Die Bibliothek
Wirtschaft & Management

JAHRESRÜCKBLICK 2011-2013

JAHRESRÜCKBLICK 2011 BIS 2013

Einleitung **5**

Ausgewählte Projekte **6**
- Leitbildentwicklung 6
- Qualitätsmanagement 9
- Feebackmanagement 9
- Informationsmanagement 9
- Lernort Bibliothek 11

Bestandsentwicklung **13**

Bestandsnachweis **16**

Bestandsnutzung **17**
- Ausleihe 18
- Semesterapparate & Materialien für Lehrveranstaltungen 19

Informationskompetenz **20**

Marketing & PR **22**
- Veranstaltungen 22
- Pressemeldungen 23

Kooperationen **24**

Personal **25**
- Ansprechpartner/innen 25
- Diversität 26
- Personalentwicklung 27

Ausblick **29**

EINLEITUNG

Der bereits 2008 eingeschlagene Weg des Wandels von einer wirtschaftswissenschaftlichen Dokumentationsstelle (WiWiDok) hin zu einer **ausgezeichneten Bibliothek** wurde in den letzten drei Jahren kontinuierlich verfolgt und erfolgreich beschritten. Ausgehend von einem gemeinsam im Team entwickelten Leitbild wurden strategische Ziele festgelegt, operationalisiert und umgesetzt. Im Fokus unserer Bemühungen, **als Dienstleistungseinrichtung Exzellenz** zu erreichen, stand ein ganzheitliches Qualitätsmanagement, das uns in die Lage versetzt, die TU Berlin und insbesondere die **Fakultät VII Wirtschaft und Management** bei ihren Aufgaben bestmöglich zu unterstützen.

Da unsere Bibliothek als **Lernort und sozialer Raum** für die Studierenden der TU Berlin von großer Bedeutung ist, wurde die Verbesserung der Infrastruktur weiter vorangetrieben. Es wurden PCs und Flachbildschirme, ein Buchscanner und moderne Kopiergeräte angeschafft. Durch neue Möbel und eine gelockerte Getränkeregelung konnte die Aufenthaltsqualität in der Bibliothek erhöht werden.

In der **Lehre unterstützen wir** die Fachgebiete der Fakultät VII durch ein **differenziertes Schulungsangebot** zu allen Bereichen der **Informationskompetenz**. Es umfasst Bibliothekseinführungen, Schulungen zur Zeitschriftensuche und Datenbankrecherche, Evaluierung von Recherchestrategien sowie die Verwaltung von Literatur mithilfe von Softwareprogrammen. Darüber hinaus führen wir für die wissenschaftlichen Mitarbeiter_innen auch Literaturrecherchen zu deren Forschungsthemen durch. Hier kommt das Konzept des in Forschungsprojekte eingebundenen **„embedded librarian“** ebenso zum Einsatz wie das Konzept des **„liaison librarian“**, das darauf abzielt, starke und enge Beziehungen (liaisons) zu den Forschenden und Studierenden aufzubauen.

Die **nationale und internationale Vernetzung** mit Einrichtungen des Bibliotheks- und Informationswesens wurde in den letzten drei Jahren ebenfalls intensiviert. Wir setzten nicht nur unsere Zusammenarbeit mit der Bayerischen Staatsbibliothek, dem Hochschulzentrum Nordrhein-Westfalen und diversen Universitätsbibliotheken fort, sondern fanden neue Kooperationen mit Hochschulen, die Studierende der Informations- und Bibliothekswissenschaften ausbilden, wie z.B. dem Department Information an der Hochschule der Angewandten Wissenschaften Hamburg und der Hochschule der Medien Stuttgart. Der fachliche Austausch verzahnt **Theorie und Praxis** und dient dabei der Ausbildung der Studierenden ebenso wie der Weiterentwicklung unseres Bibliotheksangebots. Beispielsweise wurde auf Grundlage einer Studie von Studierenden der Humboldt-Universität Berlin der Webauftritt unserer Bibliothek neu gestaltet.

Als Bibliothek der Fakultät VII Wirtschaft und Management setzen wir gezielt verschiedene **Managementmethoden** insbesondere in den Bereichen strategisches Management, Diversity Management, Innovationsmanagement und Marketing ein.

AUSGEWÄHLTE PROJEKTE

Im Folgenden werden **einzelne Projekte** aus den Jahren 2011-2013 vorgestellt, die einen guten Einblick in die Weiterentwicklung unserer Bibliothek geben.

Leitbildentwicklung

Während die Jahre 2008-2010 stark von der Verbesserung der Literatur- und Informationsversorgung sowie der Infrastruktur geprägt waren, wurde ab 2011 der **Fokus stärker auf die strategische Ausrichtung** und deren **interne und externe Kommunikation** gerichtet.

Um sowohl nach innen als auch nach außen Klarheit zu schaffen, wofür wir stehen, entwickelten wir im Rahmen von zwei Workshops von Februar 2011 bis Mai 2011 ein **Leitbild** für unsere Bibliothek. In einem gemeinsamen Schreib- und Diskussionsprozess verständigten wir uns auf folgende Inhalte:

- Als wissenschaftliche Fachbibliothek tragen wir zu Qualität und Exzellenz in Forschung, Lehre und Studium an der Fakultät VII Wirtschaft und Management bei.
- Wir stehen für eine qualitativ hochwertige, bedarfsorientierte sowie effiziente Versorgung unserer Nutzer/innen mit Bibliotheksdienstleistungen.
- Wir bieten aufgrund breitgestreuter Fachkenntnisse und der Studiennähe der studentischen Beschäftigten ein vielfältiges Dienstleistungsspektrum.
- Kostenbewussten Umgang mit Ressourcen sehen wir als Verpflichtung an.
- Wir arbeiten mit anderen Einrichtungen der TU eng zusammen und kooperieren mit externen Informationseinrichtungen lokal, regional und national.
- Wir entwickeln unsere Kompetenzen gezielt und kontinuierlich weiter und tauschen unser Wissen gegenseitig aus.
- Eigenverantwortlichkeit, Teamgeist, Engagement und Serviceorientierung zeichnen uns aus.
- Wir sind offen für aktuelle und zukünftige Entwicklungen im Informationswesen und reagieren flexibel auf neue Herausforderungen.
- Wir verstehen Diversity als Bereicherung für unser Team und unsere Arbeit.

Unser Leitbild ist auf das Leitbild der TU Berlin abgestimmt und bildet gemeinsam mit diesem einen klaren Rahmen für unsere tägliche Arbeit.

Qualitätsmanagement

Der hohe Stellenwert der Qualität in Forschung, Studium und Lehre an der TU Berlin und insbesondere an der Fakultät VII führt konsequenterweise dazu, dass auch die Fakultätsbibliothek als Dienstleistungseinrichtung diesen Anforderungen gerecht werden muss.

Im Bibliothekswesen dominieren bislang eher Messinstrumente, die die Quantität der erbrachten Dienstleistungen in den Vordergrund rücken wie beispielsweise der Bibliotheksindex (BIX). Wir wollten hingegen ein Qualitätsmanagementsystem anwenden, das sich durch ein umfassendes und **ganzheitliches Qualitätsverständnis**, eine konsequente Ausrichtung auf die **Kunden** und eine hohe **Mitarbeiterbeteiligung** auszeichnet, und entschieden uns daher für das **Modell der European Foundation for Quality Management**. Eine exzellente Organisation wird im EFQM-Modell anhand folgender Grundkonzepte definiert:

