

# Prozessoptimierung an Universitätsbibliotheken



2. Leipziger Kongress für  
Information und Bibliothek  
24.03.04

# Wer ist CIVCO?



- Unternehmensberatung
- Schwerpunkte im Bereich:
  - Prozessanalyse
  - Beratung für den öffentlichen Bereich
- Referenten:
  - Sebastian Rottmair
  - Matthias Gross

## Was ist Prozessanalyse?

- **Ansatz der Prozessanalyse**
- **Prozessanalyse vs. Controlling**
- Vorgehensweise
  - Vorbereitung
  - Erfassung
  - Analyse
  - Optimierung
  - Vorteile der Prozessanalyse
  - Wichtige Punkte bei der Umsetzung
- Ergebnisse der Prozessanalyse
  - Ziel: Gesamtoptimum
  - Indikatoren

# Was ist Prozessanalyse?

- Kommt aus dem Business Process Reengineering (BPR)

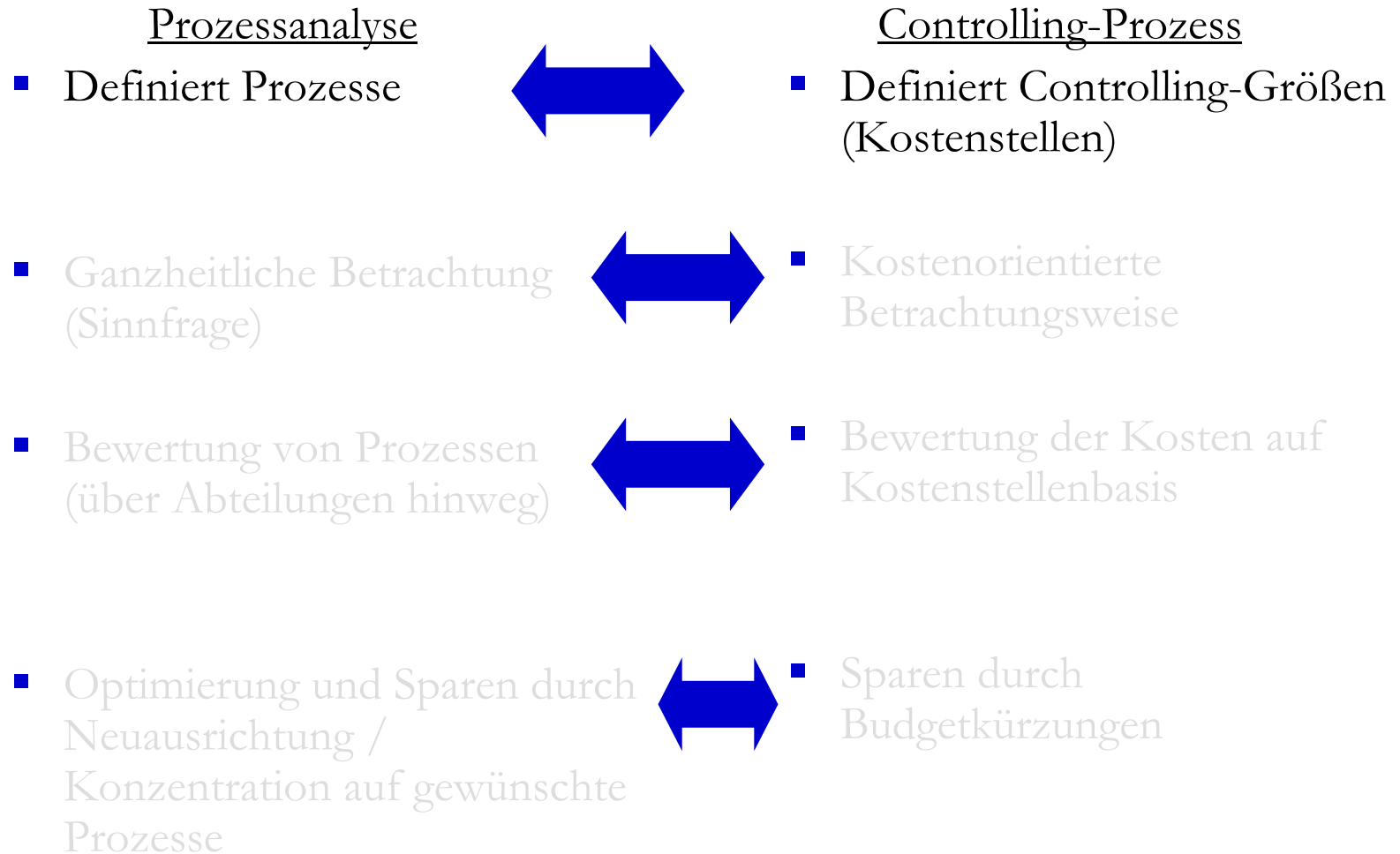


- 1.) Passiert das Richtige? Würden wir es genauso machen, wenn wir völlig neu beginnen würden?
  - 2.) Kontinuierliche Verbesserung des Bestehenden: Nutzen des vorhandenen Wissens
- ➔ Analyse der Arbeitsvorgänge losgelöst von Abteilungen und Personen

- **Ziel: Ausrichtung der Prozesse am Auftrag**
  
- Auftrag:  
“Wir beschaffen, vermitteln und verwalten Informationen aller Art für unsere Nutzer“
  
- Abgleich mit der Realität:
