

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**

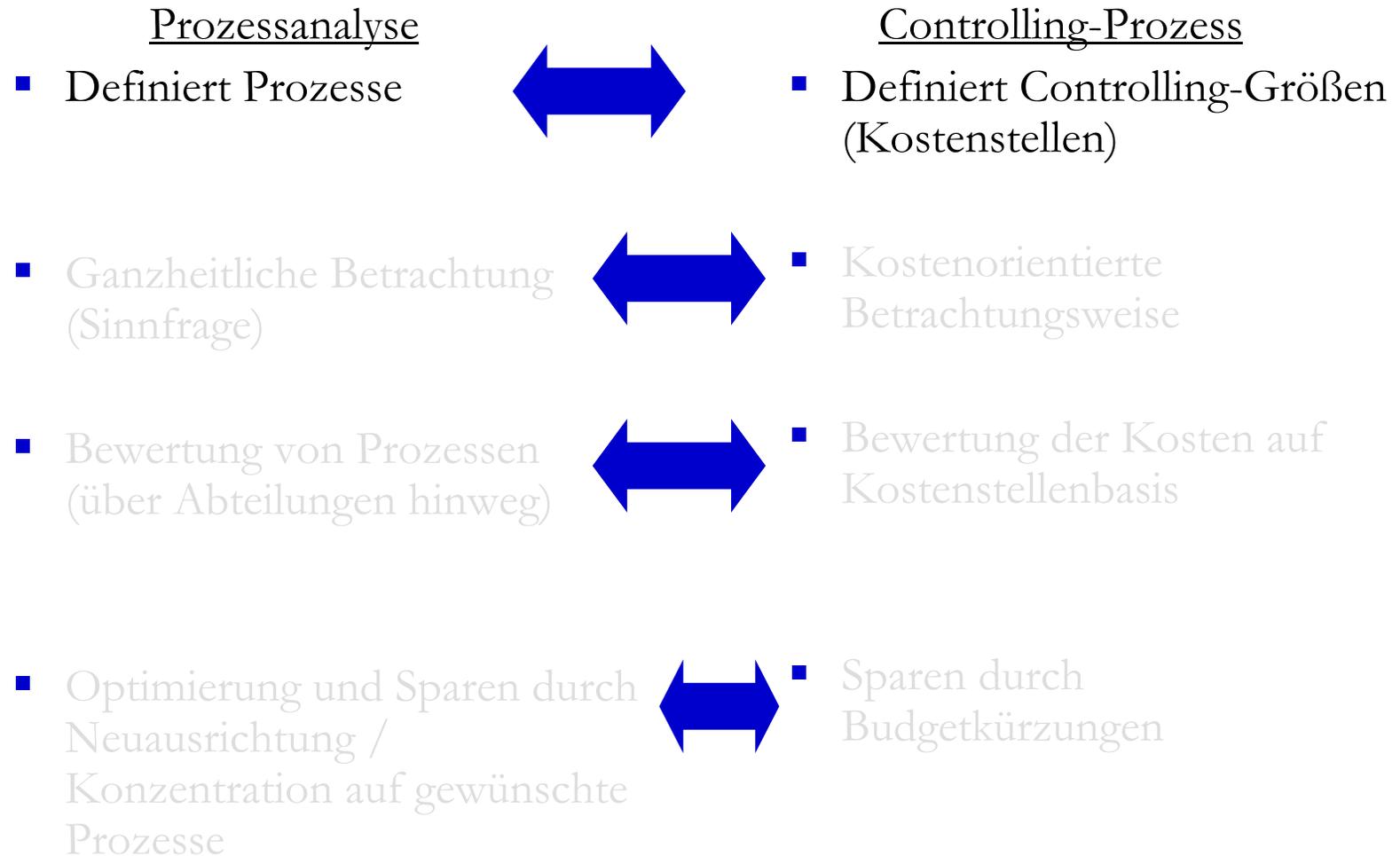
- Auftrag:
“Wir beschaffen, vermitteln und verwalten Informationen aller Art für unsere Nutzer“

- 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!



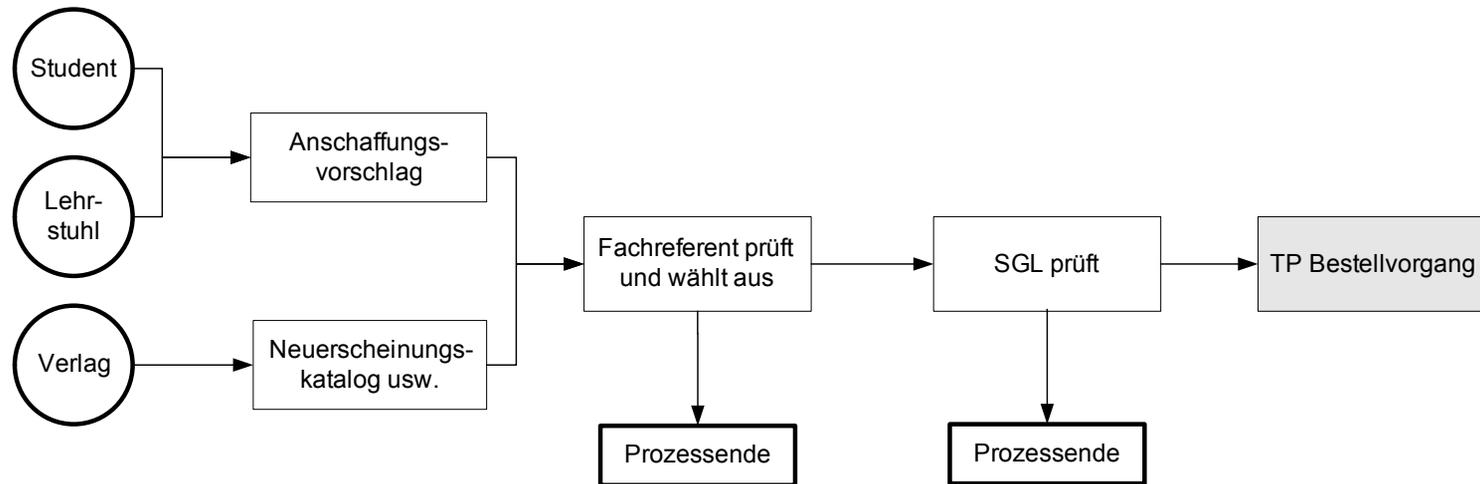
- Erarbeitung der Prozesse im persönlichen Gespräch mit den Mitarbeitern in Interviews und Workshops
- Erfassung in strukturierten Prozessdiagrammen
- Fragen nach den Zusammenhängen helfen den Mitarbeitern den übergeordneten Rahmen zu erkennen

