

UMFASSENDE  
BIBLIOTHEKSKONZEPTION  
FÜR DAS  
TREUGAST INSTITUTE  
OF APPLIED HOSPITALITY  
SCIENCES  
IN MÜNCHEN

**Band I**

Hausarbeit zur Diplomprüfung

an der  
Hochschule für Angewandte  
Wissenschaften

Fakultät Design, Medien, Information  
Departement Information

vorgelegt von

Maike Arnemann & Martina Pfau

Hamburg, Juli 2006

1. Prüfer: Prof. Dr. Krauß-Leichert
2. Prüfer: Prof. Laubach

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>5</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>6</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>7</b>
<b>2. DIE TREUGAST .....</b>	<b>10</b>
<b>3. ENTWICKLUNG .....</b>	<b>13</b>
3.1 STANDORTANALYSE.....	14
3.2 BEST-PRACTICE-RECHERCHE.....	17
3.3 BEFRAGUNG.....	20
3.4 KONZEPTION .....	27
3.5 PRÄSENTATION .....	36
<b>4. INHALT DES BIBLIOTHEKSKONZEPTES .....</b>	<b>42</b>
4.1 BESCHREIBUNG DER AUSGANGSLAGE.....	42
4.2 BESTAND .....	45
4.3 ERSCHLIEßUNG .....	56
4.3.1 <i>Systematik</i> .....	56
4.3.2 <i>Signatur</i> .....	61
4.3.3 <i>Verschlagwortung</i> .....	63
4.4 ZUGANG.....	67
4.4.1 <i>Bibliotheksoftware</i> .....	67
4.4.2 <i>Benutzung</i> .....	71
4.5 VERMITTLUNG .....	79
4.5.1 <i>Dienstleistungsangebot</i> .....	79
4.5.2 <i>Homepage</i> .....	82
4.5.3 <i>Internet-Guide</i> .....	85
4.6 KOMMUNIKATION .....	92
4.7 ORGANISATIONS- UND FÜHRUNGSGRUNDSÄTZE .....	95
4.7.1 <i>Organisation und Personal</i> .....	95
4.7.2 <i>Ortsbestimmung und Raumplanung</i> .....	99
4.8 RESSOURCENGRUNDSÄTZE .....	103

4.9	MAßNAHMEN ZUR UMSETZUNG.....	112
4.10	ERFOLGSKONTROLLE .....	114
4.11	ABSCHLUSS DES BIBLIOTHEKSKONZEPTES .....	117
<b>5.</b>	<b>NACHWORT.....</b>	<b>118</b>
	<b>QUELLENVERZEICHNIS.....</b>	<b>120</b>
	<b>ANHÄNGE .....</b>	<b>130</b>
	ANHANG 1: ANSCHREIBEN AN FRAU KRAUß-LEICHERT 26.10.2005.....	131
	ANHANG 2: AUSSCHREIBUNG.....	133
	ANHANG 3: ANSCHREIBEN VOM 12.12.2005.....	134
	ANHANG 4: GROBGLIEDERUNG .....	135
	ANHANG 5: EINGANGSGESPRÄCH 30.01.2006 .....	136
	ANHANG 6: FRAGEBOGEN ZUR BIBLIOTHEK .....	137
	ANHANG 7: FRAGEBOGEN ZUM INFORMATIONSVERHALTEN .....	138
	ANHANG 8: THEMATISCHE AUFSTELLUNG VORHANDENER MEDIEN .....	139
	ANHANG 9: ABLAUFPLAN ZUR DIPLOMARBEIT .....	140
	ANHANG 10: ARBEITSAUFTEILUNG DER DIPLOMARBEIT .....	141
	EIDESSTÄTTLICHE ERKLÄRUNG.....	142

## **ABSTRACT**

In der vorliegenden Diplomarbeit wird die Entwicklung eines Bibliothekskonzeptes für das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in München beschrieben. Dieses Institut mit dem Forschungsschwerpunkt Tourismus- und Freizeitwirtschaft benötigt unterstützend für seine Tätigkeiten und Medien eine Bibliothek.

Es werden im Verlauf der Ausführungen alle Aspekte einer Bibliotheksneugründung thematisiert.

Schlagworte:

Bibliothek, Gründung, Konzept, Aufbau einer Bibliothek

## **ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS**

BA	Berufsakademie
BAT	Bundesangestelltentarif
BIB	Berufsverband Information Bibliothek e. V.
GBV	Gemeinsamer Bibliotheksverbund
HAW	Hochschule für Angewandte Wissenschaften
ITB	Internationale Tourismus Börse
LMU München	Ludwig-Maximilian-Universität München
N. N.	Noch nicht benannt
PEB	Projektevaluationsbogen
SWB	Südwestdeutscher Bibliotheksverbund

# 1. EINLEITUNG

*„Beratung ist grundsätzlich Vertrauenssache. Sie sollte erkennbaren Nutzen stiften. Daher ist erfolgreiche Beratung nur auf der Grundlage fachlicher Kompetenz, persönlicher Unabhängigkeit und jahrelanger Erfahrung möglich.“*

Stephan Gerhard, Geschäftsführer der TREUGAST Solutions Group

Im Oktober 2005 trat die Leitung des TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in Kontakt mit der HAW Hamburg, um diese als Kooperationspartner beim Aufbau einer Bibliothek zu gewinnen.<sup>1</sup> Es erfolgte die Ausschreibung einer Diplomarbeit mit dem Thema: „Inhaltliche Entwicklung, komplexe Planung und organisatorische Vorbereitung einer wissenschaftlichen Bibliothek des Forschungsinstitutes für Hospitality in München“.<sup>2</sup> Dadurch wurden wir auf das Thema aufmerksam.

In einem ersten Telefonat mit dem Institutsleiter Herrn Dr. Burkhard von Freyberg konnten Vorstellungen des Arbeitsumfanges auf beiden Seiten dargelegt werden. Wir verfassten ein Anschreiben<sup>3</sup> mit einer Grobgliederung<sup>4</sup> der möglichen Inhalte und des von uns veranschlagten Zeitraums für die Ausarbeitung. Zusammen mit unseren Lebensläufen sandten wir die Unterlagen nach München. Nach einem weiteren Telefonat mit Herrn Dr. von Freyberg entschieden wir uns für eine Fahrt nach München, um die Gegebenheiten vor Ort besser kennen zu lernen und uns einen persönlichen Eindruck zu verschaffen.

Dort kam es zu einem Gespräch mit Frau Dr. Caroline Funke von der Institutsleitung. Wir erhielten Einblick in die Arbeitsweise der TREUGAST und erfragten Erwartungen an die Bibliothek bzw. das „fertige Produkt“.<sup>5</sup> Schnell wurde deutlich, dass ein Etat sowie die Schaffung einer Stelle für die Bibliothek von Seiten der TREUGAST nicht vorgesehen waren.

---

<sup>1</sup> s. Anhang 1: Anschreiben an Fr. Krauß-Leichert vom 26.10.2005

<sup>2</sup> s. Anhang 2: Ausschreibung

<sup>3</sup> s. Anhang 3: Anschreiben vom 12.12.2005

<sup>4</sup> s. Anhang 4: Grobgliederung

<sup>5</sup> s. Anhang 5: Eingangsgespräch 30.01.2006

Wir haben uns dennoch für die Erarbeitung eines umfassenden Konzeptes entschieden, weil es inhaltlich darum ging, den Erfolg der Trägerorganisation zu unterstützen. Die besondere Herausforderung bestand darin, alle Arbeitsbereiche einer Bibliothek zu beleuchten und das Konzept genau den Bedingungen der TREUGAST anzupassen. Von Seiten der Geschäfts- und Institutsleitung der TREUGAST gab es keine kurz-, mittel- oder langfristigen Vorgaben, sondern einzelne Ideen. Unsere Intention war daher, die Möglichkeiten einer Bibliothek in diesem Zusammenhang aufzuzeigen und Maßnahmen zu definieren, die zur direkten Umsetzung geeignet sind. Als Wissensgrundlage dienten neben den Erfahrungen aus praktischen Tätigkeiten neben dem Studium auch jene aus dem Projektsemester, dessen Thema die Konzeption eines Medienzentrums für den Kunst- und Mediocampus Finkenau war.<sup>6</sup>

Im ersten Teil dieser Diplomarbeit wird die TREUGAST Solutions Group genauer vorgestellt. Im Anschluss erläutern wir unsere Vorgehensweise von der umfangreichen Recherche zum Bereich Tourismuswirtschaft und einer Standortanalyse, über die Befragung der Mitarbeiter, den Prozess der Konzeptfindung bis hin zur Abschlusspräsentation der Ergebnisse.

Im zweiten Teil der Arbeit folgen dann die Ausarbeitungen und Argumentationen zu den Feinzielen des Bibliothekskonzeptes. In den einzelnen Kapiteln dieser Diplomarbeit wurden Teile aus dem Konzept eingefügt. Diese Texte sind durch eine kleinere Schriftgröße (10 pt.) und dem einfachen Zeilenabstand kenntlich gemacht.

Die Kapitel sind jeweils in drei Abschnitte gegliedert. Unter den „Vorüberlegungen“ finden sich Denkansätze und Hinweise auf Quellen, die als Grundlage zur Bearbeitung genutzt wurden. In der „Ausführung“ geht es um die konkrete Ausarbeitung der Ergebnisse, die sich im Konzept wiederfinden bzw. auf deren Aufnahme dort verzichtet wurde. Das jeweilige

---

<sup>6</sup> URL [<http://www.bui.haw-hamburg.de/projekte/konzeptfinkenau/>] (geladen: 2006-06-07)

„Fazit“ stellt eine Zusammenfassung und Schlussfolgerung des Arbeitsverlaufes dar.

Wenn im Folgenden der Begriff TREUGAST verwendet wird, so meint dies immer die TREUGAST Solutions Group, also das gesamte Unternehmen. TREUGAST Institut benutzen wir für TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences.

Wird die männliche Form eines Wortes gebraucht, so meint dies gleichermaßen die weibliche Form.

Diese Arbeit wurde von zwei Verfassern erstellt. Eine detaillierte Aufteilung der bearbeiteten Teile befindet sich im Anhang dieser Diplomarbeit.<sup>7</sup> Die Entscheidung für eine gemeinsame Bearbeitung dieses Themas wurde getroffen, da dies dem zu erwartenden Umfang besser entsprach und so ein effektiver Nutzen für die TREUGAST gewährleistet war.

Nachdem im Verlauf der ersten Recherchen deutlich wurde, dass eine organisatorische Vorbereitung nicht im Rahmen dieser Diplomarbeit enthalten sein kann<sup>8</sup>, haben wir das Thema umbenannt in „Umfassende Bibliothekskonzeption für das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in München“. Diese liegt hiermit in zwei Bänden vor. Band I beinhaltet die umfassende Bibliothekskonzeption und Band II das Bibliothekskonzept, die Anhänge sowie die Systematik in separater Zählung.

Wir danken allen Mitarbeitern der TREUGAST, die uns bei der Beantwortung unserer Fragen so hilfreich zur Seite standen, vor allem unserer Betreuerin Frau Dr. Funke. Des Weiteren geht Dank an Frau Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert (Leiterin des Studiendepartment Information der HAW), die uns mit Anregungen und konstruktiver Kritik hilfreich zur Seite stand, sowie an Frau Prof. Gudrun Laubach.

---

<sup>7</sup> s. Anhang 10: Arbeitsaufteilung zur Diplomarbeit

<sup>8</sup> s. auch Abschnitt 3.4 Konzeption

## 2. DIE TREUGAST

Die TREUGAST Solutions Group ist eine auf den Gebieten Hotellerie, Gastronomie, Tourismus- und Freizeitwirtschaft tätige Unternehmensberatungsgesellschaft. Sie wurde 1985 durch den Geschäftsführer Stephan Gerhard in München gegründet. Dort befindet sich heute noch der Hauptsitz des Unternehmens. Niederlassungen sind in Freiburg, Berlin, Weimar, Wien, Madrid und Shanghai angesiedelt.

Die Kerngeschäftsfelder Consulting & Controlling, Marketingorientiertes Controlling, sowie Mergers & Acquisitions werden von etwa fünfzig Mitarbeitern betreut. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Immobilienwirtschaft im Hotelgewerbe. Das Hauptanliegen der TREUGAST ist es, ihren Klienten individuelle Lösungen und Entscheidungsgrundlagen zu präsentieren.

In München arbeiten etwa fünfzehn Berater. Des Weiteren sind ca. sechshundert Mitarbeiter im Bereich des operativen Managements tätig, d.h. sie sind direkt vor Ort in den von der TREUGAST geführten Betrieben eingesetzt. Die Hotelgesellschaft der TREUGAST managt knapp zwanzig Hotels und Arenen in Deutschland und Österreich. Die TREUGAST ist in Deutschland Lizenznehmer des Gütesiegels „50plus Hotels“.<sup>9</sup>

Ein Großteil der Mitarbeiter verfügt über eine Ausbildung im Bereich Hotellerie und Betriebswirtschaft, sowie über weitergehende Qualifikationen auf diesen Fachgebieten (Studium, Fort- und Weiterbildung, Berufserfahrung etc.).

---

<sup>9</sup> URL [[http://www.50plushotels.de/html/0\\_start.asp](http://www.50plushotels.de/html/0_start.asp)] (geladen: 2006-05-30)

## TREUGAST Solutions Group - Organigramm

<b><u>Consulting &amp; Controlling</u></b>	<b><u>Operations</u></b>	<b><u>Mergers &amp; Acquisitions</u></b>
Ltg.: Stephan Gerhard ca. 150-200 Beratungsprojekte p.a.  Sitz: München u. Berlin  <i>Beteiligungsgesellschaften</i> - BulGerTour - Innovativ Marketing - Sanierung- und Förderungsgesellschaft - 25 hours Hotel Company - Treugast Institute	Ltg.: Thomas Schlieper Derzeit 20 Betriebe  Sitz: Berlin  <i>Beteiligungsgesellschaften</i> - Centro Vital - Hoppegarten - TREUGAST 101/103/105	Matrixteam  3-4 Abschlüsse p.a.

Quelle: Kurzdarstellung der TREUGAST SOLUTIONS GROUP, November 2005

### ***Das Institut***

Um die wissenschaftliche Forschung im Bereich der Tourismus- und Freizeitwirtschaft (Hospitality) zu vertiefen und zu erweitern, wurde im Oktober 2005 das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences gegründet. Derzeit hat das Institut drei Mitarbeiter: Frau Dr. Caroline Funke (Leitung, Organisation, Betreuung der Diplomanden), Herr Dr. Burkhard von Freyberg (Leitung) und Frau Eva Banlaki (verantwortlich für SoluMIS).<sup>10</sup>

In einer Pressemitteilung vom 14. Oktober 2005 heißt es von Geschäftsführer Stephan Gerhard: *„Ziel der Forschungstätigkeit am Institut ist es, wissenschaftlich gesichertes, direkt umsetzbares Branchenwissen zu erarbeiten und weiterzuentwickeln. [...] Die Forschungsergebnisse fließen Nutzen stiftend in die Beratungs- und Entwicklungstätigkeit ein.“*(BIRKE 2005)

---

<sup>10</sup> SoluMIS ist ein Management-Informationen-System / Software, speziell auf die Bedürfnisse von Hotelbetrieben zugeschnitten. Daran lassen sich Gefahrenpotentiale im Hinblick auf die Finanzierung rechtzeitig erkennen.

Die Arbeit des Institutes soll vorrangig Investoren und Institutionen zur Verfügung stehen, die sich auf dem Sektor der Hospitality Industrie engagieren (möchten) (vgl. BIRKE 2005).

### **Publikationen**

Die TREUGAST verfasst und veröffentlicht folgende Publikationen:

#### **Betriebsvergleich Hotellerie und Gastronomie**

Diese Publikation wird jährlich in Zusammenarbeit mit der BBG-CONSULTING Kanig GmbH aus Düsseldorf erstellt und vorrangig in Weimar bearbeitet. Es werden Branchenkennzahlen wie z.B. Personal, Auslastung, Umsatz- und Kostenstruktur dargestellt und miteinander verglichen. Dabei erfolgt eine inhaltliche Unterteilung nach Betriebsarten, wie etwa Kleinhotellerie, Kettenhotellerie usw. Der aktuelle Betriebsvergleich kann bei der TREUGAST für 59 Euro (brutto) bestellt werden.

#### **Investment Ranking Hotellerie**

Deutschlands wichtigste Hotelgesellschaften werden anhand von zweihundert Kriterien in achtunddreißig Gruppen und sechs Dimensionen untersucht, gewichtet und bewertet. Es erfolgt eine Einstufung von AAA bis C. Die Bewertung erfolgt anhand der Performance der Unternehmen, wobei Presseartikel, Managementgespräche, angeforderte Daten sowie die persönliche Einschätzung als Grundlage dienen.

Auf der Internationalen Tourismus Börse (ITB) werden jährlich die ersten Ergebnisse des Investment Rankings vorgestellt. Der Schutzbetrag für das Investment Ranking beträgt 750 € netto.

#### **Trendgutachten Hospitality**

Wie der Titel zeigt, werden in dieser Publikation jährlich die allgemeinen Tendenzen im Bereich Tourismus vorgestellt. Die Hotelbetriebe werden dabei in strategische Gruppen eingeteilt, wodurch ein Vergleich möglich wird. Neben den Trends in Segmenten wie Städtereisen, Geschäftsreisen, Kur/Wellness wird auch ein volkswirtschaftlicher Ausblick gegeben. Das Trendgutachten ist im Jahr 2005/06 zum elften Mal erschienen und für 80 € netto erhältlich.

In naher Zukunft sollen diese Publikationen in einem eigenen Verlag erscheinen (vgl. BIRKE 2006).

Zurzeit werden die hauseigenen Veröffentlichungen nicht zentral an einer Stelle gesammelt und zugänglich gemacht. Wie eine Recherche im Karlsruher Virtuellen Katalog (vgl. KVK 2006) für Deutschland ergab, sind die Publikationen darüber hinaus nicht oder kaum in Bibliotheksverbänden nachgewiesen.<sup>11</sup> Hierin liegen ein großes Potential und eine Option, die Arbeit des Institutes bekannter zu machen.

### **3. ENTWICKLUNG**

Dieses Kapitel umfasst die vier Abschnitte „Standortanalyse“, „Best-Practice-Recherche“, „Befragung“ und „Konzeption“ und beschreibt die komplexe Vorarbeit, um letztlich zum fertigen Bibliothekskonzept zu gelangen.

Zu Beginn wurde eine einführende Recherche durchgeführt, um sich inhaltlich und fachlich mit dem Bereich Tourismuswirtschaft bekannt zu machen und Ansprüche, Hintergründe und Fachvokabular für eine Bearbeitung dieses Themas besser zu verstehen. In der anschließenden Best-Practice-Recherche geht es um die Darstellung von positiven Praxisbeispielen.

Es folgen die Ausführungen zur Befragung der TREUGAST-Mitarbeiter vor Ort. Diese wurde durchgeführt, um vertiefte Kenntnisse über deren Informationsverhalten zu erlangen. All diese Einsichten sind in die Ausarbeitung des Konzeptes miteingeflossen. Der Weg dorthin wird im Abschnitt „Konzeption“ ausführlich erläutert. Den Abschluss bilden die Ideen zur Durchführung und Umsetzung der Abschlusspräsentation am 15. Mai 2006 vor dem Auftraggeber in München.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> a) Betriebsvergleich Hotellerie & Gastronomie: als Schriftenreihe in der Hochschulbibliothek Heilbronn und Berufsakademie Ravensburg (im SWB)  
b) Investment Ranking Hotellerie: je einmal bei der Berufsakademie Ravensburg (im SWB) und der Fachhochschule Oldenburg/Ostfriesland/Wilhelmshaven (im GBV)  
c) Trendgutachten Hospitality 2003/2004: Universitätsbibliothek Weimar (im GBV)  
<sup>12</sup> s. Anhang 9: Ablaufplan zur Diplomarbeit

## 3.1 Standortanalyse

### ***Vorüberlegungen***

Bei der Standortanalyse ging es zum einen um den Makrostandort Deutschland und zum anderen um den Mikrostandort München. Ein Augenmerk wurde auf Angebote im Internet gelegt, da es ein im Tourismussektor vielgenutztes Medium ist (z.B. für erste Informationsbeschaffung zu Reisezielen, für Buchungen etc.). Eine solche Standortanalyse dient generell der besseren und realistischeren Beurteilung des naheliegenden Geschäftsumfeldes im Hinblick auf Bedarf und Konkurrenz (vgl. KARFUKE 2006). In diesem Fall ergab eine solche Analyse Sinn, um einen allgemeinen Überblick zu erhalten sowie mögliche Kooperationspartner für die Zukunft zu identifizieren.

Folgende Gliederung lag der Standortanalyse zu Grunde:

#### ***Studium/Forschung***

- Wo gibt es Studienangebote an Universitäten und Fachhochschulen (mit Schwerpunkt Tourismus)?
- Was sind verwandte Wissenschaftsbereiche? Wo erfolgt die Einordnung in andere Disziplinen?

#### ***Bibliotheken***

- Gibt es Bibliotheken mit dem Schwerpunkt Tourismus?
- Gibt es Bibliotheken mit ähnlichen Schwerpunkten?

Institute mit ähnlicher inhaltlicher Fokussierung werden im Abschnitt 3.2 Best-Practice-Recherche genauer vorgestellt.

### ***Ausführung***

Zu Beginn wurden Studienangebote im Bereich Tourismus an Universitäten und Fachhochschulen mit ihren jeweiligen Schwerpunkten bzw. Fachrichtungen im Internet recherchiert. So sollte u.a. die Einordnung in wissenschaftliche Disziplinen dargestellt werden.

Die TREUGAST bietet Diplomanden verstärkt die Möglichkeit, ihre Abschlussarbeit in der Praxis zu verfassen. Studenten der relevanten Fachbereiche tragen mit ihren Ideen zu einer Belebung der Arbeit des Unternehmens bzw. einer Bibliothek bei.

Zunächst erfolgte eine Suche bei [www.studienwahl.de](http://www.studienwahl.de) (vgl. STUDIENWAHL 2006) mit dem Begriff „Tourismus“ ohne Einschränkung bei Abschluss, Hochschulart, Land und Studienform. Die Trefferliste umfasste sechszwanzig Studienorte. Mittlerweile wurde die Seite aktualisiert und überarbeitet, so dass vierzig Angebote gefunden werden (sortiert nach Hochschulstandort), aufgeschlüsselt u.a. nach Bundesland.<sup>13</sup> Ein identisches Ergebnis erschien nach Eingabe des Suchbegriffs „Touristik“. Eine Suche mit „Fremdenverkehr“ blieb erfolglos.

An dieser Stelle ein Auszug der Trefferliste, da eine vollständige Abbildung durch den dynamischen Charakter der Angebote nicht sinnvoll erscheint. Einige der hier genannten Studienorte zählen bereits zu den Kooperationspartnern der TREUGAST<sup>14</sup>:

- Fachhochschule München\*
- Ludwig-Maximilian-Universität München\* (LMU)
- Technische Universität München\*
- Universität Ulm\*
- Universität Regensburg\*
- Internationale Fachhochschule Bad Honnef\*
- Hochschule Heilbronn
- Fachhochschule Worms University of Applied Sciences
- Fachhochschule Kempten.

Dies sind vorrangig Studienorte, die sich in relativer räumlicher Nähe zum Institutssitz München befinden. Die Universität München bietet einen Magister in Fremdenverkehrswirtschaft und die Fachhochschule den Diplom-Studiengang Tourismus-Management an. Natürlich ist auch eine Kooperation mit weiter entfernten Einrichtungen möglich, wie die Zusammenarbeit mit der HAW Hamburg zeigt.

Es wurde bei der vertieften Beschäftigung mit dem Thema deutlich, dass die Tourismuswirtschaft im Kontext allgemeiner Betriebs- bzw. Volkswirtschaftslehre steht. Themen sind u.a. Marketing,

---

<sup>13</sup> URL [<http://www.studienwahl.de/index.aspx>] (geladen: 2006-06-06)

<sup>14</sup> Die mit \* gekennzeichneten Studienorte werden offiziell als Kooperationspartner genannt.

URL [<http://www.treugast.de/treugast/pages/geschaeft/kooperationspartner.pdf>] (geladen: 2006-05-08)

Personalwirtschaft, Tourismusgeographie, Wirtschafts- und Gesellschaftsrecht, Internationale Finanzierung, Rechnungswesen, Investitionen, Unternehmensführung, Tourismus/Event und Informationsmanagement.

Des Weiteren wurde nach Bibliotheken (mit dem Schwerpunkt oder Sammelgebiet Tourismus) recherchiert. In München sind als wichtige Bibliotheken die Bayerische Staatsbibliothek, die Universitätsbibliothek der LMU und die Bibliothek der Fachhochschule zu nennen.<sup>15</sup> Letztere unterhält eine Zweigstelle in München Pasing. Die Leiterin Frau Angelika Hollwich stimmte einem Treffen am 22.02.2006 zu, obwohl die Bibliothek offiziell geschlossen hatte. Der Bestand umfasst ca. 92.000 Monographien und 170 laufend gehaltene Zeitschriften zu den Schwerpunkten Betriebswirtschaft, Sozialwesen und Tourismus. Als Systematik wird die Regensburger Verbundklassifikation benutzt. Die Literatur wird oft in Englisch angeschafft, aufgrund des größeren Angebotes in dieser Sprache. Ein Erwerbungsprofil gibt es nicht. Die maßgebliche Intention des Besuches der Bibliothek in Pasing war es, den Bestand im Bereich Tourismus und die genutzten Datenbanken näher zu betrachten und Hinweise bzw. Empfehlungen auf Fachverlage für die weitere inhaltliche Arbeit zu erhalten. Die Ergebnisse der Standortanalyse sind in vielen Teilen in das Bibliothekskonzept eingeflossen, z.B. bei der Auswahl der Systematik (vgl. SYSTEMATIK 2006) und dem Erstentwurf des Internet-Guide (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 28).

### **Fazit**

Ein Abgleich mit anderen (ortsansässigen) Bibliotheken z.B. bei der Anschaffung bestimmter Werke ist zu diesem Zeitpunkt nicht sinnvoll. Nachdem ein grundlegender Bestand in der TREUGAST-Bibliothek angeschafft worden wäre und sie sich einem Bibliotheksverbund angeschlossen hätte, könnte dies durchaus in Betracht gezogen werden, um beiderseitig Ressourcen zu schonen und die Zielgruppe der Diplomanden ausreichend zu bedienen.

---

<sup>15</sup> Internetadressen s. ANHÄNGE 2006, S. 29

## 3.2 Best-Practice-Recherche

### *Vorüberlegungen*

Zunächst sollten mittels einer Recherche Institutionen eruiert werden, die sich ebenfalls mit dem Arbeitsfeld Tourismus und Hotellerie beschäftigen, die ihren Medien- oder Informationsbestand sammeln, erschließen und ihren Mitarbeitern oder der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Keine Rolle spielte dabei eine Unterscheidung der Formen von Einrichtungen, wie Verbände, Institute oder Organisationen. Dies galt auch für die Art des Trägers, also ob es sich dabei um eine private, gemeinnützige oder öffentliche Trägerschaft handelt.

Sinn und Zweck dieser Recherche zu Beginn der Arbeit war es, „Best-Practice-Beispiele“ zu finden.

Folgende Fragen bildeten den Schwerpunkt:

- Wie arbeiten diese Informationseinrichtungen?
- Welche Gegebenheiten sind vergleichbar?
- Auf welchem Gebiet könnte es ideelle Hilfestellungen für das TREUGAST- Bibliothekskonzept geben?

Interessant war dabei die Umsetzung bestimmter Themenbereiche zu erfragen und wie eine Anwendung in der Praxis gelingt, z.B. Nutzer- oder Zielgruppe, Ausleihmöglichkeiten und EDV-Stand. Hinzu kam die Überlegung, dass Bibliothekare dieser Einrichtungen als Informationsexperten auf diesem speziellen Themengebiet angesehen werden können und somit eine konstruktive Einschätzung der Zielgruppenbedürfnisse geben könnten. Auch dies wurde als für die weitere Planung sehr wichtig eingeschätzt (vgl. SARNOWSKI 2003, S. 3).

Bei der Erstellung eines Fragebogens zur Bibliothek wurden die oben genannten Fragen konkretisiert und in die Bereiche Institut, Bibliothek, Bestand und Internet unterteilt.<sup>16</sup> Wichtig dabei war die Anzahl der Fragen möglichst gering zu halten, um die Befragten nicht mit zu vielen Details zu überlasten. Einerseits sollten die Fragen konkret und andererseits offen formuliert werden, so dass jeder Befragte den Umfang der Antworten selbst bestimmen konnte.

---

<sup>16</sup> s. Anhang 6: Fragebogen zur Bibliothek

## **Ausführung**

In einer umfangreichen Internetrecherche nach entsprechenden Institutionen wurden mehrere Beispiele gefunden. Leider war in den meisten Fällen nicht ersichtlich, ob auch eine Informationseinrichtung vorhanden ist oder dem Träger angehört. Daher wurden alle direkt (per Email oder telefonisch) angesprochen und um Kontakt mit den zuständigen Ansprechpartnern gebeten.

Eine negative Rückmeldung bezüglich einer vorhandenen Informationseinrichtung gaben folgende Einrichtungen:

- Der Deutsche Tourismusverband<sup>17</sup> mit Sitz in München verfügt nach eigenen Angaben über keine Bibliothek oder Informationseinrichtung.<sup>18</sup> Es wird zwar die aktuelle Fachpresse (wie Zeitschriften, Jahrsberichte und Kataloge) benötigt, jedoch befindet sich diese am jeweiligen Arbeitsplatz des zuständigen Mitarbeiters und wird weder zentral gesammelt noch erschlossen.
- Das BAT Freizeit-Forschungsinstitut<sup>19</sup> mit Sitz in Hamburg verfügt nach eigenen Angaben über keine Bibliothek oder Informationseinrichtung.<sup>20</sup> Das Institut hat keinen eigenen Medienbestand und die Mitarbeiter nutzen bei Bedarf private Medien zu Informationszwecken.

Folgende Einrichtungen gaben eine positive Rückmeldung. Hier eine kurze Zusammenfassung der Antworten:

*Die Bibliothek des Deutschen Wirtschaftswissenschaftlichen Institutes für Fremdenverkehr e.V. an der Universität München.*<sup>21</sup>

- Diese wird in erster Linie von den Studierenden der Fachrichtung Tourismus/Geographie besucht. Sie steht grundsätzlich der Öffentlichkeit zur Verfügung. Es gibt keine separate Website der Bibliothek und somit auch keine Möglichkeit zur Online-Nutzung des Kataloges. Neben dem gängigen Medienbestand verfügt die

---

<sup>17</sup> URL [<http://www.deutschertourismusverband.de/>] (geladen: 2006-03-14)

<sup>18</sup> Telefonat am 21. Februar mit der Mitarbeiterin Frau Habrich

<sup>19</sup> URL [<http://www.bat.de/freizeit>] (geladen: 2006-03-14)

<sup>20</sup> Telefonat am 16. Februar mit dem Mitarbeiter Herrn Dr. Reinhardt

<sup>21</sup> URL [<http://www.dwif.de/>] (geladen: 2006-03-14)

Bibliothek über ein Zeitschriftenarchiv und umfangreiche Statistiken der letzten Jahre, die nach eigenen Angaben häufig für Recherchen genutzt werden.<sup>22</sup>

Weitere Fragen zu Bibliothekssoftware, Systematik oder Datenbanken konnten leider nicht beantwortet werden, da der zuständige Bibliothekar langfristig fehlt.

*Hier die Zusammenfassung der Antwort der Bibliothek des Europäischen Tourismus Instituts an der Universität Trier<sup>23</sup>:*

- Die Bibliothek steht vorrangig den Mitarbeitern zur Verfügung, den Studenten auf Anfrage, jedoch nicht der Öffentlichkeit. Neben Angaben zur Software waren vor allem die Größe und der Umfang des Bestandes von Interesse. 3500 Medieneinheiten in neun Themengebieten, die sich schwerpunktmäßig mit Tourismus, Freizeit und Wirtschaft beschäftigen. Genutzt wird die Systematik der Literaturdokumentation Freizeit und Tourismus der Universität Trier. Die Bibliothek hat keinen eigenen Internetauftritt und bietet auch keine Zugänge zu Datenbanken. Es werden keine weiteren Dienstleistungen angeboten.<sup>24</sup> Nach Beantwortung des Fragebogens durch Frau Marx waren vor allem der Nutzen und die Anwendung der Systematik von Interesse und hilfreich für die weitere Planung.<sup>25</sup>

Somit lässt sich feststellen, dass die Mehrheit der befragten Trägerinstitutionen über keine Informationseinrichtung verfügt. Dies hat unterschiedliche Gründe, wie z.B. die Größe der Einrichtung oder ein fehlendes Bewusstsein über bibliothekarische Möglichkeiten. Aufschlussreich waren lediglich die Aussagen von Fr. Marx vom Europäischen Tourismus Institut an der Universität Trier bezüglich der verwendeten Systematik.

---

<sup>22</sup> Schriftliche Antwort von Frau Grasegger vom 13.03.2006

<sup>23</sup> URL [[http://www.eti.de/dt/eti\\_xl.php](http://www.eti.de/dt/eti_xl.php)] (geladen: 2006-03-14)

<sup>24</sup> Schriftliche Antwort von Frau Marx vom 14.03.2006

<sup>25</sup> s. auch Abschnitt 4.3.1 Systematik

## ***Fazit***

Die Suche nach thematisch vergleichbaren Einrichtungen war ein produktiver Schritt, um das weitergehende Ziel der Bibliothek zu konkretisieren. Die Fragestellung nach der Arbeit und dem Aufbau anderer Bibliotheken war dafür besonders hilfreich. Die Tatsache, dass eine Vielzahl der Einrichtungen ebenfalls über keine Bibliothek verfügen, kam unerwartet. Die Erwartungen bezüglich der Beantwortung des Fragebogens wurden nur bedingt erfüllt. Nach Auswertung der Recherche wurde deutlich, dass die Befragung auch mit themenunabhängigen Einrichtungen hätte durchgeführt werden müssen, denn der thematische Schwerpunkt spielt für den Aufbau und die Planung eine untergeordnete Rolle und ist hierfür überbewertet worden.

Bedauerlicherweise gestaltete sich die Kontaktaufnahme mit den Personen aus den Institutionen nicht einfach. Grundsätzlich gab es viel Skepsis und wenig Verständnis bei der Vermittlung unseres Vorhabens.

## **3.3 Befragung**

### ***Vorüberlegungen***

In den Überlegungen zur weiteren Vorgehensweise wurde deutlich, dass vor allem umfangreiche und aussagekräftige Kenntnisse über die reale Informationslage sowie über die Bedürfnisse und Erwartungen der potentiellen Nutzer für die weitere konzeptionelle Planung von großer Bedeutung sind.

Eine Primäranalyse (vgl. STACHNIK 1995, S. 12) bzw. eine qualitative Bedarfsanalyse (vgl. SARNOWSKI 2003, S. 2) ist in Form einer mündlichen Befragung eine besonders effektive Methode der Erkenntnissammlung, insbesondere wenn es sich dabei um eine Vollerhebung (vgl. STACHNIK 1995, S. 38ff.) handelt.

Geeignete Voraussetzungen bei der TREUGAST:

- Die Zielgruppendefinition (vgl. STACHNIK 1995, S. 38) ergab eine relativ geringe Anzahl von potentiellen Nutzern. Laut einem Vorgespräch mit Frau Dr. Funke sollte jedoch der Schwerpunkt auf die beiden erstgenannten Gruppen (Mitarbeiter und Diplomanden) gelegt werden (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 17).

- Die Durchführung war damit in einem angemessenen Zeitrahmen vor Ort gut realisierbar.
- Die Ergebnisse (in Qualität, Tiefe und Breite) boten optimale Voraussetzungen für die weitere Bedarfsermittlung und Konkretisierung.
- Die Mitarbeiter verfügen durch die Selbstständigkeit in ihrer Arbeitsweise über beste Voraussetzungen als „Bibliothekskonsument“ souverän über ihre Bedürfnisse Auskunft geben zu können (vgl. MÜHLENKAMP 2004, S. 13).