  - Wird der Auftrag durch die Prozesse abgedeckt?
  - Werden Bereiche abgedeckt, die nicht im Auftrag stehen?

- Integrative Betrachtungsweise: Was trägt der vorliegende Arbeitsschritt zu der Erfüllung des gesamten Auftrags bei?
  - Welche Prozesse finden in der Bibliothek statt? Wie arbeiten die Bereiche zusammen? Wo sind Schnittstellen zur Umwelt?
  - Gibt es Schleifen? Gibt es überflüssige Prozesse? Gibt es doppelte Prozesse?
  
- Virtuelle Begehung der Bibliothek:  
z.B. Prozess-Durchlauf einer Monographie durch die Bibliothek

# Prozessanalyse vs. Controlling



## Was ist Prozessanalyse?

- Wie funktioniert Prozessanalyse?
- Prozessanalyse vs. Controlling

## ➤ Vorgehensweise

- **Vorbereitung**
- **Erfassung**
- **Analyse**
- **Optimierung**
- **Vorteile der Prozessanalyse**
- **Wichtige Punkte bei der Umsetzung**

## ➤ Ergebnisse der Prozessanalyse

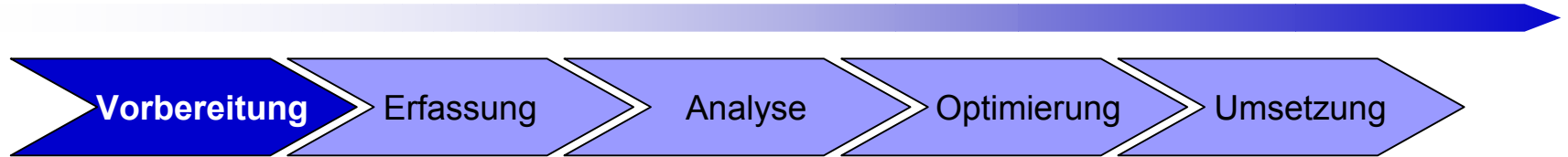
- Ziel: Gesamtoptimum
- Indikatoren



- Definieren der Projektstufen:



- Projektdaten festlegen:
  - Projektkennzahlen (Umfang, Dauer, Starttermin...) vereinbaren
  - Untersuchungsobjekte festlegen
- Kontaktieren aller relevanten Ansprechpartner

