

Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken

Mitteilungen Nr. 89 November 2001

ISSN 0170-5598

Vorsitzender:

Dr. Jürgen Kaestner
Hessischer Landtag
Bibliothek
65022 Wiesbaden

Fax: 0611/350379

E-Mail: J.Kaestner@ltg.hessen.de

Redaktion:

Ingeborg Kieser
Thüringer Landesverwaltungsamt
Bibliothek
99423 Weimar

Fax: 03643/587397

E-Mail: IKieser@tlvwa.thueringen.de

Von der Behördenbibliothek zum integrierten Informati- onszentrum - Zukunft oder Sackgasse?

Unter diesem Motto fand auf dem 91. Deutschen Bibliothekartag in Bielefeld die traditionelle Fachveranstaltung der APBB statt. Als Nachtrag veröffentlichen wir an dieser Stelle die beiden Hauptbeiträge, um zu weiteren Meinungsäußerungen anzuregen.

Aufbau des bibliothekarisch-dokumentarischen Verbundsystems für die Bundeswehr
[Zusammenfassung] 2

von Fritz-Rennig Kurz und Anselm Sickmann

Warum die Bibliothek Bibliothek heißen muss und nicht Informationszentrum! 10 Thesen 5

von Jürgen Kaestner

Aufbau des bibliothekarisch-dokumentarischen Verbundsystems für die Bundeswehr [Zusammenfassung]¹

von Fritz-Rennig Kurz und Anselm Sickmann

Das Bibliotheks- und das Dokumentationswesen der Bundeswehr stehen sicher nicht im Mittelpunkt des allgemeinen bibliothekarischen oder dokumentarischen Interesses. Dies wird auch dadurch belegt, dass die letzte Veröffentlichung über dokumentarisches und bibliothekarisches Leben in der Bundeswehr fast 10 Jahre zurückliegt. Und dabei handelte es sich auch schon mehr um Impressionen eines Insiders als um einen Sachstandsbericht. Nachdem sich bei uns in den vergangenen Jahren wesentliche Veränderungen ergeben haben, erscheint aber nun doch der Zeitpunkt gekommen, den Blick der Fachöffentlichkeit wieder einmal auf die Bundeswehr zu lenken. Auf diese Weise können auch die spärlichen und zum Teil missverständlichen Informationen, die sich in Gesamtdarstellungen über das Bibliothekswesen Deutschlands in Bezug auf die Bibliotheken und Fachinformationseinrichtungen der Bundeswehr finden, aktualisiert und präzisiert werden.

Die Vorgeschichte des Fachinformationswesens ist gleichzeitig die Geschichte der Entwicklung der beiden eigenständigen Systeme „Bibliothekswesen der Bundeswehr“ und „Verteidigungsdokumentation“. Sie werden in ihrer Struktur und Ausstattung dargestellt; hierbei wird eingegangen auf

- Fachaufsicht,
- Bestandsaufbau
- Formalerschließung,
- Sacherschließung,
- technische Ausstattung, insbesondere Informationstechnik (soweit vorhanden),
- Vertretung in Fachgremien,
- Leistungsdefizite.

¹ Der bei der der Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken (APBB), c/o Thüringer Landesverwaltungsamt – Bibliothek, Postfach 249, 99403 Weimar, sowie (als PDF-Datei) auf der APBB-Homepage [<http://www.apbb.de>] erhältliche Volltext stellt eine überarbeitete und erweiterte Fassung des Vortrags dar, den Fritz-Rennig Kurz auf der Vortragsveranstaltung APBB auf dem 91. Deutschen Bibliothekartag in Bielefeld am 04.04.2001 gehalten hat. – Im Folgenden wird – nur aus Gründen der Einfachheit – stets die männliche Form bei Berufsbezeichnungen u. ä. verwendet.

Der Volltext enthält zahlreiche weitere Literaturbelege und weiterführende Anmerkungen.

Oberst Dipl.-Ing. Fritz-Rennig Kurz ist Leiter des Fachinformationszentrums der Bundeswehr (FIZBw); BblAR Anselm Sickmann, FIZBw, ist Sachbearbeiter im Aufgabenbereich „Organisationsentwicklung des Fachinformationswesens der Bundeswehr“.