European Foundation for Quality Management-Modell

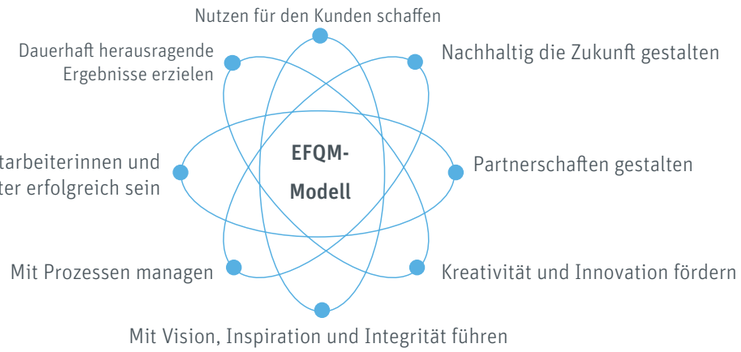


Abb 1.: Grundkonzepte des EFQM s. http://www.efqm.org/en/Home/aboutEFQM/TheEFQMExcellenceModel/Fundamental-Concepts/tabid/169/Default.aspx (letzter Zugriff am 27.05.2013)

Von Dezember 2011 bis März 2013 analysierten, dokumentierten und bewerteten wir unsere Stärken und Verbesserungsbereiche in insgesamt 148 Indikatoren, die das EFQM-Modell basierend auf den acht oben angeführten Grundkonzepten liefert und auf folgende Handlungsfelder aufteilt:

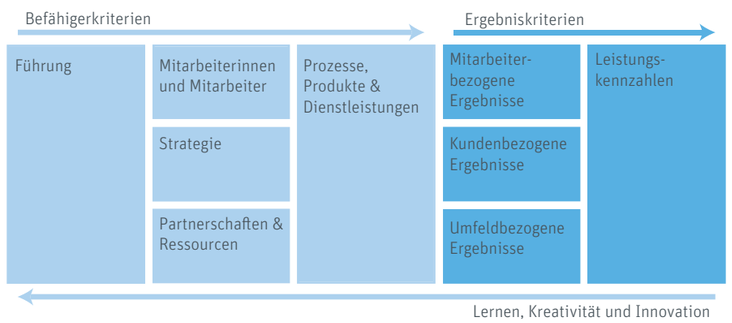


Abb. 2: Handlungsfelder des EFQM s. https://ilep.de/Artikel/cmx4ed2d2c849aa1.html (letzter Zugriff am 30.05.2013)

Diese sog. Selbstbewertung - der Reifegrad ist nach dem **PDCA-Zyklus** (Plan, Do, Check, Act) zu bestimmen - wurde durch das Bibliotheksteam vorgenommen und führte so zu einem breiten Wissenstransfer, einer erhöhten Transparenz der Verantwortlichkeiten und einem größeren Verständnis für die Gesamtsteuerung. Die Modellierung der Geschäfts-, Management- und Support-Prozesse wurde weiterentwickelt, wobei uns die ETH-Bibliothek Zürich als Vorbild diente. Die Nutzer_innen profitieren von effizienteren Prozessen und neuen Serviceangeboten wie z.B. unserer Recherche-App oder unserem Facebook-Auftritt (mehr dazu s. Youtube-Video Der Weg zur Ausgezeichneten Bibliothek, www.youtube.com/watch?v=tCxFajdDuRQ).

Nach nur 16 Monaten Projektlaufzeit stellten wir uns als erste wissenschaftliche Bibliothek Deutschlands einem **Audit** durch den Lehrstuhl **Prof. Dr. Cornelia Vonhof**, der auf Qualitätsmanagement in Bibliotheken spezialisiert ist und im deutschsprachigen Raum die umfangreichsten praktischen Erfahrungen in der Bibliotheksevaluierung aufweist. Diese externe Prüfung am 22.04.2013 bestätigte die Ergebnisse aus der Selbstbewertung und bescheinigt unserer Bibliothek ein durchgängig hohes Niveau in allen Handlungsfeldern. Daher wurde uns vom Institut für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung in Bibliotheken und Hochschulen (IQO) der **Hochschule der Medien Stuttgart** im Mai 2013 für drei Jahre das **Gütesiegel „Ausgezeichnete Bibliothek“** verliehen.

Feedbackmanagement

Unser Ziel ist es, unsere Nutzer_innen in hohem Maße an der Gestaltung und Verbesserung der Bibliotheksdienstleistungen mitwirken zu lassen, sodass auch langfristig eine hohe Nutzerzufriedenheit erreicht wird. Um die Einbeziehung der Nutzerperspektive zu verbessern, entwickelten wir im Sommer 2011 zunächst ein Konzept für die Einführung eines Feedbackmanagements, das im Oktober desselben Jahres im Testbetrieb erprobt wurde und im **Januar 2012** in den Regelbetrieb überging.

Kritik, Lob, Anregungen und Verbesserungsvorschläge nehmen wir über **verschiedene Kommunikationskanäle** entgegen: Am wichtigsten ist die persönliche Interaktion mit den Nutzer_innen. Zusätzlich können unsere blauen in der Bibliothek ausliegenden Comment Cards oder das Feedbackformular auf unserer Website genutzt werden. Ab 2014 ist dies auch über Facebook möglich. Zentraler Baustein des Feedbackmanagements ist die **systematische Erfassung und Auswertung** des Kundenfeedbacks. Das bedeutet, dass die Meldungen aus den verschiedenen Kommunikationskanälen zusammengeführt und alle Vorschläge auf ihre Umsetzungsmöglichkeit überprüft werden. Bei Angabe von Kontaktdaten erhalten die Nutzer_innen eine **Rückmeldung** zu ihren Anregungen und Kritikpunkten.

> „Ich habe mich sehr gefreut, dass einer Mitarbeiterin der Bibliothek mir geschrieben hat, was aus meinem Vorschlag geworden ist. Damit habe ich wirklich nicht gerechnet.“ (Nutzerin, Die Bibliothek Wirtschaft und Management)

Aus dem systematischen Feedbackmanagement resultierten beispielsweise die Einführung von Bücherkörben für den Transport von Unterlagen innerhalb der Bibliothek, die Erhöhung der Anzahl der Gruppenarbeitsräume sowie die Möglichkeit, sämtliche Getränke - sofern verschließbar - mit in die Bibliothek zu nehmen.

Informationsmanagement

In den Jahren 2011 bis 2013 haben wir unter Verwendung moderner Technologien unser internes und externes Informationsmanagement optimiert und erweitert.

Seit 2013 bieten wir unseren Nutzer_innen eine **App** an, die wichtige bibliothekarische Dienstleistungen für die Recherche von unterwegs bündelt. Sie kann über **Google Play** und im **Apple App** Store kostenlos heruntergeladen werden.

Für die Fachgebiete der Fakultät VII sowie für Studierende der Wirtschaftswissenschaften pflegen wir außerdem **Library Toolbars**. Das sind Symbolleisten für Webbrowser, die verschiedene Informationsquellen integrieren und so einen schnellen Zugang zu diesen ermöglichen. Unsere Toolbars enthalten Links zu fachlich relevanten Datenbanken, ausgewählten Zeitschrifteninhalts-

verzeichnissen, Neuanschaffungen von wirtschaftswissenschaftlicher und juristischer Fachliteratur, Literaturverwaltungsprogrammen u.v.m. Die Anzahl der Library Toolbar-Installationen ist seit ihrer Einführung im Jahr 2012 stetig gestiegen. Über neu erworbene Literatur informieren wir unsere Nutzer_innen via **RSS-Feeds**.

Seit August 2013 haben wir einen **YouTube-Kanal** (www.youtube.com/user/TUBerlinDBWM), in dem wir selbst erstellte Marketing- und E-Learning-Videos einem möglichst großen Publikum zugänglich machen. Insgesamt wurde unser Kanal bereits über 606-mal aufgerufen, die bisher existierenden 6 Videos haben eine Wiedergabezeit von über 1140 Minuten erreicht. Dies ist insofern bemerkenswert, als wir den YouTube-Kanal noch nicht explizit beworben haben.

Zu den klassischen Instrumenten des Informationsmanagements gehört die **Website**, deren **Relaunch** unter **www.dbwm.tu-berlin.de** im Januar 2013 online ging. Als Grundlage für die Neugestaltung diente eine empirische Untersuchung der Anforderungen der verschiedenen Nutzergruppen an den Webauftritt unserer Bibliothek. Die Umfrage und Fokusgruppeninterviews führten u.a. zur Änderung der Menüpunkte, Quicklinks und zu einem kompakten Rechercheguide, der die Suche nach unterschiedlichen Publikationstypen erleichtert.

