

INHALT	Seite
Vorwort	XV
Einführung	1
I. Informationsverarbeitung im Büro	2
1. Datenverarbeitung	4
2. Textverarbeitung	7
3. Kommunikation	12
II. Technische Bauteile und Grundfunktionen der Automation	16
1. Ein-/Ausgabe	17
1.1. Zeitliche Trennung	18
1.2. Bildschirm-Darstellung	20
1.3. Bedienerführung	23
1.4. Druck	30
2. Speicherung	32
2.1. Arten des Zugriffs	32
2.2. Speicher-Kapazität	34
2.3. Datei-Organisation und Zugriffszeit	36
3. Verarbeitung	38
3.1. Zentraleinheit	39
3.2. Programmierung	43
3.3. System- und Anwendungssoftware	46
3.4. Betriebsarten und Arbeitsweisen	52
4. Besonderheiten von Texten	55
4.1. Objekte der Textverarbeitung	57
4.2. Zeichen als Bestandteile von Texten	59
4.3. Operationen an Texten	61
III. Sachmittel der Textverarbeitung	62
1. Schreibmaschinen	63
2. Textautomaten	68
3. EDV-Anlagen	72

	Seite
A. Organisatorische Voruntersuchung des Bürobereichs (Vorstudie)	77
I. Planung der Vorstudie	81
II. Durchführung der Vorstudie	83
1. Anhaltspunkte zum Auffinden von Schwachstellen	83
2. Ursachen für Schwachstellen	85
2.1. Sachmittelsituation	88
2.2. Organisation	89
2.3. Personalsituation	90
3. Hilfsmittel zur Analyse der Schwachstellen und ihrer Ursachen	91
3.1. Kennzahlen	91
3.2. Checklisten	93
3.3. Prüfmatrizen	96
III. Auswertung und Konsequenzen der Vorstudie	98
1. Entscheidungen zur Projektdurchführung	98
2. Projektplanung	101
2.1. Zeit- und Aktivitätenplanung	102
2.1.1. Planungsinhalt	102
2.1.2. Planungstechniken	107
2.2. Kostenplanung	115
2.3. Planung des Projektteams	117
3. Genehmigung der Projektplanung	118
B. Die Entscheidungen über Textverarbeitung	119
I. Besondere Probleme bei den Textverarbeitungs-Entscheidungen	120
II. Der Entscheidungsprozeß	122
1. Zielformulierung	124
2. Alternativenentwicklung	125
2.1. Analyse der Anforderungen	127
2.2. Analyse möglicher Alternativen	128

	Seite
2.3. Ermittlung sinnvoller Alternativen	129
3. Alternativenbewertung	129
III. Die Investitionsentscheidung (Entscheidung über den Einsatz von Textverarbeitungs-Sachmitteln)	130
1. Typen der Entscheidung	131
2. Entscheidungskriterien	134
2.1. Kostenkriterien	134
2.2. Leistungskriterien (Nutzenkriterien)	136
IV. Methoden der Alternativenbewertung	139
1. Übersicht über die Methoden	139
2. Kostenvergleichsrechnung	142
3. Nutzwertanalyse	144
4. Methodenbeurteilung	148
C. Ist-Untersuchung des Textverarbeitungs-Bereichs	151
I. Ermittlung des Text-Profils	151
1. Das Input-Output-Schema	151
1.1. Arten des Text-Inputs	155
1.2. Arten des Text-Outputs	158
1.3. Darstellungsform und Schwierigkeit der Texte	165
2. Typische Text-Profile	167
2.1. Einmal-Text-Profil	169
2.2. Standard-Text-Profil	170
2.3. Überarbeitungs-Text-Profil	171
2.4. Direkt-Input-Profil	172
3. Das individuelle betriebliche Text-Profil	173
3.1. Untersuchungs-Einheiten	175
3.2. Erhebungstechniken	176
3.3. Analyse-Ergebnis	181

