

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XIX
A. Problembegründung und Arbeitsweise	1
1. Problemstellung und Zielsetzung.....	1
2. Vorgehensweise.....	4
3. Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes.....	7
3.1 Effizienzmessung von Organisationsentwicklungs-Maßnahmen.....	7
3.2 Projektcontrolling.....	12
3.3 Stellung der Informationstechnik.....	16
B. Theoretischer Bezugsrahmen	21
1. Terminologische Abgrenzungen.....	22
1.1 Information, Informationsmerkmale.....	22
1.2 Informationsverhalten, Informationsprozeß.....	32
1.3 Informationsbarrieren, Komplexitätsreduktion.....	37
2. Darstellung maßgeblicher Theorien.....	45
2.1 Situativer Ansatz der Organisationstheorie.....	45
2.1.1 Gegenstand des situativen Ansatzes.....	45
2.1.2 Entwicklung des situativen Ansatzes.....	49
2.1.3 Kritik am situativen Ansatz.....	50
2.2 Organisationsklima-Ansatz.....	52
2.2.1 Problemstellung.....	52
2.2.2 Theoretische Entwicklung des Organisationsklima-Ansatzes..	53
2.2.3 Definition und Abgrenzung des Konstruktes.....	58
2.2.4 Meßtheoretische Probleme und Kritik.....	60
2.3 Gatekeeper-Konzept.....	62
2.3.1 Problemstellung.....	62
2.3.2 Entwicklung des Konzeptes.....	63
2.3.3 Merkmale von Gatekeepern.....	64
2.3.4 Funktion von Gatekeepern in betrieblichen Kommunikations- prozessen.....	65
2.3.5 Offene Fragen.....	67
3. Theoretisches Bezugsmodell.....	69
3.1 Vorüberlegungen zu einem mehrdimensionalen Bezugsrahmen.....	69
3.2 Darstellung der Ausgangssituation.....	70
3.3 Ergänzung der Einflußfaktoren auf Informationsbarrieren.....	71

3.4 Spezifizierung der Einflussfaktoren auf Informationsbarrieren.....	72
3.4.1 Stellung des Organisationsklimas.....	72
3.4.2 Stellung formaler Organisationsstrukturen.....	74
3.4.3 Stellung der informationstechnischen Komponente.....	75
3.5 Der Einfluß innerbetrieblicher Informationsbarrieren auf den In- formationsprozeß.....	75
4. Ableitung der Basisthesen.....	77
4.1 Thesen zu Informationswirkungen der Organisationsstruktur.....	77
4.2 Thesen zu Informationswirkungen des Organisationsklimas.....	84
C. Darstellung der empirischen Untersuchung.....	89
1. Forschungsziel, empirische Vorgehensweise und Darstellung der Forschungsmethoden.....	89
1.1 Ziel der empirischen Untersuchung.....	89
1.2 Begründung der Vorgehensweise.....	92
1.2.1 Phase 1 - Qualitative Forschung.....	92
1.2.2 Phase 2 - Quantitative Forschung.....	94
1.2.3 Phase 3 - Qualitative Forschung.....	95
1.3 Darstellung der Forschungsmethoden.....	96
1.3.1 Die Tiefeninterviews.....	96
1.3.2 Die schriftliche Mitarbeiterbefragung.....	100
1.3.3 Die Datenrückkopplungsveranstaltungen.....	105
1.4 Die Rolle des Forschers im Forschungsprozeß.....	109
2. Die exemplarische Fallstudie.....	111
2.1 Vorüberlegungen.....	111
2.2 Die untersuchten Unternehmen.....	112
2.2.1 Branchenverteilung.....	113
2.2.2 Unternehmensgröße.....	113
2.2.3 Organisationsstruktur.....	114
2.2.4 Zusammenfassung der Merkmale.....	115
D. Ergebnisdarstellung und -analyse.....	117
1. Ergebnisse aus Phase 1 - Tiefeninterviews.....	117
1.1 Rahmenbedingungen des Berichtswesens.....	117
1.2 Qualitätsmerkmale der Berichterstattung.....	117
1.3 Barrierearten.....	123
1.3.1 Organisatorische Barrieren.....	124
1.3.2 Personelle Barrieren.....	127
1.3.3 Technische Barrieren.....	135

