

# Heuristik Inspektions- Fragebogen Details



## 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.
  - Was bewirkst du mit deiner Arbeit? Was würde passieren, wenn du deine Arbeit nicht machst (z.B., wenn du krank bist)?
  - Was passiert mit deiner Arbeit, wenn du fertig bist?
  - Wie beeinflusst du die Arbeit deiner Kollegen und Kolleginnen?
  - Was sollte sich ändern, damit du dich mehr als Teil des „großen Ganzen“ siehst?
- 2) Ich kann nachvollziehen was meine **Kollegen und Kolleginnen leisten**.
  - Was bekommst du von der Arbeit deiner Kollegen und Kolleginnen mit?
  - Wie sehr strengen sich deine Kollegen/-innen an?
  - Was muss sich ändern, damit du besser mitbekommst was deine Kollegen-innen leisten?
- 3) Ich bekomme **zeitnah angemessenes Feedback** zu meiner Arbeit von den richtigen Ansprechpersonen.
  - Was für Feedback bekommst du? Wann bekommst du es?
  - Was sollte sich an dem Feedback ändern?
  - Von wem hättest du gerne Feedback?
- 4) Ich weiß, was meine Kollegen/-innen **von mir erwarten**. (Z.B. Wie schnell und wie gut ich meine Arbeit erledige.)
  - Wann ist deine Arbeit „gut“ oder „schlecht“?
  - Was sagen deine Kollegen/-innen über deine Arbeit?
  - In welchen Situationen besprecht ihr, wie die Arbeit läuft?
  - Was würdest du ändern?

#### Arbeitsprozesse & technische Abläufe

- 5) Ich kenne immer den **aktuellen Fortschritt des Arbeitsprozesses**, an dem ich gerade arbeite.
  - Woher kennst du den Prozess?
  - Wer arbeitet außer dir an dem Prozess mit?
  - Wie stimmst du dich mit deinen Kollegen/-innen ab?
  - Wie dokumentiert ihr den Prozess?
  - Wo kannst du den aktuellen Stand erfahren oder nachschauen?
  - Welche Probleme gibt es? Was würdest du ändern?
- 6) Die **nächsten Schritte** im Arbeitsprozess sind mir klar oder ich habe die Möglichkeit diese zu erkunden.

- Woher weißt du, was du bei deiner Aufgabe machen musst? Wo kannst du das nachschauen?
- Wer arbeitet nach dir an deinem Arbeitsbereich?
- An wen kannst du dich bei Fragen wenden?
- Was passiert, wenn du etwas machst, dass nicht vorgesehen oder möglich ist?
- Was stört dich? Was würdest du ändern?

- 7) Mir ist bewusst, welche Schritte (im Arbeitsprozess) gerade **nicht möglich** sind.
- Bei welchen Aufgaben kannst du flexibel entscheiden in welcher Weise oder Reihenfolge du sie bearbeitest?
  - Wie entscheidest du dich für eine Option? Wie schränkst du dich ein?
  - Woher weißt du welche Optionen du nicht ausprobieren musst (z.B., weil sie nicht möglich sind)?
  - Bist du zufrieden mit dieser Arbeitsweise? Was sollte sich ändern?
- 8) Ich weiß, **welchen Einfluss** meine Arbeitsschritte auf die Arbeitsschritte meiner Kolleginnen und Kollegen haben.
- Mit welchen anderen Bereichen hast du zu tun? Welche Tätigkeiten werden vor und nach deinen Aufgaben erledigt?
  - Welche Informationen fehlen dir in diesen Bereichen?
  - Wer kann dir bei Fragen weiterhelfen?
  - Bist du zufrieden mit der Situation? Was sollte sich ändern?
- 9) Ich kenne die Arbeitsprozesse und Abläufe **an denen ich nicht beteiligt bin**.
- Welche Arbeitsbereiche gibt es, an denen du nicht direkt beteiligt bist?
  - Was machen deine Kollegen und Kolleginnen außerhalb deines Teams?
  - Woher weißt du was sie machen?
  - Wie bekommst du mit, was außerhalb deiner Abteilung/Team passiert?
  - Bist du zufrieden mit der Situation? Was sollte sich ändern?

### Unterstützung durch Informationen

- 10) Ich habe **Informationen über Arbeitsprozesse** und Schritte, die ich für meine Arbeit benötige.
- Bei welchen Prozessen gibt es Informationen? Helfen diese beim Verständnis?
  - Welche Abläufe sind schwierig zu verstehen? Wie gehst du damit um?
  - Wo würden andere Darstellungen wie Abbildungen oder Modelle helfen?
  - Was sollte sich ändern?
- 11) Informationen über Arbeitsprozesse und -Schritte sind **verständlich**, und in der richtigen Situation **verfügbar**.
- In welchen Situationen brauchst du Informationen, die du nicht (auswendig) kennst?
  - Wie kommst du an diese Informationen?
  - Welche Form haben die Informationen? (z.B. Mündliche Erklärung, Text, Bilder, Zeichnungen, Videos, ...)
  - Was hilft dir beim Verständnis besonders?
  - Welche Informationen sollten besser verständlich sein?
  - Was sollte sich ändern?
- 12) Ich kann die **Menge** der Informationen, die ich bekomme, festlegen und deren **Darstellung anpassen**.
- Welche Möglichkeiten hast du, wenn du eine bestimmte Information brauchst? Wie unterscheiden sich die Möglichkeiten?
  - Was machst du, wenn du nur einen schnellen Überblick brauchst?
  - Was machst du, wenn du etwas ganz genau wissen willst?

