

Inhalt

- 1 Prozessmanagement – Einstieg — 1**
- 2 Prozessmanagement – Baustein des Bibliotheksmanagements — 7**
 - 2.1 Motive, Ziele und Erwartungen — 7**
 - 2.1.1 Wissensmanagement — 8**
 - 2.1.2 Organisationsentwicklung — 8**
 - 2.1.3 Qualitätsmanagement — 10**
 - Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Deutschen Nationalbibliothek — 13
 - 2.2 Grundlagen des Prozessmanagements — 16**
 - 2.2.1 Blick in die Geschichte — 16**
 - 2.2.2 Grundbegriffe des Prozessmanagements — 18**
 - 2.3 Systematisierung von Prozessen — 28**
 - 2.3.1 Systematisierung nach Leistungsempfängern — 28**
 - 2.3.2 Prozesslandkarten und Prozesslandschaften — 32**
 - 2.3.3 Prozessebenen als Tiefengliederung — 39**
 - 2.3.4 Strukturierungsgrad von Prozessen — 41**
 - Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Stadtbibliothek Nürnberg — 45
 - 2.4 Prozessorganisation als Rahmen für Prozesse — 47**
 - 2.4.1 Entwicklung der Prozessorganisation — 47**
 - 2.4.2 Schnittstellen – Problemfelder und Bruchstellen — 48**
 - 2.4.3 Schnittstellen-Effizienz in stark strukturierten Prozessen — 49**
 - 2.4.4 Schnittstellen-Effizienz in teilstrukturierten und unstrukturierten Prozessen — 50**
 - 2.4.5 Structure follows Processes — 52**
 - Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der ETH-Bibliothek, ETH Zürich — 57
 - 2.5 Prozessmanagement als Veränderungstreiber — 59**
 - 2.5.1 Prozessmanagement löst Veränderungen aus — 59**
 - 2.5.2 Veränderungsmanagement – oder Change Management – was ist das eigentlich? — 61**
 - 2.5.3 Veränderungsphasen und Veränderungskurven — 63**
 - 2.5.4 Umgang mit Widerständen — 66**
 - 2.5.5 Kommunikation als Erfolgsfaktor für Veränderung — 67**
 - Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Stadtbücherei Geislingen — 73
 - 2.6 Darstellung von Prozessen — 76**
 - 2.6.1 Gründe für die Modellierung — 76**

VI — Inhalt

- 2.6.2 **Methoden der Modellierung — 77**
- 2.6.3 **Modellieren mit Softwaretools — 85**
**Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Bibliothek
Wirtschaft & Management der Technischen Universität
Berlin (DBWM) — 87**
- 3 Prozessmanagement – Praktisch umgesetzt — 91**
- 3.1 **Prozessmanagement als Kreislauf — 91**
 - 3.1.1 **Anstöße für die Prozessarbeit — 91**
 - 3.1.2 **Vorgehen in vier Phasen — 92**
 - 3.1.3 **Einführungsprojekt als Pilot — 93**
 - 3.1.4 **Anlassbezogene Betrachtung einzelner Prozesse — 95**
- 3.2 **Prozessarbeit vorbereiten — 96**
 - 3.2.1 **Projektorganisation etablieren — 97**
 - 3.2.2 **Rahmenbedingungen definieren — 102**
 - 3.2.3 **Prozesse festlegen — 105**
 - 3.2.4 **Rollen bestimmen — 111**
 - 3.2.5 **Ablauf planen — 116**
**Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Staatsbibliothek
zu Berlin – Stiftung Preußischer Kulturbesitz — 122**
- 3.3 **Prozesse erheben und analysieren — 125**
 - 3.3.1 **Ist-Prozess erheben — 125**
 - 3.3.2 **Ist-Prozess darstellen — 143**
 - 3.3.3 **Ist-Prozess analysieren — 149**
**Blick in die Praxis: Modellierung von Prozessen mit
Holzbausteinen — 155**
- 3.4 **Prozesse gestalten — 157**
 - 3.4.1 **Analyse bewerten — 157**
 - 3.4.2 **Schwachstellen beseitigen — 161**
 - 3.4.3 **Soll-Prozess entwickeln — 166**
**Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der
Hochschulbibliothek Heilbronn — 177**
- 3.5 **Prozesse umsetzen und überprüfen — 179**
 - 3.5.1 **Implementierung der Soll-Prozesse planen und begleiten — 179**
 - 3.5.2 **Ergebnisse evaluieren — 186**
 - 3.5.3 **Nachhaltigkeit sichern — 187**
**Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Stadtbücherei
Weilheim a.d.Teck — 190**
- 3.6 **Prozessmanagement bewerten — 192**
 - 3.6.1 **Das Reifegradmodell EDEN — 193**
 - 3.6.2 **Reifegrad in öffentlichen Einrichtungen — 198**

4	Prozessmanagement – Weitere Anwendungsfelder — 209
4.1	Prozessorientiertes Informations- und Dokumentenmanagement — 209
4.1.1	Prozessmanagement als Initialzündung — 209
4.1.2	Prozessmanagement als Strukturlieferant — 213
4.2	Personalbedarfsermittlung — 224
4.2.1	Anlässe für Personalbedarfsbestimmung — 224
4.2.2	Kontext einer Personalbedarfsermittlung — 225
4.2.3	Grundkonzept der Personalbedarfsermittlung — 226
4.2.4	Prozessdokumentationen als Basis zur Ermittlung der Fallzeit — 229
	Blick in die Praxis: Prozessmanagement in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin — 232
4.3	Prozesscontrolling – Benchmarking – Kennzahlen — 234
4.3.1	Aufbau eines Prozesscontrollings — 234
4.3.2	Einsatz von Prozesskennzahlen — 235
4.3.3	Entwicklung von Prozesskennzahlen — 236
4.3.4	Prozess-Benchmarking — 238
4.3.5	Prozessziele und Prozessleistungen definieren — 238
4.3.6	Weitere Schritte im Prozesscontrolling — 243
5	Prozessmanagement – Innovative Ansätze — 247
5.1	Service Blueprint — 247
5.1.1	Ohne Kunden keine Prozesse — 247
5.1.2	Die nahtlose Organisation – die Kunden in die Prozesse holen — 251
5.2	Adaptive Case Management — 264
5.2.1	Wissensarbeit dominiert — 264
5.2.2	Adaptive Case Management als Lösungsansatz — 266
5.3	Agiles Prozessmanagement — 271
5.3.1	Agiles Arbeiten – Grundzüge agiler Prinzipien und Konzepte — 271
5.3.2	Agiles Arbeiten als Allheilmittel? — 275
5.3.3	Agiles Prozessmanagement — 277
6	Prozessmanagement – Prozesskultur — 283
6.1	Prozesskultur ist prägend — 285
6.2	Prozesskultur in Teilbereichen — 286
6.3	Prozesskultur als sporadische Einsprengsel in der Organisationskultur — 286
6.4	Nutzen der Entwicklung einer Prozesskultur — 287

VIII — Inhalt

Literaturverzeichnis — 291
Abbildungsverzeichnis — 297
Tabellenverzeichnis — 299
Register — 301