1.3.4 Zusammenfassung der Barrierearten.....	136
1.4 Auswirkungen der Barrieren auf den Informationsprozeß.....	138
1.5 Ansatzpunkte zur Überwindung der Informationsbarrieren.....	138
2. Ergebnisse aus Phase 2 - schriftliche Mitarbeiterbefragung.....	140
2.1 Häufigkeitsauswertung der unabhängigen Variablen.....	140
2.1.1 Organisationsklima.....	140
2.1.1.1 Allgemeine Zusammenarbeit mit Kollegen.....	140
2.1.1.2 Zusammenarbeit in der Abteilung.....	141
2.1.1.3 Qualitätskriterien abteilungsbezogener Kommunikation.....	144
2.1.1.4 Information über allgemeine Vorgänge.....	146
2.1.1.5 Qualitätskriterien fachbezogener Informationen.....	146
2.1.1.6 Existenz von Gatekeepern.....	150
2.1.1.7 Gespräche mit Vorgesetzten.....	151
2.1.1.8 Vorgesetztenverhalten.....	151
2.1.1.9 Job-Rotation - Teilnahme und Beurteilung.....	154
2.1.1.10 Weiterbildung.....	156
2.1.2 Organisationsstruktur.....	157
2.1.3 Informationstechnik.....	160
2.2 Häufigkeitsauswertung der abhängigen Variablen (Informationsbarrieren).....	161
2.2.1 Allgemeine Barrieren.....	161
2.2.2 Personelle Barrieren.....	163
2.2.3 Organisatorische Barrieren.....	167
2.2.4 Technische Barrieren.....	170
2.2.5 Gewichtung der Barrierearten.....	171
2.3 Auswirkungen der Barrieren auf den Informationsprozeß.....	174
2.4 Zusammenfassende Einschätzung des Klimas und Änderungswünsche.....	177
2.4.1 Einschätzung des Klimas.....	177
2.4.2 Änderungswünsche.....	178
2.5 Zusammenhänge - Prüfung und Ableitung von Thesen.....	180
2.5.1 Prüfung von Zusammenhängen existierender Thesen.....	180
2.5.1.1 These 1 - Kontrolle und Informationsbereitschaft.....	181
2.5.1.2 These 2 - Spezialisierung und Informationsfähigkeit.....	181
2.5.1.3 These 3 - Zentralisierung und Informationsbereitschaft.....	182

2.5.1.4 These 4 - Standardisierung und Informationsfähigkeit.....	183
2.5.1.5 These 5 - Organisationsklima und emotionale Informationsbarrieren.....	184
2.5.1.6 These 6 - Organisationsklima und motivationale Informationsbarrieren.....	185
2.5.1.7 These 7 - Organisationsklima und kommunikative Informationsbarrieren.....	186
2.5.2 Ableitung weiterer Thesen.....	188
2.5.2.1 Zusammenhang zwischen Gesprächsbereitschaft des Vorgesetzten sowie Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und Gerüchte.....	188
2.5.2.2 Zusammenhang zwischen Informationsbereitschaft und Funktion des Controllings.....	189
2.5.2.3 Zusammenhänge in Verbindung mit Gatekeeper-Aktivitäten.....	190
3. Ergebnisse aus Phase 3 - Datenrückkopplungsveranstaltungen.....	194
3.1 Ergebnisse aus Unternehmen A.....	194
3.1.1 Situation aufgrund der schriftlichen Mitarbeiterbefragung.....	195
3.1.2 Zusammenfassung der Probleme.....	197
3.1.3 Veränderung der Einstellung zu Informationsbarrieren.....	201
3.2 Ergebnisse aus Unternehmen B.....	203
3.2.1 Situation aufgrund der schriftlichen Mitarbeiterbefragung.....	203
3.2.2 Zusammenfassung der Probleme.....	205
3.2.3 Veränderung der Einstellung zu Informationsbarrieren.....	209
4. Zusammenfassung und Kritik.....	211
E. Interpretation der Ergebnisse.....	213
1. Personelle Informationsbarrieren.....	214
1.1 Mißtrauen, Angst.....	216
1.1.1 Begriff, Merkmale und allgemeine Wirkungen.....	218
1.1.2 Auswirkungen auf die innerbetriebliche Berichterstattung.....	224
1.1.2.1 Manipulation von Informationen.....	224
1.1.2.2 Bürokratisches (Berichts-)Verhalten.....	226
1.1.2.3 Vernachlässigung strategischer Zielsetzungen.....	227
1.1.2.4 Bereichsdenken.....	228
1.1.3 Möglichkeiten zur Beeinflussung des Vertrauensniveaus.....	229

