

Zeitschrift: Technische Mitteilungen / Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe = Bulletin technique / Entreprise des postes, téléphones et télégraphes suisses = Bollettino tecnico / Azienda delle poste, dei telefoni e dei telegrafi svizzeri

Herausgeber: Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe

Band: 67 (1989)

Heft: 12

Artikel: Rahmenbedingungen für eine koordinierte Einführung der Büroautomation bei den PTT

Autor: Schneiter, Bruno

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-874963>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 02.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Rahmenbedingungen für eine koordinierte Einführung der Büroautomation bei den PTT

Bruno SCHNEITER, Bern

Zusammenfassung. Heute ist Büroautomation kein Fremdwort mehr, und es vergeht kaum ein Tag, ohne dass Neuigkeiten aus diesem Bereich bekanntgegeben werden. Mit der Einführung dieser neuen Mittel verfolgen die PTT keinen modischen Trend. Sie streben an, die Arbeitsabläufe in Verwaltung und Betrieb zu rationalisieren, zu vereinfachen und zu beschleunigen. Dies ist ohne Koordination der Strategien und Zielsetzungen nicht erreichbar. Auch gewisse Grundsätze bezüglich der Kommunikation zwischen den verschiedenen Anlagen sind zu berücksichtigen. Zweck dieses Artikels ist es, die verschiedenen Aspekte der Problematik zu erörtern.

Conditions-cadres pour une introduction coordonnée de la bureautique aux PTT

Résumé. Aujourd'hui, la bureautique n'est plus un terme inconnu et il ne se passe pas de jour sans que des nouveautés dans ce domaine ne soient annoncées. Avec l'introduction de ces nouveaux moyens, les PTT ne veulent pas sacrifier la mode. Ils veulent rationaliser, simplifier et accélérer le déroulement des travaux, tant dans l'administration que dans l'exploitation. Cela ne peut se faire sans la coordination des stratégies et des objectifs. En outre, il y a lieu de tenir compte de certains principes touchant les échanges entre les différentes installations. Le but de cet article est d'expliquer certains aspects de ces problèmes.

Condizioni quadro per un'introduzione coordinata della burotica presso le PTT

Riassunto. Oggi la burotica non è più un termine sconosciuto, anzi, non passa giorno che non vi siano novità in questo settore. Le PTT non introducono questi nuovi mezzi semplicemente perché vogliono seguire la moda, ma per razionalizzare, semplificare e accelerare i processi di lavoro nell'amministrazione e nell'esercizio; cosa questa impossibile da raggiungere se non si coordinano le strategie e gli obiettivi. Inoltre bisogna tener conto di determinati principi relativi alla comunicazione tra i diversi impianti. Lo scopo dell'articolo è di spiegare i diversi aspetti della problematica.

Vor zwanzig Jahren: die ersten Menschen auf dem Mond

Am 20. Juli 1969 um 21.18 Uhr mitteleuropäischer Zeit landeten erstmals zwei Astronauten, Neil Armstrong und Edwin Aldrin, mit ihrer Mondfähre «Eagle» auf unserem Erdtrabanten (Fig. 1). Schön, werden Sie sagen, das weiss man, die Zeitungen liessen ja kürzlich das dramatische Geschehen von damals in aller Breite wieder aufleben. Was aber hat das mit Büroautomation zu tun? Zugegeben, der Einstieg mag etwas gesucht erscheinen, aber inzwischen weiss wohl jedermann, dass praktisch alle Wissenschaftszweige direkt oder indirekt von diesem Unternehmen profitiert haben. Dank der Mondlandung begleiten uns im täglichen Leben eine Unzahl von «Abfallprodukten» der Raumfahrt. So hätte es – um das für uns naheliegende Beispiel zu nennen – ohne das ehrgeizige Vorhaben wahrscheinlich länger gedauert, bis alle Rahmenbedingungen erfüllt gewesen wären, um Computer und Speichermedien in so extremer Miniaturisierung zu fertigen: leistungsfähiger, kleiner, zuverlässiger und billiger als je zuvor. Erst dank diesen Mitteln gelang es, die Automation im Büro einen wesentlichen Schritt voranzubringen. Was noch vor wenigen Jahren sogar von manchen Fachleuten als Spekulation oder Utopie abgetan wurde, steht im Begriff, die Büroarbeitswelt unserer Tage zu prägen: Informatikmittel am Arbeitsplatz werden damit ebenso zur Selbstverständlichkeit wie Telefon und Schreibmaschine.

