

Geleitwort

ERP-Systeme werden heute in nahezu allen Unternehmen genutzt. Bekannt und untersucht sind die Probleme der Implementation. Kaum systematisch erforscht ist dagegen die Kompetenz der Mitarbeiter für den aktiven Umgang mit den Systemen am Arbeitsplatz. Bekannt ist der einschlägige Qualifikationsbedarf. Er wird auch praktisch in der innerbetrieblichen Weiterbildung bedient. Welche Lern- und Handlungsvoraussetzungen bei den Mitarbeitern jedoch vorliegen, ist diagnostisch nicht zugänglich. Das liegt nicht zuletzt daran, dass externe Wissenschaftler auf dieser Ebene kaum einen Zugriff auf das Geschehen vor Ort erhalten. Hierzu hat Herr Mathieu den ‚Regelfall‘ hinter sich gelassen. Über eine Folge von Schritten zum Aufbau der Nähe zu einem bekannten börsennotierten Automobilzulieferer über eine Tätigkeit als Werkstudent, die anschließende Erstellung einer Diplomarbeit und schließlich die mehrjährige Mitarbeit im Forschungsvorhaben, hat er so viel ‚Stallgeruch‘ angenommen, dass er an den innersten Details und im unmittelbaren Kontakt mit den Ressourcen der Unternehmung arbeiten konnte. Seine aktive Beteiligung im Projekt ist als eine Form der theoriegeleiteten teilnehmenden Beobachtung charakterisierbar. In diesem Rahmen ist es ihm gelungen, das Niveau der arbeitsplatzbezogenen Handlungskompetenz von Mitarbeitern an einem strategisch bedeutsamen Prozessschritt abzubilden. Der Untersuchung liegt als Design eine quasi-experimentelle Anordnung zu Grunde.

Die Studie ist methodisch in hohem Maße untermauert. Eine klassische Arbeitsprozessanalyse liefert die Grundlage bei der Entwicklung eines computergestützten Testsystems für die Abbildung von Determinanten für die aufgabenbezogene Leistung der Mitarbeiter bei der dispositiven Auftragsbearbeitung mit einem ERP-System. Diese Tätigkeit umfasst, neben der Bewältigung von Routinen, immer wieder auch die Anforderung des mehrdimensionalen Problemlösens. Abzustimmen sind die Ziele eines Kunden z. B. in Hinblick auf Liefertermine, Liefermengen,

Qualitäten und Transportwege mit den firmeninternen Produktionsprozessen im Sinne von z. B. Losgrößen, Verfügbarkeit der Produktionsmittel und natürlich der Beschaffung von Produktionsmaterialien. Solche Abstimmungen erfolgen in einem dynamischen Prozess, in dem nicht nur ein solcher Auftrag, sondern eine Vielzahl von parallelen Aufträgen abgewickelt wird. Dabei kann sich der Mitarbeiter in dem ERP-System unterschiedliche Niveaus der intelligenten Unterstützung schaffen. Diese Komplexität rechtfertigt den Bezug auf eine Modellvorstellung zur aufgabenbezogenen Leistung, die sich auf die zentralen Konstrukte der Selbstregulation und des Arbeitsprozesswissens stützt. Die Anforderungen an die Tätigkeit sind in einem umfassenden Sinn als Prozess der selbstregulierten Planung, Durchführung und Kontrolle zu verstehen. In lehrbuchgerechter Form werden die Entwicklung bzw. Adaption der Facetten des Testsystems, seine Validierung, der Einsatz in der Hauptstudie und die Darstellung der Ergebnisse abgehandelt. Dabei stützt sich Herr Mathieu auch für den diagnostischen Prozess, i.e. die Datenerhebung, auf einen IT-basierten Zugang. So kann er die Bearbeitung der Testbatterie am Arbeitsplatz der Mitarbeiter in den weltweit angesiedelten Produktionsstätten realisieren. In dieser Hinsicht, wie auch in der testtheoretischen Orientierung arbeitet Herr Mathieu auf dem zeitgerechten Stand, auch wenn er aus guten Gründen keinen IRT-begründeten Ansatz nutzt. Das gilt z. B. für die Untersuchung der Validität des entwickelten Instrumentes. Noch vor wenigen Jahren hätte man insbesondere die Gültigkeit von fachbezogenen Items auf der Grundlage, der auch hier bemühten, Einschätzungen durch Experten aus dem Unternehmen und vom Anbieter des ERP-Systems für hinreichend gehalten. Herr Mathieu legt darüber hinaus eine formal-statische Analyse vor, die eine empirische Validierung begründet. Die Ergebnisse kann er, in einem quasi-experimentellen Zugang, über die Differenzierung zwischen Experten und Novizen an den Arbeitsplätzen über eine punktuelle Gelegenheitsstichprobe hinaus absichern.

Insgesamt hat Herr Mathieu eine empirische Studie vorgelegt, an der sich andere sowohl methodisch wie auch in Hinblick auf ihre praktische Durchführung messen lassen müssen. Die genutzten theoretischen Konzepte begründen sich aus dem Bezug auf die zu durchdringende Praxis und führen in einen unmittelbaren Anwendungsbezug zurück. Der besteht nicht zuletzt in einer betrieblichen Weiterbildung, die auf empirisch erhobenen Lernvoraussetzungen gründen und deren Erfolg empirisch belegt werden kann.

Mainz, im Februar 2014

Klaus Breuer

Aufgabenbezogene Leistung in ERP-gestützten
Arbeitsprozessen

Eine empirische Analyse am Beispiel der dispositiven
Auftragsbearbeitung

Mathieu, M.

2014, XVIII, 307 S. 32 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-06327-6