

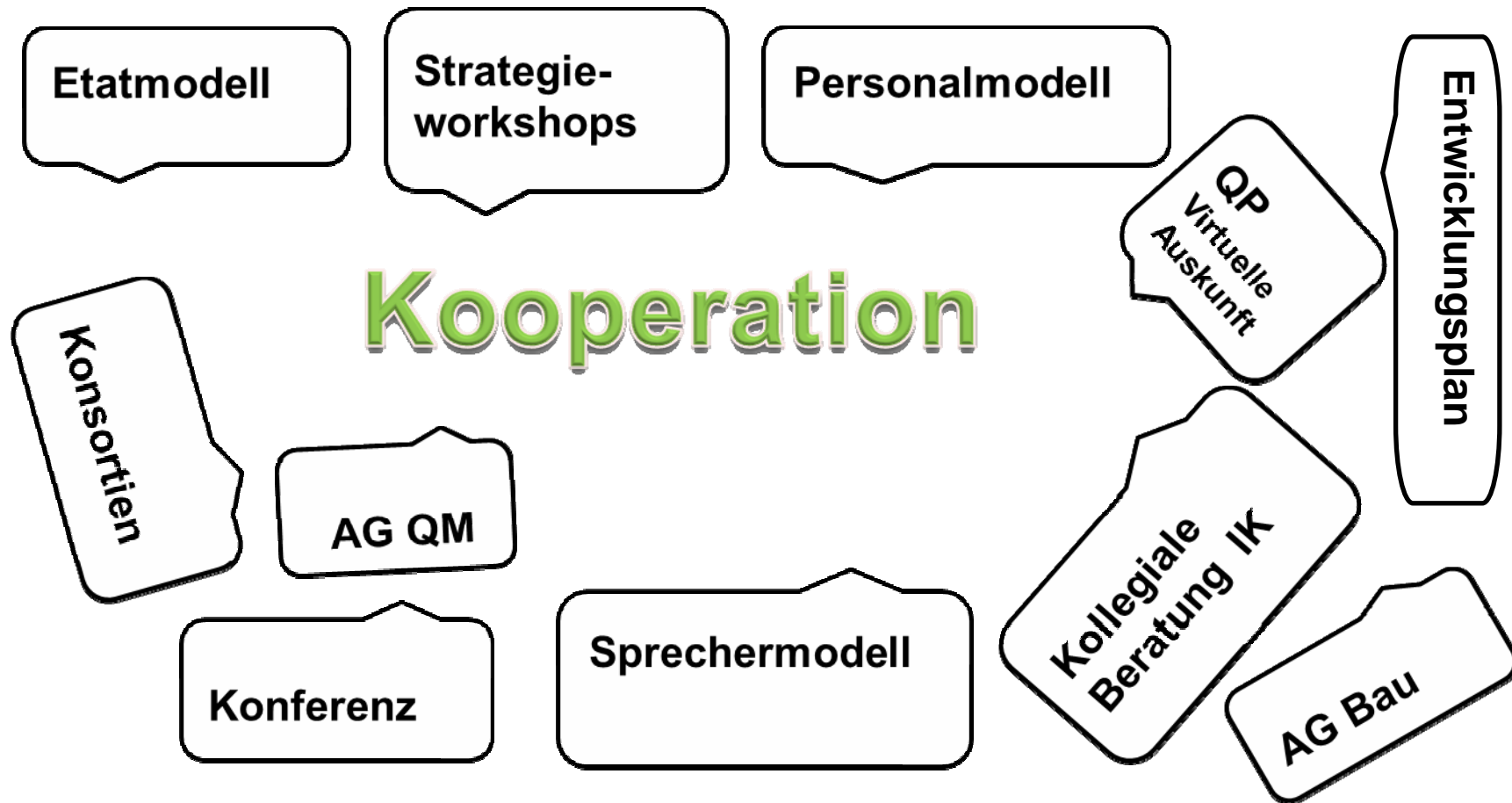
Roland Greubel

**Kooperatives
Qualitätsmanagement**

Verbundkonferenz am 8. November 2011
in München

Kooperativ Chancen nutzen

- **DAS** Thema in den Bibliotheken der HAWs
- schon immer
- auch in Zukunft



Die Bayerischen Fachhochschulbibliotheken

<http://www.fh-bibliotheken-bayern.de>

DIE BAYERISCHEN Fachhochschulbibliotheken

Services: Aktuelles, Wir über uns, Serviceangebot, Projekte, Konsortien, Statistiken, Mailkontakt, Tagungen, Arbeitsgruppen, Gremienarbeit, Arbeitsinstrumente, Impressum.

