



Staatsbibliothek  
zu Berlin  
Preußischer Kulturbesitz

HOCHSCHULE DER MEDIEN

# Vom Geschäftsgang zum Prozess – Prozessmanagement in Bibliotheken

Eva Haas-Betzwieser, Staatsbibliothek zu Berlin – PK

Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule der Medien Stuttgart





HOCHSCHULE DER MEDIEN

# Prozessmanagement in Bibliotheken und in der SBB

## Ziele und Motive





# Prozessmanagement in der SBB

## Zeitungsabteilung als Pilotanwendung

- ➔ Alle wesentlichen bibliothekarischen Prozesse werden in Zeitungsabteilung wahrgenommen
- ➔ Überschaubare Größe der Abteilung
- ➔ Umzug in anderes Gebäude kann zu neuen Anforderungen führen
- ➔ Auswirkung von zunehmender Projektarbeit auf die Wahrnehmung von Daueraufgaben

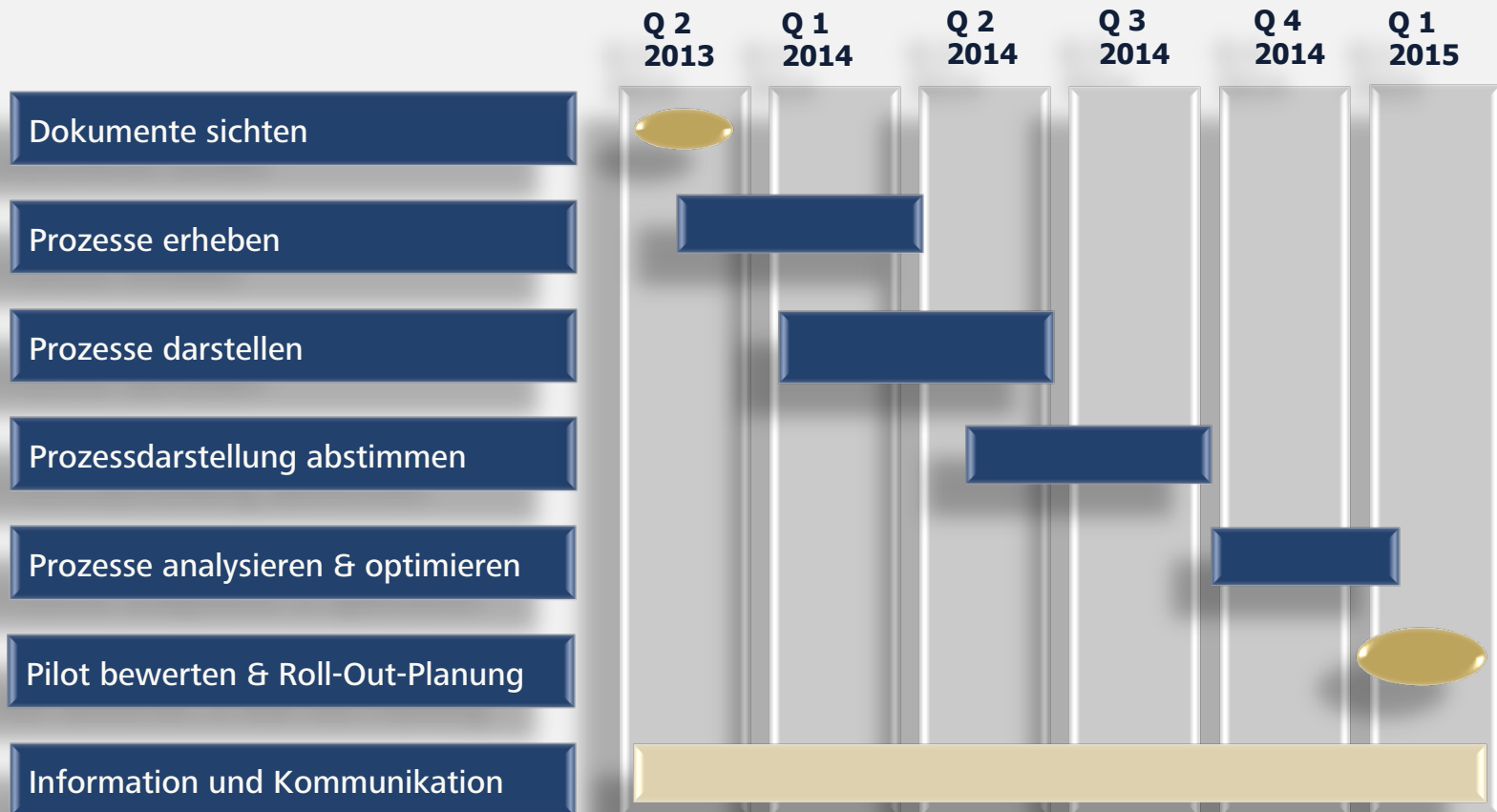
### **Ziel des Pilots:**

Vorgehensmodell für SBB-weite Einführung von Prozessmanagement entwickeln



# Prozessmanagement in der SBB

## Ablauf des Pilotprojektes





# Prozessmanagement in der SBB

## Fazit aus Pilotanwendung

- ➔ Verbesserungsbereiche konnten identifiziert werden
- ➔ Lösungen ließen sich beschreiben oder wurden bereits umgesetzt
- ➔ Methodenkenntnis der Beteiligten wurde erweitert
- ➔ Arbeitsaufwand ist erheblich
- ➔ Reflexion und Weiterentwicklung der eingesetzten Methoden erforderlich

