sechs Schiffe, die ebenfalls unter dem Namen A-ROSA mehrtägige Flusskreuzfahrten auf der Donau, z. B. von Passau bis ins Donaudelta und Reisen von Lyon nach Chalon-sur-Saône und Avignon/Arles anbieten (vgl. ARKONA 2007c).

### **3.1. Lage und Umgebung**

Travemünde, der alte Fischerort an der Mündung der Trave, gehört seit dem Jahre 1320 zu Lübeck und ist heute ein Stadtteil der Hansestadt (vgl. STADT LÜBECK 2007a). Travemünde gilt seit jeher als eines der exklusivsten Seebäder der Ostsee. Das Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde liegt nur wenige hundert Meter vom kilometerlangen Sandstrand entfernt und ist daher der ideale Ausgangspunkt

für Radtouren und Wanderungen am Meer oder Hafen- und Bootsrundfahrten.

Travemünde selbst hat ca. 13900 Einwohner (vgl. STADT LÜBECK 2007b, Stand 31.12.2005) und zieht vor allem während der Hauptsaison eine große Anzahl Ostseeurlauber an. Neben einem eigenen Strandbahnhof mit Zug- und Busverbindungen zu den umliegenden Ortschaften gibt es eine Kurpromenade von beachtlicher Länge mit Blick auf die Lübecker Bucht, einen zu besichtigenden Leuchtturm, ein traditionsreiches Casino und das jährliche Großereignis: Die Travemünder Woche, eine Segelsportveranstaltung mit Weltruf (vgl. TRAVEMÜNDE 2007b).

## **3.2. Größe und Ausstattung**

Das Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde besteht aus zwei unterschiedlichen Gebäuden, die ineinander übergehen: zum Einen das denkmalgeschützte, ehemalige Kurhaus von Travemünde, welches bereits 1803 erwähnt wird, im Jahr 1912 in seiner heutigen Form (vgl. TRAVEMÜNDE 2007a) entstand und lange ungenutzt blieb und zum Anderen der Neubau, der sich architektonisch gelungen ins Gesamtbild einfügt.

Das Hotel verfügt über 164 komfortable Zimmer und 41 Suiten, die meisten von ihnen mit Blick auf die Ostsee. Das kulinarische Angebot umfasst insgesamt drei Restaurants: Das Wintergartenrestaurant mit Sonnenterasse, die Weinwirtschaft mit Champagnerbar und das Buddenbrooks Gourmetrestaurant. Das Resort bietet regelmäßig Vorträge zu aktuellen Wellness- und Gesundheitstrends an, außerdem steht den Gästen eine Ernährungsberaterin zu Verfügung (vgl. A-ROSA 2007a).

Ein Mittelpunkt des Hotels ist der sogenannte „Marktplatz“, ein Ort des „Come-Togethers“ für alle Hotelgäste. In diesem großzügigen Raum steht eine Bar mit verschiedenen Sitzgelegenheiten zur Verfügung. Daneben gibt es eine Videoleinwand, auf der gemeinschaftlich größere Events (Konzerte, Sportereignisse...) verfolgt werden können. Im alten Teil des Gebäudes gibt es eine weitere Bar, die Piano-Bar, in der abendliche Live-Musik stattfindet. Für Gäste, die während ihres Urlaubs gerne kreativ sein möchten, bietet das hoteleigene Kreativzentrum „Lebensart“ die Möglichkeit, an verschiedenen Kursen, wie z. B. Töpfer-, Aquarell- und Schokoladenherstellungskursen teilzunehmen.

Der Kinderclub ROSINIS betreut Kinder ab drei Jahren. Dort kümmern sich professionelle Erzieherinnen um Spiel und Spaß für die kleinen Gäste, während ihre Eltern die sonstigen Angebote des Hotels genießen können.

### **3.3. Fitness und Sport**

Der Urlaubsgast soll sich während seines Aufenthalts im Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde besonders wohlfühlen, sich entspannen und in aller Ruhe seine Hobbys pflegen können. Dafür stehen ihm 4.500qm SPA-ROSA, drei Golfplätze mit insgesamt 96 Loch in unmittelbarer Nähe, ein vielfältiges Wassersportangebot und Sportarten wie Tennis und Reiten zur Verfügung (vgl. A-ROSA 2007a).

Zum SPA-ROSA, welches auch als exklusivstes Original-Thalasso-Zentrum Deutschlands bekannt ist, gehören umfangreiche Beautyangebote, Ayurveda-Anwendungen, spezielle Massagen, ein 450qm Innen- und Außenpool mit Meerwasser, verschiedene Themensauen und Dampfbäder, außerdem ein Dermatologikum für Haut, Allergien und medizinische Kosmetik, Kurse für Yoga, Tai-Chi und Pila-

tes, Spinning und Nordic Walking sowie ein großer Fitnessbereich - bei Bedarf mit Personal Trainer - (vgl. A-ROSA 2007a).

### **3.4. Philosophie des Hauses**

„A-ROSA steht für ein zeitgemäßes Lebensgefühl und ganzheitliches Wohlbefinden“ (ARKONA 2007b). Der Name und das dahinter stehende Konzept wird einer touristischen Premiummarke gleichgesetzt, mit der eine neuartige Urlaubswelt an Land und auf dem Wasser entstehen soll (vgl. ARKONA 2007b).

Das Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde möchte seinen Gästen durch ein Höchstmaß an Service und Freundlichkeit unvergesslich schöne Urlaubstage beschere. Während des Aufenthaltes im A-ROSA soll sich der Gast individuell wahrgenommen und betreut fühlen. Dies wird durch die sogenannten Gastgeber<sup>3</sup> umgesetzt. Kommunikationsstarke und zugleich sensible Persönlichkeiten kümmern sich zuvorkommend und diskret um sämtliche Wünsche und Anliegen der Gäste und schaffen damit eine vertraute Verbindung zum Hotel.

Die Urlauber sollen ihre freien Tage entsprechend persönlicher Vorlieben gestalten können. Für einen aktiven Urlaub steht ihnen ein umfangreiches Sportangebot zur Verfügung. An ruhigeren Urlaubstagen können sich die Gäste im SPA-ROSA verwöhnen lassen, sich in die verschiedenen Bars oder in die Bibliothek zurückziehen. Anders als in einem Club-Hotel sollen Entertainment und Edutainment nicht verpflichtend sein, sondern lediglich ein reizvolles Zusatzangebot darstellen.

---

<sup>3</sup> kümmern sich persönlich um alle Belange der Gäste, die länger als drei Übernachtungen im Hotel bleiben

Kurz gesagt: Die Philosophie des Hauses ist es, den Gast nach dem Gefühl „A-ROSA“ süchtig zu machen. Alles steht unter dem Anspruch der Einzigartigkeit, Andersartigkeit und Persönlichkeit (vgl. Lührmann 2007).

Im Idealfall soll sich der Gast während seines Aufenthalts so wohl fühlen, dass er so bald wie möglich wiederkommen möchte. Das Wort „A-ROSA“ soll schöne Erinnerungen und Assoziationen sowie gute Gefühle hervorrufen. Das Hotel soll zu einem Ort werden, der sich wie ein zweites Zuhause anfühlt und den der Gast unbedingt wiedersehen möchte.

### **3.5. Der erste Eindruck**

Die hiermit abgeschlossene, umfangreiche und im Anhang mit Photos angereicherte Beschreibung des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde, möchte ich nun an dieser Stelle um meine eigenen ersten Eindrücke ergänzen.

Bei meinem ersten Besuch im Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde traf ich einige Minuten vor der verabredeten Zeit ein. Angenehm überrascht war ich beim Betreten des Hotels von den kreativen Blumenarrangements, die dort gleich eine angenehme Willkommens-Atmosphäre entstehen lassen und vom unkonventionell gestalteten Eingangsbereich. Der in Hotels üblicherweise sofort ins Auge fallende hohe Empfangstresen war ersetzt worden durch zwei kleine Schreibtische, an dem zwei junge Angestellte - mit Laptop und Telefon ausgestattet - den Anreisenden erste Informationen gaben und sie mit den notwendigen Zimmerkarten ausstatteten. Die Wartezeit bis zu meinem Termin verbrachte ich auf dem Marktplatz hinter dem Eingangsbereich. Dort versammelten sich gerade die Teilnehmer einer Tagung, die im Hotel stattfand, zur Raucher- und

Kaffeepause. Eine freundliche und aufmerksame Kellnerin kam an meinen Tisch und erkundigte sich nach meinen Wünschen. Der Begriff Marktplatz, so dachte ich im Nachhinein, hätte nicht passender gewählt sein können. Es war belebt und geschäftig, die unterschiedlichsten Düfte vermischten sich und trotzdem entstand zu keiner Zeit das Gefühl, eingeengt oder bedrängt zu werden. Das lag vor allem an den sehr hohen Räumen, an den warmen Lichtquellen, den Teppichen und den liebevoll dekorierten Blumenarrangements.

Während des Gesprächs mit Frau Lührmann, Managerin Logis & Atmosphäre und stellvertretende Direktorin, saßen wir in der Bibliothek in apfelgrünen Ledersofas. Unterhalb der Galerie befindet sich die Piano-Bar. Dort wurden pink-lilafarbene Designerleuchten angebracht. Auch wenn sich das nach einer gewagten Mischung anhört: Ich war restlos begeistert! Der Mut bei der Einrichtung der einzelnen Räume war belohnt worden.

Später wurde ich von einem der Gastgeber durch das gesamte Hotel geführt und konnte mir den Wellness- und Fitnessbereich, die Zimmer und Suiten, die verschiedenen Restaurants, den Kinderclub ROSINIS und die Tagungsräume anschauen. Dabei hat mir besonders gefallen, dass im alten Teil des Hauses noch ziemlich viel Ursprüngliches (z. B. ein Teil eines Wandgemäldes) und somit ein Stück Geschichte erhalten worden war. Insgesamt auffallend waren die mit außerordentlicher Sorgfalt ausgewählten und zusammengestellten Lichtquellen im Hotel. Außerdem fand zur Zeit eine sehr ansprechende Ausstellung einer örtlichen Künstlerin statt. Ihre Bilder schmückten zahlreiche Wände im Hotel und konnten käuflich erworben werden. Überall herrschte eine ausgesprochen entspannte Atmosphäre, die durch nichts gestört wurde.

Als ich das Hotel verließ, hatte ich das Gefühl, einen Ort der Geborgenheit und Ruhe zu verlassen. Und dass, obwohl ich gerade ein paar Stunden dort verbracht hatte...

## **4. Die Hotelbibliothek des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde**

### **4.1. Ist-Zustand**

Im Folgenden möchte ich die Hotelbibliothek in ihrer jetzigen Form beschreiben, um in einem zweiten Schritt die Möglichkeiten zur Erweiterung, Umgestaltung und Optimierung der Bibliothek gemäß dem Wunsch des Hotelmanagements aufzuzeigen.

Bereits während der Planungsphase für das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde war die Einrichtung einer Bibliothek für Gäste beabsichtigt, jedoch ohne nennenswertes, operatives Konzept hierfür. Im Mai 2006 wurde erstmalig ein Mitarbeiter mit der Aufgabe betraut, erste Maßnahmen einer Inventarisierung vorzunehmen. Da dieser Mitarbeiter aber in seiner Hauptaufgabe im Bereich Guest Relation<sup>4</sup> tätig ist, stand er nicht dauerhaft für die Einrichtung und Betreuung der Bibliothek zur Verfügung. An dem Wunsch des Hotelmanagements, den Gästen eine ansprechende Bibliothek anzubieten, hat sich jedoch nichts geändert.

---

<sup>4</sup> Gästebetreuung

### **4.1.1. Räumlichkeit**

Die Bibliothek liegt im alten Teil des Hotelgebäudes oberhalb der Piano-Bar in einem galerieähnlichen, niedrigen Raum in L-Form. Sie beinhaltet zwei große Bücherschränke und diverse kleine Sitzgruppen, bestehend aus apfelgrünen Ledersesseln und kleinen, runden Holztischen und einem großen TV/Flatscreen. Die Bibliothek ist mit einem Teppichboden ausgestattet, und im ganzen Raum genießt der Besucher etwas schwaches Tageslicht, welches durch elegante Stehlampen ergänzt wird. Die Atmosphäre lädt zum Wohlfühlen und Entspannen ein.

### **4.1.2. Medienbestand**

Grundsätzlich ist zu sagen, dass die Bibliothek ausschließlich Monographien umfasst. Zeitungen und Zeitschriften werden den Gästen bereits im hauseigenen Shop, im Restaurantbereich und auf dem Marktplatz bzw. auch teilweise kostenfrei auf den Gästezimmern (ab der Kategorie Juniorsuite) angeboten. Auf die geplante Ergänzung durch Hörbücher für die Bibliothek wird in einem späteren Kapitel ausführlich eingegangen.

Der Bibliotheksbestand umfasst zur Zeit insgesamt 451 Einheiten, die in zwei unterschiedlich breiten Schränken aus dunklem Mahagoniholz untergebracht sind (s. Abb. 2 und 3). Nach Auskunft von Frau Lührmann kommt es ab und zu vor, dass Gäste bei der Abreise dem Hotel kostenfrei Bücher hinterlassen. Diese werden dann in den Bestand der Bibliothek mit aufgenommen. Einen Großteil der Bücher erwarb das Hotel im Jahr 2006 auf dem Flohmarkt einer Lübecker Schule. Der übrige Bestand wurde von einer Privatperson aus deren Besitz gespendet.

Der Gesamtbestand wurde in verschiedene Kategorien aufgeteilt und dementsprechend in den Regalen gruppiert. Nach dem ersten Blick auf den Bestand fällt auf, dass einige Genres komplett fehlen. Dies sind vor allem aktuelle Bestseller, regionale Literatur, Bildbände und Biographien. Des Weiteren ist keinerlei Kinder- und Jugendliteratur vorhanden. Informationen zu den zahlreichen Sportarten, die im Hotel angeboten werden (z. B. Golf, Segeln, Tennis, Reiten) sowie Literatur zu den Themen Ernährung, Wellness und Entspannung fehlen ebenfalls. Der Bestand sollte hinsichtlich der Zielgruppe, die im weiteren Verlauf der Arbeit noch zu erörtern sein wird, dringend erweitert und ergänzt werden.

#### **4.1.3. Nachweis der Publikationen**

Die Bücher sind bis jetzt in keiner Datei erfasst und nicht weiter ausgezeichnet. Es gibt keinen Eigentumsstempel und keine Zugangsdaten. Außerdem wurden die Bücher von den Mitarbeitern nur grob in Gattungen eingeteilt, aber nicht dementsprechend ausgewiesen. Der Nachweis über den Bestand ist somit gewissermaßen nicht vorhanden und muss dringend erstellt werden. Dazu müssen bibliothekarische Aufgaben wie Erschließung und Aufstellung der Medien sachlich korrekt durchgeführt werden.

#### **4.1.4. Zugang zu den Büchern**

Der Autorin fiel beim ersten Besuch in der Bibliothek auf, dass es nicht auf den ersten Blick ersichtlich ist, ob die Bücher überhaupt zur Benutzung gedacht sind oder nur Dekorationsobjekte sein sollen. Außerdem ist der Weg, sich ein Buch aus dem Schrank zu nehmen, etwas (zu) umständlich für den Gast, denn dazu muss er zunächst einen Mitarbeiter aus dem Gästeservicebereich, dem Empfang oder

einen Gastgeber informieren, um sich von diesem den Schrank aufschließen zu lassen.

Bis dato ist der Umgang mit den Publikationen praktischerweise so geregelt, dass der Gast das Buch in der Bibliothek oder auch an anderen Orten des Resorts nutzen kann. Hier sind im Rahmen dieser Arbeit Ideen zu entwickeln, wie das Ausleihen eines Buches - ohne den Aspekt der Sicherheit zu vernachlässigen – noch kundenfreundlicher gestaltet werden könnte.

#### **4.1.5. Nutzung der Bibliothek**

Nach Informationen von Frau Lührmann gab es seitens der Gäste bis jetzt nur wenig Nachfragen, Lob oder Kritik zur Bibliothek. Bemängelt wurde vor allem die unvorteilhafte Sortierung des Angebotes sowie zu dunkle Räumlichkeiten zum Lesen vor Ort. Nur selten werden Bücher ausgeliehen, eher kommt es vor, dass sich ein Gast zum Zeitpunkt lesen in die Bibliothek zurückzieht. Durch die Umsetzung der in dieser Arbeit entstehenden Empfehlungen und Ideen soll die Nachfrage der Bibliothek deutlich gesteigert werden (vgl. Lührmann 2007).

#### **4.1.6. Pflege des Bestandes**

Nach Abschluss dieser Arbeit muss sichergestellt werden, dass der Bestand sachgemäß gepflegt wird. Für folgende Fragen sollen ebenfalls Lösungsansätze gefunden werden: Wer beobachtet die Neuerscheinungen? Wer bestellt neue Medien und wer arbeitet sie in den Bestand ein? Wer entfernt veraltete oder beschädigte Bücher? Kurz: Wer betreut die Bibliothek?

## **4.2. Soll-Zustand**

Nach den Vorstellungen des Hotelmanagements soll die Bibliothek „aktiv“ sein. Die Gäste sollen nicht nur über die bloße Existenz der hoteleigenen Bibliothek Bescheid wissen, sondern vielmehr ihr abwechslungsreiches, breites Angebot kennen, sich gern und häufig dort aufhalten und sich ausgesprochen wohlfühlen. Um das zu erreichen, sollen neben einem ansprechenden Literaturangebot auch regelmäßig Veranstaltungen in der Bibliothek durchgeführt werden. Zudem ist die Einrichtung einer Hörbuchlounge geplant.

Der Gedanke, den Gästen in der Bibliothek eine Plattform für Dialoge und Gedankenaustausch zu bieten, soll sich wie ein roter Faden durch das neue Konzept ziehen. Sie sollen die Möglichkeit haben, sich zu unterhalten, sich in ungezwungener Atmosphäre kennen zu lernen und Kontakte zu knüpfen. Die Bibliothek soll nicht nur ein Rückzugsort sein, sondern auch ein Ort der Begegnung und der Gemeinschaft.

## **4.3. Bestandsaufbau**

### **4.3.1. Ziele**

„Die Grundlage einer gut funktionierenden benutzerorientierten Bibliothek ist eine geplante, gezielte und konsequent durchgeführte Bestandspolitik“ (UMLAUF 1999). Dabei ist die Literaturlauswahl für den Aufbau des Bibliotheksbestandes stark abhängig vom jeweiligen Bibliothekstyp. Sie variiert insbesondere im Hinblick auf die Aufgaben, die eine Bibliothek erfüllen soll und die Erwartungen, die ihre Benutzer an sie stellen. So erfolgt der Bestandsaufbau einer wissenschaftlichen Bibliothek nach völlig anderen Gesichtspunkten als bei einer

öffentlichen Bibliothek (vgl. UMLAUF 1999). Eine Hilfestellung für mehr Übersichtlichkeit bieten sogenannte „Erwerbungsprofile“. Diese beinhalten Kriterien wie Literaturart, Publikationsform, Fachrichtung und Sprache. Daneben sollten Qualität, aktuelle Bedeutung und ggf. der zukünftige Wert der Medien berücksichtigt werden. Abgesehen von quantitativen und qualitativen Eigenschaften besteht in der Regel ein finanzieller Rahmen, der eingehalten werden muss (vgl. HACKER 2000, S. 137).

Zu den Zielen des Bestandsaufbaus zählt die optimale, zufriedenstellende Literaturversorgung der unterschiedlichen Kunden und damit verbunden der Versuch, den zukünftigen Bedarf an Medien rechtzeitig zu erkennen. Dies sollte durch einen effektiven Einsatz der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel geschehen (vgl. UMLAUF 1999). Um dem Leser einen Überblick über die zahlreichen Literaturarten und Publikationsformen zu verschaffen, die auf dem Markt angeboten werden, wird diese Thematik im Folgenden kurz aufgegriffen.

