

Heuristik Inspektions- Fragebogen



Heuristik 1 Nachvollziehbarkeit und Feedback zur Aufgabenbearbeitung

Man kann bei der Techniknutzung und – sofern zulässig – in der Zusammenarbeit mit Anderen gezielt erkennen, wie weit ein Ablauf fortgeschritten ist. So wird klar, welche weiteren Schritte möglich sind oder nicht, warum das so ist und wie weit man die Erwartungen der Anderen erfüllt.

Fragen zur Orientierung

Beiträge von mir und anderen

- 1) Mir ist bewusst, welchen **Beitrag** ich zum Erfolg des Teams leiste.
- 2) Ich kann nachvollziehen was meine **Kollegen und Kolleginnen leisten**.
- 3) Ich bekomme **zeitnah angemessenes Feedback** zu meiner Arbeit von den richtigen Ansprechpersonen.
- 4) Ich weiß, was meine Kollegen **von mir erwarten**. (Z.B. Wie schnell und wie gut ich meine Arbeit erledige.)

Arbeitsprozesse & technische Abläufe

- 5) Ich kenne immer den **aktuellen Fortschritt des Arbeitsprozesses**, an dem ich gerade arbeite.
- 6) Die **nächsten Schritte** im Arbeitsprozess sind mir klar oder ich habe die Möglichkeit diese zu erkunden.
- 7) Mir ist bewusst, welche Schritte (im Arbeitsprozess) gerade **nicht möglich** sind.
- 8) Ich weiß, **welchen Einfluss** meine Arbeitsschritte auf die Arbeitsschritte meiner Kolleginnen und Kollegen haben.
- 9) Ich kenne die Arbeitsprozesse und Abläufe **an denen ich nicht beteiligt bin**.

Unterstützung durch Informationen

- 10) Ich habe **Informationen über Arbeitsprozesse** und Schritte, die ich für meine Arbeit benötige.
- 11) Informationen über Arbeitsprozesse und -Schritte sind **verständlich**, und in der richtigen Situation **verfügbar**.
- 12) Ich kann die **Menge** der Informationen, die ich bekomme, festlegen und deren **Darstellung anpassen**.
- 13) Die Informationen helfen mir dabei mein **Arbeitsumfeld** und neue/komplizierte **Situationen besser zu verstehen**.

Heuristik 2 Von der Flexibilität der Vorgehensweisen zur gemeinsamen Weiterentwicklung des Systems

Man kann verschiedene Vorgehensweisen abwechseln und flexibel und autonom über die Techniknutzung, Zeiteinteilung, gemeinsamen Aufgabenverteilung etc. entscheiden. Das hilft, Kompetenzen zu entfalten, um bei der nachhaltigen Weiterentwicklung des Systems mitzuwirken.

Fragen zur Orientierung

Entscheidungsfreiheit & Kontrolle

- 1) In unserem **Team teilen wir die Aufgaben selbstständig unter uns auf** und tauschen uns über gemeinsame Arbeiten aus.
- 2) Ich kann **selbst bestimmen**, wie und womit ich meine **Aufgaben erledige**, z.B. in welcher Reihenfolge ich meine Aufgaben bearbeite und welche Werkzeuge oder Programme ich dafür verwende. Darunter fallen z.B. Programme, Software und andere (technische) Unterstützung.
- 3) Ich **beherrsche die Technik** und nicht anders herum.
- 4) Ich kann **ausprobieren** wie sich meine Anpassungen und Eingriffe auf die Technik und die Organisation der Arbeitsabläufe auswirken. Das betrifft z.B. auch wie sich Änderungen von Einstellungen am System, Programmen und Dokumenten auf die Arbeit auswirken.

