

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	i
Inhaltsverzeichnis	iii
Tabellenverzeichnis	xii
Abbildungsverzeichnis	xvi
1 EINLEITUNG	1
1.1 Einführung in die Thematik	1
1.2 Ausgangslage und Problemstellung	4
1.3 Ziele und Fragestellungen der Untersuchung	5
1.4 Gliederung und Übersicht über die Arbeit	7
2 LITERATURÜBERBLICK UND THEORETISCHE GRUNDLAGEN	8
2.1 Einleitung	8
2.2 Veränderungen in Organisationen	10
2.2.1 Definitionen zum geplanten Wandel	10
2.2.2 Auslöser von Veränderungen	10
2.2.3 Modelle der Entwicklung von Organisationen	11
2.2.3.1 Das Modell sozialer Veränderung von Kurt Lewin	11
2.2.3.2 Weitere Modelle organisationaler Entwicklung	12
2.2.3.3 Organisationaler Wandel aufgrund von Widersprüchen	13
2.2.4 Der Beizug externer Beratung	14
2.2.4.1 Gründe für den Beizug externer Beratung	14
2.2.5 Phasen des geplanten Wandels	15
2.2.5.1 Zum Stellenwert der Organisationsdiagnose	16
2.3 Situative Anforderungen	17
2.3.1 Betriebliche Voraussetzungen: Charakteristika der Organisation	17
2.3.1.1 Der Organisationsbegriff	17
2.3.1.2 Zur Beschreibung von Organisationen	18
2.3.1.3 Strukturelle Bedingungen: Stand der Organisationsgestaltung	18
2.3.1.4 Produkte und Dienstleistungen	21
2.3.1.5 Organisationales Veränderungswissen	21
2.3.1.6 Veränderungskultur	23
2.3.1.7 Verfügbare Ressourcen	24
2.3.2 Umwelanforderungen	25
2.3.2.1 Ökonomische Entwicklungen	25
2.3.2.2 Technologische Entwicklungen	26
2.3.2.3 Soziokulturelle Entwicklungen	26
2.3.2.4 Politisch-rechtliche Entwicklungen	27
2.3.3 Zum Verhältnis zwischen Organisation und Umwelt	27
2.3.3.1 Organisationen als Systeme	27
2.3.3.2 Organisationen als offene Systeme	28
2.3.3.3 Organisationen als geschlossene Systeme	28

2.4	Zielbereiche und Wirkungen geplanten Wandels	29
2.4.1	Qualifikatorische Ziel- bzw. Wirkungsbereiche	31
2.4.1.1	Neue Anforderungen an Qualifikation	31
2.4.1.2	Kompetenzerwerb in Organisationen	32
2.4.1.3	Kompetenzerwerb in organisationalen Veränderungsprozessen	33
2.4.1.4	Die Doppel-Helix der Kompetenzentwicklung	34
2.4.1.5	Das Self-Design-Model	34
2.4.2	Organisationsbezogene Ziel- bzw. Wirkungsbereiche	34
2.4.2.1	Aspekte soziotechnischer Systemgestaltung	35
2.4.2.2	Aspekte von Führung und Kultur	36
2.4.3	Wirtschaftliche Ziel- bzw. Wirkungsbereiche	36
2.4.4	Wie kann diesen Wirkungsbereichen Rechnung getragen werden?	37
2.5	Change Management	37
2.5.1	Organisationsentwicklung	38
2.5.1.1	Definitionen von Organisationsentwicklung	38
2.5.1.2	Konzeption des OE-Ansatzes vor dem Hintergrund seiner geschichtlichen Entwicklung	39
2.5.1.3	Interventionen und Methoden der OE	44
2.5.1.4	Das Menschenbild der OE	45
2.5.1.5	Das Organisationsverständnis in der OE	45
2.5.1.6	Ziele der OE	46
2.5.1.7	Wissenschaftliche Fundierung der OE	46
2.5.1.8	Die Rolle der Beratung in der OE	46
2.5.1.9	Verständnis des Wandels in der OE	48
2.5.1.10	Zusammengefasste Grundpositionen der OE	48
2.5.1.11	Wirkungen von OE	48
2.5.1.12	Kritik an der OE	49
2.5.2	Die Weiterentwicklung der Organisationsentwicklung	51
2.5.2.1	Organisationales Lernen	51
2.5.2.2	Systemische Organisationsentwicklung	52
2.5.3	Transformationsmanagement	55
2.5.3.1	Definition von Transformationsmanagement (TRM)	55
2.5.3.2	Konzeption des TRM-Ansatzes	55
