HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Diplomarbeiten 2006

www.fh-**HTW**chur.ch
STUDIEREN FÜRS LEBEN

Vorwort

Gleich zwei Premieren und zwei Dernièren werden wir an unserer diesjährigen Diplomfeier am 28. Oktober im Forum Riet Landquart feiern.

Zum ersten Mal in der Geschichte der HTW Chur erhalten Studierende ihr Diplom im Studiengang Tourism and Hospitality. Vor drei Jahren empfing Regierungsrat Lardi 29 Studierende im damals neu gestarteten Diplom-Studium und wünschte ihnen eine angenehme und erfolgreiche Studienzeit. 25 Studierende haben nun ihre Diplomarbeit geschrieben. Das Studium ist äusserst beliebt, allein dieses Jahr wurden 80 neue Studierende aufgenommen und 2007 wird zusätzlich ein rein englischsprachiger Klassenzug beginnen.

Die zweite Premiere betrifft den Studiengang Informationswissenschaft (zuvor Information und Dokumentation). Der in Chur einmalige Studiengang wurde vor vier Jahren als berufsbegleitendes Studium in Zürich angeboten und startete mit 22 Studierenden, 15 erhalten nun ihr Diplom.

Wo so viel Neues beginnt, muss anderes abgeschlossen werden. Zum letzten Mal werden dieses Jahr 13 Diplome in Telekommunikation und Informatik vergeben. Der Studiengang bildete vor zwei Jahren zusammen mit dem Studiengang Prozess- und Anlagentechnik das neue Studium Telekommunikation/Elektrotechnik. Auch bei Prozess- und Anlagentechnik feiern wir eine Dernière: Zum letzten Mal schliessen 8 Studierende die Vertiefungsrichtung Chemie ab.

Wir gratulieren unseren Diplomandinnen und Diplomanden herzlich zu ihren grossartigen Leistungen. Für die Zukunft wünschen wir allen viel Erfolg im Berufsleben, alles Gute fürs Privatleben und weiterhin viel Vertrauen in die unter Beweis gestellte Kraft.

Chur, Oktober 2006

Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur

Prof. Josef Tschirky, Prorektor Lehre

Inhaltsverzeichnis
Kurzbeschreibungen der Diplomarbeiten 2006

Diplomausstellung – Freie Besichtigung

Freitag, 27. Oktober 2006, 16.00-21.00 Uhr

– Bau und Gestaltung
in der Werkstätte, Pulvermühlestrasse 80, 7000 Chur

– Prozess- und Anlagentechnik
in den Räumen der HTW Chur, Ringstrasse/Pulvermühlestrasse 57, 7000 Chur

– Telekommunikation und Informatik
im Telekomlabor, Ringstrasse 34, 7000 Chur

Bau und Gestaltung

Studienleitung
Prof. Christian Wagner

Um- oder Neubau des «Volg»-Gebäudes im Dorfkern von Fläsch

Im Sommersemester 2006 wurden durch die Studierenden des Studienganges Bau und Gestaltung zahlreiche Projekte zur zukünftigen Ortsbildentwicklung «Weinbaudorf Fläsch» ausgearbeitet. Während die oberen Klassen die städtebauliche Entwicklung bearbeiteten, konzentrierte sich die untere Klasse auf den Kernbereich und beschäftigte sich mit der Problematik der Umnutzung oder Neukonzeption leer stehender Ställe. Dabei wurden Aspekte diskutiert wie «Identität», «Dorfcharakter», «Strassenraum», «Mauern und Plätze», «Ortsbild», «Abbruch», «Umnutzung oder Neubau», «Entwicklungsvisionen» und andere mehr.

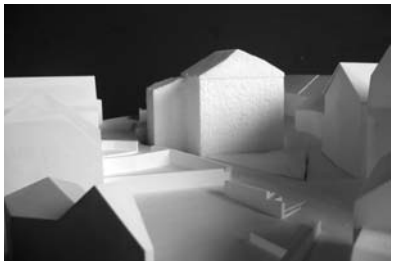
Die Diplomarbeit knüpft an diese Thematik an. Mitten im Dorfkern von Fläsch bildet die Gebäude-Gruppe aus «Grosshaus» (1750) – Restaurant Adler – Landwirtschaftliche Genossenschaft (1936) und dem Dorfbrunnen einen kleinen Platz. Von hier aus betritt man den «Volg-Laden» auf dem Grundstück Parz. 377, das als Ausgangslage für die vorliegende Diplomarbeit dient. Die Parzelle gehörte ehemals zum Haus Nr. 35 und war früher mit zwei Ställen bebaut. 1936 wurde darauf das heute noch bestehende Gebäude der Landwirtschaftlichen Genossenschaft mit dem aktuellen Lebensmittelmarkt Volg erstellt.

Den Laden am Leben zu erhalten wird immer schwieriger. Die Konkurrenz ist gross. Diverse Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe, z.B. in Bad Ragaz, Sargans, Landquart und Chur sind wesentlich attraktiver. Zahlreiche Einwohner von Fläsch sind Pendler, d.h. «schlafen» nur in Fläsch und arbeiten in der näheren oder auch weiteren Region. Das Diplomarbeitsprojekt sieht deshalb einen Zusammenschluss von Laden, Post und Alterswohnungen vor. Den Interventionsperimeter dazu bildet die oben beschriebene Gebäudegruppe, wobei die Parzelle 377 mit dem Gebäude der Genossenschaft sowie das aktuelle Baugesetz die Rahmenbedingungen abstecken.

Die freistehende Lage des aktuellen Gebäudes, verbunden mit der Funktion als Dorfladen, verleiht dem Haus eine öffentliche Ausstrahlung, die es dennoch im Moment nur «nebenbei» zu erfüllen scheint. Laden, Post und Alterswohnungen brauchen eine spezifische Qualität, durch die sie einen Beitrag zur Belebung des Dorfes leisten könnten. Es liegt an den Diplomanden, eine der Situation und dem Ortsbild angepasste Volumetrie und Ausnützung zu finden.

Prof. Christian Wagner

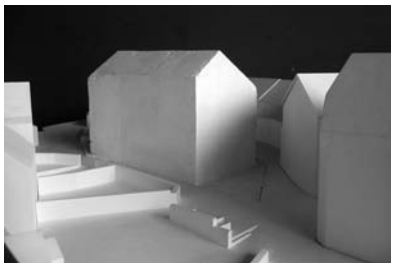
Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch



Diplomand	Stefan Coray
Referent	Roger Boltshauser
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch
	Hansjörg Hilti, Vaduz

Der Bau sucht ein besonderes Wohnen für alte Menschen zu ermöglichen und dem Dorfzentrum durch das Verbinden von Lebensmittelladen, Post und Cafeteria eine «Seele» zu geben. Zusätzlich soll ein Kinderhort die Lebendigkeit des Hauses aufwerten: «Generationen verbindenden Wohnens». Das Gebäude ist ein Resultat aus dem Kontext und bildet im Zentrum von Fläsch einen Solitär. Ein Haus auf einem Platz stehendes Haus soll gebildet werden, welches wie ein Möbel in einer Wohnung funktionieren soll. Das Café, in Verbindung mit dem Laden, wird auf den Platz ausgerichtet und funktioniert als eigentliches Bindeglied zum Dorf. Seitlich wird eine Gasse gebildet, beziehungsweise steht das Volumen direkt an der Strasse.

Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch



Diplomand	Thomas Kamm
Referent	Andreas Hagmann
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch;
	Hansjörg Hilti, Vaduz

Der bestehende Platz wird aufgewertet indem die Hauptfassade gegenüber der vorhergehenden Platzfassade zurückgezogen wird. Ein Dialog zwischen dem neuen Volumen, dem Restaurant Adler und den angrenzenden Bauten wird über die Masse der raumhaltigen Fassade gesucht wirkt. Eine klare Trennung zwischen urbanem Platz und «ländlichen» Hofraum hinter dem Gebäue ist ein wichtiger Bestandteil des Entwurfs. Das Erschliessungssystem bildet einen stockwerksübergreifenden Gemeinschaftsraum, der in Anlehnung an die traditionellen Bündnerhäusern wie die Casa Battista in Soglio funktionieren soll. Die Wohnungsgrundrisse lehnen sich an die bestehenden umliebenden Bauten an.

Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch

Diplomand	Domenico Luperto
Referent	Roger Boltshauser
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch; Hansjörg Hilti, Vaduz

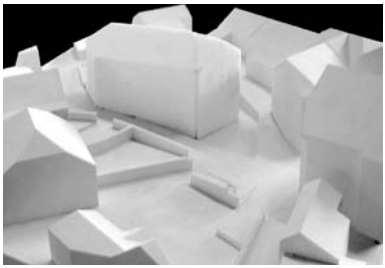
Der Neubau befindet sich im Zentrum von Fläsch und bildet durch seine turmartige Ausformulierung einen repräsentativen Baukörper. Das Volumen formt mit dem Ladeneingang und dem Restaurant Adler einen Freiraum, der als Dorfplatz allgemeiner Treffpunkt werden soll. Die Form des Turmes ist ein Ergebnis aus der städtebaulichen Situation. Das Pultdach neigt sich gegen Norden hin und nimmt Bezug auf die Topografie. Die Sichtbetonfassade unterstreicht die Monumentalität des Baukörpers. Im Inneren sind die Nutzungen Geschossweise organisiertet. Der Gemeinschaftsraum oberhalb des Volg-Ladens besitzt Sichtkontakt auf den Platz und direkten Zugang zum südlich gelegenen Hof. Der Zugang zu den Wohnungen erfolgt von Norden. Die 3.5 -Zimmerwohnungen erstrecken sich jeweils über ein Geschoss. Ansonsten sind die Wohnungen innerhalb der freien Form rechtwinklig, grosszügig und möglichst simpel organisiert.

Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch

Diplomandin	Yvonne Michel
Referent	Maurus Frei
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch; Hansjörg Hilti, Vaduz

Das Gebäude bildet einen Hofraum indem die bestehende Bebauung weitergeführt wird. Vor dem Restaurant Adler wird der Dorfplatz stärker definiert und öffentlich genutzt. Hierdurch bildet der Dorfplatz zusammen mit dem Brunnen einen zentralen Ort im städtebaulichen Gefüge von Fläsch. Das Gebäudevolumen definiert den Strassenraum wie in Fläsch im Dorfkern üblich, ohne Abgrenzungen (Trottoir, Gärten). Die Haupterschliessung des öffentlichen Internetcafes und des Volg-Ladens erfolgt über den Hof, wobei sich dieser gegenüber dem Dorfplatz mit Fenstern stark öffnet. Durch die öffentliche Nutzungen im Gebäude sind die Seniorinnen und Senioren nicht isoliert, sondern werden in das Dorfleben miteinbezogen.

Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch



Diplomand	Sandro Reinhard
Referent	Andreas Hagmann
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch; Hansjörg Hilti, Vaduz

Die Grundidee ist eine Platzvergrösserung um dem Zentrum von Fläsch die gebührende Kraft zu geben. Das Gebäudevolumen ist ein kompakter Einzelkörper, der im Erdgeschoss die öffentlichen Nutzungen beherbergt. Der Volg-Laden ist auf den öffentlichen Platz ausgerichtet. Durch die Stellung des Volumens entsteht ein zusammenhängender, fliessender Raum um das Gebäude. In den ersten zwei Geschossen sind eher kleinere Wohnungen untergebracht, wobei diese durch einen Gemeinschaftsraum miteinander verbunden sind. Das Dachgeschoss beherbergt zwei Dreieinhalbzimmerwohnungen.

Wohnen und Einkaufen im Zentrum von Fläsch

Diplomandin	Ezio Rossi
Referent	Maurus Frei
Korreferent	Kurt Hauenstein, Fläsch; Hansjörg Hilti, Vaduz

Der natürliche Strassenverlauf in Fläsch wird durch das neue Volumen aufgenommen. Der Bau steht genau auf der Strassenkante. Gegen den Platz wird eine öffentliche Hauptfassade gebildet die den Eingang des neuen Volges beherbergt. Der Innenhof wird beruhigt und dient dem Gemeinschaftsraum, der auch für Weindegustationen benützt wird, als zugänglicher Aussenraum. Eine direkte Verbindung zwischen Laden, Gemeinschaftsraum und Restaurant Adler ist ein wichtiger Bestandteil des Entwurfs. Die Mauern des Bauwerks werden wie bei den alten Gebäuden von Fläsch massiv ausgebildet. Die Fassaden werden durch versetzte Loggias strukturiert.

Tourism and Hospitality

Studienleitung
Prof. Ulrike Kuhnhenn

Development of family oriented events – A practice oriented event concept for Weisse Arena Laax to balance demand in off-peak season

Graduate	Jan Alther
Advisor	Dr. Alexander Schmidt
Co-advisor	Florian Weidel
Principal	Weisse Arena AG, Laax

The thesis is mainly built on six constructive steps. In the first part, a theoretical approach to concepts of managing supply and demand is presented. The next chapter focuses on the destination Flims/Laax. It comprises a portfolio analysis of the existing event portfolio, and reveals unused potentials for further event development. The topic of accurate timing of events to balance demand in off-peak season is investigated. It follows the development of a strategical criteria catalogue which can be applied in the process of event selection and creation. This criteria catalogue is central to the thesis, as it serves as a base for the future development of events. On the base of the criteria catalogue follows a benchmark of family events in alpine destinations. The benchmark reveals best practices in the organisation of family events which then flow in the following chapter. It follows the development of a family event concept for Weisse Arena AG, based on the developed criteria catalogue for strategic selection and creation of events. The thesis ends with controlling accuracy of the developed criteria catalogue based event concept and proves the viability of this tool.

Analysis and revue of the specific characteristics of hospitality services; The case of Kaufleuten Zurich

Graduate	Sinan Altintas
Advisor	Aurelia Kogler
Co-advisor	Patrick Gertschen
Principal	Kaufleuten Restaurants, Zurich

The aim of the paper is to elaborate and analyze the specific characteristics of hospitality services; Intangibility, Inseparability, Variability and Perishability and to outline the problematic aspects of it. First a theoretical revue of different literature is given and on the second part these theories and findings are analyzed on the real case of Kaufleuten Zurich. The analysis of Kaufleuten Zurich is especially focusing on the discotheque of Kaufleuten because this is the area with the highest degree of intangibility and therefore it seems to be the most challenging part, considering the problematic of service characteristics, within the organization. First a description of the company and its offers is done and than a detailed analysis of operational parts that are heavily influenced by these characteristics like; managing physical surroundings, handling demand and capacity and managing employees is elaborated. The problematic within these operational sectors is shown and the strength and weaknesses are pointed out. Where it is needed possible solutions opportunities are described.

Vacational needs and desires in the case of overweight women. A market-oriented analysis.

Graduate	Flavia Arizzoli
Advisor	Dominique Roland Gerber
Co-advisor	Edy Paul
Principal	CaloryCoach, Zurich

Our industrial world is facing an epidemic of increasing overweight and obesity, nicknamed 'globesity'. Various consequences in different fields occur and the question arises if and how the tourism industry has to adapt. As a result, this diploma paper investigates the impacts of the overweight population on the tourism industry by analyzing both perspectives in depth.
The diploma paper is divided in two parts, a theoretical and a practical one. The first part shortly introduces the weight loss institute CaloryCoach. Different aspects and insights of overweight and obesity as well as of the relevant and related tourism industry are discussed.
The second component describes travel patterns of overweight women based on primary data of a self conceived survey. From the whole analysis pragmatic recommendations on a potential vacational CaloryCoach service are given. At the end essential marketing plan elements are developed.

Cross Cultural Employment in the Swiss Hospitality Industry

Graduate Nadine Baumgartner
Advisor Brandon Chan
Co-advisor Aurelia Kogler

Tourism is an industry which knows few boarders. People are travelling from one part of the world to the other, criss-crossing the globe. However, it is not only the tourists who are on the move. Hospitality workers are nowadays much more flexible and mobile than ever and «Cross Cultural employment in the Swiss Hospitality Industry» has become the rule rather than the exception. For many different economic and political reasons, the Swiss hospitality industry attracts numerous employees from all over the world. These days, in the hospitality industry half of the total working hours are conducted by foreign employees. Consequently, this industry faces some very challenging multilingual and multicultural situations.
This individual diploma thesis aims to find out where the majority of foreign employees come from and what their motivation is to leave their home countries to work in the Swiss hospitality industry. Furthermore, this paper describes and analyzes the problems that exist in cross cultural hospitality teams. And lastly, the thesis provides suggestions and recommendations on how to overcome those challenges and how to integrate the foreign workers effectively and efficiently into the Swiss hospitality industry.

How Employee Incentives Influence Customer Orientation in the Weisse Arena Group

Graduate Reto Bissegger
Advisor Theophil Wyssen
Co-advisor Andreas Bärtsch
Principal Weisse Arena Group (WAG)

This paper examines how customer orientation can be implemented on the level of human resources management which is the implementation of a reward system based on non-financial measures such as customer satisfaction and loyalty. Therfore a model has been developed. The aim of this model is two fold: First, the model serves as a kind of hypothesis, as well as the structure for the paper. The model and therefore the thesis, consists of four main parts:
In a first step, the Weisse Arena Group is introduced. The second step is to investigate the implementation of customer relationship management (CRM) in the Weisse Arena Group. For this part, CRM is explained and analysed on the case of the WAG. Third, a key factor for creating customer satisfaction is seen in the human resources of a company.
In the fourth section, employee compensation systems and the linking of variable pay and non-financial measurments such as SERVQUAL, Web 2.0 and mystery shopper are the topics. Additionally, there is the last part which consists of key findings and an interview, conducted with the CRM and HRM responsibles in the WAG.

Wild Water Park in Ilanz

Graduate	Pascal Blattner
Advisor	Aurelia Kogler
Co-advisor	Adrian Perl
Principal	City of Ilanz, marketing commission

The purpose of the paper is to find out weather a Wild Water Park in Ilanz could alter the attractiveness of the destination in summer and under which circumstances such a project could be realized. This is done with a plausibility check out of which a «stop», «wait» or «go» decision is made. This decision is based on the following three main elements:

- An analysis of the initial position which contains of explorations about the micro and macro location. Land use regulations, ownership and accessibility for the site of the Wild Water Park are described closer.
- A tourism analysis which shows the demand and supply of tourism products in Ilanz.
- A market analysis which gives indication about the demand for an offer like the Wild Water Park. This is mainly done with a trend analysis and a competition analysis.

A rough concept of the Wild Water Park Ilanz presents how the park could look like. Critical success factors, financing possibilities and possible fields of conflicts are added. The Wild Water Park in Ilanz contains of a standing wave in the river for surfers and freestyle kayakers, an obstacle park in the river for wild water rafters and a camping ground.

Gay and Lesbian Travel in Switzerland

Graduate	Maria Blischke
Advisor	Domenique Roland Gerber
Co-advisor	Hitsch Leu
Principal	Hotel Eden, Arosa

Gay and lesbian travel is a niche product in the tourism industry. Since a few years Switzerland engages in this market mainly in the United States and the United Kingdom. Often marketers and tourism suppliers are not aware of the specialities that come along with targeting the segment of gays and lesbians and how to reach them effectively. The paper is made up of mainly two parts. The first section gives an overview on the segment, its motives to travel and its behavioural patterns. Derived from those characteristics, certain service requirements for the US and UK gay community coming to Switzerland are developed. Furthermore specialities in marketing to this group are indicated with a short description of what actions have been taken already in Switzerland concerning attracting gay and lesbian travellers. The second section of the paper covers practical examples of already established gay events both, internationally and nationally with the focus on winter tourism. Well known ski weeks in Whistler, Canada and Lenzerheide, Switzerland serve as an example of how to approach this niche market. Within the last section of this paper the Arosa Gay Ski Week, the biggest gay ski event in Switzerland, and its future prospects are described.

Intercultural Competence: Understanding and managing intercultural differences between the Swiss and the Vietnamese

Graduate Tina Bubenhofer
Advisor Dr. Christa Uehlinger
Co-advisor Brandon Chan

With the intensification of the relations between Switzerland and Vietnam in times of globalization, mainly with the increase in economic activities, the amount of intercultural interactions between members of the two countries will augment simultaneously. Undoubtedly, two very divers' cultures encounter. The globalization and integration of commerce is one thing, but the assimilation and management of this immense cultural diversity that goes along, is another.
The aim of this thesis is to demonstrate the cultural differences between the two countries. It intends to provide the reader with selected background information of both nations to recall the context in which every culture is anchored («the bigger picture»). Recommendations and practical tips about how to handle the diversity are designed to help one to find its way throughout the sometimes challenging multicultural encounters. The core objective is to make understandable why each culture reacts in a certain way, what the reasons for the divers behaviours are, and how arising conflict situation from this can be solved and/or prevented.

SWISS is guided by the values quality, reliability and hospitality. How may HR management positively influence the conversion of those into daily, liveable practice in the company?

Graduate Reto Bürlimann
Advisor Theophil Wyssen
Co-advisor Robert Mülhauser
Principal Swiss International Air Lines Ltd., Zurich-Airport

The paper consists basically of three parts. In the first part an introduction to the service industry is given including topics such as service quality and customer satisfaction, importance of corporate culture, normative behaviour of employees, etc. Part two focuses on the corporate culture of SWISS with its values quality, reliability, and hospitality, it names the difficulties in converting those values into daily lived practices and it explains the existing gap between the target and the actual situation. Finally, the last part of the paper describes the factors and measures that could be used to influence the extent to which SWISS values are lived by the employees. To each of the factors, short and pragmatic suggestions are made, what the HR management should do out of the authors view to converse the values into daily business. At the end, a controlling process is introduced, portraying the entire procedure from transferring the corporate values into service specifications to the variance analysis and the redefining of the specifications.

Communication Concept for Sunstar Hotel – Focus: target group 50+

Graduate	Sabrina Cassata
Advisor	Dr. Christa Uehlinger
Co-advisor	Beat Blumenthal
Principal	Sunstar Holding AG, Liestal

There is no doubt that the world's population is ageing. The future lies in the hand of the olds and the success of the companies will be determined by the ability to make a chance out of this development. Also Sunstar Hotels are fully aware of this reality. The 50+ customers represent their prevalent share of clientele during the summer season.
The thesis' final output is the formulation of the communication objectives and communication actions for the target group 50+ and is built upon the following milestones:

- The identification of the needs of the 50+ and of how to best align the communication with them
- To establish the requirements concerning choose of language, words and pictures for an effective communication with the target group 50+
- The analysis of the current situation of Sunstar Hotels with a record of their present communication strategy and the applied communication channels

Sustainability of Shenzhen as a Tourist Destination in the Next Decade

Graduate	Barbara Marxer
Advisor	Mr. Brandon Chan
Co-advisor	Mr. Ben Zhai

This paper was written about the sustainability of tourism development in Shenzhen, China. And the thesis is divided by three parts. At first, this paper gives the introduction of sustainability of a tourist destination and the overview of destination which is providing the general information about Shenzhen, which are including background of Shenzhen, tourism overview of Shenzhen, major tourist attractions and tourist arrivals. Second, the paper analyzed strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) of Shenzhen's tourism development for the past 27 years. At the end, it will be connected to recommendations. In the recommendations, which will talk about the results and summary of interviews and questionnaires, and based on the results and summary, the recommendations draw the future sustainable tourism development for Shenzhen, which are including the infrastructure, tourism facilities and promotions.

Sustainable Tourism in Hong Kong – The Continuing Viability of China as a Primary Source of Visitor Arrivals

Graduate	Andrew Cheung
Advisor	Brandon Chan
Co-advisor	Allan Wu
Principal	Tourasia, Hong Kong

The paper attempts to forecast if Mainland China would continue to be the primary source of visitor's arrival of Hong Kong. A SWOT analysis of Hong Kong's present market position will be conducted by looking into the political, economical, social/cultural and technological aspects of the city. The paper will further analyze the trends, developments and the natural and man-made threats that Hong Kong may potentially face.
After understanding the position of Hong Kong as a destination, the push factors of visitors from Mainland China would be examined through the growth trends of Mainland China; the economic growth, demographic developments, change in income level and the rise in standard of living. Next, the pull factors of Hong Kong will be examined through understanding the attractiveness of Hong Kong to its Chinese visitors; the quality tourism system scheme, shopping reputation, the ease of travel and the internal satisfaction of traveling abroad. A conclusion will be exhibited in the last chapter regarding if Mainland China will continue to become the primary source of arrival for Hong Kong.

Barriers to Travel for Disabled People

Graduate	John Phillipe Cruz
Advisor	Sund Kristian
Co-advisor	Gohl Ronald

The thesis is basically divided into several parts and it includes the barriers that hold the disabled people from participating in such activities like tourism, which is the main concern in this research. It also defined terminologies, like the difference between handicap and disability, as well as the impairments of the people which should be known so that the industry can provide specific services depending on their disability and to have knowledge how to deal with them. Statistical datas are also interpreted as an important part of the research. Showing the size of these people in some selected contries plus their income which can be interpreted as a factor that affects their travelling behavior. Other reviewed articles were used to get facts about these people which helps to see what they perceive in their lives having physical problems and what motivates them or not to travel by looking at the datas given by them. Moreover, prevention or avoiding to build the barriers are also discussed here helping to maximize the potential travellers in the future.

