

Mit Prozessmanagement den Service verbessern

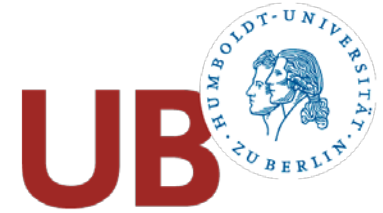
Dr. Andreas Degkwitz

Direktor der UB der Humboldt-Universität zu Berlin

DINI-Workshop ‚Organisationsentwicklung an Hochschulen‘

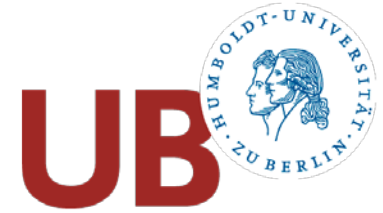
20./21. März 2012 – Universität Bonn

Serviceziele



- Weiterer Ausbau der Lizenzierung von Datenbanken, e-Books, e-Journals,
- Optimierung der Recherchewerkzeuge (Discovery-System) und Nutzungsprozesse,
- Weiterentwicklung von Mehrwertdiensten Open-Access, Forschungsdatenmanagement, virtuelle Forschungsumgebungen etc.
- Steigerung der Maßnahmen zur Retro-Digitalisierung alter und wertvoller Literaturbestände,
- Informationskompetenz sowie Bereitstellung von selbst erklärender Technologie.

Umsetzung



- Alle Services müssen in einem größtmöglichen Umfang auf die Arbeits- und Nutzungsszenarien (use cases) in Forschung, Lehre und Studium Bezug nehmen.
- Mittelfristig müssen sich alle Aktivitäten und Maßnahmen zu durchgängigen, IT-gestützten Prozessen (Workflows) entwickeln.
- Fortschreibung und Optimierung aller Geschäftsgänge als abteilungsbezogene und abteilungsübergreifende Prozesse → Weiterentwicklung zu IT-gestützten Workflows.
- Effizienzsteigerungen im Kerngeschäft: Einsatz maschineller Verfahren, weitere Automatisierungsaktivitäten, Optimierung des Einsatzes von PRIMUS.

Motivation für Prozess-Sicht

- Traditionell hierarchisch organisierte Aufbauorganisation ist einer Ausrichtung an Kundenwünschen und veränderten Arbeitsabläufen nicht adäquat.
- Daher: Ausrichtung von Organisationen an betrieblichen, meist abteilungsübergreifenden Abläufen – Doppelarbeit vermeiden, Schnittstellen optimieren - dadurch Effizienz und Effektivität bewirken.
- Bestimmung und Modellierung von vier abteilungsübergreifenden Prozessen der UB-Abteilungen 1 bis 4 an denen mindestens zwei Abteilungen beteiligt sind.
- Die EDV-Abteilung ist an den Prozessmodellierungen immer, die Abteilung Verwaltung ist im Bedarfsfall zu beteiligen.

Neustrukturierung Prozesse

- Klare Definition der Schnittstellen zwischen den Abteilungen.
- Aufteilung der Arbeitsinhalte eines Projektes in nacheinander bearbeitbare Arbeitspakete .
- Definierte Übergabegespräche zwischen den Beteiligten.
- Klare Zeitvorgaben und definiertes Projektmanagement über die Abteilungen hinweg.
- Nachhaltiges Auflösen von Fehlerursachen durch klare Standards.

