

Mehr mit weniger
Optimierung
Kundenfokus
Motivation
Noch ein neues Tool?
Prozessverantwortung
Qualitätsmanagement
Handreichung für Mitarbeitende
Auch das noch!?Fehlleistungen
Wissensmanagement
Rationalisierung
Macht viel Arbeit!
Blindleistungen
Wirtschaftlichkeit
Doppelarbeit
Dokumentation
Managementinstrument

Prof. Cornelia Vonhof: Prozessmanagement in Bibliotheken

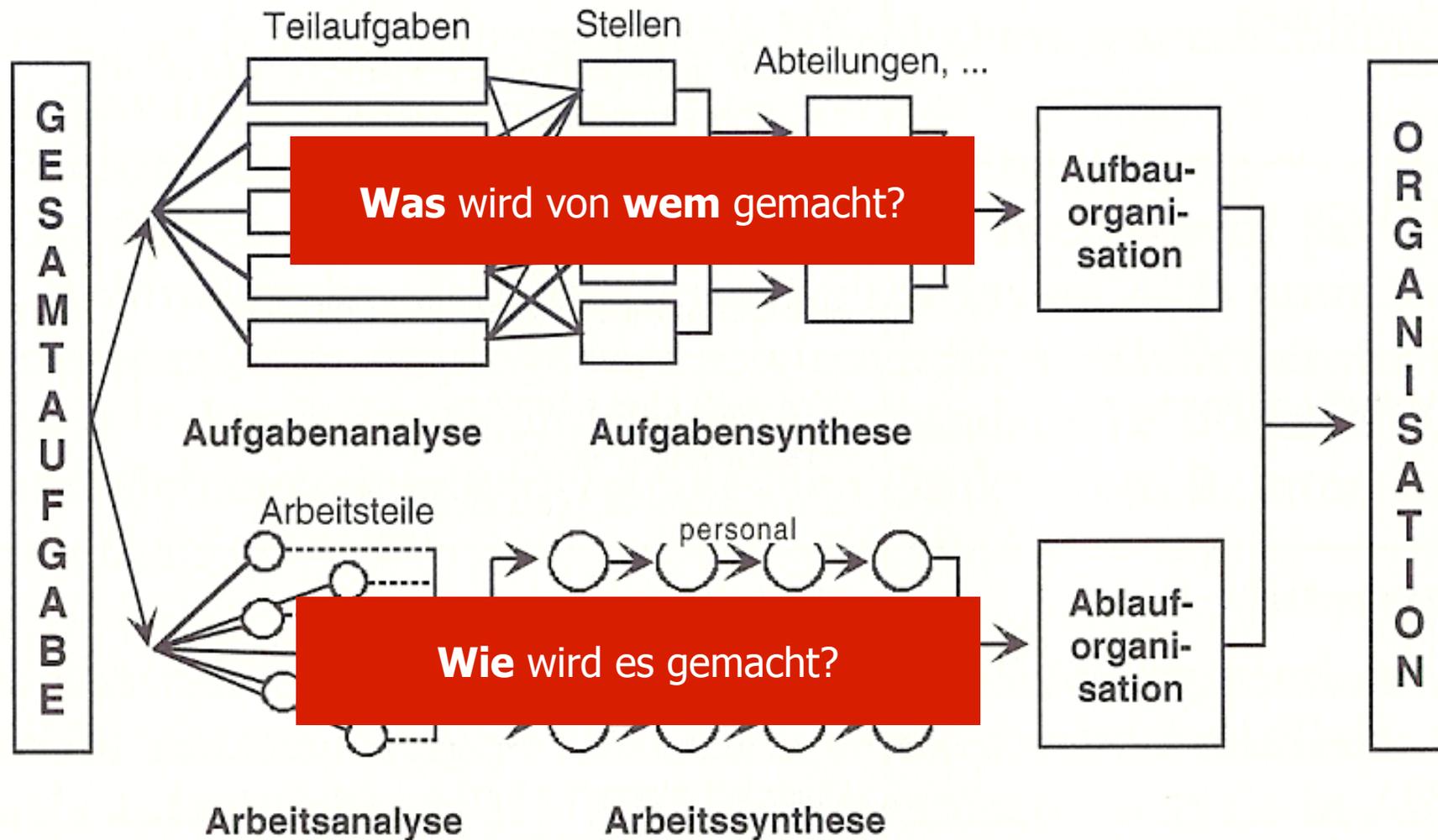
5. Kongress Bibliothek & Information Deutschland
13. März 2013, Leipzig

Prozessmanagement in Bibliotheken? Ja! Auch das noch!