#### **4.3.2. Literaturarten**

Beim Bestandsaufbau sollte sowohl bei den Literaturgattungen als auch den unterschiedlichen Publikationsformen eine Gewichtung im Hinblick auf die Verteilung des Gesamtetats vorgenommen werden. Da sich diese Arbeit auf Hotelbibliotheken bezieht, welche in Kapitel 2.1. als spezielle Form einer öffentlichen Bibliothek kategorisiert wurden, folgt nachstehend nur eine exemplarische Auswahl und Beschreibung einzelner Literaturarten. Es handelt sich dabei um diejenigen, die für den weiteren Verlauf der Arbeit von Bedeutung sein werden.

### **Schöne Literatur**

Die Bezeichnung „Schöne Literatur“ oder auch Belletristik fasst unter dem Oberbegriff Dichtung (engl. fiction) die drei literarischen Gattungen Epik (Romane, Novellen, Erzählungen, Märchen, Epen), Dramen (Schauspiele) und Lyrik (Gedichte) zusammen (vgl. HACKER 2000, S. 77-78).

Belletristik wird überwiegend in gedruckter Form, zunehmend aber auch in der Form von Hörbüchern angeboten (vgl. WIESNER 2004, S. 170) .

### **Sachliteratur**

Bei Sachliteratur (engl. non-fiction) handelt es sich um „allgemeinverständliche Darstellungen gesellschaftlicher oder wissenschaftlicher Sachverhalte zum Zwecke der Information und Meinungsbildung...“ (WIESNER 2004, S. 170). Beispiele für diese Gattung sind Ratgeber, Reiseführer, Kunst- und Bildbände. Von diesen populärwissenschaftlichen Sachbüchern unterscheiden sich Fachliteratur und Wissenschaftliche Literatur. Sie werden für besondere Benutzerkreise angeschafft: Fachbücher vermitteln spezielles berufliches Wissen. Wissenschaftliche Fachinformationen dienen vor allem dem Studium, der Lehre und der Forschung (vgl. HACKER 2000, S. 79).

### **Nachschlagewerke**

Der Bereich der Nachschlagewerke umfasst alle allgemeinen oder speziellen Arten von Enzyklopädien, Lexika, Wörterbüchern, Adressbüchern, statistischen Berichten und vieles mehr (vgl. WIESNER 2004, S. 171). Die Nachschlagewerke sind eine wichtige Grundlage für den bibliothekarischen Auskunftsdienst.

## **Kinder- und Jugendliteratur**

Der Sammelbegriff Kinder- und Jugendliteratur beinhaltet alle Romane, Sach-, Bilderbücher und Comics, die speziell für Kinder und Jugendliche geschrieben und publiziert werden (vgl. HACKER 2000, S. 79-80). In öffentlichen Bibliotheken wird hier auf ein abwechslungsreiches, aktuelles und umfassendes Angebot großen Wert gelegt.

## **Musik- und andere Tondokumente / Filme**

Dazu zählen Hörbücher, Tonträger mit Werken der E- und U-Musik<sup>5</sup>, Sach- und Kinderprogramme, Spiel- und Dokumentarfilme. In diesen Bereichen wird in öffentlichen Bibliotheken ebenfalls ein breites Angebot vorgehalten.

### **4.3.3. Publikationsformen**

WIESNER unterscheidet Publikationsformen in Monographien, mehrbändige Werke, Schriftenreihen, Zeitschriften und Zeitungen. Monographien sind Schriften, die ein einzelnes, begrenztes Thema behandeln und als selbstständiges Werk veröffentlicht werden. Bei mehrbändigen Werken erscheinen einzelne Bände von einem oder mehreren Urhebern unter einem Gesamttitel entweder gleichzeitig oder in zeitlichen Abständen. Gewöhnlich steht die Anzahl der erscheinenden Bände im Voraus fest. Im Gegensatz dazu werden die einzelnen Stücke einer Schriftenreihe (Serie) ohne Begrenzung in unregelmäßigen Abständen publiziert. Jeder Band bzw. jedes Heft weist in der Regel einen eigenen Stücktitel auf, ist in sich abgeschlossen und erhält eine Nummerierung (z. B. Reclams Universalbibliothek). Zeitschriften und Zeitungen werden unter dem Oberbegriff Periodika zusammengefasst. Sie werden in regelmäßigen Ab-

---

<sup>5</sup> Ernste Musik und Unterhaltungsmusik

ständen (periodisch) veröffentlicht und erscheinen unbegrenzt und fortlaufend. Zeitschriften werden von den Verlagen zu Identifikationszwecken mit einer ISSN gekennzeichnet. Periodika erscheinen häufig sowohl in gedruckter als auch in elektronischer Form (vgl. WIESNER 2004, S. 172-173 ; vgl. HACKER 2000, S. 88-91).

#### **4.3.4. Grundmodell des Geschäftsgangs**

„In Bibliotheken wird die Prozesskette, die körperliche Medien auswählt, beschafft, erschließt und für die erste Benutzung bereitstellt, traditionell Geschäftsgang genannt. Gesamtziel dieser Prozesskette ist, dass Neuerscheinungen (oder generell: benötigte Medien) für die Nutzer der Bibliothek verfügbar sein sollen“ (UMLAUF 2007a, S. 1).

Die Aussage von Konrad UMLAUF macht deutlich, dass sich der Geschäftsgang Bestandsaufbau aus mehreren, aufeinanderfolgenden Schritten zusammensetzt. Weiter unterteilt er den Vorgang in neun Teilprozesse:

1. Marktsichtung und Auswahlentscheidung
2. Vorakzession
3. Bestellung
4. Zugangsbearbeitung
5. Inhaltserschließung
6. Formalerschließung
7. Technische Medienbearbeitung
8. Schlusskontrolle
9. Bereitstellen zur Benutzung (vgl. UMLAUF 2007a, S. 2).

Diese Differenzierung bezieht sich auf den Bestandsaufbau einer komplexen Bibliothek. Da diese Arbeit konkret das Konzept einer

Hotelbibliothek von geringer Größe entwickelt, werden im Folgenden nur einzelne Schritte aufgezeigt bzw. zusammengefasst.

#### **4.3.5. Marktsichtung und Auswahlentscheidung**

Im Jahr 2005 verzeichnete der deutsche Buchmarkt 89.869 Neuerscheinungen (vgl. BÖRSENVEREIN DES DEUTSCHEN BUCHHANDELS 2007). Eine qualifizierte Auswahl zu treffen scheint angesichts dieser Zahlen eine fast unmögliche Aufgabe. Die Sichtung des Buchangebots in der bibliothekarischen Praxis erfolgt anhand von Hilfsmitteln, wie z. B. Bibliographien, Veröffentlichungen des Buchhandels, Verlagskatalogen, Rezensionen oder durch Ansichtsexemplare, die von Buchhändlern zur Verfügung gestellt werden (vgl. HACKER 2000, S. 138 ; vgl. UMLAUF 2007a, S. 5). Öffentliche Bibliotheken orientieren sich an den von der ekz.bibliotheksdienst GmbH<sup>6</sup> eigens für sie angebotenen Besprechungsdiensten. Diese bieten eine Auswahl mit Neuerscheinungen, die für öffentliche Bibliotheken in Frage kommen (vgl. UMLAUF 2007a, S. 5). Sie übernehmen damit die Aufgabe der Sichtung und Beurteilung für die Bibliotheken, die daraufhin eine individuelle Entscheidung für die Anschaffung oder Nicht-Anschaffung des Buches treffen müssen (vgl. HACKER 2000, S. 141). Dies geschieht im Hinblick auf den Benutzerkreis, die Aufgaben und Ziele der Bibliothek und hinsichtlich der finanziell verfügbaren Mittel (vgl. HACKER 2000, S. 140).

Die von Bibliothekaren individuell getroffenen Entscheidungen erfordern eine Menge Zeit, die - wie in jedem anderen Berufsumfeld auch - zu den knappen Gütern gezählt wird. Eine Möglichkeit, bei der Literatúrauswahl Zeit zu sparen, bietet die Zusammenarbeit mit einem Lieferanten<sup>7</sup> in Form eines approval plans<sup>8</sup>. Dabei erledigt der Liefe-

---

<sup>6</sup> [www.ekz.de](http://www.ekz.de)

<sup>7</sup> Meistens spezialisierte Versandbuchhandlungen

rant die Titelauswahl anhand eines von der Bibliothek formulierten Erwerbungsprofils selbstständig und liefert die Titel zur Ansicht. In den meisten Fällen wird zwischen Bibliothek und Buchhandlung eine Rückgabequote vereinbart (vgl. HACKER 2000, S.139). Für öffentliche Bibliotheken übernimmt diesen Service die ekz.bibliotheks-service GmbH durch sogenannte Standing Orders. Das Angebot der Titel geht hier jedoch vom Anbieter aus und beruht nicht auf einem individuellen Erwerbungsprofil der Bibliothek. Durch die ausleihfertige Lieferung der Medien durch die ekz wird zusätzlich Zeit gespart.

#### **4.3.6. Erwerbungsverfahren**

Die von Konrad UMLAUF erwähnten Teilschritte Vorakzession, Bestellung und Zugangsbearbeitung werden an dieser Stelle unter dem Oberbegriff Erwerbung zusammengefasst.

Die Arbeitsabläufe, die mit dem Kauf von Büchern verbunden sind, werden an größeren Bibliotheken durch eigenständige Abteilungen bearbeitet. Dieses ist nötig, weil die Erwerbung in zahlreichen, einzelnen Schritten erfolgt: Es beginnt mit der Bestell-Vorbereitung, bei der u. a. geprüft wird, ob das Buch in der Bibliothek vielleicht schon vorhanden ist. Nach der Dublettenprobe erfolgt die Bestellung, die überwacht und ggf. angemahnt werden muss. Im Anschluss an die Lieferung erfolgt die Zugangsbearbeitung und letztlich die Rechnungskontrolle und Begleichung derselben (vgl. WIESNER 2004, S. 206-216 ; UMLAUF 2007a, S. 8). Dieser Überblick beschreibt die Vorgänge der Erwerbung in Bibliotheken stark vereinfacht und verkürzt. Eine ausführliche Darstellung wäre jedoch hinsichtlich dem speziellen Fokus dieser Arbeit nicht zielführend. Vielmehr ist es Aufgabe der Autorin, für die A-ROSA Bibliothek eine praktikable Lösung

---

<sup>8</sup> Die deutsche Übersetzung Ansichtskarte ist nicht üblich (vgl. UMLAUF 2007a, S. 7)

für die Neuanschaffung von Büchern zu entwickeln. Doch zunächst soll ein Überblick die verschiedenen Erwerbungsarten verdeutlichen.

#### **4.3.7. Erwerbungsarten**

„Bei der Erwerbung von Büchern und anderen Medien unterscheidet man vier verschiedene Erwerbungsarten: *Kauf, Tausch, Schenkung* und *Pflichtablieferung*“ (HACKER 2000, S. 150). Da für die A-ROSA Bibliothek ausschließlich Kauf und Schenkung von Büchern in Frage kommen, wird auf die beiden anderen Erwerbungsarten nicht näher eingegangen.

##### **Kauf**

Der Bestandsaufbau einer Bibliothek wird hauptsächlich durch den Kauf von Büchern und anderen Medien sichergestellt. Je nach Vorgabe erfolgt eine Gewichtung von Neuerscheinungen und antiquarischen Titeln. Beim Kauf müssen die unterschiedlichen Beschaffungswege, die je nach Art der Bücher variieren, beachtet werden (vgl. HACKER 2000, S. 150). So sollten die inländischen Neuerscheinungen über eine Sortimentsbuchhandlung bestellt werden, mit der ggf. ein Rabatt ausgehandelt werden kann. Der Rabatt für öffentliche Bibliotheken liegt bei bis zu 10% des Ladenpreises (vgl. HACKER 2000, S. 151), ist jedoch mit der Einschränkung verbunden, dass die Bibliothek für jedermann zugänglich ist. Antiquarische Bücher, die nicht mehr über den Buchhandel lieferbar sind, erhält man in Antiquariaten oder Auktionshäusern. Im Falle der A-ROSA Bibliothek empfiehlt sich die Konsultation eines allgemeinen Antiquariats, welches vergriffene Literatur jeglicher Gattung und Sprache anbietet. Für die Beschaffung von Antiquaria ist oftmals ein hoher zeitlicher und persönlicher Einsatz erforderlich.

### **Bucheinkauf der A-ROSA Bibliothek**

Die jährliche Neuanschaffungsquote von Büchern für die A-ROSA Bibliothek fällt im Vergleich zu „normalen“ öffentlichen Bibliotheken eher gering aus. Deshalb muss genau geprüft werden, wie viel personeller und organisatorischer Einsatz investiert werden kann. Es empfiehlt sich in jedem Fall, eine enge Kooperation mit einer ortsansässigen Sortimentsbuchhandlung einzugehen, welche zahlreiche Vorteile mit sich bringt. So gehören zu den traditionellen Dienstleistungen des Buchhandels:

- „Informationen über Neuerscheinungen nach abgesprochenen Kaufprofilen
- ... Rechnungsstellung nach Vorgaben der Kunden
- Zustellung und Verpackung nach Vorgaben der Kunden
- Rückfrage, ob die Lieferung erwünscht ist, wenn sich gravierende Abweichungen zu den Angaben auf der Bestellung ergeben
- Unaufgeforderte Meldung über Lieferhindernisse
- Kulanz bei unvermeidbaren Rückgaben und beim Zahlungsziel
- Ansichtslieferungen
- ... unaufgeforderte Lieferung von kostenlosen Probeheften neuer Zeitschriften nach abgesprochenen Kaufprofilen“ (WIESNER 2004, S. 194-195).

Diese Auflistung ist unvollständig. Sie beschränkt sich auf Leistungen, die für die A-ROSA Bibliothek interessant sein könnten.

Darüber hinaus könnten – je nach Wunsch des Hotelmanagements und den Möglichkeiten der Buchhandlung - weitere, ggf. kostenpflichtige Aufgaben übernommen werden, wie z. B.:

- die Möglichkeit eines Zugangs zur firmeneigenen Datenbank mit der Option der Titelseuche, elektronischen Bestellung, Reklamation und Überprüfung des Bestellstatus
- die Bereitstellung der Software für die Bestellabwicklung
- das Anbringen der Inventarnummer im Buch und auf der Rechnung (vgl. WIESNER 2004, S. 195).

Für die Zusammenarbeit des Hotels mit einer ortsansässigen Buchhandlung ergeben sich zwei verschiedene Möglichkeiten. Zum Einen könnte die Buchhandlung in Form eines approval plan die Neuerscheinungen, die dem Erwerbungsprofil der A-ROSA Bibliothek entsprechen, regelmäßig und unaufgefordert dem Hotel liefern. Die Verantwortlichen der A-ROSA Bibliothek hätten somit keinerlei Aufwand für Auswahl, Vorakzession und Bestellung der Literatur. Ein weiterer Vorteil ist die dadurch entstehende ausgewogene Bestandserweiterung und die Vermeidung von Dubletten.

Eine andere Möglichkeit ist die regelmäßige Information über Neuerscheinungen gemäß den Vorgaben im Erwerbungsprofil. Das würde bedeuten, dass die für die A-ROSA Bibliothek verantwortlichen Mitarbeiter aus den Neuerscheinungen auswählen und eine Kaufentscheidung treffen. Vor der Bestellung per Fax, Email oder auf dem Postweg bei der Buchhandlung muss überprüft werden, ob bereits ein Exemplar in der Bibliothek vorhanden ist. Die Autorin empfiehlt die Nutzung eines approval plan. Die endgültige Entscheidung hierüber trifft das Hotelmanagement. Das Erwerbungsprofil der A-ROSA Bibliothek wird zu einem späteren Zeitpunkt definiert (siehe Kapitel 4.4.2.).

## **Schenkung**

Grundsätzlich nimmt jede Bibliothek Schenkungen von Privatleuten, Verlagen oder Vereinen an. Ob eine Aufnahme der Medien in den Bestand erfolgt, muss individuell entschieden werden. Dabei sind Inhalt, Zustand und sonstige Eigenschaften des Buches im Hinblick auf das Erwerbungsprofil der Bibliothek zu überprüfen. Schwierig kann es für Bibliotheken außerdem werden, wenn an die Schenkung spezielle Bedingungen geknüpft sind, wie z. B. eine geschlossene Aufstellung von Büchern aus einem Nachlass (vgl. HACKER 2000, S. 153-154).

Nach Auskunft von Frau Lührmann kommt es häufiger vor, dass Gäste dem Hotel Bücher schenken. Gewöhnlich handelt es sich dabei um Bücher, die während des Aufenthalts gelesen wurden. In Einzelfällen sind auch Werke darunter, die der Autor selbst für die Hotelbibliothek mitgebracht hat.

In solchen Fällen ist es selbstverständlich, das Buch mit in den Bestand aufzunehmen. Besucht der Autor zu einem späteren Zeitpunkt erneut das Hotel, wird er sich freuen, sein Buch im Regal wiederzufinden. In allen anderen Fällen wägt der Verantwortliche zwischen dem Ziel, eine persönliche Verbindung zum Gast herzustellen und den Qualitätskriterien für den Buchbestand andererseits ab. In der Regel dürften solche Situationen aber unproblematisch zu regeln sein.

### **4.3.8. Zugangs – und Rechnungsbearbeitung**

Nach Bestellung und Lieferung der Ware folgt die sogenannte Zugangs- und Rechnungsbearbeitung. Im Einzelnen sind dies die drei Arbeitsschritte: Eingangskontrolle, Feststellen der sachlichen Richtigkeit und Inventarisierung. Bei der Eingangskontrolle, welche mit dem zweiten Schritt gleich zusammengefasst werden kann, muss

geprüft werden, ob die gelieferte Sendung fehlerlos ist und im Einzelnen mit der Bestellung übereinstimmt (vgl. UMLAUF 2007a, S. 10).

Der Inventarisierung kommt im klassischen Bibliothekswesen eine bedeutende Rolle zu. Die Inventarnummer oder auch Zugangsnummer wird fortlaufend vergeben. Das Inventarverzeichnis gibt die Erwerbungen des jeweiligen Haushaltsjahres wieder und hat den Stellenwert einer Urkunde (vgl. WIESNER 2004, S. 213-214). Für die A-ROSA Bibliothek hat die Vergabe einer Zugangsnummer nicht diese Bedeutung. Sie spiegelt lediglich das Jahr der Anschaffung wieder. Gleichzeitig mit der Vergabe der Zugangsnummer sollte das Buch einen Eigentumsvermerk des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde in Form eines Eigentumstempels auf der Rückseite des Titelblattes erhalten.

Bei der Rechnungsbearbeitung müssen die einzelnen Posten auf ihre Richtigkeit überprüft werden. Besonders zu beachten sind hierbei eventuelle Rabatte, Versandkosten und Umsatzsteuern. Nach der Kontrolle wird die Rechnung zur Bezahlung an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Eine starke Vereinfachung kann hierbei durch gezielte Vereinbarungen mit der liefernden Buchhandlung erreicht werden: Die Rechnung kann in Form, Zeitpunkt und Zusammenhang mit der Lieferung nach den Wünschen der Bibliothek, z. B. als Einzel- oder Sammelrechnung gestellt werden (vgl. UMLAUF 2007a, S. 13). Des Weiteren ist auf eine Lieferung frei Haus zu achten. Mit einem örtlichen Lieferanten können zusätzliche Leistungen vereinbart werden, wie z. B. Lieferung zu vereinbarten Zeiten, Auspacken der Bücher und Entsorgung von Verkaufs- oder Transportverpackungen (vgl. UMLAUF 2007a, S. 13).