Warum Rahmenbedingungen?

Wer bis vor kurzem innerhalb eines PTT-Organisationsbereichs sich anschickte, Projekte der Büroautomation (BA) einzuführen, hatte praktisch freie Hand. Er konnte sich die Hilfsmittel derjenigen Lieferanten aussuchen, die zurzeit den Markt beherrschen oder darin zumindest eine Rolle spielen. Weil jeder Hersteller einschlägige Schulung gleich mitverkauft und erst noch Zusagen be-

züglich Unterstützung macht, konnte man fürs erste die Frage verdrängen, ob es die Unterstützung ist, die man später wirklich braucht, wenn das versprochene Blaue vom Himmel dann doch nicht ganz eingetroffen ist . . . Aus solchem oder ähnlichem Vorgehen sind zahlreiche Einzellösungen entstanden, die zweifellos am einzelnen Arbeitsplatz von Anfang an gute Dienste leisteten. Ja, vielerorts könnte man sich vor allem Textverarbeitung und Electronic Mail nicht mehr wegdenken, zumal es relativ leicht gelungen war, die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die neuen Informatikmittel am Arbeitsplatz zu gewinnen, wenn nicht gar zu begeistern. War dann aber die Euphorie der ersten Wochen und

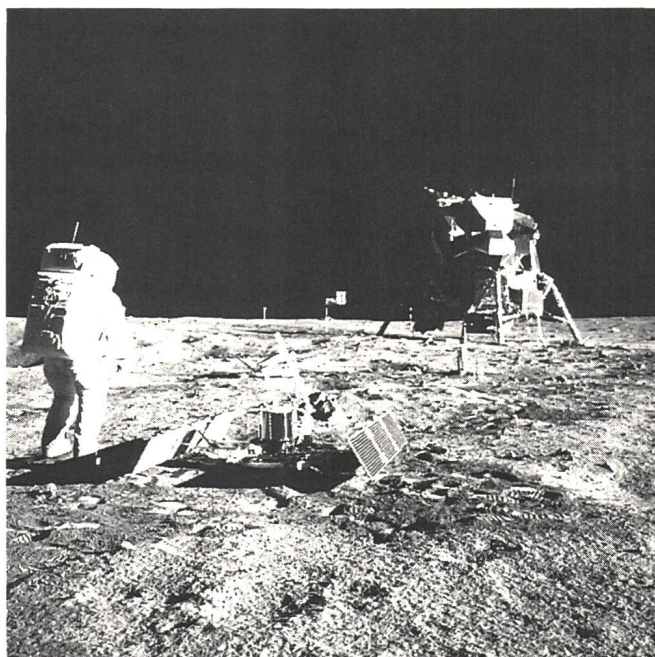


Fig. 1
Astronaut Edwin E. Aldrin auf dem Mond (Juli 1969; Foto NASA/Zeiss)

Monate verklungen, erwiesen sich alsbald die Mängel einer konzeptionslosen Einführung. Wer zuvor geglaubt hatte, nun sukzessive alle Möglichkeiten des neuen Instrumentariums ausschöpfen zu können, musste einsehen, dass sich Einzellösungen weder zur Kommunikation mit anderen Arbeitsplätzen noch mit Systemen der «grossen» EDV eignen. Der Grund ist einfach, es fehlt die Kompatibilität. Hier aber schlicht von Pech zu reden, steht natürlich ausser Diskussion, zählt doch Kommunikation zwischen Arbeitsplätzen und EDV-Systemen zu den grundlegenden Elementen jeder vernünftigen und effizienten Automation im Büro.

Stopp dem Wildwuchs

Wohl niemand dürfte gewillt sein, sich mit so offensichtlichen Mängeln abzufinden. Ebenso klar ist, dass kaum jemand die Geister wieder loswerden möchte, die er gerufen hat. Also setzt man sich mit diesen Geistern am besten so ins Einvernehmen, dass fortan unkoordinierter Wildwuchs keine Chancen mehr hat. Damit lag aber der Auftrag an eine Arbeitsgruppe der Stabsdienste auf der Hand, nämlich ein PTT-weites Konzept in Sachen Büroautomation auf die Beine zu stellen.