Lifecycle of new zoological Attractions

Graduate	Jeannine de Soet
Advisor	Prof. Dr. Heinz Rico Scherrieb
Co-advisor	Prof. Ivan Nikitin

The individual diploma thesis «Lifecycle of new zoological Attractions» approaches the topic in five chapters.
The first chapter provides an insight into the zoo's role as a cultural institution. Therefore, the thesis starts with an overview of the zoo's history of origin and its current role within society. Furthermore, present animadversion on zoos is described and commented.
Chapter two focuses on the zoo as a leisure attraction and describes the zoo's significance as part of the leisure industry. Economical and touristic aspects are further central points in this section.
The third chapter refers to the theory of lifecycles. This part includes the basic theory of lifecycles as well as theory of attraction specific and bookkeeping related lifecycles. Chapter four investigates the lifecycle of new zoological attractions based on the fluctuations in visitor numbers.
From the analysis of this data, a conclusion is drawn in chapter five. This conclusion includes findings concerning the impact of new attractions on visitor numbers and the duration of these impacts.

Tourism Development in Fischingen – Conceptualisation of a low-end Approach

Graduate	Regula Fosco
Advisor	Dr. Philipp Boksberger
Co-advisor	Mr. Werner Ibig
Principal	Monastery Fischingen

Fischingen is a farming village in north-eastern Switzerland. However, more and more farmers have troubles to generate enough income with their farming activity, thus another way has to be found to secure the locals' existence and to encourage economical growth. The objective of this thesis was to analyse the tourism industry in Fischingen and to define the constraints Fischingen is facing in its tourism development.
The thesis has been divided into three main parts. The first part was the literature review, there amongst others the Dwyer and Kim Model of Destination Competitiveness has been explained. For the second part a short overview about Fischingen has been given and the above mentioned model has been applied in order to research its competitiveness. In the master plan the different problems and constraints were identified. The action plan has then been created to show possible ways for Fischingen to foster its tourism development. The solutions which might come into consideration have to be off a low-end approach and realistic to be implemented without major financial contributions.

Strengthening image and destination spirit in the case of the canton of Thurgau

Graduate	Rahel Gamper
Advisor	Dominique Roland Gerber
Co-advisor	Dr. Christoph Tobler
Principal	Thurgau Tourism, Weinfelden

The tourism industry in the canton of Thurgau surely does not play in the same league as the big Swiss holiday places like Valais, the Grison or the Ticino. However, its popularity has been quietly increasing which is illustrated in the constant growth in overnight stays during the last few years.
The newly raised marketing project 'House of Marketing' aspires to assist this trend by marketing the brand Thurgau in a uniform and consistent way. To date, the destination Thurgau has been marketed by diverse institutions which results in an inconsistent branding. Therefore, the project will unify three main marketers, particularly Thurgau Tourism, the cantonal location marketing and AgroMarketing Thurgau to join forces and cooperate future marketing. This diploma paper analyses the corporate marketing project as well as the current image of the canton. It then outlines criteria for the successful application of the cooperation in order to strengthen the canton's image and simultaneously gives recommendations for an appropriate and successful implementation on a timeline.

Tourism and Architecture: how does Architecture Influence the Purchase Decision of Customers?

Graduate	Kay Janina Hefti
Advisor	Aurelia Kogler
Co-Advisor	Cordula Seger

There exist almost no surveys that examine the tourist's buying behaviour in relation with architecture. This work analyses the coherence between architectonically interesting buildings and tourists' consumer behaviour.
The focus is set on a study that has been conducted in the destination of Zurich. The study consists of face to face interviews with tourists in Zurich regarding their perception of the city's buildings, their preferences of hotels and public spaces. Through questioning with pictures, it is found out if they prefer architectonically interesting buildings or normal ones.
The first part of the thesis concentrates on architecture and tourism in whole Switzerland and on Zurich as a destination, in a macro and micro perspective. The present situation of tourism is analyzed and the role of architecture in tourism is commented.
The second part is the study, followed by an examination of two tourism destinations which have been enormously successful through creating and building architectonically interesting venues, the Swiss destination Vals and the Spanish destination of Bilbao.
The last parts are recommendations for future tourism projects with regard to architecture.

Sustainable Tourism – A case study of Mauritius

Graduate	Marina Helbostad
Advisor	Brandon Chan
Co-advisor	Tai Lu Chew

The paper is divided into 3 parts, the first part is explaining shortly what Mauritius is, what sustainable tourism is and the thesis statement. The thesis statement is how good can Mauritius as a destination maintain a stable and sustain tourism without doing damage to the island. The second part goes more into detail about Mauritius as a destination by talking about what there is to offer of attractions, accommodation, how the economy is developing, and the amount of tourists arriving, and what the government is doing to maintain a sustainable development and tourism. The second part also includes a swot analysis, and the establishment of future opportunities and threats.
The last part is recommendations for a continuous sustainable development, and how Mauritius can handle the increasing amount of tourists arriving to the island.

Monitoring Customer Satisfaction in the Case of Helvetic Airways AG

Graduate	Jasmin Ibrahim
Advisor	Dominique Roland Gerber
Co-advisor	Beda Alexander Riklin
Principal	Helvetic Airways AG, Zurich Airport

Customer satisfaction is taking a significant position within today's business operations. It has been proved that satisfaction is an important influencing variable of customer behaviour and that it is responsible for attitudes like repurchases, recommendations and complaints. The airline industry is facing tough competition. No frills and full service airlines get closer and have developed a new form called the hybrid airline. The battle of getting customers and holding them is always getting bigger. Helvetic Airways (helvetic) is striving to operate customer focused since the beginning of its operations in 2003.
However, to develop and maintain a high level of customer satisfaction it is important to be proactive by measuring and assessing the satisfaction and improve where necessary.
The goal of this diploma thesis is to monitor customer satisfaction in the case of Helvetic Airways AG. This goal is achieved by evaluating a concept of measuring customer satisfaction, developing a survey to measure the satisfaction of helvetic customers and outlining how the survey results can be fed back into the daily business operations.

The Potential for Tourism Development in Hainan Island, China

Graduate Yuqing (Jemila) Gong
Advisor Brandon Chan
Co-advisor Ailynn Seah

Hainan's international tourism as an industry is directly related to China's economic reform and open policy to the outside world initiated in the late 1970s, and it has become one of the important foreign exchange earners, playing an increasingly significant role in the province's economy. The development of Hainan's Tourism Industry has improved the province's investment environment, extended its opening-up to the outside world, and driven the development of the related industries.

The paper represents the characteristics of Hainan Island as a destination, such as the geographical location, climate, culture, economy, infrastructure, typical products of the island, tourist resources and attractions, etc., and explains the main stages of its development and identifies the important changes in the past two decades. It analyzes the strengths and weakness of the destination, as well as the opportunities and challenges with which Hainan's international tourism is confronted. And further suggests and choices of policies and strategies Hainan should undertake for its international tourism development in the new millennium.

The Repositioning of Busan as a Tourist Destination In South Korea

Graduate Dawa Jung
Advisor Brandon Chan
Co-advisor Chew Tai Lu
Principal Tradewinds Tours & Travel, Singapore

The paper is written about repositioning Busan, the second biggest city in South Korea, as a tourist destination. First of all, this paper gives general information about Busan such as History and cultural background of the region. Tourism profile and industrial statistics are mentioned to analyze overall demographic trends of Busan tourism industry. The statistics are more focused on potential Asian visitors from Japan and China.

The marketing strategies are suggested to develop more tourism products according to different target groups. These strategies are suggested to give some ideas of marketing both domestic and international tourists. Following by this point, Action plan is presented by mentioning USP, PR, E-marketing and Promotion program.

To conclude the paper, there are long term and short term goals of the project to reposition Busan as a tourist destination and gives positive and prospective aspects of the development.

Potential for Swiss healthcare and wellness services in the Middle East market

Graduate	Gustavo Kitz
Advisor	Brandon Chan
Co-advisor	Jain Jitendra

The aim of the paper is to create a study about the potential of the Swiss healthcare and wellness services for the Middle Eastern traveller. The paper consists of three different sections. Section one overviews the Swiss wellness industry trough the analysis of a selection of hotels specialized in wellness facilities and services, as well as an overview of Swiss private hospitals which cater for foreign guests. Section two is an analysis of the Swiss tourism market. It gives an overview on the supply and demand of hotels, the occupancy rate and the guests' country of origin. It also analyses the Middle Eastern tourism market and develops a profile of the Middle Eastern traveller. Section three is a marketing plan, which focuses on how to market the Swiss product of wellness and healthcare to the Middle Eastern client.

Implementation of a CRM application system for «Savognin Tourismus im Sursees»

Graduate	Martin Knöpfel
Advisor	Andrea Schocher
Co-advisor	Vendelin Coray
Principal	Savognin Tourism Organization, Savognin

The thesis is divided into three main parts: First of all a general understanding of customer relationship management (CRM) is provided, because it is essential to realize the various factors which have to be considered when implementing a CRM application system. Therefore the theoretical background of CRM is explained to foster the basis for the next part. The second part of the thesis focuses on the importance and unique characteristics which a CRM approach involves for destinations.
An analysis of four destinations and the Swiss Tourism e-marketing tool compares their efforts and difficulties to implement a CRM application system. The comparison ranges from a very limited CRM approach to a sophisticated and comprehensive CRM system which is fully integrated into the company philosophy. The concluding part of the thesis discusses advantages, disadvantages, requirements and costs of the implementation of a customer relationship management application system for Savognin. Potential implementation strategies for Savognin are introduced to underline that also a destination with very limited resources has opportunities to implement a sustainable CRM application system.

Zimex Aviation Ltd. – How to introduce a competitive preventive and protective maintenance

Graduate	Patric Kohler
Advisor	Jean E. Sacchet
Co-advisor	Hugo Kopp
Principal	Zimex Aviation Ltd.

Zimex Aviation Ltd. provides a people and goods Air-Transport service mainly for the oil and gas industry, in Algeria, Lybia, Sudan and Saudi Arabia with a fleet of presently 21 tailored aircrafts. The thesis paper analises the maintenance process of Zimex Aviation Ltd. with a three step methode. In the first chapter interviews in the relevant departments present the current work environment. In this context comon working pratices are examaind and described, in order to get a better understanding of the dynamic and decentralized company structure. The second chapter discribes the disruptive factors, pinpoints them in the maintenance process, and further one links them to areas of improvements. The third chapter develops methods of resultion and locateds their company level impact and what influence they have on other departments. Based on all preciding chapters the thesis paper recommends next steps which the top management should consider in order to increase the effectivness of the maintennace process and the involved subprocesses.

Quality Management in Tourism – Bringing the Particularities of the SME Structures into the Equation

Graduate	Maria Ramstad Kristiansen
Advisor	Dr. Philipp Boksberger
Co-advisor	Dr. Bibiana Walder

The paper examines existing quality management systems used in the Hospitality Industry - ISO 9000, EFQM, Quality Our Passion and the Malcolm Baldrige Award - and theories concerning quality management, in particular those of Deming, Juran and Carlzon. The objective of the paper is to discover the disadvantages of the systems currently in use and suggest a new approach to European quality management building on the existing systems and the aforementioned theories on quality management and by taking the structure of SME's into consideration when developing the new structure.
The paper is based on literature research and empirical research in the form of interviews with providers of quality management systems as well as their users.

Keywords: quality, excellence, customer-driven business, leadership, empowerment, rewards, recognition, TQM, Moments of Truth

Market analysis and market developing strategy for health tourism in Sri Lanka

Graduate Huan Lin
Advisor Aurelia Kogler
Co-advisor Dr. C. Vijitha Wijeratne

The purpose of this paper is to choose Sri Lanka as a destination for health tourism, which provides special local treatment to the tourists. Through understand this special medical system to analysis the potential of this tourism attraction toward the health tourism. Through compare with other competitive countries to developing a further market strategy.
The first part of work is giving a general introduction about Sri Lanka and use different methods to analysis the health tourism market in this destination(PEST and the Gap analysis etc.) Through those analysis to evaluate the current market status of Sri Lanka health tourism. Part two is according the analysis result to set up a developing target. Then create a market developing strategy by using different instrument and channels. Through it to closing the gap between the current market status and the developing target.

Ageing Population and tourism: Are hotels ready to welcome older guest?

Graduate Aditya Luthra
Advisor Kristian J. Sund
Co-advisor Dr. Philipp Boksberger

The purpose of this paper is to provide an insight into the Ageing population, with emphasis on the aspects of tourism and travel. The aim of the paper is to discover whether hotels in Switzerland are ready for the demographic shifts or not and how do they perceive this segment in the future. Chapter one focuses on the demographic shifts in Switzerland taking place and how the population in Switzerland will transfer to more percentage of seniors in the future.
Firstly the paper clarifies the changes in the old age i.e. the biological, social, economic and psychological changes. The second part of the chapter relates to the senior travel market and explains the factor demographic shifts, as a source of demand in travel market. The third part of the literature reflects the income and wealth distribution in Switzerland among various age groups. The literature also explains the new senior traveller of today where the changes in lifestyles, habits are discussed. Furthermore the literature analysis the characteristics of senior travellers, leisure patterns during the third age, internet usage among the baby boomers and seniors and their travel trends are also being discussed. The last chapter of the literature discusses the need of infrastructural design as body becomes frail and weak as the age increases.

Culture Shock of Expats in the Tourism and Hospitality Industry

Graduate Christina Meyer
Advisor Theophil Wyssen
Co-Advisor Oliver C. Martin

In this thesis first of all the phenomenon of culture shock is explained with the «U-Curve-Theory of Adjustment» and its four stages honeymoon, culture shock, learning and adjustment. In a second section, some key terms describing cultural differences regarding general cultural values, cultural values in the workplace and communication styles are briefly outlined. These two chapters are followed by a section explaining influencial factors on expat success in order to understand the complex nature of the adjustment process. The influencial factors can be divided into three major areas which are the expat's characteristics, behavior and experience, training and support provided by the home country company, and the inpatriation support by the host country company as well as characteristics of the host culture. Furthermore, after having examined theory on this subject, the focus is put onto the company expat support in practise in general as well as in the tourism and hospitality industry. The topic is also beheld from an expat perspective. It was found that most companies provide no or insufficient support and training for the expats and their spouse/family. Finally, recommendations are given to businesses in the tourism and hospitality industry.

Experiences in Tourism: How to Create Memorable Emotions in Hotels?

Graduate Insa Meyer
Advisor Brandon Chan
Co-Advisor Aurelia Kogler

The diploma thesis investigates the importance and creation of memorable emotions in hotels. While there is currently awareness of emotional responses to hotels, it is only limited research done in this field. In our days travellers are seeking for unique and unforgettable experiences, therefore the diverse emotional reactions are of interest. The different feelings are underlying the individuality of people and make it difficult to quantify emotions as such.
The objective of this paper is to understand and define emotions of travellers and the elements within the hotel industry touching the emotions. The focus is on the tangible and the intangible elements within a hotel and with this connected the hotel product, in relation to the service quality. Customer satisfaction surveys are more and more attempting to measure and quantify emotional responses of guests and therefore integrate feelings as an important field of research. The current measurements and handling of customers emotions are observed throughout the paper and recommendations how to create emotions, which are memorable, are given.

Key Factors for a sustainable tourism Strategy of Triesenberg –Malbun–Steg

Graduate	Claudio Nardi
Advisor	Stefan Forster
Co-Advisor	Hubert Sele

This thesis aims to find out the key factors for a sustainable tourism strategy in Triesenberg-Malbun-Steg. In a first step, after a short historical introduction, the six key factors for a sustainable tourism strategy are defined and explained. In a second step, the typical Malbun-Steg tourist (the small-and-fine guest) is being characterized, upon which the further analysis will be based. In order to generate an overview of the topic, the current situation in Malbun-Steg (i.e. the situation before the realization of the financial resolution) will be described and appraised both in terms of suitability for the small-and-fine customer and in terms of sustainability.
Based on the IST-situation, a SWOT-Analysis will reveal and explain the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the current situation in Malbun-Steg with respect to the service chain and its sustainability. By means of the IST- and the SWOT-Analysis, the potential for improvements within the destination will disclose. In the last part of the thesis, this potential will be evaluated and described in terms of efficiency, profitability and sustainability, always bearing in mind the small-and-fine guest.

Multiple business models Hotel Arena, Flims

Graduate	Stefanie Nollenberger
Advisor	Aurelia Kogler
Co-advisor	Corinne Hofmann
Principal	Hotel Arena, Flims

This individual diploma thesis consists of two main parts.
In the first part the topic multiple business models is explained. The multiple business idea is introduced, defined and the actual business model Arena analysed. The actual business model is a three-star hotel and will be changed into a multiple business model which will consist of a no-frills chic hotel and a golf and ski hotel. The present hotel consists of two buildings and they will be separated in order to operate two different types of accommodation. In this part propositions to control the incompatibilities of the two different models are made.
In the second part a marketing plan is developed for the main building which will have a no-frills chic hotel concept. It consists of a market analysis with a special focus on a new trend in tourism in Switzerland and worldwide: the no-frills chic trend. On the basis of this analysis a new marketing strategy is developed and an implementation of the 8 P's for hospitality marketing is made.
Experts with experience in no-frills chic offers already existing in Switzerland were interviewed to support the ideas of this marketing plan.

Creating New Life on Historical Grounds. The Case Study of Oscarsborg Fortress

Graduate Stine Nordhaug
Advisor Aurelia Kogler
Co-advisor Bibiana Walder

The Norwegian army has been reorganized and made smaller to fit the needs of Norway today. This means that many of the fortifications are no longer needed and these are now being turned into tourist destinations. Firstly, the paper gives an introduction to the process of turning the forts into tourist destinations and a glance is cast at the activities currently offered at the forts. The second section focuses on Oscarsborg fortress and the hotel located there. The focus of the paper lies with Oscarsborg because the development of the fortress has come far, but also because the hotel still has an enormous potential for further development. Due to the historical importance of the fortress, the interest from both the local population and tourists has been immense. The future outlook and the changes needed to continue to grow are main issues in the paper. Positive and negative feedback given to the employees at the hotel from the guests is used as a basis for the areas in need of improvement. The paper is largely based on the authors own observations during the summers of 2005 and 2006, but employees at the hotel and the organization running the fortress has also been consulted to create a full picture of the situation

The Competitive Situation of Indoor Waterparks and Leisure Oriented Spas in Switzerland and the Neighbouring Countries

Graduate Sarah Oeschger
Advisor Prof. Dr. Heinz Rico Scherrieb
Co-advisor Kristian Sund

Basically the paper is divided in three sections: The first section is based on literature review and provides information about the competitive situation in the leisure industry, the different types of leisure pools as well as the competitive situation between the several pool types. Special attention is dedicated to the customer's tolerated distances and the push- and pull motivators. Section two is an investigation of the leisure pool market in Switzerland and the neighbouring countries. The investigation consists of three parts: the analysis of the competitive situation within the main regions, the analysis of the over-regional competitors (inclusive the leisure pools in the neighbouring countries) and the customer behaviour with regard to preferences and attitutes. In section three, general trends, possible developments and opportunities that may influence the leisure pool industry in the long term are described. Two aspects are analysed in detail: Firstly, the influence of the Schengen agreement on transnational guest flows, and finally the influence of the growing number of hotel affiliated spas.

Expected and Perceived value of Asian Guests Visiting Switzerland – The Case of Titlis Rotair

Graduate	Noelene Orsolini
Advisor	Dr. Philipp Boksberger
Co-advisor	Andrè Küttel
Principal	Titlis AG, Engelberg

The aim of this thesis relates to the case study on Titlis Rotair in Engelberg, Switzerland. The main goal thereof is to identify the expected and perceived values of Asian guests visiting Titlis Rotair. The sub goal is to identify the cultural rituals that can be incorporated in the product and or service thereby giving Titlis Rotair a competitive edge. The final purpose thereof is to present Titlis Rotair with a proposal of additional services that are required by Asian Guests. Since 2000 Europe has received an influx of Asian tourists due to the capitalization and rapid economic growth of many countries in Asia, China and India in particular. Predictions further indicate outbound travel from China alone, to grow at a rate of 12.5% per year, between the years 1995 and 2020. This is three times more than the world wide outbound travel percentage. Titlis Rotair experienced an 80% increase of Chinese visitors over the years 2000 and 2004 thereby highlighting the importance of this market segment. Many service providers are conscious of adapting their products to these growing markets' perceived needs, however very little research has been conducted on understanding value from the Asian customers' perspective and thereby offering the guests services that are beyond their expectations.

A Comparative Analysis of Post-Purchase Measures in the Hotel Industry

Graduate	Anna Ortelli
Advisor	Dr. Philipp Boksberger
Co-advisor	Brandon Chan

The purpose of this paper is to provide an insight into the theory of post-purchase measures in the hotel industry, with a focus on four particular method of evaluation: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Value and Customer Experience. The aim is to discover if Swiss deluxe hotels, according to literature, are currently using an outdated post-purchase measure of product or service evaluation. The paper consists of three parts. In the first part, a detailed description of four post-purchase methods of product evaluation is given. Each method has been briefly described by first defining the topic and consequently introducing the aspect of how to measure a product or service. For instance, Service Quality has been conceptualized with the «GAP-model» from Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985), based on which a method of measurement has been developed called SERVQUAL. In the second part of the paper, a multiple-case study has been effectuated contacting four Swiss deluxe hotels. An expert Interview, either personal interview or telephone interview, was conducted with each of the properties.

Service Quality and Staff Training

Graduate	Jungann Park (Shine)
Advisor	Kristian J. Sund
Co-advisor	Brigitte Marty
Principal	Hotellerie Suisse

The paper is written about service quality management of hotel. Service quality GAP model which is based on SERVQUAL is taken to be applied for the assessment of service quality at hotel. Five different GAPs of Service quality GAP model through internal as well as external of hotel service preparation and delivery processes will be identified and explained.
With the GAP model analysis, the paper will prove if training can reduce the gaps as a thesis. Training will be also analyzed and explained how it works in hotel business. At the end of training part, there is going to be an application of training to the service quality GAP model. Each of the GAP will be identified for the possibility to reduce the gap by training. Later on, to support the thesis, there is going to be a case study of a hotel. In the case study, the analysis will find out the gap between management and front-line employees and figure out how the management train the employees to reduce the gap. In the end of the paper, conclusion and recommendation will take place.

Destination Competitiveness – A Customer Value Based Approach

Graduate	Tommy Røren
Advisor	Dr. Philipp Boksberger
Co-advisor	Dr. Bibiana Walder

The aim of the paper is to understand the drivers of demand by using customer value systems together with the theory of destination competitiveness in order to comprehend how a destination is positing themselves on the international market and how they are trying to attract customers.
The paper consists of three main parts. The first part contains the literature review, which is based on two main theories. The first one is Dwyer's and Kim's destination competitiveness model, and the second theory is customer value systems. The second part of the thesis, analyzes Norway as a competitive destination, based on the Dwyer's and Kim's destination competitiveness model. A questionnaire which was based on the customer value systems was distributed in Norway to discover what criteria the Norwegian population uses to choose their destinations (Drivers of demand). The final part of the paper consists of the conclusion where recommendations to the Norwegian Tourism Office based on the findings of the questionnaire are given. The Limitations of the paper and what issues need to be further researched is listed in this part too.

Themed hotel rooms – in-depth analysis of market potentials

Graduate	Mirjam Rosenberger
Advisor	Dominique Roland Gerber
Co-advisor	Conny Vogel-Gwerder

Some hotels we remember, some we just forget. What hotels do you remember and why? Many standardised hotels form a big competition amongst each other. Having a competitive advantage is now accepted as one of the main factors for success. This created a trend in the hotel industry to distinguish products and services from standardised hotels. Therefore, hotels today try to differentiate their products through unique and special concepts like themes or design. These concepts can be situated within a larger context of the New Economy that recognises the importance for product differentiation and design. Today's well experienced customers demand more special, individual products and experiences during their stays.
The Hotel Rigihof in Zurich is an example of a hotel that created a unique concept to distinguish itself from other standardised hotels. This hotel wants now to operationalize its unique room concept more effectively in terms of marketing and product awareness. The practical part of this thesis contains communication, public relation and sales promotion activities in order to improve product awareness.

A closer look at friendliness in the Swiss tourism environment

Graduate	Anja Schönbächler
Advisor	Dominique Roland Gerber
Co-advisor	Philipp Bühler
Principal	PostAuto Schweiz AG, Region Grisons

In recent years, Swiss tourism made the headlines not only because of good news. Repeatedly, unfriendly service was subject to criticism. On the basis of this situation the thesis strives to find an answer to the question: «Are Swiss outstanding or miserable hosts?»
The thesis consists of three major parts. At the beginning «friendliness» itself is analyzed and a broader tourism context is established. In order to do so conceptual models from the field of marketing and service quality (such as the expectancy-disconfirmation model or the gap analysis model) are introduced. Based on the conceptual models cognition of friendliness is examined by showing which factors influence customers' expectations and perception. A special focus is on differences across cultures. The second part translates theoretical findings into practical suggestions on how to increase the level of friendliness. The thesis is rounded off by introducing the case of PostBus Region Grisons, analyzing which measures this «typically Swiss» enterprise has taken to provide friendly service.