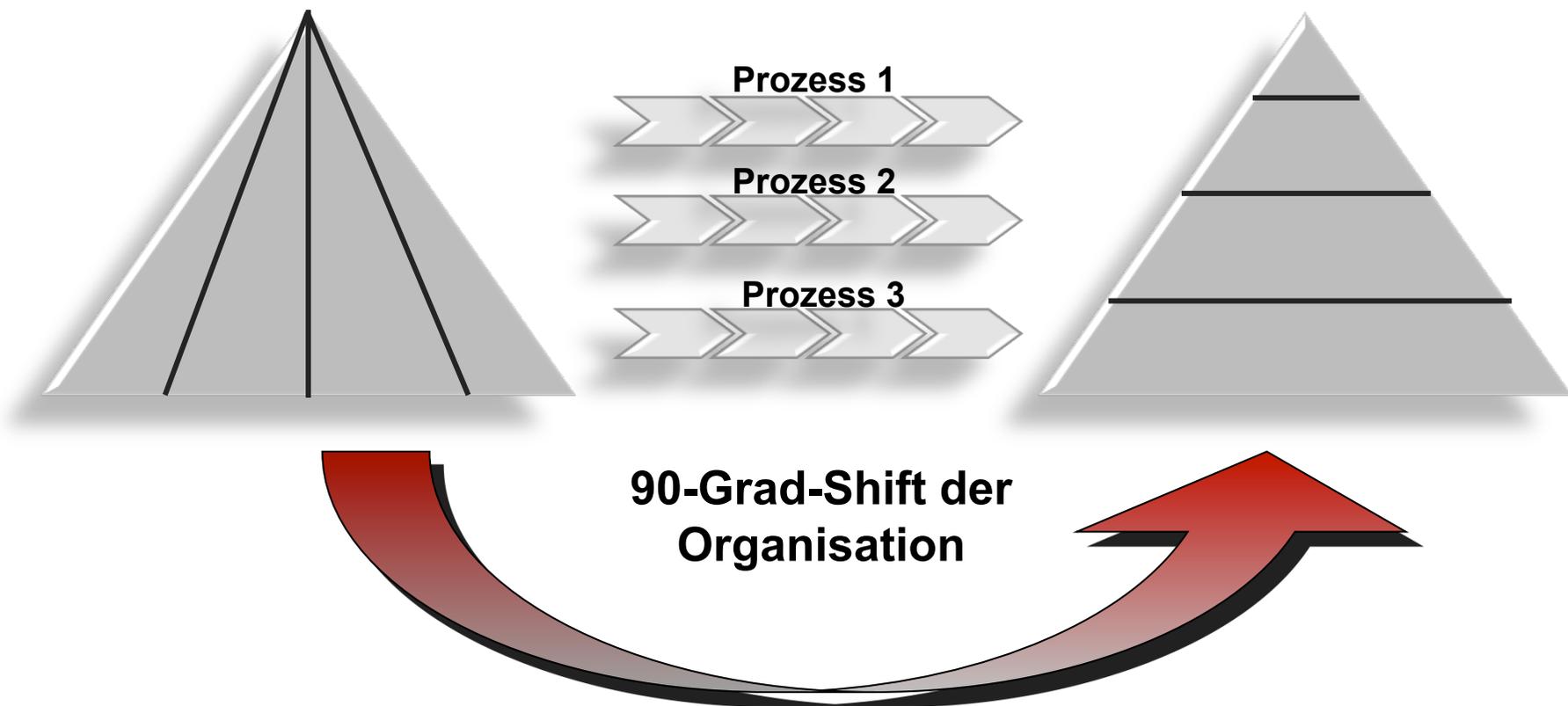


Ein bisschen Theorie muss sein...

Prozessmanagement und Organisationsgestaltung



Prozessorganisation als Managementansatz



Ein bisschen Theorie muss sein...

Begriffsklärungen: Was ist ein Prozess?

