



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

DEPARTMENT INFORMATION

## *Bachelorarbeit*

### **Qualitätsmanagementbasierte Prozessoptimierung in der Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität**

*vorgelegt von*

***Maria Schumann***

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Dr. Petra Düren

zweiter Prüfer: Werner Tannhof

Hamburg, August 2011

## **Abstract**

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Prozessoptimierung als Grundlage für die Einführung von Qualitätsmanagement. Dies geschieht anhand eines Beispielprozesses, dem Prozess *Medienerwerbung Monographien*, in der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität (HSU) in Hamburg.

Es wird zunächst ein Überblick über die Grundlagen des Qualitätsmanagements sowie der Prozessoptimierung gegeben und wichtige Fachbegriffe werden geklärt. Anschließend wird die Bibliothek der HSU vorgestellt und relevante bibliotheksinterne Begriffe und Anwendungen werden beschrieben.

Den Hauptteil der Arbeit bildet die praktische Prozesserfassung. Es werden die Vorgehensweise und Schwierigkeiten bei der Erfassung von Prozessen sowie beim Anlegen und Durchführen einer Datensammlung mittels Laufzettel dargelegt. Der Prozess wird anschließend in Flussdiagrammen dargestellt sowie ausführlich in Textform beschrieben. Darauf folgt die Auswertung der gewonnenen Daten.

Ein Optimierungsvorschlag für den betrachteten Beispielprozess *Medienerwerbung Monographien* in der Bibliothek der HSU, anhand der zuvor gewonnenen Erkenntnisse, bildet den Abschluss der Arbeit.

## **Schlagworte**

Bibliothek, Helmut-Schmidt-Universität, Prozesse, Prozesserfassung, Prozessoptimierung, Qualitätsmanagement

## **Danksagung**

Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen bedanken, die mich bei der Entstehung dieser Arbeit maßgeblich unterstützt haben und ohne die diese Arbeit nie hätte entstehen können.

Zunächst möchte ich mich bei meinen beiden Betreuern, Frau Prof. Petra Düren und Herrn Werner Tannhof, bedanken. Beide haben mir jederzeit mit Rat und Tat zur Seite gestanden, sei es nun bei der Eingrenzung des Themas oder bei formellen Fragen zur Arbeit. Sie haben mich, durch ihre Begeisterung für das Thema und die Arbeit, über den gesamten Zeitraum in meinen Vorhaben immer wieder bestätigt.

Ein ganz besonderer Dank gilt Herrn Jürgen Hoferichter, der mir sehr viel seiner Zeit opferte, damit ich die notwendigen Informationen für diese Arbeit sammeln konnte. Von Anfang bis Ende konnte ich stets meine Anliegen vortragen und erhielt immer sehr ausführliche und hilfreiche Antworten.

Zuletzt möchte ich allen weiteren Mitarbeitern der Bibliothek der HSU danken. Das Arbeiten in der Bibliothek war vor allem so angenehm, weil ich immer sehr freundlich und zuvorkommend behandelt wurde. Alle meine Wünsche und Bedürfnisse wurden nach Möglichkeit in die Tat umgesetzt. Stellvertretend für alle Mitarbeiter der Bibliothek der HSU, möchte ich hier meine Ansprechpartner der einzelnen Abteilungen nennen: Frau Sabine Greaf, Frau Anne Ianigro, Frau Mandy Kalisch, Frau Sabine Neumann, Herr Frank Nober, Herr Manuel Olesiak und Frau Brunhilde Werner. Sie haben mir meine zahlreichen Fragen und Rückfragen zu den Vorgängen in der Bibliothek der HSU stets ausführlich beantwortet.

*Maria Schumann*

## Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	ii
Inhaltsverzeichnis.....	iv
Abbildungsverzeichnis .....	vii
Tabellenverzeichnis .....	ix
Abkürzungsverzeichnis.....	x
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>12</b>
<b>2 Qualitätsmanagementbasierte Prozessoptimierung – Grundlagen und Begriffe.....</b>	<b>14</b>
2.1 Qualitätsmanagement.....	14
2.1.1 Kundenorientierung .....	17
2.1.2 Prozessorientierung .....	18
2.2 Prozessoptimierung.....	19
<b>3 Die Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität.....</b>	<b>21</b>
3.1 Kurzprofil der Bibliothek der HSU .....	21
3.2 Der Bestand .....	22
3.3 WinIBW als für den Prozess relevantes Programm .....	23
3.4 Relevante Begriffe in der Bibliothek der HSU .....	23
<b>4 Prozesserfassung .....</b>	<b>27</b>
4.1 Vorüberlegungen .....	27
4.2 Ablauf der Prozesserfassung.....	28
4.2.1 Grobe Erfassung der Arbeitsschritte .....	28
4.2.2 Gespräche mit den beteiligten Abteilungen .....	30
4.3 Maßnahmen zur Erfassung von Kennzahlen .....	30
<b>5 Prozessdarstellung und -beschreibung.....</b>	<b>33</b>
5.1 Programm <i>Diagramm Designer</i> .....	33
5.2 Symbolik.....	33
5.3 Der Prozess <i>Medienerwerbung Monographien</i> .....	34
5.3.1 Bestellwünsche sowie Prüfung der Anschaffungsvorschläge..	35
5.3.2 Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung ....	37
5.3.3 Anlieferung und Lieferkontrolle sowie Posteingang.....	40
5.3.4 Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung.....	41
5.3.5 Fachreferat und Systematisierung .....	43

5.3.6	Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien .....	44
5.3.7	Buchausstattung .....	46
5.3.8	Endkontrolle und Bereitstellung für den Nutzer.....	48
5.3.9	Der Fall Geschenk.....	49
<b>6</b>	<b>Analyse der gewonnenen Daten des Laufzettels .....</b>	<b>51</b>
6.1	Erläuterungen .....	51
6.2	Allgemeine Aussagen zum Prozess .....	52
6.2.1	Der Ermittlungszeitraum .....	52
6.2.2	Die Teilschritte.....	53
6.2.3	Unvollständig ausgefüllte Laufzettel.....	55
6.3	Betrachtung des gesamten Prozesses .....	56
6.3.1	Bestellung bis Bereitstellung für den Nutzer .....	56
6.3.2	Dauer der Lieferung.....	57
6.3.3	Bearbeitungszeit.....	59
6.4	Teilschritte der Bearbeitung.....	61
6.4.1	Inventarisierung.....	61
6.4.2	Fachreferat.....	62
6.4.3	Titelaufnahme .....	64
6.4.4	Buchausstattung .....	64
6.4.5	Endkontrolle.....	65
6.4.6	Vergleich der Teilschritte untereinander .....	67
6.5	Der Fall Geschenk .....	68
<b>7</b>	<b>Optimierungsvorschlag für den Prozess <i>Medienerwerbung</i></b>	
	<b><i>Monographien</i> .....</b>	<b>69</b>
7.1	Bestellwünsche und Prüfung der Anschaffungsvorschläge .....	69
7.1.1	Ausdrucke der Professorenbestellungen.....	69
7.1.2	Ablehnen von Anschaffungsvorschlägen.....	70
7.2	Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung.....	71
7.2.1	Wechsel zwischen den Modulen in WinIBW .....	71
7.2.2	Schätzpreis.....	72
7.3	Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung .....	72
7.3.1	Behandlung von Pflichtabgaben als Eilt-Fall .....	72
7.3.2	Mehrfache Kontrolle der Rechnung .....	72
7.4	Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien.....	73
7.4.1	Kontaktaufnahme mit anderen Bibliotheken .....	73
7.4.2	Weitergabe bearbeiteter Medien an die Buchausstattung .....	73

## Maria Schumann - Inhaltverzeichnis

7.5	Buchausstattung .....	74
7.5.1	Etikettenvorrat beobachten .....	74
7.5.2	Vermeidung von Ausschuss .....	74
7.5.3	Sortieren auf Transportkisten.....	75
7.6	Endkontrolle und Bereitstellung für den Nutzer .....	75
7.7	Sonstiges .....	76
7.7.1	Eilt-Fälle .....	76
7.7.2	Der Fall Geschenk.....	77
7.7.3	Universitätsbibliographie .....	78
7.7.4	Vertretungen.....	78
<b>8</b>	<b>Fazit &amp; Ausblick .....</b>	<b>79</b>
	Literaturverzeichnis.....	80

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: EFQM-Modell (KREMS 2010) .....	16
Abbildung 2: prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (eigene Darstellung nach DIN 2005-12, S. 10).....	17
Abbildung 3: vorläufiger (links) und endgültiger (rechts) Laufzettel zur Ermittlung der Durchlaufzeit.....	29
Abbildung 4: Gesamter Prozess als Flussdiagramm (Miniaturdarstellung)....	34
Abbildung 5: Bestellwünsche sowie Prüfung der Anschaffungsvorschläge..	36
Abbildung 6: Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung ....	38
Abbildung 7: Anlieferung und Lieferkontrolle .....	40
Abbildung 8: Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung.....	42
Abbildung 9: Fachreferat und Systematisierung .....	44
Abbildung 10: Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien .....	45
Abbildung 11: Buchausstattung.....	47
Abbildung 12: Schlusskontrolle und Bereitstellung für den Nutzer.....	48
Abbildung 13: Aufteilung der untersuchten Medien auf die verschiedenen Standorte (N=652) .....	53
Abbildung 14: Verteilung der bearbeiteten Medien auf die Arbeitswoche (N=274) .....	54
Abbildung 15: Verteilung der Prozessdauer in Tagen (N=412).....	57
Abbildung 16: Abhängigkeit zwischen Lieferzeit und Gesamtdauer des Prozesses (N=412).....	58
Abbildung 17: relative Häufigkeiten der Lieferzeit von eiligen bzw. nicht eiligen Medien (N=412).....	59
Abbildung 18: Häufigkeitsverteilung der Bearbeitungszeit der Medien (N=412) .....	60
Abbildung 19: relative Häufigkeit der Bearbeitungszeit von eiligen bzw. nicht eiligen Medien (N=412).....	61

Abbildung 20: Bearbeitungszeit in der Inventarisierung, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N[gesamt]=365; N[eilig]=93).....	62
Abbildung 21: Bearbeitungszeit im Fachreferat (N=365) .....	62
Abbildung 22: Häufigkeitsverteilung der bearbeiteten sowie davon eiligen Medien im Fachreferat (N[gesamt]=365; N[eilig]=93).....	63
Abbildung 23: Bearbeitungszeit in der Titelaufnahme, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N[gesamt]=365; N[eilig]=93).....	64
Abbildung 24: Bearbeitungszeit in der Buchausstattung, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N[gesamt]=365; N[eilig]=93).....	65
Abbildung 25: Bearbeitungszeit bei der Endkontrolle, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N[gesamt]=365; N[eilig]=93).....	65
Abbildung 26: Vergleich der Bearbeitungszeit an den unterschiedlichen Standorten Hauptbibliothek und Fakultätsbibliotheken (N=558) .....	66
Abbildung 27: prozentualer Anteil der Arbeitsschritte an der Bearbeitungszeit (N=365) .....	67

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aufteilung des Bestandes auf Medienarten .....	22
Tabelle 2: vorläufige Prozessschritte des Prozesses <i>Medienerwerbung Monographien</i> .....	28
Tabelle 3: Schritte und Abteilungen des Prozesses <i>Medienerwerbung Monographien</i> .....	30
Tabelle 4: Prozessschritte im Fall von Geschenken.....	50
Tabelle 5: Beispiel zur Berechnung der Dauer der Arbeitsschritte.....	52
Tabelle 6: Vergleich der Lieferzeit von Datensätzen mit bzw. ohne Eilt-Vermerk (N=412) .....	59
Tabelle 7: Vergleich der Bearbeitungszeit mit bzw. ohne Eilt-Laufzettel (N=412) .....	60
Tabelle 8: Kennzahlen der Bearbeitungszeit im Vergleich zwischen Medien für die Fakultäts- bzw. Hauptbibliothek .....	66
Tabelle 9: Maximum und Mittelwert der einzelnen Arbeitsschritte (N=365)	67

## Abkürzungsverzeichnis

ACQ	Aquisition; Erwerbungsmodul in WinIBW
Aufl.	Auflage
BIX	Bibliotheksindex
BMI	Bundesministerium des Innern
BuchPrG	Gesetz über die Preisbindung für Bücher
BVA	Bundesverwaltungsamt
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CBS	Zentrales Bibliothekssystem (centraal = nl. "zentral")
CQE	The Centre of Quality Excellence, The University Of Leicester
DBS	Deutsche Bibliotheksstatistik
DBV	Deutscher Bibliotheksverband e. V.
DIN	Deutsche Industrie Norm
e. V.	eingetragener Verein
EDI	Electronic Data Interchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport
EDILIBE	Electronic Data Interchange For Libraries and Booksellers in Europe
EEA	EFQM Excellence Award
EFQM	European Foundation for Quality Management
EN	Europannorm
erw.	erweitert
etc.	et cetera
f. / ff.	folgende Seite / folgende Seiten
FAQ	Frequently Asked Questions
FB	Fakultätsbibliothek
FB GeiSo	Fakultätsbibliothek Geistes- und Sozialwissenschaften
FB MB/ET	Fakultätsbibliothek Maschinenbau / Elektrotechnik
FB WiSo	Fakultätsbibliothek Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
GBV	Gemeinsamer Bibliotheksverbund
ggf.	gegebenenfalls
GPM	Geschäftsprozessmanagement
GS	Global Standards

## Maria Schumann - Abkürzungsverzeichnis

HAW	Hochschule für angewandte Wissenschaften
HBZ	Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen
Hrsg.	Herausgeber
HSB	Helmut-Schmidt-Bibliographie
HSU	Helmut-Schmidt-Universität
HÜL	Haushaltsüberwachungsliste
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
LBS	Lokales Bibliothekssystem
N	Gesamtzahl (der Berechnungen)
Nr.	Nummer
OCLC	Online Computer Library Center
OCLC PICA	Anbieter für Bibliothekssoftware
PICA	Project of Integrated Catalogue Automation
QM	Qualitätsmanagement
S.	Seite
s.	siehe
s. a.	siehe auch
SW	Stichwort
TQM	Total Quality Management
u.	und
u. a.	unter anderem
UB	Universitätsbibliothek
überarb.	überarbeitet
UN	United Nations
UN/EDIFACT	United Nations Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport
UNO	United Nations Organization
URL	Uniform Resource Locator
Verl.	Verlag
vgl.	vergleiche
vollst.	vollständig
WinIBW	Windows-Version der Intelligent Bibliographic Workstation
z. B.	zum Beispiel
ZHG	Zentrales Hörsaalgebäude

## 1 Einleitung

Bibliotheken sind Dienstleister im Informationsbereich (vgl. HOFMANN 1998, S. 1). Ihre Aufgabe ist es in der zunehmenden Informationsflut Literatur zu systematisieren und auffindbar zu machen (vgl. PLASSMANN / SYRÉ 2004, S. 38). Sinn macht eine solche Sammlung nur, wenn sie auch genutzt wird. Dabei sollte vor allem das Interesse des Nutzers<sup>1</sup> im Mittelpunkt stehen.

Ein weiteres Problem neben der wachsenden Zahl an Informationen, sind die zunehmenden Etatkürzungen (s. a. PIEPER 2008). Hinzu kommt eine relativ große Unbekanntheit bzw. Unbewusstheit von Bibliotheken in der Bevölkerung (vgl. BIESELIN 2005, S. 361).

Qualitätsmanagement ist eine Möglichkeit, diesen auftretenden Schwierigkeiten zu begegnen. Die Kundenorientierung und Prozessoptimierung spielen unabhängig vom gewählten Qualitätsmanagementsystem immer eine zentrale Rolle. Sowohl die ISO Norm, als auch EFQM (*European Foundation for Quality Management*), als bekannteste Qualitätsmanagementsysteme, behandeln beide Aspekte vordergründig. Gegebenenfalls ist außerdem eine Zertifizierung möglich (s. a. MÜLLER-JERINA 2007, S. 214; s. a. RITTBERGER 1999, S. [8] f.).

Schon seit einiger Zeit streben die Verantwortlichen der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität (HSU) die Einführung von Qualitätsmanagement an. Aus verschiedenen Gründen konnte dieser Meilenstein bisher allerdings noch nicht in Angriff genommen werden. Es wurden schon mehrere Projekte durchgeführt, die auf eine qualitätsmanagementbasierte Ausrichtung hindeuten. So wurde im Wintersemester 2007/2008 eine Markt- und Imageanalyse von Studierenden der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) durchgeführt (s. a. SCHADE / SCHMIDT 2010). Auch wurde 2008 bereits ein Beschwerdemanagement eingeführt (s. a. UB DER HSU 2010). Diese Arbeit soll daran anknüpfend einen weiteren Grundstein für die Einführung von Qualitätsmanagement in der Universitätsbibliothek legen.

Jedes Qualitätsmanagementsystem beinhaltet die Erfassung der Prozesse. Es ist zu untersuchen, inwiefern Optimierungspotential vorhanden ist. In vorliegender Arbeit wird ein erster Prozess, der Prozess *Medienerwerbung Mono-*

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichzeitig für beide Geschlechter.

*graphien*, erfasst und untersucht. Dies soll als Grundlage für die Erfassung und Analyse aller weiteren Prozesse dienen sowie letzten Endes als Basis für die Einführung von Qualitätsmanagement.

Der Prozess *Medienerwerbung Monographien* umfasst den Durchlauf eines Buches während des Erwerbungs Vorgangs. Er beginnt mit einem Bestellvorschlag und endet mit der Bereitstellung des Titels für den Nutzer.

Da es sich um einen Prozess mit agierenden Personen und verschiedenen Schnittstellen handelt, wird angenommen, dass eine Verbesserung möglich ist. Dazu stellen sich zunächst folgende Fragen: Auf welchem Weg gelangen bestellte Medien in der Bibliothek der HSU letzten Endes ins Regal? Was für Arbeitsschritte sind nötig? Welche Personen oder Abteilungen sind beteiligt? Wie lange dauern die einzelnen Schritte bzw. der gesamte Prozess? Gibt es Schwachpunkte im Prozess? Kann der Prozess verbessert werden, um in Zukunft beispielsweise eine noch schnellere Bereitstellung der Medien zu erreichen?

Zur Beantwortung der Fragen wird in Kapitel 2 der Arbeit ein Überblick über die Grundlagen des Qualitätsmanagements sowie Prozessoptimierung gegeben und wichtige Fachbegriffe werden geklärt.

Im folgenden 3. Kapitel wird die untersuchte Beispielinrichtung – die Bibliothek der HSU – vorgestellt. Es wird besonders auf den Bestand eingegangen. Außerdem werden das Bibliothekssystem und spezifische Begriffe der Bibliothek der HSU eingeführt.

Kapitel 4 befasst sich mit dem Vorgehen bei der Erfassung des Prozesses *Medienerwerbung Monographien* sowie bei der Sammlung der Daten. Es werden ebenfalls mögliche Schwierigkeiten in diesem Zusammenhang behandelt. Es folgt die Darstellung und Beschreibung des untersuchten Prozesses in Kapitel 5.

Daraufhin wird in Kapitel 6 der Prozess *Medienerwerbung Monographien* anhand der erhobenen Messgrößen analysiert. Anhand der Analyse sowie Beobachtung, die während der Besprechungen in der Bibliothek gemacht worden, wird zuletzt in Kapitel 7 ein Optimierungsvorschlag unterbreitet.

Die Arbeit umfasst die Erfassung, Darstellung und Analyse des Prozesses *Medienerwerbung Monographien*. Im Zusammenhang mit der Umsetzung werden lediglich Vorschläge gemacht.

## **2 Qualitätsmanagementbasierte Prozessoptimierung – Grundlagen und Begriffe**

Unternehmen können sich heutzutage häufig nicht mehr durch den Preis voneinander abheben. Zudem gibt es immer mehr Anbieter in ein und derselben Branche. Aus diesem Grund legen Kunden immer mehr Wert auf Produkt- und Servicequalität (vgl. JAMMERNEGG / KISCHKA 2001, S. 8). Als Beispiel kann trotz gesetzlicher Regelung (s. a. Gesetz über die Preisbindung für Bücher, BuchPrG) die Buchpreisbindung betrachtet werden. Die Reaktionen der Kunden lassen sich hier gut beobachten. Ist ein Kunde verärgert, sucht er sich aus dem vielfältigen Angebot von Anbietern ohne Probleme einen neuen. Hugendubel, Weltbild und Thalia sind Beispiele für große Buchhandelsketten. Dazu kommen etliche mittlere bis kleine Geschäfte. Unternehmen müssen nun, um Kunden zu gewinnen und zu binden, eine besondere Servicequalität oder originelle Dienstleistungen anbieten. Um die Produkt- und Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern, bietet sich Qualitätsmanagement (QM, mehr dazu in Abschnitt 2.1, S. 14) an.

Ein Produkt ist laut DIN-Norm das "Ergebnis eines Prozesses" (vgl. DIN 2005-12, S. 18). Ganz ähnlich wird dieser Begriff im EFQM-Modell definiert: "result of a fabrication, manufacturing, or production process" (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT 2011, SW: *products*).

Prozesse werden in beiden Quellen sinngemäß erklärt als sich gegenseitig beeinflussende Tätigkeiten, bei denen der Output der einen Tätigkeit gleichzeitig der Input der nächsten ist (vgl. DIN 2005-12, S. 18; vgl. EFQM 2011, SW: *process*). Das heißt, ein Prozess besteht aus mehreren Arbeitsschritten, welche sich gegenseitig beeinflussen, und erzeugt das Produkt. Dabei sind beispielsweise auch Dienstleistungen als Produkt zu verstehen (vgl. BECKER 2006, S. 95). In Bibliotheken sind Produkte z. B. eine gegebene Auskunft oder das bereitgestellte Medium im Regal.

### **2.1 Qualitätsmanagement**

Die bekanntesten und am häufigsten angewandten Modelle des QMs sind die Modelle der Normengruppe ISO 9000 ff. und das EFQM-Modell.

Die Normengruppe besteht aus den Einzelnormen DIN EN ISO 9000, 9001, 9004 und 19011 (vgl. DIN 2005-12, S. 4). Eine allgemeine Einführung und die Klärung der Begriffe wird durch DIN EN ISO 9000 vorgenommen (s. a.

DIN 2005-12). Die Einzelnorm 9001 *Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen* gibt die Voraussetzung für ein Qualitätsmanagementsystem an. Auf Grundlage dieser Einzelnorm wird zertifiziert (s. a. DIN 2008-12). Die Voraussetzungen, wie sie in der Norm 9004 genannt werden, liegen jenseits der Norm 9001. Das heißt die Norm 9004 ist an jene Unternehmen adressiert, denen die Anforderungen der Norm 9001 nicht weit genug gehen (s. a. DIN 2009-12). Die letzte zur Gruppe gehörende Norm gibt eine Anleitung zur Durchführung von Audits<sup>2</sup> zu Qualitätsmanagement- und Umweltmanagementsystemen (s. a. DIN 2002-12). Eine neue Fassung der Norm 19011 liegt im Entwurf von 2010 vor. Sie gilt nun auch für andere Managementsysteme (s. a. DIN 2010-07).

Die DIN-Norm basiert auf acht Managementgrundsätzen: Kundenorientierung, Führung, Einbeziehung der Personen, prozessorientierter Ansatz, systemorientierter Managementansatz, ständige Verbesserung, sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung und Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen (vgl. DIN 2005-12, S. 5 f.). Auf die einzelnen Aspekte soll hier nicht im Detail eingegangen werden, da diese für die Arbeit keine weitere Rolle spielen. Lediglich Kunden- und Prozessorientierung sind relevant und werden in den Abschnitten 2.1.1 und 2.1.2 näher betrachtet.

Auch beim EFQM-Modell gibt es Grundsätze auf denen das Modell basiert. Eine schematische Übersicht des Modells sowie dessen neun Grundsätze sind in Abbildung 1 zu sehen. Auf eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Bereiche wird auch in diesem Fall verzichtet und es werden lediglich solche behandelt, die Kunden und Prozesse beinhalten (Abschnitte 2.1.1 u. 2.1.2).

Beim EFQM-Modell schätzt das Unternehmen Stärken und Schwächen selbst ein und entwickelt darauf aufbauend ein Konzept zur Optimierung des Unternehmenserfolges (vgl. CQE 2005, S. 4).

Beide Modelle können zur Selbsteinschätzung genutzt werden. Zusätzlich ist es Unternehmen in beiden Fällen möglich, durch externe Prüfer das eingeführte Qualitätsmanagementsystem bewerten und zertifizieren zu lassen (vgl. KAMISKE / BRAUER 2008, S. 397-400; vgl. ZINK 2004, S. 67).

---

<sup>2</sup> Als Audit wird die Prüfung der Anforderungen des Qualitätsmanagementsystemes bezeichnet, welche durch eine externe Expertengruppe vorgenommen wird (vgl. KAMISKE / BRAUER 2008, S. 5)

Im Falle einer Zertifizierung nach der DIN-Norm erhält das Unternehmen ein international anerkanntes Zertifikat. Dieses wird regelmäßig im Jahresabstand überprüft. Nach Ablauf des Zertifikates nach drei Jahren, kann es durch ein wiederholtes Audit erneuert werden (vgl. KAMISKE / BRAUER 2008, S. 400).