Die Arbeitsvorgänge Inhalts- und Formalerschließung werden in einem eigenen Kapitel (siehe Kapitel 4.5.) dargestellt. Die technische Medienbearbeitung bei den Büchern der A-ROSA Bibliothek beschränkt sich ggf. auf die Foliierung von wertvollen Beständen wie Nachschlagewerken und Bildbänden. Allerdings ist in dieser Hinsicht noch keine Entscheidung gefällt worden. Somit bleiben nur noch die beiden letzten Schritte übrig: die Schlusskontrolle und das Bereitstellen zur Nutzung. Im Falle der A-ROSA Bibliothek umfasst dies die Prüfung, ob für das jeweilige Medium eine Zugangsnummer und eine Kategorie<sup>9</sup> vergeben und diese Angaben zusammen mit dem Eigentumsstempel auf der Rückseite des Titelblattes angebracht wurden. Außerdem erfolgt eine Kontrolle des Eintrages in der Excel-Tabelle (siehe Kapitel 4.5.2.): Existiert für das vorliegende Medium ein Titeldatensatz? Sind alle erforderlichen Felder ausgefüllt? Stimmen die Angaben im Buch und im Datensatz überein? Nach der Schlusskontrolle können die Bücher zur Ausleihe und Benutzung ins Regal gestellt werden.

#### **4.3.9. Aussonderung und Ersatzbeschaffung**

Zum Bereich des Bestandsaufbaus zählt nicht nur die regelmäßige Neuanschaffung, sondern auch die Aussonderung bzw. die Ersatzbeschaffung von Büchern und Medien. Öffentliche Bibliotheken trennen sich von inhaltlich veralteten oder auch von selten benutzten Werken, sofern es sich nicht um Literatur handelt, die auf lange Zeit aktuell bleibt oder antiquarischen Wert besitzt. Dasselbe gilt für Bücher, die beschädigt oder verschlissen sind. Sie müssen aussortiert werden und im Bedarfsfall durch neue Exemplare ersetzt werden (vgl. HACKER 2000, S. 144). „Die Aussonderung aus dem Bestand muss genau so planmäßig durchgeführt werden wie die Erwerbung!“ (PLIENINGER 2004, S. 5).

---

<sup>9</sup> siehe Kapitel 4.5.2.

Im Falle der A-ROSA Bibliothek übernimmt die Autorin die Aufgabe, den bereits vorhandenen Bestand hinsichtlich der eben genannten Kriterien durchzusehen und ggf. Bücher auszusondern bzw. neu zu beschaffen. Zukünftig sollte dies mindestens einmal jährlich von demjenigen, der für die Bibliothek verantwortlich ist, durchgeführt werden.

### **Aussonderung im A-ROSA Bibliotheksbestand**

Während eines mehrtägigen Aufenthalts der Autorin im Hotel inventarisierte sie den kompletten Buchbestand der Bibliothek. In diesem Zuge wurden dem Hotelmanagement etliche Bücher zur Aussonderung vorgeschlagen.

Der Bibliotheksbestand des A-ROSA Travemünde ist größtenteils älter. Einige der Bücher sind in einem schlechten Zustand: Das Papier ist stark vergilbt, die Schutzumschläge und Einbände beschädigt, die Bücher insgesamt oft fleckig, fettig und sehr verstaubt. Diese Bücher – sofern es sich nicht um antiquarisch wertvolle Titel handelte – wurden als ungeeignet gekennzeichnet, da sie auf den Leser nicht einladend wirkten. Außerdem dienten inhaltliche Kriterien, wie z. B. Interessenschwerpunkte der Hotelgäste und Ziele der Bibliothek als Maßstab für die Aussonderung der Titel. Letztlich wurden durch die Inventarisierung auch einige Dubletten gefunden, die in mehrfacher Ausfertigung nicht gebraucht werden und folglich ausgemustert werden können. Eine Hilfestellung für die Kennzeichnung der auszusondernden Bücher erhielt die Autorin durch die Ausführungen und Vorschläge in Jürgen PLIENINGERS Checkliste „Aussonderung“ von der OPL-Kommission. Die endgültige Entscheidung über die Ausgliederung der Bücher trifft das Hotelmanagement.

Es bleibt schließlich die Frage über die Weiterverwendung der aussortierten Bücher. Zuerst sollte entschieden werden, ob die Hotelgäs-

te hierzu mit einbezogen werden sollen. In diesem Fall gäbe es die Möglichkeit, einen Bücherflohmarkt zu veranstalten, bei dem die Gäste die Bücher günstig erwerben können. Das eingenommene Geld könnte entweder zur Anschaffung neuer Bücher für die Hotelbibliothek verwendet oder für einen wohltätigen Zweck gespendet werden.

Sollen die Bücher ohne Beteiligung der Gäste weitergegeben werden, könnte man die Bücher entweder an interessierte Mitarbeiter verschenken, sie der Bibliothek der Hansestadt Lübeck spenden oder einen Teil der Bücher einem Antiquar anbieten. Die Bücher, die sich in einem besonders schlechten Zustand befinden, werden entsorgt.

Inzwischen wurden die Bücher durch das Resort umgehend aussortiert und den Mitarbeitern des Hotels kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die antiquarisch wertvollen Bücher werden beim nächsten Besuch der Autorin zur weiteren Aufbereitung übergeben.

#### **4.4. Literatúrauswahl für die A-ROSA Bibliothek im Hotel Grand SPA Resort Travemünde**

Der Bestandsaufbau der A-ROSA Bibliothek spielt innerhalb dieses Gesamtkonzeptes eine zentrale Rolle. Um die Literatúrauswahl für die A-ROSA Bibliothek zukünftig zu erleichtern, wird im folgenden Kapitel ein kleiner Leitfaden zur Orientierung ausgearbeitet. Dieser enthält eine Definition der Hotelklientel und somit der Zielgruppe der Bibliothek. Daraus soll im Anschluss ein übersichtliches Erwerbungsprofil für den Bestandsaufbau abgeleitet werden.

#### **4.4.1. Zielgruppen-Definition**

Für die Definition der Hotelgäste stehen unterschiedliche Quellen zur Verfügung. Zum einen sind dies verschiedenste Statistiken und Gästekarteien aus der Hotelsoftware PROTEL, Gästebefragungen mit sogenannten Hotelfragebögen. Diese können aufgrund ihrer individuellen Auflagenstärke nicht unbedingt repräsentativ verwendet werden. Des Weiteren sprach die Autorin mit Mitarbeitern des Hotels über das Verhalten, die Wünsche und die Interessen der Gäste. Ergänzt werden diese Erfahrungen durch eigene Beobachtungen der Autorin während ihres Aufenthaltes vor Ort. Dabei ist zu beachten, dass diese persönlichen Eindrücke nur Momentaufnahmen und zudem der Subjektivität unterworfen sind. Die derzeitigen, statistischen Erhebungen richten sich sehr stark auf den Hotelbereich aus und umfassen nicht unbedingt alle Informationen, die für diese Arbeit notwendig wären. Ziel der Auswertung dieser verschiedenen Quellen ist die Erstellung von Interessenschwerpunkten, um dadurch einen roten Faden für die Literaturlauswahl aufzuzeigen.

#### **Formale Merkmale der Zielgruppe**

Demographische Angaben wie z. B. Nationalität, Geschlecht, Alter und Familienstand werden statistisch erfasst. Da sie aber zum Teil der freiwilligen Information der Gäste an das Resort unterliegen, sind sie nicht vollständig vermerkt. Fest steht aber, dass es sich um eine heterogene Gruppe handelt, d. h. die weiblichen und männlichen Gäste setzen sich aus allen Altersgruppen zusammen. So betrug das Durchschnittsalter der Hotelgäste, welches anhand der Fragebögen ermittelt wurde, im Jahre 2006 45,9 Jahre. Des Weiteren kann über die Gäste gesagt werden, dass sie entweder alleine, zu zweit oder mit der Familie anreisen. Durch das großartige Angebot des SPA-Bereiches angelockt, halten sich ferner zahlreiche Frauen zu einem

klassischen Mutter-Tochter- oder Freundinnen-Verwöhnurlaub im Hotel auf. Diese Zielgruppe wird übrigens vom Hotel mittels speziellen Arrangement-Angeboten gesondert angesprochen. Die Gäste gehören zum größten Teil der deutschen Staatsangehörigkeit an, wobei der Anteil anderer Nationalitäten (z. B. Skandinavien) sich langsam, aber stetig entwickelt.

Das Ausfüllen des Fragebogens ist freiwillig. Er umfasst insgesamt 30 Fragen zu sämtlichen Angeboten des Hotels und kann überwiegend durch Ankreuzen beantwortet werden. Im Anhang befindet sich eine Blanko-Version des Fragebogens (siehe Anhang 1).

### **Aufenthaltsdauer**

Gemäß Frau Lührmann beträgt die durchschnittliche Aufenthaltsdauer im A-ROSA Travemünde 2,5 Tage. Im Sommer und in den Ferienzeiten erhöht sie sich auf 3,5 bis 3,8 Tage. Diese Aussage enthält eine wichtige Bedeutung für die Auswahl der Literatur. Der Großteil der Bücher sollte einen bestimmten Seitenumfang nicht übersteigen, so dass die Gäste eine realistische Möglichkeit sehen, in der Zeit ihres Aufenthalts das von ihnen ausgesuchte Buch zu lesen.

### **Persönliche Merkmale der Zielgruppe**

Durch die Gespräche mit Frau Lührmann und Frau Schulz konnten einige charakteristische Merkmale der Gäste festgehalten werden, aus denen sich letztlich die Themenschwerpunkte der Bibliothek ergeben.

Die Hotelgäste sind überwiegend sportlich und aktiv, achten auf gesunde Ernährung und beschäftigen sich ausführlich mit dem Begriff

„Wellness“<sup>10</sup>. Viele von ihnen sind kulturell interessiert, kulinarisch neugierig und Neuem gegenüber generell aufgeschlossen. Sie kennen sich aus mit aktuellen Trends und legen großen Wert auf Service und Freundlichkeit (vgl. A-ROSA 2007b). Außerdem möchten sie sich im Urlaub frei und ungezwungen bewegen und sich vom Alltagsstress erholen. „Lifestyle“<sup>11</sup>-Orientierung“ war ein weiterer Begriff, der einerseits in den Gästebeschreibungen öfter erwähnt wurde, andererseits auch optimal zum Profil des Hotels passt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich Begriffe wie Genuss, Spannung, Abwechslung und Emotionalität kombiniert mit Kreativität, Spontaneität und Eigenständigkeit während des Aufenthaltes im Grand SPA A-Rosa Travemünde für die Gäste mit Leben füllen sollen. Das Ziel der Bibliothek ist es, (s)einen Teil dazu beizutragen.

#### **4.4.2. Erwerbungsprofil**

Ein Erwerbungsprofil definiert die einzelnen Fachgebiete, Literaturarten, Publikationsformen und Sprachen, die beim Bestandsaufbau einer Bibliothek berücksichtigt werden sollen (vgl. HACKER 2000, S. 137). Konrad UMLAUF empfiehlt die Formulierung eines Erwerbungsprofils, um den Arbeitsablauf der Literaturoauswahl zu erleichtern. Ein Erwerbungsprofil umfasst seiner Meinung nach eine detaillierte Liste der gewünschten Fachgebiete, ergänzt durch weitere Angaben, wie z.B. etwaige Preisobergrenzen, finanzielle Rahmenbedingungen, bevorzugte oder ausgeschlossene Literaturgattungen, bestimmte Verlage oder Niveaus (vgl. UMLAUF 2007b, S. 5).

---

<sup>10</sup> Oberbegriff für Gesundheit, Fitness durch wohltuende körperliche Betätigung und gesunde Lebensführung (vgl. WISSEN.de 2007a).

<sup>11</sup> Lebensstil; bestimmte Lebensweisen und Einstellungen von Einzelpersonen oder Gruppen, die sich in ihren Verhaltensweisen, Interessen, Zielen und Meinungen äußern (vgl. WISSEN.de 2007b).

## **Fachgebiete**

Die Fachgebiete im Falle der A-ROSA Bibliothek wurden auf Basis der Zielgruppendefinition festgelegt. Sie umfassen die Themen Wellness & Sport, Essen & Trinken, Lifestyle, Living, Kultur, Reisen, Wirtschaft-Politik-Geschichte und Biographie, außerdem Belletristik sowie Kinder- und Jugendliteratur.

### **Wellness & Sport**

Das Fachgebiet Wellness & Sport vereint in der A-ROSA Bibliothek zwei Schwerpunkte, die sich perfekt ergänzen. Einerseits wird großen Wert auf Monographien zu einzelnen Sportarten gelegt, die das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde anbietet, wie z. B. Golf, Segeln, Reiten und Fitness. Andererseits werden Bücher zu den Themen Wohlfühlen und Gesundheit angeboten, wie z. B. Yoga, Pilates, Meditieren und Entspannung. Bei diesen Büchern handelt es sich in der Regel um Sachliteratur. Das Hotelmanagement achtet innerhalb dieses Fachgebiets auf einen umfangreichen Bestand.

### **Essen & Trinken**

Hier dominieren Themen wie Ernährung, Speisen und Getränke. In diesem Falle werden weniger Kochbücher (die Gäste können vor Ort keine Rezepte ausprobieren) angeschafft, sondern vielmehr Ratgeber für gesunde und ausgewogene Ernährung, weiterhin Nachschlagewerke für Weine, Cocktails, Café und Tee. Eine kleine Auswahl einschlägiger Unterhaltungsromane, wie z. B. *Kulinarische Katastrophen weltberühmter Köche* ergänzt das Angebot in diesem Bereich. Hier wird ebenfalls ein umfassender, repräsentativer Bestand angestrebt.

## **Lifestyle**

Das Gebiet Lifestyle dient als Sammelkategorie für Neues und zeitgeistige und gesellschaftliche Entwicklungen. Wie weiter oben beschrieben, ist ein Großteil der Hotelgäste neugierig und an aktuellen Trends interessiert. Zur Verdeutlichung seien an dieser Stelle einige Beispiele zitiert: *50 einfache Dinge, die Sie tun können, um die Welt zu retten und wie Sie dabei Geld sparen*, *Das Luxus Lexikon*, *Die Kunst des stilvollen Verarmens*, *Wie man einen Badeanzug kauft: Stil- und Modetipps für Frauen*, *Der ganz alltägliche Beziehungswahnsinn*. Dieses Fachgebiet wird beim Bestandsaufbau ebenfalls mit höchster Priorität versehen.

## **Living**

Das Fachgebiet Living beinhaltet Themen wie Wohnen, Einrichten und Architektur und soll mit einem mittelgroßen, gut sortierten Angebot in der Bibliothek vertreten sein. In erster Linie werden für diese Kategorie Bildbände mit erklärenden Texten angeschafft, wie z. B. *Country & Design*, *Feng Shui und Architektur! Das 20. Jahrhundert*. Die Gäste sollen die Möglichkeit bekommen, sich durch Blättern und Stöbern in diesen Büchern neu inspirieren zu lassen und schlummerndes Kreativitätspotential wieder zu entdecken. Sie sollen die Freiheit, sich mit Dingen zu beschäftigen, die in ihrem Alltag sonst regelmäßig zu kurz kommen, mit allen Sinnen genießen können.

## **Kultur**

Dasselbe gilt für den Kulturbereich. Im Urlaub nehmen sich viele Menschen Zeit für fast schon vergessene Hobbys und Interessen. Sie können sich endlich einmal wieder mit Kunst, Musik, Theater und Filmen beschäftigen. Vielleicht wollten sie schon lange einmal aus-

fürhlich die Handlung einer bestimmten Oper nachlesen oder in aller Ruhe Biographie und Werke eines Künstlers oder Musikers studieren. Die Gäste der A-ROSA Bibliothek sollen in diesem Bereich ein kleines, aber ausgewähltes Sortiment vorfinden.

### **Reisen**

Für das Fachgebiet Reisen wird eine kleine Auswahl an klassischen Reiseführern, Bildbänden und Reiseberichten zur Verfügung gestellt. Den Kern dieser Sammlung bildet die regionale Literatur, wie z. B. Reiseführer über die Region, spezielle Bildbände über die Ostseeküste, außerdem Rad- und Wanderkarten für die Umgebung.

### **Wirtschaft & Politik & Geschichte**

In den Bereichen Wirtschaft, Politik und Geschichte soll im Laufe der Zeit der Bestand erweitert werden. Dieses Fachgebiet hat für den Gesamtbestand eine eher geringe Bedeutung. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Gäste vornehmlich erholen und entspannen wollen und dazu eher leichte als sehr komplexe Literatur geeignet ist. Sollte sich herausstellen, dass dies ein Irrtum ist, kann der Bestand jederzeit aufgestockt werden.

### **Biographien**

Bei den Biographien liegt -gleich wie bei Reisen- das Hauptaugenmerk auf regionalen Persönlichkeiten, wie beispielsweise die Schriftsteller-Familie Mann aus Lübeck. Eine Erweiterung um einige Kurzbiographien wäre ebenfalls denkbar. Wegen der Dauer des Aufenthalts im Hotel sind zu umfangreiche Werke ausgeschlossen. Auch

bei den Biographien bietet die Bibliothek eine kleine, aber feine Auswahl.

### **Belletristik und Klassiker**

Die A-ROSA Bibliothek möchte ihren Nutzern ein sehr umfangreiches, gut sortiertes Angebot an Belletristik offerieren. Dazu zählen Historisches, Liebe & Romantik (auch Schicksale, Familie), Spannung (Krimi und Thriller) und Romane von A-Z (alles unspezifische, auch Abenteuer, Erzählungen, Novellen, Dramen, Sagen, Märchen, Gedichtbände). Die Bücher werden hauptsächlich im günstigen Taschenbuchformat erworben. Dadurch können sie öfter ausgewechselt werden. Bei den Klassikern wird eine kleinere Auswahl zur Verfügung gestellt. Hierunter findet der Gast Bücher wie *Stolz und Vorurteil* von Jane Austen, *Die Buddenbrooks* von Thomas Mann und *Der große Gatsby* von Scott F. Fitzgerald. Besonders im Bereich der Unterhaltungsliteratur muss darauf geachtet werden, dass nur Bücher gekauft werden, deren Umfang unter ca. 450 Seiten bleibt.

### **Kinder- und Jugendliteratur**

Auch für die kleinen und jugendlichen Gäste des Hotels soll die Bibliothek einen ergiebigen Bestand vorhalten. Darauf wird an dieser Stelle aus Zeitgründen nicht näher eingegangen.

### **Wertigkeit der Fachgebiete**

Abschließend soll die Wertigkeit der einzelnen Fachgebiete und damit ihr Anteil am Gesamtbestand noch einmal zusammengefasst werden. Höchste Priorität und somit vorrangig angeschafft werden die Fachgebiete Wellness & Sport, Essen & Trinken, Lifestyle und

Belletristik. Die Bereiche Living, Reisen (Regionales) und Literatur für Kinder und Jugendliche haben hohe Priorität. Demzufolge wird ein umfangreiches Angebot anvisiert. Der Bestand aus den Bereichen Kultur, Biographie, Wirtschaft & Politik & Geschichte und Klassiker wird weniger wichtig eingestuft und daher nur durch eine kleine, aber gut sortierte Auswahl repräsentiert.

### **Gewichtung der Literaturarten**

Ziel der Bestandspolitik der A-ROSA Bibliothek ist ein Verhältnis von Belletristik zu Sachliteratur und Nachschlagewerken von 65% zu 25%. Außerdem soll der Anteil an Kinder- und Jugendliteratur 10% vom Gesamtbestand ausmachen.

Bis jetzt besteht die Bibliothek zu 100% aus belletristischer Literatur. Es gibt keinerlei Sach-, Kinder- und Jugendliteratur. Somit wird in erster Linie eine Aufstockung der Sachliteratur erfolgen. Die Autorin fertigte für das Hotel eine Excel-Tabelle an, in der ausreichend Titel sowohl zur Erstausrüstung als auch zur weiteren Aufstockung des Bibliotheksbestands vorgeschlagen wurden (siehe Anhang 4). Den Einkauf der Medien organisiert Frau Lührmann.

