

Wie Unternehmen das Lernen lernen: Humanzentriertes Geschäftsprozeßmanagement

Daß Forschung schon lange nicht mehr im Elfenbeinturm stattfindet, sondern in der fruchtbaren Zusammenarbeit zwischen Wissenschaftern und Praktikern geschieht, beweist der kürzlich erschienene **Forschungsbericht "Organisationales Lernen und Geschäftsprozeßmanagement"** von **Angelika Mittelman**. Dieser entstand im ipo-Kompetenzzentrum "Wissens- und Prozeßmanagement" an der Universität Linz (CC WPM, vorm. CC GPM, Leitung: Dr. Markus Gappmaier).

Das **Hauptthema** der Forschungsarbeit, "**Organisationales Lernen**" (OL), gilt dem Menschen und seiner Rolle in Veränderungsprozessen, die in Unternehmen, die Geschäftsprozeßmanagement betreiben, immer stattfinden. Ein Ergebnis dieser Auseinandersetzung ist ein Katalog von OL-Methoden, der auf die grundlegenden Elemente des OL (*Lernen* als Individuum und in der Gruppe, *Struktur* und *Kultur* eines Unternehmens) aufbaut. Die ausgewählten Methoden wurden im praktischen Einsatz bei der Arbeitsgruppenarbeit der AG-OL selbst, in den Unternehmen der AG-Mitglieder und bei Workshops des CC WPM getestet. Der Einsatz dieser OL-Methoden im Rahmen eines ganzheitlichen Geschäftsprozeßmanagements bewirken, den Lernprozeß jedes Einzelnen, aber auch einer ganzen Gruppe, einer Organisationseinheit oder eines ganzen Unternehmens in Gang zu halten und ständig zu verbessern. Sie helfen nicht nur jedem Einzelnen, seinem Lerntyp und -stil gemäß zu lernen, sondern fördern auch die Kreativität, unterstützen die Teambildung, die Mitarbeiter- und Organisationsentwicklung des Unternehmens und schaffen damit indirekt eine Unternehmenskultur, in der ständiges Lernen zur Selbstverständlichkeit wird. Dies bewirkt schlußendlich, daß die erforderliche Geschäftsprozeß- und -produktqualität erreicht wird. Das ist der entscheidende Schritt vom punktuellen Training zum ständigen und stetig verbesserten Lernprozeß. Damit steht auch der Mensch im Mittelpunkt des Geschehens, es wird ihm der Platz eingeräumt, der ihm gebührt.

Im Rahmen des CC WPM entwickeln interessierte Praktiker aus rund einem Dutzend österreichischer Unternehmen gemeinsam mit Wissenschaftern und höhersemestrigen Studenten der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften und der Technisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät Problemverständnis und praxisnahe Problemlösungen für die Gestaltung sog. "intelligenter" Prozesse (Abfolge von Tätigkeiten/Aktivitäten/Verrichtungen zur Schaffung von Produkten oder Dienstleistungen eines Unternehmens).

Weitere Arbeitsgruppen des CC WPM beschäftigen sich mit "Messen von Geschäftsprozessen" (Entwickeln von Meßverfahren für das Geschäftsprozeß-Monitoring), sowie mit der Methodik "Process Prototyping". Dabei werden in Feldstudien Methoden zur Unterstützung einer grundlegenden Neugestaltung sowie kontinuierlichen Verbesserung von Geschäftsprozessen bewertet und weiterentwickelt.

Derzeitiger Zweck des ipo-CC WPM ist es, in drei interdisziplinären Arbeitsgruppen innovative Methoden und Informationstechnologien für die wirtschaftliche und wirksame Entwicklung von intelligenten Geschäftsprozessen in ausgewählten Praxisprojekten und vergleichbaren Laborstudien zu nutzen, zu bewerten und weiterzuentwickeln. Für Rückfragen stehen Ihnen zur Verfügung: Fr. Dipl.-Ing. Dr. Angelika Mittelman (Tel.Nr. 0732/6585-9159, e-mail: angelika.mittelman@artm-friends.at) und Hr. Dr. Markus Gappmaier (Tel.Nr. 0732/2468-9453, e-mail: gappmaier@winie.uni-linz.ac.at)