

H. Drüke · G. Feuerstein · R. Kreibich

Büroarbeit im Wandel

Tendenzen der Dezentralisierung mit Hilfe
neuer Informations- und Kommunikationstechnologien

*Entwicklungstrends
Bedarfsanalyse
Auswirkungen*



Rationalisierungs-Kuratorium der Deutschen Wirtschaft

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung	11
I Die Auswertung der empirischen Befragung	17
1 Art und Umfang der Unternehmensanfrage	17
2 Auswertung und Interpretation der Ergebnisse	19
2.1 Gesamtüberblick	19
2.2 Überblick über die Branchen	22
2.2.1 Branchen-Gruppen	22
2.2.2 Die Branchen im einzelnen	25
II Zu den Konzepten der Dezentralisierung	37
1 Zentralisierung und Dezentralisierung	37
1.1 Zentralisierung	37
1.2 Re-Dezentralisierungstendenzen in der Gesamtwirtschaft der Bundesrepublik Deutschland	39
2 Dezentralisierung und Informations- und Kommunikationstechnologien	42
3 Innerbetriebliche Dezentralisierung	44
4 Dezentralisierung als räumliche Auslagerung von Angestelltentätigkeiten	46
5 Räumliche versus arbeitsorganisatorische Dezentra- lisierung	46
5.1 Dezentrale Datenverarbeitung und zentrale Steuerung	46
5.2 IuK-Technologien als Mittel zur Re-Zentralisierung	47

5.2.1	Fernwirken, Fernmessen und Fernwarten als Beispiele der Re-Zentralisierung von Tätigkeiten	48
5.2.2	Datenverbund dezentral tätiger Betriebe	48
III	Modelle der Dezentralisierung	49
1	Neue Organisationskonzepte in der Versicherungs- wirtschaft	49
1.1	Dezentralisierung in unterschiedlichen Tätigkeits- bereichen eines großen Versicherungskonzerns	49
1.2	Die Allianz-Lebensversicherung: Vernetzung von Zentrale, Geschäftsstellen und Außendienst	50
1.3	IDUNA-Versicherung: Btx-Einsatz zur Außendienststeuerung	52
1.4	Btx-Service: Der Kunde als „Außendienst- mitarbeiter“ und „Sachbearbeiter“	54
2	Der Telebus: Eine neue Form der Dezentralisierung bei den Ortskrankenkassen	55
3	Computerunterstützter Zeitungsjournalismus	55
4	„Bürotels“ und „Computels“ – Büroarbeit als neue Branche	60
5	Reiseunternehmen – Reorganisation einer Branche	62
5.1	„START“ – dezentrale Zugriffsmöglichkeiten auf das automatische Informations-, Buchungs- und Reservierungssystem großer Reiseveranstalter	62
5.2	Btx: Direktbuchung durch den Kunden	63
6	Die Automobilindustrie – Zentralisierung und Dezentralisierung durch Nutzung neuer IuK-Technologien	66
6.1	BMW-AG: Btx-Anwendung zur Kommunikation mit dem Vertragshandel	66

6.2	General Motors: Auslagerung, Spezialisierung und Zentralisierung in einem weltweit operierenden Automobilkonzern	67
IV	Typologie der Dezentralisierung	69
1	Der dezentrale Arbeitsplatz im Büro	70
2	Die Dezentralisierung außerhalb der Zentrale	71
2.1	Die Tele-Heimarbeit	71
2.2	Das Satellitenbüro	71
2.3	Das Nachbarschaftsbüro	72
2.4	Die mobile Telearbeit	72
2.5	Mischformen	73
2.6	Elektronische Selbstbedienung	73
V	Weitere Arbeitsschritte	75
1	Entwicklung eines Gesprächsleitfadens für die Modellstudien	75
2	Auswahl der Unternehmen/ Durchführung der Modellstudien	76
	Anmerkungen	79
	Literaturverzeichnis	81
 Anlagen		
A	Zusammensetzung des Samples der Unter- nehmensbefragung (nach Branchen)	83
B	Der Fragebogen	87
C	Problemskizze für das Rechtsgutachten (Prof. Dr. H. M. Pfarr / Dr. K. Bertelsmann)	89