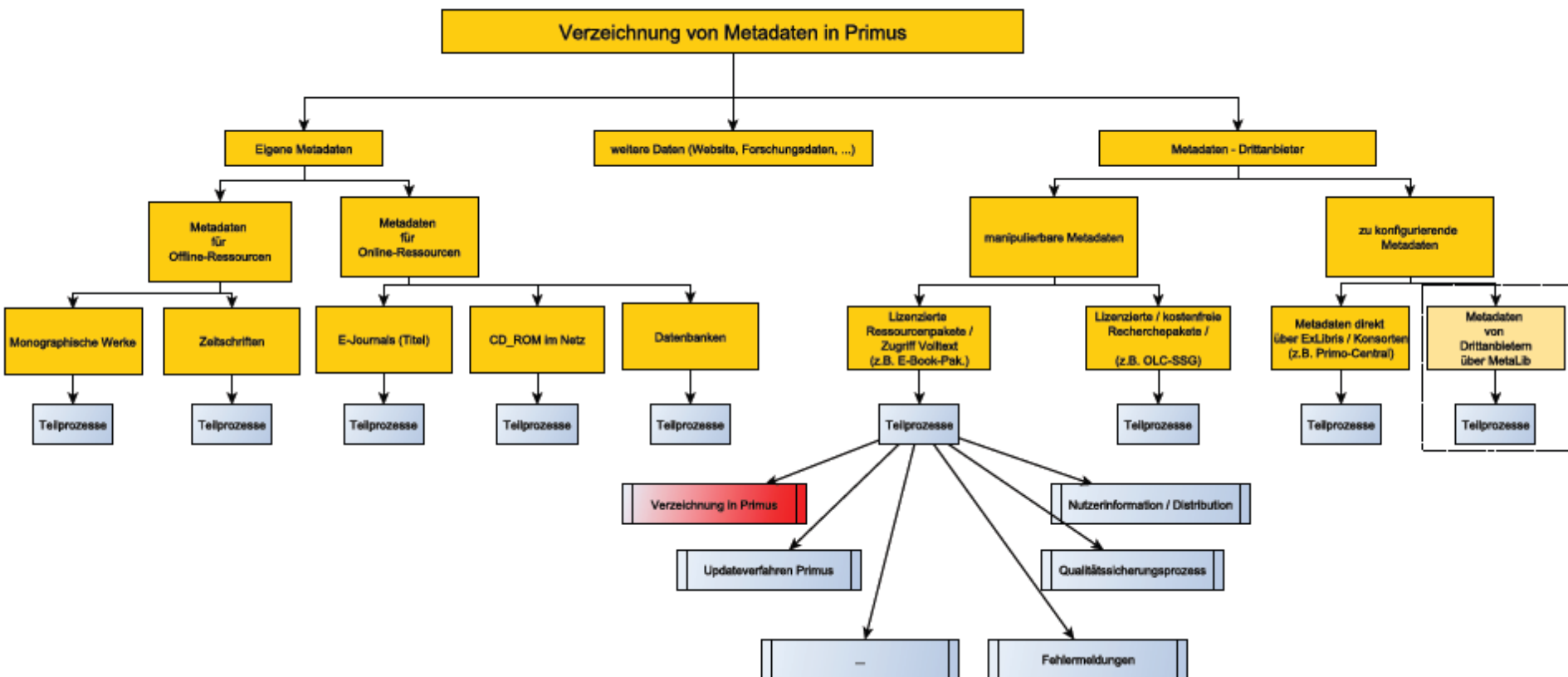
Prozess: PRIMUS

- **Das Discoverysystem PRIMUS ist der zentrale Zugang zu den zentralen Diensten der UB:**
 - Recherche - einschl. Materialien, die nicht zum 'Bestand' der UB gehören,
 - Vermittlung von Informationen und Medien,
 - Ausleihe/Fernleihe/Dokumentlieferung,
 - Digitalisierung on Demand,
 - Anschaffungsvorschläge,
 - etc.
- ➔ Mit diesem Spektrum verändert PRIMUS den Charakter der Bibliothek insbesondere dadurch, dass Materialien und Ressourcen recherchierbar werden, die über den 'Bestand' der UB hinausgehen. PRIMUS ist nicht mehr identisch mit dem Katalog und hat insofern auch keine Inventarfunktion. Die Inventarfunktion erfüllt der Katalog als betriebsinternes Instrument.

