

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	IX
Verzeichnis der Abbildungen.....	XI
Verzeichnis der Tabellen.....	XII
Verzeichnis der Übersichten.....	XVIII
1 Einleitung.....	1
1.1 Zum Anspruch der sozialverträglichen Technikgestaltung.....	1
1.2 Methodisches Vorgehen und Datengrundlage des Projekts.....	5
2 Zahlungsverkehrssysteme und Struktur des Bankwesens.....	11
2.1 Begriffliche Grundlagen des Zahlungsverkehrs.....	11
2.2 Organisation des Zahlungsverkehrs.....	15
2.3 Strukturdaten zum Zahlungsverkehr.....	21
2.3.1 Barzahlungen.....	21
2.3.2 Bargeldloser Zahlungsverkehr.....	21
2.3.3 Kartensysteme.....	23
2.3.4 Point of Sale System.....	27
2.4 Besonderheiten des Zahlungsverkehrssystems der Bundesrepublik Deutschland im internationalen Vergleich.....	28
2.5 Zahlungsverkehrsstruktur in ausgewählten Bereichen der Wirtschaft und privaten Haushalte.....	31
2.6 Struktur des Bankwesens.....	38
3 Entwicklungslinien der Automatisierung des Zahlungsverkehrs.....	45
3.1 Phasen der Automatisierung des unbaren Zahlungsverkehrs.....	46
3.1.1 Phase 1: Automatisierung der Belegverarbeitung (seit 1960).....	50
3.1.2 Phase 2: Belegloser Datenträgeraustausch (DTA) (seit 1970).....	62
3.1.3 Phase 3: Elektronischer Zahlungsverkehr (EZV) (seit 1980).....	65
3.2 Entwicklungslinien der kartengesteuerten Kundenselbstbedienung.....	77
3.2.1 Das eurocheque-System (seit 1968).....	77
3.2.2 Geldausgabeautomaten.....	78
3.2.3 Kontoauszugsdrucker.....	86
3.2.4 Bildschirmtext - Electronic Banking.....	90

3.2.5 Point-of-Sale-Systeme, die kartengesteuerten elektronischen bargeldlosen Zahlungssysteme des Handels und der Dienstleistungsunternehmen 98

3.3 Ausblick auf die 90er Jahre 103

Automatisierung der Zahlungsverkehrsabwicklung: Betriebliche Auswirkungen und Gestaltungsprobleme (Ergebnisse der Fallstudien)	105
4.1 Arbeitsmengen und Grundstrukturen der Arbeitsorganisation und Personalverteilung	107
4.1.1 Arbeitsmengen.....	107
4.1.2 Grundstruktur der Arbeitsorganisation und Personalverteilung.....	112
4.2 Rationalisierungsentwicklung und Rationalisierungsplanung.....	115
4.2.1 Rationalisierungsentwicklung und Rationalisierungsplanung in der Bank B1.....	115
4.2.2 Rationalisierungsentwicklung und Rationalisierungsplanung in der Bank B2.....	119
4.2.3 Rationalisierungsentwicklung und Rationalisierungsplanung in der Bank B3.....	122
4.2.4 Rationalisierungsentwicklung und Rationalisierungsplanung in der Bank B4.....	126
4.3 Rationalisierungspotentiale und Arbeitsgestaltungsprobleme in verschiedenen Funktionsbereichen der Abwicklung des Zahlungsverkehrs	129
4.3.1 Giroverkehr 1: Zwischenbanken-Clearing	129
4.3.2 Giroverkehr 2: Abwicklung des Kundenzahlungsverkehrs.....	134
4.3.3 Datenerfassung.....	138
4.3.4 Kundenbetreuung.....	142
4.4 Qualität der Arbeit in ausgewählten Arbeitsfunktionsbereichen der Abwicklung des beleghaften Zahlungsverkehrs	145
4.4.1 Vor- und Nachbearbeitung von Belegen, Abstimmung/ Korrektur.....	145
4.4.2 EDV-Peripheriearbeiten: Datenerfassung/Codierung.....	152
4.4.3 Einfache Vorgangssachbearbeitung: Reklamation/ Offene Posten-Bearbeitung.....	158
4.4.4 Zusammenfassung.....	162
4.5 Personaleinsatz-Konzepte.....	162
4.6 Zusammenfassung.....	171

5 Subjektive Bedingungen sozialverträglicher Technikgestaltung in Abwicklungsbereichen des beleghaften Zahlungsverkehrs	177
5.1 Zielsetzung und empirisches Vorgehen	177
5.2 Informationen über die Untersuchungsgruppe	181
5.3 Berufliche Orientierung.....	200
5.4 Fortbildungsinteressen.....	206
5.5 Probleme der Vermittlung von beruflichen und außerberuf- lichen Ansprüchen.....	209
5.6 Arbeitszufriedenheit/Arbeitsunzufriedenheit.....	213
5.7 Rationalisierungserfahrung/Gestaltungsmotivation.....	224
6 Auswirkungen der Zahlungsverkehrsautomatisierung auf private Personen und gewerbliche Kunden	231
6.1 Auswirkungen der Einführung der bargeldlosen Lohn- und Gehaltszahlung	231
6.2 Kontoführungsgebühren, Wertstellungspraxis und Laufzeiten.....	233
6.3 Handhabung der Vordrucke.....	236
6.4 Erleichterte Bargeldversorgung.....	237
6.5 Einstellungen der Konsumenten zu den Selbstbedienungs- techniken im Zahlungsverkehr.....	237
6.6 Einstellungen des Handels zur Zahlungsverkehrsauto- matisierung am Point-of-Sale.....	246
6.7 Auswirkungen der Zahlungsverkehrsautomatisierung auf gewerbliche Kunden der Kreditinstitute.....	248
6.8 Gesichtspunkte des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung des Kunden.....	248
7 Arbeit im Abwicklungsbereich des Zahlungsverkehrs: Probleme und Chancen sozialverträglicher Technikgestaltung	253
7.1 Gestaltungsprobleme im Abwicklungsbereich des Zahlungs- verkehrs.....	253
7.2 Gestaltungsprobleme aus der Sicht betrieblicher Gruppen.....	259
7.3 Ziele und Chancen sozialverträglicher Gestaltung der Automati- sierungsprozesse im Zahlungsverkehr	264
8 Literaturverzeichnis	269

Anhang 1	Automatisierung im Geldverkehr (Leitfaden für Expertengespräche)	281
Anhang 2	Erhebung "Entwicklungslinien der Automatisierung des Zahlungsverkehrs in Nordrhein-Westfalen"	291
Anhang 3	Fragebogen für Beschäftigte im Rahmen der Erhebung "Entwicklungslinien der Automatisierung des Zahlungsverkehrs in Nordrhein-Westfalen"	301