### **Publikationsformen und Sprachen**

Für die A-ROSA Bibliothek werden ausschließlich Monographien erworben. Zeitungen und Zeitschriften werden den Gästen des Resorts anderweitig angeboten. Der Großteil der Bücher soll in deutscher Sprache geschrieben sein, ergänzt durch ein kleines Angebot an englischer Literatur.

## **Elektronische Angebote und Audiovisuelle Medien**

Auf das Angebot von elektronischen Medien und Datenbanken wird komplett verzichtet. Audiovisuelle Medien, wie DVD' s und Hörbücher, werden jedoch in den Bibliotheksbestand integriert. Die Gäste sollen die Möglichkeit haben, Literatur mit allen Sinnen zu erleben: Entweder klassisch durch Lesen, oder akustisch als Zuhörer und schließlich durch Ansehen von Literaturverfilmungen. Darüber hinaus bietet sich ein Hörbuch besonders für Urlaubssituationen an, in denen Lesen nicht praktikabel ist, wie z. B. beim Joggen oder Spazieren gehen. Für die Veranstaltungsreihe „Hörbuch-Lounge“ werden außerdem ständig Hörbücher gekauft und in den Bibliotheksbestand aufgenommen (siehe Kapitel 5.3.). Gäste, die eine Junior-Suite oder Suite buchen, können von einem zimmereigenen DVD-Player Gebrauch machen. Alle anderen Gäste können an den regelmäßigen Filmvorführungen in der A-ROSA Bibliothek teilnehmen (siehe Kapitel 5.3.). Für die Nutzung von Hörbüchern stellt das Resort mp3-Player<sup>12</sup> und Discmans zur Verfügung. Die Hörbücher können also entweder als CD oder im digitalen Format mit dem jeweiligen Ausgabegerät ausgeliehen werden.

Zum Bestandsaufbau: Für beide Bereiche (DVD' s und Hörbücher) soll nach und nach eine kleine Sammlung unterschiedlicher Genres – von Klassikern bis hin zu Neuerscheinungen – aufgebaut werden. Die Auswahl der audiovisuellen Medien richtet sich außerdem nach den Veranstaltungen und deren besonderem Fokus.

---

<sup>12</sup> von der Firma Apple Inc. gesponserte iPods

### **4.4.3. Erwerbungsetat und Zielbestand**

Neben den Anforderungen der Kunden und den Zielen einer Bibliothek richtet sich der Bestandsaufbau maßgeblich nach der Höhe der verfügbaren Mittel (vgl. HACKER 2000, S. 137).

Für die A-ROSA Bibliothek soll der Betrag von 1800 Euro jährlich nicht überschritten werden. Das bedeutet, dass die Verantwortlichen durchschnittlich ca. 150 Euro pro Monat für Bücher, Hörbücher und DVD' s ausgeben können. Für die Erstausrüstung wird ein gesondertes Budget genehmigt. Mit Hilfe des Etats soll der Bestand in den oben genannten Bereichen stetig ergänzt und aktuell gehalten werden. Der Zielbestand für die A-ROSA Bibliothek beträgt insgesamt ca. 750 – 1000 Bücher.

Der Gesamtetat wird entsprechend dem Bestandsumfang der einzelnen Blöcke folgendermaßen aufgeteilt:

- Sachliteratur 25%
- Schöne Literatur 65%
- Kinder- und Jugendliteratur 10%

### **4.5. Bestandserschließung**

Bei der Bestandserschließung werden in der Regel alle selbstständig erschienenen Werke in Bibliothekskatalogen aufgeführt. Dadurch entsteht einerseits ein Bestandsverzeichnis, andererseits können die Publikationen anhand von formalen und inhaltlichen Kriterien wiedergefunden werden. Dies ist äußerst sinnvoll und notwendig bei umfangreichen Beständen (vgl. HACKER 2000, S. 170).

### **4.5.1. Erschließung in Bibliothekskatalogen**

Es gibt vier Hauptarten von Bibliothekskatalogen, die jeweils spezielle Aufgaben erfüllen. HACKER unterscheidet den Alphabetischen Katalog, den Standortkatalog und die beiden Sachkataloge Schlagwortkatalog und Systematischer Katalog (vgl. HACKER 2000, S.171). Nachstehend werden drei der vier Kataloge zum besseren Verständnis erläutert.

#### **Alphabetischer Katalog**

Der Alphabetische Katalog verzeichnet in alphabetischer Reihenfolge die in einer Bibliothek vorhandenen Bücher nach formalen Gesichtspunkten. Die formalen Kriterien, nach denen die Bücher im Katalog erfasst werden, sind in erster Linie der Verfassersname, der Sachtitel des Werkes und ggf. der Name einer beteiligten Körperschaft. Der Alphabetische Katalog übernimmt den Bestandsnachweis aufgrund formaler Merkmale. Daher wird er auch als Formalkatalog bezeichnet (vgl. HACKER 2000, S. 171). Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: Ein Kunde möchte wissen, ob die Bibliothek ein Buch eines ihm bekannten Verfassers besitzt und sucht gezielt mit dem Namen des Autors im Katalog.

#### **Schlagwortkatalog und Systematischer Katalog**

Der Schlagwortkatalog und der Systematische Katalog haben die Funktion, die Bücher, die in einer Bibliothek vorhanden sind, aufgrund ihres Inhalts zu erschließen und nachzuweisen. „Ein Sachkatalog soll auf die Frage antworten, welche Werke die Bibliothek über ein bestimmtes Sachgebiet oder Thema (einen Gegenstand, einen Ort oder eine Person) besitzt“ (HACKER 2000, S. 172).

Um ein Buch in einem Schlagwortkatalog nachzuweisen, muss zuvor aus dem Inhalt des Werkes ein Schlagwort gewonnen werden. Ein Schlagwort ist ein möglichst kurzer, aber präziser Ausdruck, der den Inhalt des Buches wiedergibt. So findet sich ein z. B. ein Atlas der französischen Weine unter W wie Wein. Die Schlagwörter werden alphabetisch geordnet. Dieser Katalog eignet sich hervorragend, um über die Literatur eines begrenzten Themas einen schnellen Überblick zu erhalten (vgl. HACKER 2000, S. 173). Ein Nachteil dieses Katalogs ist das Auseinanderreißen von sachlich zusammenhängenden Gebieten. So steht beispielsweise unter Kunst die Literatur über das Gesamtgebiet der Kunst, nicht aber Werke zur Malerei, Bildhauerei usw.. Diese befinden sich unter dem jeweils spezifischen Schlagwort (vgl. HACKER 2000, S. 172).

Der Systematische Katalog erstellt ebenfalls einen Nachweis über den Inhalt der Bücher einer Bibliothek, allerdings nach bestimmten, festgelegten Wissenschaftsgebieten. Diese Hauptgebiete (z. B. Naturwissenschaften) sind hierarchisch unterteilt in zahlreiche, immer kleinere und speziellere Untergebiete (z. B. Physik-Chemie-Geologie). Dem Systematischen Katalog liegt eine Systematik oder Klassifikation zu Grunde, nach der die Bücher eingeordnet werden. Die Bestände einer Bibliothek werden hierbei in ihrem Zusammenhang aller Wissensgebiete aufgezeigt und durch die feine Gliederung übersichtlich dargestellt (vgl. HACKER 2000, S. 174). Um bei dem Beispiel von oben zu bleiben: Hier beschränkt sich das Sachgebiet Kunst nicht nur auf die Gesamtliteratur zum Thema, sondern umfasst auch die Untergruppen Malerei und Bildhauerei. Der Systematische Katalog bietet eine Übersicht über große, zusammenhängende Sachgebiete (vgl. HACKER 2000, S. 174).

### **4.5.2. Erschließung des A-ROSA Bestandes**

Die A-ROSA Bibliothek umfasst derzeit 451 Bände und soll auch zukünftig den Umfang von ca. 1000 Einheiten nicht überschreiten. Hinzu kommt, dass die Kunden der Hotelbibliothek ausschließlich Urlaubsgäste sind, die überwiegend im Bestand stöbern, aber nur selten gezielt nach einzelnen Titeln suchen. Darüber hinaus muss bei allen Überlegungen unbedingt der entstehende Arbeitsaufwand berücksichtigt werden. Dieser soll möglichst gering gehalten werden, da gemäß Frau Lührmann keine zusätzlichen Mitarbeiterkapazitäten für die Bibliothek verfügbar sind.

Eine nach bibliothekarisch umfangreichen Regeln angelegte Bestandserschließung hält die Autorin aus den eben genannten Gründen nicht für sinnvoll. Vielmehr sollten bereits vorhandene Bücher und zukünftige Neuerwerbungen in einer separaten Liste kurz und präzise nachgewiesen werden. Die Liste sollte die folgenden Punkte beinhalten: Zugangsnummer, Name, Vorname, Titel, Titelzusatz, Verlag, Ort, Jahr, Kategorie, Preis, ISBN, Bemerkungen, Aussonderung. Die meisten Begriffe sind selbsterklärend. Unter Kategorie soll ein inhaltliches Schlagwort vergeben werden, welches gleichzeitig den Standort in der Bibliothek widerspiegelt. Dieses Schlagwort wird nicht nur in der Liste, sondern zusammen mit der Zugangsnummer und dem Hotelstempel im jeweiligen Buch vermerkt. Diese Vorgehensweise erleichtert einerseits den Gästen die Suche am Regal und andererseits den Mitarbeitern des Hotels das korrekte Zurückstellen der Bücher. Im Feld Aussonderung werden diejenigen Bücher, die aus dem Bestand entfernt werden, vermerkt; unter Bemerkungen können eventuelle Besonderheiten eines Buches festgehalten werden (z. B. Notizen über den Zustand des Buches). Im Zuge der Inventarisierung entstand hierzu eine Excel-Tabelle, die im Anhang auszugsweise dargestellt ist (siehe Anhang 3). Diese bie-

tet darüber hinaus die Möglichkeit, nach einem bestimmten Verfasser, Titel etc. zu suchen.

Konrad UMLAUF empfiehlt für einen zügigen Ablauf der formalen und inhaltlichen Erschließung bereits bei der Bestellung neuer Bücher und Medien einen Datensatz mit allen Informationen, die zu diesem Zeitpunkt zur Verfügung stehen, anzulegen (vgl. UMLAUF 2007b, S. 10). Diese Vorgehensweise erspart am Tag der Lieferung der bestellten Bücher wertvolle Zeit, die wiederum den Kunden zu Gute kommt. Die Neuerscheinungen können innerhalb kürzester Zeit für alle zugänglich im Regal stehen. Damit erreicht die Bibliothek das Ziel, ihren Kunden einen zeitnahen Zugriff auf neue Medien im Bestand zu ermöglichen.

## **4.6. Bestandsaufbewahrung**

### **4.6.1. Zugang zum Bestand**

Bei der Frage, in welcher Form die Medien in einer Bibliothek angeboten werden, unterscheidet man generell die Freihandaufstellung von der Magazinaufstellung. Freihandaufstellung bedeutet, dass die Kunden freien Zutritt zu den vorhandenen Medien haben. Dies hat den Vorteil, dass sich die Nutzer vor Ort einen Überblick verschaffen können und die ausgewählten Bücher direkt auf ihre Nützlichkeit überprüfen können. Der Nachteil liegt vor allem in der erhöhten Beschädigungs- bzw. Diebstahlgefahr. Wertvolle und umfangreiche Bestände werden bevorzugt in geschlossenen und für die Nutzer nicht zugänglichen Magazinen aufbewahrt (Magazinaufstellung) (vgl. HACKER 2000, S. 243-244).

Bis jetzt werden die Bücher der A-ROSA Bibliothek in verschlossenen Schränken aufbewahrt. Es wäre wünschenswert, den Bestand für die Hotelgäste frei zugänglich anzubieten. Die Gäste sollen zum „Schmökern“ und Verweilen verlockt werden und in aller Ruhe auswählen können, was sie interessiert. Problematisch ist die Tatsache, dass die A-ROSA Bibliothek tagsüber und abends ohne Beaufsichtigung ist. In diesem Fall empfiehlt es sich, wertvolle und antiquarische Werke im Schrank verschlossen zu halten und nur auf Nachfrage zu öffnen, den restlichen Bestand aber offen zugänglich zu präsentieren.

Nach Rücksprache mit Frau Lührmann konnte diesbezüglich bereits eine Entscheidung getroffen werden. Die Bücherschränke bleiben auch in Zukunft grundsätzlich abgeschlossen. Wenn sich ein Gast gerne ein Buch ausleihen möchte, muss er dazu an den Empfang gehen und sich einen Schlüssel abholen. Dort werden Name und Zimmernummer des Hotelgastes notiert. Um das Buch auszuleihen, muss der Bibliotheksbesucher wieder zurück an den Empfang kommen, wo er gleichzeitig den Schlüssel abgeben kann. Der entscheidende Vorteil zur momentan gängigen Praxis liegt darin, dass der Gast sich beim Ausschuchen der Bücher Zeit lassen kann und der Mitarbeiter, der seither als Begleitung mit in die Bibliothek gegangen ist, vorne am Empfang weiterarbeiten kann. Letztlich ist dies eine Aussage des Vertrauens, welches das Hotel seinen Gästen gegenüber ausspricht. Nach wie vor soll es jedoch einen Schrank geben, in dem wertvolle Bestände aufbewahrt werden und bei deren Gebrauch die Gästebegleitung durch einen Mitarbeiter sinnvoll erscheint.

#### **4.6.2. Präsenz- und Ausleihbestand**

An dieser Stelle schließt sich die Frage an, ob die Bücher nur innerhalb oder auch außerhalb der Bibliothek benutzt werden dürfen.

Wenn die Bücher ausschließlich in der Bibliothek gelesen werden dürfen, handelt es sich um eine Präsenzbibliothek. Der Vorteil dabei ist, dass alle Medien allen Nutzern zur Verfügung stehen. Außerdem spart sich die Bibliothek die Kosten für eine oder mehrere Personen, die mit dem Vorgang der Ausleihe beschäftigt sind. Im Gegensatz dazu können die Kunden einer Ausleihbibliothek Bücher ausleihen und für einen festgelegten Zeitraum mit nach Hause nehmen. Der Nachteil dabei ist, dass die ausgeliehenen Bücher für die übrigen Nutzer während dieser Zeit nicht mehr zugänglich sind (vgl. HACKER 2000, S. 245-246). HACKER schreibt – und das ist im Kontext für Hotelbibliotheken ein interessantes Detail - „die Verluste durch Diebstahl sind in großen Freihand-Präsenzbibliotheken erfahrungsgemäß höher als in Ausleihbibliotheken“ ( HACKER 2000, S. 246). In der Praxis gibt es kaum Bibliotheken, die nur Ausleih- bzw. nur Präsenzbibliotheken sind. So werden Nachschlagewerke, Handbücher und Lexika von Bibliotheken grundsätzlich nicht entliehen. Andererseits können übers Wochenende oder über Nacht bestimmte Präsenzexemplare von Benutzern ausgeliehen werden.

Bei den Büchern der A-ROSA Bibliothek handelt es sich bis jetzt hauptsächlich um einen Präsenzbestand. Bücher werden nur selten ausgeliehen. Folglich bleibt die Bibliothek größtenteils ungenutzt, da sich die Hotelgäste lieber im SPA-Bereich, am Strand oder in der Hotelbar aufhalten. Das widerspricht jedoch den Zielen der Bibliothek, die ja aktiver Bestandteil des Hotelangebots sein soll. Aus diesen Überlegungen heraus ist eine Aufteilung des Bestands in Präsenz- und Ausleihbestand empfehlenswert. Um sich zusätzliche Arbeit zu ersparen, könnten die Bücher des Präsenzbestands dieselben sein wie die Bücher im abgeschlossenen Schrank. Sämtliche belletristischen Werke, die einen Großteil des Bestands ausmachen, können hingegen ausgeliehen werden.

### **4.6.3. Ausleihbedingungen der A-ROSA Bibliothek**

Die Gäste können ohne mengenmäßige Beschränkung Bücher für maximal die Dauer ihres Aufenthalts ausleihen.

Um ein Buch auszuleihen, muss ein Mitarbeiter aus dem Empfangsbereich einen Eintrag im Buchungssystem des jeweiligen Gastes vornehmen. Dort werden Titel und Verfasser des Werkes sowie das Entleihdatum vermerkt. Gibt der Gast das Buch zurück, wird der Vorgang als erledigt festgehalten. Beim Check-Out des Gastes erscheint – sofern das Buch noch nicht zurückgegeben wurde – ein entsprechender Hinweis. Dadurch kann verhindert werden, dass Bücher aus dem Bibliotheksbestand verloren gehen.

### **4.6.4. Präsentation der Bücher**

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, den Lesern einer Bibliothek die Bücher anzubieten. HACKER unterscheidet im Wesentlichen drei Arten: Die systematische Aufstellung, die mechanische Aufstellung und die Gruppenaufstellung (vgl. HACKER 2000, S. 247). Diese im Einzelnen zu erläutern, würde an dieser Stelle zu weit führen. Deshalb soll im Folgenden gleich konkret auf den Bestand der A-ROSA Bibliothek eingegangen werden.

Wie bereits weiter oben im Kapitel 4.5.2. erwähnt, wird bei der Aufnahme eines neuen Buches in die Bibliothek eine bestimmte Kategorie/Schlagwort vergeben. Diese Kategorie bestimmt den Standort des Buches im Regal. Für die A-ROSA Bibliothek ergeben sich folgende Kategorien:

#### Im Bereich Belletristik:

- Spannung (Krimi und Thriller)
- Historisches
- Liebe & Romantik (auch Schicksale, Familie)

- Romane A-Z (alles unspezifische, auch Abenteuer, Erzählungen, Novellen, Dramen, Sagen, Märchen, Gedichtbände)
- Klassiker
- English Books

#### Im Bereich Sachliteratur:

- Wellness & Sport
- Essen & Trinken (Ernährung, Speisen und Getränke)
- Lifestyle
- Living (Wohnen, Einrichten, Architektur)
- Kultur (Kunst, Musik, Theater, Film, Photographie)
- Reisen (Reiseführer & Reiseberichte, hier auch Regionales als separate Untergruppe)
- Wirtschaft & Politik & Geschichte
- Biographien

#### Im Bereich Nachschlagewerke:

- Lexika
- Wörterbücher
- Atlanten

Die Kinder- und Jugendliteratur (erzählende Literatur 6-9Jahre und 9-12 Jahre, Sachbücher und Bilderbücher extra) wird in einem eigenen Bereich gesondert aufgestellt. Der Benutzer wird auf die einzelnen Kategorien durch Beschilderung am Regal aufmerksam gemacht. Die Unterteilung des Gesamtbestandes in die einzelnen Themenschwerpunkte erleichtert dem Gast die Suche nach einem passenden Titel. Innerhalb der Belletristik-Kategorien soll eine alphabetische Sortierung nach Autoren vorgenommen werden. Die Kategorien sind jederzeit erweiterbar.

#### 4.6.5. Exkurs: Aufstellung nach Interessenskreisen

Momentan setzt sich der Bibliotheksbestand zu 100% aus Schöner Literatur zusammen. Dies soll sich in naher Zukunft dahingehend ändern, dass das Verhältnis Belletristik zu Sachliteratur in etwa 65:25<sup>13</sup> beträgt. Der überwiegende Anteil wird somit nach wie vor aus Unterhaltungsliteratur bestehen.

