



Technische Hochschule
Ingolstadt
Business School

*Zukunft in
Bewegung*

Bibliothek – Quo vadis?

106. Bibliothekartag

Prof. Dr. Rock

Frankfurt, Juni 2017





Die Person

- Studium der Betriebswirtschaftslehre in Mannheim
- Betriebsleiter im großflächigen Einzelhandel
- Unternehmensberater
- Promotion an der TU München
- Professor für Handelslogistik und –management an der Technischen Hochschule Ingolstadt (THI)

Die Hochschule

- Seit Juni 2013 Technische Hochschule
- 18 Bachelor- und 11 Masterprogramme
- Ca. 5.300 Studierende (Stand WS 16/17), davon ca. 300 in den Handelsstudiengängen

Das „Hobby“

- Selbständiger Unternehmensberater, insb. Wertschöpfungsmanagement

Was erwartet Sie?

Inhaltsübersicht



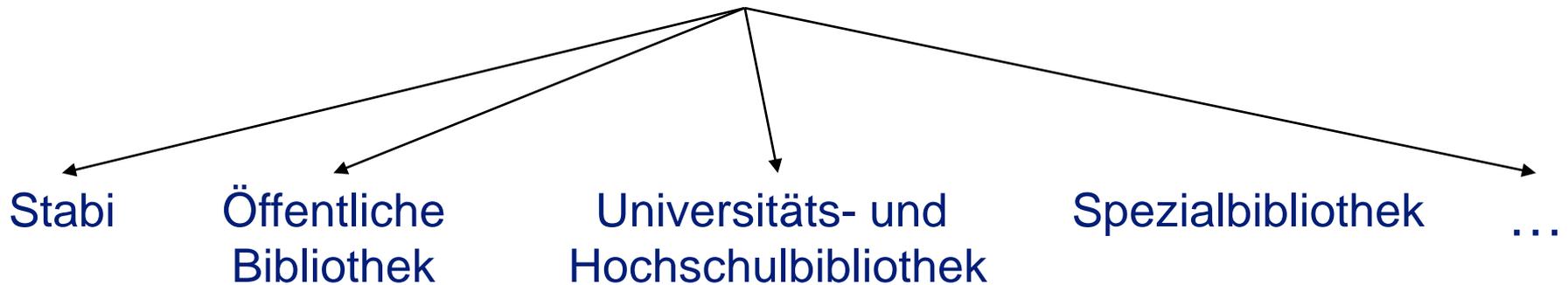
- Thesen als Startpunkt
- Bibliothek ist nicht gleich Bibliothek
- Leistungen der Bibliotheken, Kunden und deren Nutzen
- „Heile Welt“ der Bibliotheken in Gefahr?
- Handlungsoption



- **Die Wettbewerber sind als solche nicht bewusst oder werden als solche nicht erkannt, was zu einer Kannibalisierung der Kundenzahl führt.**
- **Wer die Digitalisierung verschläft, ist mittelfristig nicht wettbewerbsfähig.**
- **Wer seine Kunden, deren Wünsche und die Bedeutung der Wünsche aus Kundensicht, die Herausforderungen und Chancen des sich abzeichnenden Wandels nicht kennt bzw. erkennt, manövriert sich selbst aus dem Markt.**

Realität oder Zeitverschwendung hinsichtlich der Auseinandersetzung mit den Hintergründen?

Arten von Bibliotheken



**Anzahl Kunden
(aktiv/ passiv)**

Öffnungszeiten

Serviceangebote

**Anzahl Publikationen
(gedruckt/ digital)**

**Infrastrukturelle
Ausstattung**

**Ressourcen
(finanziell/ personell/
Know How/ ...)**

Abläufe/ Prozesse

Gewinnung neuer Kunden

Beispiele



Welche Leistungen bieten Sie?

Welche Produkte/ Dienstleistungen bieten Sie an?

Wie sind die dahinter liegenden Prozesse gestaltet?

