
Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitung | 1 |
| 2 | Grundbausteine der Arbeits- und Geschäftsprozessgestaltung | 13 |
| 2.1 | Koordinationstheorie | 17 |
| 2.2 | In Prozessen gibt es | 20 |
| 2.2.1 | ... Arbeit und Arbeitsbedingungen | 23 |
| 2.2.2 | ... Ziele | 28 |
| 2.2.3 | ... Konventionen und Vereinbarungen im Unterschied zu Regeln und Kriterien | 31 |
| 2.2.4 | ... Rollen und Personen | 35 |
| 2.2.5 | ... Rhythmus und Verinnerlichung | 41 |
| 2.2.6 | ... Räumlichkeit und Settings | 44 |
| 2.2.7 | ... Kommunikation und Datenflüsse | 47 |
| 2.2.8 | ... technische Unterstützung | 51 |
| 2.2.9 | ... ein Gedächtnis und Kompetenzen | 58 |
| 2.2.10 | ... Konflikte | 60 |
| 2.3 | Soziotechnische Prozesse | 63 |
| 2.4 | Evolution von Prozessen und Grenzen der Planbarkeit | 68 |
| 2.5 | Zusammenfassung: Prozesse sollen ... | 76 |
| 3 | Kommunikation im Prozessdesign | 79 |
| 3.1 | Workshops und Partizipation | 84 |
| 3.1.1 | Stakeholder und Perspektiven – wer macht mit und warum? | 90 |
| 3.1.2 | Moderierte Kommunikation – wie kann Verständigung unterstützt werden? | 95 |
| 3.1.3 | Wissensintegration – wie lassen sich verschiedene Perspektiven verbinden? | 99 |
| 3.1.4 | Meinungsvielfalt – was kann sie nutzen oder verhindern? | 102 |
| 3.1.5 | Vielfalt von Ausdrucksmöglichkeiten – wie beeinflussen sie die Verständigung? | 104 |
| 3.2 | Ein ganzheitliches Verständnis der Arbeitsabläufe entwickeln | 107 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.3 | Grundlagen der Kreativitätsförderung | 111 |
| 3.3.1 | Die Entfaltung von Ideen ermöglichen | 114 |
| 3.3.2 | Grundlagen kommunikativer Kreativität in Gruppen | 118 |
| 3.4 | Gemeinsam Lösungen konzipieren | 127 |
| 3.4.1 | Anforderungskonstruktion statt Anforderungsanalyse | 129 |
| 3.4.2 | Bricolage und Improvisation | 133 |
| 3.4.3 | Projektorganisation: Zyklische Entwicklung statt klar getrennter Phasen | 138 |
| 3.4.4 | Gemeinsam Konventionen vorbereiten | 143 |
| 4 | Prozessmodellierung als zentrale Aufgabe im Prozessdesign | 147 |
| 4.1 | Prozessmodellierung als Dokumentation | 150 |
| 4.1.1 | Anforderungen aus Sicht der Dokumentation | 150 |
| 4.1.2 | Prozessdiagramme als wesentliche Dokumentationsform beim Prozessdesign | 152 |
| 4.2 | Modellierung und ihre Herausforderungen | 156 |
| 4.3 | Anforderungen an eine Modellierungsmethode | 162 |
| 4.3.1 | Kommunikation oder Steuerung – zwei unterschiedliche Modellierungsziele | 164 |
| 4.3.2 | Dokumentation als Brücke | 167 |
| 4.3.3 | Unvollständigkeit und Unsicherheit | 170 |
| 4.4 | Grafische Modellierung von Prozessen | 176 |
| 4.4.1 | Eigenschaften grafischer Prozessmodellierungssprachen ... | 177 |
| 4.4.2 | SeeMe – eine semi-strukturierte, soziotechnische Modellierungsmethode | 184 |
| 4.4.3 | SeeMe im Vergleich zu anderen Modellierungssprachen ... | 193 |
| 4.4.4 | Typische Prozessmodellierungsmuster | 197 |
| 4.5 | Prozessmodellierung und Requirements Engineering | 206 |
