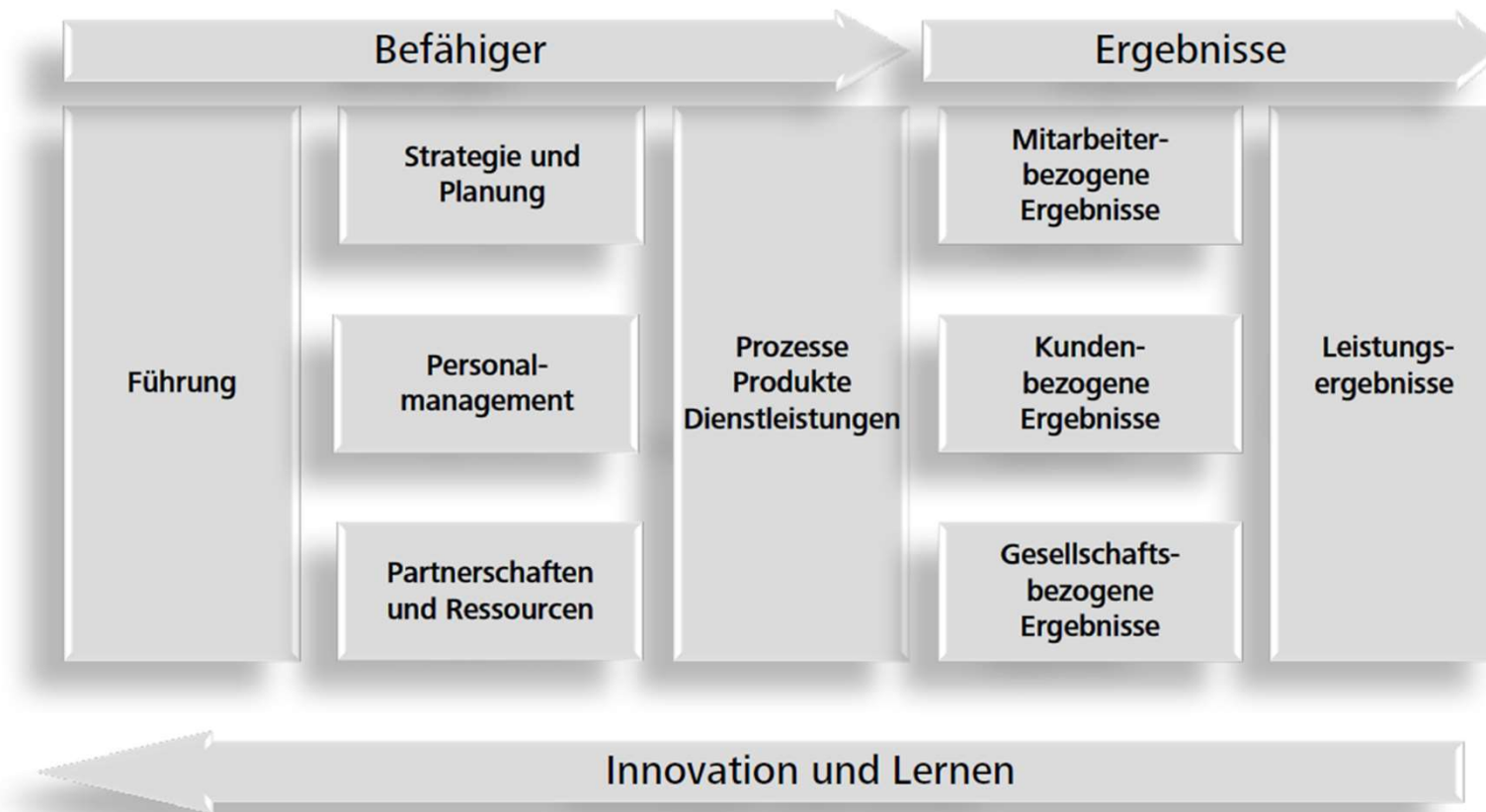




Qualitätsmanagement in kleinen Bibliotheken

Qualitätsbausteine – zusammengefasst in einem Qualitätsmodell

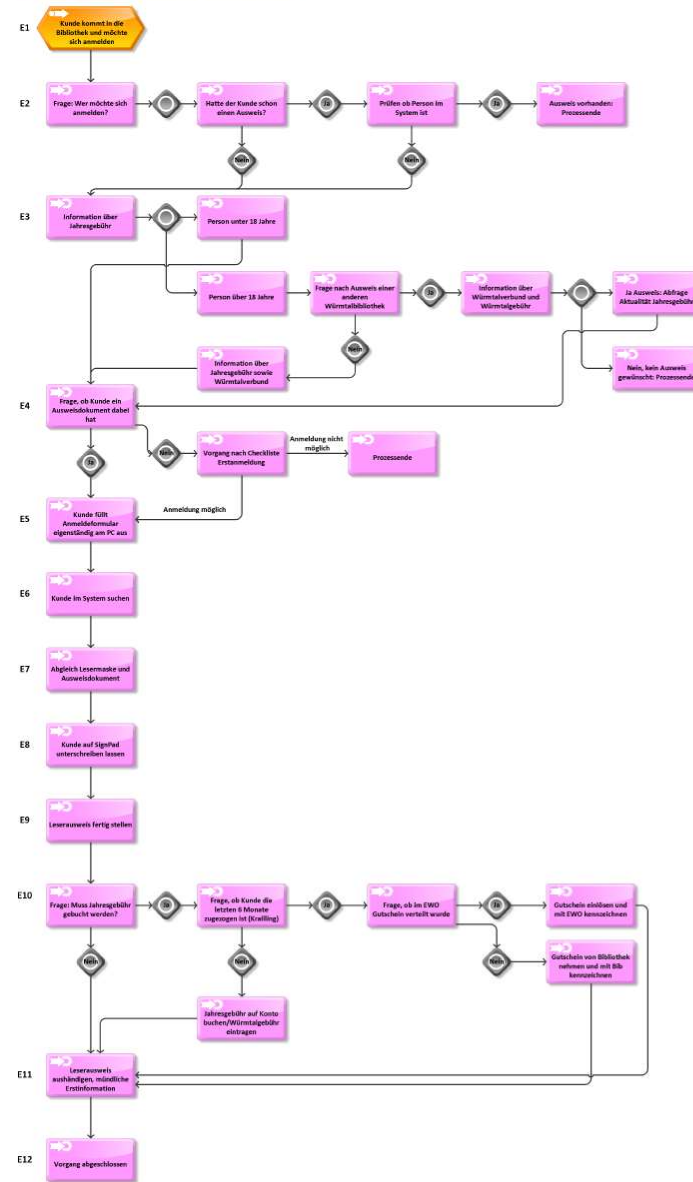


Hauptprozess	K1 Benutzungsdienst durchführen	Teilprozess	K1-05 Neuanmeldung durchführen
Aktuelle Version	Version 3.1	Stand	22.04.2021

Prozess-Steckbrief

Prozessname	K1-05 Neuanmeldungen durchführen		
Prozessart			
Hauptprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Kernprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Managementprozess <input type="checkbox"/>	Serviceprozess <input type="checkbox"/>
Teilprozess <input checked="" type="checkbox"/>	Übergeordneter Hauptprozess: K1 Benutzungsdienst durchführen		
Prozessverantwortliche(r)	[REDACTED]		
Prozessteam	[REDACTED]		
Anfangsereignis des Prozesses	Neuer Kunde möchte einen Bibliotheksausweis.		
Endereignis	Bibliotheksausweis wird ausgestellt und Kunde wird über die Angebote der Bibliothek informiert.		
Wer sind die Kunden?	Alle Personen, die einen Bibliotheksausweis möchten.		
Welche Ergebnisse sollen mit diesem Prozess (je nach Kunde) erreicht werden?	Kunde meldet sich in der Bibliothek an und ist bestmöglich über die Angebote der Bibliothek und Regeln zur Benutzung informiert.		
Wer ist Auftraggeber / Auslöser?	Neukunde		