Weiterentwicklung

- 5) Durch ständig wechselnde Aufgaben kann ich verschiedene meiner **Fähigkeiten weiterentwickeln**.
 - 6) Ich **profitiere von meinen steigenden Fähigkeiten**; z.B. durch mehr Mitsprachemöglichkeiten, vielfältigere Aufgaben oder weniger Aufwand bei gleicher Arbeit.
 - 7) Mein Arbeitsumfeld entwickelt sich ständig weiter und ich kann **auf diese Entwicklung Einfluss nehmen**. Das umfasst unter anderem meine Aufgaben, Arbeitsabläufe, technische Ausstattung und mein soziales Umfeld.
 - 8) Durch **Ausprobieren verschiedener Techniklösungen** und Vorgehensweisen können wir als Team unsere **Arbeitsweise** ständig verbessern.
 - 9) Wir kommen als Team auch mit neuen **Herausforderungen und Änderungen** der Arbeitsumgebung zurecht.
-

Heuristik 3 Kommunikationsunterstützung für Aufgabenbearbeitung und sozialen Austausch

Durch technische und räumliche Kommunikationsgelegenheiten ist man für die gemeinsame Aufgabenbearbeitung und -koordination (in wählbarem Ausmaß) erreichbar – und man kann dabei regelmäßig Rechte, Pflichten und Werte besprechen, um gegenseitig Verlässlichkeit aufzubauen.

Fragen zur Orientierung

Gesprächsmöglichkeiten

- 1) Ich habe **regelmäßig Gelegenheiten** mich mit meinen **Kollegen und Kolleginnen auszutauschen**, um z.B. wichtige Themen zu besprechen, nach Hilfe zu fragen oder Aufgaben zu verteilen.
- 2) Für Gespräche oder den **Austausch** von Informationen stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung (geeignete Räume, Telefon, Video, Textnachrichten, oder anderes).
- 3) Meine Kollegen/-innen und Vorgesetzten sind **erreichbar**, wenn ich etwas **zu besprechen habe**.
- 4) Ich kann meine **Erreichbarkeit anpassen**, um nicht bei wichtigen Aufgaben oder in meiner Freizeit gestört zu werden.

Sozialer Austausch

- 5) Ich kann mit meinen **Vorgesetzten** und **Kollegen/-innen** auch über **schwierige Themen offen sprechen**. (z.B. Konflikte, Überforderung, Probleme)
- 6) Bei **vertraulichen Gesprächen** kann ich mich darauf **verlassen**, dass meine privaten **Informationen nicht mit anderen geteilt** werden.
- 7) Es gibt auch Gelegenheiten über Themen zu sprechen, die nichts direkt mit der Arbeit zu tun haben oder sich spontan ergeben.
- 8) Ich **bespreche** mit meinen **Kollegen/-innen** was wir gegenseitig voneinander erwarten und welche aktuellen Pflichten wir haben, so dass wir uns besser aufeinander einstellen können.
- 9) Beim Besprechen von Aufgaben habe ich auch Zeit meine **Kollegen besser kennen zu lernen**. Dadurch **verstehe** ich **ihre Arbeitsweise** und weiß, was ich von ihnen erwarten kann.

Heuristik 4 Aufgabengebundener Informationsaustausch für die Erleichterung geistiger Arbeit

Informationen werden zweckgebunden für die Aufgabenbearbeitung mittels Technik ausgetauscht, aktualisiert, bereitgehalten und minimiert. Dadurch mögliche technische Verknüpfungen und persönliche Profile sind zur Wahrung des Datenschutzes transparent und beeinflussbar.

Fragen zur Orientierung

Anzeige von Informationen

- 1) Ich muss **keine Informationen auswendig** lernen. Alle **Informationen, die ich** an meinem Arbeitsplatz **brauche**, kann ich sofort **nachgucken** und muss auch nicht den Ort wechseln.
- 2) Wenn ich an einem Gerät (z.B. Computer, Smartphone, Tablet) arbeite, kann ich mir alle benötigten Informationen **direkt an dem Gerät anzeigen** lassen.
- 3) Informationen, die ich für eine Aufgabe benötige, sind an einem (Speicher-)Ort oder in einem Programm gesammelt. Ich muss **nicht zwischen mehreren Programmen wechseln** um alle Informationen zu bekommen, die ich für meine Arbeit brauche.
- 4) Die angezeigten Informationen sind gut **geordnet** und ich kann sie **leicht verstehen**.
- 5) Mir wird immer genau **das angezeigt**, was **ich gerade brauche**. Ich bekomme nicht zu viel und nicht zu wenig Informationen.
- 6) Die **Informationen beziehen** sich auf meine **aktuelle Situation** und sind für meine Arbeit wichtig.
- 7) Alle Informationen sind auf dem **neusten Stand**. Ich kann mich darauf verlassen, dass die Informationen **richtig** sind.
- 8) **Informationen**, die ich **selbst eingegeben** habe, kann ich **jederzeit anschauen**.

