



DHBW

Heidenheim

Adaptive Case Management in Bibliotheken

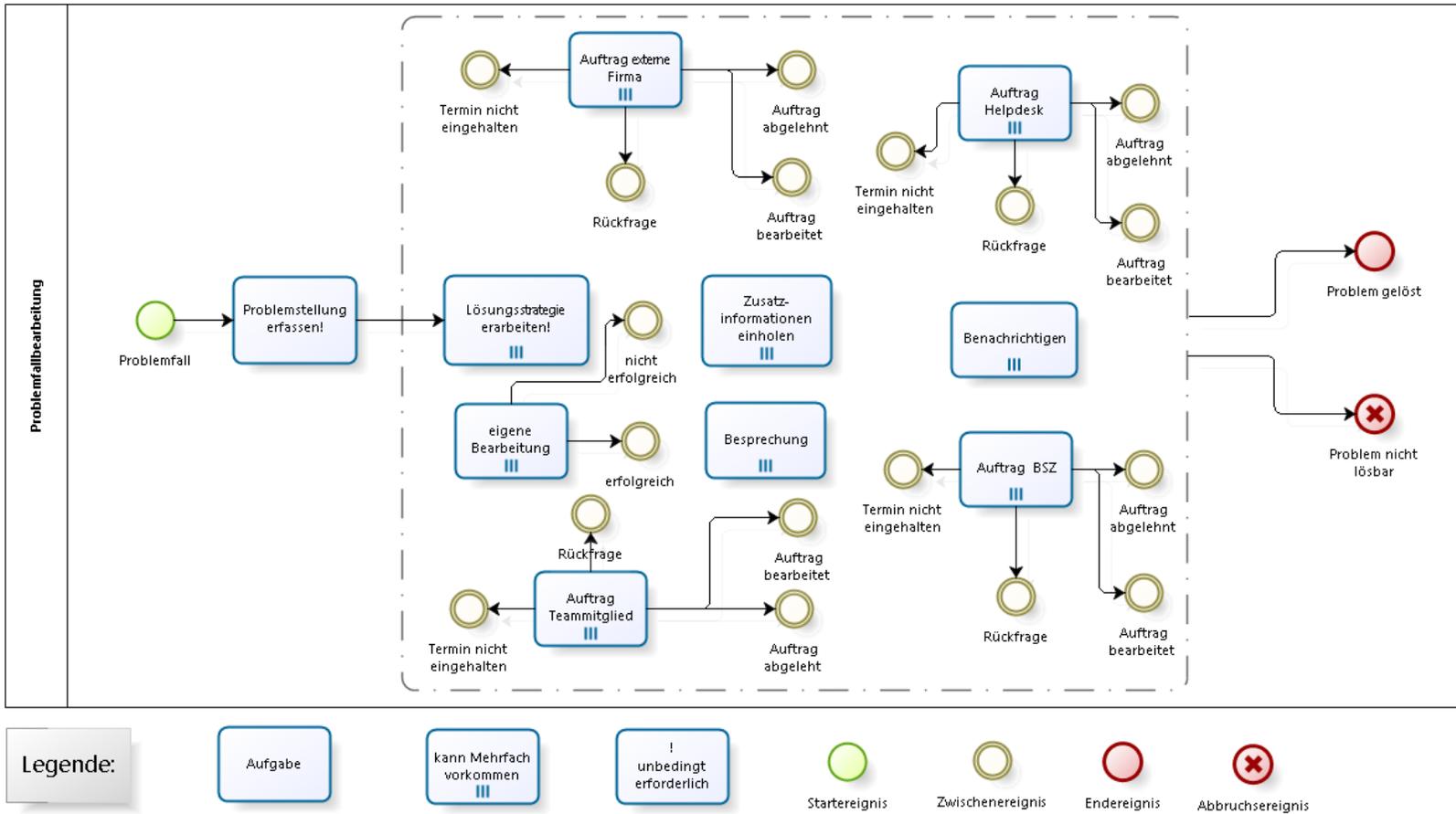
Implementierung in der Bibliothek der DHBW Heidenheim

Martina Haller

Bibliothekskongress Leipzig 14.03.2016

www.dhbw-heidenheim.de

Adaptive Case Management – Warum?



Ziele

- Praxisorientierter Überblick über Adaptive Case Management und verbundene Themen
- Fokus auf die Arbeitspraxis der Bibliothek der DHBW Heidenheim während der Implementierung
- Grundsätzliche Eigenschaften der Adaptive Case Management Systeme darstellen
- Orientierung und Hinweise für andere Bibliotheken geben



Forschungsfragen und Hypothesen

- Was ist unter Adaptive Case Management zu verstehen und in welchem Zusammenhang wird es eingesetzt?
- Wie kann Adaptive Case Management in der Praxis eingesetzt werden?
- Die Zusammenarbeit im Team wird durch das Adaptive Case Management System unterstützt.
- Adaptive Case Management bietet Lösungen für die in der Bibliothek der DHBW Heidenheim festgestellten Problemstellungen.
- Die Ziele der Implementierung werden erreicht und das Adaptive Case Management System wird genutzt.
- Durch den Einsatz von Adaptive Case Management wird der Arbeitsprozess nicht behindert.
- Die Mitarbeiter und die Führungskraft fühlen sich in der Ausübung ihrer Arbeit und in ihrer Entscheidungsfreiheit nicht eingeschränkt.

