

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung	1
1.2 Gang der Untersuchung	2
<b>2. Methodische Fundierung der Problemstellung</b>	<b>5</b>
2.1 Kennzeichnung der Steuerung	5
2.1.1 Kybernetischer Steuerungsbegriff	5
2.1.2 Analogie der kybernetischen Begriffe Steuerung und Regelung zu expliziten und impliziten Verhaltensnormen in der Betriebswirtschaftslehre	10
2.1.3 Betriebswirtschaftlicher Steuerungsbegriff	11
2.2 Einordnung der Problemstellung die koordinationsorientierte Controlling-Konzeption	18
2.3 Motive und Einstellungen als verhaltenswissenschaftliche Grundkonstrukte	21
<b>3. Kennzeichnung des betrieblichen Informationssystems</b>	<b>25</b>
3.1 Informationsbegriff	25
3.1.1 Wissensbegriff	26
3.1.2 Zweckorientierung des Wissens	29
3.1.3 Wissensstanderhöhung und Neuigkeit	32
3.1.4 Semiotische Ebenen der Information	34
3.2 Informationsarten und Informationseigenschaften	40
3.3 Informationsprozesse	43
3.3.1 Informationsbeschaffung	45
3.3.2 Informationsverarbeitung	46
3.3.3 Informationsspeicherung	48
3.3.4 Informationsübermittlung	49
<b>4. Kennzeichnung des betrieblichen Berichtswesens</b>	<b>53</b>
4.1 Der Begriff des Berichtswesens	53
4.2 Merkmale zur Kennzeichnung und Gestaltung von Berichten	56
4.3 Koordinationserfordernisse und Zusammenhänge zwischen einzelnen Berichtsmerkmalen	63

4.3.1	Koordinationserfordernisse zwischen einzelnen Berichtsmerkmalen	63
4.3.2	Zusammenhänge zwischen einzelnen Berichtsmerkmalen	66
<b>5.</b>	<b>Störungen im Berichtswesen</b>	<b>71</b>
5.1	Klassifikation von Störungen der Informationsübermittlung nach den semiotischen Ebenen der Information	72
5.1.1	Syntaktische Störungen	72
5.1.2	Semantische Störungen	73
5.1.3	Problematik der Kennzeichnung pragmatischer Störungen	74
5.2	Klassifikation von Störungen der Informationsübermittlung nach den Phasen des Kommunikationsprozesses	74
5.2.1	Störungen der Informationsabgabe durch den Sender	76
5.2.2	Störungen der Informationsaufnahme durch den Empfänger	79
5.2.3	Störungen der Verhaltensreaktion des Empfängers	87
5.2.4	Übersicht über die störungsrelevanten Phasen des Kommunikationsprozesses	93
5.3	Nähere Kennzeichnung und Klassifikation pragmatischer Störungen	94
5.4	Zusammenfassende Klassifikation von Störungen im Berichtswesen	98
<b>6.</b>	<b>Steuerung durch Gestaltung des Berichtswesens</b>	<b>101</b>
6.1	Konzeptioneller Bezugsrahmen zur Untersuchung der Verhaltenswirkungen von Berichten	101
6.2	Sach-rationale Steuerung durch Gestaltung des Berichtswesens	110
6.2.1	Perzeptive und apperzeptive Aufnahmefähigkeit von Berichtsempfängern	111
6.2.2	Erhöhung der Übersichtlichkeit von Berichten	114
6.2.3	Verwendung eindeutiger Begriffe	121
6.2.4	Verwendung von Redundanz	124
6.2.4.1	Syntaktische und semantische Redundanz	125
6.2.4.2	Hinzufügen syntaktischer Redundanz	131
6.2.4.3	Hinzufügen semantischer Redundanz	133
6.2.4.3.1	Semantische Redundanz in verbalen Berichten	134

6.2.4.3.2	Semantische Redundanz in Tabellen	136
6.2.4.3.3	Semantische Redundanz in graphischen Berichten	142
6.2.4.4	Pragmatische Redundanz	145
6.2.5	Wahl der geeigneten Darstellungsform	149
6.2.6	Wahl des geeigneten Übermittlungsmediums	150
6.3	Sozio-emotionale Steuerung durch Gestaltung des Berichtswesens	151
6.3.1	Einfluß inhaltlicher Merkmale auf die Akzeptanz von Berichten und Informationen	152
6.3.1.1	Diskrepanz zwischen Information und Empfängerposition	153
6.3.1.2	Analogie zur Verhaltenswirksamkeit der Höhe von Zielvorgaben	157
6.3.1.3	Relevanz der Aussagen über die Diskrepanz zwischen Information und Empfängerposition für das Berichtswesen	160
6.3.1.4	Weitere Auswirkungen inhaltlicher Merkmale auf die Akzeptanz von Berichten und Informationen	163
6.3.2	Einfluß formaler Merkmale auf die Akzeptanz von Berichten und Informationen	164
6.3.3	Einfluß personaler Merkmale auf die Akzeptanz von Informationen	169
<b>7.</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick</b>	<b>175</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>179</b>