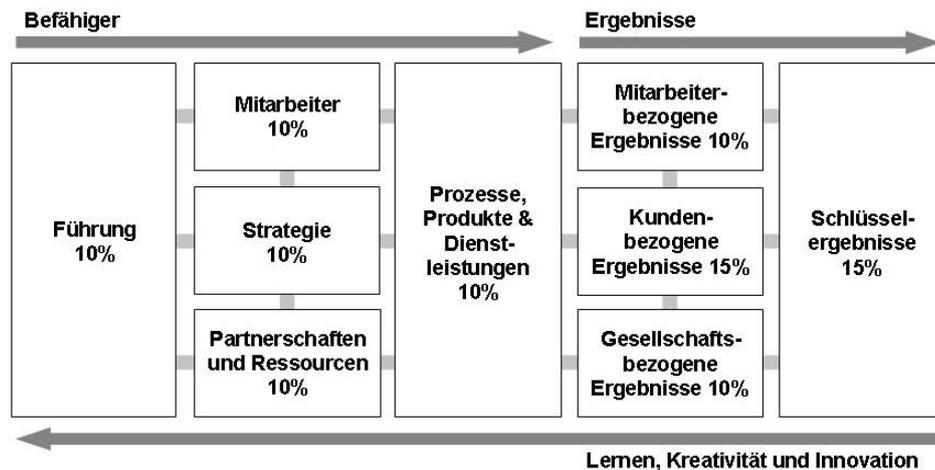


Abbildung 1: EFQM-Modell (KREMS 2010)

Bei der Auszeichnung nach dem EFQM-Modell muss sich das Unternehmen für einen Qualitätspreis bewerben – für eine europäische Auszeichnung beispielsweise den *EFQM Excellence Award (EEA)*. Je nach erreichter Punktzahl erhält das Unternehmen seine Auszeichnung. Es handelt sich also um eine gestufte Auszeichnung je nach Grad der Erfüllung der Kriterien. Die höchste Auszeichnung ist *Award Winner*, wenn der Bewerber zwischen 700 und 800 Punkte, von insgesamt 1000 Punkten, erreicht. Weitere Abstufungen sind *Prize Winner* und *Finalist* (vgl. SWISS EXCELLENCE FORUM 2011).

In einigen Branchen ist ein Qualitätsmanagementsystem sogar vorgeschrieben (vgl. KAMISKE / BRAUER 2008, S. 30). So hat das Europäische Parlament beispielsweise QM-Systeme bei der Herstellung von Medizinprodukten verbindlich vorgeschrieben, um die Verbraucher zu schützen (s. a. EUROPÄISCHES PARLAMENT, RAT 1998).

Deutschlandweit haben sich schon einige Bibliotheken zertifizieren lassen, darunter auch einige wissenschaftliche Bibliotheken, wie beispielsweise die Bibliothek der Technischen Universität München im Jahr 2007. Diese erlangte das Zertifikat nach DIN-Norm (vgl. NÄUMANN 2007).

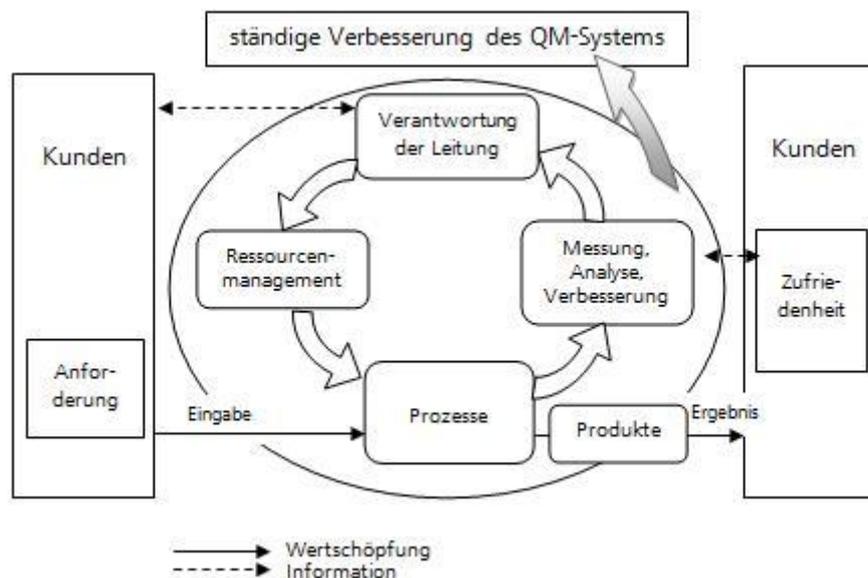
Neben der Normengruppe und dem EFQM-Modell gibt es weitere Modelle für Qualitätsmanagementsysteme, wie z. B. das *Common Assessment Fra-*

*mework* (CAF; s. a. BVA 2011) oder verschiedene branchenspezifische Modelle.

Speziell für Bibliotheken wurde durch die Stuttgarter *Hochschule für Medien* in Zusammenarbeit mit der *Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen* Stuttgart das Modell und Zertifikat *Ausgezeichnete Bibliothek!* entwickelt, welches auf dem EFQM- und CAF-Modell aufbaut (vgl. VONHOF 2008, S. 530 f.).

### 2.1.1 Kundenorientierung

Die Kundenorientierung wird als erster der acht Grundsätze der Normengruppe ISO 9000 ff. genannt (vgl. DIN 2005-12, S. 5). Durch die Erstnennung wird auf dessen Wichtigkeit geschlossen. Desweiteren wird an vielen weiteren Stellen der Norm auf die große Relevanz der Kundenzufriedenheit hingewiesen (vgl. DIN 2005-12, S. 6 f., 19). Im Schaubild zum prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem (Abbildung 2) ist gut sichtbar, wie der Kunde den Prozess einrahmt. Er stellt die Anforderungen und ist letzten Endes derjenige, der über das Ergebnis entscheidet.



**Abbildung 2: prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (eigene Darstellung nach DIN 2005-12, S. 10)**

Ähnlich verhält es sich im Aufbau des EFQM-Modelles. Mit 15% Gewichtung ist der Bereich *Kundenbezogene Ergebnisse* einer der als am wichtigsten eingestuften Bereiche des Modells (s. Abbildung 1). Kunden werden als

“Grundlage für die Existenz der Organisation“ (EFQM 2003, S. 10) betrachtet.

Als Kunden werden jegliche Abnehmer von Produkten betrachtet. Es werden interne und externe Kunden unterschieden. Externe Kunden sind die soeben genannten Abnehmer von Produkten eines Unternehmens. Ob es sich dabei um Endabnehmer oder Zwischenhändler handelt, spielt keine Rolle. Innere Kunden hingegen sind Angestellte des gleichen Unternehmens, welche Ergebnisse aus vorhergehenden Prozessen erhalten, um diese weiterzubearbeiten. (vgl. SCHMELZER / SESSELMANN 2008, S. 69-71).

Wie in allen anderen Dienstleistungsunternehmen sind auch in Bibliotheken Kunden äußerst relevant (vgl. HEISCHMANN / ROSEMAN 2004, S. 262). Der Nutzer erwartet eine bestimmte Dienstleistung der Bibliothek – zumeist den Zugang zum benötigten Medium. Wird er enttäuscht, sinkt seine Zufriedenheit und er wird sich nach Alternativen umsehen.

### **2.1.2 Prozessorientierung**

In jedem Unternehmen existieren Prozesse, denn ohne diese können weder Produkte entstehen noch Dienstleistungen angeboten werden. In beiden betrachteten QM-Systemen wird neben der Kundenorientierung ein weiterer Schwerpunkt auf die Prozesse gelegt.

Die DIN 9000 widmet diesem Punkt einen eigenständigen Abschnitt (2.4 Prozessorientierter Ansatz). In diesem wird zunächst eine kurze Definition und anschließend die Verknüpfung und Bedeutung von Prozessen im Unternehmen dargestellt. Abbildung 2 (S. 17 dieser Arbeit) zeigt das Schema des zugrunde liegenden QM-Systems der Normengruppe. Prozesse werden zwar nicht detailliert dargestellt, sind aber wichtiger Bestandteil des Modells (vgl. DIN 2005-12, S. 8 f.). Die DIN schreibt zudem eine Dokumentation des QM-Systems vor, in welcher u. a. dargestellt werden soll, „wie Tätigkeiten und Prozesse konsistent auszuüben bzw. durchzuführen sind“ (DIN 2005-12, S. 14). Das bedeutet, dass eine detaillierte Dokumentation der Prozesse im sogenannten QM-Handbuch gefordert wird.

Im EFQM-Modell stellen die Prozesse ebenfalls eine zentrale Rolle dar. Im Kriterium *Prozesse* laufen alle anderen Kriterien des Modells zusammen bzw. bauen darauf auf (s. Abbildung 1, S. 16). Das EFQM-Modell beschreibt zudem die starke Beeinflussung zwischen Kundenorientierung und Prozessma-

nagement. Es wird erläutert, dass Kunden die Anforderungen vorgeben sowie das Ergebnis bewerten und entsprechend reagieren (vgl. EFQM 2003, S. 19 f.).

Auch in Bibliotheken als Dienstleistungsunternehmen sind erwartungsgemäß Prozesse anzutreffen. Ein Beispiel ist der hier betrachtete Prozess der Medienwerbung. Der Nutzer gibt zum einen den Anstoß in Form eines Bestellvorschlags und zum anderen nutzt dieser letzten Endes die bestellten Medien. Hier ist es besonders relevant, dass der Nutzer sein bestelltes Buch zügig nach der Abgabe des Bestellvorschlags in den Händen halten kann.

## **2.2 Prozessoptimierung**

Im vorangegangenen Abschnitt wurde die Bedeutung der Prozesse in QM-Systemen und im Zusammenhang mit Kunden dargestellt. An dieser Stelle soll auf die Vorgänge im Unternehmen im Zusammenhang mit Prozessen, auftretende Schwierigkeiten sowie deren Lösung durch Prozessoptimierung eingegangen werden.

Schon William Edwards Deming, einer der Vorreiter im Bereich Qualitätsmanagement, sagte in diesem Zusammenhang: „Jede Aktivität kann als Prozess aufgefasst werden und entsprechend verbessert werden.“ (DEMING 1986). So natürlich auch die Prozesse in Unternehmen, die erwartungsgemäß einige Schwierigkeiten aufweisen.

Oft ist es der Fall, dass Handlungen aufgrund von Gewöhnung so durchgeführt werden, wie das schon immer der Fall war, ohne über Verbesserungsmöglichkeiten überhaupt nachzudenken. Auch wird von den einzelnen Beteiligten in vergleichbaren Situationen unterschiedlich entschieden, weil nie eine generalisierende Entscheidung für solche Fälle getroffen wurde. Solche Entscheidungen werden zudem oft nicht vermerkt und entsprechend bekanntgegeben. Die Unsicherheiten können also jederzeit wieder auftreten (vgl. MÜLLER-JERINA 2007, S. 1).

Um diese Problematik zu durchbrechen, ist es notwendig alle Prozesse in der Einrichtung eingehend zu untersuchen. Eine solche Untersuchung beinhaltet die Erfassung und Darstellung der Prozesse. Anschließend findet die Analyse der gesammelten Daten statt, um ein Verbesserungspotential aufzudecken. Daraufhin muss über eine Lösung für die kritischen Punkte nachgedacht

werden. Das Ergebnis daraus sollte möglichst schriftlich festgehalten und für alle Beteiligten verständlich und akzeptabel sein.

Das Geschäftsprozessmanagement (GPM), ein umfassendes Modell der Prozessoptimierung, das zusätzlich die Unternehmensstrategie mit einbezieht, unterscheidet zwei Verfahren beim Vorgehen bei der Prozessoptimierung (vgl. SCHMELZER / SESSELMANN 2008, S. 2-6), welche im Folgenden erläutert werden.

Das Top-Down-Verfahren setzt voraus, dass das Unternehmen bereits eine Strategie entwickelt sowie Kundenbedürfnisse analysiert hat. Anschließend ist eine sogenannte Prozesslandkarte zu erstellen, welche alle Geschäftsprozesse des Unternehmens und ihren Zusammenhang untereinander darstellt (vgl. SCHMELZER / SESSELMANN 2008, S. 121; vgl. SPECK / SCHNETGÖKE 2005, S. 195 ff.).

Dagegen steht das Bottom-up-Verfahren. Dieses beginnt mit dem Ist-Zustand der Prozesse auf unterster Ebene (vgl. SCHMELZER / SESSELMANN 2008, S. 122). Da das umfassende Top-down-Vorgehen den zeitlichen Rahmen der Arbeit bei weitem gesprengt hätte, wird hier lediglich ein einzelner Prozess betrachtet ohne auf eine übergeordnete Unternehmensstrategie einzugehen. Das Vorgehen ist also gewissermaßen dem Bottom-up-Verfahren zuzuordnen. Es wird aber lediglich ein erster Schritt gegangen. Mehr zum eigenen Vorgehen wird in Abschnitt 4 beschrieben.

### **3 Die Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität**

In diesem Kapitel sollen grundlegende Daten und Fakten zur Beispieleinrichtung und zum Verständnis der Beschreibung des Prozesses dokumentiert werden.

#### **3.1 Kurzprofil der Bibliothek der HSU**

Die 1972 gegründete Helmut-Schmidt-Universität ist eine von zwei Universitäten der Bundeswehr in Deutschland (vgl. STREY 2011). Die Universität übernahm 1973 Bestand und Funktionen der *Wehrbereichsbibliothek I*. Zu diesem Zeitpunkt entstand die Bibliothek der HSU (vgl. SKIBBE 1990, S. 419).

Die Bibliothek der HSU ist eine Freihand- und Ausleihbibliothek. Im Jahr 2010 wurde sie von 9.788 aktiven Nutzern besucht. Es wurden etwa 240.000 Medien entweder persönlich an der Ausleihtheke oder über die bereitgestellten Selbstverbucher ausgeliehen. Die 45 Bibliotheksmitarbeiter verteilen sich in einem einschichtigen Bibliothekssystem auf 34 Stellen (vgl. IANIGRO 2011, S. 3; vgl. BIX 2011).

Die Bibliothek der HSU ist Mitglied im Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV) und nimmt an der Initiative *Fragen Sie Hamburger Bibliotheken* teil. Ebenfalls werden auf der eigenen Homepage einige Möglichkeiten für Auskunftssuchende angeboten, u. a. ein Instant Messaging Chat (s. a. UB DER HSU 2011c). Zudem können regelmäßig Veranstaltungen zur Vermittlung von Informationskompetenz genutzt werden (vgl. UB DER HSU 2011d).

Sämtliche Räume der Bibliothek befinden sich im Zentralen Hörsaalgebäude (ZHG) der Universität. Die Bibliothek ist unterteilt in die Hauptbibliothek mit Bibliotheksverwaltung im Erdgeschoss und die Fakultätsbibliotheken im ersten und zweiten Stock. Die Standorte der Fakultätsbibliotheken sind: Wirtschafts- und Sozialwissenschaften (FB WiSo), Geistes- und Sozialwissenschaften (FB GeiSo), Maschinenbau und Elektrotechnik (FB MB/ET) sowie die Abteilung Jura, die zur Fakultätsbibliothek Wirtschafts- und Sozialwissenschaften gehört.

### 3.2 Der Bestand

Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt bei den Abläufen in der Medienerwerbung in der Bibliothek der HSU. Deshalb soll deren Bestandsprofil an dieser Stelle besonders beleuchtet werden.

Laut BIX arbeiten in der Medienabteilung 8,5 Mitarbeiter (vgl. BIX 2011).

Die Bibliothek zählt, bei einem Zugang von ungefähr 17.000 Medien und einem Etat von etwa 1,6 Mio Euro im Jahr 2010, zur Zeit einen Bestand von etwa 830.000 Medieneinheiten (vgl. DBS 2011). Diese sind wie in Tabelle 1 gezeigt wird, auf die einzelnen Bestandsarten aufgeteilt (vgl. IANIGRO 2011, S. 2):

**Tabelle 1: Aufteilung des Bestandes auf Medienarten**

Art des Bestandes	Anzahl (gerundet)
Bände	705.000
E-Books	65.000
Lehrbücher	31.000
Printzeitschriften	1770
elektronische Zeitschriften	15.000
Datenbanken	130

Der Schwerpunkt des Bestandes liegt bei Monographien, welche den Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit darstellen. Allerdings ist zu beobachten, dass sich der Fokus zunehmend auf elektronische Medien verschiebt. Im Zeitschriftenbereich ist dieser Wandel bereits sichtbar, mit 15.000 elektronischen Zeitschriften gegenüber 1.770 Printzeitschriften.

Die Bibliothek der HSU ist als Universitätsbibliothek fachlich sehr breit aufgestellt. Es ist Bestand zu den Fachgebieten „Maschinenbau, Elektrotechnik, Wirtschaftswissenschaften, Organisationswissenschaften, Wirtschaftsingenieurwesen, Recht (Steuerrecht, Völkerrecht), Erziehungswissenschaften (Erwachsenenbildung, berufliche Bildung), Geschichte, Politik, Psychologie, Marine, Seekrieg, Militär- und Verteidigungspolitik Skandinaviens und des Ostseeraums, Theologie (Ethik, Friedensforschung)“ (IANIGRO 2011, S. 2) zu finden.

Als *Wehrbereichsbibliothek I* sind die Bereiche *Marine, Seekriegsführung, Militär- und Verteidigungspolitik Skandinaviens* die Sondersammelgebiete der Bibliothek der HSU (vgl. SKIBBE 1990, S. 418). Außerdem werden die

Werke Helmut Schmidts als Namensgeber der Universität gesammelt und in der Helmut-Schmidt-Bibliographie vermerkt.

### **3.3 WinIBW als für den Prozess relevantes Programm**

In der Bibliothek der HSU wird das Programm *WinIBW* (Windows-Version der Intelligent Bibliographic Workstation) von *OCLC PICA*, einem Anbieter von Bibliothekssoftware, genutzt. Für den betrachteten Prozess sind das Zentrale und das Lokale Bibliothekssystem (CBS und LBS) von Bedeutung. Die benötigten Module werden im Folgenden kurz beschrieben.<sup>3</sup>

Im CBS befinden sich alle Titeldaten der Bibliotheken des GBVs sowie Fremddaten; das sind Titeldaten, die beispielsweise von der Deutschen Nationalbibliothek oder der Library of Congress eingespielt werden. Das CBS ist relevant für die Vorbereitung von Bestellungen (s. Abschnitt 5.3.2, S. 37) und für die Titelaufnahme (s. Abschnitt 5.3.6, S. 44).

ACQ bedeutet Akquisition und ist das Erwerbungsmodul von *WinIBW*. Das ACQ ist für den Bestellvorgang (s. Abschnitt 5.3.2, S. 37) relevant.

Die Bestellungen werden, wenn möglich, über EDIFACT ausgeführt, in der Bibliothek der HSU meist kurz als EDI bezeichnet. EDIFACT heißt *Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport*. Es handelt sich hierbei um einen branchenübergreifenden Standard der UNO für den elektronischen Datenaustausch (vgl. GS1 GERMANY GMBH 2011). Um den einzelnen Branchen gerecht zu werden, gibt es einige Teilmengen, sogenannte Subsets; z. B. EDILIBE (*Electronic Data Interchange For Libraries and Booksellers in Europe*) für Bibliotheken und Buchhandel (vgl. CASALINI 1998). EDI-Bestellungen werden über das ACQ ausgeführt.

### **3.4 Relevante Begriffe in der Bibliothek der HSU**

Die Bibliothek verwendet während des Buchdurchlaufs im Erwerbungsprozess verschiedene Laufzettel zur Kennzeichnung der Medien. Diese sind besonders interessant im Zusammenhang mit dem Prozess *Medienerwerbung Monographien*, da sie direkten Einfluss auf den Prozess haben.

---

<sup>3</sup> Die Informationen zu den Abschnitten 3.3 und 3.4 wurden in Gesprächen mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011 gesammelt. Weitere Gespräche für Rückfragen fanden am 21. und 30. 06. 2011 statt. Letzte Korrekturen der Abläufe wurden an den Terminen 08. und 11. 08. 2011 besprochen.

**Eilt:** Eilt-Bestellungen sind Bestellungen, die bevorzugt bearbeitet werden, damit sie besonders schnell für den Nutzer zur Verfügung stehen. Sie werden durch einen blauen Laufzettel mit einem „E“ gekennzeichnet. Um möglichst schnelle Durchlaufzeiten zu erreichen, wird versucht sie „von Hand zu Hand“ zu geben, das heißt, sie werden direkt an den nächsten Mitarbeiter weitergegeben und nicht in Regalen zwischengelagert. Aus diesem Grund wird auch für die Buchhandlungen in der Bestellung ein Eilt-Vermerk eingetragen. Immer als *Eilt* gekennzeichnet werden Pflichtabgaben (Dissertationen und Veröffentlichungen an der HSU) sowie Anschaffungsvorschläge von Nutzern. Alle anderen Bestellungen werden nur dann als eilig gekennzeichnet, wenn sich während des Durchlaufs ein Nutzer über den Verbleib erkundigt, das heißt wenn eine Nachfrage festgestellt wird.

**Nachtrag:** Nachträge werden mit einem hellgrünen Zettel mit einem „N“ markiert. Hier handelt es sich um Bestellungen, bei denen die Signatur oder Systemstelle bereits bekannt ist. Dies ist der Fall bei Bestellungen zu bereits vorhandenen Werken: Weitere Exemplare, andere Ausgaben, neue Auflagen oder fehlende Bände mehrbändiger Werke.

Die Besonderheit beim Nachtrag besteht darin, dass das Buch die Station *Fachreferent und Systematisierung* im Erwerbungsprozess überspringt und direkt nach der Inventarisierung (Abschnitt 5.3.4) zur Titelaufnahme (Abschnitt 5.3.6) gelangt.

**Geschenk:** Mit einem weißen Laufzettel mit der Aufschrift „Geschenk“ werden in der Bibliothek der HSU alle Medien versehen, welche nicht bestellt wurden bzw. solche welche kostenlos geliefert wurden. Bei Geschenken wird in der Regel zunächst von einem Fachreferenten geprüft, ob sie in den Bestand eingepflegt werden sollen oder nicht. Das heißt, dass hier die Schritte Inventarisierung und Fachreferent vertauscht ablaufen. Allerdings liegt die Inventarisierung und Titelaufnahme in einer Hand und wird deswegen gleichzeitig vorgenommen.

**Handapparat:** Bestellungen, die für den Handapparat eines Professors angeschafft werden, werden mit einem rosa Zettel mit „H“ kenntlich gemacht. Den Prozess beeinflussen sie lediglich am Schluss. Es müssen manuell Benachrichtigungen geschrieben werden, dass das Medium verfügbar ist.

**Helmut-Schmidt-Bibliographie (HSB):** Die Bibliothek der HSU hat sich zur Aufgabe gemacht alle Werke von und über Helmut Schmidt zu sammeln.

Diese mit „HSB“ auf einem roten Laufzettel gekennzeichneten Werke durchlaufen eine zusätzliche Station, bei der der Eintrag in die Bibliographie vorgenommen wird und ggf. eine Katalogisierung der enthaltenen Aufsätze stattfindet.

**Universitätsbibliographie:** Mit gelbem Zettel und dem Vermerk „Universitätsbibliographie“ werden alle Neuzugänge gekennzeichnet, welche von Angehörigen der HSU (Professoren, Wissenschaftliche Mitarbeiter) veröffentlicht wurden. Hier wird ebenso wie bei den Werken der HSB ggf. eine Katalogisierung der Aufsätze durchgeführt sowie ein Eintrag in die Universitätsbibliographie vorgenommen. Im Gegensatz zu anderen Erwerbungen wird bei Titeln für die Universitätsbibliothek der Buchumschlag erhalten. Zusätzlich werden diese Medien in einer dafür vorgesehenen Vitrine<sup>4</sup> ausgestellt. Ausgeschlossen werden lediglich Werke, in denen nur einzelne Teile und nicht das gesamte Werk von einem HSU-Angehörigen verfasst wurde.

**Ansicht:** Hierbei handelt es sich um Medien, die von den Hauptlieferanten der Bibliothek der HSU auf Anforderung direkt an die Professoren gesandt werden. Sollen diese in den Bestand aufgenommen werden, gibt der Professor sie in der Bibliothek ab. Ansichtsexemplare werden wie normale Bestellungen behandelt und nicht besonders gekennzeichnet. Für die Rücksendung nicht gewünschter Titel sind die Professoren selbst zuständig.

In einer jährlichen Routine werden Bestellungen aus dem System gelöscht, die älter als drei Jahre sind. Wenn es dennoch vereinzelt zu einer späteren Lieferung kommt, werden diese ebenfalls als Ansicht behandelt.

**Fortsetzung:** Fortsetzungsbestellungen werden ebenfalls nicht besonders gekennzeichnet. Es handelt sich hierbei um Bestellungen die jeweils in Teillieferungen in der Bibliothek eintreffen. Das Bestelldatum kann demnach sehr weit zurückliegen. Es gibt beispielsweise Fortsetzungsbestellungen, welche seit 1990 laufen. Auch Loseblattsammlungen gehören zu den Fortsetzungen, werden aber in vorliegender Arbeit außer Acht gelassen.

**Nullbuch:** Eine weitere Besonderheit in der Bibliothek der HSU sind die sogenannten „Nullbücher“. Dabei handelt es sich um Medien, die zwar aus dem Bibliotheksetat bezahlt werden, welche aber nach Erhalt nicht in den Bestand eingearbeitet und katalogisiert werden. Dies sind u. a. Normen und

---

<sup>4</sup> Diese wird meistens als „die Vitrine“ bezeichnet. In der vorliegenden Arbeit wird ebenfalls diese Bezeichnung verwendet.

Materialien zum Weiterbearbeiten. Sie werden als fingierte Fortsetzung behandelt und nach der Inventarisierung im ACQ (s. Abschnitt 5.3.4, S. 41) direkt an den Nutzer weitergegeben. Auch hier ist keine besondere Kennzeichnung vorhanden.

**Anschaffungsvorschlag und Bestellauftrag:** In der Abteilung Medienerwerbung wird sowohl von „Bestellung“ gesprochen, wenn es sich um Wünsche von Professoren oder Fachreferenten handelt, als auch bei der tatsächlich ausgeführten Bestellung bei den Buchhandlungen. Für die vorliegende Arbeit wurde dies als problematisch angesehen, da es zu Verwechslungen führen kann. Die „Bestellungen“ der Professoren und Fachreferenten werden als Bestellwünsche oder als Bestellaufträge bezeichnet, Bestellvorschläge der Nutzer als Anschaffungsvorschläge und tatsächliche „Bestellungen“ bei den Buchhandlungen werden als Bestellungen bezeichnet.

## 4 Prozesserfassung

Dieses Kapitel umfasst einige vorangestellte Gedanken zur Problematik der Prozesserfassung. Des Weiteren wird das Vorgehen bei der Prozesserfassung und bei der Ermittlung der Durchlaufzeiten des Prozesses beschrieben.