Low budget tourism – a chance or a threat for the destination ENGADIN/St. Moritz

Graduate Alexandra Stocker
Advisor Aurelia Kogler
Co-Advisor Martin Berthod
Principal Kur- und Verkehrsverein, St. Moritz

The thesis starts with a short introduction about the destination ENGADIN/St. Moritz and its history. Then, the term «low budget tourism» needs to be defined for this paper. Before looking at the low budget tourism development, the origins of the general low budget movement are described. After an analysis of the current tourism situation in Switzerland and the expected future tourism trends, the thesis focuses on the destination ENGADIN/St. Moritz with regard to low budget tourism. A detailed investigation of existing low budget tourism offers and planned low budget projects allows an estimation of the potential of this new guest segment in the valley. To round up the findings of this analysis, the attitudes of different low budget tourism providers in the region are inquired through interviews and questionnaires. The following chapter lists some exemplary practices of low budget tourism in Swiss Alpine destinations. Finally, measures and possible strategies for ENGADIN/St. Moritz are developed and evaluated. The thesis ends with a concluding word.

Hong Kong Disneyland – a catalyst in the future development of Hong Kong as a leisure destination

Graduate Tao Tao
Advisor Brandon Chan
Co-Advisor Alan Wu
Principal Hong Kong Disneyland, Hong Kong

The purpose of this paper is to examine the role of Disneyland in the future development of Hong Kong and to justify its position in the future development of Hong Kong tourism industry. Tourism is the most important pillar in Hong Kong's economy. Tourism also has other impacts to the locals, such as culture, social and environment impacts. There are obvious changes in Hong Kong's tourism industry after the Hong Kong Disneyland was established. The purpose of the paper is to analyze if Disneyland will become a catalyst in the future development of Hong Kong and how it would positively contribute to Hong Kong's tourism industry. The paper will examine the tourism development of Hong Kong through facts, figures and statistics. It explains the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of Hong Kong tourism attractions in certain aspects.
The paper also discusses the role which Disneyland played in the future tourism development in Hong Kong in three aspects; customers, competition, and capability. The significance of Disneyland for Hong Kong tourism will also be shown and analyzed. Observations and recommendations to Disneyland and the conclusion of the paper will be given in the end of the paper.

Intercultural Issues at High School Levels in South Africa

Graduate	Winnie Tischhauser
Advisor	Prof. Samuel van den Bergh
Co-advisor	Dr. Christa Uehlinger
Principal	Summit College, South Africa

My paper is about Students in Summit College, South Africa. The school is a boarding school which has as well day scholars. I am comparing the first year students the grade 8's to the grade 11's. The comparisons are dealing with stereotyping and group work. There is a stereotype that exists within a major social group and relate to different subgroups. This form of stereotyping is quiet often seen in High Schools, people that have their own groups in school. They do not mix much unless they have to do school group work together or for some other reasons. In this paper I want to prove if the students change through the years and mix and change there values. In groups there is always someone that takes charge of the group and the rest of the members of the group take there roles, but the roles change over time in the group since they try to adapt to other group members expectations and perceptions. The member of the group could try and adapt and change and cause stereotyping to happen. They will change to the perception of what the group member's stereotype is.

Betriebsökonomie

Studienleitung
Prof. Markus Feltscher
Prof. Dr. Peter Moser

Neue Ertragsquellen für die GKB

Diplomand	**Peter Bäbler**
Referent	**Ivo Wallnöfer**
Korreferent	**Daniel Jörg**
Auftraggeber	**Graubündner Kantonalbank, Chur**

Die Arbeit setzt sich aus verschieden Analysen des strategischen Managements auseinander. Dabei wird das Modell von Lombriser/Abplanalp verwendet und für die Arbeit entsprechend angepasst. Die verschiedenen Analysen werden kurz zusammengefasst und deren wichtigsten Erkenntnisse miteinander verglichen. Einerseits wird versucht eine möglichst globale Sicht einzunehmen, andererseits wird aus verschiedene Perspektiven und Blickwinkeln betrachtet. Daraus entstehen unterschiedliche Ansatzpunkte, aus denen neue Ertragsquellen in Betracht zu ziehen sind. In einem Workshop mit den Geschäftsfeldverantwortlichen wird über die verschiedenen Ansatzpunkte diskutiert und beurteilt. Die Zusammenfassung des Workshops, sowie persönliche Handlungsempfehlungen runden die Arbeit ab.

Die soziale Funktion von Vereinen in Gemeinden und die Möglichkeiten der Leistungsentgeltung – Eine Betrachtung am Beispiel der Gemeinde Mels

Diplomand	Ralph Bärtsch
Referent	Daniel Bühler
Korreferent	Roger Meier
Auftraggeber	Gemeindeverwaltung Mels

Die Gemeinde Mels will in Zukunft ein Verteilschlüssel anwenden, der eine leistungsgerechte Entlöhnung an die Vereine sicherstellt. Dieser Schlüssel muss angemessen und anwendbar sein. Am Anfang der Arbeit wird eine Arbeitsthese aufgestellt. Am Schluss wird diese Arbeitsthese wieder aufgenommen. Sie wird entweder angenommen, modifiziert oder verworfen. Langfristig muss ein Modell zur Leistungsentgeltung entworfen werden, dass die Anliegen der Vereine, der Gemeinde sowie der Bürger berücksichtigt und unterstützt. Wichtig ist auch, dass das zu erarbeitende Modell gewisse Anreize aller Parteien schafft, um die aktuellen Probleme der Parteien zu lösen. Das erarbeitete Gemeindehausmodell basiert auf einer starken Zusammenarbeit zwischen der Gemeindebehörde und den Vereinen. Für die Leistungsentgeltung bestimmen und gewichten beide Parteien die Kriterien welche für die Honorierung massgebend sind. Das Modell sowie der Verteilschlüssel steigern die Akzeptanz und Fairness der Verteilung der Gemeindebeiträge.

Wine Investing

Diplomand	Martin Beck
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Martin Schnider
Auftraggeber	Swiss Life, St. Gallen

Wein hat sich trotz einer erhöhten Aufmerksamkeit seitens der Investoren noch nicht als Anlageklasse etabliert. Diese Diplomarbeit möchte die Frage beantworten, ob Wein Investments als Teil eines effizienten Portfolios die Portfoliorendite erhöhen und das Portfoliorisiko reduzieren können. Der erste Teil dieser Arbeit befasst sich mit der Darstellung der Weinentwicklung in der Gesellschaft. Es wird die geschichtliche Entwicklung des Weins aufgezeigt bevor aktuelle Weinstatistiken untersucht werden. Im Weiteren wird speziell auf das Weingebiet Bordeaux eingegangen, da Wein Investing sich vornehmlich auf Qualitätsweine aus diesem Gebiet beschränkt. Im zweiten Teil werden die speziellen Aspekte des Wein Investing Marktes untersucht. Teil drei behandelt die theoretischen Aspekte der Portfolio- und Kapitalmarkttheorie. Im Zentrum stehen die Portfoliotheorie von Markowitz und das Capital Asset Pricing Model. Im vierten Teil dieser Arbeit wird die Frage beantwortet, ob sich Wein zur Portfoliodiversifikation eignet. Es werden Portfolios mit zwei (Aktien und Bonds) und drei Anlagen (Aktien, Bonds und Wein) gerechnet und miteinander verglichen. Im fünften Teil werden die erhaltenen Erkenntnisse als Empfehlungen für den Investor formuliert.

Analyse der Neupositionierungen der Zeitschrift: kultchur und ihrer Auswirkungen auf den Markterfolg

Diplomand	Robert Bissegger
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Dennys Cueva
Auftraggeber	kultchur, Chur

Seit anfangs dieses Jahres besitzt Chur eine neues, innovatives Gratismagazin: kultchur. Dieses Magazin beruht auf ein Konzept eines HTW Studenten, der letztes Jahr mit dieser Einzeldiplomarbeit sein Studium als Betriebsökonom abschloss. Ich prüfe nun, wie das vierteljährlich erscheinende Magazin erfolgreich weitergeführt werden kann. Im ersten Teil schaue ich die momentane Situation von kultchur an, kläre ab ob das Magazin den Anforderungen der Region und die Inhalte der Zielgruppe entspricht. Im weiteren zeige ich Erfolgsrezepte von Magazinen auf und den daraus entstehenden möglichen Entwicklungsmöglichkeiten für kultchur. In einem zweiten Schritt gehe ich auf Partnerschaften im Zeitschriftenmarkt ein. Fragen, was überhaupt eine Partnerschaft ist, wie solche Partnerschaften funktionieren, welche Gründe Firmen veranlassen, Partnerschaften einzugehen, sind nur einige Aspekte, die in der EDA beleuchtet werden. Mittels Interviews eruiere ich Firmen, die sich u. a. für Partnerschaften mit kultchur interessieren. Zum Schluss ziehe ich ein Fazit und gebe Empfehlungen ab.

Was erwartet ein potentieller Immobilienkäufer resp. -verkäufer von einem professionellen Immobilienmakler?

Diplomand	Marco Caduff
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Marcel Rüdlinger
Auftraggeber	Immoswiss AG, Chur

«Immer sind Lebensentscheidungen auch Immobilienentscheidungen!» Jeden Tag verändern sich die Menschen, sie ändern ihre Einstellung, ihren Arbeitsplatz, Familien werden gegründet, Beziehungen beendet. Nicht selten haben diese Entscheidungen und Veränderungen auch Einfluss auf die Wohnsituation. Der Kauf oder Verkauf eines Eigenheimes ist in jedem Fall ein grosser Schritt. Ein Schritt, der in zahlreichen Fällen von Zweifeln, Ungewissheit und Unsicherheit begleitet wird. Deshalb achtet ein potentieller Käufer bzw. Verkäufer besonders auf die Arbeit eines Immobilienanbieters. Doch was erwartet der Kunde wirklich von seinem Makler? Ziel dieser Arbeit ist es, genau diese Frage zu klären. Eine umfassende Befragung soll Aufschluss über verschiedene Kriterien geben. Unter anderem werden dabei das Erscheinungsbild und der Standort des Immobilienbüros berücksichtigt. Ebenso wird auf das Auftreten des Maklers, das Dienstleistungsangebot und die Objektpräsentation eingegangen. Es ist ein Teilziel, zu den gleichen Themenkreisen die Meinung von professionellen Immobilienmaklern zu eruieren. Die daraus erhaltenen Erkenntnisse sollen in letzter Konsequenz zur Ausarbeitung des Grobkonzeptes «Der ideale Immobilienmakler» dienen.

Optimierungsmöglichkeiten des Eintritts- und Einführungsprozesses in die ARGO für neue Mitarbeitende

Diplomandin	Monja Camponovo
Referent	Theophil Wyssen
Korreferent	Ruedi Haltiner
Auftraggeber	ARGO Stiftung Bündnerische Werkstätten und Wohnheime für Behinderte, Chur

Eine neue Arbeitsstelle anzutreten ist immer mit einem bestimmten Mass an Ungewissheit und Risiko verbunden. Bestehende Ängste und Unsicherheiten des Mitarbeiters abzubauen und ihm eine optimale Integration zu ermöglichen zählt zu den Aufgaben einer fortschrittlichen Organisation. Im ersten Teil der Arbeit werden die ARGO und mit ihr verbundene Grundlagen kurz vorgestellt. Anschliessend werden einige Begriffe und Modelle zum Thema «Einführung neuer Mitarbeiter in die Organisation» erklärt. Im zweiten Teil wird eine detaillierte Analyse der bestehenden Einführungs- und Einarbeitungsprozesse der ARGO vorgenommen. Dabei werden jeweils der genaue Ablauf beschrieben sowie die Stärken und Schwächen der einzelnen organisatorischen Phasen erläutert. Zum Schluss werden Verbesserungsmassnahmen und verschiedene Gestaltungselemente dargestellt, mit denen die Einführung neuer Mitarbeiter in die ARGO unterstützt werden kann.

Überführung von Chur 97 in eine wirtschaftlich organisierte Institution

Diplomand	Maik Capeder
Referent	Daniel Bühler
Korreferent	Silvio Curschellas
Auftraggeber	Chur 97, Chur

Der grösste Fussballverein Graubündens zählt rund 700 Mitglieder. Mehr als zwei Drittel des Vereins macht die Juniorenabteilung mit rund 450 Juniorinnen und Junioren (bis 20 Jahre) sowie 50 Trainerinnen und Trainer aus. Die derzeitige Struktur, in welcher die Nachwuchsabteilung organisiert ist, entspricht nicht mehr den heutigen Standards. Zusätzlich gelangt der Juniorenobmann in seinem ehrenamtlich geführten Pensum an seine (zeitlichen und qualitativen) Grenzen, ein solch grosses und komplexes Gebilde zu führen. Meine Einzeldiplomarbeit soll neue Wege und Strukturen aufzeigen, welche mit wenigen Mitteln umsetzbar sein müssen. Zur Lösung trugen auch persönliche Interviews mit regionalen und nationalen Persönlichkeiten aus dem Fussball bei. Die zukünftige Entwicklung von Sportclubs wird ebenso diskutiert wie deren Erfolgsfaktoren. Zur Abrundung werden Schritte vom Verein zur Kapitalgesellschaft aufgezeigt sowie deren finanzielle Führung näher ausgeführt. Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt im Aufzeigen der nächsten Schritte zu einer zukunftsorientierten, der Grösse entsprechend, angepassten Struktur.

Kennzahlen für das globale Supply Chain Management Konzept der Würth International AG

Diplomand	Rico Castelberg
Referent	Prof. Dr. Lutz E. Schlange
Korreferent	Daniel Senn
Auftraggeber	Würth International AG;

Die überbetriebliche Zusammenarbeit in Logistikketten (Supply Chain Management, SCM) wird mit fortschreitender Internationalisierung der Märkte ein immer wichtigerer Wettbewerbsfaktor. In Zukunft wird es für Einzelbetriebe kaum mehr möglich sein, sich international im Alleingang zu behaupten. Daher werden Kooperationen entlang der ganzen Wertschöpfungskette (vom Rohstofflieferanten bis zum Endkunden) an Bedeutung gewinnen. Unternehmen, welche ein erfolgreiches SCM betreiben, können sich entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen.
Auch die Würth International AG hat sich zum Ziel gesetzt, die Effizienz ihrer Supply Chain zu erhöhen. Hierzu hat sie bereits ein Konzept für das globale SCM entwickelt. Die Arbeit hat das Ziel, ein Kennzahlensystem zu erarbeiten, welches die Leistungsfähigkeit des SCM-Konzepts der Würth International AG weiter verbessert. Mit Hilfe einer Literaturauswertung und aufgrund von differenzierten Analysen werden konkrete Vorschläge für den Entwurf eines Kennzahlensystems abgeleitet.

Absenzenmanagement in der ETAVIS Gruppe

Diplomant	Claudio Demarmels
Referent	Theophil Wyssen
Korreferent	Peter Mani
Auftraggeber	ETAVIS Gruppe, Zürich

Hohe Absenzen in Unternehmen führen zu steigenden Versicherungsprämien, Lohnfortzahlungen ohne Gegenleistung, Imageverlust, Produktivitätsverlust und einer Vielzahl weiterer indirekter Kosten. Um den negativen Effekten auf die Wettbewerbsfähigkeit entgegenzuwirken, wird in Unternehmen immer häufiger systematisch gegen die Abwesenheitsproblematik vorgegangen. Das Ziel dieser Einzeldiplomarbeit ist es, ein praxisorientiertes Absenzenmanagement für die nachhaltige Reduktion der Abwesenheiten in der ETAVIS Gruppe zu erarbeiten. Im Vordergrund steht dabei die Bekämpfung des so genannten Absentismus, der sich hauptsächlich in motivationsbedingten Kurzabsenzen zeigt. Das vorgeschlagene Absenzenmanagement sollte aber keine kurzfristige Einzellösung sein, sondern ein ganzheitliches System darstellen, das ein standardisiertes Vorgehen von der Kader- bis auf die Mitarbeiterstufe gewährleistet.

Marktbefragung Potentialanaylse im Bereich Managed Services für die IBM Schweiz

Diplomand	Olivier Diserens
Referent	Prof. Ivan Nikitin
Korreferent	Antonio Rossetti
Auftraggeber	IBM Schweiz

Managed Services, sind die praktischen Verlegungen von alltäglichen Managementverantwortlichkeiten als strategische Massnahmen der effizienten und effektiven Transaktionsverbesserungen. Der Fokus dieser Arbeit liegt bei der durchgeführten Marktbefragung. Die Auswertung dieser Marktbefragung soll aufzeigen, was für eine Nachfrage bezüglich diesen spezifischen Services vorhanden ist, wie viel die Unternehmen dieses Segmentes dafür investieren würden, welche Kriterien für eine Zusammenarbeit mit einem Anbieter solcher Services von grosser Wichtigkeit sind, sowie der bevorzugte Kaufkanal der Unternehmen. Ebenfalls soll für diese Services aufgezeigt werden, in wie weit das KMU-Segment bereits eine solche Lösung umgesetzt hat. Anhand des Umsetzungsgrades kann man wiederum das zukünftige Potential erkennen. Anhand der Ergebnisse dieser Marktbefragung wird die IBM Schweiz wichtige Kenntnisse, wie zum Beispiel der richtige Verkaufskanal oder den Schwerpunkt der Kommunikations- und Marketingstrategie für die Einführung oder den Verkauf dieser Services, anhand der Kriterien für eine Zusammenarbeit mit einem Anbieter, festlegen können.

Zusammenschluss der Feuerwehren von Calfreisen-Castiel-Lüen und Maladers

Diplomand	Hansjörg Erni
Referent	Prof. Dr. Ralph Lehmann
Korreferent	Hansueli Roth
Auftraggeber	Feuerpolizei Graubünden

Der Unfall im Viamala-Tunnel zeigt es. Die Feuerwehren sind stark gefordert und müssen flexibel mit modernen Mitteln arbeiten. Das kostet. Deshalb schliessen sich viele Feuerwehren zusammen und können so die finanziellen Ressourcen besser einsetzen und werden dadurch schlagkräftiger.
Im Vorderschanfigg hat so ein Zusammenschluss zwischen den Feuerwehren von Calfreisen, Castiel und Lüen stattgefunden. Nun stellt sich die Frage, ob die Feuerwehr der Gemeinde Maladers auch in diesen Verband integriert werden soll. Welches sind die zu bewertenden Kriterien? Soll man sich auf Kosteneinsparungen konzentrieren oder ist es wichtiger, eine schlagkräftigere Feuerwehr zu erhalten? Welche Rolle spielen die Bedürfnisse der Mannschaft oder der betroffenen Bevölkerung? Diese Fragen beantworte ich in dieser Einzeldiplomarbeit.

High Yield Bond Investments

Diplomand	Martin Frick
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferten	Adrian Morger
Auftraggeber	VP Bank, Vaduz

Die Professionalität des Investierens hat im Verlauf der letzten Jahre ständig zugenommen. Anleger versuchen ihr Vermögen möglichst ertragsreich, unter Einbezug des Risikos, anzulegen. Sie tendieren grundsätzlich jedoch zu risikoscheuem Verhalten. Vereinfachend dargestellt bedeutet dies, dass sie mit möglichst wenig Risiko eine hohe Rendite erzielen wollen. Deshalb sind sie stets auf der Suche nach Anlagen, mit denen sie ihr Risiko minimieren und die Rendite maximieren können.
In einem ausgewogenen Portfolio legen Investoren den als «sicher» geltenden Teil vielfach in Obligationen mit hoher Schuldnerqualität an. Manch einer hat dabei jedoch schon über die Grenze der Investment Grade Anleihen, hinüber zu den Anlagen im hochverzinslichen Bereich geschielt. Gelockt durch höhere Coupons taucht unweigerlich eine Frage auf. Würde es sich ausbezahlen, eine schlechtere Qualität in Kauf zu nehmen, dafür aber attraktive Couponzahlungen zu generieren und damit die Rendite zu maximieren? Dieser Frage ist in dieser Diplomarbeit ein wesentlicher Teil gewidmet.

Systematische Steueroptimierung mittels Computer basierendem Modell

Diplomand	Werner Hefti
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Hans Rupf
Auftraggeber	HARU GmbH

Die HARU GmbH erstellt jährlich die Steuererklärungen für eine grosse Anzahl Kunden. Eine fundierte Steuerberatung findet nur in den wenigsten Fällen, insbesondere auf Wunsch des jeweiligen Kunden, statt. Für eine ausführliche und breiter abgestützte Beratung für alle Klienten fehlte bisher während der hektischen Steuererklärungs-«Saison» die Zeit. Es wäre jedoch wünschenswert, jedem Kunden einen Überblick über sein individuelles Steueroptimierungspotential geben zu können. Mit einem Computer basierendem Modell sollte es möglich sein, jedem Kunden diese Zusatzdienstleistung kostengünstig zur Verfügung zu stellen. Wünscht ein Kunde eine detaillierte Besprechung der automatisch generierten Analyse, so kann diese in einem Gespräch natürlich noch genauer erläutert werden. Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurde ein solches Modell mit Hilfe von Excel entwickelt. Dabei wird anhand der Steuererklärungsdaten automatisch ein umfangreicher Optimierungsbericht generiert. Innert weniger als fünf Minuten ist ein individueller Bericht erstellt, der in fachlicher Hinsicht dennoch einwandfrei ist.

Open Sourcing Advisory: Konzept für aktiven Wissensaustausch zwischen Kundenberatern

Diplomand	Thomas Philipp Heierli
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Roland Giger
Auftraggeber	UBS AG, Zürich

In einer ausgeprägten Wissensgesellschaft erhält das Content Management besondere Bedeutung. Die Diplomarbeit setzt sich in einem ersten Teil mit den allgemeinen Trends des Wissensmanagements auseinander und erklärt deren Wichtigkeit im Kontext des unternehmerischen Lernens. Weiter erklärt die Arbeit die spezifischen Gegebenheiten im Umfeld er UBS und eruiert die Möglichkeiten zu einem besseren gemeinsamen Lernen im Umfeld der Kundenberater. Die intensive Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Lösungsansätzen, welche das gemeinsame Lernen und Austauschen von Erfahrungen fördern sollen, ist die Basis für die Entwicklung des Advisory Town Konzeptes. Dieses Modell wird als Grundlage zur unternehmerischen Entwicklung bei der UBS in die Praxis umgesetzt.

WM Erfolge – Auswirkungen auf die Börse?

Diplomand	Christoph Herren
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Daniel Bühler
Auftraggeber	Greina Treuhand GmbH, Chur

Die Fussballweltmeisterschaft 2006 in Deutschland hat die Gesellschaft beschäftigt wie selten zuvor ein Sportanlass es konnte. Ob in den Stadien, beim Public Viewing oder zu Hause vor den Fernseher; es war fast unmöglich vor der WM zu fliehen. Fussball hat die Massen begeistert. Als Kernaufgabe der Einzeldiplomarbeit werden kurz- und mittelfristige Abhängigkeiten der Börse von Fussballresultaten während der WM 2006 aufgezeigt. Dabei gilt es folgende Hypothese zu falsifizieren: Die Lokale Börse korreliert mit den Erfolgen der Fussballmannschaften kurz- oder mittelfristig. In einer ersten Phase werden bestehende Arbeiten am Beispiel der im Frühjahr 2006 erstellten Studie «Soccernomics» der ABN AMRO auf ihre Aussagen und Erkenntnisse untersucht. Des Weiteren werden die Intraday Daten der lokalen Börsen an den jeweiligen Handelstagen nach den entsprechenden Spielen an der Weltmeisterschaft auf Trends überprüft. Ziel ist es, Zusammenhänge der Fussballresultate mit den entsprechenden Indizes zu evaluieren und allfällige Trading Möglichkeiten zu erkennen.

Controllingsystem für die Buchdruckerei Davos AG

Diplomandin	Christina Hitz
Referent	Prof. Markus Feltscher
Korreferent	Bruno Schatz
Auftraggeber	Buchdruckerei Davos AG

Die Buchdruckerei Davos AG (Budag) ist ein über hundert jähriges Unternehmen, welches sich aus drei operativen Bereichen zusammensetzt: Druckerei, Verlag und Inserate Service. Einen zusätzlichen Bereich stellt die Verwaltung und Vermietung der Geschäftsimmobilie dar. Die Budag führt bis anhin keine Betriebsbuchhaltung. Die Diplomarbeit umfasst folgende Zielsetzungen: Zum einen wird aufgezeigt, wie die Betriebsbuchhaltung für die Budag aussehen kann und wie eine sinnvolle Kalkulation erstellt wird. Sind diese Grundlagen gegeben, geht es im Weiteren darum, die Informationen aus der Betriebsbuchhaltung auszuwerten und zu verdichten. Weiter wird beschrieben, wie die Informationen genutzt werden können.
Durch das Erstellen der Kostenrechnung wird der Geschäftsleitung und den Führungsstufen eine Grundlage gegeben um Entscheidungen zu treffen und effiziente Kontrollen durchzuführen. Sobald die Daten aussagekräftig sind, besteht für die Geschäftsleitung zudem die Möglichkeit, quantitative Ziele für Ihre Mitarbeiter abzuleiten und somit das Rechnungswesen zusätzlich als Führungsinstrument zu nutzen.

