

## **Bibliothek: Deutsche Zentralbibliothek für Medizin**

### **Interviewpartner: Ulrich Korwitz (Direktion)**

Y) Die erste Frage ist ja schon beantwortet gewesen [s. Mail-Anhang]. Die zweite Frage im Prinzip ja auch aber gibt es wirklich auch festgeschriebene Ziele, die die hinterlegt sind für das Berichtswesen?

K) Muss ich gerade überlegen. Wir haben jetzt in der Zielsetzung der Bibliothek natürlich für den Bereich der jetzt noch Dezernatsverwaltung – späterer Bereich Querschnittsverwaltung – haben wir ein Ziel. Also die Ziele der Bibliothek sind runterberochen auf die Dezernatsziele und bei den Dezernatszielen ist sicherlich ein Ziel dabei, dass das Berichtswesen erstellt wird, um diese Ziele die da stehen - nämlich Transparenz zu schaffen für die ganze Bibliothek – erreicht werden. Also das ist im Zielkatalog der ZB Med enthalten ja. Und auch die BSC als Frühwarnsystem. Wenn man merkt, da läuft etwas aus dem Ruder, dann muss man sagen, was ist hier los. Zum Beispiel die Zahl der Fortbildungstage wird immer geringer dann gibt es ja mehrere Möglichkeiten. Es gibt einmal die Möglichkeit zu sagen: ja es haben alle schon die Fortbildung gemacht. Das ist bei uns jetzt fast auch der Fall. Wir waren jahrelang in Nordrheinwestfalen an erster Stelle bei den Fortbildungstagen. Aber jetzt hat es nachgelassen. Es gibt ja auch nicht mehr so viel Neues. Oder was schlimmer wäre die Motivation der Leute hat nachgelassen. Oder die Leute sind auch etwas anderes konzentriert. Zum Beispiel im letzten Jahr war ja Evaluation bei uns und da haben sich alle darauf konzentriert, dass wir eine vernünftige Evaluation abliefern und alle andere musste zurückstehen. Also muss man dann immer sehen was die Zahl allein – was bedeutet die. Insofern ist das ein Frühwarnsystem diese Berichte aber auf der anderen Seite hängen immer viele Gründe dran, die man erkennen muss dann. Das ist ja viel bei der Kindererziehung, wo man dann sagt warum ist der heute so bockig, da kann es ja dann mehrere Gründe geben.

Y) Es ist ja auch wichtig, dass nach den Hintergründen von Zahlen gefragt wird.

K) Muss man. Die Zahl allein sagt gar nichts aus. Da können Sie gar nichts mit machen. Zum Beispiel, also beispielsweise bin ich in Island gewesen in Urlaub. Dann war mir bekannt, Island ist das Land mit den meisten unehelichen Geburten. Immer schon gewesen. Dann habe ich mal gefragt und dann sagte mir ein Isländer: Ja, das ist ganz einfach wir bekommen einfach mehr Sozialleistungen, wenn wir nicht heiraten für das Kind. Insofern muss man die Zahl immer hinterfragen.

Y) Wenn Sie sagen, dass es für die Entscheidungsfindung unerlässlich ist. Wie genau geht das Berichtswesen in den Entscheidungsprozess mit ein?

K) Das sind natürlich vorwiegend die Zahlen, die ich sehe z. B. ich sehe wie ein Wirtschaftsunternehmen wie viel Bestellungen wir bekommen haben. Wie bekommen am Tag immer noch fast 1.000 Bestellungen für Literaturlieferungen – das meiste in Deutschland. Von der Medizin wird immer noch viel gebraucht, trotz der Urheberrechtsgeschichte, die sich ja nun negativ ausgewirkt hat. Früher hatten wir 2.500. Und wenn man dann sieht eben es geht runter, dann muss man sich sofort fragen, was ist los. Insofern ist das also wichtig, dass ich jeden Tag gucke. Auf einmal z. B. die Zahl der Bestellungen der gewerblichen Kunden nimmt plötzlich ab. Dann laufe ich los und frage in der Abteilungen was ist denn da los. Dann kommt draus irgendein Kund bestellt nicht mehr. Dann hat das vielleicht viele Gründe. Dann ruft man da an und fragt: was ist denn los. Ja, wir haben Stellenstopp oder wir haben Forschungsstopp oder wir sind mit Ihnen unzufrieden. Also das dient

dann dazu auch rauszufinden, ob man was machen kann. Oder meinetwegen wir sind jetzt zu einem Konkurrenten, weil der liefert schneller. Dann muss man sagen was machen wir jetzt. Wie viel ist uns der Kunde wert. Ändern wir was oder tun wir mit dem was Besonderes. Sie merken, das hat schon direkte Auswirkungen. Manchmal kann man sofort was tun und muss man auch. Weil wir sind da ja auch in einem Bereich auch ja fast wirtschaftlich arbeitet. Deshalb müssen wir da dann schnell was tun. In anderen Bereichen wo wir z. B. nur alle zwei Jahr eine Erhebung machen. Zum Beispiel die Zufriedenheit der Mitarbeiter als Schulnote, die steht ja dort drin. Wenn die sich plötzlich um 0,2 nach unten bewegt, dann muss man erstmal erklärender Weise herausfinden, was ist den los. Sind die Leute verunsichert oder hat es Ärger gegeben. Oder läuft die Kommunikation nicht so gut. Was kann man tun? Dann macht man Teamtage. Wir machen also vier mal im Jahr Teamtage, wo sich die Teams vorstellen was arbeiten die und dann berichten sie über ihre Arbeit und was sie für andere tun und was sie für sich selber tun, damit das ganze eine organische Sache ist. Ich berichte über neue Entwicklungen. Wir machen jetzt eine neue Strategie für die Bibliothek und eine ganz große Marketingstudie dann berichte ich darüber damit da eine Kommunikation stattfindet. Dann sind die Leute auch einfach zufriedener. Das wirkt sich dann aus durch einfache Zahl – nämlich 0,2 besser oder schlechter. Außerdem haben wir ja auch Kennzahlen, die wir in unserem Programmbudget abliefern. Unser Programmbudget beinhaltet einen Textteil, einen Zahlenteil. In dem Zahlenteil steht wie viel Geld wir für welche Leistung brauchen. Im übernächsten Jahr oder im nächsten Jahr. Und dann muss man eben sehen ob die Kennzahlen erreicht werden. Wenn die nicht erreicht werden – das sieht man ja im Laufe des Jahres ja schon ungefähr können die erreicht werden - dann muss man fragen, was ist los. Kann ja z. B. sein die Bearbeitungsgeschwindigkeit bei den bearbeiteten Büchern und Zeitschriften hat nachgelassen. Das kann personelle Gründe haben, es kann Langzeitkranke geben. Es kann sein das eine Agentur nicht schnell genug liefert. Ne, das passt jetzt nicht, weil es ja um die Arbeitsgeschwindigkeit im Hause geht. Das sind dann aber Hausprobleme. Da muss man sagen, was ist los. Wir haben jetzt z. B. ein Problem durch eine Stellensperre. Da muss man klar sagen, wenn ich die Leute nicht habe, dann kann ich die Leistung nicht bringen. Das hängt ja miteinander zusammen. Oder Personalausgaben steigen plötzlich stark an, was ist denn da los. Wie kann man da gegensteuern. Wir müssen ja einen ausgeglichenen Haushalt ansteuern. Wir haben Geld und wir müssen Einnahmen erbringen aus den Bestellungen die wir erledigen. Das muss passen zueinander. Also Berichtswesen haben wir immer gehabt, manchmal sind es nur wenige Zahlen, das ich dann frage in der Verwaltung wie sind die Personalausgaben bis Ende des Jahres. Da gibt es plötzlich ein Minus also plötzlich Mehrausgaben. Dann muss ich anderswo sparen. Ich kann nicht ja nicht am Ende des Jahres sagen: Tut mir leid ich habe den Haushalt überschritten. Das geht nicht. Das ist ganz streng. Dann komme ich vor den Landtag. Das muss ich vor den Rechnungsprüfungsausschuss des Landtages. Also das ist ganz gefährlich. Deshalb ist das Berichtswesen für uns unabdingbar. In vielen Dingen, Sie haben ja schon gehört Zufriedenheit, Fortbildungstage, Dokumentenlieferung oder auch Schnelligkeit der Hausbearbeitung. Oder eine Abteilung sagt: ich kann nicht weiter machen weil meine IT nicht funktioniert. Dann muss man da wieder hören, was mit der IT los ist. Dann kommt von denen ein Bericht, wo es dann heißt es klemmt beim Einkauf, weil die Verwaltung das nicht rechtzeitig abgeschickt hat. Also das ist ein großer Regelkreis. Durch Berichte wird das eben etwas manifester. Also das ist jetzt schon sehr im Detail aber Sie merken schon, dass diese Details eigentlich das Fleisch sind von dem wir leben. Es gibt ja tausende Möglichkeiten und Zahlen, dass man sieht die Zahl der Besuche der Bibliothek von ausländischen Gruppen hat nachgelassen. Es kommen z. B. in Kürze 22 schwedische BibliothekareInnen. Dann kommt eine Dame aus Japan, die möchte hier was sehen. Dann muss man sich auch fragen, was ist los. Hat man was Schlechtes abgeliefert oder haben die Leute kein Geld mehr zum Reisen. Das sind ja alles Möglichkeiten. Oder wenn man einen

Kongress veranstaltet, was wir auch in jedem Jahr machen, wenn plötzlich die Zahl der Teilnehmer zurückgeht. Ist das Thema nicht in Ordnung gewesen? Haben die Leute kleine Reisegelder mehr? Ist es zu spät angekündigt worden? Oder wir haben Kongressbesuche, sind also auf Kongressen wo also Mediziner oder auch Agrarwissenschaftler tagen und dann haben wir da einen Stand und da gibt es dann nachher einen Bericht darüber was ist gewesen. Lohnt es sich da noch mal hinzugehen? Oder kam da denn genug Anklang. Oder wenn Anklang kam: Müssen wir unsere Produkte ändern hier im Hause? Hat jemand gesagt: Ist ja schon MEDPILOT aber ich damit nicht richtig suchen, weil das fehlt mir das und das und andere haben das. Das gehört auch dazu. Oder Berichte z. B. geht weit über diese Finanzberichte hinaus – Berichte wo wir dann Untersuchungen machen über die Akzeptanz unserer Portale. Das wir dann wirklich 20 Studenten und 20 Mediziner hinsetzen und sagen: Suchen Sie mal mit MEDPILOT. Und wir beobachten sie dann wie machen die das. Und dann gibt es einen Bericht darüber. Und daraus folgern wir dann welche Features wir neu einbauen müssen welche wir weglassen müssen. Also sie merken schon: überall gibt es Berichte. Die sind nicht immer total stringent also nachdem Motto ein Pack voll Berichte. Aber sie kommen ja an. Sie kommen ja hier an, sie kommen in der Verwaltung an und sie kommen ja auch in den Dezernatsleitungen an, wenn das nicht unbedingt alles nach hier muss. Und die ziehen dann ja Folgerungen. Das sie das Personal anderes einsetzen. Das sie sagen hier muss noch was geschehen. Und dann wird in den Sitzungen des Bibliotheksmanagements also wo dann die Personen drin sind, die die Dezernate leiten und auch die Querschnittsbereiche leiten dann darüber sprechen, wie sich die Bibliothek weiterentwickelt. Da wird gesagt: hier brennt was oder hier müssen wir noch Untersuchungen machen. Da blicken wir nicht durch. Oder auch die Frage: Sollen wir das Personal so oder so einsetzen? Also Berichte sind immer die Grundlage für die Managemententscheidungen. Das ist ein Satz, aber sie haben ja an den Beispielen gesehen, dass es auch konkret ist.