Adaptive Case Management

- Instrument und Vorgehensweise
- Software
- Ablaufunterstützung und Dokumentation unstrukturierter Prozesse
- Verknüpft Daten zum Ablauf eines Vorgangs (Case) und deren Inhalte
 - Ziel/Arbeitsstand/Ergebnis transparent
 - benötigte Informationen/Wissen verfügbar
- Nur Zielvorgabe, Ablauf bleibt dem Mitarbeiter überlassen, ist adaptiv
- Mitarbeiter hat benötigte Ressourcen und Befugnisse
- Unterstützung von Teamarbeit
- Einhaltung von Organisationsregeln
- Evaluation und Weitergabe von „Best practice“
- umfasst Prozess-, Wissensmanagement und Management mit Zielvereinbarungen
- Eingebettet in die Organisations-/ Führungskultur

Rahmenbedingungen

Studienakademie der Dualen
Hochschule Baden-Württemberg

Service im Fokus

2.400 Studierende

2 (3) Standorte

Ständige Verbesserung

186.000 Entleihungen

42.000 Digitale Dokumente
und eJournals

Einführung und
wissenschaftliche
Begleitung durch
die Leiterin

Bestand 57.000 Ex

Prozessmanagement
seit Jan. 2014

Zielvereinbarung
Einführung ACM
mit Präsidium der
DHBW 2015



Problemfelder

- Stetige Veränderung
 - steigende Zahl von Projekten
- Fehlende Dokumentation der Abläufe unstrukturierter Prozesse
- Fehlende Unterstützung des Ablaufs unstrukturierter Prozesse
- Fehlende Aufgabenerinnerung
- Delegation von Teilaufgaben umständlich
- Fehlender Zugriff auf benötigte Informationen
- Fehlende Übersicht über offene Vorgänge
- Fehlende Nachvollziehbarkeit von Vorgängen
- Fehlende Orientierung

 Fehlende Transparenz

Ziele der Implementierung

- Unstrukturierte Prozesse in der Bibliothek dokumentieren, nachhaltig optimieren und das zugehörige Wissen managen
- Herstellung von Transparenz über Stand, Ablauf, Entscheidungsfindung, Ziele und Zielerreichung intern für das Bibliotheksteam und extern bei nicht standardisierbaren Prozessen zu jedem Zeitpunkt
- Revisionssichere Ablage zugehöriger Informationen
- Minimierung von Suchzeit nach zu nicht standardisierbaren Prozessen gehörenden Informationen
- Unterstützung des Arbeitsablaufs
- Erhaltung der Handlungsfreiheit für situationsgerechte Reaktionen bei gleichzeitiger Sicherstellung der Übereinstimmung mit Zielen und Organisationsregeln
- Beschleunigung der Abarbeitung
- Möglichkeit der Evaluation abgeschlossener Prozesse
- Integration von Planung, Terminen, Wiedervorlagen und Email

Implementierung

Dezember 2014 Freigabe der Standortleitung
und Einreichen Zielvereinbarung

Identifikation der Prozesse:

- Problemfallbehandlung
- Projekt
- Sonderbeschaffung
- Elektronische Ressourcen
- Beschaffung von Investitionsgegenst.
- Umzug von Medien
- Wiedervorlage

20.01.15 Einführungsworkshop System

27.01.15 Aufsetzen eines Testsystems

07.05.15 Installation der Echtumgebung

11.05.15 Echteinsatz

Prozessbeschreibungen KIWIW

Mittwoch, 14. Januar 2015

13:46

- Projekte (wie Umzug in die Wilhelmstr oder Prozessdokumentation)
 - Status:
 - Projekt angelegt
 - Projektziel definiert
 - Projektvorplanung angelegt (auch zeitlich)
 - Projekt in Arbeit
 - Projekt problematisch
 - Projekt abgeschlossen
 - Aktionstyp:
 - Auftrag externer Ansprechpartner,
 - Beschaffungsantrag Verwaltung,
 - Besprechungstermin,
 - Auftrag IT-Service,

Detaillierte Anforderungen KIWIW 12.02.2015

Vorlage: Projekt

Hauptstatus	Unterstatus
Angelegt	
In Arbeit	Projektziel definiert
	Planung
	In Arbeit extern (durch AN)
	In Arbeit intern (durch AN)
Prüfung	problematisch
Abgeschlossen	