	Seite
II. Untersuchung der Büroorganisation	185
1. Erhebungsbereiche	186
2. Erhebungstechniken	188
2.1. Interview	190
2.2. Schriftliche Befragung	191
2.3. Beobachtung	192
2.4. Selbstaufschreibung	193
3. Gegenstände der Erhebung	196
3.1. Organisationsstruktur	197
3.2. Arbeitsabläufe	201
3.3. Kommunikationsbeziehungen	204
3.4. Personalsituation	207
3.5. Sachmittelsituation	210
4. Darstellungstechniken	212
4.1. Verbale Beschreibungen	212
4.1.1. Stellenbeschreibungen	213
4.1.2. Arbeitsanweisungen	215
4.2. Matrix-Darstellungen	215
4.2.1. Funktionendiagramm	215
4.2.2. Kommunikationsmatrix	218
4.3. Schaubilder	220
4.3.1. Organigramm	220
4.3.2. Ablaufdiagramm	222
4.3.3. Ablaufmatrix (Rasterdarstellung)	224
4.3.4. Arbeitsflußplan	226
D. Soll-Entwurf für den Textverarbeitungs-Bereich	227
I. Gestaltung der Text-Profile	227
1. Grundlegende Veränderungen der Text-Profile	228
1.1. Künftige Entwicklung der Textverarbeitungs- aufgaben	232
1.2. Ersetzen von Text-Kommunikation durch andere Kommunikations-Formen	233

	Seite
1.3. Ersetzen von maschinenschriftlichen Texten durch andere Text-Formen	235
1.4. Untersuchung der Standardisierbarkeit	236
2. Text-Standardisierung (Programmierung) und Entwicklung von Texthandbüchern	239
2.1. Arten von Standard-Texten	239
2.2. Auswahl von Texten für die Standar- disierung	240
2.3. Entwicklung und Test von Standard-Texten	241
2.4. Gestaltung von Texthandbüchern	246
3. Die Umgruppierung von Text-Profilen	252
3.1. Text-Profile und Verfahrens-/ Konfigurationsentscheidung	253
3.2. Text-Profile und organisatorische Umgestaltung im Schreib-Bereich	254
II. Umgestaltung des Büros	257
1. Zentralisierung - Dezentralisierung	258
1.1. Formen der Zentralisierung	259
1.1.1. Der zentrale Schreibdienst	259
1.1.2. Zentrale Sekretariatsdienste	262
1.1.3. Die zentralisierte Reprographie	263
1.1.4. Die zentrale Registratur	264
1.2. Formen der Dezentralisierung	265
1.2.1. Der dezentrale Schreib- und Sekretariatsplatz	265
1.2.2. Dezentrale Organisation von Reprographie und Registratur	267
2. Büro-Arbeitsplätze	267
2.1. Der Schreibplatz	268
2.2. Der Sekretariatsplatz	269
2.3. Mischarbeitsplätze	270
2.3.1. Der Schreib- und Sekretariatsplatz	271
2.3.2. Der Sachbearbeiterplatz	271

	Seite
3. Arbeitsabläufe	273
3.1. Textaufnahme	273
3.2. Texterstellung	275
3.3. Schriftgutverteilung	277
E. Entscheidungen über Sachmittel der Textverarbeitung	283
I. Die Verfahrensentscheidung	284
1. Schreibmaschinen	284
2. Textautomaten	287
3. EDV-Anlagen	291
II. Die Konfigurationsentscheidung	294
1. Hardware-Konfiguration	295
1.1. Bildschirm und Tastatur	295
1.2. Zentraleinheit	300
1.3. Externe Speicher	303
1.4. Drucker	310
2. Software-Konfiguration	313
2.1. Text-Erfassung und -Überarbeitung	316
2.1.1. Rahmen-Funktionen	317
2.1.2. Einfache Erfassungs-Funktionen	320
2.1.3. Unterstützende Erfassungs-Funktionen	322
2.1.4. Überarbeitungs-Funktionen	327
2.2. Speicherung	332
2.2.1. Dateiverwaltung	333
2.2.2. Text-Adressierung	336
2.2.3. Textnamens-Verzeichnis	337
2.2.4. Sonstige Zugriffs-Unterstützung	339
2.2.5. Reorganisation	340
2.2.6. Sicherung und Schutz	341
2.3. Druck-Ausgabe	343
2.3.1. Ablauf des Druckens	343
2.3.2. Seiten-Umbruch	346
2.3.3. Schrift- und Satzspiegel-Gestaltung	348