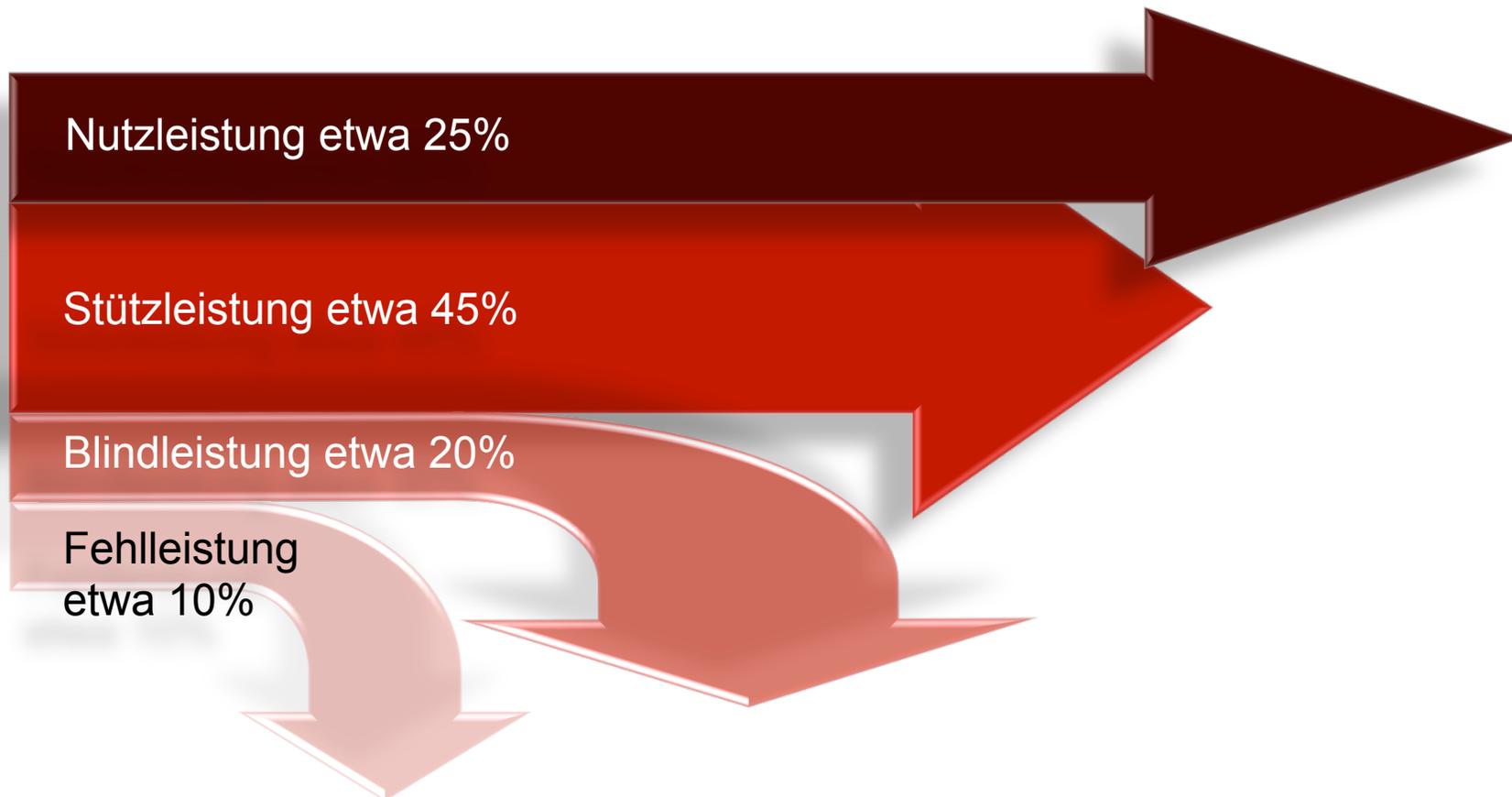


Produkte und Dienstleistungen entstehen in Prozessen.

Die Abfolge von Tätigkeiten, Aktivitäten, Verrichtungen zur Erstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung für einen externen oder internen Kunden ist ein Prozess.

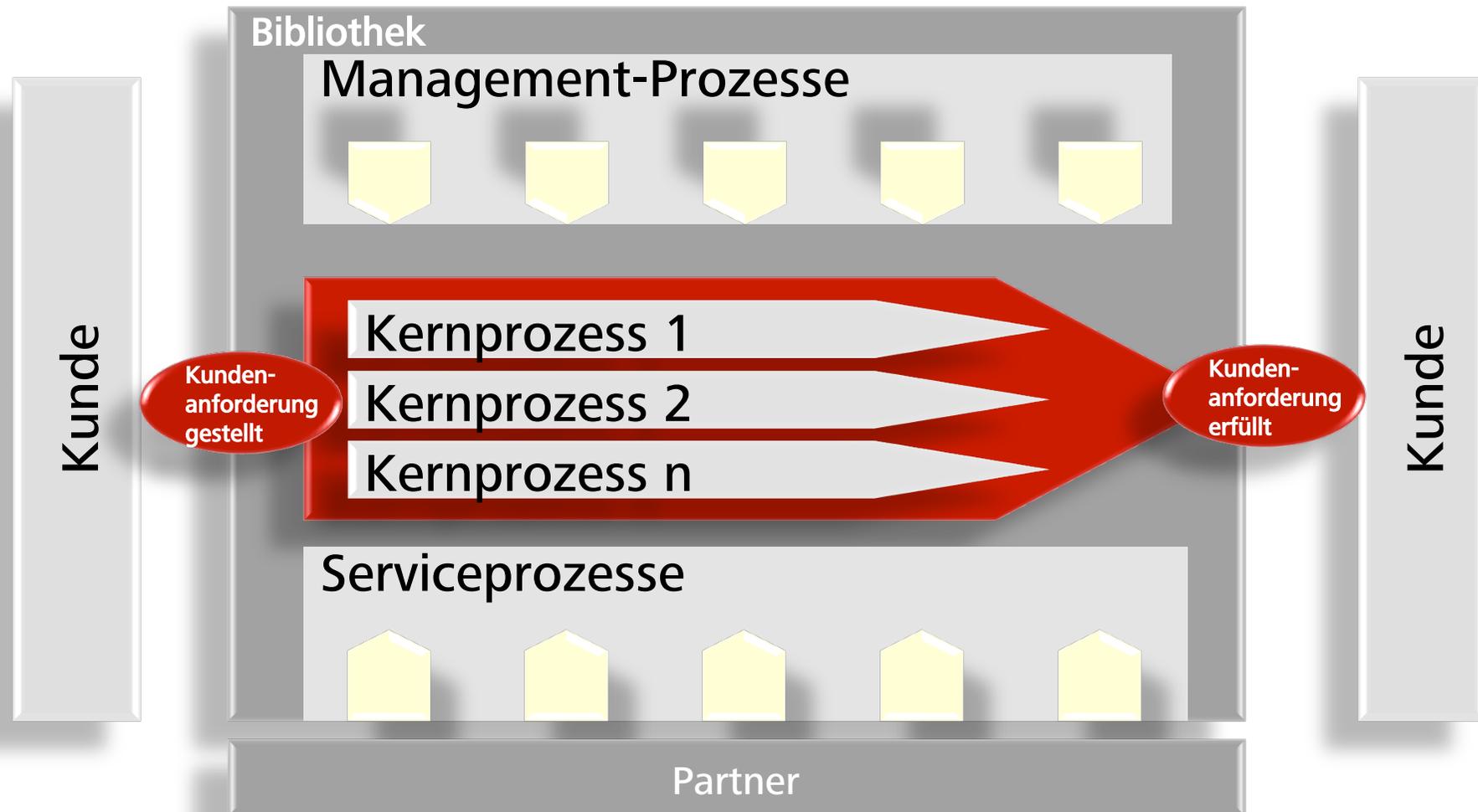
Prozessanalyse lohnt sich!

