

ALICE KELLER

Verbundausleihe in NEBIS: eine Prozessanalyse

Diplomarbeit für den NPO-/Verbands-Management Diplom-Lehrgang am Verbandsmanagement Institut (VMI) der Universität Freiburg.

Zürich: ETH-Bibliothek 2003

1	Einführung	9
2	Vorstellen der Verbundausleihe und der beteiligten Organisationen. . . .	11
2.1	Kurzporträt ETH-Bibliothek	13
2.2	Kurzporträt NEBIS-Verbund	13
2.3	Kurzporträt Verbundausleihe	13
3	Ziel der Prozessanalyse	15
4	Beschreibung der Vorgehensweise zum qualitätsorientierten Prozessmanagement	17
4.1	Grundsätzliches	17
4.2	Datenbasis	18
4.3	Befragung in Verbundbibliotheken	18
5	Aufbauorganisation und Prozessstruktur von ETH-Bibliothek und Verbund	21
5.1	Organigramm und Aufgabenbeschreibung	21
5.1.1	ETH-Bibliothek	21
5.1.2	NEBIS-Verbund	23
5.2	Prozessgliederungsplan der ETH-Bibliothek	25
6	Prozessidentifikation und Prozessarchitektur	29
6.1	Definitionen	29
6.2	Bestimmung der Prozessstruktur und -architektur	30
6.3	Typologie der fünf Ausleihformen der ETH-Bibliothek	32
7	Prozessanalyse der Verbundausleihe	35
7.1	Auslöseereignis und Sollergebnis	35
7.2	Prozessplan der Verbundausleihe	36
7.3	Mengenuntersuchung Verbundausleihe	37
7.4	Flussdiagramme zur Darstellung von und Gesamt- und Teilprozess	42
8	Entwicklung und Erhebung von Prozesskennzahlen	45
8.1	Kundenzufriedenheit	46
8.2	Verfügbarkeit von Medien: Zahl der am Ausleihverbund teilnehmenden Bibliotheken	48

8.3	Durchlaufzeit	51
8.4	Qualität	56
8.4.1	Richtiges Handling des Systems durch Benutzerinnen und Benutzer	58
8.4.2	Fehlerfreie Lieferung	60
8.4.3	Zeitlicher Faktor	62
8.4.4	Kommunikations- und Informationsmassnahmen der Verbundzentrale	62
8.5	Prozesskosten	64
9	Evaluation und Bewertung des Ist-Prozesses	69
10	Festlegung von Prozesszielen, Messkriterien, Mindeststandards	75
10.1	Definition Prozessziele	75
10.2	Messkriterien und Mindeststandards	76
11	Entwicklung von Verbesserungs- bzw. Optimierungsideen	79
11.1	Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Verbundbibliotheken	79
11.2	Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Endnutzerinnen und -nutzer	81
11.3	Verkürzung der Durchlaufzeit	81
12	Dokumentierung in einem Qualitäts- oder Prozesshandbuch	83
12.1	Grundsätzliches zur Prozessdokumentation	83
12.2	Vorschlag für den Aufbau eines Prozesshandbuches	85
12.3	Exkurs: Festlegen der Verantwortlichkeiten	87
13	Kennzahlen Verbundausleihe	89
14	Bibliographie	91
15	Anhang	93