

## **Geleitwort**

Die unternehmensinterne Koordination von Problemlösungsaktivitäten nimmt seit jeher nachhaltig Einfluss auf die Effektivität und Effizienz betrieblicher Managementprozesse. Durch die Umfeldinduzierte Verstärkung der Komplexität gewinnt die Gestaltung von Problemlösungsprozessen zunehmend an Relevanz. Sie kann als eine Maßnahme zur Sicherung der langfristigen Überlebensfähigkeit von Unternehmen gesehen werden. Eine Integration wissensorientierter Aspekte in die Gestaltung von Problemlösungsprozessen ist in dieser Situation als komplexitätsreduzierende Maßnahme und als Weiterentwicklung bisheriger Betrachtungsweisen zu interpretieren.

Das in der vorliegenden Arbeit konzipierte Vorgehensmodell bietet unter Einbindung des Gedankengutes von Wissensmanagement, aber auch des Stakeholder-Management Ansatzes, einen theoretisch gut abgesicherten und gleichermaßen anwendungsorientierten Weg zur Analyse und Gestaltung von Problemlösungsprozessen.

Als wissenschaftliche Grundlage dient die Betrachtung einer Unternehmung als ein soziotechnisches System. Dabei wird insbesondere auf Elemente der relevanten Prozesse und die prozessbeeinflussenden Rahmenbedingungen eingegangen. Auf die Notwendigkeit des Überganges zu einer vernetzten Denkweise der problemlösenden Individuen wird deutlich hingewiesen. Einen besonderen Aspekt stellt die Betonung der Lösungsrealisierung dar, welche als eindeutiger Schwachpunkt vieler betrieblicher Problemlösungsprozesse gesehen werden kann. Darüber hinaus wird auf alle relevanten Schnittstellen zum Einsatz von I&K Systemen als Unterstützung der Problemlösung hingewiesen.

Die bearbeitete Themenstellung weist eine hohe Komplexität auf. Die Modellbildung ist nicht nur theoretisch gut fundiert, sondern auch gut strukturiert und erscheint damit für die Anwendung in der betrieblichen Praxis uneingeschränkt empfehlenswert. In diesem Sinn ist der Arbeit eine zahlreiche Leserschaft zu wünschen.

Josef W. Wohinz