Einzelne Leistungsarten gemessen an der Gesamtleistung

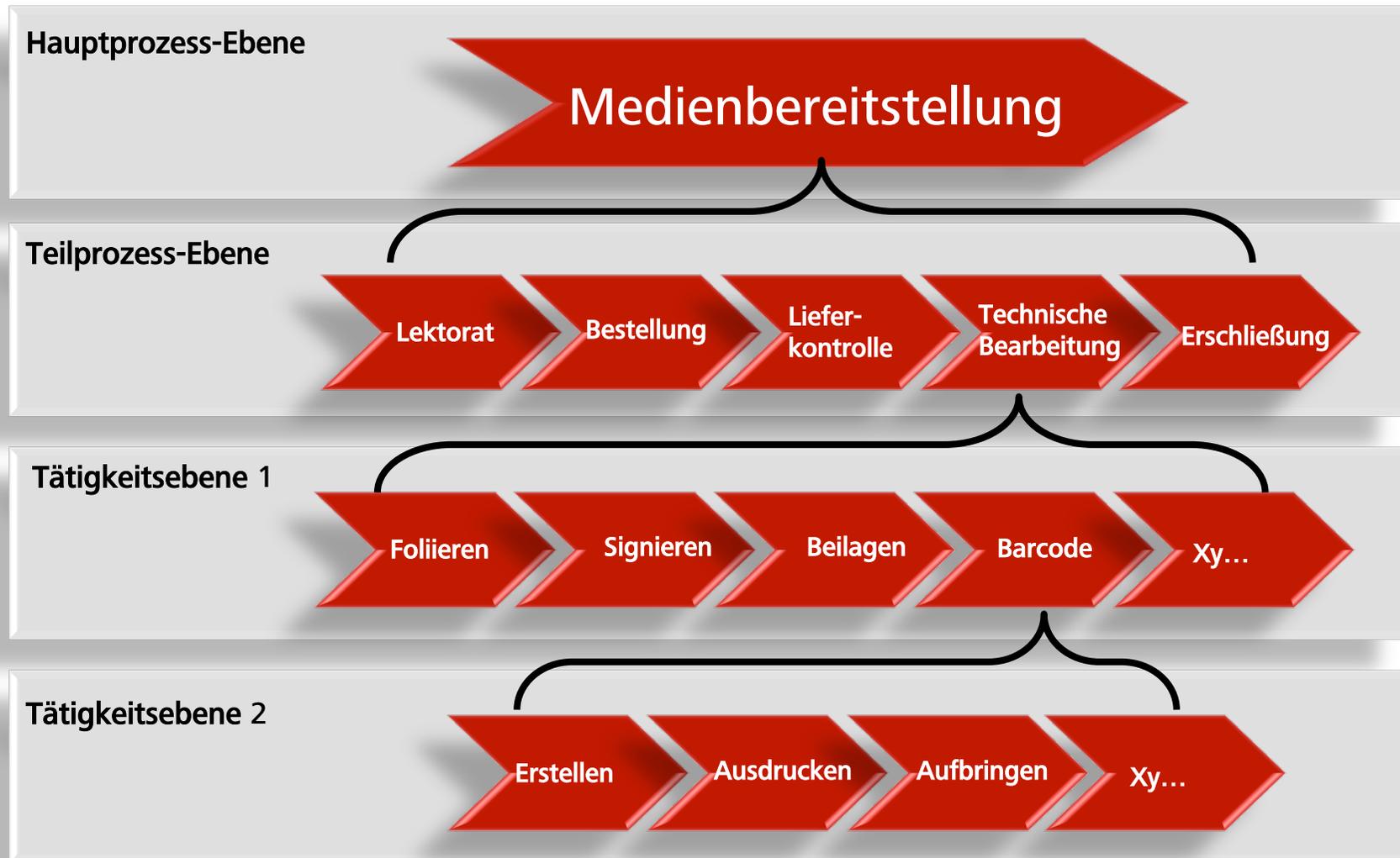


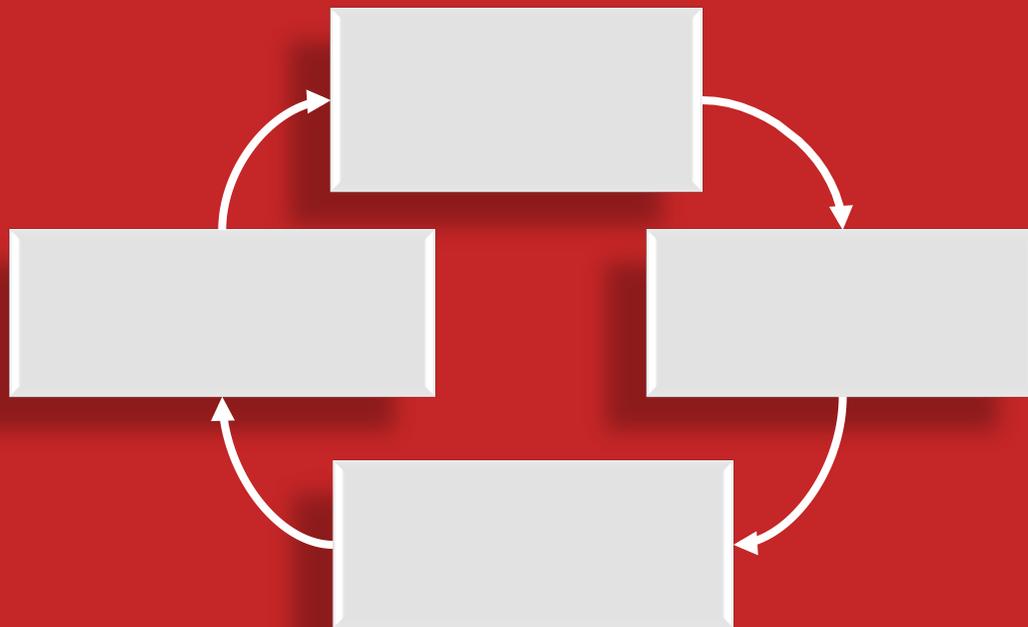
Quelle: Tomys, A.-K.: Kostenorientiertes Qualitätsmanagement. München, 1995

