

Norbert Szyperski
Erwin Grochla
Klaus Höring
Paul Schmitz

Bürosysteme in der Entwicklung

Studien zur Typologie und Gestaltung
von Büroarbeitsplätzen

Mit 54 Bildern

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
Gesamtbibliothek	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr.:	34.724
Abstell-Nr.:	A 18 / 1316
Sachgebiete:	1.3.9
	1.7.9.9

00126/144



Friedr. Vieweg & Sohn Braunschweig / Wiesbaden

1982

Inhaltsverzeichnis

	<u>Seite</u>
Einführung: Kurze Zusammenfassung der Ergebnisse	1
Teil 1: Darstellung und Begründung der Ergebnisse	4
1 Aufgabe und Vorgehensweise der Studie	4
2 Definition und Prämissen	6
3 Typologie der Büroarbeitsplätze	14
3.1 Gesichtspunkte der Typisierung	14
3.2 Typen der Büroarbeitsplätze	17
3.2.1 Definition der Grundtypen	17
3.2.2 Zuordnung der Grundtypen zu Berufsgruppen	18
3.2.3 Kennzeichnung der Grundtypen durch Kommunikationsprozesse	21
3.2.4 Kennzeichnung der Grundtypen durch Kommunikationsaufgaben	24
3.2.5 Spezielle Untergliederungen für Büroarbeitsplätze	30
3.3 Bestätigung der Typenbildung durch die Fallstudien	36
4 Anforderungen an Funktion und Leistung zukünftiger Geräte und Systeme	39
4.1 Auswahl der Geräte und Systeme	39
4.2 Konfigurierung und Dimensionierung der Geräte und Systeme	47
4.2.1 Anforderungen	47
4.2.2 Grund-Konfiguration	55
4.3 Anforderungen an System-Funktionen	58
4.3.1 Standard-Funktionen	59
4.3.2 Spezielle Funktionen	65

Teil 2: Szenarien ausgewählter Bürobereiche	71
1 Aufgaben und Aussagen eines Szenarios	71
2 <u>Scenario der Kommunikation bei Bauplanung und</u> <u>-durchführung</u>	75
2.1 Kommunikationssystem	75
2.1.1 Der Verbund der Projektbeteiligten	75
2.1.2 Kommunikation der Projektbeteiligten	81
2.1.2.1 Detaillierte Analyse eines Hand- werksbetriebes	81
2.1.2.2 Ist-Aufnahme Architektur-Büro	103
2.1.2.3 Ist-Aufnahme Statiker-Büro	105
2.1.2.4 Ist-Aufnahme Ingenieur-Büro	107
2.1.3 Der Kommunikationsverbund	110
2.2 Konzeption der Systeme und Geräte	115
2.2.1 Systemkonzept	115
2.2.2 Anforderungen an Geräte und Systeme	120
2.3 Beurteilung der Konzeption	124
2.3.1 Ökonomische Aspekte	124
2.3.2 Organisatorische Aspekte	126
2.3.3 Sozio-psychologische Aspekte	129
3 Scenario der industriellen Kommunikation	130
3.1 Der Betrieb und sein Umsystem	130
3.1.1 Die Industrieunternehmung	130
3.1.2 Organisations- und Kommunikations- struktur	131
3.1.3 Kommunikation - Vertrieb	135
3.2 Konzeption der Systeme und Geräte	158
3.2.1 Systemkonzept	158
3.2.2 Anforderungen an Geräte und Systeme	162