Y) Wenn ich jetzt noch nach der Organisationkommunikation frage – ich habe es von der Managementseite ja schon gehört...

K) Das war das mit den Teamtage. Also wir haben viermal im Jahr haben wir so einen halben Vormittag. Jetzt in Kürze wieder und wenn bei diesen Vormittagen ist das so, dass die verschiedenen Gruppen, die hier arbeiten im Hause sich vorstellen und sagen warum machen sie das, was tun sie genau, was für Aufgaben haben sie da genau. Und weil die anderen Leute das ja nicht wissen – die Poststelle weiß ja nicht was die Katalogisierung genau tut. Und umgedreht auch, dass die dann sagen Donnerwetter, die tun ja auch was. Das bringt bei der Kommunikation was natürlich. Wenn dann eben wenn ich sage was sich strategisch bewegt oder was wir entschieden haben wie wir da vorgehen werden. Oder wo Unsicherheiten sind. Wir werden z. B. zum 1.1.2014 Stiftung. Also rechtlich unabhängig. Das hat für viele Leute natürlich eine beunruhigende Wirkung im ersten Moment, weil die sagen: was ist mit meinem Arbeitsplatz. Das wird natürlich alles geregelt. Hat es anderswo auch schon gegeben – bei der ZBW in Kiel. Die ist ja auch Stiftung geworden und da ist ja keiner entlassen worden. Aber trotzdem haben die Leute da Befürchtungen und dann gibt es da Berichte wie läuft das ab. Offene Kommunikation. Und die Zahlen – das Programmbudget z. B. ist auch verfügbar im Haus.

Y) Für alle Mitarbeiter?

K) Im Haus ja. Da ist das für alle verfügbar. Nach außen hin nicht. Wir geben nicht jede Zahl nach außen. Also was ich Ihnen gegeben habe ist ja auch vertraulicher. Da haben eben auch andere

Bibliotheken Angst bei solchen Dingen, Ihnen da Zahlen zu geben. Nachher steht das irgendwo in der Presse.

Y) Oh, nein – nein das nun wirklich nicht.

K) Naja, ihre Arbeit wird ja auch veröffentlicht. Oder wie geht das.

Y) Soweit ich weiß wird Sie online gestellt soweit ich eine gewisse Note erreiche.

K) Werden Sie denn da die Bibliotheksnamen aufführen oder wie machen Sie das?

Y) die Bibliotheksnamen führe ich auf jeden Fall auf und über das Material verhandle ich mit jeder einzelnen Bibliothek. A was man mir geben möchte. B was ich damit machen kann. Darüber können wir gern später auch noch im Detail reden – über die verschiedenen Optionen.

K) Also für die OE-Kommunikation im Hause auch unabdingbar. Jede Zahl. Zum Beispiel wenn die Zahl der Bestellungen runtergeht, dann wird diskutiert im Hause. Was können wir da tun. Damals als das Urheberrecht geändert werden sollte 2008, da habe ich das auch ganz groß besprochen und gesagt sprecht mit euren Bundestagsabgeordneten. Ich habe das auch gemacht. Geht da hin und sagt das läuft was schief. Hat nicht geholfen aber immerhin war es Transparenz und dann hat man gesehen naja die Zahl geht wirklich runter ok aber man hat vorher was getan. Und nicht etwa man kommt und wird kalt geduscht.

Y Die nächste noch offene Frage wäre die das Berichtswesen hier denn organisiert ist. Dezentral ok, aber wie genau?

K) Ja, es gibt keine komplette Organisation des Berichtswesens. Das ist etwas, was noch durch aus zu regeln wäre. Wir haben eine Abteilung Organisationsentwicklung. Das ist eine Stabsstelle. Später heißt das Querschnittsdienst und da müssen wir nochmal etwas mehr über Kommunikation festlegen also auch über das Berichtswesen festlegen. Also was wir bisher haben sind natürlich Statistiken, die kommen. Bei manchen sage ich auch die brauche ich täglich. Z. B. die Dokumentenlieferstatistik. Die zeige ich Ihnen mal. Da gucke ich jeden Morgen drauf. Das ist hier Bibliothek – Tagestatistik. Da sehen Sie ganze genau welche Bestellung an welchem Tag von welchen Quellen gekommen ist. Da haben wir natürlich auch Monatszusammenfassungen. Das ist jetzt Subito und eigenes. Nicht Fernleihe. Das sind 13.700 gewesen im letzten vollen Monat. Da sehe ich auch was vom Wochenende ist und was an Werktagen ist und wenn es hier dann plötzlich steigt dann gucke ich was ist denn da los. Also einer hat viel bestellt, da sehe ich schon die sind in Not weil damit haben die ja noch am nächsten Morgen zu tun. Da muss man dann steuern und fragt wie sieht's denn aus. Und der Kollege sagt dann z. B. der möchte alles per Fax haben und die haben da kein Faxgerät und dann muss man halt sehen. So Kleinigkeiten manchmal. Oder wenn man sieht das bestimmte Besteller – das hier ist europäische Patentamt z.B. the european Patentoffice – wenn das plötzlich runter geht. Hier sehe ich aber schon, dass bei denen Sommerferienzeit ist. Oder wenn das länger anhält dann rufen wir da an und fragen was denn los ist. Haben wir was falsch gemacht. Beleidigt oder so. Ja, das ist eine Statistik. Eine andere wo dann noch genauer aufgeschlüsselt ist welche Nutzergruppe das gerade bestellt hat z.B. gewerbliche Nutzer, eilig, normal. Und dann kann ich eben fragen was ist los bei euch. Sind wir zu teuer – sind unsere Preise zu hoch. Oder sind die Konkurrenten schneller. Zum Berichtswesen gehört z.B. auch etwas ... bei Subito ... muss ich mal gucken ob ich das jetzt finde. Subito – Statistik über Bibliotheken. Da ist es schon. Da heben wir Juli 2012. Wir haben zu Zeit August. Heute ist der 15. das könnte gerade vorliegen. Da kann ich jetzt hier sehen bei meiner Bibliothek.

Hier recht da sind wir. Hier sehe ich die Bestellungen nach Nutzergruppen. Ich weiß mittlerweile genau was das für Nutzergruppen sind. 18 z .B. ausländische Bibliotheken. Dann sehe ich hier gewerbliche Nutzer und akademische Nutzer und das sind Bibliotheken in Deutschland. Da kann ich erkennen von wem das kommt. Und hier am Schluss kann ich auch sehen wie meine Lieferzeit ist. 10,38 Stunden für eine normale Bestellung. Für eine Eilbestellung 8 Stunden. Früher hatten wir hier mal einen Wert von über 30. Das haben wir eben durch dieses Berichtswesen - das kommt jetzt von extern aber das spielt keine Rolle – kann ich erkennen was ist los da muss was getan werden. Wenn man erst Mal so eine Zahl sieht, denkt man erst Mal ja ist ja normal. 30 Stunden, das könnte ja noch normal sein. Wir haben eine Verpflichtung bei Subito von 72 Stunden und da kamen 30 noch normal vor damals. Aber da haben wir gemerkt, das kann man hier sehen indem man auf andere Bibliotheken geht z.B. BSB in München, was haben die denn für eine Zahl. Dann kann ich also auch sehen, was ist bei denen los. Und dann kann ich bei denen am Schluss auch gucken und sehe die sind noch schneller. Das sieht man dann – die Konkurrenz ist schneller. Und das hat direkte Auswirkungen. Wenn ich eine Zeitschrift als Nutzer bestelle bei Subito, bekomme ich ja angezeigt wer die besitzt. Dann kann ich aussuchen bei wem ich bestelle. Aber die am schnellsten sind, die sind oben. Und der Mensch nimmt immer gern das schnellste und am wenigsten Negativquote haben. Und da sehe ich die BSB steht über uns und da muss ich aufpassen. Also Sie merken, das Berichtswesen wichtig ist. Aber die Organisation, das ist noch nicht ganz so stringent. Bisher geht das noch etwas neben her. Das ist im Rahmen der BSC wo ja einige Dinge ja schon konsequenter berichtet werden wichtig. Obwohl Sie eigentlich viel mehr Kennzahlen brauchen. Z.B. die Sache hier die gucke ich mir einmal im Monat an aber die andere gucke ich mir täglich an. Sie sehen also Berichtswesen gibt es da auch schon lange lange lange. Bei Subito gibt es das seit vielen vielen Jahren. Und ich gucke mir da auch meine Konkurrenten an.

Also Organisation ist bisschen mangelhaft, das ist klar. Da müssen wir im Rahmen der Neuorganisation – wir haben gerade eine Umorganisation im Haus in dieses Schema, das ich gesagt habe - werden wir dann festlegen welche Kennzahlen wir dann im Einzelnen brauchen und wie oft.

Y) Gibt es denn eine zentrale Stelle die das alles organisiert.