### 4.1 Vorüberlegungen

Für die Optimierung von Prozessen ist es zunächst wichtig, deren Ist-Zustand festzustellen (vgl. KOTHE-ZIMMERMANN 2006, S. 82). Im Falle dieser Arbeit handelt es sich um den Prozess *Medienerwerbung Monographien*. Hier wird also betrachtet, was mit den einzelnen Monographien während des Buchdurchlaufs beim Erwerbungsprozess geschieht.

Da zum Vorgehen bei der Prozesserfassung kaum brauchbare Literatur zu finden ist, begründet sich die Herangehensweise des Verfassers hauptsächlich auf das Werk *Prozesskostenrechnung und Prozessoptimierung im Krankenhaus* von KOTHE-ZIMMERMANN (s. a. KOTHE-ZIMMERMANN 2006). Das im Buch von KOTHE-ZIMMERMANN beschriebene Vorgehen wird entsprechend auf den untersuchten Prozess angewendet. Weiterhin werden eigene Überlegungen herangezogen, welche im Folgenden dargelegt werden.

Es ist wahrscheinlich, dass die Mitarbeiter der Bibliothek versuchen, sich und ihre Arbeit möglichst positiv darzustellen bzw. sehr gute Arbeit abzuliefern oder sehr schnelle Durchlaufzeiten zu erreichen. Ist zudem von Prozessoptimierung oder Qualitätsmanagement die Rede, wird dieses Verhalten nach Meinung des Autors noch verstärkt. Deswegen wird es als wichtig erachtet, während der Erfassung des Prozesses in der Bibliothek der HSU, vorrangig den Begriff "Prozesserfassung" zu verwenden sowie „Optimierung“ oder "Qualitätsmanagement" zu vermeiden. Selbst wenn ein Optimierungsvorschlag das Ziel der Arbeit ist, geht es zu diesem Zeitpunkt tatsächlich ausschließlich um die Erfassung des Prozesses, mit möglichst realitätsnahen Werten.

Es ist nicht sinnvoll einen Prozess nur durch Beobachtungen zu erfassen. Am besten wissen die am Prozess beteiligten Mitarbeiter Bescheid. Diese kennen alle jeweils notwendigen Teilschritte, die Abteilungen, mit denen interagiert wird sowie den Materialbedarf (vgl. KOTHE-ZIMMERMANN 2006, S. 84). Aus diesem Grund wurde entschieden, jeweils einen Mitarbeiter aus den beteilig-

ten Abteilungen über die Schritte zu befragen, welche in seinen Aufgabenbereich fallen.

Es muss allerdings klar sein, dass die Betreuung eines Dritten ein Mehraufwand für die Mitarbeiter bedeutet. Es müssen die gesamten Arbeitsschritte dargelegt werden und ggf. müssen Rückfragen beantwortet werden. Dieser Mehraufwand ist freiwillig. Aus diesem Grund wird beispielsweise bei Terminen versucht möglichst auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter einzugehen, um den gewöhnlichen Arbeitsablauf nicht zu stark zu stören.

Wird die Prozesserfassung durch eine externe Person durchgeführt, kann das unter Umständen von den Mitarbeitern als Kontrollversuch der Leitung aufgefasst werden (vgl. KOTHE-ZIMMERMANN 2006, S. 83), vor allem, wenn diese die Erfassung in Auftrag gegeben hat. Diese Situation sollte im vorliegenden Fall kein Problem darstellen, da allen Beteiligten deutlich gemacht wurde, dass der Impuls zu dieser Arbeit vom Autor selbst und nicht von der Leitung der Bibliothek der HSU ausging.

## 4.2 Ablauf der Prozesserfassung

Die Prozessstruktur ist die Grundlage für den Laufzettel zur Ermittlung der Zeit des Buchdurchlaufs im Erwerbungsprozess. Um eine aussagekräftige Menge an Daten zu erhalten muss die Erfassung möglichst frühzeitig geschehen.

### 4.2.1 Grobe Erfassung der Arbeitsschritte

Anhand eines PDF-Dokumentes „Wie kommt das Buch ins Regal?“, welches auf der Homepage der Bibliothek der HSU zugänglich ist, (vgl. UB DER HSU 2009) und des von Mitarbeitern der Bibliothek der HSU erstellten, vorläufigen Laufzettels zur Erfassung der Durchlaufzeiten (Abbildung 3, links) wird die erste grobe Prozessstruktur aufgestellt (Tabelle 2).

**Tabelle 2: vorläufige Prozessschritte des Prozesses *Medienerwerbung Monographien***

<b>vorläufiger Prozessschritt</b>
Erwerbungsanschlag
Bestellung
Anlieferung
Inventarisierung
Fachreferat / Systematisierung
Titelaufnahme
Buchausstattung
Endkontrolle vor Einstellen
Bereitstellung für den Nutzer im Regal

Ein erstes Treffen findet am 25.05.2011 mit dem kommissarischen Leiter der Bibliothek der HSU, Werner Tannhof, und dem Leiter der Erwerbungsabteilung Monographien, Jürgen Hoferichter statt. Es dient der Überprüfung des vorläufigen Laufzettels zur Erfassung der Durchlaufzeiten sowie zur Feststellung der am Prozess beteiligten Abteilungen.

Mit einer Einschränkung entspricht die erste grobe Aufstellung der Prozessschritte der Realität. Lediglich die getrennt aufgeführten Arbeitsschritte *Endkontrolle vor Einstellen* und *Bereitstellung für den Nutzer im Regal* müssen zu einem einzigen Teilschritt zusammengeführt werden.

Durchlaufzeitermittlung:	Durchlaufzeitermittlung:
Bestelldatum: <small>Ansicht/Geschenk (hier kein Datum), unzutreffendes streichen</small> <u>24.5.11</u>	Bestelldatum: <small>Ansicht/Geschenk (hier kein Datum), unzutreffendes streichen</small> <u>24.05.2011</u>
Anlieferung (Datum Rechnungsstempel): <u>25.5.11</u>	Anlieferung (Datum Rechnungsstempel): <u>31.05.2011</u>
Inventarisierung: <u>25.5.11</u>	Inventarisierung: <u>31.05.2011</u>
Fachreferat/Systematisierung: <u>26.5.11 Ja</u>	Fachreferat/Systematisierung: <u>31.5.2011</u>
Titelaufnahme: <u>30.5.11</u>	Titelaufnahme: <u>31.5.11</u>
Buchausstattung: <u>31.05.11</u>	Buchausstattung: <u>1.6.11</u>
Endkontrolle vor Einstellen: <u>31.05.</u>	Endkontrolle vor Einstellen: <u>01.06.11 kal</u>
Hier Signatur eintragen: <u>UWL 361.2 40001</u>	Hier Signatur eintragen: <u>UWL 361.2 40001</u>
Bitte an jeder Station Datum vermerken. Zettel drin lassen und nach Endkontrolle sammeln und zu Herrn Nober.	Bitte an jeder Station Datum vermerken. Zettel drin lassen und nach Endkontrolle sammeln und zu Herrn Nober. Eiltstreifen bitte nicht entfernen!

Abbildung 3: vorläufiger (links) und endgültiger (rechts) Laufzettel zur Ermittlung der Durchlaufzeit

Weiterhin muss bei diesem Treffen festgestellt werden, welche Abteilungen am Prozess beteiligt sind, um das weitere Vorgehen planen zu können bzw.

Termine für detaillierte Besprechungen zu vereinbaren. Schnittstellen zu anderen Abteilungen werden an dieser Stelle noch nicht erfasst.

Es ergeben sich demnach folgende acht Schritte mit den fünf zuständigen Abteilungen (Tabelle 3):

**Tabelle 3: Schritte und Abteilungen des Prozesses *Medienerwerbung Monographien***

Prozessschritt	zuständige Abteilung
Erwerbungsanschlag	Medienerwerbung
Bestellung	Medienerwerbung
Anlieferung	Medienerwerbung
Inventarisierung	Medienerwerbung
Fachreferat / Systematisierung	Fachreferat
Titelaufnahme	Titelaufnahme
Buchausstattung	Buchausstattung
Endkontrolle / Bereitstellung	Benutzung

Der endgültige Laufzettel ist in Abbildung 3 (rechts) zu sehen.

#### 4.2.2 Gespräche mit den beteiligten Abteilungen

Die Einzelgespräche in den Abteilungen finden an unterschiedlichen Terminen zwischen dem 26.05.2011 und dem 30.05.2011, jeweils in Absprache mit dem verantwortlichen Mitarbeiter, statt. Die Gespräche sollen möglichst in der Reihenfolge der Prozessschritte geführt werden, um auch gedanklich den Prozess von Anfang bis Ende nachvollziehen zu können.

Hier werden nun anhand der Erklärungen der Mitarbeiter die Einzelheiten der Teilschritte möglichst genau aufgeschlüsselt und zunächst in Notizen erfasst. Auch Schnittstellen zu anderen Abteilungen werden hier festgestellt. Diese werden ebenfalls im Verlauf der Prozesserfassung zu relevanten Aspekten befragt.

Im Anschluss daran erfolgt anhand der Notizen die Umsetzung des Prozesses in ein Flussdiagramm. Die dabei auftretenden Rückfragen werden zeitnah mit den zuständigen Mitarbeitern besprochen.

#### 4.3 Maßnahmen zur Erfassung von Kennzahlen

Im Fall des Prozesses *Medienerwerbung Monographien* erscheint die Durchlaufzeit der Medien während des Erwerbungs Vorganges als Kennzahl zur Analyse besonders geeignet. Sie gibt Auskunft darüber, wie viel Zeit Monographien durchschnittlich von der Bestellung bis ins Regal benötigen. Der Laufzettel (Abbildung 3) soll diese Durchlaufzeit ermitteln. Jede Abteilung muss für die einzelnen Teilschritte ein Datum auf dem Laufzettel vermerken.

Keine Auskunft gibt der Laufzettel über das Datum des Bestellwunsches. Es wäre ein zu großer Aufwand, würde der Streifen bereits bei Eintreffen eines Wunsches angelegt werden. In diesem Fall müsste zusätzlich ein Ablagesystem eingeführt werden. Zudem erfolgt die Bestellung laut den Mitarbeitern der Bibliothek der HSU ohnehin meist am selben Tag. Beim Anlegen des Laufzettels, im Anschluss an die Lieferung des Mediums, ist zwar das Bestelldatum anhand der Unterlagen nachvollziehbar, ein zweifelsfreier Rückschluss auf das Datum des Bestellwunsches ist aber nicht möglich.

Zuletzt wird die Signatur auf dem Laufzettel eingetragen. Des Weiteren werden alle übrigen Laufzettel<sup>5</sup> für die Auswertung aufbewahrt. Beides dient dazu, bei Schwierigkeiten in der Auswertung, Rückschlüsse auf das einzelne Buch ziehen zu können.

Über den Laufzettel kann weiterhin für den betrachteten Zeitraum die Anzahl der erworbenen Monographien betrachtet werden. Es kann allerdings nicht automatisch auf größere Zeiträume geschlossen werden, da es sich lediglich um einen zweimonatigen Ausschnitt des gesamten Zykluses handelt. Es gibt saisonale Unterschiede der Nutzungsfrequenz, die sich auch auf den Eingang von Bestellvorschlägen auswirken. Beispielsweise nutzen naturgemäß während der vorlesungsfreien Zeit weniger Personen die Angebote von Universitäts- und Hochschulbibliotheken als in den übrigen Zeiten. Auf Grund des festgesetzten Etats kommt es zudem oft am Ende des Jahres zu Veränderungen im Bestellvolumen eines Unternehmens. Um hier wesentliche Aussagen treffen zu können, muss ein typisches Jahr untersucht werden.

Um möglichst zeitnah mit der Sammlung von Daten beginnen zu können, erstellt zunächst ein Mitarbeiter der Bibliothek einen vorläufigen Laufzettel. Dieser wird anschließend schnellstmöglich, aufgrund der gewonnenen Informationen aus den Gesprächen in der Bibliothek, angepasst.

Beim ersten Treffen zur Prozessoptimierung in der Bibliothek am 25.05.2011, zwei Tage nach der erstmaligen Verwendung des vorläufigen Laufzettels im Mediendurchlauf (23.05.2011), werden letzte Änderungen vorgenommen. Der Laufzettel wird seitdem in der Form verwendet, wie er in Abbildung 3, rechts, abgebildet ist.

---

<sup>5</sup> Weitere Laufzettel sind Eilt, Nachtrag, Geschenk, Handapparat, Helmut-Schmidt-Bibliographie, Universitätsbibliographie (s. hierzu auch Abschnitt 3.4, S. 7).

Eine weitere Möglichkeit Daten für die Analyse des Prozesses zu gewinnen, ist vorhandene Statistiken der Bibliothek zu nutzen. Vorteilhaft ist hier, dass ein längerer Zeitraum betrachtet werden kann und somit die oben beschriebenen Schwierigkeiten umgangen werden können.

Die Zahl der geführten Statistiken wird aufgrund des hohen Aufwandes in der Bibliothek der HSU allerdings möglichst klein gehalten. Nach Betrachtung der vorhandenen Statistiken stellt sich heraus, dass dadurch keine zusätzlichen Erkenntnisse gewonnen werden können. Aufgrund dessen wurde dieses Material in vorliegender Arbeit außer Acht gelassen.

## 5 Prozessdarstellung und -beschreibung

### 5.1 Programm *Diagramm Designer*

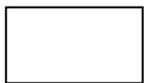
Zur Darstellung des Prozesses wird das Programm *Diagramm Designer 1.24* verwendet (vgl. VINTHER 2011). Die Wahl fällt aus verschiedenen Gründen auf dieses Programm: Zum einen ist es einfach zu bedienen und alle gewünschten Symbole können dargestellt werden. Zum anderen ermöglicht *Diagramm Designer 1.24* den Export von Bilddateien. Schlussendlich ist es ein Open Source Programm. Alle Gründe vereinfachen die mögliche Weiterarbeit an den ausstehenden Prozessen in der Bibliothek der HSU.

### 5.2 Symbolik

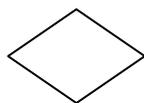
Bei der Darstellung eines Prozesses wird darauf geachtet, dass gängige Symbole verwendet werden. Das hilft zum einen dabei, dass eine große Anzahl an Personen in der Lage ist, die Flussdiagramme zu lesen, zum anderen erhöht es die Vergleichbarkeit mit Prozessen in ähnlichen Einrichtungen (vgl. KOTHE-ZIMMERMANN 2006, S. 82). Für die vorliegenden Darstellungen werden folgende Symbole eingesetzt:



bezeichnet den Anfang bzw. das Ende des Prozesses.



stellt einen Prozessschritt dar, also jegliche Art von Tätigkeiten, die durchgeführt werden müssen.



bildet eine Oder-Verzweigung ab. Hier wird im Prozessverlauf eine Entscheidung getroffen, bei welcher entweder der eine oder der andere Weg gewählt wird.



ist ein im Prozess produziertes oder benötigtes physisches Dokument (z. B.: Ausdrucke, Briefe)



symbolisiert eine Verbindungsstelle oder einen Verweis auf ein oder von einem Element zwischen den Darstellungen: Im Kreis wird eine Nummer notiert, welche an der entsprechenden Verknüpfungsstelle wieder auftaucht.



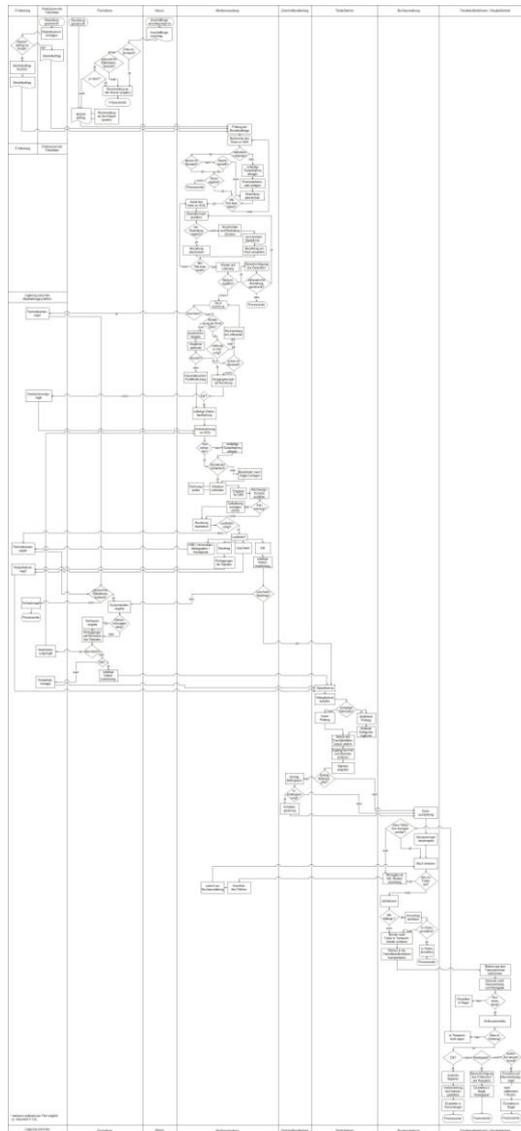
zeigt einen parallel verlaufenden Arbeitsschritt an.

—————> zeigt die Prozessverlaufsrichtung in Pfeilrichtung an.

Die Symbolik wurden anhand verschiedener Beispielen erstellt (s. a. BMI 2007; s. a. MICROSOFT CORPORATION 2011b).

### 5.3 Der Prozess *Medienerwerbung Monographien*

Abbildung 4 zeigt das vollständige Flussdiagramm des Prozess *Medienerwerbung Monographien*. Eine größere Darstellung ist der Arbeit als Beilage hinzugefügt.



**Abbildung 4: Gesamter Prozess als Flussdiagramm (Miniaturdarstellung)**

Sowohl diese Darstellung, als auch die folgenden nach Teilschritten geteilten Abbildungen enthalten nicht jeden Arbeitsschritt im Detail. Einige Aspekte werden lediglich im Text beschrieben, ohne in den Grafiken aufzutauchen.

### 5.3.1 Bestellwünsche sowie Prüfung der Anschaffungsvorschläge

Der untersuchte Prozess *Medienerwerbung Monographien* beginnt mit dem Wunsch, ein bestimmtes Medium für die Universitätsbibliothek der HSU anzuschaffen. Dieser Wunsch stammt von den Professoren der Universität, den Fachreferenten der Bibliothek sowie den Nutzern der UB. In Abbildung 5 ist der erste Prozessschritt dargestellt.<sup>6</sup>

Es gibt verschiedene Kanäle über welche Bestellwünsche in die Abteilung Medienerwerbung gelangen können. Professoren können das speziell eingerichtete Bestellportal auf der Homepage der HSU nutzen. Eine Anmeldung mit Passwort über die Nummer des Handapparatausweises ist dafür notwendig. Durch eine Eingabe in dieses Portal wird eine E-Mail generiert, welche anschließend automatisch in der IT-Abteilung ausgedruckt wird. Einmal täglich werden diese Ausdrücke durch einen Mitarbeiter der Abteilung Medienerwerbung abgeholt.

Für Anschaffungsvorschläge von Bibliotheksnutzern wird auf der Website ebenfalls ein Formular angeboten. Es ist unter dem Namen "Anschaffungsvorschlag" im Menüpunkt "Serviceangebote" zu finden (vgl. UB DER HSU 2011a). Im Gegensatz zum Bestellportal im Professorenbereich, ist hierfür keine Anmeldung mit Bibliothekskennung notwendig.

Bestellvorschläge von Bibliotheksnutzern werden grundsätzlich durch die Fachreferenten auf ihre Relevanz überprüft. Dabei werden in der Regel drei Fragen gestellt:<sup>7</sup>

Handelt es sich um einen Titel aus einem Print-on-Demand-Verlag? Passt das Buch inhaltlich in den Bibliotheksbestand der Bibliothek der HSU? Ist das Buch zu teuer?

Wird die Frage ob es sich um einen Titel aus einem Print-on-Demand-Verlag handelt, mit *ja* beantwortet, wird der Vorschlag immer abgelehnt. Die Titel

---

<sup>6</sup> Grundsätzliche Informationen zum Abschnitt 5.3.1 (außer *Prüfung der Anschaffungsvorschläge*, s. Fußnote 7) wurden in einem Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011 gesammelt. Weitere Gespräche für Rückfragen fanden am 21. und 30. 06. 2011 statt. Letzte Korrekturen der Abläufe wurden an den Terminen 08. und 11. 08. 2011 besprochen.

<sup>7</sup> Das Gespräch zur *Prüfung der Anschaffungsvorschläge* fand am 27. 05. 2011 mit Werner Tannhof statt. Details wurden in E-Mails von Anne Ianigro am 05. 08. 2011 und Frank Nober am 02. 08. 2011 sowie mit Jürgen Hoferichter (s. Fußnote 6) geklärt.

die in solchen Verlagen veröffentlicht werden, werden durch die Verleger oft nicht auf Wissenschaftlichkeit und Qualität geprüft.

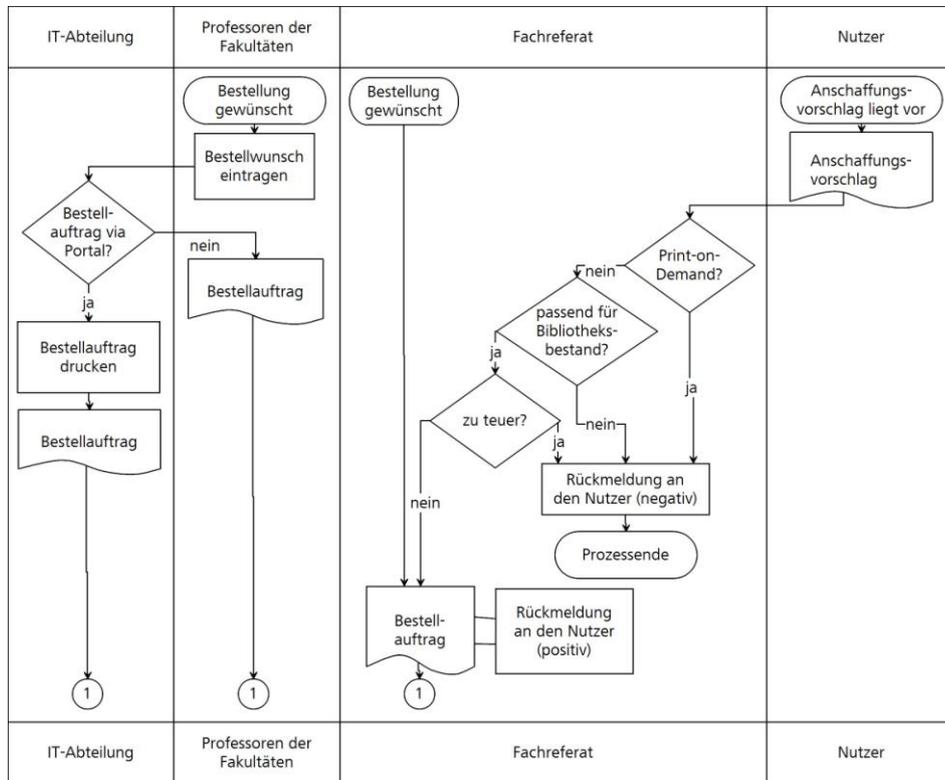


Abbildung 5: Bestellwünsche sowie Prüfung der Anschaffungsvorschläge

Passt das Buch inhaltlich in den Bestand der Bibliothek und übersteigt zudem den finanziellen Spielraum nicht, wird der Bestellvorschlag, meist per E-Mail, an die Abteilung Medienerwerbung weitergegeben.

Teilweise kommt es vor, dass auch Professoren das Formular für Anschaffungsvorschläge nutzen, anstatt über das Professoren-Portal zu bestellen. In diesem Fall verfahren die Fachreferenten unterschiedlich. Einerseits wird der Bestellvorschlag mit dem Hinweis, dass das Professoren-Portal verwendet werden soll, abgelehnt. Andererseits wird die Bestellung weitergeleitet und in der Abteilung Medienerwerbung als gewöhnliche Professorenbestellung behandelt. Es wird in jedem Fall der entsprechende Professorenetat belastet.

Des Weiteren liegen Bestellformulare in den Bibliotheksräumen aus. Diese werden neben formlosen Mitteilungen oder markierten Prospekten ebenfalls als Bestellunterlagen anerkannt.

In jedem Fall liegt nun ein Bestellauftrag in der Abteilung Medienerwerbung vor.

### 5.3.2 Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung

Dieser Schritt ist in Abbildung 6 (S. 38) als Flussdiagramm dargestellt.<sup>8</sup>

Die Wünsche der Professoren und Fachreferenten werden in der Regel alle berücksichtigt. Es findet keine Entscheidung wie bei Anschaffungsvorschlägen der sonstigen Bibliotheksnutzer statt. Um unerwünschte Mehrfachexemplare zu vermeiden, wird in der Abteilung Medienerwerbung allerdings eine zusätzliche Prüfung aller Bestellaufträge durchgeführt:

Dazu wird zunächst über das Zentrale Bibliothekssystem (CBS) im Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV), nach dem gewünschten Titel recherchiert. Anhand des Exemplardatensatzes, welcher ggf. an den Titeldatensatz angehängt wird, ist erkennbar, ob das Medium bereits in der Bibliothek vorhanden ist bzw. bestellt wurde. In diesem Fall wird nun der Standort des Buches geprüft. Befindet es sich im Handapparat eines Professors, wird ein weiteres Exemplar bestellt um auch allen anderen Nutzern oder einem weiteren Professor Zugang dazu zu verschaffen.<sup>9</sup> Zur Durchführung der Bestellung muss schließlich der Exemplardatensatz an den gewünschten Band angehängt werden. Diese Recherche und damit die Prüfung am eigenen Bestandes sowie das Anhängen des zur Bestellung notwendigen Exemplardatensatzes wird zunächst für alle zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Bestellaufträge durchgeführt. Sollte in einigen Fällen noch keine Titelaufnahme auffindbar sein, wird ein provisorischer Titeldatensatz angelegt.

Anschließend wird in das Lokale Bibliothekssystem (LBS) gewechselt und das Erwerbungsmodul (ACQ) aufgerufen. Es muss erneut jeder Titel nacheinander aufgerufen werden. Es wird das Bestellformular aufgerufen und die benötigten Felder ausgefüllt: *Typ, Lieferant, Referent, Aufstellung, Budget, Exemplare, Preis* und *Bemerkungen*.