In diesem Kontext ergeben sich laut SEEFELDT neue Möglichkeiten, den Bestand zu präsentieren. Neben den konventionellen Präsentationsformen für Unterhaltungsliteratur weist er auf die Idee der Dreigeteilten Bibliothek hin, die zu den modernen, benutzerorientierten Bibliothekskonzepten gehört. Der gesamte Bestand wird hierfür aufgeteilt in einen Nah-, einen Mittel- und einen Fernbereich. Im Nahbereich wird von spontanen und zufälligen Wünschen des Lesers ausgegangen. Die Bücher werden auf speziellen Präsentationsmöbeln (z. B. doppelseitige Regale mit Schräg- und Normalbrettern) frontal dargeboten und üben deswegen einen stärkeren visuellen Reiz auf den Leser aus wie ein schmaler Buchrücken. (vgl. SEEFELDT 2002, S. 306). Im Mittelbereich werden die belletristischen Werke konventionell nach dem Autorenalphabet geordnet. Hier wird davon ausgegangen, dass der Leser ihm bekannte Autoren gezielt sucht. Mit der alphabetischen Sortierung erreicht er in der Regel schnell sein Ziel. Zuletzt findet sich der Fernbereich, welcher ältere und wertvolle, nicht frei zugängliche Literatur sammelt (vgl. SEEFELDT 2002, S. 307). „Für manche, vor allem kleinere, räumlich beengte und personell unzureichend ausgestattete Bibliotheken sind die Veränderungen der Dreigeteilten Bibliothek...zu einschneidend,...“ (SEEFELDT 2002, S. 308). Diese Aussage trifft auch auf die A-ROSA Bibliothek zu. Ein Großteil des Bestandes wird daher in den Bücherschränken entsprechend den Kategorien angeboten. Die Möglichkeit, ausge-

---

<sup>13</sup> 10% Kinder- und Jugendliteratur, siehe 4.4.3.

wählte Bücher und Medien nach Interessenkreisen zu präsentieren, ergibt sich durch das Clara-Wieck-Zimmer.

### **Clara-Wieck-Zimmer**

Das Clara-Wieck Zimmer, welches nach Clara Schumann, geb. Wieck (1819-1896) benannt wurde, befindet sich unmittelbar neben dem Eingangsbereich des Hotels. Es ist mit mehreren Sofas elegant eingerichtet und bietet dabei Platz für etwa 20 Personen. Der Raum ist vom Empfang gut zu sehen. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die Gäste beim Verlassen des Hotels oder auch beim Betreten des Restaurants daran vorbeigehen. Dort besteht die Möglichkeit, regelmäßig wechselnde Buchpräsentationen, die einem bestimmten Motto folgen, anzubieten. In diesem Zusammenhang sollte ein gezielter Hinweis auf die Bibliothek und ihr umfangreiches Angebot erfolgen. Im Idealfall werden die Gäste dadurch neugierig und machen sich auf den Weg in die Bibliothek. Nachfolgend sollen vier konkrete Vorschläge diese Idee beispielhaft verdeutlichen.

#### **Motto: Schriftsteller und Künstler aus der Region**

Frontale Präsentation von Büchern von und über Emanuel Geibel, Heinrich Mann, Thomas Mann auf kleinen Beistelltischen mit Einlegeblättern, auf denen ein Hinweis auf die Hotelbibliothek gegeben wird.

#### **Motto: New York**

Frontale Präsentation von Bildbänden, Reiseführern, Romanen, Kunstbänden zu und über New York auf kleinen Beistelltischen mit Einlegeblättern, auf denen ein Hinweis auf die Hotelbibliothek gegeben wird.

**Motto: Frühling**

Frontale Präsentation von verschiedenen Romanen, Gedichten, Sachbüchern (Frühlingsdekorationen, Frühlingsrezepte) zum Thema Frühling auf kleinen Beistelltischen mit Einlegeblättern, auf denen ein Hinweis auf die Hotelbibliothek gegeben wird.

**Motto: Preisgekröntes**

Präsentation ausgewählter Werke, die Preise erhalten haben mit Kurz-Informationen zu den Preisen, Preisträgern und vergebenden Institutionen.

**4.6.6. Bestandspflege**

Neben der Neuanschaffung und Aussonderung von Büchern ist die Pflege des Bestands eine weitere, zentrale Aufgabe für Bibliotheksmitarbeiter. Die Bücher sollen für die Bibliothek und ihre Kunden so lange wie möglich in einem guten Zustand erhalten werden. Durch die häufige Nutzung sind vor allem Taschenbücher (Paperbacks) oft schnell abgegriffen und schmutzig. Alte Bestände neigen zum Verstauben und wirken häufig speckig. „Wichtig für die Lebensdauer von Buchbeständen sind ein stabiler Einband, eine angemessene Aufbewahrung und ein schonender Umgang mit dem Buch“ (HACKER 2000, S. 266).

**Einbände**

Verlage bieten Bücher entweder in gebundenem oder ungebundenem (broschierten) Zustand an. Bei der Lieferung neuer Bücher für die Bibliothek muss entschieden werden, ob und ggf. welche buchbinderischen Maßnahmen vorgenommen werden sollen. „Welche

Einbandart gewählt wird, richtet sich nach der Größe und dem Wert des Buches, nach der voraussichtlichen Häufigkeit der Benutzung und nach der Dauer der Aufbewahrung“ (HACKER 2000, S. 267). Bei Taschenbüchern und Büchern, die inhaltlich schnell veralten, lohnt sich in der Regel weder ein zusätzlicher Einband beim Kauf noch ein neuer Einband bei Verschleiß, da die Neuanschaffung günstiger ist (vgl. HACKER 2000, S. 267).

Bei den Büchern der A-ROSA Bibliothek handelt es sich überwiegend um Literatur, die intensiv benutzt, aber nicht längerfristig archiviert werden soll. Der Bereich der Unterhaltungsliteratur beispielsweise soll ständig aktuell und attraktiv sein und wird aus diesem Grund in regelmäßigen Abständen erneuert. Folglich sind für diesen Teil des Bestandes keine buchbinderischen Maßnahmen notwendig. Anders verhält es sich bei den Nachschlagewerken und Bildbänden. Dabei handelt es sich in der Regel um wertvolle Bücher, die der Bibliothek langfristig erhalten bleiben sollen. Bei Büchern, die keinen festen Einband haben, empfiehlt es sich, diese mit einer Kunststoff-Folie einzuschlagen. Dadurch entsteht kein großer Aufwand (keine spezifische Buchbinderarbeit) und die Werke werden vor Verschleiß und Schmutz besser geschützt. Dasselbe gilt für die älteren Bücher, die sich bereits im Bestand der A-ROSA Bibliothek befinden.

Die Entscheidung, ob und in welchem Umfang diese Bestände einen speziellen Einband erhalten sollen und welcher finanzielle Rahmen dafür zur Verfügung steht, liegt im Ermessen des Hotelmanagements.

### **Aufbewahrung**

Die Bücher sollten in den Regalen nicht zu locker aufgestellt werden, sonst besteht die Gefahr, dass sie schief stehen und dadurch der Einband beschädigt wird. Um das zu verhindern, wird die Verwen-

derung von Buchstützen empfohlen. Großformatige Bände wie z.B. Atlanten sollten wenn möglich liegend aufbewahrt werden.

Mindestens einmal jährlich empfiehlt sich eine Reinigung der Regale und Bücher mit Staub- oder feuchten Tüchern.

## **4.7. Integration in das Gesamtkonzept des Hotels**

Da sich das Hotelmanagement eine höhere Akzeptanz und Freqüenzierung der Bibliothek und eine steigende Nutzung des Bestandes wünscht, reicht es nicht aus, aktuelle und interessante Medien anzubieten. Viel mehr muss sichergestellt werden, dass die Hotelgäste von der Existenz der Bibliothek erfahren und explizit dazu aufgefordert werden, von deren Angebot regen Gebrauch zu machen.

Bis jetzt befindet sich in den Informationsmappen, die für die Gäste in den Zimmern ausliegen ein Hinweis auf die Bibliothek. Außerdem ist die Bibliothek auch eine „Station“ während der Hotelführung, die allerdings nur Gäste ab einem Aufenthalt von drei Tagen erhalten.

Die Autorin empfiehlt zusätzlich zu den bereits durchgeführten Maßnahmen weitere Schritte, um die Bibliothek noch mehr in den Mittelpunkt zu stellen. Für die potentielle Zielgruppe der Internetuser sollte eine Erwähnung der hoteleigenen Bibliothek auf der Internetseite des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde nicht fehlen. Für die Gäste, die bereits vor Ort sind, könnte ein kleiner Flyer im Corporate Design des Hotels angefertigt werden. Dieser sollte zentral, z.B. neben anderen Informationen am Empfangsbereich ausliegen. Eine wechselnde Buchpräsentation im Clara Wieck Zimmer, die auf den umfangreichen Bestand in der hoteleigenen Bibliothek verweist, ist eine weitere Möglichkeit, um die Gäste auf das Literaturangebot und die Ausleihmöglichkeiten aufmerksam zu machen. Des Weiteren kann

der Bekanntheitsgrad der Bibliothek durch vor Ort stattfindende Veranstaltungen gesteigert werden. Die monatlichen Neuerwerbungen der Bibliothek könnten den Gästen in Form einer Liste präsentiert werden, die entweder im Eingangsbereich oder in der Bibliothek präsentiert wird. Anstelle der Liste könnte die Gestaltung von Flyern mit dem Hinweis: „aktuelle Bücher in der Bibliothek eingetroffen – schauen Sie vorbei!“ für Aufmerksamkeit sorgen.

Unerlässlich ist eine ausreichende Beschilderung in der Bibliothek und - wenn möglich - auch auf dem Weg dorthin. Der Mangel unzureichender Lichtquellen, der von einigen Gästen angemerkt wurde, kann durch das Anbringen von Leselampen nachträglich beseitigt werden und die gemütliche Atmosphäre noch verstärken.

Die Bibliothek besitzt bis jetzt noch keinen eigenen Namen. Lediglich die Galerie, die zur Bibliothek gehört, wird Thomas Mann Zimmer genannt. Der Name für die Bibliothek sollte jedoch etwas mehr Esprit haben, um die Aktualität und Attraktivität des Literaturangebotes wiederzuspiegeln. Ein Vorschlag der Autorin, der momentan noch diskutiert wird, lautet *Leselust*. Dieser Begriff ist kurz und eindeutig, vermittelt präzise Idee und Intention der Bibliothek und ist außerdem noch artverwandt mit der für die Kreativ-Werkstatt des Hotels benutzten Bezeichnung *Lebensart*.

## 4.8. Zusammenfassung

An dieser Stelle sollen die einzelnen Schritte der zurückliegenden Kapitel für den Leser noch einmal übersichtlich zusammengefasst werden. Dabei wird besonders auf den praktischen Teil – Lösungsansätze und Vorschläge für die Bibliothek des Hotels Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde - eingegangen. Die Zusammenfassung

erfolgt anhand der bereits in Kapitel 4.1. und 4.2. angeführten Merkmale der A-ROSA Bibliothek.

### **Nachweis der Publikationen**

Die zum jetzigen Zeitpunkt vorhandenen Bücher der A-ROSA Bibliothek wurden von der Autorin komplett inventarisiert. Den Nachweis bildet eine Excel-Tabelle, in der alle Bücher mit Zugangsnummer, Name, Vorname, Titel, Titelzusatz, Verlag, Ort, Jahr, Preis, ISBN, Kategorie und einem Feld für eventuelle Besonderheiten aufgenommen wurden. Die Bücher erhielten einen Eingangsstempel, außerdem wurden die Zugangsnummer und die Kategorie vermerkt.

Die Entscheidung, den Bestandsnachweis mit Hilfe des Excel-Programms anstatt einer speziellen Bibliothekssoftware zu erstellen, begründet sich auf der Tatsache, dass die Liste zukünftig von Mitarbeitern des Hotels, die über kein bibliothekarisches Fachwissen verfügen, fortgeführt wird. Kenntnisse über die Excel-Anwendung werden heutzutage vorausgesetzt und die einzelnen Tabelleneinträge der Bestandsliste sind leicht nachzuvollziehen. Folglich kann die Einarbeitung neuer Bücher von den Hotelmitarbeitern zügig und ohne Umstände erledigt werden. Des Weiteren lässt sich die Liste jederzeit für andere Medien (z.B. DVD's, Hörbücher) ergänzen.

Im Zuge der Kategorisierung wurden die Bücher mit einem inhaltlichen Schlagwort versehen, welches in der Bestandsliste und im Buch selbst vermerkt ist. Der Bestand ist jetzt deutlich voneinander abgegrenzt und übersichtlich sortiert. Die Kategorie gibt einerseits den Standort im Regal an und ermöglicht somit dem Leser eine komfortable Suche. Außerdem erleichtert sie den Mitarbeitern das korrekte Zurückstellen der Bücher.

## **Zugang zu den Büchern**

In einem weiteren Schritt wurde überlegt, wann und inwiefern die Gäste Zutritt zum Bibliotheksbestand haben sollen. Kritisch war dabei die Lage der Hotelbibliothek, die etwas versteckt, von keinem Mitarbeiter direkt eingesehen werden kann. Daher musste insbesondere der Aspekt der Sicherheit für die Bücher miteinbezogen werden. Nach ausführlicher Überlegung entschieden sich die Beteiligten letztlich für einen Kompromiss. So kann der Gast ab sofort jederzeit am Empfang einen Schlüssel für die Bibliotheksschränke holen und ohne Begleitung eines Mitarbeiters in Ruhe stöbern.

Der Bestand teilt sich zudem in einen Präsenz- und einen Ausleihbestand. Besonders die wertvollen und alten Bücher, aber auch Lexika und sonstige Nachschlagewerke bleiben vor Ort und können nur in der Bibliothek benutzt werden. Die davon nicht betroffenen Bücher können von den Hotelgästen für die Dauer ihres Aufenthalts am Empfang ausgeliehen werden.

Um die anfangs festgestellte Einseitigkeit des Bestandes aufzulösen, wurden erste Schritte hinsichtlich der Erweiterung und Ergänzung einzelner Themengebiete unternommen. Zunächst folgte eine Definition der Zielgruppe der A-ROSA Bibliothek. Mit deren Hilfe entwickelte die Autorin ein maßgeschneidertes Erwerbungsprofil und stellte daraufhin eine Vorschlagsliste für den Bestandsaufbau zusammen. Diese enthält in erster Linie regionale Literatur, aktuelle Bestseller, Romane zu verschiedenen Themen, Kinder- und Jugendliteratur und Bildbände. Des Weiteren wurden schwerpunktmäßig Bücher zu Themen wie Ernährung, Sport, Wellness, Entspannung und Lifestyle ausgewählt. Dadurch konnte eine literarische Grundversorgung auf den Gebieten erreicht werden, die bis jetzt nicht vorhanden bzw. veraltet waren.

### **Nutzung der Bibliothek**

Um eine bessere Nutzung der Bibliothek zu erreichen, genügt es nicht den Bestand zu aktualisieren und zu ergänzen. Viel mehr sollten ausreichend Hinweisschilder angebracht und diverse Leselampen angeschafft werden, um für die Nutzer optimale Bedingungen zu schaffen. Eine weitere Empfehlung seitens der Autorin ist die verstärkte „Vermarktung“ der Bibliothek für potentielle und tatsächliche Hotelgäste. Dies kann durch einen Hinweis (z. B. kurze Beschreibung und Photo der Bibliothek) auf der Internetseite und durch Auslegen von Flyern an zentralen Stellen des Hotels erreicht werden. Durch regelmäßig durchgeführte Veranstaltungen in der Bibliothek kann der Bekanntheitsgrad noch gesteigert werden.

### **Pflege des Bestandes**

Der Pflege des Bestandes der A-ROSA Bibliothek kommt zukünftig eine wichtige Bedeutung zu. Zusammenfassend beinhaltet die Bestandspflege im Wesentlichen die Literatúrauswahl und den Kauf neuer Medien hinsichtlich Zielgruppe und Budget, die Einarbeitung in den Bestand und die regelmäßige Aussonderung bzw. Neuanschaffung verschlissener und beschädigter Bücher.

Die Bibliothek soll federführend von einer bestimmten Person betreut werden, die innerhalb des Mitarbeiterkreises der Gastgeber festgelegt wird. Dies garantiert einen intensiven Kontakt zu den Hotelgästen, welcher auch dazu genutzt werden kann, ein direktes Feedback über die A-ROSA Bibliothek einzuholen.

Damit sind zunächst die elementaren Aufgaben, die in einer Bibliothek anfallen, wie z. B. Bestandsaufbau, Erschließung und Präsentation der Medien und Bestandspflege für die Bibliothek des Hotels Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde definiert und ausgearbeitet.

„Ein Event<sup>14</sup> stellt immer ein Erlebnis dar, das in der Gefühls- und Erfahrungswelt des Teilnehmers verankert ist und einen Beitrag zu dessen subjektiver Lebensqualität leistet“ (NEUMANN 2003).

## **5. Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek**

### **5.1. Konzeption allgemein**

Das Hotelmanagement verfolgt das Ziel, den Gästen des Resorts einzigartige, schöne Urlaubstage zu bereiten. Der Aufenthalt im Hotel Grand SPA A-ROSA Travemünde soll möglichst oft wiederholt werden. Um dies zu erreichen, bündelt das Hotel umfangreiche Produkt- und Dienstleistungsangebote, die teilweise in dieser Arbeit erwähnt werden, jedoch nicht in ihrer Gesamtheit dargestellt werden können.

Im Folgenden werden unter der Vielzahl der Veranstaltungen, die das Hotel seinen Gästen anbietet, diejenigen herausgegriffen, die in Verbindung mit der A-ROSA Hotelbibliothek durchgeführt werden sollen. Diese Veranstaltungen werden als besonderes Ereignis, auch Event genannt, inszeniert. Die Begriffe Event- und Erlebnismarketing werden in der betriebswirtschaftlichen Fachliteratur umfangreich diskutiert. Da dieses Kapitel nur einen kleinen Teil dieser Arbeit ausmacht, kann auf die Theorien des Event- und Erlebnismarketing nicht im Einzelnen Bezug genommen werden. Vielmehr sollen die theoretischen Grundlagen direkt in einen praktischen Leitfaden für Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek umgewandelt werden. Die folgenden Angaben beziehen sich auf ein erstes, ausführliches Ge-

---

<sup>14</sup> Ereignis

spräch mit Frau Lührmann, in dem hinsichtlich der Veranstaltungen allgemeine Rahmenbedingungen festgesetzt wurden.

### **5.1.1. Art der Veranstaltungen**

Da die Veranstaltungen in der Regel direkt in der Hotelbibliothek stattfinden, wird ein Bezug zur Literatur vorausgesetzt. Dies kann in Form einer Lesung und – im weiteren Sinne - auch durch Vorführen einer literarischen Verfilmung stattfinden. Konkrete Vorschläge dazu werden später geschildert.

Die literarischen Veranstaltungen können von jungen, weitgehend noch unentdeckten Talenten, von Schriftstellern aus der Region oder von prominenten Autoren gestaltet werden (vgl. LÜHRMANN 2007). Des Weiteren müssen die Literaturveranstaltungen nicht auf Literatur selbst beschränkt sein. Sie können durch andere Elemente wie z. B. Musik ergänzt werden. MOLDENHAUER schildert szenige Literaturveranstaltungen in den Großstädten, die auch unter dem Begriff „literarische Clubkultur“ bekannt sind. Dort wird in den Pausen und nach der Veranstaltung von Discjockeys (DJs) Musik aufgelegt. Viele der Gäste bleiben wegen der guten Atmosphäre, der entstehenden Gespräche und Kontakte im Anschluss an die Veranstaltung noch im Club (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 8). Die Autorin schlug dies in ähnlicher Form auch für das A-ROSA Resort vor. Die Lage der Bibliothek - direkt oberhalb der Piano-Bar - bietet sich dafür hervorragend an. Frau Lührmann war von dieser Idee sehr angetan. Begleitend zu den Veranstaltung können Snacks, Häppchen, Cocktails und Getränke gereicht werden.