50 Jahre Krebsliga Graubünden. Erarbeiten eines PR-Konzeptes für 2007

Diplomandin	Katharina Hoppeler
Referentin	Dr. Christa Uehlinger
Korreferent	Kurt Michel
Auftraggeber	Krebsliga Graubünden, Chur

Die Krebsliga Kanton Graubünden wird im Jahr 2007 50 Jahre alt. Wie eine Umfrage gezeigt hat, sind jedoch Dienstleistungen und Positionierung der Krebsliga Graubünden in der Öffentlichkeit zu wenig bekannt. Weiter hat die Krebsliga Graubünden in den vergangenen Jahren verschiedene Kommunikationsaktivitäten durchgeführt bzw. führt sie durch. Diese sind jedoch tendenziell zuwenig strategisch ausgerichtet, um ein einheitliches Image und einen angemessenen Bekanntheitsgrad in der Bündner Bevölkerung zu erzeugen.
Ziel dieser Einzeldiplomarbeit ist es, ein PR-Konzept für das 50-Jubiläumsjahr 2007 zu erstellen. Damit sollen einerseits die Dienstleistungen bei den Anspruchsgruppen bekannter gemacht und andererseits eine strategische Basis für die weiteren Kommunikationsaktivitäten gelegt werden. Man soll in Zukunft wissen, wer die Krebsliga Graubünden ist und für was sie steht. Das Jubiläumsjahr soll als Aufhänger genutzt werden.

Markt- und Konkurrenzanalyse für eine akustische Gefahrenstellenabsicherung

Diplomand	Michael Isler
Referent	Prof. Dr. Lutz E. Schlange
Korreferent	Dr. Andreas Ziltener
Auftraggeber	Triopan Dähler AG

Die Firma Triopan Dähler AG stellt Produkte für die Verkehrssicherheit her. Zur Produktpalette gehören Faltsignale, Warn- und Elektronenblitzleuchten, Vorwarn- und Absperrtafeln, usw. Das Unternehmen engagiert sich für die Erhöhung der Sicherheit im Strassenverkehr und setzt immer wieder innovative Ideen um.
Die neuste Produktidee betrifft Unfälle im Zusammenhang mit Gefahrenstellen (Kollision mit Reinigungsfahrzeugen auf Autobahnen, Folgeunfälle bei abgesperrten Unfallstellen, Kollisionen mit Signalwagen und Hinweistafeln, Unfälle auf abgesperrten Fahrspuren, etc.). Um die Anzahl dieser Unfälle zu vermindern, möchte die Firma Triopan Dähler AG ein System entwickeln, welches Fahrzeuglenker mit akustischen Signalen frühzeitig auf die Gefahrenstellen hinweist.
Im Rahmen dieser Diplomarbeit soll der relevante Markt für diese Produktidee analysiert und mögliche Konkurrenzprodukte aufgezeigt werden. Die Erkenntnisse aus der Arbeit bilden die Grundlagen für die weiteren Arbeitsschritte in diesem Innovationsprozess.

Edelmetalle und Erze: Globale Übersicht der Verbrauche, Abbau, Reserven sowie mögliche mittelfristige Entwicklungen.

Diplomand	Marc Jeker
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Max Kamm
Auftraggeber	Greina Treuhand GmbH

Schon seit jeher waren die Menschen fasziniert von Gold, Silber und anderen Edelmetallen. Als Statussymbole, Tauschmittel etc. wurden und werden die Edelmetalle auch heute noch verarbeitet, eingesetzt und gehandelt. Die Diplomarbeit gibt einen weltweiten Überblick über Förderungsmengen und Reserven. Ebenfalls werden die wichtigsten Gewinnungstechniken aufgezeigt sowie die grössten Produzenten von Gold, Silber, Platin und Palladium vorgestellt. Da Gold auch heute noch einen der grössten Stellenwerte unter den Edelmetallen hat, wird in einem weiteren Teil der Arbeit speziell auf das momentane Angebot sowie die momentane Nachfrage nach Gold eingegangen. Abgerundet wird die Arbeit durch eine Prognose des Goldpreises für die nächsten 5 Jahre. Diese basiert auf den Erkenntnissen aus der Arbeit, vorhandenen Prognosen diverser Experten, sowie einem Interview mit dem Präsidenten der derzeit weltweit grössten Goldminengesellschaft.

Factoring als alternative Finanzierungsform für KMU

Diplomand	Remo Keller
Referent	Prof. Dominik Just
Korreferent	Walter Forthuber
Auftraggeber	Allgemeine Vermögensverwaltungs AG, Vaduz

Die Arbeit prüft die Tauglichkeit von Factoring als Umlaufs-Finanzierungsform für KMU. Um die Nachfrage nach Alternativen zum Betriebskredit zu eruieren, ist die Analyse der aktuellen Situation auf dem Schweizer Kreditmarkt ein wesentlicher Bestandteil der Recherchen. Dabei wird geklärt, mit welchen Problemen KMU bei Liquiditäts- und Finanzierungsengpässen zu kämpfen haben. An einem praxisnahen Beispiel werden die Auswirkungen von Factoring auf die Rentabilität, die Finanzierungsstruktur, die Liquidität, den Cashflow und die Bilanzsumme aufgezeigt. Die Rahmenbedingungen, die für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einem Factor vorausgesetzt werden, kommen ebenso zur Sprache wie die aktuellen Boombranchen für Factoring. Bei den Recherchen wurden KMU-Unternehmer, Vertreter von Banken sowie Treuhand- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften, Factroring-Unternehmer und der Schweizerische Factoringverband befragt. Dadurch ist ein gesamtheitliches Bild der Factoring-Branche in der Schweiz entstanden. Factoring-Unternehmer und KMU-Vertreter können sich damit einen Überblick über die Situation und die Prognosen im Bereich der KMU-Finanzierung verschaffen.

Optionsstrategien als spekulative Anlage

Diplomand	Ralf Köbeli
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Pascal Pernet, PhD
Auftraggeber	PvB Pernet von Ballmoos AG, Zürich

In der modernen Finanzwelt nimmt die Spekulation zunehmend eine entscheidende Rolle ein. Diese Arbeit befasst sich mit der betriebswirtschaftlichen Sicht der Spekulation, wonach sich ein Investor einen finanziellen Vorteil durch die künftige Realisierung einer Markterwartung verschafft. Grundlage einer Spekulation mit Optionen stellt die Optionspreisberechnung. Es ist entscheidend, wie der Optionspreis (Wert der Option) zu Stande kommt. Diese Basis wird im ersten Teil der Arbeit gelegt. Aufbauend auf der Bewertungsmethode der Binominalbäume nach Cox/Ross/Rubinstein wird das heute weit verbreitete Modell nach Black/Scholes hergeleitet und die Schwächen dieser modelltheoretischen Sicht verdeutlicht.
Der zweite Teil der Arbeit verdeutlicht die Variabilität welcher Optionsstrategien unterworfen sind. Es wird aufgezeigt, dass die grundsätzliche Kategorisierung von Optionsstrategien anhand der Markterwartung in Bezug auf den Kurs des Basistitels und der Volatilität keinesfalls abschliessend ist. Der Problematik bei der Evaluation der «optimalen» Strategie, welche aus der hohen Varietät des Systems resultiert, widmet sich der dritte Teil der Arbeit.

Was oder wer beeinflusst den Entscheid für eine bestimmte Windelmarke?

Diplomandin	Olivia Koller
Referentin	Dr. Christa Uehlinger
Korreferent	Dr. Marcel Kamm
Auftraggeber	Huggies (Tela-Kimberly), Niederbipp

Huggies, die Windelmarke von Tela-Kimberly, möchte mehr über ihre Kundengruppe «Schwangere Frauen» in Erfahrung bringen. Ziel dieser Arbeit ist es, die Grundlagen zu erarbeiten und zu untersuchen, weshalb und wann sich schwangere Frauen für eine bestimmte Windelmarke entscheiden. Dabei werden folgende Teilfragen einbezogen: Welche Personen, Medien, Massnahmen beeinflussen diesen Entscheid? In welchem Moment wird dieser Entscheid getroffen? Weshalb entscheiden sich die meisten Mütter für die Marke Pampers? Welche Eigenschaften sind bei einer Windel wichtig? Die Methodik der Arbeit besteht aus Recherchen, Dokumentenanalysen, Befragungen und dem Einzelinterview mit der Auftraggeberin. Bei der Befragung werden die Zielkunden (Schwangere Frauen oder Mütter mit einem Kind, nicht älter als drei Monate) nach ihren Gedanken und ihren Handlungen rund um das Thema Windeln befragt.

Verkaufsförderungskonzept der CNC Mechanik AG

Diplomandin	Patrizia Küng
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Herbert Büchel
Auftraggeber	CNC Mechanik AG, Rugell (FL)

Die CNC Mechanik AG ist ein mittleres Unternehmen in Ruggell (FL). Seit 20 Jahren ist sie im Markt tätig und stellt sich den Veränderungen der Umwelt. Aufgrund des rückläufigen Umsatzes ist sie im Aufbruch mit neuen Zielen und Strategien, welche mit einer Verkaufsförderung erreicht werden sollen.
Die Schwäche der CNC liegt in der Marktpräsenz. Allgemein ist der Verkauf zu passiv bei der Akquirierung von Kunden. Im Einzelteilmarkt bedient die CNC 84% ihrer Kunden und nur 13% in den Märkten Baugruppen und gesamten Systemlösungen. Die Schwierigkeit beim Verkauf von Systemlösungen ist zu erfahren, wer in der Unternehmung die Kaufentscheidungskompetenz hat. Es gibt verschiedene Rollen (Einkäufer, Benutzer, Entscheider, Beeinflusser, Coach, etc.) in einem Unternehmen und in jedem Unternehmen sind diese unterschiedlich verteilt. Eine Messe ist für den Verkauf von gesamten Systemlösungen geeignet, wenn das Ziel Neukundengewinnung ist. Wird das Ziel Kundenpflege verfolgt, dann sind andere Instrumente zu bevorzugen. Wichtig sind Messziele zu definieren und diese zu messen.

Saisonverlängerung durch neue Produkte – Erfolgsfaktoren der Angebotsgestaltung im Alpinen Tourismus am Beispiel Davos

Diplomandin	Monika Lendi
Referent	Dr. Philipp Boksberger
Korreferent	Armin Egger
Auftraggeber	Davos Tourismus

Die Angebotsvielfalt trägt im Tourismus massgeblich zur Attraktivität einer Destination bei. Sie gilt als Orientierung für die Konsumentenentscheidung. Doch das Angebot alleine reicht für eine Destination nicht aus, um den Konsumenten für sich zu gewinnen. Die Produkte müssen, ähnlich wie in anderen Branchen, immer wieder überdacht und nach dem heutigen Wissensstand hinterfragt werden. Viele Destinationen kämpfen zudem mit der Problematik der Shoulder Season d. h. der Zeit vor und nach der eigentlichen Hauptsaison.
Diese Einzeldiplomarbeit hat zum Ziel Kriterien zu definieren und analysieren, die ein Produkt im Alpinen Tourismus im Wesentlichen zum Erfolg führen können. Dabei wird primär eine Angebotsanalyse mit einem IST-SOLL-Vergleich am Beispiel Davos durchgeführt. Das Angebot wird anhand verschiedener Dimensionen durchleuchtet. Auf dieser Basis der IST-SOLL-Analyse und verschiedener Experteninterviews werden danach kritische Erfolgsfaktoren für die Angebotsgestaltung abgeleitet.

Linens Forever: Markteintritt Schweiz – Erarbeiten eines PR-Konzeptes

Diplomand	Martin Lüönd
Referentin	Dr. Christa Uehlinger
Korreferent	Meritxell Melgar
Auftraggeber	Linens Forever, Barcelona

Linens Forever plant, mit ihren Leinenprodukten in den Markt Schweiz einzutreten. Ziel dieser Arbeit ist es, ein PR-Konzept für diesen Markteintritt auszuarbeiten. Dabei werden die Businessstrategie der Unternehmung, die Marktgegebenheiten der Schweiz sowie die kulturellen Unterschiede zwischen Spanien und der Schweiz berücksichtigt.
In einem ersten Schritt wird die Situation analysiert. Dies geschieht mit Hilfe von Interviews mit potenziellen Kunden im Privatkunden- und Geschäftskundenbereich. Geschäftskunden sind in erster Linie Hotels im obersten Preissegment. Es soll ermittelt werden, welche Bedürfnisse Schweizer Kunden haben und wie sie ein spanisches Unternehmen wahrnehmen. Die Analyse gilt als Grundlage für die eigentliche Strategie, in welcher nebst PR-Zielen auch die Zielgruppen und die Kernbotschaften definiert werden. In einem letzten Schritt wird ein Massnahmenplan erarbeitet. Er dient dazu, die erarbeitete Strategie umzusetzen. Die bestehenden Massnahmen von Linens Forever werden einerseits überprüft aber auch neue, praktikable Vorschläge ausgearbeitet.

Neuausrichtung der Vertiefungsstudienrichtung Entrepreneurship

Diplomandin	Angelika Mattle
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Dr. Kerstin Wagner
Auftraggeber	Schweizerisches Institut für Entrepreneurship (SIFE), Chur

Die Zielsetzung der Neuausrichtung besteht in der Verbesserung der Effektivität der Studierenden durch komplementäre Skills/Kompetenzen. In diesem Zusammenhang soll der Schritt in die Selbständigkeit und damit die Entstehung von realen Gründungen verstärkt gefördert werden.
Um diese Zielsetzung zu erreichen, ist eine Ist-Analyse der bestehen Vertiefungsrichtung Entrepreneurship durchzuführen. Dabei gilt es zu prüfen, ob die Lerninhalte den Anforderungen der Wirtschaft entsprechen. Zudem soll der Aufbau der Wissensstruktur sowie der Unterrichtseinheiten und die Lehrstrategie hinterfragt und analysiert werden. Im Weiteren ist eine Konkurrenzanalyse über die bestehenden Ausbildungsmodule in der Schweiz im Bereich Entrepreneurship zu erstellen und mit den Angeboten in Deutschland und in den USA zu vergleichen. In dieser Einzeldiplomarbeit sollen ebenfalls das unternehmerische Denken und Handeln sowie die verschiedenen Kompetenzen (Methoden-, Fach-, Sozial- und Handlungskompetenz) der bestehenden Ausbildung analysiert und wo nötig verbessert werden.

Vom Verein zur Aktiengesellschaft

Diplomand	Beat Meier
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Urs Gantner
Auftraggeber	Turnergruppe «D'Holmikers», Mels

Vor gut 12 Jahren wurde der Verein D'Holmikers in Mels gegründet. In letzter Zeit häuften sich die Angebote an Auftrittsmöglichkeiten der Turngruppe. Diese Chance möchten sich die Holmikers nicht entgehen lassen und würden gerne ausländische Artisten einstellen, die unter dem Namen D'Holmikers auftreten würden. Aus diesem Grund möchten sie eine AG gründen. Im folgenden Kapitel werden die verschiedenen Gesellschaftsformen kurz erklärt, wobei sich bereits hier die Aktiengesellschaft als die geeignetste erweist. In der Aktiengesellschaft können die Anteile (Aktien) problemlos weiterverkauft werden. Die Gesellschaft kann dies einschränken. Der jetzige Verein «D'Holmikers» bleibt bestehen und wird Hauptaktionär der D'Holmikers AG. Ebenfalls werden hier die steuerlichen Aspekte behandelt. Eine Finanzplanung soll Aufschluss geben, in welchen Rahmen sich die Erträge/Aufwände bewegen werden. In einem weiteren Kapitel folgt eine übersichtliche Zusammenfassung der Stärken und Schwächen einer Aktiengesellschaft. Im letzten Kapitel wird schrittweise erklärt wie eine AG zu errichten und zu gründen ist.

Businessplan: Einführung Oil Well ODG

Diplomand	Patrick Merk
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Walter Berner
Auftraggeber	Inficon AG, Balzers

Die Firmen INFICON AG, Balzers und OPSENS INC., Québec haben gemeinsam ein optisches Oil Well ODG (Optical Diaphragm Gauge) entwickelt, welches nun auf dem Markt eingeführt werden soll. Das auf Glasfasertechnologie basierende Druck- und Temperaturmessgerät wird im Bereich der sekundären und tertiären Ausbeute von Erdölquellen eingesetzt. Dieses Messinstrument erlaubt den Ölmultis und den Oil Service Companies bestehende Ölquellen noch effizienter zu entölen als dies bisher möglich war.
Im Auftrag der Firma INFICON AG, Balzers wurde ein Businessplan erstellt. Der Hauptfokus der Arbeit lag darin, dass das für INFICON neue und intransparente Marktumfeld mittels einer Markt- und Konkurrenzanalyse etwas greifbarer gemacht wird. In einem weiteren Schritt wurde die Wertschöpfungskette der Branche analysiert und bewertet. Schlussendlich wurde die Arbeit mit einer Investitionsrechnung und einem persönlichen Fazit über ein «go or no go» abgerundet.

Marketingkonzept Prättigau Tourismus

Diplomand	Nico Muzzarelli
Referentin	Dr. Christa Uehlinger
Korreferent	Jöri Schwärzel
Auftraggeber	Alpenbüro Netz, Klosters

Im Prättigau wird im Sinne der Tourismus-Strukturreform im Kanton Graubünden die Organisation Prättigau Tourismus gegründet. Aufgabe der Organisation ist, alle Angebote im Prättigau ohne Klosters zu bündeln und zu vermarkten. Die Diplomarbeit hat zum Ziel, ein Marketingkonzept zu erstellen. Sie gliedert sich in drei grosse Kapitel: Der Analyseteil, der Strategieteil und der Massnahmenteil. Im Analyseteil wird zuerst die Ausgangslage im Kanton Graubünden und im Prättigau analysiert. Der zweite Teil besteht aus der Analyse des geplanten Geschäftmodells, der finanziellen Ausgangslage und der Konkurrenzanalyse im touristischen Umfeld. Der dritte Teil ist die SWOT-Analyse der bestehenden touristischen Infrastruktur und des touristischen Marktes. Daraus wir der Handlungsbedarf für das Prättigau ersichtlich.Im Strategieteil wird die Vision für den Prättigauer Tourismus entwickelt. Darauf aufbauend werden die Marketingziele definiert. Weiter werden die touristischen Zielgruppen segmentiert und priorisiert. Nach einem Auszug über die touristischen Strukturen im Prättigau, werden vier Kernangebote anhand der Zielgruppen und der bestehenden Strukturen entwickelt und ausformuliert. Im Massnahmenteil werden die Massnahmen und der Zeitplan zur konkreten Umsetzung des Marketingkonzepts erstellt. Zusätzlich werden Marketinginstrumente definiert, um die Kunden zu erreichen. Abschliessend wird das Budget nach einer Vorgabe ausformuliert und ein Controllingsystem vorgeschlagen.

Steigerung der internen und externen Arbeitsmarktfähigkeit des Kabinenpersonals der Swiss

Diplomand	Emeka Obidigbo
Referent	Theophil Wyssen
Korreferentin	Dorata Sikon
Auftraggeber	Swiss International Air Lines Ltd., Zürich

Die demografische Struktur des Kabinenpersonals der Swiss International Air Lines zeigt eine Überalterung dieser Personalgruppe auf. Zudem hat auch die Belastung für die Beschäftigten zugenommen. Die Diplomarbeit besteht im Wesentlichen aus einem Konzept zur Steigerung der internen und externen Arbeitsmarktfähigkeit des Kabinenpersonals. Um dieses Ziel zu erreichen wurde zuerst die Ausgangslage analysiert und auf die Besonderheiten dieser Personalgruppe eingegangen um das Konzept genau an die Bedürfnisse des Auftraggebers anzupassen. Anschliessend wurde auf die Frage der Arbeitsmarktfitness eingegangen, welche Eigenschaften einen attraktiven Arbeitnehmer für den Arbeitsmarkt auszeichnen. In einem weiteren Schritt wurden die aktuellen Konzepte und Strategien zur Verbesserung der allgemeinen Arbeitsmarktfähigkeit erörtert und auf die Zielgruppe angepasst. Zum Schluss wurden noch Instrumente und Massnahmen vorgeschlagen um das Ziel der gesteigerten Arbeitsmarktfähigkeit zu erreichen.

Alternative Energien

Diplomand	Marco Philipp
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Alexander Jörger
Auftraggeber	UBS AG, Chur

Was ist überhaupt Energie? Tagtäglich wird sie genutzt – kaum jemand ist sich aber ihrer Bedeutung bewusst. Für viele ist sie selbstverständlich. Vermehrt müssen wir uns aber damit befassen, dass man an einem Wendepunkt angelangt ist. Alternative Energien sind im Trend. In einem ersten Schritt zeigt die Arbeit die Problematik der fossilen Energieträger auf. Abhängigkeit und Endlichkeit ist ein Thema. Anschliessend werden Gründe für die Konversion von fossilen Energieträgern in alternative Energien dargestellt. Im nächsten Teil befasse ich mich mit den verschiedenen erneuerbaren Energien, erkläre sie und zeige ihre Perspektiven auf. Das Ziel ist, herauszufinden, welcher dieser neuen Energieträger sich schlussendlich durchsetzen wird. Mit Hilfe einer Nutzwertanalyse wird die zukunftsträchtigste Technologie selektiert. Zudem werden in einem weiteren Kapitel Meinungen von Experten und Bankanalysten eingeholt und mit der eigenen Prognose verglichen. Dazu wurden schriftliche Interviews durchgeführt. Gestützt auf die bis dahin gewonnenen Erkenntnisse, werden am Ende dieser Arbeit weltweite Investitionsmöglichkeiten aufgezeigt und vorgeschlagen.

Struktur- und Rechtsformänderungen von Sportvereinen

Diplomandin	Sandra Rauchenstein
Referent	Daniel Bühler
Korreferent	Dr. Christian Rathgeb
Auftraggeber	Bänziger Mengiardi Toller, Rechtsanwälte und Notare, Chur

Die meisten Sportvereine und -verbände tragen in der Schweiz vorwiegend die Vereinsform nach Art. 60ff. ZGB. Verschiedenste Sportvereine in der Schweiz wachsen immer mehr zu wirtschaftlichen Unternehmen heran. Meine Arbeit zeigt die Strukturänderungen bei Sportvereinen, welche in einen wirtschaftlichen Betrieb ausgegliedert werden, auf. Zuerst werden die Ist-Strukturen bei Sportvereinen mit Hilfe einer Umfrage bei 200 Sportvereine und -verbände im Kanton Graubünden analysiert. Danach wird aufgezeigt, was für Entwicklungen und Tendenzen der Strukturreformen auszumachen sind und was für verschiedene Gründe die Sportvereine und -verbände dazu bewegt, ihre Organisation oder Teile davon abzuändern. Von der Ist-Situation ausgehend, wird die Soll-Situation erstellt indem die verschiedenen Rechtsformalternativen aufgezählt und in einer tabellarischen Zusammenfassung miteinander verglichen werden. Diese oben genannten Schritte dienen als Basis, um ein Umsetzungskonzept mit Massnahmeplan für Strukturänderungen zu erarbeiten.

Eventkonzept für touristische Destinationen – Entwicklung eines Selektionsinstrumentes zur Auswahl von unterstützungswürdigen Events für Lenzerheide Tourismus

Diplomandin	Paula Rischatsch
Referentin	Prof. Ulrike Kuhnhenn
Korreferent	Felix Frei
Auftraggeber	Lenzerheide Tourismus

Events werden als kommerzielle Ereignisse, als Mittel zur Unternehmenskommunikation und zur Aktivierung von Zielgruppen immer wichtiger. Die Events häufen sich und die Anfragen für Eventdurchführungen auch. Doch wie soll herausgefiltert werden, welche Events aus der Sicht von Lenzerheide Tourismus überhaupt erwünscht und unterstützungswürdig sind? Dies ist der Inhalt meiner Einzeldiplomarbeit. Anhand einer Nutzwertanalyse wird Lenzerheide Tourismus in Zukunft die Events transparent und objektiv bewerten können. Die Schaffung von Transparenz ist äusserst wichtig, damit die Entscheidung klar argumentiert werden kann. Anhand der Nutzwertanalyse wird ebenfalls ersichtlich, welcher Event mit welcher Leistung unterstützt werden soll. Meine Einzeldiplomarbeit ist in einen Theorieteil und einen Praxisteil gegliedert. In der Theorie wird hauptsächlich das Selektionsinstrument entworfen und anhand einer ausführlichen Benchmark Analyse verglichen. Im Praxisteil wird das Instrument angewandt. Die Ist-Situation der Events in Lenzerheide wird analysiert und anhand des Instruments in eine Soll Situation transformiert.

Abhängigkeit Alternativer Investments zum Aktienmarkt

Diplomand	Matthias Ritter
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Adrian Morger
Auftraggeber	IFOS AG, Vaduz

Meine Arbeit beschränkt sich mit dem Bereich «Hedge Funds». Hedge Funds fanden ihren Ursprung vor über 50 Jahren. Komplexität hinsichtlich Anlagestil und Einsatz von verschiedenen Finanzinstrumenten lassen Hedge Funds zur Königsklasse aller Anlageklassen aufsteigen. Der erste Teil dieser Arbeit zeigt die einzelnen Hedge Fund Strategien auf und untermauert sie mit einem Transaktionsbeispiel. Aufbauend werden Einflussfaktoren evaluiert und anhand eines Backtests auf dessen Stärke und Wichtigkeit überprüft. Hier kristallisierten sich vier Hauptkategorien heraus: Aktien-, Obligationen-, makroökonomische sowie Rohstofffaktoren. Anschliessend werden die Abhängigkeiten der Hedge Fund Strategien bei unterschiedlichen Aktienmarktsituationen (bullish, bearish, sideways) untersucht. Ergänzend als «Ausreisser» dienen Extremsituationen der jüngeren Aktienmarktgeschichte. Beispiele sind der explosive Zinsanstieg 1994 in den USA sowie die Terroranschläge vom 11. September 2001. Mit Hilfe Markowitz' Portfolio Theorie dient die Arbeit zur Neuausrichtung der Assetklasse «Hedge Funds» für die VP Bank.

