
Vorwort

Das Buch kreatives Prozessdesign schlägt eine Brücke zwischen Praxis und Wissenschaft. Wie lassen sich software-unterstützte Arbeits- und Geschäftsprozesse analysieren und optimieren oder grundlegend erneuern? Wie kann man in den frühen Phasen der Softwareentwicklung die Anforderungen prozessorientiert erarbeiten und modellieren? Diese Fragen beschäftigen mich seit 15 Jahren. In dieser Zeit konnte ich in Forschung und Beratung mit vielen Menschen zusammenarbeiten. Ihnen verdanke ich wichtige Anregungen und Beiträge, auf denen dieses Buch aufbaut.

Die hier vorgestellte Modellierungsmethode SeeMe wurde zunächst in meiner Arbeitsgruppe „Informatik und Gesellschaft“ an der Universität Dortmund und seit 2004 an meinem Lehrstuhl für Informations- und Technikmanagement des Instituts für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum entwickelt. SeeMe eignet sich besonders für den Entwurf soziotechnischer Systeme oder Prozesse und unterstützt konsequent die Vertreter einer fachlichen Sichtweise. Im Unterschied zu anderen Methoden des Prozessmanagements oder des Requirements Engineerings erlaubt es SeeMe, nach kurzer Anlernzeit Prozesse strukturiert zu modellieren und für die Auftraggeber und künftigen Nutzer verständlich darzustellen. Bereits in Dortmund entstand darüber hinaus die Methode des socio-technical Walkthroughs (STWT), mit der die Modellierung in Arbeitsgruppen systematisch moderiert wird. Das Zusammenspiel von Moderation und Modellierung wird seit 2007 durch den Einsatz von Kreativitätstechniken ergänzt. Der SeeMe-Modellierungseditor ist das erste Werkzeug, das Prozessmodellierung und Brainstormingfunktionen direkt miteinander verknüpft. Er ist unter der Webadresse www.seeme-imtm.de frei verfügbar. Dort finden sich auch mehrere Prozessmodelle, welche die in diesem Buch gezeigten Beispiele ergänzen. Die Grundlagen dieses Buches sind in Teamarbeit entstanden, weshalb ich in der Regel die Wir-Form verwende, wenn ich auf die an meinem Lehrstuhl entwickelten Ansätze hinweise. Nur wenn es um persönliche Erfahrungen und Hintergründe geht, wird die Ich-Form eingesetzt.

Nicht nur den Mitarbeiterinnen des eigenen Teams, sondern der Kooperation mit zahlreichen Forschern im nationalen und internationalen Raum verdanke ich wertvolle Hinweise. Besonders gilt mein Dank jenen Wissenschaftlern, mit denen ich im Verlauf einer Forschungsreise in 2007 der Frage nachgehen konnte, wie man Kreativität und Teamwork beim Design technisch unterstützen kann: Mark Ackerman (University of Michigan); John Carroll (Penn State University); Elizabeth Churchill (Yahoo! Research); Jeff Conklin (CogNexus Institute, California);

Paul Dourish, Bonnie Nardi und Gloria Mark (University of California); Gerhard Fischer und Leysia Palen (University of Colorado); Gerhard Schwabe (Universität Zürich); Gerry Stahl (Drexel University, Philadelphia); John Thomas (IBM Watson Research Center).

Die Grundlagen für dieses Buch konnten nur aufgrund der öffentlichen Förderung verschiedener Forschungsprojekte entwickelt werden:

- Move: Verbesserung von Geschäftsprozessen mit flexiblen Workflow-Management-Systemen (BMBF, 01HB96074)
- Expect: Management von Erfahrung, Expertenwissen und Erwartung in der lernenden Organisation (NRW: 513-10702299)
- Pro Services: Prozessgestaltung und Moderation für das Service-Engineering (BMBF, 01HG0066)
- SPIW: Speditionen im Web (BMBF, 01HT0143)
- Novamille: Ausbildung innovativer Organisationsstrukturen und -milieus an der Schnittstelle zwischen technischer Dienstleistung und Kunden (BMBF, 01HY0363)
- Maris: Modulare Architekturen und Assessments für die systematische Internationalisierung von Serviceangeboten (BMBF, 01HQ0521)
- Service4home: Dienstleistungen für eine älter werdende Gesellschaft (BMBF, 01FC08008)
- VEIN: Vertrauen und Lernen im inkrementellen fehlerinduzierten Innovationsprozess (BMBF, 01FH09141)

Ein wesentlicher Dank gilt in diesem Zusammenhang dem Team des Projektträgers Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen im DLR. Insbesondere bin ich dem langjährigen Leiter des Projektträgers, Constantin Skarpelis, dankbar, dessen Wirken mir wertvolle Anregungen für die Planung und Durchführung der Projekte vermittelte.