### **5.1.2. Häufigkeit der Veranstaltungen**

Die literarischen Events in der A-ROSA Bibliothek sollen regelmäßig einmal im Monat, jedoch in unterschiedlichem Umfang, durchgeführt werden (vgl. LÜHRMANN 2007). MOLDENHAUER gibt den Hinweis, die Literaturveranstaltungen als Reihe, d. h. mit regelmäßig wiederkehrenden Terminen, z. B. jeden ersten Samstag im Monat zu konzipieren (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 12). Für Veranstaltungen im Hotel ist dies jedoch weniger von Bedeutung, da das Angebot in der Regel nur für Hotelgäste und weniger für die breite Öffentlichkeit gedacht ist.

### **5.1.3. Größe der Veranstaltung**

Die Frage nach der Größe der Veranstaltung beinhaltet zwei verschiedene Aspekte: zum Einen die tatsächliche Größe der Veranstaltung, sprich die mögliche Anzahl der Gäste und zum Anderen die Frage, ob die Veranstaltungen geschlossen (= nur für Übernachtungsgäste) oder offen, also auch für externe Besucher, die nicht im Hotel nächtigen, zugänglich sein sollen.

Die A-ROSA Bibliothek besteht aus zwei verschiedenen Räumen, die man entweder zusammen oder getrennt benutzen kann. Wie viele Personen dort – je nach Bestuhlung - Platz finden, muss noch überprüft werden. Für Literaturveranstaltungen im größeren Rahmen könnte auf die hoteleigenen Veranstaltungsräume, die in unterschiedlichen Größen zur Verfügung stehen, ausgewichen werden.

In der Regel sollen die Veranstaltungen den Hotelgästen vorbehalten sein. Bei besonderen Events könnte man individuelle Wochenendpakete anbieten, die sowohl den Aufenthalt im Hotel als auch die Veranstaltung beinhalten. Parallel dazu könnte gleichzeitig ein regionales Publikum angesprochen werden. Dasselbe gilt bei Lesungen mit lokalen Schriftstellern.

#### **5.1.4. Finanzierung**

„Ein wesentlicher Teil der Veranstaltungsorganisation ist natürlich die Finanzierung“ (MOLDENHAUER 2005, S. 43). Zu Beginn der Planung einer Veranstaltung muss deshalb der erforderliche Betrag, der dafür benötigt wird, genauso wie das zur Verfügung stehende Budget kalkuliert werden. Dazu sollten die voraussichtlichen Ausgaben den voraussichtlichen Einnahmen gegenüber gestellt werden. Klassische Ausgabeposten sind beispielsweise Honorare, Fahrt- und Übernachtungskosten und Ausgaben für Werbemaßnahmen. Die Einnahmeseite wird hauptsächlich bestimmt durch Eintrittsgelder, Förderung durch Institutionen und durch Sponsoring. Auch Fragen wie: „Aus welchem Topf soll die Veranstaltung bezahlt werden?“, „Gibt es dafür ggf. ein separates Budget im Unternehmen?“ sollten beantwortet werden (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 43-44).

Die Finanzierung der Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek soll je nach finanziellem Aufwand entweder komplett vom Hotel übernommen werden oder durch Eintritt bzw. zusätzliche Übernachtungen (Wochenendpakete) kostendeckend erfolgen (vgl. LÜHRMANN 2007). Sollte die Veranstaltung für Nicht-Hotelgäste öffentlich zugänglich sein, wäre von diesen ein Eintrittsgeld zu entrichten.

#### **5.1.5. Kooperationsmöglichkeiten**

Die Planung und Durchführung der einzelnen Veranstaltungen können je nach Art und Umfang in Kooperation mit einer weiteren Institution erfolgen. Dafür bietet sich insbesondere die Buchhandlung an, mit der die A-ROSA Bibliothek hinsichtlich des Bestandsaufbaus zusammenarbeitet. „Empfehlenswert ist ein Austausch zwischen beiden Partnern über Interessen, Ziele, Planungen und Programme“

(UMLAUF 2007c, S. 1). Nur so kann eine Kooperation für beide Partner erfolgreich sein.

UMLAUF nennt mehrere Möglichkeiten der Zusammenarbeit, die im Folgenden auszugsweise angeführt werden. Für welche Art der Kooperation sich das Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde entscheidet, ist noch offen und voraussichtlich von Fall zu Fall verschieden.

### **Abstimmung in der Programmplanung**

Die Kooperationspartner stimmen sich hinsichtlich ihrer geplanten Veranstaltungen ab oder legen gemeinsam einen Programmplan fest. Dieses hat einerseits den Vorteil, dass es zu keinen Überschneidungen bei den Veranstaltungsterminen kommt und andererseits, dass die Durchführung aufwändiger und teurer Veranstaltungen, die für einen Partner allein unmöglich wären, verwirklicht werden können (vgl. UMLAUF 2007c, S. 2).

### **Gemeinsame Veranstaltungen**

Gemeinschaftlich durchgeführte Veranstaltungen wie z. B. Lesungen, Buchvorstellungen nach Zielgruppen oder Präsentationen von Neuerscheinungen haben zahlreiche Vorteile (vgl. UMLAUF 2007c, S. 3). Im Falle der Kooperation „A-ROSA Bibliothek und Buchhandlung“ können die Aufgaben und Kosten für Organisation und Durchführung der Veranstaltung aufgeteilt werden. Dabei kann jeder Partner insbesondere seine Stärken einbringen, z. B. den Kontakt zu Schriftstellern aus der Region oder gute Verbindungen zur Lokalpresse.

UMLAUF weist auf den zu wählenden Veranstaltungsort hin, „denn der Werbeeffect könnte für den Partner, in dessen Räumen die Veranstaltung stattfindet, günstiger sein“ (UMLAUF 2007c, S. 3-4). Das dürfte im konkreten Fall des A-ROSA Resorts Travemünde keine

Rolle spielen. Die Vorteile, die Veranstaltung in der Hotelbibliothek durchzuführen, überwiegen deutlich: Ein Großteil der Zielgruppe befindet sich bereits vor Ort, die Räumlichkeiten sind vorhanden und das Hotel ist auch für Nicht-Gäste sehr gut erreichbar.

Bei Literaturveranstaltungen sollte im Eingangsbereich unbedingt ein Büchertisch aufgestellt werden. Die Zuhörer sollen die Möglichkeit haben, das vorgetragene Werk direkt im Anschluss an die Lesung zu erwerben. Die Büchertische können von der beteiligten Buchhandlung zusammengestellt werden. Dadurch kann die Buchhandlung ihren Umsatz erhöhen und den Werbeeffect der Veranstaltung nutzen (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 23).

Auf dem Büchertisch sollten sowohl das aktuelle Buch und ggf. weitere Werke des Autors der Lesung bzw. des dazugehörigen Verlages präsentiert werden. Das Angebot ist ferner durch Literatur desselben Genres erweiterbar, wie z. B. bei der Lesung eines Kriminalromans durch andere Kriminalschriftsteller.

Der Büchertisch muss während des gesamten Abends von einer freundlichen und kompetenten Person betreut werden (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 22). Dies könnte beispielsweise eine Mitarbeiterin der beteiligten Buchhandlung übernehmen.

### **Gemeinsame Werbung**

Sind gemeinsame Veranstaltungen geplant, können Einladungen z. B. in Form von Flyern gestaltet werden, die bei beiden Partnern ausgelegt und gezielt zu Werbezwecken verwendet werden (vgl. UMLAUF 2007c, S. 2). Der dadurch entstehende Vorteil ist deutlich: Sowohl der Personenkreis der Buchhandelskunden als auch die Hotelgäste werden einerseits auf die Veranstaltung und andererseits auf die beiden Kooperationspartner aufmerksam gemacht. Des Weiteren können die Kosten für Werbemaßnahmen geteilt werden.

## **5.2. Organisation und Durchführung der Veranstaltung**

### **5.2.1. Auswahl und Akquisition der Autoren**

Um einen passenden Autor zu finden, der sich für eine Lesung in der A-ROSA Bibliothek eignet, sollte der Literaturmarkt aufmerksam beobachtet werden. Es empfiehlt sich das regelmäßige Durchsehen der Presse, der Besuch von Literaturveranstaltungen in der Region, außerdem ein guter Kontakt zur örtlichen Buchhandlung (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 20). Wurde ein Autor gefunden, erfolgt die Kontaktaufnahme entweder persönlich oder über dessen Verlag bzw. Agenten. Alle Informationen über den Schriftsteller, seine Werke, den Verlag sollten sorgfältig in einer sogenannten Autorenkartei oder in kleinen Dossiers gesammelt und aufbewahrt werden. Sind Fragen wie Honorarvorstellungen und Reisekosten mit dem Autor geklärt, werden die konkreten Abläufe wie Veranstaltungstermin, Lesezeit und sonstige Informationen über Werk und Autor ausgetauscht und vereinbart. Wichtig bei der Auswahl eines Schriftstellers ist nicht der eigene Geschmack, sondern vielmehr die Frage: „Passt der Autor zu meiner Veranstaltung, hat er beim Publikum eine Chance?“ (MOLDENHAUER 2005, S. 22).

### **5.2.2. Ort und Technik**

Auf den Ort der Veranstaltung wurde bereits hingewiesen. Er sollte gut erreichbar sein und die räumlichen und technischen Voraussetzungen für derartige Veranstaltungen, wie z. B. eine Bühne, möglichst separate Gastronomie, ausreichend Personal, ggf. eine Kasse, eine Garderobe und einen Haustechniker, erfüllen (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 14). Die Bestuhlung kann je nach Platzbedarf und

Atmosphäre, die erzeugt werden soll, entweder variabel (Stehtische, Sofas, Sitzgruppen) oder in festen Stuhlreihen erfolgen. Des Weiteren sollte die Bühne genügend Platz für mehrere Personen und einen Lesetisch mit Lampe und Mikrofon bieten. Denkbar sind auch Projektionen (etwa Bilder oder Logos) an der Wand. Zusätzlich sollte zur Vorbereitung und zum Umkleiden des Autors ein Raum bereitgestellt werden (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 15).

Mit der gesamten technischen Betreuung kann der Haustechniker des A-ROSA Resorts beauftragt werden. Um die kulinarischen Feinheiten kümmert sich die Piano-Bar, und im Dienstplan wird für den Abend ausreichend Personal eingeteilt. Der Veranstaltungsraum wird von Fall zu Fall unterschiedlich bestuhlt und themenspezifisch dekoriert.

### **5.2.3. Moderation und Ablauf der Veranstaltung**

„Der Moderator (oder das Moderatorenpaar) stellt die Verbindung zwischen Autor und Publikum her“ (MOLDENHAUER 2005, S. 12) und hat aus diesem Grund eine wichtige Bedeutung. Für die Literaturveranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek empfiehlt es sich, einen oder zwei der Gastgeber für diese Aufgabe einzusetzen, da diese einem Großteil der Gäste bereits bekannt sind und darüber hinaus über ein hohes Maß an Kommunikationsgeschick verfügen. Die Moderatoren eröffnen den Abend und begrüßen das Publikum, sie danken – sofern vorhanden - den Sponsoren, Förderern und Unterstützern der Veranstaltung namentlich und stellen das Programm und den Ablauf des Abends vor. Außerdem weisen sie auf die Pause und dabei auch auf das kulinarische Angebot und den Büchertisch hin. Danach stellen sie kurz den Autor und sein aktuelles Werk vor und geben die Bühne frei für die Lesung. Nach der Pause eröffnen sie den zweiten Teil, und am Ende der Veranstaltung danken sie dem

Autor, dem Publikum und den weiteren Beteiligten erneut (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 19).

Voraussetzung für einen gelungenen Veranstaltungsablauf ist ein genauer Zeitplan mit geregelten Programmteilen, die von den Moderatoren umrahmt werden. Bereits in der Vorbereitungsphase müssen Organisatoren und Autor genau klären, welche Textstellen gelesen werden und wie viel Zeit dafür benötigt wird. Für eine abendfüllende Veranstaltung wird in der Regel eine Vortragsdauer von 90 Minuten veranschlagt, die nach der Hälfte durch eine viertelstündige Pause unterbrochen wird. „Aus Sicht des Veranstalters ist es wichtig, dass der Programmablauf eingehalten und die Aufmerksamkeitsgrenze des Publikums nicht überschritten wird“ (MOLDENHAUER 2005, S. 18).

#### **5.2.4. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit**

Bei Fragen bezüglich der Werbung und Öffentlichkeitsarbeit für Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek muss unterschieden werden zwischen nichtöffentlichen (hotelinternen) und öffentlichen (auch für Nicht-Hotelgäste zugänglichen) Terminen.

Für Veranstaltungen, die ausschließlich für Gäste des Hotels stattfinden, muss keine umfangreiche Werbung und Öffentlichkeitsarbeit in die Wege geleitet werden. Es genügen rechtzeitige, auffällige Hinweise auf der Internet-Seite des Hotels, um ggf. zusätzlich Interessierte zu einer Buchung zu animieren und ausreichende Informationen im Hotel selbst z. B. durch Hinweise im Tagesprogramm, vor dem Restaurant oder im Eingangsbereich.

Werden Events geplant, die zusätzlich für Gäste von außerhalb geöffnet sind, handelt es sich aller Wahrscheinlichkeit nach um Veran-

staltungen im größeren Rahmen, etwa einen Vortrag eines bekannten, renommierten Schriftstellers. Lesungen dieser Art setzen eine angemessene Vorbereitungszeit voraus und sollten bezüglich des Zeit- und Kostenaufwands nicht unterschätzt werden. Sinnvoll erscheint hier in jedem Fall die Kooperation mit einer Buchhandlung.

Bei einer solchen Veranstaltung handelt es sich um eine größere, breit gestreute Zielgruppe. Sie besteht - neben den Hotelgästen - aus den Bewohnern von Travemünde, Lübeck und Umgebung und aus den Touristen, die sich im Ort selbst und in der näheren Umgebung aufhalten. Außerdem können Personen des öffentlichen Lebens, Geschäftspartner, Förderer und Sponsoren usw. eingeladen werden. Diese Zielgruppe kann nur durch differenzierte Werbemaßnahmen und umfassende Öffentlichkeitsarbeit erreicht werden. Unverzichtbare Formen der Werbung sind dabei Plakate, die rechtzeitig und weitläufig verteilt werden sowie Flyer, die im Layout den Plakaten angepasst sein sollten (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 69-71). Ergänzt werden sollten diese Werbemaßnahmen durch Informationen auf den Internetseiten der Veranstalter.

Öffentlichkeitsarbeit umfasst die Versorgung mit regelmäßigen Informationen und kontinuierliche Kontaktpflege nach innen, also zu allen direkt Beteiligten (z. B. Schriftsteller, Mitarbeiter) und nach außen (Medien, Publikum) (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 61). Ziel ist es, dass möglichst viele Medien über die Veranstaltung im Hotel berichten und darauf hinweisen. Das Spektrum reicht von Magazinen und Publikumszeitschriften über die überregionale Tages- und Wochenpresse bis zu den regionalen Zeitungen. Hierbei ist dringend darauf zu achten, inwiefern mit dem Verlag, der das betreffende Objekt verlegt, zusammengearbeitet werden kann. Beinahe jeder Verlag verfügt über eine Stelle oder Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit. Dort bestehen in der Regel intensive Kontakte zur Presse. In den meisten Fällen dürfte die Neuerscheinung bereits vom Verlag bewor-

ben worden sein. Aus diesen Gründen sollten im Vorfeld die Kompetenzen und Aufgaben des Verlages und Veranstalters abgeklärt werden (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 74-75).

### **5.2.5. Nachbereitung**

Nachdem die Vorbereitungen abgeschlossen und die Veranstaltung stattgefunden hat, sollte unbedingt eine Nachbereitung derselben vorgenommen werden. Sowohl positive Rückmeldungen, als auch kritische Anmerkungen vom Vortragenden, von den Zuhörern und sonstigen Beteiligten werden von den Organisatoren gerne entgegengenommen. Ziel dieser Gespräche ist die kontinuierliche Verbesserung der Veranstaltung. Ebenfalls zur Phase der Nachbereitung zählen die Ergebnisse für folgende Fragen: Wie war die quantitative und qualitative Resonanz in den Medien? Sind die Journalisten der Einladung persönlich gefolgt? Wie verlief die Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner und dem Verlag? (vgl. MOLDENHAUER 2005, S. 89-90).

## **5.3. Weitere Ideen für Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek**

Die Veranstaltungen, die in der A-ROSA Bibliothek zukünftig stattfinden, sollten vielseitig sein und nicht allein aus Autorenlesungen bestehen. Nachstehend folgen weitere Ideen, die je nach Anlass initiiert werden können.

### **Lesung mit einer/m bekannten Schauspieler/in**

Lesen Schauspieler fremde Texte, kommt der Zuhörer oft in den Genuss von zusätzlichen gestalterischen Elementen, die der Beruf des Vortragenden mit sich bringt. Einige Hörbuchverlage verfügen bereits über Editionen, die von Schauspielern gelesen werden, wie beispielsweise die Brigitte Hörbuch – Edition (z. B. Hannelore Hoger liest „Ein Ort für die Ewigkeit“ von Val McDermid) oder der Hörverlag, der in Kooperation mit Focus die Reihe „Tatort-Kommissare lesen Krimis“ (z. B. Dietmar Bär liest „Um ein Haar“ von Marc Levy oder Jan Josef Liefers liest „Ein Zeichen der Liebe“ von Frank Schätzing) anbietet.

### **Poetry Slam Abende**

Bei den sogenannten Poetry Slam Abenden stellen Privatpersonen dem Publikum ihre eigenen Texte vor. Sie haben dazu nur eine beschränkte Zeit, in der Regel fünf Minuten und werden anschließend vom Publikum beurteilt. Am Ende des Abends wird ein Gewinner gewählt. Das Problem dabei könnte sein, dass sich unter den Hotelgästen nicht genügend Freiwillige bzw. Personen befinden, die über eigene Texte verfügen. Eine mögliche Abwandlung könnte sein, dass diejenigen Gäste, die Lust dazu haben, sich aus der Bibliothek ein Buch wählen und daraus eine ausgewählte Textstelle vortragen. Das Publikum könnte dabei den Verfasser oder das Genre raten und dabei z. B. einen Cocktail gewinnen; oder es entsteht nur ein unterhaltsamer, abwechslungsreicher Abend, an dem die Gäste nicht nur konsumieren, sondern auch sich selber einbringen können. Eine weitere Variante könnte sein, dass die Gäste einige Passagen aus ihren mitgebrachten Lieblingsbüchern vortragen und auf diesem Wege eine private Buchvorstellung entstünde. Dieses wäre an einem entsprechend langfristig angekündigten Termin möglich, zu dem sich nach und nach Interessierte für dieses spezielle Event anmelden. Für

Leute, die gerne schreiben (oder es ausprobieren möchten), könnte ein kompaktes Wochenendpaket mit Workshop und professioneller Anleitung initiiert werden.

### **Vorführung von literarischen Verfilmungen**

Da die Bibliothek über einen großen Flachbildschirm verfügt, könnte man auch ausgewählte, literarische Verfilmungen verschiedener Genres zeigen. Das könnten sein:

- Aktuelles: z. B. „Das Parfum“ von Patrick Süskind / Tom Tykwer
- Romantisches: z. B. Jane Austen: „Stolz und Vorurteil“ / verschiedene Versionen
- Regionales: z. B. „Die Manns“ / Heinrich Breloer
- Spannung: z. B. „The Da Vinci Code – Sakrileg“ / Tom Hanks
- Klassiker: z. B. „Das Hausboot“ mit Cary Grant und Sophia Loren

Das Besondere daran wäre die Art der Filmvorführung: im kleinen Kreis, mit einer Pause, in der es passende Cocktails und ein Buffet mit Fingerfood gibt, zudem ausreichend Beinfreiheit und eigene Beistelltische mit Platz für Gläser. Sozusagen wäre es eine Art Luxusvariante des Kinos.