Mühlenkamp stellt hierzu fest:

*„Da jede Maßnahme zur Qualitätsverbesserung die Kenntnis der Kundenwünsche bzw. –wahrnehmungen voraussetzt, stellen Kundenbefragungen eine notwendige Voraussetzung für ein Qualitätsmanagement und zur Effizienzsteigerung dar.“* (MÜHLENKAMP 2004, S. 11)

Auf der Grundlage des Schemas von Stachnik (vgl. STACHNIK 1995, S. 87) war die Planung wie folgt:

### **Erhebungskonzept**

*Warum sollte erhoben werden?*

- Um Rückschlüsse zu ziehen über Bedürfnisse, Erwartungen und Vorstellungen bezüglich einer zukünftigen Bibliothek bei der TREUGAST.
- Aussagen über das Informationsverhalten könnten Schwerpunkte und benötigte Tätigkeitsfelder einer Bibliothek darstellen.
- Ein zusätzliches Angebot von Dienstleistungen kann exakter den Bedürfnissen der Zielgruppe angepasst werden und/oder Aufschluss geben über Fremddienstleistungen, die evtl. in der Bibliothek angeboten werden könnten.
- Um Kenntnisse über die Kunden- und Nutzerorientierung zu gewinnen.
- Zur Erstellung eines Bedarfsprofils der wissenschaftlichen Zielgruppe.

#### *Was sollte erhoben werden?*

- Tätigkeitsfelder und beruflicher Werdegang
- Verhalten bei der Informationsbeschaffung
- Strukturierung der genutzten Informationen
- Wünschenswertes und Erwartungen

#### *Wer sollte befragt werden?*

Die zukünftige Nutzergruppe und zwar

- alle externen und internen Mitarbeiter von sämtlichen Standorten sowie
- alle Diplomanden und Praktikanten, die zum Zeitpunkt bei der TREUGAST tätig waren.

#### *Wann sollte befragt werden?*

Die Befragung war nach der Standortanalyse und der Best-Practice-Recherche der nächste Schritt.

#### *Wo sollte erhoben werden?*

In der „Lounge“ des TREUGAST-Gebäudes in München und nicht an den Arbeitsplätzen der einzelnen Mitarbeiter. So konnten Störungen durch z.B. Anrufe verhindert und eine angenehme entspannte Atmosphäre geschaffen werden. Unabhängig davon entsprach die Akustik in der „Lounge“ den Anforderungen für eine gelungene Aufzeichnung.

#### *Wie sollte erhoben werden?*

Eine mündliche Befragung (Gesprächsführung: Maike Arnemann) bot eine gute Möglichkeit, individuell auf die Befragten einzugehen. Die Zielgruppe war relativ klein und ein Kennen lernen der Mitarbeiter erleichterte die Konkretisierung in der Bedarfsermittlung. Darüber hinaus war in einem Gespräch mit ausführlicheren und ergiebigeren Antworten zu rechnen. Die Fragen des Bogens sollten einzeln durchgesprochen werden, wobei stets die Möglichkeit bestand, auf die Besonderheiten jedes Befragten einzugehen, z.B. auf den beruflichen Werdegang, die Inhalte des Studiums, das Informationsverhalten oder evtl. Schwierigkeiten bei Recherchen.

Die Aufzeichnung der Gespräche (Technik und Protokoll: Martina Pfau) erfolgte mithilfe eines Mini-Disk-Recorders der HAW Hamburg und handschriftlichen Notizen. Für eine Aufzeichnung sprachen verschiedene Argumente. Einerseits ermöglichte dies die Konzentration auf das laufende Gespräch, z.B. bei zu erwartender Fachfremdheit. Andererseits gewährleistete die Aufnahme ein leichteres Nachvollziehen des Gesprächsverlaufes, um ggf. Unklarheiten im Nachhinein zu bereinigen.

### **Vorbereitung der Erhebung**

Zur Erstellung des Fragebogens wurden folgende Themenkomplexe ausgewählt:<sup>26</sup>

#### *Tätigkeitsfelder und beruflicher Werdegang*

Die Tätigkeitsfelder geben Auskunft über das zukünftig benötigte Informations- und Dienstleistungsangebot, welche Informationen (Art und Inhalt) benötigt werden und wie stark die Informationsnachfrage variiert. Der berufliche Werdegang gibt die Tiefe der benötigten Informationen wider.

#### *Verhalten bei der Informationsbeschaffung*

Um Herauszufinden, welche Wege (Research Office, Internet, Datenbanken, Literatur) und Methoden (thematisch gezielt, „Auf gut Glück“) genutzt werden.

#### *Strukturierung der erworbenen Informationen*

Um Herauszufinden, was jeder Mitarbeiter mit den erworbenen Informationen macht und wie diese abgelegt werden.

#### *Wünschenswertes und Erwartungen*

Um Herauszufinden, welche Vorstellungen und Erwartungen an eine Bibliothek gestellt werden und welche konkreten Wünsche zur eigenen Arbeitsunterstützung geäußert werden.

### **Durchführung**

Die Durchführung der Interviews erfolgte vom 20. – 23. Februar 2006 in den Räumen der TREUGAST in München. Den Mitarbeitern, die zum

---

<sup>26</sup> s. Anhang 7: Fragebogen zum Informationsverhalten

fraglichen Termin nicht vor Ort waren, wurde der Fragebogen per Email zugesandt und um Antwort bis zum 1. März 2006 gebeten.

Nach einem Eingangsgespräch mit Frau Dr. Funke wurden individuelle Termine mit allen zum Zeitpunkt der Befragung anwesenden Mitarbeitern vereinbart. Hierbei wurde Rücksicht auf die Arbeitsabläufe und evtl. Termine genommen. Angesetzt waren minimal 15 bis maximal 45 Minuten pro Gespräch. Insgesamt wurden 14 Befragungen durchgeführt. Von acht weiteren Mitarbeitern (aus Berlin, Freiburg und Weimar) kamen schriftliche Antworten, die in die Auswertung mit einfließen.

Im Anschluss an die Zeit vor Ort wurden in Resümees, unter Zuhilfenahme der Aufnahmen und Protokolle, die wichtigsten Ergebnisse einer jeden Befragung festgehalten und abschließend ausgewertet.

### **Auswertung**

Die Auswertung wurde mithilfe der Gesprächsaufzeichnungen und schriftlichen Antworten vorgenommen. Die Angaben wurden stichwortartig gesammelt und nach den einzelnen Themenkomplexen sortiert. Eine Visualisierung oder graphische Darstellung der Ergebnisse fand nicht statt. Eine analytische oder statistische Form der Auswertung war für eine weitere Nutzung nicht notwendig. Von Interesse war vorrangig das Kennen lernen der TREUGAST und deren Mitarbeiter, sowie deren Einschätzung und Vorstellungen bzgl. der Notwendigkeit einer Informationseinrichtung. Die gewonnenen Erkenntnisse in den Themenkomplexen „Informationsbeschaffung“ und „Wünschenswertes“ wurden in den relevanten Kapiteln des Bibliothekskonzeptes umgesetzt. So sind beispielsweise die dabei genannten Internetseiten in die Erstellung der Favoriten-Liste (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 29) sowie die Idee eines internetbasierten Fachportals mit themenspezifischer Aufbereitung in die Überlegungen zum Internet-Guide (vgl. KONZEPT 2006, S. 22) mit einbezogen worden.

### *Tätigkeitsfelder und beruflicher Werdegang*

Die Befragten beschrieben ihr aktuelles Tätigkeitsfeld, z.B. die Zugehörigkeit zu einem der vier TREUGAST-Kerngeschäftsfelder und

besondere Aufgabenbereiche oder Schwerpunkte wie das Programm 50+. Hierzu werden für stetig wechselnde Auftraggeber zu stark variierenden Themen Studien, Analysen und Gutachten verfasst, die unter dem Aspekt der Aktualität zeitnah erstellt werden müssen.

Beispiele der benötigten Informationsarten:

- Fremdenverkehrswirtschaftliche Entwicklungen z.B. Daten der Mikro- und Makrostandorte einzelner Projekte
- Markt- und Wettbewerbsdaten
- Fachinformationen zur Hotellerie-Branche
- Rechtliche Grundlagen, z.B. Vertragsrecht

Die Mehrheit der Mitarbeiter hat sich über eine Berufsausbildung im Tourismus-Bereich (Hotel- und Restaurantfach) und/oder ein Studium dieses Fachgebietes auf diese Themen spezialisiert. Internationale Erfahrungen, somit auch umfassende Kenntnisse der englischen Sprache sind verbreitet und Voraussetzung für die Ausübung vieler Tätigkeiten auf diesem Gebiet.

#### *Verhalten bei der Informationsbeschaffung*

Die Befragten beschrieben ihre Wege und Methoden der Informationsbeschaffung. Einerseits das Zurückgreifen auf bereits vorhandenes Material aus eigenen Projekten, andererseits das Beschaffen von aktuellen Daten über die hier aufgeführten Beispiele von Informationsquellen:

- TREUGAST Research Office in Weimar
- Statistisches Bundesamt und die Landesämter
- Fachliteratur, z.B. hauseigene Studien, Fachzeitschriften
- Forschungsinstitute
- Hotel-Verbände etc.

#### *Strukturierung der erworbenen Informationen*

Die Ablage der Informationen findet nach Beendigung der Projekte im Intranet statt und ist geordnet nach dem Projektstandort. Eine Neustrukturierung und Systematisierung der Unterlagen wird derzeit durch

die Arbeit von Fr. Strauß in Berlin in Zusammenarbeit mit dem Research Office in Weimar initiiert.<sup>27</sup>

#### *Wünschenswertes und Erwartungen*

Neben allgemeinen Äußerungen, wie Ordnung, Arbeitserleichterung und Zeitersparnis für den Arbeitsalltag und mögliche zusätzliche Bibliotheksdienstleistungen, gab es viele konkrete Anregungen, z.B.:

- internetbasiertes Fachportal mit themenspezifischer Aufbereitung
- Sammlung und Zugang zu den vorhandenen Fachzeitschriften
- Sichtung der Fachpresse und Presseverteiler
- verbindlicher Zeitschriftenumlauf
- regelmäßige Rechercschulungen zu konkreten Themen
- Rechercschulungen in Datenbanken

#### **Fazit**

Bei der Schwierigkeit Kenntnisse über die Informationslage innerhalb der TREUGAST zu gewinnen wurde schnell deutlich, dass persönliche Gespräche eine effektive Methode waren. Einerseits um einen Einblick in die Gegebenheiten und Gewohnheiten vor Ort zu erhalten und andererseits um die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter an eine hausinterne Bibliothek kennen zu lernen. Besonders hilfreich dabei war die Offenheit und Aufgeschlossenheit in den Interviews. Sie waren nach unserem Eindruck geprägt durch gegenseitiges Interesse und eine positive Kommunikationsbereitschaft. Dadurch wurde die Befragung als sehr konstruktiv und wirkungsvoll für die weitere Konzeptarbeit eingestuft.

---

<sup>27</sup> Strauß, Manuela: Die Implementierung Wissensmanagementkonzepts in der TREUGAST Unternehmensberatungsgesellschaft mbH, 2005

## 3.4 Konzeption

### Entwicklung und Theorie

Die Überlegungen bei der Erstellung eines Bibliothekskonzeptes gingen von folgender Fragestellung aus: Für wen wird was, wo und wie konzipiert werden?

Dies wird bereits in der Grobgliederung deutlich, die im Dezember für die Bewerbung erstellt wurde. Folgende Punkte waren darin aufgeführt:

- Definition der Zielgruppe
- Angebot der Serviceleistungen
  - Art des Zugangs zu den Medien
  - Dienstleistungen
- Ausstattung der Räumlichkeiten
  - Technische Ausstattung, Geräte und Bibliothekssoftware
  - Arbeitsplätze
  - Mediensicherung
- Inhaltliche Ausstattung
  - Bestandsmanagement, z.B. Erwerbungsprofil
  - Datenbanken, E-Zeitschriften
  - Systematik
- Personal

Für das Eingangsgespräch Ende Januar<sup>28</sup> wurde diese Grobgliederung in einen ersten möglichen Bearbeitungsplan aufgeteilt, der in drei Schritte unterteilt war:

1. Befragung der Zielgruppe und Erfassung der finanziellen, personellen, räumlichen und zeitlichen Vorgaben. Konkret umfasste dies neben der Befragung vor Ort die Auswertung der Interviews und ein Abschlussgespräch, in dem die Zielvorstellung der TREUGAST und der konkretisierte Arbeitsauftrag und -umfang definiert werden sollte.

---

<sup>28</sup> s. Anhang 9: Ablaufplan zur Diplomarbeit

2. Erarbeitung der folgenden Teilbereiche, wobei es eine Differenzierung der Kostenfaktoren in finanziellen Aufwand und/oder „Manpower“ geben sollte:

- Inhalt und Umfang der Bibliothek
  - Ausstattung (Geräte, Räume, Möbel)
  - Bestandsprofil
  - Titelliste, Zeitschriften, sonstige Materialien
  - Datenbanken, E-Zeitschriften
  - Systematik, Thesaurus
  - Katalog (Anschluss BVB, Aleph 500)
  - Kontakte zu Bibliotheken mit ähnlichen Schwerpunkten
  - Dienstleistungen z.B. Recherche-Schulungen
  - Ausleihsystem oder Präsenznutzung
  - Mediensicherung
  - Arbeitsplätze für vor-Ort-Nutzung
- Benötigtes Personal
  - Benötigte Qualifikationen, Stellenplatzbeschreibung
  - Arbeitszeiten, Öffnungszeiten
- Aufstellung der Kosten
  - Unterscheidung in einmalige und jährliche Kosten
  - Finanzierungsmöglichkeiten
- Umsetzungsmöglichkeiten

3. Umsetzung der ersten möglichen Bereiche, wie z.B. Bibliothekseinrichtung, Kontaktaufnahme mit regionalem Bibliotheksverbund, Absprache von Konditionen mit regionalen Buchhandlungen, evtl. Medienbestellung. Aber auch Klärung der Personalfrage, um die Übergabe der Bibliothek zu sichern.

Bei dem Eingangsgespräch im Januar<sup>29</sup> wurde dann deutlich, dass der Aufwand einer Umsetzung, also des 3. Schrittes, zu den jetzigen Voraussetzungen noch nicht sinnvoll ist. Vor allem aufgrund des geringen Medienbestandes sowie der ungeklärten Raum-, Personal- und Etatfrage.

---

<sup>29</sup> s. Anhang 9: Ablaufplan zur Diplomarbeit

Daraufhin wurde ein Exposé (I) erstellt, das in Inhalt und Umfang folgende Teilbereiche umfasst:

#### *Benutzung*

- Präsenznutzung oder Ausleihsystem
- Nutzergruppe
- Raumplanung (benötigte Fläche in qm)
- (PC) Arbeitsplätze vor Ort

#### *Bestand*

- Erwerbungsprofil
- Zeitschriften, E-Zeitschriften, AV-Medien, Statistikdaten
- E-Zugänge: Datenbanken, Archive, Portale, Suchmaschinen
- Sacherschließung: formal und inhaltlich → Systematik, Thesaurus
- Katalog (Anschluss BVB, Aleph 500)

#### *Internet*

- Homepage der Bibliothek
- Intranet (spezielle Mitarbeiterangebote / Personalisierung)
- Linkliste, Zugriff auf elektronische Ressourcen
- Fachportal gründen

#### *Technik*

- Fotokopierer, Drucker, Scanner etc.

#### *Dienstleistungen*

- Recherche-Schulungen
- Literaturrecherche (Volltextbeschaffung)
- themenbezogene Literaturliste

#### *Personal*

- Benötigte Qualifikationen → Stellenbeschreibung
- Öffnungszeiten, Arbeitsumfang

#### *Kosten*

- Unterscheidung in einmalige und jährliche Kosten
- Finanzierungs-/Fördermöglichkeiten

#### *Public Relations*

- Wirkung in der Öffentlichkeit (extern)
- Platzierung innerhalb des Institutes (intern)

#### *Realisierungs- und Umsetzungsmöglichkeiten*

Nach der Durchführung der Befragung konnte durch die Sammlung der Aufträge an die Bibliothek eine Konkretisierung der Teilbereiche auf die Belange der TREUGAST vorgenommen werden. Daran wird deutlich, was die Bibliothek leisten sollte und welche Voraussetzungen für eine gewinnbringende Bibliotheksarbeit gegeben sein müssten.

**Exposé (II) mit konkretisiertem Lösungsansatz vom 22.2.2006:**

<b>A) Auftrag an die Bibliothek</b>	<b>B) Aufgabenprofil</b>	<b>C) Möglicher Realisierungsansatz</b>
festgelegter zentraler Ort innerhalb des Institutes	Ort zur Verfügung zu stellen	benötigte Fläche / qm-Anzahl
Nachweis des vorhandenen Bestandes	Katalog	Bibliothekssoftware anschaffen
leichtes Wiederfinden / Auffinden der Medien	Systematik	Bibliothekspersonal wählt geeignete Systematik aus
relevante Grundlagenliteratur zur Verfügung stellen	Titelliste	Bibliothekspersonal & Mitarbeiter des Institutes erstellen Titelliste und in Zusammenarbeit ein Erwerbungsprofil
Verschlagwortung der relevanten Zeitschriftenartikel, sowie der Diplomarbeiten	Fachpersonal ist Grundlage für Thesaurus	Auswahl eines geeigneten Thesaurus
wissenschaftliche Arbeit ermöglichen	zur Verfügung stellen von qualifizierten Recherchezugängen	Zugang zu Datenbanken, E-Zeitschriften, Suchmaschinen etc. erwerben / bereitstellen
Angebot von z.B. Literaturrecherche und Nutzerschulungen	Dienstleistungen	qualifiziertes Personal einstellen
qualifizierte Auswahl, Strukturierung und Kommentierung von Internetquellen	Fachportal	Bibliothekspersonal & Mitarbeiter des Institutes wählen relevante Internetquellen aus
Etablierung als wissenschaftlich arbeitendes Institut	Öffentlichkeitsarbeit	Erweiterung der Nutzergruppe u.a. durch Werbung
Darstellung nach außen zu unterstützen	Eingliederung der Bibliothek auf der Homepage der TREUGAST	Homepage der Bibliothek erstellen
qualifizierten Ansprechpartner bieten	qualitativ langfristig gesicherte Umsetzung aller genannten Ziele	Stellenausschreibung und Anstellung

Grundsatzfragen für die Bibliothekskonzeption waren dabei:

- A) Auftrag an die Bibliothek: Was kann und soll die Bibliothek leisten?
- B) Aufgabenprofil: Wie kann dies langfristig realisiert werden?
- C) Möglicher Realisierungsansatz: Was wird in einem ersten Schritt dafür benötigt?

Diese Aufstellung wurde um einen Einleitungsteil erweitert, der die Beschreibung der Problemlage im Bereich Informationsbedarf und Mediengewohnheiten bei der Zielgruppe umfasste.

Ein weiterer Aspekt waren Lösungsvorschläge zur Verbesserung der Informationsstrukturen und zu einer kompletten Neustrukturierung des internen Informationsflusses. In dem Abschlussgespräch nach der Durchführung der Befragung wurde dieser letztgenannte Aspekt jedoch ausgeschlossen. Es existiert bereits eine Diplomarbeit, die 2005 bei der TREUGAST mit genau diesen Thematiken über Wissensmanagement von Frau Strauß verfasst wurde (vgl. STRAUß 2005).

Für die weitere Herangehensweise wurden anschließend bibliothekarische Konzepte ermittelt und auf ihren methodischen Ansatz hin überprüft (vgl. BOZEN 2005, ALTENA 2002, MOTZKO 2004 und 2006). Ausgewählt wurden die Bibliothekskonzeptionen der Stadt Altena und der Provinz Bozen, da diese in Zusammenarbeit mit Motzko erstellt wurden.<sup>30</sup> Ausgangsbasis dieser Bibliothekskonzeptionen war das Gliederungsraster von Motzko, welches im Grundaufbau folgende Abschnitte beinhaltet:

- 1) Einleitung
- 2) Umfeldanalyse
- 3) Beschreibung der Problemlage für das Aufgabenfeld  
„Informationsverhalten und Mediengewohnheiten“
- 4) Auftrag der Bibliothek
- 5) Aufgabenprofil
- 6) Konkrete Ziele
- 7) Konkrete Zielgruppen
- 8) Kommunikationsformen mit Kunden, Verkaufsstrategien,  
Werbung
- 9) Maßnahmen

---

<sup>30</sup> URL [<http://www.praxisinstitut.de/>] (geladen 2006-07-09)

- 10) Ressourcengrundsätze
- 11) Organisations- und Führungsgrundsätze
- 12) Kooperationen und Partnerschaften
- 13) Erfolgskontrolle

(MOTZKO 2006)

Ein Vergleich dieses Grundaufbaus mit dem Exposé (II) ergab, das folgende Punkte in der Ausführung exakt dem zuvor erstellten Exposé (II) entsprachen:

- 4) Auftrag der Bibliothek
  - 5) Aufgabenprofil
  - 6) Konkrete Ziele
- 
- A) Auftrag an die Bibliothek
  - B) Aufgabenprofil
  - C) Möglicher Realisierungsansatz

Bei Prüfung der anderen Abschnitte des Gliederungsrasters wurde deutlich, dass eine Bearbeitung dieser Aspekte für das TREUGAST-Konzept von größerer Bedeutung wäre. In der Ausführung wird erläutert, welche dieser Teilabschnitte für das Aufgabenspektrum sinnvolle Ergänzungen bieten würden.

### **Ausführung**

Das Arbeitsergebnis umfasst drei Bände: das Bibliothekskonzept, die Anhänge zum Bibliothekskonzept sowie einen Band der Systematik. Der Inhalt des gesamten Konzeptes ist wie folgt aufgebaut:

- 1 Einleitung
- 2 Beschreibung der Ausgangslage
  - 2.1 Mediennutzung heute
  - 2.2 Konkrete Problembeschreibung
  - 2.3 Eine Bibliothek als Rahmen
  - 2.4 Herausforderung
  - 2.5 Ziele des Konzeptes
  - 2.6 Nutzen für die TREUGAST
- 3 Grobziele und Aufgabenprofil
- 4 Feinziele für die Bibliotheksarbeit
  - 4.1 Bestandsprofil
  - 4.2 Erschließung

- 4.3 Zugang
  - 4.4 Vermittlung
  - 5 Kommunikation
  - 6 Organisations- und Führungsgrundsätze
    - 6.1 Organisation
    - 6.2 Personalbedarf
    - 6.3 Ortsbestimmung
    - 6.4 Raumplanung
  - 7 Ressourcengrundsätze
    - 7.1 Trägerschaft
    - 7.2 Kosten
    - 7.3 Mögliche externe Finanzierungshilfen
  - 8 Maßnahmen zur Umsetzung
  - 9 Erfolgskontrolle
  - 10 Fazit
  - 11 Ausblick
- (KONZEPT 2006, S. 2)

Anpassungen wurden in folgenden Punkten vorgenommen.<sup>31</sup>

### *1. Einleitung*

Hier erfolgt eine kurze Einführung in die Tätigkeitsfelder der TREUGAST und in das Konzept. Die Formulierung einer Vision, wie sie im Gliederungsraster von Motzko bereits in diesem Teil vorhanden ist, wurde unter dem Titel „Ausblick“ an das Ende des Konzeptes gestellt (vgl. MOTZKO 2006).<sup>32</sup>

### *2. Beschreibung der Ausgangslage<sup>33</sup>*

Laut Motzko (vgl. MOTZKO 2006) umfasst die Umfeldanalyse die Besonderheiten und Entwicklungen der geografischen Lage, Mobilität, Verwaltungsstruktur und sozioökonomischen Struktur. Im hier erarbeiteten Konzept entspricht dieser Teil einer Beschreibung der Ausgangslage, wobei der Schwerpunkt auf der derzeitigen Mediennutzung, der Problembeschreibung und dem Ziel des Konzeptes liegt. Aufgrund der quantitativ geringen Nutzergruppe und somit der Beschränkung auf die Mitarbeiter der TREUGAST, erschien eine umfangreiche Umfeldanalyse den Gegebenheiten nicht angemessen. Die Problembeschreibung wurde bewusst kurz gehalten, um lediglich auf konkrete Ansätze hinzuweisen (vgl. KONZEPT 2006, S. 4). Diese sollte nach Motzko in einem separaten

---

<sup>31</sup> Inhaltliche Ausführungen folgen in dem Abschnitt 4. Inhalt

<sup>32</sup> Gründe dazu und der Text selbst s. Abschnitt 4.11 Abschluss

<sup>33</sup> ursprünglich: 1. Umfeldanalyse im Gliederungsraster (MOTZKO 2006)

Abschnitt beschrieben werden. Darüber hinaus war an diesem Punkt die Betonung der bibliothekarischen Möglichkeiten sowie der Nutzen für die TREUGAST besonders wichtig (vgl. KONZEPT 2006, S. 6).

### *3. Grobziele und Aufgabenprofil der Bibliothek<sup>34</sup>*

Der Auftrag der Bibliothek spiegelt mithilfe eines thematischen, stichwortartigen Aufgabenprofils die Lösungsansätze wider, die im letzten Exposé (II) formuliert wurden (KONZEPT 2006, S. 8):

#### **3.1 Sammlung**

- Qualifizierte Sichtung und Auswahl der Quellen

#### **3.2 Erschließung**

- Formal- und Inhaltserschließung aller vorliegenden Medien
- Zuordnung aller Medien in ein Ordnungssystem
- Verschlagwortung

#### **3.3 Zugang**

- Inventarverzeichnis
- Rechercheinstrument
- Ausleihsystem

#### **3.4 Vermittlung**

- Dienstleistungsangebot eines qualifizierten Informationsspezialisten
- Vermittlung und Zugang aller relevanten Informationsquellen
- an *einem* virtuellen Ort

Da es sich bei den zuständigen Mitarbeitern der TREUGAST um bibliotheksfremdes Personal handelt, welches jedoch kurzfristig über die Belange der Bibliothek zu entscheiden hat, erschien es sinnvoll, einen Schwerpunkt auf die notwendigen Bestandteile (Feinziele) einer Bibliothek zu legen. Dies insbesondere in Umfang, Voraussetzungen und Möglichkeiten auszuführen, bietet einen Weg der Vermittlung von bibliotheksspezifischen Kenntnissen an fachfremde Entscheidungsträger.

### *4. Feinziele für die Bibliotheksarbeit<sup>35</sup>*

Hier wurde im Konzept die systematische Aufgliederung von Inhalten nach „Bestand“, „Erschließung“, „Zugang“ und „Vermittlung“ vorgenommen.

---

<sup>34</sup> ursprünglich: 4. Auftrag und 5. Aufgabenprofil im Gliederungsrastrer (MOTZKO 2006)

<sup>35</sup> ursprünglich: 5. Konkrete Ziele und 6. Zielgruppen im Gliederungsrastrer (MOTZKO 2006)

Darin sind die Ausführungen zum Bestandsprofil (4.1), Ordnungssystem und Verschlagwortung (4.2), Bibliothekssoftware und Benutzung (4.3), sowie Dienstleistungsangebot, Homepage der Bibliothek und Internet-Guide (4.4) enthalten.

Die Punkte Kommunikation (5.), Organisations- und Führungsgrundsätze (6.), Ressourcen (7.) sowie Umsetzung (8.) und Erfolgskontrolle (9.) wurden wie in der Vorlage von Motzko (vgl. MOTZKO 2006) und dem Beispiel ALTENA (vgl. ALTENA 2002) einzeln behandelt. Der Abschnitt Kommunikation beinhaltet die interne und externe Öffentlichkeitsarbeit. Der Punkt Organisations- und Führungsgrundsätze beschreibt die Anforderungen an das Bibliothekspersonal und enthält Anmerkungen zur Ortsbestimmung und der Raumplanung. Die Ressourcengrundsätze sind mit der Aufstellung der einmaligen und laufenden Posten, sowie Vorschlägen zu weiterführender alternativer Finanzierung bewusst kurz gehalten worden.

### **Fazit**

Die Schwierigkeit in der methodischen Arbeit am Konzept war die Offenheit der Struktur. Die Herangehensweise an die Beantwortung der oben genannten Ausgangsfrage „Für wen wird was, wo und wie konzipiert?“ ermöglichte zum einen die genauere Beschäftigung mit dem Inhalt. Zum anderen setzte dies durch den Umfang des zu bearbeitenden Themas eine verbindliche und stringente Struktur voraus. Die mehrfache Überarbeitung des Konzeptes half bei der Einarbeitung in den Umfang der Fragestellung und zeigte Schwerpunkte, auf die eine weitere Konzentration möglich war. Äußerst hilfreich waren das Gliederungsraster und der theoretische und bereits praktizierte Ansatz von Motzko (vgl. MOTZKO 2006) sowie die Umsetzung durch die Stadt Altena (vgl. ALTENA 2002). Dieser Rahmen unterstützte die Fokussierung auf die inhaltliche Ausarbeitung der bibliothekarischen Feinziele und war Ideengeber für weitere notwendige Aspekte.

## 3.5 Präsentation

### *Vorüberlegungen und Theorie*

Die Präsentation der Ergebnisse war für den 15. Mai 2006 im Rahmen eines Jour fixe<sup>36</sup> bei der TREUGAST geplant. Dieser wurde jedoch kurzfristig abgesagt und so fand die Vorstellung des Konzeptes schließlich vor den in München tätigen Mitarbeitern statt.

Um die Präsentation anschaulich und nicht zu detailliert zu gestalten, gab es zunächst die Überlegung, Best-Practice-Beispiele zu zeigen, um darzustellen, dass es sich bei den Ausführungen nicht allein um Theorie handelte, sondern vielfältige Konzepte bereits an anderen Orten erfolgreich umgesetzt worden sind. Diese erste Idee wurde jedoch verworfen, da sie zu einer Überladung geführt und das Gefühl vermittelt hätte, dass eine Konzentration auf die Belange der TREUGAST nicht stattgefunden hat.

Daher entwickelte sich das Bild eines Vergleichs zwischen einem Hotel und einer Bibliothek, anhand dessen die TREUGAST-Mitarbeiter den Inhalt des Konzeptes besser nachvollziehen können. Neben ihren umfangreichen Kenntnissen der Hotellerie und des Gastgewerbes stünde unser umfassendes Wissen über Bibliotheken. Dabei sind die Unterschiede nur vordergründig sichtbar. Aufbau, Struktur und Form sind ähnlich, nur der Inhalt ist ein anderer. Die Präsentation sollte das enthalten, wofür Werbung und genauere Erklärungen nötig erschienen. Als reine Vortragszeit wurden 30 Minuten angesetzt, gefolgt von einer Diskussionsrunde (max. 1 Stunde), in der noch auftauchende Fragen beantwortet werden sollten.

---

<sup>36</sup> *frz.* fester Tag. Bei der TREUGAST die Bezeichnung für ein monatliches Zusammentreffen der Mitarbeiter der verschiedenen Standorte.

## Ausführung

Ein erstes Brainstorming ergab folgende Ideen zur inhaltlichen Gestaltung des Vergleiches:

	<b>Hotel + Gastronomie</b>	<b>Bibliothek</b>
Aufbau (Räumlich), später <b>Sammlung</b>	Haus, fester Ort	festgelegter Ort / Stelle
	Größe variabel, entspricht aber den individuellen Anforderungen	
	Zimmeranzahl	Regale
	Betten, Tisch, Stühle	Bücher, Zeitschriften, digitale Daten (das schließt dann den virtuellen Raum / Internet mit ein)
Struktur (Organisation), später <b>Erschließung</b>	private Trägerschaft	hier auch private Trägerschaft
	unterschiedliche Abteilungen	unterschiedliche Geschäftsgänge
	Empfang, Küche, Zimmerservice, Wellness-Bereich, Restaurant, Direktion, hausintern: Einkauf, Reservierung, Catering	Marktsichtung, Einkauf, Medienbearbeitung, Formal- und Inhaltserschließung, Katalogpflege, Auskunft
Inhalt (Bestand), später <b>Zugang</b>	ausgestattete Zimmer, die den Anforderungen an die gewünschte Zielgruppe entsprechen	Bestand und Dienstleistungsangebote, die den Anforderungen der Zielgruppe entsprechen
	Karte, auf der steht, was es gibt; nicht nur Fleisch mit Gemüse, nein, es werden Ihnen alle notwendigen Informationen geboten. Und meist sogar systematisch aufgefächert - nicht erst alle Suppen durchsuchen, bis sie endlich die Nachspeise ganz hinten finden! Dadurch, das es auf der Karte steht, wissen sie, es gibt	Katalog, der Ihren Rechercheansprüchen entgegen kommt. Sie können entweder den Autor oder Titel eingeben. Sollen Ihnen alle Titel angezeigt werden, die über Systemgastronomie vorhanden sind, geschieht dies über eine systematische Suche. In der Trefferanzeige erscheint die Signatur - wo es steht oder ob es entliehen ist. Hier wichtig: Vergleich mit Dienstleistungsangebot der

	dieses Gericht hier und es kostet xy €.	Bibliothek, erfordert genaue Liste = ähnlich wie die Speisekarte, man sieht, was angeboten wird, sprich, worauf man Anspruch hat (quasi was man bestellen kann)
Kosten, später <b>Rechnung</b>	Gezahlt wird nur bei Nutzung	in diesem Fall: dauerhafte Bereitschaft
	Abrechnung, wenn die gewünschte Dienstleistung erbracht ist	Kosten trägt die Trägerorganisation, nach erfolgreicher Etablierung evtl. alternative Finanzierungsunterstützung (Sponsoring, Schenkungen) möglich, jedoch <i>keine komplette Kostenübernahme von außen</i>
	Wenn der Mitarbeiter arbeitsbedingt auf Reisen geschickt wird, übernimmt dies der Arbeitgeber.	Wenn der Mitarbeiter arbeitsrelevante Informationen benötigt, sollten diese dauerhaft, qualitativ hochwertig und allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Diese Inhalte wurden in eine PowerPointPräsentation übertragen.

Den Einstieg in den mündlichen Vortrag bildete die Frage an die TREUGAST-Mitarbeiter, was für sie ein gutes Hotel ausmacht und welche Leistungen sie in solch einem Hotel erwarten, um zufrieden zu sein.

Auf den ersten Folien wurden in verkürzter Form die Punkte abgebildet, die sich inhaltlich im Konzept wieder finden:

- Mediennutzung heute
- Konkrete Problembeschreibung
- Eine Bibliothek als Rahmen
- Ziele des Konzeptes
- Nutzen für die TREUGAST

(KONZEPT 2006, S. 4ff.).

Anschließend folgt der Vergleich eines Hotels mit einer Bibliothek. Hier die entsprechenden Präsentations-Folien:

## ● ● ● | Vergleich



Quelle: [http://www.sihcity.ch/de/ueberuns/bilder\\_press.html](http://www.sihcity.ch/de/ueberuns/bilder_press.html)



Quelle: <http://www.lthe.nwth-aachen.de/de/institute/Bibliothek.html>

## ● ● ● | Aufbau | Sammlung

- Ein Ort, angepasst an die Gegebenheiten und individuellen Anforderungen der Gäste.
- Ein Ort, angepasst an die Gegebenheiten und individuellen Ansprüche der Nutzer.

## ● ● ● | Organisation | Erschließung

- Verschiedene Abteilungen:
  - Empfang
  - Reservierung
  - Veranstaltung
  - Marketing & Sales
  - Restaurant
  - Food & Beverage
  - Buchhaltung
- Verschiedene Geschäftsgänge:
  - Auskunft
  - Marktsichtung
  - Einkauf
  - Medienbearbeitung
  - Formal- und Inhaltserschließung
  - Medienpflege



## Service | Vermittlung

Concierge	Auskunft
Housekeeping	Katalog
Wellness	Internet-Guide
Roomservice	Literaturrecherche
24-h-Service	Literaturbeschaffung
Shoppingfacilities	Nutzerschulung
Friseursalon	Zeitschriftenumlauf
Theaterkasse	Neuerwerbungslisten



## Rechnung | Kosten

- fällig nach Nutzung der Angebote
- Gelder dienen der Kostendeckung
- übernimmt der Unterhaltsträger
- alternative Zuschüsse möglich



## Das Ziel: Ein zufriedener Kunde

*„A successful **hotel** is something beyond it's location, it's decor or it's amenities. A successful **hotel** is a place where you are treated so well that you want to come back.“*

*„A successful **library** is something beyond it's location, it's stock or it's services. A successful **library** is a place where you are treated so well that you want to come back.“*

Den Abschluss bildeten zwei Zitate. Das Original ist dem Digital Booklet des Raffles Hotel Vier Jahreszeiten Hamburg entnommen (vgl. RAFFLES 2006). Die zweite Version mit dem Wort Bibliothek bzw. Library wurde von den Verfassern erstellt und rundete den Vergleich mit der Aussage ab, dass das Ziel - auf Hotel- und Bibliotheksseite - der zufriedene Kunde ist. Es wurden 15 gebundene Exemplare des Bibliothekskonzeptes verteilt, drei Anhangbände und zweimal die Systematik. Je ein Exemplar der drei Bände sowie elf A4-Umschläge mit den Infomaterialien von Softwareanbietern wurden der TREUGAST in einem Stehordner übergeben.