- Bist du zufrieden mit der Art wie Informationen angezeigt werden? Was sollte sich ändern?

13) Die Informationen helfen mir dabei meine **Arbeitsumgebung** und neue/komplizierte **Situationen** besser **zu verstehen**.

- Welche Bereiche deiner Arbeitsumgebung sind besonders umfangreich oder komplex?
  - Was hilft dir besonders diese Bereiche zu verstehen?
  - Wie kommst du mit neuen Situationen oder Aufgaben zurecht? Was hilft dir diese zu meistern?
  - Welche Aufgaben sind trotzdem schwierig? Was fehlt dir um dort gut arbeiten zu können?
-

## 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.
  - Wie werden die Aufgaben verteilt?
  - Inwieweit bestimmen Regeln, welche Aufgaben Du übernimmst, wo bist Du in der Entscheidung frei, wo kannst du verhandeln?
  - Was passiert, wenn du eine bestimmte Aufgabe übernehmen möchtest?
  - Wie werden Teams gebildet, wenn bei einer Aufgabe mehrere Leute mitarbeiten müssen?
  - Bist du zufrieden mit der Aufgabenverteilung? Was wünschst du dir?
- 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.
  - Welche Regeln musst du bei der Ausführung deiner Arbeit beachten? Wo sind die Regeln festgelegt?
  - Welche Auswahl hast du bei der Wahl deiner Technik-Unterstützung (Programme, Geräte, Werkzeuge)?
  - Bei welchen Deiner Aufgaben, die sich wiederholen, kannst Du zwischen verschiedenen Vorgehensweisen wählen?
  - Bei welchen Aufgaben konntest du die Vorgehensweise in Zusammenarbeit mit deinen Kollegen/-innen anpassen? Wurde die neue Vorgehensweise beibehalten? [Wenn nicht:] Warum nicht?
  - Wie kannst du deinen Stresslevel durch Abwechslung von Arbeitsmöglichkeiten beeinflussen?
  - Was sollte sich ändern?
- 3) Ich **beherrsche die Technik** und nicht anders herum.
  - Macht die Technik immer das was du willst oder erwartest? Welche Geräte und Anwendungen machen häufig nicht das was du möchtest?
  - Bei welchen Geräten und Anwendungen musst du nervige (umständliche oder unnötige) Schritte durchführen, damit sie das machen, was du möchtest? Wie gehst du damit um?
  - Bei welchen Geräten und Anwendungen kannst Du den Ablauf der Benutzung anpassen, welche geben dagegen starr vor, wie man sie benutzt.
  - Was stört dich an der Technik besonders?
  - Was sollte sich ändern?

- 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.
- Wie gehst du vor, wenn du etwas ausprobieren möchtest? Wie reagieren deine Kollegen/-innen und Vorgesetzte darauf?
  - Kannst du Veränderungen testen, bevor sie umgesetzt werden oder etwas kaputt gehen kann?
  - Welche Folgen hat es für dich, wenn beim Ausprobieren etwas kaputt geht oder etwas schief läuft/ nicht das gewünschte Ergebnis erzielt wird?
  - Was würdest du ändern?

### Weiterentwicklung

- 5) Durch die Abwechslungsmöglichkeiten bei meiner Arbeit entwickle ich Fähigkeiten, die mich für Veränderungen offen machen?
- Welche Aufgaben bekommst du? Wann bekommst du Aufgaben, die dich vor neue Herausforderungen stellen?
  - Welche deiner Stärken kannst du bei der Arbeit einsetzen? Welche Stärken hast du, kannst sie aber bei deinen aktuellen Tätigkeiten nicht einsetzen oder ausbauen?
  - In welchen Bereichen bist du nicht so gut oder würdest gerne besser werden?
  - Bist du zufrieden? Was würdest du gerne anders machen?
- 6) Ich profitiere von meinen steigenden Fähigkeiten; z.B. durch mehr **Mitsprachemöglichkeiten, vielfältigere Aufgaben** oder **weniger Aufwand** bei gleicher Arbeit.
- Worin bist du in letzter Zeit besser geworden? Welche Aufgaben sind einfacher geworden?
  - Woran merkst du, dass du besser wirst?
  - Bekommst du dadurch neue Aufgaben?
  - Welche Vorteile hast du, wenn du dich verbesserst? Was ändert sich für dich?
  - Wie verändert sich dein Arbeitsalltag (z.B. der Kontakt zu Personen innerhalb und außerhalb deines Teams)? Wie findest du das?
  - Bist du zufrieden? Was sollte sich ändern?
- 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.
- Wie hat sich deine Arbeitsumgebung in letzter Zeit verändert? Was war die stärkste Veränderung, an die du dich erinnern kannst?
  - Wer hat bei der Umsetzung der Änderungen mitgeholfen? Wer hat die Änderung angeregt?
  - Wie warst du bei der Änderung beteiligt?
  - Welche Systeme werden nicht geändert? Aus welchem Grund?
  - Was hättest du anders gemacht? Was würdest du gerne anders machen?
- 8) Durch **Ausprobieren verschiedener Techniklösungen** und Vorgehensweisen können wir als Team unsere **Arbeitsweise** ständig verbessern.
- Für welche Aufgabe gibt es ein ständiges Ausprobieren von Verbesserungen?
  - Wie hältst du dich mit deinen Kollegen und Kolleginnen über gut funktionierende Lösungen und Verbesserungsmöglichkeiten auf dem aktuellen Stand?
  - Wer schlägt bei euch neue Lösungen vor? Wie probiert ihr neue Ansätze oder Technik aus?
  - Was hindert dich daran häufiger neue Lösungswege auszuprobieren?

