

---

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                     |                                                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>                                                            | <b>Einleitung: Produktivität und Effektivität von industriellen Dienstleistungen - Zur innovativen Bewältigung einer Gratwanderung. . . .</b> | <b>1</b>  |
|                                                                     | Heiko Breit, Angelika C. Bullinger-Hoffmann und Uwe Cantner                                                                                   |           |
| 1.1                                                                 | Das Projekt EFFInDi . . . . .                                                                                                                 | 3         |
| 1.2                                                                 | Konzeptionelle Zugänge . . . . .                                                                                                              | 4         |
| 1.3                                                                 | Ergebnisse und Beiträge zum Dienstleistungsverständnis. . . . .                                                                               | 6         |
| <br><b>Teil I Produktivitätskultur und Dienstleistungsbewertung</b> |                                                                                                                                               |           |
| <b>2</b>                                                            | <b>Industrielle Dienstleistung und die neue Produktivitätskultur . . . . .</b>                                                                | <b>13</b> |
|                                                                     | Heiko Breit                                                                                                                                   |           |
| 2.1                                                                 | Problematik, Ausgangslage und Forschungsansatz . . . . .                                                                                      | 14        |
| 2.1.1                                                               | Die Ausgangslage. . . . .                                                                                                                     | 14        |
| 2.1.2                                                               | Forschungsdesign, Methode und theoretisches Konzept. . . . .                                                                                  | 19        |
| 2.2                                                                 | Die Konstituierung der Produktivität: Das Beispiel der Fa. Sensotec . . . . .                                                                 | 25        |
| 2.2.1                                                               | Die Konstruktion der Produktivität . . . . .                                                                                                  | 28        |
| 2.2.2                                                               | Zwischen Kontinuität und Moderne: Die Sozialordnung von Sensotec . . . . .                                                                    | 47        |
| 2.3                                                                 | Wettbewerb, Kunden und Innovation, zentrale Aspekte industrieller Dienstleistungen. . . . .                                                   | 59        |
| 2.3.1                                                               | Wettbewerb und Markt. . . . .                                                                                                                 | 59        |
| 2.3.2                                                               | Service . . . . .                                                                                                                             | 67        |
| 2.3.3                                                               | Innovation, Forschung und Entwicklung. . . . .                                                                                                | 71        |
| 2.4                                                                 | Die Basics der Produktivität . . . . .                                                                                                        | 83        |
| 2.4.1                                                               | Der gesunde Mitarbeiter . . . . .                                                                                                             | 83        |
| 2.4.2                                                               | Der qualifizierte Mitarbeiter . . . . .                                                                                                       | 104       |
| 2.5                                                                 | Dimensionen der Produktivitätskultur . . . . .                                                                                                | 109       |
| 2.5.1                                                               | Kultur und Subjektivierung . . . . .                                                                                                          | 109       |
| 2.5.2                                                               | Produktivitätskultur: Die reflexive Balance von informellen und formellen Institutionen . . . . .                                             | 117       |
|                                                                     | Literatur. . . . .                                                                                                                            | 129       |

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>3 DISQRS – ein intelligentes Tool zur kumulativen Bewertung von Entscheidungen bei betrieblichen Veränderungen</b>        | 133 |
| Christian Traubinger                                                                                                         |     |
| Literatur                                                                                                                    | 141 |
| <br><b>Teil II Dienstleistungsperformanz und Innovation</b>                                                                  |     |
| <b>4 Digitale Menschmodelle als Methode zum Anlernen von Arbeitsprozessen</b>                                                | 145 |
| Michael Spitzhahn, Alexander Aust und Angelika C. Bullinger-Hoffmann                                                         |     |
| 4.1 Anlernprozesse unter gewandelten Bedingungen                                                                             | 146 |
| 4.2 Anlernen und Einflussfaktoren auf den Anlernprozess                                                                      | 146 |
| 4.3 Methoden und Medien für Anlernprozesse                                                                                   | 147 |
| 4.4 Digitale Menschmodelle                                                                                                   | 149 |
| 4.5 Instruktionale Erfolgskriterien                                                                                          | 152 |
| 4.6 Potentielle Einsatzszenarien                                                                                             | 153 |
| 4.7 Zusammenfassung und Ausblick                                                                                             | 157 |
| Literatur                                                                                                                    | 158 |
| <br><b>5 Ergonomie am wissensintensiven Arbeitsplatz -Problemstellung und Lösungsansätze</b>                                 | 163 |
| Danny Rüffert, Joseph Heß und Angelika C. Bullinger-Hoffmann                                                                 |     |
| 5.1 Einführung                                                                                                               | 164 |
| 5.2 Gestaltung von Wissensarbeitsplätzen                                                                                     | 167 |
| 5.3 Kleine ergonomische Eingriffe am Wissensarbeitsplatz                                                                     | 170 |
| 5.4 Zusammenhang von Ergonomie, Zufriedenheit und Wohlbefinden im Dienstleistungssektor                                      | 173 |
| 5.4.1 Studiendesign                                                                                                          | 173 |
| 5.4.2 Checkliste                                                                                                             | 174 |
| 5.4.3 Ergebnisse                                                                                                             | 174 |
| 5.5 Zusammenfassung und Ausblick                                                                                             | 176 |
| Literatur                                                                                                                    | 178 |
| <br><b>6 Lernen und Kompetenzerwerb am wissensintensiven Arbeitsplatz – Organisationale und technologische Entwicklungen</b> | 181 |
| Annegret Petzoldt und Angelika C. Bullinger-Hoffmann                                                                         |     |
| 6.1 Veränderte Arbeitswelt                                                                                                   | 181 |
| 6.2 Arbeit als sozio-technisches System                                                                                      | 183 |
| 6.3 Lernen am wissensintensiven Arbeitsplatz und der Kompetenzbegriff                                                        | 185 |
| 6.3.1 Lernen im Wandel                                                                                                       | 185 |
| 6.3.2 Lernen und Kompetenz                                                                                                   | 186 |
| 6.3.3 Lernen und (Lern-)Organisation                                                                                         | 186 |
| 6.3.4 Lernen und (Lern-)Technologie                                                                                          | 187 |