Aktionstyp	Regeln
Definition Projektziel	- Immer möglich - Ändert Status in Projektziel definiert, aber nur wenn Status vorher: Angelegt
Besprechungstermin	- Immer möglich - Wie in Problemfallbehandlung V 2
Zieltermin	- Erst bei Status Projektziel definiert möglich - Ändert Status in Planung - Ist danach weiter anwählbar
Auftrag Helpdesk	- Wie in Problemfallbehandlung V 2 - Ab Status in Arbeit möglich - Ändert Status auf in Arbeit extern (durch AN)
Auftrag extern	- Wie in Problemfallbehandlung V 2 - Ab Status in Arbeit möglich - Ändert Status auf in Arbeit extern (durch AN)
Auftrag BSZ	- Wie in Problemfallbehandlung V 2 - Ab Status in Arbeit möglich - Ändert Status auf in Arbeit extern (durch AN)
Auftrag intern	- Wie in Problemfallbehandlung V 2

Softwareeinsatz

kiwiw 1.3.1 | Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim 🇩🇪🇬🇧 Datum: 10.03.2016 Angemeldet: Martina Haller [Abmelden](#)

[Nutzdaten \(Arbeitsbereich\)](#)
[Stammdaten \(CRM\)](#)
[Messages \(Mailing\)](#)
[Vorlagen \(Einrichtung\)](#)
[Auswertungen \(Statistik\)](#)
[Administration \(Konfiguration\)](#)
[Toolkit \(FachDesign\)](#)



Vorgänge (Projekte | Fälle | Geschäftsprozesse | Akten)

[Suche starten](#) [Projekt anlegen](#)

Projektsynonym ▲▼	Projektname ▲▼	Geändert ▲▼	Aktenzeichen	Letzte Aktion	Hauptstatus ▲▼	Unterstatus ▲▼
Wiblingen	Übernahme Bestände Gesundheitsakademie +	2016-03-10 10:27:06	Projekt-2015-0012	Zusatzinformationen	In Arbeit	
OECD iLibrary	OECD eLibrary	2016-03-10 10:14:43	elektronische_Res 2016-0025	Ressourcen recherchierbar	Abgeschlossen	
	neue WinIBW-Version 3.7.0.2	2016-03-09 14:46:15	Projekt-2016-0046	Zusatzinformationen	In Arbeit	Prüfung
	interne Prozessdokumentation	2016-03-09 14:44:20	Projekt-2015-0030	Auftrag extern	In Arbeit	
	Kundenzähler Hauptbibliothek ausgefallen	2016-03-09 12:25:11	Problemfallbehand 2016-0100	Zusatzinformationen	In Arbeit	
	Sicherungsgates 2. OG Wilhelmstr schlechte Erkennung	2016-03-09 10:14:24	Problemfallbehand 2015-0076	Zusatzinformationen	In Arbeit	
	feste Stellen, interne Ausschreibung	2016-03-08 10:40:41	ProjektVer-2015-0002	Dokumentupload	In Arbeit	
	Vergabe QSM Vorschläge an StuV	2016-03-07 11:50:58	Projekt-2015-0038	Email	In Arbeit	
	Test Statistikserver	2016-03-03 16:16:22	Projekt-2016-0047	Dokumentupload	In Arbeit	
	Benutzer mit LOE-Sperre löschen	2016-03-03 14:20:01	Wiedervorlage- 2016-0020	Wiedervorlage erstellen	nicht Gesetzt	

⏪ ⏩ Seite 1 von 21 Seiten ➡ ⏩

Softwareeinsatz

kiwiw 1.3.1 | Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim Datum: 10.03.2016 Angemeldet: Martina Haller [Abmelden](#)

 **DHBW** Heidenheim
Duale Hochschule Baden-Württemberg

Wiedervorlagen

[Suche starten](#)

Zeitfilter
 älter als 1 Woche vorherige Woche aktuelle Woche nächste Woche Heute Alle

Betreff	Projekt	Termin	Projektsynonym	Person	Firma	Prio	Von	An	Bearbeitungsstand
Haller	video2brain	2016-03-09 00:00:00		Haller ,Martina		Sehr hoch	Haller ,Martina	Haller ,Martina	offen
Haller	video2brain	2016-03-09 00:00:00		Haller ,Martina		Sehr hoch	Haller ,Martina	Haller ,Martina	offen
Haller	Übernahme Bestände Gesundheitsakademie + Ausleihbetrieb	2016-03-09 00:00:00	Wiblingen	Haller ,Martina		Sehr hoch	Haller ,Martina	Haller ,Martina	offen
Haller	neue WinIBW-Version 3.7.0.2	2016-03-11 00:00:00		Haller ,Martina		Sehr hoch	Haller ,Martina	Haller ,Martina	offen
Haller	Kundenzähler Hauptbibliothek ausgefallen	2016-03-09 00:00:00		Haller ,Martina		Sehr hoch	Haller ,Martina	Haller ,Martina	in Bearbeitung

