

# Inhaltsverzeichnis

---

## Vorwort und Wegweiser durch das Buch

<b>1.</b>	<b>Arbeitsanleitungen — ein komplexes System</b>	<b>1</b>
1.1	Der Begriff	1
1.2	Die Wirkung von Arbeitsanleitungen	4
1.2.1	Übersicht über die Funktionen	4
1.2.2	Der Nutzen	5
1.2.2.0	Übersicht	5
1.2.2.1	Optimierung der Arbeit	5
1.2.2.2	Sicherung und Optimierung der Qualität der Arbeitsergebnisse	6
1.2.2.3	Grundlage für Einweisung und Arbeitsunterweisung	6
1.2.2.4	Nachvollziehbare Dokumentation	6
1.2.2.5	Steigerung der Wirtschaftlichkeit	7
1.2.2.6	Verbesserung der Mitarbeitermotivation	7
1.3	Das System „Arbeitsanleitung“ und seine Komponenten	7
1.3.1	Das System	7
1.3.2	Die Komponenten	9
1.3.3	Die Harmonie zwischen den Komponenten	9
<b>2.</b>	<b>Gute Arbeitsergebnisse durch zeitgemäße Arbeitsanleitungen</b>	<b>11</b>
2.1	Voraussetzungen für das Erreichen guter Arbeitsergebnisse	11
2.2	Der Charakter von Arbeitsanleitungen	12
2.3	Eine vergleichende Gegenüberstellung von Detail-Arbeitsanleitung und Basis-Arbeitsanleitung	14
2.4	Grundsätze für Basis-Arbeitsanleitungen	15
2.4.1	Der „philosophische“ Ansatz	15
2.4.2	Der Begriff „Basis-Arbeitsanleitungen“	15

2.4.3	Inhalt und Umfang der „Basis-Arbeitsanleitungen“	16
2.4.4	Grundsätze zu Ermessensentscheidungen aufgrund von Basis-Arbeitsanleitungen	17
<b>3.</b>	<b>Inhalt und Struktur der Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>19</b>
3.1	Der Inhalt	19
3.1.1	Die Bedeutung der Information	19
3.1.2	Der Regelungsbedarf	19
3.1.3	Grundsätzliche Kriterien für den Inhalt von Arbeitsanleitungen	20
3.2	Die Struktur	21
3.2.1	Die Bedeutung einer einheitlichen Struktur	21
3.2.2	Die formalen Strukturelemente	21
3.2.2.1	Übersicht	21
3.2.2.2	Der Kopfbereich	22
3.2.2.3	Der Fußbereich	24
3.2.3	Die inhaltlichen Strukturelemente	25
3.2.3.1	Übersicht	25
3.2.3.2	Die systematische Gliederung	25
3.2.3.3	Das Inhaltsverzeichnis	28
3.2.3.4	Das Stichwortverzeichnis	29
3.2.3.5	Die Anlagen	29
3.3	Übergreifende Regelungen	29
<b>4.</b>	<b>Darstellungsformen für Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>31</b>
4.1	Die Darstellung der Gliederungselemente	31
4.1.1	Übersicht	31
4.1.2	Beispiele	31
4.2	Die Darstellungsformen	35
4.2.1	Übersicht über die geeigneten Darstellungstechniken	35
4.2.2	Die Auswahl der geeigneten Darstellungsform	35
4.2.3	Verbale Darstellungen	36
4.2.3.1	Strukturierter Fließtext	36
4.2.3.2	Ablaufbeschreibung als Bearbeitungsschema	38
4.2.3.3	Aktionsaufzählung	38
4.2.3.4	Check-Liste	39
4.2.4	Tabellarische Darstellungen	40

