

# Roland Greubel

## Entwicklung von Prozessketten

### Ein kooperatives Projekt der bayerischen HAW-Bibliotheken

DINI-Workshop am 20./21. März 2012 in Bonn



# Wer sind die Bayerischen HAW-Bibliotheken?

- HAW = Hochschulen für angewandte Wissenschaften [früher Fachhochschulen]
- 17 + 2      17 staatliche HAW  
                    2 kirchliche HAW
- über 90.000 Studierende

# Standorte 17 + 2







# 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 koop. QE

## ■ 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

# AK Qualitätsmanagement

## Prozessbeschreibungen

### Ziele:

- Mustergeschäftsprozesse (Standards)
  
- Nachnutzung
  - editierbares Format
  - lokale Anpassung

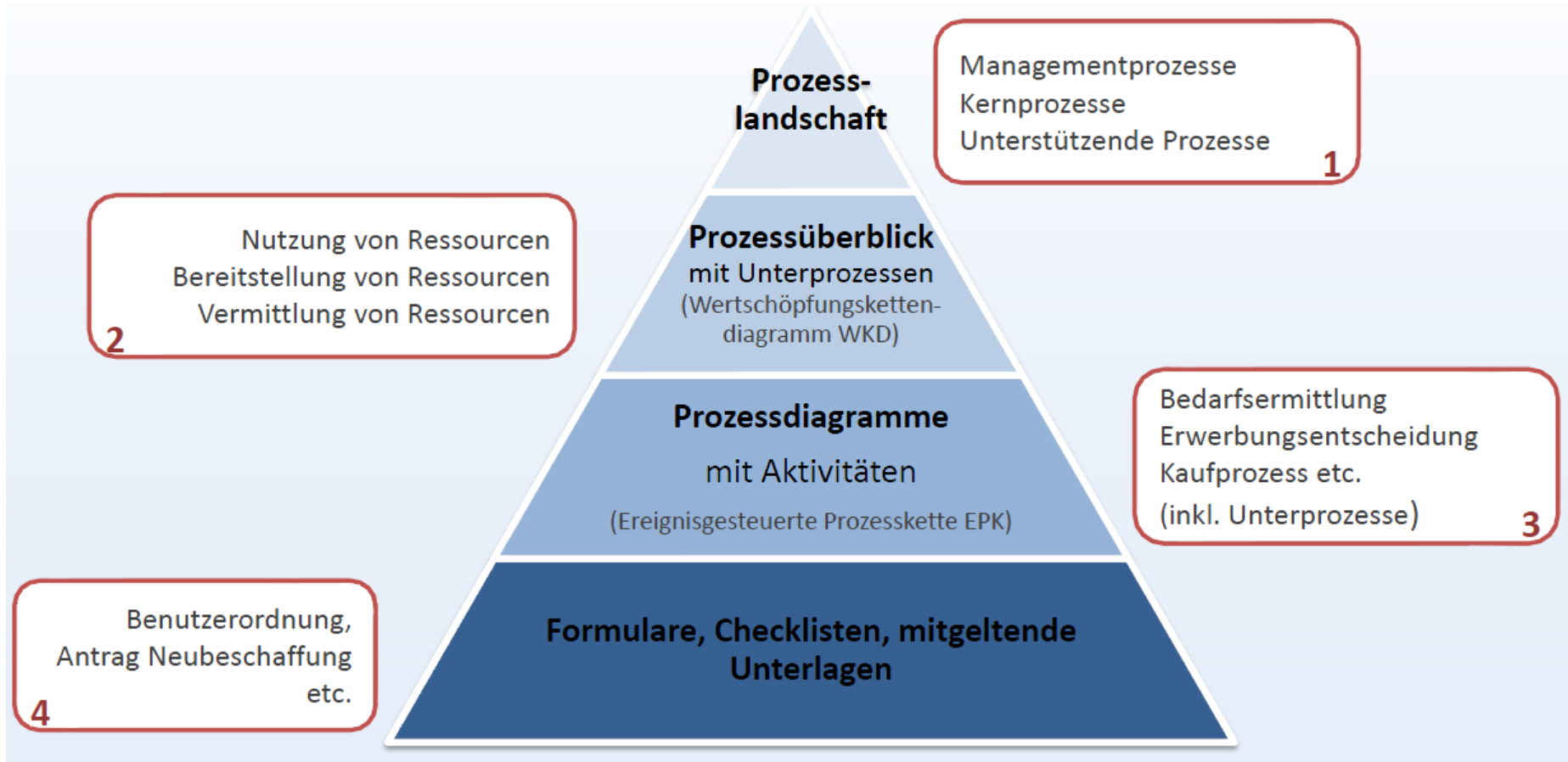


# Methode und Tools

- Stoffsammlung – was geschah bisher?
- Brainstorming – Diskussion
- Modellskizzen – Flipchart
- Mind Maps – Freemind
- Modellierung – ARIS