Vergleich zwischen Vorstellungen und Wirklichkeit beim Eintritt als BetreurIn/MitarbeiterIn in die ARGO

Diplomandin	Simone Rössler
Referent	Theophil Wyssen
Korreferent	Ruedi Haltiner
Auftraggeber	ARGO, Chur

Die Diplomarbeit setzt sich aus zwei Hauptteilen zusammen. Im ersten Teil werden die Beweggründe und Vorstellungen von Personen die im Sozialbereich arbeiten ergründet. Zudem werden die Herausforderungen in der Arbeit mit behinderten Menschen behandelt und es werden Möglichkeiten im Umgang mit Belastungen aufgezeigt. Der erste Teil der Arbeit wird dann durch die Skizzierung einer möglichst realitätsnahen Erwartungsbildung bei Stellenbewerbern beendet.
Basierend auf dem ersten Teil werden im zweiten Teil die Beweggründe und Vorstellungen, die Mitarbeitende der ARGO Chur vor Stellenantritt über ihre Tätigkeit gebildet hatten, erfasst. Zudem werden diese Erwartungen mit der Realität nach Stellenantritt verglichen und die tendenziellen Abweichungen notiert. Im Weiteren wird auf den Kommunikationsprozess inklusive Leitbild eingegangen. Die zentrale Fragestellung dieser Diplomarbeit ist, wo und welche Abweichungen in der Erwartungsbildung auftreten.

Gegenüberstellung des statischen und dynamischen Asset- und Liability Managements (ALM)

Diplomandin	Petra Schächle
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Ivo Enderli
Auftraggeber	LGT Bank in Liechtenstein AG, Vaduz

Risiken und die Bereitschaft der Banken, bestimmte Risiken einzugehen, sind ein Hauptbestandteil dieser Diplomarbeit. Dabei geht es konkret um das Zinsrisiko. Bei diesem besteht die Gefahr, dass sich Veränderungen der Marktzinssätze negativ auf die Finanzlage einer Bank auswirken. Ein sorgfältig durchgeführtes Asset- und Liability-Managements (ALM), welches zukünfig wahrscheinliche Annahmen berücksichtigt, ermöglicht ein gezieltes Risikomanagement und somit ein Agieren anstatt nur eine Reaktion. Die Diplomarbeit befasst sich in einem ersten Teil mit den ALM in Generellen sowie den Vorgaben und Erwartungen der Eidgenössischen Bankenkommission sowie der Finanzmarktaufsicht des Fürstentums Liechtenstein. Ausserdem werden die wichtigsten ALM-Berechnungsmethoden vorgestellt und der statische ALM-Ansatz mit dem dynamischen verglichen. In einem weiteren Teil der Arbeit wird für den Auftraggeber anhand konkreter Zahlen das statische ALM dem dynamischen gegenübergestellt. Diese Untersuchung bildet schliesslich die Grundlage zur Beantwortung der zentralen Fragestellung, welche Vor- und Nachteile im Bereich des Zinsrisikos sich konkret aus einem dynamischen ALM für die LGT Bank in Liechtenstein AG ergeben.

Pflichtenheft für die Einführung eines Corporate Performance Management in der Stäubli Sargans AG

Diplomand	Remo Schönbächler
Referent	Prof. Fulvio Bottoni
Korreferent	Jules Landolt
Auftraggeber	Stäubli Sargans AG, Sargans

Die Stäubli Sargans AG entwickelt, fertigt und vertreibt weltweit Weberei-Vorbereitungs-Systeme. Die Sarganser Unternehmung möchte sein Berichtswesen optimieren und führt deshalb ein neues Management Information System (MIS) ein. Die Geschäftsleitung möchte mittels dem MIS jederzeit einen raschen Überblick über die steuerungsrelevanten Kennzahlen erhalten. Abweichungen zu Budgetwerten sollen schnell ersichtlich werden.
Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurden die Anforderungen an ein MIS definiert und in einem Pflichtenheft festgehalten. Das Pflichtenheft wurde genutzt, um die auf dem Markt erhältlichen MIS-Produkte zu evaluieren.
Kosten und Nutzen eines MIS wurden in einer Payback-Rechnung gegenübergestellt. Zusätzlich beschäftigt sich die Diplomarbeit mit der Frage: «Was ist ein gutes MIS?». Dieser Aspekt wird aus der Optik der verschiedenen Anspruchsgruppen behandelt.

Führungsstilanalyse in einem Hotelbetrieb

Diplomandin	Cornelia Schwab
Referent	Prof. Dr. Ralph Lehmann
Korreferentin	Claudia Züllig-Landolt
Auftraggeber	Hotel Schweizerhof Lenzerheide

Das Hotel Schweizerhof ist ein Hotel mit Tradition, im Jahr 1904 öffnete es erstmals seine Tore. Bald nun wird es für kurze Zeit schliessen, um dann auf kommende Wintersaison dank einem durchdachten neuen Konzept in neuem Glanz zu öffnen.
Seit siebzehn Jahren wird das Hotel vom Ehepaar Züllig-Landholt geführt. Ihr neues Konzept umfasst einen umfangreichen Wellnessbereich mit Hamam und dazu passenden leichten und gehobenen Speisen, welche beispielsweise in der neuen Showküche zubereitet werden. In den Räumlichkeiten über der Wellnessanlage wird ein neuer Hotelkomplex mit dreissig grossen Alpenchic-Zimmern entstehen. Architekturliebhaber werden ebenfalls auf ihre Kosten kommen, der Neubau ist im puristischen Stil vom Architekten Max Dudler entworfen worden. Der Auftrag beinhaltet die Erhebung der Führungsstile durch Fremd- und Selbsteinschätzung der Abteilungen Küche, Service, Rezeption, Etage und Direktion und die Erhebung der Führungssituation, sowie eine kritische Beurteilung der Führungsstile anhand der situativen Führungstheorie.

Öl und seine Reserven. Langfristige Entwicklung und Annahmen im Markt

Diplomand	Adrian Schwyter
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	René Hanselmann
Auftraggeber	LGT Capital Management Ltd.

Die brisante und allgegenwärtige Frage nach der Erdölverknappung ist Kern dieser Arbeit. Die Themabearbeitung folgt einem neuen methodischen Ansatz. Nach der Vermittlung des Basiswissens bezüglich der Ölverknappung und einem kurzen Überblick über alternative Energiequellen gibt die Arbeit einen pragmatischen Überblick über die gesamte Öl-Historie. Anschliessend werden diejenigen geschichtlichen Ereignisse aufgerollt, welche einen markanten Einfluss auf die Öl-Angebotsmenge und somit auf die globale Wirtschaft hatten. Dies waren in der Regel konfliktträchtige Ereignisse. Aus diesen Geschehnissen werden die zentralen Einflussfaktoren abgeleitet, welche anschliessend in Form von Kriterien dazu benützt werden um das Umfeld rund um die heutigen grössten Erdölvorkommen systematisch zu analysieren. So soll die aktuelle und prospektive Stabilität der weltweiten Öl-Produktion geprüft werden. Aus den gewonnenen Erkenntnissen wird anschliessend ein bestehendes Zukunftsszenario bezüglich der weltweiten Erdöl-Verknappung einer renommierten Institution kritisch gewürdigt und mit der eigenen Synthese ergänzt oder mutiert.

Gold – Aktuelle Situation, Ressourcen, Verbrauch und Entwicklung

Diplomand	Daniel Schwyter
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Dexia Private Bank Schweiz, Zürich
Auftraggeber	Dexia Private Bank Schweiz, Zürich

Einleitend zeigt die Arbeit die Geschichte des Goldes von den Ägyptern (3900 v. Chr.) bis hin zur Neuzeit. Dabei interessiert insbesondere was die Faszination an diesem Edelmetall ausmacht. Der Hauptteil der Arbeit bildet die Analyse der angebots- und nachfrageseitigen Segmente sowie Faktoren aus dem Umfeld. Dies können politische oder wirtschaftliche Faktoren sein. Es soll gezeigt werden, wie stark der Goldpreis vom Verlauf der Börse abhängt und ob allenfalls bei sich anbahnenden politischen Unruhen oder gar Kriegen, eine Flucht in Sachwerte den Goldpreis stützt. Auf der Angebotsseite werden in der Minenproduktion, im Bereich Schrottgold sowie bei Goldverkäufen durch die Zentralbanken jeweils die aktuellen Trends dargestellt. Nachfrageseitig steht ein Land im Mittelpunkt, welches durch den grossen Goldkonsum Thema jeder fundamentalen Analyse ist. Indien ist mit seinen rund 1.1 Milliarden Einwohner die Triebfeder im Goldverbrauch. Welche kulturellen und traditionellen Aspekte diesen Umstand begründen soll eruiert werden. Zu letzt gilt es den vielen Determinanten des Goldpreises ein adäquates Gewicht zu geben, um eine Prognose zu erstellen.

Der Islamische Investor – Konsequenzen für die LGT

Diplomand	Serpil Sahin
Referent	Ivo Wallnöfer
Korreferent	Jürg Bless
Auftraggeber	LGT Bank in Liechtenstein AG

In einem ersten Bereich werden die Regeln und Konventionen des Islams erläutert. Dazu werden sowohl die Bedingungen aus dem Koran anhand ihrer Kapitel berücksichtigt nach Wichtigkeit in der Finanzwelt wie auch die Kommunikationsunterschiede und auch der Umgang mit Kultur und Sitte. Anschliessend werden die Kriterien aus dem Koran bei der Untersuchung der Indices berücksichtigt. Hierbei geht es darum, die Selektionskriterien der Indices zu nachvollziehen und mögliche Kriterien zu plausibilisieren. Anhand dieser Informationen geht es in einem dritten Bereich darum, das vorhandene Islamic Musterportfolio der LGT mit dem zu Grunde liegenden Index DJ Islamic World anhand verschiedener Kennzahlen zu vergleichen. All dies bildet dann die Grundlage um eine Handlungsempfehlung der LGT in Bezug auf ihr Portfolio abzugeben.

Erarbeitung eines Kommunikationskonzeptes für die erfolgreiche Umsetzung der Strukturreform im Kanton Glarus

Diplomandin	Alexandra Stocker
Referent	Daniel Bühler
Korreferent	Urs Kundert

Mit dem Landsgemeindeentscheid am 7. Mai 2006 hat sich die Glarner Bevölkerung für das Projekt «GL2011 – 3 Gemeinden, 1 Kanton» entschieden. Als Teilbereich eines Gesamtkonzept des Kantons Glarus zur Umsetzung der Strukturreform soll diese Diplomarbeit den Bereich Kommunikation ausarbeiten.
Die Arbeit besteht aus zwei Hauptteilen. Zu beginn wird verschiedene Literatur zur Thematik Kommunikation in Fusionsprozessen analysiert und ihre Wichtigkeit zur erfolgreichen Umsetzung erläutert. Im zweiten Teil wird das Kommunikationskonzept erarbeitet. Das Konzept setzt sich zusammen aus Analyse-, Strategie- und Massnahmenteil. In der Analyse soll die Ist-Situation definiert und mit der Soll-Situation abgeglichen werden, um den kommunikativen Handlungsbedarf aufzuzeigen. Mit der Ausarbeitung der Zielsetzung, der relevanten Dialoggruppen und der Kernbotschaft wird anschliessend die Kommunikationsstrategie festgelegt. Als letztes wird ein detaillierter Massnahmeplan für die nächsten 1.5 Jahr und ein grober bis zur definitiven Verschmelzung der Gemeinden dokumentiert. Zur Evaluation der nötigen Daten werden Literatur und Internetdaten ausgewertet und Interviews geführt.

Kurzfristige Finanzplanung

Diplomand	Hanspeter Stocker
Referenten	Albert Bruggmann, Bruno Good
Korreferent	Prof. Dominik Just
Auftraggeber	OC Oerlikon Balzers AG, Balzers

Die OC Oerlikon Balzers AG ist in folgende Business Units (BU) gegliedert: Data Storage, Optics, Solar und Wafer Processing. Jeden Monat erstellen die Konzerngesellschaften gegenüber dem Head Quarter eine rollende Finanzplanung für die nächsten 12 Monate. Dazu liefern die Controller der BU die entsprechenden Cashflows, welche in der Abteilung Finance konsolidiert werden.
Ziel dieser Diplomarbeit ist die Optimierung des monatlichen Prozesses. Dazu ist eine Analyse der Ausgangssituation durch zu führen. Als Informationsquellen haben folgende Elemente gedient: Interviews mit diversen Mitarbeitern / sämtliche Planungsfiles auf der Basis von Excel und SAP. Aus der Analyse geht ein generelles Planungskonzept hervor. Dieses wird für die Implementierung konkretisiert, indem es klare Anforderungen an ein Planungsinstrument definiert. Die Diplomarbeit schafft die Basis für die Einführung eines effizienteren Instruments.

Regionales Innovations- und Wissensnetzwerk für Sustainable Entrepreneurs

Diplomand	Samuel Suter
Referent	Prof. Dr. Lutz E. Schlange
Korreferent	Urs Jenni

Das Ziel ist, konzeptionelle Vorüberlegungen für den Aufbau und die Steuerung eines Praktikernetzwerks zwischen Ostschweizer Unternehmern und Unternehmerinnen zu erarbeiten, welche die Umsetzung unternehmerischer Nachhaltigkeitsstrategien zum Kern ihrer unternehmerischen Vision machen. Konkret geht es darum, wie sich ein solcher Kreis von Praktikern erfolgreich vernetzen kann. Wissen entwickelt sich immer mehr zur zentralen Ressource des Wirtschaftens. Kann Wissen in einem Netzwerk zusammengetragen und transparent zugänglich gemacht werden, so profitieren am Schluss die einzelnen Mitglieder. Durch die Verknüpfung des Wissens entstehen neue Ideen und Impulse und dies fördert die Innovationsfähigkeit der beteiligten Unternehmen sowie die der ganzen Region.
Die Arbeit untersucht, wie ein solches Netzwerk aufgebaut, gepflegt und am Leben gehalten werden kann. Weiter behandelt sie die Fragen, welches die Rahmenbedingungen und Erfolgsfaktoren sowie die einzelnen Bausteine sind und wie diese ausgestaltet werden können. Zum Schluss wird eine Empfehlung abgegeben, ob ein solches Netzwerk realisiert werden kann, ob es Sinn macht und wie es in der konkreten Umsetzung aussehen könnte.

Nachfolgeregelung im Familienunternehmen

Diplomand	Robert Sutter
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Anton Gasser
Auftraggeber	Toni Gasser AG

Die Toni Gasser AG mit Sitz in Giswil (OW) ist ein Schreinereibetrieb mit 15 Mitarbeitern. Nebst Türen, Schränken sowie übrigem Innenausbau bietet sie vornehmlich hochqualitative Küchen nach Mass an. Das heutige Inhaberehepaar beabsichtigt, sich in den nächsten Jahren aus dem Geschäft zurückzuziehen. Aus diesem Grund stellt sich die Frage nach einer angemessenen Nachfolgeregelung.
Die Diplomarbeit zielt darauf ab, der Unternehmerfamilie mögliche Nachfolgelösungen aufzuzeigen und ihr damit richtungsweisende Hinweise und Hilfe für die weitere Planung der Unternehmensnachfolge zu bieten. In einem ersten Teil der Arbeit werden dazu die theoretischen Grundlagen zum Thema Nachfolgeregelung erarbeitet. Im zweiten Teil der Arbeit wird der Fall der Toni Gasser AG bearbeitet. Grundstein dazu legt eine umfassende Situationsanalyse, woraus die wesentlichen Erkenntnisse und der Handlungsbedarf abgeleitet werden. In einem weiteren Schritt werden mögliche Nachfolgelösungen zu den einzelnen Aspekten konzipiert. Diese werden in einer abschliessenden Gegenüberstellung beurteilt.

Erfolgreich expandieren am Beispiel einer Kleinstunternehmung

Diplomandin	Manuela Tannheimer
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Joel Fritschy
Auftraggeber	Fritschy Joel, Fruthwilen

Die KKMU (Kleinst-, kleine und mittlere Unternehmen) sind in der Schweiz von grosser Bedeutung, da sie die meisten Arbeitsplätze schaffen und das Rückgrat unserer Wirtschaft bilden. Es ist jedoch nur wenig Literatur zum Thema Wachstum und Entwicklung im Kleinstunternehmen vorhanden. Man muss deshalb versuchen, aus der vorhandenen Theorie über die grösseren Unternehmen, Schlüsse auf die kleinen zu ziehen. Am Beispiel der Praxis für medizinische Massagen und Therapien von Herrn Fritschy soll aufgezeigt werden, wie ein Kleinstunternehmen richtig mit dem Wachstum umgehen kann. Dabei werden die Merkmale und Definitionen von Wachstum und Entwicklung erklärt, warum es für ein Unternehmen wichtig ist zu wachsen und was die Erfolgsfaktoren hierzu sind. Die Arbeit beschreibt auch die Auswirkungen von Wachstum, die nicht nur Chancen, sondern auch Risiken und Gefahren mit sich bringen können. Das Wachstum im Unternehmen wird anhand von Modellen veranschaulicht, wobei im Wachstumsmodell von Greiner die Krisen einer Unternehmung als besondere Form von Wachstum gelten.

Auswirkungen der demografischen Veränderung der Bevölkerung auf die Personalpolitik von KMU Betrieben

Diplomand	Markus Thöny
Referent	Theophil Wyssen
Korreferent	Michael Näscher
Auftraggeber	VP Bank AG, Vaduz

In dieser Arbeit habe ich mich im Wesentlichen mit drei Teilen beschäftigt. Zum einen mit der demografischen Entwicklung und deren Folgen in der Schweiz und zum anderen, wie die aktuelle Personalpolitik gegenüber älteren Angestellten in KMU aussieht. Im dritten Teil sind Strategien und Handlungsmassnahmen für Unternehmen, Mitarbeiter, Sozialpartner und den Staat enthalten. Sie sollen helfen, dem Problem der demografischen Veränderung – insbesondere mit dem Fokus auf die Personalpolitik und die älteren Mitarbeitenden – erfolgreich zu begegnen.

Businessplan für das Openair Wavejam Balzers

Diplomand	Matthias Willi
Referent	Urs Kappeler
Korreferent	Marco Vogt
Auftraggeber	Verein Openair Wavejam

Das Openair Wavejam ist ein zweitägiges Musik-Festival in Balzers. Ziel der Arbeit ist es, einen Businessplan mit integriertem Kommunikationskonzept zu erstellen.
Dazu werden im Analyseteil mittels einer detaillierten Marketing-Situationsanalyse die Ausgangslage und die Ist-Situation des Openair Wavejam erfasst. Der Strategieteil der Arbeit grenzt den strategischen Rahmen des Marketingkonzeptes ein und legt die Zielgruppen und Wirkungsziele fest. Die Ausarbeitung einer Copy-Strategie schafft eine gemeinsame Basis für die Umsetzung im Kommunikationsteil und sichert damit eine koordinierte und zielorientierte Vorgehensweise. Das eigentliche Resultat des Kommunikationskonzeptes bildet die Media-Plattform, welche die zu belegenden Medien auswählt, ihren Einsatz zeitlich plant und im Detail budgetiert. Zu guter Letzt muss die Zielerreichung überprüft werden wobei die Arbeit Vorschläge für allfällige Wirkungs- sowie Erfolgskontrollen macht.

Information und Dokumentation

Studienleitung
Prof. Dr. Josef Herget

Ansatzpunkte zur Überwindung von Widerständen bei der Einführung von Records Management – Fallstudie ED Basel-Stadt

Diplomandin	Alena Andres
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Records Management ist kein Modebegriff, sondern eine wichtige Voraussetzung, damit ein Unternehmen kunden- und marktorientiert funktioniert und im Bereich Aktenverwaltung alle gesetzlichen Anforderungen erfüllt. Mit Records Management können die Geschäftsunterlagen während ihres ganzen Lebenszyklus abgelegt, verwaltet, genutzt und archiviert werden. Trotz dieser Vorteile tun sich immer noch viele Unternehmen schwer mit der Einführung von Records Management. Die Widerstände können sowohl auf der Führungs- als auch auf der Mitarbeiterebene liegen. Dabei sind die Widerstände öfters im öffentlichen Sektor als im privaten zu beobachten. Diese Diplomarbeit erklärt sich zum Ziel, den Widerständen bei der Einführung von Records Management in der öffentlichen Verwaltung auf den Grund zu gehen. Im Zentrum steht das Erziehungsdepartement Basel-Stadt, in dem seit ein paar Jahren versucht wird, das Records Management System Konsul einzuführen. Bis jetzt ist diese Einführung jedoch nicht erfolgreich. Im Rahmen der Diplomarbeit werden mit Hilfe der empirischen Sozialforschung die Gründe für diese Widerstände untersucht. Dafür wurden Interviews mit 20 Mitarbeitern des EDs Basel-Stadt durchgeführt. Die Interviews sollen zeigen, wo die Probleme liegen bzw. wo die Mitarbeiter Probleme sehen. Das Sicherheitsdepartement Basel-Stadt dient als Vergleichsdepartement, weil dort Konsul praktisch problemlos eingeführt wurde und benutzt wird.

Unternehmensbibliotheken im Umgang mit neuen Herausforderungen. Anwendung der End-Game-Methode auf die Unternehmensbibliothek Roche

Diplomandin	Sabine Bachofner
Referent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Die End-Game-Methode sieht für Branchen, die über längere Zeit hinweg eine sinkende Produktnachfrage aufweisen, fünf generische Strategien vor. Die Wahl einer passenden Strategie hängt zum einen von den Branchencharakteristika und zum anderen von den internen Stärken der jeweiligen Unternehmen ab. Unternehmensbibliotheken sind stark auf Profit und Profitabilität ausgerichtet und waren gezwungen auf die neuen Möglichkeiten, die die Informations- und Kommunikationstechnologien mit sich brachten, zu reagieren. In einem ersten Teil der Diplomarbeit wird die End-Game-Theorie sowie die Besonderheiten der Unternehmensbibliotheken vorgestellt. Der zweite Teil der Diplomarbeit geht auf die Bedrohung der klassischen Produkte der Unternehmensbibliothek durch die neuen elektronischen Produkte ein. Am Beispiel der Unternehmensbibliothek Roche werden Faktoren, die das End-Game bestimmen, auf eine Unternehmensbibliothek angewandt.

Digitalisierung von Kulturgütern: Motive, Herausforderungen, Techniken, Stakeholder und der Stand der Erhebungen in der Schweiz

Diplomandin	Barbara Berthoud
Referent	Prof. Dr. Ruediger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Niklaus Stettler

Die Digitalisierung von Kulturgütern ist eine sehr komplexe Sache. Dies beginnt schon bei der Begriffsbestimmung von Kultur und Kulturgut. Aber auch die Digitalisierung lässt sich in diesem Zusammenhang nicht einfach als die Umwandlung von analog zu digital sehen. Vielmehr sind Digitalisierungen von Kulturgütern komplexe Prozesse, bei denen es politische, wirtschaftliche, rechtliche, psychologische, technische, administrative und konservatorische Aspekte zu beachten gilt. Aufgrund der Komplexität gibt es auch kein Schema X, das sich auf alle Digitalisierungsvorhaben anwenden liesse. Mit der vorliegenden Diplomarbeit soll eine Übersicht geschaffen werden, über den Kulturbegriff, die Motive für die Digitalisierung und vor allem über die vielen Aspekte, die es bei solchen Vorhaben zu beachten gilt, damit sie nicht von vornherein zum Scheitern verurteilt sind. Anhand einer Analyse einiger in der Schweiz mit Kulturgütern beschäftigter Einrichtungen soll zudem untersucht werden, wie weit die Koordination und Kooperation in diesen Bereichen fortgeschritten ist.

Competitive Intelligence: Ein State of the Art der Verfahren zur Automatisierung der Wettbewerbsbeobachtung

Diplomandin	Gloria Betschart
Referent	Prof. Dr. Josef Herget
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Competitive Intelligence (CI) hat in den letzten Jahren an Bedeutung zugenommen. Dies liegt zum einen daran, dass der Wettbewerbsdruck zunimmt und es unerlässlich wird, seine Konkurrenten zu kennen und sie zu Beobachten. Zum anderen muss die immer grösser werdende Datenmenge intelligent bearbeiten werden, um relevante Informationen zu extrahieren und Entscheidungsträger damit zu unterstützen.
In dieser Arbeit wird der Ablauf von Competitive Intelligence in die einzelnen Prozesse unterteilt und erläutert. Dies umfasst im Groben die Analyse des Unternehmensumfeldes, die Informationsbeschaffung, deren Auswertung sowie Darstellung.
Es existieren viele Verfahren, um einzelne Teile von CI zu Automatisieren, in dieser Arbeit werden dazu einige Tools vorgestellt. Zudem gibt es eine Produkt-Übersicht, in welcher CI-Programme aufgezeigt werden, die CI-Prozesse übergreifend durchführen. Anhand dieser Ausführungen ist ein State of the Art ersichtlich, inwiefern CI bisher automatisiert ist.