Prozesslandkarte einer Bibliothek



Gliederung von Prozessen





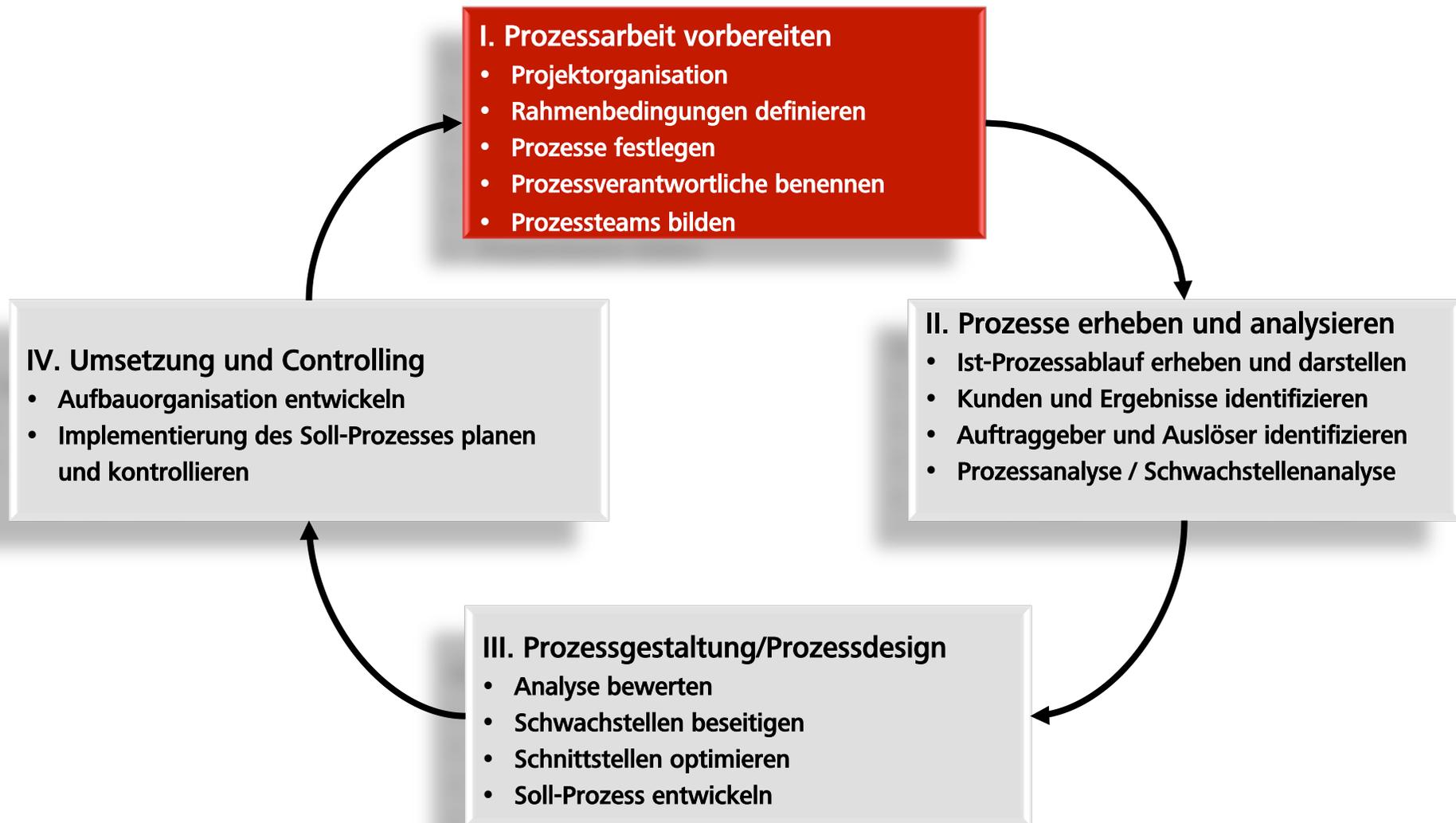
Vorgehensmodell und Tools zur Prozessanalyse und Prozessoptimierung