Anschrift der Autoren: Streitkräfteamt Abt. III – FIZBw, Friedrich-Ebert-Allee 34, 53113 Bonn.
E-Mail: skaiifizbw@bwb.org.

Das auf beiden Seiten ausgeprägte Bemühen um Eigenständigkeit lässt sich zurückführen auf das teilweise angespannte Verhältnis von Bibliotheks- und Dokumentationswesen in der Bundesrepublik Deutschland der 50er und 60er Jahre des vergangenen Jahrhunderts. Gutachten einer Prüfgruppe im Verteidigungsministerium und des Bundesrechnungshofs empfahlen im Jahre 1962 den Aufbau einer eigenen Verteidigungsdokumentation. Carl Hans Herrmann charakterisierte in der Bundeswehrzeitschrift „Truppenpraxis“ die mit dem Aufbau der Verteidigungsdokumentation verfolgten Ziele. Hierbei führt er aus: „Der zweifellos wichtigste Komplex ist der der Abgrenzung der Arbeitsgebiete von Bibliothekar und Dokumentar. Hier wirkt die Bundeswehr bahnbrechend. (...) Das Bundesministerium der Verteidigung ging und geht bei allen einschlägigen Planungen davon aus, dass bei Selbstbesinnung auf die unmittelbaren Aufgaben von Dokumentar und Bibliothekar sich jede negativ auswirkende Konkurrenz erübrigt, eine sinnvolle Zusammenarbeit hingegen in beiden Arbeitsgebieten höchst nützlich ist.“²

Hierbei übersah man zweierlei: Erstens, dass die Fachbibliotheken der Bundeswehr bereits spezifisch dokumentarische Aufgaben wahrnahmen; zweitens, dass die Dokumentationseinrichtungen der Bundeswehr selbst Bibliotheken waren.³ Das Nebeneinander von Bibliotheken und Dokumentationseinrichtungen in der Bundeswehr war somit nur zeitbedingten Umständen geschuldet. Von der Sache her hätte bereits von Anfang an eine aufbau- und ablauforganisatorische Fusion erfolgen müssen. Für einen Nutzer führte die Trennung beider Bereiche dazu, dass er die benötigten Informationen und Dokumente nicht an einer Stelle gebündelt erhalten konnte, sondern sich an jeweils eine bibliothekarische und eine dokumentarische Einrichtung wenden musste. – Verschiedene Ansätze zu einer Verbesserung des Zusammenwirkens von Bibliotheks- und Dokumentationswesen werden im Überblick dargestellt.

Im Nachgang zur Diskussion um ein Bundesrechnungshofgutachten zu Organisation und Personalbedarf der Bibliotheken der Bundeswehr aus dem Jahre 1985 forderte der Rechnungsprüfungsausschuss des Deutschen Bundestages im März 1989 das Bundesministerium der Verteidigung (BMVg) auf, eine Reorganisation des Bibliothekswesens der Bundeswehr vorzunehmen und hierbei auch die Zusammenfassung mit anderen Fachinformationsdiensten im Geschäftsbereich des BMVg zu prüfen. Eine hierauf eingesetzte ministerielle Arbeitsgruppe, der auch Bibliothekare und Dokumentare des nachgeordneten Bereichs zuarbeiteten, legte sich im Sommer 1992 eine der bisherigen Trennung beider Bereiche diametral entgegengesetzte Lösung vor – die Fusion von Bibliotheks- und Dokumentationswesen zum Fachinformationswesen der Bundeswehr. Der Vorschlag der ministeriellen Arbeitsgruppe fand am 10.07.1992 die Billigung von Staatssekretär Dr. Wichert, der den Auftrag zur Umsetzung erteilte.

Das Fachinformationswesen der Bundeswehr wird dargestellt im Hinblick auf

² Hermann, Carl Hans: Dokumentation im Verteidigungsbereich. In: Truppenpraxis 8 (1964) 5, S. 336-338; hier: S. 337.

- Aufbauorganisation und Fachaufsichtsstruktur,
- Aktivitäten des Informationsmarketings,
- Regelungen zur Formal- und Sacherschließung,
- Dienstleistungen der Informationsvermittlung und Dokumentenbereitstellung, insbesondere auch mittels des Intranets der Bundeswehr (Electronic Document Delivery an berechnigte Nutzer),
- Informationstechnik (Verbund von Spezialbibliotheken mit 64 Teilnehmern nach Endausbau unter Windows-NT, bei Anwendung des Bibliotheksmanagementsystems aDIS/BMS),
- Fachpersonal und dessen Qualifizierung.
- Berichtswesen.