↔ Seite 1 von 1 Seiten →

Softwareeinsatz

kiwiw 1.3.1 | Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim Datum: 18.11.2015 Angemeldet: Martina Haller [Abmelden](#)

 **DHBW** Heidenheim
Duale Hochschule Baden-Württemberg

Nutzdaten (Arbeitsbereich) **Stammdaten (CRM)** **Messages (Mailing)** **Vorlagen (Einrichtung)** **Auswertungen (Statistik)** **Administration (Konfiguration)** **Toolkit (FachDesign)**

Person: Haller, Martina **Projekt:** Budgetverteilung Erwerbungsset Studiengänge[Projekt-2015-0024]

Details | Aktionsauswahl | Beteiligte | Wiedervorlagen

Projekttyp: Projekt
 Projektname: Budgetverteilung Erwerbungsset Studiengänge
 Aktenzeichen: Projekt-2015-0024
 Projektsynonym: Etat Etatverteilung
 Projektzusatz:

[Übersicht](#) [Statushistory anzeigen](#) [Speichern](#)

editierbar	Kategorie	Zeitpunkt	Status	Aktion	Benutzer	Beschreibung	Anzahl Dokumente
	Workflow	2015-11-18 14:19:06	●	Besprechungstermin	Haller	Besprechungstermin Nochmal Verteilung der Fachbereiche besprechen.	0
	Workflow	2015-11-18 14:09:45	●	Auftrag intern	Haller	Haller Auftrag intern 3: Ermitteln der Werte für die Kennzahlen zur Errechnung des	0
	Dokumente	2015-11-18 14:05:11	●	Dokumentupload	Haller	Dokumentupload Etatverteilungsmodell 2015 Vorschlag V 1	1
	Workflow	2015-11-18 12:05:09	●	Auftrag bearbeiten	Haller	Auftrag abgeschlossen Auftrag intern 1: Vorgehen entwickelt!	0
	Dokumente	2015-11-18 11:46:57	●	Dokumentupload	Haller	Dokumentupload Besprechungsprotokoll	1
	schriftlich	2015-11-18 11:26:46	●	Email	System	Email Besprechung	0
	Dokumente	2015-11-16	●	Dokumentupload	Haller	Dokumentupload	1

Softwareeinsatz

kiwiw 1.3.1 | Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim 🇩🇪 🇬🇧 Datum: 18.11.2015 Angemeldet: Martina Haller [Abmelden](#)

[Nutzdaten \(Arbeitsbereich\)](#)
[Stammdaten \(CRM\)](#)
[Messages \(Mailing\)](#)
[Vorlagen \(Einrichtung\)](#)
[Auswertungen \(Statistik\)](#)
[Administration \(Konfiguration\)](#)
[Toolkit \(FachDesign\)](#)

 **DHBW** Heidenheim
Duale Hochschule Baden-Württemberg

Person | **Projekt**
 Haller, Martina | Budgetverteilung Erwerbungsset Studiengänge[Projekt-2015-0024]

[Details](#)
[Aktionsauswahl](#)
[Beteiligte](#)
[Wiedervorlagen](#)

Context ändern

interne Aktionen	Projektbezogen
Notizen ➔ Zusatzinformationen	Workflow ➔ Definition Projektziel ➔ Zieltermin ➔ Auftrag Helpdesk ➔ Auftrag extern ➔ Auftrag BSZ ➔ Auftrag intern ➔ Auftrag bearbeiten ➔ Prüfung abgeschlossen Projekt abgeschlossen ➔ Besprechungstermin ➔ Rückfrage
Wiedervorlagen ➔ Generierung einer Wiedervorlage	
Dokumente ➔ Dokumentenupload	

