
**Roman Gerber: Prozessorientierte Organisationsentwicklung in einem KMU.
Konzeptionelle Grundlagen – Empirische Untersuchung – Gestaltungsempfehlungen. November 2005.**

Im ersten Teil der Arbeit – den konzeptionellen Grundlagen – bespricht der Autor die Begriffe KMU und Prozessorganisation. Weiter beleuchtet er als Basis für die folgende empirische Untersuchung die theoretische Vorgehensweise einer Prozessanalyse. Im empirischen Teil wird der Praxispartner vorgestellt, die H.P. Gerber Pannendienst AG mit Sitz in Pratteln. Mit problemzentrierten, halboffenen Interviews, informellen Gesprächen und Beobachtungen werden die Kernprozesse der Firma erhoben. Durch die anschließende Prozessqualitätserhebung können die Schwachstellen der Kernprozesse definiert werden. Im dritten Teil werden diese bewertet und nach ihren Auswirkungen klassifiziert. In den Gestaltungsempfehlungen zeigt der Autor Verbesserungs- und Optimierungsmöglichkeiten auf, die kurz- bis mittelfristig umsetzbar sind. Im abschliessenden Kapitel diskutiert der Autor die Möglichkeit eines elektronischen Reportsystems, mit welchem gleich mehrere Schwachstellen zumindest entschärft werden könnten.