

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abstract</b> .....	9
<b>Einführung</b> .....	11
<b>1 Wissenschaftliche Bibliotheken als Gegenstand der Untersuchung</b> .....	19
1.1 WISSENSCHAFTLICHE BIBLIOTHEK ALS DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN .....	20
1.2 ORGANISATION UND PERSONAL .....	22
1.2.1 Organisationsstruktur wissenschaftlicher Bibliotheken .....	23
1.2.2 Human resources .....	33
1.2.3 Management und Führung .....	45
1.3 WANDEL IN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN .....	61
1.3.1 Bibliotheken im geänderten Umfeld.....	62
1.3.2 Bibliotheken als reife Institutionen .....	67
1.3.3 Reaktionen der Bibliotheken .....	69
<b>2 Veränderungsmanagement in Unternehmen</b> .....	89
2.1 VERÄNDERUNGSVERFAHREN .....	90
2.1.1 Organisationsentwicklung.....	90
2.1.2 Managementkonzepte zur Veränderung.....	96
2.2 EINFLUßFAKTOREN AUF DEN VERÄNDERUNGSERFOLG .....	118
2.2.1 Sach-, Fach- und Methodenebene .....	120
2.2.2 Mental-kulturelle Ebene .....	124
2.2.3 Einflußfaktor zwischenmenschlicher Kommunikation .....	131
<b>3 Kommunikation als strategischer Erfolgsfaktor</b> .....	135
3.1 ZWISCHENMENSCHLICHE KOMMUNIKATION UND IHRE BEDEUTUNG FÜR VERÄNDERUNGSPROZESSE.....	135
3.1.1 Begriffe und Gegenstand .....	135
3.1.2 Kommunikationsmodelle.....	137
3.2 KOMMUNIKATION IM CHANGE-MANAGEMENT .....	153
3.2.1 Vorgehensmodelle.....	154
3.2.2 Defizit Verständigung .....	177
3.2.3 Begegnungskultur .....	179

3.3	KOMMUNIKATIVE RAHMENBEDINGUNGEN IN BIBLIOTHEKEN .....	183
3.3.1	Formen der internen Kommunikation .....	184
3.3.2	Funktion der internen Kommunikation .....	191
3.3.3	Kommunikationsarten in Bibliotheken .....	197
3.4	INTERPERSONALE KOMPETENZ .....	205
3.4.1	Inhalte der interpersonalen Kompetenz .....	205
3.4.2	Gegenstand der Erhebung .....	206
<b>4</b>	<b>Empirische Erhebung – Zielsetzung und Ergebnisse .....</b>	<b>211</b>
4.1	FRAGESTELLUNG DER UNTERSUCHUNG .....	211
4.2	DIE ERHEBUNG DES EMPIRISCHEN DATENMATERIALS .....	213
4.3	DIE DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE DER EMPIRISCHEN ERHEBUNG .....	213
4.3.1	Zwischenmenschliche Kommunikation in Bibliotheken .....	214
4.3.2	Beurteilung des Organisationsklimas .....	229
4.3.3	Zusammenfassung der Ergebnisse und Interpretation .....	232
<b>5</b>	<b>Binomische Kommunikation .....</b>	<b>237</b>
5.1	DAS MODELL DER BINOMISCHEN KOMMUNIKATION .....	237
5.1.1	Dialog und Balance – das Binomische Kommunikationsmodell .....	238
5.1.2	Bestandteile des Binomischen Kommunikationsmodells .....	244
5.2	VERMITTLUNG DER VERSTÄNDIGUNGSKOMPETENZ – BINOMISCHE MODERATION .....	279
5.2.1	Binomische Moderation .....	280
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>299</b>
6.1	DARSTELLUNG DES ARGUMENTATIVEN VORGEHENS UND ZENTRALE SCHLUSSFOLGERUNGEN .....	299
6.2	KRITISCHE ANMERKUNGEN ZU AUSGEWÄHLTEN PROBLEMSTELLUNGEN .....	313
6.3	EINIGE VORBEDINGUNGEN DIALOGISCHER KOMMUNIKATION IN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN .....	316
<b>7</b>	<b>Verzeichnisse .....</b>	<b>319</b>
7.1	LITERATUR .....	319
7.2	ABBILDUNGEN .....	384
7.3	TABELLEN .....	384