Interner
Kunde

Externer
Kunde

Interner
Kunde

Externer
Kunde

**Sind Ihnen diese bewusst bzw.
haben Sie diese dokumentiert?**

Der Kunde, das unbekannte Wesen!



Was wäre unser Leben so schön, ohne den „Störfaktor“ Kunde!



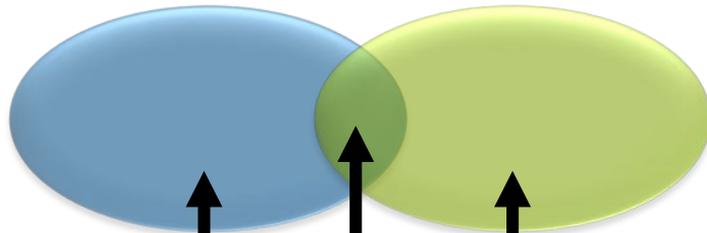
Leistungserstellung und Kundenwunsch



... zwei unbekannte Welten treffen aufeinander.

Ist

Leistung der Bibliothek Kundenwunsch



Leistungen, denen kein Kundennutzen gegenüber steht
= unnötige Kosten

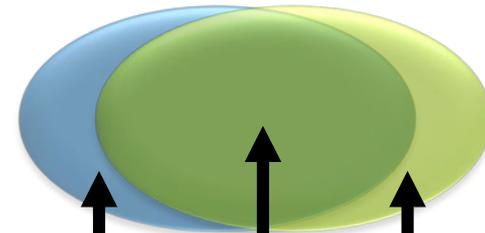
Unerfüllte Kundenwünsche
= Enttäuschung

„Alle sind glücklich???“

Sind sie das wirklich???