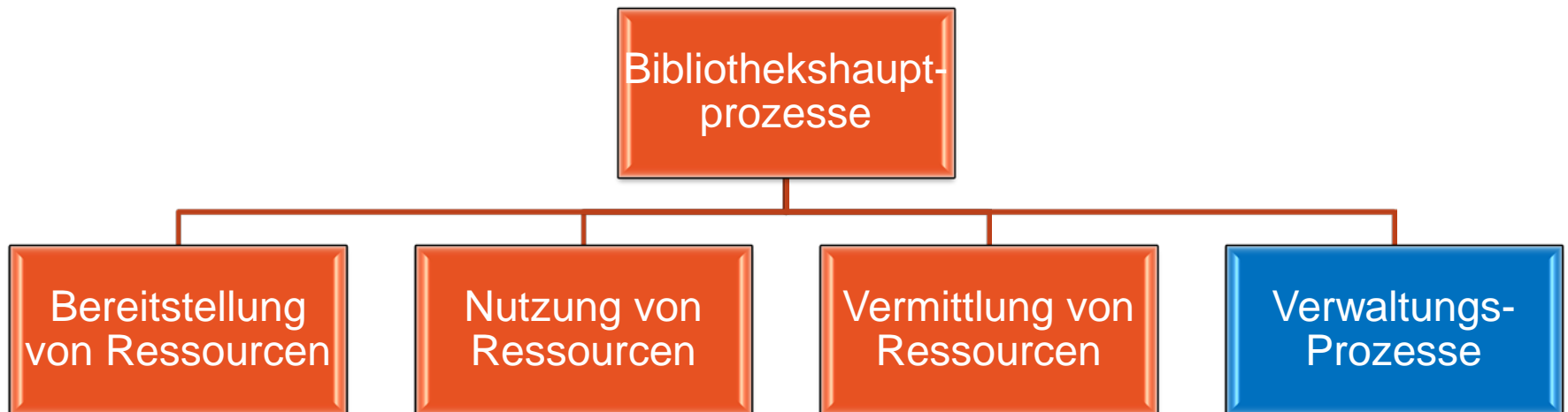
# Gliederung der Prozesse

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



