



Michael Prilla

Wissensmanagement-Unterstützung für die Entwicklung und Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte

Reihe „Schriften zu Kooperations- und Mediensystemen“, Band 29

Herausgegeben von Prof. Dr. Volker Wulf, Siegen, Prof. Dr. Jörg Haake, Hagen, Prof. Dr. Thomas Herrmann, Bochum, Prof. Dr. Helmut Krcmar, München, Prof. Dr. Johann Schlichter, München, Prof. Dr. Gerhard Schwabe, Zürich, und Prof. Dr.-Ing. Jürgen Ziegler, Duisburg

Lohmar – Köln 2010, 424 Seiten

ISBN 978-3-89936-966-3

€ 67,- (D) ♦ € 68,90 (A) ♦ sFr 111,-

JOSEF EUL VERLAG GmbH
Fachbuchverlag für
Wirtschaft und Recht

Brandsberg 6
D-53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6
Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

www.eul-verlag.de
info@eul-verlag.de

Prozessmodelle werden heute in vielen Unternehmen verwendet: Sie dokumentieren Prozesse, ermöglichen deren Analyse und unterstützen ihre Optimierung und Implementierung. Sie enthalten daher Wissen, das für ein Unternehmen relevant ist. Es zeigt sich jedoch, dass das aus Prozessmodellen erfahrbare Wissen ungleich verteilt ist: Häufig kennen nur wenige Mitarbeiter Prozessmodelle, vielen anderen Akteuren sind sie nicht bekannt oder werden von ihnen nicht genutzt.

Dieses Problem liegt häufig daran, dass die Nutzung von Prozessmodellen nicht durch unternehmensinterne Wissensmanagementsysteme (WMS) unterstützt wird – entsprechende Werkzeuge unterstützen hauptsächlich textuelle Inhalte. Somit wird in Unternehmen vorhandenes Wissen unzureichend genutzt oder geht sogar verloren. Zu diesem Problem erarbeitet diese Arbeit Lösungen für die Nutzung von Prozessmodellen als Inhalte des Wissensmanagements. Aus einer empirischen Studie entwickelt sie hierzu einen Katalog von sieben Handlungsfeldern mit 37 Anforderungen, der in einem prototypischen WMS umgesetzt wird. Dieses System ermöglicht die Integration von Prozessmodellen in Inhalte von WMS durch Social Tagging als semantische Auszeichnung von Prozessmodellen und zeigt Funktionen zur Unterstützung der Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte auf.

Die Arbeit erzeugt erstmals eine umfassende Darstellung von Problemen und Potentialen von Prozessmodellen im Wissensmanagement. Sie beschreibt dazu Anforderungen, deren Umsetzung und ordnet diese Ergebnisse in den organisatorischen Prozess des Wissensmanagements ein. Sie beinhaltet somit praktische Hinweise für die Nutzung der Wissensressource Prozessmodell und deren Umsetzung. Zudem erweitert sie wissenschaftliche Erkenntnisse zu Geschäftsprozess- und Wissensmanagement, der Nutzung von Prozessmodellen durch Nicht-Experten und der Gestaltung kooperationsunterstützender Systeme.

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann, Ruhr-Universität Bochum

Michael Prilla, geboren 1977 in Hagen/Westf., studierte Informatik an der Universität Dortmund. Seit 2005 ist er Wissenschaftler am Lehrstuhl Informations- und Technikmanagement des Instituts für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum (Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann). Dort nimmt er neben der Forschung Aufgaben wie Projektleitung und Beratung wahr. Er ist Autor verschiedener Publikationen zu Groupware, Wissensmanagement, Web 2.0, Geschäftsprozessen und Dienstleistungsgestaltung. Im Juni 2010 wurde er zum Dr.-Ing. promoviert.

Inhaltsübersicht

- 1 Einleitung**
 - 2 Kooperativer Umgang mit Informationen und Wissen**
 - 2.1 Grundlagen und Grundbegriffe
 - 2.2 Kooperationsunterstützung: CSCW und Groupware
 - 2.3 Wissensarbeiter als Zielgruppe des Wissensmanagements
 - 2.4 Wissensmanagement
 - 2.5 Semantische Beschreibung von Inhalten in Wissensmanagementsystemen
 - 3 Prozessmodellierung und Geschäftsprozessmanagement**
 - 3.1 Allgemeiner Modellbegriff
 - 3.2 Prozessmodelle
 - 3.3 Prozessmodellierung in Organisationen
 - 3.4 Geschäftsprozessmanagement
 - 4 Analyse: Probleme und Potentiale der Nutzung von Prozessmodellen in Wissensmanagementsystemen**
 - 4.1 Prozessmodelle als wissensvermittelnde Artefakte
 - 4.2 Ungleichgewichtung von Inhalten in Wissensmanagementsystemen
 - 4.3 Mehrwert durch Verbindung von Prozessmodellen und textuellen Inhalten
 - 4.4 Prozessmodelle für die Vermittlung von Perspektiven auf Prozesse
 - 4.5 Modellierung und Modellnutzung als wissensintensive Aufgaben
 - 4.6 Analyse und Vergleich verwandter Arbeiten und Ansätze
 - 5 Explorative Studie: Anforderungen an die Nutzung von Prozessmodellen in der Praxis**
 - 5.1 Durchführung der Studie
 - 5.2 Handlungsfelder und Anforderungen der Nutzung von Prozessmodellen in der Praxis
 - 6 Unterstützung der Nutzung von Prozessmodellen in Organisationen: Das WiProM-System**
 - 6.1 Zentrale Anforderungen an das WiProM-System
 - 6.2 Auswahl einer semantischen Technologie zur Beschreibung von Modellen und anderen Inhalten in Wissensmanagementsystemen
 - 6.3 Architektur des WiProM-Systems
 - 6.4 Funktionen des WiProM-Systems
 - 7 Evaluation und Weiterentwicklung des WiProM-Systems**
 - 7.1 Gestaltung und Ablauf der Evaluation
 - 7.2 Analyse von Weiterentwicklungs- und Gestaltungsbedarfen für das WiProM-System
 - 7.3 Explorative Analyse von Nutzungsprozessen des WiProM-Systems
 - 7.4 Analyse der Akzeptanz des WiProM-Systems
 - 8 Zusammenfassung und Diskussion**
 - 8.1 Ergebnisse der Arbeit
 - 8.2 Innovationsgehalt der Arbeit
 - 8.3 Anschlussfähigkeit der Arbeit
 - 8.4 Praktische Anwendung der Ergebnisse
- Anhang A: Definitionsverzeichnis
Anhang B: Anforderungen und Funktionen
Anhang C: Material zur empirischen Studie
Anhang D: Material zur Evaluation und Weiterentwicklung des WiProM-Systems
Anhang E: Kurzreferenz zur Modellierung mit SeeMe

✂-----

Bestellungen bitte an:

JOSEF EUL VERLAG GmbH, Brandsberg 6, 53797 Lohmar, Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

Hiermit bestelle ich ____ Exemplar(e) des Titels „**Wissensmanagement-Unterstützung für die Entwicklung und Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte**“ von **Michael Prilla, ISBN 978-3-89936-966-3** zum Preis von € 67,- (D). Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands versandkostenfrei gegen Rechnung.

Name: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Datum

Unterschrift