Datenschutz

- 9) Ich weiß, welche **Daten über mich gespeichert** werden. Das gilt sowohl für Daten, die ich persönlich eingebe, als auch für Daten, die von anderen über mich, oder automatisch erhoben werden (z.B. durch technische Geräte oder Programme).
- 10)
- 11) Es werden **nur Daten** über mich **gespeichert**, wenn das **für die Erledigung** von Aufgaben **wichtig** ist. Dabei können auch nur Personen meine Daten sehen, die sie auch wirklich brauchen. Jedes Mal, wenn **meine Daten** mit anderen **verglichen** werden, muss ich dem **zustimmen**.
- 12) Ich kann selber **kontrollieren**, welche **Daten über mich gespeichert** werden und **was** damit **gemacht wird**. Wenn **Daten nicht richtig** sind, kann ich sie **korrigieren**. **Daten** über mich, die **keiner sehen** soll, kann ich **löschen**.

Heuristik 5 Aufgabenorganisation für die Balance zwischen Anstrengung und erlebtem Erfolg

Aufgaben werden so gebündelt, verteilt und technisch unterstützt, dass sie Sinn und Spaß machen und individuelle fachliche, körperliche und soziale Kompetenzen sowie der Gesundheit fördern. So werden Anstrengungen und erzielte Vorteile nachhaltig ausbalanciert.

Fragen zur Orientierung

Aufgaben

- 1) Ich kann meine **Aufgaben sinnvoll aneinanderreihen** oder miteinander **kombinieren**.
- 2) Die **Aufgaben sind** unter mir und meinen Kollegen/-innen **gerecht aufgeteilt**. Niemand wird überfordert oder unterfordert.
- 3) Wenn ich bei meiner Arbeit technisch unterstützt werde, **hilft mir die Technik** und stört mich nicht bei der Arbeit. Der **Aufwand** beim Nutzen von **technischen Geräten zahlt sich aus**.
- 4) Die Aufgaben, die ich bearbeite, sind **abwechslungsreich** und ich **lerne immer wieder etwas dazu**.
- 5) Ich kann meine Aufgaben ohne Probleme erledigen. **Stress und körperliche Belastung** (auch von mehreren Aufgaben hintereinander) sind **nicht zu viel** für mich.
- 6) Meine Aufgaben erledige ich optimal auf meine Gesundheit und körperliche Belastbarkeit angepasst.

Balance

- 7) Ich erledige regelmäßig Aufgaben die ich **gerne mache oder die mich interessieren**. Ich komme dabei **meinen beruflichen Zielen näher**.
- 8) Meine Arbeit macht mir **Spaß** und ich weiß, **warum ich sie erledige**.
- 9) Es **lohnt sich**, dass ich mich bei der Arbeit **anstreng**e. Ich **sehe den Erfolg meiner Arbeit**.
- 10) Ich werde fachlich und körperlich immer wieder gefordert. Dabei sind die Anforderungen nicht so hoch, dass ich überfordert werde oder mich unwohl fühle.
- 11) Bei meiner Arbeit setze ich alle meine Fertigkeiten und mein komplettes Wissen ein. Es gibt keinen Bereich, den ich nicht einsetzte, oder der vernachlässigt wird.
- 12) Immer, wenn ich mich mit einem Kollegen oder einer Kollegin unterhalten möchte, finde ich einen/eine Gesprächspartner/-in. Das gilt sowohl für fachliche als auch private Gespräche.
- 13) Ich kann den Stress der Arbeit auf ein erträgliches Maß reduzieren. Ich habe keine gesundheitlichen Auswirkungen durch beruflichen Stress.
- 14) Meine fachlichen und körperlichen Anforderungen und der erreichte Nutzen werden objektiv gemessen. Ich muss mich nicht nur auf mein Gefühl oder das Gefühl meiner Vorgesetzten verlassen.
- 15) Der durch mich erreichte Nutzen für mein Team oder das Unternehmen ist angemessen für meinen Aufwand.