Welche Eingaben/Input benötigt der Prozess?	Ausweisdokument, SignPad, WebOPAC zur Registrierung, Anmeldeformular bei Bedarf, Infolyer, Bibliotheksausweis, WinBIAP, Bibliothekstasche/Lesezeichen als Willkommensgeschenk		
Häufigkeit des Prozesses (1 x jährl., mehrmals, etc.)	Mehrmals wöchentlich zu den Öffnungszeiten		
Zeitdauer des gesamten Prozesses	Ist-Wert 5,67 Minuten pro Ausweis	Ziel-Wert 5-7 Minuten pro Ausweis	
Prozessziele / Prozesskennzahlen	Ist-Wert 5,67 Minuten pro Ausweis	Ziel-Wert 5-7 Minuten pro Ausweis	
Wesentliche Störfaktoren, schwierige Schnittstellen	Hoher Kundenandrang, Kunde hat keinen Ausweis dabei, Ermäßigungsberechtigungen fehlen, Kunde ist unter Zeitdruck, EDV-technische Probleme (z.B. WinBIAP oder SignPad), Kunde gibt Name/Vorname vertauscht ein und WinBIAP meldet bei Eingabe einen evtl. Doppelausweis nicht, Sonstige Rechtschreibfehler des Kunden		
Besonderheiten des Prozesses	Wichtiger Prozess, da erster Eindruck von der Bibliothek		
Wesentliche Prozessänderungen ggü. Vorversion	Version 3.1: - August bis November 2020 Zeitdauer überprüft und angepasst (Zeitdauer pro Neuanmeldung sinkt mit Sign-Pad-Anmeldung von 5-8 Minuten Würmtalverbund und 10-15 Minuten Neukunde auf 5-7 Minuten gesamt) - E6 und E7 um Prüfung der neuen Störfaktoren durch Sign-Pad-Anmeldung ergänzt - Checkliste um Info zur Ausleihhistorie ergänzt und Hinweis zur Kennzeichnung des Neubürger Gutscheins		