K) Nein, noch nicht. Aber die wäre bei OE anzusiedeln bei der Stabstelle OE anzusiedeln. Zurzeit ist das noch etwas wo es nach Anforderungen geht. Ich brauche das dann und das dann. Es gibt eine Stelle die macht diese Quartalsberichte und es gibt eine BSC-Stelle, die auch dann fortlaufend, quartalsmäßig das hier war zum Beispiel der 30.06 die Zahlen liefert. Aber es sind eben nicht alle Zahlen. Ich brauch dann immer noch supplementäre Zahlen. Ich brauch auch plötzlich mal eine neue Zahl, die bisher noch nie da gewesen ist. Das ist nicht so im Griff zu haben so wie ein SAP-System wo alles drin ist auf Dauer. Ich muss aber auch sagen wenn Sie so was haben dann ist es wiederum verwirrend. Sie müssen sie also begrenzen. Auch bei der BSC haben wir uns begrenzt auf 19 Zahlen. Andere haben da 40. Gut das geht auch noch. Aber wenn Sie 200 haben, dann hört es auf. Also ich muss nicht wissen wie viele Briefen täglich rausgegangen sind da unten. Naja gut der Verwaltungsleiter sagt manchmal schon: Ich möchte wissen ob die Leute überhaupt noch genug zu tun haben.

Y) Schon, aber standardmäßig wäre das wohl eher nicht so relevant oder?

K) Nene. Vielleicht das eine nur jeden dritten Monat und das andere jeden Tag. Das hängt ja auch davon ab. Es ist noch nicht voll durch konstruiert. Aber immerhin haben wir Berichtswesen.

Y) Haben ja viele Bibliotheken es redet nur niemand darüber. Leider.

K) Ja, manchen sind die Zahlen ja auch durch aus peinlich und wollen lieber nicht darüber reden.

Y) Ja, ich hatte auch einige Absagen.

K) Das ist wie mit der vergleichenden Bibliotheksstatistik. Wir sind auch nicht immer bei der Bibliotheksstatistik dabei. Das ist auch einfach so, dass die Statistik total missinterpretiert werden kann. Zum Beispiel beim Bestand: zählt das eine Loseblattsammlung mit? Jede Ergänzungslieferung? Oder wie zählt das? Also das ist ganz schwierig. Deshalb habe ich die bei meiner Statistik auch wirklich rausgelassen. Außerdem entsteht auch Neid und Missgunst. Muss man auch mal sagen.

Y) Gibt es denn hier in den einzelnen – ich glaube hier heißt das Dezernate / vier oder 5 – da bin ich mir gerade nicht ganz sicher...

K) Ich kann Ihnen die Dezernatsgliederung mitgeben. Ich weiß nicht ob ich die jetzt ausgedruckt habe. Dann drucke ich die eben aus. Aber was wollten Sie fragen?

Y) Sitzen da dann wieder einzelne Verantwortliche die sich für ihr Dezernat dann darum kümmern, dass das nochmal gebündelt wird an Berichtswesen?

K) Ja, die haben in ihren einzelnen Abteilungen auch Berichtspflicht. Und sagen was sie brauchen. Ich habe natürlich nicht alle Zahlen. Das mache ich nicht. Wenn ich sage, wie entwickelt sich die Fernleihe, dann frage ich die Kollegin, die zuständig ist für das Dezernat und die sagt mir hier ist die Statistik oder Sie können auf den Ordner zugreifen. Manche Sachen brauche ich aber auch nur einmal im Jahr. Also was weiß ich. Ausgaben für Mikrofiche oder so was. Das brauche ich nicht so oft. Aber die haben das natürlich alles. Aber es gibt auch immer wieder Fällt wo es dann heißt: ne die Zahl haben wir noch nie erfasst. Das müssen wir mal machen.

Wir sind ja zwei Bibliotheken im Grunde. Wir haben die ZB Med in Deutschland hier und wir sind auch gleichzeitig Abteilungsbibliothek hier für die UB Medizin. Und die Trennung der beiden Bibliotheksteile – wobei das eine ist 9/10 und das andere 1/10 – also die UB ist klein. Und da kam dann die Frage: wer macht eigentlich was für wen. Und das war dann ein großer Bericht der geschrieben wurde. Das war vorher nicht da. Wir machen Zeitaufschreibung zweimal im Jahr und da wird ermittelt wer arbeitet in welchem Bereich in welchem Maß für wen. Also die Sachen, die haben wir nicht täglich. Es gibt Firmen, da müssen Sie abends bevor Sie gehen noch genau eintragen, was Sie für wen gemacht haben. Aber soweit wollen wir das nicht treiben.

Y) Wie weit geht das denn dann runter? Es gibt in den Dezernaten jemanden der das bündelt und wie weit geht die Zuständigkeit dann da runter? Kann man das einschätzen?

K) Also nicht auf jeden Mitarbeiter. Wir haben da zuständige Teamleitungen oder Teamsprecher heißt das genau. Aber wir haben auch Sachgebietsleitungen und die sammeln die Zahlen für ihr Sachgebiet, geben das weiter und besprechen die mit der Dezernatsleitung. Zwischendrin gibt es schon nochmal Fachgruppen. Also Teams, Fachgruppen und Dezernatsleitungen. Es gibt aber auch kleine Abteilungen, die haben sofort Mitarbeiter – Dezernatsleitung. Die IT zum Beispiel. Die IT, die dann z.B. einen Bericht hat über Ausfallzeiten der IT-Anlagen oder so etwas. Dann kommen die irgendwann und sagen: hier das hat zugenommen unsere Systems sind zu alt – wir brauchen neue

Server. Man glaubt ja vieles aber besser man hat schriftliche Unterlagen. Das macht das Ministerium ja auch so.

Y) Wenn ich hier stehen habe, dass die einzelnen unabhängig voneinander arbeiten. Gibt es da schon einen Standard – was irgendwie gleich oder ähnlich ist? Ist so etwas zu erkennen?

K) Das ist noch nicht ganz aus elaboriert. Das ist genau die Sache die ich eben sagte, dass es noch nie gleichmäßig ist und die Anforderungen noch nicht da sind. Das kommt aber mit der Stiftungsgründung.

Das ist die Dezernatsgliederung. Hier sehen Sie die fünf Dezernate und die Abteilungen und Fachgruppen und da drunter die Teams. Ja, bei der IT gibt es nur zwei drei kleinere Unterabteilungen. Das sind aber insgesamt nur neun Leute. Und dann haben sie noch Stabsstellen, die sind hier oben angesiedelt und dann haben wir hier unten noch die Projekte und wissenschaftlichen Dienst und noch einige Sonderdinge. Da gibt es also überall Berichtswesen aber noch jeden Tag. Die Dokumentenlieferzahlen muss ich wirklich häufig angucken. Aber andere Zahlen brauch ich nicht so oft. Also z.B. Zahl der Fortbildungstage pro Mitarbeiter einmal im Jahr. Da drunter geht es auch nicht. Natürlich könnte man sagen nach einem halben Jahr: ja wieso lässt das denn plötzlich nach. Ok vielleicht wäre ein halbes Jahr auch noch vernünftig. Aber ich kann nicht jeden Tag gucken wie viele Tage dazugekommen sind. Was z.B. auch sehr wichtig ist, sind die Einnahmen. Die Einnahmen werden hier auch jeden Monat genau betrachtet. Denn die müssen ja entsprechend wachsen, sonst muss ich meine Ausgaben zurückfahren. Ich muss immer die Waage behalten. Das geht auch. Aber ich kann nicht sagen: tut mir leid ich habe nicht so hohe Einnahmen gehabt. Dann sagt das Land: tja dann sind sie bankrott. Das geht eben nicht. Das ich bei uns wirklich anders als bei einer Universitätsbibliothek. Wenn die sagen am Jahresende, dass die Säumung gebühren nachlassen haben. Dann sagt man ok die Leute sind besser geworden. Aber ich kann das nicht sagen. Wenn die Einnahmen nicht kommen, dann muss ich anderswo sparen damit der Haushalt stimmt. Ich kriege den Haushalt einmal im Jahr und da kann ich nicht sagen das ich noch was nach brauche. Das geht nicht. Während eine Universitätsbibliothek manchmal zum Kanzler gehen kann und sagt ja ist noch was da? Haben wir Reste? Das geht schon mal. Bei mir nicht. Dann heißt es plötzlich im Dezember da ist noch was da.

Y) Ja, schon – Dezemberfieber.

K) Dann heißt es: Sie haben noch 15.000 für Literatur. Können Sie das noch ausgeben? Da sagt der Direktor immer sofort ja.

Y) Verständlicherweise. Die Frage 4.3 – ob es feste Abläufe gibt, da stand jetzt gar nichts zu.

K) Welche festen Abläufe?

Y) Genau

K) Ach so, da hatte ich die Dame auch gefragt. Ihr fiel aber nicht ein.

Y) Oh.

K) Aber das ist genau das was wir eben besprochen haben, da gibt es noch keine festen Abläufe. Da haben wir noch ein schwarzes Loch. Nicht ganz schwarz – eher ein graues, wo wir noch klarer sagen müssen, wer berichtet wann an wen und in welcher Häufigkeit. Zurzeit geht es so noch. Ganz gut

schon aber wir haben da noch eine Verbesserungsquote von vielleicht 20 – 30% und das ist eben mit den festen Abläufen noch nicht. Deshalb konnte sie auch nichts dazu sagen.

Y) Ok, aber gibt es denn wenigsten ein Programm was alle benutzen oder eine Auswahl an Programmen.

K) Ja also die Abteilung wo sie diese Zahlen herbekommen, die hat HIS-COMP. Das steht hier auch irgendwo. Da steht's bei 6.1. Da stehen die beiden Systeme und Sisssystem wird z.B. genutzt für Auswertungen welche Nutzergruppe leiht wie häufig welche Literaturgruppe aus. Also das wird gemeinsam genutzt und das Finanz- und KLR-System wird vom Controlling genutzt. Da kommen die anderen nicht so dran. Also da sind zum Teil ja auch Gehälter drin und so was, das geht dann ja auch nicht. Aber das wird generell genutzt für diesen Zweck und Sisis für die anderen Zwecke – Ausleihe oder auch Zahl der Katalogisate und so weiter. Aber meinetwegen die Poststelle, wie viel die versendet, das haben wir da nicht drin. Was auch nicht drin ist, ist die Zahl der Zugriffe auf MEDPILOT. Also wir haben über eine Million Zugriffe auf unser Portal. Das macht dann die IT-Abteilung wiederum. Die können mit SAP wahrscheinlich alles. Aber das ist so aufwendig und auch so diskutabel. Was bedeutet die Zahl eigentlich. Manchmal wenn ich eine Zahl brauche dann sagt man sie können die Zahl haben aber ich komme und erkläre ihnen die. Z.B. Zahl der Zugriffe auf die Volltexte oder auf die Metadaten oder geöffnet oder weitergeschickt oder was. Sie können ja theoretisch auch haben die Zahl der weitergeleiteten E-Mails. Aber dann stellt sich die Frage war das dienstlich oder privat. Also sie müssen die Zahl erklären.

