

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
Einleitung	1
Kapitel 1 Organisationsumfeld und neue Techniken	7
1.1 Das Umfeld Organisation	7
1.2 Das Werkzeug Computer	18
1.3 Kriterien für den Einsatz von neuen Techniken	20
1.3.1 Arbeitspsychologische Kriterien menschengerechter Arbeit.....	20
1.3.2 Psychologische Effizienz und betriebswirtschaftliche Effizienzkriterien.....	21
1.3.3 Kriterien effizienter Leistung und Kriterien menschengerechter Arbeit: Ein Spannungsverhältnis?	28
1.4 Schlußfolgerung	29
Kapitel 2 Einführung von neuen Techniken	31
2.1 Die psychologische Bedeutung des Einführungsprozesses	32
2.1.1 Ängste und Schwierigkeiten bei der Einführung von neuen Techniken.....	32
2.1.2 Die Folgen der Ängste und Schwierigkeiten.....	36
2.1.3 Eine Alternative zu den Befürchtungen: Das Gefühl der Herausforderung...	37
2.2 Information und Einführung von neuen Techniken	39
2.3 Partizipation und Einführung von neuen Techniken	41
2.3.1 Schritte der Partizipation.....	44
2.3.2 Fehler und Mythen, die Partizipation verhindern	45
2.3.3 Probleme bei der Partizipation.....	48
2.4 Zusammenfassung	49
2.5 Prinzipienkatalog: Einführung von neuen Techniken	50

Kapitel 3 Die Schulung: Zum Aufbau von Qualifikationen	53
3.1 Die Notwendigkeit einer sorgfältigen Schulung	53
3.2 Die Ziele der Schulung	54
3.2.1 Schulung und Stressminimierung, soziale Interaktionen und Persönlichkeitsförderlichkeit.....	54
3.2.2 Schulung und Umfang der Qualifikationen.....	55
3.2.3 Schulung und mentales Modell.....	59
3.3 Optimale Schulungsstrategien	64
3.3.1 Sequentielles versus ganzheitliches Training.....	64
3.3.2 Aktiver versus passiver Aufbau des mentalen Modells.....	70
3.3.3 Training und Transfer: Aufgabenorientiertes Training.....	73
3.3.4 Arbeits- und Organisationsbedingungen und Transfer.....	77
3.4 Training und Fehler	81
3.4.1 Eine Systematik von Benutzerfehlern.....	83
3.4.2 Integration von Fehlern in den Trainingsprozeß: die Schulung von Fehlermanagement.....	84
3.5 Handbücher	88
3.5.1 Kriterien für ein gutes Handbuch.....	88
3.5.2 Fehlerantizipation in Handbüchern.....	90
3.6 Die Schulung unterschiedlicher Benutzergruppen	90
3.6.1 Ängstlichkeit.....	92
3.6.2 Einstellung gegenüber dem Computer.....	93
3.6.3 Handlungsstile.....	93
3.6.4 Lernstile.....	94
3.6.5 Erfahrung.....	94
3.6.6 Alter.....	94
3.6.7 Geschlecht.....	95
3.7 Zusammenfassung	96
3.8 Prinzipienkatalog: Aufbau von Qualifikationen	97
Kapitel 4 Optimierung des Arbeitsmittels Software	99
4.1 Einleitung	99
4.2 Kriterien für eine menschengerechte Gestaltung der Mensch-Computer Interaktion	101
4.2.1 Die Begriffe Funktionalität, Benutzbarkeit und Aufgabenbewältigung.....	101
4.2.2 Die Begriffe Passung, Kontrollierbarkeit und Fehlerbehandlung.....	105
4.2.3 Passung.....	107
4.2.4 Kontrollierbarkeit.....	120
4.2.5 Fehlerbehandlung.....	126
4.2.6 Eine allgemeine Kriteriumsmatrix.....	137

4.3 Formen und Mittel der Interaktion am Computer	143
4.3.1 Interaktionsmodus.....	143
4.3.2 Interaktionsinstrumente.....	147
4.4 Eingliederung der Software-Kriterien: Zur Organisation, zur Arbeitsaufgabe und zu Benutzerunterschieden	153
(4.4.1 Organisatorische Eingliederung der Software-Ergonomie.....	155
4.4.2 Arbeitsaufgaben.....	156
4.4.3 Unterschiedliche Benutzergruppen: Der Grad der Expertise.....	157
4.5 Der Designprozeß	158
4.5.1 Aufstellen quantitativer Gesetzmäßigkeiten.....	160
4.5.2 Das Einbeziehen des Benutzers in den Designprozeß, z.B. beim Rapid Prototyping.....	162
4.5.3 Formulierung von Normen, Heuristiken und Prinzipien.....	164
4.6 Zusammenfassung	165
4.7 Prinzipien: Optimierung des Arbeitsmittels Software	166
Kapitel 5 Stress und neue Techniken	169
5.1 Ein allgemeines Modell von Stressbedingungen, Ressourcen und Auswirkungen	170
5.1.1 Was versteht man unter Stressbedingungen und Stress?.....	170
5.1.2 Stressbedingungen in der Arbeitswelt.....	171
5.1.3 Ressourcen für die Stressbewältigung.....	173
5.2 Gibt es neue Stressbedingungen bei der Arbeit mit dem Computer?	177
5.2.1 Physische Stressbedingungen.....	177
5.2.2 Psychische Stressbedingungen.....	179
5.3 Neue Gefahren für Ressourcen bei der Arbeit mit dem Computer?	184
5.4 Zusammenfassung	186
5.5 Prinzipienkatalog: Stress und neue Techniken	187
Kapitel 6 Elektronische Kommunikation und soziale Interaktion im Büro	189
6.1 Neue Informations- und Kommunikationstechniken	190
6.2 Kommunikation in Organisationen	192
6.3 Zwischenmenschliche Kommunikation	194
6.3.1 Zwischenmenschliche Kommunikation und Handlungskontext.....	195
6.3.2 Soziale Beziehungen gestalten die zwischenmenschliche Kommunikation und umgekehrt.....	196
6.3.3 Konventionen gestalten Kommunikationsverhalten und -inhalte.....	198
6.3.4 Kommunikation ist ein kooperativer Prozeß.....	199

6.4 Sozialpsychologische Aspekte der computermedierten Kommunikation		
in Organisationen	200	..20
6.4.1 Arbeitsabläufe	201	...1
6.4.2 Kommunikations- und Sozialverhalten	204	
6.4.3 Kommunikationsinhalte	206	20
6.4.4 Entscheidungsfindungs- und Problemlösungsprozeß.....	207	
6.5 Zusammenfassung	207	..20
Literaturverzeichnis	209	..2
Autorenverzeichnis	229	...2
Stichwortverzeichnis	233	..2