Als erstes Ergebnis legte diese vom Koordinationsausschuss für automatische Datenverarbeitung (KAD) Ende 1986 ins Leben gerufene Arbeitsgruppe beeindruckende Zahlen vor. So sind heute bei den PTT bereits 2000 Arbeitsplätze mit Funktionen der BA ausgerüstet, was einem Investitionsvolumen von 50 bis 60 Millionen Franken entspricht. Die Erhebung zeigt ferner, dass zurzeit über 90 Projekte in Bearbeitung stehen, welche Funktionen der Büroautomation und -kommunikation im Visier haben. In den kommenden fünf Jahren sollen weitere 7000 Arbeitsplätze mit einschlägigen Einrichtungen ausgestattet werden, wofür jährlich ungefähr 50 Mio Franken zu investieren sind. Doch damit nicht genug: Die Liste der weiteren Aufwendungen ist lang und umfasst so wesentliche Dinge wie die Erstausrüstung der Arbeitsplätze mit Mobiliar, die Beschaffung von zusätzlichem Raum als Folge der Ausdehnung von Stellflächen am Arbeitsplatz selbst, aber auch, um geeignete Computerräume für dezentrale Systeme herzurichten, und den Aufbau der unternehmensweiten Netze der Bürokommunikation.

Rahmenbedingungen Büroautomation PTT

Hauptergebnis aus den umfassenden Beratungen und Vernehmlassungen der Arbeitsgruppe bilden eine Reihe von Grundsätzen und Richtlinien, die für die gesamte PTT verbindlich sind (*Tab. 1*). Im folgenden sollen diese Grundlagen, die vom Generaldirektorium (GDM) am 8. August 1989 als Dienstliche Weisung GD Nr. 6 (Akten 013.75.1) verabschiedet worden sind, näher erläutert werden.

Tabelle I. Büroautomation: Grundsätze und Richtlinien

- Übergeordnete Zielsetzungen in allen Projekten
- Projektorganisation, Projektabwicklung, Kompetenzen
- Wirtschaftlichkeitsrechnungen, Erfolgskontrollen
- Beratungskonzept Projektbearbeitung
- Kommunikation zwischen Dienststellen und Arbeitsplätzen
- Ausrüstung und Gestaltung Arbeitsplätze

Zur Ausgangslage ist der bekannte Umstand anzumerken, dass heute viele BA-Projekte noch weitgehend als Einzellösungen für einen bestimmten Organisationsbereich eingeführt werden. Weil sich Ziele und Anforderungen primär an bereichsspezifischen Bedürfnissen orientieren, bleiben übergeordnete gesamtunternehmerische Zielsetzungen und Anforderungen – soweit überhaupt vorhanden – vielfach auf der Strecke. Bedingt durch eine grosse Vielfalt an Geräten, lassen sich weder Ausbildung noch Arbeitsweise rationell und genügend wirkungsvoll unterstützen, ganz zu schweigen von der fehlenden Möglichkeit, Daten und Dokumente elektronisch auszutauschen, weil die angeschafften Geräte untereinander nicht kompatibel sind.

Was man erreichen will, ist vorab ein Denken in grösseren Zusammenhängen, wenn es um die Ausrüstung von Arbeitsplätzen mit Informatikmitteln geht. Die unternehmerische Sicht der Dinge verlangt vom Planer,

- sich auf Ziele auszurichten, die von der Gesamtunternehmung vorgegeben werden
- die Kommunikationsbedürfnisse zwischen den Arbeitsplätzen und zu EDV-Systemen sicherzustellen
- Konzepte zu erarbeiten beziehungsweise Koordination und Entscheidungen bei Projekten der BA auf standardisierte Arbeitsergebnisse abzustützen
- Ausrüstung und Gestaltung der Arbeitsplätze soweit wie möglich zu vereinheitlichen und zu koordinieren.

