

Ane-Kristin Reif-Mosel-

Computergestützte im

Gestaltung unter Berücksichtigung
- der Elemente *Aufgabe*,
Struktur, *Technik* und *Personal*



PETER LANG

Europäischer Verlag der Wissenschaften

Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XV

1 Einführung in die ProMemstellung.....	1
1.1 Entwicklung des Bürobereichs und Ziele der Einführung kooperativer Arbeitsformen.....	2
1.2 Computergestützte Kooperation als Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchung.....	9
1.3 Ziel der Arbeit und Gang der Untersuchung.....	12
2 Kooperation! im Büro.....	19
2.1 Charakterisierung des Büfobereichs als informationsverarbeitendes Subsystem der Unternehmung.....	19
2.2 Charakterisierung und terminologische Abgrenzung des Begriffs der Kooperation.....	27
2.2.1 Kooperation.....	28
• 2.2.2 Gruppe und Team.....	38
2.2.3 Kööperationseinheiten.....	42
2.3 Funktionen kooperativer Leistungserstellung.....	47
2.4 Grundlegende Aktivitätenklassen kooperativer Leistungserstellung.....	54
2.4.1 Systematisierungen kooperativer Interaktionen;.....	54
2.4.2 Aktivitätenklasse 'Kommunikation'.....	59
2.4.3 Aktivitätenklasse 'Koordination'.....	68
2.4.4 Aktivitätenklasse 'Verarbeitung gemeinsamer Objekte'.....	74
2.5 Implikationen für die vorliegende Arbeit.....	77

3	Technologien zur Unterstützung der Kooperation im Büro ...	79
3.1	Grundlegende Charakterisierung von CSCW-Technologien	79
3.2	Klassifikation von CSCW-Technologien	87
3.3	Funktionalität grundlegender Anwendungssystemklassen	91
3.3.1	E-mail-Systeme	91
3.3.2	Bulletin-board- und Computerkonferenzsysteme	96
3.3.3	Telekonferenzsysteme	98
3.3.4	Sitzungsunterstützungssysteme	103
3.3.5	Termin- und Projektmanagementsysteme	109
3.3.6	Prozeßunterstützungssysteme	112
3.3.7	Coautoren- und Screen-sharing-Systeme	121
3.3.8	Gemeinsame elektronische Arbeitsbereiche	124
3.3.9	Intelligente Agenten	125
3.4	Wirkungsfelder des Einsatzes von CSCW-Technologien	127
4	Bezugsrahmen der Gestaltung computergestützter Kooperation	139
4.1	Gestaltung und Gestaltungsstrategien	139
4.2	Grundstruktur des Bezugsrahmens der Gestaltung computergestützter Kooperation	144
4.3	Die Kooperationssituation als Gegenstand der Gestaltung computergestützter Kooperation	152
4.3.1	Kooperationsbedarf und aufgabenorientierte Gestaltung	153
4.3.2	Kooperationserwartung und strukturelle Gestaltung	155
4.3.3	Kooperationsfähigkeit und -bereitschaft und personelle Gestaltung	162
4.3.4	Kooperationsunterstützung und technische Gestaltung	167
4.3.5	Systemorientierte Gestaltung der Kooperationssituation	170
4.3.5.1	Stihimigkeit als Subziel der Gestaltung computergestützter Informationssysteme	170
4.3.5.2	Zur Notwendigkeit der systemorientierten Gestaltung computergestützter Kooperation	174
4.3.5.3	Die Informationsstruktur als Instrument der systemorientierten Gestaltung	180
4.4	Zusammenfassung der Implikationen für die Gestaltung computergestützter Kooperation	183