Wissensmanagement in der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Diplomandin	Nadja Böller
Referent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

In der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) gehört das Filtern, Aufbereiten sowie Konsultieren von zahlreichen Informationsquellen zur zentralen Aufgabe der Fachpersonen. Bislang wurden die Fachinformationen für die Mitarbeitenden der BSLB in physisch vorhandenen Dokumentationsschränken (Stammdokumentationen) abgelegt.
Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der aktiven Entwicklung, Pflege und Nutzung der Ressource Wissen und der Verankerung einer Wissenskultur innerhalb der schweizerischen BSLB.
Der erste Teil der Arbeit beschreibt die Organisationsstruktur der BSLB und deren Wissensträger. Anschliessend werden anhand von Expertinnen- und Experteninterviews die Bedürfnisse nach einer gesamtschweizerischen elektronischen Stammdokumentation erfasst, indem die aktuelle Wissenssituation ermittelt wird. Basierend auf diesen Untersuchungen wird im zweiten Teil die elektronische Stammdokumentation konzipiert. Der Wissensmanagement-Ansatz nach Probst et al. (2003) bildet hierfür die Grundlage. Mit Hilfe seines Modells der acht Wissensbausteine wird beschrieben, welche Kriterien eine elektronische Stammdokumentation erfüllen muss und wie sich Wissensmanagement in der BSLB umsetzen lässt.

Change Management in der Berufsberatung Kanton Zürich: Entwicklung und Einführung des Medienangebots der Infotheken

Diplomand	Andreas Bösch
Referent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Bernhard Bekavac
Auftraggeber	Berufsberatung Kanton Zürich

Die Arbeit befasst sich mit der Entwicklung und Einführung des neuen Medienangebotes in der Berufsberatung Kanton Zürich. Ziel ist eine Erfassung des Change-Prozesses mit Instrumenten aus der Betriebswirtschaft, der Organisationslehre und dem Prozessmanagement. Ausgangspunkt ist die Fachstelle Dokumentation, welche die Aufgabe hat, die Informationsprodukte der Infotheken in der Berufsberatung Kanton Zürich zentral zu bewirtschaften. Im ersten Teil werden die Methoden und Instrumente des Change Management sowie typische Fehler und Erfolgsfaktoren von Veränderungsprozessen in Unternehmungen dargestellt. Der zweite Teil widmet sich der Erfassung des Change-Prozesses. Es werden eine Umwelt- und Unternehmensanalyse vorgenommen, aus welchen eine SWOT-Analyse erstellt wird. Die weiteren Kapitel widmen sich der Strategieentwicklung der Fachstelle Dokumentation, der Bestimmung der Unternehmensziele und der Erstellung eines Informations- und Kommunikationsplans. Die Anwendung dieser Instrumente und Methoden soll die Frage beantworten, inwiefern sich der Change-Prozess wissenschaftlich erfassen und ob sich der Erfolg oder das Scheitern des Veränderungsprojekts abschätzen lässt.

Gesucht – gefunden? Untersuchungen und Vorschläge zur Optimierung der Informationssuche von Studierenden in einer wissenschaftlichen Bibliothek

Diplomandin	Lilian Brändli
Referent	Prof. Dr. Norbert Lang
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Informations-, Medien- und Lesekompetenzen gelten als Schlüsselkompetenzen sowohl für den Ausbildungserfolg in Schule, Berufsbildung oder Hochschule als auch für den längerfristigen Bildungsweg. Recherchekompetenz ist Teil dieser Kompetenzen und kann mit Benutzerschulungen organisiert durch Bibliotheken beeinflusst werden.
Die vorliegende Pilotstudie misst die Recherchekompetenz von Studierenden aus ausgewählten Studiengängen in einer wissenschaftlichen Bibliothek (Untersuchung an der Universität Basel) und arbeitet aufgrund der Ergebnisse Vorschläge zur Optimierung von Benutzerschulungen aus. Die Untersuchung erfolgte durch einen Methodenmix aus einer Befragung und einer anschliessenden teilnehmenden Beobachtung. Insgesamt wurden 21 Studierende aus den Studiengängen Geschichte, Medizin und Rechtswissenschaften befragt. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Studierenden im Allgemeinen über genügende bis gute Kenntnisse in der Informationssuche verfügen. Die Qualität der Recherchekompetenz der Studierenden unterscheidet sich aufgrund ihrer Teilnahme/Nichtteilnahme an Benutzerschulungen und aufgrund variabler Recherche-Tätigkeit während des Studiums.

Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen für die Auffindung von Marktnischen

Diplomand	Jürgen Büchel
Referent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Das Bearbeiten von Nischenmärkten wird aufgrund des kleinen Marktvolumens hauptsächlich als Strategie für kleine Unternehmen angesehen. Durch die wachsende Heterogenisierung der Kundenbedürfnisse ergeben sich jedoch zunehmend potenzielle Marktnischen, die aber zuerst entdeckt werden müssen. Dabei stellt sich die Frage, wie diese Marktnischen mit möglichst kostengünstigen Mitteln identifiziert werden können.

Der erste Teil der Arbeit beschäftigt sich mit den theoretischen Grundlagen von Nischen und den relevanten Punkten der Nischenidentifizierung. Im weiteren Verlauf der Arbeit wird anhand eines praktischen Beispiels aufgezeigt, wie Marktnischen entdeckt werden können und welches Potenzial die unterschiedlichen Informationsquellen im Hinblick auf die Identifizierung von Marktnischen haben.

Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories

Diplomandin	Beatrice Bürgi
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Die Forderungen nach barrierefreiem Zugang zu wissenschaftlicher Literatur nehmen weltweit zu. Ein Werkzeug, das diesem Wunsch entspricht, ist das Institutional Repository (IR). Durch diesen Dokumentenserver werden wissenschaftliche Dokumente einer Institution bereitgestellt und elektronisch archiviert. Die Inhalte eines IR sind frei über das Internet zugänglich und können gesucht, gelesen, gespeichert und weiterverwendet werden. Daneben generiert ein Dokumentenserver auch Nutzen für die Institution und die Forschenden selbst, denn die wissenschaftlichen Erzeugnisse erlangen dank der freien Verfügbarkeit eine grössere Verbreitung und der gesamte Forschungs-Output der Institution kann gemessen und auch besser vermarktet werden. Diese Arbeit soll den Hochschulen, welche die Errichtung eines Institutional Repository bzw. dessen professionellen Betrieb in Erwägung ziehen, eine brauchbare Hilfestellung bieten. In einem praxisorientierten Massnahmenkatalog werden die Überlegungen und Schritte, welche für die Errichtung eines Institutional Repository notwendig sind und die daraus entstehenden Konsequenzen für die Hochschule aufgezeigt.

Die Bedeutung des Sarbanes-Oxley Acts auf die Informations- und Dokumentationsstellen – Auswirkungen untersucht am Beispiel einer Schweizer Bank

Diplomandin	Bettina Burkhard
Referent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Verschiedene Finanzkollapse haben weltweit zu Bestrebungen geführt, die Transparenz von unternehmensinternen Abläufen zu erhöhen. Als Resultat setzte die Regierung der USA den «Sarbanes-Oxley Act of 2002» (SOX) in Kraft. Durch SOX werden interne Abläufe transparenter gestaltet und korrekte Informationen zeitnah veröffentlicht. Durch die Umsetzung der SOX-Anforderungen ergeben sich für die SOX-pflichtigen Gesellschaften Veränderungen und neue Herausforderungen. Die Befolgung der Regelungen ist mit einem hohen Dokumentationsaufwand verbunden. In der vorliegenden Arbeit werden die Entstehungsgeschichte sowie die wichtigsten Abschnitte des Gesetzes erläutert. Des Weiteren werden die erkennbaren Bestrebungen der Europäischen Union und der Schweiz aufgezeigt und die Vereinbarkeit mit der schweizerischen Rechtslegung betrachtet. Die Auswirkungen des Sarbanes-Oxley Acts auf Informations- und Dokumentationsstellen werden am Beispiel des Economic Information Centers der UBS untersucht.

Optimierung der Usability des Webauftritts der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern (StUB)

Diplomandinnen	Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger
Referent	Prof. Dr. Norbert Lang
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac
Auftraggeber	Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Die Diplomarbeit befasst sich mit der Optimierung der Usability von Bibliothekswebsites unter besonderer Berücksichtigung der Aspekte Terminologie und Navigation. Für die Evaluation von Websites können grundsätzlich zwei verschiedene Klassen von Methoden angewandt werden: Die expertenorientierten und die nutzerzentrierten Methoden.
Am Fallbeispiel der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern (StUB) wird die Website anhand des kombinierten Verfahrens evaluiert, bei dem sowohl expertenorientierte wie auch nutzerzentrierte Methoden zum Einsatz kommen. Das Verfahren besteht aus einer heuristischen Evaluation der Website und einem Benutzertest mit anschliessender Befragung. Zusätzlich wird aus vier vergleichbaren Bibliotheken eine Best Practice ermittelt und mit der Website der StUB verglichen. Die Evaluation anhand der verschiedenen Methoden ermöglicht es, Usability-Probleme zu erkennen und Lösungen entwickeln.

Trends im Bereich der Bibliothekssoftware

Diplomand	Andreas Eisenring
Referent	Prof. Dr. Bernard Bekavac
Korreferent	Prof. Dr. Robert Barth

Die zunehmende Verfügbarkeit von elektronischen Informationsquellen stellt die Bibliotheken bei der Verwaltung dieser Ressourcen vor erhebliche Probleme, die mit den integrierten Bibliothekssystemen nicht gelöst werden können.
Die Hersteller von Bibliothekssoftware reagierten auf diese Entwicklung, in dem sie neue Typen von Bibliothekssoftware auf den Markt brachten. Es handelt sich dabei um folgende Programmtypen: Electronic Resource Management Systeme (ERMS), Digital Asset Management Systeme (DAMS), Link Resolver und Metasearch-/Portal-Software.
Die vorliegende Arbeit beschreibt neben den Aufgaben und typischen Funktionen der einzelnen Systeme die Entstehungshintergründe der Softwaretypen und zeichnet deren Entwicklung von der Idee bis hin zu den Produkten nach. Erläuterungen zu verwendeten Standards und ein Ausblick bezüglich möglicher Entwicklungen schliessen den ersten Teil der Arbeit ab. Im zweiten Teil werden die Beschaffenheit des Marktes im Bereich Bibliothekssoftware untersucht und die Marktführer identifiziert. Abgeschlossen wird die Arbeit mit einem summarischen Vergleich der Produktportfolios der führenden Hersteller.

Der Kurierdienst Deutschschweizer Hochschulbibliotheken: Erste Erfahrungen mit einer neue Dienstleistung

Diplomandin	Benedicta Erny-López
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Der Informationsverbund Deutschschweiz bietet seit Januar 2005 einen Kurierdienst an, welcher die Universitätsbibliotheken in Basel, Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich täglich verbindet. Der IDS-Kurier erleichtert den Benutzern den Zugang zu auswärtigen Bibliotheksbeständen, insbesondere Monographien für die Geistes- und Sozialwissenschaften. Die vorliegende Arbeit beinhaltet quantitative und qualitative Analysen der Medienströme zwischen den Bibliotheken. Die Auswertung der Nutzungsdaten des IDS-Kuriers zeigt den Anteil von Medien pro Fachgebiete und pro IDS Liefer- sowie Abholbibliothek. Die angewandte Methode beruht u. a. auf einer Konkordanz der Fachgebiete aller teilnehmenden Bibliotheken. Diese Pilotstudie kann zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden, um neue Trends in den Medienströmen zu erkennen.

Nutzen- Aufwand-Schätzung für Digitalisierungsprojekte von archivierten Papierunterlagen – ein praxisorientierter Ansatz

Diplomand	Nicolas Escolano
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Neben den elektronischen Dokumenten fallen in den meisten Organisationen weiterhin physische Dokumente an und bleiben in dieser Form bestehen. Die daraus resultierenden physischen Bestände werden aber bezüglich der Nutzung, des Zugriffs und des Platzbedarfes zusehends ein Problem. Vermehrt kommen deshalb elektronische Systeme, wie z.B. Dokumenten-Management-Systeme zum Einsatz, die die digitalisierten Dokumente integrieren. Dies geschieht aber oft ohne Rücksicht auf andere Bestände, womit die Festlegung empfehlenswerter Voraussetzungen für Digitalisierungsprojekte mehr erschwert als vereinfacht wird. Die Diplomarbeit erarbeitet deshalb unabhängig der nicht bestimmbaren Vorbedingungen Faktoren heraus, die sich entweder positiv oder negativ auf die Digitalisierung auswirken. Zudem werden konkrete Kostenfaktoren angegeben.

Mystery Shopping – eine Dienstleistungsbeurteilung auch für Bibliotheken

Diplomandin	Andrea Hofer
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Mystery Shopping ist eine neuere Methode, die Dienstleistungsqualität im Unternehmen aus Sicht des Kunden zu messen. Die Messmethode hat zum Ziel, Schwächen aufzudecken und die Servicequalität zu verbessern.
Obwohl Mystery Shopping bereits in ausländischen Bibliotheken zum Einsatz gekommen ist, ist sie in Schweizer Bibliotheken relativ unbekannt. Mit der Verbreitung in anderen Dienstleistungsbereichen, hat der neue Ansatz gute Voraussetzungen, auch in Schweizer Bibliotheken Fuss zu fassen.
In der folgenden Arbeit wird ein Leitfaden zur Einführung von Mystery Shopping entwickelt, der den Bibliotheken als Hilfestellung und zur Information dienen soll. Dem Bibliotheksmanagement werden verschiedene Varianten der Durchführung mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen vorgestellt. Das erarbeitete Beispiel eines Beurteilungsbogens soll die Übertragbarkeit der Methode auf Bibliotheken stützen und gleichzeitig als Arbeitsgrundlage für bibliotheksspezifische Beurteilungsbogen dienen.

Enterprise Suchmaschinen als Business Case

Diplomandin	**Karin Jakob**
Referent	**Prof. Dr. Josef Herget**
Korreferent	**Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer**

Die entscheidenden Informationen zu einem bestimmten Zeitpunkt zu Verfügung zu haben, wird für Unternehmen zu einem kritischen Erfolgsfakor. Gleichzeitg wächst die Datenmenge rasant und die Datenquellen und -formate nehmen zu.
Enterprise Suchmaschinen setzen bei diesem Problem ein und durchsuchen über eine Suchmaske alle Daten in einem Unternehmen. Die Nutzen, die dabei entstehen sind meist qualitativer Natur.
Im Business Case werden auf Grund von bereits exisitierenden empririschen Daten diese Nutzen quantifiziert und in Abhängigkeit zu den Rahmenbedingungen eines Unternehmens gesetzt. Risiken und Auswirkungen können benannt und Empfehlungen formuliert werden.
Die getroffen Annahmen werden anschliessend mittels einer Befragung in einem Unternehmen überprüft.

Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien mithilfe von Recherche-Codes

Diplomandin	**Nadja Kehl**
Referent	**Dr. Rüdiger Buchkremer**
Korreferent	**Dr. Bernard Bekavac**

Im Rahmen des Strategischen Managements muss jedes Unternehmen seine eigene Unternehmensstrategie laufend überprüfen und anpassen. Dazu ist es notwendig, die Verläufe in der eigenen Strategiesetzung zu kennen und im Rahmen von Competitive Intelligence die Strategien der Konkurrenten zu beobachten. So können Schlüsse auf zukünftige Trends im Markt gezogen werden.
In der Arbeit wird untersucht, ob diese Analysen mithilfe von Recherchen über Recherche-Codes durchführbar sind. Dazu wird in einem ersten Teil eine theoretische Grundlage zu Recherche-Codes sowie Unternehmensstrategien geschaffen. Der zweite Teil steht als Case Study des Unternehmens Mannesmann, welches anfangs der 90er Jahre eine Strategieänderung vorgenommen hatte. Die Erkenntnisse dieser beiden Teile fliessen in die nachfolgende Untersuchung ein wie Änderungen in Strategien und Entwicklungen von Recherche-Codes zusammenhängen. Darauf aufbauend werden Konzepte zur Untersuchung und Visualisierung von Unternehmensstrategien mithilfe von Recherche-Codes erstellt.

Der Information Commons – ein Weg auch für die Schweiz? Ein Konzept für die Zentralbibliothek Zürich

Diplomandin	Christine Kühne
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Verschiedene nordamerikanische Universitätsbibliotheken organisieren sich seit den frühen 1990er-Jahren nach dem Prinzip des Information Commons. Die Bibliotheken stellen den Benutzenden eine digitale Umgebung mit Computern zur Verfügung, mit denen Katalog-, Datenbank- und E-Journalabfragen möglich sind und die mit Internetzugang und Produktivitätssoftware ausgerüstet sind. In dieser Arbeit werden die Theorie, die Diskussion um den Information Commons und dessen Zukunftsaussichten aufgearbeitet. Aufgrund der theoretischen Grundlagen wird eine Checkliste erstellt, mit der versuchsweise der Stand des Information Commons in der Bibliothek der Universität St. Gallen und der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern erfasst wird. Die Zentralbibliothek Zürich erteilte den Auftrag, ein Konzept für einen Information Commons auszuarbeiten. Der Ist-Zustand der Zentralbibliothek wird mit der oben erwähnten Checkliste erhoben. Dann wird der Soll-Zustand dargestellt. Schliesslich wird erläutert, welche Massnahmen auf dem Weg zu einem Information Commons in der Zentralbibliothek ergriffen werden sollten.

Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken – State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz

Diplomandin	Sabina Löhrer
Referent	Prof. Dr. Bernard Bekavac
Korreferent	Prof. Dr. Robert Barth

In der vorliegenden Arbeit soll eine Methode betrachtet werden, mit welcher der Horizont von Bibliothekskatalogen durch hinzugefügte Informationen wie Inhaltsverzeichnisse, Abstracts oder Rezensionen erweitert werden kann. Durch angereicherte Bibliothekskataloge wird einerseits die Anzahl der Zugriffspunkte bei der Recherche erhöht und andererseits die Relevanzbeurteilung der Treffer direkt am OPAC ermöglicht. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf Bibliothekskatalogen von Hochschulbibliotheken. Ein theoretischer Überblick über die Kataloganreicherung definiert den Begriff, legt den Nutzen für Bibliotheken und ihre Benutzenden dar, rollt die Entwicklung der Idee der Kataloganreicherung auf, zeigt die verschiedenen Möglichkeiten zur Anreicherung der Kataloge und handelt die Beschaffung der Zusatzinformationen und deren Integration in den Bibliothekskatalog ab. Schliesslich soll einigen kritischen Stimmen und Gedanken Platz eingeräumt werden. Die Arbeit betrachtet in einem nächsten Teil Referenzprojekte in den USA, in Österreich und in Deutschland, vergleicht und diskutiert sie kurz. Abschliessend wird ein möglicher Lösungsansatz für eine kooperative Kataloganreicherung der Deutschschweizer Hochschulbibliotheken im IDS aufgezeigt.

Konzept eines Internetportals für die Krankenpflege

Diplomandin	Susanne Mayer
Referent	Prof. Dr. Bernard Bekavac
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Die Pflegenden sind die grösste Berufsgruppe im Gesundheitswesen. Im Bereich dieser Berufsgruppe sind momentan Veränderungen im Gang, die zur Folge haben, dass die Bedeutung der Versorgung mit Fachinformation steigt. Neue Ausbildungspläne, das Entstehen von neuen Studiengängen und der zunehmende Ruf nach qualitätsgeprüfter und damit evidenzbasierter Pflege bedingt, dass die Pflegenden einen besseren und einfacheren Zugang zu der für sie relevanten Fachliteratur haben. Diesen Zugang soll das geplante Fachportal für Pflegende auf allen Stufen, von der Studierenden bis zur Pflegewissenschafterin, bieten.
In der Diplomarbeit wird einleitend die Situation der Krankenpflege und der Stand der Fachinformation Pflege erläutert. Auf dieser Basis und einer Befragung von Betroffenen wird der aktuelle und zukünftige Bedarf an Fachinformation analysiert um darauf aufbauend darzustellen, welche Kriterien ein Internetportal für die Krankenpflege erfüllen muss und welche Inhalte und Angebote wichtig, beziehungsweise wünschbar wären. Zum Schluss werden Empfehlungen für das Erstellen eines Fachportals Pflege abgegeben.

Information Literacy – Ein Konzept für die Vermittlung von Informationskompetenz am Beispiel der Bibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur

Diplomandin	Regula Merz
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Bibliotheken sind zu Lernorten, Informations- und Wissensmanagementzentren geworden, wobei Information Literacy, die Vermittlung von Informationskompetenz, ein aktuelles und viel diskutiertes Thema im Bibliothekswesen, zu den wichtigsten Aufgaben der Bibliothekarinnen und Bibliothekare gehört. Die Umsetzung der Vermittlung von Informationskompetenz an Fachhochschulen ist noch im Gange. Vorliegende Arbeit beschäftigt sich, im theoretischen Teil, mit den Besonderheiten der Information Literacy an Fachhochschulen beziehungsweise mit dem Stand der Vermittlung von Informationskompetenz. Dazu werden auch einige schweizerische Fachhochschulbibliotheken untersucht. Im praktischen Teil dieser Arbeit geht es um ein Konzept für die Vermittlung von Informationskompetenz am Beispiel der Bibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur. Die Bibliothek der HTW Chur ist eine neuere, wissenschaftliche Spezialbibliothek. Ihr Angebot ist auf den Informations- und Literaturbedarf ihrer Hochschule ausgerichtet. Sie hat keine Archivfunktion. Ein zentrales Anliegen ist, wie auch das anderer Hochschulbibliotheken, die Vermittlung von Informationskompetenz zu optimieren.

Kosten der Informationsarbeit. Organisieren, archivieren, suchen und nutzen von Informationen – ein methodischer Ansatz zur Quantifizierung

Diplomand	Manuel Minder
Referent	Prof. Dr. Josef Herget
Korreferent	Prof. Dr. Rüdiger Buchkremer

Informationsarbeit durchdringt alle Arbeitsbereiche der heutigen Gesellschaft und wird immer Wettbewerb entscheidender. Der Arbeitsgegenstand Information unterscheidet sich aber deutlich von anderen Wirtschaftsgütern. Deswegen ist das Phänomen der Informationsarbeit schwer fassbar und wird begrifflich unterschiedlich abgegrenzt. Geeignete Modelle zur Berechnung der Kosten von Informationsarbeit fehlen weitgehend.
In dieser Diplomarbeit wird die Thematik umfassend aufgearbeitet. Zentral sind dabei existierende Studien und deren Erhebungsmethoden, die miteinander verglichen werden. Sie liefern die Grundlage für eine methodische Quantifizierung von Informationsarbeit. Für den Kontext der Organisation, Archivierung, Suche und Nutzung von Informationen, werden die Ergebnisse aus dem Studienvergleich auf ein eigenes Erhebungskonzept übertragen. So entsteht abschliessend ein Kalkulationsschema, mit dessen Hilfe kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) relativ einfach die Kosten der Informationsarbeit errechnen können.

Hat die Bezeichnung «Studien- und Bildungsbibliothek» noch eine Daseinsberechtigung?

Diplomandin	Seraina Nachbur-Scherer
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

Dass die Schweiz mit ihrem föderalistischen Prinzip in vielen Bereichen einen Sonderfall darstellt, ist allgemein bekannt. Auch im Bibliothekswesen hebt sich die Schweiz von anderen Ländern ab: Gibt es in den meisten Nachbarsländern, in Skandinavien und im angelsächsischen Raum nur zwei grosse Bibliothekstypen – Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken – so kennt die Schweiz eine Dreistufigkeit im Bibliothekswesen: Wissenschaftliche Bibliotheken, Studien- und Bildungsbibliotheken und Allgemeine Öffentliche Bibliotheken.
Die Arbeit untersucht die Frage, ob die momentane Typologie der schweizerischen Bibliothekslandschaft noch angebracht ist oder nicht. Dazu wird in einem ersten Teil eine Literaturrecherche über ausländische Bibliotheks-Typologien durchgeführt. In einem zweiten Teil werden Gespräche mit einigen ausgewählten Direktorinnen und Direktoren von Studien- und Bildungsbibliotheken geführt und ausgewertet. Als Abschluss der Arbeit soll versucht werden, eine Alternative zur gegenwärtigen Typologie zu erarbeiten.

Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken

Diplomandin	Rafaela Pichler
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Der grundsätzliche Unterschied zwischen der verbalen Sprache und der so genannten Bildsprache führt zu erheblichen Schwierigkeiten bei der Bilderschliessung und der Bildrecherche. Die heute übliche inhaltliche Bilderschliessung mit einzelnen Schlagwörtern ist häufig unbefriedigend, insbesondere was die Erschliessung der verschiedenen Bildbedeutungen und -wirkungen betrifft.
Um eine Annäherung an die Bildsprache erreichen zu können, wird in der vorliegenden Arbeit vorgeschlagen, Bilder als komplexe Zeichensysteme aus Motiv- und Bildelementen, Bedeutungen und Wirkungen zu verstehen. Diese Zeichensysteme werden in Ontologien festgehalten, womit die Beziehungen der verschiedenen Bildelemente aufgezeigt werden. Dabei wird untersucht, inwiefern mit solchen Ontologien Bildbedeutungen und -wirkungen erschlossen werden können und ob die Ontologien Hilfsmittel für eine umfassende Bilderschliessung und Bildrecherche sein können.