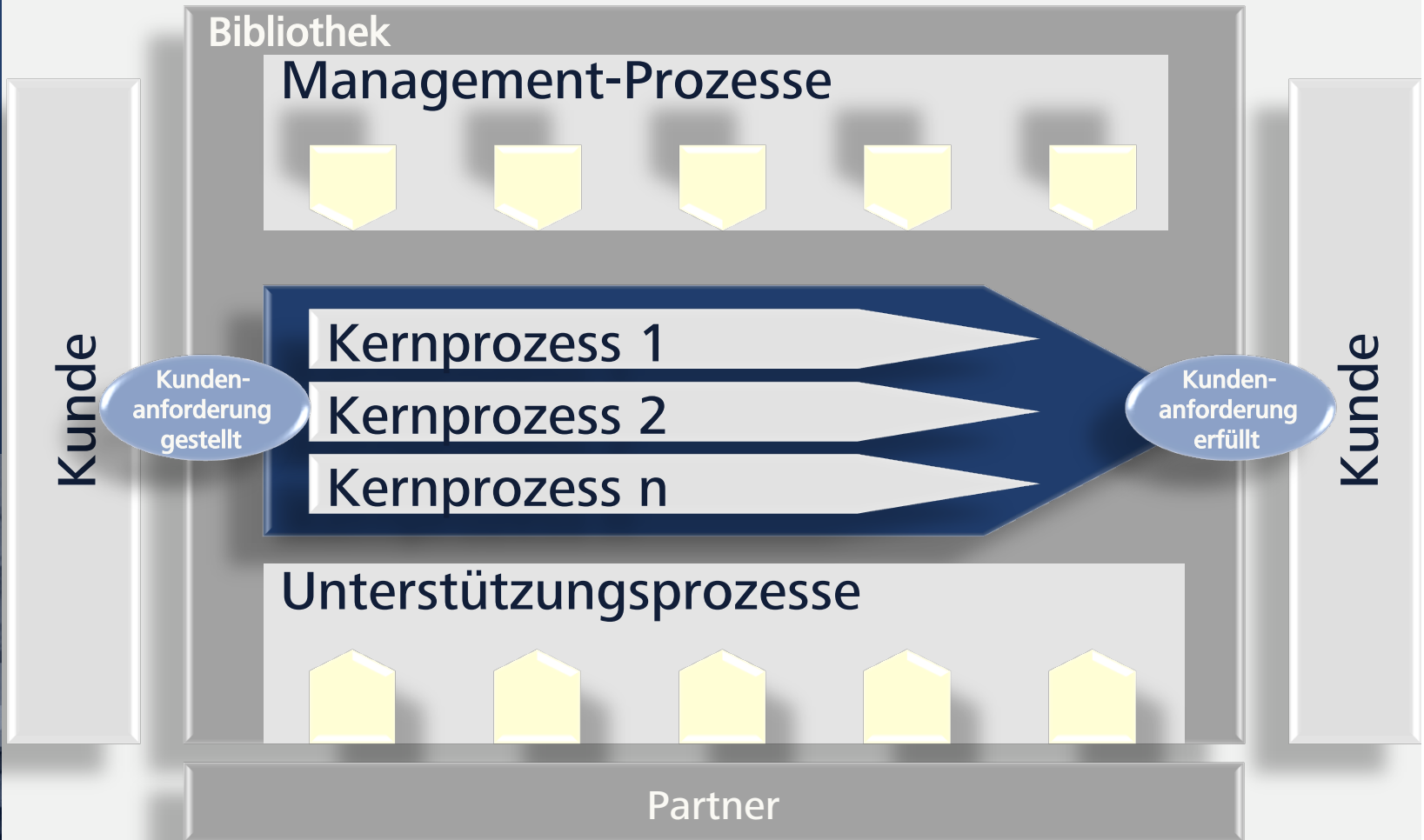
## Folge

Durchführung eines 2tägigen Workshops mit der AG Geschäftsgänge



HOCHSCHULE DER MEDIEN

# Prozesslandkarte einer Bibliothek



Bestandsaufbau

2) Bereitstellung / Benutzung

3) Bestandsvermittlung / Informationsvermittlung

4) Bestandsabteilung

5) Überregionale Dienste und Kooperationen

1) Auswahl Erwerbung Erschließung

2a) Ausleihe

3a) Ausleih-ff, mhd / sdr. / elektron.

4a) Bestandshaltung (Restaurierung)

5a) Überregionale Nachweisysteme ~~...~~ (ZDB, VD 4, VDA ...)

1b) Digitale Bibliothek

2b) Magazin Bestandsverwaltung

3b) Schulungen Führungen Veranstaltungen

4b) Prävention

5b) Kooperations- / Vertikale - stützung / Wissensch. u. Forsch. / FID Recht

1c) Restriktion

Lesesäle

3c) Ausstellungen?

Langzeitarchivierung elektronische Daten

Wissenschaft und Forschung??

Service

Organisationsberatung

Personal

HH - ausführung

Ausbildung

IT - Infrastruktur

For/Wirtbildung

Gebäude - infrastruktur

Personalverwaltung

infrastrukturwelle Dienstleistung erbringen

