

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abkürzungsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit	3
1.3 Wissenschaftstheorie und Forschungsmethodik	3
1.4 Aufbau der Arbeit	6
2 Stand der Forschung.....	9
2.1 Fehlermanagement.....	9
2.1.1 Fehler und Fehlermanagement	9
2.1.2 Fehlermanagementprozess.....	12
2.2 Kennzahlenbasierte Leistungsmessung.....	15
2.2.1 Leistung und Leistungsmessung	15
2.2.2 Kennzahlen und Kennzahlensysteme.....	17
2.2.3 Anforderungen an Kennzahlensysteme.....	18
2.3 Kennzahlenbasierte Leistungsmessung des Fehlermanagementprozesses.....	21
2.4 Vorgehensweisen zur Herleitung von Kennzahlensystemen	25
2.5 Zwischenfazit	31
3 Empirische Fragebogenstudie (Deskriptive und Analytische Studie I)	33
3.1 Zielsetzung	33
3.2 Konstrukte und Hypothesenmodell.....	34
3.2.1 Definition der Konstrukte	34
3.2.2 Herleitung der Hypothesen und des Hypothesenmodells	39
3.2.3 Endogenität.....	42
3.3 Operationalisierung.....	44
3.3.1 Definition und Klassifikation der Konstrukte.....	45
3.3.2 Entwicklung der Skalen	46
3.3.3 Inhaltsvalidität	53

3.4	Aufbau und Struktur des Fragebogens.....	55
3.4.1	Pretest des Fragebogens	57
3.4.2	Informationen zur Stichprobe	58
3.4.3	Methodenverzerrung	59
3.5	Ergebnisse der Fragebogenstudie (Hypothesenmodell).....	59
3.6	Diskussion und Limitation	64
4	Präskriptive Studie	67
4.1	Vorgehen	67
4.2	Erhebung und Modellierung der Prozesse	67
4.3	Ermittlung der Prozessziele (Gesamtprozess).....	71
4.4	Allgemeine Kennzahlen Fehlermanagement.....	75
4.5	Entwicklung der prozessspezifischen Kennzahlen (top-down)	76
4.6	Identifikation der erfolgskritischen Prozessmerkmale und Entwicklung der prozessspezifischen Kennzahlen (bottom-up)	78
4.7	Aggregation der Kennzahlen.....	82
4.8	Definition der Kennzahlensollwerte	85
4.9	Definition der Datenerhebungssystematik.....	87
4.10	Erstellen der Kennzahlenstammbblätter.....	89
4.11	Diskussion	90
5	Reflexion	93
5.1	Zusammenfassung	93
5.2	Ausblick: Empirische Bewertung der erarbeiteten Lösung in der Praxis (Deskriptive Studie II).....	95
	Literaturverzeichnis	97
	Anhang.....	105