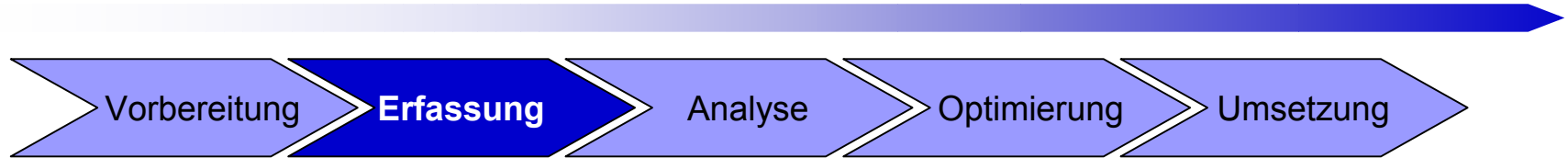


## ➤ Vorbereitung der Mitarbeiter:

- „Feedback ist immer erwünscht!“
- „Anregungen sind ein essentieller Bestandteil der Analyse“

## ➤ Praxis-Beispiel:

- Anfangs bestehen oft Vorbehalte der Mitarbeiter. Ihre Bedenken und Ängste müssen erst in persönlichen Gesprächen ausgeräumt werden, um mit ihrer Hilfe optimale Lösungen zu erarbeiten.
- Es geht immer nur mit den Mitarbeitern, nie gegen sie!



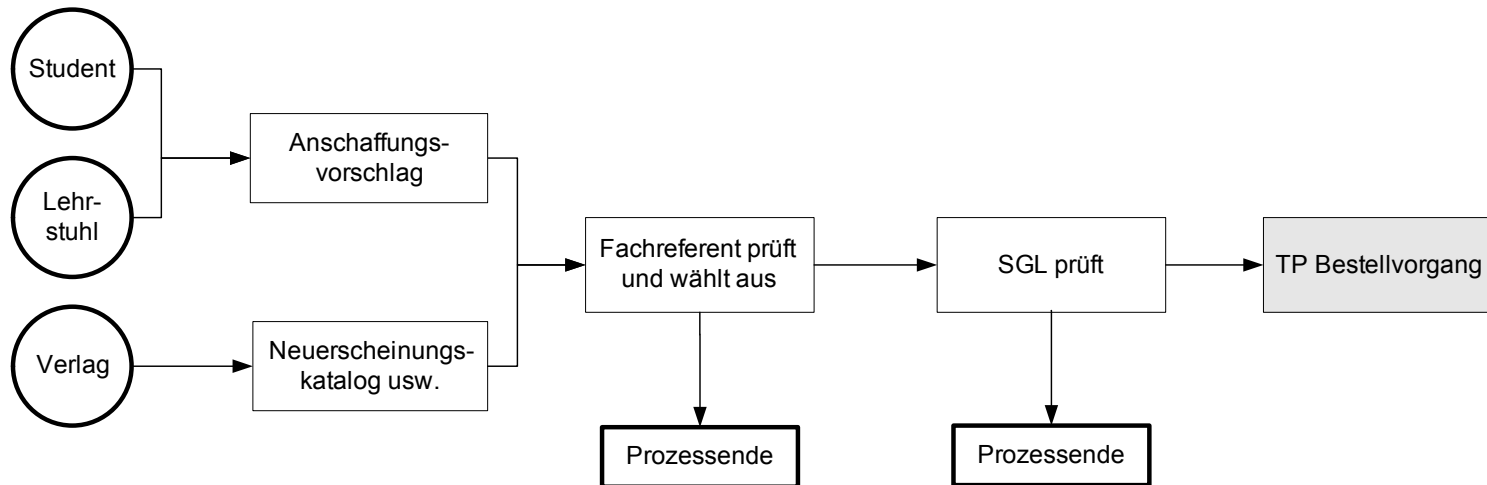
- Erarbeitung der Prozesse im persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitern in Interviews und Workshops
- Erfassung in strukturierten Prozessdiagrammen
- Fragen nach den Zusammenhängen helfen den Mitarbeitern den übergeordneten Rahmen zu erkennen