|                 |                                                                                                                          |            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6.4             | Kompetenzerwerb am wissensintensiven Arbeitsplatz .....                                                                  | 187        |
| 6.4.1           | Organisationale Methoden des Lernens am wissensintensiven Arbeitsplatz .....                                             | 188        |
| 6.4.2           | Technologische Entwicklung – neue Formen des Lernens .....                                                               | 189        |
| 6.5             | Fazit .....                                                                                                              | 190        |
|                 | Literatur .....                                                                                                          | 191        |
| <b>7</b>        | <b>Innovationswettbewerbe als Mittel einer produktiven und effektiven Wissensteilung in F&amp;E-Organisationen .....</b> | <b>195</b> |
|                 | Stefanie Rockstroh, Claudia Roscher, Tobias Sanders und Angelica C. Bullinger-Hoffmann                                   |            |
| 7.1             | Einleitung .....                                                                                                         | 196        |
| 7.2             | Theoretische Grundlagen .....                                                                                            | 196        |
| 7.2.1           | Vom Wissensmanagement zur kollektiven Wissensteilung .....                                                               | 196        |
| 7.2.2           | Innovationswettbewerbe als Instrument offener Innovationsprozesse .....                                                  | 198        |
| 7.3             | Der Innovationswettbewerb als empirisches Feld .....                                                                     | 199        |
| 7.4             | Ausgewählte Möglichkeiten der Ideenbewertung .....                                                                       | 201        |
| 7.4.1           | Methodisches Vorgehen .....                                                                                              | 201        |
| 7.4.2           | Ergebnisse .....                                                                                                         | 202        |
| 7.5             | Zusammenfassung und Ausblick .....                                                                                       | 205        |
|                 | Literatur .....                                                                                                          | 207        |
| <b>Teil III</b> | <b>Methodik der Dienstleistung</b>                                                                                       |            |
| <b>8</b>        | <b>Dienstleistungsproduktivität und -effizienz .....</b>                                                                 | <b>211</b> |
|                 | Uwe Cantner und Stefanie Picard                                                                                          |            |
| 8.1             | Einleitung .....                                                                                                         | 211        |
| 8.2             | Konzeptionelle Grundlagen .....                                                                                          | 212        |
| 8.2.1           | Produktivität und Effizienz .....                                                                                        | 213        |
| 8.2.2           | Definition und Charakteristika von Dienstleistungen .....                                                                | 214        |
| 8.2.3           | Dienstleistungscharakteristika und Produktivitätsmessung .....                                                           | 214        |
| 8.3             | Ein Konzept für die Produktivitätsmessung bei Dienstleistungen .....                                                     | 216        |
| 8.3.1           | Die Produktionsfunktion bei Dienstleistungen .....                                                                       | 216        |
| 8.3.2           | Der nicht-parametrische Ansatz zur Produktivitätsmessung .....                                                           | 218        |
| 8.3.3           | Berücksichtigung der besonderen Charakteristika der Dienstleistungsproduktion .....                                      | 223        |
| 8.4             | Schlussbemerkungen .....                                                                                                 | 224        |
|                 | Anhang .....                                                                                                             | 225        |
|                 | Literatur .....                                                                                                          | 226        |

---

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>9 Eine Diskussion des Problems mit Produktivitätsproblemen . . . . .</b> | <b>229</b> |
| Sebastian Döll                                                              |            |
| 9.1 Einleitung . . . . .                                                    | 229        |
| 9.2 Produktivitätsprobleme . . . . .                                        | 234        |
| 9.3 Problem- und Lösungsklassen . . . . .                                   | 236        |
| Literaturverzeichnis . . . . .                                              | 238        |

Produktivität von industriellen Dienstleistungen in der betrieblichen Praxis

Methodik, Dogmatik und Diskurs

Breit, H.; Bullinger-Hoffmann, A.C.; Cantner, U. (Hrsg.)

2017, X, 238 S. 21 Abb., 2 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-08631-2