

Keine Angst vor Dienstleistern

Dr. Irmgard Siebert

98. Bibliothekartag
Erfurt, 03.06.2009



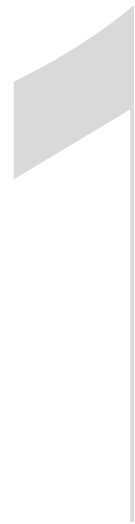
UNIVERSITÄTS- UND
LANDESBIBLIOTHEK
DÜSSELDORF

INHALT

1. Dienstleister sind „anhänglich“
2. Dienstleister sind unentbehrlich
3. Einsatzbereiche in der ULB Düsseldorf
4. Fokus Erwerbung
5. Fokus Digitalisierung
6. Fokus Personalentwicklung
7. Fokus Öffentlichkeitsarbeit: Die Form folgt der Haltung
8. Erfolgsbedingungen
9. Fazit



DIENSTLEISTER SIND „ANHÄNGLICH“



DIENSTLEISTER ...

- kosten Geld
- kosten Zeit
- machen abhängig
- wollen immer mehr (verkaufen)



DIENTLEISTER SIND UNENTBEHRLICH



DIENSTLEISTER ...

- fördern Innovationen
- tragen zur Rationalisierung (Wirtschaftlichkeit) bei
- kompensieren fehlendes eigenes Know-how
- helfen Komplexität zu bewältigen / zu reduzieren
- ermöglichen Konzentration auf Kernprozesse
- erweitern den Blickwinkel
- haben gute Ideen



EINSATZBEREICHE IN DER ULB DÜSSELDORF



EINSATZBEREICHE

- Erwerbung
- Digitalisierung
- Personalentwicklung
- Öffentlichkeitsarbeit



FOKUS ERWERBUNG



<< Im Durchschnitt aller Informationen, die die Bibliothek einkauft, liegen die **Bearbeitungskosten** in der Größenordnung der Einkaufskosten. Bei vielen Büchern und Zeitschriften, die die Bibliothek in großen Mengen einkaufen, sind die Bearbeitungskosten **deutlich höher als die Warenkosten**. Deshalb kann durch **effiziente kooperative Organisation** mehr erwirtschaftet werden als durch **permanenten Druck auf die Margen der Händler**. >>

Adalbert Kirchgäßner, 2000



MONOGRAPHIEN

- Konzentration auf die Zusammenarbeit mit 3 lokalen Buchhändlern (vorher 100, inkl. Antiquariate)
- Gemeinsame Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots
- Buchausstattung durch Lieferanten
(Sicherungsstreifen, Besitzstempel, Einband)
- Beschaffung Grauer Literatur und vergriffener Werke über die drei Buchhändler (nicht direkt)
- Vereinfachung der Konditionen



ERFAHRUNGEN

- Geringerer Managementaufwand (Zahl der Gespräche, „klare Linie“)
- Höhere Transparenz in der Sachbearbeitung z.B. bei Entscheidung für Lieferanten
- Rationalisierung der Sachbearbeitung
- Schnellere Buchdurchlaufzeiten
- Schließung der Einbandstelle
- Größere Transparenz für die Lieferanten
- Höhere Zufriedenheit der Lieferanten
- Stärkung des Vertrauensverhältnisses



ZEITSCHRIFTEN

- Konzentration auf die Zusammenarbeit mit einer Agentur
- Lieferung aller Hefte „regalfertig“ an die Bibliothek
- Vollständige Eingangskontrolle mit eigener Kardexverwaltung durch die Agentur
- Erledigung aller Reklamationen durch die Agentur
- Einspielung der Rechnungsdaten in Aleph
- Keine Lieferung aus Drittländern (Vereinfachung der Zollformalitäten)
- Outsourcing der Einbandarbeiten an einen Buchbinder (inkl. Kollationieren usw.)