Anschließend wird ein Überblick über die zukünftigen Planungen im Fachinformationswesen der Bundeswehr (FIWBw) gegeben. Hierbei sind hervorzuheben

- Vorhaben zur informationstechnischen Weiterentwicklung des FIWBw,
- Zentralisierung von bibliothekarisch-dokumentarischen Leistungen für bestimmte Fachinformationseinrichtungen der Bundeswehr,
- Dienstvorschriftenbereitstellung im Intranet Bundeswehr,
- Bereitstellung von Daten des Verbundes FIWBw im Internet.

Abschließend kann festgestellt werden:

„Eine konsequente Zusammenarbeit von Dokumentaren und Bibliothekaren entspricht der Berufswirklichkeit im Informationsbereich“⁴. Diese Einschätzung der deutschen bibliothekarischen und dokumentarischen Fachverbände können wir aus Sicht des Fachinformationswesens der Bundeswehr nur bestätigen: Wir arbeiten so konsequent zusammen, dass wir zu einer neuen, gemeinsamen Identität gefunden haben.

³ Im Volltext eingehend begründet.

⁴ Erklärung der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände und der Deutschen Gesellschaft für Dokumentation e. V. In: Bibliotheksdienst 32 (1998) 1, S. 10

Warum die Bibliothek Bibliothek heißen muss und nicht Informationszentrum! 10 Thesen

von Jürgen Kaestner

Vorbemerkung:

Diese Thesen sind auf der Veranstaltung "Von der Behördenbibliothek zum integrierten Informationszentrum - Zukunft oder Sackgasse?", die auf dem 91. Deutschen Bibliothekartag in Bielefeld von der Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken (APBB) organisiert wurde, vorgetragen worden. Leser, die nicht an der Veranstaltung und der Diskussion teilgenommen haben, bitte ich, den vorhergehenden Vortrag "Es wuchs zusammen, was zusammengehört. Erfolge und Probleme beim Aufbau des bibliothekarisch-dokumentarischen Verbundsystems für die Bundeswehr" von Oberst Dipl.-Ing. Fritz-Rennig Kurz, der demnächst von der APBB veröffentlicht werden wird, hinzuziehen und sich außerdem auf der Webseite des Hessischen Landtags www.landtag.hessen.de über das Landtagsinformationssystem, in dem die Arbeit meines Referats Archiv, Bibliothek, Dokumentation präsentiert wird, zu informieren.

1. Der Begriff Bibliothek ist eine Marke, die im langfristigen Bewusstsein eines großen Teils der Bevölkerung fest und positiv verankert ist.

Eine Marke ist ein Name, Begriff, Zeichen, Symbol, eine Gestaltungsform oder eine Kombination aus diesen Bestandteilen, um Produkte oder Dienstleistungen eines Anbieters oder einer Anbietergruppe zu kennzeichnen und im Markt durchzusetzen. Im wesentlichen hat eine Marke drei Merkmale:

- Sie kennzeichnet das Produkt (Herkunft, Qualitätssicherung (professionelle Dienstleistung, Regelwerke usw.))
- Sie beinhaltet ein Image bei den Konsumenten
- Sie gibt ein Hinweis, wo die Konsumenten das Produkt erwerben oder nutzen können.

Nun kommt es trotz der Vorteile einer etablierten Marke vor, dass diese gezielt vernichtet wird. Dies war z.B. bei dem Zusammenschluss der Firmen Hoechst und Rhone-Poulenc zu Avenis - oder war es Aventis? - der Fall. Marketingexperten, die sich intensiv mit Marken beschäftigen, schätzen, dass allein durch diese Umbenennung zwischen 300 und 400 Millionen DM an Wert vernichtet wurden. Im Rahmen der Globalisierung mag diese Umbenennung notwendig gewesen sein, damit Deutsche und Franzosen einander verstehen und der Chinese und der Eskimo, der Russe und der Spanier, der Engländer und der Mongole den Firmennamen korrekt aussprechen können. Welche Notwendigkeit zu einer Markenvernichtung besteht aber bezüglich der Bibliothek?

