

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>8</b>
<b>Abstract</b>	<b>8</b>
<b>Danksagung</b>	<b>9</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>14</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>15</b>
1.1 Ausgangspunkt, Fragestellung, Hypothesen und Ziele	15
1.2 Vorgehensweise	17
1.3 Aufbau der Arbeit	18
<b>2 Problemstellung</b>	<b>19</b>
2.1 Rahmenbedingungen	19
2.1.1 Duale Hochschule Baden-Württemberg	19
2.1.2 Bibliothek der DHBW Heidenheim	20
2.2 Problemfelder	21
2.2.1 Stetiger Wandel	21
2.2.2 Wissensarbeit	25
2.2.3 Mitarbeiter	31
<b>3 Theoretische Grundlagen</b>	<b>37</b>
3.1 Prozessmanagement	37
3.1.1 Begriffe und Wissen	37
3.1.2 Praktische Umsetzung	40
3.1.3 Werkzeuge und Methoden	42
3.2 Wissensmanagement	44
3.2.1 Begriffe und Wissen	44
3.2.2 Praktische Umsetzung	47
3.2.3 Werkzeuge und Methoden	50
3.3 Management mit Zielen	52
3.3.1 Begriffe und Wissen	52
3.3.2 Praktische Umsetzung	54

---

3.3.3 Werkzeuge und Methoden	57
3.4 Complex Adaptive Leadership	59
3.4.1 Begriffe und Wissen	59
3.4.2 Praktische Umsetzung	63
3.4.3 Werkzeuge und Methoden	65
3.5 Adaptive Case Management	67
3.5.1 Begriffe und Wissen	67
3.5.2 Praktische Umsetzung	70
3.5.3 Werkzeuge und Methoden	74
<b>4 Implementierung in Heidenheim</b>	<b>75</b>
4.1 Ziele	75
4.2 Software kiwiw	75
4.3 Umsetzung	79
4.3.1 Vorbereitung	79
4.3.2 Testinstallation	81
4.3.3 Workshop Aufgaben, Prioritäten, Ziele	81
4.3.4 Praxiseinsatz	87
4.4 Evaluation	89
4.4.1 Methoden	89
4.4.2 Analyse der Nutzungsdaten	91
4.4.3 Beobachtungen	96
4.4.4 Befragungsergebnisse der Hauptnutzer	97
4.4.5 Eindrücke des Bibliotheksteams	99
<b>5 Schluss</b>	<b>101</b>
5.1 Fazit	101
5.2 Ausblick	103
<b>Literaturverzeichnis</b>	
<b>Anhang 1 Prozessbeschreibungen kiwiw</b>	<b>114</b>
<b>Anhang 2 Detaillierte Anforderungen kiwiw 12.02.2015</b>	<b>119</b>
<b>Anhang 3 Fotoprotokoll des Workshops Aufgaben, Prioritäten, Ziele 11.05.2015</b>	<b>125</b>

---

<b>Anhang 4 Präsentation zum Kontext der Bibliothek in der strategischen Ausrichtung der Hochschule vom Workshop am 11.05.2015</b>	<b>127</b>
<b>Anhang 5 Präsentation zu Zielvereinbarungen vom Workshop am 11.05.2015</b>	<b>135</b>
<b>Anhang 6 Fragebögen zur Evaluation der Implementierung des</b>	<b>137</b>
<b>Anhang 7 Auswertung der Bearbeitungsdauer von Projekten in der kiwiw-Installation im internen Netz der DHBW Heidenheim von 31.05. bis 21.08.2015</b>	<b>138</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1 Ablauf der Problemfallbearbeitung in der Bibliothek der DHBW Heidenheim	26
Abbildung 2 Weltweite Analyse der dominanten Interaktionsformen	28
Abbildung 3 Gliederung von Prozessen	38
Abbildung 4 Phasen in der Einführung von Prozessmanagement	41
Abbildung 5 Prozess mit Bildkartenmethode modelliert	43
Abbildung 6 Weitergabe von Wissen	45
Abbildung 7 Kreislauf des Wissensmanagements	48
Abbildung 8 Umsetzung von Management mit Zielen	55
Abbildung 9 4+4 Modell der Prinzipien von Complex Adaptive Leadership	61
Abbildung 10 Basisansatz Führungsfähigkeiten und Strategien	63
Abbildung 11 Wesentliche Konzepte von Adaptive Case Management	69
Abbildung 12 Beispielhafte Benutzeroberfläche eines Adaptive-Case-Management-Systems	71
Abbildung 13 Schematischer Arbeitsablauf mit einem Adaptive-Case-Management-System	73