ERFAHRUNGEN

- Vereinfachung der Organisationsstrukturen (z. B. Schließung der Einbandstelle)
- Rationalisierung der Arbeit der Zeitschriftenstelle
- Geringerer Managementaufwand (Zahl der Gespräche, „klare Linie“)
- Entlastung / Schließung der Rechnungsstelle
- Optimierung der Nutzungsstatistik (geplant)



FOKUS DIGITALISIERUNG



<< **Wirtschaftlichkeit** im Aufbau und Betrieb digitaler Sammlungen, ihr **Nutzungskomfort** sowie die Nachhaltigkeit der eingesetzten Technologien bilden Schlüsselkriterien, die eine **konkurrenzfähige Strategie** prägen und letztlich die **Attraktivität digitaler Informationsangebote** garantiert. >>

Nagel / semantics, 2009



EINGEKaufTE DIENSTLEISTUNGEN

- Produktionsbereite, wartungsarme maßgeschneiderte Software-Plattform
- Implementierung und Beratungsdienstleistungen
- Workflow, Workflowsteuerung
- Schulungen, Fortbildungen der Mitarbeiter („learning by doing“)
- Qualitätsmanagement



ERFAHRUNGEN

- Überwindung mehrjähriger erfolgloser Projektphase
- Ablösung defizitärer, inkompatibler inhouse Softwarelösungen
- Schneller Aufbau einer Webpräsenz für die digitalen Sammlungen
- Schaffung attraktiver Arbeitsfelder für “katalogisierungsmüde” Bibliothekare und innovative Restauratoren
- Zuverlässige, reibungslose, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Anbieter, auch nach dem Kauf der „Ersteinrichtung”
- Beratungshotline
- Imagesteigerung der ULB: lokal, regional, national
- Steigerung des Selbstwertgefühls (der Mitarbeiter, der ULB)



FOKUS PERSONALENTWICKLUNG



<< Management ist weitgehend **lernbar**. Es ist ein **Beruf** und ein **Handwerk**. Es folgt den selben Regeln der **Professionalität**, wie sie in anderen Berufen bekannt und bewährt sind. **Begabungen sind nützlich**, aber nicht entscheidend. >>

Fredmund Malik, Management. Das A und O des Handwerks, 2005



EINGEKaufTE DIENSTLEISTUNGEN

- Führungsfortbildungen (inhouse)
- Personalauswahl (Assessment-Center-Verfahren)
- Einzelcoaching
- Hotline zu Führungsproblemen (u.a.)
- Team-Workshops
- Organisationsentwicklung



ERFAHRUNGEN

- Integriertes, maßgeschneidertes Fortbildungskonzept (u.a. Führung)
- Alle Führungskräfte sind auf dem gleichen Stand
- Steigerung des „Wir-Gefühls“ der Führungskräfte
- Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt
- Bessere Rückkopplung zu Erfolg-/Problembereichen (im Vergleich zu wechselnden Anbietern)
- Konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung



FOKUS ÖFFENTLICHKEITSARBEIT: DIE FORM FOLGT DER HALTUNG



<< Das **Erscheinungsbild** ist nicht nur das Äußere (...). Es ist **das Eigentliche**.

Man kann nicht existieren, ohne sich zu zeigen– und **wie man sich zeigt,**

so ist man. >>

Ote Aider, 1969



<< Eine **Identität aufzubauen** - unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Limitationen, technisch rasanter Entwicklungsprozesse und gesellschaftlicher Umwälzungen ist **hochkomplex**. Vor allem dann wenn soziokulturelle, ethische und moralische Werte, eine neuartige kompetitive Bildungslandschaft ... sowie bildungspolitische Prozesse auf die Profilierung der Universitätsbibliothek Einfluss nehmen. >>