- Was würdest du anders machen?

9) Wir kommen als Team auch mit neuen **Herausforderungen und Änderungen** der Arbeitsumgebung zurecht.

- Welche neuen Herausforderungen oder neue Aufgaben müsst ihr bewältigen?
- Wie bereitet ihr euch darauf vor?
- Welche Probleme treten bei Änderungen auf? Wie geht ihr damit um?
- Was sollte sich ändern oder besser gemacht werden?

## 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.
  - Wann triffst du dich mit deinen Kollegen/-innen? Worüber sprecht ihr?
  - Wie ist die Stimmung bei diesen Treffen?
  - Wieviel Zeit habt ihr? Steht ihr unter Zeitdruck?
  - Wie werden Aufgaben verteilt?
  - Bekommt man es mit, wenn jemand (also du oder ein anderer) Hilfe braucht oder bei etwas unsicher ist? An wen kannst du dich wenden?
  - Bist du zufrieden? Was sollte sich ändern?
- 2) Für Gespräche oder den Austausch von Informationen stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung (geeignete Räume, Telefon, Video, Textnachrichten oder anderes).
  - Welche Orte oder Räume kannst du für Gespräche nutzen?
  - Sind die Orte für Gespräche geeignet? Was ist gut oder schlecht an den Orten?
  - Welche technischen Möglichkeiten hast du mit jemandem zu sprechen oder Informationen auszutauschen?
  - Wie gut funktioniert die technische Kommunikation? Was sind Vor- und Nachteile?
  - Wann benutzt du Technik, um dich mit jemandem auszutauschen, wann triffst du dich eher persönlich? Warum?
  - Was sollte sich ändern?
- 3) Meine Kollegen/-innen und Vorgesetzten sind erreichbar, wenn ich etwas zu besprechen habe.
  - Wann sprichst du mit deinen Kollegen/innen, wann mit deinen Vorgesetzten?
  - Was passiert, wenn du etwas Dringendes zu besprechen hast?
  - Wie erreichst du deine Vorgesetzten und Kollegen/-innen?
  - Was sollte sich ändern?
- 4) Ich kann meine Erreichbarkeit anpassen, um nicht bei wichtigen Aufgaben oder in meiner Freizeit gestört zu werden.
  - Wie erreichen dich deine Kollegen/-innen und Vorgesetzten, wenn sie etwas zu besprechen haben?
  - Wann stört es dich, wenn deine Kollegen/-innen oder Vorgesetzten etwas von dir wollen? Wann möchtest du deine Ruhe haben?
  - Wie gehst du mit den Störungen um? Kannst du sie vermeiden?
  - Was sollte sich ändern?