### ***Fazit***

In der Präsentation ging es letztlich darum, den Grundgedanken des Bibliothekskonzeptes zu erläutern und Lobbyarbeit zu leisten für die Bedeutung einer solchen Einrichtung innerhalb der TREUGAST.

Die Präsentation verlief erfolgreich, die Eingangsfrage wurde von Seiten der Mitarbeiter mit exakt den Schlagworten beantwortet, die später auch abgebildet waren (z.B. guter Service, zielgruppenorientierte Angebote). Da die TREUGAST-Mitarbeiter das Konzept bis dahin inhaltlich nicht kannten, wurde die Power Point Präsentation anfangs als etwas abstrakt empfunden. Sie bot damit jedoch den idealen Einstieg für eine inhaltlich wertvolle und interessante Diskussion.

## **4. INHALT DES BIBLIOTHEKSKONZEPTES**

Im folgenden Abschnitt werden alle Aspekte des Bibliothekskonzeptes ausführlich beschrieben. Die grundlegende Einteilung der Feinziele nach „Bestand“, „Erschließung“, „Zugang“ und „Vermittlung“ ist, wie bereits in der Konzeption, auch hier wiedergegeben.

Der erste Teil enthält die Ausführungen zur Beschreibung der Ausgangslage, orientiert an den im Konzept abgebildeten Texten und Ideen. Im Abschnitt „Bestand“ erfolgt eine Betrachtung der vorhandenen Medien in München, sowie die Erstellung eines Bestandsprofils. Unter „Erschließung“ werden Optionen der Inhaltserschließung dargestellt und auf ihre Relevanz hin überprüft. Aspekte und Hinweise zur Auswahl einer geeigneten Software, sowie Regelungen zur Bibliotheksbenutzung finden sich im Abschnitt „Zugang“. Vorschläge und Anregungen zu Dienstleistungsangeboten und zur Optimierung der Internetpräsenz werden in der „Vermittlung“ ausführlich erläutert. Nach der Darstellung von Maßnahmen des internen und externen Marketings folgen Empfehlungen zu Organisation und Personal sowie eine Ortsbestimmung mit Hinweisen zur Raumplanung. In „Ressourcengrundsätze“ werden Finanzierungsmöglichkeiten näher beleuchtet. Im letzten Teil werden Maßnahmen zur Umsetzung und Erfolgskontrolle vorgeschlagen. Der „Abschluss“ enthält neben dem Fazit die Erläuterungen zum Ausblick in eine mögliche Zukunft der TREUGAST-Bibliothek.

### **4.1 Beschreibung der Ausgangslage**

#### ***Ausführung***

Zu Beginn des Konzeptes findet sich eine ausführliche Beschreibung der Ausgangslage im Unternehmen. In den Abschnitten „Mediennutzung heute“ (2.1) und „Konkrete Problembeschreibung“ (2.2) dienen größtenteils die Ergebnisse der Befragung als Grundlage. Durch die klare Darstellung der Problemlage wurde es erst möglich, weitere Schritte zu formulieren, die zu deren Lösung beitragen könnten. So wird auch dem Auftraggeber vor Augen geführt, was intern durchaus bewusst ist, nur bisher nicht offen kommuniziert wurde.

Eine anschließende Differenzierung der verschiedenen Informationsarten, die in der TREUGAST vorkommen und genutzt werden, ermöglichte den klaren Blick auf den Teil, der mit diesem Konzept abgedeckt werden kann.

Dies sind zum überwiegenden Teil die Informationen, die nicht innerhalb der TREUGAST vorhanden sind.

Eine Unterscheidung erfolgte in:

***Informationen, die innerhalb der TREUGAST vorhanden sind***

- Es existiert eine große Anzahl unstrukturierter Informationen, die an den verschiedenen Standorten vorliegen!
- Diese Informationen müssen z.T. von unterschiedlichen Mitarbeitern an allen Standorten eingesehen werden.  
**Lösung:** Ansätze und Maßnahmen sind bereits in der Diplomarbeit von Fr. Manuela Strauß (Berlin) detailliert erarbeitet worden.<sup>37</sup>

***Informationen, die nicht innerhalb der TREUGAST vorhanden sind***

Differenziert nach den verschiedenen Formen der Darstellung und Medienarten:

- Aktuelle Informationsquellen, wie z.B. Internetseiten von Dachverbänden und deren Publikationen und Daten  
**Lösung: Internet-Guide**
- Fachzeitschriften; Zugang über kostenpflichtige Datenbanken, wie z.B. Genios, GBI oder Econbiz  
**Lösung: Ein Zugang für alle**
- Fachliteratur, die nur unzureichend vorhanden ist, aber auch den Zugang zu Publikationen (s. unter a), Studien o.ä.  
**Lösung: Relevanter und aktueller Literaturbestand, der den fachlichen Bedürfnissen aller Mitarbeiter entspricht**

***Noch nicht existente Informationen<sup>38</sup>, zu denen Quellenmaterial benötigt wird***

- **Lösung:** Beschaffung von Primärquellen über eine der obengenannten Wege und entsprechende Bearbeitung

(KONZEPT 2006, S. 5)

Um die vorgeschlagenen Lösungen zu realisieren, eignet sich eine Bibliothek als Handlungsrahmen, um eine professionelle, effektive und nachhaltige Umsetzung sicher zu stellen:

**2.3 Eine Bibliothek als Rahmen**

- Die Bereitstellung erfolgt durch den Arbeitgeber,
  - damit alle den gleichen Zugang zu allen relevanten Quellen haben
  - zur Unterstützung und Nutzung des erforderlichen Wissensstandes.

---

<sup>37</sup> Manuela Strauß: Die Implementierung des Wissensmanagementkonzepts in der TREUGAST Unternehmensberatungsgesellschaft mbH, 2005

<sup>38</sup> z.B. Auswertungen von aktuellem Zahlenmaterial

- Es muss eine institutionalisierte und personalisierte Zuständigkeit für diese internen und externen Informationen geben, um die Qualität der Arbeitsergebnisse aller Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Die Informationen müssen fachgerecht ausgewählt werden. Dies geschieht in der Regel in Zusammenarbeit mit Fachvertretern des Trägers.<sup>39</sup>
- Die Informationen müssen an *einem* Ort gesammelt, fachgerecht aufbereitet und für jeden zugänglich sein.
- Dies muss konstant, regelmäßig und dauerhaft gewährleistet sein.

Die besondere Herausforderung (2.4) liegt dabei in der Berücksichtigung der Unternehmensstruktur der TREUGAST (mehrere Standorte innerhalb Deutschlands und weltweit) und in der inhaltlichen Fokussierung auf den Spezialbereich Tourismus- und Freizeitwirtschaft.

Als konkrete Ziele des Konzeptes (2.5) wurden definiert:

- Beschreibung der Ausgangssituation
- Aufklärung über erforderliche bibliothekspraktische Tätigkeitsfelder
- Aufzeigen von Möglichkeiten der Bibliotheksarbeit
- Benennung von Voraussetzungen, z.B. durch
  - Konkretisierung des Medienangebotes
  - Optionen der inhaltlichen Aufbereitung dieses Angebotes
- Darstellung der Realisierungsmöglichkeiten

(KONZEPT 2006, S. 6):

Die Beschreibung der Ausgangslage endet mit dem dargestellten Nutzen für die TREUGAST (2.6):

- Ein thematisch relevanter und aktuell gehaltener Bibliotheksbestand bietet allen Mitarbeitern optimale Informationsmöglichkeiten.
- Ein digitaler und aktuell gehaltener Bestandskatalog sichert unabhängig vom jeweiligen Standort die Übersicht der Mitarbeiter über die Medien.
- Der einheitliche Zugang zum Katalog, in den Bestand, sowie zu Online-Ressourcen, bedeutet effektive Arbeitserleichterung für die Bibliotheksnutzer.
- Die Anwesenheit eines kompetenten Ansprechpartners für die Suche von Fachinformationen beschleunigt und optimiert den Arbeitsablauf.
- Diese Faktoren dienen insbesondere der Fundierung jeglicher wissenschaftlicher Arbeit.
- Der Aufbau und das Unterhalten einer professionellen Bibliothek erreichen vor allem nach Außen einen positiven Effekt.

(KONZEPT 2006, S. 7)

### **Fazit**

Um über die Lösung eines Problems nachzudenken, muss erst einmal deutlich werden, dass eines besteht. Bei den Überlegungen zur Beschreibung einer Ausgangslage erfolgte daher zum einen die klare Abbildung der gegenwärtigen Situation, wie sie sich von externer Seite

---

<sup>39</sup> z.B. eine Vertretung der Berater und eine Vertretung des Institutes

darstellt. Zum anderen dient das erste Kapitel des Konzeptes auch dazu, Erkenntnisse, auf denen letztlich die Erstellung des Konzeptes beruhte, für den Auftraggeber deutlich abzubilden. Damit wurde eine Verständnisgrundlage für die weitere Herangehensweise geschaffen.

## **4.2 Bestand**

### ***Vorüberlegungen***

Für die inhaltliche Differenzierung des benötigten Medienbestandes in der zukünftigen Bibliothek waren zunächst folgende Fragestellungen ausschlaggebend:

- Welche Fachgebiete werden in welcher Breite und Tiefe benötigt?
- Nach welchen Kriterien soll ein Bestand aufgebaut werden?
- Welche Medienarten werden den Bedürfnissen am besten gerecht?

Dabei war zu berücksichtigen:

- Die Aussagen sollten vor allem praktikabel sein, u.a. Vorschläge beinhalten, wie die Zusammensetzung des Medienbestandes vor allem praktisch und schrittweise durchgeführt werden kann.
- Die Ausführung ist für Fachfremde bestimmt. Sie sollte daher stringent, schlüssig und nachvollziehbar sein.
- Das Aufzeigen vielfältiger Möglichkeiten war wichtig, da der vorgegebene Rahmen sehr offen formuliert war. Eine Beschränkung wäre für die weitere konkrete Umsetzung eher hinderlich gewesen.

Bereits bei der Beantwortung der ersten Frage zeigt der Umfang die Notwendigkeit zur Wahl einer passenden Form oder Methode. Anforderungen an diese Form sind ein in sich logischer Aufbau, der jedoch variabel und ausbaufähig bleiben soll, Möglichkeiten zum Vergleich mit anderen Einrichtungen bietet, sowie eine längerfristige Überarbeitung und Anpassung bei Bedarf gewährleistet.

In der Fachliteratur wird deutlich: die Anwendung eines Erwerbungsprofils für den Bestandsaufbau ist ein gängiges bibliothekarisches Arbeitsinstrument und entspricht in Umfang und Struktur den zuvor genannten Anforderungen. Mit dessen Hilfe ist es möglich, die

Arbeitsschritte und Kriterien des Grobzieles „Sammlung“ und damit das Feinziel „Qualifizierte Sichtung und Auswahl“ angemessen darzustellen.

Eine konkrete Definition des Erwerbungsprofils ist laut Dorf Müller:

*„Die Gesamtheit der Auswahlkriterien, festgelegt mit Blick auf den Bestandsaufbau einer Bibliothek, ergibt deren Erwerbungs- bzw. Interessenprofil.“* (DORFMÜLLER 1989, S. 66)

Grundsätzlich betont Griebel für den Bestandsinhalt vor allem die Qualität der wissenschaftlichen Literaturversorgung, die durch den Bestandsaufbau bestimmt wird.

*„Daher stellt sich die Aufgabe, die vorhandenen finanziellen Ressourcen, gestützt auf differenzierte Analysen der Bedarfsstruktur und eine kritische, methodisch fundierte Selektion des wissenschaftlichen Literaturangebots, optimal im Hinblick auf die Anforderungen auszuschöpfen [...].“* (GRIEBEL 1994 a, S. 6)

Des Weiteren pointiert Griebel das Dokumentieren des erwerbungspolitischen Konzeptes, das wiederum einen Rahmen bietet *„[...] an dem sich die Titelauswahl im praktischen Vollzug des Bestandaufbaus orientieren kann, ohne deshalb von vornherein den erforderlichen Handlungsspielraum in der Erwerbungs politik zu beschneiden.“* (GRIEBEL 1994 a, S. 20)

Eine Zusammenfassung findet sich bei Umlauf:

*„Ein Erwerbungsprofil gibt an,*

- *nach welchen Kriterien die Bibliothek aus dem aktuellen und historischen Publikationsaufkommen auswählt,*
- *in ihren Bestand aufnimmt,*
- *wie sie ihren Bestand gestaltet.“*

(UMLAUF 2002, S. 1)

Nachteil bei dieser Praxis kann ein zu allgemein formuliertes Profil sein, das über ein allgemeines Verständnis der Bibliotheksarbeit nicht hinausgeht. Ein zu hohes Maß an Detailliertheit kann dagegen eine eher einengende Wirkung in der Erwerbungs politik haben. Bedingt durch einen niedrigen Erwerbungssetat können evtl. keine breiteren Schwerpunkte in der Medienanschaffung gesetzt werden. Dann ginge es lediglich um die

Bedienung der primären Informationsbedürfnisse oder z.B. den prozentual großen Aufwand an Verbindlichkeiten bei Fortsetzungen und Zeitschriften (vgl. GRIEBEL 1994 a, S. 23).

Vorteile, die das Erarbeiten eines Erwerbungsprofils und dessen Umsetzung mit sich bringt, sind die zahlreichen Funktionen, die dem Erwerbungsprofil zugeschrieben werden, z.B. als:

- „*methodisch fundiertes Planungsinstrument*“
- Orientierungsrahmen
- als Reflexion des erwerbungspolitischen Handelns
- eine Auseinandersetzung mit der täglichen Erwerbungspraxis

(vgl. GRIEBEL 1994 b, S. 94ff.)

Für die Erarbeitung des Konzeptes schien die Anwendung eines Erwerbungsprofils aus mehreren Gründen besonders sinnvoll. Der Neuaufbau einer Bibliothek, die zu Beginn über einen sehr geringen und unstrukturierten Bestand verfügt, macht eine Differenzierung und Schwerpunktsetzung erforderlich. Die Umsetzung des Profils deutet langfristig auf die qualitative Zielsetzung der Arbeit und Wertschätzung innerhalb des Institutes hin. Der Einsatz von finanziellen Mitteln sollte von Anfang an zielgerichtet und bestandsorientiert durchgeführt werden, um die Arbeit des Institutes in vollem Umfang unterstützen zu können. Das Anwenden eines Erwerbungsprofils dient darüber hinaus auch der Qualitäts- und Leistungsmessung außerhalb der Einrichtung. So ermöglicht es z.B. den Vergleich mit anderen Bibliotheken oder unterstützt durch Publizierung die Arbeit des Instituts.

Zur weiteren Bearbeitung waren folgende Fragestellungen hilfreich:

- Was ist bereits vorhanden?
- Sind die vorhandenen Medien geeignet, bzw. entsprechen sie dem zuvor festgelegten Erwerbungsprofil?

Neben der Befragung wurde auch eine kurze Sichtung der Bestände vor Ort durchgeführt. Im Büro von Frau Dr. Funke befindet sich der derzeitige Bestand an Zeitschriften und Informationsliteratur, der für die Mitarbeiter frei zugänglich ist. Im Tiefparterre der TREUGAST stehen mehrere Metallschränke, in denen sich zum Teil sortierte und unsortierte Literatur

befindet. Dabei handelt es sich vorrangig um eine eher zufällige Ansammlung von Medien, die sich vermutlich im Laufe der Geschäftstätigkeit der TREUGAST anhäufte. Auch diese Medien sind für die Mitarbeiter frei zugänglich, werden jedoch nach eigenen Angaben nur minimal genutzt.<sup>40</sup> Neben z.T. veralteten Fachpublikationen rund um die Themen Tourismus und Betriebswirtschaftslehre ist hier auch eine Auswahl der hauseigenen Publikationen vorzufinden, daneben Belletristik in Taschenbuch-Format und eine Vielzahl von Broschüren, Zeitschriftenheften, Menükarten sowie Werbe- und Prospektmaterial des Hotellerie- und Gastronomie-Gewerbes.

Die Sortierung<sup>41</sup>, thematische Kennzeichnung und Auflistung des sortierten Bestandes<sup>42</sup>, erfolgte 2003/2004 durch eine Mitarbeiterin aus dem Research Office in Weimar, wurde jedoch von den Mitarbeitern in München nicht weiter fortgeführt.

### ***Aufbau und Form***

Dorf Müller beschreibt verschiedene Formen, die den unterschiedlichen Anforderungen der Bibliothekstypen entsprechen und betont, dass die Formen sich nicht gegenseitig ausschließen, sondern eher ergänzen und individuell angepasst werden können, u.a.:

*„1. Knapper, eventuell durch graphische Mittel anschaulich gemachter Überblick, der vor allem die Ziele des Bestandsaufbaus herausstellt.*

*2. Ausführliche Beschreibung, meistens nach Fächern gegliedert, aber auch nach anderen Gesichtspunkten wie Herkunftsland, Schrifttumsgattung [...]“ (DORFMÜLLER 1986, S. 66)*

Mittlerweile werden neben der bloßen Darstellung der Bestandsinhalte und Kriterien auch die generellen Aufgaben der Bibliothek oder z.B. die universitären Rahmenbedingungen der übergeordneten Einrichtung beschrieben.<sup>43</sup> Ebenso finden sich Aussagen zu Zielgruppen, finanziellen Rahmenbedingungen sowie zur Erwerbungsabstimmung (vgl. DBI 189, S. 167 ff.).

---

<sup>40</sup> s. Abschnitt 3.3 Befragung

<sup>41</sup> s. Anhang 8: Thematische Aufstellung vorhandener Medien

<sup>42</sup> Diese Aufstellung umfasst 118 Medieneinheiten.

<sup>43</sup> s. Beispiele in den DBI 189, S. 9ff.

### ***Bestands- oder Erwerbungsprofil?***

Das Wort Bestandsprofil anstatt Erwerbungsprofil wurde bewusst gewählt. Zu Beginn der Umsetzung stand der Begriff Erwerbung für die Notwendigkeit des Aufbaus und der Neuerwerbung im Vordergrund. Jedoch wurde im Laufe der Entwicklung deutlich, dass die Betonung der Kriterien, wie die konkrete Zusammensetzung des Bestandes aussehen sollte, ebenso zu gewichten sei. Vor allem durch die noch offene Situation und den undatierten Rahmen erschien dies von besonderer Bedeutung zu sein. Der Schwerpunkt sollte eher auf Bestandsaufbau und -profilierung liegen, als in der zu tätigen Erwerbung. Der vorhandene Bestand und eine notwendige erneute Sichtung auf Nutzen und Effizienz hin, wird die Ausgangsbasis sein bei jeglicher Form der Bibliotheksgründung.

### ***Darstellung der Sammelintensität***

Für die Bewertung der fachlichen Schwerpunkte des Bestandes wurden die in der Fachliteratur beschriebenen Erwerbungsstufen ausgewählt, welche sich auf die Definitionen der Sammelintensitäten des Bibliotheksbewertungsverfahrens Conspectus stützen. (vgl. PANZNER 1998, S. 19; DORFMÜLLER 1989, S. 68; UMLAUF 2002 b, S. 5; GRIEBEL 1999, S. 7; TROTT 2004, S. 11). Das Bewertungsverfahren begründet sich auf 6 Level. Die Definitionen der Level 1 – 4 finden sich in der Ausführung. Aufgrund der spezifischen Anforderungen bei der TREUGAST wurde aus folgenden Gründen auf die Level 0 und 5 verzichtet (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 12).

Das Level 0 steht für die Nullstufe, in der keine Erwerbungen stattfinden sollen; dieses entsprechend bewertete Fachgebiet wird für die Arbeit nicht mehr benötigt, ist somit obsolet geworden. Die Aufstellung von Medien, die Einarbeitung und auch der Platz im Regal sind kostenaufwendig. Wenn Medien nicht einem benötigten Fachgebiet entsprechen, sollten keine Ressourcen dafür verwendet werden.

Das Level 5 steht für ein Sondersammelgebiet. In der Definition heißt es u.a.:

*„Eine Sammlung auf diesem Level dient als nationale und internationale Ressource.“* (UMLAUF 2002 b, S. 11)

Dieser Anspruch ist zum jetzigen Zeitpunkt für die Neugründung nicht angemessen. Längerfristige Erwägungen könnten dann eine entsprechende Erweiterung um diese beiden Level zur Folge haben.

### **Ausführung**

Die Bestandteile des erarbeiteten Profils sind in Anlehnung an die „Empfehlungen zur Entwicklung von Erwerbungsprofilen“ der Expertengruppe Bestandsentwicklung in wissenschaftlichen Bibliotheken II entstanden (vgl. DBI 189, S. 167ff.), wobei die Darstellung des Bestandes mithilfe einer Tabelle vorgenommen wurde.

Äußerungen sind bewusst knapp gehalten, um Redundanzen zu vermeiden. Das Bestandsprofil ist für die Mitarbeiter der TREUGAST gedacht, so dass lediglich eine fachliche Ausarbeitung der bibliotheksspezifischen Themen und nicht die Darstellung der TREUGAST an sich von größerer Bedeutung war.

Die Einleitung beinhaltet eine kurze Erläuterung des Ziels eines Bestandsprofils.

Das Ziel eines Bestandsprofils ist es, die Inhalte des Bestandes systematisch zu präzisieren, mögliche Schwerpunkte und Besonderheiten in einem zukünftigen Bestand zu benennen und diese den Tätigkeitsfeldern des Institutes entsprechend angemessen zu gewichten, sowie voneinander zu differenzieren.

Im zweiten Punkt erfolgte die Einordnung der Bibliothek in die übergeordnete Einrichtung.

Die TREUGAST umfasst neben der Geschäftsführung die Bereiche Mergers & Acquisitions, Operations und Consulting & Controlling das 2005 gegründete Institute of Applied Hospitality Sciences mit Sitz in München.

Um die wissenschaftliche Arbeit an diesem Institut zu fundieren und die Informationsversorgung zu gewährleisten wurde ein umfangreiches Bibliothekskonzept erarbeitet. Im Folgenden wird die Darstellung der Anforderungen an diesen zukünftig benötigten Bibliotheksbestand vorgenommen. (KONZEPT 2006, S. 9).

Das Anforderungsprofil beschreibt die Fachgebiete, die im Institut und in der Unternehmensberatung bearbeitet werden und ordnet diese in ihren Kontext ein (s. ebd.).

Das Fachgebiet Tourismus gehört als spezielle Betriebswirtschaftslehre zu den Wirtschaftswissenschaften und umfasst neben den Bereichen Hotellerie und Gastronomie auch die Fremdenverkehrsarten und Organisationen sowie geographische Regionen.

Eine besondere Herausforderung für das Bibliotheksangebot stellt die Nutzung durch die Studierenden verschiedener Fachbereiche dar, die zum Abschluss ihres Studiums eine praxisnahe Diplomarbeit am Institut verfassen.

Die inhaltliche Spezialisierung der Bibliothek wird darüber hinaus durch die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder der TREUGAST-Mitarbeiter in folgendem Bereich ergänzt:

Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, hier vor allem Unternehmensführung, Unternehmensberatung, Immobilienwirtschaft.

Die finanziellen Rahmenbedingungen konnten besonders im Vergleich mit anderen Bestandsprofilen nur rudimentär verfasst werden (vgl. DBI 189, S. 75), da für den Altbestand keine Erwerbungsdaten mehr vorliegen. Die Aufwendungen für Zeitschriften und Fortsetzungen im aktuellen Jahr sind für diese Arbeit vom Research Office in Weimar zur Verfügung gestellt worden (s. ebd., S. 10).

Da momentan keinerlei Aussagen über einen zukünftigen Bibliotheksetat gemacht werden, erfolgt hier eine Betrachtung dessen, was aktuell an Medien vorhanden ist und ob diese inhaltlich den wissenschaftlichen Anforderungen des TREUGAST Institutes entsprechen.

Dafür wurde der derzeitige Bestand nach finanziellem Aufwand und systematischer Zugehörigkeit und somit Relevanz gesichtet und ausgewertet.

Der Medienbestand in München umfasst 95 relevante Medieneinheiten, die sich wie folgt zusammensetzen:

Monographien: 30

Loseblattsammlungen: 10

Jahrbuch/Schriftenreihe: 17

Diplomarbeiten: 7

Eigene Publikationen: 16

Aktuell abonnierte Zeitschriften: 15

Der finanzielle Aufwand der Zeitschriften und Fortsetzungs-Abonnements liegt derzeit bei ca. 1900 € pro Jahr.

Weitere Aussagen über einen bisherigen Mitteleinsatz für Monographien können jedoch nicht gemacht werden, da die Preisstruktur sich geändert hat und die Anschaffung der Medien schon länger zurückliegt.

Einen Schwerpunkt des Profils stellen die Bestandskriterien dar (vgl. KONZEPT 2006, S. 10). Neben den Grundsätzen zur Zusammensetzung des Bestandes sind hierfür diverse praktische Hilfsmittel erarbeitet worden, die in den Anhängen zum Bibliothekskonzept enthalten sind.

Für die Zusammensetzung des Bestandes gilt grundsätzlich:

- Medien werden in den Bestand aufgenommen, wenn
  - sie inhaltlich in das Bestandsprofil passen
  - sie dem Anspruch an Aktualität gerecht werden

- ein thematisch besonderes Interesse vorliegt
- ein Bezug zur Treugast oder zu einem der Mitarbeitenden besteht.
- Medien werden ausgeschieden, wenn
  - sie kaputt sind
  - sie inhaltlich veraltet sind.

Eine adäquate Auswahl der relevanten Medien aus dem aktuellen Angebot der Verlage sollte in Zusammenarbeit mit einem Vertreter des Institutes vorgenommen werden. Für eine Sichtung des Marktes zu den relevanten Fachgebieten kommen deutsche und internationale Fachverlage in Frage.

Buchbesprechungen in der Fachpresse stellen eine zusätzliche Informationsquelle bei der Marktsichtung dar.

Auch der Kontakt und die Absprache der relevanten Fachgebiete mit einer (Fach)Buchhandlung vor Ort oder im Internet kann diese notwendige Sichtung des Medienmarktes erleichtern. Neuerscheinungslisten von Händlerseite (Verlag oder Buchhandel) aber auch Anschaffungsvorschläge seitens der Nutzer, bedeuten Entlastung auf diesem sehr zeitintensiven Tätigkeitsfeld.

Hinzu kommt der Aufbau von Kontakten zu fachverwandten Einrichtungen zum eventuellen Publikationen-Tausch, z.B. Dissertationen oder hauseigene Veröffentlichungen.

Bei Spenden bzw. Schenkungen ist grundsätzlich zu beachten: Die Medien müssen inhaltlich ins Bestandsprofil passen und dem Anspruch an Aktualität genügen.

„Eine Bibliothek ist kein Altpapierlager!“<sup>44</sup>

Der zweite Schwerpunkt des Profils lag in der Darstellung der Sammelintensität, die mithilfe einer Tabelle erfolgte. Hierfür waren mehrere Arbeitsschritte notwendig. Zunächst wurde eine Liste mit den Definitionen der 4 Level erstellt.

**Level 1 : Minimaler Buchbestand**

- Inklusive: min. Anzahl allgemeiner Nachschlage- und Einführungswerke; ausreichend Literatur um einen ersten Einblick in ein Thema zu erhalten.
- Exklusive: Zeitschriften, elektronische Ressourcen
- Sprache: Deutsch
- Besonderheit: keine gezielte Erwerbung

**Level 2 : Grundlegendes Einführungsmaterial**

- Definition: Allgemeine Informationsstufe
- Inklusive: Als Einstieg geeignete (begrenzte) Sammlung an Monographien, Nachschlagewerken, Zeitschriften & Elektronischen Ressourcen
- Beispiele: Ausgewählte Ausgaben der Standardliteratur, historische Überblicke, Adressbücher, Wörterbücher
- Sprache: Deutsch, ausnahmsweise Englisch oder eine andere relevante Sprache
- Besonderheit: Zugang zu externer Datenbank

---

<sup>44</sup> Anthea J. Merkle: Aufbau einer Bibliothek. 2004, S. 12

### Level 3 : Niveau zur Unterstützung eines Hochschulstudiums

Definition:	Studienstufe
Inklusive:	Aktuelle Lehrbücher, Monographien und Handbücher in breiter Auswahl, vollständige Sammlung der wichtigen Quellen
Beispiele:	Enzyklopädien, Bibliographien, Loseblattsammlungen, Nachschlagewerke, Zeitschriften, Elektronischen Ressourcen
Sprache:	Deutsch, Englisch
Besonderheit:	Zugang zu externer Datenbank

### Level 4 : Forschungsniveau

Definition:	Forschungsstufe
Inklusive:	Umfangreiche Sammlung von spezialisierten Monographien, Min. 75 % der Standardbibliographien, evtl. Sammlung von älterem Material
Beispiele:	Forschungsberichte, Konferenzberichte, Dissertationen
Sprache:	Ausgedehnte Sammlung fremdsprachiger Materialien zu Studienzwecken
Besonderheit:	Zugang zu eigener Datenbank, lokale Online-Ressourcen (ANHÄNGE 2006, S. 12)

Nach der Zusammenstellung der Definitionen der Sammelintensität<sup>45</sup> wurde diese Liste mit der Systematik (vgl. SYSTEMATIK 2006) an Frau Dr. Funke und Frau Steppat<sup>46</sup> übersandt. Die beiden Mitarbeiter hatten sich vorab im Gespräch bereit erklärt, stellvertretend für das Institut und die Berater die Bewertung der Ober- und Untergruppen vorzunehmen. Nach Rücksendung wurden deren Bewertungen im Tabellenformat in das Bestandsprofil eingearbeitet.

Notation der TREUGAST-Systematik	Inhalt	Bewertung der Sammelintensität
<b>2</b>	<b>Grundlagen zur Tourismus- und Freizeitforschung</b>	
2.12	Nachschlagewerke	1
2.14	Lehrbücher	1
2.51	Erhebungs- und Analysetechniken	2
2.52	Bewertungsverfahren	2
2.53	Prognosetechniken	2
2.7	Statistiken	2
2.81	Teildisziplin: Geographie	1
2.85	Teildisziplin: Wirtschaftswissenschaften	3
<b>3</b>	<b>Strukturen und Entwicklungen</b>	
3.1	Allgemeine Regionalanalysen /	2

<sup>45</sup> s. Vorüberlegungen in Abschnitt 4.2 Bestand

<sup>46</sup> als Vertreter für die Berater der TREUGAST

	Entwicklungskonzeptionen	
3.34	Tourismusbetriebe / touristische Suprastruktur	3
3.4	Tourismus	4
3.51	Tourismusverbände / -vereine / -ämter	2
3.52	Hotelkooperationen / Kettenhotels	4
3.64	Standorte	2
3.7	Bevölkerungs- und Erwerbsstruktur	1
3.81	Allgemeines Urlauber- und Freizeitverhalten	2
3.82	Freizeitaktivitäten	1
3.83	Bedürfnisse und Motivationen / Reiseverhalten	2
3.84	Bevölkerungsgruppen	2
3.85	Urlaubertypisierungen / -profile	2
<b>4</b>	<b>Gesellschaftliche Rahmenbedingungen</b>	
4.1	Tourismus- und Freizeitpolitik	1
4.4	Modeströmungen / Wertewandel / Freizeitkultur	2
<b>5</b>	<b>Regionalpolitik, hier insbesondere</b>	1
5.41	Volkswirtschaftliche Aspekte	2
5.43	Tourismusmanagement	2
5.51	Allgemeines zur Förderung	1
5.52	Administrativ	1
5.53	Public-Private-Partnership (PPP)	1
<b>7</b>	<b>Allgemeine Betriebswirtschaftslehre</b>	
7.3	Unternehmensführung	2
7.5	Absatz	2
7.6	Investition und Finanzierung	2
7.7	Rechnungswesen	2
<b>8</b>	<b>Immobilienökonomie</b>	2

(KONZEPT 2006, S. 12)

### ***Zu den Anhängen des Bestandsprofils***

Diese dienen vorrangig der Arbeitserleichterung bei der Marktsichtung und Medienerwerbung (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 4ff). Den Anfang macht eine Erläuterung der relevanten Medienarten mit Beispielen, um Besonderheiten bei z.B. Erscheinungsarten bei Fortsetzungen, Links und Umfangangaben bei relevanten Datenbanken zu zeigen. Dies geschah unter Zuhilfenahme von Dorfmueller (vgl. DORFMÜLLER 1989, S. 36ff.) und Wiesner (vgl. WIESNER 2004, S 166ff.).

Durch die fachliche Eingrenzung der Themengebiete im Anforderungsprofil wird ersichtlich, dass lediglich ein kleiner Teil der Medienverlage für die Marktsichtung in Betracht gezogen werden kann. Daher wurden hierfür

zwei Listen erarbeitet, die ebenfalls im Anhang enthalten sind. Eine Aufstellung der relevanten deutschen Verlage, mit Angaben zu Fachgebieten und Medienarten (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 4) sowie eine Aufstellung mit relevanten ausländischen Verlagen (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 6ff) wurden erstellt. Dabei erfolgte eine Eingrenzung auf den englischsprachigen Markt.

Grundsätzlich bieten auch Fachzeitschriften der relevanten Fachgebiete neben dem eigenen Informationsgehalt eine gute Informationsquelle des Medienmarktes. Daher und auf Grund des umfangreichen Zeitschriftenangebotes ist ein Verzeichnis der relevanten Fachzeitschriften erstellt worden, das zusätzlich zu den Titel- und Verlagsangaben die angebotenen Erscheinungsweisen enthält (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 10).

Hinzu kommen Vorschläge zur alternativen Vereinfachung der Marktsichtung, z.B. mittels Zusammenarbeit mit einer Buchhandlung oder Sichtung des Medienmarktes im Internet. In den Bestandskriterien erschien auch ein Hinweis zur Achtsamkeit bei Medienspenden oder -schenkungen, da dies trotz der finanziellen Knappheit kein effizientes und effektives Mittel ist, einen aktuellen, qualitativ hochwertigen Medienbestand aufzubauen.

### ***Fazit***

Eine Schwierigkeit war zunächst, einen geeigneten Rahmen zu finden, um diese umfangreichen Inhalte mit all den Facetten und wichtigen Bestandteilen angemessen darstellen zu können. Die Verknüpfung zwischen praktischen Anleitungen und bibliotheksspezifischen Aussagen war ein entwicklungsreicher Prozess und eine Herausforderung.

Erwerbungsprofile von verschiedenen Einrichtungen waren in ihrer Vielfalt sehr hilfreich und zeigten, dass eine individuelle Anpassung unablässig und möglich war. Spannend dabei war vor allem die Überlegung, welche Schritte für eine konkrete Umsetzung des Profils notwendig sind und wie dies ohne Fachkenntnisse gewinnbringend durchgeführt werden kann.

## 4.3 Erschließung

### 4.3.1 Systematik

#### ***Vorüberlegungen***

Eine der bibliothekarischen Hauptaufgaben ist die Erschließung der Medien, denn nur so sind die Medien such- und auch nutzbar. Dieser Erschließung liegt eine Ordnung zugrunde, die sich auf den Katalog und die Aufstellung bezieht (vgl. HALLER 2004, S. 222).