Logos of member institutions:

- Hochschule Deggendorf
- hochschule coburg university of applied sciences
- Hochschule Augsburg University of Applied Sciences
- hochschule aschaffenburg university of applied sciences
- HOCHSCHULE ANSBACH
- HAW
- hochschule hof University of Applied Sciences
- HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN FH INGOLSTADT
- Hochschule Kempten University of Applied Sciences
- UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
- HOCHSCHULE ERMINGEN
- HOCHSCHULE MÜNCHEN
- Katholische Stiftungsfachhochschule München University of Applied Sciences
- HNU HOCHSCHULE NEU-ULM UNIVERSITY
- HOCHSCHULBIBLIOTHEK GEORG-SIMON-DAUMER-HOCHSCHULE NÜRNBERG
- HOCHSCHULE ROSENHEIM University of Applied Sciences
- HOCHSCHULE REGENSBURG UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
- FH W-S Hochschule für angewandte Wissenschaften Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt

Zielvereinbarung StMWFK-HS

QM-Initiative Bayern



Zielvereinbarung

In Ausgestaltung des „Innovationsbündnis Hochschule 2013“ wird

zwischen der

Hochschule für angewandte Wissenschaften –

Fachhochschule Ansbach

vertreten durch den Präsidenten

Professor Dr. Gerhard Mammen

– nachfolgend „Hochschule“ –

und dem

**Bayerischen Staatsministerium für
Wissenschaft, Forschung und Kunst**

vertreten durch den Staatsminister

Dr. Wolfgang Heubisch

– nachfolgend „Staatsministerium“ –

zur Sicherung und Steigerung der Leistungsfähigkeit der bayerischen Hochschulen die
nachfolgende Zielvereinbarung geschlossen.

Zielvereinbarung StMWFK-HS

- Konsortium kooperative Qualitätsentwicklung
 - 16 staatliche HAWs (Nürnberg verfolgt ein eigenes Projekt) unter Führung von Würzburg-Schweinfurt zusammen mit
 - Bayerisches Staatsministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst (StMWFK) und
 - DiZ - Zentrum für Hochschuldidaktik der bayerischen Fachhochschulen

Zielvereinbarung StMWFK-HS

■ Arbeitspakete

- AP1 – Koordination und Moderation
- AP2 – Anforderungen, Kriterien und Methoden für Qualitätsmanagement erstellen (Gesetze + Literatur + Erfahrungen)
- AP3 – Instrumentenpool entwickeln (Kennzahlen, Lenkungsinstrumente)
- AP4 – Prozessbeschreibungen
- AP5 – Kooperatives Benchmarking entwickeln und umsetzen
- AP6 – QM-Informationssystem entwickeln und einsetzen (CMS)
- AP7 – Befragungssysteme entwickeln / auswählen
- AP8 – Kooperatives Review als gegenseitige Beratung zum QM

Die Umsetzung – kooperativ!

- Einsetzung AG QM
- Mithilfe: QM-Kollegen und Koordinator
 - Benchmarking – Kennzahlen
 - Prozessbeschreibungen

Benchmarking

- BIX 2010
 - Durchschnitt im Bundesvergleich
 - Platz 2 bis 39
- Konzentration auf das Wesentliche
 - 1. Mittel für Erwerbung / Studierender
 - 2. Personal / Studierender
 - 3. Fläche / Studierender
 - 4. Schulungsteilnehmer / Studierender
 - Schulungsstunden / Studierender

Prozessbeschreibungen

Ziele:

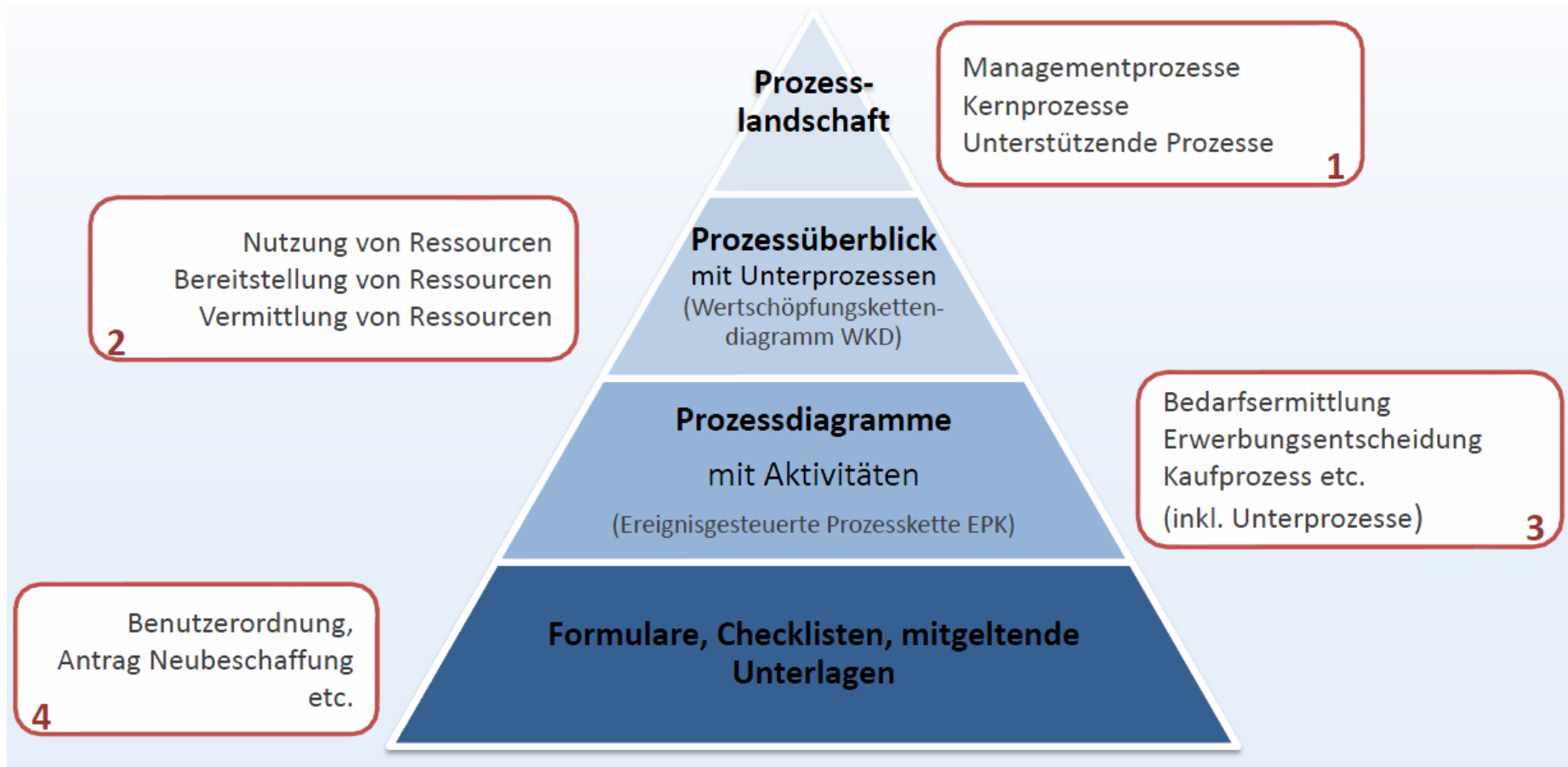
- Mustergeschäftsprozesse entwickeln
- Zur Nachnutzung in editierbarem Format bereitstellen
- Lokale Anpassung möglich