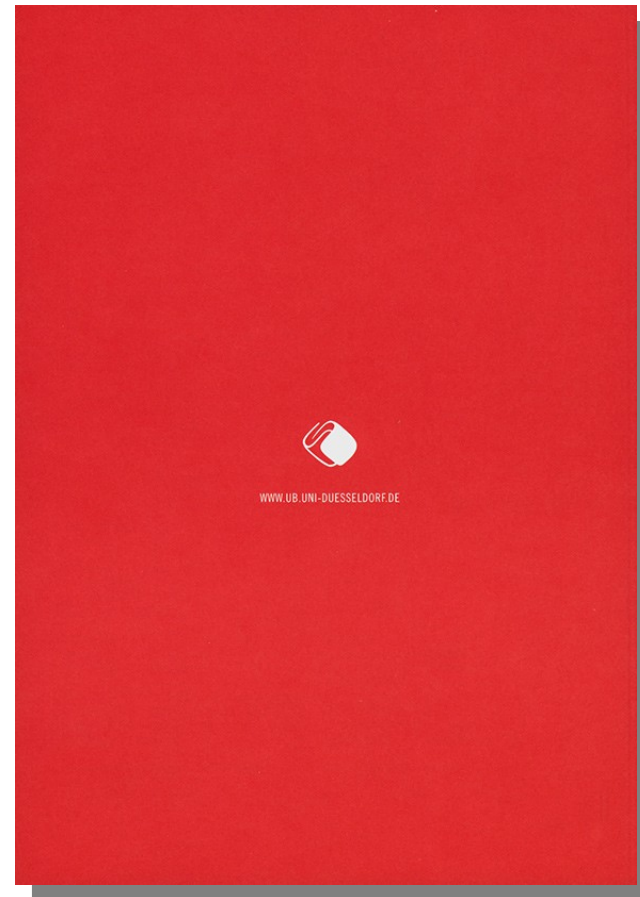
Ansgar Seelen, Designer



JAHRESBERICHT

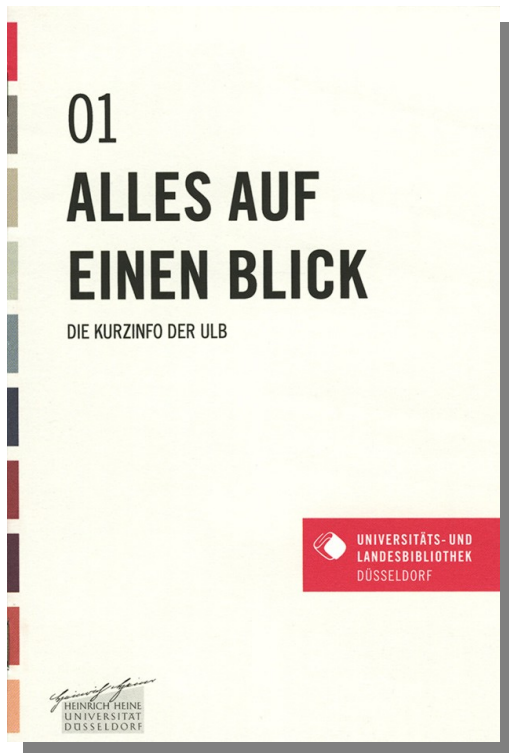


Titel



Rückseite

INFORMATIONSBROSCHÜREN



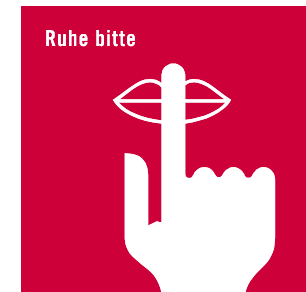
LEITSYSTEM

INFORMATIONSZENTRUM

SERVICEZEITEN

MO-FR 9-20 UHR

SA 9-13 UHR



Piktogramme



PRESSEMAPPE, SCHREIBBLÖCKE, STIFTE



LOGO / WORTBILDMARKE



ERFAHRUNGEN

- Schaffung visueller Repräsentanten unserer Ideen, unserer Haltung, unserer Strategie
- Stabilisiert und steigert unsere Unternehmensidentität
- Steigerung des Selbstwertgefühls der Mitarbeiter, der Einrichtung, des Unterhaltsträgers
- Interessierte, wertschätzende, respektvolle Wahrnehmung durch Kunden, Unterhaltsträger, Sponsoren und Dienstleister
- Professionalisierung, Ästhetisierung des Auftritts der ULB



ERFOLGSBEDINGUNGEN



- Vertrauen, Zuverlässigkeit, Sympathie, Offenheit
- Klare Ziele, Positionierung des Management (Strategie)
- Formalisierte **und** informelle, unkomplizierte Kommunikationsstrukturen
- klare Absprachen, klare Zieldefinition, Flexibilität
- klare Kostenabsprachen
- Vereinbarung von Probephasen
- Schaffung von win-win-Situationen
- Einbeziehung der Mitarbeiter



FAZIT



Corporate Identity

Knowhow-Transfer

Wirtschaftlichkeit

Professionalisierung

Entlastung

Kompetenzerweiterung

Sicherheit

Innovationsförderung

win-win-Situationen

Wettbewerbssteigerung

Rationalisierung

Gemeinsame
Weiterentwicklung





UNIVERSITÄTS- UND
LANDESBIBLIOTHEK
DÜSSELDORF