Dem Bearbeiter stellt sich als erstes die Frage, ob via EDIFACT, also online (s. Abschnitt 3.3, S. 23) oder manuell bestellt wird. Die Art der Bestellung wird im Feld *Typ* eingetragen. Wie eine Bestellung vorgenommen wird hängt vom Lieferanten ab, das heißt, ob dieser Edi-Bestellungen verarbeiten kann oder nicht. Online-Bestellungen werden in der Bibliothek der HSU bevorzugt. Im

---

<sup>8</sup> Die Informationen zu diesem Abschnitt wurden in Gesprächen mit Jürgen Hoferichter gesammelt (Termine s. Fußnote 6).

<sup>9</sup> Die Nutzung der Medien in den Handapparaten ist ausschließlich dem jeweiligen Professor vorbehalten (vgl. UB DER HSU 2011b).

Fall einer manuellen Bestellung wird durch das ACQ automatisch ein Anschreiben mit der Bestellung erstellt. Dieses wird ausgedruckt und per Post an die jeweilige Buchhandlung gesendet.

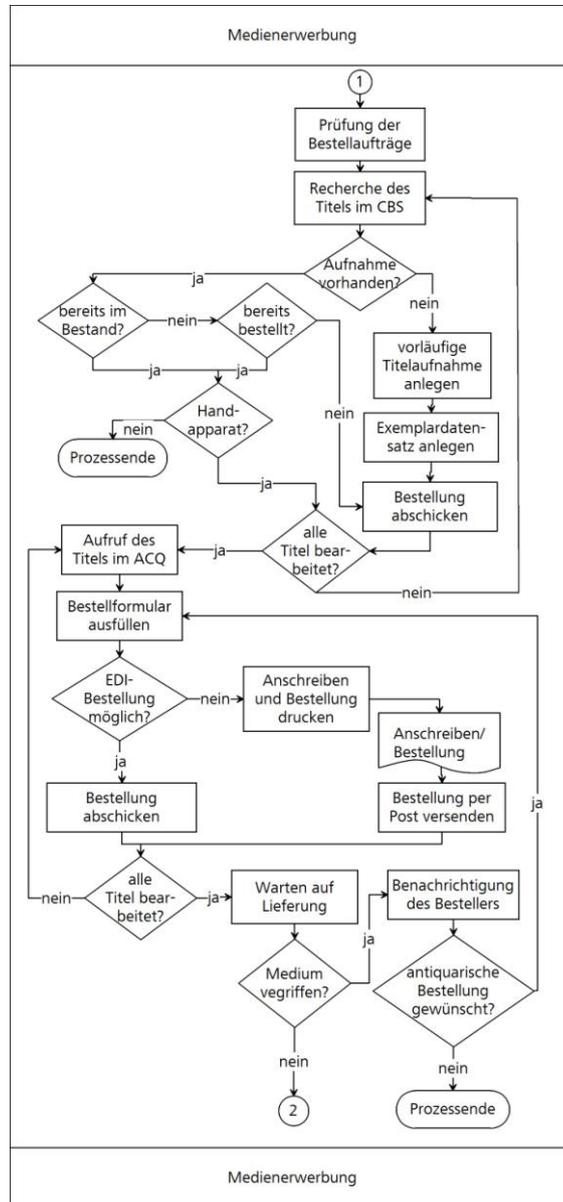


Abbildung 6: Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung

Die Bibliothek der HSU arbeitet für deutschsprachige Literatur mit vier Hauptlieferanten. Die Aufteilung der Bestellungen auf die einzelnen Buchhandlungen erfolgt grundsätzlich nach Fachgebieten. Ansonsten wird versucht den Buchhandlungen etwa zu gleichen Anteilen Aufträge zu erteilen. Eine sehr wichtige Rolle bei der Vergabe von Aufträgen spielen der Service und die Möglichkeit von Online-Bestellungen. Buchhandlungen, die keine Edi-Bestellung anbieten, werden nur in Ausnahmefällen berücksichtigt. Wei-

tere Aspekte bei der Lieferantenauswahl sind Sprache und Veröffentlichungsland des zu bestellenden Titels. Für den größten Teil der Sprachen und Länder gibt es in der Bibliothek der HSU Standardlieferanten. Für noch nicht in der Datenbank vorhandene Lieferanten muss ein Lieferantendatensatz angelegt werden.

Im Feld *Referent* wird der Besteller angegeben. Das ist für die Zuordnung des Budgets relevant. Das Feld *Aufstellung* beinhaltet den Vermerk über den Standort, das heißt ob das bestellte Medium in den Bibliotheksräumen oder in einem der Handapparate aufgestellt wird.

Um den Überblick über den Etat zu behalten, muss im Feld *Budget* eingetragen werden, aus welchem Etat die jeweilige Bestellung bezahlt werden soll. Alle Professorenbestellungen werden aus den Etats der jeweiligen Professoren bezahlt. Weiterhin haben die einzelnen Fakultätsbibliotheken jeweils einen bestimmten Betrag zur Verfügung aus dem Medien zur Abrundung und Ergänzung des jeweiligen Bibliotheksbestandes bezahlt werden.

Im Feld *Exemplar* wird die Anzahl der bestellten Exemplare angegeben.

Schließlich wird das Feld *Preis* ausgefüllt. Der Preis soll möglichst genau angegeben werden, um die Kalkulation zu ermöglichen. Sollte es nicht möglich sein, den Preis zu ermitteln, wird ein Schätzwert von 30 Euro angenommen. Der Preis der Bestellung multipliziert mit der Anzahl der Exemplare ergibt den einzutragenden Wert.

Es sind des Weiteren mehrere Bemerkungsfelder vorhanden. Zum einen werden Bemerkungen für den Lieferanten eingetragen. Meist handelt es sich um den Vermerk *Eilt* für Bestellungen, die bevorzugt behandelt werden sollen. Zum anderen werden interne Bemerkungen notiert, die für die weitere Bearbeitung nach Eintreffen des Buches wichtig sind. Hier wird beispielsweise die Bemerkung „Eilt“ oder „Nachtrag zu ...“ (s. a. Abschnitt 3.4) eingetragen.

Sind alle Felder des Bestellschirmes ausgefüllt, wird die Bestellung abgeschickt. Nun wird auf die Lieferung gewartet. Es werden bei den üblichen Bestellungen via ACQ keine Bestellunterlagen aufbewahrt.

Ist ein Titel im Buchhandel vergriffen, so wird der jeweilige Besteller benachrichtigt. Sollte dieser dennoch eine Bestellung wünschen, so wird versucht



tes für die gelieferten Bestellungen (ohne sonstigen Posteingang) werden zusätzlich in Abbildung 7 dargestellt.

Der Titel wird mit der Rechnung und ggf. dem Bestellzettel abgeglichen, um zu überprüfen, ob es sich um die korrekte Lieferung handelt. Bei Fehllieferungen oder Büchern mit erkennbaren Mängeln erfolgt eine Rücksendung. Ist die Lieferung in Ordnung, bekommt die Originalrechnung einen Eingangsstempel und die Lieferung wird nach Lieferanten sortiert ins Inventarisierungsregal eingestellt.<sup>12</sup> Bestellungen mit einem Eilt-Vermerk, der dem Bestellzettel zu entnehmen ist, werden sofort weiterbearbeitet.

Ansichtsexemplare der Professoren (s. Abschnitt 3.4, S. 25) sowie Pflichtabgaben von Dissertationen und Veröffentlichungen von Universitätsangehörigen werden meist persönlich in der Bibliothek abgegeben. In diesen Fällen wird zunächst quittiert, dass die Bibliothek das Buch erhalten hat. Für Ansichtsexemplare wird nun geprüft, ob sie schon im Bestand vorhanden sind. Ist dies nicht der Fall werden sie im weiteren Verlauf wie alle anderen Bestellungen behandelt. Die Pflichtabgaben werden als Eilt-Fälle gekennzeichnet und sofort weiterbearbeitet. Das hat den Grund, dass häufig schon während des Buchdurchlaufes nach deren Verbleib gefragt wird.

Geschenke (s. Abschnitt 3.4, S. 24) werden ins Fachreferentenregal gestellt.

#### **5.3.4 Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung**

Die Titel sind bereits vor Ort (Eilt) oder werden aus dem Inventarisierungsregal geholt.<sup>13</sup>

Die Bestellung wird im ACQ aufgerufen. Zunächst müssen Daten für die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) erfasst werden. Dafür ist ein Formular im ACQ auszufüllen. Einzutragen sind hier Fachgebiet, Materialart, Publikationsform und Erscheinungsland. Einmal jährlich werden die Daten abgerufen und an die DBS weitergeleitet.

Anschließend muss die Rechnung in das Bibliothekssystem eingetragen werden. Im Rechnungsschirm werden nun Rechnungsnummer sowie –datum, Lieferdatum und tatsächlicher Preis eingetragen. Bei Fortsetzungen muss

---

<sup>12</sup> Eingänge für die Zeitschriftenabteilung, Loseblattsammlungen sowie alle sonstigen Eingänge (z. B.: Briefe) werden auf die dafür vorgesehenen Regale bzw. an die zuständigen Mitarbeiter der Bibliothek der HSU verteilt.

<sup>13</sup> Grundsätzliche Informationen zum Abschnitt 5.3.4 (außer *Bearbeitung der Rechnung*) wurden in Gesprächen mit Jürgen Hoferichter geklärt (Termine s. Fußnote 6).

zusätzlich eine Teillieferung (mit den Angaben Preis und Bandnummer jeweils für den erhaltenen und den erwarteten Band) angelegt werden.

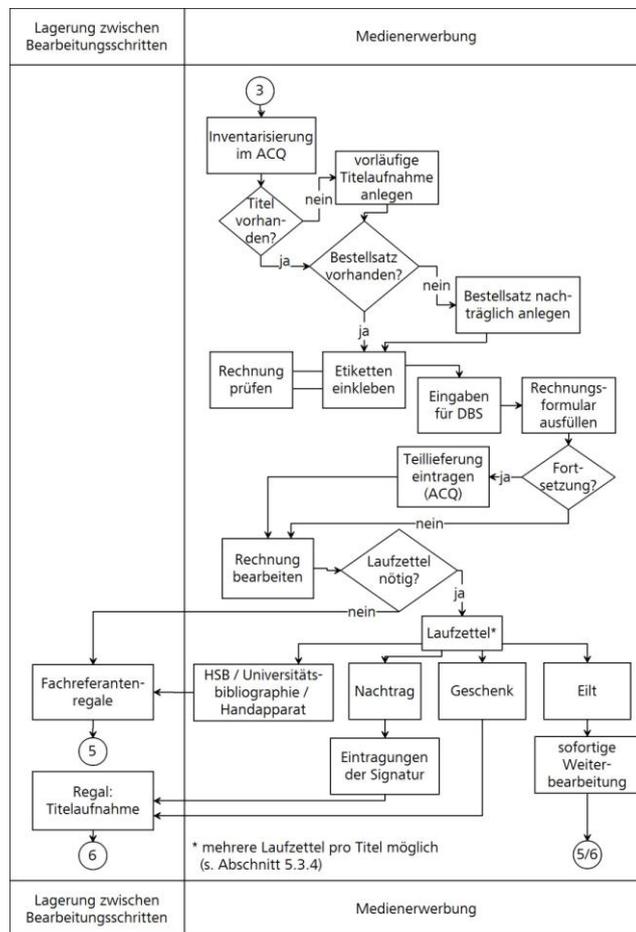


Abbildung 8: Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung

Sollte noch keine Bestellung angelegt sein oder fehlt die Titelaufnahme ganz, muss das an dieser Stelle nachgeholt werden. Auch ein Exemplardatensatz muss dann ergänzt werden. Diese Fälle treten z. B. bei Ansichtsexemplaren, die nicht bestellt, sondern persönlich abgegeben werden und bei Geschenken auf. Das Bestellformular muss in jedem Fall ausgefüllt werden, da es das gedruckte Zugangsbuch ersetzt.

Darüber hinaus werden die nötigen Etiketten eingeklebt. Auf der Innenseite des hinteren Buchdeckels wird das RFID-Verbuchungsetikett angebracht. Das Zugangsnummer-Etikett gehört auf die Rückseite der Haupttitelseite. Die Rechnung (Kopie) wird mit dem zweiten Zugangsnummer-Etikett versehen. Der Fachbereich wird auf beiden Ausführungen der Rechnung notiert und es werden erneut Titel und Preise kontrolliert.

Für die Rechnung wird nun mit einem gesonderten Programm eine Auszahlungsanordnung erstellt. Die Kopie der Rechnung verbleibt in der Abteilung und wird nach Buchhändler und Rechnungsdatum sortiert abgeheftet. Das Original geht zusammen mit der Auszahlungsanordnung an die Haushaltsstelle der HSU. Dort werden die Auszahlungsanordnungen in die Haushaltsüberwachungsliste (HÜL) eingetragen und an die Bundeskasse Kiel zur Überweisung weitergeleitet. Anschließend wird das Original der Rechnung zusammen mit der Auszahlungsanordnung ebenfalls in der Abteilung Medienerwerbung abgeheftet. Alle zahlungsbegründenden Unterlagen werden zehn Jahre in der Abteilung aufbewahrt.<sup>14</sup>

Gegebenenfalls werden in diesem vierten Arbeitsschritt, *Inventarisierung*, Laufzettel (s. Abschnitt 3.4, S. 23) in die Bücher eingelegt. Je nach Laufzettel müssen die Titel nun unterschiedlich behandelt werden:

Alle nicht gekennzeichneten Medien sowie solche mit den Laufzetteln Helmut-Schmidt-Bibliographie, Universitätsbibliographie oder Handapparat werden ins Regal der Fachreferenten gestellt. Geschenke und Nachträge werden zur Titelaufnahme weitergegeben. In allen Fällen führt ein Eilt-Laufzettel dazu, dass das jeweilige Medium direkt an die nächste Abteilung weitergegeben wird, ohne den Umweg über das jeweilige Regal zu nehmen.

### **5.3.5 Fachreferat und Systematisierung**

Die Titel sind bereits vor Ort (Eilt) oder werden aus dem Fachreferentenregal geholt. Dargestellt ist der Prozessschritt *Fachreferat und Systematisierung* in Abbildung 9.<sup>15</sup>

Handelt es sich um ein Geschenk muss der Fachreferent entscheiden, ob dieses behalten werden soll. Er entscheidet inwiefern der Titel in den Bestand passt. Grundsätzlich sollte die Prüfung, ob schon ein Exemplar im Bestand vorhanden ist, durch die Abteilung Medienerwerbung durchgeführt werden, in der Praxis wird das allerdings verschieden gehandhabt und teilweise wird diese Prüfung auch durch die Fachreferenten durchgeführt. Soll das Buch behalten werden, bearbeitet der Fachreferent es sofort wie alle

---

<sup>14</sup> Die Angaben über die *Bearbeitung der Rechnung* wurde mit Claudia Karstens besprochen (Termine s. Fußnote 10).

<sup>15</sup> Das Gespräch zu grundlegenden Aspekten der Vorgänge im Fachreferat fand mit Werner Tannhof am 27. 05. 2011 statt. Details wurden in E-Mails von Anne Ianigro vom 05. 08. 2011 und Frank Nober vom 02. 08. 2011 geklärt.

weiteren Titel (s. nächster Absatz). Anderenfalls wird es den Nutzern im Verkaufsregal zum Kauf angeboten.

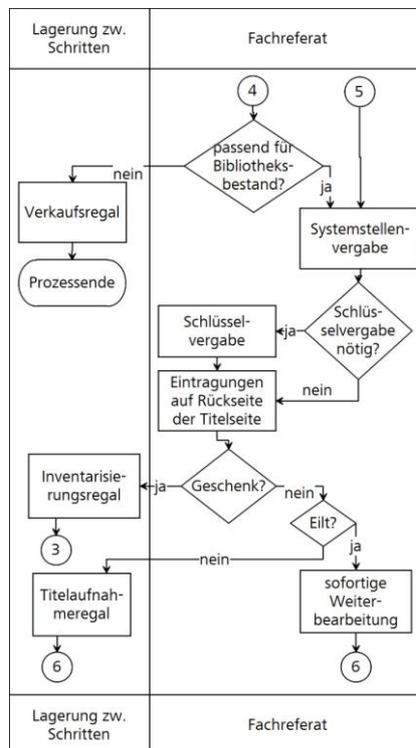


Abbildung 9: Fachreferat und Systematisierung

Der Fachreferent ist dafür zuständig die Systemstelle und Nebenstellen sowie Länder-, Form- und andere Schlüssel zu vergeben. Er entscheidet beispielsweise auch darüber, dass ein Buch nicht ausgeliehen werden darf, z. B. bei sehr wertvollen Büchern. Alle relevanten Angaben werden auf der Rückseite der Titelseite notiert.

Die Systemstelle und die Schlüssel ergeben den linken Teil der Signatur.<sup>16</sup>

Geschenke werden nun inventarisiert. Alle anderen Titel werden ins Titelaufnahmeregal gebracht bzw. sofort (Eilt) an die Titelaufnahme weitergegeben.

### 5.3.6 Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien

Die Titel sind bereits vor Ort (Eilt) oder werden aus dem Titelaufnahmeregal geholt. Dargestellt wird der Prozessschritt in Abbildung 10.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> In der Bibliothek der HSU wird die Bremer Systematik eingesetzt.

<sup>17</sup> Die Angaben für Abschnitt 5.3.6 wurden im Gespräch mit Brunhilde Werner vom 27. 05. 2011 zusammengetragen. Korrekturen zu diesem Arbeitsschritt wurden per Mail mit Brunhilde Werner am 10. 08. 2011 und mit Simone Neumann am 11. 08. 2011 abgesprochen.

Zunächst wird die Titelaufnahme des vorliegenden Mediums im CBS aufgerufen. Es muss in jedem Fall eine Aufnahme vorhanden sein, da die Abteilung Medienerwerbung immer wenigstens eine vorläufige Aufnahme anlegen muss, um den Bestellsatz erstellen zu können.

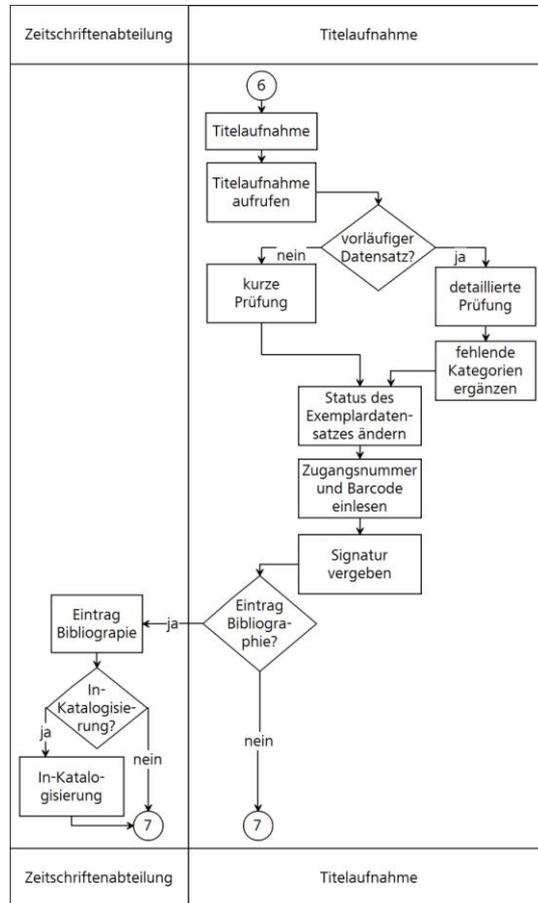


Abbildung 10: Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien

Handelt es sich um eine vorläufige Titelaufnahme, auch als Aaa-Aufnahme bezeichnet, wird sie gründlich anhand des vorliegenden Exemplars geprüft (Autopsie) und korrigiert. Fehlende Kategorien werden hinzugefügt und der Status wird auf Aau geändert.

Liegt hingegen eine Aufnahme vor, die bereits mithilfe Autopsie erstellt wurde, eine sogenannte Aau-Aufnahme, wird lediglich eine grobe Prüfung und Berichtigung der Daten vorgenommen. Bei Abweichung der Angaben in Hauptkategorien (z. B. Erscheinungsjahr, Auflage), muss ein neuer Titelsatz angelegt werden und der Bestellsatz wird transferiert. Ggf. wird mit der Bibliothek Kontakt aufgenommen, welche die Aufnahme angelegt hat.

Darauffolgend wird der Status des Exemplardatensatzes geändert, damit das Medium nun ausleihbar ist. Nun werden Zugangsnummer und Barcode eingelesen. Im Exemplardatensatz müssen die Signatur und alle Nebenstellen sowie Schlüssel eingetragen werden. Diese Angaben sind der Notiz auf der Rückseite der Haupttitelseite zu entnehmen.

Für die Vergabe der Signatur wird geprüft, was die nächste freie Nummer an der zu vergebenden Systemstelle ist. Zusätzlich werden Auflagen-, Band- und Exemplarzählung der Signatur angefügt.

Darüber hinaus werden die Eintragungen in der Universitäts- bzw. Helmut-Schmidt-Bibliographie in der Zeitschriftenabteilung vorgenommen. Aufsätze der relevanten Autoren werden ggf. zusätzlich zum enthaltenden Werk katalogisiert.

Einmal täglich werden alle bearbeiteten Titel zum Buchausstattungsraum gebracht.

### **5.3.7 Buchausstattung**

Die Titel sind bereits vor Ort. Die Darstellung im Flussdiagramm ist in Abbildung 11 zu finden.<sup>18</sup>

Als erster Schritt werden die Medien mit dem Eigentumsstempel der Bibliothek der HSU auf der Rückseite der Haupttitelseite bei der Signatureintragung sowie – wenn vorhanden – auf den Seiten 61, 301, 501 und bestimmten weiteren Seiten versehen. Sofort werden Sie anhand der zu druckenden Etikettenfarbe sortiert.

Als erstes werden die Etiketten der Bücher gedruckt, deren Farbe bereits im Drucker liegt.<sup>19</sup> Beim Einlesen der Medien wird automatisch das Etikett ausgedruckt und kann sofort an die mit einem Zirkel markierte Stelle aufgeklebt werden. Ist der Buchrücken nicht breit genug, dass die gesamte Signatur gelesen werden kann, wird das Etikett auf den Buchdeckel in die linke untere Ecke geklebt.

Sind alle Signaturschilder einer Farbe gedruckt, wird die Rolle gewechselt und die nächsten Bücher werden etikettiert.

---

<sup>18</sup> Am 30. 05. 2011 in einem Gespräch und am 11. 08. 2011 per Mail wurden die Abläufe in der Buchausstattung durch Manuel Olesiak erläutert bzw. korrigiert.

<sup>19</sup> Bei jedem Rollenwechsel werden 8 Etiketten Ausschuss produziert. Dieser Ausschuss wird für Engpässe aufbewahrt.

Tritt beim Einlesen der Signatur ein Fehler auf – es wird beispielsweise nur ein Strich gedruckt – wird das Buch zur Fehlerbehebung an die Abteilung Medienerwerbung zurückgegeben.

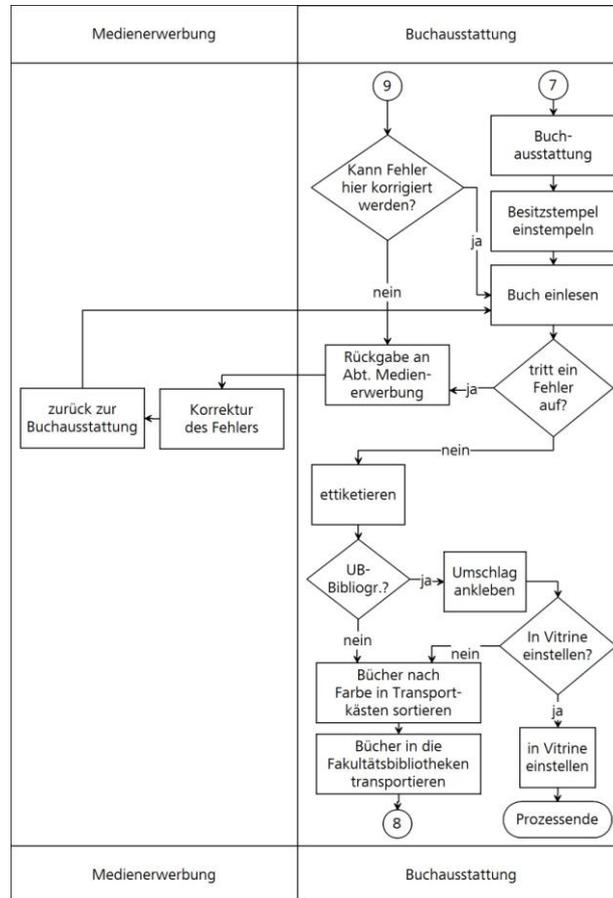


Abbildung 11: Buchausstattung

Bei Büchern mit Schutzumschlägen wird das Etikett auf den festen Bucheinband geklebt, der Umschlag allerdings vorerst erhalten (s. a. Abschnitt 5.3.8).

Erhalten werden Buchumschläge nur bei Titeln für die Helmut-Schmid-Bibliographie und für die Universitätsbibliographie. Sie werden am Bucheinband angeklebt.<sup>20</sup>

Abschließend werden die Medien in die entsprechenden Transportkisten für die Fakultätsbibliotheken sortiert. Zweimal täglich, 7:30 Uhr und 13:30 Uhr, werden die Kisten zu den Teilbibliotheken transportiert.

<sup>20</sup> Informationen zur Handhabung der Veröffentlichung von Angehörigen der HSU und zur Vitrine wurden am 27. 06. 2011 mit Sabine Graef geklärt.