Ohne Vorschriften geht es nicht

Wenn die PTT einerseits bereit sind, in den nächsten Jahren beträchtliche Mittel in die Ausrüstung der Arbeitsplätze mit Informatikmitteln zu investieren, wollen sie andererseits natürlich festlegen, unter welchen Rahmenbedingungen die notwendigen Mittel zur Verfügung stehen. Um insbesondere den Einsatz multifunktionaler – das heisst für verschiedenartige Aufgaben ausgerüsteter – Arbeitsplätze zu koordinieren, sind diese Rahmenbedingungen in der neuen GD-Weisung Nr. 6 verdeutlicht und als verbindlich erklärt. Im übrigen sollen die Vorschriften später in einer Informatikstrategie für die ganze Unternehmung integriert werden, allenfalls ergänzt mit Strategien und Weisungen der Departemente.

Wer muss sich daran halten?

Die GD-Weisung Nr. 6 gilt für alle Projekte, bei denen Arbeitsplätze mit Informatikmitteln auszurüsten sind. Insbesondere gehören dazu die eigentlichen EDV-Projekte, dann natürlich die BA-Projekte, ferner alle Vorhaben zur Beschaffung von Arbeitsplatzausrüstungen im Rahmen der Individuellen Informationsverarbeitung.

Wer Projekte bearbeitet, soll sich künftig leichter über den derzeit gültigen Stand der Weisungen und Richtlinien, die die Informatik betreffen, ins Bild setzen können. In den Rahmenbedingungen findet sich ein Verzeichnis aller seit 1980 erschienenen Erlasse.

Kernstück der Rahmenbedingungen sind sechs Abschnitte. Vorab wird den Departementen und Direktionen der GD empfohlen, für ihren Bereich eine längerfristige *Strategie* festzulegen, die sich gemäss den Erfordernissen und Funktionen zur Ausrüstung der Arbeitsplätze mit Mitteln der Informatik äussert.

Tabelle II. Büroautomation: Übergeordnete Zielsetzungen

- Effizienz erhöhen
- Kommunikation sicherstellen
- Qualität der Büroarbeit steigern
- Arbeitsplätze zweckmässig modernisieren
- Lernprozess in Informatik verbessern
- Dienstleistungen Teleinformatik integrieren

Grundlage aller BA-Projekte bilden übergeordnete *Zielsetzungen* (Tab. II). Diese Ziele sind im Verlaufe der Projektbearbeitung weiter zu konkretisieren und so umzusetzen, dass sich das Erreichen der Ziele messen und beurteilen lässt. Zu diesem Zweck empfiehlt es sich, zum voraus zwischen MUSS- und KANN-Zielen zu unterscheiden. Der Konzeptbericht muss den Nachweis erbringen, dass sich mit den vorgeschlagenen Lösungen die vorgegebenen Ziele erreichen lassen.

Ein grösserer Abschnitt in den Rahmenbedingungen ist naturgemäss der *Projektbearbeitung* gewidmet. Wer als verantwortlicher Fachdienst (Linieninstanz) ein Projekt in Auftrag gibt, setzt hierfür eine *Projektorganisation* ein, die die wichtigsten Vertreter der Benutzerseite in angemessener Zahl umfassen soll. Wenn für die Mitarbeit Fachwissen und Erfahrung fehlen, sind Vertreter der Beratungsstellen – Departementskoordinator, Zentrale Betriebswirtschaftliche Dienste (ZB), Informatikdienste PTT (ERZ), Allgemeines Material (M), Informatik Fernmeldedepartement (IK) – nach Bedarf mit einzubeziehen.

Die Arbeitsgruppe «Büroautomation» hat in teilweiser Anlehnung an HERMES ein Grob-Vorgehensmodell geschaffen. Mithin gilt auch für die Systementwicklung von BA-Vorhaben ein *Phasenkonzept*. Nachdem der Auftraggeber sowohl den Projektantrag als auch den Konzeptbericht genehmigt hat, sind diese Ergebnisse aus den ersten beiden Phasen (Initialisierung und Konzept) dem Departementskoordinator vorzulegen.