ÖA bearbeiten



Management

Organisation (Grundsatzentscheidungen)

Strategische Planung

Haushaltplanung / aufstellung

+ Entscheidungs

Kommunikation

Controlling



# Prozesslandkarten der SBB

## Kernprozesse

### Kernprozesse der Staatsbibliothek

**Kernprozess 1**  
Bestandsaufbau

**Kernprozess 2**  
Bereitstellung & Benutzung

**Kernprozess 3**  
Bestandsvermittlung

**Kernprozess 4**  
Bestandserhaltung

**Kernprozess 5**  
Überreg. Dienste & Kooperationen

**Kernprozess 6**  
Wissenschaft & Forschung







# Prozesslandkarte der SBB Management-Prozesse

## Management-Prozesse

M1

M2

M3

M4

M5

M6

MP 1 Führung

MP 2 Haushaltsplanung

MP 3 Personalplanung

MP 4 Organisation

MP 5 Controlling & Qualitätsmanagement

MP 6 Kommunikation



# Prozesslandkarte der SBB

## Unterstützungsprozesse

- UP 1 Allgemeine Verwaltung
- UP 2 Organisationsentwicklung
- UP 3 IT-Infrastruktur & Dokumentenmanagement
- UP 4 Personalbetreuung
- UP 5 Haushaltsführung
- UP 6 Gebäudemanagement
- UP 7 Öffentlichkeitsarbeit

