

Konzeption, Planung und Einführung der benutzergesteuerten Datenverarbeitung im Bürobereich

Dissertation
der Hochschule St. Gallen
für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
zur Erlangung der Würde eines
Doktors der Wirtschaftswissenschaften

vorgelegt von

Thomas Dähler
von Seftigen (Bern)

Genehmigt auf Antrag der Herren Professoren
Dr. B. Kunz und Dr. R. Staerke

Dissertation Nr. 918

Verlag Paul Haupt Bern 1985

Inhaltsverzeichnis

A.	Die Probleme der Informationsverarbeitung im Büro	
1.	Die Ausgangslage im Büro	21
1.1	Zum Stand der Forschung	22
1.1.1	Die Forschung im Bereich «Büro»	22
1.1.2	Die Benutzerforschung	23
1.2	Das Büro heute	25
1.2.1	Die Entwicklung des Einsatzkonzeptes der EDV im Büro	25
1.2.2	Die Charakteristik des Büros	26
1.2.3	Funktionen und Objekte der Büroarbeit	31
1.2.4	Individuelle bzw. benutzergesteuerte Datenverarbeitung für den Sachbearbeiter	37
1.2.5	Die Probleme im Büro	41
1.2.5.1	Veränderte Anforderungen	41
1.2.5.2	Organisationsprobleme	42
1.2.5.3	Personalprobleme	44
1.2.6	Der Zwang zur Rationalisierung	47
1.2.6.1	Kriterien der Rationalisierung	47
1.2.6.2	Gründe für die Rationalisierung	48
1.2.6.3	Rationalisieren im Büro	50
1.2.6.4	Negative Auswirkungen der Bürorationalisierung	52
	1. Arbeitsplatzabbau	52
	2. Dequalifikation	53
	3. Arbeitsmittel	55
1.3	Das Büro in Zukunft	55
1.3.1	Die Aufgaben in Zukunft	55
1.3.2	Hindernisse auf dem Weg in die Zukunft	58
1.3.3	Strategien zur Bewältigung der Zukunft im Büro	60
1.3.4	Es muss gehandelt werden	62

2.	Die Probleme des EDV-Einsatzes im Büro	63
2.1	Die Situation in der EDV-Abteilung	63
2.1.1	Überblick	63
2.1.2	Organisation und Ressourcen	64
2.1.2.1	Organisation	64
2.1.2.2	Ressourcen	66
2.1.3	Planung und Zielsetzung	68
2.1.4	Das Management der EDV-Abteilung	73
2.1.5	Der Anwendungs-Rückstau	75
2:1.5.1	Wachstum	77
2.1.5.2	Software-Qualität	77
2.1.5.3	Produktivität des EDV-Einsatzes	80
2.1.6	Projektführung	82
2.2	Die Anforderungen der Benutzer im Büro	86
2.2.1	Die Benutzerklassen und der Benutzer	86
2.2.1.1	Kriterien zur Klassifikation der Benutzer	86
2.2.1.2	Vertikale Differenzierung	87
2.2.1.3	Der Sachbearbeiter als Benutzer	88
2.2.2	Anforderungen der Geschäftsleitung	90
2.2.3	Anforderungen der Fachabteilungen	91
2.2.3.1	Mehr Unterstützung für Nicht-Routineaufgaben	92
2.2.3.2	Mehr Kontrolle über die EDV	94
2.2.3.3	Probleme eigener Lösungen	95
2.2.4	Bedürfnisse der Mitarbeiter	98
2.2.4.1	Humanisierung der Arbeit	98
2.2.4.2	Konkrete Anforderungen an benutzerorientierte Systeme	102
2.2.4.3	Software-Ergonomie	106
2.2.4.4	EDV-Attitüde und Handlungsspielraum der Benutzer	108
2.2.4.5	EDV-Unterstützung als Motivator	111
2.2.4.6	Das Verhalten gegenüber Änderungen	114
2.3	Das Verhältnis der Benutzer zur EDV-Abteilung	115
2.3.1	Das Missverhältnis	115
2.3.2	Die Massnahmen	117
B.	Individuelle Datenverarbeitung und Benutzer-Servicezentrum	119
3.	Die individuelle Datenverarbeitung	119
3.1	Definition und Konzept	119
3.1.1.	Abgrenzung	119

3.1.2	Aufgaben	121
3.1.3	Betriebskonzept	123
3.2	Nutzenbetrachtungen	123
3.2.1	Schwierigkeiten der Nutzenbestimmung	123
3.2.2	Nutzen für die Benutzer	126
3.2.2.1	Sachbearbeiter	126
3.2.2.2	Fachabteilung	127
3.2.2.3	Geschäftsleitung	128
3.2.3	Nutzen für die EDV-Abteilung	129
3.3	Voraussetzungen für die individuelle Datenverarbeitung	131
3.3.1	Unternehmungen ohne EDV-Abteilung	131
3.3.2	Management-Voraussetzungen	131
3.3.2.1	Unterstützung durch das Management	132
3.3.2.2	Ausreichende Bereitstellung von Mitteln	132
3.3.2.3	Gesamtkonzept	133
3.3.2.4	Information der Benutzer	135
3.3.3	Voraussetzungen in der EDV-Abteilung	135
3.3.3.1	Hard- und Software	136
3.3.3.2	Weitere Aspekte	137
4.	Das Benutzer-Servicezentrum im Überblick	138
4.1	Definition	138
4.1.1	Begriff	138
4.1.2	Aufgabenüberblick	139
4.2	Die Koordinationsfunktion	141
4.3	Aufgabenabgrenzung	142
4.3.1	EDV-Abteilung	142
4.3.2	Benutzer-Servicezentrum	143
4.3.3	Benutzer	144
4.4	Organisation	145
4.4.1	Zentraler Benutzer-Service	145
4.4.2	Organisation der Informationsverarbeitung	146