Wie andere Projekte auch, unterliegen Vorhaben der BA einer *Wirtschaftlichkeitsrechnung*. ZB ist zurzeit daran, das einschlägige Handbuch mit einem speziellen Kapitel «Wirtschaftlichkeitsrechnungen bei Büroautomationsprojekten» zu ergänzen. Bis es soweit ist, erteilt ZB Auskunft über die anzuwendende Methode und steht für komplexe Berechnungen zur Verfügung.

Ist das Vorhaben einmal abgeschlossen, stellt sich wie immer die Frage nach dem Erfolg. Auch für BA-Projekte sind unter bestimmten Voraussetzungen *Erfolgskontrollen* durchzuführen, nämlich

- a) wenn ein Pilotprojekt abgeschlossen ist, das Erkenntnisse für weitere Anwendungen desselben Systems liefern soll,
- b) sofern es der zuständige Auftraggeber verlangt,
- c) wenn der Investitionsbedarf die Summe von 5 Millionen Franken beziehungsweise der Arbeitsaufwand 10 Mannjahre übersteigt.

Bei allen übrigen Projekten ist am Schluss wenigstens zu prüfen, ob die Ziele des Vorhabens in der Praxis erreicht worden sind.

Kommunikation zwischen Arbeitsplätzen und EDV-Systemen zählt zu den grundlegenden Elementen jeder

vernünftigen und effizienten Automation im Büro; so steht es am Anfang dieses Berichts. Darum ist es von grösstem Interesse, nicht nur die Ziele (Tab. III), sondern auch die einzelnen Verfahren und Standards zu kennen, auf die es bei Projektentwicklung und Mittelbeschaffung massgeblich ankommt, damit sich die Kommunikationsbedürfnisse auf längere Frist befriedigen lassen. Die hiernach aufgelisteten Standards wollen vorweg einen kurzen Überblick geben, ohne auf technische Spezifikationen einzugehen. Näheres findet sich in den Rahmenbedingungen.

Tabelle III. Büroautomation: Ziele der Kommunikation

- Elektronische Post
- Austausch Dokumente und Daten/Dateien
- Zugriff zu EDV-Systemen lokal/zentral

- *LAN* (Local Area Network): Der Betrieb lokaler Netzwerke muss gemäss Beschluss des GDM vom 29. März 1988 auf dem einschlägigen ISO-Standard basieren.
- *WAN* (Wide Area Network): Dank Einsatz von Gateways und Bridges wird der Zugang zu öffentlichen Netzen wie Telepac ermöglicht (X.25).
- *Elektronische Post* (Mailing): Der geläufige Standard X.400 sichert die internen Verbindungen, während für externe Verbindungen das Dienstleistungsangebot der PTT mitzuberücksichtigen ist.
- *Dokumentenaustausch*: Diese wesentliche Funktion im Rahmen der BA-Kommunikationsziele wird mit Hilfe des öffentlichen Standards «ODA/ODIF» (Office Document Architecture / Office Document Interchange Format) realisiert. Im Moment stehen einschlägige Produkte noch auf der Warteliste, weshalb einstweilen nur die herstellereinspezifischen Verfahren zum Einsatz kommen.
- *Datenaustausch*: Der Transfer ganzer Dateien und Datenfiles bedarf der Unterstützung durch einen weiteren öffentlichen Standard «FTAM» (File Transfer Access and Management).
- *Kommunikation mit Hintergrundrechnern*: Auch hier gilt, was beim Dokumentenaustausch gesagt wurde: Vorderhand sind für den Terminal-Dialog herstellereinspezifische Verfahren zu verwenden, wobei sowohl IBM als auch DEC Schnittstellen anbieten, die damit zu faktischen Standards geworden sind.

Ein weiterer Hauptabschnitt der Rahmenbedingungen ist der *Ausrüstung und Gestaltung der Arbeitsplätze* gewidmet. Angesichts der mittelfristig vorgesehenen beträchtlichen Investitionen wohl ein zentraler Punkt, der allerdings zu einem guten Teil in die persönliche Sphäre des berufstätigen Menschen eingreift. Richtschnur für die *Ausrüstung der Arbeitsplätze* bilden künftig die längerfristigen Strategien der Departemente und Direktionen. Aus den Hauptfunktionen im Bürobereich ergeben sich *drei Arbeitsplatztypen* (Tab. IV).