2.5.3.3	Phasen der Transformation	56
2.5.3.4	Hinweise zur Veränderungsprozessgestaltung beim TRM	56
2.5.3.5	Methoden und Interventionen des TRM	57
2.5.3.6	Menschenbild, Organisationsverständnis und wissenschaftliche Fundierung des TRM	57
2.5.3.7	Ziele und Wirkungen des TRM	57
2.5.3.8	Rolle der Beratung beim TRM	58
2.5.3.9	Kritik am TRM	58
2.5.4	Business Process Reengineering	58
2.5.4.1	Definition von BPR	58
2.5.4.2	Ziele von BPR	58
2.5.4.3	Konzeption des BPR-Ansatzes	59
2.5.4.4	Das Menschenbild des BPR	65
2.5.4.5	Das Organisationsverständnis im BPR	65
2.5.4.6	Methoden, Interventionen, wissenschaftliche Fundierung und Wirkungen des BPR	66
2.5.4.7	Die Rolle der Beratung beim BPR	66
2.5.4.8	Kritik am BPR	66

2.5.5	Weitere betriebswirtschaftlich bzw. technisch orientierte Ansätze.....	70
2.5.5.1	Die „Bombenwurf“-Methode.....	70
2.5.5.2	Die „Change-Management“-Methode.....	71
2.5.5.3	Die „Expertinnen- bzw. Expertenberatung“ oder „Fachberatung“.....	71
2.5.5.4	Beratung als „Management auf Zeit“.....	72
2.5.6	Strukturelle Merkmale von Change Management.....	72
2.5.7	Dimensionen des Change Managements.....	73
2.5.7.1	Der Charakter des Wandels: Radikalität, Konzeption und Gestaltungsgrößen der Veränderung.....	73
2.5.7.2	Planung und Steuerung des Wandels.....	74
2.5.7.3	Beratungsverständnis.....	75
2.5.7.4	Der Einbezug Betroffener.....	76
2.5.8	Zur Passung zwischen situativen Anforderungen und Change Management.....	79
2.6	Die Prozesssicht auf den Wandel.....	80
2.6.1	Individuelle Einflussfaktoren.....	80
2.6.1.1	Wahrgenommener Veränderungsbedarf.....	81
2.6.1.2	Wahrgenommene Wirksamkeit, Veränderungen zu implementieren.....	81
2.6.1.3	Wahrgenommener Nutzen von Veränderung.....	82
2.6.1.4	Fähigkeit zu Veränderung.....	83
2.6.1.5	Widerstand und Resignation.....	83
2.6.2	Einflussfaktoren auf Gruppenebene.....	85
2.6.2.1	Aspekte der Kommunikation.....	85
2.6.2.2	Aspekte der Kooperation.....	87
2.6.3	Einflussfaktoren auf organisationaler Ebene.....	88
2.6.4	Einflussfaktoren im Bereich Führung.....	88
2.6.4.1	Macht und Partizipation.....	88
2.6.4.2	Information und Kommunikation.....	89
2.6.4.3	Unterstützung oder Hemmung des Veränderungsprozesses.....	89
2.6.5	Unterstützende und hemmende Einflussfaktoren in organisationalen Veränderungsprozessen.....	90
2.6.5.1	Beratungsaspekte.....	90
2.6.5.2	Change Management.....	90
2.6.5.3	Zielsetzungen und Lösungen.....	91
2.6.5.4	Information und Kommunikation.....	91
2.6.5.5	Planen und Problemlösen.....	91
2.6.5.6	Kultur und Führung.....	91
2.6.5.7	Kooperation.....	92
2.6.5.8	Kompetenzen.....	92
2.7	Theoretisch begründete Kontingenzannahmen in dieser Arbeit.....	92
2.7.1	Wirtschaftlicher Druck und Veränderungsprinzipien.....	93
2.7.1.1	Kontingenzannahme 1: Hoher wirtschaftlicher Druck.....	93
2.7.1.2	Kontingenzannahme 2: Geringer wirtschaftlicher Druck.....	94
2.7.2	Veränderungswissen und Veränderungsprinzipien.....	95
2.7.2.1	Kontingenzannahme 3: Grosses Veränderungswissen.....	95
2.7.2.2	Kontingenzannahme 4: Geringes Veränderungswissen.....	95
2.7.3	Strukturelle Flexibilität und Veränderungsprinzipien.....	96
2.7.3.1	Kontingenzannahme 5: Flexible Strukturen.....	96
2.7.3.2	Kontingenzannahme 6: traditionell-bürokratische Strukturen.....	97

