



Stadt **Bibliothek** Neuss

Stadtbibliothek Neuss –
Visualisierung des Prozesses „Anschaffungsvorschlag über
das Wunschbuch“ mithilfe des Service-Blueprint-Verfahrens

Georg Corvus

1. Einleitung

Das vorliegende Dokument behandelt den Prozess des Einbringens eines Anschaffungsvorschlags über das Online-Wunschbuch der Stadtbibliothek Neuss anhand des Service-Blueprint-Verfahrens. Das Wunschbuch ermöglicht es den Kunden der Stadtbibliothek mithilfe eines auf der Webseite eingebetteten Formulars Medienwünsche zu äußern und somit Einfluss auf die Bestandsentwicklung der Bibliothek zu nehmen. Das nachfolgende Kapitel beschreibt in Kürze den Ablauf des im Titel dieser Arbeit genannten Prozesses.

Das Service-Blueprint-Verfahren stellt den Prozess dieser Dienstleistung visuell dar und ermöglicht die Identifikation von Schwachstellen und Verbesserungspotentialen. Hierfür werden die einzelnen Prozessschritte verschiedenen Ebenen zugeordnet, die durch horizontale Linien voneinander getrennt werden. Auf der obersten Ebene befinden sich die digitalen oder physischen Berührungspunkte zwischen der Stadtbibliothek und dem Kunden. In der darunterliegenden Ebene befinden sich die Handlungen des Kunden, die oberhalb der Interaktionslinie aufgeführt werden. Die nächste Ebene behandelt die Handlungen der Mitarbeiter im Vordergrund, also die Aktivitäten seitens des Dienstleisters, die für den Kunden sichtbar sind, an denen er aber nicht aktiv mitwirkt, und die unterhalb der Interaktionslinie eingeordnet werden. Die nachfolgende Sichtbarkeitslinie trennt die Handlungen der Mitarbeiter im Vordergrund von den Handlungen, die im Hintergrund erbracht werden und für den Kunden daher nicht sichtbar sind. Diese Handlungen können ebenfalls von den Mitarbeitern der Bibliothek, aber auch von externen Akteuren – wie etwa im Falle der Anlieferung – erbracht werden. Die Handlungen im Hintergrund befinden sich wiederum oberhalb der internen Interaktionslinie; unterhalb dieser Linie werden die unterstützenden Prozesse und Systeme genannt, die zur Umsetzung der Prozessschritte auf den übergeordneten Ebenen notwendig sind.

Die zeitliche Abfolge der Prozessschritte wird mit schwarzen Pfeilen gekennzeichnet, optionale Abfolgen werden anhand gestrichelter Pfeile dargestellt. Die gestrichelten Linien weisen auf logische Zusammenhänge zwischen den Prozessschritten und den Berührungspunkten bzw. unterstützenden Prozessen und Systemen hin.

2. Prozessablauf

Die Webseite der Stadtbibliothek Neuss dient als anfänglicher Berührungspunkt zwischen dem Kunden und der Bibliothek. Sobald der Kunde das Wunschbuch aufgerufen, das Formular ausgefüllt und es daraufhin abgeschickt hat, erfolgt im Hintergrund die automatische Übermittlung des Anschaffungsvorschlags an das gemeinsame Bibliotheks-Mailkonto. Von dort aus leitet der zuständige Mitarbeiter den Vorschlag weiter an das Mailkonto des verantwortlichen Lektors. Diese Zuordnung wird dadurch erleichtert, dass der Kunde bei seinem Anschaffungsvorschlag gebeten wird, die Art des Mediums anzugeben, beispielsweise *Sachbuch*, *Krimi* oder *Hörbuch*. Der für das jeweilige Sachgebiet verantwortliche Lektor prüft den Anschaffungsvorschlag, berücksichtigt etwaige Vormerkungswünsche und fällt anschließend eine Entscheidung.

Für den Fall, dass dem Anschaffungsvorschlag nicht entsprochen wird – etwa zur Vermeidung von Dubletten –, nimmt der verantwortliche Lektor im nächsten Schritt Mailkontakt mit dem Kunden auf und informiert ihn über die Ablehnung. Mit dem Empfang der Mail seitens des Kunden ist ein mögliches Ende des Prozesses erreicht.

Falls der Lektor dem Anschaffungsvorschlag jedoch zustimmt, legt er entweder ein Bestellkatalogisat an oder übernimmt für die Bestellung ein bereits vorhandenes Katalogisat aus den Verbund- oder Fremddatenbanken. Sollte der Kunde einen Vormerkungswunsch für seinen Anschaffungsvorschlag geäußert haben, wird die Vormerkung direkt dem Katalogisat zugeordnet, sodass das Medium im späteren Verlauf des Prozesses entsprechend behandelt wird. In diesem Fall erhält der Kunde eine manuell verfasste Benachrichtigung darüber, dass der von ihm vorgeschlagene Titel bestellt wird. Unabhängig davon, ob eine Vormerkung erwünscht ist oder nicht, geht das Katalogisat über das modulare Bibliothekssystem sofort in der Erwerbungsabteilung ein, die nun mit der Auslösung der Bestellung betraut ist.

