

Kreatives Prozessdesign

Konzepte und Methoden zur Integration von Prozessorganisation, Technik und Arbeitsgestaltung

Bearbeitet von
Thomas Herrmann

1. Auflage 2012. Buch. xi, 406 S. Hardcover

ISBN 978 3 642 24369 1

Format (B x L): 15,5 x 23,5 cm

Gewicht: 789 g

[Wirtschaft > Management > Unternehmensorganisation & Entwicklungsstrategien](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

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