Ablauf einer Prozessoptimierung



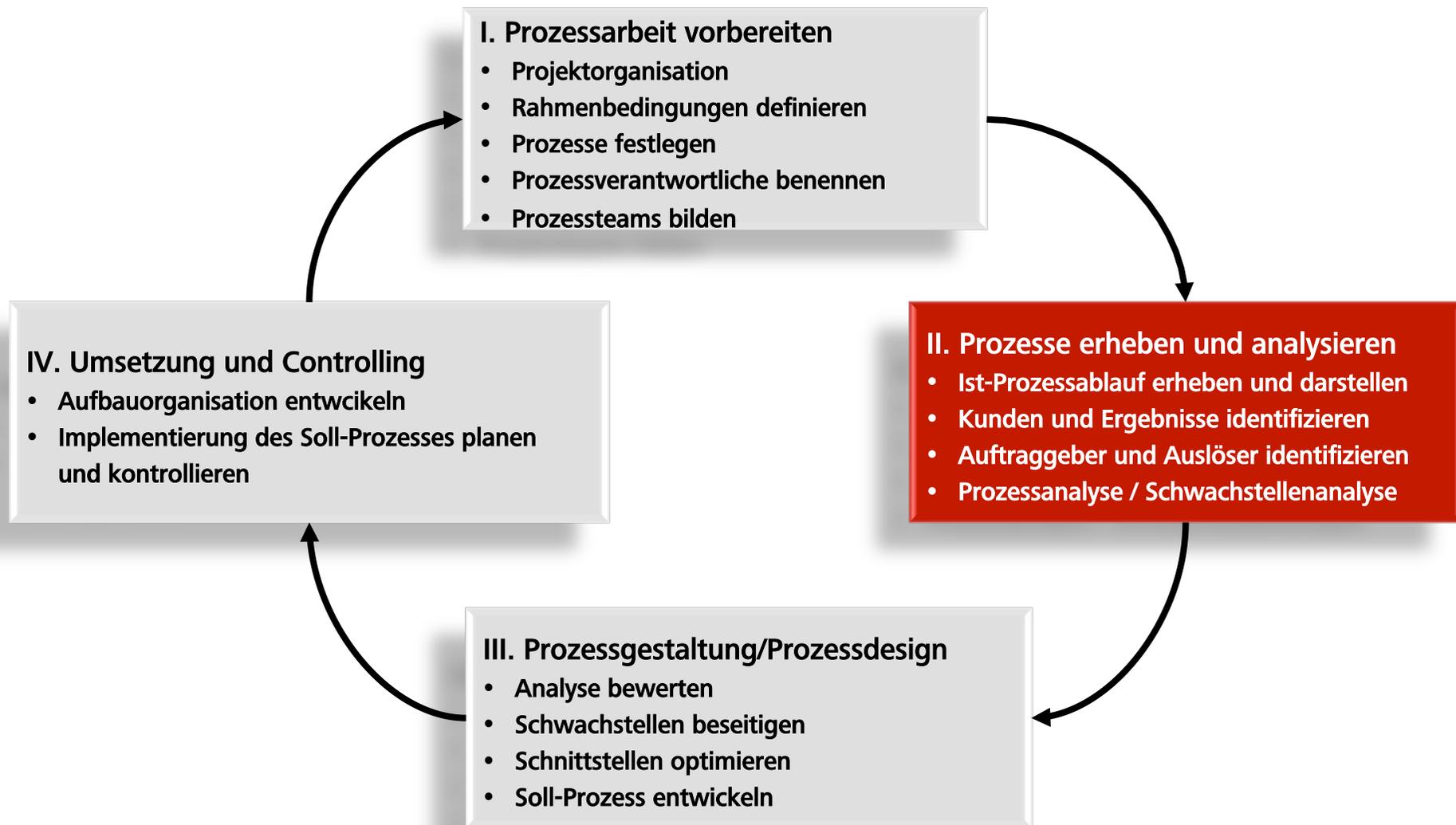
Ablauf einer Prozessoptimierung:

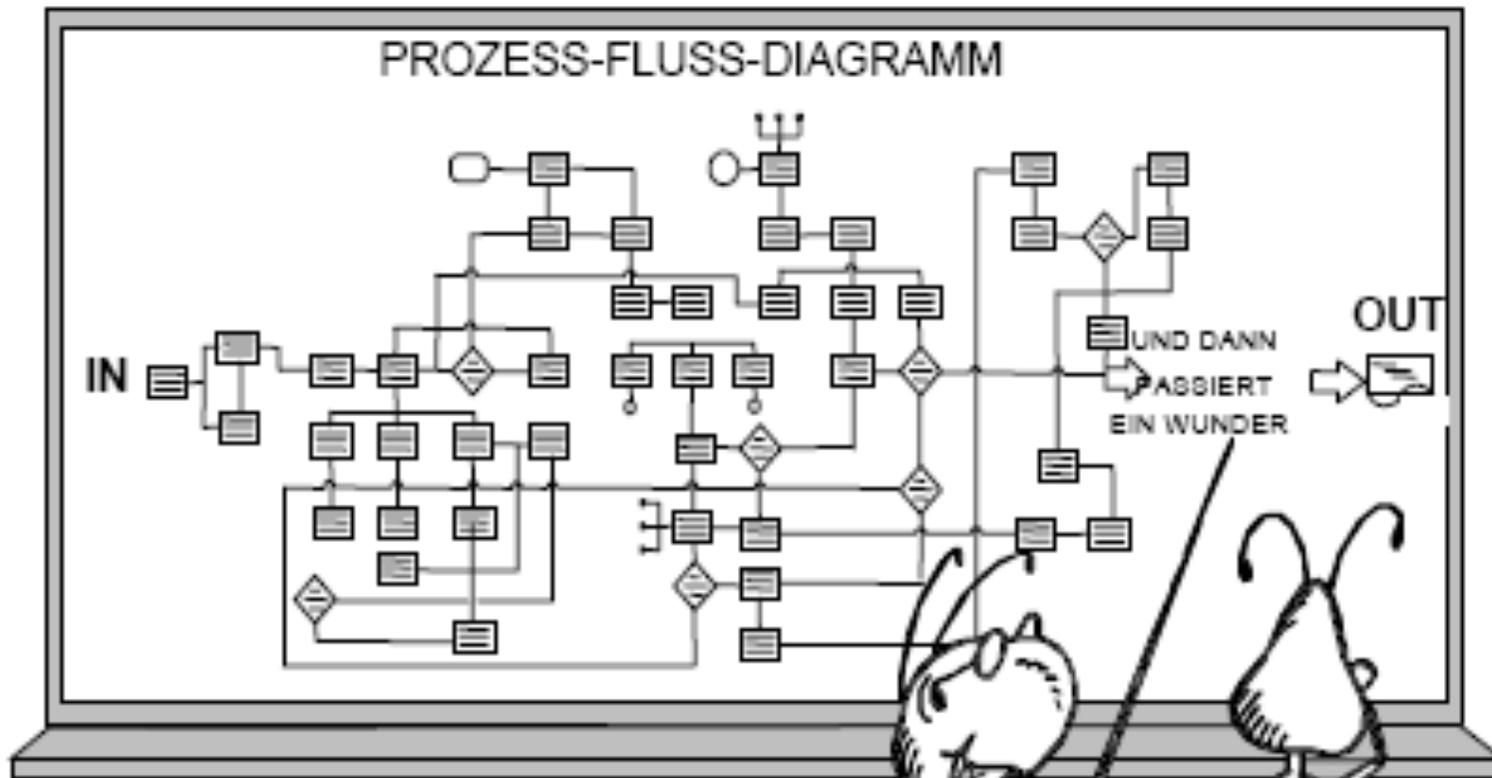
I. Prozessarbeit vorbereiten



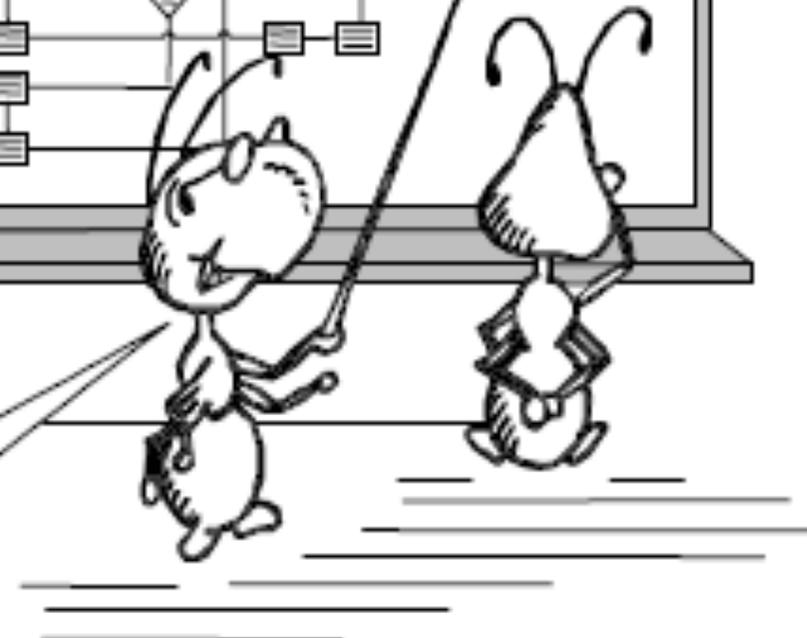
Ablauf einer Prozessoptimierung

II. Prozesse erheben und analysieren





Gute Arbeit,
aber ich glaube, wir brauchen
noch ein bisschen mehr
Detailinformation - genau hier!



Hauptprozess		Teilprozess	
Aktuelle Version		Stand	

Prozess-Steckbrief¹

Prozessname ²			
Prozessart			
Hauptprozess <input type="checkbox"/>	Kernprozess <input type="checkbox"/>	Managementprozess <input type="checkbox"/>	Serviceprozess <input type="checkbox"/>
Teilprozess <input type="checkbox"/>	Übergeordneter Hauptprozess: _____		
Prozessverantwortliche(r)			
Prozessteam			
Anfangsereignis des Prozesses			
Endereignis			
Wer sind die Kunden?			
Welche Ergebnisse sollen mit diesem Prozess (je nach Kunde) erreicht werden?			
Wer ist Auftraggeber / Auslöser?			
Welche Eingaben benötigt der Prozess?			
Häufigkeit des Prozesses (1 x jährl., mehrmals, etc.)			
Zeitdauer des gesamten Prozesses	Ist-Wert	Ziel-Wert	
Prozessziele / Prozesskennzahlen	Ist-Wert	Ziel-Wert	
Wesentliche Störfaktoren, schwierige Schnittstellen			
Besonderheiten des Prozesses			
Wesentliche Prozessänderungen ggü. Vorversion			
Versionierung ³	Version	Letzte Prüfung	Nächster Prüftermin