Dem Auslösen der Bestellung folgt die Anlieferung. Die Entgegennahme der Lieferung und die anschließende Inventarisierung werden von Mitarbeitern der Erwerbungsabteilung zeitnah erledigt. Die Zeitspanne nach der Auslösung der Bestellung bis zu ihrer Anlieferung variiert und kann (aktuell coronabedingt) bis zu mehreren Wochen in Anspruch nehmen. Internen Schätzungen zufolge entfallen mindestens 50 % der zum vollständigen Durchlauf des Prozesses benötigten Zeit auf diesen Prozessschritt.

Nach der Inventarisierung liegt die Verantwortung für die abschließende Katalogisierung wieder beim jeweiligen Lektor. Der Lektor übergibt das Medium daraufhin an die Kollegen,

die für die technische Medienbearbeitung zuständig sind. Dort wird das Medium mit einem entsprechenden Signaturschildchen und einem RFID-Etikett zur Mediensicherung versehen und schließlich endkontrolliert. Im Zuge der Endkontrolle wird auch berücksichtigt, ob ein Vormerkungswunsch für das betroffene Medium vorliegt.

Schließlich wird mit dem Abschluss der Endkontrolle die Bereitstellung des Mediums ermöglicht. Dazu verlässt das Medium erstmalig den Bürobereich und wird im Publikumsbereich zur Ausleihe exponiert. Falls eine Vormerkung vorliegt, wird das Medium im Vormerkregal bereitgestellt, von wo aus der Kunde, der das Medium zur Anschaffung vorgeschlagen und einen Vormerkungswunsch geäußert hat, es entnehmen und anschließend ausleihen kann. Sollte der Kunde jedoch nur einen Anschaffungsvorschlag ohne Vormerkungswunsch an die Bibliothek gerichtet haben, wird das Medium direkt im Freihandbestand verortet, wo es von jedem Kunden ausgeliehen werden kann.

3. Beurteilung des Prozesses

Die Bewertung eines Objekts beinhaltet stets ein gewisses Maß an Subjektivität – das wird umso deutlicher, wenn derjenige, der die Beurteilung durchführt, offensichtlich involviert ist. Dennoch soll der beschriebene Prozess mit einem kritischen Auge betrachtet werden, ohne dass dieses von dem internen Einblick getrübt wird.

Der Prozess „Anschaffungsvorschlag über das Wunschbuch“ in der Stadtbibliothek Neuss ist in vielerlei Hinsicht ausgereift, bietet aber trotzdem im Hinblick auf die Kundenfreundlichkeit Verbesserungspotential. Besonders gut durchdacht ist etwa die Organisation der vielen verschiedenen Mitarbeiter, die bei der Durchführung des Prozesses beteiligt sind. Für jeden dieser Mitarbeiter wurden Vertretungsregelungen getroffen und Kollegen entsprechend eingearbeitet, sodass der Ausfall eines beteiligten Mitarbeiters nicht unumgänglich zum Stillstand des gesamten Prozesses führt. Das Wunschbuch selbst sollte jedoch auf der Webseite der Bibliothek prominenter sein, stattdessen ist es fast schon „versteckt“. Auch die Verlinkung im Katalog der Stadtbibliothek ist unscheinbar und fällt erst nach eingehender Betrachtung auf. Hier sollte das Wunschbuch deutlich hervorgehoben werden. Ferner wäre die zusätzliche Einbettung der Möglichkeit zur Einreichung eines Anschaffungsvorschlags in das Benutzerkonto, das auch über den Katalog erreicht wird, sinnvoll. Eine derartige Option an dieser Stelle wäre nicht nur zu erwarten, sondern böte auch den Vorteil, die Benutzerdaten nach der Anmeldung im Konto automatisch zu übernehmen, sodass der Kunde nur noch seinen Wunsch und nicht zusätzlich seine persönlichen Daten ins Formular eintragen müsste.

Prozess: „Anschaffungsvorschlag über das Wunschbuch“

Zeitliche Abfolge →
 Mögliche zeitliche Abfolge →
 Zusammenhang →

Berührungspunkte

Webseite der Stadtbibliothek

Benutzerkonto

Vormerkregal der Stadtbibliothek

Freihandbestand

Handlungen des Kunden

Aufrufen des Wunschbuchs & Absenden des Formulars

Erhalt der Mail

Ausleihe des Mediums

Interaktionslinie

Handlungen der Mitarbeiter im Vordergrund

Mailversand an den Kunden

Vormerkung?

Sichtbarkeitslinie

Handlungen im Hintergrund

Zuordnung des Vorschlags zum Lektor

Kaufentscheidung?

Bestellkatalogisat anlegen / übernehmen

Bestellung auslösen

Entgegennahme der Lieferung & Inventarisierung

Abschließende Katalogisierung

Medienbearbeitung & Endkontrolle

Interne Interaktionslinie

Unterstützende Prozesse und Systeme

Informationstechnische Infrastruktur

Bibliothekssystem & Prozessbeschreibungen