Grundausrüstung und aufgabenabhängige *Zusatzausrüstung* bestimmen sich im Zuge der Projektbearbeitung, je nachdem, welche Funktionen am Arbeitsplatz vorherrschend sind (Tab. V).

Tabelle IV. Büroautomation: Arbeitsplatz-Typen

Arbeitsplatzinhaber(in)	vorwiegend tätig mit/als . . .
● Schreibkraft/Sekretärin	Schriftstücke gestalten Schriftstücke ausfertigen
● Sachbearbeiter/Spezialist	Sachgeschäfte bearbeiten Spezialaufgaben wahrnehmen
● Führungskraft	Leitende Funktionen ausüben Assistent der Führungskraft: GD bis Stufe Sektionschef KD bis Stufe Abteilungschef

Tabelle V. Büroautomation: Arbeitsplatz-Grundausrüstung/-Zusatz-ausrüstung je nach Funktionen

● Textverarbeitung
● Verarbeitung von Grafiken und Bildern
● Archivierung
● Dateienverwaltung
● Terminal-Dialog mit EDV-Systemen
● Kalender und Terminkontrolle
● Elektronische Post
● Tabellenkalkulation

Durchaus keine Selbstverständlichkeit ist es, so bekannte Dinge wie *Tastaturen* zu erwähnen und auf einheitliche Normen hinzuweisen. Gleiches gilt für die *Zeichensätze*, wo es heute schon de-facto-Standards gibt. Konversionsprogramme oder projektspezifische Lösungen bieten allenfalls Hilfe für den Fall, dass Umschlüsselungen unumgänglich sind.

Zum Thema *Arbeitsplatzgestaltung* gibt es eine ganze Reihe bestehender Weisungen und Merkblätter, die in den Rahmenbedingungen aufgelistet sind. Hierzu zählt das neue Büromöbelprogramm PTT «Bildschirmarbeitsplätze» (Dienstliche Weisung Dep. III Nr. 5) und «Der Bildschirmarbeitsplatz: Empfehlungen der Hochbau- und Liegenschaftsdienste zur Raumgestaltung und Infrastruktur» (Form. PTT 023.61); nicht zu vergessen eine Broschüre «Die Arbeit am Bildschirm» und ein SUVA-Merkblatt mit demselben Titel.

Schliesslich sind im Rahmen der Konzeptbearbeitung insbesondere nachstehende Fragen zu klären, damit sich eine in jeder Hinsicht optimale Gestaltung der Arbeitsplätze erreichen lässt:

- Sind Arbeitsabläufe und Arbeitseinteilung zweckmässig?
- Was für Möglichkeiten der Kommunikation braucht es?
- Wie steht es mit der Verteilung von und dem Zugriff zu Geräten, die gemeinsam genutzt werden? (Zu denken ist hier vor allem an Server, aber auch an weitere Sachmittel.)
- Welche Störfaktoren beeinträchtigen die Arbeitsleistung? Sind im selben Büro zu viele Arbeitsplätze vorhanden?

Sicherheit der Systeme

Im Zeichen einer breitgefächerten Ausrüstung von Arbeitsplätzen mit Informatikfunktionen kommt der *Sicherheit* der entwickelten BA-Systeme hohe Bedeutung zu. Der Zugang zu offenen Netzen verlangt besondere

Sorgfalt bei der Erarbeitung und Einführung der Sicherheitsfunktionen. Es bedarf der klaren Ausgestaltung und abschliessenden Regelung von Fragen wie

- Zugang zu den Anwendungen
- Sicherheit der Daten vor unbefugter Veränderung und Einsichtnahme
- Schutz vor unbefugtem Einfügen und Entfernen von Informationen und Programmen in das bzw. aus dem System
- Revisionsfähigkeit sowie Verfügbarkeit des Systems.

Die vorgesehenen Sicherungs- und Schutzmassnahmen sind im Konzept ausführlich zu erörtern und verbindlich festzulegen.