	<u>Seite</u>
3.3 Beurteilung der Konzeption	169
3.3.1 Ökonomische Aspekte	169
3.3.2 Organisatorische Aspekte	170
3.3.3 Sozio-psychologische Aspekte	172
4 <u>Scenario der Kommunikation im Großhandel</u>	174
4.1 Kommunikationssystem	174
4.1.1 Marktstruktur	174
4.1.2 Beschreibung des Betriebes und seines Umsystems	176
4.1.3 Die Organisationsstruktur	177
4.1.4 Die Kommunikationsstruktur eines Groß- handelsbetriebes	180
4.2 Kommunikation des Verkäufers	182
4.2.1 Aufgabenspektrum	182
4.2.2 Aufgabenerfüllung unter Berücksichtigung zukünftiger Entwicklungstendenzen (typische Fälle der Verkaufstätigkeit)	186
4.2.2.1 Akquisition im Innen- und Außen- dienst	186
4.2.2.2 Bearbeitung von Anfragen und Bestellungen	190
4.2.2.3 Auftragsabwicklung und -verfolgung	194
4.2.2.4 Abrechnungskontrolle und Revision	196
4.2.2.5 Marktanalyse, Statistik und Planung	198
4.2.2.6 Herstellerverhandlungen und Einkauf	199
4.2.3 Aufgabenerfüllung unter Berücksichtigung zukünftiger Entwicklungstendenzen: Spezielle Verkaufssituationen	199
4.3 Konzeption der Geräte und Systeme	202
4.3.1 Systemkonzept zukünftiger Geräte und Systeme	202
4.3.2 Anforderungen an Geräte und Systeme	205

	<u>Seite</u>
4.4 Beurteilung der Konzeption	212
4.4.1 Ökonomische Aspekte	212
4.4.2 Organisatorische Auswirkungen	216
4.4.3 Sozialpsychologische Auswirkungen	217
5 <u>Scenario der Kommunikation einer Spedition</u>	219
5.1 Beschreibung des Betriebes und seines Umsystems	219
5.1.1 Die Spedition und ihre Aufgaben	219
5.1.2 Das Umsystem	220
5.1.3 Die Organisationsstruktur	222
5.2 Analyse der Sachbearbeiter-Kommunikation	223
5.2.1 Aufgabenanalyse	223
5.2.2 Kommunikationspartner und -strukturen	226
5.2.3 Informationsinhalte der Kommunikation	228
5.2.4 Aufgaben-Erfüllungsprozesse	229
5.3 Problemanalyse	231
5.4 Konzeption einer zukünftigen Aufgabenerfüllung	233
5.5 Konzeption der Systeme und Geräte	237
5.5.1 Systemkonzept	237
5.5.2 Anforderungen an Systeme und Geräte	240
5.6 Beurteilung der Konzeption	243
5.6.1 Ökonomische Aspekte	243
5.6.2 Organisatorische Aspekte	247
5.6.3 Sozio-psychologische Auswirkungen	248
6 <u>Scenario der Kommunikation in Rechtsanwaltskanzleien</u>	249
6.1 Der Betrieb und sein Umsystem	249
6.1.1 Die Rechtsanwaltskanzlei	249
6.1.2 Kommunikationsstruktur	250
6.1.3 Organisationsstruktur	252

6.2 Analyse der Kommunikation in einer Anwaltskanzlei	253
6.2.1 Aufgabenanalyse	253
6.2.2 Kommunikationspartner und -strukturen	254
6.2.3 Informationsinhalte der Kommunikation	254
6.2.4 Aufgaben-Erfüllungsprozesse	256
6.3 Problemanalyse	259
6.4 Konzeption der Aufgabenerfüllung	261
6.5 Konzeption der Systeme und Geräte	264
6.5.1 Systemkonzept	264
6.5.2 Anforderungen an Geräte und Systeme	267
6.6 Beurteilung der Konzeption	270
6.6.1 Ökonomische Aspekte	270
6.6.2 Organisatorische Aspekte	272
6.6.3 Sozio-psychologische Aspekte	273
 Literaturverzeichnis	 274
 Anhang	 285
1 Zur Definition des Begriffes 'Kommunikation'	285
1.1 Die Teilprozesse der Kommunikation	285
1.2 Der Kommunikationsbegriff in der Literatur	288
 2 Statistische Materialien	 296