Methode und Tools

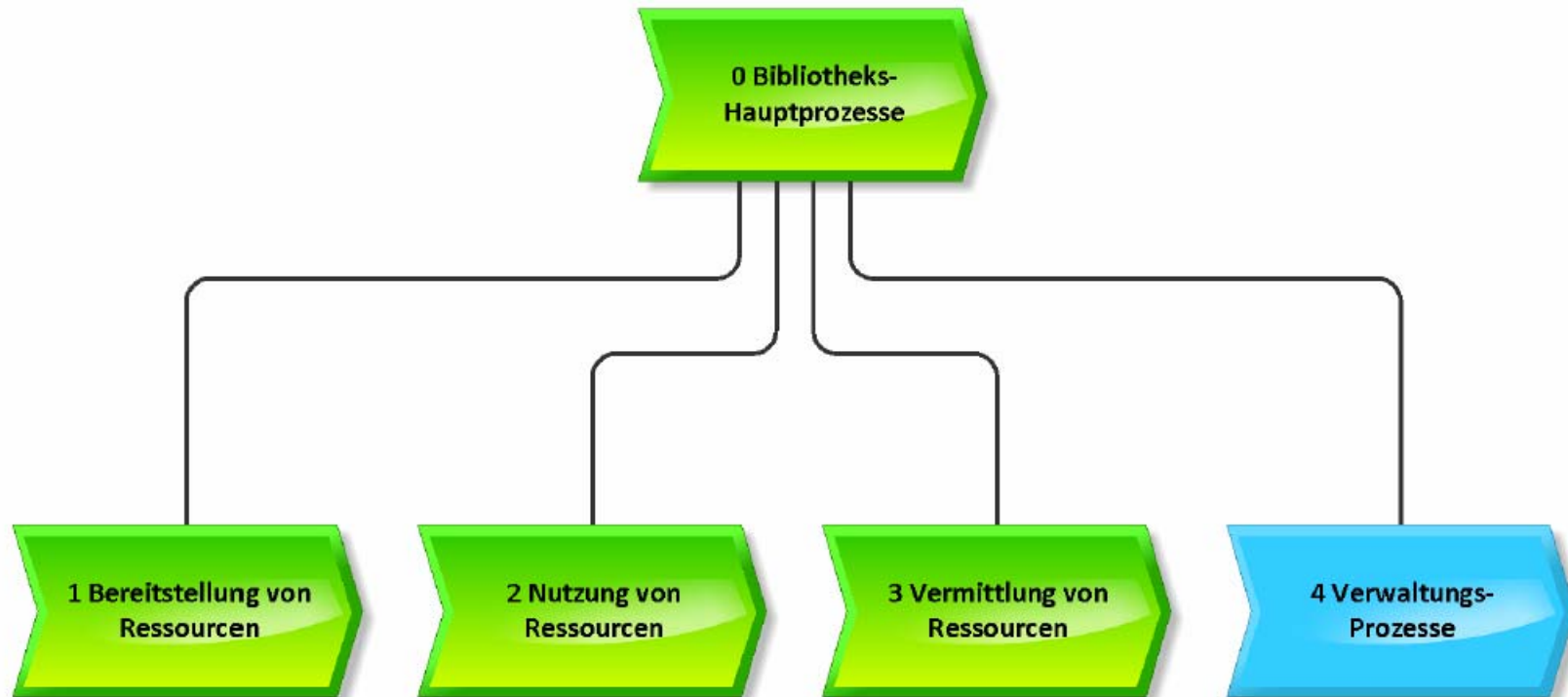
- Stoffsammlung – was geschah bisher?
- Brainstorming – Diskussion
- Modellskizzen – Flipchart
- Mind Maps – Freemind
- Modellierung – ARIS-Express (Software AG)
 - ARIS (Business Architect)