1.2 Demotivation.....	232
1.2.1 Begriff und Bedingungen.....	232
1.2.2 Empirisch untersuchte Ursachen.....	235
1.2.3 Möglichkeiten zur Beeinflussung des Motivationsniveaus.....	245
1.3 Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten.....	249
2. Organisatorische Informationsbarrieren.....	251
2.1 Anforderungen an eine informationsunterstützende Organisation.....	251
2.2 Empirisch untersuchte Ursachen.....	256
2.3 Auswirkungen auf die innerbetriebliche Berichterstattung.....	261
F. Abbau innerbetrieblicher Informationsbarrieren.....	263
1. Maßnahmeentwicklung und -umsetzung in Unternehmen A.....	264
1.1 Verbesserung von Information und Kommunikation.....	267
1.2 Vorgesetztenverhalten.....	268
1.3 Verbesserung der Zusammenarbeit.....	269
1.4 Organisation.....	269
1.5 Verbesserungen im Bereich DV-Technik.....	270
1.6 Sonstige Vereinbarungen und Anmerkungen von Teilnehmern.....	271
2. Maßnahmeentwicklung und -umsetzung in Unternehmen B.....	272
2.1 Verbesserung von Information und Kommunikation.....	278
2.2 Organisation.....	281
2.3 Verbesserung der Zusammenarbeit.....	283
3. Schlußbemerkung.....	284
G. Zusammenfassung, Konsequenzen und Modelle, Ausblick.....	287
1. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.....	287
2. Konsequenzen und Modelle für das informationsunterstützende Unternehmen.....	291
2.1 Stufenmodell zur Verbesserung innerbetrieblicher Information.....	294
2.2 Günstigkeitsmodell - Gatekeeper im informationsunterstützenden Unternehmen.....	295
3. Ausblick.....	298
Literaturverzeichnis.....	301-313

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABB. 1: METHODISCHE VORGEHENSWEISE.....	4
ABB. 2: STRUKTURIERUNG DES WISSENSBEGRIFFES.....	23
ABB. 3: INFORMATIONSFÜSSE IM UNTERNEHMEN.....	27
ABB. 4: INFORMATIONSMHALTE.....	28
ABB. 5: KOMPONENTEN DER UNVOLLKOMMENEN INFORMATION.....	31
ABB. 6: ELEMENTE DES BEGRIFFS 'INFORMATIONSMVERHALTEN'.....	33
ABB. 7: PHASEN VON INFORMATIONSMPROZESSEN.....	36
ABB. 8: SPEZIFIZIERUNG DES UNTERSUCHUNGS-GEGENSTANDES.....	41
ABB. 9: GRUNDMODELL DES SITUATIVEN ANSATZES.....	46
ABB. 10: ORGANISATIONSMKLIMA ALS HYPOTHETISCHES KONSTRUKT.....	55
ABB. 11: 'SCHULEN' DER ORGANISATIONSMKLIMA-FORSCHUNG.....	57
ABB. 12: EBENEN DES ORGANISATIONSMKLIMAS.....	58
ABB. 13: GATEKEEPER-AKTIVITÄTEN.....	67
ABB. 14: ERWEITERTES GRUNDMODELL DES SITUATIVEN ANSATZES.....	70
ABB. 15: EINFLUBFAKTOREN AUF INFORMATIONSMBARRIEREN.....	71
ABB. 16: BEZUGSMODELL INNERBETRIEBLICHER INFORMATIONSMBARRIEREN.....	76
ABB. 17: ORGANISATORISCHE INSELN.....	81
ABB. 18: ORGANISATIONSMKLIMA UND EMOTIONALE INFORMATIONSMBAR- RIEREN.....	85
ABB. 19: ORGANISATIONSMKLIMA UND MOTIVATIONALE INFORMATIONSM- BARRIEREN.....	87
ABB. 20: BESTIMMUNG DER EMPIRISCHEN VORGEHENSWEISE UND METHODEN.....	89
ABB. 21: AUFBAU DER INTERVIEWS.....	96
ABB. 22: INTERVIEWTEILNEHMER.....	98
ABB. 23: FRAGEBOGENVERSAND UND -RÜCKLAUF.....	101
ABB. 24: HIERARCHISCHE VERTEILUNG DER BEFRAGTEN MITARBEITER.....	102
ABB. 25: ALTERSSTRUKTUR DER BEFRAGTEN MITARBEITER.....	103
ABB. 26: FIRMENZUGEHÖRIGKEIT (DAUER) DER BEFRAGTEN MITARBEITER IN JAHREN.....	103
ABB. 27: ABTEILUNGSGRÖÖE (MITARBEITER).....	104
ABB. 28: ABLAUF DER RÜCKKOPPLUNGSVERANSTALTUNGEN.....	106
ABB. 29: UNTERSUCHTE UNTERNEHMEN NACH BRANCHE PRO UNTERSU- CHUNGSPHASE.....	113
ABB. 30: ANZAHL DER UNTERSUCHTEN UNTERNEHMEN NACH MITARBEITERN.....	114
ABB. 31: BERICHTSHIERARCHIE IN DEN BEFRAGTEN UNTERNEHMEN.....	115
ABB. 32: ORGANISATIONSMFORM DER BEFRAGTEN ABTEILUNGEN PRO UN- TERSUCHUNGSPHASE.....	115

