

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

Dipl.-Inform. Michael Prilla

KURZFASSUNG

Prozessmodelle als grafische Abbildungen von Abläufen in Unternehmen können heute als etablierte Werkzeuge in Wissenschaft und Praxis angesehen werden. Sie dokumentieren Prozesse, ermöglichen deren Analyse und unterstützen ihre Optimierung und Implementierung. Aufgrund dieses breiten Einsatzes enthalten sie Wissen, das für eine Organisation relevant ist.

In der Praxis zeigt sich, dass das aus Prozessmodellen erfahrbare Wissen ungleich verteilt ist und seine Verteilung zudem unzureichend unterstützt wird. So kennen und nutzen in vielen Organisationen nur wenige Mitarbeiter Prozessmodelle, vielen anderen Akteuren sind sie nicht bekannt oder werden von ihnen nicht genutzt. Der Grund hierfür kann darin gefunden werden, dass die Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte nicht durch das heute in vielen Organisationen für die Verteilung und Bewahrung von Wissen etablierte Wissensmanagement unterstützt wird. So zeigt sich für Wissensmanagementsysteme, mit denen die Aufgaben des Wissensmanagements unterstützt werden, dass ihre Inhalte überwiegend textueller Natur sind und Prozessmodelle in ihnen nur marginal genutzt werden können.

Aus der mangelnden Unterstützung der Verfügbarkeit von Prozessmodellen ergibt sich das Problem, dass in Organisationen vorhandenes Wissen nicht ausreichend genutzt wird oder gar verloren geht. Dennoch sind kaum wissenschaftliche Erkenntnisse zur Lösung dieses Problems bekannt. Daraus ergibt sich eine Forschungslücke, deren Bearbeitung Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist. Die Arbeit hat daher zum Ziel, eine Lösung zur Integration von Prozessmodellen in Inhalte von Wissensmanagementsystemen zu erarbeiten und umzusetzen, um damit die Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte zu unterstützen.

Um eine wissenschaftlich fundierte und praxistaugliche Lösung zu erarbeiten, verwendet die vorliegende Arbeit einen umfassenden Forschungsprozess. Dieser Prozess beinhaltet eine Literatursynthese von Grundlagen und weiterführenden Forschungsergebnissen sowie eine empirische Studie zur Nutzung von Prozessmodellen in der Praxis. Aus diesen Phasen werden in der Arbeit sieben Handlungsfelder, vierzehn Anwendungsfälle und insgesamt 37 Anforderungen an die Unterstützung der Nutzung von Prozessmodellen als wissensvermittelnde Artefakte entwickelt. Diese Anforderungen werden durch das WiProM-System (**W**issensmanagement für **Prozess-Modelle**) umgesetzt, das aus einem Modellierungswerkzeug und einem Wissensmanagementsystem besteht, die miteinander verbunden sind. Der Lösungsansatz zur Integration von Prozessmodellen in die Inhalte des resultierenden Systems besteht in der Nutzung von Social Tagging zur semantischen Auszeichnung von Prozessmodellen und anderen Inhalten. Das Ergebnis der Entwicklung des WiProM-System ist ein Prototyp mit zahlreichen Funktionen zur Unterstützung der Nutzung von Prozessmodellen im Wissensmanagement. Dieser Prototyp wird in der Arbeit zudem hinsichtlich seines Funktionsumfangs, seiner Nützlichkeit und seiner Akzeptanz evaluiert und weiterentwickelt.

Als Ergebnis erzeugt die Arbeit neben der Darstellung von Problemen und Potentialen von Prozessmodellen im Wissensmanagement, der Beschreibung von Anforderungen an ihre Unterstützung durch Wissensmanagementsysteme und dem Prototyp zur Umsetzung dieser Anforderungen wissenschaftliche Beiträge zu verschiedenen Disziplinen wie Geschäftsprozess- und Wissensmanagement sowie der Gestaltung kooperationsunterstützender Systeme (CSCW).