## Sozialer Austausch

- 5) Ich kann mit meinen Vorgesetzten und Kollegen/-innen auch über schwierige Themen offen sprechen. (z.B. Konflikte, Überforderung, Probleme)
  - Welche Themen sind dir am Arbeitsplatz unangenehm?
  - Was müsstest du eigentlich ansprechen, machst es aber nicht?
  - Was passiert, wenn du ein schwieriges Thema ansprichst?
  - Wie würdest du gerne mit schwierigen Themen umgehen?
- 6) Bei vertraulichen Gesprächen kann ich mich darauf verlassen, dass meine privaten Informationen nicht mit anderen geteilt werden.
  - Wo und wie kannst du vertrauliche Gespräche führen?
  - Welche Bedenken hast du, wenn du vertrauliche Themen besprichst?
  - Welche Änderungen wünschst du dir?
- 7) Es gibt auch Gelegenheiten über Themen zu sprechen, die nichts direkt mit der Arbeit zu tun haben oder sich spontan ergeben.
  - Wo und wie kannst du solche informalen Gespräche führen?
  - Welche Bedenken hast du, wenn du solche Gespräche führst?
  - Wie beeinflussen diese Gespräche deine Arbeit?
  - Welche Änderungen wünschst du dir?
- 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.
  - Wann sprichst du mit deinen Kollegen/-innen ~~über gegenseitige Erwartungen~~? Was besprecht ihr? Geht es auch um Themen wie Verantwortung, Rechte und Pflichten?
  - Werden durch solche Gespräche Veränderungen ausgelöst?
  - Wieviel Zeit habt ihr für Besprechungen?
  - Wie erfährst du von Änderungen deiner Arbeitsumgebung? Wie bekommst du neue Regeln oder Möglichkeiten mit?
  - Woher kennst du die aktuellen Aufgaben und Veränderungen im Umfeld deiner Kollegen/-innen?
  - Was sollte sich ändern?
- 9) Neben meiner Arbeit habe ich auch Zeit meine Kollegen besser kennen zu lernen. Dadurch verstehe ich ihre Arbeitsweise und weiß, was ich von ihnen erwarten kann.
  - Woher weißt du, welche Aufgaben deine Kollegen/-innen haben?
  - Wie gut kennst du deine Kollegen und Kolleginnen?
  - Wann hast du Zeit dich mit deinen Kollegen/-innen über private Themen zu unterhalten?
  - Woher weißt du, wie deine Kollegen/-innen arbeiten?
  - Wie hast du gelernt deinen Kollegen/-innen zu vertrauen?
  - Welche Änderungen wünschst du dir?

## 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.
  - Welche Informationen musst du häufig nachgucken?
  - Wie kommst du an diese Informationen?
  - Welche Informationen sind nur schwer zu bekommen? Was machst du, wenn du diese Informationen haben möchtest?
  - Was sollte sich ändern?
- 2) Wenn ich an einem Gerät (z.B. Computer, Smartphone, Tablet) arbeite, kann ich mir alle Informationen direkt an dem Gerät anzeigen lassen.
  - Welche Geräte benutzt du für die Erledigung deiner aktuellen Aufgabe? Welche davon können dir direkt die Informationen anzeigen, die du brauchst?
  - Welche Informationen brauchst du, wenn du diese Geräte benutzt? Wie bekommst du diese Informationen?
  - Helfen dir die Informationen, die du bekommst? Was würdest du ändern?
- 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.
  - Bei welchen Aufgaben arbeitest du mit Informationen aus verschiedenen Quellen?
  - Woher kommen die Informationen?
  - Wie besorgst du dir diese Informationen? Wie lässt du sie anzeigen?
  - Wie überträgst du die Informationen, wenn du sie brauchst? (z.B. in Dokumente, die erstellt werden müssen)
  - Kannst du dir vorstellen, wie es besser gehen könnte?
- 4) Die angezeigten Informationen sind gut geordnet und ich kann sie leicht verstehen.
  - Welche Informationen bekommst du angezeigt?
  - Was musst du machen, damit die Informationen angezeigt werden?
  - Werden die Informationen da angezeigt, wo du sie brauchst? Was würdest du ändern?
  - Wie helfen dir die Informationen weiter?
  - Was sollte sich ändern, damit die Informationen besser verständlich werden?
- 5) Mir wird immer genau das angezeigt, was ich gerade brauche. Ich bekomme nicht zu viel und nicht zu wenig Informationen.
  - Welche Informationen brauchst du bei deiner Arbeit? Wie kommst du an diese Informationen?

- Wie sind die Informationen aufgebaut? Bekommst du zum Beispiel alle Daten einzeln oder bekommst du eine Tabelle an Daten? Bekommst du einen langen Text und musst dir die Informationen selbst suchen?
- Helfen dir die Informationen, die du bekommst, bei deiner Arbeit weiter?
- Was würdest du ändern?

6) Die Informationen beziehen sich auf meine aktuelle Situation und sind für meine Arbeit wichtig.

- In welchen Situationen brauchst du Informationen?
- Wie sehen die Informationen aus, die du bekommst? Helfen sie dir? Fehlt dir etwas?
- Bekommst du Informationen, die du nicht brauchst? Weißt du warum?
- Welche anderen Probleme gibt es?
- Was könnte besser laufen? Welche Änderungen würden dich freuen?

7) Alle Informationen sind auf dem neusten Stand. Ich kann mich darauf verlassen, dass die Informationen richtig sind.

- In welchen Situationen brauchst du Informationen?
- Ändern sich Informationen mit der Zeit?
- Werden die Informationsquellen aktualisiert? Wie gut funktioniert das?
- Wie bekommst du mit, dass sich Informationen geändert haben?
- Was sollte sich ändern?

8) Informationen, die ich selbst eingegeben habe, kann ich jederzeit anschauen.

- Welche Informationen speicherst du (öffentlich) verfügbar? Wo und wie werden die Informationen dann angezeigt?
- Wie erkennst du welche Informationen von dir sind?
- Wie kannst du die Informationen ändern?

## Datenschutz

9) Ich weiß, welche Daten über mich gespeichert werden.