Diesem Buch liegt eine anwendungsorientierte Forschung in Zusammenarbeit mit verschiedenen Firmen zu Grunde. Die Modellierungsmethode SeeMe wurde u. a. eingesetzt bei: Abbott Deutschland, Robert Bosch GmbH, Deutsche Edelstahlwerke GmbH, Dortmunder Systemhaus Dosys, GeoContent GmbH, IMO GmbH, Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe (KVWL), KHS GmbH, M+W Zander, Medienzentrum Duisburg, SAP Research Center Palo Alto, SirValUse Consulting GmbH, Stadt Bochum, Stute Verkehrs GmbH, Twenty4Help (Tel-eperformance SA), Universitätsbibliothek Dortmund, Ruhr-Universität Bochum, VA-Akademie für Führen und Verkaufen GmbH, VWB Bauen und Wohnen GmbH, Verbraucherzentrale NRW. Es ging darum, unsere Forschungsergebnisse in der Praxis zu überprüfen und zu härten. Außerdem erhielten wir wertvolle Anregungen für neue Forschungsfragen.

Mit einem Buch einerseits Wissenschaftler (Informatik, Wirtschaftsinformatik, BWL) und andererseits Praktiker (Manager, Softwareentwickler, Berater) anzusprechen, ist ein schwieriges Unterfangen, das zu einer besonderen Aufteilung der Darstellung führt. Auf der wissenschaftlichen Seite gibt es die Rubrik Hintergrund, die jeweils den Haupttext ergänzt, auf weiterführende Literatur verweist und Anregungen zur Vertiefung des jeweiligen Abschnitts gibt. Darüber hinaus werden Definitionen eingeführt, die sich zum einen auf den wissenschaftlichen Hintergrund

beziehen und zum anderen eine systematische Verwendung der Kernbegriffe einleiten. Mit Hinblick auf die Praxis werden konkrete Beispiele beschrieben, wie sie entweder bei unserer Beratungstätigkeit aufgetreten sind oder sich aus ihr ableiten lassen. Zudem werden die Abschnitte zu einem Thema in der Regel durch Merksätze zusammengefasst. Im Buch finden sich zahlreiche Querverweise. Auf Kapitel und Abschnitte wird unter Verwendung der Gliederungsnummer verwiesen, alle anderen Verweise nennen die jeweilige Kategorie, wie etwa Abbildung, Hintergrund, Definition etc.

Bei der fachlichen Beratung zu diesem Buch wirkten sowohl Wissenschaftler/innen als auch Praktiker/innen persönlich mit: Dr. Gila Brandt-Herrmann, Dr. Angela Carell, Martin Degeling, Prof. Dr. Isa Jahnke, Christoph Kasten, Dr. Gabriele Kunau, Monika Küpper, Dr. Kai-Uwe Loser, Thomas Müller, Alexander Nolte, Dr. Michael Prilla, Dr. Rainer Skrotzki, Prof. Dr. Strunz, Marc Turnwald, Prof. Dr. Guy Vollmer.

Für die persönliche Unterstützung während der Zeit der Bearbeitung dieses Buches danke ich meiner Frau Gila Brandt-Herrmann, meiner Mutter Friedel Herrmann und meinem Vater Otto Herrmann.

Zahlreiche Menschen haben sich um den Stil und die Orthografie des Textes gekümmert. Besonders erwähnen möchte ich Ariane Börder, die die Erstellung des Manuskripts betreute. Dem Verlag danke ich für die abschließende Formatierung des Textes und für alle weiteren Maßnahmen auf dem Weg zur Veröffentlichung des Buches.

Während des Schreibens wurde mir deutlich (z. B. bei Begriffen wie Stakeholder oder Prozesseigentümer), dass ich eine konsequente Benennung beider Geschlechter nicht durchgängig verwenden wollte. Ich benenne daher abstrakte Rollen immer in der männlichen Schreibweise und unterstelle durchweg, dass sie sowohl von Frauen als auch Männern ausgefüllt werden können. Ausnahmen mache ich nur, wenn bei einem Beispiel oder vor einem bestimmten Erfahrungshintergrund eine konkrete Bezeichnung des Geschlechts angemessen ist.

Thomas Herrmann

Kreatives Prozessdesign

Konzepte und Methoden zur Integration von
Prozessorganisation, Technik und Arbeitsgestaltung

Herrmann, Th.

2012, XI, 406 S. 69 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-24369-1