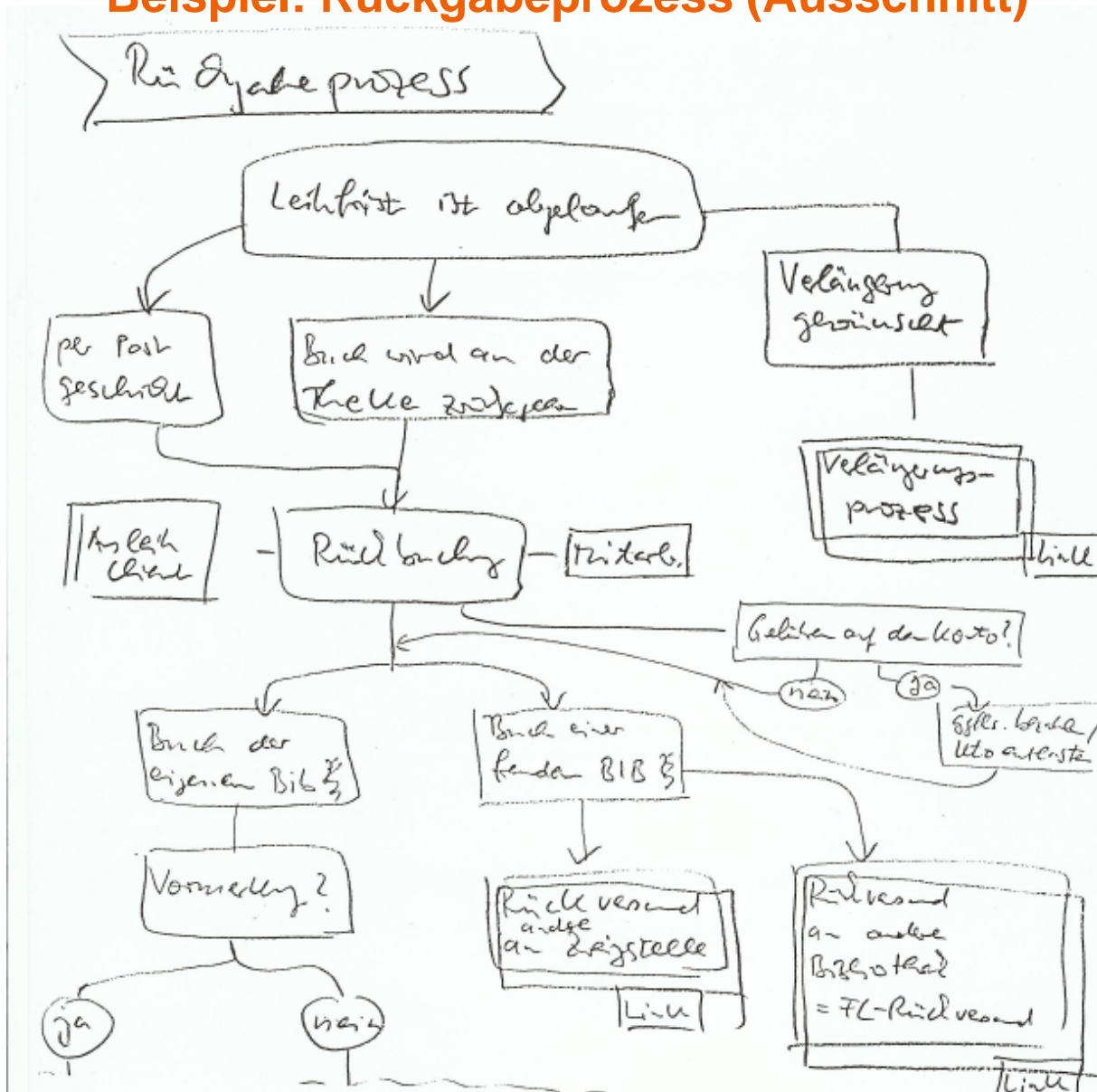
# Wertschöpfungskettendiagramm (WKD)