5 Systemorientierte Gestaltung computergestützter Kooperation.....	187
5.1 Aufgaben als Restriktionsparameter der Gestaltung computergestützter Kooperation.....	187
5.1.1 Typologisierung kooperativer Aufgaben.....	188
5.1.2 Implikationen verschiedener Aufgabentypen für die Informatikstruktur.....	193
5.2 Strukturelle Gestaltung und computergestützte Kooperation.....	198
5.2.1 Aktionsparameter 'Arbeitsteilung'.....	199
5.2.1.1 Charakterisierung des Aktionsparameters 'Arbeitsteilung'.....	199
5.2.1.2 Schlußfolgerungen bezüglich Informationsstruktur und Kooperationserwartung auf Grundlage der Gestaltung des Aktionsparameters 'Arbeitsteilung'.....	208
5.2.2 Aktionsparameter 'Koordination'.....	213
5.2.2.1 Charakterisierung des Aktionsparameters 'Koordination'.....	214
5.2.2.2 Schlußfolgerungen bezüglich Informationsstruktur und Kooperationserwartung auf Grundlage der Gestaltung des Aktionsparameters 'Koordination'.....	219
5.2.3 Aktionsparameter 'Delegation'.....	228
5.2.3.1 Charakterisierung des Aktionsparameters 'Delegation'.....	228
5.2.3.2 Schlußfolgerungen bezüglich Informationsstruktur und Kooperationserwartung auf Grundlage der Gestaltung des Aktionsparameters 'Delegation'.....	233
5.2.4 Aktionsparameter 'Leitungssystem'.....	237
5.2.4.1 Charakterisierung des Aktionsparameters 'Leitungssystem'.....	237
5.2.4.2 Schlußfolgerungen bezüglich Informationsstruktur und Kooperationserwartung auf Grundlage des Aktionsparameters 'Leitungssystem'.....	240
5.2.5 Aktionsparameter 'Formalisierung'.....	244
5.2.5.1 Charakterisierung des Aktionsparameters 'Formalisierung'.....	244
5.2.5.2 Schlußfolgerungen bezüglich Informationsstruktur und Kooperationserwartung auf Grundlage der Gestaltung des Aktionsparameters 'Formalisierung'.....	247
5.2.6 Interdependenzen der strukturellen Aktionsparameter.....	248
5.2.7 Zusammenfassung verschiedener Ausprägungen der strukturellen Aktionsparameter zu Konfigurationen.....	251
5.3 Technische Gestaltung und computergestützte Kooperation.....	259
5.3.1 'Werkzeuge und Materialien in Werkstätten' als Leitbild für die Gestaltung kooperationsunterstützender Technologien.....	261

5.3.2	Aktionsparameter 'Verteilung'	268
5.3.2.1	Teildimensionen der Verteilung	268
5.3.2.2	Verteilung der Rechnerkapazität	276
5.3.2.3	Physische Verteilung der Anwendungsprogramme	283
5.3.2.4	Physische Datenverteilung	288
5.3.2.5	Logische Zuordnung der Daten	293
5.3.2.6	Logische Zuordnung der Anwendungsprogramme	296
5.3.2.7	Netzsegmentierung	297
5.3.2.8	Regelung des Netzzugangs	301
5.3.3	Aktionsparameter 'Spezialisierung'	302
5.3.3.1	Teildimensionen der Spezialisierung	303
5.3.3.2	Rechnerpezialisierung	307
5.3.3.3	Netzspezialisierung	308
5.3.3.4	Datenspezialisierung	309
5.3.3.5	Programmspezialisierung	311
5.3.4	Aktionsparameter 'Integration'	312
5.3.4.1	Teildimensionen der Integration	313
5.3.4.2	Datenintegration	317
5.3.4.3	Programmintegration	321
5.3.5	Aktionsparameter 'Anpassungsfähigkeit'	325
5.3.6	Aktionsparameter 'Funktionalität'	328
5.3.6.1	Kommunikation	329
5.3.6.2	Verarbeitung gemeinsamer Objekte	336
5.3.6.3	Koordination	340
5.3.6.4	Einsatzkonzeptkooperationsunterstützender Technologien	343
5.3.7	Skizzierung eines für die Kooperationsunterstützung geeigneten Technikprofils	349
5.4	Personelle Gestaltung und computergestützte Kooperation	355
5.4.1	Personalbedarfs- und Personalbestandsanalyse	355
5.4.2	Aktionsparameter 'Personalbeschaffung'	362
5.4.3	Aktionsparameter 'Personaleinsatz'	367
5.4.4	Aktionsparameter 'Personalentwicklung'	370
5.4.5	Aktionsparameter 'Personalerhaltung'	378
5.4.6	Aktionsparameter 'kulturorientierte-Personalführung'	391
6	ScMußbetrachtung	401
	Literaturverzeichnis	405