

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Einleitung	11
2. Problemstellung	15
3. Systemanalyse als Arbeits-Systemanalyse	19
3.1 Begriffliche Klärungen	19
3.1.1 Zum Konzept einer Arbeits-Systemanalyse.....	20
3.1.2 Minimalmodell eines Arbeitssystems	20
3.1.3 Systemanalytische Sichtweisen	24
3.1.4 Beschränkungen einer technisch orientierten System- analyse.....	27
3.2 Exkurs: Systemtheorie	30
3.3 Ansätze einer Arbeits-Systemanalyse in informationswissen- schaftlichen Konzepten	32
3.4 Systemanalyse und Büroarbeit.....	36
3.4.1 Folgerungen für die Systemanalyse	40
4. Ansätze der Systemanalyse	43
4.1 Humanorientierung in ausgewählten systemanalytischen Ansätzen.....	43
4.2 Mangelnde Berücksichtigung einer humanorientierten Sicht weise	45
4.2.1 Der Ansatz von Balzert	45
4.2.2 Der Ansatz von Denert	46
4.2.3 Der Ansatz von Kargl.....	48

4.2.4	Der Ansatz von Vetter.....	50
4.3	Programmatische Berücksichtigung einer humanorientierten Sichtweise.....	53
4.3.1	Der Ansatz von Hansen	53
4.3.2	Der Ansatz von Raasch	54
4.3.3	Der Ansatz von Haberfellner, Nagel, Becker, Büchel und von Massow.....	56
4.3.4	Der Ansatz von Partsch.....	59
4.3.5	Der Ansatz von Pomberger und Blaschek.....	61
4.4	Methodische Berücksichtigung einer humanorientierten Sichtweise	63
4.4.1	Der Ansatz von Kendall und Kendall.....	63
4.4.2	Der Ansatz von Heinrich und Burgholzer	65
4.4.3	Der Ansatz von Koreimann.....	67
4.5	Exkurs: Kommunikationsanalysen	69
4.6	Fazit.....	72
5.	Der Leitfaden zur Kontrastiven Aufgabenanalyse.....	75
5.1	Der KABA-Leitfaden im Überblick	76
5.1.1	Ziele und Anwendungsfelder	77
5.1.2	Theoretischer Hintergrund	77
5.1.3	Analysegegenstand.....	78
5.1.4	Erhebungsmethode.....	78
5.1.5	Verfahrensaufbau	78
5.1.6	Verfahrensanwenderinnen	81
5.1.7	Untersuchungszeit	81
5.1.8	Ergebnisse	81
5.2	Untersuchungsphasen.....	81
5.3	Verfahrensgüte	82
5.3.1	Objektivität und Reliabilität	83
5.3.2	Validität.....	84
6.	Klärung des Menschenbilds	87
6.1	Zur Notwendigkeit der Klärung des Menschenbildes.....	87
6.2	Menschenbild der POS: Das Konzept menschlicher Stärken	89
6.2.1	Zielgerichtetheit	91
6.2.2	Gegenständlichkeit	93

6.2.3	Soziabilität	98
6.2.4	Prozeßhaftigkeit	102
6.3	Folgerungen für die Analyse, Bewertung und Gestaltung eines Arbeitssystems	102
6.4	Folgerungen für die Aufgabenverteilung Mensch -Technik	104
6.5	Exkurs: Das Menschenbild der POS als Technikleitbild	107
7.	Humanorientierte Analyse des Arbeitssystems	109
7.1	Analyse der (Arbeits-)Bedingungen	110
7.2	Analyse der Arbeitsaufgaben	112
7.2.1	Zum arbeitspsychologischen Aufgabenkonzept	114
7.2.2	Aufgabenkonzept im Rahmen der Handlungs- regulationstheorie	117
7.3	Arbeitsaufgabenorientierte Beschreibung der Technik	120
7.4	Exkurs: Arbeitsaufgabenanalyse und Software-Ergonomie	121
8.	Humanorientierte Bewertung des Arbeitssystems	125
8.1	Arbeitspsychologische Bewertungskriterien	125
8.1.1	Entscheidungsspielraum	128
8.1.2	Zeitspielraum	130
8.1.3	Strukturierbarkeit	132
8.1.4	Belastungen	134
8.1.5	Körperliche Aktivität	137
8.1.6	Kontakt zu materiellen und sozialen Bedingungen des Arbeitshandelns	138
8.1.7	Variabilität von Aufgaben und Aufträgen	139
8.1.8	Kommunikation	140
8.2	Aufgabenorientierte Bewertung der Informations- und Kommunikationstechniken	145
8.2.1	Ausgangssituationen der Bewertung von I&K- Techniken	145
8.2.2	Bewertung der I&K-Techniken anhand der Human- kriterien	149
8.3	Weitere Kriterien	150
8.3.1	Humankriterien vs. Wirtschaftlichkeit	152
8.3.2	Humankriterien vs. technische Funktionalität	153
8.3.3	Humankriterien vs. Bürger- und Kundenorientierung	153

9. Humanorientierte Gestaltung des Arbeitssystems.....	155
9.1 Strategien und Prinzipien der Arbeitsgestaltung	155
9.2 Gestaltung der Arbeitsaufgaben und der Technik	158
9.3 POS und Beteiligung der Arbeitenden.....	159
10. POS und Designprozeß	163
10.1 Klassische Phasenmodelle.....	163
10.2 Zur Kritik der klassischen Phasenmodelle	165
10.3 Alternative Vorgehensmodelle.....	167
10.4 Bezüge zwischen den Phasen und der POS.....	175
11. Instrumente und Methoden	179
11.1 Instrumente und Methoden anderer Disziplinen	179
11.2 Kriterien zur Einordnung psychologischer Arbeitsanalyseverfahren	181
11.2.1 Die Art der gewonnenen Informationen.....	181
11.2.2 Intendierte Anwendungen.....	182
11.2.3 Theoretische Fundierung	182
11.2.4 Formale Charakteristika.....	183
11.3 Bedingungsbezogene Verfahren der psychologischen Arbeitsanalyse im Überblick.....	186
11.4 Zusammenfassende Bewertung	195
12. Zusammenfassung und Ausblick	197
Literatur.....	203
Autorenverzeichnis.....	219
Stichwortverzeichnis.....	225