

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	11
Vorwort der Reihenherausgebenden	13
Abstract	15
1 Geschäftsprozessorientierung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung – Ausgangslage und Handlungsbedarf	17
1.1 Kommunikation und Kooperation: vernachlässigte Komponenten in der wirtschaftspädagogischen Diskussion um Geschäftsprozessorientierung	17
1.2 Betriebswirtschaftliche und wirtschaftsinformatische Geschäftsprozessmodellierung: ein kritischer Blick aus wirtschaftspädagogischer Perspektive	22
1.3 Curriculare und fachdidaktische Desiderata in der kaufmännischen Aus- und Weiterbildung	26
2 Grundpositionen, Kontext und Zielstellung der Untersuchung	37
2.1 Normativer und forschungsmethodischer Rahmen	37
2.2 Zielstellung, Kontext und Spannungsfeld analytisch-konstruktiver Modellierung	39
2.3 Überblick über Analyse- und Konstruktionsphasen und Aufbau der Arbeit	44
3 Analytisch-konstruktive Modellierung des Untersuchungsgegenstands – Vorgehensmodell	53
3.1 Methodologisches Problem der Modellbildung und eine Lösungsskizze ..	53
3.2 Wirtschaftspädagogisches Modellierungsverständnis	55
3.2.1 Neopragmatischer Modellbegriff	55
3.2.2 Verständnis vom modellbildenden und lernenden Subjekt	59
3.2.3 Traditionelles Vorgehen zur „pädagogischen Wendung“ fachwissenschaftlicher Konzepte, Methoden und Instrumente	62
3.2.4 Überblick über einen alternativen wirtschaftspädagogischen Ansatz zur Modellierung des Untersuchungsgegenstands	67
3.3 Pädagogische Perspektive: Analyse und Konstruktion von Lerngegenständen	77
3.4 Ökonomische Perspektive: Analyse und Konstruktion von Managementobjekten	81

3.5	Informationstechnische Perspektive: Analyse und Konstruktion von Interventionen zum Lernen mit digitalen Medien	91
3.6	Verschränkung der Perspektiven: Erprobung des Wechselspiels von Analyse und Konstruktion im Unternehmen der Energiewirtschaft	100
4	Kommunizieren und Kooperieren in Geschäftsprozessen – Begriffsklärung	105
4.1	Definitionsproblem und eine Lösungsskizze	105
4.2	Wirtschaftspädagogisches Geschäftsprozessverständnis	108
4.3	Pädagogische Perspektive: Lernen und (Lern-)Prozessberatung	111
4.4	Ökonomische Perspektive: Kommunizieren und Kooperieren in Prozessteams	117
4.5	Informationstechnische Perspektive: Mediennutzung und partizipative Systementwicklung	128
4.6	Verschränkung der Perspektiven im Unternehmen der Energiewirtschaft: (Lern-)Prozessberatung zur Mediennutzung und partizipativen Systementwicklung in Prozessteams	138
5	Empirische Analyse – Methodik und Befunde	145
5.1	Methodisches Problem der empirischen Analyse und eine Lösungsskizze	145
5.2	Wirtschaftspädagogisches Design der empirischen Analyse	149
5.3	Pädagogische Perspektive: Methodik zur Analyse sozio-psychischer Arbeits- und Lernbedingungen	155
5.4	Ökonomische Perspektive: Methodik zur Analyse sozio-struktureller Arbeits- und Lernbedingungen	161
5.5	Informationstechnische Perspektive: Methodik zur Analyse sozio-technischer Arbeits- und Lernbedingungen	171
5.6	Verschränkung der Perspektiven im Unternehmen der Energiewirtschaft: Befunde zum Kommunizieren und Kooperieren in Geschäftsprozessen	173
	5.6.1 Vorbemerkung	173
	5.6.2 Einige Befunde der geschäftsprozessübergreifenden empirischen Analyse	176
	5.6.3 Einige Befunde der geschäftsprozessspezifischen empirischen Analyse	193
6	Konstruktion didaktischer Interventionen – Gestaltungsansätze und Evaluationsergebnisse	209
6.1	Problem der Sequenzierung und Komplexitätsgestaltung sowie eine Lösungsskizze	209
6.2	Wirtschaftspädagogisches Verständnis von Sequenzierung und Komplexitätsgestaltung	211

6.3	Pädagogische Perspektive: Persönlichkeitsbezogene Komplexitäts- gestaltung von Lerngegenständen	217
6.4	Ökonomische Perspektive: Fach- und situationsbezogene Sequen- zierung von Kommunikations- und Kooperationsaufgaben	226
6.5	Informationstechnische Perspektive: Partizipative Gestaltung von digitalen Medien und Mediennutzung	237
6.6	Verschränkung der Perspektiven im Unternehmen der Energie- wirtschaft: Überblick über positiv evaluierte Gestaltungsansätze	241
6.6.1	Vorbemerkung	241
6.6.2	Lernen und (Lern-)Prozessberatung bei der partizipativen Systementwicklung	242
6.6.3	Lernen und (Lern-)Prozessberatung bei der Mediennutzung im Geschäftsprozess „Kundenzufriedenheitsmanagement“	253
7	Zusammenfassung und Ausblick	257
	Literaturverzeichnis	271
	Rechtsquellenverzeichnis	311
	Abbildungsverzeichnis	313
	Tabellenverzeichnis	315
	Anhang	317
	Anhang (A-Ex) zu thematischen Exkursen	319
A-Ex1	Entwicklungslinien der Geschäftsprozessorientierung in der Berufs- und Wirtschaftspädagogik, Betriebswirtschaftslehre und Wirtschafts- informatik	319
A-Ex2	Entwicklungen in der Energiewirtschaft	327
A-Ex3	Nutzung des digitalen Mediums „E-Mail“ in Geschäftsprozessen	336
	Anhang (A-U) zur Untersuchung im Unternehmen der Energiewirtschaft	341
A-U1	Geschäftsprozessübergreifende Untersuchung	341
A-U11	Vorbereitung der Zielgruppenanalyse (Online-Befragung)	341
A-U12	Instrumente und Daten der Zielgruppenanalyse (Online-Befragung)	354
A-U13	Entwicklung, Erprobung und Evaluation der „Grundsätze für den E-Mail-Verkehr“	388
A-U2	Geschäftsprozessspezifische Untersuchung zum Kundenzufrieden- heitsmanagement	399
A-U21	Vorbereitung der Zielgruppenanalyse (Intensiv-Interviews)	399

A-U22 Instrumente und Daten der Intensiv-Interviews	405
A-U23 Entwicklung, Erprobung und Evaluation partizipativer Gestaltungsansätze	425
Autorin	441