Soll

Leistung der Bibliothek Kundenwunsch



Leistungen, denen kein Kundennutzen gegenüber steht

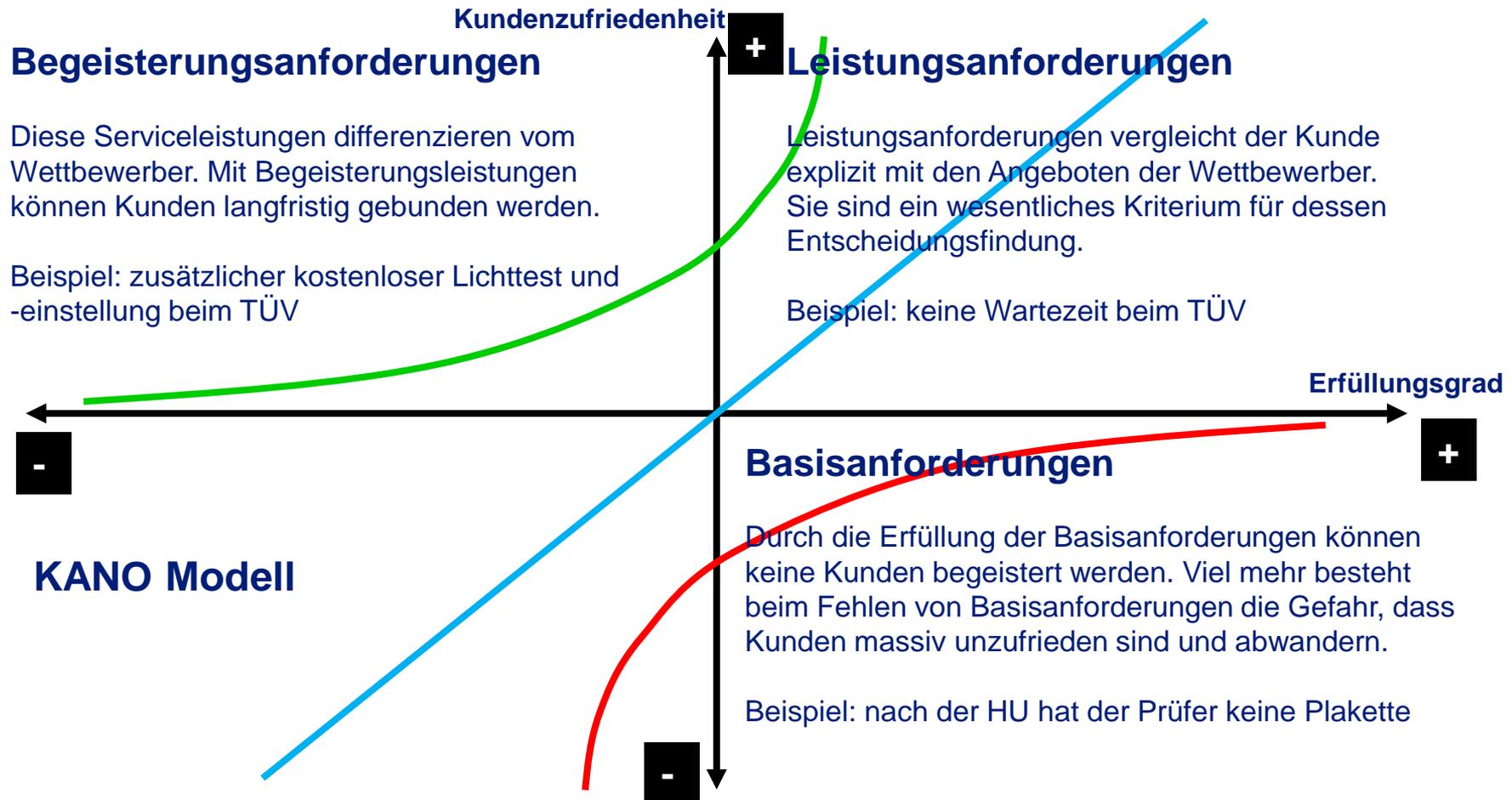
Unerfüllte Kundenwünsche

„Alle sind glücklich“

Kennen Sie den Kundennutzen? Wie wertet der Kunde Ihr Engagement?



Viele glauben zu wissen, was der Kunde will ...



„Heile Welt“ der Bibliotheken in Gefahr? (I)



Branchenstrukturanalyse nach Michael E. Porter, „Fünf-Kräfte-Modell“ (Five Forces)

Grundgedanke:

Die Attraktivität eines Marktes wird primär durch dessen Marktstruktur bestimmt, die wiederum das strategische Verhalten der Marktbegleiter und damit deren Wettbewerbsstrategie beeinflusst, welche wiederum den Markterfolg determiniert.

Vgl. Michael E. Porter: Wettbewerbsvorteile, 5. Aufl., Frankfurt 1999, S. 25 ff.