- In welchen Situationen werden Daten über dich elektronisch erfasst?
- Wo und wie werden sie gespeichert?
- Wie bekommst du mit, wenn Daten gespeichert werden?
- Wie findest du das?
- Was sollte sich ändern?

10) Bei Programmen, die automatisch Daten speichern, weiß ich, ob auch Informationen über mich gespeichert werden (z.B. wie lange ich an dem Gerät gearbeitet habe und was ich gemacht habe). Das gilt auch, wenn automatisch gespeicherte Daten mit meinem Profil oder Konto verknüpft werden.

- Mit welchen Programmen arbeitest du (regelmäßig)?
- Welche Programme speichern automatisch Daten?
- Werden auch Daten über dich gespeichert?
- Wie bekommst du mit, wenn Daten über dich gespeichert werden?
- Was sollte sich ändern?

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.

- Welche Daten werden über dich gespeichert?
- Wann ist es für deine Aufgaben wichtig, dass Daten über dich gespeichert werden?
- Wann ist es für die Arbeit deiner Kolleginnen und Kollegen wichtig, dass Daten über dich gespeichert werden?
- Wer kann diese Daten sehen?

- Wofür werden die Daten verwendet? Wer verarbeitet die Daten?
- Was sollte sich ändern?

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.

- In welchen Situationen werden Daten über dich gespeichert?
- Wie werden die Daten über dich verwendet? Wer hat darauf Zugriff?
- Was wird mit den Daten gemacht? Welche Informationen werden aus den Daten gewonnen?
- Wie kannst du kontrollieren, was mit deinen Daten passiert?
- Welchen Zugriff hast du auf deine Daten?
- Was sollte sich ändern?

13) Jedes Mal, wenn meine Daten mit anderen verglichen werden, muss ich dem zustimmen.

- Welche Daten werden über dich gesammelt? Welche Daten gibt es?
- Wie werden deine Daten verarbeitet? Was wird mit den Daten gemacht?
- Welche Informationen werden aus den Daten gewonnen?
- Wann musst du der Verarbeitung deiner Daten zustimmen?
- Wann musst du dem Vergleich deiner Daten zustimmen?
- Was sollte sich ändern?

## 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.
  - Kannst du mir den Hintergrund erläutern?
  - Was hast du für Aufgaben? Welche Aufgaben gehören zusammen?
  - Wie funktioniert die Reihenfolge der Aufgaben?
  - Welche Schwierigkeiten gibt es? Wie gehst du damit um?
  - Was würdest du ändern?
- 2) Die Aufgaben sind unter mir und meinen Kollegen/-innen gerecht aufgeteilt. Niemand wird überfordert oder unterfordert.
  - Kannst du die Situation beschreiben?
  - Wie werden die Aufgaben verteilt? Wer bekommt welche Aufgaben?
  - Welche Rolle hat Erfahrung in der Aufgabenverteilung?
  - Was passiert, wenn jemand überfordert ist? Was passiert, wenn jemand von seinen/ihren Aufgaben gelangweilt ist?
  - Wie zufrieden bist du mit der Situation? Was sollte sich ändern?
- 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 und speziellen Programmen zahlt sich aus.
  - Kannst du mir den Hintergrund beschreiben?
  - Bei welchen Aufgaben hast du technische Unterstützung? Wie sieht die Unterstützung aus?
  - Welche Unterstützung hilft dir besonders? Welche Unterstützung hilft dir gar nicht?
  - Was muss technische Unterstützung können, dass sie dir weiterhilft?
  - Was würdest du gerne ändern?
- 4) Die Aufgaben, die ich bearbeite, sind abwechslungsreich und ich lerne immer wieder etwas dazu.
  - Kannst du mir die Situation beschreiben?
  - Welche Aufgaben bearbeitest du?
  - Wie unterscheiden sich deine Aufgaben? Wann bekommst du neue Aufgaben?
  - Wie fordern dich die Aufgaben heraus?
  - Wann lernst du etwas dazu?
  - Wie zufrieden bist du? Was würdest du gerne ändern?
- 5) Ich kann meine Aufgaben ohne Probleme erledigen. Stress und körperliche Belastung (auch von mehreren Aufgaben hintereinander) sind nicht zu viel für mich.
  - Kannst du mir den Hintergrund erläutern?
  - Welche Aufgaben bearbeitest du? Welche Aufgaben sind eher körperlich, welche eher geistig belastend?

- Welche Herausforderungen hast du bei deiner Arbeit? Was ist besonders anstrengend?
- Wie gehst du hoher Belastung um? Wie reagieren Kollegen/-innen und Vorgesetzte?
- Wie legst du die Reihenfolge deiner Aufgaben fest? Wie zufrieden bist du mit der Reihenfolge der Aufgaben?
- Wann machst du Pausen?
- Wie gehst du mit Stress um?
- Was sollte sich ändern?

6) Meine Aufgaben erledige ich auf die ergonomischste Weise.