ABB. 33: BEDARFSGERECHTIGKEIT.....	118
ABB. 34: ZEITPUNKT.....	120
ABB. 35: MENGE.....	121
ABB. 36: AUFGABENSPEZIALISIERUNG.....	125
ABB. 37: HIERARCHIE.....	126
ABB. 38: PERSONALBESTAND.....	128
ABB. 39: ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN ABTEILUNGEN.....	128
ABB. 40: SITUATIONSMODELL DER WICHTIGKEIT VON GATEKEEPER- AKTIVITÄTEN.....	132
ABB. 41: SOFTWARE.....	136
ABB. 42: KOMBINATIONEN DER BARRIEREARTEN.....	137
ABB. 43: GEWICHTUNG DER BARRIEREARTEN.....	137
ABB. 44: ZUORDNUNG DER BARRIEREN ZU DEN PHASEN DES BERICHTSPRO- ZESSES.....	138
ABB. 45: ZUSAMMENARBEIT IN DER ARBEITSGRUPPE.....	140
ABB. 46: ZUSAMMENARBEIT IN DER ABTEILUNG.....	141
ABB. 47: ZUSAMMENARBEIT IN ANGRENZENDEN ABTEILUNGEN.....	141
ABB. 48: HILFSBEREITSCHAFT VON KOLLEGEN BEI FACHLICHEN PROBLEMEN.....	142
ABB. 49: GEGENSEITIGES VERTRAUEN, KOHÄSION IN DER GRUPPE.....	143
ABB. 50: ÄNGSTE UND VORBEHALTE GEGENÜBER VORGESETZTEN BEI KONFLIKTEN IN DER GRUPPE.....	143
ABB. 51: GLAUBWÜRDIGE VS. UNGLAUBWÜRDIGE KOMMUNIKATION IN DER ABTEILUNG.....	144
ABB. 52: OFFENE VS. VERDECKTE KOMMUNIKATION IN DER ABTEILUNG.....	145
ABB. 53: UNSACHLICHE VS. SACHLICHE KOMMUNIKATION IN DER ABTEILUNG.....	145
ABB. 54: FÜHLEN SICH MITARBEITER ALLGEMEIN GUT INFORMIERT ?.....	146
ABB. 55: SIND HINTERGRUNDINFORMATIONEN FÜR TÄTIGKEIT VERFÜGBAR ?.....	147
ABB. 56: ZEITLICHE PROBLEME DER INFORMATIONSBESCHAFFUNG.....	147
ABB. 57: RICHTIGKEIT VON INFORMATIONEN.....	148
ABB. 58: BEDARFSGERECHTIGKEIT VON INFORMATIONEN.....	148
ABB. 59: KOMPLEXITÄT DER INFORMATIONSBESCHAFFUNG.....	149
ABB. 60: EXISTENZ VON GATEKEEPERN.....	150
ABB. 61: GESPRÄCHE MIT VORGESETZTEN.....	151
ABB. 62: LEISTUNGSBEURTEILUNG DURCH VORGESETZTEN.....	152
ABB. 63: MOTIVATION DURCH VORGESETZTEN.....	152
ABB. 64: KLIMABEEINFLUSSUNG DURCH LAUNEN DES VORGESETZTEN.....	153