Sollte eine Filmvorführung im größeren Kreis und als abendfüllendes Event präsentiert werden, könnte man auf den Marktplatz (siehe Kapitel 3.2.) des Hotels ausweichen. Dort steht eine große Leinwand zur Verfügung, die sonst zur Übertragung von Fußballspielen oder Live-Konzerten genutzt wird.

## **Hörbuch-Lounge**

Das Literaturangebot der A-ROSA Bibliothek soll wie bereits in Kapitel 4.4.2. erwähnt durch Hörbücher ergänzt werden. In der Veranstaltungsreihe „Hörbuch-Lounge“ spielt das Hörbuch eine besondere Rolle, da es zum Mittelpunkt eines kleinen Events wird. Die Hörbuch-Lounge soll sich hauptsächlich in den Herbst- und Wintermonaten ereignen und den Gästen rechtzeitig angekündigt werden. Die Veranstaltung wird nach derzeitiger Überlegung einmal in der Woche am frühen Nachmittag unter einem bestimmten Motto stattfinden. Dazu treffen sich interessierte Gäste mit einem Mitarbeiter der Gästebetreuung (Moderator) in der A-ROSA Bibliothek. Der Moderator begrüßt die Gäste, stellt das Hörbuch selbst, den Autor des Textes und den Vortragenden kurz vor. Danach beginnt für die Anwesenden das gemeinsame Hörerlebnis. Der Nachmittag wird zwischendurch für eine Pause, in der Tee, Café und Kekse gereicht werden, unterbrochen. Anschließend wird das Hörbuch zu Ende gehört, und der Moderator versucht die Teilnehmer zu einem Dialog anzuregen. Ein Ziel der Hörbuch-Lounge ist es u. a., den Gästen (insbesondere Alleinreisenden) die Möglichkeit zu geben, über gemeinsame Interessen (hier Literatur) miteinander ins Gespräch zu kommen und sich kennen zu lernen.

## 6. Fazit

Ziel dieser Arbeit war die Entwicklung eines Konzeptes für die Hotelbibliothek des Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde. Realisiert wurde diese Anforderung in zwei zusammenhängenden Schritten: zum Einen durch die Erläuterung der theoretischen Grundlagen mit Hilfe von Standardwerken der Bibliothekswissenschaft, zum Anderen durch die Weiterentwicklung in Form von praktikablen Lösungsansätzen für die Bibliothek des Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde. Dadurch konnten für die Hotelgäste benutzerfreundliche Regelungen, wie z. B. die verbesserten Ausleihbedingungen geschaffen werden. Zudem wurde der Literaturbestand entsprechend dem von mir entwickelten Erwerbungsprofil stark erweitert und um einzelne Schwerpunkte, die auf die Zielgruppe der Hotelgäste abgestimmt wurden, erweitert und aktualisiert. Zuletzt wurden zahlreiche Möglichkeiten und konkrete Vorschläge für regelmäßig stattfindende Veranstaltungen in der A-ROSA Bibliothek thematisiert und konzipiert. An dieser Stelle sei auf das Kapitel 4.8. (Zusammenfassung) hingewiesen.

Die Empfehlungen, die im Rahmen dieser Arbeit entstanden, wurden zum Teil bereits in die Praxis umgesetzt: Den vorhandenen Buchbestand habe ich komplett überarbeitet, die einzelnen Titel in einer Nachweisliste erfasst, und ein Teil des Bestandes wurde bereits ausgesondert. Der dadurch entstandene Platz in den Bücherregalen soll in Kürze mit neuangeschafften Buchtiteln gefüllt werden. Dazu werde ich mich persönlich um die Einarbeitung und Aufstellung der Bücher kümmern und die zukünftig verantwortliche Mitarbeiterin des Hotels gerne in die einzelnen Arbeitsschritte einweisen. Außerdem werden zur Zeit Vorbereitungen für die Beschilderung der Bücherregale und zum Auffinden der A-ROSA Bibliothek getroffen, die den Namen „Lesewelt“ tragen wird. Ferner werden die Hinweise auf der

Internetseite des Hotel Grand SPA Resort a-Rosa Travemünde, ebenso die Flyer des Hotels entsprechend angepasst. Um die Neugestaltung der Bibliothek gebührend zu feiern, ist eine offizielle Einweihung im Herbst diesen Jahres geplant. Dazu sollen die Hotelgäste, Vertreter des Hotelmanagements und der Presse und ggf. Geschäftspartner und Sponsoren zu einem kleinen Empfang in die Bibliothek eingeladen werden. Die Bibliothekseinweihung könnte ggf. auch mit der ersten Veranstaltung in der A-ROSA Bibliothek kombiniert werden. Dazu gibt es jedoch nach derzeitigem Stand noch keine genaue Planung, ich werde die Vorbereitungen zur Einweihung und ersten Veranstaltung gerne tatkräftig begleiten.

In den meisten öffentlichen und auch wissenschaftlichen Bibliotheken werden heute Evaluierungsmaßnahmen durchgeführt, um die Bedürfnisse der Kunden noch genauer zu erfassen und dadurch besser befriedigen zu können. Da dieses Ziel auch für die A-ROSA Bibliothek oberste Priorität besitzt, empfehle ich den bestehenden Hotelfragebogen, um weitere Fragen zur Nutzung der Bibliothek zu ergänzen. Zusätzlich könnten die Gastgeber ihre Gäste bei passender Gelegenheit um ein Feedback zur Bibliothek bitten und dementsprechend Veränderungswünsche realisieren. Die Durchführung von Evaluierungsmaßnahmen und die kontinuierliche, gewissenhafte Pflege des Bestandes sind für die anhaltende Akzeptanz bei den Gästen und somit für eine erfolgreiche Existenz der Hotelbibliothek im Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde aus meiner Sicht von außerordentlich großer Bedeutung. Hierfür wurde mit der vorliegenden Arbeit der Grundstein gelegt. Ich werde die verantwortliche Mitarbeiterin auch zukünftig in unregelmäßigen Abständen bei dieser Tätigkeit gerne unterstützen.

Die vorliegende Diplomarbeit - basierend auf einer schlichten Idee und der Begeisterung für dieselbige - entwickelte sich zu einem umfangreichen Projekt, das nach und nach Form angenommen und

schließlich zu einem befriedigenden Ergebnis geführt hat. Ich möchte mich besonders bedanken bei meinen Professoren Frau Laubach und Herrn Kübler, die sich für das eher ungewöhnliche Diplomarbeitsthema offen zeigten und sich bereit erklärten, mich zu betreuen. Mein Dank gilt außerdem dem Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde und dabei im Besonderen Frau Lührmann, die mir einerseits großes Vertrauen und andererseits ihre volle Unterstützung entgegengebracht hat. Und zuletzt bedanke ich mich bei allen, die mich während der Arbeit mit guten Gedanken und Taten liebevoll unterstützt haben.

## Literaturverzeichnis

### **ARKONA 2007a**

Unternehmen / Standorte

<http://www.arkona.de/unternehmen/standorte.php> (geladen am 2007-02-22)

### **ARKONA 2007b**

Marken und Produkte

<http://www.arkona.de/unternehmen/marken.php> (geladen am 2007-03-04)

### **ARKONA 2007c**

Daten und Fakten

<http://www.arkona.de/unternehmen/daten.php> (geladen am 2007-03-04)

### **A-ROSA 2007a**

Hotelprospekt: Willkommen im Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde. Ostseeurlaub mit feinstem Kurhausflair.

### **A-ROSA 2007b**

FRAGEBOGEN Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde. Stand: 2006. Auswertungen KW 1, 2, 5, 6 und 7/2007.

### **BÖRSENVEREIN DES DEUTSCHEN BUCHHANDELS 2007**

Titelproduktion

<http://www.boersenverein.de/de/64586> (geladen am 2007-03-19)

### **FRANKFURTER ALLGEMEINE ZEITUNG 2006**

<http://www.faz.net/s/Rub51A2BF0098D64DB1B0EE7722CC912140/Doc~E775E961772EE480DADF29F4C938496B6~ATpl~Ecommon~Scontent.html>

(geladen am 2006-11-16)

### **HACKER 2000**

Hacker, Rupert: Bibliothekarisches Grundwissen. 7. neu bearb. Aufl. München : Saur, 2000. - ISBN 3-598-11394-3

**HOTEL LOUIS C. JACOB 2007**

<http://www.hotel-jacob.de/> (geladen am 2007-02-14)

**LÜHRMANN 2007**

Verschiedene Interviews mit Frau Lührmann, Manager Logis & Atmosphäre, stellv. Direktorin des Hotel Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde am 13.12.2006, 03.01.2007, 29.03.2007, 19.05.2007.

**MERKLE 2004**

Merkle, Anthea J.: Aufbau einer Bibliothek. Berufsverband Information Bibliothek (Hrsg.) / Kommission für One-Person-Libraries. – 1. Aufl. – 2004. (Checklisten ; 8) <http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check8.pdf> (geladen am 2007-03-20)

**MOLDENHAUER 2005**

Moldenhauer, Friederike ; Bitter, Joachim: Literatur veranstalten. Lesung, Vortrag, Event : Ein Ratgeber zu Konzept, Organisation und Durchführung. München : Meidenbauer, 2005. ISBN 3-89975-479-4

**NEUMANN 2003**

Neumann, David: Erlebnismarketing und Eventmarketing : Grundlagen und Erfolgsfaktoren. – Düsseldorf : VDM, 2003. – ISBN 3-936755-07-8

**PLASSMANN 2006**

Plassmann, Engelbert ; Rösch, Hermann ; Seefeldt, Jürgen: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung. Wiesbaden : Harrassowitz, 2006. - ISBN 3-447-05230-9

**PLIENINGER 2004**

Plieninger, Jürgen: Aussonderung. Berufsverband Information Bibliothek (Hrsg.) / Kommission für One-Person-Libraries. – 1. Aufl. – 2004. (Checklisten ; 5) <http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check5.pdf> (geladen am 2007-03-20)

**SCHULKE 2007**

Interview mit Herrn Schulke, Direktionsassistent im Hotel Louis C. Jacob Hamburg am 25. Januar 2007.

**SEEFELDT 2002**

Seefeldt, Jürgen ; Metz, Claudia: Unterhaltungsliteratur in Öffentlichen Bibliotheken : Ein Gesamtüberblick über die Gattungen der Schönen Literatur und ihr Einsatz in Öffentlichen Bibliotheken. 3. völlig Neubearb. Aufl. Bad Honnef : Bock und Herchen, 2002. – ISBN 3-88347-217-4

**STADT LÜBECK 2007a**

Ostseebad Travemünde

<http://www.luebeck.de/tourismus/sightseeing/travemuende/index.html>  
(geladen am 2007-02-21)

**STADT LÜBECK 2007b**

Stadt und Politik / Statistiken

[http://www.luebeck.de/stadt\\_politik/statistiken/files/PDF/201.pdf](http://www.luebeck.de/stadt_politik/statistiken/files/PDF/201.pdf) (geladen am 2007-02-21)

**TRAVEMÜNDE 2007a**

Geschichte

[http://www.travemuende.de/tourismus\\_verkehr/geschichte/geschichte.html](http://www.travemuende.de/tourismus_verkehr/geschichte/geschichte.html) (geladen am 2007-02-21)

**TRAVEMÜNDE 2007b**

Entwicklung des Ortes

[http://www.travemuende.de/tourismus\\_verkehr/geschichte/entwicklung.html](http://www.travemuende.de/tourismus_verkehr/geschichte/entwicklung.html) (geladen am 2007-02-21)

**UMLAUF 1999**

Umlauf, Konrad: Materialien zum Bestandsaufbau an Öffentlichen Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 74)

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h74/> (geladen am 2007-03-19)

**UMLAUF 2007a**

Umlauf, Konrad (Hrsg.) ; Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Hamburg : Dashöfer. – Losebl.-Ausg., Lfg. 17. Stand: Februar 2007. Bestandspolitik 8.4.1 Grundmodell des Geschäftsgangs

**UMLAUF 2007b**

Umlauf, Konrad (Hrsg.) ; Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Hamburg : Dashöfer. – Losebl.-Ausg., Lfg. 17. Stand: Februar 2007. Bestandspolitik 8.4.5 Ideenpool

**UMLAUF 2007c**

Umlauf, Konrad (Hrsg.) ; Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Hamburg : Dashöfer. – Losebl.-Ausg., Lfg. 17. Stand: Februar 2007. Werbung und Öffentlichkeitsarbeit 7.3.2 Kooperationen

**WIESNER 2004**

Wiesner, Margot ; Werner, Andreas ; Schäffler, Hildegard: Bestandsaufbau. – In: Die moderne Bibliothek : ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. – München: Saur, 2004. – ISBN 3-598-11447-8

**WISSEN.de 2007a**

Online-Lexikon

<http://www.wissen.de/wde/generator/wissen/ressorts/gesundheit/medizin/index.page=1272308.html> (geladen am 2007-05-01)

**WISSEN.de 2007b**

Online-Lexikon

<http://www.wissen.de/wde/generator/wissen/ressorts/unterhaltung/index.page=1179254.html>

(geladen am 2007-05-02)

**ZEIT 2001**

Hotelbibliothek

[http://zeus.zeit.de/text/archiv/2001/10/200110\\_hotelbibliothek.xml](http://zeus.zeit.de/text/archiv/2001/10/200110_hotelbibliothek.xml)

(geladen am 2006-11-16)

## Weiterführende Literatur

### **BRUIJNZEELS 2001**

Bruijnzeels, Rob ; Tiggelen, Nicoline van: Bibliotheken 2040 : Die Zukunft neu entwerfen.  
Bad Honnef : Bock + Herchen Verlag, 2003. - ISBN 3-88347-227-1

### **BUSSE 1999**

Busse, Gisela von: Das Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland : ein Handbuch. 3. völlig Neubearb. Aufl. des durch Gisela von Busse und Horst Ernestus begr. Werkes / von Engelbert Plassmann und Jürgen Seefeldt. – Wiesbaden : Harrassowitz, 1999. ISBN 3-447-03706-7

### **DEUTSCHES BIBLIOTHEKSINSTITUT 1996**

Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken / Deutsches Bibliotheksinstitut. – Berlin : Dbi  
Bd. 7. Strategien für Spezialbibliotheken / Meg Paul ; Sandra Crabtree. – 1996 (Dbi-Materialien ; 148). - ISBN 3-87068-948-X

### **DEUTSCHES BIBLIOTHEKSINSTITUT 1999**

Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken / Deutsches Bibliotheksinstitut. - Berlin : Dbi  
Bd. 11. Erste Schritte im Management / Beryl Morris. 1999 (Dbi-Materialien ; 191). - ISBN 3-87068-991-9

### **ELLIS 1997**

Ellis, Estelle ; Seebohm, Caroline ; Sykes, Christopher Simon: Mit Büchern leben : Buchliebhaber und ihre Bibliotheken. 2. Aufl. – Hildesheim : Gerstenberg, 1997. - ISBN 3-8067-2808-9

### **ENGELKENMEIER 2004**

Engelkenmeier, Ute: Strategische Öffentlichkeitsarbeit am Beispiel der Universitätsbibliothek Dortmund. – Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Univ. zu Berlin, 2004 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 124)

**FERGUSON 1984**

Ferguson, Elizabeth ; Mobley, Emily R.: Special Libraries at Work. Connecticut : The Shoe String Press, 1984. - ISBN 0-208-01939-1

**FINGER 2002**

Finger, Hendrik: Arbeitsabläufe in One-Person Libraries: Besonderheiten, Probleme, Möglichkeiten. Halle (Saale) : Univ.- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt, 2002 (Schriften zum Bibliothek- und Büchereiwesen in Sachsen-Anhalt ; 83). – ISBN 3-860101-644-9

**HAASE 2004**

Haase, Frank (Hrsg.) ; Mäcken, Walter (Hrsg.): Handbuch Eventmanagement. München : kopaed, 2004. – ISBN 3-935686-80-3

**KOCHHAN 2004**

Kochhan, Christoph: Faible für Heiteres : Marktforschung  
In: Börsenblatt 6/2004

**MÜLLER 2006**

Müller, Wolfgang: Eventmarketing : Grundlagen, Rahmenbedingungen, Konzepte, Zielgruppe, Zukunft. – Saarbrücken : VDM, 2006. – ISBN 3-86550-402-7

**SCHULZE 1998**

Schulze, Gabriele: Die benutzerorientierte Bibliothek : Konzepte, Ideologien, Perspektiven. – Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft und Bibliothekausbildung der Humboldt-Univ. zu Berlin, 1998 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliotheksausbildung ; 39)

**SAINT CLAIR 1996**

Saint Clair, Guy: One Person Libraries : Checkliste als Orientierungshilfe für den Betrieb von OPLs. Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1996. – ISBN 3-87068-490-9

**UMLAUF 2005**

Umlauf, Konrad: Standards und Profile für Öffentliche Bibliotheken. – Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Univ. zu Berlin, 2005 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 166)

# Anhang 1



**Lieber Gast,** wir hoffen, dass Sie mit Ihrem Urlaub im Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde voll und ganz zufrieden sind. Um unsere Leistungen noch besser an Ihren Bedürfnissen und Wünschen ausrichten zu können, benötigen wir Ihre Mithilfe. Sagen Sie uns Ihre Meinung! Bitte füllen Sie dazu diesen Fragebogen aus und geben ihn beim Gästeservice oder Ihrem Gastgeber ab. Alle Angaben werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt.

**Waren Sie schon einmal in einem A-ROSA Resort?**

- Ja, bereits \_\_\_\_\_ Mal.
- Nein

**Wenn Ja, in welchem der drei A-ROSA Resorts?**

- Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde
- Grand SPA Resort A-ROSA Kitzbühel
- Sport & SPA Resort A-ROSA Scharnüttelsee

**Wie sind Sie auf das A-ROSA Travemünde aufmerksam geworden?**

- Freunde und Bekannte
- A-ROSA Prospektmaterial, Anzeigen, Katalog
- Reisebüro
- Internet
- Mailingaktionen
- Newsletter
- Bericht in Rundfunk & TV
- Bericht in Printmedien

**Weshalb haben Sie sich für das A-ROSA Travemünde entschieden?**

- Lage des Resorts
- SPA-ROSA Angebot
- Golf- und Sportangebot
- Angebot an Gesundheitsreisen
- Gesamtes Resort-Angebot
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

**Wie zufrieden waren Sie mit ...**

- der Unterkunft?
- der Gastronomie?
- dem Bar-Entertainment?
- dem SPA-ROSA?
- dem Sportangebot?
- dem Gesundheitsangebot?
- dem Ausflugsangebot?
- dem Service allgemein?

sehr zufrieden  
 zufrieden  
 weder noch  
 weniger zufrieden  
 gar nicht zufrieden

**Wie zufrieden waren Sie im Einzelnen mit ...**

**... DER RESERVIERUNG/DEM EMPFANG?**

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Ablauf der Reservierung
- Reibungslosigkeit des Ablaufs beim Check-in
- Reibungslosigkeit des Ablaufs beim Check-out

**... DEM ZIMMER?**

- Ausstattung
- Sauberkeit

sehr zufrieden  
 zufrieden  
 weder noch  
 weniger zufrieden  
 gar nicht zufrieden

**... DER GASTRONOMIE?**

**Wintergartenrestaurant**

- Qualität und Geschmack der Speisen
- Vielfalt der Speisen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

**Buddenbrooks Restaurant**

- Nicht in Anspruch genommen
- Qualität und Geschmack der Speisen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

**Weinwirtschaft**

- Nicht in Anspruch genommen
- Qualität und Geschmack der Speisen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

**Bar am Marktplatz/Plano Lounge**

- Nicht in Anspruch genommen
- Qualität und Geschmack der Getränke
- Freundlichkeit der Mitarbeiter

sehr zufrieden  
 zufrieden  
 weder noch  
 weniger zufrieden  
 gar nicht zufrieden

**... DEM SPA-ROSA?**

- Nicht in Anspruch genommen
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Qualität der Beratung
- Angebotsvielfalt
- Atmosphäre
- Verfügbarkeit Ihres Wunschtermins
- Qualität der Anwendungen
- Qualität der Body Treatments (Massagen, Bäder etc.)
- Qualität der Beauty Treatments (Kosmetik etc.)
- Preis-Leistungs-Verhältnis allgemein
- Sauberkeit allgemein

**... DER KINDERBETREUUNG?**

- Nicht in Anspruch genommen
- Vielfalt und Qualität der Kinderprogramme
- Freundlichkeit der Betreuer
- Kompetenz der Betreuer
- Zeitliche Verfügbarkeit der Betreuung

**... DEN AUSFLÜGEN?**

- Nicht in Anspruch genommen
- Beratung und Information
- Angebotsvielfalt
- Preis-Leistungs-Verhältnis

**... DEM GOLFANGEBOT?**

- Nicht in Anspruch genommen
- Pflegezustand der Golfplätze
- Preis-Leistungs-Verhältnis der Greenfees
- Angebot der Golfkurse

Haben Sie an einem Golfkurs teilgenommen? Wenn Ja, an welchem?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Welche Golfplätze haben Sie gespielt?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Einen besonderen Schwerpunkt von A-ROSA stellt das Medizinische Gesundheitscoaching dar. Haben Sie generell Interesse an Medizinischem Gesundheitscoaching bzw. aktivem Gesundheitsurlaub?

