

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. <u>Einleitung und Zielsetzung</u>	1
2. <u>Begriffsdefinitionen</u>	3
3. <u>Beschreibungsmerkmale für Informations-          und Kommunikations-Systeme</u>	6
3.1      Beschreibungsheuristik	6
3.2      Mensch	7
3.3      Technik	12
3.4      Organisation	17
3.5      Rahmenbedingungen	21
4. <u>Untersuchungsmethode</u>	22
4.1      Enquete	22
4.2      Erhebung	24
4.2.1      Erhebungsplanung	24
4.2.2      Fragebogenentwurf	26
4.2.2.1      Indikatoren	27
4.2.2.2      Eingrenzung der untersuchungsrelevanten Indikatoren	32
4.2.3      Pretest	35
4.2.4      Durchführung der Fragebogenaktion	35
4.3      Datenauswertung	36
5. <u>Instrumentarien zur Datenauswertung</u>	37
5.1      Approximativer Gaußtest	38
5.2      Vertrauensbereich zu $\hat{p}$	38
5.3      Kontingenzanalyse	39
5.4      Konfigurationsfrequenzanalyse	40

	Seite
6. <u>Erkenntniserschließung</u>	43
6.1       Menschbezogene Gestaltungsaspekte	43
6.1.1     Personalwesen	45
6.1.2     Partizipation	47
6.1.3     Qualifikation	55
6.1.4     Arbeitsinhalte	59
6.2       Technikbezogene Gestaltungsaspekte	64
6.2.1     Leistungsfähigkeit	64
6.2.2     Systemverlässlichkeit	71
6.2.3     Standard	74
6.2.4     Systembedienung	81
6.3       Organisationsbezogene Gestaltungsaspekte	84
6.3.1     Unternehmensspezifikation	84
6.3.2     Implementierung	91
6.3.3     Aufbauorganisation	102
6.3.4     Ablauforganisation	104
7. <u>Erkenntnisse</u>	119
8. <u>Zusammenfassung</u>	128
9. <u>Verzeichnis der wichtigsten Symbole               und Abkürzungen</u>	129
10. <u>Literaturverzeichnis</u>	130
11. <u>Anhang</u>	135
Anhang I	135
Anhang II	137
Anhang III	144