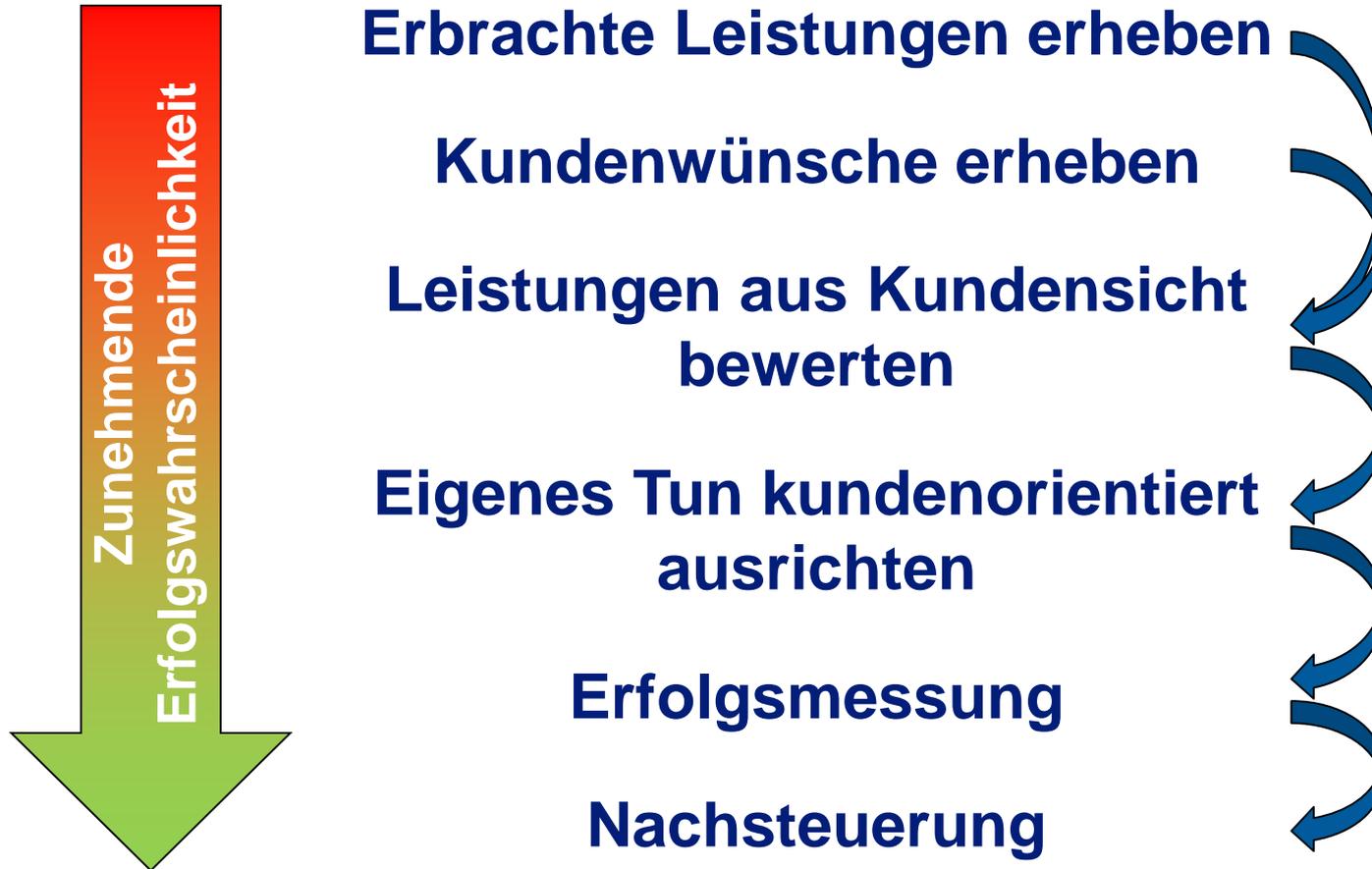


Das haben wir noch nie so gemacht.

**Das haben wir schon immer so
gemacht.**

Das geht bei uns nicht, weil ...

**Zeit und Energie in Überlegungen
investieren, damit etwas funktioniert!**





- **Die Wettbewerber sind als solche nicht bewusst oder werden als solche nicht erkannt, was zu einer Kannibalisierung der Kundenzahl führt.**
- **Wer die Digitalisierung verschläft, ist mittelfristig nicht wettbewerbsfähig.**
- **Wer seine Kunden, deren Wünsche und die Bedeutung der Wünsche aus Kundensicht, die Herausforderungen und Chancen des sich abzeichnenden Wandels nicht kennt bzw. erkennt, manövriert sich selbst aus dem Markt.**

Die Missachtung eines jeden einzelnen Aspekts liefert einen Baustein für das eigene Grab!

Oder lohnt sich eine weitergehendere, intensivere Auseinandersetzung mit den aufgezeigten Aspekten vielleicht doch?

**... oder die Chance für einen qualifizierten
Relaunch der Bibliotheken?**



- **Fragen?**
- **Aufsatzpunkt für die
Diskussionsgruppen?**