4.2.4.1	Charakteristik der tabellarischen Darstellung	40
4.2.4.2	Die Grundstruktur von Tabellen	40
4.2.4.3	Die Elemente der Tabelle	41
4.2.4.4	Tabellenbegrenzung	41
4.2.4.5	Entscheidungstabellen	42
4.2.4.5.1	Begriff und Verwendung	42
4.2.4.5.2	Der Aufbau	43
4.2.4.6	Sachverhalts-/Handlungstabellen	44
4.2.5	Grafische Darstellungen	46
4.2.5.1	Charakteristik der grafischen Darstellung	46
4.2.5.2	Grafische Ablaufdiagramme	46
4.2.6	Kombinationsformen	48
<b>5.</b>	<b>Die systematische Entwicklung und der effektive Einsatz von Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>49</b>
5.0	Grundlagen des Vorgehensmodells	49
5.0.1	Sorgfältige Planung und methodisches Vorgehen als Erfolgsgaranten	49
5.0.2	Darstellung des Phasenmodells	51
5.0.3	Übersicht über die Phasen und Phasenergebnisse	51
5.1	Phase 1: Anforderungsanalyse	52
5.1.1	Phasenergebnisse	52
5.1.2	Phasenaktivitäten	53
5.1.3	Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten	53
5.1.3.1	Fachliche und organisatorische Anforderungen	53
5.1.3.2	Die Zieldefinition für die Arbeitsanleitung	55
5.1.4	Phasenwerkzeuge	55
5.1.4.1	Struktur eines Anforderungskataloges für Basis-Arbeitsanleitungen	55
5.1.4.2	Checkliste zur Auswertung des Anforderungskataloges	57
5.1.4.3	Der W-Fragebogen	58
5.1.4.4	Checkliste: Auswirkungen auf die Komponenten des Systems „Arbeitsanleitung“	59
5.2	Phase 2: Planung	60
5.2.1	Phasenergebnisse	60
5.2.2	Phasenaktivitäten	60
5.2.3	Erläuterungen zu Phasenaktivitäten	61
5.2.3.1	Die Benutzergruppe der Arbeitsanleitung	61
5.2.3.2	Das Verteilersystem	62
5.2.3.2.1	Die Bedarfsermittlung	62
5.2.3.2.2	Empfängergruppen	62

<b>5.2.3.2.3</b>	<b>Der Verteilerschlüssel</b>	<b>62</b>
<b>5.2.3.3</b>	<b>Die Umfeldanalyse</b>	<b>63</b>
<b>5.2.3.4</b>	<b>Bestimmung des Detaillierungsgrades</b>	<b>63</b>
<b>5.2.3.5</b>	<b>Die Auswirkungen der Regelungen für die Benutzerinnen und Benutzer der Arbeitsanleitung</b>	<b>64</b>
<b>5.2.3.6</b>	<b>Die Koordinationsmaßnahmen</b>	<b>64</b>
<b>5.2.3.7</b>	<b>Der Realisierungsplan</b>	<b>64</b>
<b>5.2.3.8</b>	<b>Der Veröffentlichungstermin</b>	<b>65</b>
<b>5.2.4</b>	<b>Phasenwerkzeuge</b>	<b>65</b>
<b>5.2.4.1</b>	<b>Checkliste zur Umfeldanalyse</b>	<b>65</b>
<b>5.2.4.2</b>	<b>Checkliste zu den Auswirkungen</b>	<b>67</b>
<b>5.3</b>	<b>Phase 3: Realisierung</b>	<b>68</b>
<b>5.3.1</b>	<b>Phasenergebnisse</b>	<b>68</b>
<b>5.3.2</b>	<b>Phasenaktivitäten</b>	<b>68</b>
<b>5.3.3</b>	<b>Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten</b>	<b>69</b>
<b>5.3.3.1</b>	<b>Lernlogische Aufbereitung des Inhaltes einer Arbeitsanleitung</b>	<b>69</b>
<b>5.3.3.2</b>	<b>Qualitätstests</b>	<b>70</b>
<b>5.3.3.3</b>	<b>Die „Begleitenden Informationen“</b>	<b>71</b>
<b>5.3.3.4</b>	<b>Die „Anleitung zum Ein- und Aussortieren der Ersatzblätter“</b>	<b>71</b>
<b>5.4</b>	<b>Phase 4: Qualitätssicherung</b>	<b>72</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Phasenergebnisse</b>	<b>72</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Phasenaktivitäten</b>	<b>72</b>
<b>5.4.3</b>	<b>Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten</b>	<b>72</b>
<b>5.4.3.1</b>	<b>Das Verlesen</b>	<b>72</b>
<b>5.4.3.2</b>	<b>Die Qualitätssicherung</b>	<b>74</b>
<b>5.4.4</b>	<b>Phasenwerkzeuge</b>	<b>74</b>
<b>5.4.4.1</b>	<b>Checkliste zur Qualitätskontrolle für Arbeitsanleitungen</b>	<b>74</b>
<b>5.5</b>	<b>Phase 5: Produktion und Verteilung</b>	<b>75</b>
<b>5.5.1</b>	<b>Phasenergebnisse</b>	<b>75</b>
<b>5.5.2</b>	<b>Phasenaktivitäten</b>	<b>75</b>
<b>5.5.3</b>	<b>Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten</b>	<b>76</b>
<b>5.5.3.1</b>	<b>Die Druckträgererstellung</b>	<b>76</b>
<b>5.5.3.2</b>	<b>Die Dateneingabe</b>	<b>76</b>
<b>5.5.3.2.1</b>	<b>Die Dateien- und Zugriffsorganisation</b>	<b>76</b>
<b>5.5.3.2.2</b>	<b>Die Bearbeitungsstati</b>	<b>77</b>
<b>5.5.3.2.3</b>	<b>Die Dateiennamen</b>	<b>78</b>
<b>5.5.3.2.4</b>	<b>Die Zugriffsberechtigung</b>	<b>79</b>
<b>5.5.3.3</b>	<b>Die Verteilung der Arbeitsanleitung</b>	<b>80</b>
<b>5.5.4</b>	<b>Phasenwerkzeuge</b>	<b>80</b>
<b>5.5.4.1</b>	<b>Wichtige Angaben im Druckauftrag</b>	<b>80</b>