Gliederung der Prozesse

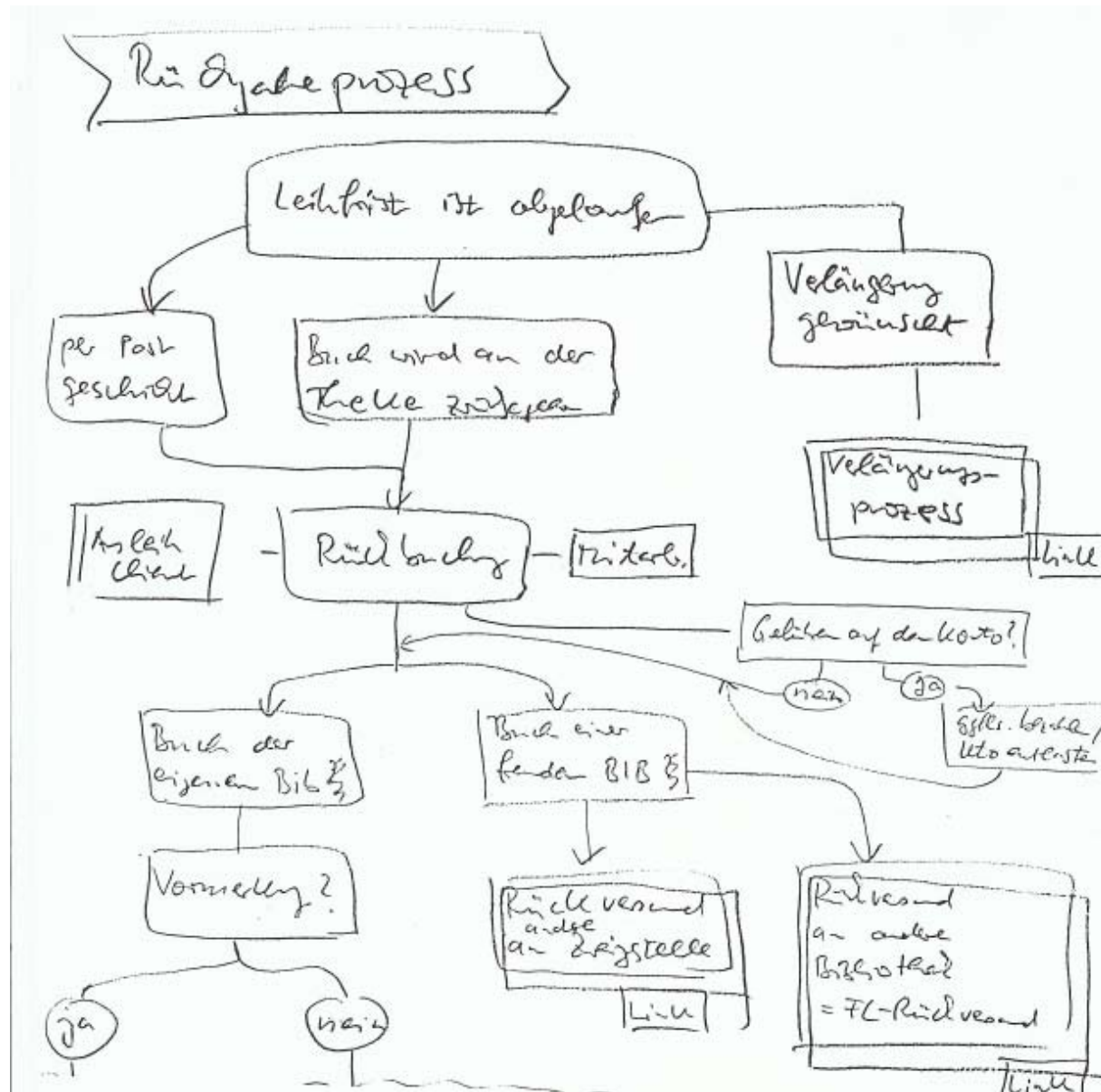
Quelle: Bericht des Koordinators B. Kretzer, 2010, unveröffentlicht