### Unterstützungsprozesse

S1

S2

S3

S4

S5

Sn



SBB

HOCHSCHULE DER MEDIEN

# Prozesslandkarte der SBB

## Exemplarische Tiefengliederung eines Kernprozesses

### Kernprozess 3: Bestandsvermittlung

- 3a Auskunft (mündlich, schriftlich, elektronisch)
- 3b Schulungen, Führungen, Veranstaltungen



# Prozessmanagement als Kreislauf

## I. Prozessarbeit vorbereiten

- Projektorganisation
- Rahmenbedingungen definieren
- Prozesse festlegen
- Prozessverantwortliche benennen
- Prozessteams bilden

## II. Prozesse erheben und analysieren

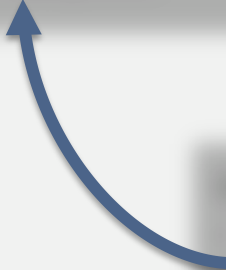
- Ist-Prozessablauf erheben und darstellen
- Prozessanalyse / Schwachstellenanalyse

## III. Prozessgestaltung

- Analyse bewerten
- Schwachstellen beseitigen
- Schnittstellen optimieren
- Soll-Prozess entwickeln und abstimmen

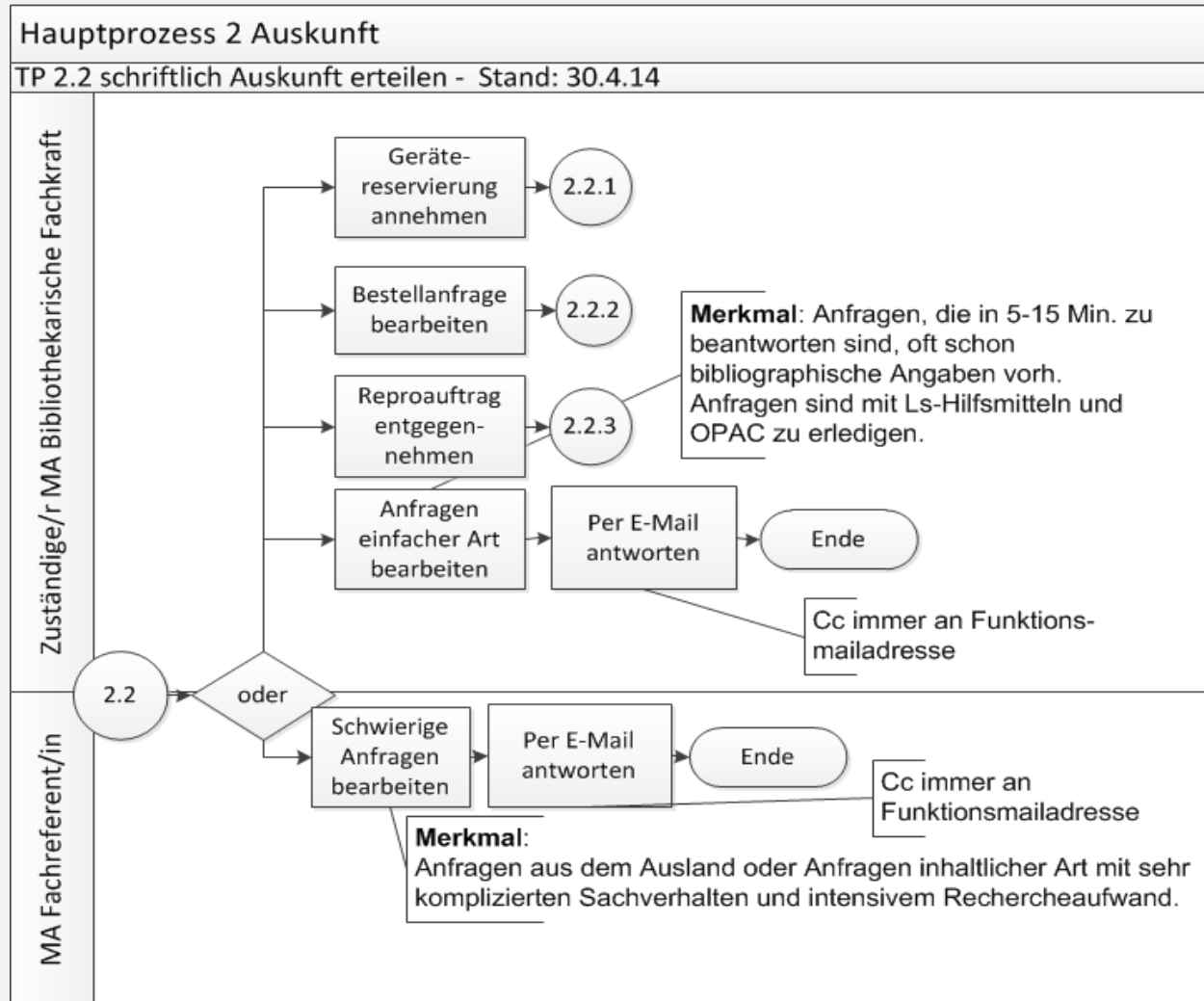
## IV. Umsetzung und Controlling

- Implementierung des Soll-Prozesses planen und begleiten
- Ergebnisse evaluieren
- Aufbauorganisation überprüfen



# Prozessmanagement in der SBB

## Prozessmodellierung





# Prozessmanagement in der SBB

## Ergebnisse der Workshop-Arbeit: Vorgehensvorschlag für SBB-weite Einführung

- ➔ Prozesslandkarte verabschieden
- ➔ Prozesse priorisieren
- ➔ Gremien für übergreifendes Prozessmanagement bilden
- ➔ Standardisierten Ablauf in 11 Schritten umsetzen



SBB

HOCHSCHULE DER MEDIEN

# Prozessmanagement in der SBB

## Vorgehen in 11 Schritten

### I. Prozessarbeit vorbereiten

1. Beauftragung durch Generaldirektion
2. AG-Geschäftsgang bereitet Abtl. vor
3. Information der Beteiligten
4. Prozessteams und Prozessverantwortliche schulen

### II. Prozesse erheben & analysieren

5. Ist-Prozesse erheben und darstellen