16) Aufwand und Nutzen sind sowohl bei der täglichen Arbeit, als auch bei Projekten oder Veränderungen der Arbeitsumgebung ausgeglichen.

17) Die Balance zwischen Aufwand und Erfolg, bzw. Fortschritt gilt nicht nur für mich, sondern auch für mein Team und das ganze Unternehmen. Die Anstrengungen und Ergebnisse von verschiedenen Abteilungen sind vergleichbar.

Heuristik 6 Kompatibilität zwischen Anforderungen, Kompetenzentwicklung und Systemeigenschaften

Technische und organisatorische Systemeigenschaften werden durchgängig aufeinander abgestimmt. Sie passen in geklärten Grenzen zu den Anforderungen von außen, wobei eine ganzheitliche Kompetenzförderung und proaktive Hilfe auf wechselnde Herausforderungen vorbereiten.

Fragen zur Orientierung

Aufgaben

- 1) Die technische Ausstattung meiner Arbeitsumgebung entspricht den heutigen Standards. Das umfasst sowohl die eingesetzte Hardware, als auch die Programme und Tools bzw. Werkzeuge. Die verschiedenen technischen Komponenten passen zueinander und erlauben eine einfache Aufgabenbearbeitung.
- 2) Die Prozesse die wir einsetzen, sind der übliche Standard oder am besten geeignet um unsere Aufgaben zu erledigen. Technische Ausstattung und Prozesse sind aufeinander abgestimmt und unterstützen mich bei meiner Arbeit.
- 3) Die Prozesse sind aufeinander abgestimmt und erlauben eine sinnvolle und reibungslose Bearbeitung unserer Aufgaben.
- 4) Wir verwenden die gleiche Sprache und Fachsprache wie unsere Kunden und Vertragspartner. Es gibt keine Missverständnisse in unserem Team, in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen oder im Austausch mit Kunden oder externen Partnern.
- 5) Meine persönlichen Ziele, die Ziele, die wir als Team verfolgen und die Ziele des Unternehmens passen zusammen. Ich kann mich mit allen Zielen identifizieren.
- 6) Ich stimme mit den ethischen und politischen Einstellungen meines Unternehmens überein. Das Unternehmen hält sich an rechtliche Vorgaben.
- 7) Bei der Bearbeitung von Aufgaben werden keine ethischen Grundsätze verletzt.
- 8) Alle anwendbaren rechtlichen Regelungen werden eingehalten. Das betrifft neben den themenspezifischen fachlichen Auflagen z.B. Arbeitsrecht, Arbeitsschutz, Persönlichkeitsrechte, Strafrecht, Urheberrecht, Datenschutz, etc.
- 9) Die Arbeitsumgebung wird immer an die aktuelle Situation angepasst. Das bedeutet unter Anderem, dass die technische Ausstattung auf dem neusten Stand gehalten wird, die Organisation von Aufgaben und Prozessen überdacht wird und sich die sozialen Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen und deren Vorgesetzten anpassen können.
- 10) Ich kann mich in die Weiterentwicklung und Verbesserung meiner Arbeitsumgebung einbringen.
- 11) Wenn es technische und organisatorische Änderungen meiner Arbeitsumgebung oder Veränderungen der sozialen Beziehungen in meinem Team gibt werden die anderen beiden Bereiche auf notwendige Anpassungen untersucht. Dadurch wird die Arbeitsumgebung kontinuierlich weiterentwickelt.

12) Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden offen und gut verständlich über Anpassungen und Änderungen informiert.

13) Ich kann verstehen warum die Änderungen gemacht wurden und welche Folgen sie auf meine Arbeitsumgebung haben werden.

14) Ich weiß, wie ich Änderungen umsetzen kann. Ich bekomme Hinweise und Anleitungen. Wenn ich Hilfe benötige, bekomme ich sie. Das passiert auch, wenn ich nicht ausdrücklich danach frage.

15) Durch das Umsetzen von Änderungen und die Bewältigung neuer Situationen erweitere ich meine Kompetenzen immer weiter. Die gewonnenen Erfahrungen kann ich in zukünftigen Herausforderungen einsetzen und anderen Kollegen und Kolleginnen helfen.

16) Durch gewonnene Erfahrungen profitieren nicht nur einzelne Personen, sondern das ganze Team oder das Unternehmen.

17) Die Grenzen für mögliche Änderungen der Arbeitsumgebung und Anpassungen an die Situation innerhalb und außerhalb des Unternehmens werden klar kommuniziert. Ich verstehe, welche Möglichkeiten es gibt und wie ich diese nutzen kann.

18) Die technische Ausstattung, Prozesse und Kollegen/-innen helfen mir dabei neue Herausforderungen und Aufgaben zu meistern.

19)

20)

21)

22)

23)

24)

Heuristik 7 Effiziente Organisation der Aufgabenbearbeitung für ganzheitliche Ziele

Durch geeignete Abfolge, Zusammenfassung oder Zuordnung von Aufgaben – zu Menschen und Technik – wird die reibungslose Zusammenarbeit gefördert. Überflüssige Schritte oder unnötiger Ressourceneinsatz werden vermieden. Bei Bedarf kann man Effizienzsteigerung realisieren.

Fragen zur Orientierung

Aufgaben

- 1) Die Reihenfolge und Kombination meiner Aufgaben ist sinnvoll und erleichtert die Bearbeitung. Ich habe das Gefühl mit meinen Arbeitsschritten auch etwas zu erreichen.
- 2) Meine Aufgaben sind so geplant, dass ich sie problemlos erledigen kann, ohne die Arbeit meiner Kollegen zu stören oder von ihnen beeinträchtigt zu werden. Die Verteilung der Aufgaben in unserem Team unterstützt das.
- 3) Wenn wir gemeinsam an den gleichen Aufgaben oder Geräten arbeiten, müssen wir nicht aufeinander warten und kommen uns auch nicht in die Quere.
- 4) Arbeitsschritte, die auch von Programmen oder Maschinen erledigt werden können, werdentechnisch bearbeitet. Ich muss keine Aufgaben machen, die ein Computer oder Roboter machen könnte.
- 5) Die Verteilung der Aufgaben zwischen Technik und uns Mitarbeitern/-innen ist sinnvoll und erleichtert unsere Arbeit.
- 6) Ich kann meine Aufgaben effizient erledigen. Es gibt keine unnötigen Schritte und ich kann die Bearbeitung flexibel an die Situation anpassen.
- 7) Ich muss Arbeitsschritte nicht wiederholen, weil zwischendurch Fehler aufgetreten sind. Daten und Materialien werden zwischen Arbeitsschritten kontrolliert, damit Fehler gefunden werden bevor damit weitergearbeitet wird.
- 8) In unserem Team unterstützen wir uns gegenseitig. Wir tauschen unsere Erfahrungen aus und helfen unseren Kollegen/-innen bei neuen Aufgaben, oder wenn sie Hilfe brauchen.