Dass wir eine Verbesserung erreichen konnten, zeigt sich vor allem darin, dass die Anzahl der Website-Aufrufe um über 100 % seit dem Relaunch gestiegen ist. Insgesamt hat sich die Anzahl der Website-Aufrufe zwischen 2011 und 2013 **mehr als verfünffacht**, was die hohe Relevanz dieses Informationskanals für unsere Nutzer_innen verdeutlicht.

In dem von Studierenden der Fakultät VII betriebenen Portal **WiwiBerlin** schreiben wir seit 2009 Beiträge, in denen wir auf Aktuelles wie Testzugänge zu Datenbanken hinweisen, Tipps zur Anfertigung wissenschaftlicher Arbeiten oder zu Rechercheinstrumenten geben und über unser Beratungs- und Schulungsangebot informieren. Im Jahr 2013 waren es 26 Beiträge, die insgesamt 8036-mal aufgerufen worden sind. Da sie auch zu einem späteren Zeitpunkt noch gelesen werden können, steigt die Anzahl der Aufrufe im Zeitverlauf weiterhin an.

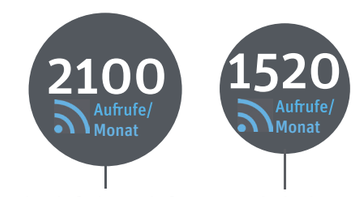


Abb. 3: Durchschnittliche Anzahl der RSS-Aufrufe in 2013

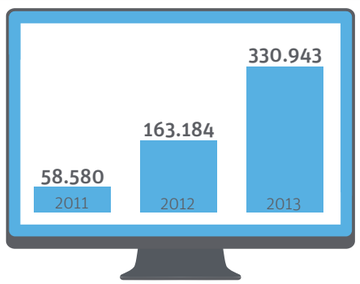


Abb. 4: Websiteaufrufe www.dbwm.tu-berlin.de

Um eine reibungslose und schnelle Kommunikation mit den Nutzer_innen sicherzustellen, verwenden wir **Teammailboxen**: Relevante Informationen erreichen gleichzeitig alle Mitglieder einer Abteilung (z.B. Monografienerwerbung, Zeitschriftenstelle, Team Informationskompetenz) und werden an einem zentralen Ablageort systematisch verwaltet. Rückmeldungen an die Nutzer_innen können so viel schneller erfolgen, da Urlaubs- und Vertretungsregelungen direkt greifen.

Seit Juli 2012 ist ein **internes Wiki** basierend auf Sharepoint Foundation 2010 in Betrieb. Darin sammeln wir sämtliches Wissen über Regelungen und Prozesse, die für den Benutzungsbereich der Bibliothek gelten. Effiziente Suchmöglichkeiten erleichtern die Auskunft und die Ausleihvorgänge. Für unsere Nutzer_innen ist das von Vorteil, da wir signifikant **schneller agieren** können. Das Wiki wurde von den Mitarbeiter_innen sehr gut angenommen und wird weiterhin kontinuierlich gepflegt.

Lernort Bibliothek

Im gesamten Bibliotheksbereich einschließlich der Gruppenarbeitsräume stehen unseren Nutzer_innen insgesamt **190 Arbeitsplätze** zur Verfügung. Seit 2010 sind damit **42 neue** Arbeitsplätze geschaffen worden.

Die Anzahl der **Gruppenarbeitsräume** wurde von zwei auf **sechs** erhöht – eine wichtige und richtige Maßnahme, denn die Gruppenarbeitsräume sind sehr stark nachgefragt. Der Bibliotheksstandort im Hauptgebäude ist ein wesentlicher Grund dafür.

Die **IT-Infrastruktur** wurde mithilfe des Programms **„Gerätetausch der SDU“** in der gesamten Bibliothek **erneuert**, sodass nur noch stromsparende Computer und Flachbildschirme (darunter mehrere 22-Zoll-Monitore für Datenbankrecherchen) vorhanden sind. Von 190 Arbeitsplätzen sind seit 2012 **30** mit moderner EDV-Ausstattung versehen. Die Anzahl der Netzwerk- und Stromdosen wurde erhöht, sodass der Zugriff auf das LAN der tubIT auch mit Hilfe von Netzwerkkabeln möglich ist.

Die Kopier- und Scanmöglichkeiten wurden ebenfalls verbessert: Zusätzlich zur Druckmöglichkeit im PC-Pool über das **„print@campus-Verfahren“** der tubIT stehen den Bibliotheksbenutzer_innen seit April 2012 zwei Multifunktionsgeräte – darunter auch ein Farbkopierer – und seit September 2012 ein **Buchscanner** zur Verfügung, mit dem beispielsweise Zeitschriftenartikel schonend gescannt und per **E-Mail** verschickt oder auf **USB-Stick** gespeichert werden können.

Außerdem setzten wir verschiedene Maßnahmen zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität und Lernatmosphäre in unserer Bibliothek um. Dazu tragen beispielsweise inspirierende Plakate im Zeitschriftengang, Bücherkörbe und neue Heizkörper im Lesesaal Wirtschaft bei. Der vordere Bereich der Bibliothek ist seit November 2011 funktional eingerichtet und erfreut sich als **„Sprech- und**

BESTANDSENTWICKLUNG

Diskussionszone“ großer Beliebtheit. Ermöglicht wurde diese Umgestaltung durch eine **Spende** von Herrn Prof. Dr. Volker Trommsdorff, der uns neuwertige Tische (20) und Stühle (40) zur Verfügung stellte.

Wie wichtig die Bibliothek als Lernort ist und welchen Erfolg die ergriffenen Maßnahmen nach sich zogen, belegt die Besucherstatistik: Insgesamt zählten wir im Jahr 2013 **65.224** Bibliotheksbesuche. Gegenüber 2012 **stiegen** die **Besucherzahlen** im Jahr 2013 um **ca. 37 %**. Im Spitzenmonat Februar hatten wir mehr als 400 Besuche täglich.

Unsere **Printbestände** sind in den letzten Jahren vor allem in folgenden Sammelgebieten gewachsen:

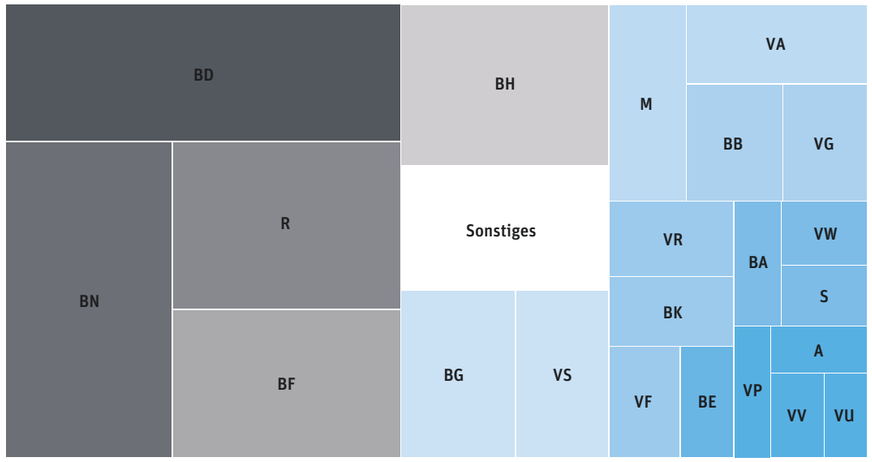


Abb. 5: Entwicklung der Sammelgebiete

A	Allgemeine Nachschlagewerke
BA	Betriebswirtschaftslehre, allgemein
BB	Entrepreneurship, Unternehmenszusammenschlüsse
BD	Unternehmensführung, Strategisches Management, Corporate Governance , Controlling
BE	Finanzwirtschaft
BF	Materialwirtschaft, Logistik
BG	Fertigung
BH	Marketing, Marktforschung
BK	Rechnungswesen
BN	Management im Gesundheitsweisen, Gesundheitsökonomie
M	Statistik, Ökonometrie
R	Recht, insb. Bürgerliches Gesetzbuch und Arbeitsrecht
S	Soziologie
VA	Volkswirtschaftslehre, allgemein
VF	Wirtschaftsprozess, Wirtschaftsstruktur
VG	Produktion, Umweltpolitik, Technologietransfer
VP	Geld, Kredit, Währung
VR	Finanzwissenschaft
VS	Energiewirtschaft
VU	Außenwirtschaft
VV	Volkswirtschaftspolitik
VW	Sozialpolitik