2. Die Bibliothek als Marke ist so stark, dass Anwender aus anderen Gebieten und selbst Bibliothekare diesen Begriff als Metapher nutzen.

Auf allen möglichen Gebieten wird "Bibliothek" als Metapher eingesetzt, um eine aktiv nutzbare Sammlung verschiedener Objekte zu umschreiben wie z.B. Softwarebibliothek, Java Applet Bibliothek. Diese Metapher knüpft an ein Bewusstsein an - während die Bibliothekare meinen, das Bewusstsein neu erfinden zu müssen.

Recherchiert man im Internet nach Informationszentrum, so findet man zwar auch "virtuelle Informationszentren" wie z.B. das "Virtuelle Informationszentrum umweltfreundliches Bauen und Wohnen" und das "Virtuelle Informationszentrum der Interessengemeinschaft der Schweinehalter Nord-Westdeutschlands e.V.". Im Bereich der Bibliothek jedoch findet sich diese Bezeichnung nicht. Spätestens wenn es virtuell wird, benutzt auch der informationszentrierte Informationsvermittler den Begriff Bibliothek als Metapher.

3. Der Bezug auf ein Medium, in dem Begriff Bibliothek selbst das Buch, ist bei "Informationszentrum" und "Informationsvermittlungsstelle" verlorengegangen.

Die Bibliothek verweist auf ein Objekt, in der klassischen Form das Buch, das Gegenstand der Tätigkeit ist. Dieses Objekt muss in welcher physischen Form auch immer erworben werden, kostet also in der Regel Geld und erfordert immer einen bestimmten Arbeitsaufwand. Dieser Bezug zu einem Bestandsaufbau, in dem ein Objekt einmal bearbeitet wird, um es unzählige Male schnell zur Benutzung zur Verfügung zu stellen, und dem damit einhergehenden finanziellen Aufwand ist im Begriff "Informationszentrum" nicht mehr präsent.

4. Informationszentrum und Informationsvermittlung sind unspezifische, abstrakte Begriffe, denen jede Möglichkeit zur konkreten Visualisierung fehlt.

Auch eine Telefonzentrale, das Vorzimmer des Direktors oder gar die Cafeteria sind Informationsvermittlungsstellen und Informationszentrum und sie sind teilweise wichtiger als das bibliothekarische Informationszentrum.

5. "Informationszentrum" und "Informationsvermittlungsstelle" formulieren einen Allmachtsanspruch, der per se nicht eingelöst werden kann.

Es gibt formelle Informationen und informelle Informationen, die in Gesprächen, Telefonaten und Besprechungen ausgetauscht werden. Es gibt unsere Welt der strukturierten Informationen und die unstrukturierten Informationen, die in mündlicher Kommunikation, Vermerken, Briefen und Zurufen vagabundieren und teilweise in neuen Dokumenten, Anordnungen und Verhaltensweise aufgehen oder sich völlig verflüchtigen. Untersuchungen zeigen, dass das mittlere Management sich zu mehr als zwei Dritteln dieser informellen und unstrukturierten Information bedient. All diese Informationen kann auch ein Informationszentrum nicht vermitteln. Es macht aber auch nicht klar, auf welchem Segment Information es Dienstleistungen erbringt. Wenn diese Informationsarten aber ineinander verschwimmen, kann das Informationszentrum auch nicht mehr verdeutlichen, dass Informationen erst durch formale Erfassung und inhaltliche Erschließung strukturiert werden müssen, ehe sie wiedergewonnen werden können, bzw. dass bei der Informationswiedergewinnung ("Information Retrieval") auch in Fremddaten derartige Strukturen beachtet werden müssen. Der diffuse Allmachtsanspruch droht sich in dem modischen Schlaraffenland-Haltung eines Teils der Benutzer, dass die Information schon fertig gebraten im Internet vorliegt und auf Knopfdruck in den Mund fliegt, aufzulösen.

6. In der Bibliothek arbeiten Bibliothekarinnen und Bibliothekare. Wer aber arbeitet im Informationszentrum? Was sind das für Menschen und wie nennen wir ihre Tätigkeit?