ABB. 65: VORGABE VON WISSENSVORSPRÜNGEN DURCH VORGESETZTE.....	153
ABB. 66: SITUATIVE FÜHRUNG	154
ABB. 67: TEILNAHME AN EINEM JOB-ROTATION PROGRAMM.....	155
ABB. 68: BEURTEILUNG VON JOB-ROTATION	155
ABB. 69: ERWEITERUNG DES WISSENSSTANDES DURCH WEITERBILDUNG.....	156
ABB. 70: SPEZIALISIERUNG.....	157
ABB. 71: HIERARCHIE BZW. KONTROLLE.....	158
ABB. 72: ENTSCHEIDUNGSSPIELRÄUME.....	158
ABB. 73: STANDARDISIERUNG.....	159
ABB. 74: ANGEWIESENHEIT AUF INFORMATIONSTECHNIK.....	160
ABB. 75: WICHTIGKEIT DES CONTROLLINGS IN ANDEREN ABTEILUNGEN.....	162
ABB. 76: KOSTEN-NUTZEN-VERHÄLTNIS DER BERICHTERSTATTUNG.....	162
ABB. 77: CONTROLLING ALS ÜBERWACHUNG ODER STEUERUNG.....	163
ABB. 78: INFORMATIONSBEREITSCHAFT DER MITARBEITER IM CONTROLLING	164
ABB. 79: WISSEN ÜBER ZUSAMMENHÄNGE DER BERICHTERSTATTUNG.....	165
ABB. 80: MENTALITÄT IM CONTROLLING.....	165
ABB. 81: OFFENHEIT DES CONTROLLINGS FÜR NEUERUNGEN.....	166
ABB. 82: FEHLENDE UNTERSTÜTZUNG DER OPERATIVEN BEREICHE.....	167
ABB. 83: FEHLENDE ÜBERNAHME VON AUFGABEN IM URLAUBSFALL.....	168
ABB. 84: UNFLEXIBILITÄT DER BERICHTERSTATTUNG.....	168
ABB. 85: ABBLOCKEN UND ÜBERGEHEN VON VERBESSERUNGSVORSCHLÄGEN	169
ABB. 86: TECHNISCHE BARRIEREN.....	170
ABB. 87: RANGFOLGE VON BARRIEREN AUS SICHT VON MITARBEITERN DER DRITTEN EBENE.....	171
ABB. 88: RANGFOLGE VON BARRIEREN AUS SICHT VON MITARBEITERN DER ZWEITEN EBENE.....	172
ABB. 89: RANGFOLGE VON BARRIEREN AUS SICHT ALLER MITARBEITER.....	172
ABB. 90: RANGFOLGE VON BARRIEREN IM INFORMATIONSPROZEB (3. EBENE)	175
ABB. 91: RANGFOLGE VON BARRIEREN IM INFORMATIONSPROZEB (2. EBENE)	175
ABB. 92: RANGFOLGE VON BARRIEREN IM INFORMATIONSPROZEB (ALLE MITARBEITER).....	176
ABB. 93: BEURTEILUNG DES KLIMAS IN DER ARBEITSGRUPPE.....	177
ABB. 94: BEURTEILUNG DES KLIMAS IN DER ABTEILUNG.....	177
ABB. 95: BEURTEILUNG DES KLIMAS IM UNTERNEHMEN.....	178
ABB. 96: WICHTIGKEIT DER VERÄNDERUNG DES KLIMAS.....	178