### 5.3.8 Endkontrolle und Bereitstellung für den Nutzer

Abbildung 12 zeigt die hier beschriebenen Arbeitsschritte als Flussdiagramm.<sup>21</sup>

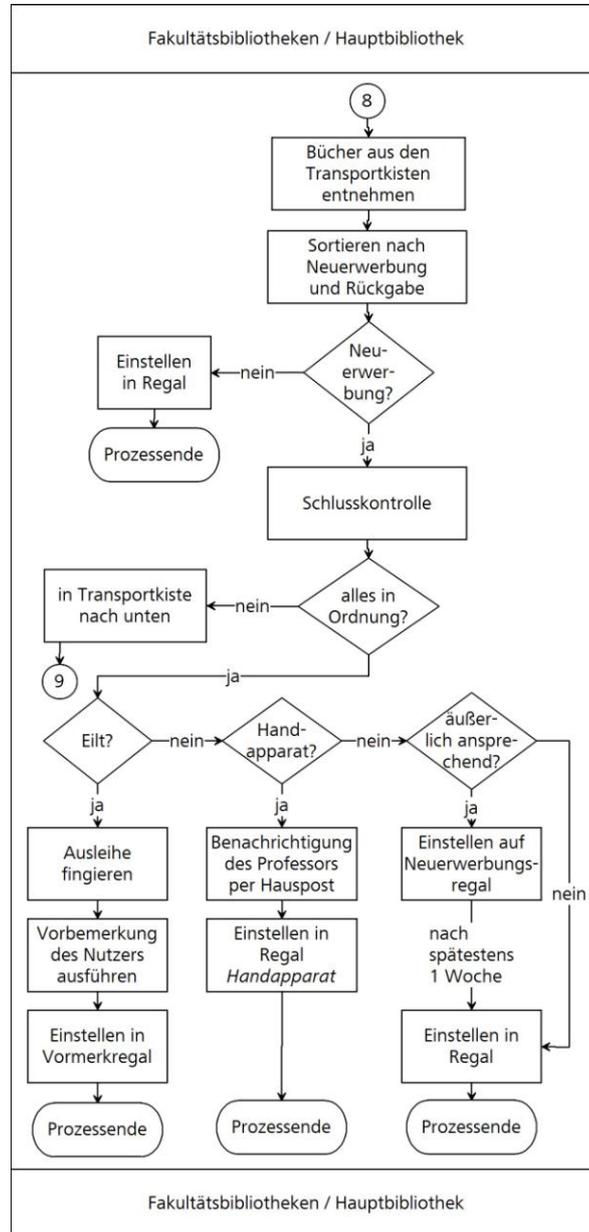


Abbildung 12: Schlusskontrolle und Bereitstellung für den Nutzer

Die Transportkisten werden vom Mitarbeiter der Abteilung Buchausstattung in die Fakultätsbibliotheken gebracht (s.o.).

<sup>21</sup> Die Informationen zur Endkontrolle und zur Bereitstellung der Medien für den Nutzer wurden am 30. 05. 2011 von Mandy Kalisch erhalten sowie in einer Mail vom 02. 08. 2011 verbessert.

Die Medien müssen zunächst sortiert werden. In die Transportkisten werden auch in der Hauptbibliothek zurückgegebene Titel gelegt.

Anschließend wird die Endkontrolle durchgeführt. Dazu wird der Katalogeintrag aufgerufen und mit den Angaben des Fachreferenten auf der Rückseite der Titelseite und dem Signaturschild abgeglichen.

Eilt-Bestellungen müssen nun für den Nutzer, welcher den Titel bestellt hat vorgemerkt werden. Dazu wird das Buch zunächst auf die Bibliothek ausgeliehen und anschließend für den Besteller vorgemerkt. Bei der nun ausgeführten Rückgabe des Mediums wird automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail an den Nutzer abgeschickt. Jetzt wird das Buch im Vormerkregal sieben Tage für die Abholung bereitgehalten.

Handapparat-Bestellungen werden bis zur Abholung im Handapparatregal aufbewahrt. Der Professor wird manuell per Hauspost über das Eintreffen seiner Bestellung informiert.

Einige Neuerwerbungen werden zunächst auf dem Neuerwerbungsregal ausgestellt. Das sind solche mit dekorativem Einband. Sie stehen den Nutzern aber bereits zur Ausleihe zur Verfügung. Bei allen anderen Medien wird ggf. ein noch vorhandener Schutzumschlag entfernt und entsorgt. Sie werden nun sofort ins Regal einsortiert und sind nutzungsbereit. Die Titel auf dem Neuerwerbungsregal gelangen spätestens nach einer Woche ebenfalls in den normalen Bibliotheksbetrieb.

### **5.3.9 Der Fall Geschenk**

Als besonders problematisch gestaltet sich Prozessfassung von Geschenken in der Bibliothek der HSU, da hier die Reihenfolge der Bearbeitungsschritte geändert wird. Teilweise ist die Vorgehensweise in Bezug auf Geschenke schon in den vorangegangenen Abschnitten und Grafiken erwähnt. Hier soll dieser komplizierte Fall etwas ausführlicher behandelt werden.

Nach dem Erhalt des Geschenkes wird – theoretisch – zuerst übergeprüft, ob das entsprechende Medium nicht schon im Bestand vorhanden ist. Normalerweise ist das Aufgabe der Abteilung Medienerwerbung. In manchen Fällen wird diese Prüfung jedoch direkt von den Fachreferenten durchgeführt.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> E-Mail von Frank Nober vom 02. 08. 2011

Ob das Geschenk in den Bestand passt, wird immer durch die Fachreferenten geprüft. Deswegen müssen diese die Geschenke erhalten, bevor sie inventarisiert werden.

Anzumerken ist, dass die Inventarisierung und Titelaufnahme im Fall von Geschenken in einer Hand liegt, so dass dieser Schritt – theoretisch – in einem Zug erledigt wird.

Der theoretische Prozessablauf bei Geschenken und die jeweils zuständigen Abteilungen sind in Tabelle 4 aufgeführt.

**Tabelle 4: Prozessschritte im Fall von Geschenken**

<b>Prozessschritt</b>	<b>zuständige Abteilung</b>
Erhalt des Geschenkes	-
Prüfung am Bestand	Abteilung Medienewerbung
Prüfung und Systematisierung	Fachreferat
Inventarisierung / Titelaufnahme	Medienewerbung / Titelaufnahme (1 Person)
Buchausstattung	Abteilung Buchausstattung
Endkontrolle	Abteilung Benutzung

Die einzelnen Abläufe innerhalb der Schritte entsprechen jeweils den Beschreibungen und Darstellungen der vorangegangenen Abschnitte.

## 6 Analyse der gewonnenen Daten des Laufzettels

### 6.1 Erläuterungen

Die Ermittlung der Durchlaufzeiten erstreckt sich über einen Zeitraum von zwei Monaten, vom 23. 05. 2011 bis zum 22. 07. 2011. Abzüglich der Wochenenden und Feiertage sind das 43 Arbeitstage.

Insgesamt haben 636 Laufzettel den Prozess vollständig durchlaufen. Davon müssen aufgrund widersprüchlicher Angaben bzw. weil es sich nicht um Monographien handelt drei Laufzettel aussortiert werden. 48 unvollständig ausgefüllte Laufzettel wurden am 22. 07. 2011, sieben weitere am 26. 07. 2011, abschließend abgeholt. Von diesen 55 Laufzetteln ist einer aufgrund widersprüchlicher Daten nicht verwendbar. Die Gesamtzahl verwertbarer Laufzettel beträgt demnach 687. Es werden auch solche mit fehlenden Daten nach Möglichkeit verwendet, um die jeweils größtmögliche Datenmenge auswerten zu können. Das führt allerdings, je nach betrachtetem Aspekt, zu Unterschieden in der Gesamtzahl. Die jeweilige betrachtete Menge wird in der Abbildungsbeschriftung aufgeführt.

Für die 54 nicht vollständig ausgefüllten Laufzettel findet zusätzlich eine Betrachtung des Bearbeitungsstandes zum Zeitpunkt der Beendigung der Datenermittlung statt (s. S. 55).

Während des Eintragens der Daten in eine Auswertungstabelle fiel auf, dass auf einigen Laufzetteln zwei weitere Arbeitsschritte manuell nachgetragen wurde – *Eintrag in die Universitätsbibliographie* und *Buchbinder*. Beide Schritte werden zwar in der Prozessbeschreibung erwähnt, aber als Ausnahmefälle und wegen einer zu geringen Datenmenge, wurden diese nicht als eigenständige Schritte behandelt.

Die Auswertung der Daten erfolgt mit *Microsoft Excel 2007* (im Folgenden kurz *Excel* genannt). Bei der Berechnung der Dauer von Arbeitsschritten wird die Formel *NETTOARBEITSTAGE* verwendet (s. a. MICROSOFT CORPORATION 2011a). Diese Formel bietet den Vorteil, dass sowohl Wochenendtage, als auch Feiertage abgezogen werden. Allerdings wird der Tag des Beginns des Arbeitsschrittes bei der Berechnung einbezogen. Es findet sich somit kein Wert Null.

Im Folgenden ein kurzes Beispiel (s. a. Tabelle 5): Der Titel liegt am 21. 06. 2011 dem Fachreferenten vor und am 22. 06. 2011 in der Titelauf-

nahme. *Excel* errechnet für diesen Fall eine Dauer von zwei Tagen. Im zweiten Fall bearbeiten sowohl Fachreferent als auch Titelaufnahme das Medium am gleichen Tag. Hier errechnet *Excel* eine Dauer von einem Tag.

**Tabelle 5: Beispiel zur Berechnung der Dauer der Arbeitsschritte**

Fachreferent	Titelaufnahme	Dauer (Tage)
21.06.11	22.06.11	2
22.06.11	22.06.11	1

Die Dauer von Arbeitsschritten wird immer in Werktagen angegeben. Der Einfachheit halber wird aber auch der Begriff *Tage* verwendet.

In vorliegender Auswertung werden für die Darstellung in Histogrammen teilweise Klassen benötigt. Aufgrund sehr unterschiedlicher Spannweiten kann nicht durchgängig dieselbe Klassenbreite gewählt werden. Es wird versucht im Wesentlichen eine Klassenbreite von fünf Einheiten bzw. Einzelwerte zu wählen.

Bei Vergleichen zwischen Medien mit unterschiedlichen Eigenschaften (beispielsweise eilige und nicht eilige Medien) wird statt mit absoluten mit prozentualen Werten gerechnet, da so, trotz unterschiedlich großer Häufigkeiten der einzelnen Merkmale, Unterschiede besser deutlich werden.

In den folgenden Abschnitten werden die gewonnenen Daten zur Durchlaufzeit im Erwerbungsprozess analysiert. Als erstes werden einige allgemeine Punkte angesprochen. Anschließend wird zunächst der Gesamtprozess Bestellung bis zur Bereitstellung der Medien im Regal analysiert. Darauf aufbauend werden die einzelnen Prozessschritte nacheinander betrachtet.

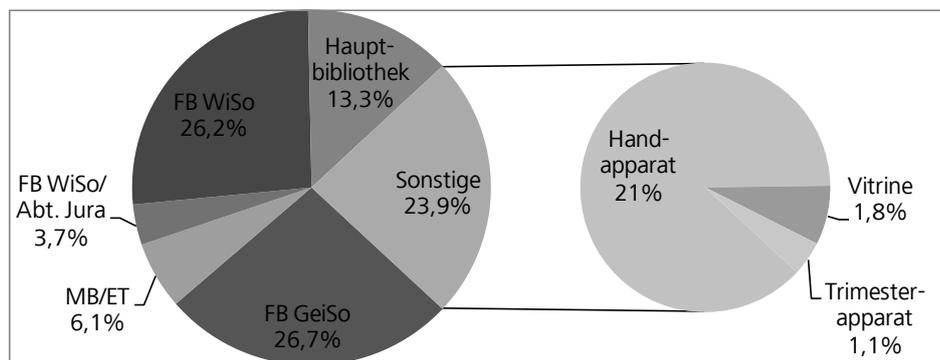
## **6.2 Allgemeine Aussagen zum Prozess**

### **6.2.1 Der Ermittlungszeitraum**

Zunächst werden alle 687 Datensätze untersucht. Unter diesen befinden sich insgesamt 146 Eilt-Fälle, 100 Handapparatbestellungen sowie sieben Bestellungen für Trimesterapparate. Des Weiteren sind 196 Nachträge, 74 Geschenke, keine Titel für die Helmut-Schmidt-Bibliographie und 32 Titel für die Universitätsbibliographie in der Datenmenge enthalten. Es ist möglich, dass ein Medium durch mehrere Laufzettel gekennzeichnet wird.

Für 652 Bestellungen war es möglich den Standort zu bestimmen. Die Verteilung der Standorte ist in Abbildung 13 dargestellt. Insgesamt finden sich 76

Prozent der im Ermittlungszeitraum bestellten Medien in der Freihandaufstellung wieder. Davon werden circa 63 Prozent in den Fakultätsbibliotheken und etwa 13 Prozent in der Hauptbibliothek aufgestellt. Für die Fakultätsbibliotheken GeiSo und WiSo wurden mit jeweils reichlich 26 Prozent die meisten Medien bestellt. Die Abteilung Jura hatte mit 3,7 Prozent hinter Maschinenbau (6,2 Prozent) den geringsten Zugang. Die restlichen 23,9 Prozent der Bestellungen sind nicht frei zugänglich, wobei hier die Vitrine einen Sonderfall darstellt. Medien, welche in der Vitrine stehen, können von den Nutzern vorgemerkt werden und werden dann sofort bereitgestellt.



**Abbildung 13: Aufteilung der untersuchten Medien auf die verschiedenen Standorte (N = 652)**

### 6.2.2 Die Teilschritte

Es werden sieben Teilschritte des Prozesses untersucht: Bestellung, Anlieferung, Inventarisierung, Fachreferat, Titelaufnahme, Buchausstattung und Endkontrolle bzw. Bereitstellung der Medien für den Nutzer.

Durchschnittlich werden im Ermittlungszeitraum täglich sieben Bestellungen durchgeführt. Bei jedem Schritt werden im Durchschnitt 15 Medien pro Werktag bearbeitet. Dass die Anzahl der Bestellungen so gering ist, liegt daran, dass nicht alle im Zeitraum bestellten Medien auch im Ermittlungszeitraum geliefert wurden. Außerdem werden zusätzlich zu den Bestellungen weitere Medien (Geschenke, Ansichtsexemplare, Dissertationen und Veröffentlichungen von Angehörigen der HSU) geliefert oder abgegeben.

Des Weiteren ist die durchschnittliche Anzahl der bearbeiteten Medien im Fachreferat auffällig. Hier werden lediglich knapp elf Medien an einem Tag bearbeitet. Diese Zahl ist damit zu erklären, dass keine Nachträge auflaufen. Demnach werden im Fachreferat im Ermittlungszeitraum insgesamt 196 Medien weniger bearbeitet als innerhalb der anderen Arbeitsschritte.

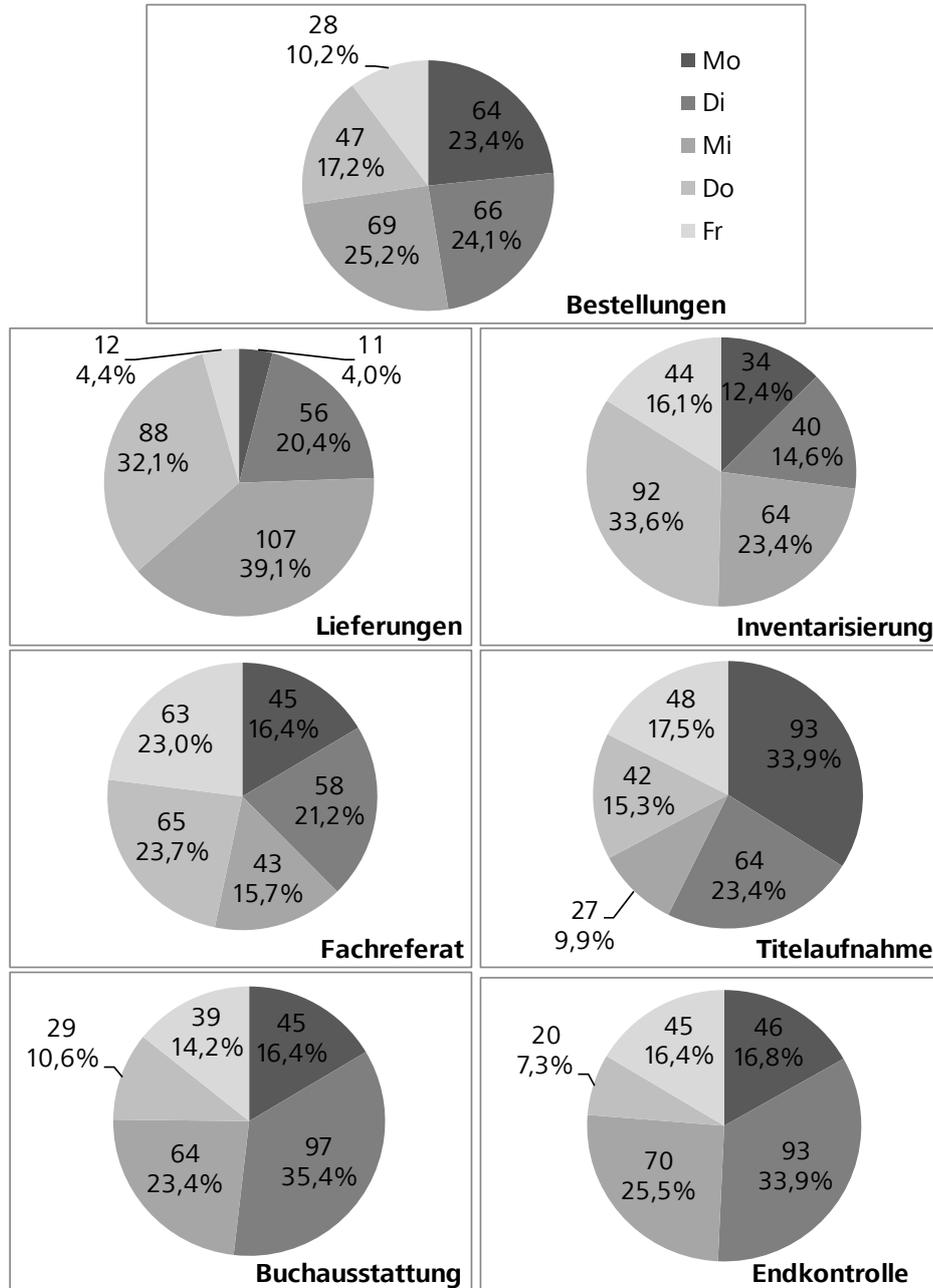


Abbildung 14: Verteilung der bearbeiteten Medien auf die Arbeitswoche (N = 274)

Das Maximum der bearbeiteten Titel an einem Tag erreichen die Schritte Inventarisierung und Buchausstattung. Es liegt bei 44 bearbeiteten Medien. Dicht gefolgt wird es von 43 an einem Tag bearbeiteten Büchern in der Titelaufnahme. Bei allen Schritten existieren Tage an denen kein oder nur ein Titel bearbeitet wird. Vermutlich hängt dieser Punkt mit Urlaubs- und Krankheitstagen zusammen. Das ist im Einzelnen aber nicht mehr nachprüfbar.

Abbildung 14 (S. 54) zeigt für jeden Arbeitsschritt die relative und die absolute, kumulierte Häufigkeit der bestellten, gelieferten bzw. bearbeiteten Medi-

en an jedem Wochentag. 274 Datensätze liegen dieser Untersuchung zugrunde.

Bestellt wird am häufigsten an den ersten drei Wochentagen. Donnerstag bzw. Freitag scheinen weniger Bestellaufträge vorzuliegen, was dazu führt, dass weniger Bestellungen durchgeführt werden. Hinzu kommt, dass die Abteilung Medienerwerbung an Freitagen kürzer besetzt ist, als an den anderen Tagen.

Auffällig ist die Verteilung der Lieferungen. Montags und freitags werden zusammen nur 8,4 Prozent der Bücher geliefert, mittwochs dagegen fast 40 Prozent. Diese Ungleichheit lässt sich dadurch erklären, dass die Hauptlieferanten immer Dienstag, Mittwoch und Donnerstag liefern. Montags und freitags kommen somit lediglich vereinzelte Lieferungen an.

Der maximale Wert liegt bei der Inventarisierung mit 33,6 Prozent am Donnerstag. Ebenfalls viel inventarisiert wird mittwochs. Es ist anzunehmen, dass sich die zahlreichen Lieferungen mittwochs bei der Inventarisierung auf beide Tage verteilen. An den restlichen Tagen der Woche wird relativ gleich viel inventarisiert.

Das Fachreferat weist die gleichmäßigste Verteilung der Medienbearbeitung im Buchdurchlauf auf. Im Gegensatz dazu ist die Verteilung bei der Titelaufnahme sehr ungleichmäßig. Montags werden die meisten Titel aufgenommen (33,9 Prozent). Dagegen ist am Mittwoch das Minimum mit nur knapp zehn Prozent zu verzeichnen.

Der Schritt der Buchausstattung weist eine ähnliche Häufigkeitsverteilung wie der Arbeitsschritt Endkontrolle auf. Hier fällt auf, dass donnerstags relativ wenig Bearbeitungen stattfinden (10,6 bzw. 7,3 Prozent). Dieser Aspekt könnte darauf zurückzuführen sein, dass in der Titelaufnahme mittwochs eine schwache Bearbeitungsrate erzielt wird.

### **6.2.3 Unvollständig ausgefüllte Laufzettel**

Zum Zeitpunkt der Beendigung der Durchlaufzeitenermittlung hatten 54 Laufzettel den Prozess noch nicht komplett durchlaufen und waren somit unvollständig ausgefüllt. Bei diesen sind auch Titel dabei, welche bereits im Mai angeliefert wurden. Im Durchschnitt befanden sich diese ab ihrer Anlieferung knapp 20 Tage im Buchdurchlauf. Der letzte Bearbeitungsschritt ist

bei diesen zum Zeitpunkt der Beendigung der Durchlaufzeitenermittlung durchschnittlich 15 Tage her.

Sieben dieser Bestellung sind bis ins Regal für die Titelaufnahme gelangt, 25 bis zum Fachreferent und 21 nur bis zu Inventarisierung. Ein einziger Titel wurde seit seiner Anlieferung am 22. 06. 2011 gar nicht weiterbearbeitet.

### **6.3 Betrachtung des gesamten Prozesses**

In einem ersten Schritt wird der gesamte Prozess betrachtet, anschließend allerdings in zwei kleinere Abschnitte unterteilt: Zunächst wird die Dauer der Lieferung näher untersucht, als der Teil des Prozesses, welcher nicht von den Mitarbeitern beeinflussbar ist. Anknüpfend wird der Zeitraum zwischen Anlieferung und Bereitstellung der Medien für den Nutzer ausgewertet.

#### **6.3.1 Bestellung bis Bereitstellung für den Nutzer**

Von den insgesamt 684 Laufzetteln können für diese Betrachtung 412 Datensätze herangezogen werden. Abgezogen werden all jene, bei denen entweder das Bestelldatum oder das Datum der Endkontrolle fehlt sowie eindeutige Fortsetzungslieferungen. Z. B. kann das Bestelldatum bei Geschenken oder Ansichtsexemplaren fehlen (s. Abschnitt 3.4).

Bei Fortsetzungen kann das Bestelldatum sehr weit zurückliegen (s. Abschnitt 3.4, S. 25). Dies würde die Daten stark verfälschen, deswegen werden entsprechende Laufzettel bei dieser Betrachtung ebenfalls außer Acht gelassen. In der Regel wurde das Feld Bestellung auf dem Laufzettel frei gelassen bzw. eine Notiz hinterlassen, so dass ein Aussortieren unproblematisch war.

Die vorhandenen Werte haben eine relativ große Spannweite von 676 Tagen. Die Prozessdauer erreicht minimal drei und maximal 679 Werkzeuge. Am häufigsten tritt eine Dauer von 13 Tagen auf. Dies steht im Gegensatz zu einem Mittelwert von rund 33 Tagen. Diese Abweichung von Modus und Mittelwert ist durch die stark asymmetrisch gestreuten Daten erklärbar.

Die Verteilung der Daten wird in Abbildung 15 gezeigt. Um eine bessere Übersicht über die Daten zu erhalten, wurden die Werte zunächst in Hunderterschritten klassifiziert.

Die Daten verteilen sich hauptsächlich auf die erste Klasse ( $\leq 100$ ). In den restlichen Klassen sind relativ wenig Werte enthalten und diese weichen sehr weit von den übrigen Werten der betrachteten Datenmenge ab. Einige Maß-

zahlen, wie Mittelwert und Spannweite, sind stark von solchen Ausreißern abhängig.

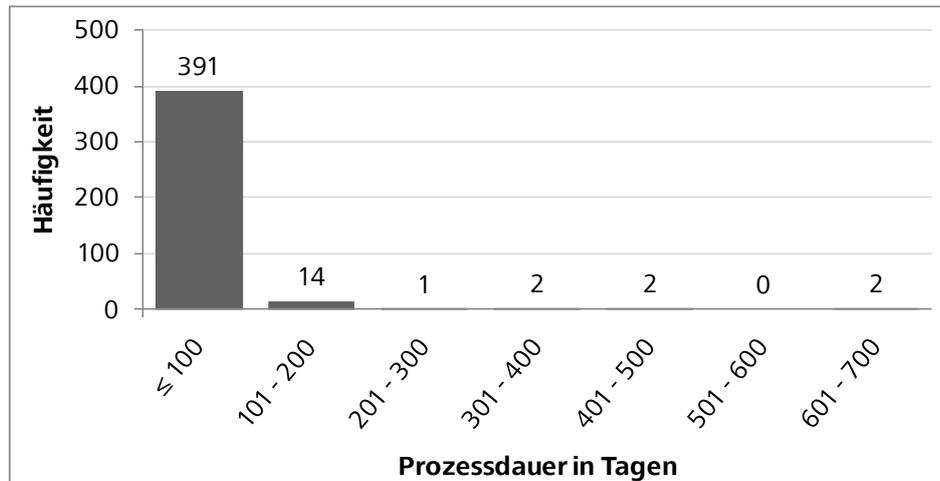


Abbildung 15: Verteilung der Prozessdauer in Tagen (N = 412)

Es wird vermutet, dass sich lange Prozesszeiten auf die Lieferzeiten zurückführen lassen. Aus diesem Grund wird im Folgenden auf die Lieferzeit eingegangen.

