

Inhaltsverzeichnis:

Abbildungsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

1 Methodik zur Gestaltung technikgestützter Büro-	
kommunikation und -kooperation	
- Problemstellung und Problemkontext	1
1.1 Ziele und Aufbau der Arbeit	3
1.2 Zur Strukturierung des Erkenntnisprozesses	6
1.3 Zum Vorverständnis des Methodik-, Systemgestaltungs- und Bürokommunikationsbegriffs	11
2 Erfolgsprobleme der Systemgestaltung	15
2.1 Lineare Gestaltung softwaretechnischer Systeme	21
2.1.1 Das Akzeptabilitätsproblem	25
2.1.1.1 Symmetrische Anforderungs- berücksichtigung	27
2.1.1.2 Benutzerbedarfsdeckung nach PORGI	29
2.1.2 Das Iterationsproblem	33
2.1.2.1 Prototyping-Varianten	35
2.1.2.2 Einsatz des Entwicklungswerkzeugs CPEN	40
2.2 Evolutionäre Gestaltung soziotechnischer Systeme	42
2.2.1 Das Partizipationsproblem	46
2.2.1.1 Betroffenenorientierte Systementwicklung	50
2.2.1.2 Berücksichtigung von Effizienz- und Sozialzielen bei ETHICS	53
2.2.1.2.1 Vorgehensschritte	54
2.2.1.2.2 Beteiligungsformen	57

2.2.2	Das Zyklizitätsproblem	60
2.2.2.1	Evaluationsfördernde Entwicklungsstrategie	63
2.2.2.2	STEPS-Versionenmodell	66
2.2.2.2.1	Vorgehenskomponenten	68
2.2.2.2.2	Beteiligungsorganisation	72
2.3	Das Motivations- und Kompetenzproblem	76
3	Effektivierung der IuK-Prozesse im Büro	80
3.1	Verlaufsformen der Bürorationalisierung	86
3.1.1	Von punktueller zu systemischer Büro- rationalisierung	92
3.1.1.1	Erweiterung der Rationalisierungs- perspektive	96
3.1.1.2	Implikationen systemischer Rationalisierung	99
3.1.2	Trend zur kommunikativen Bürorationalisierung	105
3.2	Schwerpunkte der Technikeinsatzkonzepte im Büro	109
3.2.1	Das Büro als Informationsverarbeitungs- und Kommunikationssystem	113
3.2.1.1	Informationsverarbeitung im Büro	116
3.2.1.2	Kommunikation im Büro	121
3.2.2	Technikgestützte Bürokommunikation	128
3.2.2.1	Personal Computing	133
3.2.2.2	Interpersonal Computing	136
3.2.2.3	Nachteile technikvermittelter Kommunikation	140
3.2.3	Bürokooperation - ein eigenständiges Konzept?	143
3.2.3.1	Kooperation im Büro	146
3.2.3.2	Workgroup Computing	151

3.3 Systemgestaltung als Haupthindernis einer wettbewerbswirksamen Büro-rationalisierung	155
4 Interessengeleitete Gestaltung technikgestützter Arbeitssysteme im Büro	161
4.1 Determinanten einer Gestaltungsmethodik	171
4.1.1 Gestaltungsgegenstand	174
4.1.2 Gestaltungsinteressen	178
4.2 Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten	182
4.2.1 Theoretische Befunde zur Gestaltungsbereitschaft	185
4.2.2 Drei-Ebenen-Methodologie nach IMPACT	189
4.2.2.1 Prozeßmodell	191
4.2.2.2 Evaluationsstrategie	196
4.2.3 Würdigung der Praktikabilitätsproblematik	199
4.2.3.1 Verfahrenstechnische Erfordernisse	200
4.2.3.2 Organisations- und Qualifikationsdefizite	202
4.3 Organisatorische Regulation von Gestaltungsvorhaben	207
4.3.1 Empirische Befunde zur Partizipationskompetenz	212
4.3.2 Methodensystem des PARSYS-Projektes	218
4.3.2.1 Entwicklungs- und Lernprozeß	223
4.3.2.2 Ordnungsrahmen	229
4.3.3 Würdigung der Operationalisierungshindernisse	233
4.3.4 Unsicherheiten bei den Gestaltungspromotoren	237
5 Ausblick auf flankierende Einzelmethoden und -verfahren	241
Literaturverzeichnis	259

Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1-1:	Struktur der Arbeit	2
Abb. 1-2:	Gegenstand und Struktur der Arbeit	12
Abb. 2-1:	Grundbegriffe und -konzepte der Systemgestaltung	15
Abb. 2-2:	Grundverständnis des Akzeptanzbegriffs	18
Abb. 2-3:	Grundverständnis des Effektivitätsbegriffs	20
Abb. 2-4:	Nutzen von Informationssystemen	44
Abb. 2-5:	Ziele der Systemgestaltung	47
Abb. 2-6:	Systementwicklungszyklus	62
Abb. 2-7:	STEPS-Vorgehensmodell	71
Abb. 3-1:	Bürorationalisierung und Technikeinsatzkonzepte im Büro	84
Abb. 3-2:	Von punktueller zu systemischer Büro- rationalisierung	100
Abb. 3-3:	Von systemischer zu kommunikativer Büro- rationalisierung	106
Abb. 3-4:	Komponenten eines Kommunikationsprozesses	123
Abb. 3-5:	Klassifikation technikgestützter Bürokommunikation	133
Abb. 4-1:	Gestaltung technikgestützter Arbeitssysteme im Büro	166
Abb. 4-2:	Gegenstand und Sichten der Systemgestaltung	173
Abb. 4-3:	IMPACT-Gestaltungsebenen	192
Abb. 4-4:	PARSYS-Methodensystem	223
Abb. 5-1:	Raster zur Auswahl innovativer Einzelmethoden und -verfahren	245