Vermeidung von Ärgernissen

- 9) Bei unseren Aufgaben vermeiden wir es Material und Zeit aufzuwenden, wenn das nicht notwendig ist. Durch Erfahrung, Unterstützung durch Kollegen/-innen und die eingesetzte Technik werden Fehler und damit unnötiger Aufwand vermieden.
- 10) Bei unseren Aufgaben arbeiten nur Personen mit, die auch für die Erledigung der Aufgabe gebraucht werden. Wir werden dabei auch nicht von Mitarbeitern/-innen anderer Abteilungen oder von außen gestört.
- 11) Bei meiner Arbeit gibt es keine unnötigen Hindernisse.
- 12) Ich kann meine Aufgaben körperlich und geistig gut erledigen. Ich mache mir keine Sorgen um meine Gesundheit.
- 13)
- 14) Die Technik und Organisation wird immer besser. Wir können durch die Weiterentwicklung unserer Arbeitsumgebung immer besser arbeiten.

Heuristik 8 Unterstützende Technik und Ressourcen für produktive und fehlerfreie Arbeit

Technik und weitere Ressourcen unterstützen die Arbeit und Kooperation, wobei Technikakzeptanz, Zuverlässigkeit, gute Bedienbarkeit für unterschiedliche Nutzer, Vermeidung von Fehlerfolgen und Missbrauch, Sicherheit und insbesondere regelmäßige Aktualisierung ineinandergreifen.

Fragen zur Orientierung

Nutzung

- 1) Die eingesetzte Technik unterstütz mich bei meiner Arbeit. Die Erledigung meiner Aufgaben wird durch eingesetzte Software und Hardware einfacher.
- 2) Die eingesetzte Technik unterstützt die Kooperation mit Kollegen/-innen und externen Partnern. Ich kann reibungslos mit ihnen zusammenarbeiten.
- 3) Geräte und Programme, die ich nutze, sind einfach und schnell zu bedienen. Ich habe keine Probleme bei der Nutzung.
- 4) Je mehr ich die Technik benutze, desto einfacher fällt mir das. Ich werde mit steigender Erfahrung immer schneller.
- 5) Niemand aus meinem Team hat Probleme bei der Nutzung von Programmen oder Geräten.
- 6) Ich finde die eingesetzte Technik gut und komme gut damit zurecht.

Sicherheit

- 7) Die Geräte und Programme sind zuverlässig und machen immer das, was ich möchte.
- 8) Ich kann die Programme und Geräte dann nutzen, wann ich sie brauche. Auch die Informationen und Daten die ich nutze sind immer verfügbar, wenn ich sie brauche.
- 9) Der Zugang zu Geräten, Daten und Informationen ist unkompliziert und funktioniert zuverlässig. Der Aufwand, den ich bei der Benutzung habe, lohnt sich für meine Arbeit.
- 10) Bei meiner Arbeit muss ich nicht auf Technik warten. Geräte, Programme und die angezeigten Daten und Informationen sind so schnell verfügbar, dass ich keine Wartezeiten habe oder Pausen machen muss.
- 11) Ich kann Daten nicht ausversehen löschen. Ich habe auch noch keine Daten gesucht, die jemand anderes ausversehen gelöscht hat.
- 12) Wenn ich Fehler mache, weißt mich die Technik darauf hin und ich kann sie schnell wieder rückgängig machen.
- 13) Wenn ich mit Kollegen/-innen gemeinsam an den gleichen Aufgaben oder Geräten arbeite, passieren uns keine Fehler. Auch wenn wir gleichzeitig arbeiten oder uns nicht Absprechen gibt es keine Probleme.
- 14) Wenn Fehler passieren, fallen sie schnell auf und können behoben werden, bevor sie schlimmer werden oder neue Fehler dazukommen.
- 15) Programme und Geräte warnen mich bevor ich einen Fehler mache und schlagen mir eine Alternative vor.

16) Auch wenn ich es versuche, kann ich die Technik nicht falsch bedienen. Größere Schäden oder langfristige Probleme werden so vermieden.

17) Wenn mir auffällt, dass etwas nicht richtig funktioniert, kann ich immer zu einem funktionierenden Zustand zurückgehen.

Technik

18) Die Geräte, Programme, Daten und Informationen sind immer auf dem aktuellsten Stand.

19) Die Technik wird immer weiterentwickelt und an neue Situationen angepasst.

20) Die gerade angesprochenen Punkte funktionieren gut zusammen und arbeiten nicht gegeneinander.