5.	Aufgaben im Benutzer-Servicezentrum	151
5.1	Beratung und Unterstützung	151
5.1.1	Beschaffung	151
5.1.2	Anwendungsentwicklung	151
5.1.3	Dokumentation der Anwendungen	152
5.1.4	Dokumentation der Benutzerprogramme	153
5.1.5	Weitere Unterstützung	154
5.2	Ausbildung	155
5.2.1	Individuelle Betreuung zu Beginn	155
5.2.2	Vorgehen bei der Ausbildung der Benutzer	156
5.2.3	Infrastruktur für die EDV-Ausbildung	158
5.3	Technische Aufgaben	159
5.3.1	Unterstützung bei der Anwendungsentwicklung	159
5.3.2	Gestaltung der Benutzer-Schnittstellen	159
5.3.3	Weitere Aufgaben	160
5.4	Datenmanagement	161
5.4.1	Gründe für Datenkopien	161
5.4.2	Zweckmässige Quelle definieren	163
5.4.3	Zugriffsberechtigung erteilen	164
5.4.4	Erstellen einer Kopie	166
5.5	Betrieb des Benutzer-Servicezentrums	167
5.5.1	Planung und Verwaltung der Ressourcen	167
5.5.2	Überwachung	169
5.5.2.1	Verwendung des Systems	169
5.5.2.2	Zufriedenheit und Wünsche der Benutzer	170
5.5.2.3	Überwachung der Richtlinien	172
5.5.3	Werbung und Information	174
5.5.3.1	Werbung für die Benutzung der individuellen Datenverarbeitung.	174
5.5.3.2	Information der Benutzer	175
6.	Ressourcen des Benutzer-Servicezentrum	177
6.1	Hardware	177
6.1.1	Grundlagen	177
6.1.2	Terminals für verschiedene Zwecke	179
6.1.3	Planung weiterer Hardware	184

6.2	Software	186
6.2.1	Einteilung	187
6.2.2	Praktische Beispiele	188
6.2.3	Trägersysteme	191
6.2.4	Datenselektion und Datenanalyse	193
6.2.5	Berichtsgeneratoren und Graphik	194
6.2.6	Planungsmittel	197
6.2.7	Textverarbeitung	198
6.2.8	Programmiersprachen	200
6.2.9	Weitere Aspekte	201
6.3	Personal	203
6.3.1	Funktionen	203
6.3.1.1	Management des Benutzer-Servicezentrums	203
6.3.1.2	Administration	204
6.3.1.3	EDV-orientierte Aufgaben	206
6.3.1.4	Benutzerberater	206
6.3.1.5	Organisation	208
6.3.2	Anzahl Berater	208
6.3.3	Charakteristik der Berater	210
7.	Realisierung und Betrieb	213
7.1	Vereinbarungen mit dem Benutzer	213
7.1.1	Benutzerservice-Vertrag	213
7.1.2	Leistungsverrechnung	217
7.1.2.1	Allgemeines	217
7.1.2.2	Konzept für die individuelle Datenverarbeitung	218
7.1.2.3	Hinweise für die Einführung	221
7.1.3	Vorteile	222
7.2.	Sicherheit und Standards	223
7.2.1	Datensicherheit	223
7.2.2	Methoden und Standards	225
7.3	Einführung	226
7.3.1	Strategie	226
7.3.2	Das Pilot-Projekt	228
7.3.2.1	Grundsätze und Ziele	228
7.3.2.2	Umgebung und Benutzerauswahl	230
7.3.2.3	Bericht und Entscheid	233
7.3.2.4	Einführungsplan	235

7.4	Wirtschaftlichkeit	238
7.4.1	Verschiedene Ansätze	238
7.4.2	Erfahrungszahlen	239
7.4.2.1	Produktivitätssteigerung	240
7.4.2.2	Kostenreduktion bzw. Nettoertrag	241
7.4.2.3	Reduktion des Anwendungsrückstaus	241
8.	Zusammenfassung und Ausblick	243
8.1	Teil A: Die Probleme	243
8.2	Teil B: Das Lösungskonzept	246
8.3	Ausblick	248
8.4	Zusammenfassung in Thesen	249
Anhang 1	Möglicher Aufbau eines Benutzer-Handbuches	251
Anhang 2	Beispiel für das Handbuch des Benutzer-Servicezentrums	254
	Literaturverzeichnis	259