

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Wegweiser durch das Buch

1.	Arbeitsanleitungen — ein komplexes System	1
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
2.	Gute Arbeitsergebnisse durch zeitgemäße Arbeitsanleitungen	11
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
3.	Inhalt und Struktur der Basis-Arbeitsanleitungen	19
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
4.	Darstellungsformen für Basis-Arbeitsanleitungen	31
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
5.	Die systematische Entwicklung und der effektive Einsatz von Basis-Arbeitsanleitungen	49
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

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

5.6	Phase 6: Erfolgsbeobachtung	81
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
6.	Die Sammlung der Basis-Arbeitsanleitungen	87
6.1	Die Bedeutung der systematischen Sammlung	87
6.2	Übersicht über die Arten der Sammlung für Arbeitsan- leitungen	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
7.	Die permanente Pflege der Basis- Arbeitsanleitungen	95
7.1	Die Bedeutung der Aktualität für Arbeitsanleitungen	95
7.2	Übersicht über die systematische Pflege der Arbeits- anleitungen	95
7.3	Erhalt und Auswertung der Änderungsinformationen	96
7.3.1	Der Informationsfluß	96

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

9.	Die Schnittstellen	120
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
10.	Die Anwender als kompetenter Partner	131
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
11.	Das Qualitätsniveau der Arbeitsanleitungen sichern und steigern	137
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
---------------------	------------