- Kannst du den Hintergrund erläutern?
- Welche Aufgaben bearbeitest du?
- Auf welche Weise ist die Bearbeitung körperlich und geistig anstrengend?
- Wie könntest du die Aufgaben besser bearbeiten? (Auch ergonomisch)
- Was hindert dich daran die Aufgaben ergonomischer zu erledigen?
- Wie zufrieden bist du? Was würdest du ändern?

### Balance

7) Ich erledige regelmäßig Aufgaben die ich gerne mache oder die mich interessieren. Ich komme dabei meinen beruflichen Zielen näher.

- Kannst du den Hintergrund erläutern?
- Welche Aufgaben bearbeitest du? Welche Aufgaben interessieren dich? Welche Aufgaben erledigst du gerne?
- Wie kommst du an diese Aufgaben?
- Wie helfen die Aufgaben dir, dich beruflich weiterzuentwickeln? Wie kommst du deinen Zielen näher?
- Welche Aufgaben würdest du gerne bearbeiten?
- Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?

8) Meine Arbeit macht mir Spaß und ich weiß, warum ich sie erledige.

- Kannst du mehr zu der Situation erzählen?
- Was machst du besonders gerne? Was machst du besonders ungern?
- Was gibt dir die Arbeit, dass du sie gerne machst? Was wünschst du dir von der Arbeit?
- Was sollte sich ändern?

9) Es lohnt sich, dass ich mich bei der Arbeit anstrengte. Ich sehe den Erfolg meiner Arbeit.

- Kannst du mehr zu dem Hintergrund erzählen?
- Wann strengst du dich bei der Arbeit an? Bei welchen Aufgaben bist du besonders engagiert oder motiviert?
- Was passiert, wenn du dich besonders anstrengst? Wie verlaufen die Aufgaben? Wie reagieren Kollegen/-innen oder Vorgesetzte deine Anstrengung?
- Bei welchen Aufgaben wärst du gerne engagierter?
- Bei welchen Aufgaben bist du nicht motiviert? Was ist der Grund?
- Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?

## 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.
  - Kannst du die Situation beschreiben?
  - Wie sieht die technische Ausstattung deiner Arbeitsumgebung aus?
  - Wie sieht der Standard in anderen Betrieben aus?
  - Welche Veränderungen wünschst du dir?
  - Welche Aufgaben bearbeitest du, bei denen du mehrere technische Systeme oder Programme einsetzt?
  - Wie arbeiten die verschiedenen (technischen) Systeme zusammen?
  - Wie zufrieden bist du? Was würdest du ändern?
- 2) Die Prozesse die wir einsetzen, sind der übliche Standard oder am besten geeignet unsere Aufgaben zu erledigen. Technische Ausstattung und Prozesse sind aufeinander abgestimmt und unterstützen mich bei meiner Arbeit.
  - Kannst du den Hintergrund erläutern?
  - Welche Prozesse setzt ihr ein? An welchen Prozessen bist du beteiligt?
  - Wie unterstützen dich die Prozesse bei deiner Arbeit? Wie profitierst du dadurch?
  - Welche anderen Prozesse gibt es? Welche (modernen) Prozesse würdest du gerne ausprobieren?
  - Wie passen die Prozesse und die technische Ausstattung zusammen?
  - Wie zufrieden bist du? Was würdest du ändern?
- 3) Die Prozesse sind aufeinander abgestimmt und erlauben eine sinnvolle und reibungslose Bearbeitung unserer Aufgaben.
  - Kannst du die Situation beschreiben?
  - Welche Prozesse gibt es in deiner Abteilung? An welchen Prozessen bist du beteiligt?
  - Wie sind die Prozesse miteinander verbunden?
  - Welche Störungen oder Unterbrechungen gibt es bei deiner Arbeit? Wie gehst du damit um? Wie arbeitest du nach den Störungen weiter?
  - Was würdest du ändern?
- 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.
  - Kannst du etwas zur Situation erzählen?
  - Mit welchen Kunden, Vertragspartnern und anderen Abteilungen arbeitest du und dein Team?