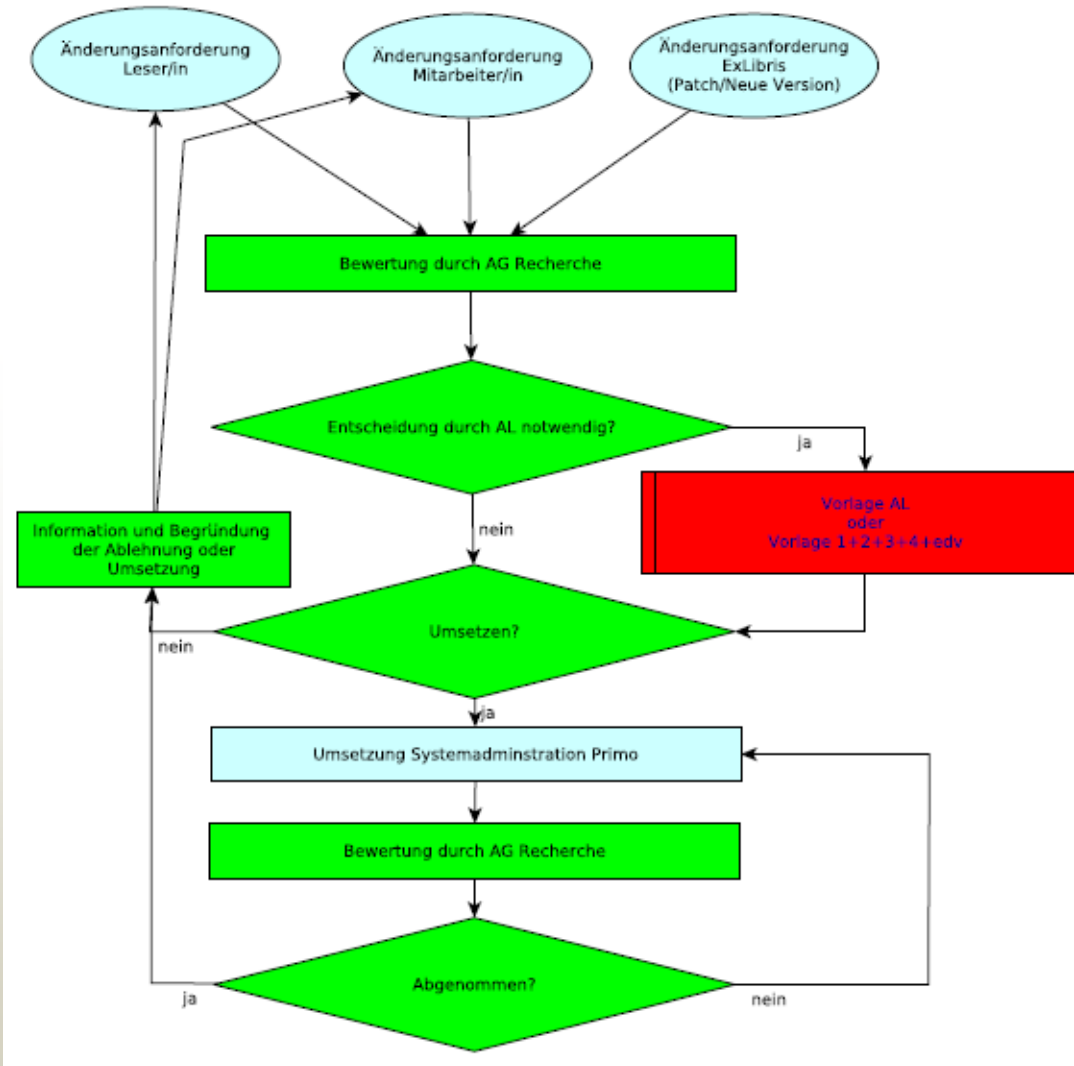
Teilprozesse

- **Teilprozess 1:** Einspielen von Metadaten zu e-Content (e-Books, e-Journals, Datenbanken etc.) in PRIMUS; sofern notwendig nach bestimmten Materialgruppen (e-Books, e-Journals, Datenbanken) differenzieren.
- **Teilprozess 2:** Funktionsänderungen von PRIMUS auf strategischer und operativer Ebene (Change-Management): Dieser Prozess umfasst die Schritte: Anforderungen - Schnitt-/Übergabepunkte - Qualitätsmanagement.
- **Teilprozess 3:** Umgang mit Benutzeranfragen (Service-Desk): Die Schritte dieses Prozesses sind: Anlaufpunkte - Problemlösung (Service-Levels) - Rücklauf an MitarbeiterInnen/NutzerInnen - Qualitätsmanagement.
- **Teilprozess 4:** Festlegung für Qualitätslevels für Sacherschließung insbesondere für elektronischen Ressourcen (z. B. e-books).

