

I N H A L T

	Seite
Einleitung.....	15
I Qualifikationsveränderungen durch den Einsatz von DV - Systemen	
1. Rationalisierung, DV-Einsatz und Qualifikation.....	31
2. Sachbearbeitertätigkeit und Qualifikation.....	43
2.1 Sachbearbeitertätigkeit.....	43
2.2 Qualifikationsanforderungen, Qualifikation und Qualifizierung.....	46
2.3 Die Qualifikationsdebatte.....	61
2.3.1 Thesen.....	65
2.3.2 Einschätzung.....	69
3. Folgerungen für die Qualifikationssicherung.....	73
3.1 Humanorientierte Qualifikationssentwicklung.....	73
3.2 Anforderungen an ein Qualifikationskonzept.....	76
3.3 Konstruktive Anforderungen.....	79

II Prospektiver Gestaltungsansatz zur Qualifikationssicherung und Anforderungen an die Systementwicklung

1. Leitlinien zur Qualifikationssicherung.....	83
1.1 Arbeit und Persönlichkeit.....	86
1.2 Arbeitsgestaltung.....	92
1.2.1 Gestaltungsebenen.....	93
1.2.2 Handlungs- und Entscheidungsspielraum als Orientierungsmaß.....	95
1.2.3 Prinzipien.....	98
1.3 Systemgestaltung.....	101
1.3.1 Gestaltungsebenen.....	101
1.3.2 Forderungen.....	104
1.4 Zusammenfassung.....	108
2. Prospektiver Gestaltungsansatz.....	110
2.1 Ziel und Aufbau.....	111
2.2 Ausarbeitung prospektiver Gestaltungsvorschläge.	116
2.2.1 Vorgehensweise.....	117
2.2.2 Leitlinien.....	120
2.3 Anwendungskonzept.....	131
2.3.1 Untersuchungsablauf.....	131
2.3.2 Einordnung der Fallstudien.....	134
3. Systementwicklung und Qualifikationssicherung.....	135
3.1 Anbindung des Gestaltungsansatzes an die Systementwicklung.....	137
3.1.1 Gestaltungsansatz und Systementwicklungsprozeß.....	138
3.1.2 Gestaltungsansatz und Anforderungsermittlung.....	144
3.1.3 Gestaltungsansatz und Projektmodell.....	160
3.2 Anforderungen an die Benutzerschnittstelle.....	167
3.2.1 Dialogsteuerung.....	179
3.2.2 Dialogformen.....	187
3.2.3 Orientierungshilfen im Dialog.....	197
3.2.4 Gestaltungsempfehlungen.....	203

III Untersuchung im Bereich Kreditwesen

1. Überblick.....	211
1.1 Zielsetzung und Aufbau der Untersuchung.....	211
1.2 Zur Auswahl des Untersuchungsbereichs.....	212
2. Zu Inhalt und Methodik.....	213
2.1 Bereiche der Literaturstudie.....	213
2.2 Bereiche der Fallstudien.....	214
2.2.1 Arbeitsfeldanalyse.....	215
2.2.2 Arbeitsplatzanalyse.....	216
2.3 Analyseinstrumente für Arbeitsaufgaben, DV-System und Qualifikationsaspekte.....	220
2.3.1 Arbeitsanalyseverfahren VERA/S.....	220
2.3.2 Erhebung der Qualifikationsaspekte.....	228
3. Literaturstudie.....	233
3.1 Der Rationalisierungsprozeß im Kreditwesen.....	233
3.1.1 Rationalisierungstendenzen.....	234
3.1.2 Veränderungen durch den DV-Einsatz.....	236
3.2 Weiterbildung im Kreditwesen.....	249
4. Fallstudien.....	253
4.1 Umfang der Betriebsuntersuchung.....	253
4.2 Eingrenzung für die Fallstudien.....	255
4.3 Ergebnisse.....	257
4.3.1 Fallstudie: Kreditinstitut Alpha.....	259
4.3.1.1 Arbeitsfeldanalyse.....	259
4.3.1.2 Arbeitsplatzanalyse.....	261
4.3.2 Fallstudie: Kreditinstitut Beta.....	290
4.3.2.1 Arbeitsfeldanalyse.....	290
4.3.2.2 Arbeitsplatzanalyse.....	291
4.3.3 Zusammenfassung.....	308
4.4 Zur Verallgemeinerbarkeit der Fallstudien- ergebnisse.....	312

IV Prospektive Gestaltung der Arbeitsaufgabenerledigung im Rahmen der Fallstudien

1. Gestaltungsvorschläge für die Fallstudien.....	315
2. Kreditinstitut Alpha: Reintegration von Teilaufgaben	316
2.1 Arbeitsaufgabenerledigung.....	320
2.2 Softwareunterstützung.....	333
2.3 Qualifizierung.....	336
2.4 Bewertung des Vorschlags.....	340
3. Kreditinstitut Beta: Redefinition der Arbeitsaufgabenerledigung.....	346
3.1 Arbeitsaufgabenerledigung.....	348
3.2 Softwareunterstützung.....	349
3.3 Qualifizierung.....	350
3.4 Bewertung des Vorschlags.....	351
4. Vergleichende Bewertung der Vorschläge.....	353

V Zusammenfassung und Ausblick.....	357
--	------------

Anmerkungen..... 367

Literaturverzeichnis..... 377

Anhang

1) Leitfaden zur Arbeitsfeldanalyse..... 399

2) Fragebogen zur Arbeitsfeldanalyse..... 401

3) Leitfaden zur Arbeitsplatzanalyse,
Teil Qualifikationsaspekte..... 405

4) Fragebogen zu den Qualifikationsaspekten..... 408