Y) Aber man kann mit diesen Programmen – einige kenne ich andere eben nicht – die Berichte direkt ableiten?

K) Ja, das wird direkt gemacht. Da haben wir zurzeit eben leider noch eine Trennung zwischen HKR-TV und HIS-COP. HKR-TV ist so zu sagen unser Bezahl- und Bestellsystem. Es kommt meinetwegen eine Rechnung vom Buchhändler, die wird abgezeichnet und es wird ein Beleg gemacht und dann über dieses System bezahlt. D.h. wir weisen die Landeskasse an: zahl das. Die Landeskasse, die macht gar nichts mehr. Die verwaltet das nur. So und HIS-COP, das ist etwas, was diese Übersichten erzeugt. Und diese beiden Systems haben leider keine Schnittstelle und zum ersten 1.10 führen wir hier ein anderes System ein, das löst die beiden Systeme ab und heißt EPOS und das ist ein System des Landes Nordrheinwestfalen und damit kann man beides machen. Sodass wir also nicht wie bisher die Daten aus HKR-TV nochmal nehmen müssen und nochmal in das andere System eintippen müssen. Dann haben wir ein einheitliches System. Das ist einer der Gründe warum wir diese Umwälzung machen in EPOS, die sehr auswendig ist. Das ist ein SAP –System. Ab dem 1.10, wenn wir dann Selbstständig sind haben wir sogar ein eigenes Bankkonto. Dann können wir sogar sagen wenn die Bank auszahlen soll. Dann gibt es keinen mehr von der Landeskasse ja Moment mal was ist denn da los. Dann sind wir eine Stiftung. Dann brauchen wir das erst recht. Da brauchen wir auch ein noch detaillierteres Berichtswesen. Aber auch jetzt können wir schon erkennen mit unseren System hier z.B. dass die Ausgaben für Dienstreisen zugenommen haben. Und dann guckt man ja wer ist denn wohin gereist und warum. Wenn ich jetzt eine Dienstreise unterschreibe – das muss ja auch begründet werden und ich muss es auch verstehen – aber mir fällt dann natürlich auf wenn das in einem Jahr viel mehr ist als im letzten Jahr oder viel weniger. Und dieses System sagt einem dann wenn die Ausgaben z.B. schon bei 130% sind. Manchmal muss man sagen ok das ist los. Manchmal sagt man aber auch Moment mal reicht nicht einer? Müsst ihr da zu zweit hinfahren? So wird man aufmerksam. Ich hatte das jetzt vor kurzem da haben ich zu zwei Kollegin gesagt das müssen sie

schon begründen wenn sie das zu zwei hinfahren. Und das haben die dann auch eingesehen. Das ist dann auch eine Folge des Berichtswesens.

Y) Ja, die Programme machen vielen Ärger da Schnittstellen so rar sind. Darum wollte ich nochmal nachfragen.

K) Es gibt auch keine zu Sisis. Was bei Sisis fehlt ist das elektronische Rechnung bearbeitet werden können. Also der Buchhändler schreibt zurzeit noch Rechnung auf Papier. Und die müssen wir dann richtig abschreiben. Wir hätten gern ein System – bei Sisis wird es das wohl auf Dauer geben – wo die Rechnung gleich mit dem Buch elektronisch mit dem Buch dazukommt. Dann ist nur noch das Buch gedruckt und der Lieferschein ist elektronisch, die Reklamationen erfolgen elektronisch aber die Rechnung noch nicht. Aber dann kommt das auch und dann schickt man die Rechnung elektronisch weiter ans System und das wird dann durchgesehen und abgehakt und auch elektronisch bezahlt. Das fehlt noch. Dann wird Sisis sogar noch brauchbarer, weil es dann eben auch reinspielt in dieses EPOS, das kommt. Sofern die Schnittstellen da sind. Aber heute sind die in SAP sehr häufig.

Y) Ich kenne mich noch wenig aus aber ich bin dabei das zu ändern.

K) Ein prima Beispiel für SAP. Es gibt viele Firmen, die bei uns bestellen, die haben SAP-System und sagen: die Rechnung wollen wir nicht per Papier haben sondern schickt uns die Rechnung elektronisch und dann geht die über das SAP-System in die Buchhaltung ein. Also was wir mit dem Buchhändler gerne hätten, dass wollen sie schon haben. Deshalb ist SAP auch ganz gut weil weit verbreitet und hat viele Schnittstellen, weil es halt ein System ist wie Windows, was allgemein genutzt wird. Natürlich auch von Nachteil von so einem Monopolisten aber das ist eine andere Geschichte. Also das war jetzt bei 4.3 etwas mangelhaft.

Y) Aber verständlich. Es gibt ja eine Begründung dafür. Damit mit ich komplett zufrieden.

K) Bei 4.4 sehen Sie diese Zugriffe, die Berichtszeiten.

Y) Das fand ich auch sehr schön gelistet. Haben Sie da noch etwas hinzuzufügen?

K) Ich habe ja eben Beispiele genannt. Wie ich gesagt habe es gibt ein paar Sonderfälle aber es gibt mal Fälle wo ich alle halbe Jahre gucke. Was haben wir denn da. Einmal Balance Scorecard und Kostenstellenauswertung einmal pro Monat. Das Marketing und das andere ist pro Halbjahr – Kostenarten – da möchte ich jetzt allerdings auf ein Vierteljahr jetzt kommen. Das ist mir zu wenig im halben Jahr. Kostenarten, Kostenstellen, Kostenträger. Kostenträger ist das wichtigste. Kostenträger besagt wofür etwas gemacht worden ist. Wofür sind die Kosten entstanden. Nicht bei wem – das wäre Kostenstelle. Kostenstelle bedeutet in der Katalogisierung. Kostenart bedeutet dann Personalkosten oder Sachkosten. Kostenträger heißt dann genau wofür z.B. entstandene Kosten für die Retrokatalogisierung des Bestandes. Dann weiß ich ok Personalkosten und genauer dann eben wofür ja eben diesen Bestand. Dann sage ich Moment mal stoppt das mal eure Laufzeiten nehmen zu. Diese alte Literatur kann immer noch etwas warten. Das sind dann so Steuermöglichkeiten. Da möchte ich gerne – das können Sie bei 4.4 noch ergänzen – Kostenarten, -stellen und -träger da wollen wir auf einmal im Quartal hin. Später vielleicht sogar alle zwei Monate. Man muss immer sehen, was läuft einem weg. Das Geld läuft so weg und sie müssen aufpassen und gegebenenfalls die Bremse ziehen z.B. auch in solchen Fällen wenn eine Stelle frei wird, sofort besetzen geht nicht ich muss erst mal sparen. Dann kriegen sie eine Stellensperre von drei vier Monaten. Aber es gibt auch Dinge, wo das positiv bei den Personalkosten ist z.B. jemand ist lange krank dann fällt der eine

gewissen Zeit aus der Zahlung raus und wird von der Krankenkasse allein bezahlt. Krankengeld bekommt er dann und dann ist das Geld plötzlich frei. Wird ja nicht verwendet. Vielleicht noch so 10% oder so. Den Rest zahlt die Krankenkasse. Ja und dann ist das Geld frei. Das hatten wir vorher auch nicht. Es gibt also auch positive Überraschungen. Es ist zwar negativ, dass er lange krank ist aber wir haben keinen Schaden in der Zeit und wir können dann sagen Moment mal da können wir ja eine Ersatzkraft einstellen. Vielleicht wenigstens eine studentische Kraft für gewisse Dinge. So was geht dann. Das sind Dinge, da muss ich manchmal schon nachfragen. Das kriege ich nicht schriftlich. Frage ich was ist mit dem Kollegen so und so und sage zum Verbandleiter der ist schon so lange krank, kann man da nichts tun. Dann sagt er: aber wir eben insgesamt zu viele Ausgaben in dem Bereich dann geht das auch wieder nicht. Außerdem haben sie auch Abhängigkeiten im Haushalt. In diesem Jahr ist der Haushalt zum Beispiel noch nicht durchs Parlament. D.h. das Land Nordrheinwestfalen hat in diesem Jahr noch keinen Haushalt. Es ist gewählt worden und der Haushalt wird erst im Dezember rauskommen. Aber am ersten Dezember muss man das Geld doch schon verausgabt haben, d.h. wir dürfen trotzdem nicht in die vollen schlagen. Wir müssen also genau aufpassen was wir für wen dann ausgeben dürfen und an welchem Zeitpunkt. Das ist auch verzwick. Sonst sagt das Parlament: hey ihr habt das Geld ausgegeben und wir haben vorher nicht zugestimmt. Dann kann ich nicht sagen: dann müsst ihr eben bisschen schneller sein. Dann sagen die Moment mal das Parlament und die Wahl geht vor. Aber immerhin haben wir schon 90 % bekommen und bis 30.11 können wir das ausgeben. Aber die 10% haben sie immer noch einbehalten und – das ist dumm – alles was neu gekommen ist. Also wenn ich in diesem Jahr eine bestimmte Maßnahme zusätzlich habe, darf ich die nicht anpacken. Sondern nur das, was immer schon da war und nicht einen Zusatz bekommen hat für besondere Zwecke. Zum Beispiel wollen wir in diesem Jahr noch Buchscanner beschaffen, die automatisch umblättern und den kann ich nicht beschaffen, weil das Sondermittel sind und die sind nicht frei. Die sind nicht in den 90% drin Also auch da gibt es sozusagen eine Sperre und das ist jetzt kein Bericht der kommt, sondern das muss ich im Kopf haben. Das ich dann da steuern muss. Sie merken ich bin die ganze Zeit nur am steuern. Controlling bedeutet eben steuern und nicht kontrollieren.

Y) Ja, das wird gerne missverstanden.

K) ja, leider. Das wäre es glaube ich für 4.5.

Y) Das waren jetzt vorwiegend externe Anlässe. Gibt es auch bestimmte interne Anlässe zu denen berichtet wird?

