

Mit Prozessmanagement den Service verbessern

Allem Anschein nach haben die Geschäftsgänge in Bibliotheken eine sehr beständige und langjährige Tradition. Dies scheint sich auch mit dem Einsatz IT-gestützter Bibliotheksverwaltungssysteme nicht signifikant verändert zu haben. Der inzwischen massiv erfolgende Zugang zu Informationen und Medien über die Online-Publikumskataloge der Bibliotheken und die daraus resultierende Nachfrage nach weltweit verfügbaren Ressourcen führen allerdings dazu, dass Bibliotheken nicht mehr nur am Zugang zu ihrem (eigenen) Bestand, sondern darüber hinaus an den von ihnen zur Verfügung gestellten Zugängen zu generell zugänglichen Informations- und Wissensbeständen gemessen werden. Vor diesem Hintergrund sind neue Workflows aufzusetzen und zu etablieren – eine Anforderung, die mit Methoden des Prozessmanagements erfolgreich unterstützt und umgesetzt werden kann. Die Präsentation verdeutlicht ein solches Vorgehen am Beispiel des an der UB der Humboldt-Universität zu Berlin eingesetzten Discoverysystems PRIMUS.