Für die Auswahl und Bewertung einer Systematik (= Klassifikation) waren mehrere Faktoren und Kriterien von Bedeutung. Zunächst war zu klären, welchen Zweck sie in einer TREUGAST-Bibliothek zu erfüllen hat. Die gängige Unterscheidung wird zwischen einer Systematik gemacht, die „[...] *in erster Linie der Recherche dienen soll oder in erster Linie (oder nur) der (Freihand-) Aufstellung.*“ (DBI 175, S. 17)

Da der Schwerpunkt der bibliothekarischen Arbeit in der TREUGAST-Bibliothek zunächst auf einem Bestand vor Ort und einer praktischen Nutzung liegen soll, galt es, eine geeignete Aufstellungssystematik zu finden.

Allgemeine Anforderungen an derartige Systematiken sind u.a. Aufbau, Normung, Gewichtung, Aktualität, Flexibilität (vgl. DBI 175, S. 18ff). Daneben gibt es zusätzliche Anforderungen zur Eignung einer Systematik für einen Online-Katalog, die jedoch in diesem Fall, vor allem aufgrund der ungeklärten Software-Situation, keine größere Rolle spielten.

Weitere Kriterien sind:

- Das organisatorische Umfeld einer Systematik gibt Auskunft über die Verbreitung. Dies meint z.B. die Nutzung retrospektiver Daten aus anderen Bibliothekskatalogen, was jedoch im Fall der TREUGAST- Bibliothek nicht in Frage kommt.
- Der Entwicklungsstand einer Systematik kann ein Qualitätsmerkmal sein, d.h. eine Systematik sollte regelmäßig den Gegebenheiten und Veränderungen der Zeit angepasst werden. Geschieht die Nutzung im Verbund mit mehreren beteiligten Bibliotheken, müssen diese Anpassungen in Absprache vorgenommen werden, um die Individualisierung möglichst gering zu halten. Je geringer die

individuellen Abweichungen, desto größer die Rücksprachemöglichkeiten bei Unklarheiten untereinander und desto besser die Funktionalität für den Nutzer.

Von diesen Kriterien ausgehend waren zunächst folgende Punkte entscheidend:

- Die Systematik sollte bereits existieren, um von deren Anwendung und Funktionalität zu profitieren.
- Die Systematik sollte in mehreren Bibliotheken angewendet werden, um bei Bedarf verschiedene Ansprechpartner nutzen zu können.
- Die Systematik sollte die relevanten Fachgebiete darstellen, die im Anforderungsprofil des Bestandsprofils für die TREUGAST-Bibliothek definiert werden.

Der erste Arbeitsschritt war damit eine Sichtung der gängigen Klassifikationen. Die Darstellung der relevanten Fachgebiete wurde auf Breite und Tiefe geprüft. Dabei wurde schnell deutlich, dass die Nutzung einer Universalklassifikation, wie der Regensburger Verbundklassifikation<sup>47</sup>, für dieses Konzept nicht in Frage kam. Diese Klassifikationen bieten eine Breite, die nicht benötigt wird. Die Tiefe in den relevanten Gebieten hingegen entspricht nicht den besonderen Aspekten.

Aufgrund der Best-Practice-Recherche und einer Anfrage bei den Bibliotheken mit ähnlichem Anforderungsprofil und Themenbezug, wurde die Systematik der Literaturdokumentation Tourismus und Freizeit der Universität Trier näher betrachtet.

Diese Systematik ist numerisch aufgebaut und umfasst in der ursprünglichen Form sieben Teilbereiche, die z.T. mit einer Tiefe bis zu fünf Untergruppen das Wissensgebiet Tourismus abdecken (vgl. KONZEPT 2006, S. 13).

Auf Nachfrage bei der Bibliothek der Literaturdokumentation<sup>48</sup>, ob eine Nutzung durch die Bibliothek der TREUGAST erfolgen darf und eine Ergänzung um die Fachgebiete Betriebswirtschaftslehre und

---

<sup>47</sup> URL [<http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/Systematik/systemat.html>] (geladen: 2006-03-15)

<sup>48</sup> Name des Systematik-Begründers: Prof. Dr. C. Becker

Immobilienökonomie vorgenommen werden darf, wurde positiv geantwortet.

### **Ausführung**

Die Detailliertheit und Tiefe in manchen Gruppen wurde übernommen. Eine Beschränkung auf die Obergruppe und somit Nichtnutzung der Untergruppen bei geringem Medienbestand ist der Bibliothek freigestellt.

In einigen Teilen ist die numerische Auflistung der Untergruppen überarbeitet worden. Bei der Sichtung fielen Unstimmigkeiten auf, die zu inkonsequenten Zählungen führten. Ein Beispiel hierzu:

3.41            Tourismus nach Motiv der Reise / Tourismusarten

3.411           Erholungsurlaub

[...]

3.419           Geschäftstourismus

3.4110          Industrietourismus

[...]

In der logischen Reihenfolge der Hierarchie käme allerdings die Gruppe 3.4110 als erste Untergruppe zu 3.411, was dem inhaltlichen Kontext in der Vorlage nicht entspricht. Bei Industrietourismus handelt es sich im Vergleich zum Erholungsurlaub um eine eigenständige, gleichgestellte Tourismusart. Auf Detailliertheit wurde in diesen Fällen zugunsten von Zusammenlegung der Untergruppen verzichtet.

Den besonderen Anforderungen der Fachgebiete<sup>49</sup> bei der TREUGAST konnte im Weiteren durch die Anpassung der bis dahin leeren Stellen (7. und 8.) entsprochen werden.

Zusätzliche Anpassungen und Ergänzungen für die Praxis wurden wie folgt vorgenommen:

#### **1. Terminologie**

Um dem Bedarf an allgemeiner Auskunftsliteratur gerecht zu werden, wurde dieser Punkt in „Allgemeines“ umbenannt und darauf begrenzt. Ursprünglich sind hier bereits Terminologie, Merkmale und Allgemeines zu

---

<sup>49</sup> Tourismus, Betriebswirtschaftslehre, Immobilienökonomie

Tourismus und Freizeit aufgeführt. Sinnvoll erschien jedoch die Möglichkeit einer separaten Aufstellung von Adressbüchern, Nachschlagewerken, Bibliographien und Wörterbüchern ohne thematischen Bezug. Hier ergibt sich genug Freiraum, um weitere Ergänzungen und Anpassungen in der Praxis vorzunehmen.

## **2. Grundlagen**

Die Grundlagen wurden mit dem Zusatz „zur Tourismus- und Freizeitforschung“ ergänzt und der themenspezifische Inhalt aus „1. Terminologie“ integriert. Dies zeigt, dass andere Fachgebiete ebenfalls in die Systematik aufgenommen werden würden und es sich bei diesem Punkt um das erste und bedeutungsvollste Gebiet handelt.

## **7. N.N.**

Hier wurde mithilfe der Vorlage der Gruppe QP der Regensburger Verbundklassifikation<sup>50</sup> die „Allgemeine Betriebswirtschaftslehre“ ergänzt. Die Nummerierung erfolgte nach dem bisherigen Schema. Die Ober- und Untergruppen wurden zum Teil übernommen, wie z.B. QP 100-150 Gegenstand, Methoden und Gesamtdarstellungen und fünf Untergruppen (vgl. SYSTEMATIK 2006, S. 15f.). Es wurde bewusst verzichtet, z.B. QP 500 – 550 Produktion, Beschaffung und Lagerhaltung, da diese Gruppe in den thematischen Zusammenhängen der TREUGAST nur bedingt Relevanz hat.

## **8. N.N.**

Der von der Geschäftsführung der TREUGAST gewünschte Bereich dieser Immobilienökonomie konnte in der zweiten leeren Stelle abgebildet werden. Dies geschah unter Zuhilfenahme der Systematik der Universitätsbibliothek der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg<sup>51</sup>, die Studiengänge zu diesem Fachgebiet bedient. Die Nummerierung erfolgte nach dem bisherigen

---

<sup>50</sup> URL [[http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/rvko\\_neu/mytree.phtml](http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/rvko_neu/mytree.phtml)] (geladen: 2006-07-10)

<sup>51</sup> URL [<http://www.vwl.uni-freiburg.de/fakultaet/sem/vsseiten/systematik.htm#T>] (geladen: 2006-07-10)

Schema. Die Benennungen der Obergruppen wurden übernommen und durch Untergruppen zur weiteren Differenzierung minimal ergänzt.

## 9. Regionalkatalog

Die Anpassungen im Regionalkatalog wurden vor allem in der Struktur und im Aufbau vorgenommen. Die Einteilung und Auflistung der einzelnen Bundesländer erschien für die Handhabung nicht praktikabel, da es in der Tourismusbranche vorrangig um Regionen und nicht so sehr um Ländergrenzen geht. Unter dem Punkt 9.1 „Deutschland und Bundesländer“ und 9.2 „Europa und die einzelnen Länder“ fehlte der Aspekt der größeren Einteilung in Nord, Ost, Süd und West. Dies wurde ergänzt sowie die Zuordnung der jeweiligen Länder. So konnte auch unter diesen Punkten die inkonsequente Zählung „Mehr-als-10-Länder“ aufgelöst werden.

Des Weiteren wurden drei Anwendungsvorschläge der Systematik vorangestellt:

Grundsätzlich wird die Einsystematisierung in der jeweils tiefsten Gruppe empfohlen. Medien, die inhaltlich 2 oder mehr Untergruppen behandeln, werden der jeweils höheren Gruppe zugeordnet.

### Zum Umgang mit Zeitschriften:

In der Obergruppe 1: Allgemeines könnten bei Bedarf für eine gesonderte Aufstellung Gruppen für die Zeitschriften ergänzt werden.

### Zum Umgang mit Diplomarbeiten:

Bei Bedarf besteht die Möglichkeit in allen Obergruppen Diplomarbeiten gesondert aufzustellen. In den Gruppen 2 – 7<sup>52</sup> jeweils in der 1. Untergruppe (2.9, 4.9, 5.9, 6.9, 7.9) sowie in der umfangreichen Gruppe 3 in der 1. und 2. Untergruppe (3.19, 3.29, 3.39, 3.49, 3.59, 3.69, 3.79, 3.89, 3.9) und in der Gruppe 9 ebenfalls in der 1. und 2. Untergruppe (9.19, 9.29, 9.9).

### Zur Praxis in der Obergruppe 9:

Innerhalb der Bundesländer könnte ggf. weiter differenziert werden:

9.1xx	Bundesland	
	9.1xx1	Gesamtes Bundesland oder mehrere Regionen
	9.1xx2	Einzelne Städte
	9.1xx3	Einzelne Regionen

---

<sup>52</sup> Derzeit sind zu dem Themenbereich Immobilienökonomie keine Diplomarbeiten geplant.

## **Fazit**

Eine geeignete Systematik zu finden, die den Ansprüchen in Breite und Tiefe entspricht, die Möglichkeiten zur Differenzierung bietet, aber vom Grundaufbau her einfach zugänglich ist, war eines der wichtigsten Ziele für das Bibliothekskonzept. Die Bedeutung einer verständlichen Systematik wird oft unterschätzt. Relevante Literatur gebündelt vorzufinden oder am Regal sehen zu können, wie viel oder wie wenig zu einem bestimmten Thema vorhanden ist, ist für eine produktive Bibliotheksarbeit essentiell. Aus diesen Gründen war die Anpassung und das Ergänzen der Ober- und Untergruppen, sowie das Erstellen der Vorschläge für Sondergruppen und die Empfehlung zur Signaturenvergabe ein besonderes Anliegen. Hilfreich dafür war der Hinweis von Bibliothekskollegen auf diese verwendete Systematik und ausreichend Enthusiasmus in der Weiterentwicklung. Von Nutzen wäre ein zusätzliches Register von Stich- und Schlagwörtern für die Systematik, um ein schnelleres Auffinden der gesuchten Gruppe zu ermöglichen.

### **4.3.2 Signatur**

#### ***Vorüberlegungen***

Im Anschluss an die Systematik wurde für die Umsetzung und Nutzbarkeit eine Empfehlung für den Aufbau der Signatur erarbeitet (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 13).

Lorenz beschreibt in dem Werk „Systematische Aufstellung in deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken“ u.a. folgende Kriterien für die Signatur und Notation:

- Kürze
- klar und schnell lesbar, leicht merkbar, gut zu ordnen
- EDV-gerecht sein, d.h. Möglichkeit des Trunkierens und keine Bruchstrich- oder Exponential-Signaturen

(vgl. LORENZ 1985, S. 71f.)

Der Aufbau und das Bilden der Signatur sollte nach einem einheitlichen System vorgenommen werden. Wichtig für das Bibliothekskonzept war vorrangig eine besonders nutzerfreundliche Umsetzung. Längere

Zahlenkombinationen sind schwer zu merken, zu verstehen und unpraktikabel, wohingegen Abkürzungen des Namens und des Titels leicht zu merken sind. Vorteil dabei ist, dass z.B. gleiche Titel eines Autors unterschiedlicher Auflagen trotzdem nebeneinander stehen. Nicht benutzerfreundlich ist hingegen das Aufstellen mithilfe fortlaufender Nummern.

Der Hinweis auf Autoreninitialen oder geographische Kürzel in der Einführung in die inhaltliche Erschließung von Bertram (vgl. BERTRAM 2005, S. 151) veranlasste die Verfasser zu einer selbsterstellten Regelung für die Signaturbildung. Dies geschah aufgrund quantitativ geringer Literaturquellen bezüglich geeigneter Signatureschemata.

### ***Ausführung***

Aufgestellte Regeln für die Signatur:

#### *1. Angabe der Notation*

Diese ergibt sich automatisch aus der Zuordnung zu einer Systematik-Stelle.

#### *2. Autoren- und Titelnürzel*

Die Kombination aus beidem schien sinnvoll um mehrere Werke eines Autors voneinander abzugrenzen. In Anlehnung an die Verfasserangabe in den Regeln der Allgemeinen Katalogisierung (RAK) wird bei Werken mit Herausgeber oder mehr als drei Autoren auf eine Verfasserangabe verzichtet. Ordnungsrelevant ist dann der Titel.

#### *3. Ggf. Jahresangabe*

Die mögliche Ergänzung z.B. bei jährlich erscheinenden Fortsetzungen durch das Jahr wäre eine weitere differenzierende Option.

#### *4. Ggf. Auflagenkürzel*

Die Ergänzung eines Auflagenkürzels ermöglicht die Differenzierung bei Standardwerken, die in unterschiedlichen Auflagen im Bestand vorhanden sind. Wichtig ist hierbei die grundsätzliche Entscheidung für oder gegen diese Ergänzung. Eine teilweise Durchführung führt evtl. zu einer notwendigen Nachbearbeitung.

Im Bibliothekskonzept ist der Begriff Signatur mit dem Begriff Notation gleich gesetzt worden. Dies ist nicht korrekt, da eine Notation lediglich die Systemstelle der systematischen Zuordnung wider gibt.

Im Anschluss an die Formal- und Inhaltserschließung und somit die Einordnung zur Systematik, erfolgt die Vergabe der Signatur (oder Notation). Die Signatur individualisiert ein Medium innerhalb einer Systematikgruppe und gibt den eindeutigen Standort an.

Von Bedeutung dabei ist:

- Ansetzung nach einheitlichen Kriterien
- Benutzerfreundlichkeit (z.B. einfach im Aufbau und leicht zu erinnern)

(KONZEPT 2006, S. 14)

Der nachfolgende Teil ist die Empfehlung, die in den Anhängen zum Bibliothekskonzept enthalten ist. Eine konkrete Umsetzung wurde mit zwei Beispielen demonstriert.

Der 1. Teil der Signatur ist das numerische Kürzel der systematischen Zugehörigkeit. Der 2. und 3. Teil wird aus den jeweils vier ersten Buchstaben (mögl. Ausnahmen: sch, ch, ck, St) des Autoren und dem Titel eines Mediums erstellt. Diese Abkürzungen werden als Autoren- und Titelnkürzel bezeichnet.

Optionale Verwendung von Zusätzen oder Einschränkungen:

- Bei Werken mit Herausgebern oder mehreren Verfassern beschränkt sich die Signatur auf die Gruppenzugehörigkeit und das Titelnkürzel.
- Bei Mehrfachexemplaren bietet sich eine zusätzliche Zählung an, z.B. durch Kleinbuchstaben.
- Bei gleichen Medien in unterschiedlichen Auflagen (z.B. Gesetzestexten) bietet sich eine Ergänzung mit einem Auflagenkürzel an oder bei jährlicher Herausgabe das Jahr.

(ANHÄNGE 2006, S. 13)

### **Fazit**

Dieser Teil war aufgrund seiner Praxisnähe sehr interessant. Die Entwicklung eigener Vorschläge zur Umsetzung schien zu Beginn sehr umfangreich in der Erwägung benutzerfreundlicher und pragmatischer Optionen. Nachbesserungen des zukünftigen Bibliothekspersonals müssen anhand des spezifischen Bestandes vorgenommen werden.

### **4.3.3 Verschlagwortung**

#### ***Vorüberlegungen***

Die Vermittlung von bibliothekarischen Arbeitsschritten sollte im Bibliothekskonzept für ein weitergehendes Verständnis integriert werden. Dazu zählt beispielsweise die Notwendigkeit der Vergabe von

Schlagwörtern in der Erschließung und dessen Bedeutung für die Nutzer, um die Komplexität und den Arbeitsumfang angemessen dar zu stellen.

Ausgangsfrage war dabei: Welche gängigen Methoden kommen für die TREUGAST-Bibliothek in Frage und welche Tools sind dafür notwendig oder nützlich?

### **Thesaurus**

Ein Thesaurus ist für zwei Arbeitsschritte von großer Bedeutung und Nutzen: für die Indexierung und das Retrieval. Für das Bibliothekspersonal ist das Indexieren z.B. bei der Synonymproblematik hilfreich, die Nutzer werden bei der Suche und dem Auffinden des geeigneten Suchbegriffes unterstützt (vgl. WERSIG 1985, S. 353). Besonders die Nutzung eines Thesaurus, der das entsprechende Fachgebiet aktuell bedient und „einfach in der Handhabung“ ist, stellt ein konstruktives Mittel bei jeder Form der Recherche in einem Katalog oder einer Datenbank dar.

### **Schlagwortvergabe**

Neben der Möglichkeit der Präzisierung von Stichwörtern durch einen Thesaurus besteht die ebenfalls gängige Praxis der verbalen Inhaltserschließung. Für die Vergabe von Schlagwörtern<sup>53</sup> für ein Dokument oder Medium existiert das Regelwerk „Regeln für den Schlagwortkatalog“ (RSWK). Nach diesen Regeln werden die Schlagwörter aus der Schlagwortnormdatei (SWD)<sup>54</sup> der Deutschen Nationalbibliothek vergeben.

*„Den Nutzen der SWD könnte man in drei zentrale Bereiche gliedern,*

- den Einsatz als Begriffsnachweissystem bei der verbalen Sacherschließung,*
- die Sicherstellung der Erschließungskonsistenz als Ausgangsbasis für die Verbundkatalogisierung u. Fremddatenübernahme*

---

<sup>53</sup> Ein Schlagwort ist eine terminologisch kontrollierte Bezeichnung für einen Begriff aus dem Dokumenteninhalte (RSWK §1)

<sup>54</sup> nicht frei zugänglich im Internet; weitere Informationen:

URL [<http://www.ddb.de/standardisierung/normdateien/swd.htm>] (geladen: 2006-05-04)

- sowie den Einsatz bei der Literaturrecherche und im Rahmen der Kataloge.“

(CAPELLARO 2003)

### **Ausführung**

#### **Thesaurus**

Bei einer Recherche der fachspezifischen Institutionen, z.B. Universitätsbibliothek Kiel<sup>55</sup> und HWWA<sup>56</sup> zeigte sich, dass diese Einrichtungen auf den Standard-Thesaurus Wirtschaft (STW)<sup>57</sup> hinweisen, zurück greifen oder ihn in Ihre Katalogfunktionen integriert haben. Ein Test mit Stichwörtern aus der Systematik ergab, dass dieser Thesaurus auf den benötigten Fachgebieten unterstützend wirken und hilfreich sein kann. Der Zugang ist kostenfrei und per Internet standortunabhängig jederzeit möglich. Eine Recherche ist ohne Vorkenntnisse durchzuführen.

#### **Zur Nutzung eines Thesaurus**

Kenntnisse über die Verwendung eines Thesaurus bieten den Nutzern die Möglichkeit, die von Ihnen selbst gesuchten Begriffe und Themenbereiche thematisch einzugrenzen und zu präzisieren. In einem Thesaurus sind zu allen fachspezifischen Wörtern Definitionen, Ober- und Unterbegriffe, Begriffsbeziehungen (Relationen) zueinander und Begriffsbestimmungen<sup>58</sup> abgebildet.

Für die Nutzung der vorrangig betriebswirtschaftlichen Schwerpunkte einer TREUGAST-Bibliothek bietet sich der Standard-Thesaurus Wirtschaft (STW) an. Darin enthalten ist auch ein Großteil der in der Systematik verwendeten Begriffe. Um vor allem auch relevante Datenbanken und die bibliographischen Bestände anderer Einrichtungen mit entsprechendem Fachvokabular nutzen zu können, sind Kenntnisse über die Anwendung besonders des Standard Thesaurus Wirtschaft unerlässlich und von enormen Vorteil.

Dieser könnte entweder in Printform vorliegen und somit lediglich vor Ort eingesehen werden, oder als CD-Rom einen digitalen Zugriff ermöglichen oder auf der entsprechenden Internetseite eingesehen und ortsunabhängig genutzt werden. Nützlich wäre eine Verknüpfung mit dem Bibliothekskatalog, so dass nach erfolgreicher Begriffspräzision eine direkte Anzeige der Treffermenge im Bibliotheksbestand erfolgen könnte. Die direkte Integration eines Thesaurus wird von verschiedenen Software-Firmen angeboten (z.B. LIBERO von LIB-IT).

#### **Empfehlung**

Durchsicht und ggf. Anpassung der Schlag- und Stichworte der Systematik an die Begriffsnutzung des STW, evtl. Erweiterung der Systematik durch ein

---

<sup>55</sup> URL [<http://www.uni-kiel.de/ub/lit/index.html>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>56</sup> URL [<http://www.hwwa.de/Bibliothek/#>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>57</sup> URL [<http://www.gbi.de/thesaurus/>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>58</sup> Begriffsfestlegung z.B. bei Synonymen und Homonymen

Stichwortregister mittels des STW. Anbieten von Benutzerschulungen zur Thesaurus-Nutzung für effektive Recherche oder entsprechende digitale Hilfsmöglichkeiten.<sup>59</sup>

(KONZEPT 2006, S. 14)

### **Schlagwortvergabe**

Eine Information zur Bedeutung der Nutzung der Schlagwortnormdatei und der Verweis auf die Regeln des Schlagwortkataloges erschienen in diesem Zusammenhang ausreichend. Eine weitere Ausführung im Bibliothekskonzept war dem Umfang nicht angemessen, da es sich bei der Umsetzung um gängige bibliothekarische Praxis handelt.

### **Zur Nutzung von Schlagwörtern**

Neben der formalen Erschließung der Medien nach Autor, Titel, Verlag etc., und der inhaltlichen Zuordnung zu einem Themenkomplex in der Klassifikation (Ordnungssystem mit Signaturenvergabe), besteht seitens des Bibliothekspersonals die Notwendigkeit, eine erweiterte inhaltliche Erschließung vorzunehmen.

Dies geschieht durch die Vergabe von Schlagwörtern, die nach festgelegten Kriterien angesetzt und vergeben werden. Die gängigste Sammlung normierter Schlagwörter ist die Schlagwortnormdatei (SWD), die mithilfe der Regeln für den Schlagwortkatalog (RSWK) in einer verbindlichen Form dargestellt werden können. (KONZEPT 2006, S. 15)

### **Fazit**

In diesem Zusammenhang war es wichtig, für eine fachfremde Zielgruppe auf den produktiven Nutzen und die Vorteile dieser Methoden hinzuweisen. Hilfreich war dabei der Standard-Thesaurus Wirtschaft und die in Fachkreisen bereits übliche Nutzung sowie der Zugang über die Website der entsprechenden Einrichtungen.

---

<sup>59</sup> s. Hamburger Welt-Wirtschafts-Archiv: Standard-Thesaurus Wirtschaft (STW)  
URL [<http://www.hwwa.de/Bibliothek/Thesaurus/DE/Standard-Thesaurus-Wirtschaft.htm>] (geladen: 2006-05-04)

## 4.4 Zugang

### 4.4.1 Bibliothekssoftware

#### ***Vorüberlegungen***

Die Art des digitalen Zugangs zum Medienbestand und die computergestützte Bearbeitung dessen ist ein wichtiger Abschnitt bei der Planung und Vorbereitung einer Bibliothekseinrichtung. Der Unterschied zwischen Bibliothekssystemen und üblichen Geschäftssystemen des Warenwirtschaftsbereiches wird von Jele wie folgt pointiert beschrieben:

*„Wesentlich ist, dass Bibliotheken einerseits Werke wie einfache Waren sammeln, die sie in einer bestimmten Form erwerben und als Bestand in ihr Inventar aufnehmen, diesen Bestand in einem Katalog vermerken und in weiterer Folge den Benutzern auf verschiedene Art und Weise zur Verfügung stellen. Andererseits bekommt der Benutzer als Produkt dieses Geschäftsganges jedoch nicht ausschließlich einen „Produktkatalog“ vorgelegt, aus dem allein der spezifische Bestand ersichtlich wird; vielmehr ist dieses Produkt ein Bestandsverzeichnis, dem bewusst abstrakte Informationen hinzugefügt wurden, die das formale und inhaltliche „Umfeld“ des eigentlich Gesuchten beschreiben.“* (JELE 2001, S. 55)

Der Ausgangspunkt bei den Überlegungen war die Frage nach dem Umfang der Aussagen, die über und für eine geeignete Software gemacht werden können.

*„Bevor EDV aber überhaupt eingeführt und eingesetzt werden kann, ist eine Reihe von Fragen zu klären – z.B. Welches auf dem Markt befindliche EDV-System für Bibliotheken und Informationseinrichtungen erfüllt die Anforderungen, die „vor Ort“ an dieses System gestellt werden und ist auch noch in einigen Jahren zukunftssicher.“* (PIESCHEL 1996, S. 5)

Bei einer Sammlung der Anforderungen wurde deutlich, dass eine Vielzahl der dafür zu beantwortenden Fragen in diesem Konzept und zu dem Zeitpunkt noch nicht abschließend geklärt werden konnten.

Folgende ungeklärte Aspekte waren ausschlaggebend:

- Die Frage des benötigten Personals: ob überhaupt und ab wann eine personelle Zuständigkeit für die Einführung und die Umsetzung geschaffen wird.
- Der Aufwand der Anschaffung und Einrichtung (finanziell und zeitlich betrachtet) lohnt sich laut Anforderungsprofil nur bei angemessener Nutzung und relevantem Bestand (vgl. KONZEPT 2006, S. 9).
- Anforderungsprofil der Bibliothek, z.B. Präsenz- oder Ausleihbestand, eigene Etatverwaltung

Diese Aspekte und weitere Einzelheiten wurden vor allem bei Prüfung der Checkliste 4: Bibliothekssoftware von Pieschel (vgl. PIESCHEL 2004) deutlich. Diese Checkliste wird von der One-Person Library-Kommission<sup>60</sup> des Berufsverbandes Information und Bibliothek e.V.<sup>61</sup> herausgegeben und in der Einleitung wird der Ausgangspunkt wie folgt beschrieben:

*„Für OPLs<sup>62</sup> entsteht oftmals das Problem, dass sie sich neben all den regulären Aufgaben meistens gar nicht mit dem inzwischen relativ unübersichtlichen Markt der Bibliothekssoftwareanbieter auseinandersetzen können. Für diesen Personenkreis, der erstmals ein EDV-Bibliothekssystem einsetzt [...] ist diese Checkliste gedacht.“* (PIESCHEL 2004, S. 5)

Der Umfang der Checkliste und die von Pieschel zusammengestellten Anforderungen machen deutlich, dass eine Auswahl nicht in diesem Bibliothekskonzept erfolgen kann. Ferner wird dies eine Aufgabe für die weitere Umsetzung der Bibliothekseinrichtung bleiben.

---

<sup>60</sup> URL [<http://www.bib-info.de/komm/kopl/>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>61</sup> URL [<http://www.bib-info.de/struktur.htm>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>62</sup> One-Person Library (OPL) Definition s. 4.7.1 Organisation und Personal

## **Ausführung**

Die Ausführung zur Bibliothekssoftware im Bibliothekskonzept beginnt mit einer Auflistung der Vorteile für die Nutzer und das Bibliothekspersonal:

Vorteile für Bibliothekspersonal und Nutzende beim Einsatz von professioneller Software:

- Effiziente und rationelle Literaturrecherche
- Wegfall von manuellen Arbeitsschritten
- Lieferüberwachung, vor allem: Verwaltung von Teillieferungen
- Rechnungsbearbeitung als Schnittstelle zur Finanzbuchhaltung
- Etatüberwachung
- konkreter Ansprechpartner bei Update / Wartung / Reparatur

(KONZEPT 2006, S. 16)

Es folgen eine kurze Einführung in die möglichen Bestandteile, sowie der Nutzen dieser sog. Module. Des Weiteren werden die Gegebenheiten vor Ort skizziert und generelle Anforderungen an einen funktionalen Bibliothekskatalog aufgeführt.

Eine optionale Erweiterung der Funktionalität durch eine entsprechende Schnittstelle und die Teilnahme an einem Bibliotheksverbund wäre für die Arbeitserleichterung in der Katalogisierung denkbar und müsste dementsprechend in die Überlegungen mit einbezogen werden.

Für einen optimalen Ausbau der Funktionsfähigkeit bedarf es der Möglichkeit für eine Schnittstelle mit der regionalen Bibliotheksverbundsoftware, so dass bei Bedarf eine erweiterte Katalogisierung ermöglicht werden kann. Die sinnvolle Nutzung von bibliographischen Datensätzen des regionalen Bibliotheksverbundes verringert den Aufwand der Katalogisierung durch die Übernahme von Fremddaten und steigert und sichert die Qualität der eigenen Katalogisate. Dafür wird eine Z39.50-Schnittstelle benötigt, die vor allem den Vorteil beinhaltet, kostengünstigere Systeme an komplexeren Systemen teilhaben zu lassen und generelle Serviceleistungen moderner Verbundsysteme direkt zu nutzen.<sup>63</sup>

Eine Übernahme von Fremddaten wäre grundsätzlich sinnvoll, da es sich bei der von der TREUGAST benötigten Literatur vor allem um stets aktuelle Literatur handelt. Andererseits wird jedoch auch graue Literatur katalogisiert werden, z.B. Studien und hausinterne Publikationen, die in einem Bibliotheksverbund nicht oder nur bedingt nachgewiesen sind. Dies würde wiederum einen Gewinn für den Verbund darstellen.

Der wichtigste Teil ist die Empfehlung, die ausdrücklich auf die OPL-Checkliste: Bibliothekssoftware von Pieschel hinweist.

Die endgültige Entscheidung für den Umfang und die Zusammensetzung der benötigten Module sowie für einen geeigneten Softwareanbieter, kann im Rahmen dieses Bibliothekskonzeptes nicht getroffen werden.

---

<sup>63</sup> (vgl. JELE 2001, S. 55 ff.)

Bevor mithilfe der Checkliste Nr. 4 zur Bibliothekssoftware<sup>64</sup> und dem Anhang zu den Anbietern eine Entscheidung diesbezüglich getroffen werden kann, ist zunächst der Umfang der Bibliothek eindeutig zu formulieren und verbindlich festzulegen.

(KONZEPT 2006, S. 16)

Um die Sichtung des Marktes der Bibliothekssoftwareanbieter zu vereinfachen und Anregungen zu geben, wurde eine aktuelle Liste von Anbietern erarbeitet (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 14). Neben den Kontaktdaten zu vierzehn Herstellern und deren Produkten sind Beigaben genannt. Dies wurde mithilfe einer Internetrecherche und Kontaktaufnahme realisiert sowie der Übersichten von Pieschel (vgl. PIESCHEL 1996) und Pott (vgl. POTT 2002). Der Umfang der an die Verfasser gesandten Informationsmaterialien variierte stark und reichte von einer knappen Produktübersicht bis hin zu umfangreichem Prospektmaterial mit lizenzierte Demo-Version auf CD-ROM.

Mit diesem Anhang und der Checkliste von Pieschel (vgl. PIESCHEL 2004) kann es zu einer zügigen und kurzfristigen Umsetzung kommen.

### **Fazit**

Die Schwierigkeit bei den Vorüberlegungen war vor allem die nötige Begrenzung der Ausführung. Erst bei Marktsichtung wurde der Umfang dieser Aufgabe deutlich und die Notwendigkeit, Entscheidungen bei den Anforderungen zu treffen. Durch Sichtung der Checkliste wurde klar, dass die Beteiligten selbst Schwerpunkte und Besonderheiten festlegen müssen, um ihren eigenen Ansprüchen gerecht zu werden. Dies gilt insbesondere, wenn der Zeitpunkt der Umsetzung noch nicht feststeht, da hier der Markt ständig in Bewegung ist.

Für dieses Konzept erschien es konstruktiver, den Entscheidungsträgern eine kleine Einführung und weiterführende Hinweise zu geben, wie dieser weit reichende Schritt positiv und befriedigend beantwortet werden kann.

---

<sup>64</sup> (vgl. PIESCHEL 2004)

## **4.4.2 Benutzung**

### ***Vorüberlegungen und Theorie***

Die Benutzung einer Bibliothek ist zu gekennzeichnet durch die Menschen, die sie frequentieren. Vor Angebot eines Dienstes ist daher konkret zu klären, an wen er sich richtet. Daraus ergeben sich grundlegende Anforderungen und Bedingungen für dessen Aufbau und die Struktur. Dabei kommt es auf die Definition der tatsächlichen Informationsbedarfe und -gewohnheiten der einzelnen Benutzergruppen an (vgl. GABRYS-D. 2004, S. 82). Für ihre Bedürfnisse wird dieser Service aufgebaut und entwickelt sich mit ihren veränderten Ansprüchen weiter. Erfolgt dann eine Bereitstellung eines Angebotes für einen weiteren Nutzerkreis, ist es sinnvoll, die wichtigsten Punkte schriftlich zu fixieren, um im Falle einer Unsicherheit eine Grundlage in der Hand zu haben. So entstand die Überlegung zur Erstellung einer Benutzungsordnung. Im Internet finden sich zahlreiche Benutzungsordnungen. Unter anderem wurden die der Bibliothek für Physik der Albert-Ludwigs-Universität-Freiburg (vgl. FREIBURG 2006), der Hochschule Liechtenstein (vgl. LIECHTENSTEIN 2005), sowie der Bibliothek des Ruhrgebiets (vgl. RUHRGEBIET 1999) und des UNESCO Institut für Pädagogik Hamburg (UNESCO 2003) genauer betrachtet im Hinblick auf Umfang, Gliederung, Formulierungen und Inhalt. Diese Erkenntnisse flossen in die Ausarbeitung einer eigenen Benutzungsordnung für das TREUGAST-Institut mit ein.

### ***Ausführung***

#### **Zielgruppendefinition**

Für die TREUGAST-Bibliothek identifizierte die Institutsleitung als Nutzer vorrangig die Mitarbeiter und Diplomanden. Daher wurde im ersten Schritt eine ausführliche Darstellung ihrer Anforderungen erarbeitet. Als Grundlage dienten u.a. die Erkenntnisse aus der Befragung<sup>65</sup> und die Zielgruppendefinitionen von Gabrys-Deutscher (vgl. GABRYS-D. 2004, S. 82). Des Weiteren wurden andere potentielle Nutzergruppen, die bereits

---

<sup>65</sup> s. Abschnitt 3.3 Befragung: Auswertung

auf der Firmen-Website genannt sind (vgl. TREUGAST 2006) genauer betrachtet, um in Zukunft auch auf deren Bedürfnisse reagieren zu können.

#### **TREUGAST- Mitarbeiter**

Wenden ihr Wissen für die Optimierung von Prozessen an. Resultat ist ein Produkt, ein Prozess oder eine Dienstleistung, die teilweise vermarktet werden muss. Sie müssen auftretende Probleme rasch und pragmatisch lösen. Der freie Austausch oder ein offener Zugang zum Wissen ist für außerhalb des Unternehmens stehende Personen unterbunden, um die führende Position im Wettbewerb zu sichern.