K) Ja, das waren dann z.B. diese Teamtage. Wir sagen wie ist der Haushalt, wie steht es da, wo haben wir da Probleme. Und natürlich intern auch insbesondere Sitzungen – das stimmt, das sind externe – hier des Bibliotheksmanagements. D.h. Dezernatsleitungen und Querschnittsdienst. Da sagen wir dann auch, hier läuft was aus dem Ruder, was können wir da tun, auf was können wir verzichten, was sollen wird beibehalten. Wird auch verwendet. Stimmt, da müssen wir ergänzen intern 4.5. bibliotheksintern ist also Bibliotheksmanagement.

Y) Dann nur die obere Managementebene oder...?

K) Nein, auch auf den Teamtagen. Aber da dann eben nicht ins Detail. Auf den Teamtagen sage ich jetzt nicht da gibt es ein Problem im Bereich Poststelle – die hat zu viel Geld ausgegeben oder so was.

Y) Also eher einen berichtenden Charakter als Überblick?

K) Ja, genau. Naja, eine ärgerliche Geschichte war und ist bis heute, dass wir bestimmten Einnahmeansatz hatten und erreichen mussten oder müssen. Und der ist natürlich noch auf die alten Zeiten geeicht, wo wir sehr viel mehr Bestellungen hatten. Dann kam die Urheberrechtsänderung und man versucht den jetzt runter zu drücken aber es gelingt nicht so schnell. Weil natürlich Bund und Land sagen: vielleicht habt ihr ja doch so viele Einnahmen. Aber wenn wir den nicht erreichen, dann müssen wir anderswo sparen. D.h. dann leiden wir also doppelt dadurch, dass wir nicht mehr genug Bestellungen erledigen und dadurch dass wir meinetwegen bei der Erwerbung sparen müssen. Und das müssen alle Leute wissen. Die müssen einfach wissen, dass ist nicht unsere Schuld. Auch wenn ich unten in der Abteilung sage, ihr kriegt nicht so viel Geld für die Erwerbung. Dann müssen die ja verstehen warum. Dann ärgern die sich, ärgern wir uns alle und beim nächsten Haushalt versuche ich das wieder runterzudrücken. Aber das ist mühsam. Sehr sehr mühsam, weil Bund und Länder natürlich sagen, wenn ihr weniger Einnahmen habt dann müsst ihr irgendwo sparen. Ich kann es ja auch nicht dann müssen wir mehr Schulden aufnehmen – also Bund und Land bei den Banken. Und das machen sie gar nicht gern.

Y) Also mit der 4.6 war ich ja sehr zufrieden. Was mir nicht ganz klar war bei der 4.7: was ist VZÄ?

K) Vollzeitäquivalente. Das sind so zu sagen volle MitarbeiterInnen. Eine VZÄ – 39,8 Stunden aber auch zwei Personen verteilt. Der Begriff ist üblich aber man muss ihn erst mal kennen.

Y) Ja, jetzt kenne ich ihn. Aber kann man einschätzen wie viele Personen am Berichtswesen beteiligt sind insgesamt.

K) Nein, das geht nicht weil sich das ja so verteilt auf viele Leute im Hause. Naja gut hier oben die Personen das ist klar. Die führen das hier alles zusammen, die machen die Aufwertungen hier aber insgesamt was da noch hinter steckt, das müsste man auch der Zeitaufschreibung nehmen. Aber das hängt ja davon ab. Also z.B. die Geschichte, die ich jeden Morgen sehe, die ist automatisch. Wenn die aber mal defekt ist, das sitzt da schon eine IT-Kraft einen Tag dran. Das kriegen sie nicht so raus. Also ich würde mal schätzen, dass es zusätzlich noch vielleicht eine weitere VZÄ ist. Dann müssen sie aber wissen, die Zahlen können sie schlecht vergleichen miteinander. Wir haben hier insgesamt 124 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen. Sie müssen die Zahl wissen wenn sie sagen 2 VZÄ auf 124. Also ungefähr – das hört sich nicht groß an – 2 %. Aber wir haben im Verwaltungsbereich insgesamt sehr enge personelle Ausstattung. Wir sind nicht viele. Auch im IT-Bereich nicht mehr. Arbeiten mit wenigen Leuten hoch effektiv. Was uns auch die letzte Evaluierung bescheinigt hat. Wir haben hier ja nicht 200 Leute oder 300 Leute sondern eben 124 und damit müssen wir auskommen. Das klappt aber auch.

Y) Also kann ich mit etwa 2 rechnen.

K) Ja, können mit einer zentralen und einer weiteren zusammengestückelten rechnen.

Y) Ersteller und Adressaten bezieht sich dann eben auch wieder auf die Frage auf die vorgestellte Frage.

K) Die 5? Da steht auch schon genau das. Allerdings als Adressaten intern muss ich mich selbst jetzt auch noch dazusetzen. Auch der Direktor. Ich bin ja nicht Leiter eines Dezernats. Da müssen Sie mich noch mit dazu nehmen. Und auch noch die Abteilung Organisationsentwicklung. Auch die. Ansonsten sind das aber alle. Intern, wenn man die alle zusammenfasst dann ist das die erweiterte Dezernatsrunde. Aber zukünftig heißt das Bibliotheksmanagement. Also genau die Personen, die da

sitzen im neuen Organigramm. Also alle Leitungsposten und Querschnittsdienst die also auch entsprechende Funktionen haben und nicht einfach nur Mitarbeiter. Extern ist klar. WGL ist die Leibniz - Gemeinschaft und GWK die gemeinsame Wissenschaftskonferenz, das ist die Vereinigung von Bund und Ländern, die das Geld für uns gibt. Wir bekommen zwar Geld von Bund und Land aber die GWK die entscheidet als erste oder letzte was an Geld wirklich verteilt wird.

Y) 5.1 war so kurz beantwortet.

K) Das ist ja das was ich sagte. Ich kann es bekommen. Nicht jeder kann alles bekommen. Ist ja klar. Das sind Steuerzahlen im Hause. Ja aber bei Bedarf und auch bei Notwendigkeit kann man die Zahlen bekommen.

Y) Also z.B. auch Projektverantwortliche?

K) Für seinen Bereich natürlich auf jeden Fall. Aber nicht die Gehaltsdaten des Mitarbeiters.

Y) Aber was für den einzelnen Bereich relevant ist schon.

K) Ja, aber dann zum Teil wird es auch dann kritisch, wenn es nur ganz wenige Mitarbeiter sind und man könnte dann an Hand der Zahlen erkennen was verdient der Kollege. Da müssen wir aufpassen. Da haben wir dann also eine Begrenzung.

Y) Also da gibt es generell Anforderungen?

K) Ja, genau. Bestimmte Dateien sind natürlich geschützt. Es geht ja nun wirklich keinen außer uns was an was Mitarbeiter verdienen.

Y) Missbrauch kann es ja immer geben.

K) Ja, oder auch Neid und Missgunst. 5.2.?

Y) „Soweit technisch möglich“. Was ist denn technisch möglich?

K) Ja, das ist ja die Geschichte, die ich eben erläutert habe mit dieser Nichtkombination zwischen HKR-TV und HIS-COMP. Also wo es dann heißt, ich kann die beiden nicht zusammenführen. Ich muss das doppelt eintippen. Und ich kann dann eben auch nicht beliebige Berichte bekommen. Sondern dann muss sich wirklich wieder jemand dran setzen und Zahlen rausschreiben mit der Hand. Da müssen wir überlegen ob das überhaupt machbar ist. Was technisch machbar ist: Wenn ich jetzt frage da unten an der Ausleihe wie viel Prozent der Ausleihe gehen auf Universitätsstudenten hier? Dann schaffen die das. Aber wenn ich frage: und wie ist das nach Fakultäten unterteilt? Dann sagen die das haben wir nicht. Das haben wir nicht vielleicht aus zwei Gründen: entweder wir erfassen es nicht oder das System kann es nicht. Das gibt es ja auch, das ein System einfach die Zahl aus Softwaregründen nicht liefert. Die Software ist ja nicht von uns. Ja da machen sie nicht. Da können sie höchstens sagen sie hätten das gerne aber dann sitzt man bei der Firma Sisis nachher dran ja irgendwann mal in 10 Jahren. Oder sie zahlen dafür, dann kriegen sie es sofort.

Y) Und gestalterisch?

K) Gestalterisch. Ja, das ist manchmal etwas roh bedingt. Durch Sisis z.B. kommen manchmal solche Listen raus, da können Sie gar nichts machen. Außer die setzen jemanden ran der das dann umformatiert. Aber das ist viel zu aufwendig. Da sage ich dann auch ok gebt's mir so her. Das sind

manchmal auch Kleinigkeiten. Manche Zeitschriften sind hier um Umlauf im Hause – aber nur wenige. Dann gibt es einen Blattumlauf, da steht drauf wer das kriegt. Da hebe ich schon seit acht Jahren gesagt: da steht nicht unser Logo drauf. Im Haus muss man ja auch Marketing her immer alles umsetzen. Das ist eine Schriftart die wir nicht kennen. Ich hätte das gerne anders. Dann sagen die es geht nicht. Sisis macht das nur so. Da habe ich gesagt dann ist es eben so. Denn es wäre ja viel zu umständlich das alles umzugestalten. Hier bin ich zufrieden mit den Sachen. Die haben wir ja auch gemacht nach unseren Anforderungen. Aber wenn was Neues kommt müssen wir überlegen was bedeutet das. Wenn ein Mitarbeiter kommt und sagt ich hätte gerne. Dann müssen wir sehen, was das für ein Aufwand ist. Die Kräfte, eine VZÄ, ist eben bisschen wenig.

Y) Zur Verfügung gestellt wird es dann vorwiegend elektronisch?