### 6.3.2 Dauer der Lieferung

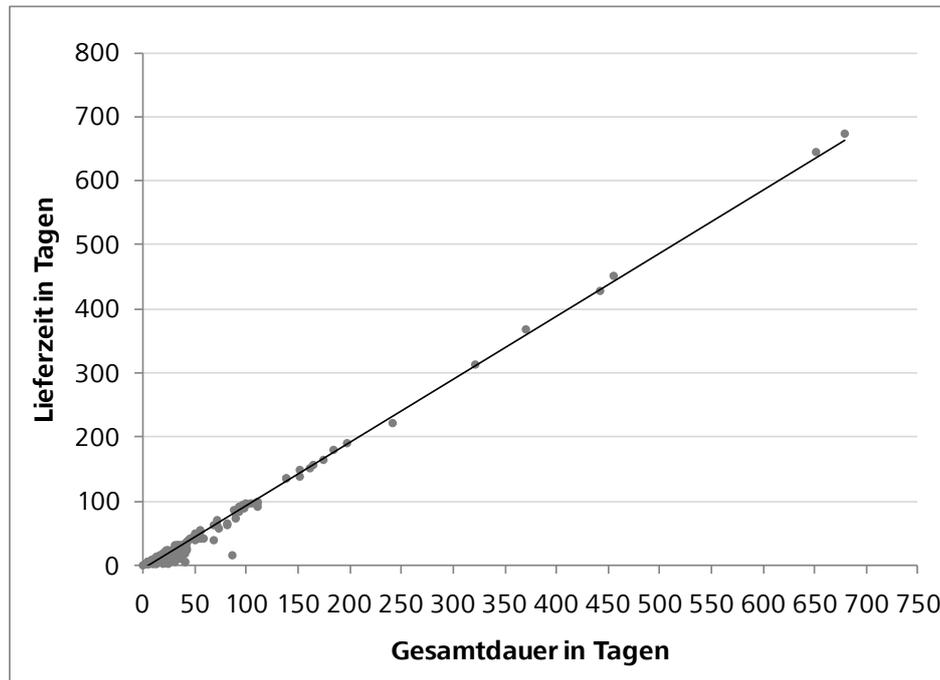
Die kürzeste Lieferzeit, die während des Ermittlungszeitraumes erfasst wurde beträgt zwei Tage. Das heißt, das bestellte Medium traf schon am nächsten Tag in der Bibliothek ein. Dieser minimale Wert tritt sogar in 18 Fällen auf. Das entspricht circa 4,4 Prozent. Bei einem Maximum von 674 Tagen ergibt sich eine Spannweite von 672 Tagen. Der am häufigsten besetzte Wert der Datenmenge ist vier Tage (ca. 12,1 Prozent), wohingegen der im Vergleich relativ hohe Mittelwert von etwa 26 Tagen wiederum auf die weit gestreuten Werte zurückzuführen ist.

Die folgende Grafik zeigt die Abhängigkeit der Gesamtdauer des Prozesses von der Lieferzeit der Medien (Abbildung 16). Werden die beiden Werte jeweils gegenübergestellt, fällt auf, dass diese annähernd proportional zueinander sind. Lange Lieferzeiten bedingen demnach lange Prozesszeiten.

Unter Umständen werden Medien bereits vor ihrer Veröffentlichung bestellt und dann durch die Buchhändler nach der Veröffentlichung erst geliefert. Dies kann zu den beobachteten langen Lieferzeiten führen.

Wie in Abschnitt 3.4 (S. 25) unter dem Stichwort *Ansicht* erläutert wird, werden Bestellungen gelöscht, die älter als drei Jahre sind. Diese Aussage

wird durch die vorliegenden Daten noch einmal bestätigt, da keine älteren Bestellungen als solche von 2008 bis 2011 vorhanden sind.



**Abbildung 16: Abhängigkeit zwischen Lieferzeit und Gesamtdauer des Prozesses (N = 412)**

Der Prozessschritt der Lieferung hängt naturgemäß vom Lieferanten ab. Bei der Bestellung wird für die Buchhandlungen ein Vermerk eingetragen, dass es sich um eine eilige Bestellung handelt. Inwiefern dies die Lieferzeit beeinflusst zeigt ein Vergleich der Bestellungen mit Eilt-Vermerk mit denen ohne Vermerk:

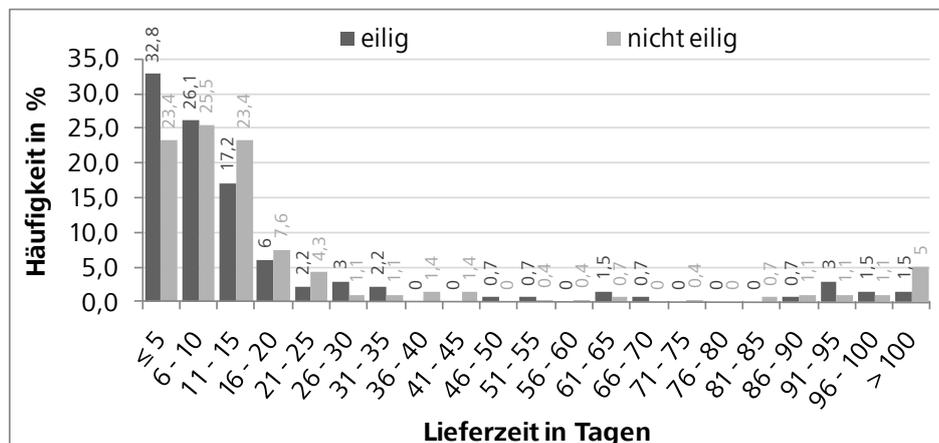
Hierzu werden die 412 Daten aus den vorangegangenen Untersuchungen danach unterschieden, ob eine Bestellung eilig ist oder nicht. Es liegen 134 Datensätze mit eiligen Bestellungen und 278 Datensätze ohne Eilt-Vermerk vor. Um eine Vergleichbarkeit zu erreichen, werden ggf. Prozentzahlen statt absolute Zahlen zu Grunde gelegt.

In Tabelle 6 ist abzulesen, dass die Mehrzahl der Werte der Datensätze ohne Eilt-Vermerk deutlich über denen mit einem Vermerk liegen. Besonders auffällig hierbei ist der Mittelwert, bei welchem eine Differenz von fast 10 Tagen auftritt. Allerdings ist dieser aufgrund der vorhandenen Ausreißer wenig Aussagekräftig und gerade der Modus sagt etwas anderes aus. Der häufigste Wert der Lieferzeit liegt unabhängig von einem Vermerk bei 4 Tagen. Auch die Minima unterscheiden sich nicht.

**Tabelle 6: Vergleich der Lieferzeit von Datensätzen mit bzw. ohne Eilt-Vermerk (N = 412)**

	eilig	nicht eilig
<b>Minimum</b>	2	2
<b>Maximum</b>	452	674
<b>Mittelwert</b>	19,84	28,63
<b>Modus</b>	4	4
<b>Spannweite</b>	450	672

In Abbildung 17 wird die Häufigkeitsverteilung in Bezug auf die Prozessdauer anhand eines Diagramms dargestellt. In Klassen geringer Zeitintervalle überwiegen häufiger Daten mit Eilt-Vermerk. Besonders bei Lieferungen innerhalb der ersten fünf Tage sind mehr Bestellungen mit Eilt-Vermerk vertreten als solche ohne einen Vermerk.



**Abbildung 17: relative Häufigkeiten der Lieferzeit von eiligen bzw. nicht eiligen Medien (N = 412)**

Grundsätzlich ist also festzustellen, dass Lieferungen etwas schneller ausgeführt werden, wenn seitens der Bibliothek ein entsprechender Vermerk eingetragen wurde.

### 6.3.3 Bearbeitungszeit

Zur Bearbeitungszeit zählt die Zeit nach der Lieferung bis zur Bereitstellung des Mediums im Regal. Nachdem zunächst der gesamte Bearbeitungszeitraum betrachtet wird, werden anschließend die einzelnen Schritte einzeln untersucht. Der allgemeinen Untersuchung werden die gleichen 412 Datensätze zu Grunde gelegt wie den vorangegangenen Abschnitten.

Eine einzige Monographie der betrachteten Menge wurde schon am selben Tag, an dem sie geliefert wurde, für den Nutzer bereitgestellt. Diese Rekordzeit erzielte ein Buch, welches gleichzeitig Eilt-Fall und Nachtrag darstellt.

Beides sind Aspekte, die vermuten lassen, dass sie die Durchlaufzeiten verkürzen (mehr zu Eilt-Bestellungen im Verlauf dieses Kapitels).

Dem gegenüber steht die maximale Bearbeitungszeit von 72 Tagen. Es handelt sich hier um einen eindeutigen Ausreißer (s. Abbildung 18). Dieser, ein türkischsprachiges Buch, benötigt verglichen mit dem nächsten Wert (37 Tage) fast doppelt so lang. Die lange Verweildauer von 68 Tagen in der Sacherschließung ist offensichtlich durch sprachliche Schwierigkeiten bedingt.

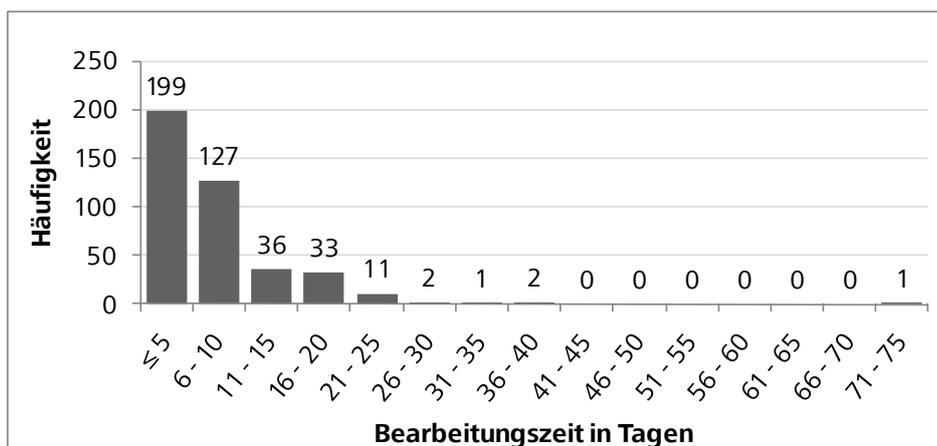


Abbildung 18: Häufigkeitsverteilung der Bearbeitungszeit der Medien (N = 412)

Durchschnittlich benötigen die gelieferten Medien etwa acht Tage bevor Sie den Nutzern zur Verfügung stehen. Am häufigsten, nämlich bei 72 Medien (17,5 Prozent), tritt eine Bearbeitungszeit von zwei Tagen auf. In Abbildung 18 wird die Verteilung der Medien auf die einzelnen Zeitspannen dargestellt.

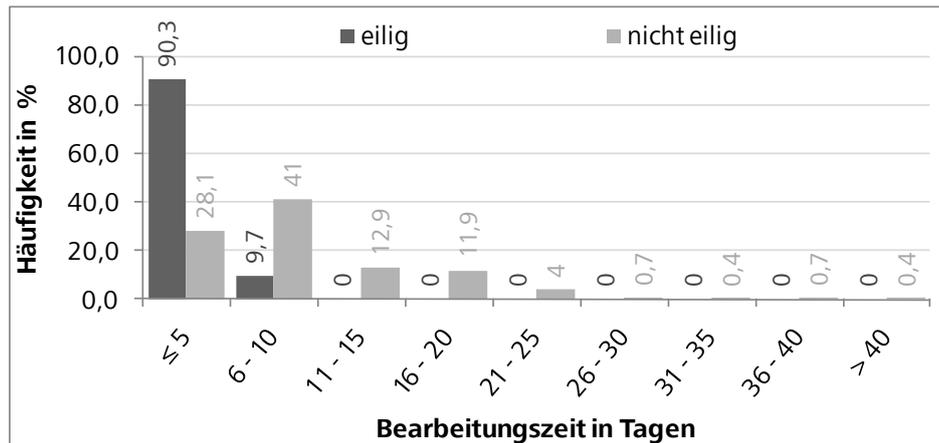
Tabelle 7: Vergleich der Bearbeitungszeit mit bzw. ohne Eilt-Laufzettel (N = 412)

	eilig	nicht eilig
Minimum	1	2
Maximum	10	72
Mittelwert	3,32	9,81
Modus	2	6
Spannweite	9	70

In 48,3 Prozent der Fälle (199 Medien) dauert die Bearbeitung weniger oder genau fünf Werktagen. Weiteren 127 Medien (30,8 Prozent) benötigen zwischen sechs und maximal zehn Tagen bis ins Regal. Fast dreiviertel der Datensätze (289, ca. 70 Prozent) liegen unter dem Mittelwert.

Dem Vergleich (Tabelle 7, Abbildung 19) liegen 278 nicht gekennzeichnete Datensätze und 134 eilige Datensätze zugrunde. Es ist in diesem Fall sehr

auffällig, dass Bücher, die als eilig gekennzeichnet wurden, wesentlich schneller bearbeitet werden, als die restlichen Medien. Alle Werte sind bei eiligen Titeln geringer als bei solchen ohne Kennzeichnung. Hier sticht speziell der Mittelwert heraus, der bei Eilt-Fällen etwa ein Drittel der Zeit von normalen Bestellungen benötigt. Der Modus beträgt bei Eilt-Medien lediglich zwei Tage, wohingegen die restlichen Bücher am häufigsten sechs Tage benötigen um alle Arbeitsschritte zu durchlaufen.



**Abbildung 19: relative Häufigkeit der Bearbeitungszeit von eiligen bzw. nicht eiligen Medien (N = 412)**

Über 90 Prozent der Medien mit Eilt-Kennzeichnung benötigen fünf und weniger Tage für den Bearbeitungsprozess. Alle verbliebenen Medien benötigen nur bis zu zehn Tage. Die Monographien ohne Eilt-Laufzettel verteilen sich auch auf die hinteren Klassen und brauchen in Einzelfällen auch länger als 25 Tage.

## 6.4 Teilschritte der Bearbeitung

Dieser Untersuchung werden die 365 Datensätze zugrunde gelegt, bei denen auf dem Laufzettel bei allen Bearbeitungsschritten ein Datum eingetragen wurde. In dieser Datenmenge sind 93 eilige und 272 nicht eilige Medien enthalten. Berechnungen bezüglich der Bearbeitung der Eilt-Fälle werden in Prozent durchgeführt, um trotz unterschiedlicher Mengen Vergleichbarkeit zu erreichen.

### 6.4.1 Inventarisierung

Die Medien liegen durchschnittlich etwa 1,9 Tage zur Inventarisierung in der Abteilung Medienerwerbung vor. Sie erreichen in 204 Fällen (ca. 55,9 Prozent) das Minimum von einem Tag. Der maximale Wert, mit einer Bearbei-

tungszeit von acht Tagen, ist nur drei Mal (ca. 0,8 Prozent) besetzt (Abbildung 20). Insgesamt werden Medien in der Inventarisierung relativ zügig bearbeitet.

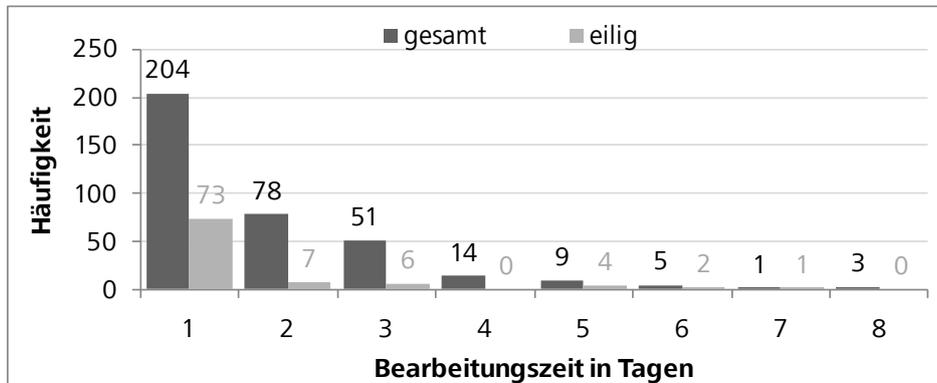


Abbildung 20: Bearbeitungszeit in der Inventarisierung, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N [gesamt] = 365; N [eilig] = 93)

Abbildung 20 zeigt, dass 78,5 Prozent aller Eilt-Fälle (73 Fälle) sofort am ersten Tag inventarisiert werden. Die restlichen Fälle verteilen sich verhältnismäßig gleichförmig auf die Werte zwei bis sieben. Bei eiligen Titeln, die am fünften bis siebenten Tag bearbeitet werden, kann es sich um Medien handeln, welche erst nachträglich als eilig gekennzeichnet worden. Nicht eilige Medien werden in circa 48 Prozent der Fälle am ersten Tag bearbeitet. Die restlichen Medien verteilen sich mit abfallender Häufigkeit auf die Werte, zwei bis acht.

#### 6.4.2 Fachreferat

Insgesamt wird ein Buch in der Abteilung Fachreferat durchschnittlich innerhalb von 3,6 Tagen abgearbeitet.

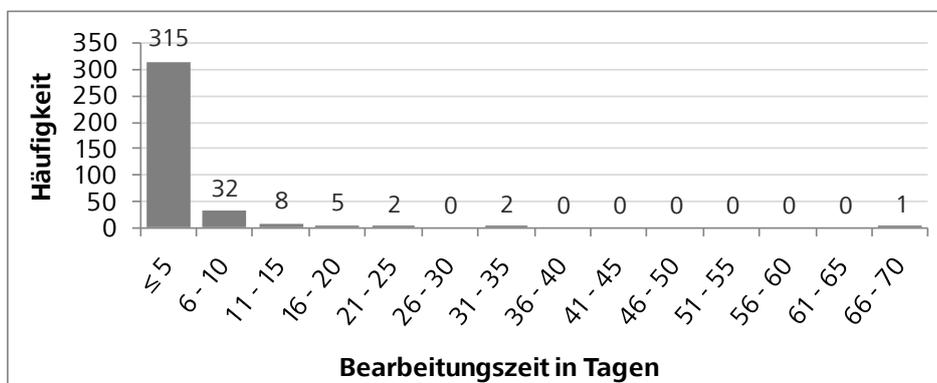
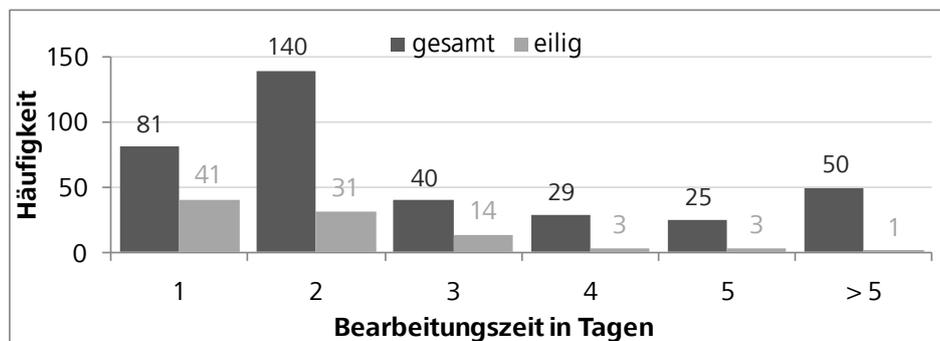


Abbildung 21: Bearbeitungszeit im Fachreferat (N = 365)

In dieser Abteilung werden 315 der 365 Medien (ca. 86,3 Prozent) innerhalb der ersten fünf Tage nach Einstellen ins Fachreferentenregal bearbeitet (Abbildung 21). 8,8 Prozent der Fälle werden in den darauffolgenden fünf Tagen zur Hand genommen. Für 4,6 Prozent der Medien (17 Fälle) benötigen die Fachreferenten wenigstens elf und höchstens 35 Tage. Das oben (s. Abschnitt 6.3.3) schon angesprochene türkische Buch taucht hier in der Klasse > 35 auf und stellt mit 68 Tagen Bearbeitungszeit das Maximum dar.

In Abbildung 22 wird die Verteilung innerhalb der ersten Klasse ( $\leq 5$ ) aufgeschlüsselt dargestellt. Außerdem kann die Bearbeitungszeit eiliger Titel abgelesen werden. 81 Bücher (22,2 Prozent) werden insgesamt am ersten Tag bearbeitet. Am häufigsten (140 Mal, 38,4 Prozent) werden Medien am zweiten Tag nach Einstellen ins Fachreferentenregal bearbeitet.



**Abbildung 22: Häufigkeitsverteilung der bearbeiteten sowie davon eiligen Medien im Fachreferat (N [gesamt] = 365; N [eilig] = 93)**

Es wird zudem festgestellt, dass eilige Titel zwar ebenfalls am häufigsten innerhalb eines Tag erschlossen werden (41 Mal, ca. 44,1 Prozent), aber auch am zweiten und dritten Tag werden immer noch 48,4 Prozent der Eilt-Fälle bearbeitet. Eilige Medien verbleiben im Durchschnitt etwas mehr als zwei Tage in der Abteilung Fachreferat. Im Gegensatz dazu benötigen Bücher ohne Eilt-Kennzeichnung durchschnittlich sogar mehr als vier Tage.

Anzumerken ist, dass derzeit eine der vier Fachreferentenstellen nicht besetzt ist. Es werden lediglich Eilt-Fälle des nicht besetzten Fachgebietes durch andere Fachreferenten übernommen. Des Weiteren hatten zwei der Fachreferenten während des Ermittlungszeitraumes zwei bzw. drei Wochen Urlaub. Da es um sachliche Erschließung der Medien geht und jeder Fachreferent einen inhaltlichen Schwerpunkt hat, wird kaum gegenseitig vertreten.

### 6.4.3 Titelaufnahme

In der Titelaufnahme verbleibt ein Buch im Durchschnitt fast viereinhalb Tage. Eilt-Fälle werden hingegen durchschnittlich schon innerhalb von etwas mehr als einem Tag bearbeitet. Abbildung 23 zeigt die Verteilung der einzelnen Titel auf die Bearbeitungszeit.

Es ist zu erkennen, dass 95 Medien (ca. 26 Prozent) bereits am ersten Tag bearbeitet werden. Etwa dreiviertel aller vorliegenden Titel (277 Fälle) werden innerhalb der ersten fünf Tage aufgenommen. In dieser Abteilung sind vermehrt lange Bearbeitungszeiten von bis zu 24 Tagen zu finden. Auch hier fallen Urlaubszeiten (insgesamt 20 Tage) sowie Krankheit in den Ermittlungszeitraum.

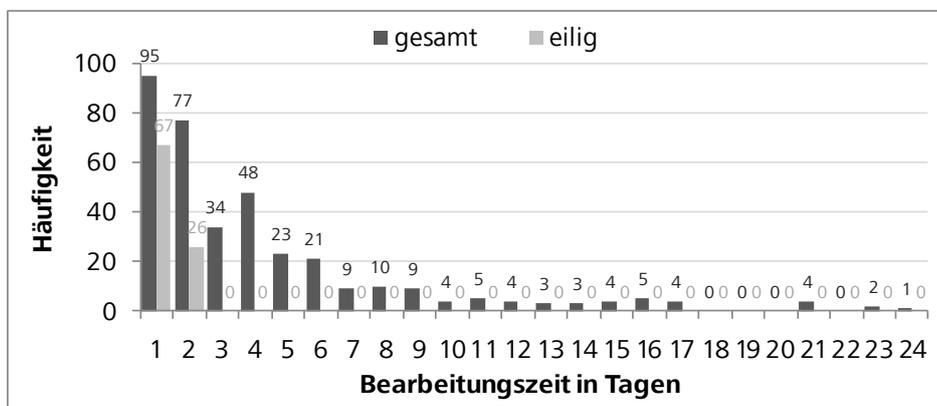


Abbildung 23: Bearbeitungszeit in der Titelaufnahme, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N [gesamt] = 365; N [eilig] = 93)

Positiv fällt die Bearbeitung der Eilt-Fälle auf. Besonders im Gegensatz zum Fachreferat wird hier die Bearbeitung dieser Medien anscheinend vermehrt vorgezogen. 72 Prozent aller Eilt-Fälle werden schon am ersten Tag, alle weiteren innerhalb des zweiten Tages nach Erhalt bearbeitet.

### 6.4.4 Buchausstattung

In der Buchausstattung verbleibt ein Buch im Durchschnitt etwas mehr als zwei Tage. Eilt-Fälle haben eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von knapp zwei Tagen. Abbildung 24 zeigt die Häufigkeitsverteilung der Bearbeitungszeit in der Abteilung Buchausstattung.

334 der 365 Medien, also etwa 91,5 Prozent, werden erst am zweiten Tag bearbeitet. Das liegt daran, dass die Medien aus der Titelaufnahme jeden Tag nur einmal am Abend zur Buchausstattung gebracht werden. Es spielt hier keine Rolle ob es sich um eilige oder nicht eilige Titel handelt.

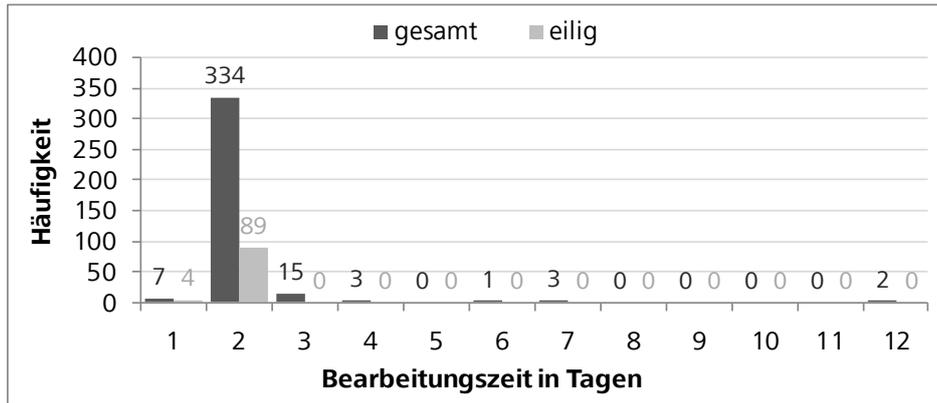


Abbildung 24: Bearbeitungszeit in der Buchausstattung, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N [gesamt] = 365; N [eilig] = 93)

Die vereinzelt längeren Bearbeitungszeiten von bis zu zwölf Tagen kommen beispielsweise durch auftretende Fehler zustande oder fehlende Etiketten einer Farbe. In diesen Fällen muss das entsprechende Buch oft an die Abteilung Medienerwerbung zurückgegeben werden.