Formblatt 1

Hauptprozess		Teilprozess	
Aktuelle Version		Stand	

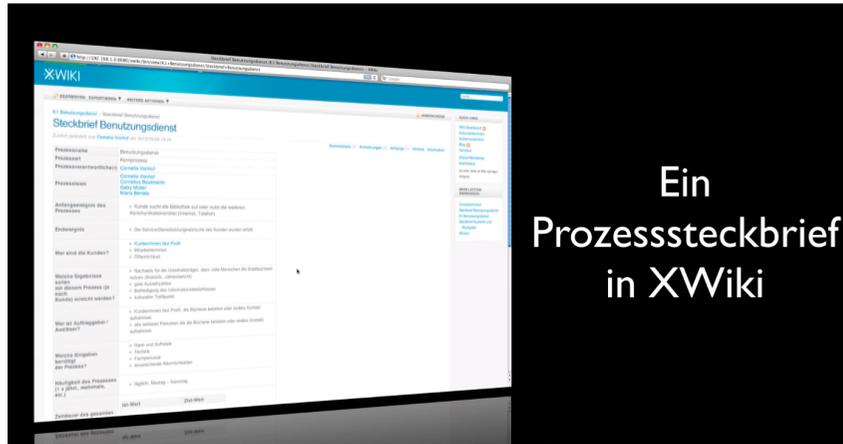
Prozessbeschreibungen der Teilprozesse
Verbale Beschreibung der einzelnen Tätigkeiten (Prozessschritte) in den Teilprozessen

Teilprozess: Prozessschritte	VerantwortlicheR	Sonstige Beteiligte (z.B. Information/Rücksprache)	Verwendete Hilfsmittel
A			
A 1			
A 2			
A 3			

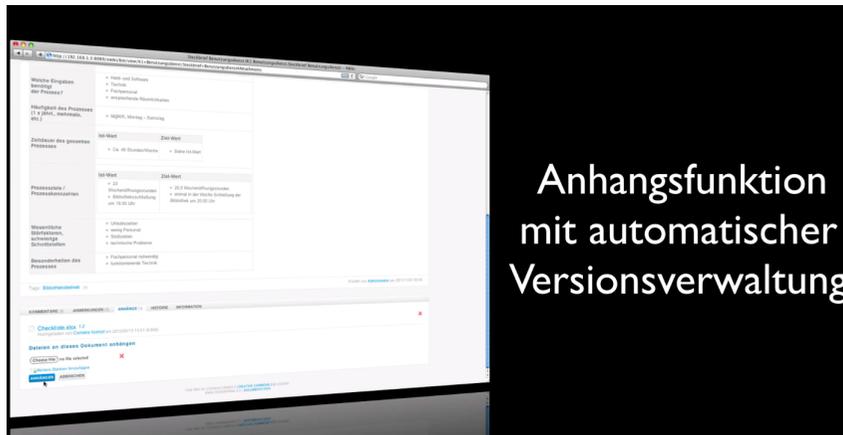
Teilprozess: Prozessschritte	VerantwortlicheR	Sonstige Beteiligte (z.B. Information/Rücksprache)	Verwendete Hilfsmittel
B			
B 1			
B 2			
B 3			

HdM-Prozess-Wiki

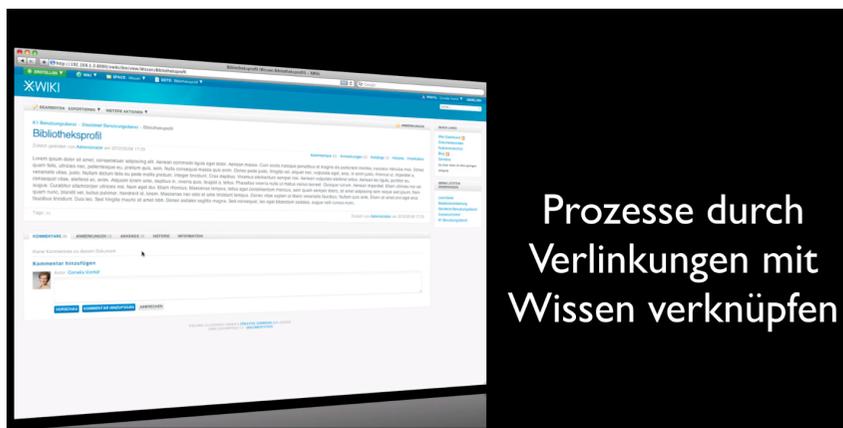
- Guided Tour durch die Prozessarbeit
- Open-Source XWiki als technische Grundlage
- Funktionalitäten werden an der Hochschule der Medien spezifisch für die Prozessarbeit in Bibliotheken entwickelt
- Pilotanwender sind willkommen!



Ein Prozesssteckbrief in XWiki



Anhangsfunktion mit automatischer Versionsverwaltung



Prozesse durch Verlinkungen mit Wissen verknüpfen

Ablauf einer Prozessoptimierung

III. Prozessgestaltung & Prozessdesign



Ablauf einer Prozessoptimierung

IV. Umsetzung & Controlling



Prof. Cornelia Vonhof
Hochschule der Medien Stuttgart
Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement
Wolframstraße 32
70191 Stuttgart

Tel. 0711 8923 3165
Fax 0711 8923 3300
vonhof@hdm-stuttgart.de
www.hdm-stuttgart.de/bi