- Wie läuft die Kommunikation mit diesen Partnern?
  - Welche Kommunikationsprobleme oder Missverständnisse gibt es im Austausch mit internen und externen Partnern? Wie geht ihr damit um?
  - Was würdest du ändern?
- 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.
- Kannst du etwas zum Hintergrund erzählen?
  - Was sind deine persönlichen Ziele an deinem jetzigen Arbeitsplatz?
  - Welche Ziele verfolgt ihr als Team?
  - Wie sehen die Ziele des Unternehmens aus?
  - Wie findest du diese Ziele? (Alle drei Fragen)
  - Wie passen die Ziele zusammen?
  - Kannst du die Ziele bei deiner Arbeit umsetzen/verfolgen?
  - Wie würdest du die Ziele ändern?
  - Was würdest du an der Umsetzung der Ziele ändern?
- 6) Die Ziele des Unternehmens passen zum aktuellen Markt und der politischen Situation.
- Kannst du etwas zum Hintergrund erzählen?
  - Welche Ziele hat das Unternehmen?
  - Wie sieht die aktuelle Situation in Politik und Wirtschaft aus?
  - Was sind aktuelle Probleme?
  - Wie gut passen die Ziele zu der Situation? Wie würdest du die Ziele ändern?
  - Welchen Einfluss haben die Ziele auf deine Arbeit?
  - Was sollte sich ändern?
- 7) Bei der Bearbeitung von Aufgaben werden keine ethischen Grundsätze verletzt.
- Kannst du die Situation erläutern?
  -
- 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 sozio-technische Arbeitsumgebung wird immer an die aktuelle Situation angepasst. Das bedeutet unter Anderem, dass die technische Ausstattung auf dem neusten Stand gehalten wird, die Organisation der Aufgabenbearbeitung überdacht wird und sich die sozialen Strukturen zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Vorgesetzten anpassen können.
- 
- 10) Ich kann mich in die Weiterentwicklung und Verbesserung meiner Arbeitsumgebung einbringen.
- 
- 11) Bei Änderungen meiner Arbeitsumgebung in einer der Komponenten (Technik, Organisation, soziale Strukturen) werden die anderen Komponenten 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, werden auch technisch 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) 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.
  - Kannst du die Situation erläutern?
  - Welche Aufgaben hast du?
  - Welche Technik (Programme, Geräte, etc.) benutzt du? Wie setzt du diese in deiner Arbeit ein?
  - Wie beeinflusst die Technik deine Arbeit?
  - Was würdest du anders machen?
- 2) Die eingesetzte Technik unterstützt die Kooperation mit Kollegen/-innen und externen Partnern. Ich kann reibungslos mit ihnen zusammenarbeiten.
  - Kannst du den Hintergrund erläutern?
  - Bei welchen Aufgaben arbeitest du mit anderen Personen zusammen?
  - Welche Technik setzt du bei diesen Aufgaben ein?
  - Wie läuft die Kooperation?
  - Wie zufrieden bist du? Was würdest du anders machen?
- 3) Geräte und Programme, die ich nutze, sind einfach und schnell zu bedienen. Ich habe keine Probleme bei der Nutzung.
  - Kannst du die Situation beschreiben?
  - Welche Programme und Geräte benutzt du?
  - Was machst du mit den Programmen und Geräten? Wie (gut) funktioniert das?
  - Was könnte bei der Benutzung einfacher funktionieren?
  - Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?
- 4) Je mehr ich die Technik benutze, desto einfacher fällt mir das. Ich werde mit steigender Erfahrung immer schneller.
  - Kannst du den Hintergrund beschreiben?
  - Welche Technik benutzt du? Wie nutzt du sie?
  - Wie verändert sich die Nutzung der Technik? (Vergangenheit und Zukunft)
  - Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?
- 5) Niemand aus meinem Team hat Probleme bei der Nutzung von Programmen oder Geräten.
  - Kannst du die Situation beschreiben?
  - Wie sieht dein Team aus?
  - Welche Geräte und Programme nutzt ihr im Team?
  - Wie gut funktioniert die Benutzung?
  - Wie geht ihr als Team damit um?
  - Was könnte besser funktionieren?

- 6) Ich finde die eingesetzte Technik gut und komme gut damit zurecht.
- Kannst du die Situation erläutern?
  - Welche Technik benutzt du?
  - Wie zufrieden bist du mit der Technik? Warum?
  - Verändert sich deine Einstellung zur Technik, wenn du länger damit arbeitest?
  - Was sollte sich ändern?

## Sicherheit

- 7) Die Geräte und Programme sind zuverlässig und machen immer das, was ich möchte.
- Kannst du den Hintergrund beschreiben?
  - Welche Geräte und Programme benutzt du?
  - Wofür benutzt du sie?
  - Was möchtest du damit machen? Wie gut funktioniert das?
  - Wann machen die Programme oder Geräte nicht das, was du möchtest?
  - Wie gehst du damit um?
  - Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?
- 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.
- Kannst du die Situation beschreiben?
  - Welche Programme und Geräte benutzt du?
  - In welchen Situationen würdest du gerne Programme und Geräte nutzen, kannst es aber nicht, oder nur mit Schwierigkeiten?
  - Wie gehst du damit um? Was würdest du gerne ändern?
  - In welchen Situationen würdest du gerne Informationen oder Daten nutzen, kannst es aber nicht, oder nur mit Schwierigkeiten? Welche Daten oder Informationen sind das?
  - Wie gehst du damit um? Was sollte sich ändern?
- 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.
- Kannst du die Situation beschreiben?
  - Was musst du machen um Zugang zu Geräten, Informationen oder Daten zu bekommen?
  - Wie gut funktioniert das?
  - In welchen Situationen kommst du nicht an die Ressourcen, die du brauchst?
  - Was erschwert dir den Zugang bzw. Zugriff? Was würdest du ändern?
  - Gibt es Alternativen für die Benutzung von Geräten, Daten oder Informationen? Wann nutzt du sie?
  - Wie groß ist der Aufwand bei der Nutzung? Lohnt sich die Nutzung der Ressourcen bei deiner Arbeit?
  - Was würdest du ändern?
- 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.
- Kannst du die Situation beschreiben?
  - Wie setzt du bei deiner Arbeit Technik ein?
  - In welchen Situationen musst du auf Geräte oder Programme warten?
  - Welche Daten oder Informationen werden nur langsam angezeigt, oder nicht dann, wenn du sie brauchst?
  - Wie gehst du mit den Wartezeiten um? Was machst du in der Zeit?
  - Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?

