

Inhaltsverzeichnis

A. Grundlegung	19
I. Gegenstand der Untersuchung	21
II. Begriffliche Abgrenzungen	23
a) Der Büro- und Verwaltungsbereich	24
b) Der Informationsfluß	26
1. Der Informationsbegriff	26
2. Abgrenzung der Termini Information und Datum	29
3. Der Informationsfluß	30
c) Die Arbeitsplatzgestaltung	30
1. Der Begriff des Arbeitsplatzes	30
2. Abgrenzung der Termini Arbeitsplatz und Stelle	31
3. Die Arbeitsplatzgestaltung	32
B. Der Informationsfluß im Büro- und Verwaltungsbereich	33
I. Die Analyse des Informationsflusses	35
a) Die zeitliche Analyse des Informationsflusses	36
b) Die mengenmäßige Analyse des Informationsflusses	40
c) Die räumliche Analyse des Informationsflusses	42
d) Die inhaltliche Analyse des Informationsflusses	42
II. Alternative Gestaltungskomponenten des Informationsflusses	43
a) Formelle Gestaltungskomponenten	45
b) Materielle Gestaltungskomponenten	54

c) Personelle Gestaltungskomponenten	55
d) Verfahrenstechnische Gestaltungskomponenten	57
III. <i>Das Konzept einer Informationsflußuntersuchung</i>	63
a) Die Zielsetzung der Informationsflußuntersuchung	63
b) Das Informationssystem als Ausgangspunkt	65
c) Die Untersuchung der einzelnen Informationsflüsse	66
IV. <i>Die Methoden der Informationsflußuntersuchung</i>	66
a) Erhebungsmethoden der Informationsfluß- untersuchung	67
1. Gliederung nach dem Erhebungsverfahren	67
11. Beobachtungsmethode	67
12. Fragebogenmethode	71
13. Interviewmethode	73
14. Berichtsmethode	75
15. Dokumentenanalyse	75
16. Analogieschlußmethode	76
17. Kombinierte Methoden	76
2. Gliederung nach der Erhebungsbreite	78
21. Vollerhebung	78
22. Teilerhebung	79
b) Darstellungsmethoden der Informationsfluß- untersuchung	80
1. Verbaldarstellung	81
2. Tabellarische Darstellung	82
3. Schaubildliche Darstellung	84
4. Organisationsplan	85
5. Arbeitsablaufplan	87
6. Kommunikationsmatrix	97
7. Kommunikationsdiagramm	98
8. Topographische Darstellung	101
9. Netzplandarstellung	102
10. Graphendarstellung	103

C. Die Arbeitsplatzgestaltung im Büro- und Verwaltungsbereich	105
I. Die Analyse des Arbeitsplatzes	107
a) Die Bestimmungselemente des Arbeitsplatzes	107
1. Der räumlich konkretisierte Handlungsort als Wirkungsbereich des Menschen	108
2. Das Arbeitssubjekt als primärer Träger der Aufgabenerfüllung	111
3. Das Sachmittel als Erfüllungsmittel oder als Arbeitsträger	113
b) Beziehungen von Arbeitsplatz und Arbeitsraum	114
II. Alternative Gestaltungskomponenten des Arbeitsplatzes	114
a) Die personellen Gestaltungskomponenten	115
b) Die sachlichen Gestaltungskomponenten	115
1. Sachmittel bei personeller Informationsverarbeitung	115
11. zum Empfangen von Informationen	116
12. zum Speichern von Informationen	120
13. zum Umwandeln von Informationen	121
14. zum Senden von Informationen	122
2. Sachmittel bei sachlicher Informationsverarbeitung	124
21. zur Eingabe von Informationen	127
22. zur Speicherung von Informationen	128
23. zur Verarbeitung von Informationen	128
24. zur Ausgabe von Informationen	129
3. Die Ausstattung des Arbeitsplatzes	130
31. Die Arbeitsfläche	130
32. Der Arbeitssitz	133
33. Die Zusatzelemente	133
4. Die Arbeitsplatzanordnung	135
41. Arbeitsplatzanordnung im Einzelraum	135
42. Arbeitsplatzanordnung im Gruppenraum	136
43. Arbeitsplatzanordnung im Großraum	137
5. Die Raumausstattung	139
51. Optisch wirksame Ausstattungselemente	139
52. Akustisch wirksame Ausstattungselemente	140