Die Berater suchen nach (verständlich dargestellten) Lösungen zu Fragestellungen aus ihrem Arbeitsschwerpunkt. Es besteht ein Interesse an Grundlagenliteratur, um auf dem neuesten Stand zu sein. Sie benötigen darüber hinaus aktuelle, schnell und leicht zugängliche kostenlose bzw. kostengünstige branchenspezifische Informationen, bestenfalls schon zur Weiterverwendung aufbereitet.

Die Konsultation der eigenen Arbeitsplatzdokumentation und von Fachkollegen hat Priorität vor der Nutzung formeller Informationsquellen.

#### **Diplomanden/Doktoranden**

Suchen Literatur zu ihrem speziellen Thema, sowie Grundlagenwerke und Allgemeines. Sie benötigen einen ungehinderten (kostenfreien) und schnellen Zugang zu den Informationen. Diese sollen verständlich und praktikabel dargestellt sein. Die Informationen müssen relevant und qualitativ hochwertig sein.

#### **Wissenschaftler / Forscher**

Sie suchen überwiegend nach fundierten, qualitativ hochwertigen Informationen zu ihrem aktuellen Forschungsgebiet. Diese Informationen können tagesaktuell sein oder aus den zurückliegenden Jahrzehnten. Sie suchen selten nach Lösungen zu konkreten Problemstellungen. Eine Geheimhaltung findet nicht statt, Ziel ist meist eine Veröffentlichung der Ergebnisse.

Die weltweiten Informationen sollen ungehindert und schnell zugänglich sein.

#### **Entscheidungsträger der Branche**

Sie benötigen allgemeine Branchenüberblickende Informationen und Hintergrunddaten als fundierte Grundlage für Entscheidungen. Die Information soll schnell, ungehindert und kostengünstig bzw. kostenfrei zugänglich sein. (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 17).

#### **Benutzungsform**

Generell kann zwischen zwei Benutzungsformen unterschieden werden: Präsenznutzung und Freihandaufstellung. *„Es ist in jedem Einzelfall zu klären, in welchem Umfang die Bibliothek ihre Bücher und anderen Medien ausleiht oder zur Benutzung in den Räumen der Bibliothek anbietet.“* (DIN 1998, S. 14)

Da die TREUGAST-Bibliothek den Mitarbeitern und Diplomanden in München als Inhouse-Service<sup>66</sup> zur Verfügung steht, empfiehlt sich die Präsenznutzung. Die Bestände können ausschließlich in den Räumen der

---

<sup>66</sup> firmenintern

Bibliothek genutzt werden bzw. im Haus. Dies kann verbunden sein mit der Möglichkeit, die Medien über Nacht oder über das Wochenende auszuleihen. Die Vorteile liegen darin, dass die Medien immer vor Ort sind und somit jederzeit für alle zugänglich. Dagegen ist ein mit-nach-Hausenehmen nicht möglich, die Benutzung ist also an die Öffnungszeiten gekoppelt bzw. an den Besitz eines Schlüssels.

Für die Bibliothek bedeutet diese Form der Benutzung allgemein einen besseren Überblick über die vorhandenen Medieneinheiten und durch geringere Abnutzungserscheinungen eine Zeit- und Kostenersparnis bei der Einarbeitung (z.B. keine Folierung notwendig). Auch wird die Anschaffung von Mehrfachexemplaren unnötig, was effektiv eine Kostenersparnis bedeutet. Verbindliche Regeln für den Ausleihvorgang bzw. die Handhabung der Medien lassen sich in einer Benutzungsordnung sehr gut abbilden.

### **Benutzungsordnung**

Wo Menschen an einem Ort zusammentreffen, um Ressourcen und Informationen zu nutzen, da erscheint es sinnvoll, die Nutzungsbedingungen für alle gültig und sichtbar festzuschreiben. Dies beugt Missverständnissen vor und ist im Falle einer Unklarheit eine gute Entscheidungsgrundlage.

Rechte und Pflichten beider Partner ergeben sich im Moment der Ausleihe ganz von selbst und sind größtenteils von der Gesetzgebung geregelt. Doch ist vieles transparenter mit einer speziell für eine Bibliothek zugeschnittenen Benutzungsordnung, zum einen für den Benutzer und zum anderen für den Bibliothekar. Die Benutzungsordnung regelt, wie in konkreten Fällen verfahren wird. Sie kann auf die speziellen Bedingungen der Bibliothek zugeschnitten werden. Für den Benutzer sind neben seinen Rechten und Pflichten auch die der Bibliothek ersichtlich. So ist es nur verantwortungsbewusst, eine Benutzungsordnung zu erstellen.

*„Da die einzelnen Bibliotheken unterschiedlichen Zweckbestimmungen dienen, kann es keine im Wortlaut gleiche Musterbenutzungsordnung für sämtliche Bibliotheken geben; denn nicht alle Fragen, die bei der*

*Benutzung auftauchen können, treten auch bei allen Bibliotheken in Erscheinung.“ (KIRCHNER 1990, S. 9)*

Dementsprechend findet sich bei Kirchner (vgl. KIRCHNER 1990) eine sehr detaillierte Übersicht über zu bedenkende Regelungsgegenstände, die vor allem in größeren öffentlichen wie wissenschaftlichen Bibliotheken Anwendung finden würden. Bibliotheken mit einem festgelegten Nutzerkreis und mit eingeschränktem bzw. keinem öffentlichen Zugang kommen im Allgemeinen mit einer knappen Benutzungsordnung aus (vgl. KIRCHNER 1990, S. 9). Dies gilt für die TREUGAST-Bibliothek.

In Anlehnung an Beispiele aus der Praxis und das von Kirchner vorgeschlagene Gliederungsraster (vgl. KIRCHNER 1990, S. 10ff.) entstand die folgende Benutzungsordnung für das TREUGAST-Institut.

### **Benutzungsordnung**

*hier einfügen: LOGO des TREUGAST-Institut*

#### **1. Aufgaben / Zielgruppen**

Die Bibliothek des TREUGAST-Institute of Applied Hospitality Sciences München – nachfolgend als Bibliothek bezeichnet - ist eine Spezialbibliothek mit den Schwerpunkten Tourismus- und Immobilienwirtschaft.<sup>67</sup>

Sie dient vorrangig den Mitarbeitern der Treugast Solutions Group, sowie Diplomanden zu deren Forschung, Studium und Information.

#### **2. Öffnungszeiten**

Diese werden von der Bibliotheksleitung festgelegt und per Aushang bekannt gegeben.<sup>68</sup>

#### **3. Benutzungsverhältnis**

a) Die Benutzung der Bibliothek ist unentgeltlich. Sie kann von der Vorlage eines Ausweises (amtlicher Lichtbildausweis, Reisepass) abhängig gemacht werden.

b) Zwischen dem Benutzer und der Bibliothek besteht ein privatrechtliches Benutzungsverhältnis.<sup>69</sup> Es wird durch die Unterschrift bei der Anmeldung begründet. Die Verantwortung für die Aktualität und Richtigkeit der Stammdaten trägt der Benutzer.

---

<sup>67</sup> Für die Definition der Schwerpunkte s. KONZEPT 2006, S. 9

<sup>68</sup> evtl. ergänzen um: „(...) und auf der Homepage veröffentlicht.“

<sup>69</sup> wichtig im Bezug auf die Haftung für Schäden etc.

#### **4. Präsenzbenutzung / Ausleihe<sup>70</sup>**

a) Ausgenommen von der Entleiher sind folgende Medien:.....<sup>71</sup>

b) Andere als die in 2. genannten Personen können durch den Leiter der Einrichtung zur Benutzung zugelassen werden, wenn dem keine wichtigen Gründe entgegenstehen.

#### **5. Leihfrist**

Die Leihfrist beträgt ... Tage, für Zeitschriftenbände ... Tage.<sup>72</sup> Ausgeliehene Dokumente sind bis zum Ablauf der Leihfrist zurückzugeben. In jedem Fall endet die Leihfrist mit Beendigung des Benutzungsverhältnisses.

#### **6. Pflichten des Benutzers**

a) Der Benutzer hat das Bibliotheksgut und alle Einrichtungsgegenstände sorgfältig zu behandeln. Insbesondere sind Eintragungen und Unterstreichungen in Büchern untersagt. Aus Loseblattwerken dürfen keine Blätter entnommen werden.

b) Für Schäden und Verluste an Bibliotheksgut, die während der Benutzung entstanden sind, haftet der Benutzer. Er hat, auch wenn ihm ein Verschulden nicht nachzuweisen ist, in angemessener Frist vollwertigen Ersatz zu leisten. Gelingt ihm dies nicht, so hat er den Kaufpreis zu erstatten, mindestens jedoch eine Bearbeitungsgebühr von 10 €.<sup>73</sup>

#### **7. Ausschluss von der Benutzung**

a) Verstößt ein Benutzer schwerwiegend oder wiederholt gegen die Bestimmungen der Benutzungsordnung oder ist sonst die Fortsetzung eines Benutzungsverhältnisses unzumutbar geworden, so kann er vorübergehend oder ganz von der weiteren Benutzung ausgeschlossen werden. Alle aus dem Benutzungsverhältnis entstandenen Verpflichtungen des Benutzers bleiben nach dem Ausschluss bestehen.

#### **8. Haftungsausschluss**

Die Bibliothek haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Gegenständen, die in die Bibliothek mitgebracht worden sind. Die Benutzung der Bibliothek erfolgt auf eigene Gefahr.

---

<sup>70</sup> abhängig von gewollter Benutzungsform und einer evtl. Ausleihfunktion

<sup>71</sup> z.B. Zeitschriften

<sup>72</sup> Richtwerte: Bücher 30 Tage, Zeitschriften 10 Tage

<sup>73</sup> orientiert am durchschnittlichen Anschaffungspreis eines Buches, sonst nach eigenem Ermessen

## 9. Inkrafttreten

Diese Benutzungsordnung tritt per TT.MM.JJ in Kraft.

Der Geschäftsführer  
(ANHÄNGE 2006, S. 18)

Da zur Begründung des Benutzungsverhältnisses eine Anmeldung erforderlich ist, wurde in einem zweiten Schritt ein Anmeldeformular entworfen. Als Vorlage diente der Antrag auf Ausstellung eines Bibliotheksausweises der Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg (vgl. OSSIETZKY 2004). Nach Angabe der 1. und/oder 2. Meldeadresse folgen geschäftliche und private Telefonnummer. Am Ende der Anmeldung kann der Nutzer noch seine Position, den Geschäftsbereich und die Spezialgebiete angeben. Dies als Ergänzung, um z.B. personenbezogene Literaturlisten leichter erstellen und die Bedürfnisse der Nutzer besser einschätzen zu können. Nachfolgend die Abbildung des Anmeldeformulars:

### Anmeldeformular

Nachname, Vorname

#### 1. Meldeadresse (lt. Personalausweis)

c/o

Strasse Hausnr.

PLZ

Zimmer

Ort

#### 2. Postanschrift (wenn abweichend von Meldeadresse)

c/o

Strasse Hausnr.

PLZ

Zimmer

Ort

Telefon geschäftlich

Telefon privat

Email

---

Position

Geschäftsbereich

Spezialgebiete

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die Benutzungsordnung der Bibliothek des TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in ihrer aktuell gültigen Fassung. Auf Wunsch wird mir ein Exemplar ausgehändigt.

München, den \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

(ANHÄNGE 2006, S. 20)

### **Entgelte**

Das ist die „Sammelbezeichnung für Gebühren und Auslagenersatz“ (KIRCHNER 1990, S. 36). Laut Kirchner können privatrechtliche Bibliotheken ebenfalls auf bestehende Gebührengesetze Bezug nehmen (vgl. KIRCHNER 1990, S. 37). Eine Nachfrage bei der Bayerischen Staatsbibliothek in München ergab, dass dort grundsätzlich das Bayerische Kostengesetz (KG) Anwendung findet.<sup>74</sup> Die darin aufgeführten Gebühren gelten dann auch als privatrechtlich vereinbart. Das können z.B. sein: Benutzungsgebühren, Recherchegebühren, Mahngebühren. Allerdings sind im KG überwiegend Spannen angegeben, in denen sich die Beträge bewegen können. D.h. letztlich ist es Einschätzungssache der Bibliothek bzw. des Unterhaltsträgers, wie hoch die Entgelte sein sollen.

Für Mitarbeiter und Diplomanden der Treugast ist die Benutzung unentgeltlich, da es sich um ein Angebot des Arbeitgebers handelt. Es ist davon auszugehen, dass Entgelte für Dienstleistungen erhoben werden,

---

<sup>74</sup> Auskunft des Info-Dienstes der BSB München (info@bsb-muenchen.de), Fr. Petra Wagenstaller vom 15.03.2006

die für externe Nutzer erbracht werden (z.B. Bearbeitung spezieller Anfragen, Recherche in kostenpflichtigen Datenbanken) bzw. die Arbeitsleistung der Bibliothek in die Kostenkalkulation eines Auftrages mit einfließt.

### ***Fazit***

Die Definition der Informationsbedarfe und -gewohnheiten der Zielgruppen bildet eine wichtige Grundlage für die Organisation und Ausrichtung der Bibliotheksangebote. Für die Benutzungsordnung ist es unumgänglich, sie im Rahmen einer ordentlichen Bibliotheksgründung zu überarbeiten und noch offene Punkte zu ergänzen, die erst im Arbeitsalltag auftauchen.

Verbindliche Regelungen für die Benutzung einer Bibliothek festzulegen, bevor sie existiert ist nur zum Teil praktikabel. Daher gilt es, die hier erarbeiteten Vorschläge in der Praxis umzusetzen und gegebenenfalls anzupassen. Das gilt auch für die Entgelte. Wie hoch sie sind und für welche Vorgänge sie erhoben werden sollen, kann zu diesem Zeitpunkt nicht endgültig gezeigt werden, da die Bibliothek anfangs nur zum internen Gebrauch zur Verfügung steht.

## **4.5 Vermittlung**

### **4.5.1 Dienstleistungsangebot**

#### ***Vorüberlegungen***

Laut Umlauf definieren sich Bibliothek, Unternehmen und Dienstleistung in groben Zügen folgendermaßen:

Die Aufgabe der Bibliothek ist die Sammlung, Erschließung und Bereitstellung von Medien. Heute umfasst dies zunehmend elektronische bzw. digitale Medien. Eine Bibliothek ist normalerweise eine Einrichtung öffentlicher Hand und wird zu etwa 90% aus Steuereinnahmen finanziert. Die Nutzer zahlen meist eine jährliche Gebühr, um die Angebote wahrnehmen zu können. Diese reicht jedoch nicht aus, um alle Kosten eines Bibliotheksbetriebes zu decken. Im privatwirtschaftlichen Bereich ist die Bereitstellung eines solchen Service immer Sache des Arbeitgebers bzw. der Trägerorganisation.

In einem Unternehmen werden aus Arbeits- und Betriebsmitteln, sowie Werk- und Rohstoffen Güter und Dienstleistungen für Dritte (= Kunden) erstellt. Alle Abläufe unterliegen dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit und dem Streben nach Gewinn. Die Unternehmensleitung ist autonom in ihren Entscheidungen, da es sich um Privateigentum handelt.

Bei den Dienstleistungen handelt es sich um eine Leistungserstellung, mit den betonten Aspekten Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit. Im Idealfall entsprechen sie den Erwartungen der Klientel. Es handelt sich um nicht lagerfähige, immaterielle Güter. Der Kunde hat seinerseits Anteil am Erstellen der Dienstleistungen (z.B. wenn er eine Anfrage per Email sendet). Die Bereitschaft eine Dienstleistung zu kaufen ist immer noch geringer als die, ein materielles Gut zu kaufen (vgl. UMLAUF 2001, S. 6ff.). Da es sich bei der TREUGAST-Bibliothek um eine Leistungserstellung in einem Unternehmen handelt, kann diese selbst als Dienstleistung bezeichnet werden, welche die Verbreitung, Beschaffung, Nutzung und Verarbeitung von Informationen ermöglicht und erleichtert. Die Methoden und Mittel sind dabei so individuell wie die jeweilige Trägerorganisation.

## **Ausführung**

*„Die Dienstleistungen der Bibliotheken sind besonders wirkungsvoll, wenn sie eng auf den Bedarf der Benutzer zugeschnitten sind. Diesen Bedarf zu ermitteln und ihm durch geeignete organisatorische Maßnahmen möglichst genau zu entsprechen, ist eine Aufgabe, die jede Bibliothek für sich selbst lösen muss.“ (JUNGINGER 1998, S. 219)*

So wurde hauptsächlich auf Grund der Ergebnisse der Befragung, sowie Erfahrungen aus der Praxis eine Liste von möglichen Dienstleistungen für die TREUGAST-Bibliothek aufgestellt und näher erläutert (vgl. KONZEPT 2006, S. 20).

Zu den Hauptdienstleistungen zählen die Literaturrecherche und -beschaffung im Zusammenhang mit Anfragen von Nutzern. Diese wollen nicht mehr zu lange auf den neuen Service warten. Ihre Erwartungen wurden geschürt, sie haben bereits Zeit und Überlegungen investiert, um über ihre Informationsbedürfnisse nachzudenken (vgl. WEBB 1996, S. 17). Eine fachlich kompetente Unterstützung bei der Informationssuche ist dabei unerlässlich.

*„Wenn eine Bibliothek hochqualifizierte Dienstleistungen erbringen soll, braucht sie auch hochqualifiziertes Personal.“ (PAUL 1996, S. 65)*

Werden die Nutzer angehalten, ihre Recherchen selbstständig auszuführen, kann das für das Unternehmen sehr ineffizient, zeitaufwendig und teuer sein, da die Mitarbeiter überwiegend nicht dafür ausgebildet sind, professionelle Recherchen durchzuführen. Sie greifen möglicherweise auf falsche oder unvollständige Informationen zurück, ihr Stundenlohn ist oftmals höher als der eines Bibliothekars und wenn sie externe Informationsquellen aufsuchen, ist das wenig nutzbringend (vgl. PAUL 1996, S. 10). Dabei besteht die Gefahr, dass die Information nicht ausreichend überprüft wurde, also quasi blindlings übernommen wird. Hier bietet sich die Chance einer Etablierung der Bibliothek als Vermittler von Informationskompetenz, damit bestehende Angebote noch effektiver genutzt werden können.

Wichtig für den Anfang ist also das Angebot eines schnellen, kompetenten und professionellen Service, der so genau wie möglich auf die Nutzerbedürfnisse abgestimmt ist.

Die Idee zur Konzipierung einer Nutzerschulung entstand ursprünglich mit dem Aufbau des Internet-Guide.<sup>75</sup>, da in der Befragung deutlich wurde, dass die TREUGAST-Mitarbeiter größtenteils im Internet recherchieren.

Als weitere Dienstleistungen bieten sich themenbezogene Literaturlisten zu geschäftstypischen Schwerpunkten, Neuerwerbungslisten, ein Zeitschriftenumlauf, der Internet-Guide, die Unterbreitung von Anschaffungsvorschlägen und lokale Lieferdienste an. Das Marketing der angebotenen Services sollte dabei selbstverständlich sein.<sup>76</sup>

Darüber hinaus gibt es Dienstleistungen, deren Angebot im Moment nicht empfohlen wird. So gab es mehrfach den Wunsch nach einer inhaltlichen Auswertung der Zeitschriften mit einer gleichzeitigen Schlagwortvergabe. Dies wird im Regelfall nicht zeitnah geschehen können und ist sehr arbeitsaufwendig, zeitintensiv und damit nicht wirtschaftlich. Außerdem wird es unnötig in dem Moment, wo ein Online-Zugang eingekauft wird, in dem all das bereits integriert ist bzw. von einem Fremdanbieter geleistet wird. Beispielsweise werden von GBI-Genios registrierten und nicht registrierten Kunden regelmäßig Workshops angeboten. Neukunden erhalten bei Interesse eine Inhouse-Schulung, um alle Funktionen auch angemessen nutzen zu können.

Neben den Dienstleistungen wie Zeitschriftenumlauf und Anschaffungsvorschläge, die relativ unkompliziert zu Beginn eingeführt werden können, gibt es diverse Möglichkeiten das Angebot mittel- bzw. längerfristig zu erweitern, z.B. durch einen Current-Awareness-Dienst, Table-of-Content und einen speziellen Bibliotheksnewsletter (vgl. ROßMANN 2006, S. 58).

### **Fazit**

Die Liste der Dienstleistungen sollte am Anfang eher kurz ausfallen. Das hat den Vorteil, die Angebote qualitativ hochwertig gestalten und schnell implementieren zu können. Von enormer Wichtigkeit ist die kontinuierliche Weiterentwicklung und Anpassung der Dienstleistungsangebote an die

---

<sup>75</sup> s. Abschnitt 4.5.3 Internet-Guide

<sup>76</sup> s. Abschnitt 4.6 Kommunikation

Gegebenheiten des Arbeitsalltages und die sich verändernden Nutzerbedürfnisse. Daher ist ein Feedback von Seiten der Mitarbeiter an das Bibliothekspersonal wünschenswert, damit Schwachstellen beseitigt und die Bedürfnisse angemessen befriedigt werden können. Der Service einer solchen Bibliothek dient insgesamt einzig der Unterstützung der Zielsetzung der Trägerorganisation.

Die Ausarbeitung einer allgemeinen Nutzerschulung wurde nur in Ansätzen gezeigt (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 21), da ein Bedarf zum einen vom tatsächlichen Angebot abhängt und zum anderen dafür personelle Kapazität vorhanden sein muss.

#### **4.5.2 Homepage**

##### ***Vorüberlegungen***

Die TREUGAST ist im Internet präsent unter [www.treugast.de](http://www.treugast.de). Die Webseiten werden von externer Seite betreut. Ursprünglich war hier angedacht, nur auf die Platzierung des Link zur Bibliothek auf der Firmenhomepage einzugehen (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 24). Wird jedoch auf eine Seite verwiesen, so sollte sie auch existieren. Immer mehr Informationen werden heute virtuell zur Verfügung gestellt. Wenn also physisch ein Raum vorhanden ist, an dem dies geschieht, sollte es entsprechend dazu eine Online-Präsenz geben. Bietet die Bibliothek elektronische Dienstleistungen an, sind diese daher über eine Homepage darzustellen.

*„Die Bibliothek wird [...] dadurch virtuell, dass ihre Erschließungsinstrumente, Teile ihrer Bestände und ihre Dienstleistungen ortsunabhängig per Telekommunikation in Anspruch genommen und benutzt werden können.“ (RÖSCH 2000, S. 98)*

Der Aufbau einer eigenen Bibliotheks-Homepage hat den Vorteil, das Online-Angebote und Zugänge ortsunabhängig und gebündelt allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen und bei Bedarf auch der Öffentlichkeit leichter verfügbar gemacht werden können (vgl. KONZEPT 2006, S. 22).

## **Ausführung**

Eine Homepage richtet sich immer an verschiedene Zielgruppen, meist externe. Da es sich bei der TREUGAST um einen internen Dienst vorrangig für die Mitarbeiter handelt, können die Leistungen der Bibliothek über das Intranet angeboten werden. Dadurch ist es den Mitarbeitern anderer Standorte ebenfalls möglich, auf firmeneigene Ressourcen und strukturiert erschlossene Informationen schnell und kostengünstig zu zugreifen.

Anhand der Checkliste Nr. 10 des BIB (vgl. PLIENINGER 2005) wurde u.a. überlegt, wie eine solche Homepage aussehen könnte bzw. wurden die wichtigsten Punkte definiert, auf welche die TREUGAST bei einer Erstellung achten sollte. Neben den technischen Voraussetzungen, wie den Platz auf dem Server zu schaffen, wurden unter den Punkten „Funktionen“, „Planung“ und „Gestaltung“ Hinweise zu einem Aufbau gegeben.

### **Funktionen**

- Übersicht geben über alle Dienstleistungsangebote
- bestehende Dienstleistungen über das Netz anbieten, d. h. räumliche und oft auch zeitliche Ausweitung der Nutzung ermöglichen (Bsp. Online-Katalog)
- Image der Bibliothek stärken
- Verbreitung von Neuigkeiten / Entwicklungen
- alle Zielgruppen erreichen
- Informationskompetenz vermitteln (Nutzerschulungen, FAQs)

Für die Gestaltung lassen sich folgende Punkte festlegen:

### **Gestaltung**

- Übernahme der Corporate Identity der TREUGAST
- Wert legen auf die Gestaltung des Inhalts und dessen Erschließung und nicht so sehr auf gestalterische Spielereien
- Layoutvorlage erstellen mit klarer, durchschaubarer Navigationsstruktur
- Minimum als Leitsystem: ein Link zur Hauptseite, einer zur Suchmöglichkeit (oder zum Index) und einer zum Seitenanfang.

(KONZEPT 2006, S. 22)

Die von der TREUGAST definierte Corporate Identity (seriös, konservativ, klassisch, „grau“, jedoch hochwertiger, edler) wird beibehalten.<sup>77</sup> Die Navigationsstruktur sollte klar und durchschaubar sein (immer dieselben Überschriften und Elemente verwenden, Navigationselemente durchgehend an gleicher Stelle positionieren etc.) und das Leitsystem sollte

---

<sup>77</sup> Entnommen aus dem TREUGAST-Handbuch. Nur intern zugänglich.

sich bestenfalls auf ein Minimum beschränken. Übersichtlichkeit und einheitliche Gestaltung dienen der besseren Benutzung und Verwaltung. Dies entspricht den Usability-Prinzipien Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Navigation und Orientierung, Verständlichkeit und Nachhaltigkeit. Beim Aufbau der Seiten kann die Homepage der Treugast im Hinblick auf Banner, Gliederungsstruktur und Navigation als Orientierung dienen. Die nähere Betrachtung, inwiefern Usability-Kriterien schon auf der TREUGAST Homepage berücksichtigt werden, ist ein umfangreiches Thema, dem diese Arbeit nicht gerecht werden kann.

Vor dem Aufbau einer Homepage ist zu entscheiden, welche Informationen für die internen Nutzer online wichtig sind. Dies sind u.a. die Aufführung von Neuerwerbungslisten, der Benutzungsordnung, Hinweise und Hilfestellung zur Handhabung allgemein (z.B. Systematik), Kurzvorstellung der zuständigen Person und das Bibliotheksprofil. Dazu gehört auch die Entscheidung, welches die Kernaufgaben der Bibliothek sind und wo eine Verlinkung auf gute externe Angebote Sinn macht, denn der Aufwand einer komplett selbst aufgebauten Webpräsenz zu einem Spezialthema ist von einer OPL allein meist nicht zu leisten.

### **Intranet**

Bei einem Intranet handelt es sich um ein unternehmensinternes, standortübergreifendes Netzwerk, basierend auf der Internet-Technologie. Es ist gegenüber dem Zugriff von außen abgeschirmt. Es wird auf einem Server errichtet und der Anwender benötigt zur Benutzung lediglich einen Browser (Internet-Explorer, Firefox, Mozilla etc.) (vgl. SANGL 2004, S. 103ff.).

Das derzeitige Intranet der TREUGAST ist in simpler Ordnerstruktur aufgebaut. In München gibt es 20 Haupt-Ordner<sup>78</sup> die jeweils unterteilt sind in weitere Ordner bzw. in denen Dokumente abgelegt sind. Die Architektur des Intranet scheint orientiert an den Hauptgeschäftsfeldern, jeweiligen Projekten und gängigen Geschäftsabläufen (z.B. Ordner Personal). Außerdem erhält jeder Mitarbeiter einen persönlichen Ordner mit seinem

---

<sup>78</sup> Stand: 2006-02-23

Namen. Auf Nachfrage bei Fr. Dr. Funke konnte jedoch keine Person benannt werden, die explizit für die Anlage neuer Ordner verantwortlich zeichnet bzw. bestehende Strukturen erstellt hat.

Nach Betrachtung des Intranet war der erste Gedanke eine Neustrukturierung. Dies wurde jedoch verworfen, da es zu diesem Zeitpunkt und in dieser Arbeit nicht Bestandteil der Aufgabenstellung sein konnte und der Grundaufbau der Bibliothek Priorität hat.

*„Am Nutzen kann jedoch kein Zweifel bestehen, da immer alle Mitarbeiter vom Intranet profitieren.“* (SANGL 2004, S. 111)

### **Fazit**

Eine Homepage vereint alle virtuellen Angebote der Bibliothek und stellt eine wichtige Ergänzung bei der Zugänglichkeit der Ressourcen dar. Ein gewisser gestalterischer Rahmen ist durch die bereits vorhandene Internetpräsenz der TREUGAST<sup>79</sup> vorgegeben. Längerfristig bietet sich durch den Aufbau einer eigenen Bibliothekshomepage die Option, das Angebot publik zu machen. Dies jedoch nur, wenn die Bibliothek für Externe etwas anbietet. Da das im Moment nicht der Fall ist, wird die Seite zu einem Portal für die Mitarbeiter, das ihnen die Möglichkeit geben kann, über das Intranet eine gemeinsame Plattform für die Unternehmenskommunikation zu finden.

### **4.5.3 Internet-Guide**

#### ***Vorüberlegungen***

Die erste Überlegung generell war ein Unternehmensportal, in dem Informationen gebündelt werden und für alle Mitarbeiter zentral zugänglich sind. Ein Portal definiert sich über folgende Attribute:

- Einheitliche Einstiegsoberfläche
- Simplizität
- Leistungsfähige Suchwerkzeuge
- Aggregation großer Informationsmengen
- Integration von Zusatzfunktionalitäten
- Tools zur Kommunikation und Kollaboration

---

<sup>79</sup> URL [<http://www.treugast.de>] (geladen: 2006-06-21)

Das Portal hat damit als elektronischer Marktplatz Übertragbarkeit auf Unternehmen (vgl. RÖSCH 2000 a, S. 4ff.).

Die Vorteile eines Unternehmensportals überschneiden sich in vielen Bereichen mit den Vorteilen einer Homepage:

- zeit- und ortsunabhängiger Zugang für alle Mitarbeiter
- Sucheinstieg über eine einheitliche Benutzungsoberfläche
- Erleichterung und Beschleunigung der unternehmensinternen Kommunikation
- dezentrale Nutzung und kooperative Entwicklung der Inhalte
- Vermeiden von Mehrfacharbeit und Zugriff auf veraltete Informationen
- Ablage multimedialer Dokumente
- Zeit- bzw. Kostenersparnis

Ein Unternehmensportal findet sich jedoch selten in Kleinen und Mittleren Unternehmen, da der Aufwand des Aufbaus und vor allem der Pflege enorm ist. Daher wurde von dieser Option weitestgehend Abstand genommen und der Aufbau einer Homepage<sup>80</sup> und eines Internet-Guide angedacht, welcher zumindest den gleichen Wissensstand der Mitarbeiter im Bezug auf die grundlegende Recherche anstrebt.

In der Befragung, die im Rahmen dieser Diplomarbeit durchgeführt wurde, zeigte sich bei den Mitarbeitern ganz deutlich der Wunsch nach mehr Vereinheitlichung und Übersicht untereinander, gerade was die Ablage von elektronischen Formaten anbelangt. Die Mitarbeiter äußerten den Eindruck, jeder erledige die Dinge individuell ohne Kenntnis der Anderen, so dass Arbeiten doppelt gemacht werden und es sehr langwierig ist, die benötigten Informationen zu finden. Dabei hat jeder sein persönliches Ablagesystem für Dokumente und seine eigenen Bookmarks, die immer wieder genutzt werden, jedoch nur vom Einzelnen. Die Inhalte der TREUGAST-Website wenden sich fast ausschließlich an die Kunden des Unternehmens und bieten keine speziellen Informationen für Mitarbeiter. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit eines Angebotes im Intranet, das sich speziell an deren Bedürfnissen orientiert.

---

<sup>80</sup> s. Abschnitt 4.5.2 Homepage

## **Ausführung**

Immer mehr Informationen werden heute elektronisch verarbeitet, weitergegeben und abgelegt. Dadurch entstehen vernetzte unternehmensweite und -übergreifende Strukturen. Um die Unternehmensziele effektiv zu verfolgen, ist es von großer Bedeutung, die einzelnen „Wissensinseln“ der Mitarbeiter zusammenzuführen, wodurch ein Informations- und Wissensspeicher entsteht.

*„Für Unternehmen, die diese Tendenzen des Informationsmarktes nicht erkennen oder sich ihnen verschließen, werden früher oder später Wettbewerbsnachteile entstehen.“ (SANGL 2004, S. 108)*

Nachdem deutlich war, dass eine Neustrukturierung des Intranet bzw. der Aufbau eines Unternehmensportals derzeit nicht realisierbar ist, wurde die Konzentration auf eine Aufgabe gelenkt, die sicher auch nicht ohne Zeitaufwand, jedoch unter den gegebenen Voraussetzungen wesentlich einfacher zu realisieren ist: die Entwicklung eines Internet-Guide. Er stellt eine Sammlung von ausgewählten, relevanten Internetquellen dar und dient den Mitarbeitern als strukturierter und inhaltlich qualifizierter Sucheinstieg. Durch eine gute Gliederung können sich Recherche- und Ladezeiten verringern und die Qualität der Suche erheblich verbessern lassen.

Am TREUGAST-Standort Weimar gab es wiederholt Anstrengungen, eine Auflistung häufig benutzter Internetquellen zu erstellen. Dabei entstanden mehrere Listen mit unterschiedlichen Ansätzen die Quellen zu ordnen, welche vor allem zur inhaltlichen Erstellung der Publikationen genutzt werden. Im ersten Moment erscheint dieser Versuch einer Ordnung durchaus hilfreich. Doch gerade in einer Word- oder Excel-Liste verlieren die Angaben schnell an Aktualität und müssten kontinuierlich per Hand überprüft werden. Darüber hinaus liegen diese Listen nicht allen Mitarbeitern elektronisch vor, d.h. eine interessante URL-Adresse muss erst über die Tastatur eingegeben werden. Auch stellt die reine Auflistung ohne erklärende Beschreibung keine große inhaltliche Hilfe dar, da die Namen der Links meist nichts über deren eigentlichen Inhalt verraten.

*„Notwendig [...] ist, dass die Benutzer schon bei der Linksammlung abschätzen können, in wie weit der Link ihrer Fragestellung entspricht.“*  
(PLIENINGER 2003 a, S. 636)

In der Befragung wurden die Mitarbeiter gebeten, ihre verwendeten Bookmarks an die Verfasser zu senden. Im Zuge dieser Diplomarbeit wurde damit begonnen, diese Bookmarks systematisch zu ordnen, sinnvolle Oberbegriffe festzulegen und die Quelle jeweils mit einer kurzen Inhaltsbeschreibung zu versehen, um ein intuitives Auf- bzw. Wiederfinden zu ermöglichen (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 29ff.). Dies ist ein Anfang und bedarf einer kontinuierlichen fachmännischen Weiterführung, die in angemessenem Umfang an dieser Stelle nicht zu leisten ist.

Außerdem wurde der Entwurf einer Einstiegsoberfläche für den Internet-Guide ausgearbeitet und vorgelegt, der sich bei der Gestaltung an der vorhandenen Webseitenstruktur der TREUGAST orientiert (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 28). Neben diesem findet sich zuerst ein Entwurf für ein TREUGAST-Portal. Er ist gegliedert in die zwei Oberbegriffe „Meine Recherche“ und „Mein Unternehmen“. Unter „Mein Unternehmen“ finden sich die vier Wissenmanagement-Tools, welche Frau Strauß in ihrer Arbeit aufgebaut und auch schon teilweise implementiert hat (vgl. STRAUß 2005). Dieser Entwurf wurde erstellt noch bevor deutlich war, dass es aufgrund technischer und personeller Engpässe derzeit nicht möglich sein würde, diese Tools unternehmensweit zu nutzen. Er wurde trotzdem eingefügt, da er zu einem späteren Zeitpunkt durchaus als nützliche Grundlage für eine Neustrukturierung des Intranet dienen kann (ANHÄNGE 2006, S. 28).