Büroautomation: ein Beispiel aus der Praxis

Sie haben recht, liebe Leserin, lieber Leser, die Zahl der Weisungen, die in unzähligen Schubladen verrotten oder sonst ein kümmerliches Dasein fristen, ist – mit Verlaub – nicht eben klein. Darum wird Sie gewiss interessieren, ob diese Rahmenbedingungen in der Praxis schon Verwendung finden, denn «toter Buchstabe» zu bleiben, wäre ja wirklich das Letzte, was man einer Regelung wünschen könnte, die sich so zukunftssträchtigen Vorhaben wie der Büroautomation annimmt. Nun, um Ihnen eine Antwort zu geben, haben wir uns Mitte Jahr im Postdepartement, genauer bei der *Direktion Automobildienste (A)*, nach dem Stand der Dinge umgesehen. Dort steht man nämlich im Begriff, Zug um Zug das Konzept eines Büroautomationsprojekts zu verwirklichen (Fig. 2). Was dabei herauskommt, tönt recht ermutigend.

Ein halbes Jahr danach: Start geglückt

Was bezüglich Büroautomation bei A heute schon vorhanden ist, entspricht – immer im Lichte dieser Momentaufnahme vom Juli 1989 – naturgemäss erst einem kleinen Teil der Erwartungen, die das Konzept geweckt hat. Das ist verständlich, denn die Zeit seit dem Start der ersten Phase am 1. März 1989 ist relativ kurz. Bei den Automobildiensten sind rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – ohne Werkstättenpersonal – tätig,



Fig. 2
Ein typischer Büroautomations-Arbeitsplatz bei der Direktion Automobildienste

wovon 40 der Leitungsstufe angehören. Es waren denn auch diese Vorgesetzten, die als erste ins neue System einbezogen wurden, um die entscheidend wichtige Rolle der «Vorreiter» in einem Unterfangen zu spielen, das zwar Erfolg verspricht, aber noch da und dort mit Akzeptanzproblemen zu kämpfen hat. Denn, wie schon erwähnt, greift Büroautomation zu einem schönen Teil in die persönliche Sphäre des berufstätigen Menschen ein.

Textverarbeitung und Electronic Mail

Zu den «Highlights» der ersten Stunde zählt zweifellos das heute nicht mehr wegzudenkende Electronic Mail (EM). Dass das Kader von A zurzeit vorwiegend Textverarbeitung (TV) und EM verwendet, kann nicht erstaunen und lässt sich teilweise auch mit «faute de plus» begründen. Denn im Moment empfindet man die fehlende Möglichkeit, mit anderen Dienststellen und EDV-Systemen zu kommunizieren, als besonders schmerzlich. Sobald dieser Mangel behoben ist – die einschlägigen Hardware- und Softwaremittel sind inzwischen beschafft – werden die weiteren Einsatzmöglichkeiten der BA voll erschlossen sein.

Electronic Mail – die papierlose Kommunikation innerhalb der eigenen Dienststelle – gehört heute zu jenen Instrumenten der täglichen Arbeit, die man nicht mehr missen möchte, denn es hielte schwer, ohne EM ebenso effizient zu arbeiten, wie man sich das nach knapp einem halben Jahr bereits gewohnt ist. Erfreulicherweise finden sich Mitarbeiter aller Altersstufen mit dem neuen System gut zurecht. Dabei war der Einstieg, das muss betont werden, zu Beginn für alle Beteiligten recht aufwendig, dies ungeachtet der vielen Kurse, die sie besuchen konnten.

Die Frage, was sich seit Einführung der TV bezüglich der eigenen Texte geändert hat, lässt sich wie folgt beantworten: Weil der einzelne Kadermitarbeiter seine Texte fast immer selbst schreibt und sie zugleich in eine – zumindest im PTT-internen Verkehr – brauchbare Form bringen kann, wird auch das Arbeitsvolumen und die Art der Arbeit in der Kanzlei beeinflusst: Der erwartete Rationalisierungseffekt zeichnet sich bereits ab. Dies wird sich noch ungleich stärker zeigen, wenn – mit Phase 2, das heisst schon bald – der ganze Schriftverkehr eingeführt ist. Zu erwähnen ist der Umstand, dass auch dort, wo bis heute nur Diktieren als optimale Lösung rund um die Erledigung von Schriftlichkeiten gegolten hat, inzwischen TV am Arbeitsplatz in hohem Masse akzeptiert ist; Nähe und Verfügbarkeit von Schreibkräften mögen hier eine nicht unbedeutende Rolle gespielt haben.