	Seite
2.4. Textbaustein-Verarbeitung	353
2.5. EDV-Funktionen	355
3. Text-/Datenverarbeitungs-Integration	357
3.1. Datei-Integration	357
3.2. Programm-Integration	360
III. Die Anlagen- und Geräteentscheidung	361
1. Pflichtenheft und Anlagen-Test	361
2. Baukastenprinzip und Kompatibilität	364
IV. Entscheidungen über die Anlagen-Beschaffung	367
1. Finanzierungsformen	367
1.1. Kauf	368
1.2. Miete und Mischformen	369
1.3. Leasing	370
2. Vertragsverhandlungen	373
2.1. Der Hardware-Vertrag	373
2.1.1. Kaufvertrag	373
2.1.2. Mietvertrag	378
2.1.3. Leasingvertrag	384
2.2. Der Wartungs-Vertrag	386
2.3. Der Beratungs-Vertrag	388
F. Entscheidungen über Sachmittel des Schreibumfeldes	393
I. Die Verfahrens- und Konfigurationsentscheidung	393
1. Die Verfahren der Textaufnahme	393
1.1. Darstellung der Verfahren	394
1.2. Entscheidungskriterien für die Alternativenbewertung	396
1.2.1. Abläufe bei der Textaufnahme	396
1.2.2. Bearbeitungszeit	397
1.2.3. Vorlagen- bzw. Diktatqualität	400
1.2.4. Mitarbeiterakzeptanz	400
1.2.5. Text-Volumen	400

	Seite
1.2.6. Text-Arten	401
1.2.7. Kosten	402
2. Die Verfahren der Textreprographie	404
2.1. Darstellung der Verfahren	404
2.1.1. Durchschreibeverfahren	404
2.1.2. Kopierverfahren	404
2.1.3. Druckverfahren	406
2.2. Entscheidungskriterien für die Alternativenbewertung	407
2.2.1. Abläufe und Bearbeitungszeit	407
2.2.2. Volumen und Kosten	409
2.2.3. Qualität	412
2.2.4. Personaleinsatz	414
3. Die Verfahren der Textarchivierung	416
3.1. Darstellung der Verfahren	417
3.1.1. Konventionelle Archivierungsverfahren	417
3.1.2. Mikroverfilmung	419
3.2. Entscheidungskriterien für die Alternativenbewertung	420
3.2.1. Ablagewert	420
3.2.2. Ablageort	421
3.2.3. Benutzungsart	422
3.2.4. Zugriffsart	424
3.2.5. Schriftgutformat	426
3.2.6. Raumbedarf	427
3.2.7. Schriftgutvolumen	427
3.2.8. Weitere Kriterien	428
4. Die Verfahren der Textkommunikation	430
4.1. Darstellung der Verfahren	430
4.1.1. Konventionelle Verfahren	430
4.1.2. Elektronische Verfahren	433



	Seite
4.2. Entscheidungskriterien für die Alternativenbewertung	439
4.2.1. Kommunikationspartner	439
4.2.2. Kommunikations-Geschwindigkeit und -Volumen	441
4.2.3. Kosten	442
4.2.4. Qualität	445
II. Die Anlagen- und Geräteentscheidung	447
1. Diktiergeräte	447
2. Kopiergeräte	450
3. Druckgeräte	452
4. Mikrofilmgeräte	453
5. Telexgeräte (Fernschreiber)	455
6. Teletexgeräte	456
7. Telefaxgeräte	456
G. Personelle Aspekte der Textverarbeitungs-Organisation	461
I. Der Bildschirmarbeitsplatz im Büro	461
1. Einflüsse auf die Tätigkeiten	462
2. Physische und psychische Belastungen	463
3. Akzeptanz	464
II. Benutzerorientierte Gestaltung	466
1. Arbeitsplatzgestaltung	466
1.1. Bildschirm	467
1.2. Weitere Elemente des Bildschirm-Arbeitsplatzes	469
2. Gestaltung der Arbeitsumgebung	470
2.1. Beleuchtung	470
2.2. Klimatisierung	471
2.3. Akustik	471

	Seite
III. Personaleinsatz-Vorbereitung	474
1. Schulung (Aus- und Weiterbildung)	474
2. Information der Mitarbeiter	477
3. Partizipation (Mitwirkung der Benutzer am Gestaltungsprozeß)	478
Produkte und Hersteller	481
Literatur	489
Verzeichnis der Abbildungen	500
Sachwort-Verzeichnis	505