Aufgrund der Mittelknappheit kommt qualitativ hochwertigen **Buchspenden** eine deutlich **größere Rolle** zu als früher: Im Berichtszeitraum gingen zwischen **35 % und 50 %** des jährlichen Monografienzugangs auf solche **Geschenke** zurück. Die meisten kamen aus den Fachgebieten der Fakultät VII, denen wir hier unseren **besonderen Dank** aussprechen. 2011-2013 erhielten wir Buchspenden von

- Prof. Dr. Horst Baumann
- Prof. Dr. Reinhard Busse
- Prof. Dr. Jürgen Ensthaler
- Prof. Dr. Hans-Georg Gemünden
- Prof. Dr. Klaus-Dirk Henke
- Prof. Dr. Hans Hirth
- Prof. Dr. Axel Hunscha
- Prof. Dr. Dodo zu Knyphausen-Aufseß
- Prof. Dr. Jürgen Kromphardt
- Prof. Dr. Frank Straube
- Prof. Dr. Volker Trommsdorff

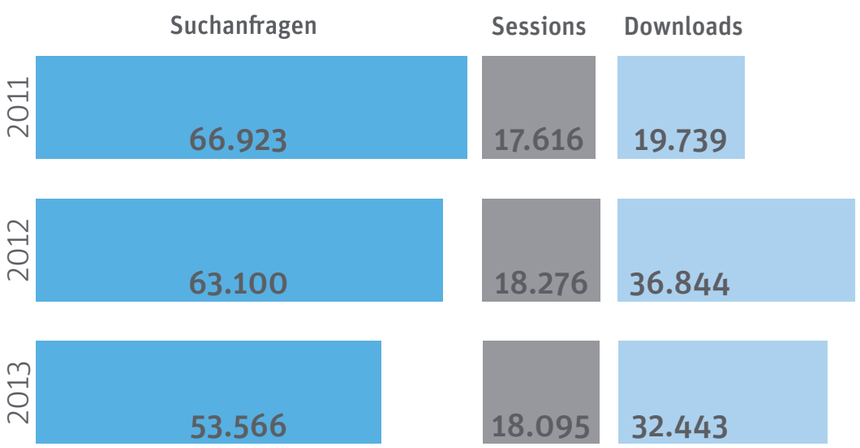


Abb. 6: Anzahl der Suchanfragen, Sessions und Volltext-Downloads aus der Business Source Complete Datenbank

Herr Prof. Dr. Frank **Straube** vermachte uns einen Teil des Bestandes des **Doku-Centers Logistik**, der sich seit 2012 in unserer Bibliothek befindet und somit innerhalb umfangreicher Öffnungszeiten den Studierenden der TU Berlin zugänglich ist.

Langfristig zeigt die Bestandsentwicklung eine deutliche **Verschiebung** hin zu **jährlich lizenzierten Datenbanken und Zeitschriften**. Eine Verbesserung wurde hier insofern erzielt, als wir 2011 von der Datenbank Business Source Premier auf die umfangreichere Version **Business Source Complete** umsteigen und 2013 durch Lizenzierung der **Emerald Management Xtra 120** die Anzahl der online zugänglichen Zeitschriften des Verlages Emerald von 80 auf 120 erhöhen konnten.

Die Datenbank **Business Source Complete** gehört campusweit zu den am stärksten genutzten. Da über **4.400 Zeitschriften** darin ausgewertet werden, stellt sie ein wichtiges Rechercheinstrument dar. Gleichzeitig bietet sie Zugriff auf Artikel aus über 3.300 wirtschaftswissenschaftlichen Zeitschriften. Neben diesen Volltexten sind auch Firmenprofile und Länderanalysen in der Datenbank enthalten.

Die Downloadzahlen belegen die **hohe Nachfrage nach Volltexten**. Ferner fällt auf, dass die Anzahl der Sessions über den Berichtszeitraum konstant geblieben ist. Eine Session kann eine oder mehrere Suchen umfassen. Ein Grund für den Rückgang der Suchen dürfte sein, dass die Nutzer_innen mittlerweile mit der Datenbank vertraut sind und daher effizienter suchen.

Neben den fachgebiets- und fakultätsübergreifend interessanten Datenbanken bieten wir auch elektronische Medien für **einzelne Fachgebiete** an (z. B. Online-IFRS und Online-FASB, NBW Rechnungswesen und NBW SteuerXpert, das Teilpaket Social Issues / Migration / Health der OECDiLibary).

BESTANDSNACHWEIS

Seit 2011 weisen wir unsere **Zeitschriftenabonnements** im TU-weiten Bibliotheksverwaltungsprogramm **Aleph** nach, was bedeutet, dass die Nutzer_innen bei ihrer Recherche im Wissensportal Primo **tagesaktuelle Informationen** über den **Eingang der Zeitschriftenhefte** finden. Außerdem können sie nun auch ganz gezielt **Scans** von ausgewählten Artikeln aus den von uns lizenzierten Printzeitschriften bestellen.

Da Geschäftsberichte immer öfter im Internet frei zugänglich sind, konnten nach Durchführung einer genauen Analyse zahlreiche Titel abbestellt werden. Die derzeit noch laufenden Titel werden ebenfalls im Bibliotheksverwaltungsprogramm Aleph verwaltet.

Um die Nachweissituation des Altbestandes zu verbessern, beteiligten wir uns 2012 am Wettbewerb **„Digitalisierung und IT-Anwendungen von Einrichtungen der Informationsversorgung“**, der von der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung ausgeschrieben wurde. In unserem Antrag ging es darum, nach erfolgreicher Retrokatalogisierung des Altbestands ein neues Verfahren im Wissensportal Primo zu implementieren, mit dem deutschlandweit digitalisierte Inhaltsverzeichnisse automatisch eingespielt und für die Suche genutzt werden können. Angesichts der großen Konkurrenz gingen wir leider leer aus. Den Zuschlag für die Förderung aus dem Europäischen Fonds für Regionalentwicklung (EFRE) erhielten vier Museen, die Staatsbibliothek zu Berlin, der Kooperative Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV) und drei Berliner Hochschulinstitute, darunter das 3D Labor des Instituts für Mathematik der TU Berlin (s. http://www.berlin.de/sen/wtf/presse/archiv/20121009.1320.376358.html).

BESTANDSNUTZUNG

Ausleihe

Bücher, CDs und DVDs aus unserem Bestand sind mit wenigen Ausnahmen ausleihbar. 2013 wurden die Ausleihfristen für die unterschiedlichen Medien auf 4 Wochen vereinheitlicht. Diese Regelung betrifft Studierende der TU Berlin und externe Nutzer_innen. Lehrbücher werden allerdings nicht an externe Personen ausgeliehen.

Dass die Ausleih- und Verlängerungsvorgänge nur geringfügig zurückgehen, deutet auf die hohe **Qualität** unseres **Bibliotheksbestands** hin. Auffällig ist hierbei, dass eine kontinuierliche Nachfrage nach älterer Literatur besteht (jährlich ca. 500 erstmalig ausgeliehene Bücher mit Erscheinungsjahr vor 1996).

