

Prozessnetzwerke – Vom Prozessmodell zum sozialen Netzwerk am praktischen Beispiel

Prof. Dr. Heinrich Seidlmeier, Technische Hochschule Rosenheim

Die Akteure in einem Unternehmensprozess bilden durch ihre Zusammenarbeit ein soziales Netzwerk (prozessinduziertes soziales Netzwerk, kurz: Prozessnetzwerk). Diese „relationale Sicht“ spielt in der Literatur zum betriebswirtschaftlichen Prozessmanagement kaum eine Rolle – genauso wie in der sozialwissenschaftlichen Netzwerkforschung die „prozessuale Sicht“.

Dieser Tagungsbeitrag verknüpfte die beiden Disziplinen durch den Entwurf von „Prozessnetzwerken“, entwickelte eine erste theoretische Grundlegung, skizzierte Erkenntnisgewinne und zeigte die praktische Anwendbarkeit an einem Beispiel auf.

1. Die Grundidee: Von Prozessmodellen zu Netzwerkmodellen

Eine in Wissenschaft und Praxis weitverbreitete Notation zur Darstellung von Unternehmensprozessen ist die „Ereignisgesteuerte Prozesskette“ (EPK), welche die drei sog. Beschreibungssichten Funktions-, Daten- und Organisationssicht in die zusammenfassende Steuerungs- oder Prozesssicht überführt (vgl. die Abb. 1 links). Hier besonders interessant ist die gelbe Organisationssicht. Die darin enthaltenen Stellen (Akteure) bilden ein soziales, gerichtetes (Prozess-) Netzwerk aus Vorgängern und Nachfolgern im ursprünglichen Arbeitsfluss (vgl. die Abb. 1 rechts).

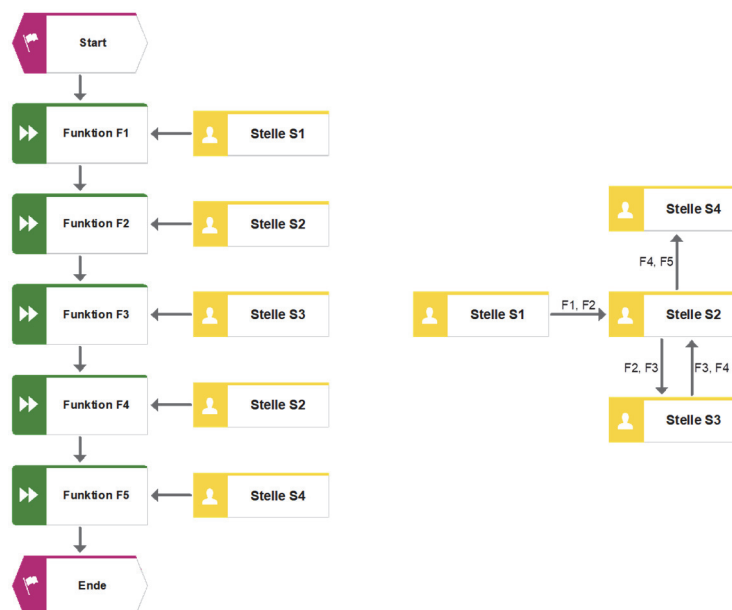


Abb. 1: Prozessmodell und daraus abgeleitetes Netzwerkmodell (Soziogramm)

2. Schwerpunkt: Quantitative Netzwerkanalyse

Auf der Tagung in Wuppertal wurde der aktuelle Stand der Überlegungen zusammenfassend referiert und weitere Forschungen skizziert. Ein erster Entwurf einer „Prozessnetzwerktheorie“, zur Erklärung und Gestaltung von Prozessphänomenen, wurde vorgestellt. Entsprechende Hypothesen wurden theoretisch und empirisch abgeleitet.

Eine zentrale Rolle spielten hierbei klassische Beschreibungs- und Analysekenzahlen wie die Netzwerkdichte und die verschiedenen Maßzahlen zur Zentralität und zur Zentralisierung (auch zur Bildung von Hypothesen). Interessant ist die teilweise Neuinterpretation dieser Kennwerte für Prozessnetzwerke.

3. Anwendungsbeispiel: Entlassprozess im Krankenhaus

Die grundsätzliche Anwendbarkeit der Überlegungen wurde auf der Basis vorhandener Prozessmodelle aus einem früheren wissenschaftlichen Beratungsprojekt (Entlassprozess in Krankenhäusern) aufgezeigt. Interessant war hier unter anderem das nahezu lehrbuchhafte „Strukturelle Loch“ zwischen den beiden Teilnetzwerken links (medizinisch-pflegerisch) und rechts (administrativ) in der Abb. 2.

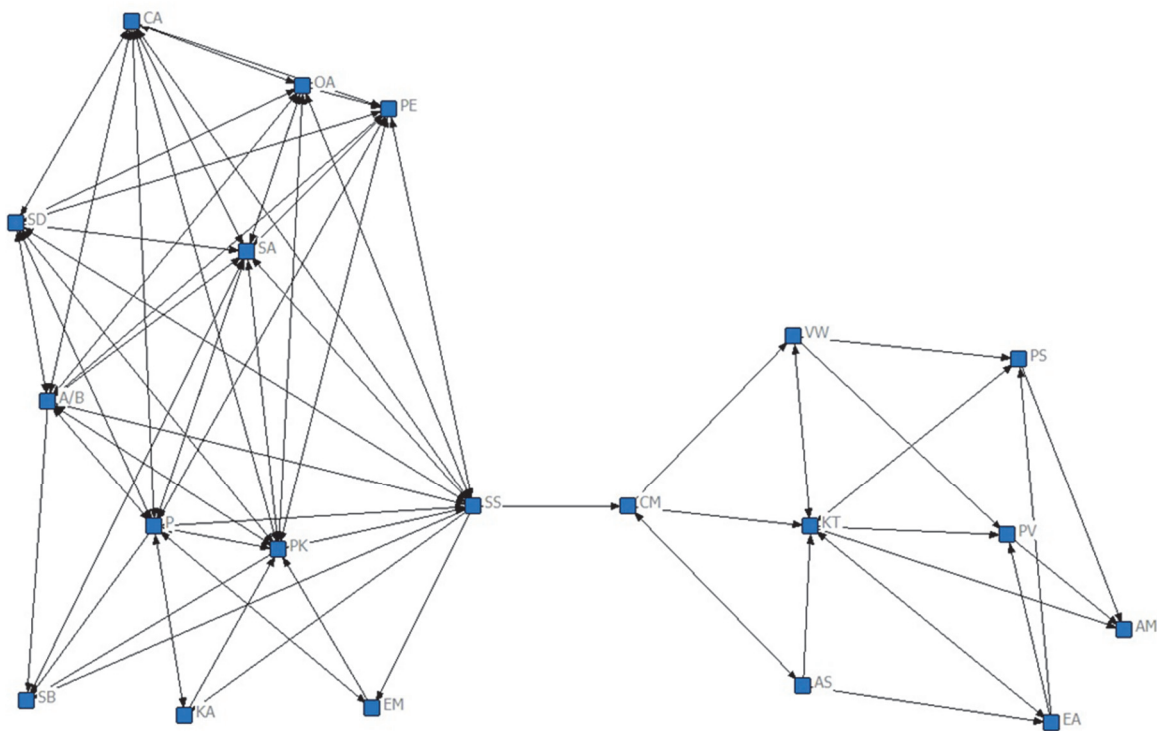


Abb. 2: Beispielhaftes Prozessnetzwerk