Evaluation

Analyse der Nutzdaten

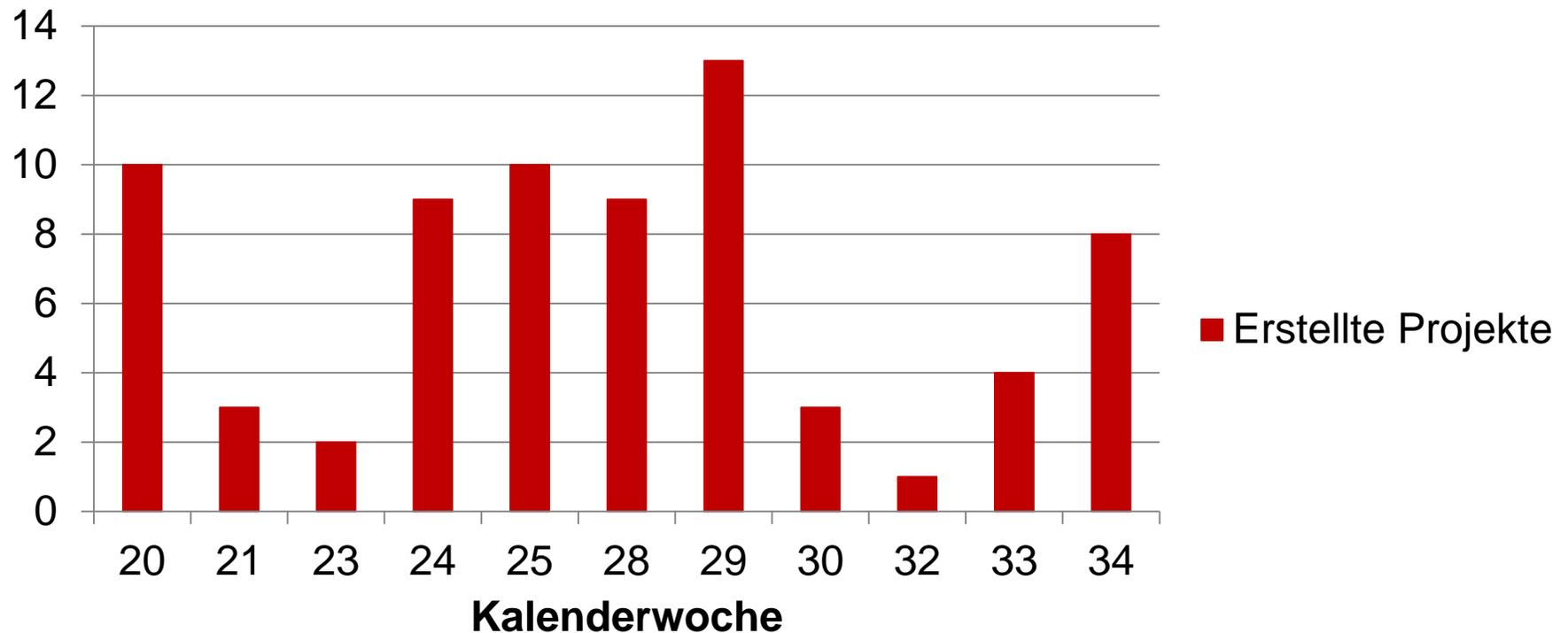
- Methode: Auswertung der Systemdaten 13.05.-21.08.2015
 - 56 Personendatensätze, 29 Firmendatensätzen, 72 Projekte und 141 Wiedervorlagen
 - Auswertung:
 - Erstellte Projekte je Kalenderwoche
 - Abgeschlossene Projekte je Kalenderwoche
 - Anteile der Status vorhandener Projekte
 - Erledigte Wiedervorlagen je Kalenderwoche
 - Anteile der Status vorhandener Wiedervorlagen
- Erkennbare Nutzung des Systems