K) Ja, das waren ja auch elektronische Files. Sie haben die ja anonymisiert bekommen. Und ich habe da ja Files wo ich viel mehr sehen kann und mir aber auch manches erklären lassen muss. Aber manches muss ich aber auch – die ersten Male war das so – wo ich dann die Übersicht bekam und sage die Zahl kann nicht stimmen. Wieso ist denn da die Zahl der Erwerbung für Zeitschriften viel zu hoch? Da war einfach ein Fehler drin. Also auch das muss man sehr kritisch betrachten und es hilft nicht wenn man schöne Auswertungen bekommt und dann kann man es nicht verstehen oder es ist einfach falsch. Ja, und das passiert ganz leicht, wenn sie bei Excel eine Kleinigkeit falsch machen, haben Sie eine falsche Tabelle, wo man dann sagt das ist nicht plausibel. Da kommt dann nachher raus es stimmt nicht oder es stimmt doch und dann macht man ganz große Augen und sagt was ist denn da los. Wo bleibt das ganze Geld. Ja und dann muss man auf jeden Fall tiefer runter gucken. Meinetwegen wenn wir hätten – das haben wir glaube ich nicht – Ausgaben für Loseblattsammlungen. Das ist ja so eine Geschichte. Die sind ja sehr teuer, weil da ja immer wieder was alle paar Monate kommt. Das merkt keiner so richtig. Da ist eine Rechnung über 100 Euro und dann nochmal 100 Euro und am Ende des Jahres staunt man was die kostet. Die kostet ja 1.200 Euro die Loseblattsammlung. Das man dann eine Zahl hat – hätte – für Monographien gedruckt und elektronisch, E-Books und dann meinetwegen Loseblattsammlungen und dann schaut ob man was abbestellen muss. Da guckt ja keiner mehr hin vielfach. Wenn sie was bestellt haben das läuft das immer weiter. Das ist der große Trick. Bei einer Zeitschrift gucken Sie noch häufiger hin als bei einer Loseblattsammlung. Oder das man sagt Moment mal warum haben wir die denn dreifach bei uns im Haus. Das fällt mir z.B. auf wenn ich Rechnungen unterschreibe, wo ich dann am Schluss – also ich unterschreibe nicht sachlich richtig - sondern ich unterschreibe jetzt soll ausbezahlt werden. Ich gucke aber nochmal durch und frage mich dann warum haben wir den Kommentar hier denn dreimal? Und dann kommt raus da hat keiner drüber nachgedacht, das lief immer schon so. Das kann durch Berichtswesen auch rauskommen. Das man da so eine Kennzahl bekommt und sagt da stimmt was nicht. Gut, theoretisch können Sie das noch ins Weite treiben, das sie sagen warum sind denn bei den Dienstreisen die Hotelkosten so gewachsen. Übernachten jetzt alle im 5-Sterne-Hotel? Ja, da muss man aufpassen. So intensiv sind wir hier nicht. [...]

Wie wissen was Piloten sind? Das ist MEDPILOT und GREENPILOT, das sind unsere beiden Hauptportale.

Y) Mal sehen. Also Themen und Inhalte erschöpft sich ja schon aus den Unterlagen die ich hier habe. Hätten Sie noch was zu 6.2 zu ergänzen? Das ist zwar kurz aber sehr prägnant. Da hatten Sie ja auch gesagt, dass die durch die Ziele vorgegeben sind.

K)Ja, natürlich und auch die Wahl der Inhalte. Die Wahl der Kennzahlen meinen sie das damit? Gut. Da haben wir auch noch eine Kooperation mit den beiden anderen zentralen Fachbibliotheken. Da haben wir eine Kooperation die sich GOPORTIS nennt und da haben wir geguckt, dass Kennzahlen vergleichbar sind. Das heißt sie können dann schon mal nachschauen nach dem Motto Best Practice wieso sind die Durchlaufzeiten bei uns pro Person – pro VZÄ – als in Hannover. Also auch einen Vergleich auch noch. D.h. wir haben auch Kennzahlen, wo wird Vergleich anstellen können. Wir haben auch Kennzahlen wo das Kuratorium dabei war und sagt für wüssten gerne mal was da los ist bei ihnen. Oder was sind eigentlich die besten Zahlen ihrer Arbeiten, die man nach außen präsentieren kann. Was sind ihre Knüller. Das sind nicht die Zahl der Fortbildungstage. Die sind zwar auch wichtig - schon ja. Aber bei uns eher die Zahlen der Nutzung und auch die Zugriffe auf unsere Daten. Oder wenn wir ein neues Projekt haben – ein schönes neues Portal. Dann wird geguckt wie ist der Zugriff da. Steigt der? Also es gibt Standardkennzahlen, die stehen hier. Aber es gibt auch immer wieder neue Kennzahlen. Z.B. das Portal das ich Ihnen eben gezeigt habe. Das man da mal einen Fokus drauflegt wir machen jetzt mal eine Marketingaktion und beobachten wie sich die Nutzung da entwickelt. Also immer wieder neue Kennzahlen. Manche werden auch nach einer Zeit wieder unnötig. Es gibt andere Kennzahlen, die es geben könnte - die sind für uns aber nicht relevant. Z.B. die Zahl der gebundenen Bände. Ja schön. Aber ist nicht so ganz relevant. Die Kollegen würden vielleicht schon sagen, dass es relevant ist, aber für den Bibliotheksbetrieb kann ich damit nicht trumpfen. Nicht so recht. Wenn ich aber eine Zahl habe Binderückstand. Wie viele Jahre Binderückstand ich habe. Ich kann nicht immer laufend alles parat haben. Und der Binderückstand nimmt immer weiter zu dann muss ich natürlich mal hinschauen und gucken was bedeutet das. Das bedeutet z.B. das ich jahrelang statt einem dicken Jahresband 12 Hefte da stehen habe und wenn ich die immer einzeln rausnehmen muss zum Kopieren, dann habe ich ja viel mehr arbeiten als wenn ich einen Band rausnehme. Also es hat dann schon Auswirkungen.

Y)Sie haben jetzt schon mehrfach erwähnt, dass sie auch Umfragen machen zu verschiedenen Themen. Sind die auch regelmäßig oder ergeben die sich?

K)Also wir haben jetzt im nächsten Jahr die große Marktstudie, Marktanalyse die wir nach einigen Jahren mal wieder aufbringen. Die wird sehr groß aufgezogen werden. Die kostet auch eine ganze Menge Geld. Die ist von Bund und Ländern und auch von der Evaluierung auch dringend gewünscht. Die wird Aussagen wer sind eigentlich unsere Zielgruppen. Wie arbeiten unsere Zielgruppen heute noch. Wie arbeitet der Wissenschaftler? Wann braucht der eigentlich uns? Wann denkt der an uns und was können wir tun, was können wir für ihn tun und er denk gar nicht das wir das tun könnten. Dazu kommen auch Nutzungszahlen und so weiter. Aber das hat sich halt geändert. Bis 2006 /2007 waren wir sehr starke Dokumentenlieferant. Heute ist vieles online verfügbar und wir müssen andere Dienste anbieten. Ich habe ihnen eben eines gezeigt und wir müssen auch Forschung betreiben. Wir werden verpflichtet 20% unsererer Tätigkeit als reine Forschung zu betreiben. Und das soll durch diese Analyse ermittelt werden. Und da haben wir noch keine Kennzahlen – Forschung, weil wir noch keine Forschung in dem Sinne haben. Wir haben z.B. eine Zahl Drittmiteleinahmen von der DFG und so weiter. Aber wir haben keine Zahl wie viel Papers wir veröffentlicht haben in wie viel Peer-Reviewed Zeitschriften mit welchem Impact-factor. Das kommt noch. Also da muss es bei uns hingehen. Ja wir sind keine normale Bibliothek. Alles sehr aufwendig.

Y) Können Sie noch etwas zu den Inhalten sagen, die sie besonders wichtig finden?

K) Ja, das sind im Grund diese Zahlen. Sagen wir mal das sind schon die Zahlen aus der BSC. Die können Sie nehmen. Und da unten steht ja Zahlen zur Bekanntheit, die gehen ja aus der Marktanalyse hervor, die dann erstellt wird. Ja, auch auf Messen erleben wir das immer wieder, das wir neue Kunden gewinnen. Das Leute sagen: ach das Portal kannte ich ja noch gar nicht, ist ja so bequem, das benutze ich in Zukunft. Ja, die Bekanntheit, die können sie ja nicht einfach mal so abfragen. Sie können ja nicht 80 Millionen Einwohner fragen: Kennen Sie die ZB Med? Dann werden die sagen: was ist denn das überhaupt? Solche Fragen dürfen Sie ja nicht stellen. Wenn Sie fragen kennen Sie Frau Merkel ja gut das können Sie fragen. Aber diese Zahl ist nicht so leicht zu ermitteln. Man könnte z.B. gucken – wie die TIB das gemacht hat – wie viel Prozent der DAX-Unternehmen sind auch bei uns Kunde. Die bestellen bei der TIB. So was ist ein Bekanntheitsgrad. Obwohl das dann nicht den Bekanntheitsgrad widerspiegelt bei akademischen Nutzern an Hochschulen. Denn das sind ja keine DAX-Unternehmen. Sie merken die Zahlen sind so tricky. Die können sagen: die DAX-Unternehmen, die kennen uns alle, aber es sind ja nur 80. Und dann sagt der nächste: und bei den akademischen Einrichtungen sind Sie gar nicht bekannt. Ja, das wissen wir noch nicht. Denn die Zahl der akademischen Bestellungen ist bei uns sehr stark. Bei anderen Bibliotheken wieder etwas schwächer dafür haben die mehr gewerbliche. Dann müssen Sie überlegen, für wen Sie eigentlich da sind. Sind Sie für gewerbliche stark da oder sind sie auch insbesondere für die Wissenschaft da. Was wir sind. Denn die Ärzte sind nicht so sehr tätig in der Pharmaindustrie. Es sind einige aber nicht so viele. Die meisten sind tätig in Krankenhäusern und machen da Forschung oder auch Patientenversorgung. Kommt immer drauf an auf den Fokus. Die vatikanische Bibliothek, die braucht keine große Bekanntheit. Die hat den Papst als Nutzer. Das reicht schon. Das ist hier in Köln wirklich anders. Wir haben eine diözesane Dom-Bibliothek. Ja, ok die muss bekannt sein bei dem Bischof bei dem Kardinal und vielleicht auch hier bei den Pfarren hier im Bereich. Und ansonsten öffentliche Nutzung – nicht so viele. Also so viele gehen da jetzt nicht hin, um ein theologisches Buch auszuleihen. Das kommt sicher vor aber eher selten. Sie sehen das hängt davon ab. Die Bekanntheit ist schon wichtig aber man muss sie auch interpretieren. Ganz ganz wichtig. Was hilft es mir wenn ich weiß DAX-Unternehmen bestellen bei mir aber sonst keiner. Dann sagen mir die Leute bei der nächsten Evaluierung: dann werden Sie doch privat. Brauchen Sie nicht mehr den Staat.

Y) Kommen wir nochmals zurück zur Gestaltung.

K) Sie meinen 6.4?

Y) Genau

K) Sie haben ja gesehen, vorwiegend Tabellen.

Y) Naja, eigentlich nur.

