



Bibliotheken als Kunden:  
Leisten Verbände das Richtige, sind sie  
dazu strukturell auch in der Lage?



## Gliederung

1. Bibliotheken als Kunden? Bibliotheken als Partner!
2. Verbände und Bibliotheken als Partner
3. Richtige Dienstleistungen
4. Richtige Strukturen
5. Wenn Bibliotheken nur noch Kunden sind?

# Bibliotheken als Kunden? Bibliotheken als Partner!

- Kundenbeziehung : Geschäftsmodell, in dem der Verbund als Anbieter den Bibliotheken als Kunden ein fertiges Produkt verkauft
- Partnerbeziehung: Geschäftsmodell, in dem der Verbund die Produkte gemeinsam mit den Bibliotheken aushandelt und mit ihrer Beteiligung entwickelt

# Verbünde und Bibliotheken als Partner

- bestimmen gemeinsam die Ziele und das Dienstleistungsportfolio und die Preise;
- befruchten sich wechselseitig und treiben sich an;
- treten sich auf die Füße und üben Kontrolle aus;
- gewährleisten die Solidarität des Systems, in dem die großen Bibliothekssysteme die kleinen stützen;
- sorgen für ein gleichbleibendes homogenes Service-Level.

# Richtige Dienstleistungen der Verbände

sind Dienstleistungen, die

- lokal ankommen;
- zur Optimierung der Geschäftsprozesse beitragen;
- die Kundenzufriedenheit der Endnutzer erhöhen;
- die Servicequalität steigern.

# Richtige Strukturen von Verbänden 1/1

sind Organisations- und Entscheidungsstrukturen, die

- hinreichend transparent, flexibel und verlässlich sind;
- auf eine Beteiligung und Einbindung der Bibliotheken als Partner setzen;
- eine aktive Mitgestaltung der Bibliotheken beim Dienstleistungsportfolio sichern;

# Richtige Strukturen von Verbänden 1/2

sind Organisations- und Entscheidungsstrukturen, die

- Bibliotheksinteressen sowohl in strategischen Fragen als auch in konkreten Zielsetzungen berücksichtigen;
- vom Know-how und von der Expertise der Anwender profitieren.

# Was kann passieren, wenn Bibliotheken nur noch Kunden sind?

- das partnerschaftliche Modell wird hinfällig
- kommerzielle Anbieter steuern die Produktpalette
- Marktmacht der Monopole bestimmen die Preise
- Spaltung der Bibliothekswelt:  
reich vs. arm = Innovation vs. Stagnation





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!