3	METHODEN.....	98
3.1	Untersuchungsplanung und -design.....	98
3.1.1	Teilstudie 1: Fallstudien über Veränderungsprojekte	99
3.1.2	Teilstudie 2: Beratendenbefragung.....	100
3.1.3	Teilstudie 3: Befragung betrieblicher Veränderungsverantwortlicher	100
3.2	Methoden der Teilstudie 1: Vier Fallstudien	100
3.2.1	Methodische Vorüberlegungen.....	100
3.2.2	Inhaltliche Zielsetzungen der Teilstudie 1.....	101
3.2.3	Methodische Zielsetzungen der Teilstudie 1	101
3.2.4	Falldefinition und Fallauswahl.....	101
3.2.5	Stichprobe.....	102
3.2.6	Interviews und schriftliche Befragung	102
3.2.7	Instrumente der ersten Teilstudie	103
3.2.7.1	Fragebogen.....	103
3.2.7.2	Interviewleitfaden	104
3.2.8	Durchführung der Datenerhebung	104
3.2.8.1	Interviewerinnen-Schulung.....	104
3.2.8.2	Durchführung der Interviews	104
3.2.9	Aufbereitung und Auswertung der Fälle	105
3.2.9.1	Datenfixierung und Transkription	105
3.2.9.2	Fallzusammenfassung und Fallstrukturierung	105
3.2.9.3	Strukturierungskriterien und Vorgehen bei der Strukturierung.....	105
3.2.9.4	Fallaufbereitung	106
3.2.9.5	Fallinterpretation	107
3.2.9.6	Fallübergreifende Auswertung	107
3.2.10	Methodische Schlussfolgerungen für die Instrumente der Teilstudie 2	107
3.3	Methoden der Teilstudie 2: Beratendenbefragung	108
3.3.1	Inhaltliche Zielsetzungen der Teilstudie 2.....	108
3.3.2	Methodische Zielsetzungen der Teilstudie 2	108
3.3.3	Stichprobe und Projekte	108
3.3.3.1	Kriterien für die Auswahl der zu befragenden Beratenden	108
3.3.3.2	Stichprobe der Beratenden	109
3.3.3.3	Rekrutierung	109
3.3.3.4	Kriterien für die Projektwahl	110
3.3.4	Befragungsmethoden	110
3.3.5	Schriftliche Befragung.....	110
3.3.6	Interviews.....	110
3.3.7	Instrumente.....	111
3.3.7.1	Fragebogen.....	111
3.3.7.2	Interviewleitfaden	114
3.3.8	Durchführung der Datenerhebung	115
3.3.8.1	Schriftliche Befragung	115
3.3.8.2	Interviewerinnen-Schulung.....	115
3.3.8.3	Vorbereitung auf die Interviews.....	115
3.3.8.4	Durchführung der Interviews	115
3.3.9	Datenaufbereitung	115
3.3.10	Auswertung.....	115
3.3.10.1	Theoretische Überlegungen zur qualitativen Datenanalyse.....	115
3.3.10.2	Vorgehen bei der Kodierung der Daten	116

3.3.10.3	Das Kategoriensystem.....	116
3.3.10.4	Güte des Kategoriensystems.....	117
3.4	Methoden der Teilstudie 3: Befragung betrieblicher Veränderungsverantwortlicher	118
3.4.1	Inhaltliche Zielsetzungen.....	118
3.4.2	Stichprobe und Projekte.....	119
3.4.2.1	Kriterien für die Auswahl betrieblicher Veränderungsverantwortlicher.....	119
3.4.2.2	Kriterien für die Projektwahl.....	119
3.4.2.3	Stichprobe der betrieblichen Veränderungsverantwortlichen.....	119
3.4.2.4	Rekrutierung.....	120
3.4.3	Der Fragebogen.....	120
3.4.4	Durchführung der Datenerhebung.....	122
3.4.5	Auswertung.....	123
4	ERGEBNISSE.....	124
4.1	Ergebnisse der Teilstudie 1: Vier Fallstudien.....	125
4.1.1	Fall 1: Die Informatikabteilung.....	126
4.1.1.1	Ausgangslage, Gegenstand und Ziele der Veränderung.....	126
4.1.1.2	Zusammenfassung des Projektablaufs.....	126
4.1.1.3	Situative Anforderungen vor dem Projektstart.....	127
4.1.1.4	Merkmale des gewählten Change Management Ansatzes.....	128
4.1.1.5	Spezifische prozessbezogene Einflussfaktoren.....	132