K) Ja, Grafiken. Also doch Grafiken – das gehört ja auch zum Berichtswesen – ein Kuchendiagramm bei der Herkunft der Besteller bei der Dokumentenlieferung. Und das können sie nur so machen, das sie sagen klar Kuchendiagramm die pharmazeutische Industrie bestellt immer weniger – die Akademiker bestellen mehr in einem Sample von 10.000 Bestellungen. Das machen wir jährlich. Das sind solche Grafiken. Oder auch Entwicklung der Bestände über die Monate. Da machen Sie ein Balkendiagramm. Aber diese Zahlen hier z.B. Zahl der Fortbildungstage da machen sie keine Grafik. Wenn sie das über viele Jahre machen können sie auch zeigen wie das runter oder hoch geht. Aber Sie müssen immer interpretieren. Die Grafiken sind manchmal zu simple. Das Sie einfach nicht hinterfragen. Ja, wie haben Sie die Zahl den ermittelt und ist das nicht ein Fehler drin. Das ist also

ganz gefährlich. Deshalb Grafiken auch für den ersten Blick aber dann harte Zahlen. Da kann man dann sagen da stimmt doch etwas nicht. Vor allen wenn sie Prozente haben. Prozente sagen überhaupt nichts aus, weil Sie die Basis nicht haben. Ich sage Ihnen ein Beispiel. Wie war das jetzt gewesen Elsevier sagt sie würden ihre Preise ja im Moment ja nur um 6% im Jahr erhöhen. Das sei doch gar nicht viel. Ja, die Basis ist doch so dick. Die haben damals viel zugeschlagen, haben die Basis erhöht also die Summe. Und wenn ich dann erhöhe um nur 5% macht das aber viel mehr aus als wenn ich eine billige Zeitschrift habe. Deshalb sind Prozentzahlen ganz gefährlich. Wenn sie schon allein haben wenn jemand sagt: 50% meiner Arbeitszeit verbringe ich mit dieser unsinnigen Tätigkeit. Dann frage ich erst mal: wie viel Arbeitsstunden haben Sie denn in der Woche. 10 gut dann heißt das 5 Stunden. Das ist für denjenigen dann halt nicht schön aber 5 Stunden ist ja viel weniger bei einer Vollzeitkraft. Also Prozente sind ganz gefährlich.

Y) Kommt eben immer auf das Verhältnis an in dem Sie angegeben werden.

K) Ja, man muss immer die Basis haben.

Y) Also eine Standardisierung gibt es auch...ich habe jetzt auch nur Standardberichte hier dabei ja?

K) Ja, die haben Sie bekommen.

Y) Und bei allem anderen?

K) Ja, also Sie haben ja die Standardisierung gesehen der Tagesberichte, die ist ja schon seit Jahren gleich. Genau wie die Subito-Berichte, damit Sie das vergleichen können über viele Jahre. Das ist gleich. Aber es gibt dann auch Einzelauswertungen, wo das nicht vorliegt. Es ist aber noch nicht ganz persistent. Da muss man auch Selbstkritik üben, das ist klar. Das wird auch verbessert. Aber eine totale Standardisierung kriegen Sie so wie so nicht rein. Hauptsache die Darstellungsweise ist vernünftig. Ja, das gehört jetzt nicht so ganz in den Bereich Berichte aber wir haben auch große Grafiken über Abteilungszusammenarbeit. Welche Unterabteilung arbeitet mit welcher Abteilung zusammen. Da nehmen wir Mind-Map zum Beispiel. Das ist sehr gut geeignet. Aber Mind-Map eignet sich für diese Zahlen hier nicht. Das hängt also davon ab. Das sind im Grunde auch Berichte zu sagen: wie hat sich im Laufe der Zeit die Struktur geändert. Wer mit wem wie zusammenarbeitet oder wie tief, intensiv wird zusammengearbeitet. Das sind aber keine Berichte in dieser üblichen Form, sondern eher Managementunterlagen. Naja, wenn Sie so wollen sind das alles Berichte.

Y) Machen wir gleich mit 7 weiter wie mit den Berichten umgegangen wird. Es wird ja sehr viel wert daraufgelegt das die Sachen auch besprochen werden.

K) Ja, manchmal da ist es aber auch evident. Ich mache ja keine Berichte für nichts. Darum überlegen wir uns auch bei statistischen Auswertungen: muss die Zahl da jetzt kommen oder nicht. Wir bereuen aber manchmal aber auch nach Jahren, dass wir nein gesagt haben. Heute sagen wir hätten wir die Zahl von damals noch. Dann hat man sie eben nicht. Zum Beispiel gab es den Fall. Ja wir haben ja unseren Daten Katalogdaten in LOD – Linked Open Data – gestellt, d.h. die konnte jeder abrufen auf der ganzen Welt, kostenfrei. Hier beim HBZ – Hochschulbibliothekszentrum. Und die haben Statistik geführt wie oft die abgerufen wurden. Und dann kam raus die ersten vier Monate da war die Statistik zerschossen. Aber das waren die wichtigsten vier Monate, weil am Anfang ja die meisten Leute kommen. Dann haben wir so eine Zahl nicht. Das ist ärgerlich. Oder auch hier im System was ich täglich angucke, das ich schon mal gesagt habe: hier ist was faul. Da steht immer null die ganze Zeit.

Dann sagte der Kollege: ja, die Zahlen sind jetzt weg. Das passiert natürlich auch mal. Das Zahlen nach 12 Monaten verschwunden sind. Da hatten wir einen Crash.

Y) Die nächsten wurden ja schon beantwortet.

K) Dann sind wir ja schon durch.

Y) Jain

K) Jetzt kommt noch mehr.

Y) Naja, bei mir hörte die E-Mail bei 7.1 leider auf.

K) Kam da noch mehr?

Y) Ich weiß nicht. Die E-Mail hörte auf aber meine Fragen gingen noch weiter.

K) Kommt da noch viel?

Y) Nein, Nein, nicht mehr viel.

K) Mal sehen ob die Kollegin die Fragen nicht beantwortet hat weil sie es nicht konnte. Mal hören.

Y) Es würde damit weitergehen welche Einflüsse das Berichtswesen tatsächlich auf die Organisation hat.

K) Ja, das hatte ich ja auch schon geschildert. Da geht es um Umsetzungen, Personalverschiebungen, Motivation - ist da ein Coaching angesagt weil man merkt, dass da die Mitarbeiterzufriedenheit runtergeht. Müssen wir da besondere Maßnahmen einleiten. Wir haben z.B. bei uns die Möglichkeit das man zu einer externen Beraterin geht während der Dienstzeit ohne das bekannt wird wer da ist und kann seine Sorgen da los werden. Ist da noch was zu tun. Dann hören wir von der wiederum wie viele Stunden das waren. Nicht mehr wem – das erfahren wir gar nicht. Und dann merken wir ob da was brennt. Oder wir haben hier z.B. Gesundheitsfürsorge, Gymnastik einmal die Woche. Wir haben Shi-Gong einmal die Woche. Wir haben auch Massagemöglichkeiten einmal die Wochen. Ist was im Gesundheitsbereich etwas zu tun. Dann kann man auch da wirken. Das hat dann schon direkte Auswirkungen. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter muss da sichergestellt werden. Das hat auch nicht jede Bibliothek.

Y) Das nächste wären eher Einschätzungsfragen und zwar: Können Sie mir sagen, in welchen Bereichen sich das Berichtswesen als besonders nützlich erwiesen hat?

K) Natürlich für die Verwaltung, für die Finanzenabwicklungen für die Steuerung der gesamten Bibliothek und Ausgaben / Einnahmen. Und auch die Personaleinsatzsteuerung. D.h. also Stellenbesetzungssteuerung. Das ist extrem wichtig. Da hängt natürlich vieles dran. Es kann gearbeitet werden wie wild und wenn das Geld weg ist, dann stehen wir da. Da muss man von oben natürlich steuern. Und es ist ja klar auch wenn es nicht gern gesagt wird; wenn eine Abteilung weniger zu tun hat, dann muss man prüfen ob man Personal anders einsetzen kann. Als damals die Zahl der Bestellungen so drastisch runter ging, haben wir die Leute dann eingesetzt – wer wollte – für die Katalogisierung von Dissertationen. Einfache Katalogisierung, das konnte die Leute dann machen. Oder für Hilfen in der Einbandstelle und für andere Arbeiten. D.h. das man da nicht einfach sagt naja wir schlafen weiter. Die Zahl der Bestellungen ist runtergegangen und die Leute drehen Däumchen.

Wenn man dann sieht in der Abteilung, da ist doch etwas Luft. Das wird nicht gern gesagt. Wenn zu viel Arbeit ist, dann wird gemeckert. Klar, mit Recht auch. Aber es wird nichts gesagt wenn weniger Arbeit ist. Also diese Steuerung ist dann schon sehr wichtig. Sonst laufe ich ja einfach tot. Dann kommt nachher raus ich habe einen Verwaltungsapparat der Gesamtbibliothek der völlig irrational ist. Auch z.B. Zahl der Krankheitstage, das gucken wir uns auch an und überlegen, was ist denn da los. Es gibt bei uns ja auch – das ist eine Verpflichtung bundesweit – diese BEM, betriebliches Eingliederungsmanagement. D.h. wenn jemand mehr als sechs Wochen im Jahr krank ist. Sogar auch stückweise. Also nicht in einem Block. Dann wird ein Gespräch mit ihm geführt. Das ist Pflicht. Das ist Pflicht nach Sozialgesetzbuch und da sehen wir dann auch was ist los und können da auch ein bisschen steuernd eingreifen. Die Krankheit – wenn wir nicht wissen was es ist; das dürfen wir auch gar nicht – kann man aber fragen: hat das was mit der Arbeit zu tun. Haben Sie stress mit Vorgesetzten? So haben wir ja auch z.B. Mitarbeitergespräche einmal im Jahr. Da fragen wir auch wie es mit der Zusammenarbeit ist. Habe ich mich richtig benommen oder gibt es ein Problem. Das gehört auch dazu. Die Einführung dieser Mitarbeitergespräche hatte auch eine Erhöhung der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter zu folge. Also eine ganze Menge.

Y) Können Sie mir denn auch die Stärken und Schwächen des Berichtswesens nennen?