## Erstentwurf zum Internet-Guide

TREUGAST-PORTAL			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Home</li> <li>News</li> <li>Karriere</li> <li>FAQs</li> <li>Hilfe</li> <li>Sitemap</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><i>Meine Recherche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bibliothek</li> <li>➤ Internet-Guide</li> <li>➤ Suchmaschinen</li> <li>➤ E-Zeitschriften</li> <li>➤ Wörterbücher / Nachschlagewerke</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Mein Unternehmen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mitarbeiterdatenbank „Gelbe Seiten“</li> <li>➤ Projektdatenbank</li> <li>➤ Markt- und Wettbewerbsdaten</li> <li>➤ Unternehmenshandbuch</li> </ul> </td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Kontakt   Impressum</p>	<p><i>Meine Recherche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bibliothek</li> <li>➤ Internet-Guide</li> <li>➤ Suchmaschinen</li> <li>➤ E-Zeitschriften</li> <li>➤ Wörterbücher / Nachschlagewerke</li> </ul>	<p><b>Mein Unternehmen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mitarbeiterdatenbank „Gelbe Seiten“</li> <li>➤ Projektdatenbank</li> <li>➤ Markt- und Wettbewerbsdaten</li> <li>➤ Unternehmenshandbuch</li> </ul>
<p><i>Meine Recherche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bibliothek</li> <li>➤ Internet-Guide</li> <li>➤ Suchmaschinen</li> <li>➤ E-Zeitschriften</li> <li>➤ Wörterbücher / Nachschlagewerke</li> </ul>	<p><b>Mein Unternehmen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mitarbeiterdatenbank „Gelbe Seiten“</li> <li>➤ Projektdatenbank</li> <li>➤ Markt- und Wettbewerbsdaten</li> <li>➤ Unternehmenshandbuch</li> </ul>		

INTERNET-GUIDE					
Treugast-Portal → Meine Recherche → Internet Guide					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Home</li> <li>News</li> <li>Karriere</li> <li>FAQs</li> <li>Hilfe</li> <li>Sitemap</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Wirtschaft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Betriebswirtschaftslehre</li> <li>➤ Volkswirtschaftslehre</li> <li>➤ Nachschlagewerke</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Tourismus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Institutionen &amp; Verbände</li> <li>➤ Statistische Daten &amp; Länderinformationen</li> <li>➤ Hotels</li> <li>➤ Gastronomie</li> <li>➤ Verkehr</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Unternehmensberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ internationale Beratungsunternehmen</li> <li>➤ nationale Beratungsunternehmen</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><b>Recht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wirtschaftsrecht</li> <li>➤ Reiserecht</li> </ul> </td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Kontakt   Impressum</p>	<p><b>Wirtschaft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Betriebswirtschaftslehre</li> <li>➤ Volkswirtschaftslehre</li> <li>➤ Nachschlagewerke</li> </ul>	<p><b>Tourismus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Institutionen &amp; Verbände</li> <li>➤ Statistische Daten &amp; Länderinformationen</li> <li>➤ Hotels</li> <li>➤ Gastronomie</li> <li>➤ Verkehr</li> </ul>	<p><b>Unternehmensberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ internationale Beratungsunternehmen</li> <li>➤ nationale Beratungsunternehmen</li> </ul>	<p><b>Recht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wirtschaftsrecht</li> <li>➤ Reiserecht</li> </ul>
<p><b>Wirtschaft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Betriebswirtschaftslehre</li> <li>➤ Volkswirtschaftslehre</li> <li>➤ Nachschlagewerke</li> </ul>	<p><b>Tourismus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Institutionen &amp; Verbände</li> <li>➤ Statistische Daten &amp; Länderinformationen</li> <li>➤ Hotels</li> <li>➤ Gastronomie</li> <li>➤ Verkehr</li> </ul>				
<p><b>Unternehmensberatung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ internationale Beratungsunternehmen</li> <li>➤ nationale Beratungsunternehmen</li> </ul>	<p><b>Recht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wirtschaftsrecht</li> <li>➤ Reiserecht</li> </ul>				

Des Weiteren wurden in Anlehnung an Gödert und Gabrys-Deutscher (vgl. GÖDERT 2000, S. 6; GABRYS-D. 2004, S. 84) Vorgaben gemacht zum formalen und inhaltlichen Rahmen des Internet-Guide. Unter anderem wird er überwiegend mit Links und Verweisen auf andere Internetquellen gefüllt sein und im Aufbau einem Webkatalog bzw. einer Linksammlung gleichen,

wobei die Quellen nach inhaltlicher Zugehörigkeit angeordnet sind (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 25ff.).

Die empfohlene Erstellung mit HTML bietet den Vorteil, dass es ein verbreiteter, einfach umsetzbarer Standard ist, bei dem mit Hilfe kostenloser Programme die Aktualität der Links leicht überprüft werden kann. Dies sollte regelmäßig geschehen, denn mit der Aktualität sinkt auch der Gebrauchswert.

Darüber hinaus wurden neben möglichen Aufbauschemen (vgl. PLIENINGER 2003, S. 11ff.) Rahmenbedingungen zur Internetquellen-Auswahl aufgelistet, die deutlich machen, dass die eigentliche Entscheidung letztlich auf menschlichem Urteil basiert und die Qualität dabei den wichtigsten Faktor darstellt.

### **Rahmenbedingungen zur Internetquellenauswahl**

#### ***Inhaltliche Kriterien:***

- z.B. nur Aufnahme von Zusammenstellungen von Informationsquellen (Linksammlungen, Liste von Fachzeitschriften), nicht Einzeldokumenten
- schwerpunktmäßige Relevanz, d.h. für den spezialisierten Bedarf
- Inhalte müssen forschungsrelevant sein, z.B. indem sie Forschungsergebnisse wiedergeben oder die Forschung erleichtern
- i.d.R. über das Internet erreichbare Informationen, z.B. Bibliographische Informationen, Datenbanken, Volltexte, Faktendatenbanken, Nachschlagewerke
- Konsistenz
- Effizienz
- Einfachheit, vielfach als „easy of use“ bezeichnet
- Objektivität, bes. auf Daten und Inhalt bezogen
- Flexibilität

#### ***eigentliche Auswahlkriterien:***

- immer basierend auf menschlichem Urteil / Erfahrung / Intuition
- fachliche Relevanz der Quelle
- Wert aus dem Kontext einer Quelle ermitteln; hier auch Vergleich mit bereits aufgenommenen Quellen
- inhaltlich: fachliche Abdeckung, Richtigkeit, Objektivität, Aktualität (im Sinne von Informationsintegrität)

Es ist eine strenge und einzig am Kriterium der Qualität orientierte Auswahl zu treffen.

(ANHÄNGE 2006, S. 26f.)

Auch wurde ein Vorschlag für die Qualitätssicherung unterbreitet: ein kostenloses Programm, welches nach einem Anstoß die Aktualität der URL's überprüft (vgl. XENU 2006). Diese Liste bedarf einer Abarbeitung. Das setzt voraus, dass eine feststehende Person oder ein Team für die Erstellung und Pflege des Internet-Guide verantwortlich ist/sind.

## **Fazit**

Im Internet-Guide lassen sich gebündelt die Dienste vereinigen, zu denen Treugast einen Zugang besitzt, z.B. elektronische Zeitschriften. Falls gewünscht, können Teile des Internet-Guide später auf die normale Internetseite übertragen werden. Der Zugriff auf relevante und aktuelle Information versetzt den Mitarbeiter in die Lage, Entstehungsprozesse im Unternehmen als Ganzes besser zu begreifen und aktiv an deren Gestaltung mitzuwirken.

Mit dem Internet-Guide wird eine konsistente Arbeitsplattform geschaffen, in die Anwendungen eingebunden werden können, die auf unterschiedlichen Systemen laufen und trotzdem für alle Mitarbeiter transparent nutzbar sind. Das bedeutet auch, dass der Internet-Guide mit relativ geringen Anschaffungskosten verbunden ist. Neue bzw. bestehende Dienste lassen sich leicht integrieren, wenn sie einmal systematisch eingeordnet sind. Dazu gehören u.a. die Wissensmanagement-Tools der TREUGAST. Aufwendig ist vor allem die kontinuierliche Pflege der Seiten, d.h. die Informationen und Links tagesaktuell zu überprüfen und bestehende Strukturen zu reflektieren und ggf. anzupassen. Dies kann zum Teil technisch geschehen, was wiederum eine Arbeitserleichterung darstellt (vgl. SANGL 2004, S. 111).

Sicher ist der Aufbau eines Unternehmensportals für die TREUGAST derzeit noch in weiter Ferne. Die Grundlage ist jedoch mit dem Intranet bereits gelegt und diese Option bietet für die Bibliothek das Potential, sich positiv zu beteiligen.

*„Die Erstellung, die Pflege oder die Mitarbeit an einem Intranet sind daher als von entscheidender Bedeutung anzusehen für eine Strategie, sowohl die Fähigkeiten der Bibliothekarin als auch die Dienstleistungen der OPL transparent zu machen.“* (PLIENINGER 2003, S. 4)

Der Internet-Guide ist ein erster Schritt, der bereits vorhandene Ressourcen nutzt und sinnvoll bündelt.

## 4.6 Kommunikation

### Öffentlichkeitsarbeit und Public Relations

#### *Vorüberlegungen*

Öffentlichkeitsarbeit sind „[...] *alle Maßnahmen zur Analyse und Herstellung einer einheitlichen, unverwechselbaren und wieder erkennbaren Identität einer Institution, Person, eines Produktes usw.*“ (MOTZKO 2006 a). Es ist die Bezeichnung der eigentlichen Werbetätigkeit, z.B. mit Hilfe von Marketing. Unter Public Relations versteht man *„die Herstellung und dauerhafte Pflege von Kommunikationsbeziehungen zwischen der Organisation und ihren verschiedenen Öffentlichkeiten“* (MOTZKO 2006 b). Also im Vergleich zur oben beschriebenen „Tätigkeit“ der Öffentlichkeitsarbeit handelt es sich hierbei um den „Sachverhalt“.

Zuerst wird sich der Gedanke aufdrängen, dass ein Service, der wie die TREUGAST-Bibliothek vorrangig intern angeboten wird, eine Vermarktung seiner Angebote nicht nötig hat. Tatsächlich stehen hier Kostenmanagement und der Effektivitätsgedanke im Vordergrund. Doch auch für eine innerbetriebliche OPL geht es jeden Tag darum, ihren Wert im und für das Unternehmen deutlich zu kommunizieren.

*„Das Informieren über und das Werben für die eigenen Dienstleistungen gehört zu den Kernaufgaben einer kundenorientierten Serviceeinrichtung, sie ist überlebensnotwendig.“* (SEEFELDT 2005, S. 185)

Dabei spielt das Image eine entscheidende Rolle. Es ist ein Vorstellungsbild von anderen und umfasst alle Einstellungen, Erwartungen und Anmutungen, die mit einem bestimmten Meinungsgegenstand verbunden sind (vgl. SEEFELDT 2005, S. 183). Ein Image ist etwas nicht Greifbares, es wird stattdessen von den Emotionen beeinflusst und ist somit subjektiv. Es besitzt großen Einfluss auf menschliche Entscheidungen, weshalb es besonders wichtig ist, ein positives Image aufzubauen.

## **Ausführung**

Die Gründung der TREUGAST-Bibliothek wurde in den Medien bereits nach außen kommuniziert.<sup>81</sup> Die Tatsache, dass die Bibliothek sich noch im Aufbau befindet macht es schwierig, konkrete Marketingmaßnahmen festzulegen. Daher wurden hier Argumente zusammengetragen, welche die besondere Notwendigkeit eines Bibliotheks-Marketings unterstreichen sollen und Beispiele zur Umsetzung gegeben.

Dabei wurden die Funktionen erläutert, die Öffentlichkeitsarbeit haben kann, indem eine Standortbestimmung stattfindet, also die Bibliothek sich in den Beziehungen zu ihrer Umwelt betrachtet. Hier sei verwiesen auf die Standort- bzw. die Best-Practice-Recherche, wo jeweils das nähere Umfeld der TREUGAST betrachtet wurde, um Kooperationspartner zu identifizieren.<sup>82</sup> Außerdem wurden Ziele der Öffentlichkeitsarbeit aufgezeigt, die deutlich machen, dass es eine Existenz sichernde Maßnahme ist (vgl. KONZEPT 2006, S. 24). Als Grundlage dienten die Veröffentlichungen von Plieninger und Umlauf, die sich allerdings vorrangig auf Bibliotheken beziehen, welche der Öffentlichkeit zugänglich sind (vgl. PLIENINGER 2005 a und UMLAUF 2002, 7.1.2, S. 1ff.).

Darüber hinaus heißt es bei St. Clair: *„Es ist ein Grundsatz des One-Person Librarianship, dass die Bibliothekarin sich aktiv um die Menschen bemüht, die die One-Person Library benutzen oder sie benutzen sollten.“* (ST.CLAIR 1998, S. 71).

Dies kann nur über die Identifikation der Benutzerbedürfnisse und entsprechend angepasste Marketingmaßnahmen geschehen, wie z.B. das Erstellen einer Informationsbroschüre. Letzteres sollte erst geschehen, wenn das Profil des eigentlichen Service fest steht. Daher wurde in diesem Teil des Konzeptes noch einmal unterstrichen, wie wichtig die professionelle und kontinuierliche Auseinandersetzung mit diesem Thema ist, sprich das es dafür Personal geben muss.

---

<sup>81</sup> s. URL

[[http://www.treugast.de/treugast/pages/karriere/diplomanden\\_doktoranden.htm](http://www.treugast.de/treugast/pages/karriere/diplomanden_doktoranden.htm)]  
(geladen: 2006-06-26)

<sup>82</sup> s. Abschnitt 3. Entwicklung

## **Pressespiegel**

Ein externes Pressebüro in Hamburg verfasst Artikel bzw. nimmt Texte von der TREUGAST entgegen und leitet sie an die Presse weiter. Diese Pressemitteilungen werden auf der TREUGAST-Homepage veröffentlicht.<sup>83</sup> Unter dem Menüpunkt „Presse“ auf der linken Seite gelangt man zu „Pressespiegel“ und „Pressearchiv“. Die Veröffentlichungen sind noch einmal eingeteilt in „Wirtschafts- und Tagespresse“, sowie „Fachpresse“. Ob dort alle Artikel zu finden sind oder nur ausgewählte, wer diese Auswahl trifft und nach welchen Kriterien, war auf Nachfrage nicht verbindlich zu klären. Auch ist das Angebot nicht aktuell gehalten. Da die Pressemitteilungen meist die gesamte TREUGAST betreffen, und nicht nur das Institut, wurde davon Abstand genommen, eine Mitarbeit der Bibliothek an dieser Stelle vorzuschlagen. Dies übersteigt gerade am Anfang die Kapazitäten und verlangt Konzentration auf das Wesentliche.

## **Fazit**

Hier sollte die Frage geklärt werden, wie viel und ob die Bibliothek überhaupt Public Relations benötigt, intern wie extern. Das Thema Marketing beinhaltet ein sehr marktwirtschaftliches Handeln, während eine OPL eher non-profit orientiert ist und interne Dienstleistungen für die Trägerorganisation erbringt. Doch gerade deshalb ist Werbung notwendig für die Erzielung eines Konsens mit dem Unterhaltsträger über Definition und Entwicklung der Bibliothek.

*„Hervorragende Dienstleistungen führen wahrscheinlich zu überwältigendem Erfolg bei Bibliotheksbenutzern. Das reicht aber nicht. Wichtiger ist es, den Geldgeber, den Unterhaltsträger der Bibliothek davon zu überzeugen, wozu die Bibliothek gut ist.“ (UMLAUF 2001, S. 19)*

Es ist eine Tatsache, dass es sich um einen Service handelt, der durchaus bekannt sein soll bzw. nach außen kommuniziert wird, und andererseits momentan nur den Mitarbeitern intern zugänglich ist. Da sich dies in naher Zukunft wohl nicht ändern wird, scheint es ratsam, nach Aufbau der Dienstleistungen und Implementierung des Service die Aufmerksamkeit

---

<sup>83</sup> s. URL [<http://www.treugast.de/treugast/pages/presse/pressespiegel.php>] (geladen: 2006-06-29)

verstärkt auf das „interne“ Marketing zu konzentrieren. Dies zum einen, um den Unterhaltsträger, sowie den Nutzern das Erfordernis eines solchen Service deutlich zu machen und zum anderen, um angemessene Wertschätzung für die Bibliothek zu erhalten.

## **4.7 Organisations- und Führungsgrundsätze**

Bei den Überlegungen zu den Organisations- und Führungsgrundsätzen ging es neben den Frage „Wo kann das realisiert werden?“ um die Frage „Wie müsste eine solche Einrichtung organisiert sein um die bis dahin skizzierten Anforderungen zu erfüllen?“.

### **4.7.1 Organisation und Personal**

#### ***Vorüberlegungen***

In der Checkliste Nr. 8 „Aufbau der Bibliothek“ der OPL-Kommission<sup>84</sup> wird der erste Schritt in der konzeptionellen Bibliotheksplanung als „Infrastruktur erkunden“ beschrieben (vgl. MERKLE 2004, S. 8). Dabei geht es darum, die arbeitsspezifischen Abläufe und den Aufbau in der generellen Organisationsstruktur aufzuzeigen.

Eine Positionierung der Informationseinrichtung innerhalb des TREUGAST-Institutes erfolgte nach einer genaueren Betrachtung des Organisationsplans der TREUGAST.<sup>85</sup> In Anbetracht der Größe des Institutes und dem bereits vorhandenen Research Office in Weimar ist zum jetzigen Zeitpunkt mit einem quantitativ beschränkten Arbeitsaufkommen zu rechnen. Die logische Konsequenz daraus ist der Betrieb einer Bibliothek als One-Person Library (OPL).<sup>86</sup>

Hierbei ist grundsätzlich zu beachten:

- *„[Bibliotheken] erstellen Dienstleistungen, keine physischen Produkte.*
- *Die zu liefernden Dienstleistungen und die zu bedienende Klientel sind ihnen weitgehend verbindlich vorgeschrieben.*

---

<sup>84</sup> URL [<http://www.bib-info.de/komm/kopl/>] (geladen: 2006-07-05)

<sup>85</sup> s. Abschnitt 2. Die TREUGAST

<sup>86</sup> Definition einer OPL s. MORGENSTERN 1997

- *Sie fungieren meist als Dienstleistungseinrichtungen [...] und sind daher nicht unabhängig in ihren Entscheidungen.*
- *Sie benötigen für ihre Dienstleistungen zum großen Teil hoch qualifiziertes Personal.“*

(POLL 2004, S. 111)

Eine Personalbedarfsermittlung, mithilfe von Verfahren der qualitativen Personalbedarfserrechnung, kam für eine detaillierte Aufstellung nicht in Frage. Die dafür benötigten unmittelbaren Bestimmungsfaktoren der zu erfüllenden Aufgabenkomplexe in einem Mengen- und Zeitgerüst sind zum jetzigen Zeitpunkt nicht genauer zu benennen (vgl. WITTLAGE 1995, S. 25f.). Die Anzahl und Häufigkeit der Anfragen (Welche der Mitarbeiter würden wie oft bei der Informationseinrichtung Anfragen einreichen?), die erforderliche Tiefe der Antworten (Wäre eine weitere Aufbereitung von Quellen von Nöten oder reicht die Quellenangabe?), sowie die Details der Recherchemöglichkeiten (Datenbanken, Zugang zu Quellen etc.) waren bei Konzepterstellung noch nicht genauer zu bestimmen.

Auch die Entwicklung eines quantitativen Personalbedarfsplans ist hier nicht weiter in Betracht gezogen worden (vgl. WITTLAGE 1995, S. 33). Die Gründe dafür sind der enorme Umfang der Kriterien und die minimalen Angaben zum erforderlichen Leistungsspektrum. Dies gehörte nicht zu den primären Aufgaben des Bibliothekskonzeptes, denn auch die Entscheidungsträger müssten in eine derartige Untersuchung miteinbezogen werden.

Bei den Überlegungen nach dem Zeitbezug des Personalbedarfs wurde deutlich, dass bei einer Umsetzung des Bibliothekskonzeptes zunächst ein eher kurzfristiger bis mittelfristiger Bedarf bestünde (vgl. WITTLAGE 1995, S. 28). Diese Ansicht begründet sich in der Annahme, dass die Entwicklung und Umsetzung des Konzeptes stark von der wirtschaftlichen Stellung der TREUGAST abhängt und langfristige Prognosen im Rahmen dieser Diplomarbeit nicht möglich sind.

In einem nächsten Schritt ging es um die benötigten personellen Anforderungen bzw. beruflichen Qualifikationen der Arbeitskraft.

Die Tätigkeitsfelder sind aus folgenden Bereichen von der Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. u.a. mit Zielen, Tätigkeiten und Kompetenzen definiert worden:

- Bestands- und Informationsvermittlung
- Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
- Bestandsaufbau und Erwerbung
- Erschließung
- Bibliotheksmanagement
- EDV

(vgl. BERUFSBILD 2000, S. 7)

Bei einer Betrachtung nach Bibliothekstypen sind im Berufsfeld Spezialbibliothek folgende Merkmale hervorgehoben:

- *„Konzentration auf Dienstleistungen im Rahmen der von der Trägerorganisation gewünschten und benötigten Wissenschaftsgebiete,*
- *weniger ausgeprägte Arbeitsteilung,*
- *Kompetenzen werden auf wenige(r) Mitarbeiter konzentriert“.*

(BERUFSBILD 2000, S. 15)

Darüber hinaus werden vielfach Kernkompetenzen betont, wie z.B. die betriebswirtschaftliche, soziale, kulturelle und technologische Kompetenz (vgl. SIEWEKE 2005, S. 105, BRÜCKEN 2001, S. 9ff.). Aber auch außerfachliche Kompetenzen (sog. Soft Skills), wobei diese sich bei den verschiedenen Bibliothekstypen durchaus unterscheiden (vgl. BRÜCKEN 2001, S. 23).

## **Ausführung**

Zur Organisation wurde auf folgende Punkte hingewiesen:

- Eine Informationseinrichtung wäre dem Institut unterstellt und in der Betriebsform eine One-Person Library (OPL).

Der Arbeitsumfang muss dem Institut angemessen sein. Da das Institut eine geringe Mitarbeiteranzahl beschäftigt, wäre ein größerer Umfang nicht angemessen, bzw. schwer vertretbar.

- Es besteht kurzfristig ein hoher Personalbedarf, der mithilfe von tätigkeitsbezogenen Hilfskräften unterstützt werden könnte.

Der Grund dafür ist, dass langfristige Aussagen zu diesem Zeitpunkt nicht gemacht werden können. Dafür wäre eine Prognose der wirtschaftlichen Situation des Trägers notwendig.

*„Die nächste Aufgabe ist dann, einen Werbefeldzug [...] anzutreten: dass nämlich der professionelle Bibliothekar – und nur er – derjenige im Unternehmen ist, der über die ganz bestimmten Attribute, Fähigkeiten und die Ausbildung verfügt, die Flut von Informationen zu sichten, diejenigen von Relevanz herauszufiltern, diese zu bündeln und dann der genau richtigen Person zuzustellen.“ (PAUL 1996, S. 7)*

Die beruflichen Qualifikationen wurden anhand der anfallenden Tätigkeiten aus den Arbeitsvorgängen für wissenschaftliche Bibliotheken (AVWB) kurz dargestellt. Des Weiteren folgt eine Auflistung mit wünschenswerten Qualifikationen. Unter den gegebenen Voraussetzungen erschien es sinnvoll, auf die Besonderheiten der Arbeitsanforderungen auf diese Art und Weise hinzuweisen. OPL-spezifisch sind dabei beispielsweise ein hohes Maß an Selbstständigkeit, Kommunikationsbereitschaft und Verantwortungsbewusstsein. Kenntnisse eines der TREUGAST-Schwerpunkte oder Berufserfahrung wären für die komplette Neueinrichtung durchaus von Vorteil.

Eine Liste mit relevanten Websites für eine Stellenausschreibung oder weitere Informationen für diese Berufssparte, sowie eine Liste mit Websites von fachspezifischen Universitäten und Fachhochschulen zur Anwerbung von Praktikanten und Hilfskräften ist erarbeitet worden, um den Einstieg für Branchenfremde zu erleichtern (vgl. ANHÄNGE 2006, S. 34).

## **Fazit**

Schwierig hierbei war die Konkretisierung der ungenauen Vorgaben. Verständlich ist, dass die Erwartungen an dieses Kapitel seitens des Auftraggebers sicherlich eindeutige und präzise Aussagen vorsahen. Die Möglichkeiten, diesbezüglich fundierte und reale Angaben zu erzielen, die für einen weiteren Gebrauch durchaus von Nöten wären, waren auf Grund des Arbeitsumfanges und der Notwendigkeit von betriebsinternen Kenntnissen sehr gering. Wohingegen das Erarbeiten der beruflichen Qualifikationen und Darstellung der Bibliotheksspezifischen Kenntnisse interessant und durch die Menge der Literatur gut zu bewerkstelligen war.

### **4.7.2 Ortsbestimmung und Raumplanung**

#### ***Vorüberlegungen***

Die TREUGAST hat ihren Hauptsitz in München. Im Erdgeschoss des lang gezogenen Gebäudes befinden sich die Lounge und vier Büroräume. Im ersten Obergeschoss sind das Büro der Geschäftsführung, ein Büro mit zwei Mitarbeitern, der Konferenzraum, die Küchenecke, sowie die Räume der Firma dreamteam solutions (Softwarelösungen).<sup>87</sup> Im Tiefparterre befinden sich drei eingerichtete Büros, eines davon genutzt von den Praktikanten bzw. Diplomanden. Zwei Räume stehen noch leer und daneben befindet sich ein weiterer, sehr kleiner Büroraum.

Momentan sind die Medien in München in den unterschiedlichen Büros in Schränken mit Türen untergebracht und die Tatsache, dass es keinerlei Übersicht darüber gibt, was vorhanden ist, erleichtert auf keinen Fall das Auffinden. Daher ist es ratsam, die Bestände und auch den Service an einem Ort zu konzentrieren, quasi eine Anlaufstelle zu schaffen, die jedem zugänglich und bekannt ist. Die Bereitstellung eines solchen Ortes führt zu einer Verkürzung der (Recherche)Wege und somit zur Einsparung von Arbeitszeit, –kraft und letztlich finanziellen Mitteln.

---

<sup>87</sup> URL [<http://www.dreamteam-solutions.de/index.php>] (geladen: 2006-07-05)

### **Ausführung**

Eine Idee der TREUGAST war es, in der Lounge, die einem Empfangsraum entspricht, einige Regale aufzustellen. Dies ist jedoch nicht empfehlenswert, da der Raum beinahe komplett mit Fenstern ausgestattet ist und so nur ein fünftel wirkliche Stellfläche für Regale bietet. Dieser Raum dient vor allem dem Empfang von Gästen sowie als Ort von Geschäftsverabredungen, während derer ein Zutritt oder eine Störung nicht erwünscht ist. Dies würde den ungehinderten Zugang zu vorhandenen Ressourcen erheblich einschränken.

Nach einem Rundgang durch das TREUGAST-Gebäude wurde schnell klar, dass sich nur im Tiefparterre noch Kapazitäten befinden. Allerdings sind die Räume nicht sehr groß (ca. 15-20 qm), so dass evtl. ein Wanddurchbruch in Erwägung gezogen werden muss. Die endgültige Entscheidung für einen Raum wurde offen gelassen, da sie vom generellen Willen und der Art und Weise einer Umsetzung abhängig ist.

Unter dem Punkt Raumplanung (6.4) im Konzept wurden wichtige Schritte aufgelistet, welche die weitere Vorgehensweise bei der Einrichtung eines Raumes verdeutlichen sollen. Zu Beginn ging es um die Bibliotheksausstattung:

- Was ist schon vorhanden?
- Was muss noch besorgt werden?
- Kataloge von Bibliotheksausstatterern durchblättern; Websites besuchen; anrufen; Beratungstermine vereinbaren.
- Kontakt mit anderen Einrichtungen aufnehmen und nachfragen, womit gute Erfahrungen gemacht wurden.

(KONZEPT 2006, S. 28)

Fragen der Gebäudesicherheit und die Versorgung im Notfall (Feuer, Wassereintritt etc.) sollten im Laufe einer Neueinrichtung frühzeitig geklärt werden (vgl. WINDINGER 2005, S. 3). Ebenso von Bedeutung ist die Arbeitssicherheit. Die wichtigsten Fragen dazu wurden im Konzept aufgeführt. Hier ein Ausschnitt:

#### **Sicherheit**

Beachten von:

- Brandschutz
- Gebäudesicherheit: Zahl der Zugänge, Gefahr von Grundwasser im Keller, Bruch Wasserführender Leitungen

Organisatorische Fragen der Notfallvorsorge klären:

- Gibt es einen Evakuierungsplan für die Medien?
- Wie und von wem werden sie abtransportiert und zwischengelagert?
- Gibt es einen allgemeinen Plan mit wichtigen Kontaktdaten und Verantwortlichkeiten?

#### **Sicherheit im EDV-Bereich**

- Was muss in einem EDV-Versagensfall geschehen?
- Wie werden die Daten gesichert bzw. was passiert im Fall von Datenverlust?
- Gibt es eine Notstromversorgung um das Nötigste aufrecht zu erhalten?

Diese Fragen sollten geklärt werden, bevor der Ernstfall eintritt.

#### **Arbeitssicherheit**

Betrifft v. a. Gesundheitsvorsorge:

- Ist eine ausreichende Lüftung vorhanden?
- Wie ist es um das Raumklima bestellt?
- Herrschen erträgliche Arbeits- und Nutzungsbedingungen (z. B. Ergonomie)?

Sicherheitsfragen können nicht abschließend gelöst werden:  
Sicherheitsarbeit ist kontinuierliche Arbeit.

(KONZEPT 2006, S. 28f.):

Unter dem Punkt Medienpräsentation wurde noch einmal der Aspekt der Benutzerfreundlichkeit betont.

#### **Medienpräsentation**

Wichtigster Grundsatz bei der Aufstellung und Präsentation von Medien ist die Benutzerfreundlichkeit.

Dazu gehören z. B.

- ein Übersichtsplan über die Hauptgruppen der Systematik
- aktuelle Liste der vorhandenen Zeitschriften mit Angaben zum Bestand
- Beschriftung der Regale.

(KONZEPT 2006, S. 29).

Im Konzept wird nicht näher auf die technische Ausstattung eingegangen, denn im Haus sind bereits zwei Multifunktionsgeräte vorhanden, die für Kopien und als Drucker genutzt werden. Jeder Arbeitsplatz verfügt über einen Flachbildschirm.

In den Anhängen zum Bibliothekskonzept finden sich weitere Fragen, die sich konkreter mit der Raumplanung befassen. Als Grundlage diente der DIN-Fachbericht 13 zur Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken (vgl. DIN 1998). Es wurden nur jeweils die Aspekte übernommen, welche für die TREUGAST relevant erschienen:

### **Fragenkatalog**

- Wie viele qm stehen zur Verfügung?
- Richtwert zum Gesamtflächenbedarf = pro 1.000 Medieneinheiten 30 m<sup>2</sup>
- Wie viel Platz ist an der Wand?
- Sollen die Regale vom Fußboden bis zur Decke reichen?
- Welche Auswirkungen haben Heizung, Lüftung, Fenster?
- Wo sind die Steckdosen?
- Wo gibt es Lichtquellen? Sind sie ausreichend?
- Können auch Möbel *im* Raum stehen?
- Soll es Arbeitsplätze in der Bibliothek geben? Wo könnte das sein bzw. wie viel Platz wird dafür gebraucht?
- Statik: Alle Räume in Bibliotheken müssen eine Tragfähigkeit von 5 kN (500 kg/qm) haben. Ausnahme: reine Büroräume, bei denen eine andere Nutzung ausgeschlossen ist; dort sind 2 kN (200 kg/qm) vorgeschrieben.

(ANHÄNGE 2006, S. 36):

Nach dem Hinweis darauf, dass nach Möglichkeit auf Produkte von Fachfirmen zurückgegriffen werden sollte und der Aufführung von grundlegenden Auswahlkriterien für Einrichtungsgegenstände folgt eine Tabelle mit Namen und Kontaktdaten von zwölf Bibliotheksausstattern. Nach den Listen von Höckmair, Niemeyer und der Senatsbibliothek Berlin (vgl. HÖCKMAIR 1997, S. 136ff.; NIEMEYER 2006; SENATSBIB 2006) wurden Firmen im Internet abgerufen und ggf. in die Tabelle aufgenommen. Als Kriterien galten dabei die regionale Erreichbarkeit (einige Angebote waren nur in Österreich erhältlich), die Breite und Tiefe der Angebotspalette (gemessen am Bedarf der TREUGAST) und der allgemeine Eindruck von der Seriosität des Internetauftrittes (u.a. klare, übersichtliche Gestaltung, Aktualität).

Außerdem folgt eine sehr detaillierte Darstellung zu den Bibliotheksregalen, welche Maße günstig sind, wie die Fachböden beschaffen sein sollten und was allgemein bei der Ausstattung zu beachten ist. Abschließend findet sich der Hinweis auf die Möglichkeiten zur Zeitschriftenunterbringung, da in der TREUGAST viele Zeitschriften genutzt werden.

### **Fazit**

Die Ausarbeitungen zur Raumplanung sollten der TREUGAST zum einen die Auswahl eines geeigneten Raumes erleichtern und zum anderen die Gedankengänge für ein weiteres Vorgehen geordnet darstellen. Im

Nachhinein wurde deutlich, dass die Ausarbeitung, besonders was die Bibliotheksregale betrifft, zu umfangreich geworden ist.

Aus einem Telefongespräch mit Frau Dr. Funke am 5.7.2006 ging nun hervor, dass inzwischen ein leerstehender Raum im Keller des TREUGAST-Gebäudes ausgewählt wurde und bereits Bibliotheksregale bestellt sind.

## **4.8 Ressourcengrundsätze**

### ***Vorüberlegungen***

Zu den grundsätzlichen Überlegungen eines Bibliotheksaufbaus zählt die Betrachtung der finanziellen Aspekte. Für das Bibliothekskonzept wurden dabei zwei Bereiche in Betracht gezogen und ausgearbeitet: die Frage nach einer Kostenaufstellung für eine notwendige Grundausstattung und die darauf folgenden laufenden Kosten sowie die Frage nach möglichen externen Finanzierungshilfen. Dabei wurde überlegt, ob dafür eine Fremdfinanzierung durch Zuschüsse möglich ist, wenn die Einrichtung auch der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen würde. Da es sich bei dem TREUGAST-Institut jedoch um eine privatwirtschaftliche Institution handelt und die Informationseinrichtung vorrangig und zu Beginn ausschließlich den eigenen Mitarbeitern zur Verfügung stehen soll, kam eine Fremdfinanzierung für den Aufbau nicht in Frage.<sup>88</sup>

Wie bereits in den Vorüberlegungen zu den Organisations- und Führungsgrundsätzen erwähnt wurde, erstellen Bibliotheken Dienstleistungen, die jedoch im Gegensatz zu anderen Dienstleistungseinrichtungen nur bedingt direkt nach der Nutzung in Rechnung gestellt werden. Das permanente zur Verfügung stellen von aktueller und relevanter Fachliteratur lässt sich nur eingeschränkt in einen konkreten Gegenwert umrechnen. Das dauerhafte Angebot, die Pflege des Bestandes und die personalisierte Zuständigkeit spiegeln sich in den unterschiedlichen Kostenfaktoren für z.B. Personal, Medienetat, technische Infrastruktur und eine geeignete Immobilie wider.

---

<sup>88</sup> Andere unterstützende Maßnahmen wie Sponsoring oder Fundraising werden an späterer Stelle näher erläutert.

*„So wird in der Bibliothek bisweilen lediglich ein Kostenfaktor gesehen [...] wenn die Spezialbibliothek in den Augen ihrer Trägerinstitution nichts anderes als eine Lagerhalde eines nicht zu aktivierenden Buch- und Zeitschriftenbestandes darstellt, der angesichts des starken Wandels von wirtschaftlichen Entwicklungen nur wenig Relevanz für den Unternehmenserfolg haben kann.“* (PAUL 1996, S. 2)

Wichtig ist es, mit einer stichhaltigen Kostenbegründung zu argumentieren sowie das Erbringen von *„Beweise[n], dass das Kostenwesen beherrscht wird und die Ausgaben unter Kontrolle sind“* (PAUL 1995, S. 42f.).

Dies sind Gründe für die Schwierigkeit in der Feststellung der Kostenfaktoren für das Bibliothekskonzept bei einer noch nicht existenten Bibliothek. Dazu zählen z.B. fehlende Angaben zu:

#### *Raum*

Für eine Aufstellung der Kosten zur Instandhaltung und Nutzung.

