

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