

## **Entwicklung und Untersuchung eines Konzepts zur interaktiven Erhebung von Arbeitsprozessen**

Die Dissertation liefert einen Beitrag zum Forschungsthema „Prozessanalyse und -optimierung“ im Allgemeinen. Sie konzentriert sich dabei auf die interaktive Erhebung und Modellierung von Arbeitsprozessen im Besonderen. Diesbezüglich werden verschiedene Problemstellungen identifiziert, wie eine fehlende werkzeugseitige Unterstützung zur Überführung von Prozessdaten in Prozessmodelle durch Novizen der Prozessmodellierung.

Aus den Problemstellungen werden Zielsetzungen in Form zweier Forschungsfragen abgeleitet. Zur Beantwortung wird zunächst ein Metamodell eines Arbeitssystems und eine Methode zur Klassifizierung von Prozessen erarbeitet. Darauf aufbauend wird das Software-Konzept „Process Interviewer“ (PI-System) erstellt. Dabei werden die Gütekriterien „Objektivität“, „Reliabilität“, „Validität“ und „Utilität“ berücksichtigt. Anschließend wird eine empirische Untersuchung durchgeführt, in der das prototypisch umgesetzte PI-System mit einer herkömmlichen, manuellen Methode (mit Whiteboard und Schablonen) verglichen wird. Dies geschieht hinsichtlich der Faktoren „menschliche Leistung“, „Zuverlässigkeit“ und „mentale Beanspruchung“.

Im Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Modellierung mit dem PI-System Vorteile im Vergleich zur manuellen Modellierung bietet und bis auf eine Ausnahme qualitativ mindestens gleichwertige Prozessmodelle entstehen. Aufgrund dieser empirischen Untersuchungsergebnisse kann das Konzept des PI-Systems als tragfähig bezüglich der untersuchten Faktoren bezeichnet werden.

Neben anschließend aufgezeigten Systemverbesserungsvorschlägen sowie einer Abgrenzung zu anderen Methoden wird auch Kritik an der durchgeführten empirischen Untersuchung geübt. Diese fließt in Form von Vorschlägen möglicher zukünftiger Forschungsarbeiten ein.