Als wichtiges Fazit ist indes auch aus der Sicht der Automobildienste festzuhalten, dass weder mit Büroautomation noch mit anderen Informatiksystemen das vielgelobte «papierlose Büro der Zukunft» jemals Realität werden dürfte.

Rahmenbedingungen sind hilfreich

Dank den Rahmenbedingungen war der Start mit Büroautomation bei A insofern eine Hilfe, als man sich bei der Ausarbeitung des Konzepts an klare Aussagen hal-

ten konnte. Das Grob-Vorgehensmodell ist eine Art HERMES, das unter Chefs und Mitarbeitern von Informatikprojekten bestens bekannt ist. Wohl hätte man bei der Erhebung des Ist-Zustandes für bestehende Abläufe noch detaillierter vorgehen können; wichtiger als ein hoher Detaillierungsgrad ist aber allemal, möglichst ohne Zeitverzug die erste Realisierung an die Hand zu nehmen. Denn selbst kleine Schritte wirken motivierend, indem sie den Beteiligten eindrücklich vor Augen führen, wie sich dank den Mitteln der Büroautomation der persönliche Arbeitsplatz effizienter ausgestalten lässt.

Phase 2: Die Erwartungen sind hoch

Für den Einbezug in die BA sind gemäss Konzept nicht weniger als 80 (achtzig) fachdienstliche Abläufe vorgesehen. Ihre Verwirklichung hängt ab vom Rationalisierungserfolg, der sich damit erzielen lässt. Unter dem runden Dutzend Abläufen mit dem nachweislich grössten Rationalisierungseffekt sind u. a. die Budgetierung, der Schriftverkehr, die Kursorganisation und das Bestellwesen zu nennen. Einzelne Abläufe folgen später, wenn einmal das System insgesamt optimiert ist. Zum Vorgehen ist anzumerken, dass die Abläufe vorab eine betriebswirtschaftliche Analyse zu bestehen haben, ehe sie von der zuständigen Linieninstanz zur Überführung in die Büroautomation freigegeben werden. Erst jetzt werden die finanziellen Mittel aus dem BA-Kredit gesprochen und die Verwirklichung in die Wege geleitet. Es versteht sich angesichts des jetzt schon Erreichten von selbst, dass die Erwartungen in diese neukonzipierten Abläufe allenthalben sehr hoch sind. Einstweilen wartet man – es wurde bereits angedeutet – auf Schnittstellen zu den grossen EDV-Systemen, z. B. RADOS. Sind diese «Brücken» einmal geschaffen, steht dem Zugriff zu den Systemen auf dem Zentralcomputer nichts mehr entgegen.

Wie man sieht, kann die koordinierte Einführung von Büroautomation bei den PTT schon jetzt erste Erfolge vorweisen. Die Direktion Automobildienste ist allerdings auf ihrem Weg nicht allein, zumal die Einführung der BA im ganzen Postdepartement vorgesehen ist. Des weitern herrschen klare Vorstellungen darüber, wie es in nächster Zukunft bei den Postcheckämtern und im Postbetrieb aussehen soll, wenn also auch die Postämter und PTT-Garagen miteinbezogen sind. Vorweg sollen unter der Ägide der Direktion Postbetrieb und der Pilot-Kreispostdirektion Luzern die übrigen zehn Kreispostdirektionen nach einem gestaffelten Terminplan ins BA-System des Postdepartements integriert werden.

Die Leitung von A hatte, das darf zum Schluss hervorgehoben werden, mit der Auswahl der ersten Teilnehmer eine glückliche Hand, denn der langfristige Einsatz der Informatik zählt zu den massgebenden Führungsaufgaben der oberen Kaderstufe. Zumal mit der Einführung erweiterter BA-Funktionen erfahren Arbeitsabläufe und Entscheidungswege so einschneidende Veränderungen, dass es Sache der Führung sein muss, zu bestimmen, wo und wie die Informatik in der Unternehmung eingesetzt wird. Der gewählte «Top-Down-Approach» wird sich zweifellos als entscheidender Erfolgsfaktor für den weiteren Fortgang der Arbeiten erweisen, auch wenn noch lange nicht alle Hürden genommen sind!