<b>5.6</b>	<b>Phase 6: Erfolgsbeobachtung</b>	<b>81</b>
5.6.1	Phasenergebnisse	81
5.6.2	Phasenaktivitäten	81
5.6.3	Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten	81
5.6.3.1	Die Erfolgsbeobachtung	81
5.7	Phase 7: Dokumentation	83
5.7.1	Phasenergebnisse	83
5.7.2	Phasenaktivitäten	83
5.7.3	Erläuterungen zu den Phasenaktivitäten	83
5.7.3.1	Die Bedeutung der zugriffsorientierten Dokumentation	83
5.7.3.2	Inhalt, Struktur und Umfang der Dokumentation für Arbeitsanleitungen	84
<b>6.</b>	<b>Die Sammlung der Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>87</b>
6.1	Die Bedeutung der systematischen Sammlung	87
6.2	Übersicht über die Arten der Sammlung für Arbeitsanleitungen	87
6.3	Handbücher für Arbeitsanleitungen	88
6.3.1	Die Organisation	88
6.3.2	Die Struktur	89
6.3.2.0	Gliederungskriterien	89
6.3.2.1	Kapitel	89
6.3.2.2	Teile	90
6.3.2.3	Inhalts- und Stichwortverzeichnis	91
6.3.3	Die Ausstattung	91
6.4	EDV-Dokumentationssysteme	91
6.4.1	Eignung	91
6.4.2	Hardwareausstattung	93
6.4.3	Informationszugriff	93
6.4.4	Darstellungsmöglichkeiten	93
6.4.5	Zusätzliche Arbeitsanleitungen in Papierform	94
<b>7.</b>	<b>Die permanente Pflege der Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>95</b>
7.1	Die Bedeutung der Aktualität für Arbeitsanleitungen	95
7.2	Übersicht über die systematische Pflege der Arbeitsanleitungen	95
7.3	Erhalt und Auswertung der Änderungsinformationen	96
7.3.1	Der Informationsfluß	96