K) Ja, die Schwächen habe ich ja schon gesagt. Wir haben keine konsistentes kein penetrantes sozusagen. Wir haben noch ein Berichtswesen in der Entwicklung. Unsere Stärken sind das ich die wichtigsten Kennzahlen bekomme und damit auch steuern kann. Die Schwächen sind auch, das ich noch nicht genau vorgegeben habe in welchem Rhythmus was zu kommen hat und auch diese ganzen Kennzahlen im Grunde genommen jährlich nochmal neu kritisch betrachtet werden müssen. Ist es noch sinnvoll oder brauchen wir was anderes. Und was sagen die jetzt eigentlich genau aus. Und das man eben auch die Schwächen kennt. Die Schwäche ist wohl das man nicht immer die Schwächen kennt. Die Stärke ist das wir selbstkritisch genug sind und die auch nutzen können. Also alle Methoden sind gut aber man muss sie auch kritisch betrachten.

Y) Dann bleibt eigentlich nur eine Frage und zwar welche Pläne sie jetzt konkret für das Berichtswesen haben?

K) Ich glaube die Kollegin hat das nicht beantwortete, weil das über ihren Bereich hinausgeht. Also Pläne, ok. Ja, also die BSC werden wir auf jeden Fall ausweiten müssen. Ich werde auch mehr Kennzahlen brauchen als 20. Ich gehe davon aus, dass ich schon an die 40 brauche. Wir werden auch im Bibliotheksmanagement über die Zahlen noch etwas regelmäßiger sprechen und wir werden jetzt eben gucken das wir von der Software her ein Gesamtsystem haben, was die Zahlen einfach liefert, ohne das eine Kollegin wie wieder rübertippen muss und dann wieder eine neue Auswertung machen muss. Ich glaube das ist schon mal das wichtigste und wir werden noch stärker in Richtung Benchmarking gehen, um zu gucken, was andere Bibliotheken für Zahlen haben. Was sie für Kennzahlen haben. Was das bedeutet, ob man die vergleichen kann und was das für Aussagen für uns hat.

Y) Ich muss eine Zusatzfrage stellen, weil das auch in den anderen Bibliotheken recht stark vorkam, würden Sie den Bibliotheksindex etc. mit dazuzählen?

K) Ja, das würde ich dazu zählen. Allerdings melden wir bisher da nicht. Das muss ich deutlich sagen, weil ich da wirklich vorbehalte habe bezüglich der Aussagekraft bestimmter Parameter. Da möchte in eigentlich wirklich nur das melden, was wirklich handfest ist und dann fällt anderes weg. Es darf nur

nicht in die interne Steuerung so sehr eingreifen. Also ich muss schon bisschen aufpassen. Wir stehen auch in einem gewissen Konkurrenzverhältnis zu anderen und es muss dann schon gleiche Basis herrschen. Man kann nicht Äpfel mit Birnen vergleichen. Deswegen bin ich der Sache etwas kritisch gegeben über. Zum Beispiel die Zahl der Öffnungszeiten der Bibliothek. Die sagt für die ZB Med nichts aus. Denn unsere Bibliothek hat die Öffnungszeiten hier im Hause. Aber für die Fakultät, für die Studenten, für die Studierenden, die Nutzer aus Hamburg, Kiel und Berlin - die kommen ja nicht her. Diese Zahl kann ich liefern aber die kann so nicht bewertet werden. Die kann nicht verglichen werden. Auf der anderen Seite denke ich schon, dass ich mich da jetzt bemühen werde jetzt da rein zu kommen. Nur dann muss ich sehen, dass wir auch in den Bereichen, wo wir stark sind auch als stark herauskommen. Z.B. wenn da nicht eine Zahl zur den Dokumentlieferungen gegeben ist und das unser Fokus ist. Ja, was soll das Ganze dann. Der ganze BIX ist dann nichts wert. Der muss wirklich dann für alle gleich sein. Wobei natürlich eine Stadtbücherei bei der Dokumentenlieferung ganz unten steht und ich stehe anderswo dann oben und wir stehen vielleicht bei der Zahl der Öffnungszeiten ganz unten. Nur das ist eben auch eigentlich mein Job als ZB Med. Das muss die Fakultät regeln. Z.B. die Samstags- und Sonntagsöffnungszeiten die zahlt die Fakultät, weil die Studierenden hier sitzen. Gut, kommt vielleicht auch mal einer aus Wien vorbei oder aus Hamburg oder Kiel oder München. Aber darum geht es nicht. Also muss ich genau trennen weil wir diese Mischung der Bibliothek sind und haben. Das kann man im BIX nicht abbilden. Das ist gemein. So hat wahrscheinlich jede Bibliothek ihre Eigenarten und die Zahlen dazu sind eben sehr schwierig. Das ist aber bei allen statistischen Zahlen. Wie ich eben schon sagte von Island. Warum? Da muss man wissen warum.

Fragebogen / Leitfaden Berichtswesen [Email-Anhang]

1. Wie wurden Sie den Begriff des Berichtswesens für Ihre Bibliothek definieren?

Berichte / Reports / Auswertungen, die in regel- und unregelmäßigen Abständen für die Transparenz und Entscheidungsfindung herangezogen werden

2. Welche Ziele werden mit dem Berichtswesen verfolgt?

Schaffung von Transparenz für bestimmte Sachverhalte zur Entscheidungsfindung, (Früh-) Warnsystem

3. Wie beurteilen Sie die Bedeutung des Berichtswesens für die Entscheidungsfindung und die Organisationskommunikation?

Für die Entscheidungsfindung sind Berichte unerlässlich. Für die Organisationskommunikation ist es ebenfalls wichtig, Zahlen / Infos zur Verfügung zu stellen, damit die Mitarbeiter wissen, wie es um die Einrichtung steht.

#### 4. Wie ist das Berichtswesen organisiert?

Dezentral

Berichte / Auswertungen werden durch verschiedenen Stellen im Haus zur Verfügung gestellt

Bestellzahlen aus der Dokuli

Finanzzahlen aus der Verwaltung

PILOTEN-Zugriffszahlen aus der IT

Marketing-Kennziffern aus dem Marketing

##### 4.1. Ist das Berichtswesen zentral oder dezentral organisiert?

Dezentral

4.2. Wenn das Berichtswesen dezentral organisiert ist, wie arbeiten die einzelnen Organisationseinheiten zusammen?

Unabhängig voneinander

Bei bestimmten wiederkehrenden Berichtsansforderungen (wie z. B. Balanced Scorecard oder Programmbudget) werden die Zahlen von der KLR zentral angefordert und gesammelt reportet

4.3. Können feste Abläufe identifiziert werden? Wenn ja, welche?

4.4. Gibt es feste Berichtszeiten bzw. Berichtszyklen? Wenn ja, wie sehen diese aus?

Dokuli Bestellzahlen - t glich an Direktion Balanced Scorecard - 1 x pro Quartal Programmbudget - 1 x pro Jahr Kostenstellenauswertungen - Marketing 1 x pro Monat Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerauswertungen 1 x pro Halbjahr bzw. auf Anfrage / bei Bedarf

4.5. Wird zu bestimmen Anla ssen berichtet? Wenn ja, zu welchen?

Extern:

Beiratssitzungen / Kuratorium

WGL-Besprechungen

Jahresabschluss

Haushaltsverhandlungen

Auf Anforderung der Finanzmittelgeber (Bund, Land) Drittmittelauswertungen (i.d.R. nach Projektende)

4.6. Welche der folgenden Berichtsarten findet in Ihrer Bibliothek Anwendung:

Standardberichte, Abweichungsberichte, Bedarfsberichte?

Alle 3 Berichtsarten

Programmbudget - Standard- und Abweichungsbericht Kostenarten, Kostenstellen- und Kostenträgerauswertungen - Standard- und Bedarfsberichte

4.7. Wie viele Personen sind für das Berichtswesen zuständig und welche Funktion üben sie aus?

Dokuli

KLR / Fibu - 1 VZ (2 Personen)

IT

Marketing

Ortsleihe

Erwerbungssteam

5. Wer sind die Ersteller und Adressaten(gruppen) der Berichte?

Es gibt interne und externe Adressaten

Interne:

Dezernats- bzw. Programmbereichsverantwortliche, Kostenstellenverantwortliche,  
Projektverantwortliche

Externe:

z. B. Bund/Land als Geldgeber, GWK, WGL etc.

5.1. Können Berichte angefordert werden?

Ja

5.2. Können Empfänger(gruppen) auf die Gestaltung und /oder die Inhalte Einfluss nehmen?

I.d.R. ja, soweit technisch möglich

5.3. Wie werden die Berichte dem Empfänger zur Verfügung gestellt? (Papierform, Online...)

Auf unterschiedlichen Wegen (in Papierform, online (Intranet) oder elektronisch per Mail .

I .d.R. ist dies abhängig von den Wünschen des Empfängers bzw. der Wirtschaftlichkeit

6. Über welche Inhalte und Themen wird berichtet?

Zugriffszahlen (PILOTEN)

Finanzzahlen (Kosten/Erlöse)

Mitarbeiterzahlen (Anzahl MA / VZ etc.)

6.1. Woher stammen die zu Grunde gelegten Daten bzw. Informationen?

Finanzsystem (HKR-TV)

KLR-System (HIS-COP)

SISIS

Sonst. Datenbankauswertungen

Umfragen

6.2. Was beeinflusst die Wahl der Inhalte?

Die Zielsetzung bzw. welcher Sachverhalt transparent gemacht werden soll bzw. über welchen Sachverhalt eine Entscheidung getroffen werden soll

6.3. Welche Inhalte halten Sie für Ihre Bibliothek für besonders wichtig?

Zugriffszahlen auf Suchmaschinen und Datenbanken Nutzerzahlen Dokuli-Einnahmen Veröffentlichungen Messen Zahlen zur Bekanntheit Finanzzahlen

6.4. Wie werden Inhalte in den Berichten dargestellt? (Text, Tabellen, Grafiken...)

Hauptsächlich Tabellen, auch Text und Grafiken

6.5. Gibt es eine vorgegebene Struktur bzw. Standardisierung? Wenn ja, wie sieht diese aus?

Für die Standardberichte gibt es in der Regel eine einheitliche Struktur

## 7. Wie wird mit den Ergebnissen des Berichtswesens umgegangen?

Analyse, Besprechung bestimmter Daten in verschiedenen Meetings (z. B. Dezernatsrunde) oder in kleinerem Kreis mit den relevanten Personen / Entscheidungsträgern, Entscheidungsfindung, bei Bedarf Gegensteuerungsmaßnahmen

### 7.1. Werden die Ergebnisse besprochen? Wenn ja, wer ist daran beteiligt und wie oft geschieht dies?

In regelmäßigen Abständen finden die Dezernats- und erweiterten Dezernatsrunden statt, weiterhin regelmäßig Gespräche mit den Bereichsverantwortlichen (auch Einzelgespräche)