Überführung der elektronischen Archivalien aus Konsul in STAR: Ein Konzept zur Überführung und Zusammenarbeit zwischen Verwaltungen und Archiven

Diplomand	Hans Jakob Riedi
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Mit der zunehmenden Digitalisierung von Dokumenten in Verwaltungen und deren Archivierung gehen verschiedene Probleme einher. Es fehlen oftmals rechtliche Grundlagen, die sich explizit auf E-Records (elektronische Dokumente) beziehen und klar ihre Rolle in Bezug auf die Archivierung definieren.
Immer wieder wird die Bewertung und Selektion von archivwürdigem Material diskutiert, wobei sich zwei verschiedene Positionen etabliert haben. Dass eine solche Bewertung und Zusammenarbeit zwischen Archiven und Verwaltungen in den letzten Jahren versäumt wurde, zeigen die Aktenberge in den verschiedenen Verwaltungen. Viele Archive legen nach dem Pertinenzprinzip (nach Sachgebieten) ab, Verwaltungen jedoch nach dem Provenienzprinzip (Herkunft), weshalb sich bei einer Übernahme Probleme bei der Zusammenfügung der Akten ergeben. In einem ersten Teil wird am Beispiel der Gesetze in Graubünden auf die Mangelhaftigkeit solcher Gesetze hingewiesen. Der zweite Teil nimmt sich der Bewertungstheorie an. Ergebnis ist ein Bewertungskatalog mit den gewonnenen Bewertungskriterien.

Kooperative Digitalisierung von Altbeständen – ein Modell für die Schweizer Kantonsbibliotheken

Diplomandin	Stefanie Schaller
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Die Digitalisierung von Altbeständen ist auch in den Schweizer Kantonsbibliotheken ein Thema. Viele Bibliotheken digitalisieren wertvolle und einzigartige Sammlungen. Doch die Digitalisierung wird in der Schweiz kaum koordiniert und so besteht die Gefahr eines lückenhaften und willkürlichen Angebotes. Die Diplomarbeit beschreibt nach einer kurzen Einführung in die Grundlagen der Digitalisierung die Digitalisierungspraxis in Deutschland, Frankreich, Österreich und auf gesamteuropäischer Ebene. Mit einer von der Landesbibliothek durchgeführten Befragung wird ein Überblick über die Digitalisierungsaktivitäten der Schweizer Kantonsbibliotheken gegeben. Aufbauend auf den Ergebnissen der vorangegangenen Kapitel wird versucht in drei Stufen ein Modell für die kooperative Digitalisierung in den Kantonsbibliotheken aufzustellen. Die Vorschläge sollen die Diskussion über eine Zusammenarbeit in der Digitalisierung anregen.

Strategien zur Erhaltung von audiovisuellen Kulturgütern. Eine international vergleichende Analyse zwischen Australien, Frankreich, Grossbritannien und der Schweiz

Diplomand	August Scherer-Hug
Referent	Prof. Dr. Josef Herget
Korreferent	Prof. Dr. Niklaus Stettler

Seit den 1980er Jahren hat sich weltweit ein Verständnis von Kulturgütern entwickelt, das Medien wie Photographie, Film, Video, Tonaufnahmen oder Radio- und Fernsehsendungen einschliesst. Diese so genannten audiovisuellen Kulturgüter fanden in der Folge besondere Beachtung, da ihre Informationsträger ungleich schnelleren Alterungsprozessen unterliegen, als dies beispielsweise bei Kulturgütern aus Papier (Bücher, Drucke) der Fall ist.
In einer ersten Phase stand deshalb die Entwicklung konservatorischer Massnahmen im Vordergrund, um vom Zerfall bedrohte Bestände zu retten. Mittlerweile stellt aber auch die massiv ansteigende Neuproduktion von audiovisuellen Inhalten besondere Anforderungen an den Umgang mit diesen Medien. Staaten, die sich dem Erhalt audiovisueller Kulturgüter verpflichtet haben, entwickelten in den letzten Jahren deshalb Strategien, die einen umfassenden Schutz ermöglichen sollen. Im Rahmen dieser Arbeit werden die Strategien Australiens, Frankreichs, Grossbritanniens und der Schweiz analysiert und miteinander verglichen, um den Stand des audiovisuellen Kulturgüterschutzes in der Schweiz zu ermitteln und um Handlungsempfehlungen bezüglich der identifizierten Defizite abzugeben.

Schliessung von Quartierbibliotheken: Erarbeitung eines Kriterienkataloges als Entscheidungsgrundlage

Diplomandin	Rita Schlatter-Wüest
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Josef Herget

Bibliotheksschliessungen, im Besonderen die Schliessung von Quartierbibliotheken städtischer Öffentlicher Bibliotheken, sind Untersuchungsgegenstand der Diplomarbeit.
Faktoren wie die Stadtstruktur oder finanzielle Rahmenbedingungen haben Einfluss auf die Entwicklung eines städtischen Bibliotheksnetzes. Es werden Gründe dargelegt, die zu einer Bibliotheksschliessung führen können. Sie werden in einem Kriterienkatalog mit messbaren Kennzahlen dargestellt. Der Kriterienkatalog kann als Entscheidungsgrundlage bei der Schliessung einer Quartierbibliothek dienen.
In der Arbeit wird auf die wichtige Rolle der Öffentlichen Bibliotheken eingegangen und die Situation der Bibliotheken und Bibliotheksschliessungen in verschiedenen europäischen Ländern werden mit Zahlen dokumentiert. Die Ausarbeitung des Kriterienkataloges, sowie Ersatzlösungen, die gesucht werden, um Schliessungen zu umgehen, bilden den Hauptteil der Arbeit. Zum Abschluss wird die Schliessung einer Quartierbibliothek anhand eines konkreten Falles dargestellt.

Elektronische Records Management Systeme für kleinere Verwaltungseinheiten

Diplomand	Felix Stadler
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Die Auswahl an komplexen und vielfältigen Elektronischen Records Management Systemen ist reichhaltig. Vor allem in den USA müssen diese Systeme von Gesetzes wegen hohe Anforderungen erfüllen. Daher sind sie besonders auf grosse Verwaltungseinheiten ausgerichtet. Kleinere Verwaltungseinheiten brauchen jedoch nicht so komplexe Systeme, weil sie oft nicht so hohe Anforderungen erfüllen müssen. Doch es gibt keine Systeme, welche speziell auf kleinere Verwaltungseinheiten ausgerichtet sind.
In der folgenden Diplomarbeit wird ein Pflichtenheft für ein Web-basiertes Elektronisches Records Management System für kleinere Verwaltungseinheiten erarbeitet. Darauf basierend wird das System ansatzweise modelliert. Zuletzt wird überprüft, wie gut das Elektronische Dokumenten Management System Basic Support for Cooperative Work den erarbeiteten Anforderungen genügt.

Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen. Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum

Diplomandin	Heidi Stieger
Referent	Prof. Dr. Bernard Bekavac
Korreferent	Prof. Dr. Robert Barth

Die Arbeit setzt sich im Wesentlichen aus drei Teilen zusammen:
Der erste Teil der Arbeit beschäftigt sich mit dem Phänomen Weblog, um anschliessend zum Fachblog von und für BibliothekarInnen hinüberleiten zu können. In einem Überblick werden momentane bibliothekarische Fachblogs im deutschsprachigen Raum anhand eines Kriterienkataloges kurz vorgestellt. Der zweite Teil der Arbeit beantwortet insbesondere die Fragen, ob Fachblogs neue Zugänge zu Informationen ermöglichen und wie nützlich sie für die berufliche Weiterbildung sind. Hierzu wird das Fachblog mit anderen Informationsdiensten (Kommunikationsforum, Fachzeitschrift) für BibliothekarInnen verglichen. Die Arbeit unterstützt die Theorie einerseits mit einem Fallbeispiel, das illustriert, wie das gleiche Thema in den verschiedenen Informationsdiensten abgehandelt wird, andererseits mit einer Expertenbefragung von bloggenden BibliothekarInnen, die in einem deutschsprachigen Fachblog schreiben.

Ontologien als Unterstützung zur Einführung von Records Management

Diplomandin	Karin Tonollo
Referent	Prof. Dr. Niklaus Stettler
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang

In der folgenden Arbeit wird der mögliche Beitrag, den Ontologien als Unterstützung zur Einführung von Records Management leisten können, untersucht.
Die Einführung von Records Management stellt für Unternehmen oder Behörden eine grosse Herausforderung dar. Viele Einführungsversuche von Records Management scheitern daran, dass es nicht oder zu wenig gelingt, den betroffenen MitarbeiterInnen aller Hierarchiestufen, den Nutzen und die von Records Management überzeugend zu vermitteln.
Um die Einführung von Records Management zu unterstützen, beschäftigt sich die folgende Arbeit mit einem kleinen, aber zentralen Ausschnitt von Records Management, dem Registraturplan. Im traditionellen Registraturplan treffen die beiden Pole Stabilität und Flexibilität, zwischen denen sich jede Organisation bewegt, aufeinander. Für die dauernde Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen (Flexibilität) ist der traditionelle Registraturplan als Arbeitsmittel jedoch oftmals zu starr und hindert damit die Angestellten einer Unternehmung oder einer Behörde an einer effizienten Arbeitsweise.

Sicherheitskonzept für eine Bibliothek durchgeführt am Beispiel der Stadt- und Kantonsbibliothek Zug

Diplomandin	Doris Verardo
Referent	Prof. Dr. Robert Barth
Korreferent	Prof. Dr. Bernard Bekavac

Katastrophenplanung ist erst bei einigen grossen Bibliotheken wie der Schweizerischen Landesbibliothek oder Universitätsbibliotheken ein Thema. Stark begrenzte Ressourcen und ein glimpfliches Davonkommen bei Katastrophenfällen in der Vergangenheit drängen Katastrophenplanung bei kleinen und mittleren Bibliotheken in den Hintergrund.
Ziel dieser Diplomarbeit ist es, eine Grundlage zu einem Sicherheitskonzept für mittelgrosse schweizerische Bibliotheken zu bieten. Dazu werden die bekannten Möglichkeiten zur Notfallvorsorge und Schadensbehebung aus angloamerikanischer und deutschsprachiger Literatur zusammengefasst. Im praktischen Teil der Arbeit wird eine Risikoanalyse am Beispiel der Stadt- und Kantonsbibliothek Zug beschrieben. Die daraus abgeleiteten Massnahmen werden aufgezeigt und es wird der Frage nachgegangen, ob sie als «how-to-guide» anderen Bibliotheken nützen könnten. Die erarbeiteten Vorlagen im Anhang, wie Checklisten, Alarmplan und Evakuierungskonzept, sind als Hilfsmittel für diejenigen Bibliotheken gedacht, die noch kein eigenes Sicherheitskonzept haben.

Qualitätsmanagement im Info-Z – Bewertung und Implementierung

Diplomandin	Irene Zimmermann
Referent	Prof. Dr. Josef Herget
Korreferent	Prof. Dr. Norbert Lang
Auftraggeber	Info-Z, Mediothek der Kantonsschule Zug

Die HTW Chur hat ein Instrumentarium entwickelt, das auf dem EFQM-Modell basiert und eine kontinuierliche Verbesserung der Excellence in Bibliotheken ermöglicht.
In der Diplomarbeit wird untersucht, ob sich dieses Modell an die Bedürfnisse und Gegebenheiten von Mittelschulmediotheken anpassen lässt.
Das Info-Z, Mediothek der Kantonsschule Zug, führt eine Selbstbewertung durch und testet das angepasste Modell. Die Ergebnisse des Bewertungsdurchgangs werden ausgewertet und analysiert. Die abgeleiteten Verbesserungsmassnahmen werden implementiert.
Sowohl die Selbstbewertungs- wie auch die Implementierungsphase werden beobachtet, reflektiert und aus den Erkenntnissen wird ein «Best-practice» für die beiden Prozesse Selbstbewertung und Implementierung entwickelt.

Prozess- und Anlagentechnik

Studienleitung
Prof. Dr. Bruno Bachmann

Leitsystem HTW Chur, Retrofit an komplexen Gebäuden

Diplomanden	Corsin Alig, Martin Zogg
Referent	Prof. Dr. Bruno Bachmann
Korreferent	Dr. Christian Sturzenegger
Auftraggeber	WAGO Contact, Elektro Janett AG

Ziel der Diplomarbeit ist es, für die HTW Chur (Gebäude Ringstrasse) ein Leitsystem für die Steuerung von Licht und Lüftung zu realisieren, um das Gebäude-/Energiemanagement der Hochschule zu vereinfachen respektive zu optimieren. Dies erspart erheblich Personalressourcen, da die Kontrolle des Gebäudes über eine gesicherte Internet-Verbindung erfolgt.
Mit dieser Diplomarbeit soll gezeigt werden, dass ein Leitsystem in einem bestehenden, komplexen Gebäude mit vorhandener Informatik-Infrastruktur nachgerüstet werden kann, ohne dass die vorhandene Infrastruktur ersetzt werden muss.
Die Schwerpunkte der Arbeit liegen bei der Einholung und Bearbeitung der Offerten, der Projektleitung des Hardwareeinbaus, sowie der Umsetzung der im Pflichtenheft gestellten Anforderungen in Computerprogramme.

Automatische Abstandeinstellung für einen Markierlaser

Diplomand	Antonio Del Roio
Referent	Max Schalcher, Leci Flepp
Korreferent	Günter Nagel
Auftraggeber	Trumpf Laser Marking Systems, Grüsch

Das Ziel der Diplomarbeit war die Realisierung einer automatischen Abstandseinstellung für einen Markierlaser der TRUMPF Laser Marking Systems. Basierend auf den zwei vorangehenden Projektarbeiten, wurde die automatische Abstandseinstellung mit einem Lasertriangulationssensor vom Typ LAP Polaris 70 durchgeführt.
Der erste Teil der Diplomarbeit bestand in der Erarbeitung eines Bedienkonzeptes, das auf einer einfachen, intuitiv zu bedienenden Benutzerführung beruht.
Durch das Bedienkonzept gelang es, den Messablauf und die automatische Einstellung des Abstandes zu definieren. Dieser Ablauf wurde, wie auch das Bedienkonzept, zuerst mit einem Flussdiagramm entworfen.
Man wählte diese Entwurfsmethode, da im dritten Teil mittels QuickFlow, einer TRUMPF eigens entwickelten Programmiersoftware, das Bedienkonzept und der Messablauf mit Einstellung des Abstandes auf dem Markierlaser umgesetzt wurde.
Im letzten Teil der Diplomarbeit wurde das Betriebsverhalten unter realen Bedingungen mit verschiedenen Materialien und unterschiedlichen Testreihen ausgetestet.

Optimierung der Raumtemperaturregelung in HLK-Anlagen

Diplomand	Roland Demont
Referenten	Max Schalcher, Leci Flepp
Referent	Günter Nagel
Auftraggeber	Bühler+Scherler AG, Chur

In automatisierten Wohn- und Geschäftsräumen wird die Raumtemperatur anhand eines Temperaturreglers auf den gewünschten Sollwert geregelt. Diese Regler werden bei der ersten Inbetriebsetzung der Anlage durch den Techniker richtig eingestellt. Die Qualität der Temperaturregelung wird im Normalfall übers Jahr nicht mehr kontrolliert.
Eine energieeffiziente Regelung über längere Zeitperioden wird, durch sich zeitlich ändernde Parameter der Regelstrecke und grosse Totzeiten, erschwert. Dadurch ist es notwendig, die sich im Betrieb befindliche Anlage periodisch zu überwachen und zu optimieren.
Das Ziel dieser Arbeit ist es, einen Raum anhand eines Modells physikalisch nachzubilden und die Qualität und das Verhalten der Raumtemperaturregelung in verschiedenen Arbeitspunkten zu untersuchen und nötigenfalls die Regelparameter automatisch den sich ändernden Bedingungen anzupassen.

Verfahren zur automatischen Volumendosierung

Diplomanden	**Urs Gredig, Michael Gabathuler**
Referent	**Max Schalcher, Leci Flepp**
Korreferent	**Günter Nagel**
Auftraggeber	**Integra Biosciences AG, Chur**

Die Diplomarbeit wurde im Auftrag der Firma Integra Biosciences AG in Chur durchgeführt und befasste sich mit der automatischen Volumendosierung von Flüssigkeiten in serologischen Pipetten. Die heute kommerziell erhältlichen Handpipettiergeräte haben den grossen Nachteil, dass der Anwender selbst das zu pipettierende Volumen an der Skalierung der Pipette ablesen muss. Das Ziel der Arbeit war, ein automatisches Gerät als Prototyp zu entwickeln, bei welchem das Ablesen an der Skalierung entfällt. Mit der neuen Bedienung lässt sich das gewünschte Volumen einfach über ein Userinterface einstellen, was auch ein mehrfaches Pipettieren von gleichen Volumina ermöglicht. Durch diese Innovation soll die Pipettierarbeit von LaborantInnen in Zukunft einfacher und effizienter werden. Die Schwierigkeiten der Arbeit bestanden darin, den geforderten Kostenrahmen einzuhalten, die Anforderung an die Volumengenauigkeit zu erfüllen, sowie ein einfaches selbsterklärendes Userinterface zu realisieren. Damit der geforderte Kostenrahmen eingehalten werden konnte, wurden viele Komponenten aus dem bestehenden Gerät verwendet. Durch konsequente Umsetzung der gestellten Anforderungen sind eine kompakte Hardware und eine geeignete Software entstanden. Die geforderten Bedingungen der Produktspezifikationen wurden erfüllt, und das neu entwickelte Gerät ermöglicht eine benutzerfreundliche Handhabung

Brennstoffzelle im Labor der HTW Chur

Diplomand	**Etienne Jäger**
Referent	**Prof. Dr. Bruno Bachmann**
Korreferent	**Dr. Christian Sturzenegger**
Auftraggeber	**Heliocentris Energiesysteme GmbH**

Die Brennstoffzelle könnte der Energiewandler der Zukunft werden. Die HTW Chur will dazu Know-how aufbauen. Aus diesem Grund wurde ein 1,2 kW Brennstoffzellensystem, für die technische Ausbildung der Heliocentris Energiesysteme GmbH, angeschafft. Dieses System kann in Zukunft im Unterricht und in Praktika als Ausbildungsmodul genutzt werden.
In der Diplomarbeit geht es nicht darum neue physikalische oder chemische Erkenntnisse zu bestimmen, sondern um vorhandenes Wissen zusammenzutragen. In einem ersten Teil werden Kennzahlen von Brennstoffzellentypen erklärt und aufgelistet. Anhand dieser Zahlen können Brennstoffzellen katalogisiert und verschiedenen Einsatzgebieten zugeteilt werden. In einem zweiten Teil wird illustriert, wer in der Schweiz mit welchen Tätigkeiten im Zusammenhang mit Brennstoffzellen beschäftigt ist. Dabei werden verschiedene Projekte von Hochschulen, Fachhochschulen und der Industrie erwähnt. Im Jahre 2008 werden die an der HTW Chur installierten Blockheizkraftwerke ersetzt. Die Möglichkeit, diese durch zukunftsorientierte Technologie (Brennstoffzellen-Heizgerät) zu ersetzen, ist abzuklären.

Projekt Wasser und Energie der Schweizer Bergkantone

Diplomanden	Daniel Kohler, Stefan Müller
Referent	Prof. Dr. Bruno Bachmann
Korreferent	Dr. Christian Sturzenegger
Auftraggeber	Projekt Wasser und Energie der Schweizer Bergkantone

Die vorliegende Diplomarbeit „Wasser und Energie – Anlagenbewertungen“ basiert auf dem Projekt „Bewertung von Klein- und Kleinstwasserkraftwerken“. Es wurde eine Software in Form einer Exceltabelle entwickelt und an ausgewählten Wasserkraftwerken angewendet.
Die gewonnenen Erkenntnisse über die Struktur der Software haben im Wesentlichen zum Schluss geführt, dass das entwickelte Tool zu detailliert aufgebaut ist. Bestätigt wurde diese Feststellung durch Gespräche mit Betreibern und Experten aus der Branche. Es entstand eine Kleinstwasserkraftwerk-Bewertung, die das Bedürfnis des Betreibers berücksichtigt. Der Nutzen für Kraftwerkbesitzer geht klar aus einer Aufwand- und Ertragsbilanz hervor. Dazu eingesetzt wurde u. a. die bekannte Kapitalwertmethode (Net Present Value NPV).

Quantitative Röntgenfluoreszenzanalyse

Diplomand	**Joseph Bass**
Referent	**Dr. Fritz Bühler**
Korreferent	**Dr. M. Hewel**
Auftraggeber	**Ems Chemie AG, Domat-Ems**

Kunststoffe werden mit Additiven ausgerüstet, um gewünschte Eigenschaften zu erreichen. Zur Überprüfung der Rezeptur werden charakteristische Atome der Additive quantitativ bestimmt. Diese Analyse wird heute «nasschemisch» durchgeführt, was sehr zeitaufwendig ist. Als Alternative zu den nasschemischen Methoden kommt die quantitative Röntgenfluoreszenzanalyse (RFA) in Frage, welche aber durch Matrix- und Korngrösseneffekte zu unbrauchbaren Resultaten führen kann. In der vorliegenden Arbeit wurde untersucht, ob sich die RFA zur quantitativen Bestimmung von Phosphor, Kupfer und Jod und somit zur Kontrolle des Additiv-Gehalts in Kunststoffen eignet. Die Proben wurden nasschemisch analysiert. Die anschliessend durchgeführten RFA-Messungen an Granulat und Pulver mit Ems-Standartmethoden zeigten eine grosse Abweichung zu den nasschemisch bestimmten Werten. Mit Hilfe der Herstellerfirma wurde eine neue Kalibrations- und Messmethode für die RFA entwickelt. Mit der neuen Methode kann der Jod- und Kupfergehalt in gemahlenen Polyamidproben mit einem Fehler von maximal 10% bestimmt werden.

Charakterisierung und Anwendung eines Polymerisierbaren Fluoreszenzfarbstoffes für die CLSM

Diplomandin	**Domenica Beyeler**
Referent	**Dr. N. Moszner**
Korreferent	**Dr. Volker Rheinberger**
Auftraggeber	**Ivoclar Vivadent AG, Schaan (FL)**

In der restaurativen Zahnheilkunde werden Adhäsive verwendet, um einen festen Verbund zwischen Füllungsmaterial und Zahnhartgewebe zu realisieren. Für den Verbund zwischen Dentin und Adhäsiv ist die Ausbildung der Hybridschicht von entscheidender Bedeutung. Eine gängige Methode zur Untersuchung der Hybridschicht stellt die Konfocale Laser Scanning Mikroskopie (CLSM) dar. Das Adhäsiv wird mit einem entsprechenden Fluoreszenzfarbstoff markiert.
Zur Charakterisierung des Farbstoffes wurden die Absorptionsspektren und die Emissionsspektren in Abhängigkeit des pH-Wertes aufgenommen. Dabei zeigte sich eine starke pH-Abhängigkeit. Für die CLSM wurde der Farbstoff mit den gängigen Farbstoffen Rhodamin Bisothiocyanat und Fluoreszeinisothiocyanat verglichen. Als Modelsysteme dienten die Adhäsivsysteme Excite und AdheSE welche mit den jeweiligen Farbstoffen markiert wurde. In der Untersuchung hat sich gezeigt, dass sich der Farbstoff für die CLSM Anwendung eignet, vor allem die pH-Abhängigkeit der Emission ermöglicht eine selektive Anfärbung der für die Adhäsion verantwortlichen Hybridschicht.

Ionenchromatografische Bestimmung von Hydrogencyanid in Spirituosen

Diplomand	Renato Feurer
Referent	Dr. G. Beschiaschvili
Korreferent	Dr. Daniel Imhof, Dr. Silvio Arpagaus
Auftraggeber	Amt für Lebensmittelsicherheit und Tiergesundheit, Chur

In Steinobstbränden und Bränden aus Steinobsttrester können je nach Herstellungsverfahren signifikante Mengen von Blausäure im Destillat nachgewiesen werden. Das aus den Kernen stammende Cyanid ist toxikologisch bedenklich. Es kann zudem zum genotoxischen und kanzerogenen Ethylcarbamat weiterreagieren.
Daher ist der Hydrogencyanidgehalt in der Fremd- und Inhaltsstoffverordnung mit einem Grenzwert von 100 mg HCN / L (bezogen auf reinen Alkohol) gesetzlich geregelt. Mittels Ionenchromatografie ist ein neues Messverfahren zur quantitativen Bestimmung von HCN in Spirituosen entwickelt worden. Mit Natriumhypochlorit wird das Cyanid, welches sich wegen seiner geringen Dissoziationskonstante nicht direkt mittels Leitfähigkeitsmessung detektieren lässt, zum Cyanat oxidiert. Mit diesem Verfahren kann Cyanat sensitiv und selektiv in einem Konzentrationsbereich von 10 bis 200 mg/L HCN nachgewiesen werden. Während der Entwicklung und der Validierung sind allfällige Matrixeffekte berücksichtigt worden.