#### 6.4.5 Endkontrolle

Der Durchschnittswert der Bearbeitungszeit eines Buches ist bei diesem Schritt von allen am niedrigsten. Er beträgt ca. 1,3 Tage. Auch im Diagramm (Abbildung 25) ist erkennbar, dass der größte Teil der Medien (329 Fälle, ca. 90,1 Prozent) bereits am ersten Tag bearbeitet werden. Davon sind 88 Medien Eilt-Fälle. In Einzelfällen kommt es bei diesem Schritt zu längeren Bearbeitungszeiten von bis zu 14 Werktagen. Das ist auf die Weitergabe einiger Medien an den Buchbinder zurückzuführen.

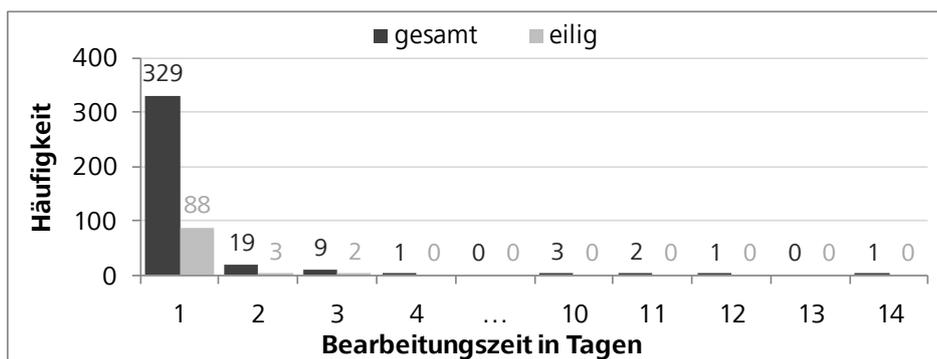


Abbildung 25: Bearbeitungszeit bei der Endkontrolle, Gesamtzahl sowie Eilt-Fälle (N [gesamt] = 365; N [eilig] = 93)

Beim Eintragen der Daten in die Datentabelle tat sich der Verdacht auf, dass die Bereitstellung der Medien in der Hauptbibliothek überraschender Weise länger dauert als in den Fakultätsbibliotheken. Die Hauptbibliothek schließt

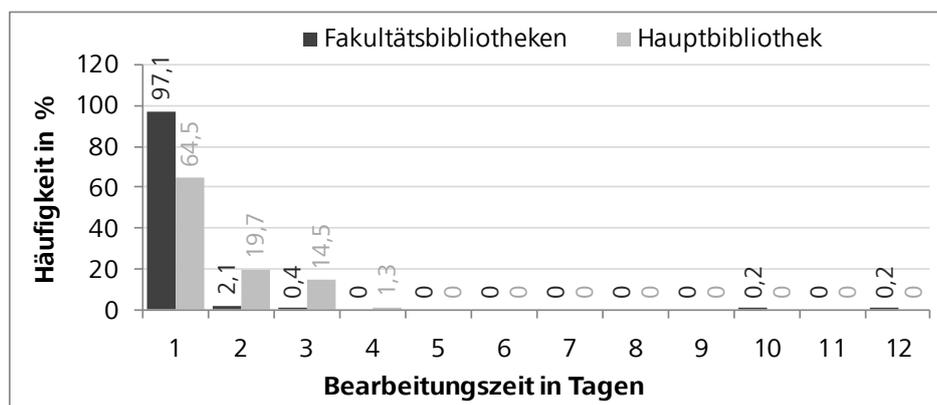
im Gegensatz zu den Fakultätsbibliotheken örtlich direkt an die Verwaltungsräume und Buchbearbeitungsräume der Bibliothek an, so dass nicht erst ein Buchtransport stattfinden muss. Eine Unterscheidung zwischen den einzelnen Fakultätsbibliotheken macht keinen Sinn, da die Medien dort zentral bearbeitet und erst anschließend auf die Fakultätsbibliotheken verteilt werden.

**Tabelle 8: Kennzahlen der Bearbeitungszeit im Vergleich zwischen Medien für die Fakultäts- bzw. Hauptbibliothek**

	Fakultätsbibliothek	Hauptbibliothek
<b>Minimum</b>	1	1
<b>Maximum</b>	12	4
<b>Mittelwert</b>	1,1	1,5
<b>Spannweite</b>	11	3
<b>Gesamtzahl</b>	482	76

Bei dem Vergleich der Standorte wurden insgesamt 558 Datensätze herangezogen. Davon wurden während des Ermittlungszeitraumes lediglich 76 Medien für die Hauptbibliothek eingearbeitet.

Aus der Datenmenge wurden die Datensätze entfernt, welche Medien betreffen, die zwischen der Buchausstattung und der Endkontrolle zum Buchbinder gebracht wurden, da es sich dabei um einen zusätzlichen Bearbeitungsschritt handelt.



**Abbildung 26: Vergleich der Bearbeitungszeit an den unterschiedlichen Standorten Hauptbibliothek und Fakultätsbibliotheken (N = 558)**

Wird der Mittelwert (Tabelle 8) betrachtet, ist ein verhältnismäßig großer Unterschied festzustellen. Die Medien für die Hauptbibliothek benötigen 1,5 Tage um für die Nutzer bereitgestellt zu werden. In den Fakultätsbibliotheken dauert dieser Schritt im Mittel nur 1,1 Tage. Dahingegen sprechen sowohl Maximum als auch Spannweite für das Gegenteil. Beides sind allerdings

Werte die stark durch Ausreißer beeinflusst werden. Wie in Abbildung 26 zu sehen ist, handelt es sich bei den maximalen Werten in den Fakultätsbibliotheken um solche Ausreißer.

Die beiden Datenreihen unterscheiden sich außerdem insofern, als dass der Anteil der am ersten Tag für die Nutzer bereitgestellten Medien in den Fakultätsbibliotheken wesentlich höher ist. Dieser Wert beträgt 97,1 Prozent. In der Hauptbibliothek wird am ersten Tag lediglich etwa ein Drittel der Medien bereitgestellt.

#### 6.4.6 Vergleich der Teilschritte untereinander

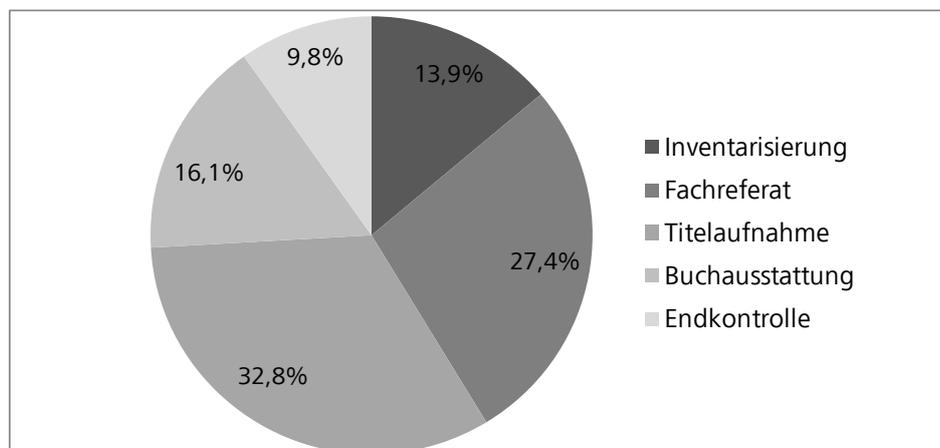
Alle Bearbeitungsschritte dauern minimal einen Tag. Die Maxima hingegen schwanken zwischen acht Tagen (Inventarisierung) und 68 Tagen (Fachreferat). Im Durchschnitt wird ein Medium pro Abteilung in etwa 2,7 Tagen bearbeitet. Tabelle 9 gibt einen Überblick über die einzelnen Maxima sowie die Durchschnittswerte der Bearbeitungszeit der Teilschritte.

**Tabelle 9: Maximum und Mittelwert der einzelnen Arbeitsschritte (N = 365)**

	Maximum	Mittelwert
<b>Inventarisierung</b>	8	1,85
<b>Fachreferat</b>	68	3,65
<b>Titelaufnahme</b>	24	4,37
<b>Buchausstattung</b>	12	2,15
<b>Endkontrolle</b>	14	1,30

In

Abbildung 27 werden die prozentualen Anteile der einzelnen Arbeitsschritte an der vollständigen Bearbeitungszeit dargestellt.



**Abbildung 27: prozentualer Anteil der Arbeitsschritte an der Gesamtbearbeitungszeit (N = 365)**

Die Schwachstellen liegen sichtbar bei den Schritten *Titelaufnahme* sowie *Fachreferat*. In der Titelaufnahme befindet sich ein Medium im Durchschnitt über vier Tage. 32,8 Prozent des Buchdurchlaufes während der Medienerwerbung wird durch diesen Schritt eingenommen. In der Abteilung Fachreferat verweilen die einzelnen Medien durchschnittlich etwa dreieinhalb Tage (27,4 Prozent des Buchdurchlaufes).

Sowohl Fachreferat als auch Titelaufnahme sind für die inhaltliche Erschließung der Medien zuständig. Wie in dem Fall mit dem türkischen Buch, können hier natürlich gehäuft langwierige Schwierigkeiten auftreten, die ebenfalls zu einer längeren Verweildauer führen. Des Weiteren sind Krankheit, Urlaub und Unterbesetzung (wie oben beschrieben) Gründe für das relativ schlechte Abschneiden dieser beiden Abteilungen.

## 6.5 Der Fall Geschenk

Im vorherigen Kapitel (Abschnitt 5.3.9) wurde der theoretische Buchdurchlauf von Geschenken beschrieben. Bei Betrachtung der vorliegenden Daten zeigt sich allerdings ein völlig anderes Bild. Zur Auswertung liegen insgesamt 74 Datensätze vor, die als Geschenk gekennzeichnet wurden.

Der Theorie nach, nach welcher das Fachreferat vor der Inventarisierung arbeitet, dürften also ausschließlich negative Zahlen bei diesem Schritt auftreten. Nur in einem einzigen Fall ist das Ergebnis wirklich negativ. Bei zwei weiteren Datensätzen liegt lediglich das Datum *Fachreferat* vor. Bei diesen beiden ist anzunehmen, dass sie als erstes im Fachreferat vorlagen.

Es ergibt sich, entgegen aller Annahmen, für die Inventarisierung eine Bearbeitungsdauer von durchschnittlich + 4,7 bearbeiteten Medien.

Ebenfalls nicht ins theoretische Bild passt, dass sich die Daten von Inventarisierung und Titelaufnahme unterscheiden. Zwischen diesen beiden Schritten liegen im Durchschnitt sogar mehr als sechs Tage.

Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass die Daten im Feld *Inventarisierung* in der Abteilung Medienerwerbung fälschlicherweise bereits bei der Prüfung am Bestand eingetragen wurden und die Daten im Feld für *Titelaufnahme* könnten dann das Datum von Inventarisierung und Titelaufnahme zusammen bezeichnen. Das sind allerdings lediglich Mutmaßungen. Anhand der vorliegenden Daten kann also lediglich spekuliert werden.

## **7 Optimierungsvorschlag für den Prozess *Medienerwerbung Monographien***

Dieses siebente Kapitel beschäftigt sich nun mit den im vorangegangenen Kapitel aufgezeigten oder im Voraus angenommenen Schwachstellen und deren mögliche Optimierung. Es wird jeweils eine Auswahl an Lösungsmöglichkeiten angeboten. Ob und wie diese letztlich angewendet werden, liegt im Ermessen der Verantwortlichen der Bibliothek.

Es werden zunächst die identifizierten Schwachpunkte im Verlauf des Prozesses erörtert. Anschließend werden weitere vom Prozessschritt unabhängige Aspekte genannt. Diese haben nicht zwingend direkt etwas mit dem untersuchten Prozess *Medienerwerbung Monographien* zu tun, sollen aber als Verbesserungspotenzial für die Bibliothek dennoch nicht unerwähnt bleiben.

### **7.1 Bestellwünsche und Prüfung der Anschaffungsvorschläge**

#### **7.1.1 Ausdrücke der Professorenbestellungen**

Zunächst sollen die Bestellaufträge der Professoren über das Professorenportal betrachtet werden. Es wird als unsinnig angesehen, dass aus digital vorliegenden Daten ein physischer Ausdruck erstellt wird, welcher anschließend wieder digitalisiert werden muss. Zu dem zusätzlichen Schritt fallen hier unnötige Kosten durch den Druck an (Papier, Druckerfarbe, Verschleiß des Druckers, etc.) sowie unnötige Wege, da die Ausdrücke erst abgeholt werden müssen.

#### **Erste Möglichkeit – manueller E-Mail-Abruf**

Ein manuelles Abrufen der Bestellung als E-Mail ist möglich.<sup>23</sup> Statt des täglichen Abholens der Ausdrücke könnte ein solcher Abruf getätigt werden. Der Effekt wäre nahezu der Gleiche: Es liegt zu Beginn des Arbeitstages eine Liste mit Bestellaufträgen der Professoren vor, welche anschließend abgearbeitet werden kann. Der Unterschied besteht nun darin, dass Wege und Materialien gespart werden.

Wie bei den Ausdrucken, die mehrmals täglich abgeholt werden, können auch mehrmals täglich E-Mail-Abrufe durchgeführt werden.

---

<sup>23</sup> Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011

### **Zweite Möglichkeit – automatische E-Mails**

Alternativ ist eine Möglichkeit, dass bei jeder Eingabe direkt eine E-Mail an die Abteilung Medienerwerbung generiert wird. Diese Möglichkeit wird nicht als sinnvoll erachtet, da dies vermutlich zu häufigen Ablenkungen führen und im Arbeitsablauf stören kann.

### **Dritte Möglichkeit – völlige Automatisierung**

Eine weitere Lösung wäre, dass die Professoren mit ihrer Eingabe im Portal direkt eine Bestellung auslösen. Hierbei treten zwei kritische Punkte auf: Erstens werden die Bestellaufträge der Professoren zwar nicht inhaltlich abgelehnt, aber ein Abgleich mit dem Bestand muss immer stattfinden um Dubletten zu vermeiden. Der zweite Punkt ist die Auswahl der Lieferanten. In Anbetracht der hohen Fehlerwahrscheinlichkeit, von technischen Lösungen zu den genannten Punkten, ist diese Möglichkeit nicht zu empfehlen. Die vermehrt auftretenden Fehler würden eine manuelle Bearbeitung erfordern und damit den Prozess womöglich eher verlängern.

### **7.1.2 Ablehnen von Anschaffungsvorschlägen**

Wie auf Seite 36 beschrieben wird, bestellen einige der Professoren über das Formular für Anschaffungsvorschläge von Nutzern. Die derzeit drei Fachreferenten gehen unterschiedlich damit um. Entweder es erfolgt eine Ablehnung, mit Hinweis auf das Professorenportal oder die Bestellung wird einfach an die Abteilung Medienerwerbung weitergeleitet, welche den Auftrag wie alle Professorenbestellungen bearbeitet.

Ein gravierender Nachteil einer Professorenbestellung über das Formular für Anschaffungsvorschläge ist, dass die Bestellaufträge zunächst zu den Fachreferenten gelangen. Diese müssen sie nun erst an die Abteilung Medienerwerbung weiterleiten.

Die Vorteile der der Nutzung des Bestellportals liegen auf der Hand: Neben dem geringeren Aufwand für die Fachreferenten, liegen alle Daten des bestellenden Professors, wie z. B. die Handapparatnummer, direkt in der Abteilung Medienerwerbung vor und müssen nicht erst ermittelt werden.

In diesem Punkt sollte eine einheitliche Regelung gefunden werden, welche dann auch den Professoren unmissverständlich mitgeteilt werden und von allen Beteiligten konsequent eingehalten werden sollte.

### **Erste Möglichkeit – Ablehnung der Bestellungen**

Bei dieser Möglichkeit einigen sich die Fachreferenten darauf, Bestellungen von Professoren über das Formular für Anschaffungsvorschläge von Nutzern abzulehnen. Hier sollte jeweils eine Begründung mitgeliefert werden, warum eine Bestellung über dieses Formular nicht gewünscht ist: Das diese unnötigerweise bei den Fachreferenten landet, diese aber nicht zuständig sind.

Für die Fachreferenten macht es zunächst keinen Unterschied, ob sie die Bestellung (als E-Mail) an die Abteilung Medienerwerbung weiterleiten oder den Professoren eine (E-Mail-)Ablehnung zusenden. Auf lange Sicht gesehen, ist anzunehmen, dass bei einer konsequenten Ablehnung der Professorenbestellungen über das Nutzerformular, die Anzahl der Professoren, welche das Nutzerformular verwenden, abnehmen wird.

Für die Professoren bedeutet eine Ablehnung allerdings einen Mehraufwand. Diese müssen einen zweiten Bestellauftrag ausführen.

### **Zweite Möglichkeit – keine Ablehnung der Bestellung**

Es werden alle Bestellaufträge ohne Kommentar an die Abteilung Medienerwerbung weitergeleitet. Es sollte dann einheitlich auch keine Ablehnung mehr verschickt werden.

Hier greift die Argumentation, dass Professoren neben der Bestellung über das Portal ohnehin auf jedem Weg einen Bestellauftrag abgeben können, sei es eine persönliche E-Mail an die Abteilung Medienerwerbung ein markiertes Prospekt oder ein Anruf. Bei diesen Möglichkeiten der Professorenbestellungen sind ebenfalls nicht sofort alle Daten verfügbar.

Diese Möglichkeit kann als Serviceleistung der Bibliothek gegenüber den Professoren als Kunden der Bibliothek angesehen werden.

## **7.2 Prüfung der Bestellvorschläge und tatsächliche Bestellung**

### **7.2.1 Wechsel zwischen den Modulen in WinIBW**

Auf S. 37 wird erwähnt, dass zunächst alle Titel im CBS aufgerufen und bearbeitet werden und nach deren vollständiger Abarbeitung das gleiche noch

einmal im ACQ durchgeführt wird. Jede Bestellung muss also zweimal zur Hand genommen werden. Da allerdings beim Wechsel zwischen den Modulen im WinIBW unter Umständen lange Verzögerungen auftreten, wird das Vorgehen in diesem Fall als sinnvoll erachtet. Ggf. könnten die Übergangszeiten zwischen den Modulen hin und wieder überprüft werden. Werden diese sehr schnell, kann es möglicher Weise sinnvoll sein, immer jede Bestellung sofort fertig zu bearbeiten.

### **7.2.2 Schätzpreis**

Ist bei der Bestellung kein Preis ermittelbar, wird ein festgesetzter Schätzpreis von 30 Euro zur Kalkulation angegeben. Dieser ist seit vielen Jahren gleich und den aktuellen Buchpreisen nicht angepasst.<sup>24</sup> Eine Anpassung ist zu empfehlen. Dazu sollten der Durchschnitt der Preise aller aktuellen Bestellungen ermittelt werden.

## **7.3 Inventarisierung und Bearbeitung der Rechnung**

### **7.3.1 Behandlung von Pflichtabgaben als Eilt-Fall**

Alle Pflichtabgaben (Dissertationen und Veröffentlichungen der Angehörigen der HSU) werden als Eilt-Fälle behandelt. Häufig wird schon während des Buchdurchlaufes nach deren Verbleib gefragt wird, aber diese Nachfragen kommen oft von den Autoren selbst. Die Annahme liegt nahe, dass es lediglich darum geht, dass die jeweiligen Verfasser gern möchten, dass ihre Arbeit möglichst schnell im Regal auffindbar ist.<sup>25</sup> Der Autor dieser Arbeit ist der Meinung, dass diese Handhabung aufgehoben werden sollte, zugunsten von Eilt-Fällen, welche tatsächlich dringend inhaltlich wichtig sind. Sollten dennoch Nachfragen auftreten, ist es immer noch möglich, die entsprechenden Medien nachträglich als Eilt-Fälle auszuzeichnen.

### **7.3.2 Mehrfache Kontrolle der Rechnung**

Die Rechnung der Lieferungen wird an zwei Stellen geprüft. Erstens bei der Lieferkontrolle (Abschnitt 5.3.3, S. 40) und zweitens beim Eintragen in den Rechnungsschirm (Abschnitt 5.3.4, S. 41). Ein einmaliges Abprüfen ist nach Meinung des Autors in diesem Fall vollkommen ausreichend. Während der

---

<sup>24</sup> Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011

<sup>25</sup> Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011 sowie Gespräch mit Sabine Graef am 27. 06. 2011

Lieferkontrolle reicht es aus, zu prüfen, ob alle Unterlagen vorhanden sind und ob das Exemplar sichtbare Mängel aufweist sowie die Rechnung mit dem Eingangsstempel zu versehen. Die gründliche Kontrolle der Rechnung ist sinnvoll, wenn diese ohnehin in den Rechnungsschirm eingegeben und an dieser Stelle genau angeschaut wird. Sollte hier ein Fehler auftreten, wird durch die spätere Rücksendung zudem meist kaum Verzug verursacht, da die Inventarisierung in 55,9 Prozent der Fälle am gleichen Tag und in weiteren 35,3 Prozent der Fälle am nächsten oder übernächsten Tag stattfindet. Eilt-Fälle werden sogar noch schneller bearbeitet (s. S. 61).

## **7.4 Titelaufnahme und Eintrag in die Bibliographien**

### **7.4.1 Kontaktaufnahme mit anderen Bibliotheken**

Weichen bei der Katalogisierung die Angaben in Hauptkategorien der Titelaufnahme vom vorliegenden Exemplar ab, wird ggf. mit der Bibliothek Kontakt aufgenommen, welche die Aufnahme angelegt hat (S. 44). Um Verzögerungen im Buchdurchlauf zu vermeiden, sollte das Exemplar dennoch vollständig bearbeitet und weiter zur Buchausstattung gegeben werden.

Statt das Exemplar in der Abteilung aufzubewahren, sollte eine Kopie der Haupttitelseite mit der Notiz aller wichtigen Angaben gemacht werden. Diese reicht vollkommen aus, um mit der anderen Bibliothek zu kommunizieren. Das physische Medium muss nicht vorliegen um beispielsweise den Exemplardatensatz transferieren zu können. Vorteilhaft ist, dass das Medium nun schneller zum Nutzer gelangt.

### **7.4.2 Weitergabe bearbeiteter Medien an die Buchausstattung**

Nur einmal täglich, jeden Abend, werden alle fertig bearbeiteten Medien zur Buchausstattung gebracht.<sup>26</sup> Die Bearbeitung der Medien in der Buchausstattung findet in der Regel zwischen erstem und zweitem Buchtransport statt.<sup>27</sup> Es liegt fast immer mindestens ein Tag zwischen den beiden Bearbeitungsdaten (Abschnitt 6.4.4). Dort spielt es auch keine Rolle ob es sich um Eilt-Fälle handelt oder nicht. Es wird hier empfohlen den Transfer der Medien von der Titelaufnahme zur Buchausstattung zu vermehren.

---

<sup>26</sup> Gespräch mit Brunhilde Werner am 27. 05. 2011

<sup>27</sup> Gespräch mit Manuel Olesiak am 30. 05. 2011

Beispielsweise können am Vormittag noch einmal Bücher in die andere Abteilung gebracht werden. Es wäre auch möglich, dass die fertig bearbeiteten Bücher aus der Titelaufnahme durch den Bearbeiter der Buchausstattung abgeholt werden, wenn dieser die vorliegenden Medien abgearbeitet hat. Das sollte auch insofern kein Problem darstellen, als dass beide Räume direkt nebeneinander liegen.

Eilt-Fälle sollten auch hier besonders bevorzugt werden und wie es selten schon der Fall ist, schneller weitergegeben werden. Da die Buchausstattung nicht immer besetzt ist, muss der dortige Bearbeiter dann ggf. benachrichtigt werden. Alle nachmittags bearbeiteten Medien können dann schon mit dem ersten Buchtransport in die Bibliotheken gebracht werden.

Werden Medien außer der Reihe weitergegeben ist problematisch, dass bei jedem Wechsel der Etikettenrolle im Drucker ein Ausschuss von acht Etiketten anfällt (Abschnitt 5.3.7). Bei jetzigem Vorgehen geschieht das pro Rolle nur einmal täglich. Würde die Weitergabefrequenz erhöht werden, müssten die Rollen häufiger gewechselt werden und mehr Ausschuss würde anfallen. (Zur Vermeidung des Ausschuss s. 7.5.2)

## **7.5 Buchausstattung**

### **7.5.1 Etikettenvorrat beobachten**

Während des Verfassens dieser Arbeit wurde zweimal festgestellt, dass in der Buchausstattung Etikettenmangel herrschte. Der erste Fall war während der Beobachtung der Arbeitsvorgänge in dieser Abteilung. Zu diesem Zeitpunkt wurde mit dem zusammengeklebten Ausschuss gearbeitet, weil noch keine neuen Etiketten vorrätig waren. Außerdem wurde auf einem der Laufzettel eine Notiz hinterlassen, die grünen Etiketten seien aufgebraucht.

Es wird vorgeschlagen immer genügend Etiketten vorrätig zu haben. Es sollten anhand von Lieferzeiten und benötigten Mengen regelmäßig Nachbestellungen durchgeführt werden.

### **7.5.2 Vermeidung von Ausschuss**

Zur Vermeidung des Ausschusses kann eventuell an den Anfang einer Rolle vor deren Einsetzen in das Gerät ein Streifen angeklebt werden. Anscheinend ist es auch möglich zusammengeklebte Etikettenstreifen zu verwenden. Optimal wäre es, gar keinen Ausschuss zu produzieren.