Evaluation

Analyse der Nutzdaten

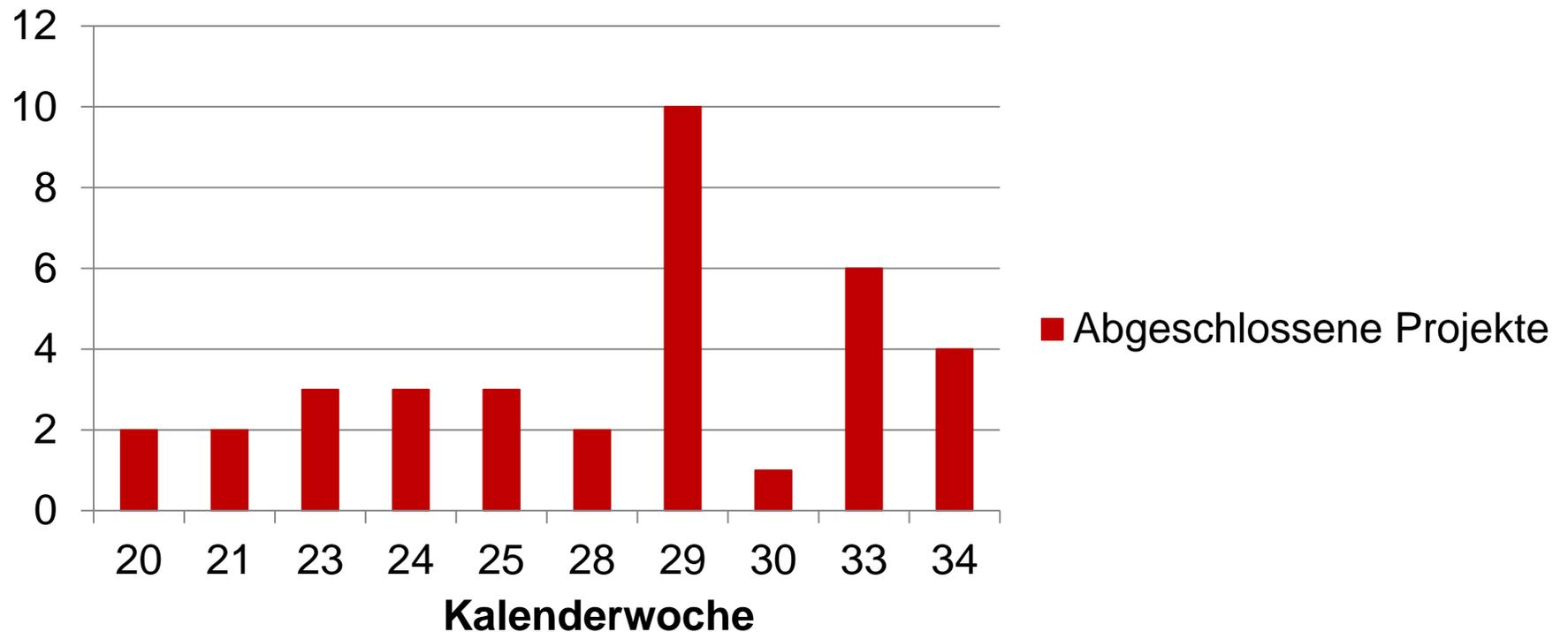
Erstellte Projekte



Evaluation

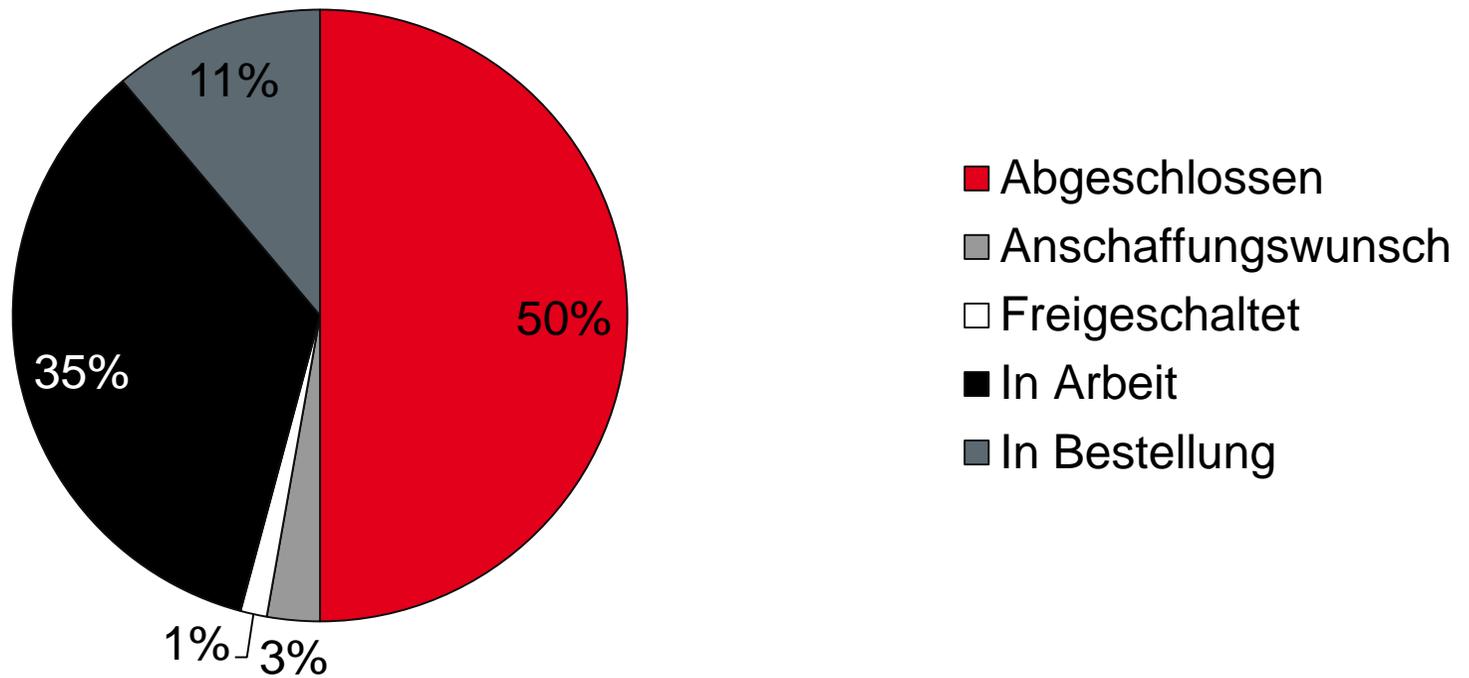
Analyse der Nutzdaten

Abgeschlossene Projekte



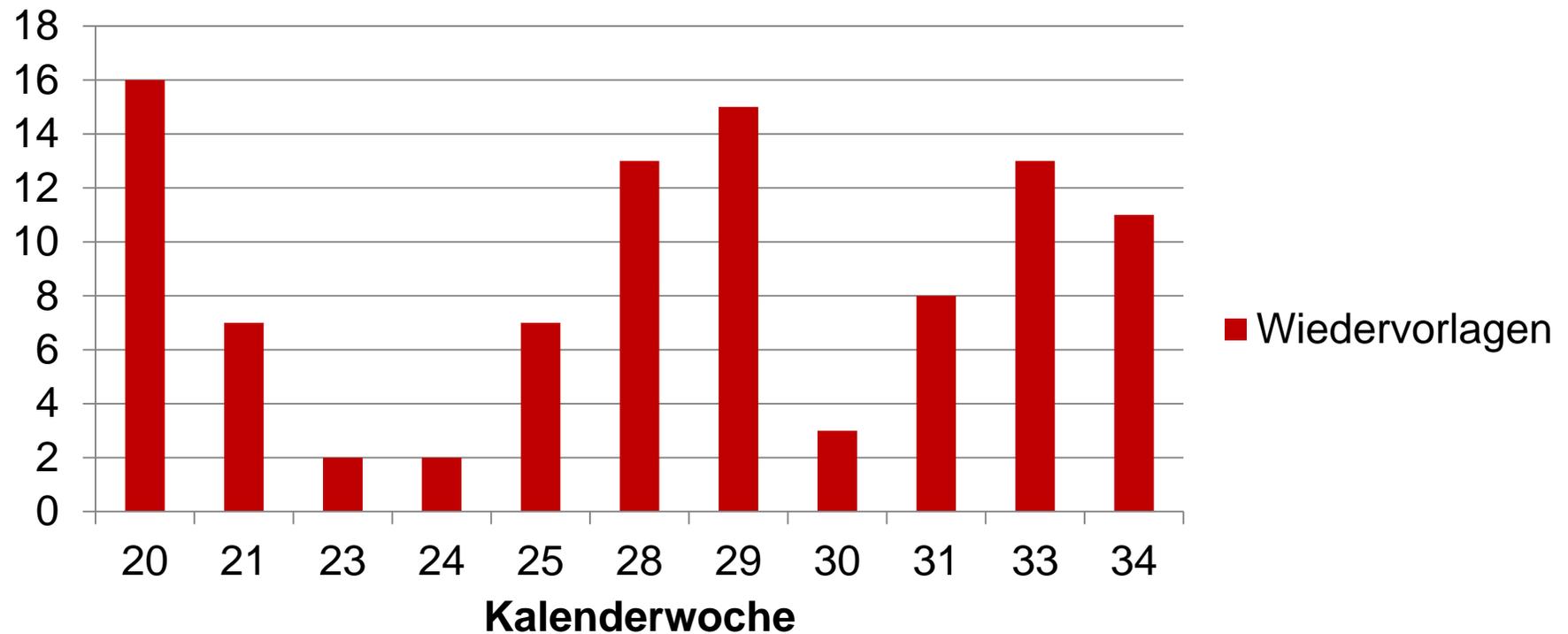
Evaluation
Analyse der Nutzdaten

Anteile der Status vorhandener Projekte



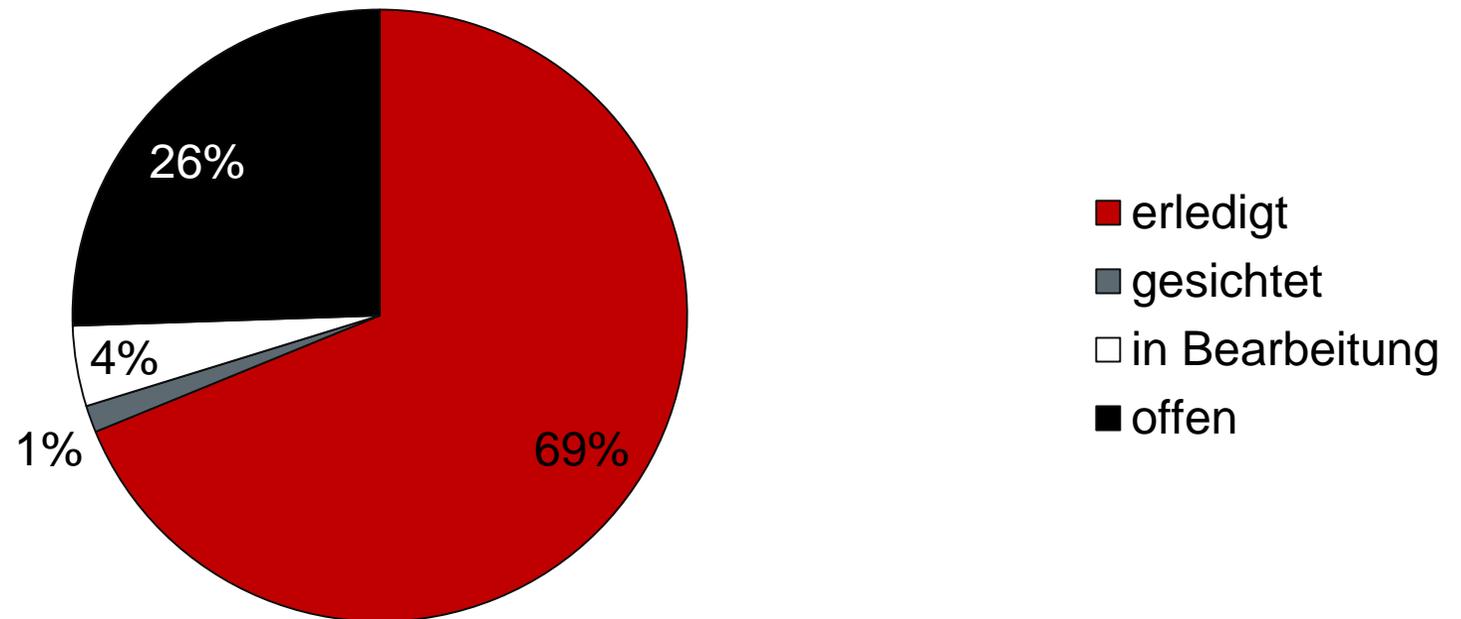
Evaluation Analyse der Nutzdaten

Erledigte Wiedervorlagen



Evaluation Analyse der Nutzdaten

Wiedervorlagen



Evaluation Beobachtungen

- Methode: Teilnehmende Beobachtung mit Fokus auf 3 Aspekte
- Systemeinsatz: Personen und Häufigkeit
 - Tägliche Nutzung durch 4 Personen von 6
 - Nutzung vorwiegend durch Leitung und stellvertretende Leitung
- Kommunikation der Mitarbeiter über System
 - Besprechung des Einsatzes
 - Funktionswünsche
 - Fehlfunktionen
 - Persönliche Mitteilung, dass Auftrag im System wartet – wird mit Einsatzdauer seltener
 - Hinweis bei Stellvertretung: Alle Informationen sind im System