Ermittlung der Mark-Houwink-Konstanten von HT-PA

Diplomand	Thomas Feurer
Referent	Dr. G. Beschiaschvili
Korreferent	Dr. Manfred Hewel
Auftraggeber	EMS Chemie, Domat-Ems

Die in der EMS-Chemie entwickelten teilaromatischen Polyamide (HT-PA) mit ihren hohen Glasumwandlungstemperaturen weisen sehr interessante thermische Eigenschaften auf. Sie runden die Palette der angebotenen EMS-PA-Produkte ideal ab. Im Vergleich zu den früher eingeführten Homopolymeren (PA6, PA12, PA66) fehlen bei den HT-PA jedoch einige der analytischen Daten.
Die vorliegende Arbeit beschreibt die Bestimmung der Mark-Houwink-Koeffizienten eines HT-PA aus Hexamethylendiamin, Terephthalsäure und Isophthalsäure in m-Kresol und Schwefelsäure über einem breiten Molmassenbereich. Die Koeffizienten stellen eine Beziehung zwischen der Lösungsviskosität und der Molmasse her und geben Hinweise auf die Konformation in der Lösung. Mittels Viskositäts-, Endgruppen- und GPC-Analysen konnten die Koeffizienten in m-Kresol und Schwefelsäure bestimmt werden. Die Messungen zeigen, dass in beiden untersuchten Lösungen eine aufgeweitete, gestreckte Konformation vorliegt. Auch können in thermodynamischer Sicht beide Lösungsmittel als gut bezeichnet werden, wobei die Solvatation in Schwefelsäure besser ist als in m-Kresol.

Chemische Schraubensicherung: Einflüsse auf den Reibbeiwert

Diplomand	Manuel Hallauer
Referent	Dr. W. A. Tobisch
Korreferent	Lothar Kammer
Auftraggeber	Lagerhaus Landquart AG / Kisling AG

In dieser Diplomarbeit wurden die Einflüsse von verschiedenen Einzelsubstanzen und Mischungen, die zur Herstellung von chemischen Schraubensicherungen verwendet werden, auf den Reibungswert von Schraubverbindungen untersucht. Die Untersuchungen wurden an blauverzinkten, gelbverzinkten, Messing und Aluminiumschrauben vorgenommen. Es stellte sich heraus, dass die Reibungswerte der unbehandelten Schrauben eine Streuung von bis zu 30% aufweisen, was eine differenzierte Betrachtung der Resultate schwierig macht.
Folgende generelle Aussagen können aus den Messungen abgeleitet werden: Aluminiumschrauben haben den höchsten Reibungswert und auch der Einfluss von Substanzen und Mischungen ist am grössten. Der Grundreibungswert von blauverzinkten, gelbverzinkten und Messingschrauben ist ungefähr gleich gross. Bei den blauverzinkten und gelbverzinkten Schrauben ist der Einfluss von Substanzen und Mischungen in etwa identisch. Messingschrauben werden durch Substanzen und Mischungen am wenigsten beeinflusst. Polyethylenpulver und Teflonpulver setzen den Reibungswert deutlich herunter.

Einführung der Identitätsprüfung von pharmazeutischen Produkten mit spektroskopischen Methoden (FT-NIR)

Diplomand	Florian Hodel
Referent	Dr. Fritz Bühler
Korreferent	Dr. P. Hofstetter
Partnerfirma:	Werthenstein Chemie AG

Die Firma Werthenstein Chemie AG in Schachen LU stellt pharmazeutische Klinikmuster für weltweite klinische Studien her. Für die Identitätsprüfungen werden im Moment HPLC- Methoden eingesetzt. Diese HPLC -Methoden sind wegen der aufwändigen Probenvorbereitung und langer Messungen sehr zeitintensiv. Im Rahmen einer Effizienzsteigerung sollen die etablierten Methoden durch die spektroskopische Methode FT- NIR ersetzt werden. An einer Tablette und einer Kapsel mit jeweils verschiedenen Konzentrationen und einem Placebo wurde eine Machbarkeitsstudie durchgeführt. Dabei wurden zuerst die Messparameter für die zerstörungsfreie Messung der Proben definiert um solide Messwerte zu erhalten. Die Messwerte dienten als Grundlage für die Bildung robuster chemometrischer Modelle. Mittels der erarbeiteten Modelle konnte eine Diskriminierung der Messwerte in Aktivsubstanz bzw. Placebo erreicht werden. In der vorliegenden Arbeit wurde nachgewiesen, dass eine zerstörungsfreie Messung und anschliessende Klassifizierung der Proben in Placebo oder Aktivsubstanz machbar ist.

Die Regelung der Zementzusammensetzung mit quantitativer Röntgenfluoreszenzanalyse

Diplomandin	Laura Nigg
Referent	Dr. G. Beschiaschvili
Korreferent	Dr. Andreas Kaplan
Auftraggeber	Holcim (Schweiz) AG, Untervaz

Bei der Herstellung von Zement werden Wirkstoffe zugemischt, welche die Verarbeitungseigenschaften und die Festigkeiten des Betons verbessern sollen. Mit einem Überwachungssystem kann die gezielte Dosierung dieser Additive unterstützt werden. Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurde, basierend auf quantitativer Röntgenfluoreszenzanalyse, ein System aufgebaut, welches eine quantitative Bestimmung der Zementbestandteile Zementklinker, Gips, Mikrosilika, Kalkstein und Hochofenschlacke ermöglicht. Um ein für alle Sorten kompatibles System erstellen zu können, mussten alle produzierten Zementtypen auf einer RFA-Kalibrationsgeraden vereint werden. Nach der Validierung der neuen Kalibration wurde ausgehend von Leitoxiden ein mathematisches Modell erstellt, in welchem die prozentualen Mengenangaben der Wirkstoffe berechnet werden. Dieses Modell wurde in die bereits automatisierte Werksanalytik integriert. Zusätzlich wurde eine Methode mit kürzerer Messzeit erstellt und validiert. Somit kann die Analysenfrequenz gesteigert werden. Dadurch wird die Konstanz der Dosierung erhöht, der Einsatz der Wirkstoffe optimiert und die Zementqualität verbessert.

Synthese und Charakterisierung von Polydimethylsiloxan-Polyamid-Blockcopolymeren

Diplomand	Paul Schwitter
Referent	Dr. Heinz Hoff
Korreferent	Dr. Andreas Kaplan
Auftraggeber	Ems Chemie AG, Domat-Ems

Ziel war es Blockcopolymere auf Basis von Polyamid 12 (PA12) oder Polyamid 612 (PA612) mit Polydimethylsiloxansegmenten (PDMS) herzustellen.
Zuerst wurde die Eignung verschiedener Dicarbonsäuren als Regler für die Herstellung der Polyamidblöcke überprüft. Dabei ergaben sich mit Dodekandisäure die besten Eigenschaften. Im Labor wurden die säurefunktionalisierten Polyamidblöcke mit dem aminofunktionalisierten Polydimethylsiloxan umgesetzt. Die Reaktion verlief sehr heftig, was zum starken Schäumen führte und der Umsatz konnte nur zum Teil vollendet werden. Durch die drucklose Fahrweise kam es zur teilweisen Abspaltung der Aminogruppen des PDMS. Aufgrund der gesammelten Verfahrenserfahrungen im Labor wurden zwei Produkte auf Basis PA12 und PA612 mit einem kurzkettigen PDMS auf einer Pilotanlage hergestellt. Nur der Ansatz mit dem PA12-Block erreichte dabei das gewünschte Drehmoment und wurde zur Herstellung von Spritzgusskörpern verwendet. An Hand der mechanischen Eigenschaften ist das erhaltene Blockcopolymer ein semiflexibles, kälteschlagzähes Polyamid mit einer silikonartigen Oberfläche.

Pneumatisches Vorkondensat Fördersystem

Diplomand	Fabio Brot
Referent	Walter Schmid
Korreferent	Christian Gloor
Auftraggeber	Ems Chemie AG, Domat-Ems

Die EMS-GRUPPE ist ein Chemie-Unternehmen, welches Polyamid-Kunststoffe für höchste technische Ansprüche produziert. Im Rahmen dieser Diplomarbeit soll ein pneumatisches Fördersystem in der Polyamid-Produktion untersucht werden. Pneumatische Fördersysteme werden im Anlagenbau oft verwendet, um das Produkt auf möglichst einfache, schonungsvolle und rasche Art mittels eines gasförmigen Trägermediums von A nach B zu fördern. Solche Fördersysteme bestehen meist aus einem Druckerzeuger (Gebläse), einer Aufgabestation und einer Gas-Feststoff-Abscheidung (Zyklon). Im ersten Teil der Arbeit wird an einem solchen Fördersystem eine Ist-Analyse aufgenommen. Massenstrombilanz und Druckverlust der einzelnen Equipments des Systems werden hier aufgezeigt. Parallel zur IST-Analyse wird ein Excel-Tool entwickelt mit welchem die einzelnen Schritte des Fördersystems analytisch nachvollziehbar sind. Dieses Excel-Tool bildet zusätzlich auch die Grundlage für die Prüfung möglicher weiterer Ausbauten der bestehenden Anlage und dient als Unterstützung für weitere Anlageplanungen.

Messdatenerfassungs- und Auswertungssystem von pneumatischen Fördersystemen

Diplomand	Markus Candreia
Referent	Christian Gloor
Korreferent	Walter Schmid
Auftraggeber	Stag AG, Maienfeld

Die Stag AG aus Maienfeld ist ein Unternehmen das sich im Laufe der Zeit auf die pneumatische Förderung von Schüttgütern spezialisiert hat. Für die Auslegung von Neuanlagen wendet die Stag AG das Up- und Downscaling von ausgeführten Förderanlagen oder Laboruntersuchungen an, da verlässliche Berechnungsmethoden nicht verfügbar sind. Dabei gilt, je ähnlicher die Ausgangsdaten sind desto genauer ist die Auslegung. Deshalb werden alle Daten von realisierten Anlagen und Laboruntersuchungen in einer zentralen Datenbank als Basis für Neuauslegungen archiviert.
Die Schwachstelle des Systems liegt zurzeit bei der genauen Messdatenerfassung und Aufbereitung für die zentrale Datenbank. Deshalb soll im Rahmen dieser Diplomarbeit ein Messdatenerfassungs- und Auswertungssystem konzipiert und umgesetzt werden. Dieses ist auf die Praxistauglichkeit zu prüfen. Damit sollen die Daten von Förderanlagen korrekt erfasst und anlagenspezifisch aufgearbeitet werden. Diese Daten stehen anschliessend in der zentralen Datenbank für die Dimensionierung von Neuanlagen zur Verfügung.

Handling-System für Plasma-Cleaner

Diplomand	Robert Dubroja
Referent	Elmar Grabher
Korreferent	Georg Held
Auftraggeber	UCP Processing AG, Balzers (FL)

Die Firma UCP (ehemals Sparte der Balzers AG) produziert Plasma-Reinigungsanlagen für die Halbleiter-Industrie. Das Pasma-Cleaning wird in der Computerchip-Herstellung angewendet um bei hohen Stückzahlen niedrigere Ausschussquoten (1-stelliger PPM-Bereich*) zu erreichen.
Die LFC060S ist eine Plasma-Reinigungsanlage mit automatischer Beladestation (Handler). Beim bestehenden Handling-Konzept gibt es jedoch konzeptbedingte Tot-Zeiten, welche sich negativ auf den Gesamtdurchsatz der Anlage auswirken.
Es sollen neue Handling-Möglichkeiten aufgezeigt werden, welche ein kontinuierliches Beladen ermöglichen ohne die bisherigen Vorteile zu verbauen. Ein diesbezügliches Pflichtenheft ist zu erstellen. Die verschiedenen Konzepte sind miteinander zu vergleichen und zu bewerten. Am Ende dieser Diplomarbeit soll sich die Lösung herauskristallisieren, welche bezüglich Wirtschaftlichkeit und Zuverlässlichkeit die besten Voraussetzungen bietet.

(* PPM = Parts per Million)

Konstruktion eines Werkstückspannsystems für das universelle Dreher-Messzentrum TWINNER

Diplomand	Markus Forster
Referent	Rolf Gruber
Korreferent	Hans Engi
Auftraggeber	Messtechnik AG, Triesen

Die Messtechnik AG ist ein Unternehmen welches in der taktilen sowie in der optischen Längenmesstechnik tätig ist. Es werden hauptsächlich Sondermessmittel für die Automobilindustrie, sowie für deren Zulieferer, hergestellt. Zusätzlich hat die Firma Messtechnik AG noch Standardmessmittel. Ein solches Messmittel ist der TWINNER. Er ersetzt konventionelle Handmessmittel wie Messschieber, Rachenlehren, Grenzlehrdorne etc. Auf ihm können alle Drehteile gemessen werden die mit Zentrierspitzen aufgenommen werden können.
In dieser Diplomarbeit geht es nun darum ein neues Werkstückspannsystem für den TWINNER zu entwickeln, damit man auch rohrförmige Teile oder Centerlessteile messen kann. Die bereits vorhandenen Messmodule (Längen-, Durchmesser-, Planlauf-Modul) müssen ohne irgendwelche Anpassungen verwendet werden können. Das Spannsystem soll so gestaltet werden, dass auch Innenmessungen durchgeführt werden können.

Einstellvorrichtung für Schnittwechselteile (SWT)

Diplomand	Admir Gazic
Referent:	Peter Wettstein
Korreferent	Hans Engi
Auftraggeber	Freymatic AG, Felsberg

Die Firma FREYMATIC AG stellt Produktionsanlagen und Maschinen für die Ziegeleiindustrie her. Innerhalb ihres Produktions-Programms bietet sie Schneidanlagen für Tonstränge an. Dabei ist die Mehrfach Schneidanlage «Multicut» gut im Markt eingeführt und hat sich bewährt. Um bei zukünftigen Anlagen eine nahezu kontinuierliche Schneidabstandverstellung zu garantieren, wurden die «Multicut» Schnittwechselteile so konstruiert, dass sie auf ein variables Schnittmaß eingestellt werden können. Damit die Stillstandszeiten der Schneidanlage auf ein Minimum reduziert werden, soll der Einstellprozess ausserhalb der Maschine erfolgen. Die Voreinstellung muss jedoch so genau sein, +-0.1mm, dass die geforderte Schnittqualität ohne nachstellen prozesssicher erfolgt. Im Rahmen der Diplomarbeit ist für den Einstellvorgang der Schnittwechselteile zur Mehrfachstrangscheidanlage «Multicut» der Firma FREYMATIC AG eine Einstellvorrichtung zu konstruieren. Diese Vorrichtung soll den Betreiber der Anlage befähigen, die Schnittwechselteile ausserhalb der Anlage einzustellen. Nach der Ausarbeitung der verschiedenen Konzepte wird mit der Firma FREYMATIC AG zusammen die optimale Variante gewählt. Danach wird die Konstruktion ausgelegt und auf dem CAD realisiert. Eine Betriebsanleitung der konstruierten Einstellvorrichtung rundet die Diplomarbeit ab.

Entwickeln kosteneffizienter Randleisten bei einem Reaktor-Prozess

Diplomand	Andreas Mark
Referent	Peter Wettstein
Korreferent	Hans Engi
Auftraggeber	OC Oerlikon Balzers Coatings

Die Firma OC Oerlikon Solar in Trübbach entwickelt Anlagen zur Herstellung von Dünnschicht-Solarmodulen.
Während des Beschichtungsvorgangs wird auf ein Glas eine ZnO-Schicht aufgebracht. Dass dabei zusätzlich zum Glas alle anderen im Reaktor befindlichen Teile mitbeschichtet werden lässt sich nicht vermeiden. Besonders die um das Glas herum montierten Randleisten werden stark beschichtet und müssen deshalb von Zeit zu Zeit gereinigt werden. Während dieses Reinigungszyklus steht die Anlage still. Dies hat direkte Auswirkungen auf die Herstellkosten des einzelnen Glases.
Im Rahmen der Diplomarbeit werden die physikalischen Vorgänge des Beschichtungsvorgangs untersucht. Unter Anwendung der gewonnenen Erkenntnis eine ist kosteneffiziente Randleiste ausgearbeitet worden.

Rollreibung an Lenksäulen

Diplomand	Rainer Schwendener
Referent	Christian Gloor
Korreferent	Elmar Grabher
Auftraggeber	Thyssen Krupp Presta, Eschen

Die Fa. Thyssen Krupp Presta in Eschen ist einer der führenden Hersteller für Lenksäulen in der Automobilindustrie. Diese Lenksäulen bestehen aus der Welle, auf der das Lenkrad angebracht wird und dem Führungskasten, welcher eine Blechkonstruktion oder ein Alugguss-Bauteil ist. Die Verbindung dieser beiden Bauteile besteht aus zwei vorgespannten Schrägkugellagern. Für diese Lenksäulen hat die Fa. Presta bei einem führenden Lagerhersteller die Entwicklung neuer Schrägkugellager in Auftrag gegeben, welche die alten Lager ersetzen sollen.
Der Auftrag besteht nun in der Untersuchung der verschiedenen Einflussgrössen auf die Kugellager in Bezug auf Form- und Lagetoleranzen, Winkelfehler beim Einbau und Ungeradheit der Welle auf die Rollreibung der Lager an der Lenksäule. Da sich die Unrundheit der Lagersitze als größter Einflussparameter erwies, wurden in dieser Richtung weitere Untersuchungen angestellt.

Telekommunikation und Informatik

Studienleitung
Prof. Dr. Rolf Hofstetter

Informationssystem mit Sprachdurchsagen basierend auf Asterisk

Diplomanden	André Beck, Corinne Ehrsam
Referent	Prof. Bruno Wenk
Korreferent	Matthias Meierhöfer
Auftraggeber	Swisscom Innovations, Bern

In dieser Diplomarbeit wurde ein Informationssystem mit Sprachdurchsagen basierend auf Asterisk, einer Open Source Voice-over-IP-Telefonvermittlungsanlage (TVA, PBX), realisiert. Als Anwendungsbeispiel für das Informationssystem dienen Sprachdurchsagen an den Haltestellen eines Verkehrsbetriebs.
Das realisierte Demosystem umfasst zwei Leitstellen, die aufgezeichnete oder spontane Sprachmitteilungen über ausgewählte Lautsprecher(gruppen) an die Fahrgäste weitergeben können. Die Mitteilungen können auch in Textform eingegeben werden, sie werden dann mit einer Text-To-Speech-Funktion in Sprache umgewandelt. Damit nicht mehrere Leitstellen gleichzeitig auf dieselbe Lautsprechergruppe zugreifen, wird deren Belegung auf den Leitstellen angezeigt.
Mittels Knopfdruck an der Haltestelle oder via Telefon können die Fahrgäste allfällig verpasste Durchsagen jederzeit abhören.

Personalisierbares Webportal basierend auf Ajax

Diplomanden	Beat Besmer, Mario Vogler
Referent	Prof. Dr. Rolf Hofstetter
Korreferent	Daniel Kyburz
Auftraggeber	Galliard Research & Engineering, Untervaz

Wir befinden uns im Zeitalter der Information. Das Internet bietet uns Zugang zu einer täglich grösser werdenden Fülle an Diensten und Informationen. Die Diplomarbeit «personalisierbares Webportal basierend auf Ajax» ist eine auf der Technik Ajax gestützte Informationsplattform, welche verschiedenste Daten übersichtlich aufbereitet und Webdienste komfortabel auf einer Seite zusammenfasst.
Der Benutzer erhält einen Überblick über seine wichtigsten Daten und kann das Portal zugleich als interaktives Sprungbrett zu den wichtigsten Ressourcen im Internet nutzen (Websuche, Wikipedia, Fahrplan, Email, SMS usw.). Durch den modularen Aufbau, kann das Webportal an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst und für kommende Anwendungen ausgebaut werden.
Jeder Benutzer kann seine Module individuell personalisieren. Durch die Ajax-Technik ist das Portal sehr benutzerfreundlich und bietet einen hohen Komfort.

GPS-Aiding with Predicted Orbits, Decoder to receive Data and NMEA/UBX to Google Earth Interface

Diplomanden	Peider Felix, Christoph Näf
Referent	Prof. Jean-Marie Zogg
Korreferent	Thomas Nigg
Auftraggeber	?-blox, Thalwil

GPS-Aiding befasst sich mit den Problemen der Aufstartzeiten und Positionsabweichungen von GPS Empfängern nach einer längeren offline Zeit. Bisherige Aidingverfahren (z. B. A-GPS) können die Erwartungen nicht erfüllen. Ein neuer Ansatz beruht auf vorausberechneten Satellitenbahnen (Orbits), welche lokal auf dem GPS Empfänger gespeichert werden. Diese Diplomarbeit gliedert sich in drei Teilaufgaben.

- Softwareapplikation für Windows Mobile Geräte, welche die berechneten Daten von einem Webserver herunter lädt und diese auf dem GPS Empfänger speichert.
- Ausführliche Tests der TTFF (Time to First Fix) sowie der Positionsgenauigkeit an drei verschiedenen GPS Modulen (µ-blox, SiRF und GlobalLocate), welche einen ähnlichen Aiding Ansatz verfolgen.
- Softwareapplikation als Interface, um die vom GPS Empfänger ermittelte Position im Google Earth darzustellen.

Die Software wurde mittels Java (J2ME, J2SE) entwickelt.

Kongressmanagementsoftware e-vent als Webservice-Lösung

Diplomanden	Fabrice Manhart, Renato Mareischen
Referent	Prof. Dr. Bruno Studer
Korreferent	Demian Marty
Auftraggeber	Barandun Engineering AG, Thusis

Die Firma Barandun Engineering AG hat eine bewährte und erfolgreiche Softwarelösung (auf VB6- und MS SQL-Basis) für die Organisation und Administration von Kongressen entwickelt. Da die Software fortlaufend erweitert und ausgebaut wurde, ist es mit der Zeit schwierig geworden, die Software zu überblicken und noch weiter auszubauen. Deshalb soll das Produkt als Webservice im Rahmen einer SOA-Architektur (Service-oriented Architecture) angeboten werden. Vorteilhaft an einer SOA-Architektur ist, dass die Eigenschaften einer verteilten Architektur und die Eigenschaften einer objektorientierten Architektur zusammenfliessen.
In dieser Diplomarbeit wurden verschiedene webbasierte Technologien, welche eine serviceorientierte Architektur umsetzen, evaluiert. Für das neue, SOA-basierte e-vento wurden das Software- (Analyse und Design) und Sicherheitskonzept ausgearbeitet und schliesslich ausgewählte Module als Webservice-Lösung realisiert.

Automatisierte Sicherheitsüberwachung für exigo

Diplomanden	Jonas Imsand, Andreas Oertle
Referent	Merens Decasper
Korreferent	Thomas Schnider
Auftraggeber	exigo, Chur

Ergebnis dieser Diplomarbeit ist eine automatisierte Sicherheitsüberwachung des Datacenters der Fima exigo. Der Sicherheitsverantwortliche des Unternehmens findet die aktuellen Statusinformationen sofort über das entwickelte Webinterface «aBaTsyn» (A better approach to secure your network). aBaTsyn verwendet den Portscanner Nmap und die Vulnerability-Scanner Nessus und Nikto, welche alle als OpenSource Software frei zur Verfügung stehen. Über aBaTsyn können Scanjobs definiert werden, die zur gewünschten Zeit starten. Nach Beendigung des Jobs wird der Betriebsverantwortliche via E-Mail informiert. Die Ergebnisse werden automatisch verarbeitet und im Webinterface zugänglich gemacht. Eine weitere wichtige Komponente ist das SecMail-Tracking, das eingehende Emails verschiedener Security Mailing-Lists nach definierten Inhalten durchsucht und die wichtigen Emails an eine definierte Email-Adresse weiterleitet.
Dank aBaTsyn müssen sich die exigo Mitarbeiter nicht mehr manuell um die Sicherheitsüberwachung kümmern. Ausserdem ist es ihnen jederzeit möglich, sich einen Überblick über die Sicherheit der Server zu verschaffen.

Automatische Domain-Anmeldung/Reservierung

Diplomanden	Rolf Hefti, Lukas Stadler, Ueli Wolfisberg
Referent	Merens Decasper
Korreferent	Thomas Schnider
Auftraggeber	exigo, Chur

In dieser Diplomarbeit wird eine automatische Domain-Registrierung für das webbasierte Kundenportal exigate der Firma exigo erarbeitet. Domains können nun direkt über exigate weltweit registriert werden, ohne zusätzliche Registrierung bei SWITCH.
Für die automatische Domain-Registrierung zwischen exigo und SWITCH, sind E-Mails mit integriertem XML-Code (XFORMs) verantwortlich. Es werden XFORM-Anträge an SWITCH gesendet, worauf nach einer geringen Bearbeitungszeit Response-Mails erfolgen. Diese werden gefiltert und die benötigten Informationen per E-Mail an den Benutzer transferiert. Die Implementation basiert auf PHP und MySQL.
Durch die Realisierung der neuen Funktionen konnte exigate optimiert werden. Daraus ziehen die Vertragspartner, welche die Web-Services von exigo über exigate einrichten sowie administrieren, grossen Nutzen.

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
Ringstrasse/Pulvermühlestrasse 57
CH-7004 Chur

Tel. +41 (0)81 286 24 24
Fax +41 (0)81 286 24 00

hochschule@fh-htwchur.ch
www.fh-htwchur.ch