4.1.1.6	Projektergebnisse: Intendierte und nicht intendierte Wirkungen... 135	
4.1.2	Schlussfolgerungen zum Fall Informatikabteilung.....	138
4.1.2.1	Vergleich der situativen Anforderungen der Informatikabteilung mit den Kontingenzannahmen.....	139
4.1.2.2	Vergleich des Change Managements in der Informatikabteilung mit den Kontingenzannahmen.....	139
4.1.2.3	Passung des Change Managements mit den situativen Anforderungen hinsichtlich der erwarteten Wirkungen.....	140
4.1.2.4	Empirische Begründung, Präzisierung und Ergänzung der Kontingenzannahmen.....	140
4.1.2.5	Weitere Schlussfolgerungen.....	143
4.1.3	Fall 2: Die Bank.....	143
4.1.3.1	Ausgangslage, Gegenstand und Ziele der Veränderung.....	143
4.1.3.2	Zusammenfassung des Projektablaufs.....	144
4.1.3.3	Situative Anforderungen vor dem Projektstart.....	144
4.1.3.4	Merkmale des gewählten Change Management Ansatzes.....	147
4.1.3.5	Spezifische prozessbezogene Einflussfaktoren.....	151
4.1.3.6	Projektergebnisse: Intendierte und nicht intendierte Wirkungen... 153	
4.1.4	Schlussfolgerungen zum Fall Bank.....	154
4.1.4.1	Vergleich der situativen Anforderungen der Bank mit den Kontingenzannahmen.....	155
4.1.4.2	Vergleich des Change Managements der Bank mit den Kontingenzannahmen (nur Strategieprojekt).....	155
4.1.4.3	Passung des Change Managements mit den situativen Anforderungen hinsichtlich der erwarteten Wirkungen.....	156
4.1.4.4	Empirische Begründung, Präzisierung und Ergänzung der Kontingenzannahmen.....	156
4.1.4.5	Weitere Schlussfolgerungen.....	159
4.1.5	Fall 3: Das Spital.....	160
4.1.5.1	Ausgangslage, Gegenstand und Ziele der Veränderung.....	160

4.1.5.2	Zusammenfassung des Projektablaufs	160
4.1.5.3	Situative Anforderungen vor dem Projektstart	161
4.1.5.4	Merkmale des gewählten Change Management Ansatzes	163
4.1.5.5	Spezifische prozessbezogene Einflussfaktoren	167
4.1.5.6	Projektergebnisse: Intendierte und nicht intendierte Wirkungen ...	172
4.1.6	Schlussfolgerungen zum Fall Spital	174
4.1.6.1	Vergleich der situativen Anforderungen des Spitals mit den Kontingenzannahmen	175
4.1.6.2	Vergleich des Change Managements im Spital mit den Kontingenzannahmen	175
4.1.6.3	Passung des Change Managements mit den situativen Anforderungen hinsichtlich der erwarteten Ergebnisse	176
4.1.6.4	Empirische Begründung, Präzisierung und Ergänzung der Kontingenzannahmen	176
4.1.6.5	Weitere Schlussfolgerungen	180
4.1.7	Fall 4: Das Institut in der Labor-Medizin	181
4.1.7.1	Ausgangslage, Gegenstand und Ziele der Veränderung	181
4.1.7.2	Zusammenfassung des Projektablaufs	181
4.1.7.3	Situative Anforderungen vor dem Projektstart	182
4.1.7.4	Merkmale des gewählten Change Management Ansatzes	183
4.1.7.5	Spezifische prozessbezogene Einflussfaktoren	187
4.1.7.6	Projektergebnisse: intendierte und nicht intendierte Wirkungen ...	189
4.1.8	Schlussfolgerungen zum Fall Labor	191
4.1.8.1	Vergleich der situativen Anforderungen des Labors mit den Kontingenzannahmen	192
4.1.8.2	Vergleich des Change Managements im Labor mit den Kontingenzannahmen	192
4.1.8.3	Passung des Change Managements mit den situativen Anforderungen hinsichtlich der erwarteten Ergebnisse	193
4.1.8.4	Empirische Begründung, Präzisierung und Ergänzung der Kontingenzannahmen	193