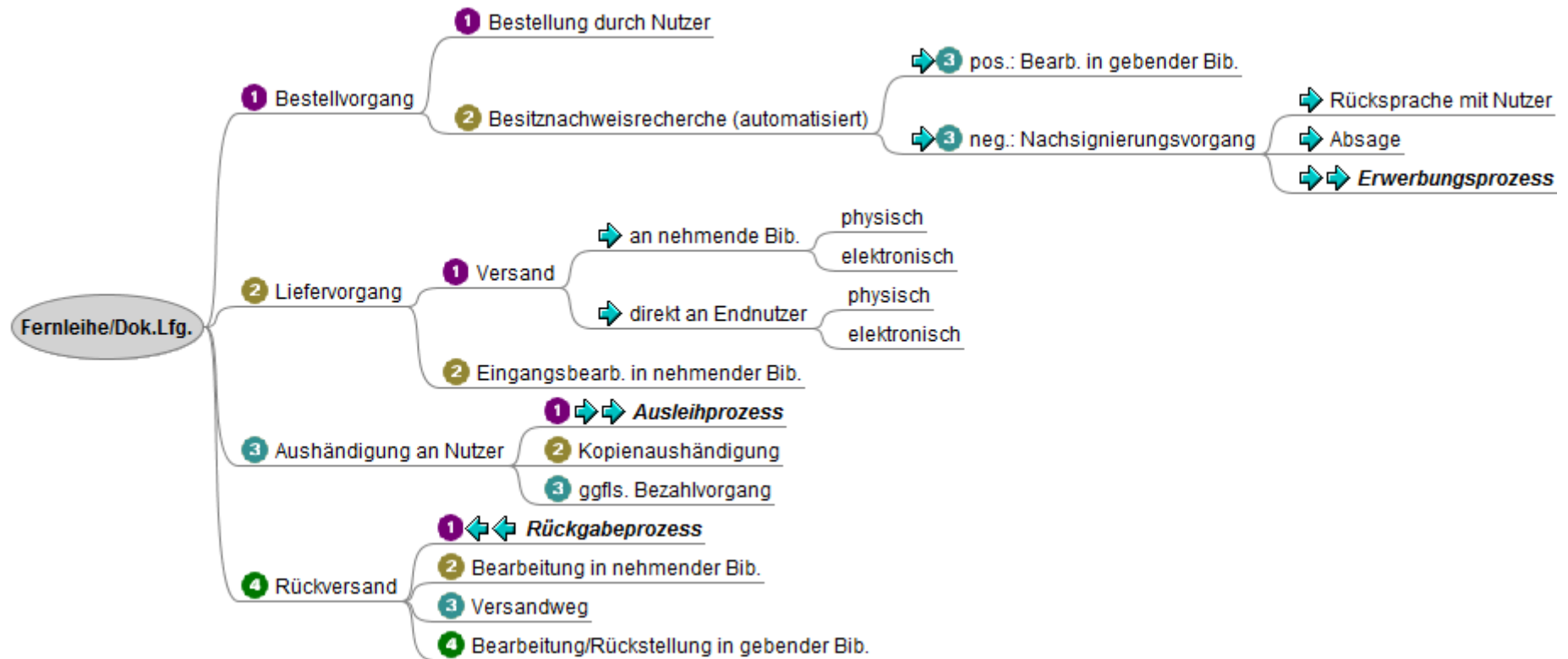
Bibliotheks-Hauptprozesse



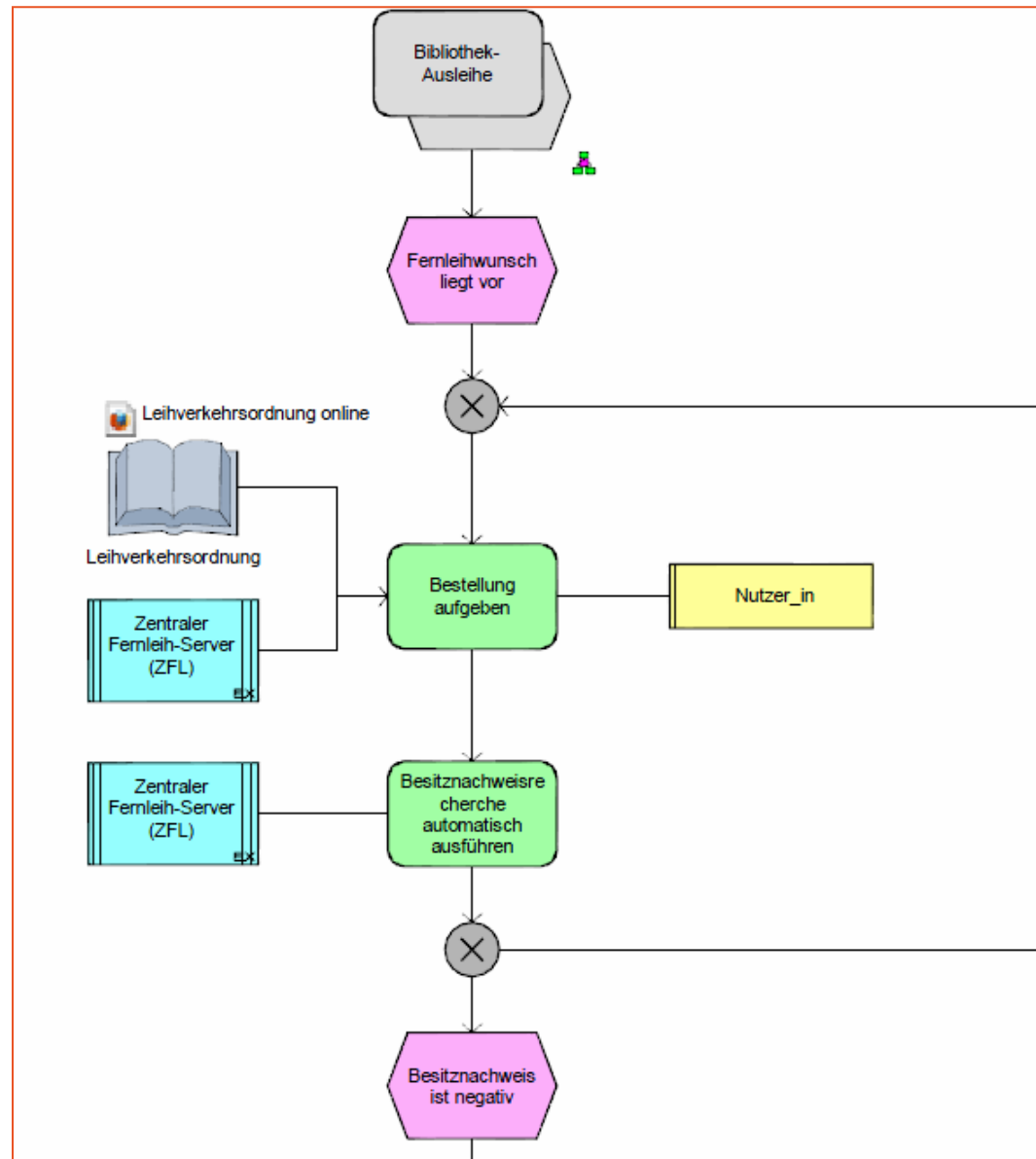
Beispiel: Modellskizze „Rückgabeprozess“- Ausschnitt



