

95. Deutscher Bibliothekartag in Dresden
Arbeitssitzung Expertengruppe Erwerbung und Bestandsentwicklung
des DBV
21. März 2006

Lieferantenqualität im Spiegel von Anbietern und Bibliotheken

Was erwarten Bibliotheken von ihren Lieferanten?

Dr. Oliver Renn
Leiter Wissenschaftliche Bibliothek
Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG

abcd

Die Aufgaben der Bibliothek eines (forschenden) Unternehmens unterscheiden sich wesentlich von den Aufgaben einer Universitätsbibliothek. Wo diese dem Bestandaufbau, der Vollständigkeit und der dauerhaften Verfügbarkeit des gesammelten und katalogisierten Wissens verpflichtet ist, liegt der Schwerpunkt einer Firmenbibliothek in der „Just-in-time“-Lieferung der (und nur der) notwendigen Informationen, die das Unternehmen benötigt, um Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Die Erwartungshaltung der Kunden einer Firmenbibliothek, die in der Regel die Transformation in die Virtualität (hin zur Digitalen Bibliothek) bereits vollzogen hat, ist dementsprechend eine andere wie auch der Stellenwert der Bibliothek innerhalb des Unternehmens ein anderer ist. Im Zeitalter von Google und eShopping muss eine Firmenbibliothek ihre Aufgaben und damit die Notwendigkeit ihrer Existenz und ihren Nutzen für das Unternehmen täglich neu beweisen. Budgetprobleme angesichts der stetig steigenden Kosten für wissenschaftliche Literatur treffen dabei akademische und Firmenbibliotheken gleichermaßen.

Informationsressourcen als C-Artikel

Klassische Print-Produkte wie Bücher und Zeitschriften haben dabei längst nicht mehr ihren früheren Stellenwert und rechtfertigen nur noch bedingt die Dienstleistung „Bibliothek“ für das Unternehmen. In vielen Bibliotheken von Pharmafirmen werden Bücher und gedruckte Zeitschriften nicht mehr als Informationsressourcen bereitgestellt oder werden, wenn sie doch noch im Dienstleistungsportfolio zu finden sind, oft als C-Artikel betrachtet, wie folgendes Zitat aus der Frankfurter Allgemeinen Zeitung zeigt:

...“Bücher, Abonnements und Loseblattwerke sind aus Einkäufersicht schlicht C-Artikel und sollten sich in der Beschaffung von herkömmlichem Büromaterial nicht unterscheiden. Im Unterschied zu letztgenanntem wird die Beschaffung (...) aber noch geradezu archaisch durchgeführt.“ ...

FAZ, 25. Oktober 2004

Für die Erkenntnis, dass Zeitschriften und Bücher nicht unbedingt Kugelschreibern und Tonerkartuschen gleichzusetzen sind, mag folgendes Zitat stehen:

...“Im Vergleich zum Einkauf anderer Güter lässt sich die Literaturbeschaffung nur bedingt an die Einkaufsabteilung eines Unternehmens delegieren.“ ...

Fachartikel Competence-Site 5. August 2005

Dieser Satz stammt aus einem Artikel des Geschäftsführers von VUB Printmedia, welcher für das Outsourcing dieser Dienstleistungen wirbt.

Die Welt *unserer* Kunden

So wie sich die Welt der Wissenschaftlichen Bibliothek verändert hat, so hat sich auch die Informationswelt unserer Kunden verändert. Im Zeitalter von Google sind Informationen immer nur einige Mausklicks entfernt, eine Antwort auf Fragen erhält man immer. Informationssysteme sind in der Regel dazu da, auftretende Fragen zu beantworten, weniger um das Dazu-Lernen zu fördern oder zu ermöglichen.

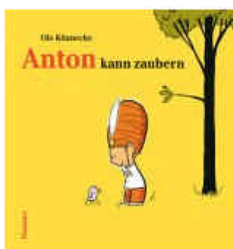
So wie bei Google (kostenlose) Antworten zu finden sind, werden auch von der Bibliothek umfassende Services erwartet, die nichts kosten sollen. Auch hier gilt:



Genauso werden die schnellen Reaktionszeiten von Google erwartet. Amazon-Kunden wissen, dass sie in der Regel ein Buch innerhalb von 24 Stunden erhalten, wenn sie in „8 Stunden und 3 Minuten“ ihre Bestellung absetzen.

Anton kann zaubern

von [Ole Könnecke](#)



Amazon-Preis: **EUR 12,90** Kostenlose Lieferung. [Siehe Details.](#)

Gewöhnlich versandfertig bei Amazon in 24 Stunden.

Sie möchten dieses Produkt am 20. März 2006 geliefert bekommen? Bestellen Sie in den nächsten 8 Stunden und 3 Minuten und wählen Sie **DHL Overnight-Express**. [Siehe Details.](#)

[Alle Angebote](#) ab **EUR 8,90**

[Für Verleger: Erfahren Sie, wie Kunden in diesem Buch suchen können.](#)

[Größeres Bild](#)

Kategorie(n): [Kinder- & Jugendbücher](#)

 **Innenansichten:** [Werfen Sie einen Blick](#) ins Buch (pdf)!

Erwartungen an unsere Lieferanten (und/oder Produzenten)

Die Erwartungen an die Lieferanten (wobei in vielen Fällen auch direkt mit dem Produzenten verhandelt wird) stellen sich dementsprechend wie folgt anspruchsvoll und provokativ dar:

- „Just-in-time“-Lieferung
- Höchste Flexibilität
- Niedrigste Reaktionszeiten
- Leistungsfähigkeit der Plattformen für Recherche und Bestellung
- Expertenwissen
- Systemintegration
- Innovative „24/7/365“-Services
- Mehrwert für die Bibliothek, für das Unternehmen (durch Outsourcing)
- Rationalisierung durch Bündelung
- Vertiefte Kenntnis der Kundenwelt
- Fehlerfreies Arbeiten
- Wissen um alternative Wege zum Ziel

Einflussfaktoren auf die Qualität von Zulieferer-Abnehmer-Beziehungen (B2B)

Die entscheidenden Faktoren für ein optimales Verhältnis Lieferant-Kunde sind einer Studie der Unternehmensberatung Droege & Com. AG entnommen und können auch für das Verhältnis einer Firmenbibliothek zu ihren Lieferanten gelten:

- Kommunikation
- Flexibilität
- Relative Abhängigkeit
- Ökonomische Vorteile
- Konfliktmanagement

Quelle: Droege & Com. AG, Unternehmensberatung

Was erwartet die Wissenschaftliche Bibliothek von ihren Lieferanten?

Zusammenfassend seien folgende Thesen formuliert, die diskussionsfördernd zugespitzt sind:

Warum outsourcen, wenn wir es selbst besser und günstiger machen können?

Warum outsourcen, wenn es länger dauert, mehr kostet und wenn nachbearbeitet werden muss?

Fazit: Der Lieferant, die Agentur muss schneller, effektiver, effizienter sein, mehr wissen, mehr können ...