4.1.8.5	Weitere Schlussfolgerungen	196
4.1.9	Schlussfolgerungen aus den vier Fallstudien	197
4.1.9.1	Empirische Prüfung der theoretisch begründeten Kontingenzannahmen anhand der Fallstudien	197
4.1.9.2	Spezifische prozessbezogene Einflussfaktoren	202
4.1.9.3	Schlussfolgerungen bezüglich des Modells zur Passung von betrieblicher Ausgangslage und Change Management	205
4.1.10	Anhand der Teilstudie 1 geprüfte, modifizierte sowie zusätzlich abgeleitete Kontingenzannahmen	207
4.1.10.1	Wirtschaftlicher Druck und Veränderungsprinzipien	207
4.1.10.2	Veränderungswissen und Veränderungsprinzipien	208
4.1.10.3	Strukturelle Flexibilität und Veränderungsprinzipien	208
4.1.10.4	Spezifische kulturelle Bedingungen und Veränderungsprinzipien	209
4.2	Teilstudie 2: Ergebnisse der Beratendenbefragung	210
4.2.1	Vergleich der Erfolgsgruppen nach ausgewählten Kriterien	213
4.2.1.1	Gruppenvergleich anhand ausgewählter Merkmale der betrieblichen Situation	213
4.2.1.2	Gruppenvergleich anhand der Veränderungsprinzipien	214
4.2.2	Zusammenhänge zwischen situativen Anforderungen und Veränderungsprinzipien	214
4.2.2.1	Zusammenhänge mit Organisationsstrukturen	216

4.2.2.2	Zusammenhänge mit Führungsstrukturen	217
4.2.2.3	Zusammenhänge mit Veränderungswissen	218
4.2.2.4	Zusammenhänge mit ökonomischen Anforderungen	219
4.2.2.5	Zusammenhänge mit technologischen Anforderungen	222
4.2.2.6	Zusammenhänge mit soziokulturellen Anforderungen	222
4.2.2.7	Zusammenhänge mit politisch-rechtlichen Anforderungen	223
4.2.2.8	Zusammenhänge mit innerorganisationalen Anforderungen	224
4.2.3	Prozessbezogene hemmende und unterstützende Einflussfaktoren	226
4.2.3.1	Hemmende prozessbezogene Einflussfaktoren	227
4.2.3.2	Unterstützende prozessbezogene Einflussfaktoren	232
4.2.3.3	Schlussfolgernde Integration der Ergebnisse zu prozessbezogenen Einflussfaktoren	236
4.3	Teilstudie 3: Ergebnisse der Befragung betrieblicher Veränderungsverantwortlicher	238
4.3.1	Vergleich der Erfolgsgruppen nach ausgewählten Kriterien	241
4.3.1.1	Gruppenvergleich anhand ausgewählter Merkmale der betrieblichen Situation	241
4.3.1.2	Gruppenvergleich anhand der Veränderungsprinzipien	242
4.3.2	Zusammenhänge zwischen situativen Anforderungen und Veränderungsprinzipien	242
4.3.2.1	Zusammenhänge mit Organisationsstrukturen	244
4.3.2.2	Zusammenhänge mit Führungsstrukturen	245
4.3.2.3	Zusammenhänge mit Veränderungswissen	245
4.3.2.4	Zusammenhänge mit ökonomischen Anforderungen	246
4.3.2.5	Zusammenhänge mit technologischen Anforderungen	248
4.3.2.6	Zusammenhänge mit soziokulturellen Anforderungen	248
4.3.2.7	Zusammenhänge mit politisch-rechtlichen Anforderungen	249
4.3.2.8	Zusammenhänge mit innerorganisationalen Anforderungen	250
4.4	Integration der Ergebnisse aus den drei Teilstudien	251
4.4.1	Organisationsstrukturen und Veränderungsprinzipien	252
4.4.1.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	252
4.4.1.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	252
4.4.2	Führungsstrukturen und Veränderungsprinzipien	253
4.4.2.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	253
4.4.2.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	254
4.4.3	Betriebliches Veränderungswissen und Veränderungsprinzipien	255