K1-05_SB_V3.1_Neuangmeldung durchführen



Alle Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter

Jeweilige Württembergbibliothek

Bei Bedarf Telefon, Öffnung Jahrgabühr

Alle Mitarbeiter

Bei Bedarf Einwohnermeldeamt/ Württembergbibliothek

Checkliste Erstangemeldung

Bei Bedarf Telefon

Alle Mitarbeiter

Formularformulär in Papierform

PC mit WebOPAC

Alle Mitarbeiter

Checkliste Erstangemeldung

WIKIAP

Alle Mitarbeiter

Checkliste Erstangemeldung

Ausweisdokument, Württemberg, Leserausweis

Alle Mitarbeiter

Checkliste Erstangemeldung

WIKIAP, Signatur

Alle Mitarbeiter

Leserausweis, Sign

Alle Mitarbeiter

Neubüchergutschein

WIKIAP

Alle Mitarbeiter

Checkliste Erstinformation, Flyer, Tasche, Pulli-Leserzeichen, Pulli-Sammelheft

Themenfelder Befähiger

Mittelwert
Bewertung
(0 - 5)

Themenfeld 1: Führung

Die Führungskraft stellt die Zielorientierung der Bibliothek sicher, organisiert und überprüft die Arbeitsabläufe und sorgt für ein Arbeitsumfeld, in dem die Mitarbeiter herausragende Leistungen erbringen können.