ABB. 97: VERÄNDERUNGSWÜNSCHE DES KLIMAS NACH BEREICHEN.....	179
ABB. 98: SITUATIONSBEZOGENES AUFTRETEN VON GATEKEEPERN.....	192
ABB. 99: WUNSCH NACH VERÄNDERUNG DES KLIMAS.....	195
ABB. 100: VERÄNDERUNGSWÜNSCHE NACH BEREICHEN.....	196
ABB. 101: WUNSCH NACH VERÄNDERUNG DES KLIMAS IN UNTERNEHMEN A.....	202
ABB. 102: WUNSCH NACH VERÄNDERUNG DES KLIMAS.....	203
ABB. 103: VERÄNDERUNGSWÜNSCHE NACH BEREICHEN.....	204
ABB. 104: ERGEBNISSE DES NONVERBALEN KOMMUNIKATIONSSPIELS.....	209
ABB. 105: WUNSCH NACH VERÄNDERUNG DES KLIMAS IN UNTERNEHMEN B.....	210
ABB. 106: RANGFOLGE VON BARRIEREN IN UNTERNEHMEN B.....	211
ABB. 107: EINTEILUNG PERSONELLER INFORMATIONSBARRIEREN.....	215
ABB. 108: VERTRAUEN UND INFORMATIONSAUSTAUSCH.....	221
ABB. 109: BEISPIEL EINES LEITBILDES FÜR EINEN CONTROLLERBEREICH.....	231
ABB. 110: VERGLEICH UND WIRKUNGEN VON INHALTSTHEORIEN DER MOTIVATION.....	233
ABB. 111: PRÄFERENZ DER MITARBEITER FÜR INFORMATIONSQUELLEN.....	237
ABB. 112: LEISTUNG IN ABHÄNGIGKEIT VON MOTIVATION UND FÄHIGKEITEN.....	245
ABB. 113: „DREIECK DER ANFORDERUNGEN“ AN ANREIZSYSTEME.....	246
ABB. 114: DAS ORGANISATIONSPROFIL.....	255
ABB. 115: VORGEHENSWEISE ZUR UMSETZUNG VON MAßNAHMEVORSCHLÄGEN.....	266
ABB. 116: KVP-PROGRAMM IN UNTERNEHMEN B.....	273
ABB. 117: AKTIONSWAND IN UNTERNEHMEN B.....	275
ABB. 118: ÜBERSICHT ÜBER WORKSHOPS IM RAHMEN VON KVP.....	276
ABB. 119: ERFAHRUNGEN DER MITARBEITER MIT BISHERIGEN WORKSHOPS.....	277
ABB. 120: VORGEHENSMODELL ZUR PLANUNG VON INFORMATIONSPROZESSEN.....	279
ABB. 121: URSACHEN UND WIRKUNGEN UNTERSUCHTER INFORMATIONSBARRIEREN.....	290
ABB. 122: STUFENMODELL ZUR VERBESSERUNG INNERBETRIEBLICHER INFORMATION.....	295
ABB. 123: GATEKEEPER-GÜNSTIGKEITSMODELL.....	296

TABELLENVERZEICHNIS

TABELLE 1: INDIKATOREN ZUR EFFIZIENZMESSUNG VON VERÄNDERUNGS- PROZESSEN.....	11
TABELLE 2: KLIMA- UND ZUFRIEDENHEITSKONZEPTE.....	59
TABELLE 3: DIMENSIONEN DES ORGANISATIONSKLIMAS.....	73
TABELLE 4: EBENEN UND DIMENSIONEN DES ORGANISATIONSKLIMAS.....	74
TABELLE 5: DIMENSIONEN DER FORMALEN ORGANISATIONSSTRUKTUR.....	74
TABELLE 6: THEORETISCHER UND PRAKTISCHER ANSPRUCH DER EMPIRISCHEN VORGEHENSWEISE SOWIE EINGESetzte METHODEN.....	95
TABELLE 7: ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERNEHMENSMERKMALE.....	116
TABELLE 8: STELLUNGNAHMEN ZUR INFORMATIONSQUALITÄT IN BERICHTEN.....	118
TABELLE 9: ORGANISATORISCHE BARRIEREN AUS SICHT DER INTERVIEW- TEILNEHMER.....	124
TABELLE 10: PERSONELLE BARRIEREN AUS SICHT DER INTERVIEWTEILNEHMER.....	127
TABELLE 11: AUSSAGEN ZU GATEKEEPERN IN DER CONTROLLING-ABTEILUNG...	130
TABELLE 12: TECHNISCHE BARRIEREN AUS SICHT DER INTERVIEWTEILNEHMER.....	135
TABELLE 13: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 1.....	181
TABELLE 14: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 2.....	182
TABELLE 15: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 3A.....	182
TABELLE 16: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 3B.....	183
TABELLE 17: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 4.....	184
TABELLE 18: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 5.....	185
TABELLE 19: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 6.....	186
TABELLE 20: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU THESE 7.....	187
TABELLE 21: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU NUTZEN UND FUNKTION.....	189
TABELLE 22: HÄUFIGKEITSVERTEILUNG ZU FUNKTION UND BEREITSCHAFT.....	190
TABELLE 23: VERTRAUENSBEDINGUNGEN.....	229
TABELLE 24: PERSONELLE URSACHEN FÜR DEMOTIVATION NACH BEDÜRF- NISGRUPPEN.....	235
TABELLE 25: ORGANISATORISCHE URSACHEN FÜR DEMOTIVATION NACH BEDÜRFNISGRUPPEN.....	260
TABELLE 26: BARRIERE-MATRIX.....	288