Wenn es die Bibliothek nicht mehr gibt, muss man auch den Beruf oder die Tätigkeit des Bibliothekars anders benennen. Während der IuK-Mensch seinen Router konfiguriert und die IP-Adressen pingt, managt in Zukunft also der OPL-IuD-Mensch in der IVS seinen OPAC. Die Bezeichnung, was überhaupt getan wird, geht in der Abstraktion völlig unter. Spätestens wenn Sie ihrer zukünftigen Schwiegermutter erklären, sie seien von Beruf IuD-Mensch, und sie erschreckt ausruft: "Ja, können Sie denn meinen Sohn überhaupt ernähren!?", merken Sie: Hier könnte etwas schiefgelaufen sein.

7. Der Begriff Informationszentrum beinhaltet, dass es auch einen Rand, eine Peripherie, gibt. Diese Peripherie ist der Benutzer. Mit dieser Beziehung wird ein völlig falsches Bild eingesetzt.

Die Bibliothekstätigkeit ist schon lange keine Verwaltung von Sachen mehr, sondern eine Dienstleistung, die vom Benutzer her definiert werden muss. Wenn jemand das Zentrum oder der Ausgangspunkt ist, dann sind es die Informationsbedürfnisse des Benutzers.

8. In der Art, wie der Begriff Informationszentrum vorgestellt wird, wird unterstellt, dass damit von vornherein ein positiver Zuwachs an rationeller Bewirtschaftung und effektiver Arbeit gegeben sei. Dabei ist es in Wirklichkeit ein überholtes Organisationsmodell, das vor über einem Vierteljahrhundert entworfen wurde.

Es sind drei Modelle möglich:

- a) Nur der Name ändert sich. Die Bibliothek nennt sich Informationszentrum.
- b) Verschiedene Arbeitsbereiche werden zusammengelegt, z.B. Archiv, Bibliothek und Dokumentation nennen sich jetzt Informationszentrum
- c) Eine neue Organisationsstruktur wird geschaffen (statt eine Bibliothek zu gründen, gründet man einen neuen Bereich in Anlehnung an Punkt b)

Die Frage Effektivität muss bei allen drei Vorgängen geprüft werden. Z.B. ist die Frage zu stellen, wieso die Arbeitsprozesse nicht in den vorhandenen Organisationsformen und mit anderen Bezeichnungen möglich gewesen wäre. Warum soll es nicht möglich sein, moderne Technik, effektivere Arbeitsprozesse und entsprechende Akzeptanz der Benutzer mit der "Bibliothek" durchzusetzen? Und ändert sich die Distanz zum Benutzer? Wird Größe oder Zentrum nicht fälschlicherweise mit Effektivität gleichgesetzt?

Das Ursprungskonzept des Informationszentrums stammt aus den 70er Jahren. Nicht von ungefähr beruht dagegen die gegenwärtige und zukünftige Informationswelt des Internet-Zeitalters auf verteilten, vernetzten Daten und Datenquellen, die eindeutig identifizierbar und direkt anzugehen sind, sowie heterogenen Datenmodellen.

9. Das Informationszentrum löst die Frage nicht, inwieweit die Arbeitsprozesse in der Verwaltung beschleunigt oder sogar verlangsamt werden. Sie stellt vielmehr sogar die falsche Frage.

Die bisherige Konzeption geht davon aus, möglichst wenig Sachmittel und Personalmittel einzusetzen, um ein Ziel in schon vorgegebener Form zu erreichen. Damit wird Informationsversorgung aber als quasi geschlossenes System betrachtet. Um zu verdeutlichen, was ich damit meine und wo die Gefahren dabei liegen, möchte ich zwei Beispiele anführen:

a) In seinem Buch "Chronik der Gefühle" erzählt Alexander Kluge, dass eine chinesische Wissenschaftlerin 86000 Opern analysiert hat. In der Analyse der darin vorkommenden Tötungsdelikte wie Körperverletzung mit Todesfolge und Mord kommt sie zu dem Ergebnis, dass ein Bass grundsätzlich seine Gegner tötet. 74,4 % aller Soprane werden getötet, während die Tenöre mit 1,3 % aller Toten gute Überlebenschancen, andererseits einen bedenklichen Hang zum Töten haben. Die tödliche Konsequenz - so folgert sie - liegt in den Stimmlagen der männlichen Stimmen. Entsprechende Reformvorschläge zur Reduzierung der Tötungsdelikte legt sie vor.

b) Es gibt zwei Fußballvereine X und Y. In Fußballverein X verdienen die Fußballer pro Monat 1000 DM. Umgerechnet hat im vergangenen Jahr ein Tor ca. 3000 DM gekostet.