4.4.3.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	255
4.4.3.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	255
4.4.4	Spezifische organisationskulturelle Voraussetzungen und Veränderungsprinzipien	256
4.4.5	Ökonomische Anforderungen und Veränderungsprinzipien	256
4.4.5.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	256
4.4.5.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	257
4.4.6	Technologische Anforderungen und Veränderungsprinzipien	258
4.4.6.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	258
4.4.6.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	258
4.4.7	Soziokulturelle Anforderungen und Veränderungsprinzipien	259
4.4.7.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	259
4.4.7.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	260
4.4.8	Politisch-rechtliche Anforderungen und Veränderungsprinzipien	261
4.4.8.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien	261
4.4.8.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	261

4.4.9	Innerorganisationale Anforderungen und Veränderungsprinzipien.....	262
4.4.9.1	Ergebnisse aus den drei Teilstudien.....	262
4.4.9.2	Interpretation und Schlussfolgerungen	262
4.4.10	Widersprüche zwischen den Zusammenhangsergebnissen	263
4.4.10.1	Widersprüchliche Ergebnisse im Zusammenhang mit dem Charakter des Wandels	263
4.4.10.2	Widersprüchliche Ergebnisse im Zusammenhang mit dem Einbezug Betroffener	264
4.4.10.3	Widersprüchliche Ergebnisse im Zusammenhang mit dem Beratungsverständnis	265
4.4.11	Prozessbezogene Einflussfaktoren und Veränderungsprinzipien	266
4.4.11.1	Charakter des Wandels	266
4.4.11.2	Planung und Steuerung	266
4.4.11.3	Einbezug Betroffener	267
4.4.11.4	Beratungsverständnis	269
4.5	Fazit hinsichtlich der getroffenen Kontingenzannahmen.....	270
4.5.1	Organisationsstrukturen und Veränderungsprinzipien.....	270
4.5.2	Führungsstrukturen und Veränderungsprinzipien.....	270
4.5.3	Betriebliches Veränderungswissen und Veränderungsprinzipien.....	270
4.5.4	Spezifische organisationskulturelle Voraussetzungen und Veränderungsprinzipien.....	270
4.5.5	Ökonomische Anforderungen und Veränderungsprinzipien	271
5	ZUSAMMENFASSUNG UND DISKUSSION.....	272
5.1	Ausgangslage.....	272
5.2	Der Untersuchung zugrunde liegende Annahmen	272
5.3	Methoden	273
5.4	Ergebnisse	275
5.4.1	Change Management in Abhängigkeit von Organisationsstrukturen.....	275
5.4.2	Change Management in Abhängigkeit von Führungsstrukturen.....	276
5.4.3	Change Management in Abhängigkeit von betrieblichem Veränderungswissen	277
5.4.4	Change Management bei ökonomischen Anforderungen	278
5.4.5	Change Management bei technologischen Anforderungen.....	279
5.4.6	Change Management bei soziokulturellen Anforderungen.....	280
5.4.7	Change Management bei politisch-rechtlichen Anforderungen	281
5.4.8	Change Management bei innerorganisationalen Anforderungen	281
5.4.9	Widersprüchliche Ergebnisse	282
5.4.10	Prozessbezogene Einflussfaktoren	282
5.5	Fazit.....	283
6	AUSBLICK	285
7	LITERATUR	287

ANHANG	303
ANHANG A: Informationen zu Instrumenten und Datenerhebungen	
ANHANG B: Ergebnisse der Fallstudien aus Teilstudie 1	
ANHANG C: Ergebnisse aus Teilstudie 2	
ANHANG D: Ergebnisse aus Teilstudie 3	