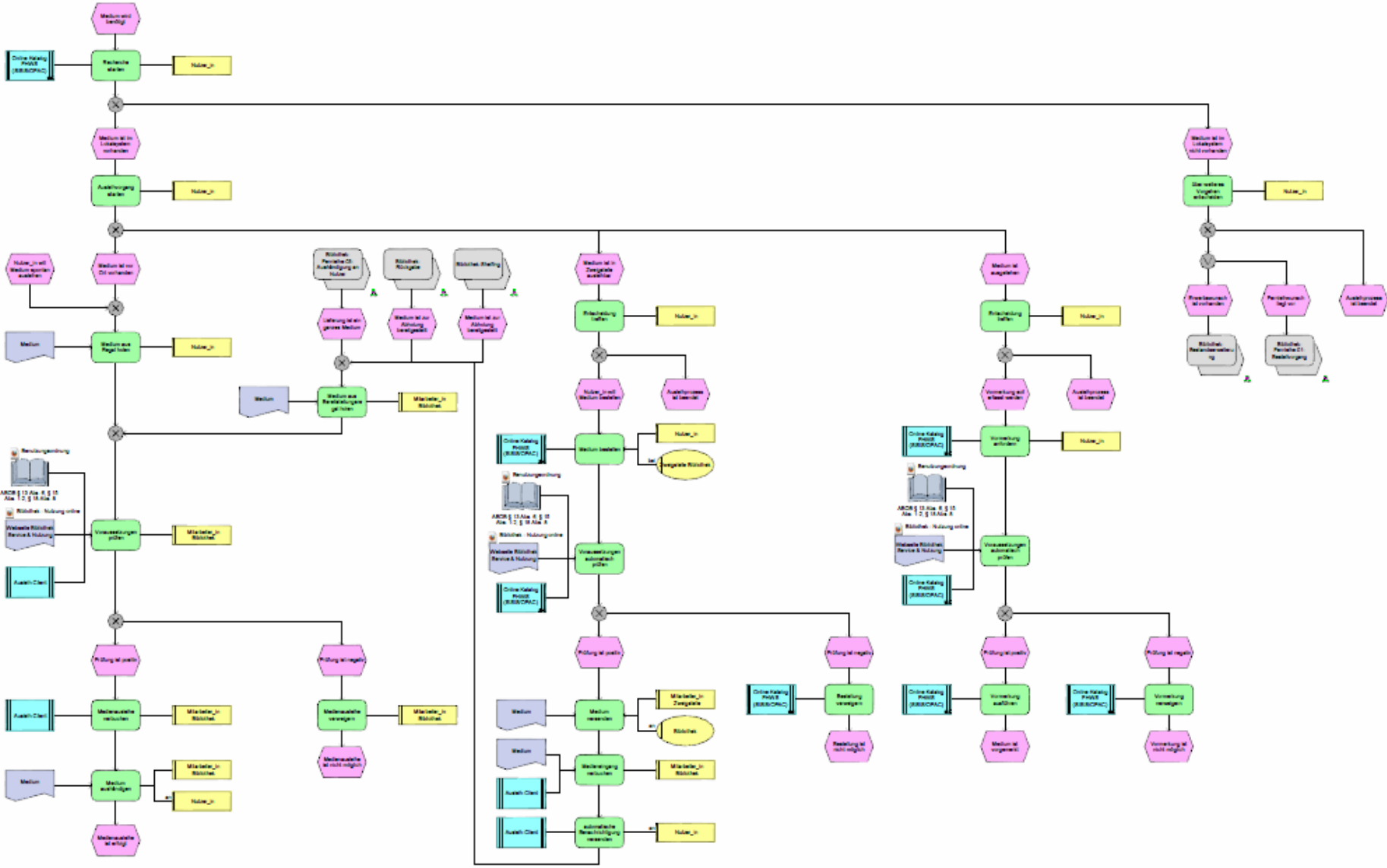
Beispiel: Mind Map „Fernleihe“



Beispiel: Prozess „Fernleihe 01-Bestellvorgang“- Ausschnitt










Beispiel: Prozess „Ausleihe“



Integration in das QM-System der Hochschule

Beispiel: Pfadstruktur FHWS

- Pfad 03  Weiterbildung
- Pfad 04  Managementprozesse
- Pfad 05  Unterstützende Prozesse
 -  Bibliothek
 -  Bereitstellung von Ressourcen
 -  Online Medien
 -  Angebotserweiterung

Bibliotheksprozesse - Übersicht - Ordnerstruktur

Beispiel: Hauptprozess Bereitstellung

- 📁 Bereitstellung von Ressourcen
- 📁 Bestandserweiterung
 - 📁 Bestandsverringern
 - 📁 Kauf
 - 📁 Kauf-01-Vorbereitung
 - 📁 Kauf-02-Bestellung und Lieferung
 - 📁 Kauf-03-Nachbearbeitung (Inventarisierung/Rechnungsbearbeitung)
 - 📁 Medienserschließung
 - 📁 Shelving (techn. Bearbeitung)
 - 📁 eMedien auf Datenträger (CD-ROM-Server)
 - 📁 Online-Medien
 - 📁 Onl-01-Angebortserweiterung
 - 📁 Onl-02-Lizenzierung
 - 📁 Onl-03-Bearbeitung
 - 📁 Open-Access-Medien

Was haben Bibliotheken und Nutzer davon?

- Dokumentation der Prozesse
- Aufruf webbasiert im Intranet
- Transparenz der Prozesse
- Schneller Überblick bei Anfragen
- Laufende Optimierung

Allgemeines

- Prozessübersicht [\[pdf\]](#)
- Landschaft Hauptprozesse Bibliothek [\[pdf\]](#) [\[adf\]](#)

Prozesse

1. Bereitstellung von Ressourcen

- 1.0 Landschaft Bereitstellung [\[adf\]](#)