### III. Prozessgestaltung

6. Prozesse analysieren und Verbesserungen vorschlagen
7. Verbesserungen mit Prozessverantwortlichen abstimmen

### IV. Umsetzung und Controlling

8. GD entscheidet über Soll-Prozess und Verbesserungsmaßnahmen
9. Implementierung des Soll-Prozesses planen
10. Ergebnisse den Beteiligten präsentieren
11. Vorgehen im Projekt evaluieren



Staatsbibliothek  
zu Berlin  
Preußischer Kulturbesitz

HOCHSCHULE DER MEDIEN

## Neue Aspekte für die Zukunft

### Der Kundenblick im Prozessmanagement Service Blueprint

#### Ein Service Blueprint

- ist eine schematische Darstellung eines Service-Prozesses
- stellt alle Details eines Services aus Sicht der Kunden und des Anbieters dar
- bildet ab, wie die verschiedenen Komponenten eines Services ineinander verzahnt sind







# Aufbau von Service Blueprints

2 Touchpoints

1 Handlungen des Kunden

**Interaktionslinie**

---

3 Handlungen des Anbieters (direkter Kundenkontakt)

**Sichtbarkeitslinie**

---

4 Aktivität im Hintergrund

**Interne Interaktionslinie**

---

5 Unterstützende Hintergrundprozesse







Staatsbibliothek  
zu Berlin  
Preußischer Kulturbesitz

HOCHSCHULE DER MEDIEN

## Staatsbibliothek zu Berlin - Preußischer Kulturbesitz

---

Für die AG Geschäftsgänge

Eva Haas-Betzwieser

Tel. +49 30 266 43 1330

[eva.haas-betzwieser@sbb.spk-berlin.de](mailto:eva.haas-betzwieser@sbb.spk-berlin.de)



## Hochschule der Medien Stuttgart

---

Institut für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung  
(IQO)

Prof. Cornelia Vonhof

Tel. +49 711 8923 3165

[vonhof@hdm-stuttgart.de](mailto:vonhof@hdm-stuttgart.de) | <http://www.hdm-stuttgart.de/iqo>