53. Klimatisch wirksame Ausstattungselemente . . .	142
54. Ästhetisch wirksame Ausstattungselemente . . .	143
6. Der Arbeitsraum	143
7. Die Nebenräume	144
71. Direkt zugeordnete Nebenräume	145
72. Die Eingangszone	145
73. Allgemeine Nebenräume	146
8. Das Bürogebäude	147
III. <i>Das Konzept einer Arbeitsplatzuntersuchung</i>	150
a) Die Zielsetzung der Untersuchung	150
b) Untersuchung des einzelnen Arbeitsplatzes	150
c) Untersuchung der Arbeitsplatzzusammenhänge	152
IV. <i>Die Methoden der Arbeitsplatzuntersuchung</i>	154
a) Die Untersuchungsmethoden	154
b) Die Darstellungsmethoden	155
c) Untersuchungs- und Darstellungs-Hilfsmittel	156
D. <i>Die Interdependenz zwischen Informationsfluß und Arbeitsplatzgestaltung</i>	159
I. <i>Die methodischen Zusammenhänge zwischen der Infor- mationsfluß- und der Arbeitsplatzuntersuchung</i>	161
a) Die betriebliche Informationsaufgabe als Ausgangspunkt	161
b) Die Integration der Teiluntersuchungen	162
1. Die Informationsflußuntersuchung als primäre Teiluntersuchung	162
2. Die Arbeitsplatzuntersuchung als sekundäre Teiluntersuchung	163
3. Das integrative Zusammenwirken der Teiluntersuchungen	164

II. Die Abhängigkeiten zwischen Informationsfluß und Arbeitsplatzgestaltung	165
a) Auswirkungen des Informationsflusses auf die Arbeitsplatzgestaltung	167
1. Der Informationsfluß bei unterschiedlichen Arbeitsplatzformen	168
11. Informationsfluß mit ortsfester Einzelplatzarbeit	168
12. Informationsfluß mit ortsfester Mehrplatzarbeit	169
13. Informationsfluß mit ortsveränderlicher Einzelplatzarbeit	170
14. Informationsfluß mit ortsveränderlicher Mehrplatzarbeit	171
2. Die Auswirkungen des Informationsflusses auf die Gestaltung des einzelnen Arbeitsplatzes	172
21. Auswirkungen des schriftlichen Informationsflusses	172
22. Auswirkungen des mündlichen Informationsflusses	173
23. Auswirkungen des optischen Informationsflusses	174
24. Auswirkungen des materiellen Informationsflusses	175
25. Auswirkungen des externen Informationsflusses	175
26. Auswirkungen des informalen Informationsflusses	176
27. Auswirkungen des automatisierten Informationsflusses	177
3. Die Auswirkungen des Informationsflusses auf die Anordnung der Arbeitsplätze	178
31. Hintereinanderreihung von Arbeitsplätzen	178
32. Parallelschaltung von Arbeitsplätzen	180
33. Funktionale Arbeitsplatzanordnung	183
4. Die Auswirkungen des Informationsflusses auf die Gestaltung des Arbeitsraumes	183

41. Auswirkungen auf die eigentliche Ausgestaltung des Raumes	183
42. Auswirkungen auf die Größe des Raumes	189
421. Der Einzelraum	190
422. Der Gruppenraum	190
423. Der Großraum	191

b) Auswirkungen der Arbeitsplatzgestaltung auf die In- formationsflußstrukturierung	192
--	-----

III. *Modell einer ganzheitlichen Informationsfluß- und Ar- beitsplatzgestaltung* 193

a) Die Zielsetzung der Untersuchung	193
---	-----

b) Die Phase der Vorbereitung	193
1. Konkretisierung der Untersuchungsaufgabe	193
2. Fixierung der Limitationen	196
3. Bildung eines Entscheidungsgremiums	197

c) Die Phase der Ermittlung des Ist-Zustandes	198
1. Problematik der Ist-Aufnahme	199
2. Psychologische Vorbereitung	200
3. Kontrollerhebungen	201

d) Die Phase der Analyse des Ist-Zustandes	201
1. Bildung von Maximimen	202
2. Methoden der Auswertung	203

e) Die Phase der Planung des idealen Soll-Zustandes	203
1. Erarbeitung von Alternativ-Lösungen	204
2. Wirtschaftlichkeitsvergleiche	205
3. Auswahl der Optimallösung	205
4. Erprobung der Optimallösung im Testfeld	206
5. Korrektur und Verabschiedung	207

f) Die Phase der Einführung des korrigierten Soll- Zustandes	207
1. Arbeits- und Organisationsanweisungen	207
2. Einführung und Überwachung	208

IV. <i>Die Träger der Informationsfluß- und Arbeitsplatzgestaltung</i>	209
a) Das Team als Träger der Informationsfluß- und Arbeitsplatzgestaltung	210
1. Der Teamleiter	210
2. Ständige und nichtständige Teammitglieder	211
3. Betriebsinterne und betriebsexterne Teammitglieder	211
b) Die Mitglieder des Teams	212
1. Organisatoren	212
2. Abteilungs-Fachkräfte	213
3. Systemanalytiker	213
4. Architekten	214
5. Fachingenieure	214
6. Spezielle Fachleute	215
7. Hilfskräfte	215
V. <i>Grundsätze zur Arbeitsplatzgestaltung unter Berücksichtigung des Informationsflusses</i>	215
a) Voraussetzung einer Leistungs- bzw. Qualitätsnorm	216
b) Maximen zur Arbeitsplatzgestaltung, entwickelt aus der Interpendenz zwischen Arbeitsplatz und Informationsfluß	219
E. <i>Anhang (Fallbeispiele, Abbildungen)</i>	223
Anmerkungen und Literaturverweise	257
Literaturverzeichnis	264
Stichwortverzeichnis	273