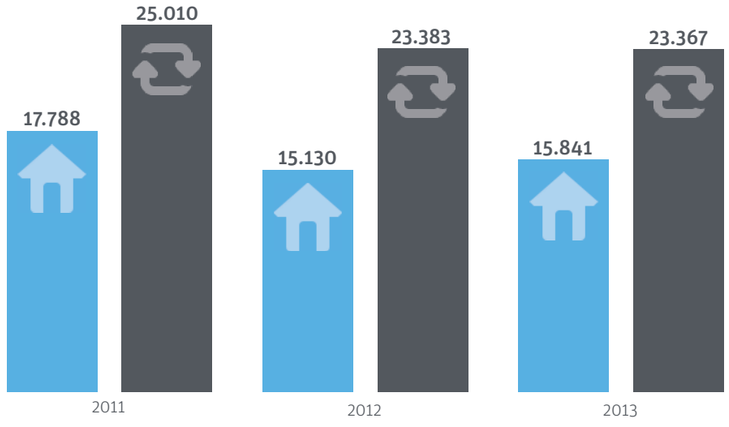


Abb. 7: Anzahl der Ausleihen und Verlängerungen von Printbeständen, CDs und DVDs in den Jahren 2011 - 2013

Die Zugriffszahlen auf **elektronische** Medien, die mit dem besseren Angebot von Jahr zu Jahr **steigen**, sowie die Vor-Ort-Nutzung der Printzeitschriften sind nicht in dieser Statistik enthalten. Die Zahlen beziehen sich nur auf gedruckte Monografien und CDs, DVDs.

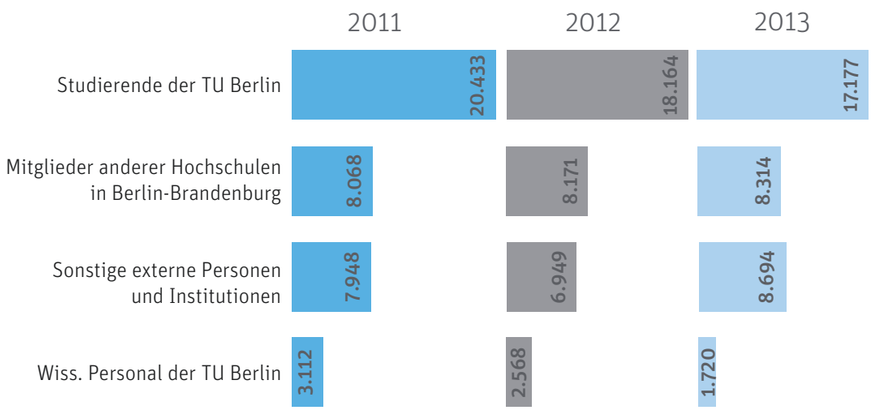


Abb. 8: Nutzung des Printbestandes durch verschiedene Nutzergruppen

Der **Printbestand** wird von Studierenden der TU Berlin und anderen Hochschulen in Berlin und Brandenburg am **intensivsten genutzt** und ist trotz des steigenden Angebots an E-Ressourcen nach wie vor sehr hoch.

Die rückläufige Tendenz beim wissenschaftlichen Personal der TU Berlin deutet auf den technologiebedingten Wandel der Forschungs- und Publikationsprozesse hin. Mit dem **Web 2.0** setzen sich elektronische Medien und Publikationswege immer stärker durch. Das Medium „gedrucktes Buch“ verliert für diese Nutzergruppe an Bedeutung. Andererseits nehmen Professoren_innen und wissenschaftliche Mitarbeiter_innen der TU Berlin nach wie vor sehr gerne die langfristige Ausleihmöglichkeit von 6 Monaten in Anspruch. Das bedeutet für die Statistik, dass nur eine Ausleihe statt der sonst nötigen 6 Ausleihen in 6 Monaten gezählt wird. Die Anzahl der langfristigen Ausleihen liegt seit 2011 konstant bei ca. 410 pro Jahr.

Semesterapparate & Materialien für Lehrveranstaltungen

Die für die jeweiligen Lehrveranstaltungen **grundlegenden Bücher** werden den Studierenden in Semesterapparaten zur Verfügung gestellt. Das bedeutet, dass von wichtigen Lehrbüchern zumindest ein Exemplar während des Semesters immer in der Bibliothek vorhanden ist. Die Zahl der Semesterapparate ist von ursprünglich 7 im Jahr 2010 auf 14 im Jahr 2013 angestiegen.

Die Praxis, Materialien für Lehrveranstaltungen in der Bibliothek zur Verfügung zu stellen, hat lange Tradition und bewährt sich weiterhin. Unsere Sammlung umfasst aktuell 38 sog. **Lehrstuhlordner** mit Vorlesungsskripten, Charts und Folien, Klausuren, Aufsätzen und Zeitschriftenartikeln.

INFORMATIONSKOMPETENZ

Informationskompetenz beschreibt die Fähigkeit, bezogen auf ein bestimmtes Problem

- den Informationsbedarf zu erkennen,
- relevante Informationen zu ermitteln und zu beschaffen,
- Informationen zu bewerten und kritisch zu hinterfragen sowie
- diese effektiv zu nutzen.

Informationskompetenz ist eine **Schlüsselqualifikation** der modernen Informationsgesellschaft und trägt wesentlich zum Erfolg in Studium, Forschung und Beruf bei. Unsere Nutzer_innen werden durch unser vielfältiges Schulungsangebot beim Erwerb und Ausbau ihrer Informationskompetenz sehr gut unterstützt.

Das **Schulungsangebot** bildet seit 2011 einen immer größer werdenden Schwerpunkt userer bibliothekarischen Tätigkeit. Die Schulungen werden von Mitarbeiter_innen mit bibliothekarischer Fachausbildung oder wirtschaftswissenschaftlichem Studium in der Regel in deutscher Sprache gehalten – die Bibliothekseinführung und die Schulung zur Recherche in wirtschaftswissenschaftlichen Literaturdatenbanken werden auch auf Englisch angeboten.

Die unten stehende Grafik zeigt, dass unser Schulungsangebot zwischen den Jahren 2011 und 2013 sehr gut besucht wurde. Insgesamt haben wir **680 Studierende** und Forschende in **59 Schulungen** dabei unterstützt, ihre Informationskompetenz zu festigen bzw. zu erweitern.

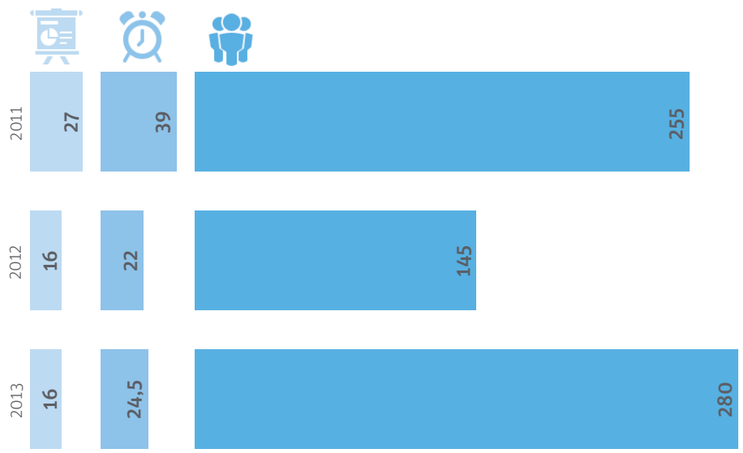


Abb. 9: Anzahl und Dauer (in Stunden à 60 Minuten) durchgeführter Schulungen und Anzahl der Teilnehmer

Dabei war insbesondere die **Einbindung unserer Schulungen in verschiedene Lehrveranstaltungen** der **Fakultät VII hilfreich**, da Studierende aufgrund der hohen Lern- und Arbeitsbelastung im Studium nur selten Zeit finden, zusätzliche Kurse auf freiwilliger Basis zu besuchen.

Bisher bestehen **Kooperationen** mit Herrn **Prof. Axel von Werder**, Herrn **Prof. Christian von Hirschhausen**, Herrn **Prof. Frank Heinemann** und den wissenschaftlichen Mitarbeitern Herrn **Dr. Johannes Rank** und Herrn **Dr. Martin Heitmann**.

2013 ist es uns dank dieser Kooperationen gelungen, **mehr Studierende mit geringerem Personal- und Zeitaufwand** zu erreichen.