- Überblick über den Prozess
- Gliederung in Teilprozesse



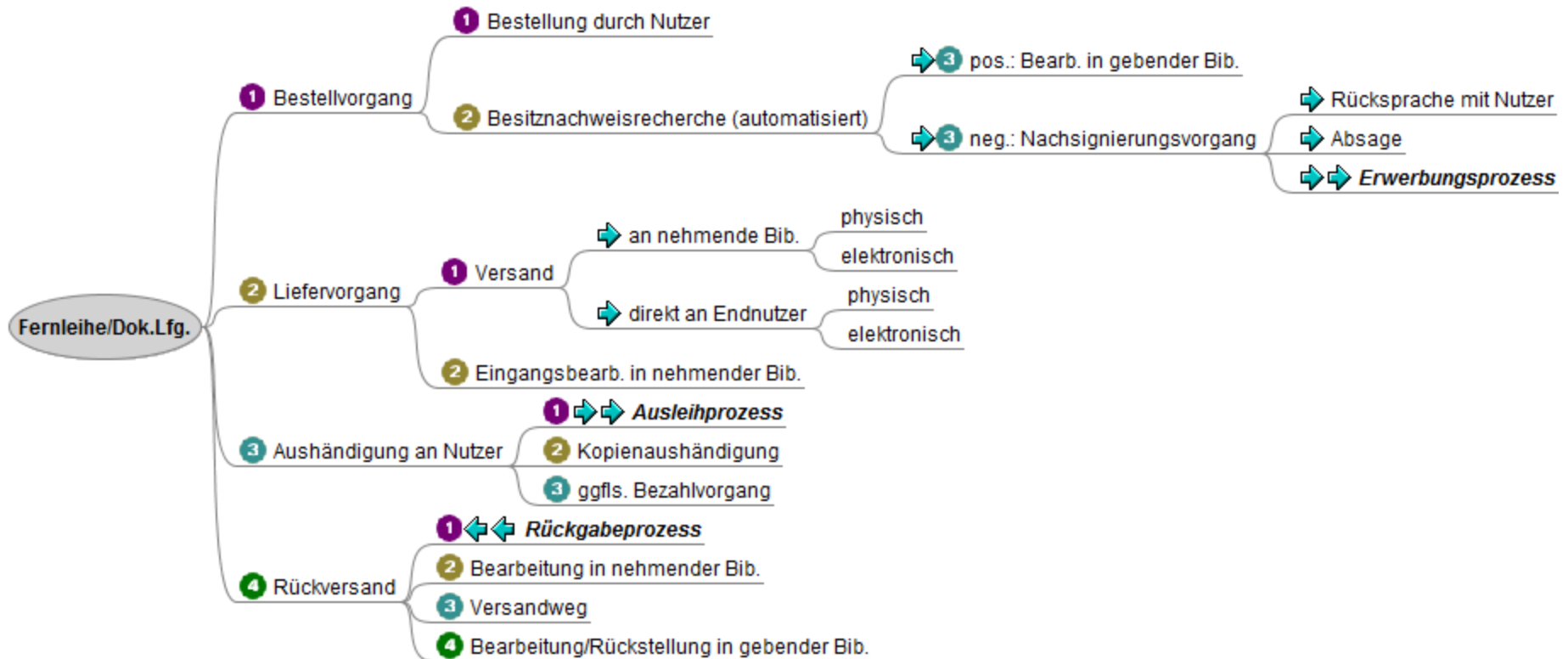
# 1. Schritt: Modellskizzen

## Beispiel: Rückgabeprozess (Ausschnitt)



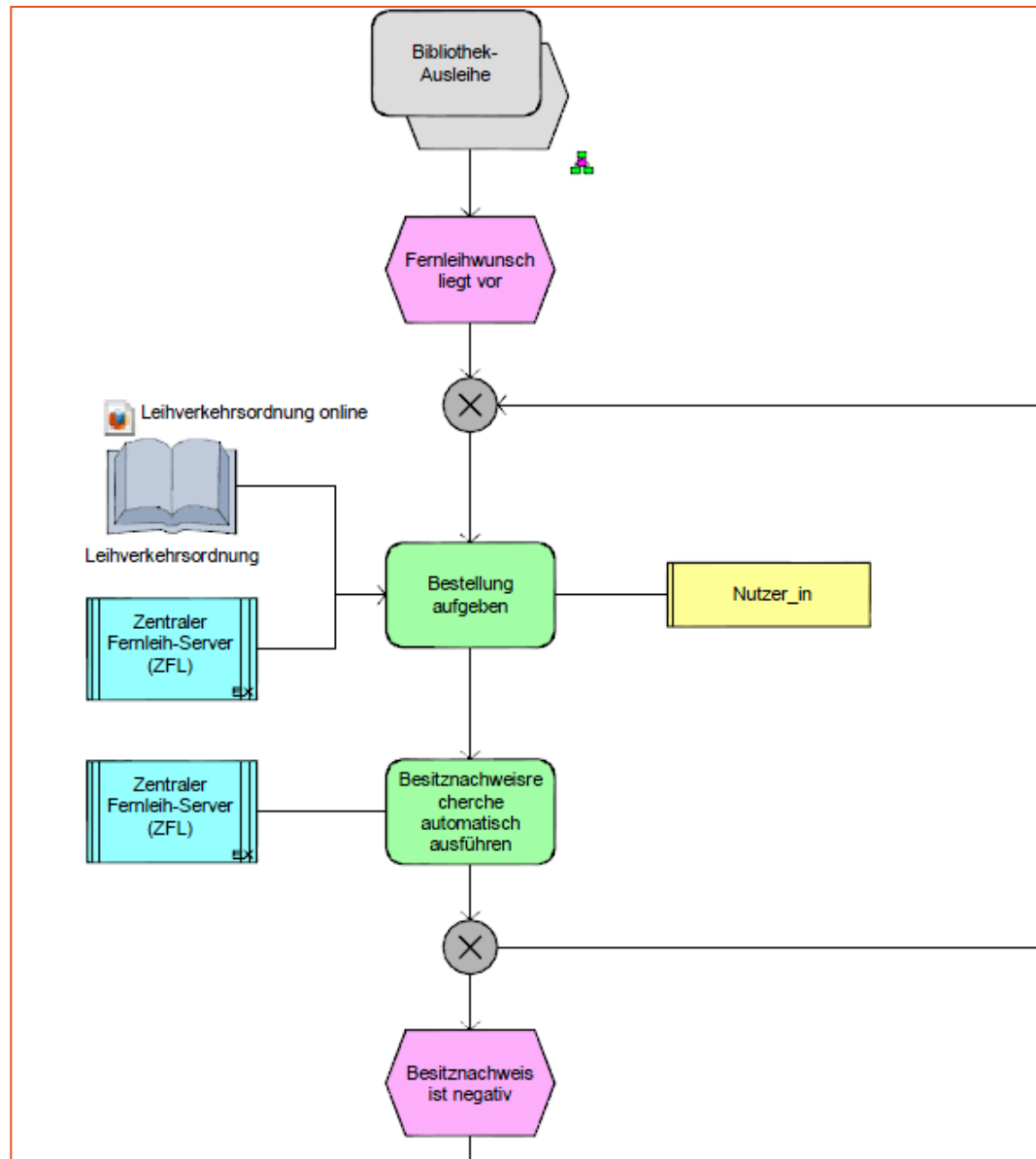
# 2. Schritt: Visualisierung

## Beispiel: Fernleihe



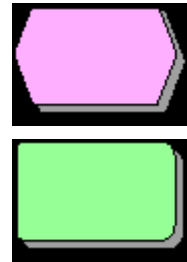
# 3. Schritt: Erstellung von Prozessketten (EPK)

## Beispiel: Fernleihe 01 Bestellvorgang (Ausschnitt)



# Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)

- Abfolge von Ereignissen  
Funktionen (Aktivitäten)



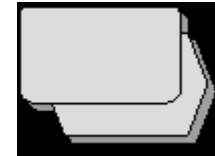
und

- Start- und Endereignis

- Steuerbarer Ablauf über Regeln

^ UND-Regel  
v ODER-Regel  
⊗ XOR-Regel

- Verknüpfung mit anderer EPK










- Festlegung von Konventionen





# 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
  - 📁 Bestandsverringerung
  - 📁 Kauf
    - 📁 Kauf-01-Vorbereitung
    - 📁 Kauf-02-Bestellung und Lieferung
    - 📁 Kauf-03-Nachbearbeitung (Inventarisierung/Rechnungsbearbeitung)
  - 📁 Mediierschließung
  - 📁 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



## Das Projekt kooperatives Qualitätsmanagement der bayerischen HAW-Bibliotheken

### Allgemeines

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

### Prozesse

#### 1. Bereitstellung von Ressourcen

- 1.0 Landschaft Bereitstellung [\[adf\]](#)
- 1.1 Bestandsverweiterung [\[adf\]](#)
- 1.2 Bestandsverringerng [\[adf\]](#)
- 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 Medienerschließung [\[adf\]](#)
- 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](mailto:roland.greubel@fhws.de)**  
**[www.bibliothek.fhws.de](http://www.bibliothek.fhws.de)**