#### *Umfang des Medienbestandes oder Etat*

Hier gibt es weder eine geschätzte Summe, die zur Verfügung steht, noch eine Aussage zur gewünschten Größe des Bestandes.

#### *Personal*

Hierzu wurden keinerlei Aussagen gemacht, ob überhaupt in absehbarer Zeit und mit welchen Qualifikationen eine Arbeitskraft eingestellt werden soll.

Eine Aufstellung der Kosten nach einer *„[...] Zuordnung aller in der Bibliothek entstehenden Kosten zu genau den Arbeitsprozessen, die sie verursacht haben [...]“* (CEYNOWA 1997, S. 71) wäre daher hypothetisch und für einen weiteren Einsatz nicht geeignet.

### **Mögliche externe Finanzierungshilfen**

Bei den Überlegungen zu möglichen externen Finanzierungshilfen sind zunächst Methoden des Sponsoring<sup>89</sup> und Fundraising<sup>90</sup> für eine weitere

---

<sup>89</sup> Sponsoring ist ein Geschäft auf Gegenseitigkeit. Es umfasst: Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle aller Aktivitäten, die mit der Bereitstellung von Geld, Sachmitteln etc. durch Unternehmen verbunden sind zum Zweck der Förderung von Personen und/oder Organisationen in den Bereichen Sport, Kultur, Kunst, Soziales, Wissenschaft. (JANK 2002, S. 2)

Ausarbeitung ausgeschlossen worden. Dies geschah aus folgenden Gründen:

- Umfangreiche Voraussetzungen sind notwendig um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewähren, wie z.B. Analysen der Organisation, der Umwelt und der Zielgruppe.
- Eine professionelle Planung und Durchführung ist für einen Erfolg unerlässlich.
- Beide Methoden setzen eine langfristige Planung voraus.
- Fundraising-Aktionen für Bibliotheken sind nur mit großem Zeit- und Personalaufwand zu realisieren.

Beim Bestandssponsoring, ein Konzept das z.B. in den Städtischen Bibliotheken in Dresden praktiziert wird, wird der Aufwand und Umfang deutlich. Der 1. Schritt umfasst eine Analyse der eigenen Infrastruktur und Leistungen, *„inwieweit sie für Verlage [hier der Sponsor] von Interesse sind“* und als 2. ist es wichtig *„die Interessen und Wünsche des potentiellen Sponsors zu kennen“* (RABE 1999, S. 40). Die Kritik an diesem Konzept macht deutlich: es bestehen Probleme durch den Mangel an Planbarkeit, Qualitätsmängel im Angebot und zusätzliche Bearbeitungs- und Einwerbungskosten für die Bibliothek (vgl. RABE 1999, S. 40).

Die Ausführung der möglichen externen Finanzierungshilfen als alternative Finanzierungsquellen wurde nach Vorlage von Albers (vgl. ALBERS 2002, S. 1) erarbeitet. In dem Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare *„Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen“* werden im Kapitel *„Finanzen und Controlling“* Fördermöglichkeiten von Drittmittelprojekten beschrieben.

*„Um diese sich mehr und mehr öffnende Schere [zwischen dem Einsatz moderner Technologien und dem finanziellen Leistungsvermögen von Bibliotheken] zu schließen, werden neben Fundraising und Sponsoring insbesondere Fördermöglichkeiten durch Drittmittel von nationalen und*

---

<sup>90</sup> „Alle systematisch, professionell und kontinuierlich angelegten Maßnahmen von Non-Profit-Organisationen zur Beschaffung von Ressourcen, mit denen sie ihre Aufgaben und Ziele erfüllen können, für die aber keine marktübliche materielle Gegenleistung erbracht wird.“ (JANK 2002, S. 1)

*internationalen Förderinstitutionen vor allem zur Finanzierung zeitlich befristeter Projektvorhaben immer wichtiger.“ (ebd.)*

Grundsätzlich ist dabei fest zu stellen, dass es sich bei einem Projekt um ein zeitlich begrenztes Vorhaben handelt, das von einem dafür eingesetzten Projektteam zu einem bestimmten Ziel durchgeführt wird. Wird dieses Projekt nicht ausschließlich von der Trägerinstitution, sondern von einer externen Fördereinrichtung bezuschusst oder vollständig finanziert, so wird dies Drittmittel-Projekt genannt (ALBERS 2002, S. 1).

Das Einwerben solcher Drittmittel geschieht mithilfe der Auswahl eines den Bedürfnissen entsprechenden und geeigneten Förderprogramms. Eine Auswahl von Förderprogrammen und den Förderinstitutionen ist in dem bereits genannten Fachratgeber enthalten (vgl. ALBERS 2002, S. 1). Es erfolgte eine Recherche nach den dort aufgeführten Förderinstitutionen, deren konkreten Vorhaben und Zielen sowie deren Förderprogrammen.

Die Kriterien bei der Prüfung relevanter Einrichtungen waren:

- Förderung von privatwirtschaftlichen Trägern-
- Schwerpunkt der wissenschaftlichen Arbeit darf nicht thematisch gebunden sein, z.B. nur historisch forschende Institutionen oder Einrichtungen der Bildenden Kunst.

Bei Betrachtung möglicher Projekte wurde zudem die Voraussetzung deutlich, dass bereits eine funktionierende Einrichtung bestehen muss und bei einer möglichen Bewerbung für ein etwaiges Projekt eher an einen Ausbau der Funktionen und Ziele zu denken ist.

Geprüft wurden z.B. ohne relevante Ergebnisse:

- der Index deutscher Stiftungen, der jedoch aufgrund des mangelnden thematischen Bezuges zu Tourismus oder Hotellerie nicht in Frage kam,
- die Robert-Bosch-Stiftung, die einen Bezug zu Osteuropa voraussetzt,
- die Bertelsmann-Stiftung, die ausschließlich Eigenprojekte konzipiert, initiiert und auch in der Umsetzung begleitet.

Ausgewählt wurden drei Förderinstitutionen: die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG), das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Kulturstiftung des Bundes.

Die Ziele der Förderprogramme wurden dann mit fiktiven Vorhaben (Projektideen) einer evtl. Informationseinrichtung am TREUGAST-Institut abgestimmt und werden mit den entsprechenden Projektideen in der Ausführung dargestellt und erläutert.

### **Ausführung**

Zuerst erfolgte die Aufstellung der Posten für eine erstmalige Grundausstattung.

Zu einer erstmaligen Grundausstattung gehören:

- Inneneinrichtung, die den bibliotheksspezifischen Anforderungen entspricht
  - informationstechnologische Ausstattung, incl. Installation
  - Mittel zur organisatorischen Planung und Inbetriebnahme
- (KONZEPT 2006, S. 30).

Die Aufstellung der laufenden Kosten wurde nach dem Kostenartenplan des Fachratgebers für erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen vorgenommen.

Zu laufenden Kosten zählen die Bereiche:

- *Personal*  
Neben der Anstellung von qualifiziertem Fachpersonal, könnten für einen begrenzten Zeitraum oder Aufgabenbereich Hilfskräfte eingestellt werden, um einem evtl. Mehraufwand (z.B. formale Medieneinarbeitung, Einrichtung der Räumlichkeiten) entsprechend gerecht zu werden. Hinzu kommt die Berücksichtigung der Kosten für eine längerfristige Weiterbildung, um ggf. variierenden Dienstleistungsangeboten gerecht zu werden.
- *Medien*  
Hierfür entscheidend ist der Maßstab der Anwendung des Bestandsprofils und die Bedeutung der einzelnen Themengebiete. Darin wird u.a. der Umfang des Medienbestandes bestimmt. Dieser kann wiederum nach Medienarten aufgeteilt über die jeweils benötigten Ressourcen Aufschluss geben. Eine grundsätzliche Unterteilung der Gewichtung von Medienarten wäre sinnvoll, um die individuellen Nutzeransprüche besser bedienen zu können.<sup>91</sup> Kosten für Online-Zugänge, aber auch Abonnements von Zeitschriften und Loseblattsammlungen könnten ebenfalls gesondert budgetiert werden.
- *Sachkosten (beispielhaft)*
  - Anschluss an das übliche Kommunikations- und Datenübertragungsnetz
  - Materialien zur Medienbeschriftung und -folierung, Büromaterialien etc.
  - Bereitstellung der geeigneten Software, z.B. einmalig oder im Abonnement

---

<sup>91</sup> Z.B. CD-ROMs und andere digitale Datenträger sind für die Nutzung über das Intra- oder Internet vom Standort unabhängig und so flexibler nutzbar.

- *Bewirtschaftungskosten*  
Da sich die Bibliothek in den Räumlichkeiten der TREUGAST befinden wird, ist eine separate Bewirtschaftung der Bibliotheksräume unwahrscheinlich. Hier ist eher mit Mehrkosten (z.B. von Heizung, Strom, Wasser/Abwasser, Reinigung) der Gesamtanlage zu rechnen.

(vgl. POUWELS 2002, 5/3.2, S. 1) (s. ebd. 30f.)

### **Mögliche externe Finanzierungshilfen**

Zunächst wurde auf alternative Finanzierungsquellen wie Sponsoring und Fundraising hingewiesen:

Die Unterstützung des Bibliotheksetats durch Methoden wie Sponsoring und/oder Fundraising ist erst sinnvoll nach dem grundlegenden Aufbau der Bibliothek. Damit wird ein Anreiz für externe Finanziers geschaffen.

Die Durchführung und Kommunikation solcher Strategien setzt ein kontinuierliches und professionelles Handeln voraus.

Im Weiteren wurde die Option der Nutzung von Drittmittel-Projekten skizziert. Wobei deutlich gemacht wurde, dass es sich dabei um zusätzliche Gelder für weiterführende Projekte handelt.

Drittmittel-Projekte sind nicht dazu geeignet, bei fehlenden oder zu geringen Haushaltsmitteln von Institutionen, die Finanzierung originärer Aufgaben und Funktionen sicher zu stellen. Eine Projektförderung bezieht sich in der Regel ausschließlich auf die durch das Projekt entstehenden Kosten.  
(KONZEPT 2006, S. 31).

Im Anschluss daran wurden die relevanten Förderprogramme der drei möglichen Förderinstitutionen mit einem entsprechenden Auszug aus dem Leitfaden oder Programm vorgestellt. Bei einer genaueren Betrachtung der dort genannten Ziele wurde jeweils eine Idee entwickelt und diese mit einem Hinweis für die Durchführung ergänzt.

### **Die Deutsche Forschungsgemeinschaft**

Nach Ermittlung der Schwerpunkte der Programme bei der DFG kamen im Bereich der „Wissenschaftlichen Literaturversorgungs- und Informationssysteme“ (LIS) zwei Förderprogramme in Frage: „Themenorientierte Informationsnetze“ und „Überregionale Literaturversorgung“.

*Förderprogramm: Themenorientierte Informationsnetze*

Ein Ziel der DFG hierbei ist u.a. „[der] Aufbau einer projektunabhängigen, dauerhaften und überregionalen Informations-Infrastruktur [...]“<sup>92</sup>

**Idee**

Der Austausch relevanter Daten und die Zusammenführung des Studienbestandes, um einen erweiterten und umfassenden Zugang zu diesem Fachgebiet zu ermöglichen. Und somit der Aufbau einer überregionalen internetbasierten Zusammenarbeit mehrerer Institute, die auf dem Gebiet Tourismus tätig sind.

Die Kooperation der Einrichtungen könnte mithilfe aller beteiligten Bibliotheksbestände und den internen Datenpools (z.B. die Integration aller relevanten Intranet-Bereiche), über einen enormen fachspezifischen Informationsbestand verfügen. Initiator könnte hierfür das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences sein.

*Förderprogramm: Überregionale Literaturversorgung*

Darin die DFG: „Spezialbibliotheken können mit definierten Erwerbungsprojekten gefördert werden, wenn sie im Hinblick auf besondere Materialgattungen oder eine spezifische fachliche Vertiefung Sondersammelgebiete ergänzen.“<sup>93</sup>

**Idee**

Exklusive Bereitstellung von tourismusspezifischen Datenbanken und digitalen Datenträgern, in Abstimmung und / oder Ergänzung mit der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln<sup>94</sup>.

**Durchführung**

Grundsätzlich antragsberechtigt sind alle Forschenden mit abgeschlossener wissenschaftlicher Ausbildung. Diese können mithilfe des Merkblattes für Anträge auf Sachbeihilfen und dem Leitfaden für die Antragstellung<sup>95</sup> direkt einen Antrag an die DFG stellen.

(KONZEPT 2006, S. 32)

## **Bundesministerium für Bildung und Forschung**

Beim BMBF ist der Projektträger „Neue Medien in der Bildung und Fachinformation“ Ansprechpartner für die Antragsteller aus Wissenschaft

---

<sup>92</sup> Deutsche Forschungsgemeinschaft: Merkblatt Themenorientierte Informationsnetze, URL

[[http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/12\\_12.pdf](http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/12_12.pdf)] (geladen: 2006-05-04)

<sup>93</sup> Deutsche Forschungsgemeinschaft: Merkblatt Überregionale Literaturversorgung, URL

[[http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/12\\_10.pdf](http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/12_10.pdf)] (geladen: 2006-05-04)

<sup>94</sup> Eines der Sondersammelgebiete der USB Köln ist die Betriebswirtschaftslehre. Hier besteht jedoch m.E. die Notwendigkeit zum Ausbau vor allem bei den digitalen Nutzungsmöglichkeiten. [[http://www.ub.uni-koeln.de/ssg/dfg/bwl/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/ssg/dfg/bwl/index_ger.html)] (geladen: 2006-05-04)

<sup>95</sup> DFG: Merkblatt für Anträge auf Sachbeihilfen mit Leitfaden für die Antragstellung, URL

[[http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/1\\_02.pdf](http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/formulare/download/1_02.pdf)] (geladen: 2006-05-04)

und Wirtschaft für das Gebiet der Fachinformation / Digitale Bibliothek (KONZEPT 2006, S. 33).<sup>96</sup>

Ziel des Förderprogramms ist die Entwicklung virtueller Wissensumgebungen. Laut dem 3. infrastrukturellen Ziel des Strategischen Positionspapiers liegt einer der Schwerpunkte auf der Informationsstruktur in Bibliotheken und Fachinformationszentren.

Darin heißt es: „[...] Notwendig sind übergreifende Portale und Plattformen, die Information, Wissensaustausch und neue Publikationsformen ermöglichen.[...]“<sup>97</sup>

#### **Idee**

Der Aufbau eines überregionalen wissenschaftlichen Fachportals zum Thema Tourismus.

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Einrichtungen unterschiedlicher Trägerschaft könnte ein neuer Zugang geschaffen werden. Für die neuesten Publikationen (vor allem aber auch Studien etc.) wäre die sofortige Veröffentlichung auf digitalem Wege eine reizvolle und stets aktuell-gehaltene Option.

#### **Durchführung**

Antragsberechtigt sind u.a. Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft, wobei besonders kleine und mittlere Unternehmen dazu ermuntert werden, Förderanträge zu stellen. Nach der Einreichung einer kurzen Projektskizze, wird dem Antragstellenden ein wissenschaftlicher Referent zugeordnet, der als weiterer Ansprechpartner zur Verfügung steht. Die eigentliche Antragsstellung erfolgt über das Internet.<sup>98</sup>

### **Kulturstiftung des Bundes**

Diese Stiftung hat laut Satzung den Auftrag, Kunst und Kultur im Rahmen der Zuständigkeit des Bundes zu fördern.<sup>99</sup>

Eine Ausnahme in dem eigentlichen Schwerpunkt der Kunstförderung, stellt die institutionelle Förderung dar. Diese gilt u.a. auch der Finanzierung der Infrastruktur neu zu gründender Einrichtungen.

(KONZEPT 2006, S. 34)

Ein Telefonat mit dem Leiter der „Allgemeinen Projektförderung“ Herrn Torsten Maß ergab, dass es in der Vergangenheit noch nie eine Projektförderung für eine Informationseinrichtung gegeben hat. Dennoch wurde im Gespräch versichert, dass eine Antragstellung mit einem geeigneten Projektvorschlag durchaus in Erwägung gezogen werden würde. Zu beachten ist lediglich:

---

<sup>96</sup> URL [[http://dlr.de/pt\\_nmbf](http://dlr.de/pt_nmbf)] (geladen: 2006-05-04)

<sup>97</sup> BMBF: Information vernetzen - Wissen aktivieren: Strategisches Positionspaper.

URL [[http://www.bmbf.de/pub/information\\_vernetzen-wissen\\_aktivieren.pdf](http://www.bmbf.de/pub/information_vernetzen-wissen_aktivieren.pdf)]

(geladen: 2006-05-04)

<sup>98</sup> EASY – Elektronisches Antrags- und AngebotsSystem: URL

[[www.kp.dlr.de/profi/easy](http://www.kp.dlr.de/profi/easy)]

(geladen: 2006-05-04)

<sup>99</sup> URL [[www.bundeskulturstiftung.de](http://www.bundeskulturstiftung.de)] (geladen: 2006-05-04)

[D]ie einzige Voraussetzung für die Gewährung einer streng befristeten Anschubfinanzierung, [ist] die gesicherte und geordnete Weiterführung der Einrichtung durch den Antragsteller im Anschluss an die Förderung. Darüber hinaus ist vor allem auch die Rechtsform der antragstellenden Institution für die Entscheidung über eine Förderung unerheblich.

#### **Idee**

Die Gründung und Einrichtung der Bibliothek könnte mithilfe einer streng befristeten Anschubfinanzierung qualitativ hochwertig durchgeführt werden. Die Zusicherung der Weiterführung im Anschluss an den Förderungszeitraum, spiegelt die Seriosität und Motivation des Bibliotheksträgers.

#### **Durchführung**

Der Projektantrag, der im Internet erhältlich ist, scheint für die institutionelle Förderung nicht adäquat zu sein. Eine Kontaktaufnahme mit Herrn Maß bezüglich weiterer Informationen und der Antragstellung wäre hier notwendig.

(KONZEPT 2006, S. 34)

Besonders hervor zu heben ist dabei, dass die Rechtsform der antragstellenden Institution für die Entscheidung über eine Förderung unerheblich ist. Denn diese mögliche finanzielle Förderung eines ausschließlich privatwirtschaftlichen Trägers ist nach Sichtung der großen Anzahl von Förderprogrammen eher selten.

Unverständlich dabei ist die Auflistung der Kulturstiftung des Bundes in der Liste der Förderinstitutionen in dem Fachratgeber „Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen“ durch Albers (vgl. ALBERS 2002, S. 11). Nach Angaben des Leiters der „Allgemeinen Projektförderung“ ist es, wie bereits oben erwähnt, noch nie zur Förderung einer Informationseinrichtung gekommen. Die Nennung ist in diesem Zusammenhang irreführend.

#### **Fazit**

Das Befassen mit den Ressourcengrundsätzen war ein prekäres Thema. In den Vorgesprächen mit der Institutsleitung wurde deutlich, dass die Erwartungen an die Aussagen zu Kostenfragen im Bibliothekskonzept, vor allem für die weitere Planung und Umsetzung, eine größere Bedeutung haben. Eine reale Finanzierbarkeit des Vorhabens der Bibliotheksgründung sollte indirekt bestätigt werden. Eine Summe der Kosten für eine bis jetzt fiktive Bibliothek ohne Angaben von Eckwerten oder Zielzahlen ist nicht möglich. Denn auch das Ausarbeiten von imaginären Geldquellen ist für

eine praktische Umsetzung wenig hilfreich. Aus diesem Grund ist der erste Teil der Ressourcengrundsätze auf die Tatsache beschränkt, welche Kosten bei einer Ausstattung entstehen. In dem zweiten Teil wäre es im Bibliothekskonzept von Nöten gewesen, deutlicher darauf hin zu weisen, dass es sich bei den Ideen um ausbaufähige Vorschläge handelt, die erst nach Aufbau der Einrichtung und einem qualitativ hohen Stand, einen weiteren Ausbau ermöglichen könnten.

## **4.9 Maßnahmen zur Umsetzung**

### ***Vorüberlegungen***

Die Idee für die Umsetzung war ein klar und kurz formulierter Ablaufplan, der in einzelnen Schritten zeigt, welche Entscheidungen in welcher Reihenfolge zum gewünschten Ziel führen. Ein mithilfe von kontrollfähigen Meilensteinen<sup>100</sup> dargestellter Etappenplan ist sinnvoll, um der Umsetzung einen eindeutigen zeitlichen und evtl. auch finanziellen Rahmen zu setzen, der eine regelmäßige Überprüfung ermöglicht (vgl. MERKLE 2004, S. 10ff.). Auch Motzko betitelt im Gliederungsraster einer Bibliothekskonzeption die Umsetzung als Maßnahmen bzw. Jahresplan und führt diese als separaten Punkt auf (vgl. MOTZKO 2006).

Für alle Beteiligten ist es von Bedeutung zu wissen, wie diese Schritte definiert sind, wie sie konkret durchgeführt werden, welches Ziel sie haben bzw. welchen Zweck. Aus diesem Grund erfolgte die Aufstellung der notwendigen Schritte im Rahmen dieses Konzeptes.

Auf den konstruktiven Hinweis der Begleitung mittels eines Projekttagbuches wurde in diesem Zusammenhang jedoch verzichtet, da es sich bei den ausführenden Mitarbeitern um hochqualifiziertes Personal handelt, das in seinem Arbeitsalltag vorrangig projektbezogen tätig ist (vgl. MERKLE 2004, S. 12).

---

<sup>100</sup> Wirkungsvolles Verfahren zur Ergebniskontrolle im Projektmanagement (vgl. MADDAUS 1994, S. 214ff.)

## **Ausführung**

Die Reihenfolge und Zusammenstellung der im Bibliothekskonzept aufgeführten sechs „Meilensteine“ wurde ohne Vorlage frei gewählt (vgl. KONZEPT 2006, S. 35). Diese Schritte wurden durch Stichworte (oder Fragestellungen bei Punkt 1) ergänzt, die wiederum den Umfang und die Konsequenz des jeweiligen Schrittes verdeutlichen sollen.

### **1. Festlegung des Leistungsumfangs & Festlegung der grundlegenden Aufgaben der Bibliothek durch Institutsleitung und Unterhaltsträger**

Der erste Schritt umfasst die Forderung nach einer eindeutigen und detaillierteren Profilierung des Bibliotheks-Vorhabens. Von Bedeutung dabei ist, dass diese in Zusammenarbeit mit allen Entscheidungsträgern vorgenommen werden muss. Die Differenz zwischen den Wünschen der zukünftigen Nutzer und den Möglichkeiten des Trägers sollte von Anfang an minimiert werden, um der Gefahr einer ineffektiven Produktivität vorzubeugen.

Im Bibliothekskonzept sind Anregungen und Vorschläge zum Anforderungsprofil erarbeitet worden. Diese sind von externer Seite aufgrund der Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe zusammengestellt worden, jedoch nicht unter Mitarbeit des Entscheidungsträgers.

### **2. Einstellung einer qualifizierten Bibliothekskraft**

Eindeutig war, dass bibliothekarisches Fachpersonal nach der Entscheidung für einen bestimmten Bibliotheksumfang unerlässlich für die weitere Umsetzung ist. Jeglicher Einsatz von Ressourcen (personeller oder finanzieller Art) sollte kompetent begleitet oder initiiert werden, denn das entsprechende Know-How bezüglich der Zielvorstellung und eine personalisierte Zuständigkeit haben einen produktiven Effekt auf eine erfolgreiche Realisierung.

Die letzten Schritte beschreiben die Teilabschnitte, die für eine weitere Umsetzung notwendig sind. Auch hier wird mittels Stichworten auf bereits behandelte Themengebiete hingewiesen.<sup>101</sup>

**3. Auswahl der Software**

**4. Einrichtung der Bibliothek**

**5. Bestandsaufbau**

**6. Inbetriebnahme aller bibliothekarischen Tätigkeiten**

***Fazit***

Die Konkretisierung der für eine Umsetzung notwendigen Schritte war problemlos durch zu führen. Die Fragestellung „Was muss, zu welchem Zeitpunkt und wie bedacht werden?“ zeigte, dass der Zusammenhang zwischen der Bibliotheks-Wunschvorstellung und wie diese realisiert werden kann, eng miteinander verknüpft betrachtet und umgesetzt werden muss. Die Vermittlung und Darstellung der konstruktiven Maßnahmen in übersichtlicher Form diente der Minderung von Komplexität für Branchenfremde.

## **4.10 Erfolgskontrolle**

***Vorüberlegungen***

*„Wer sich Ziele vornimmt, muss auch feststellen, wie nah er den gesteckten Zielen gekommen ist.“ (ALTENA 2002, S. 26)*

Nach dem Verfassen des Abschnittes „Maßnahmen zur Umsetzung“ wurde deutlich, das dazu auch das Aufzeigen von möglichen Kontrollpunkten gehört. Dabei handelt es sich um Möglichkeiten der Prüfung,

- wie und in welchen Bereichen zuvor formulierte Ziele erreicht wurden,
- ob diese Ziele der Anpassung bedürfen oder
- ob bestimmte Ziele bereits vollständig erreicht wurden.

Einerseits ging es um die Umsetzung des Konzeptes und dessen unterschiedlichen Perspektiven z.B. Zeit, Funktionalität, Nutzungsquantität

---

<sup>101</sup> z.B. Umsetzung der Inhalte des Bestandsprofils oder Kontaktaufnahme mit lokalem Buchhandel

und andererseits um die Qualitätskontrolle der längerfristigen Bibliotheksarbeit.

Bei der Frage nach der qualitativen und quantitativen Umsetzung des Konzeptes ging es eher um Aspekte des Projektmanagement. Poll betont dabei *„Vor allem muss die Aufgabendefinition die Ziele und Entwicklungsperspektiven der Trägerinstitution mit einbeziehen“* (POLL 2004, S. 94ff.).

Über die Benennung der Ziele heißt es: *„Langzeitziele sind [...] eher qualitativ festgelegt, Nahziele eher quantitativ.“* (s. ebd. S. 96)

Dies ist gerade bei der Entwicklung einer Bibliothek bei der TREUGAST von besonderer Bedeutung, da diese zunächst ausschließlich der Trägerinstitution zur Verfügung stehen soll. Voraussetzung dafür ist die Feststellung und das Erkennen, dass die Bibliothek von Relevanz für den Unternehmenserfolg ist bzw. sein muss, da dies eine wichtige Motivation für die Entscheidungsträger wäre (vgl. PAUL 1996, S. 2).

Die Kontrolle der Qualität der Bibliotheksarbeit hingegen umfasst variable Methoden der Leistungs- und Qualitätsmessung.

*„Benutzerbefragungen dienen zur Ermittlung eines Leistungsindikators aus einer größeren Menge von derzeit existierenden Leistungsindikatoren für Bibliotheken“* (MÜHLENKAMP 2004, S. 15). Die große Anzahl der Leistungsindikatoren mit deren Hilfe Bibliotheksleistungen messbar gemacht werden können, ist vor der Inbetriebnahme einer Bibliothek eher von geringerer Bedeutung.<sup>102</sup> Wichtig ist es fest zu stellen, welche Möglichkeiten es gibt, welche in der Praxis gängig sind und welche für unterschiedliche Bibliothekstypen eine Anregung für die weitere Verbesserung sein können. Auf die Darstellung und Erfassung der Anforderungen von Leistungsindikatoren ist zugunsten der zwei populärsten Methoden (BIX und Bibliotheksstatistik) verzichtet worden.

### **Ausführung**

Zur Umsetzung des Konzeptes wurde vor allem auf die Benennung der Ziele bei der Erstellung des genaueren Aufgabenprofils hingewiesen. Die genannten Beispiele für die Konkretisierung sind die quantitativen Nahziele.

---

<sup>102</sup> Vorgestellt z.B. in Konrad Umlauf: Marketing und Leistungsmessung.

Die qualitativen Langzeitziele sind demnach von den Mitarbeitern oder Trägern selbst zu benennen und schwer von außen zu formulieren.

Bereits bei der Erstellung des Mission Statement sollten Ziele definiert werden, die regelmäßig und in der Durchführung einfach zu überprüfen sind, z.B.

- für den Umfang des Bestandes:
  - Vielfalt der Medienarten
  - Breite und Tiefe anhand des Bestandsprofils
  - Einbeziehung aller Nutzergruppen (TREUGAST-Mitarbeiter, Diplomanden etc.)
- für die Funktionen des Kataloges:
  - Rechercheoptionen
  - Zufriedenstellende Trefferanzeige
  - Zugriffsmöglichkeiten und Zahl der Zugriff
- Praxis und Handhabung der Systematik
- Angebot und Nutzung von bibliothekarischen Dienstleistungen

(KONZEPT 2006, S. 36)

### **Zur längerfristigen Qualität der Bibliotheksarbeit**

Hier ging es um die Differenzierung zwischen interner und externer Bewertung. Wobei für eine interne Bewertung die Annahme der Bibliothek und deren Dienstleistungen durch die Nutzer (z.B. Durchführung einer Befragung) und die Trägerschaft (z.B. Einführung von Bibliothekscontrolling) verdeutlicht werden könnte. Externe Vergleichsmöglichkeiten mit anderen bibliothekarischen Einrichtungen gleicher Größe oder vergleichbarer Schwerpunkte bieten übergreifende Methoden (z.B. Deutsche Bibliotheksstatistik oder BIX für wissenschaftliche Bibliotheken).

#### **Interne Bewertung und Überprüfung der Effizienz**

- Durchführung von Befragungen zu bestimmten Aspekten  
z.B. Zufriedenheit, Nutzung oder Veränderung der eigenen Arbeitsabläufe
- Einführung von Bibliothekscontrolling

#### **Externe Vergleichsmöglichkeiten**

Gängige Bewertungsverfahren ermöglichen einen offiziellen Vergleich mit ähnlichen Einrichtungen und machen deutlich in welchen Bereichen es der Weiterentwicklung oder Innovation bedarf.

Durchführung eines Bibliotheksbewertungsverfahrens, z.B. Teilnahme an der

- Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS)<sup>103</sup>
- Bibliotheksindex BIX für wissenschaftliche Bibliotheken<sup>104</sup>

(KONZEPT 2006, S. 36)

---

<sup>103</sup> URL [<http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>] (geladen: 2006-05-08)

<sup>104</sup> URL [<http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=73>] (geladen: 2006-05-08)

### **Fazit**

Die verschiedenen Aspekte der Qualitätskontrolle mussten nach effizienten und möglichen Einsatzbereichen gesichtet werden. Dabei war die Einteilung nach internen und externen Vergleichsmöglichkeiten hilfreich. Eine weitere Ausführung wäre zum jetzigen Zeitpunkt eher eine Überforderung als eine produktive Unterstützung für die Planung. Sie ist vor allem einer der effizienten Arbeitsbereiche des Bibliothekspersonals als längerfristiges Ziel.

## **4.11 Abschluss des Bibliothekskonzeptes**

### **Zum Fazit**

Die Schlussfolgerung für die gesamte Arbeit wäre an dieser Stelle im Bibliothekskonzept verfrüht gewesen. Vielmehr ging es dabei um die kurze Benennung der Ergebnisse. Betont wird vor allem die Empfehlung für die Einrichtung einer Bibliothek und die dafür notwendige Vorarbeit, die im Rahmen dieses Konzeptes geleistet wurde.

Bei der Bearbeitung ist immer wieder deutlich geworden, dass es für die TREUGAST unerlässlich ist, eine solche Einrichtung zu etablieren. Dies wird dringend empfohlen, da sonst schon in einigen Jahren die Informationsflut nicht mehr überschaubar und somit die Erreichung der Unternehmensziele gefährdet ist. Informationen sind heute wichtige Ressourcen und ihre Bündelung und Ordnung liefert eine nicht zu unterschätzende Grundlage für die tägliche professionelle Arbeit im Unternehmen. Das Ziel dieses Konzeptes ist es, unter den speziellen Gegebenheiten bei der TREUGAST die Möglichkeiten einer Bibliotheksarbeit aufzuzeigen. Darüber hinaus benennt es notwendige Voraussetzungen und stellt praxisnahe Realisierungsmöglichkeiten dar.  
(KONZEPT 2006, S. 37)

### **Zum Ausblick**

Die Formulierung von qualitativen Langzeitzielen als Vision stellte zunächst den ersten Schritt in der Planung des Bibliothekskonzeptes dar. Dies war vor allem für die weitere Konkretisierung sinnvoll, auch um der Trägerinstitution die Aufgabendefinition zu spiegeln. Im Laufe der Konzeptentwicklung wurde deutlich, dass die langfristige Zielsetzung eher von sekundärer Bedeutung für die kurzfristige Umsetzung durch die TREUGAST ist. Die Verschiebung der Langzeitziele an das Ende des Konzeptes sowie die Titulierung „Ausblick“, zeigen den eher visionären Charakter der Ausformulierung. Eine zu hohe Gewichtung dieser extern

formulierten Ziele und eine Voranstellung hätte möglicherweise kontraproduktive Auswirkungen.

- 2015 bietet die TREUGAST allen Interessierten die Nutzung ihrer exklusiven Bibliothek an.
- Diese Einrichtung ist die professionelle Instanz auf dem Fachgebiet Tourismus mit dem Schwerpunkt Hotellerie. Hier wird kompetent Wissen in jeder Form durch qualifiziertes Fachpersonal vermittelt.
- Unabhängig von Zeit und Ort wird hier per One-stop-shopping ein Zugriff auf alle relevanten internen und externen Quellen und Materialien geboten. Gefragte Inhalte stehen zeitnah zur Verfügung.
- Durch flexible Rechercheinstrumente ist jegliches themenspezifische Wissen leicht zu ermitteln, und zudem individuell und gewinnbringend zu nutzen.
- Darüber hinaus trägt die Bibliothek durch Spezialisierung und exklusive Informationsbereitstellung entscheidend zur externen Profilierung des Unternehmens bei und fungiert als zentraler Kommunikationspunkt.

„Nur derjenige, der die „richtige Information“ bekommt, wird in Zukunft in der Informationsgesellschaft bestehen. „Wissen“ wird der zentrale Wettbewerbsfaktor in der Informationsgesellschaft werden.“<sup>105</sup>

(KONZEPT 2006, S. 37)

## **5. NACHWORT**

Ziel dieser Diplomarbeit war die Erstellung eines umfassenden Bibliothekskonzeptes für das TREUGAST-Institut. Neben den grundlegenden bibliothekarischen Arbeitsschwerpunkten (z.B. Bestandsaufbau) wurden alle relevanten Aspekte einer Bibliotheksneugründung betrachtet (z.B. Raumplanung, Personal- und Organisationsstruktur, Finanzierung).

Die Ausarbeitung erfolgte unter theoretischen Gesichtspunkten, jedoch stets mit dem Anspruch konstruktive Möglichkeiten der Umsetzung zu bieten. Dabei wurde eine Anpassung an die speziellen Gegebenheiten der TREUGAST in allen Fällen berücksichtigt. In dieser Hinsicht war es uns wichtig, weniger ergebnisorientiert zu arbeiten (z.B. Auswahl einer konkreten Software), sondern überwiegend Aufklärung und Überzeugungsarbeit zu leisten (z.B. Dienstleistungsangebot).

Aufgrund der einzelnen Fazits am Ende der Abschnitte wird an dieser Stelle auf eine erneute Beurteilung des Arbeitsprozesses verzichtet. Es erschien uns wichtig, jedes Fazit in einen zeitlichen und räumlichen Bezug zum jeweiligen Abschnitt zu setzen.

---

<sup>105</sup> Stadt Altena (Westf.): Bibliothekskonzept. 2002, S. 12

Der Konzeptaufbau ist in einem dynamischen Prozess von der Anfangsidee bis zur aktuellen Version natürlich gewachsen. Eine kontinuierliche Angleichung an neue Umstände war dabei vorausgesetzt. Auch die Auseinandersetzung mit diesem Thema durch zwei Verfasser erwies sich als äußerst fruchtbar, z.B. bei der Durchführung der Befragung und in den vielen konstruktiven Arbeitssitzungen.

Am Anfang reizte die komplexe Aufgabe eines Bibliotheksaufbaus. Durch die unspezifischen Vorgaben von Seiten der TREUGAST hatten wir einerseits freie Hand, mussten jedoch ziemlich schnell erkennen, dass nur eine klare Linie und Struktur bei der Erarbeitung der Aufgabenstellung hilfreich waren. Trotzdem erschien es manchmal wie eine Gradwanderung zwischen der Argumentation für eine Fachkraft unsererseits und den Vorgaben der TREUGAST andererseits.