Wir verfolgen bei unseren Schulungen einen **Blended Learning-Ansatz**. Er ermöglicht den Teilnehmer_innen, während der **Präsenzzeit** das neu erworbene Wissen in **Übungen** anzuwenden und zu vertiefen. Einen Teil des notwendigen Hintergrundwissens eignen sich die Teilnehmer_innen im **Selbststudium** an. Zu diesem Zweck werden Materialien und Links zur Vor- und Nachbereitung in **ISIS 2**, der Lernplattform der TU Berlin, zusammengestellt. Von uns erstellte **E-Learning-Videos** sind auch via **YouTube** (www.youtube.com/user/TUBerlinDBWM) zugänglich und stehen damit nicht nur Angehörigen der TU Berlin zur Verfügung, sondern auch externen Personen. Die ersten Reaktionen unser Nutzer_innen waren äußerst positiv und bestätigen uns, dass wir mit diesem Angebot auf dem richtigen Weg sind, vor allem die Generation der „Digital Natives“ zu erreichen.

Neben unserem Schulungsangebot wird seit 2012/2013 **wissenschaftlichen Mitarbeiter_innen und Professor_innen** (z.B. Marilyn Bernal Prado, Gastprofessorin aus Kuba) verstärkt in Form von **Einzelgesprächen** Beratung zu unterschiedlichen Fragestellungen angeboten, die aus deren wissenschaftlicher Tätigkeit resultieren und sich auf die Wirtschaftswissenschaften beziehen.

In Zukunft werden wir unser **Schulungsangebot weiter ausbauen** und dabei **stärker** auf **unterschiedliche Bedürfnisse** unserer Nutzer_innen zu Beginn und Ende des Bachelorstudiums, im Masterstudium und zu Beginn der Dissertation **ausrichten**. **Einstufungstests** sollen uns helfen, die Lerninhalte besser auf das Niveau der Kursteilnehmer_innen abzustimmen.

Wer bereits jetzt eine Möglichkeit sucht, seine Informationskompetenz auf unterhaltsame Weise zu testen, kann unseren **Geocache „Das schwarze Schaf“** nutzen. Dabei löst man mit dem Smartphone an mehreren Stationen auf dem Campus der TU Berlin unterschiedliche Rätsel. Unser Geocache wurde im März 2012 versteckt und bisher bereits 565-mal aufgerufen.

MARKETING & PR

Zur Bekanntmachung unserer Dienstleistungen setzen wir klassische und moderne Marketinginstrumente wie Flyer, Plakate, Banner, Events, Website und Social Media ein. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Teilnahme an Veranstaltungen, die seit unserer Umbenennung in Die Bibliothek Wirtschaft & Management im Januar 2013 deutlich gestiegen ist, die Bekanntheit unseres Dienstleistungsportfolios erhöhte und uns einen engen Austausch mit unseren Nutzer_innen ermöglicht.

Veranstaltungen

Im Zuge des 100. Bibliothekskongresses beteiligte sich unsere Fachbibliothek gemeinsam mit etwa 40 anderen Berliner Bibliotheken an der **„Langen Nacht der Bibliotheken“** am 08.06.2011. Auf dem Programm standen die Vorträge „Wirtschaftswissenschaftler - mal ganz anders! Das wirtschaftswissenschaftliche Studium in einem neuen Licht“ von Prof. Dr. Axel Hunscha (Fachgebiet Wirtschafts-, Unternehmens- und Technikrecht) und „Wirtschaftswissenschaft ist die einzige Disziplin, in der jedes Jahr auf dieselben Fragen andere Antworten richtig sind“ von Prof. Dr. Axel Werwatz (Fachgebiet Ökonometrie und Wirtschaftsstatistik), ein Bibliotheksquiz, ein fachlich auf unsere Einrichtung abgestimmtes TABU-Spiel sowie Musik. Der Abend endete in einem lustigen Karaoke-Wettbewerb zwischen Gästen, Professoren und Mitarbeiter_innen.

Die Veranstaltung konnte dank der **freundlichen Unterstützung der Gesellschaft von Freunden der TU Berlin** e.V. durchgeführt werden und wurde von der Buchhandlung Lehmanns gesponsert. Die „Lange Nacht der Bibliotheken“ stieß auf breite Resonanz: ca. 100 Personen - darunter Professor_innen der Fakultät VII, Fachbetreuer_innen für das Projekt „Chinesisch-Deutsches Hochschulkolleg CDHK“ des DAAD und der Tongji-Universität Shanghai sowie Bibliothekar_innen aus Wien - besuchten die Bibliothek und nahmen aktiv an den einzelnen Programmpunkten teil.

Die im Oktober jeden Jahres stattfindenden und vom Fachschaftsteam durchgeführten **Orientierungstage** der Fakultät VII bieten eine gute Möglichkeit für uns, Studienanfänger_innen über unsere Serviceleistungen zu informieren. Seit 2011 sind wir auf der Messe der studentischen Initiativen sowie beim Campus-Rundgang vertreten. Im Oktober 2013 nahmen erstmals ca. 60 Erstsemester an unserem **Geocache „Das schwarze Schaf“** teil. Das Gewinnerteam, das sich als erstes ins Logbuch eintrug, freute sich über von uns bereitgestellte TU-Survival-Kits.

Bei der **Bachelorarbeitinformationsveranstaltung** der Fakultät VII, die durch die Gemeinsame Kommission Wirtschaftsingenieurwesen (GKWI) und das Fachschaftsteam organisiert wird, nahmen wir erstmals im Jahr 2013 teil und begleiteten in der Folge die Studierenden bei der Anfertigung ihrer Bachelorarbeit durch kompakte Schulungen, E-Learning-Videos, individuelle Beratungsgespräche sowie den Austausch im Forum auf der Lernplattform ISIS 2.

Pressemeldungen

Seit 2011 wurden wir mehrmals in der Presse erwähnt. Die nachstehende Graphik gibt einen Überblick:

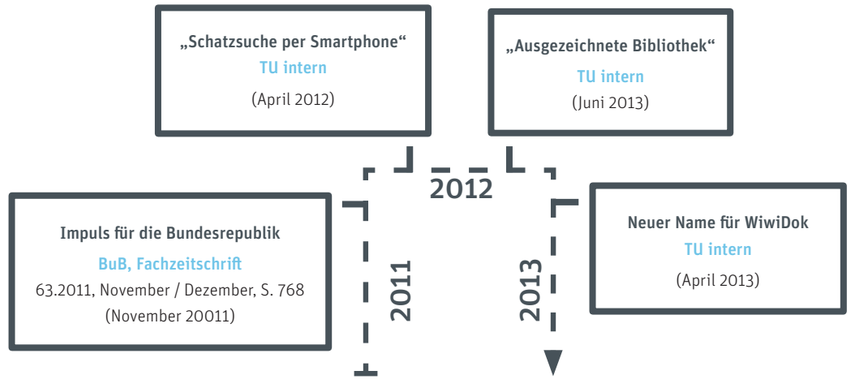


Abb. 10: Die Bibliothek Wirtschaft & Management in der Presse

KOOPERATIONEN

Im Juni 2011 war Frau **Simona Diaconu**, Fachreferentin für Wirtschaftswissenschaften an der **ETH-Bibliothek Zürich**, bei uns für eine Woche zu Gast. Ihr konnte ein umfassender Einblick in Tätigkeiten wie Sacherschließung, Literaturversorgung, Vermittlung von Informationskompetenz vermittelt werden.

2011 betreuten wir über 4 Wochen Herrn **Stephan von der Ropp** und 2012 Frau **Sonja Aust**. Beide legten inzwischen ihre Ausbildung für den höheren Dienst an wissenschaftlichen Bibliotheken an der **Humboldt Universität Berlin** erfolgreich ab. Herr Stephan von der Ropp, der nach dem Referendariat eine Anstellung an der Universitätsbibliothek der RWTH Aachen fand, und Frau Sonja Aust, die nun im Kooperativen Bibliotheksverbund Berlin Brandenburg beschäftigt ist, wurden von uns in das Fachreferat und in die Leitung einer Fachbibliothek eingeführt.