- 1.1 Bestandserweiterung [\[adf\]](#)
- 1.2 Bestandsverringern [\[adf\]](#)
- 1.3.0 Landschaft Kauf [\[adf\]](#)
- 1.3.1 Kauf - Vorbereitung [\[adf\]](#)
- 1.3.2 Kauf - Bestellung und Lieferung [\[adf\]](#)
- 1.3.3 Kauf - Bearbeitung [\[adf\]](#)
- 1.4 Medienschielung [\[adf\]](#)
- 1.5 Shelving [\[adf\]](#)
- 1.6 Bereitstellung CDROM-Server [\[adf\]](#)
- 1.7.0 Landschaft Online-Medien [\[adf\]](#)
- 1.7.1 Online-Medien - Angebotsverweiterung [\[adf\]](#)
- 1.7.2 Online-Medien - Lizenzierung [\[adf\]](#)
- 1.7.3 Online-Medien - Bearbeitung [\[adf\]](#)
- 1.8 Open-Access-Medien [\[adf\]](#)

2. Nutzung von Ressourcen

- 2.0 Landschaft Nutzung [\[adf\]](#)
- 2.1 Nutzeranmeldung [\[adf\]](#)
- 2.2 Ausleihe [\[adf\]](#)
- 2.3 Verlängerung [\[adf\]](#)
- 2.4 Rückgabe [\[adf\]](#)
- 2.5.0 Landschaft Fernleihe [\[adf\]](#)
- 2.5.1 Fernleihe Bestellvorgang [\[adf\]](#)
- 2.5.2 Fernleihe Liefervorgang [\[adf\]](#)
- 2.5.3 Fernleihe Aushändigung an Nutzer/in [\[adf\]](#)
- 2.5.4 Fernleihe Rückversand [\[adf\]](#)

3. Nutzung von Ressourcen

- 3.0 Landschaft Vermittlung [\[adf\]](#)
- 3.0.1 Vermittlung von Ressourcen AN [\[adf\]](#)
- 3.1 Einführungsveranstaltung [\[adf\]](#)
- 3.2 Spezielle Schulung [\[adf\]](#)
- 3.3 Nutzerrecherche [\[adf\]](#)

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Roland Greubel
roland.greubel@fhws.de