

## 1.3 Begriffe und Einordnung

Um die betriebliche Leistungserstellung oder die Bearbeitung von Akten in der öffentlichen Verwaltung zu beschreiben, wird eine Vielzahl von Begriffen genutzt. Die am häufigsten verwendeten Begriffe werden in Tab. 1.2 definiert und in einen Zusammenhang gebracht.

**Tab. 1.2** Bezeichnungen für die Leistungserstellung (vgl. Gronau 2006, S. 87)

Begriff	Erläuterung
Tätigkeit	Bündel von Arbeitsverrichtungen (Tätigkeitselementen), die einem Tätigkeitssubjekt (Mensch oder Maschine) als Arbeitsaufgabe aufgrund einer Stellenbildung zugeordnet werden (vgl. Bohl 1976, S. 20)
Aufgabe	Zu erfüllendes Handlungsziel, durch physische oder geistige Aktivitäten zu erfüllende Sollleistung (vgl. Hoffmann 1980, Sp. 200). Merkmale einer Aufgabe sind der Verrichtungsvorgang, physische oder logische Objekte der Aufgabenverrichtung, der Einsatz von sachlichen Hilfsmitteln, sowie die Einordnung der Aufgabe in Raum und Zeit (vgl. Kosiol 1962)
Funktion	Im ablauforganisatorischen Sinne verwandt der Aufgabe (vgl. Hoyer 1988, S. 18). Wird im Geschäftsprozessmanagement synonym zur Aufgabe verwendet
Vorgang	Übergreifende Tätigkeitsfolge, die die Erfüllung einer über eine Elementaraufgabe hinausgehenden Teilaufgabe bewirkt (vgl. Hoher 1988, S. 19)

So besteht ein Vorgang aus mehreren Aufgaben bzw. Funktionen, die sich wiederum in Tätigkeiten auflösen lassen. Auch für Prozesse finden sich viele Definitionen:

*Schwickert* definiert einen Prozess als eine logisch zusammenhängende Kette von Teilprozessen, die auf das Erreichen eines bestimmten Zieles ausgerichtet sind. Ausgelöst durch ein externes Ereignis (Trigger) wird ein Input durch den Einsatz materieller und immaterieller Güter (Ressourcen) unter Beachtung bestimmter Regeln und unter dem Einfluss interner sowie externer Faktoren in einen Output transformiert. Der Prozess ist in ein System von umliegenden Prozessen eingebunden, kann jedoch als eine selbständige, von anderen Prozessen isolierte Einheit betrachtet werden, die unabhängig von Abteilungs- und Funktionsgrenzen ist (vgl. Schwickert 1996, S. 10f.).

Becker und Kahn sehen einen Prozess als inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind. Ein solches Objekt wird aufgrund seiner zentralen Bedeutung für den Prozess als prozessprägendes Objekt bezeichnet. Weitere Objekte können in den Prozess einfließen. So ist zentrales Objekt des Prozesses Rechnungsprüfung die Rechnung. Der Lieferschein ist ein weiteres einfließendes Objekt (vgl. Becker und Kahn 2008, S. 6).

Wesentlich allgemeiner werden Prozesse in der Informatik beschrieben. Dort wird ein Prozess als allgemeiner Ablauf mehrerer Abschnitte definiert, bei denen es sich um Aufgaben, Ausführungen, Arbeitsschritte o.ä. handeln kann. Zwischen diesen Prozessschritten bestehen bestimmte Abhängigkeiten (vgl. Richter-von Hagen und Stucky 2004, S. 21). Abb. 1.6 (vgl. Schwickert 1996, S. 6) zeigt die definierenden Eigenschaften eines Prozesses im Überblick. Ein Prozess umfasst in einer formalen Sichtweise (vgl. Heilmann 1994, S. 8ff.) die folgenden Elementtypen:

- Startereignis (Auslöser)
- Aktivität
- Zerlegung
- Sequenz
- Auswahl

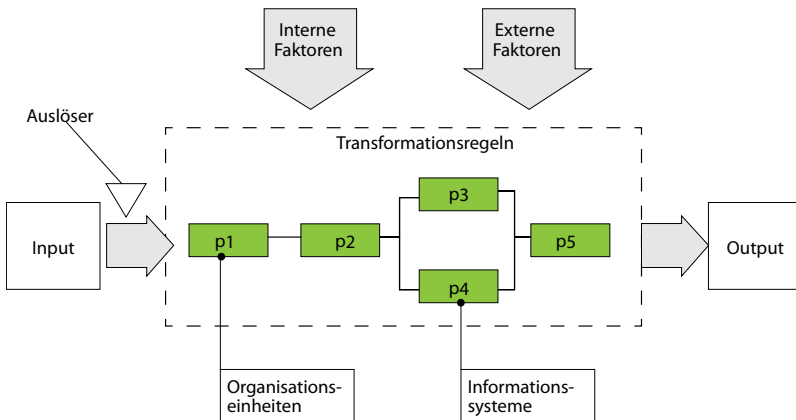


Abb. 1.6: Formales Modell eines Prozesses (in Anlehnung an Schwickert 1996, S. 6)

- Parallelität
- Zusammenfügung
- Abschlussereignis

Der Ablauf eines Prozesses wird durch vorgegebene Regeln bestimmt, die zulässige Vorgehensweisen festlegen oder zumindest eingrenzen (vgl. Knolmayer 1993, S. 386 ff). Diese Regeln legen die Reihenfolge der einzelnen Teilprozesse, Tätigkeiten bzw. Funktionen fest. Zusammengefasst ergibt sich eine logisch zusammenhängende Kette. Innerhalb des Prozesses erfolgt eine Kombination von bestimmten Ressourcen, die sowohl materiell als auch immateriell sein können und die in bestimmter Weise nach den vorgegebenen Regeln zu Arbeitsergebnissen, Leistungen - hier als Output bezeichnet - transformiert werden (vgl. Schwickert 1996, S. 6).

Ein Trigger bestimmt ggf., wann ausreichend externe Inputs vorhanden sind, um den Prozess anzustoßen. Prozesse laufen unter Rahmenbedingungen ab, die einen direkten Einfluss auf ihre Durchführung haben (vgl. Roloff 1995, S. 85). Organisationsinterne Faktoren können Teilprozesse, Tätigkeiten oder Funktionen beeinflussen und so über deren Effizienz mitbestimmen. Organisationsexterne Faktoren sind Umwelteinflüsse und Umweltbedingungen, die vom Gesetzgeber oder von der technologischen, ökonomischen, soziokulturellen oder ökologischen Umwelt herrühren. Auf externe Faktoren kann nur reagiert, aber zumindest kurz- und mittelfristig nicht eingewirkt werden. Zu den wesentlichen Eingangsgrößen eines Prozesses gehören neben materiellen auch immaterielle Güter, insbesondere Informationen. Sie sind von entscheidender Bedeutung, da ohne sie der Prozess nicht in der gewünschten Weise ablaufen kann. Prozessrelevante Informationen müssen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort bereitgestellt werden. Die betriebliche Funktion Informationsmanagements hat die Aufgabe, diese Forderung zu erfüllen (vgl. z.B. Krcmar 2009).