| 4.5.1 | Anforderungen an die Software und den Prozess | 206 |
| 4.5.2 | Ziele als Grundlage der Anforderungsbeschreibung | 211 |
| 4.5.3 | Anforderungen klar beschreiben | 214 |
| 4.6 | Kreativitätsförderung trotz Dokumentation | 215 |
| 4.7 | Elektronische Unterstützung der Prozessmodellierung | 221 |
| 4.7.1 | Erzeugung und Präsentation von Diagrammen | 221 |
| 4.7.2 | Unterstützung gemeinsamen Modellierens | 227 |
| 4.8 | Verbesserung der Nachvollziehbarkeit von Diagrammen | 232 |
| 4.8.1 | Verbesserung der Darstellung von Prozessdiagrammen ... | 232 |
| 4.8.2 | Nachvollziehbarkeit des Prozessablaufs | 237 |
| 4.9 | Benötigte Modellierungskompetenzen im Überblick | 240 |
| 5 | Prozessdesign mit dem socio-technical Walkthrough (STWT) | 245 |
| 5.1 | Überblick – Zielsetzung und Prinzipien des STWTs | 249 |
| 5.2 | Workshopreihe und Themenwahl beim socio-technical Walkthrough | 254 |
| 5.2.1 | Die Vorbereitung des STWT | 256 |
| 5.2.2 | Die Einteilung und die Themen des STWT | 262 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 5.2.3 | Durchführung eines Workshops | 267 |
| 5.2.4 | Die Vor- und Nachbereitung von Workshops | 274 |
| 5.2.5 | Die Arbeitsteilung beim STWT | 281 |
| 5.3 | Requirements Engineering für die technische Unterstützung der Prozesse | 287 |
| 5.4 | Kreative Ideenentwicklung im Zusammenspiel mit dem STWT | 292 |
| 5.5 | Beispiele für socio-technical Walkthroughs | 297 |
| 6 | Moderationsmethode und Kreativitätsförderung beim socio-technical Walkthrough | 307 |
| 6.1 | Die Übernahme und Anpassung von Moderationsmethoden | 309 |
| 6.2 | Das Verhältnis von Moderation und Beratung im Prozessdesign | 315 |
| 6.3 | Einen Anfang finden – den Gegenstand eingrenzen | 319 |
| 6.4 | Fragen und Aufmerksamkeitssteuerung | 322 |
| 6.5 | Kreativitätsförderung durch Moderation | 329 |
| 6.5.1 | Vorbereitung der Ideensammlung | 331 |
| 6.5.2 | Divergenz durch geeignete Anregungen erzielen | 333 |
| 6.5.3 | Gesammelte Ideen weiter verwenden und bearbeiten | 336 |
| 6.5.4 | Unterstützung der kreativen Interaktion zwischen den Teilnehmern | 341 |
| 6.5.5 | Gestaltung einer kreativitätsförderlichen Atmosphäre | 344 |
| 6.6 | Technische Unterstützung kreativitätsförderlicher Moderation | 347 |
| 6.7 | Zusammenfassung: Eine Checkliste zur STWT-Vorbereitung | 355 |
| 7 | Realisierbares Prozessdesign – Aufwand beherrschen, Umsetzung vorbereiten | 361 |
| 7.1 | Kreativität und mehrfache Walkthroughs kombinieren – ein Aufwand der sich lohnt | 361 |
| 7.2 | Design und Dokumentation – wie viel wird festgeschrieben? | 364 |
| 7.3 | Konsolidierung: Belastbarkeit des Entwurfs und Vereinbarungen für die Prozessumsetzung | 370 |
| 8 | Dos und Don'ts beim Prozessdesign | 377 |
| 8.1 | Dos – auf jeden Fall beachten! | 384 |
| 8.2 | Don'ts – bloß nicht! | 387 |
| | Literatur | 391 |
| | Sachverzeichnis | 403 |

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