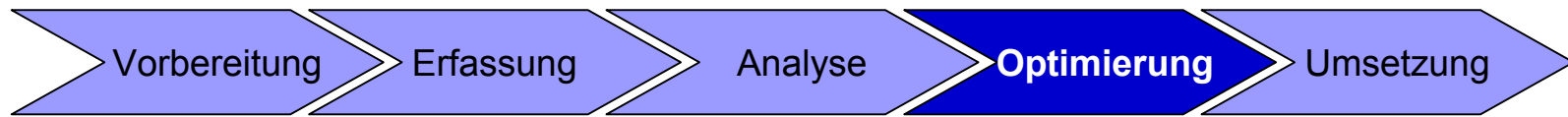
## ➤ Praxis-Beispiel:

- Medien wurden aufgrund eines fehlenden Stempels für über 3(!) Jahre liegen gelassen, ohne dass die Problematik als gravierend eingestuft wurde  
➔ **Bezug zum Prozess verloren gegangen**

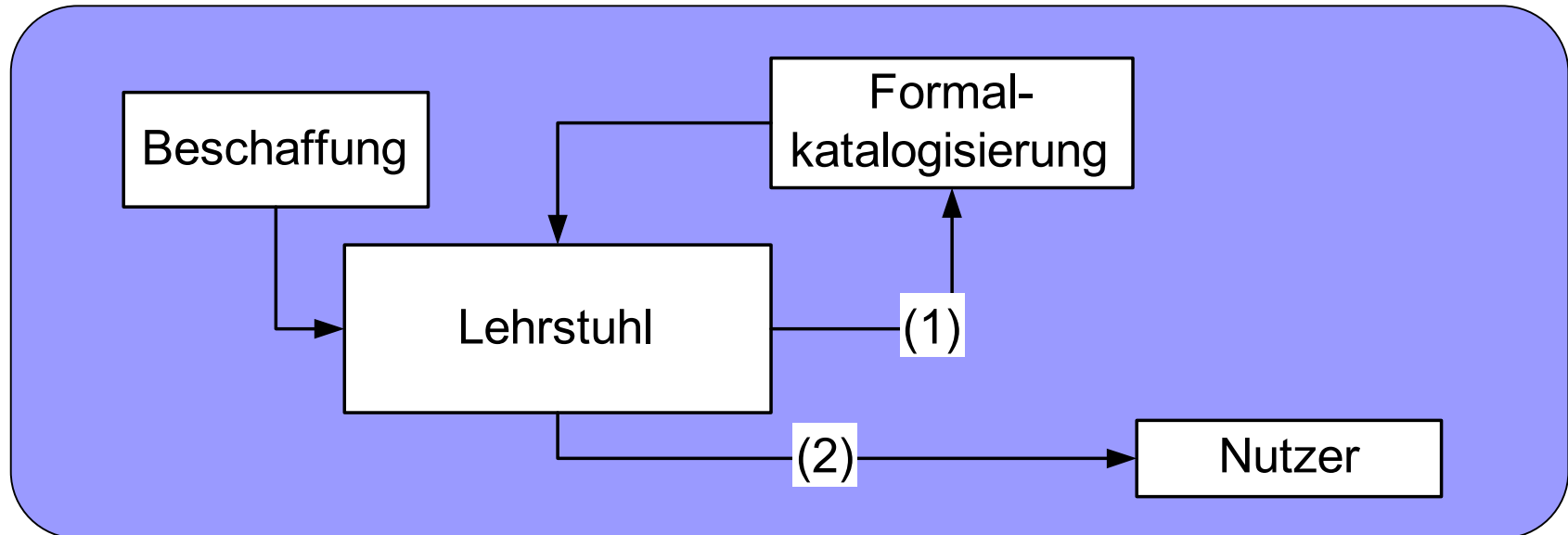


- Gesamtprozessmodell erstellen
- Prozesse identifizieren und auf Relevanz überprüfen
- Priorisieren der Einzelprozesse
- ➔ kann Basis für eine aussagekräftige KLR sein





- Prozesse auf Verbesserungspotenzial überprüfen:
  - Schleifen, Redundanzen, Inkonsistenzen beseitigen
  - Diskussion von Schwachstellen in interuniversitären Workshops
- Praxis Beispiel:

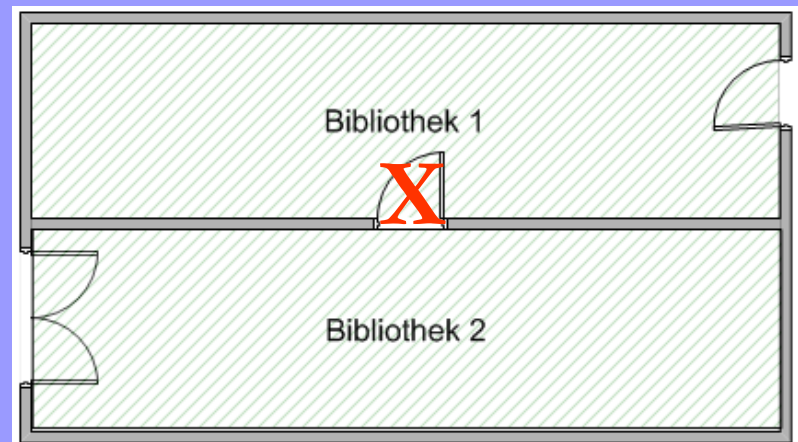




- Umsetzung der Verbesserungen ist absolut unabdingbar!
- Akzeptanz ist sehr wichtig!

## ➤ Praxis-Beispiel:

- Glastürbeispiel
- 1 Raum, 2 Bibliotheken
- Glastür trennt Raum
- Mittel-Verschwendung durch künstliche Trennung des Raums



- Strategische Allokation der vorhandenen Mittel schafft eine dauerhafte Verbesserung der Situation
- Schaffung von Transparenz der eigenen Leistungen und Angebote
- Vermeidung undifferenzierter Budgetkürzungen
- Berücksichtigung von lokalem Expertenwissen durch engen Einbezug der Mitarbeiter
- Schaffung klarer Strukturen

- Angemessene Information aller Beteiligten
- Sicherung der Akzeptanz durch Partizipation und Information der Mitarbeiter
- Aktives Schnittstellenmanagement sichert langfristigen Erfolg:
  - Externe Kunden: Studenten, Lehrstühle, Rektorat usw.
  - Interne Kunden / Lieferantenbeziehungen: Rechenzentrum, Universitätskasse, Studentenwerk

Nur frühzeitiger Einbezug aller relevanten Entscheidungsträger  
sichert die spätere Umsetzung



## ➤ Was ist Prozessanalyse?

- Wie funktioniert Prozessanalyse?
- Prozessanalyse vs. Controlling

## Vorgehensweise

- Vorbereitung
- Erfassung
- Analyse
- Optimierung
- Umsetzung
- Vorteile der Prozessanalyse
- Wichtige Punkte bei der Umsetzung

## ➤ Ergebnisse der Prozessanalyse

- **Ziel: Gesamtoptimum**
- **Indikatoren**

## ➤ Im vorliegenden Projekt:

- Dezidiertes Prozessmodell
- Qualitative Evaluation der Einzelprozesse
- Best Practices für Bibliotheken / Bibliothekarische Prozesse
- Konkrete Lösungen
  - Für Rektorate, Bibliotheken und Lehrstühle
  - 10 (!) konkret ausgearbeitete und umsetzbare Vorgehensweisen für die drängendsten Probleme
  - Greifbare Verbesserungsvorschläge für noch nicht optimale Einzelprozesse

# Optimaler Gesamtprozess

Bibliothekslösungen

Schnittstellenlösungen

Rahmenbedingungen

- Auftraggeber: Universitätsbibliothek
- Auftraggeber: Rechenzentrum
- Zielsetzung: Transparenz Einzelprozesse
- Einsparung
- Landesservice kooperativ
- Bibliothek und Rechenzentrum

# Wo steht IHRE Bibliothek?

- Verschwenden Sie noch Zeit und Ressourcen mit dem Mahnwesen?
- Ist Ihre Bibliothek aus der Sicht der Hochschulverwaltung nur ein reiner Kostenfaktor?

**Matthias.Gross@civco.de**

**Sebastian.Rottmair@civco.de**

# Prozessoptimierung an Universitätsbibliotheken



2. Leipziger Kongress für  
Information und Bibliothek  
24.03.04