11) Ich kann nicht ausversehen Daten löschen. Ich habe auch noch keine Daten gesucht, die jemand anderes ausversehen gelöscht hat.

- Kannst du den Hintergrund beschreiben?
- Was musst du machen um Daten zu löschen? Kann das aus Versehen passieren?
- Wie siehst du, wenn Daten gelöscht wurden?
- Wie gehst du damit um, wenn du Daten oder Informationen, die du suchst, nicht findest?
- Was passiert, wenn Daten ausversehen gelöscht werden?
- Wie findest du diese Situation? Was würdest du ändern?

12) Wenn ich Fehler mache, weißt mich die Technik darauf hin und ich kann sie schnell wieder rückgängig machen.

- Kannst du den Hintergrund erläutern?
- In welchen Situationen passieren ab und zu Fehler? In welchen Situationen können Fehler passieren?
- Wird in diesen Situationen Technik verwendet? Wie reagiert diese auf die Fehler?
- Was machst du, wenn du einen Fehler gemacht hast?
- Was machst du, wenn du einen Fehler entdeckst? (z.B. von einer anderen Person?)
- Wie findest du diese Situation? Was sollte sich ändern?

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.

- Kannst du die Situation beschreiben?
- In welchen Situationen arbeitest du mit Kollegen/-innen an den gleichen Aufgaben oder Geräten?
- Wie läuft eure Zusammenarbeit?
- In welchen Situationen passieren Fehler?
- Was passiert, wenn ihr euch bei gemeinsamer Arbeit nicht vorher absprecht?
- Wie geht ihr mit Fehlern um?
- Wie findest du die Situation? Was würdest du anders machen?

14) Wenn Fehler passieren, fallen sie schnell auf und können behoben werden, bevor sie schlimmer werden oder neue Fehler dazukommen.

- Kannst du die Situation erläutern?
- In welchen Situationen passieren Fehler?
- Wie bemerkst du Fehler? Durch welche Aktivitäten fallen Fehler auf?
- Was passiert, wenn ein Fehler bemerkt wird?
- Wie werden Fehler behoben?
- In welchen Situationen fallen Fehler erst auf, wenn schon mit den Fehlerhaften Ergebnissen gearbeitet wurde? Wie geht ihr damit um?
- Was würdest du ändern?

15) Programme und Geräte warnen mich bevor ich einen Fehler mache und schlagen mir eine Alternative vor.

- Kannst du die Situation beschreiben?
- In welchen Situationen können dir Fehler passieren?
- Wie reagiert die Technik, wenn du dabei bist, einen Fehler zu machen?
- Was machst du, wenn du bemerkst, dass du einen Fehler gemacht hast?
- Wie zufrieden bist du mit der Situation? Was würdest du anders machen?

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

- Kannst du die Situation beschreiben?
- Welche Geräte und Programme benutzt du?
- Was passiert, wenn du ausversehen oder absichtlich einen Fehler machst?
- Welche Folgen haben Fehler bei deiner Arbeit?
- Was sollte sich ändern?

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

- Kannst du die Situation beschreiben?
- In welchen Situationen funktionieren Dinge nicht so, wie sie sollen?
- Was machst du in diesen Situationen? Wie gehst du damit um?
- Wie unterstützt die Technik dich in diesen Situationen?
- Welche Folgen können solche Situationen haben?
- Was sollte sich ändern?

## Technik

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

- Kannst du den Hintergrund erläutern?
- Wie werden Geräte und Programme auf dem aktuellen Stand gehalten?
- Wie werden Informationen und Daten aktualisiert?
- Wie (gut) funktionieren diese Aktualisierungen?
- Wie sehr vertraust du darauf, dass alles auf dem aktuellsten Stand ist? Wie gehst du damit um?
- Was würdest du ändern?

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

- Kannst du den Hintergrund beschreiben?
- Welche neuen Situationen entstehen bei deiner Arbeit?
- Wie wird die Technik darauf angepasst? Wer ist dafür zuständig?
- Wann wird die Technik darüber hinaus angepasst? Wie entwickelt sich die technische Ausstattung weiter?
- Wie zufrieden bist du? Was sollte sich ändern?

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

- Kannst du den Hintergrund erläutern?
- Wie gut funktionieren die besprochenen Bereiche zusammen?
- Wie werden die einzelnen Aspekte weiterentwickelt oder verbessert? Werden dabei Auswirkungen auf die anderen Bereiche bedacht?
- Wie zufrieden bist du? Was würdest du ändern?