- Veränderung der eingesetzten Arbeitsmittel der Mitarbeiter
 - Notizzettel und Unterlagen verschwinden von Schreibtischen
 - eMail Posteingänge leeren sich

Evaluation Befragung

- Methode: Befragung der Hauptnutzer mit Fragebögen individuell (10.-14.08.15)
+ gemeinsame Besprechung und Ergänzung (20.08.15)
 - Unterstützung der Zusammenarbeit
 - Unterstützung des Arbeitsablaufs
 - Transparenz über alle dort dokumentierten Vorgänge
 - Übersichtlichkeit über Vorgänge
 - Weitere Anwendungsmöglichkeiten
 - Einsatz insgesamt gewinnbringend
 - Oberfläche hat Verbesserungspotential
- Methode: Sammeln der Eindrücke des Bibliotheksteams ab 10.08.15 schriftlich und mündlich – Beantwortung einer in Teambesprechung und Wiki gestellten Frage
 - Übersichtlichkeit über Vorgänge – auch die der Leitungsebene
 - Unterstützung der Zusammenarbeit
 - Oberfläche hat Verbesserungspotential

Fazit

- Die Zusammenarbeit im Team wird durch das Adaptive Case Management System unterstützt.
- Adaptive Case Management bietet Lösungen für die in der Bibliothek der DHBW Heidenheim festgestellten Problemstellungen.
- Die Ziele der Implementierung werden erreicht und das Adaptive Case Management System wird genutzt.
- Durch den Einsatz von Adaptive Case Management wird der Arbeitsprozess nicht behindert.
- Die Mitarbeiter und die Führungskraft fühlen sich in der Ausübung ihrer Arbeit und in ihrer Entscheidungsfreiheit nicht eingeschränkt.
- Die Implementierung ist gewinnbringend für die Bibliothek.

Weitere Entwicklung/Ausblick

- Fortführung Praxiseinsatz
- Regelmäßige Evaluation
- Implementierung einer weiteren Projektvorlage im Januar 2016
- Nutzung durch gesamtes Bibliotheksteam
- Stand 10.03.16: 114 Projekte (85 abgeschlossen), 497 Wiedervorlagen (419 erledigt), 53 Firmendatensätze, 98 Personendatensätze
- Nutzung in anderen Organisationseinheiten der Hochschule
- Nutzung in anderen Bibliotheken



Vielen Dank!



Martina Haller

haller@dhw-heidenheim.de

07321/2722-151