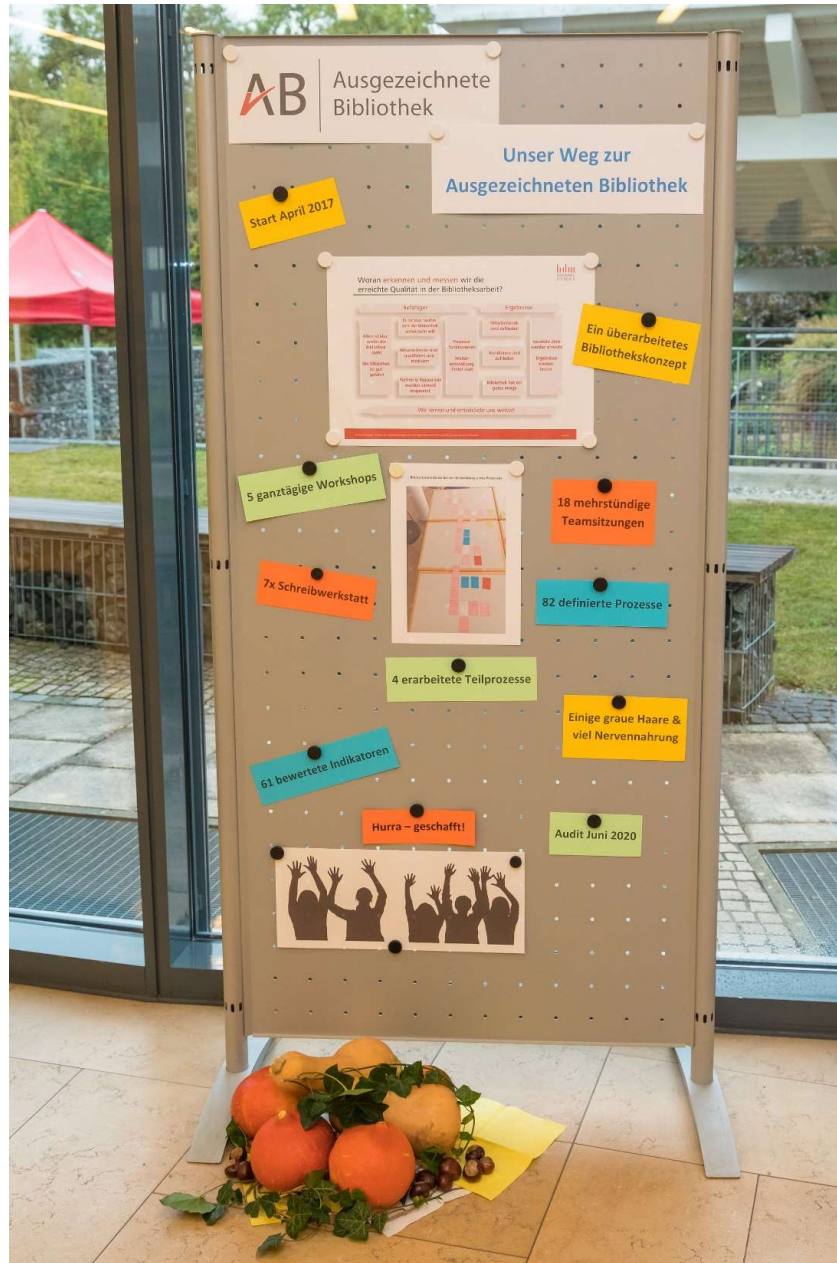
4,2

Kriterium 1.1: Der Bibliothek eine Richtung vorgeben

Die Führungskraft gibt die Richtung vor, in die sich die Organisation entwickeln soll. Sie ist dafür verantwortlich, dass ein Bibliotheksprofil (Strategie) und ein Leitbild erarbeitet werden und bestimmt den Werterahmen, der für den langfristigen Erfolg unabdingbar ist.

4,3

ID	Indikator	Bisherige Aktivitäten	Belege	Zukünftige Maßnahmen, Ideenpool	Bewertung nach PDCA
1.1.1	Die Leitung entwickelt ein Leitbild und ein Bibliotheksprofil (Strategie) und passt diese laufend an veränderte Rahmenbedingungen an.	<ul style="list-style-type: none"> • Erste Bibliothekskonzeption für die Jahre 2007-2013 erstellt. Jährliche Überprüfung der erreichten Ziele, aber keine größeren Zielkorrekturen durchgeführt. 2013 Feststellung, dass Konzept grundlegend überarbeitet werden muss. • Regelmäßige Teilnahme an Workshops mit anderen Bibliotheken, die ihr Konzept ebenfalls überarbeiten möchten und Vergleich der Arbeit. • Grundlegende Überarbeitung des Konzepts wurde 2016 begonnen, 2017 für die Jahre 2017-2021 fertiggestellt. Konzept wurde gekürzt und verständlicher formuliert. • Ab 2018 jährliche Anpassung und Überprüfung/Überarbeitung der Ziele im Team in Januarsitzung sowie Dokumentation der erreichten/nicht erreichten Ziele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothekskonzept 2007-2013 sowie Dokumentation der erreichten Ziele (Aktenschrank Büro) • Bibliothekskonzept 2017-2021 (B4) sowie Dokumentation der erreichten Ziele (B12) • Dokumentation Teambesprechungen (Blog) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ende 2021 mit neuem Konzept beginnen • Idee: Zielplanung nicht mehr so detailliert da viele Ziele auch bei den Themenfeldern 6-9 genannt werden. Allgemeiner halten und keine "Zahlen" als Ziel sondern Aktivitäten (Feststellung, dass viel Arbeit doppelt gemacht wird (in SB Bogen und im Konzept das gleiche)) 	4



Re-Zertifizierung Anfang 2024

- Wie wurde das QM-System aufrecht erhalten und weiterentwickelt?
- Wie wurde dadurch die Qualität der Bibliotheksarbeit weiterentwickelt?
- Prozesse überarbeiten/dokumentieren
- Selbstbewertung