Die räumliche Distanz Hamburg-München machte einen mehrtägigen Aufenthalt nötig und begünstigte dadurch die intensive Auseinandersetzung mit dem Auftraggeber. Als sehr positiv und unterstützend wurde die Betreuung durch die Mitarbeiter der TREUGAST und der HAW empfunden.

Die Nachricht in der Endphase des Diploms, dass Regale bestellt wurden, hat uns gezeigt, dass der Ansatz der Bearbeitung richtig gewählt war. In einer abschließenden schriftlichen Einschätzung durch die TREUGAST wurde das Bibliothekskonzept als konstruktiv, praktikabel, hilfreich und sehr positiv bewertet.

## QUELLENVERZEICHNIS

### ALBERS 2002

Albers, Christoph: Drittmittelprojekte : Fördermöglichkeiten und Projektmanagement. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. – Losebl.-Ausg., Stand: Mai 2006. Band 1, Abschnitt 5.7

### ALTENA 2002

Stadt Altena (Westf.) (Hrsg.): *Bibliothekskonzept : Visionen für 2007*.  
<http://www.stadtbuecherei.de/www/Sonstiges/Bibliothekskonzept%20Altena%20030123.pdf> (geladen: 2006-07-07)

### ANHÄNGE 2006

Arnemann, Maike & Pfau, Martina: *Anhänge zum Bibliothekskonzept für das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in München*. Hamburg, Fachhochschule, Dept. Information, Diplomarbeit Band II, 2006

### AVWB 2000

Ehem. Deutsches Bibliotheksinstitut (Hrsg.): *Arbeitsvorgänge in wissenschaftlichen Bibliotheken (AVWB)*. Berlin, 2000. (DBI-Materialien ; 201)

### BERTRAM 2005

Bertram, Jutta: *Einführung in die inhaltliche Erschließung*. Würzburg : Ergon, 2005

### BERUFSBILD 2000

Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild der BDB e.V. (Hrsg.): *Berufsbild 2000 : Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1998

### BIRKE 2005

Birke, Elke: *Mangel an wissenschaftlicher Forschung in der Hospitality Industrie : TREUGAST eröffnet das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences*.  
<http://www.innovations-report.de/html/berichte/veranstaltungen/special-5165.html>  
[Stand: 2005-10-14]

**BOZEN 2005**

Autonome Provinz Bozen Südtirol, Abtlg. 14 Amt für Bibliotheken und Lesen (Hrsg.): *Bestandskonzept : Eine Anleitung für Öffentliche Bibliotheken*. 2. überarb. und erw. Aufl.

[http://www.provinz.bz.it/Kulturabteilung/bibliothekswesen/downloads/biko/2005\\_2/Bestandskonzept\\_Skriptum\\_2Aufl.pdf](http://www.provinz.bz.it/Kulturabteilung/bibliothekswesen/downloads/biko/2005_2/Bestandskonzept_Skriptum_2Aufl.pdf)

(geladen: 2006-07-07)

**BRÜCKEN 2001**

Brücken, Sandra: *Soft skills im bibliothekarischen Berufsalltag*. Köln :Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, 2001 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 31)

**BÜRGERS 2005**

Bürgers, Carla: *Konzeption eines Internetportals für den Kulturkreis Skandinavien*. Berlin : Inst. für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Univers. zu Berlin, 2005 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 138)

**CAPELLARO 2003**

Capellaro, Christof: *Die Schlagwortnormdatei – ein zentrales Hilfsmittel der verbalen Sacherschließung*.

<http://www.ib.hu-berlin.de/texte/hausarbeiten/capellaro/swd-capellaro.htm#viereins> (geladen: 2006-07-05)

**CEYNOWA 1997**

Ceynowa, Klaus: Mit der Bibliothek rechnen : Überlegungen zu einer Kostenrechnung für wissenschaftliche Bibliotheken. In: 86. *Deutscher Bibliothekartag in Erlangen 1996 : Ressourcen nutzen für neue Aufgaben*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997

**DBI 175**

Deutsches Bibliotheksinstitut (Hrsg.): *Klassifikationen für wissenschaftliche Bibliotheken*. Berlin, 1998. (DBI-Materialien ; 175)

**DBI 189**

Deutsches Bibliotheksinstitut (Hrsg.): *Erwerbungsprofile in universitären Bibliothekssystemen*. Berlin, 1999. (DBI-Materialien ; 189)

**DIN 1998**

DIN, Deutsches Institut für Normung e. V., Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen (Hrsg.): *Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken*. 2. Aufl. Berlin : Beuth, 1998. (DIN Fachbericht ; 13). - ISBN 3-410-13831-5

**DORFMÜLLER 1989**

Kurt Dorf Müller: *Bestandsaufbau an wissenschaftlichen Bibliotheken*. Frankfurt : Klostermann, 1989

**FREIBURG 2006**

Albert-Ludwigs-Universität-Freiburg (Hrsg.): *Benutzungsordnung der Bibliothek für Physik.*

URL: <http://www.ub.uni-freiburg.de/sigelverz/034/benutzungsordnung.pdf>

(geladen: 2006-06-11)

**GABRYS-D. 2004**

Gabrys-Deutscher, Elzbieta ; Tobschall, Esther:  
Zielgruppenspezifische Aufbereitung von Informationen als Angebot der Virtuellen Fachbibliotheken Technik und Physik. In: *Information Wissenschaft & Praxis* 55 (2004), Nr. 2, S. 81-88

**GÖDERT 2000**

Gödert, Winfried ; Oßwald, Achim ; Rösch, Hermann ; Slegers, Peter: *Evit@: Evaluation elektronischer Informationsmittel.* Köln : Fachhochschule, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, 2000 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 23)

**GRIEBEL 1994 a**

Rolf Griebel: *Bestandsaufbau und Erwerbungspolitik in den einschichtigen Bibliothekssystemen der westlichen Länder.* Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994 (DBI-Materialien ; 134)

**GRIEBEL 1994 b**

Rolf Griebel: Bestandsaufbau und Erwerbungspolitik in universitären Bibliothekssystemen. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* (1994), Sonderheft 85, S. 91-109

**GRIEBEL 1999**

Rolf Griebel: Einleitung. In: *Erwerbungsprofile in universitären Bibliothekssystemen.* Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1999 (DBI Materialien ; 189)

**HÖCKMAIR 1997**

Höckmair, Brigitte: *OPL-Management : Arbeitsablauforganisation einer One- Person Library ; mit Arbeitshilfen und Formularen.* Wiesbaden : Harrassowitz, 1997 (Bibliotheksarbeit ; 4)

**JANK 2002**

Jank, Dagmar: Fundraising für Bibliotheken. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare.* – Losebl.-Ausg., Stand: Mai 2006. Band 1, Abschnitt 5.5

**JELE 2001**

Jele, Harald: *Informationstechnologien in Bibliotheken.* München : Oldenbourg, 2001

**JUNGINGER 1998**

Junginger, Fritz: Zusammenarbeit der bayerischen Bibliotheken im Bereich Benützung. In: Otto Weippert (Hrsg.): *Schritte zur Neuen Bibliothek : Rudolf Frankenleger zum Abschied aus dem Dienst*. München : Saur, 1998

**KARFUKE 2006**

Kafurke, Tobias (Hrsg.): *Unternehmerinfo Personal- und Unternehmensberatung*.

<http://www.unternehmerinfo.de/Betriebswirtschaft/Foerderlinks1.htm#2> (geladen: 2006-03-12)

**KIRCHNER 1990**

Kirchner, Hildebert ; Wendt, Rosa Maria: *Bibliotheksbenutzungsordnungen - Regelungsgegenstände, Formulierungshilfen, Rechtsgutachten*. Berlin : DBI, 1990 (DBI-Materialien ; 93)

**KONZEPT 2006**

Arnemann, Maike ; Pfau, Martina: *Bibliothekskonzept für das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences in München*. Hamburg, Fachhochschule, Dept. Information, Diplomarbeit Band II, 2006

**KVK 2006**

Universität Karlsruhe (Hrsg.): *Karlsruher Virtueller Katalog*. <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html> (geladen: 2006-02-15)

**LIECHTENSTEIN 2005**

Hochschule Liechtenstein (Hrsg.): *Benutzungsordnung der Bibliothek*.

<http://www.hochschule.li/de/dokumente/pdf/bibliothek/benutzungsordnung.pdf> [Stand: 2005-03-07]

**LORENZ 1985**

Lorenz, Bernd: *Systematische Aufstellung in deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken*. Wiesbaden : Harrassowitz, 1985

**MADDAUS 1994**

Maddaus, Bernd J.: *Handbuch Projektmanagement*. Stuttgart : Schäffer - Poeschel, 1994

**MERKLE 2004**

Merkle, Anthea J.: *Aufbau einer Bibliothek*. <http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check8.pdf> (geladen: 2006-07-07)

**MORGENSTERN 1997**

Morgenstern, Evelin: *Mann, da geht ja was ab : One-Person Libraries und die Geschichte ihrer Entdeckung.*  
[http://deposit.ddb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/\\_data\\_stat/www.dbi-berlin.de/dbi\\_pub/bd\\_art/97\\_09\\_04.htm](http://deposit.ddb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/_data_stat/www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/97_09_04.htm)  
[Stand: 97-09-04]

**MOTZKO 2004**

Motzko, Meinhard: Mindestbestandteile eines Zukunftsprogramms für Spezialbibliotheken. In: *One-Person Librarians' Flaschenpost Nummer 7*, 2. Kongress für Information und Bibliothek „Information, Macht, Bildung“, Leipzig, 23.03.-26.03.2004.  
[http://www.bib-info.de/komm/kopl/F7\\_short.pdf](http://www.bib-info.de/komm/kopl/F7_short.pdf) (geladen: 2006-07-07)

**MOTZKO 2006**

Motzko, Meinhard: *Gliederungsraster einer Bibliothekskonzeption.*  
<http://www.praxisinstitut.de/motzko/downloads/pdf/2307.pdf>  
(geladen: 2006-07-07)

**MOTZKO 2006 a**

Motzko, Meinhard: *Öffentlichkeitsarbeit.*  
<http://www.praxisinstitut.de/motzko/downloads/pdf/0113.pdf>  
(geladen: 2006-02-15)

**MOTZKO 2006 b**

Motzko, Meinhard: *Public Relations.*  
<http://www.praxisinstitut.de/motzko/downloads/pdf/0115.pdf>  
(geladen: 2006-02-15)

**MÜHLENKAMP 2004**

Holger Mühlenkamp: *Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen : Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage.* Wiesbaden : Dinges & Frick, 2004

**NIEMEYER 2006**

Niemeyer, Stephan: *Firmen-Auswahlliste : Bibliothekseinrichtungen 2006.*  
<http://www.lfs.bsb-muenchen.de/Informationen/bau/ausstatter/Einrichtungsfirmenliste.doc> [Stand: 2006-04-11]

**OSSIETZKY 2004**

Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky (Hrsg.): *Antrag auf Ausstellung eines Bibliotheksausweises.* Hamburg, 2004

**PANZNER 1998**

Panzner, Hansachim: *Ein Erwerbungsprofil für die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden, Zweigbibliothek Wirtschaftswissenschaften*. Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität, 1998.  
(Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung ; 45)

**PAUL 1996**

Paul, Meg ; Crabtree, Sandra: *Strategien für Spezialbibliotheken*. Berlin : DBI, 1996 (Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken ; Bd. 7)  
(DBI-Materialien ; 148)

**PFURR 2000**

Pfurr, Norbert: *Konzeption der SSG-FI-Guides : mit Beispielen aus dem Geo - Guide*. SSG-FI-Workshop 16.02.2000 in der SUB Göttingen.  
<http://www.sub.uni-goettingen.de/ssgfi/projekt/present/workshop00/intro2/sld022.htm>  
(geladen: 2006-04-18)

**PLASSMANN 2004**

Plassmann, Engelbert ; Syré, Ludger: Die Bibliothek und ihre Aufgaben. In: *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004

**PIESCHEL 2004**

Pieschel, Katrin: *Bibliotheksoftware*.  
<http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check4.pdf>  
(geladen: 2006-07-07)

**PIESCHEL 1996**

Pieschel, Katrin: *Anwendungssoftware für Bibliotheken*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996

**PLIENINGER 2003**

Plieninger, Jürgen: *Ein Intranet erstellen*. (Checklisten ; 2)  
<http://www.bib-info.de/komm/kopl/pub/check2.pdf> (geladen: 2006-06-18)

**PLIENINGER 2003 a**

Plieninger, Jürgen: Bedürfnis nach Struktur : Linksammlungen als zielgruppenorientierte Dienstleistung der Bibliotheken.  
In: *BuB* 55 (2003), Nr. 10/11, S. 632-637

**PLIENINGER 2005**

Plieninger, Jürgen: *Eine Homepage erstellen*. (Checklisten ; 10)  
<http://www.bib-info.de/komm/kopl/pub/check10.pdf> (geladen: 2006-04-24)

**PLIENINGER 2005 a**

Plieninger, Jürgen: *Marketing einzelner Dienste der OPL*.  
(Checklisten ; 11)  
<http://www.bib-info.de/komm/kopl/pub/check11.pdf> (geladen: 2006-06-24)

**POLL 2004**

Poll, Roswitha: Bibliotheksmanagement. In: *Die moderne Bibliothek: Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004

**POTT 2002**

Pott, Brigitte: Die EDV und ihre Systeme : Software. In: Hobohm, Hans - Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen: Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. – Losebl.-Ausg., Stand: Mai 2006. Band 2, Abschnitt 9.3

**POUWELS 2002**

Pouwels, Britta: Kostenartenrechnung. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen: Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. – Losebl.-Ausg., Stand: Mai 2006. Band 1, Abschnitt 5/3.2

**RABE 1999**

Rabe, Roman: *Konzertierte Maßnahmen : Bestandssponsoring, Budgetierung und Stadtnetzoptimierung in Dresden*. In: Bestandsaufbau auf neuen Wegen. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1999

**RAFFLES 2006**

Raffles Hotel Vier Jahreszeiten Hamburg (Hrsg.): *Digital Booklet*.  
<http://www.raffles-hvj.de/> (geladen: 2006-04-24)

**RÖSCH 2000**

Rösch, Hermann: Spezialbibliothek mit neuen Aufgaben : Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung auf dem Weg von der klassischen Bibliothek zum multifunktionalen Informationszentrum. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 24 (2000), Nr. 1, S. 93-99

**RÖSCH 2000 a**

Rösch, Hermann: Wissenschaftsportal : *Bibliothekarische Konzeption in der Informationsgesellschaft*. Köln, 2000  
<http://www.univie.ac.at/voeb/leadership/abstracts/roesch.pdf>  
(geladen: 2006-04-13)

**RUHRGEBIET 1999**

Bibliothek des Ruhrgebiets (Hrsg.): *Benutzungsordnung*  
<http://www.ruhr-uni-bochum.de/isb/bdr/bdr-hauptframe/ben-ordn.htm> [Stand: 1999-01-01]

**SANGL 2004**

Sangl, Ralf: *Konzeption eines Intranets für die Universitätsbibliothek Stuttgart*. Stuttgart, Fachhochschule, FB Bibliotheks- und Informationswesen, Diplomarbeit. - In: *Innovationsforum 2004: [Bibliotheken-moderne Informationsdienstleister und Unternehmen]*. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2004

**SARNOWSKI 2003**

Sarnowski, Daniella: *Entwicklung eines Virtuellen Fachbibliotheksportal im Internet für die Film-, Fernseh- und Medienwissenschaft (Virtual Library Film and Media Studies) mithilfe der Erhebung und Bedarfsanalyse spezifischer Informationsanforderungen*.  
<http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/sarnowski-daniella-2003-02-04/HTML/index.html> (geladen: 2006-07-07)

**SEEFELDT 2005**

Seefeldt, Jürgen: *Überlegungen zur Außendarstellung und Programmarbeit von Bibliotheken : [Vortrag auf dem "Ersten Deutschen Bibliotheksleitertag" am 18.10.2005 in Frankfurt/ Main]*. In: *Bibliotheken heute* 1 (2005), Nr. 4; S. 183-188

**SENATSBIB 2006**

Senatsbibliothek Berlin (Hrsg.): *Firmen-Auswahlliste: Bibliothekseinrichtungen*.  
<http://www.senatsbibliothek.de/bau/einrichtung.htm> [Stand: 2006-03-20]

**SIEWEKE 2005**

Sieweke, Beate: *Bibliotecae Quo vadis? Herausforderungen an die Bibliothek von morgen*. In: *Innovationsforum 2005*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2005

**ST. CLAIR 1998**

St. Clair, Guy: *One-person Libraries : Aufgaben und Management ; Handlungshilfe für den Betrieb von OPLs*. Berlin : DBI, 1998 (DBI-Materialien ; 169)

**STACHNIK 1995**

Ingeborg Stachnik: *Besucherbefragungen in Bibliotheken*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995

**STRAUß 2005**

Strauß, Manuela: *Die Implementierung des Wissensmanagementkonzepts in der TREUGAST Unternehmensberatungsgesellschaft mbH*. Berlin, BA der FH für Wirtschaft, Diplomarbeit, 2005. - unveröffentlicht

**STUDIENWAHL 2006**

Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und  
Forschungsförderung (BLK) (Hrsg.): *Studien- & Berufswahl*.  
<http://www.studienwahl.de/index.aspx?e1=4&e2=3&e3=0&e4=0&e5=0&e6=0&tn=0> (geladen: 2006-02-01)

**SYSTEMATIK 2006**

Arnemann, Maike & Pfau, Martina: *Systematik für das TREUGAST  
Institute of Applied Hospitality Sciences in München*. Hamburg,  
Fachhochschule, Dept. Information, Diplomarbeit Band II, 2006

**TREUGAST 2006**

TREUGAST Unternehmensberatungsgesellschaft mbH (Hrsg.)  
<http://www.treugast.de/treugast/pages/geschaeft/institut.htm>  
(geladen: 2006-02-15)

**TROTT 2004**

Sabine Trott: *Entwicklung von Erwerbungsprofilen für die Fächer  
Mathematik und Physik an der UB Ilmenau*. Berlin : Humboldt-Univ.,  
Inst. Für Bibliothekswiss., 2004  
<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h133/h133.pdf>  
(geladen: 2006-07-07)

**UMLAUF 2001**

Umlauf, Konrad: *Die Bibliothek als wirtschaftliches  
Dienstleistungszentrum*. Berlin : Humboldt-Univ., Inst. für  
Bibliothekswiss., 2001.  
(Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 81)

**UMLAUF 2002**

Konrad Umlauf: Optimale Informationsdienstleistungen,  
Bestandspolitik. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches  
Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen:  
Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. – Losebl.-  
Ausg., Stand: Mai 2006. Bd. 2, Abschnitt 8.1

**UMLAUF 2002 a**

Umlauf, Konrad: Werbung und Öffentlichkeitsarbeit. In: Hobohm,  
Hans-Christoph (Hrsg.): *Erfolgreiches Management von  
Bibliotheken und Informationseinrichtungen: Fachratgeber für die  
Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. – Losebl.-Ausg., Stand: Mai  
2006, Bd. 2, Abschnitt 7

**UNESCO 2003**

UNESCO-Institut für Pädagogik Hamburg, Bibliothek (Hrsg.):  
*Benutzungsordnung*, 2003

**WEBB 1996**

Webb, Sylvia P.: *Creating an information service*. 3. Aufl. London :  
Aslib, The Association for Information Management, 1996

**WERSIG 1985**

Wersig, Gernot: *Thesaurus-Leitfaden : eine Einführung in das Thesaurus - Prinzip in Theorie und Praxis*. München : Saur, 1985

**WINDINGER 2005**

Windinger, Helmut: *Sicherheit in Bibliotheken : Warum sich ein neues Bibliothekskonzept von Beginn an mit Sicherheit beschäftigen sollte*.

[http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp2\\_05/s2-4.pdf](http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp2_05/s2-4.pdf)  
(geladen: 2006-04-15)

**WITTLAGE 1995**

Wittlage, Helmut: *Personalbedarfsermittlung*. München : Oldenbourg, 1995

**XENU 2006**

Xenu's Link Sleuth. <http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html>  
(geladen: 2006-05-04)

## **ANHÄNGE**

# Anhang 1: Anschreiben an Frau Krauß-Leichert

## 26.10.2005

**Vorstellung TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences**

**Banken**  
DRESDNER BANK MÜNCHEN  
KTO 24 575 400 00  
BLZ 720 900 00

**SPARKASSE WE MAR**  
KTO 538 500 026 6  
BLZ 730 810 00

**Ihre Spektabilität,**

mit einem besonderen Anliegen möchten wir uns an Sie und Ihren Fachbereich wenden. Wir stellen deshalb zunächst uns und schließlich unser Vorhaben genauer vor.

Die **TREUGAST Solutions Group**, gegründet 1985 als TREUGAST Unternehmensberatungsgesellschaft mbH in München, zählt zu den führenden Beratungsunternehmen in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie, Tourismus und Freizeitwirtschaft in Europa. Im Rahmen der Geschäftsfelder **Consulting & Controlling, Operations** und **Mergers & Acquisitions** bietet die TREUGAST Solutions Group ihren Klienten individuelle Problemlösungen und Entscheidungsgrundlagen.

Als Antwort auf die mangelnde wissenschaftliche Ausrichtung bzw. die nur latent vorhandene Forschungsaktivitäten innerhalb der Hospitality Industrie wurde von der TREUGAST Solutions Group im Sommer dieses Jahres das **TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences** gegründet. Erklärtes Ziel der Forschungstätigkeit am Institut ist es, wissenschaftlich gesichertes, direkt umsetzbares Branchenwissen zu erarbeiten sowie weiter zu entwickeln, und die Forschungsergebnisse nutzenstiftend in die Beratungs- und Entwicklungstätigkeit einfließen zu lassen. Bereits jetzt werden die TREUGAST Standardwerke *Investment Ranking Hotellerie*, *Trendgutachten Hospitality* und *Betriebsvergleich Hotellerie und Gastronomie* am Institut verfasst.

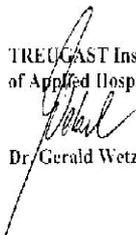
Da wir in der Verbindung von Theorie und Forschung mit der Praxis eine sehr interessante und spannende Möglichkeit der Zusammenarbeit sehen, möchte Sie das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences gerne als Kooperationspartner für den Aufbau unserer Bibliothek gewinnen.

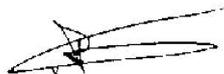
Ziel ist es, branchenrelevante Themen für wissenschaftliche Arbeiten auszuschreiben und diese zu betreuen. Interessierten jungen Menschen (Diplomanden und Studenten) bieten wir mit unserem Institut die materiellen (Arbeitsplätze, Bibliothek) und ideellen Voraussetzungen (Human Resources) sowie Zugang zu unseren Instrumentarien und Möglichkeiten:

- gut ausgestattete Arbeitsplätze,
- Konsultationsmöglichkeiten mit unseren Beratern,
- Nutzung der neu einzurichtenden Bibliothek,
- Interne Zwischenpräsentation mit Feedback,
- Abschlusspräsentation im eigenen Tagungszentrum und
- fundierte Beurteilung der Arbeit mit Notenvorschlag, wenn von der Bildungseinrichtung gewünscht.

Gerne erläutern wir Ihnen persönlich unsere Vorstellungen hinsichtlich einer konstruktiven Zusammenarbeit. Wir erlauben uns, Sie diesbezüglich in den nächsten Tagen telefonisch zu kontaktieren und laden Sie jetzt schon ein, sich von den Arbeitsbedingungen am Institut selbst zu überzeugen. Zu Ihrer Information haben wir diesem Brief noch die aktuellste Pressemitteilung über das Institut beigelegt.

Mit freundlichen Grüßen

TREUCAST Institute  
of Applied Hospitality Sciences  
  
Dr. Gerald Wetzel

  
Dr. Burkhard von Freyberg

## Anhang 2: Ausschreibung

### Thema

*Inhaltliche Entwicklung, komplexe Planung und organisatorische Vorbereitung einer wissenschaftlichen Bibliothek des Forschungsinstitutes für Hospitality in München*

### Institution

**TREUGAST INSTITUTE OF APPLIED HOSPITALITY SCIENCES**

Mit dem Ziel, die wissenschaftliche Tätigkeit der TREUGAST Solutions Group zu konzentrieren und zu erweitern, wurde 2005 das TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences gegründet. Wissenschaftler, TREUGAST Berater und Entscheidungsträger der Branche beschäftigen sich am Institute mit aktuellen sowie zukünftigen Entwicklungen und Problemstellungen der Branche. Intention der Forschungstätigkeit am Institute ist es, wissenschaftlich gesichertes, direkt umsetzbares Branchenwissen zu erarbeiten sowie weiter zu entwickeln, und die Forschungsergebnisse nutzenstiftend in die Beratungs- und Entwicklungstätigkeit einfließen zu lassen.

### Rahmenbedingungen:

- Arbeitsort: München, Bavaria ring (Zentrum)
- Unterkunft: kann im Studentenwerk bereitgestellt werden
- Zeitvorgabe: keine
- Leistungsprämierung: 500,00€ bei Note 2, 750,00€ bei Note 1

### Vorteile

- gut ausgestattete Arbeitsplätze,
- Konsultationsmöglichkeiten mit unseren Beratern,
- Nutzung der neu einzurichtenden Bibliothek,
- Interne Zwischenpräsentation mit Feedback,
- Abschlusspräsentation im eigenen Tagungszentrum und
- fundierte Beurteilung der Arbeit mit Notenvorschlag, wenn von der Bildungseinrichtung gewünscht.

### Kontaktdaten

TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences

### **Anhang 3: Anschreiben vom 12.12.2005**

TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences  
Z. Hd. Herrn Burkhard von Freyberg  
Bavariaring 26  
80336 München

Sehr geehrter Herr von Freyberg,

Bezug nehmend auf unser Telefonat vom 09.12.2005 übersenden wir Ihnen die gewünschten Unterlagen.

Die beigelegte Gliederung umfasst grob die ersten Schritte, die unserer Meinung nach beim Aufbau ihrer Bibliothek zu berücksichtigen sind. Es ist unsere Überzeugung, dass in einem Forschungs-Institut, gleich welcher Größenordnung, die Bibliothek eine unverzichtbare Grundlage für die zukünftige Entwicklung darstellt. Sie ist Eckpfeiler und Ort der Recherche, um z.B. die von Ihrem Institut herausgegebenen Standardwerke fundiert weiter zu entwickeln.

Darüber hinaus kann es für Gäste und Mitarbeiter gleichermaßen ein Ort der Begegnung sein.

An dieser Stelle die Adresse der Projektseite, die die wichtigsten Ergebnisse für die Konzeption einer Bibliothek auf dem Kunst- und Mediacampus Finkenau enthält: [www.bui.haw-hamburg.de/konzeptfinkenau/](http://www.bui.haw-hamburg.de/konzeptfinkenau/). Dieses Projekt wurde im Sommersemester 2005 an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften unter Leitung von Frau Prof. Dr. Krauss-Leichert durchgeführt.

Im Rahmen unserer Diplomarbeit würden wir auf bibliothekarischer Grundlage konkrete Vorschläge erarbeiten, die den individuellen Bedürfnissen des TREUGAST Institute of Applied Hospitality Sciences entgegenkommen.

Wenn von Ihrer Seite noch Fragen auftauchen, zögern Sie bitte nicht uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen,

Martina Pfau, Maïke Arnemann

Anlagen  
Lebensläufe  
Grobgliederung

## Anhang 4: Grobgliederung

**Thema:** Inhaltliche Entwicklung, komplexe Planung und organisatorische Vorbereitung einer wissenschaftlichen Bibliothek des Forschungsinstitutes für Hospitality in München

1. Zielgruppe definieren:
  - Wissenschaftler, Treugast-Berater, Entscheidungsträger der Branche...
  
2. Serviceangebot:
  - Art des Zugangs zu den Medien, z.B. Präsenzbibliothek
  - Ort für Kurse und Weiterbildungen
  
3. Gebäude / Räume:
  - technische Ausstattung → Bibliothekssoftware
  - Arbeitsplätze für Nutzer / Besucher
  - Mediensicherung
  - Drucker, Scanner, Kopierer etc.
  
4. inhaltliche Ausstattung (unter verstärkter Einbeziehung der Zielgruppeninteressen):
  - Bestandsmanagement z. B. Erwerbungsprofil als Grundlage der Medienbeschaffung
  - Zugang zu Datenbanken, elektronischen Zeitschriften
  - sinnvolle Aufstellungssystematik
  
5. Personal

→ Zeitraum: Beginn der Recherche: Ende Januar / Anfang Februar 2006;

tatsächliche Bearbeitungszeit: April – Juli (3 Monate)

## **Anhang 5: Eingangsgespräch 30.01.2006**

**Was sind die generellen Erwartungen an unsere Arbeit?**

**Welche Erwartungen haben sie an die Bibliothek?**

### **Zielvorstellung**

- Was soll das „fertige Produkt“ sein?
- Umfang, Leistungen von der Bib ausgehend
- Öffentlichkeitswirksamkeit
- Gibt es andere Branchenteilnehmer die an einer solchen Einrichtung Interesse hätten?

### **Zeitplan**

- Gibt es Einschränkungen, Grenzen etc? in Bezug auf unsere Vorstellung?

### **Finanzierung**

- Gibt es bereits Vorgaben oder Absprachen?
- Was wären die Möglichkeiten?

### **Was ist bereits vorhanden?**

- Pressearchiv? Bzw. wie wird die Pressearbeit dokumentiert? → Pressedienst Bestandteil der Bib werden?

### **Was können Sie von uns wissen wollen?**

- Wie ein Bib funktioniert?
- Was die Voraussetzungen für eine solche Umsetzung wären?
- Was genau die Kosten wären?

## **Anhang 6: Fragebogen zur Bibliothek**

### **Institut**

Wer gehört zur Nutzergruppe?

Steht die Bibliothek der Öffentlichkeit zur Verfügung?

### **Bibliothek**

Welche Bibliothekssoftware wird von Ihnen benutzt?

Was umfasst diese Software? (Bestellsystem, Katalogisierung & Ausleihverwaltung)

Sind Sie in einem Bibliotheksverbund nachgewiesen?

### **Bestand**

Wie groß ist der Bestand?

Welche thematischen Gruppen umfasst dieser?

Werden auch Aufsätze und digitale Dokumente eingestellt?

Welche Systematik wird zur Aufstellung verwendet?

Werden alle Medien systematisch erschlossen?

Wird dafür z.B. die Schlagwortnormdatei oder ein Thesaurus genutzt?

Werden auch Diplomarbeiten aufgenommen, die an dem Institut verfasst werden?

Wenn ja – Werden diese Diplomarbeiten verschlagwortet, bzw. systematisch erschlossen?

### **Internet**

Gibt es eine separate Website der Bibliothek?

Ist der Katalog online nutzbar?

Welche Datenbanken werden den Nutzenden angeboten?

Gibt es weitere elektronische Zugänge, z.B. Zeitschriften?

Welche Dienstleistungen bietet darüber hinaus die Bibliothek?

Werden diese regelmäßig genutzt?

Nimmt die Bibliothek an der Deutschen Bibliotheksstatistik teil?

***Vielen Dank für Ihre Hilfe!***

## **Anhang 7: Fragebogen zum Informationsverhalten**

### **Tätigkeitsfelder**

1. Welche Berufsausbildung bzw. Abschluss haben Sie?
2. Welche Themenbereiche bilden die Schwerpunkte Ihrer Tätigkeit?
3. Welche Daten und/oder Quellen benötigen Sie für Ihre Tätigkeit?

### **Verhalten bei der Informationsbeschaffung**

4. A) Woher beziehen Sie die von Ihnen benötigten Informationen?  
(Das umfasst z.B.: Fachliteratur, Datenbanken, Bibliotheken, Nachschlagewerke)  
  
B) Welche Quellen nutzen Sie und wie oft?
5. Nehmen Sie auch Fremddienstleistungen in Anspruch, wie z.B. entgeltpflichtige Recherchedienste?
6. Wie beurteilen Sie die allgemeine Quellenlage der von Ihnen bearbeiteten Bereiche?

### **Strukturierung der erworbenen Informationen**

7. Wie werden die von Ihnen genutzten Daten und Informationen strukturiert bzw. abgelegt?

### **Wünschenswertes und Erwartungen**

8. Was erhoffen Sie sich von einer Informationseinrichtung innerhalb des Treugast-Institutes?
9. Welche zusätzlichen Dienstleistungen könnten Sie sich vorstellen bzw. wären Ihrer Meinung nach notwendig (wie z. B. Rechercheaufträge, Dokumentenbeschaffung, Archivierung, Informationsschulungen)?

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

## **Anhang 8: Thematische Aufstellung vorhandener Medien**

Buchstabenkürzel	Fachgebiet	Medienanzahl
D	DEHOGA-Schriftenreihe	21
DA	Diplomarbeiten	7
F	Franchising	2
HF	Hotel- und Freizeitführer	4
HG	Hotellerie und Gastronomie	6
K	Kochbücher	15
MG	Marketing	6
MT	Management	6
R	Rating	2
SO	Sonstiges	2
ST	Studien	12
T	Tourismus	8
U	Unternehmensberatung	13
W	Wirtschaft	14

Auf dem Buchrücken : Buchstabenkürzel und eine fortlaufende Nummer

## Anhang 9: Ablaufplan zur Diplomarbeit

Oktober 2005 Kontaktaufnahme mit der HAW Hamburg durch die  
TREUGAST

Dezember 2005	Tel. Kontaktaufnahme mit Herrn von Freyberg durch Martina Pfau und Maike Arneemann
12. Dezember	Bewerbung, incl. einer ersten Grobgliederung
30. Januar 2006	Treffen mit Fr. Funke in München Besprechung der Anforderungen und Ausgangsbedingungen; Besichtigung der Räumlichkeiten Zusage seitens der Studentinnen und seitens Fr. Funke
Februar	Erarbeitung des Exposés (I)
20. – 23. Februar	Durchführung der Befragung in München Erstellung des Exposés (II) mit konkretisiertem Lösungsansatz Sichtung der Räumlichkeiten und der vorhandenen Medien Besichtigung der Bibliothek der FH Pasing; Treffen mit Fr. Hollwich
22. März	Besichtigung des Research Office in Weimar Besprechung mit Fr. Saalfeld Sichtung des Medienbestandes vor Ort
März – Mai	Erarbeitung des Konzeptes
15. Mai	Präsentation des Konzeptes in München Abschlussbesprechung mit Fr. Funke
Mai- Juli	Verfassen der Diplomarbeit
29. KW	Abgabe der Diplomarbeit

## **Anhang 10: Arbeitsaufteilung der Diplomarbeit**

### **1. Einleitung (Pfau)**

### **2. TREUGAST (Pfau)**

### **3. Entwicklung**

Einleitung (Pfau)

- 3.1 Standortanalyse (Pfau)
- 3.2 Best Practice (Arnemann)
- 3.3 Befragung (Arnemann)
- 3.4 Konzeption (Arnemann)
- 3.5 Präsentation (Pfau)

### **4. Inhalt**

Einleitung (Arnemann)

- 4.1 Beschreibung der Ausgangslage (Pfau)
- 4.2 Bestand (Arnemann)
- 4.3 Erschließung (Arnemann)
- 4.4 Zugang
  - 4.4.1 Bibliothekssoftware (Arnemann)
  - 4.4.2 Benutzung (Pfau)
- 4.5 Vermittlung (Pfau)
- 4.6 Kommunikation (Pfau)
- 4.7 Organisations- und Führungsgrundsätze
  - 4.7.1 Organisationsform / Personal (Arnemann)
  - 4.7.2 Ortsbestimmung und Raumplanung (Pfau)
- 4.8 Ressourcengrundsätze (Arnemann)
- 4.9 Maßnahmen zur Umsetzung (Arnemann)
- 4.10 Erfolgskontrolle (Arnemann)
- 4.11 Abschluss (Arnemann)

### **5. Nachwort (Pfau)**

## **Eidesstattliche Erklärung**

*Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig 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.*

*Hamburg, 17. Juli 2006*

*Maike Arnemann*

*Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig 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.*

*Hamburg, 17. Juli 2006*

*Martina Pfau*