

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