

Inhaltsverzeichnis

Vorwort VII

Einleitung..... 1

Kapitel 1 Organisationsumfeld und neue Techniken 7

1.1 Das Umfeld Organisation..... 7

1.2 Das Werkzeug Computer 18

1.3 Kriterien für den Einsatz von neuen Techniken..... 20

 1.3.1 Arbeitspsychologische Kriterien menschengerechter Arbeit..... 20

 1.3.2 Psychologische Effizienz und betriebswirtschaftliche Effizienzkriterien 21

 1.3.3 Kriterien effizienter Leistung und Kriterien menschengerechter Arbeit:
 Ein Spannungsverhältnis? 28

1.4 Schlußfolgerung..... 29

Kapitel 2 Einführung von neuen Techniken..... 31

2.1 Die psychologische Bedeutung des Einführungsprozesses..... 32

 2.1.1 Ängste und Schwierigkeiten bei der Einführung von neuen Techniken 32

 2.1.2 Die Folgen der Ängste und Schwierigkeiten..... 36

 2.1.3 Eine Alternative zu den Befürchtungen: Das Gefühl der Herausforderung... 37

2.2 Information und Einführung von neuen Techniken 39

2.3 Partizipation und Einführung von neuen Techniken 41

 2.3.1 Schritte der Partizipation..... 44

 2.3.2 Fehler und Mythen, die Partizipation verhindern 45

 2.3.3 Probleme bei der Partizipation..... 48

2.4 Zusammenfassung..... 49

2.5 Prinzipienkatalog: Einführung von neuen Techniken 50

Kapitel 3 Die Schulung: Zum Aufbau von Qualifikationen.....	53
3.1 Die Notwendigkeit einer sorgfältigen Schulung	53
3.2 Die Ziele der Schulung.....	54
3.2.1 Schulung und Stressminimierung, soziale Interaktionen und Persönlichkeitsförderlichkeit.....	54
3.2.2 Schulung und Umfang der Qualifikationen.....	55
3.2.3 Schulung und mentales Modell.....	59
3.3 Optimale Schulungsstrategien.....	64
3.3.1 Sequentielles versus ganzheitliches Training.....	64
3.3.2 Aktiver versus passiver Aufbau des mentalen Modells	70
3.3.3 Training und Transfer: Aufgabenorientiertes Training.....	73
3.3.4 Arbeits- und Organisationsbedingungen und Transfer	77
3.4 Training und Fehler.....	81
3.4.1 Eine Systematik von Benutzerfehlern.....	83
3.4.2 Integration von Fehlern in den Trainingsprozeß: die Schulung von Fehlermanagement.....	84
3.5 Handbücher.....	88
3.5.1 Kriterien für ein gutes Handbuch	88
3.5.2 Fehlerantizipation in Handbüchern.....	90
3.6 Die Schulung unterschiedlicher Benutzergruppen.....	90
3.6.1 Ängstlichkeit.....	92
3.6.2 Einstellung gegenüber dem Computer.....	93
3.6.3 Handlungsstile.....	93
3.6.4 Lernstile.....	94
3.6.5 Erfahrung.....	94
3.6.6 Alter.....	94
3.6.7 Geschlecht	95
3.7 Zusammenfassung.....	96
3.8 Prinzipienkatalog: Aufbau von Qualifikationen	97
 Kapitel 4 Optimierung des Arbeitsmittels Software	 99
4.1 Einleitung	99
4.2 Kriterien für eine menschengerechte Gestaltung der Mensch-Computer Interaktion.....	101
4.2.1 Die Begriffe Funktionalität, Benutzbarkeit und Aufgabenbewältigung.....	101
4.2.2 Die Begriffe Passung, Kontrollierbarkeit und Fehlerbehandlung.....	105
4.2.3 Passung.....	107
4.2.4 Kontrollierbarkeit.....	120
4.2.5 Fehlerbehandlung.....	126
4.2.6 Eine allgemeine Kriteriumsmatrix.....	137

4.3 Formen und Mittel der Interaktion am Computer	143
4.3.1 Interaktionsmodus.....	143
4.3.2 Interaktionsinstrumente.....	147
4.4 Eingliederung der Software-Kriterien: Zur Organisation, zur Arbeitsaufgabe und zu Benutzerunterschieden	153
4.4.1 Organisatorische Eingliederung der Software-Ergonomie.....	155
4.4.2 Arbeitsaufgaben	156
4.4.3 Unterschiedliche Benutzergruppen: Der Grad der Expertise	157
4.5 Der Designprozeß	158
4.5.1 Aufstellen quantitativer Gesetzmäßigkeiten	160
4.5.2 Das Einbeziehen des Benutzers in den Designprozeß, z.B. beim Rapid Prototyping.....	162
4.5.3 Formulierung von Normen, Heuristiken und Prinzipien.....	164
4.6 Zusammenfassung	165
4.7 Prinzipien: Optimierung des Arbeitsmittels Software	166
 Kapitel 5 Stress und neue Techniken	169
 5.1 Ein allgemeines Modell von Stressbedingungen, Ressourcen und Auswirkungen	170
5.1.1 Was versteht man unter Stressbedingungen und Stress?.....	170
5.1.2 Stressbedingungen in der Arbeitswelt	171
5.1.3 Ressourcen für die Stressbewältigung	173
5.2 Gibt es neue Stressbedingungen bei der Arbeit mit dem Computer?	177
5.2.1 Physische Stressbedingungen	177
5.2.2 Psychische Stressbedingungen	179
5.3 Neue Gefahren für Ressourcen bei der Arbeit mit dem Computer?	184
5.4 Zusammenfassung	186
5.5 Prinzipienkatalog: Stress und neue Techniken	187
 Kapitel 6 Elektronische Kommunikation und soziale Interaktion im Büro	189
 6.1 Neue Informations- und Kommunikationstechniken	190
6.2 Kommunikation in Organisationen	192
6.3 Zwischenmenschliche Kommunikation	194
6.3.1 Zwischenmenschliche Kommunikation und Handlungskontext	195
6.3.2 Soziale Beziehungen gestalten die zwischenmenschliche Kommunikation und umgekehrt	196
6.3.3 Konventionen gestalten Kommunikationsverhalten und -inhalte.....	198
6.3.4 Kommunikation ist ein kooperativer Prozeß	199

6.4 Sozialpsychologische Aspekte der computermedierten Kommunikation	
in Organisationen	200
6.4.1 Arbeitsabläufe	201
6.4.2 Kommunikations- und Sozialverhalten	204
6.4.3 Kommunikationsinhalte	206
6.4.4 Entscheidungsfindungs- und Problemlösungsprozeß.....	207
6.5 Zusammenfassung	207
 Literaturverzeichnis	209
Autorenverzeichnis	229
Stichwortverzeichnis	233