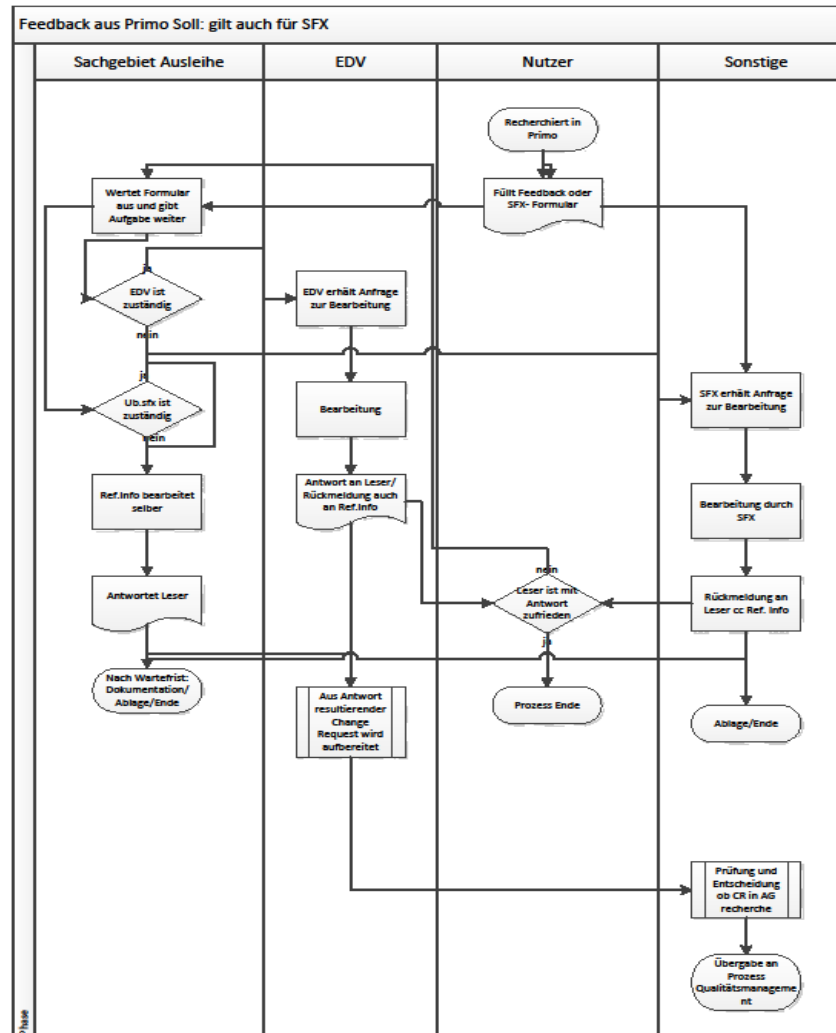
PRIMUS – Umfeld zu TP 1 (draft)



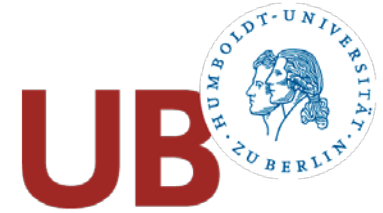
Modellierung Sollstand TP 2 (draft)



Modellierung Sollstand TP 3 (draft)



Zusammenfassung



- Transparenz der Prozesse: **gesteigert**
- Kommunikation zur Gestaltung von Abläufen: **verbessert**
- Visualisierung: **sehr hilfreich**
- Aufwand: **vertretbar**
- Festlegung auf Abläufe und Fristen: **höhere Verbindlichkeit**
- Arbeitsgruppe: **Ebene der Abteilungsleiter (zur Einführung der Methode)**
- Weiterer Einsatz: **bis auf weiteres gezielt an einzelnen Servicethemen, noch nicht umfassend.**

... vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

andreas.degkwitz@ub.hu-berlin.de