### **7.5.3 Sortieren auf Transportkisten**

Die Medien für den Buchtransport werden nach Farbe des Etiketts in Transportkisten einsortiert. Diese Kisten enthalten ebenfalls die Buchrückgaben der Bibliotheksnutzer. Vor der Endkontrolle müssen nun die Medien danach sortiert werden, ob es Rückgaben oder Neuerwerbungen sind. Dies kann umgangen werden, indem von vornherein unterschiedliche Transportkisten für Rückgaben bzw. Neuerwerbungen verwendet werden.

Zur besseren Sichtbarkeit wären farblich unterschiedliche Kisten günstig.

### **7.6 Endkontrolle und Bereitstellung für den Nutzer**

Hier sollen lediglich die Medien auf dem Neuerwerbungsregal angesprochen werden. Diese werden wie alle anderen Medien im Katalog aufgeführt, sind aber nicht mit einem anderen Standort gekennzeichnet. Der Nutzer geht also zunächst an das Regal um festzustellen, dass das gesuchte Buch nicht dort steht. Er muss erst nachfragen um es überhaupt finden zu können. Sinnvoll wäre also eine Kennzeichnung.

Es sollte in jedem Fall zunächst überlegt werden, ob es sich lohnt, die Medien zu kennzeichnen. Es sollte ermittelt werden, wie oft ein Nutzer Probleme hat, die Titel im Neuerwerbungsregal zu finden.

#### **Erste Möglichkeit – Neuer Standort**

Eine Lösung für dieses Problem wäre, dass ein neuer Standort angelegt wird und dieser im Katalog verzeichnet wird. Da die Medien aber nur relativ kurz im Neuerwerbungsregal stehen, wäre der Aufwand vermutlich zu groß. Positiv ist, dass jeder sofort erkennen kann, wo sich das Buch befindet. Wartezeiten oder unnötige Wege bleiben also aus.

#### **Zweite Möglichkeit - „Ausgeliehen“**

Analog zum Vorgehen bei Medien, die in der Vitrine stehen, könnte ein fingierter Nutzer angelegt werden, welcher die Medien für das Neuerwerbungsregal „ausleiht“.<sup>28</sup> Dann ist sofort im Katalog ersichtlich, dass das Medium nicht im Regal zu finden ist. Bei einer Vormerkung kann es sofort für den Nutzer bereitgestellt werden.

---

<sup>28</sup> Informationen zur Vitrine stammen aus dem Gespräch mit Sabine Graef am 27. 06. 2011

### **Dritte Möglichkeit – Stellvertreter im Regal**

Eine weitere Möglichkeit ist das Einstellen von Stellvertretern mit dem Vermerk, dass sich das gesuchte Buch im Neuerwerbungsregal befindet. Hier spart sich der Nutzer zwar den Weg zur Information, aber nicht den ins Regal. Er kann allerdings das Buch sofort mitnehmen. Problematisch ist, dass jeweils ein Stellvertreter notwendig ist, der mindestens die Signatur des Titels enthält. Die Stellvertreter müssten also immer neu gemacht werden, was wiederum ein verhältnismäßig hoher Aufwand an Zeit und Material ist.

## **7.7 Sonstiges**

### **7.7.1 Eilt-Fälle**

In der Auswertung der Daten, Kapitel 6, ist sichtbar, dass die Bearbeitung von eiligen Medien schneller geht, als bei anderen Bestellungen. Dennoch sollen hier einige Vorschläge gemacht werden, wie der Vorgang noch weiter verkürzt werden kann.

Zunächst muss anhand der Daten aus der Durchlaufzeitermittlung angenommen werden, dass Eilt-Bestellung nicht immer vor sonstigen Bestellungen bearbeitet werden. Beispielsweise werden trotz noch vorhandener Eilt-Bestellungen schon andere Titel bearbeitet (s. Abbildung 20 u. 22 - 25). Anderenfalls müsste die Anzahl der Eilt-Fälle am zweiten Tag und die Anzahl der sonstigen Bestellungen am ersten Tag geringer sein. Eilt-Fälle sollten immer bevorzugt werden.

Gleichfalls sollte der Grundsatz des „von Hand zu Hand“ Gebens konsequenter durchgesetzt werden. Es ist auffällig, dass relativ viele der Eilt-Fälle in den Regalen standen und eben nicht direkt weitergegeben wurden.

Bei nicht gelieferten Medien werden durch das ACQ automatisch nach drei Monaten Mahnungen an die entsprechende Buchhandlung geschickt.<sup>29</sup> Für Eilt-Fälle könnte die Frist manuell, beispielsweise auf drei Wochen, verkürzt werden.

Ein weiterer Vorschlag ist, dass Eilt-Fälle nicht über den normalen Buchtransport in die Fakultätsbibliotheken gebracht werden, sondern dass diese sofort an der Ausleihtheke in der Hauptbibliothek für den jeweiligen Besteller vorgemerkt und aufbewahrt werden. Das setzt allerdings voraus, dass diesem

---

<sup>29</sup> Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011

Nutzer mitgeteilt wird, dass sein Medium nicht in den Fakultätsbibliotheken bereit liegt, sondern in der Hauptbibliothek. Eine weitere Variante wäre, dass die Vormerkung zwar in der Hauptbibliothek stattfindet, das Buch anschließend aber mit dem Buchtransport in die Fakultätsbibliotheken gebracht wird. Hier wäre allerdings eine neue Kennzeichnung der Medien notwendig.

### **7.7.2 Der Fall Geschenk**

Geschenke sind ein Zusatzgeschäft. Die Dringlichkeit der Bearbeitung von Geschenken ist also eher gering.<sup>30</sup> Auch die Daten beinhalten lediglich ein Geschenk, das gleichzeitig auch ein Eilt-Fall ist.

Aus diesem Grund wird für diese Problematik hier kein Lösungsvorschlag genannt. Das zu optimieren, hieße den Prozess grundlegend zu ändern. Der Autor sieht dazu in Anbetracht der verhältnismäßig geringen Bedeutung von Geschenken keine Veranlassung.

Auf die Weise, auf welche Geschenke derzeit bearbeitet werden, sollte weiterhin verfahren werden. Dies ist nach Meinung des Autors die beste Lösung, Geschenke sinnvoll in den Prozess einzubauen.

Eine erste Überlegung war, dass das Fachreferat generell vor der Inventarisierung stattfinden sollte. Allerdings ist dieser Gedanke verworfen worden, da die Prüfung am Bestand das erste sein sollte, was getan wird. Alle schon vorhandenen Medien können dann sofort aussortiert werden. Im Normalfall findet diese Prüfung schon bei der Bestellung statt.

Sowohl Ansichtsexemplare als auch Geschenke wurden bei Erhalt noch nicht am Bestand geprüft. Diese Prüfung muss als erstes stattfinden, damit nicht einige Medien unnötigerweise mehrmals angefasst werden müssen, bei denen sich anschließend herausstellt, dass sie schon im Bestand vorhanden sind.

Da im Ablauf der Bearbeitung von Geschenken Inventarisierung und Titelaufnahme zusammenfallen, wird hier der zuvor gemachte Umweg wieder aufgeholt.

---

<sup>30</sup> Gespräch mit Hans-Ulrich Steffen am 22. 07. 2011

### 7.7.3 Universitätsbibliographie

Die Medien, welche in der Vitrine ausgestellt werden, werden auf den fingierten Nutzer *Claudia Vitrine* ausgeliehen. So werden diese Titel im Katalog als entliehen angezeigt. Die einer Vormerkung wird sofort das entsprechende Medium für den Nutzer bereitgestellt.<sup>31</sup>

Es wird immer das Buch in der Vitrine ausgestellt, welches den gelben Laufzettel enthält.

Bei Mehrfachexemplaren sollte darauf geachtet werden, dass das Buch für die Vitrine jenes ist, welches als letztes im Katalog aufgeführt wird. Es wird angenommen, dass zuerst Medien vorgemerkt werden, die weiter oben stehen. Dieser Punkt ist relevant für die Titelaufnahme und die Signaturvergabe.

Des Weiteren gibt es Probleme bei Lehrbüchern. Ein Exemplar eines Lehrbuchs ist immer nicht ausleihbar. Ist dieses ausgerechnet das mit dem gelben Laufzettel, kann es nicht ausgeliehen werden und muss zuerst umgetauscht werden.

### 7.7.4 Vertretungen

Während des Zeitraums zur Datenermittlung traten in mehreren Fällen Urlaub und Krankheit auf.

Es ist aufgefallen, dass es kaum geregelte Vertretungen gibt. Die Mitarbeiter der Abteilung Medienerwerbung können einander in den wichtigsten Punkten vertreten.<sup>32</sup> In anderen Fällen werden Eilt-Fälle bei längeren Abwesenheiten übernommen.<sup>33</sup>

Es sollte hier eine einheitliche Regelung gefunden und sichergestellt werden, dass jeder durch mindestens eine weitere Person vertreten werden kann.

---

<sup>31</sup> Das Gespräch zur Universitätsbibliographie und der Ausstellung der Titel in der Vitrine mit Sabine Graef fand am 27. 06. 2011 statt.

<sup>32</sup> Gespräch mit Jürgen Hoferichter am 26. 05. 2011.

<sup>33</sup> Gespräch mit Werner Tannhof am 26. 07. 2011.

## 8 Fazit & Ausblick

Ein weiterer Schritt Richtung Qualitätsmanagement in der Bibliothek der HSU ist getan. Der Prozess *Medienerwerbung Monographien* wurde erfasst, dargestellt und eingehend untersucht. Nun ist es an der Bibliothek die Vorschläge zur Optimierung umzusetzen.

Der Prozess wird detailliert in acht Teilschritten von den Bestellwünschen der Bibliotheksnutzer bis zur Bereitstellung der Medien im Regal beschrieben. Die Flussdiagramme unterstützen diese Beschreibung. Die Prozessdauer wurde mittels eines Laufzettels ermittelt. Abschließend können aus den gewonnenen Daten zahlreiche Vorschläge zur Optimierung gemacht werden.

Besonders bei der Durchlaufzeitermittlung birgt die vorliegende Arbeit ihre Defizite. Diese sollte in jedem Fall langfristiger geplant werden. Zunächst muss die Prozesserfassung stattfinden und vollendet werden. Nur so ist es möglich, die Daten zu identifizieren, die relevant für eine Analyse sind.

Leider liefen die Erfassung des Prozesses und die Ermittlung der Zeiten aus Zeitmangel parallel zueinander, was letzten Endes Ursache dafür war, dass der erstellte Laufzettel nicht mehr grundlegend verändert werden konnte und einige Angaben unvollständig vorliegen.

Da die Zeitermittlung eine wichtige Grundlage für die Auswertung bildet und ein großer Eingriff in den Arbeitsalltag der Mitarbeiter darstellt, sollte zukünftig dringend darauf geachtet werden, dass alle Beteiligten alle notwendigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bekommen. Dazu gehört, dass jeder den Verantwortlichen der Ermittlung kennt und weiß wie dieser zu erreichen ist. Auf den Laufzettel gehört mindestens die E-Mail-Adresse des Verantwortlichen. Nur so können Rückfragen geklärt und Unsicherheiten aus dem Weg geräumt werden. Der Autor empfiehlt mindestens ein Treffen mit allen Beteiligten durchzuführen, in dem alles erklärt wird und Fragen gestellt werden können. Ebenfalls muss der Zeitraum der Ermittlung von vornherein für alle klar dargestellt werden.

Alles in Allem bietet die Arbeit eine umfassende Erörterung der durchgeführten Analyse des Prozesses *Medienerwerbung Monographien* mit einem darauf aufbauenden ausführlichen Optimierungsvorschlag.

## Literaturverzeichnis

### BECKER 2006

BECKER, Peter: *Prozessorientiertes Qualitätsmanagement : Nach der Ausgabe Dezember 2000 der Normenfamilie DIN EN ISO 9000 - Zertifizierung und andere Managementsysteme ; 7 Tabellen*. 5. Aufl. Renningen : Expert-Verl., 2006 (Kontakt & Studium 619)

### BIESELIN 2005

BIESELIN, Tanja-Barbara: *Im Kampf gegen Etat-Kürzungen, Schließungen und morsches Image. : Guerilla-Marketing für Bibliotheken*. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 29 (2005), Nr. 3, S. 361–375. URL [http://www.bibliothek-saur.de/2005\\_3/361-375.pdf](http://www.bibliothek-saur.de/2005_3/361-375.pdf) – Überprüfungsdatum 2011-07-21

### BIX 2011

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND E. V.: *BIX : Ergebnisse - Datenbank*. URL [http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich\\_wb/index.php?nID=19](http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich_wb/index.php?nID=19) – Überprüfungsdatum 2011-08-09

### BMI 2007

BUNDESMINISTERIUM DES INNERN (BMI): *Organisationshandbuch: Prozessmodelle*. URL [http://www.organdbuch.de/cIn\\_170/nn\\_413578/OrganisationsHandbuch/D E/6\\_\\_MethodenTechniken/62\\_\\_Dokumentationstechniken/624\\_\\_Prozessmodelle/prozessmodelle-node.html?\\_\\_nnn=true#doc413580bodyText3](http://www.organdbuch.de/cIn_170/nn_413578/OrganisationsHandbuch/D E/6__MethodenTechniken/62__Dokumentationstechniken/624__Prozessmodelle/prozessmodelle-node.html?__nnn=true#doc413580bodyText3). – Aktualisierungsdatum: 2011-05-27 – Überprüfungsdatum 2011-05-27

### BVA 2011

BUNDESVERWALTUNGSAMT (BVA): *CAF-Netzwerk*. URL <http://www.caf-netzwerk.de/>. – Aktualisierungsdatum: 2011-07-28 – Überprüfungsdatum 2011-07-28

### CASALINI 1998

CASALINI, Michele: EDI-Anwendungen bei der Firma Casalini. In: BÖLLMANN, Elisabeth (Hrsg.): *Speicherbibliotheken - digitale Bibliotheken : Wissen verteilen und bewahren ; [...Tagung "Speicherbibliotheken - Digitale Bibliotheken", die in der Zeit vom 1.-3. April 1997 an der Universitätsbibliothek Graz stattfand ...]*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1998 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderhefte, 70), S. 130–133

### CQE 2005

THE CENTRE OF QUALITY EXCELLENCE, THE UNIVERSITY OF LEICESTER: *Bericht zur Studie : Auswirkungen einer wirksamen Implementierung von Excellence-Strategien im Unternehmen auf die Schlüsselleistungsergebnisse*. URL [http://www.qualityaustria.com/uploads/media/EFQM\\_Studie\\_loES\\_de.pdf](http://www.qualityaustria.com/uploads/media/EFQM_Studie_loES_de.pdf). – Aktualisierungsdatum: 2006-04-07 – Überprüfungsdatum 2011-07-25

### DBS 2011

HOCHSCHULBIBLIOTHEKSZENTRUM DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN (HBZ): *DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik : Variable Auswertung*. URL

<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/index.php> – Überprüfungsdatum 2011-08-09

**DEMING 1986**

DEMING, William Edwards: *Out of the crisis : Quality, productivity and competitive position*. Cambridge : Univ. Pr, 1986

**DIN 2002-12**

DIN EN ISO 19011: *Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (ISO 19011:2002); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2002*

**DIN 2005-12**

DIN EN ISO 9000: *Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005*

**DIN 2008-12**

DIN EN ISO 9001: *Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen (ISO 9001:2008); Dreisprachige Fassung EN ISO 9001:2008*

**DIN 2009-12**

DIN EN ISO 9004: *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation - Ein Qualitätsmanagementansatz (ISO 9004:2009); Dreisprachige Fassung EN ISO 9004:2009*

**DIN 2010-07**

prEN ISO 19011: *Leitfaden für Audits von Managementsystemen (ISO/DIS 19011:2010); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 19011:2010*

**EFQM 2003**

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT: *Das EFQM-Modell für Excellence : Version für Öffentlichen Dienst und soziale Einrichtungen*. Frankfurt am Main : Deutsche Ges. für Qualität, 2003

**EFQM 2011**

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT: *Glossary of terms : My first step with EFQM Model 2010*. URL <http://sites.google.com/site/myfirststepwithefqmmodel2010/home/glossary-of-terms>. – Aktualisierungsdatum: 2011-07-08 – Überprüfungsdatum 2011-07-20

**EUROPÄISCHES PARLAMENT, RAT 1998**

EUROPÄISCHES PARLAMENT, RAT: *Richtlinie 98/79/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 1998 über In-vitro-Diagnostika (1998)*. URL <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1998L0079:20090807:DE:PDF>. – Aktualisierungsdatum: 1998 – Überprüfungsdatum 2011-07-25

**GS1 GERMANY GMBH 2011**

GS1 GERMANY GMBH: *UN/EDIFACT : Der globale und branchenübergreifende Nachrichtenstandard für den elektronischen Datenaustausch*. URL [http://www.gs1-germany.de/standards/ebusiness/eancom/un\\_edifact/index\\_ger.html](http://www.gs1-germany.de/standards/ebusiness/eancom/un_edifact/index_ger.html) – Überprüfungsdatum 2011-06-20

**HEISCHMANN / ROSEMANN 2004**

HEISCHMANN, Günter ; ROSEMANN, Uwe: Bestandsvermittlung : Benutzerdienste. In: FRANKENBERGER, Rudolf; HALLER, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004, S. 262–300

**HOFMANN 1998**

HOFMANN, Ulrich: *Qualitäts- und Technologiemanagement in Bibliotheken*. Wiesbaden, Hamburg, Hochschule für Wirtschaft und Politik, Fachbereich Wirtschaftswiss. 1998. – Aktualisierungsdatum: 1998

**IANIGRO 2011**

IANIGRO, Anne: *Info 1 : Bibliotheksprofil*. URL <http://ub.hsu-hh.de/bibliothek/info1.pdf>. – Aktualisierungsdatum: 2011-03-14 – Überprüfungsdatum 2011-08-02

**JAMMERNEGG / KISCHKA 2001**

JAMMERNEGG, Werner ; KISCHKA, Peter: *Kundenorientierte Prozessverbesserungen : Konzepte und Fallstudien ; mit 29 Tabellen*. Berlin : Springer, 2001

**KAMISKE / BRAUER 2008**

KAMISKE, Gerd F. ; BRAUER, Jörg-Peter: *Qualitätsmanagement von A bis Z : Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements*. 6. Aufl. München : Hanser, 2008

**KOTHE-ZIMMERMANN 2006**

KOTHE-ZIMMERMANN, Harald: *Prozesskostenrechnung und Prozessoptimierung im Krankenhaus : Eine Praxisanleitung in sieben Schritten*. Stuttgart : Kohlhammer, 2006 (Kohlhammer Krankenhaus)

**KREMS 2010**

KREMS, Burkhardt: *Online-Verwaltungslexikon - Definitionen und Materialien : EFQM-Modell 2010*. URL <http://olev.de/>. – Aktualisierungsdatum: 2010-04-22 – Überprüfungsdatum 2011-07-11

**MICROSOFT CORPORATION 2011a**

MICROSOFT CORPORATION: *Excel - Office.com : NETTOARBEITSTAGE-Funktion*. URL <http://office.microsoft.com/de-ch/excel-help/nettoarbeitstage-funktion-HP010062292.aspx> – Überprüfungsdatum 2011-08-05

**MICROSOFT CORPORATION 2011b**

MICROSOFT CORPORATION: *Formarten : Flussdiagramme mit Flair*. URL <http://office.microsoft.com/de-ch/training/flussdiagramme-mit-flair-RZ001019883.aspx?section=3> – Überprüfungsdatum 2011-06-09

**MÜLLER-JERINA 2007**

MÜLLER-JERINA, Alwin: *Vom Qualitätsmanagement zur Zertifizierung : Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit*. In: "Netzwerk Bibliothek" : 95. Deutscher Bibliothekartag in Dresden 2006 (2007), S. 204–215. URL <http://www.opus-bayern.de/bib-in-fo/volltexte/2007/256/pdf/Bibltag%20Dresden%202006%20Vortrag%20Online-Fassung.pdf> – Überprüfungsdatum 2011-06-20

**NÄUMANN 2007**

NÄUMANN, Johannes: *Qualitätsmanagement wie es im Buche steht : Universitätsbibliothek der TUM erhält TÜV SÜD-Zertifikat*. URL <http://www.vdtuev.de/presse/tuevnachrichten/qualitatsmanagement-wie-es-im-buche-steht-universitaetsbibliothek-der-tum-erhalt-tuv-sud-zertifikat>. – Aktualisierungsdatum: 2007-05-22 – Überprüfungsdatum 2011-07-25

**PIEPER 2008**

PIEPER, Dirk: *Medienvielfalt bei stagnierenden Etats : Die Auswirkungen von elektronischen Medien auf die Finanzierung und Organisation von Literaturversorgung an Hochschulbibliotheken*. Vortrag auf dem 97. Deutschen Bibliothekartag in Mannheim. URL [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2008/547/pdf/bibtag\\_%202008%20medienvielfalt.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2008/547/pdf/bibtag_%202008%20medienvielfalt.pdf). – Aktualisierungsdatum: 2008-06-09 – Überprüfungsdatum 2011-07-21

**PLASSMANN / SYRÉ 2004**

PLASSMANN, Engelbert ; SYRÉ, Ludger: Die Bibliothek und ihre Aufgaben. In: FRANKENBERGER, Rudolf; HALLER, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004, S. 11–41

**RITTBERGER 1999**

RITTBERGER, Marc: *Qualität von Informationsdienstleistungen als Marketing-instrument*. URL <http://www2.dipf.de/publikationen/volltexte/mr/olbg99.pdf>. – Aktualisierungsdatum: 1999-03-16 – Überprüfungsdatum 2011-07-21

**SCHADE / SCHMIDT 2010**

SCHADE, Frauke ; SCHMIDT, Ralph: *All about Schmidt : Marketingkonzeption, Image-Analyse und Kommunikationsstrategie für die Hochschulbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität ; Projektbericht*. Hamburg : Helmut-Schmidt-Univ./Univ. der Bundeswehr Hamburg, 2010 (Veröffentlichungen der Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr - Aus der Praxis für die Praxis 3)

**SCHMELZER / SESSELMANN 2008**

SCHMELZER, Hermann J. ; SESSELMANN, Wolfgang: *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis : Kunden zufrieden stellen, Produktivität steigern, Wert*

erhöhen ; [das Standardwerk]. 6., vollst. überarb. und erw. München : Hanser, 2008

**SKIBBE 1990**

SKIBBE, Martin: *Die Universitätsbibliothek der Universität der Bundeswehr in der Hamburger Bibliothekslandschaft*. In: *Auskunft* 10 (1990), S. 418–427 – Überprüfungsdatum 2011-08-11

**SPECK / SCHNETGÖKE 2005**

SPECK, Mario ; SCHNETGÖKE, Norbert: Sollmodellierung und Prozessoptimierung. In: BECKER, Jörg; KUGELER, Martin; ROSEMAN, Michael (Hrsg.): *Prozessmanagement : Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung*. 5., überarb. und erw. Aufl. Berlin, Heidelberg : Springer, 2005, S. 185–220

**STREY 2011**

STREY, Dietmar: *Helmut-Schmidt-Universität : Geschichte*. URL [http://www.hsu-hh.de/hsu/index\\_vRRJ31VYAwaiqtoJ.html](http://www.hsu-hh.de/hsu/index_vRRJ31VYAwaiqtoJ.html). – Aktualisierungsdatum: 2011-07-19 – Überprüfungsdatum 2011-08-02

**SWISS EXCELLENCE FORUM 2011**

SWISS EXCELLENCE FORUM: *EFQM-Anerkennungsprogramm*. URL <http://www.swiss-excellence-forum.ch/efqm-aner kennungsprogramm> – Überprüfungsdatum 2011-07-28

**UB DER HSU 2009**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *Wie kommt das Buch ins Regal?* – Aktualisierungsdatum: 2009-06-19 – Überprüfungsdatum 2011-06-26

**UB DER HSU 2010**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *Ihre Meinung! : Feedbackmanagement in der UB der HSU*. URL [http://ub.hsu-hh.de/ueber-uns/bm-bericht-2010/BM\\_Statusbericht.pdf](http://ub.hsu-hh.de/ueber-uns/bm-bericht-2010/BM_Statusbericht.pdf). – Aktualisierungsdatum: 2011-04-13 – Überprüfungsdatum 2011-06-29

**UB DER HSU 2011a**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *Buch vorschlagen*. URL <http://ub.hsu-hh.de/skripte/anschaffungsvorschlag/index.php>. – Aktualisierungsdatum: 2011-06-08 – Überprüfungsdatum 2011-06-08

**UB DER HSU 2011b**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *FAQ : Was bedeuten die Standorte "Handapparat" und "Trimesterapparat"?* URL [http://ub.hsu-hh.de/faq\\_item.shtml?kennung=faq&kennung\\_komplett=faq&Nummer=1049102087&quelle=aktuell](http://ub.hsu-hh.de/faq_item.shtml?kennung=faq&kennung_komplett=faq&Nummer=1049102087&quelle=aktuell). – Aktualisierungsdatum: 2011-06-09 – Überprüfungsdatum 2011-06-09

**UB DER HSU 2011c**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *Fragen Sie uns!* URL <http://ub.hsu-hh.de/FSU.html> – Überprüfungsdatum 2011-08-10

**UB DER HSU 2011d**

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HSU: *Serviceangebote : Schulungen*. URL  
<http://ub.hsu-hh.de/serviceangebote/schulungen.html> – Überprüfungsdatum  
2011-08-10

**VINTHER 2011**

VINTHER, Michael: *Diagram Designer 1.24*, 2011. URL  
<http://meesoft.logicnet.dk/> – Überprüfungsdatum 2011-06-29

**VONHOF 2008**

VONHOF, Cornelia: *Ausgezeichnete Bibliothek! : Qualitätsmanagement: HdM Stuttgart verleiht Zertifikat*. In: *BuB - Forum Buch und Information* 60 (2008), 7/8, S. 530–531

**ZINK 2004**

ZINK, Klaus J.: *TQM als integratives Managementkonzept : Das EFQM Excellence Modell und seine Umsetzung ; mit Selbstbewertungsprozess ; berücksichtigt Reviews des EFQM-Modells von 2000 und 2002*. 2., vollst. überarb. und erw. Aufl. München : Hanser, 2004

## **Erklärung**

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Hamburg, 29.08.2011 .....