- Ja  
 Nein

Wenn Ja, aus welchem Grund würden Sie sich für das Angebot des Medizinischen Gesundheitscoachings entscheiden?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Entspannung & Stressabbau  
 Haut & Allergien  
 Fitness & Ernährung  
 Bewegung & Herzkreislauf  
 Golf & Gesundheit  
 Thalasso  
 Ayurveda

Wenn Sie das Angebot des Medizinischen Gesundheitscoachings bereits genutzt haben, wie zufrieden waren Sie mit ...

- der Kompetenz des Resort-Arzt  
 der Qualität des Beratungsgesprächs  
 der Atmosphäre der Praxisräume  
 dem Preis-Leistungs-Verhältnis allgemein

*sehr zufrieden*  
*zufrieden*  
*weder noch*  
*weniger zufrieden*  
*gar nicht zufrieden*

In meinem Urlaub lege ich Wert auf ...

- vielseitige Wellnessmöglichkeiten  
 Möglichkeiten, etwas für meine Gesundheit zu tun  
 ein erweitertes Sportangebot  
 hervorragenden Service und Freundlichkeit  
 ein kulturelles und intellektuelles Angebot  
 eine legere Atmosphäre

*stimme voll zu*  
*stimme eher zu*  
*weder noch*  
*stimme eher nicht zu*  
*stimme gar nicht zu*

Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres A-ROSA Urlaubs?

- Insgesamt  
 SPA-ROSA  
 Golf & Sport  
 Gastronomie

*sehr gut*  
*gut*  
*keine Meinung*  
*schlecht*  
*sehr schlecht*

Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt im A-ROSA Travemünde insgesamt?

- sehr zufrieden     gar nicht zufrieden

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder einmal Urlaub in einem A-ROSA Resort machen?

- sehr wahrscheinlich      sehr unwahrscheinlich

Würden Sie Ihren Freunden und Bekannten Aufenthalt im A-ROSA Travemünde empfehlen?

- auf jeden Fall     auf gar keinen Fall

Lust auf noch mehr A-ROSA? A-ROSA plant die Eröffnung eines neuen Resorts auf Sylt im Frühjahr 2008. Können Sie sich vorstellen, in diesem Resort Urlaub zu machen?

- auf jeden Fall     auf gar keinen Fall

Vielleicht wissen Sie, dass die Marke A-ROSA auch auf dem Wasser vertreten ist. Daher möchten wir gern von Ihnen wissen, wie wahrscheinlich es ist, dass Sie einmal einen Urlaub auf einem A-ROSA Flusskreuzfahrtschiff buchen?

- sehr wahrscheinlich      sehr unwahrscheinlich

Wie sind Sie gerast?

- Allein  
 Mit meinem Partner  
 Mit meiner Familie  
 Mit Freunden/Bekanntem  
 Im Rahmen einer Gruppenreise

Wie sind Sie angereist?

- Pkw  
 Bahn  
 Flugzeug

Dürfen wir nach Ihrem Alter fragen?

\_\_\_\_\_ Jahre

Haben Sie noch Anregungen und Kritik, die Sie uns gern mitteilen möchten?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Bitte schicken Sie mir aktuelle Informationen zu folgenden Angeboten:

- Wellness  
 Gesundheit  
 Golf & Sport  
 Tagungen  
 A-ROSA Flusskreuzfahrten  
 Print-Newsletter  
 Online-Newsletter

Zimmernr: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ und Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

**Vielen Dank** für Ihre freundliche Unterstützung. Das A-ROSA Team wünscht Ihnen eine angenehme Heimreise und sagt auf Wiedersehen!

## Anhang 2

### Fragebogen Hotel Louis C. Jacob / Gespräch am 25.01.2007

1. Seit wann gibt es die Bibliothek?
2. Wie groß ist die Bibliothek (ungefähr in qm)?
3. Wie viele Medien beinhaltet die Bibliothek?
4. Welche Medien (Bücher, Zeitschriften, Zeitungen) stehen in der Bibliothek zur Verfügung?
5. Welche inhaltlichen Schwerpunkte gibt es für den Bestand?
6. Gibt es Zahlen über die Nutzung der Bibliothek?
7. Gibt es ein Feedback von den Gästen? Wenn ja, welches?
8. Können die Gäste die Bücher auch außerhalb des Bibliothekszimmers lesen? Können die Bücher ausgeliehen werden? Wenn ja, wie wird das gehandhabt?
9. Wie oft kommt es vor, dass Bücher abhanden kommen?
10. Wer kümmert sich um den Bestand (Erwerbung, Eingliederung in die Bibliothek etc.)?
11. Welche Bezugsquelle(n) gibt es?
12. Existiert ein jährlich zur Verfügung stehendes Budget?
13. Gibt es eine Inventarliste? Wenn ja, wie und von wem wird diese geführt?
14. Wie wird der Service einer hoteleigenen Bibliothek den Hotelgästen vermittelt?

#### Allgemeine Fragen

Wie viele Zimmer hat das Louis C. Jacob?

Zu welchem Zweck (Urlaub, Tagung etc.) besuchen die Gäste das Hotel?

Wie lange bleiben die Gäste im Durchschnitt im Hotel?

Welche Philosophie prägt das Hotel?

## Anhang 3

Inventarnummer	Nachname	Vorname	Titel	Titelzusatz	Verlag	Ort	Jahr	Kategorie	Preis	aussondern
2006/219	Mann	Thomas	Der Tod in Venedig		Aufbau-Verlag	Berlin	1989	Klassiker		
2006/220	Breza	Tadeusz	Audienz in Rom		Verlag Volk und Welt	Berlin	1967	Roman		?
2006/221	Granin	Daniil	Dem Gewitter entgegen		Verlag Kultur und Fortschritt	Berlin	1963	Roman		x
2006/222	Fiedler	Arkady	Orinoko		Verlag Neues Leben	Berlin	1962	Roman		x
2006/223	Morgan	Marlo	Traumfänger	Die Reise einer Frau in die Welt der Aborigines	Bertelsmann Club	Rheda-Wiedenbrück	1998	Roman/Australien		
2006/224	Avellaneda, de	Alonso F.	Leben und Taten des weisen Junkers Don Quixote von La Mancha		Insel-Verlag	Leipzig	1968	Klassiker		
2006/225	Rabe	Wilhelm	Wunnigel		Greifenverlag	Rudolstadt	1986	Erzählung(Epik)		x
2006/226	Welk	Ehm	Die Helden von Kummerow		Hinstorff Verlag	Rostock	1965	Erzählung(Epik)		x
2006/227	Bergner	Edith	Tosho und Tamiki		Kinderbuchverlag	Berlin	1979	Kinderbuch, ab 12J.		
2006/228	Beecher-Stowe	Harriet	Onkel Toms Hütte		Verlag Neues Leben	Berlin	1959	Klassiker		
2006/229	Hering	Elisabeth	Schatten Gottes auf Erden		Union Verlag	Berlin	1977	Historisches		
2006/230	Coster, De	Charles	Die Hochzeitsreise		Verlag Volk und Welt	Berlin	1957	Liebe		
2006/231	Ginzkey	Franz Karl	Der von der Vogelweide		Deutsche Buch-Gemeinschaft	Berlin		Historisches		x
2006/232	Knittel	John	Abd-el-Kader		Heyne Verlag	München	1989	Liebe/Marokko		?
2006/233	Reimann	Brigitte	Franziska Linkerhand		Verlag Neues Leben	Berlin	1974	Liebe		x
2006/234	Bykau	Wassil	Zeichen des Unheils		Verlag Volk und Welt	Berlin	1984	Roman		
2006/235	Helmensdorfer	Erich	Hartöstlich von Suez	Die feudale Halbinsel	Verlag R.S. Schulz	München	1972	Roman/Orient		x
2006/236	Gogol	Nikolai	Tarass Bulba		Langen	München	1940	Erzählung(Epik)		x
2006/237	Nordhoff	Ch.B.	Die Meuterei auf der Bounty		Herbig	München	1983	Klassiker		
2006/238	Clark	Mary Higgins	Wintersturm		Heyne Verlag	München	1995	Thriller		
2006/239	Urquhart	Jane	Im Strudel		Berliner Taschenbuch Verlag	Berlin	2002	Liebe		
2006/240	Walbert	Kate	Die Gärten von Kioto		Goldmann	München	2003	Liebe		

Auszug aus der kompletten Bestandsliste 2006, angelegt am 29.03.2007, insgesamt 451 Titel.

## Anhang 4

### Empfohlene Titel für die Erstausrüstung:

#### Sachliteratur:

Nachname	Vorname	Titel	Titelzusatz	Verlag	Ort	Jahr	Kategorie	Preis	ISBN	Besonderh.
----------	---------	-------	-------------	--------	-----	------	-----------	-------	------	------------

#### WELLNESS & SPORT

Harp	David	Meditieren in drei Minuten*		Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	2005	Wellness & Sport	9,90	3499615568	174 S.
Moriabadi	Uschi	Pilates*	Das Übungsbuch	blv	München	2005	Wellness & Sport	14,95	3405167318	95 S.
Karven	Ursula	Yoga für dich und überall*	60 unglaublich nützliche Übungen für jedermann und jeden Tag	Gräfe und Unzer	München	2007	Wellness & Sport	12,90	3833807626	125 S.
Behau	Mona	The Body Shop WELLNESS*		Dorling Kindersley	London	2007	Wellness & Sport	16,95	3831010073	320 S.
Bös	Klaus, Prof. Dr.	Walking und sanftes Lauftraining*		Gräfe und Unzer	München	2004	Wellness & Sport	12,90	3774263590	126 S.
Schricker	Carolin	Walking*		blv	München	2003	Wellness & Sport	16,95	3405164753	176 S.
Denk	Roland	Segeln lernen in Frage und Antwort*		Delius Klasing	Bielefeld	2005	Wellness & Sport	9,95	3768814807	141 S.
Willis	Bryan	Die Regeln beim Segeln*	Praxiswissen	Delius Klasing	Bielefeld	2005	Wellness & Sport	12,90	3768816532	176 S.
Newell	Steve	Golf Regeln*	Ohne Regelprobleme über den Golfplatz	Copress	München	2005	Wellness & Sport	14,90	3767909413	128 S.
		Golf spielen leicht gemacht*	Der Einsteigerkurs für den schnellen Erfolg	Kosmos	Stuttgart	2005	Wellness & Sport	12,95	3440104389	191 S.
Hamster	Nick	Mit System zum besseren Handicap*		blv	München	2003	Wellness & Sport	19,95	3405164829	128 S.
		Luxury Hotels*	Golf Resorts	teNeues	Kempen	2005	Wellness & Sport	45,00	3832790594	229 S.

#### ESSEN & TRINKEN

Brook	Stephan	Der große Johnson*	Die Enzyklopädie der Weine, Weinbaugebiete und Weinerzeuger der Welt	Hallwag	München	2004	Essen & Trinken	49,90	3,7743E+10	662 S.
Pigott	Udo	Lexikon der populären Ernährungsirrtümer*	Mißverständnisse, Fehlinterpretationen und Halbwahrheiten	Piper	München	2006	Essen & Trinken	9,95	3492240232	355 S.
		Wellfood*	Alles, was fit macht und gut tut	Zabert Sandmann	München	2005	Essen & Trinken	9,95	3898831191	248 S.
Witherspoon	Kimberley	Kulinarische Katastrophen weltberühmter Köche*		Bloomsbury	Berlin	2006	Essen & Trinken	18,00	3827006597	253 S.

## LIFESTYLE

Leyner	Mark	Warum haben Männer Brustwarzen?*	Drängende Fragen, die sie ihrem Arzt erst nach dem dritten Martini stellen würden	Goldmann	München	2006	Lifestyle	7,95	3442154081	204 S.
Merten	Michaela	Der ganz alltägliche Beziehungswahnsinn*	Was er denkt, was sie meint	Ariston	München	2007	Lifestyle	14,95	3720540006	224 S.
Grün	Anselm	Das kleine Buch vom guten Leben*		Herder	Freiburg	2005	Lifestyle	6,00	3451070448	224 S.
Tepperwein	Kurt	Das große Anti-Stress-Buch*		mvg	München	2006	Lifestyle	15,90	3636062735	416 S.
Marguieur	Alexander	Das Luxus Lexikon*	Das Beste, was für Geld zu haben ist	Dumont	Köln	2007	Lifestyle	14,90	3832179977	288 S.
Kinsel	Brenda	Wie man einen Badeanzug kauft*	Stil- und Modetips für Frauen	Piper	München	2006	Lifestyle	8,95	3492241342	215 S.
Oriol	Anja Llorella	Luxury Toys*		teNeues	Düsseldorf	2004	Lifestyle	45,00	3823845918	219 S.
Schönburg	Alexander, von	Die Kunst des stilvollen Verarmens*	Wie man ohne Geld reich wird	Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	2007	Lifestyle	8,90	3499616686	238 S.

## KULTUR

Axton		Reclams Musicalsführer*		Reclam jun.	Ditzingen	2004	Kultur	19,90	3150105609	675 S.
Schweizer	Charles B.	Reclams Konzertführer*	Orchestermusik	Reclam jun.	Ditzingen	2006	Kultur	22,90	3150106028	1153 S.
Gabo		Big Shots*		teNeues	Düsseldorf	2006	Kultur	50,00	3832791582	159 S.

## LIVING

Chalmers	Emily	Country & Design*	Landhausstil modern	Busse Seewald	Herford	2007	Living	22,00	3512033001	141 S.
Elmqvist	Dorrit	Nordlicht*	Skandinavisch wohnen	Busse Seewald	Herford	2002	Living	29,00	3512032524	174 S.
Wilson	Judith	Wohnharmonie*		Busse Seewald	Herford	2005	Living	19,90	3512032885	142 S.
Kingston	Karen	Feng Shui*	Gegen das Gerümpel des Alltags	Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	2003	Living	9,90	3499613999	139 S.
Thiele-Siling	Sabine	Architektur! Das 20. Jahrhundert*		Prestel	München	2005	Living	16,95	3791333991	189 S.

**Belletristik:**

Nachname	Vorname	Titel	Titelzusatz	Verlag	Ort	Jahr	Kategorie	Preis	ISBN	Besonderh.
----------	---------	-------	-------------	--------	-----	------	-----------	-------	------	------------

**HISTORISCHER ROMAN**

Donnelly	Jennifer	Die Teerose		Piper	München	2006	Historisches	9,90	3492261817	685 S.
Chevalier	Tracy	Das Mädchen mit dem Perlenohrring		List TB	Berlin	2001	Historisches	8,95	3548600696	327 S.
Oelker	Petra	Tod am Zollhaus		Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	1997	Historisches	7,90	3499221160	248 S.
Glaesener	Helga	Die Safran-händlerin		List TB	Berlin	2002	Historisches	8,95	3548602035	431 S.

**ROMANE A-Z**

Strunk	Heinz	Fleisch ist mein Gemüse		Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	2004	Romane A-Z	8,90	3499237119	255 S.
Jaud	Tommy	Vollidiot		Fischer	Frankfurt	2006	Romane A-Z	7,95	3596163609	283 S.
Sick	Bastian	Der Dativ ist dem Genitiv sein Tod		Kiepenheuer & Witsch	Köln	2005	Romane A-Z	8,95	3462034486	256 S.
Coelho	Paulo	Der Alchimist		Diogenes	Zürich	2006	Romane A-Z	12,90	325706554X	192 S.
St. Exupéry	Antoine de	Der kleine Prinz		Patmos	Düsseldorf	2000	Romane A-Z	5,00	379200027X	94 S.

**LIEBE & ROMANTIK**

Lelord	Francois	Hector und die Geheimnisse der Liebe		Piper	München	2007	Liebe & Romantik	8,50	3492249914	224 S.
Lelord	Francois	Hectors Reise. Oder die Suche nach dem Glück		Piper	München	2006	Liebe & Romantik	8,50	3492248280	192 S.
Göttlicher	Anette	Wer ist eigentlich Paul?	Maries Tagebuch	Rowohlt	Reinbek bei Hamburg	2004	Liebe & Romantik	7,90	3499235188	192 S./Bd.1
Tamaro	Susanna	Geh, wohin dein Herz dich trägt		Diogenes	Zürich	2000	Liebe & Romantik	8,90	3257230303	189 S.
Gavalda	Anna	Zusammen ist man weniger allein		Fischer	Frankfurt	2006	Liebe & Romantik	9,95	3596173037	558 S.
Murakami	Haruki	Naokos Lächeln		btb	München	2006	Liebe & Romantik	10,00	3442735464	415 S.
Kinsella	Sophia	Die Schnäppchenjägerin		Goldmann	München	2002	Liebe & Romantik	8,90	3442452864	415 S.
Kinsella	Sophia	Fast geschenkt		Goldmann	München	2003	Liebe & Romantik	8,95	3442454034	442 S.

**KLASSIKER**

Austen	Jane	Stolz und Vorurteil		dtv	München	2006	Klassiker	10,00	3423191031	494 S.
Fitzgerald	Scott F.	Der große Gatsby		Diogenes	Zürich	1974	Klassiker	8,90	3257201834	188 S.
Wilde	Oscar	Das Bildnis des Dorian Gray		Diogenes	Zürich	1996	Klassiker	8,90	3257214111	288 S.
Flaubert	Gustave	Madame Bovary		Diogenes	Zürich	2005	Klassiker	11,90	3257207212	464 S.

**SPANNUNG**

George	Elisabeth	Gott schütze dieses Haus		Goldmann	München	2006	Spannung	8,95	3442099184	381 S.
George	Elisabeth	Wer die Wahrheit sucht		Goldmann	München	2007	Spannung	9,95	3442462983	736 S.!
Mankell	Henning	Die fünfte Frau		dtv	München	2000	Spannung	9,90	3423203668	563 S.
Gerritsen	Tess	Die Chirurgin		Blanvalet	München	2004	Spannung	8,95	3442360676	416 S.
Evanovich	Janet	Vier Morde und ein Hochzeitsfest		Goldmann	München	2000	Spannung	8,00	3442541352	346 S.
King	Stephen	Der Fluch		Ullstein	Berlin	2005	Spannung	7,95	3548263097	381 S.

Auszug aus der Tabelle: Vorschläge für Neuanschaffungen für die Hotelbibliothek des Grand SPA Resort a-ROSA Travemünde

## Abbildung 1



Frontansicht des Hotels Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde

## Abbildung 2



Blick in die Bibliothek (geradeaus und rechts)

### Abbildung 3



**Bibliothek (rechter Flügel)**

### **Eidesstattliche Versicherung**

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift

Hamburg, Juli 2007