<b>7.3.2</b>	<b>Die Auswertung der Informationen über Veränderungen</b>	<b>96</b>
<b>7.4</b>	<b>Die Aktualisierung des Handbuchs für Basis-Arbeitsanleitungen</b>	<b>97</b>
<b>7.4.1</b>	<b>Die Einarbeitung der Änderungen in die Arbeitsanleitungen</b>	<b>97</b>
<b>7.4.2</b>	<b>Die Erstellung von Ersatzblättern</b>	<b>98</b>
<b>7.4.2.1</b>	<b>Das Ersatzblatt-Verfahren</b>	<b>98</b>
<b>7.4.2.2</b>	<b>Das Ersatzblattdatum</b>	<b>100</b>
<b>7.4.3</b>	<b>Die Zusammenstellung der Ersatzblattlieferungen</b>	<b>100</b>
<b>7.4.3.1</b>	<b>Das Veröffentlichungsintervall</b>	<b>100</b>
<b>7.4.3.2</b>	<b>Die Anleitung zum Ein- und Aussortieren</b>	<b>101</b>
<b>7.4.4</b>	<b>Die Erstellung der „Begleitenden Informationen“</b>	<b>102</b>
<b>7.4.4.1</b>	<b>Funktion und Inhalt</b>	<b>102</b>
<b>7.4.4.2</b>	<b>Plazierung und formaler Aufbau</b>	<b>105</b>
<b>7.4.5</b>	<b>Die Veröffentlichung der Änderungen</b>	<b>105</b>
<b>7.5</b>	<b>Die Aktualisierung des EDV-Dokumentationssystems für Arbeitsanleitungen</b>	<b>106</b>
<b>7.5.1</b>	<b>Die Änderungen in den Arbeitsanleitungen</b>	<b>106</b>
<b>7.5.2</b>	<b>Zusammenfassung der gleichzeitig zu veröffentlichten Änderungen</b>	<b>107</b>
<b>7.5.3</b>	<b>Die Erstellung der „Begleitenden Informationen“</b>	<b>108</b>
<b>7.5.4</b>	<b>Veröffentlichung der Änderungen</b>	<b>108</b>
<b>7.5.5</b>	<b>Aktualisierung der Arbeitsanleitung in Papierform</b>	<b>108</b>
<b>8.</b>	<b>Die anderen Komponenten des Systems „Arbeitsanleitung</b>	<b>109</b>
<b>8.1</b>	<b>Fachliteratur</b>	<b>109</b>
<b>8.2</b>	<b>Arbeitsmittel</b>	<b>109</b>
<b>8.3</b>	<b>Arbeitsanleitende Komponenten in EDV-Anwendungen</b>	<b>110</b>
<b>8.3.1</b>	<b>Bedienerführung</b>	<b>110</b>
<b>8.3.2</b>	<b>Bildschirmmasken</b>	<b>112</b>
<b>8.3.3</b>	<b>Hilfetexte</b>	<b>113</b>
<b>8.3.4</b>	<b>Fehlertexte</b>	<b>114</b>
<b>8.4</b>	<b>Bedienungsanleitungen</b>	<b>115</b>
<b>8.5</b>	<b>Verzeichnisse</b>	<b>116</b>
<b>8.6</b>	<b>Schnellinformationen</b>	<b>117</b>

<b>9.</b>	<b>Die Schnittstellen</b>	<b>120</b>
9.0	Die Bedeutung der Schnittstellen	120
9.1	Einweisungsunterlagen im Rahmen von Einführungsstrategien	120
9.1.1	Die Bedeutung der Einführungsstrategie	120
9.1.2	Die Einweisungsmaßnahmen	123
9.1.3	Die Einweisungsunterlage	124
9.1.3.1	Bedeutung der Einweisungsunterlage	124
9.1.3.2	Der Inhalt der Einweisungsunterlage	124
9.2	Die methodische Arbeitsunterweisung	126
9.2.1	Begriff der Arbeitsunterweisung	127
9.2.2	Zweck der Arbeitsunterweisung	127
9.2.3	Ziele der Arbeitsunterweisung	128
9.2.4	Unterweisungsprogramme und -unterlagen	129
9.3	Muster-Arbeitsabläufe	129
<b>10.</b>	<b>Die Anwender als kompetenter Partner</b>	<b>131</b>
10.1	Die Bedeutung der Anwenderbeteiligung	131
10.2	Die Akzeptanzproblematik	132
10.3	Praktizierte Anwenderbeteiligung	132
10.3.0	Übersicht	132
10.3.1	Benutzer-Arbeitskreis	133
10.3.1.1	Funktion und Arbeitsweise des Benutzer-Arbeitskreises	133
10.3.1.2	Einrichtung	135
10.3.2	Beteiligung an der Planung, Konzeption und Realisierung von Arbeitsanleitungen	135
10.3.3	Praxisbezogene Erprobung von Arbeitsanleitungen	136
10.3.4	Benutzerbetreuung	136
<b>11.</b>	<b>Das Qualitätsniveau der Arbeitsanleitungen sichern und steigern</b>	<b>137</b>
11.1	Die selbstkritische Reflexion als permanente Herausforderung	137
11.2	Die Sicherung des Qualitätsniveaus	137
11.2.1	Die Grundsatzarbeit für den Anleitungsbereich	137
11.2.2	Die Aus- und Weiterbildung	138
11.3	Die Einschätzung des eigenen Entwicklungsstandes	140
11.4	Die systematische Optimierung	140

11.4.1	Äußere Kritik als Impuls	140
11.4.2	Die Eigeninitiative zur Optimierung	140

**Anlage 1:**

Zusammengefaßtes Vorgehensmodell zur systematischen  
Entwicklung und zum effektiven Einsatz von Basis-Arbeitsanleitungen 142

**Sachregister** 145