

Schriftenreihe »Humanisierung des Arbeitslebens«
Band 60

Computerunterstützte Verwaltung

Auswirkungen der Reorganisation von
Routinearbeiten

Soziologisches Forschungsinstitut (SOFI), Göttingen:
Karin Gottschall, Otfried Mickler, Jürgen Neubert

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Das Projekt »Auswirkungen technisch-organisatorischer Veränderungen auf Routinetätigkeiten in den Verwaltungen der Privatwirtschaft« wurde vom Bundesminister für Forschung und Technologie gefördert.

Kennzeichen: 01 HB 129

Verantwortlich für den Inhalt dieses Berichtes sind die Autoren.
Das Bundesministerium für Forschung und Technologie übernimmt keine Gewähr insbesondere für die Richtigkeit, die Genauigkeit und Vollständigkeit der Angaben sowie die Beachtung privater Rechte Dritter.

CIP-Kurztitelaufnahme der Deutschen Bibliothek

Gottschall, Karin:

Computerunterstützte Verwaltung : Auswirkungen d.
Reorganisation von Routinearbeiten / Karin
Gottschall ; Otfried Mückler ; Jürgen Neubert.
– Frankfurt/Main ; New York : Campus Verlag, 1985.
(Schriftenreihe Humanisierung des Arbeits=
lebens ; Bd. 60)
ISBN 3-593-32741-4

NE: Mückler, Otfried.; Neubert, Jürgen.; GT

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Photokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Copyright © 1985 beim Bundesminister für Forschung und Technologie, Bonn
Umschlaggestaltung: Atelier Warminski, Büdingen
Satz: Heinz Breynk, Kirchweiler
Druck und Bindung: Beltz Offsetdruck, Hemsbach
Printed in Germany

Bayerische
Staatsbibliothek
München

GELEITWORT

Es ist in der gesellschaftspolitischen Diskussion unbestritten, daß durch den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnik die traditionelle Bürolandschaft einem tiefgreifenden Wandel ausgesetzt wird. Kontrovers diskutiert werden noch, im Lichte jeweils 'optimistischer' oder 'pessimistischer' Erwartungen, nach wie vor die Folgen dieses Rationalisierungsprozesses für die Arbeitsbedingungen der betroffenen Schreib- und Unterstützungskräfte, Sachbearbeiter und Fachkräfte in den Verwaltungen.

Im Rahmen des seit 1974 vom Bundesminister für Forschung und Technologie (BMFT) gemeinsam mit dem Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung (BMA) durchgeführten Forschungsprogramms "Humanisierung des Arbeitslebens" sollen u.a. als wesentliche Ziele physische und psychische Belastungen abgebaut, Handlungsmöglichkeiten verbessert und Qualifikationen erweitert werden. Beispielhafte betriebliche Lösungsvorschläge zur menschengerechten technisch-organisatorischen Gestaltung neuer Bürotechnik sollen über die Projektförderung entwickelt und erprobt werden.

Die vorliegende Untersuchung gibt für den auch quantitativ nicht unbedeutenden Bereich der Routinesachbearbeitung in Versicherungen und Industrieverwaltungen Aufschluß über die Veränderungen der Arbeitsbedingungen, die mit dem Computereinsatz und den zugehörigen Reorganisationsmaßnahmen verbunden sind. Sie entwirft dabei ein differenziertes Bild der eingetretenen Veränderungen. Gleichzeitig werden Ansatzpunkte und Möglichkeiten der menschengerechten Gestaltung der technikunterstützten Routinesachbearbeitung gezeigt.

In diesem Sinne ist zu wünschen, daß die Ergebnisse der Untersuchung in der gesellschaftspolitischen Diskussion über Auswirkungen und Gestaltungsmöglichkeiten des Computereinsatzes Berücksichtigung finden und in den Betrieben hieraus Nutzen bei Maßnahmen zur Arbeitsgestaltung gezogen wird.