➤ 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**

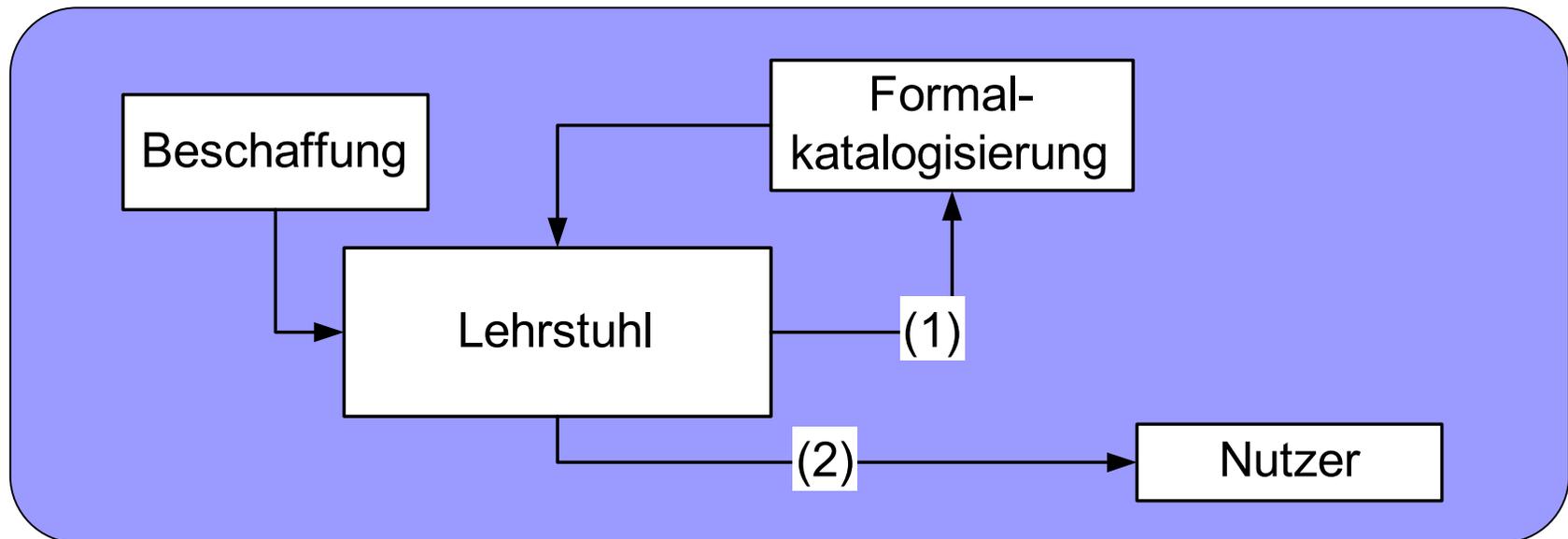


- Gesamtprozessmodell erstellen
- Prozesse identifizieren und auf Relevanz überprüfen
- Priorisieren der Einzelprozesse
- ➔ kann Basis für eine aussagekräftige KLR sein





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

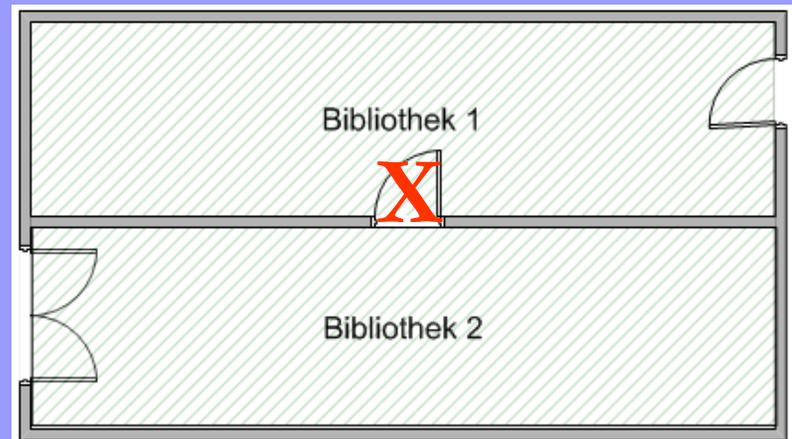




- Umsetzung der Verbesserungen ist absolut unabdingbar!
- Akzeptanz ist sehr wichtig!

➤ 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
- Zwecksetzung: Kooperationsprojekte
- Einsparung: Transparente Einzelprozesse
- Landessicht: Kooperationsgebühren
- Bibliothek und Rechenzentrum

Wo steht IHRE Bibliothek?

- Verschenden 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