Im Fußballverein Y verdienen die Fußballer monatlich durchschnittlich 10000 DM. Ein Tor würde demnach 30000 DM, also 1000% mehr als bei Fußballverein X kosten.

Nach unserer Denkweise hat Fußballverein X wirtschaftlicher gearbeitet. Es hat das gleiche Produkt, nämlich die Erzielung von Toren, hergestellt. Sach- und Personalkosten sind niedrig. In Wirklichkeit ist es gerade umgekehrt. Fußballverein X ist verschuldet und eine Umkehr der Verschuldung ist nicht sichtbar. Im Grunde müsste er Konkurs anmelden. Fußballverein Y versteht es, durch die spezielle Art der Herstellung des Produkts die Fans dazu zu bewegen, sich Luftballons, Schals, Mützen und Unterhosen mit dem Vereinslogo anzuschaffen und erzielt damit trotz erhöhter Kosten einen Gewinn.

Übertragen wir das auf unser Gebiet. Information ist kein Wert an sich, sondern bezieht sich innerhalb der Verwaltung darauf, in welcher Qualität und in welcher Geschwindigkeit Probleme gelöst und Arbeitsprozesse erledigt werden. Dies wäre durch eine intensive Organisationsuntersuchung messbar, wird aber nicht gemessen. Gemessen werden stattdessen die Sach- und Personalausgaben und die Arbeitsprozesse der Information liefernden Stelle, also hier der Bibliothek bzw. des Informationszentrums.

Dabei wird davon ausgegangen, dass nur die Arbeitszeit des Bibliothekars und die Sachmittel etwas kosten, die Arbeitszeit des Bibliotheksbenutzers (oder desjenigen, der die Bibliothek nicht benutzt, sondern stattdessen Information selbst zu beschaffen versucht) dagegen gratis ist, eine Fiktion, die aus dem öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliothekswesen stammt. Die Arbeitszeit, innerhalb der Benutzer in der Verwaltung sich Informationen zu einer Problemlösung verschafft, ist jedoch nie gratis, sondern nach Personalkostentabellen nachzurechnen, falls man den Zeitaufwand quantifiziert. Kosten entstehen dabei sowohl bei der Benutzung als auch bei der Nichtbenutzung:

- Kosten, die bei normaler Lieferung der Information durch die Bibliothek entstehen
- Kosten, die bei verzögerter Lieferung der Information durch die Bibliothek entstehen (z.B. Buch nicht angeschafft aufgrund mangelnder Sachmittel; Kommentar nur einmal vorhanden und ausgeliehen bzw. in Benutzung durch einen anderen Benutzer)
- Kosten, die entstehen, wenn die Bibliothek nicht benutzt wird, sondern stattdessen informelle Information genutzt wird (z.B. Telefonate mit bekannten Kollegen, die Informationsstücke liefern: Was kostet dieses Telefonat an Arbeitszeit inklusive Aufwärmphase, was kostet die Kontaktpflege und die Gegenleistung, die der Anrufende irgendwann erbringen muss?).
- Kosten, die entstehen, wenn die Informationsquellen und das Fachwissen des Bibliothekspersonals nicht benutzt wird, sondern stattdessen z.B. durch zeitaufwendiges Surfen im Internet selbst versucht wird, eigenständig die Information zu beschaffen.

Das Informationszentrum präsentiert sich also als Antwort auf eine Frage, die innerhalb des geschlossenen Systems gestellt wird, und ist deshalb nicht in der Lage, die richtige Frage zu stellen, nämlich welcher Aufwand betrieben werden muss, damit die Arbeitsprozesse beschleunigt und die Qualität verbessert werden können.

10. Es wird die Marke Bibliothek vernichtet, ohne dass die eigentlichen Probleme gelöst wären.

Der Schaden bei der Vernichtung der Marken Hoechst und Rhone-Poulenc kann geschätzt werden. Was ist der Schaden bei unserer Vernichtung der Marke Bibliothek? Es ist vor allem die Selbsttäuschung darüber, was das Problem und was die Lösung ist, genauso wie sich bei jeder neuen Management-Welle aus den USA Experten und Anwender darüber täuschen und täuschen lassen.