

# INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis	15
-----------------------	----

## TEIL A: EINLEITUNG

1. Ziel und Struktur der Arbeit	18
2. Methodischer Ansatz	24
3. Menschenbild	29

## TEIL B: BEGRIFFLICHES INSTRUMENTARIUM

1. Informationsbegriff	47
1.1. Informationstheoretischer Ansatz	48
1.2. Wirtschaftswissenschaftlicher Ansatz	51
2. Informationsmerkmale	58
2.1. Unvollkommenheit der Information	58
2.2. Subjektivität der Information	59
3. Qualitätskriterien von Informationen	61
3.1. Relevanz	62
3.2. Rechtzeitigkeit	63
3.3. Aktualität	64
3.4. Reliabilität	64
3.5. Präzision	65
4. Entscheidungsprozess	67
4.1. Zielbildung	69
4.1.1. Zielinhalte	70
4.1.2. Zielbildungsprozess	71
4.1.3. Zielbildung und Problemlösung	72
4.1.4. Zielbildung und Problemlösung bei unterschiedlichen Rahmenbedingungen	72
4.2. Situationsanalyse	73

## TEIL C: MENSCHLICHES INFORMATIONSVERHALTEN

1. Informationsbedarf	78
1.1. Theoretische Ansätze der Informationsbedarfsbestimmung	79
1.2. Praktische Methoden der Bedarfsbestimmung	81
1.2.1. Business System Planning (BSP)	81
1.2.2. Key Indikator System	82
1.2.3. Methode der kritischen Erfolgsfaktoren	83
1.3. Grenzen der Informationsbedarfsbestimmung	84
2. Informationsbeschaffung	87
2.1. Primär- versus Sekundärerhebung	88
2.2. Informationsquellen	89
2.3. Methoden der Datenerhebung	92
2.3.1. Explorative Datenerhebungsansätze	92
2.3.2. Effektive Datenerhebungsmethoden	94
3. Informationsnachfrageverhalten	99
3.1. Effizienz der Informationsnachfrage	101
3.2. Beschränktheit der Informationsnachfrage	104
3.2.1. Komplexitätsbarrieren	105
3.2.2. Individuelles Verhaltensprofil	105
3.3. Psychische Determinanten der Informationsnachfrage	109
3.3.1. Unzulängliche Problemwahrnehmung	109
3.3.2. Unzulängliche Bestimmung des Informationsbedarfs	111
3.3.3. Unzulängliche Bestimmung der Nachfrageintention	113
3.3.4. Unzulängliche Kodierung der Nachfrageintention	115
4. Menschliche Informationsverarbeitung	117
4.1. Wahl eines Erklärungsansatzes	120
4.1.1. Neobehaviorismus und Kognitivismus	120
4.1.2. Informationsverarbeitungsansatz	121
4.2. Der Mensch als Informationsverarbeitungssystem	123
4.2.1. DreispeichermodeLL	124
4.2.2. Modell der Verarbeitungstiefe	131

4.2.3. Stand der bisherigen Diskussion	134
4.3. Wahrnehmungsprozess	135
4.3.1. Subjektivität	136
4.3.2. Aktivierung	140
4.3.3. Selektivität	141
4.4. Informationsaufnahme	146
4.4.1. Quantitative Aspekte	146
4.4.2. Qualitative Aspekte	149
4.5. Strukturelle Aspekte der Informationsverarbeitung	153
4.5.1. Aufgabe	154
4.5.2. Problem bzw. Problemtypen	155
4.5.3. Problemlösungsansätze	158
4.6. Problemlösungsverfahren	164
4.6.1. Algorithmus	164
4.6.2. Heuristik	167
4.6.3. Grenzen heuristischer Problemlösungen	173
4.7. Menschliches Problemlösen als Informationsverarbeitung	176
4.7.1. Dreyfusmodell	180
4.7.2. Schlussfolgerung aus Dreyfusmodell	189
4.7.3. Menschliche Rationalität	191

## **TEIL D:** **COMPUTERGESTÜTZTE INFORMATIONEN- UND** **KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE**

1. Gründe für einen umfassenden Technologieeinsatz	201
2. Charakteristiken der computergestützten Informationstechnologie	208
2.1. Computergestützte Führungsinstrumente	210
2.2. Management Support Systems	210
3. Grenzen der Computertechnologie	219
3.1. Schwerpunkte der menschlichen Informationsverarbeitung	220
3.2. Schwerpunkte der technischen Informationsverarbeitung	222
3.3. Computer und Intelligenz	224

## TEIL E: WIRKUNGSANALYSE UND REAKTIONSMÖGLICHKEITEN

1. Wirkungsanalyse	235
1.1. Menschliche Kommunikation	241
1.2. Technisierung der Kommunikation	245
1.3. Wirkungen der technisierten Kommunikation	250
1.3.1. Kontextverlust	251
1.3.2. Mangelhafte Abbildbarkeit	255
1.3.3. Beziehungsaspekt	262
1.4. Mechanisierung des Denkens	268
2. Reaktionsmöglichkeiten	275
2.1. Funktionalisierung des Menschen	275
2.2. Traditionelle organisatorische Ansätze	279
2.3. Neuere organisatorische Ansätze	284
2.3.1. Humankriterien	286
2.3.2. Prinzipien der Arbeitsgestaltung	289
2.4. Gruppenbezogene Struktur als möglicher Lösungsansatz	297
Zusammenfassung und Ausblick	319
Literaturverzeichnis	331