

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	VIII
Tabellenverzeichnis	XII
Formelverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XX
Formelzeichenverzeichnis	XXI
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Forschungsfrage und Zielsetzung	5
1.3 Aufbau der Arbeit	9
2 Theoretische Grundlagen zum Begriff des Fehlers	14
2.1 Historie der Fehlerforschung	14
2.2 Begriff und Wesen des Fehlers im betrieblichen Kontext.....	18
2.3 Perspektiven der Fehlerentstehung.....	25
2.3.1 Individuumsbezogene Sichtweise	26
2.3.2 Systembezogene Sichtweise	29
2.3.3 Integrative Sichtweise nach Reason	31
2.4 Fehlerklassifikationen und Fehlertaxonomien.....	35
2.4.1 Häufigkeitsansatz	36
2.4.2 Ursachenansatz.....	38
2.4.2.1 Motivationspsychologischer Ansatz.....	38
2.4.2.2 Kognitionspsychologischer Ansatz.....	39
3 Negative Auswirkungen von Fehlern im betrieblichen Kontext.....	59
3.1 Identifizierung von potenziellen Bereichen des Auftretens von Fehlern entlang der gesamten Wertschöpfungskette	59
3.2 Terminologische Abgrenzung der Auswirkungen infolge von Fehlern.....	61
3.3 Folgen und Konsequenzen von Fehlern im Rahmen des betrieblichen Geschehens	62
3.4 Monetäre Folgen von Fehlern	65
3.4.1 Betrachtung des Begriffs der Kosten	65
3.4.2 Abgrenzung der Kosten durch Fehler	70
3.4.3 Fehlerbasierte Kostenrechnung als Erweiterung der betrieblichen Kostenrechnung	88

4	Vermeidung von und Umgang mit Fehlern im betrieblichen Kontext	.97
4.1	Null-Fehler-Programm.....	97
4.1.1	Entstehung des Null-Fehler-Programms im Rahmen der Entwicklung des Qualitätsmanagements	98
4.1.2	Zielsetzung und Bedeutung von Null-Fehlern	102
4.1.3	Schwierigkeiten in der Umsetzung des Programms	104
4.1.4	Kritik am Konzept des Null-Fehler-Programms	108
4.1.5	Negative Auswirkungen der Verpflichtung zur Fehlerlosigkeit	109
4.2	Best Practice am Beispiel von High Reliability Organizations	122
4.2.1	Strategien im Umgang mit Unsicherheiten.....	122
4.2.2	Prinzipien für das aktive Managen des Unerwarteten	123
4.2.2.1	Konzentration auf Fehler.....	125
4.2.2.2	Abneigung gegen Vereinfachungen	127
4.2.2.3	Sensibilität für betriebliche Abläufe	129
4.2.2.4	Streben nach Resilienz	130
4.2.2.5	Respekt vor Expertise	132
4.2.3	Übertragbarkeit der Prinzipien auf andere Organisationen..	135
5	Unternehmenskultureller Einfluss auf die Vermeidung von und den Umgang mit Fehlern	138
5.1	Unternehmenskultur.....	138
5.1.1	Begriff und Wesen der Unternehmenskultur	138
5.1.2	Unternehmenskulturkonzepte	142
5.1.2.1	Objektivistischer Ansatz	142
5.1.2.2	Subjektivistischer Ansatz	143
5.1.2.3	Dynamischer Ansatz	144
5.2	Fehlerkultur im betrieblichen Kontext	146
5.2.1	Begriff und Wesen der Fehlerkultur	146
5.2.2	Ansätze zur Konzeptualisierung der Fehlerkultur.....	152
5.2.2.1	Betriebliche Fehlerorientierung	152
5.2.2.2	Kultur des organisationalen Fehlermanagements	156
5.2.2.3	Lernförderlicher Umgang mit Fehlern.....	159
5.2.2.4	Organisationale Fehlerkultur	163
5.2.2.5	Lernförderliche Fehlerkultur	167
5.2.2.6	Analogien und Unterschiede der Ansätze	170

6	Ableitung theoretischer Bestimmungsfaktoren des Umgangs mit Fehlern.....	174
6.1	Stellenwert von Fehlern.....	175
6.2	Umgang mit Fehlern.....	179
6.2.1	Kognitive Ebene	179
6.2.2	Konative Ebene	186
6.2.3	Affektive Ebene	191
7	Entwicklung eines Modells zum Umgang mit Fehlern.....	193
7.1	Strukturierung der abgeleiteten Bestimmungsfaktoren	193
7.2	Modell zur Beschreibung des Umgangs mit Fehlern	194
7.3	Besonderheiten im Rahmen eines Null-Fehler-Programms.....	196
8	Zusammenfassung der Ergebnisse des theoretischen Teils.....	198
9	Überblick über die empirischen Studien	204
10	Studie 1: Ausgangssituation	218
10.1	Vorgehensweise der Untersuchung	218
10.1.1	Stichprobe	218
10.1.2	Ablauf der Untersuchung	218
10.1.3	Auswertung	220
10.2	Ergebnisse der Untersuchung.....	223
10.2.1	Allgemeines Verständnis von Fehlern.....	223
10.2.2	Umgang mit Fehlern	237
10.2.2.1	Qualitative Datenerhebung	237
10.2.2.2	Quantitative Datenerhebung	259
10.2.2.3	Integration und Interpretation der Ergebnisse	277
10.2.3	Formen und Häufigkeit von Fehlern.....	285
10.2.4	Kosten durch Fehler	289
11	Implementierung von Maßnahmen zur Förderung von Fehlertoleranz.....	294
11.1	Grundlagen zum Transformationsprozess.....	294
11.2	Phasenorientierter Transformationsprozess	296
11.2.1	Phase 1 – Initialisierung.....	297
11.2.2	Phase 2 – Konzipierung.....	298
11.2.3	Phase 3 – Mobilisierung	303
11.2.4	Phase 4 – Umsetzung	303
11.2.5	Phase 5 – Verfestigung	306

12	Studie 2: Wirksamkeit der Maßnahmen	308
12.1	Vorgehensweise der Untersuchung	308
12.1.1	Stichprobe	308
12.1.2	Ablauf der Untersuchung	308
12.1.3	Auswertung	309
12.2	Ergebnisse der Untersuchung	310
12.2.1	Umgang mit Fehlern	310
12.2.1.1	Quantitative Datenerhebung	310
12.2.1.2	Überlegungen zu einem Modell zur Vorhersage der Fehlerhäufigkeit	323
12.2.2	Umsetzung der Leitlinien	330
12.2.3	Häufigkeit von Fehlern	340
12.2.4	Kosten durch Fehler	350
13	Schlussbetrachtung.....	359
13.1	Forschungsergebnis.....	359
13.2	Diskussion des Ergebnisses	361
13.3	Ausblick	365
	Literaturverzeichnis	367
	Anhang 1 – Allgemeines Verständnis von Fehlern.....	412
	Anhang 2 – Interviewleitfaden der CIT.....	415
	Anhang 3 – Fragebögen.....	426
	Anhang 4 – Fehlerbericht	437
	Anhang 5 – Gesprächsprotokolle	440
	Anhang 6 – Auswertungen	452
	Anhang 7 – Leitlinien	463