Die Evaluierung unserer **Bibliothekswebsite** wurde von zwei Studentinnen des **Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft** des gleichnamigen Instituts an der Humboldt Universität Berlin vorgenommen: An dieser Stelle sei daher Frau **Isabel Heinitz** und **Frau Ramona Hunkler** gedankt, die dieses Projekt mit großer Begeisterung durchführten.

Prof. Frauke Schade vom **Department Information an der Hochschule der Angewandten Wissenschaften Hamburg** hielt im August 2012 für die Bibliotheksmitarbeiter_innen einen Workshop zum Thema Markenentwicklung, in dem dieses Thema wissenschaftlich fundiert und sehr praxisorientiert vermittelt wurde.

Mit dem **Institut für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung in Bibliotheken und Hochschulen (IQO) der Hochschule der Medien Stuttgart** tauschen wir uns kontinuierlich aus und stehen anderen am Qualitätsmanagement interessierten Bibliotheken als Gesprächspartner zur Verfügung. Das IQO empfiehlt uns als **Best-Practice** in den Bereichen Governance und Personalentwicklung.

Hinsichtlich der Lizenzierung von elektronischen Medien sind das Hochschulzentrum Nordrhein-Westfalen, die Bayerische Staatsbibliothek und die Universitätsbibliothek der TU Berlin wichtige Partner. Was die Erwerbung von Printmedien betrifft, bestehen langjährige gute Beziehungen zur Mathematischen Fachbibliothek der TU Berlin, Universitätsbibliothek der Universität St. Gallen, Universitätsbibliothek der Universität Zürich, Universitäts- und Landesbibliothek Münster, Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, Universitätsbibliothek der Universität Duisburg-Essen, Universitätsbibliothek der Universität Köln, zum Institut der deutschen Wirtschaft Köln u.a.m.

Besonders intensiv arbeiten wir mit der **Fakultätsverwaltung** und den **Fachgebieten der Fakultät VII** zusammen. Der Austausch mit dem Fachschaftsteam und der **Gemeinsamen Kommission Wirtschaftsingenieurwesen (GKWI)** wurde in den letzten Jahren deutlich intensiviert.

PERSONAL

Bibliotheksleitung:

Beate Guba
beate.guba@tu-berlin.de
Telefon: 314 236 94

Leitung Geschäftsgang Monographien & Zeitschriften:

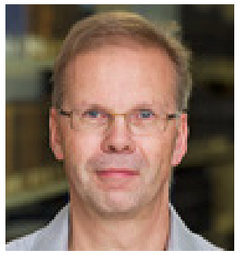
Petra Niklas
petra.niklas@tu-berlin.de
Telefon: 314 288 12

Leitung Benutzung:

Maria Dartsch
(Vertretung Bettina Rinder)
maria.dartsch@tu-berlin.de
Telefon: 314 2836 88

PC-Pool, EDV:

Dieter Asche
dieter.asche@tu-berlin.de
Telefon: 314 29778



Fachreferat:

Michael Loch
juergen-michael.loch@
tu-berlin.de
Telefon: 314 237 92 (Di + Mi)

Marketing:

Franziska Klatt
franziska.klatt@tu-berlin.de
Telefon: 314 297 88

Monografien, insbesondere Semesterapperate:

Claudia Fuls
claudia.fuls@tu-berlin.de
erwerbung@ww.tu-berlin.de
Telefon: 314 248 98

Monografien:

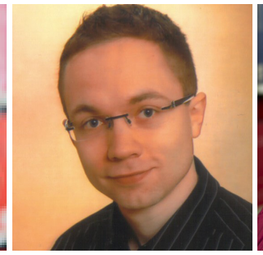
Josephine Holz
josephine.holz@tu-berlin.de
Telefon: 314 23688

Sekretariat:

Anita Brassoi
dbwm.sekretariat@
wm.tu-berlin.de
Telefon: 314 28812

Zeitschriften:

Carina Enders
zeitschriftenstelle@
wm.tu-berlin.de
Telefon: 314 229 77



Zeitschriften:

Ricardo Epinger
(Vertretung Kristin Thamm)
zeitschriftenstelle@
wm.tu-berlin.de
Telefon: 314 254 39

Zeitschriften:

Kathrin Waldner
zeitschriftenstelle@
wm.tu-berlin.de
Telefon: 314 229 77

Diversität

Eine vielfältige Zusammensetzung der Belegschaft spielt in Hinblick auf unsere Nutzer_innen eine wichtige Rolle. Zum einen können wir dadurch Auskünfte in vielen **verschiedenen Sprachen** vermitteln, zum anderen hilft sie uns, im Team voneinander zu lernen und unsere **interkulturelle Kompetenz** zu erhöhen. 2013 sah die Verteilung der Mitarbeiter/innen in Bezug auf ihren kulturellen Hintergrund wie folgt aus:

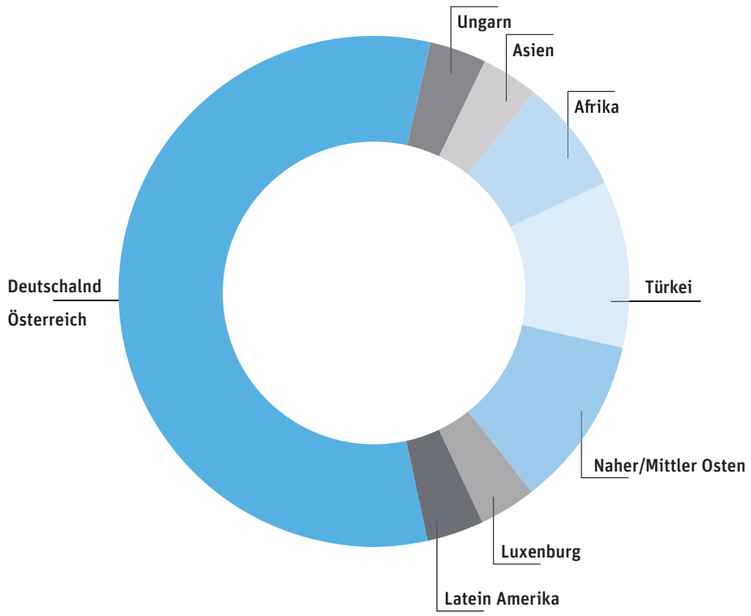


Abb. 11: Herkünfte der Mitarbeiter_innen

Das **Gender-Verhältnis** beträgt derzeit 68 % weiblich und 32 % männlich, wobei sämtliche Führungspositionen mit Frauen besetzt sind.

Personalentwicklung

Die **Personalentwicklung** wird in unserer Abteilung **systematisch** vorangetrieben. Das bedeutet, dass sowohl die Fähigkeiten und Fertigkeiten der einzelnen Mitarbeiter_innen ausgebaut und gefördert werden als auch die Kompetenzen im Team laufend weiterentwickelt werden. Beides haben wir mittels einer **Kompetenzmatrix** und unserer strategischen Ziele im Blick und setzen wir gezielt um, sodass Wissen nicht auf eine Person konzentriert ist, sondern immer mehrere Personen in unserer Bibliothek über die für die tägliche Arbeit nötigen Kenntnisse verfügen.

Gemeinsame Aktivitäten und Workshops für das gesamte Team haben seit 2009 Tradition. Sehr wichtige Veranstaltungen in den Jahren 2011 bis 2013 waren die eintägige Veranstaltung zur **Leitbildentwicklung** 2011, der **Markenentwicklungs-Workshop** im Jahr 2012, der als Vorbereitung für die Namensänderung der Bibliothek diente, und die zweitägige Schulung zur Kommunikation mit schwierigen Nutzer_innen ebenfalls 2012.