Dr. A. Ziegler
Fachlicher Leiter
der Projektträgerschaft
"Humanisierung des Arbeitslebens"

INHALT

A. ZUR ANLAGE DER UNTERSUCHUNG	11
I. Fragestellung	13
II. Forschungsansatz	16
III. Untersuchungsfeld und Untersuchungsgruppe.....	22
IV. Darstellungskonzept	24
B. ENTWICKLUNGSTENDENZEN ROUTINISierter ANGESTELLTENTÄTIGKEITEN	29
I. Entwicklungstendenzen der Massensachbearbeitung ..	31
1. Charakterisierung des Strukturtyps	31
2. Erhalt der technisch reduzierten Massen- sachbearbeitung als eigenständiger Funktions- bereich	34
2.1. Technisch-organisatorische und personelle Entwicklung	35
2.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	40
2.3. Rationalisierungsprozeß	49
3. Resümee	58
II. Entwicklungstendenzen der routinisierten Zuarbeit	61
1. Charakterisierung des Strukturtyps	61
2. Abtrennung der Zuarbeit als eigenständiger Funktionsbereich	64
2.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	64
2.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	67
2.3. Rationalisierungsprozeß	75
3. Aufrechterhaltung des Zuarbeitsverhältnisses	81
3.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	82
3.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	84
3.3. Rationalisierungsprozeß	90
4. Resümee	94

III. Entwicklungstendenzen routinierter Vorgangssachbearbeitung	97
1. Charakterisierung des Strukturtyps	97
2. Tendenz zur Funktionsanlagerung bei Aufrechterhaltung traditioneller Arbeitsteilung	102
2.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	102
2.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	106
2.3. Rationalisierungsprozeß	112
3. Tendenz zur Aufgabenintegration bei Aufrechterhaltung vertikaler Arbeitsteilung	119
3.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	119
3.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	123
3.3. Rationalisierungsprozeß	134
4. Tendenz zur Aufgabenintegration, Entstehen ganzheitlicher Tätigkeiten auf der Ebene des Funktionsbereichs	142
4.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	144
4.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	148
4.3. Rationalisierungsprozeß	166
5. Tendenz zum Schaffen funktionsübergreifender Tätigkeiten	173
5.1. Technisch-organisatorische und personelle Veränderungen	173
5.2. Arbeits- und Beschäftigungssituation	177
5.3. Rationalisierungsprozeß	186
6. Resümee	187
IV. Zusammenfassung	191
C. ANSATZPUNKTE MENSCHENGERECHTER ARBEITSGESTALTUNG BEI ROUTINISIERTEN SACHBEARBEITERTÄTIGKEITEN	203
ANHANG	223

VORBEMERKUNG

Das vorliegende Buch basiert auf den empirischen Ergebnissen eines Forschungsprojekts, das in den Jahren 1980 bis Ende 1983 im Auftrag des Bundesministers für Forschung und Technologie, Projektträger "Humanisierung des Arbeitslebens", durchgeführt wurde. Ihm liegt die Auswertung von 21 Betriebsfallstudien in Industriebetrieben, Privatversicherungen und Sozialversicherungen zugrunde.(1)

Dem Forschungsteam gehörte während der gesamten Laufzeit des Projekts, außer den Verfassern, GÜNTER J. SCHÄFER an, der durch seine Anregungen und engagierte Mitarbeit in den Phasen der Konzeptionierung, Instrumentenentwicklung, Betriebserhebung und Ergebnisanalyse entscheidend zum Erfolg des Projekts beigetragen hat. Einen wesentlichen Beitrag leisteten auch MANFRED SCHLÖSSER und RÜDIGER SELTZ, die in wichtigen Phasen der Untersuchung über längere Zeit mitgearbeitet haben.

Zu Dank verpflichtet sind wir vor allem den Experten der Untersuchungsbetriebe, den Betriebsräten und den Angestellten, die mit uns während der Erhebung kooperiert haben. Wir danken aber auch den Kollegen des SOFI, insbesondere HERBERT OBERBECK für Kritik und Anregungen und den Kolleginnen ERIKA BELLER, ANGELIKA HELLMOLD, MONIKA KNAUER-MEINSHAUSEN, LILIAN LÜHMANN, INGELORE STAHN für eine stets prompte und korrekte Textverarbeitung.

Göttingen, Januar 1985

Karin Gottschall
Otfried Mickler
Jürgen Neubert