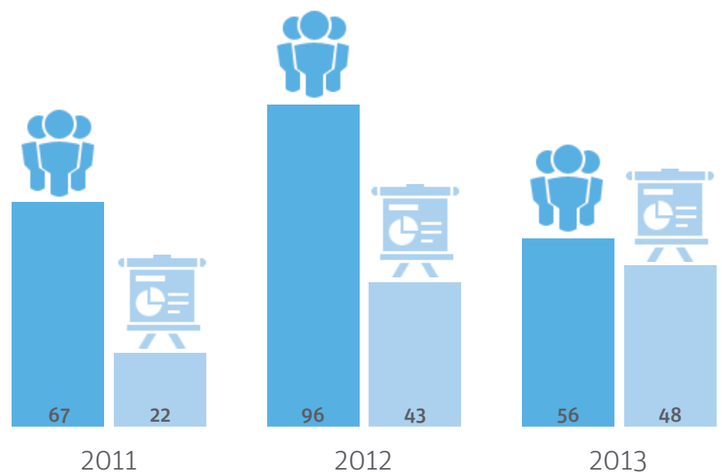


Abb. 12: Fortbildungen der Mitarbeiter_innen

Da zahlreiche TU-interne Veranstaltungen besucht wurden, soll an dieser Stelle dem Servicebereich Weiterbildung und der Zentraleinrichtung Wissenschaftliche Weiterbildung und Kooperation ausdrücklich unser Dank ausgesprochen werden. Auch der Fakultätsverwaltung sei für Ihre Unterstützung von Weiterbildungsmaßnahmen gedankt.

AUSBLICK

Wie dieses Diagramm veranschaulicht, haben wir unsere Kernkompetenzen und IT-Kenntnisse ausgebaut und sind für künftige Herausforderungen gut gerüstet. Die Quote von 5 Fortbildungstagen pro Mitarbeiter_in 2011, von **10 Fortbildungstagen pro Mitarbeiter_in 2012** und **5,6 Fortbildungstagen pro Mitarbeiter_in 2013** liegt über dem Wert anderer gleich großer wissenschaftlicher Bibliotheken und spricht nicht nur vom **hohen Stellenwert**, der der Personalentwicklung in unserer Bibliothek zugeschrieben wird, sondern zeugt auch von der hohen Motivation der Mitarbeiter_innen.

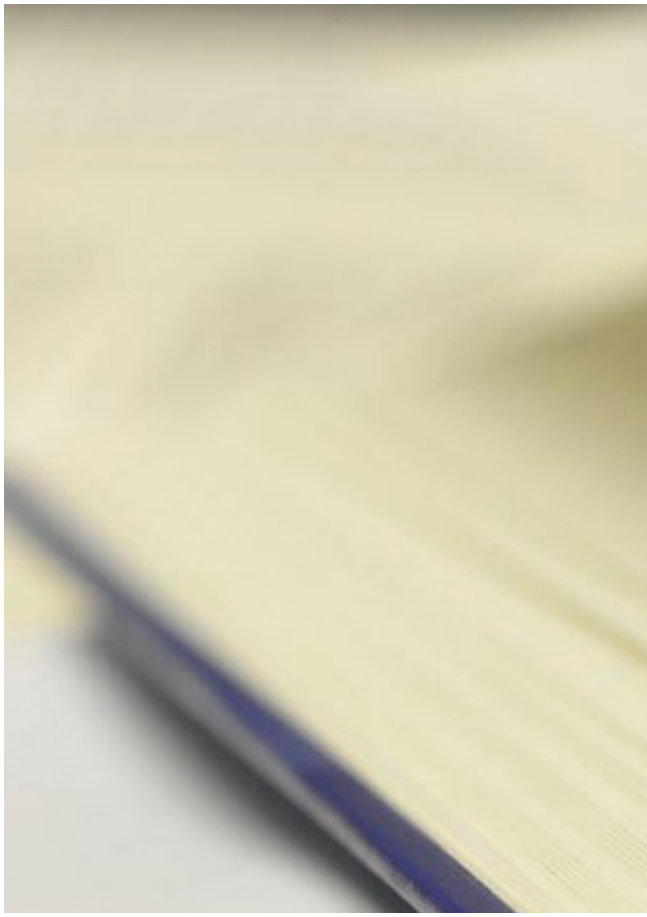
Die Verankerung des **Qualitätsmanagementmodells** der European Foundation for Quality Management (EFQM) stellte ein sehr aufwendiges Projekt dar, das zusätzlich zur täglichen Arbeit bewältigt werden musste. Der Einsatz hat sich mehr als gelohnt: Unsere **interne Bilanz** fällt nicht nur rückblickend äußerst positiv aus. Mit diesem Modell wurde auch der **Grundstein für eine effektive und effiziente Steuerung** künftiger **Verbesserungsmaßnahmen und Innovationen** gelegt.

Dem Zertifikat **„Ausgezeichnete Bibliothek“** folgte Anfang 2014 der **„Preis der Fakultät VII für hervorragende Serviceleistungen und Innovation“**. Beides ist für die Bibliotheksleitung und die Bibliotheksmitarbeiter_innen Ansporn und Verpflichtung, das **Qualitätsniveau zu halten und weiter auszubauen**.

Der Ausbau der **Teaching Library** wird dabei noch stärker in den Fokus rücken. Ein umfangreiches Konzept von Schulungsinhalten und Lehr- und Lernformen wird ab 2014 umgesetzt werden und sowohl die Fachgebiete der Fakultät VII in der **Lehre stärker entlasten** als auch die Studierenden beim Erwerb von **Schlüsselqualifikationen** besser unterstützen. Schulungen speziell für wissenschaftliche Mitarbeiter_innen werden ebenfalls angeboten werden.

Die 2013 geschaffene Stelle für **Marketing** fungiert dabei als wichtige Schnittstelle zwischen der Bibliotheksverwaltung und unseren Nutzer_innen, die im Zentrum unseres Dienstleistungsangebots stehen. Die Marketingaktivitäten werden seither kontinuierlich umgesetzt und unsere **Fundraising-aktivitäten** werden in Zukunft noch verstärkt werden.

Bibliothekarische Fachkompetenz und darüber hinausgehende **Beratung** werden auch weiterhin in unserer Bibliothek großgeschrieben werden. Die vielfältigen Auskünfte der studentischen Beschäftigten im Benutzungsbereich unserer Bibliothek werden von den Kommiliton_innen sehr gut angenommen und sehr geschätzt. Die Bibliothek ist somit neben der Studienberatung an der Fakultät VII, dem Fachschaftsteam und der Gemeinsamen Kommission Wirtschaftsingenieurwesen (GKWI) eine **wichtige zentrale Anlaufstelle für die Studierenden** der wirtschaftswissenschaftlichen Studienrichtungen sowie des Wirtschaftsingenieurswesens. Die räumliche Nähe zu den Fachgebieten der Fakultät VII bringt weitere Vorteile mit sich. Aus der Verknüpfung von Literaturversorgung, bibliothekarischem Know-how und persönlicher Beratung **an einem Ort** entsteht ein Mehrwert, der sich auf die Lernkultur an der TU Berlin äußerst positiv auswirkt und angesichts der zunehmenden Virtualisierung im Wissenschafts- und Lehrbetrieb in Zukunft **noch stärker steigen wird**.



Technische Universität Berlin

Ausgezeichnete Bibliothek

Impressum

Redaktion: Beate Guba, Franziska Klatt
Layout: Katharina Barth
Grafiken: Katarina Hribar
Fotos: Jens Rötzsch
Redaktionsschluss: 31.03.2014
Auflage:

Herausgeberin: Die Bibliothek
Wirtschaft & Management

Anschrift: Straße des 17. Juni 135
D- 10623 Berlin
Tel.: 030 314 23 688
Fax: 030 314 23 250

http://www.dbwm.tu-berlin.de
www.facebook.com/TUBerlinDBWM
www.youtube.com/user/TUBerlinDBWM

E-Mail: Franziska.Klatt@tu-berlin.de

Alle Texte und Illustrationen (Fotos ausgenommen) dieser Veröffentlichung sind unter der CC-Lizenz CC-BY-NC-ND lizenziert:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

http://dx.doi.org/10.14279/depositonce-15331