Martina Klinke

Groupware in Kleinunternehmen

Eine empirische Untersuchung

Diplom.de

Martina Klinke
Groupware in Kleinunternehmen
Eine empirische Untersuchung

ISBN: 978-3-8366-1450-4
Druck Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2008

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH
http://www.diplomica.de, Hamburg 2008
Printed in Germany

INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungen 3

Tabellen 4

1 Einleitung 7

1.1 Groupware in Kleinunternehmen 7
1.2 Gegenstand der Untersuchung 9
1.3 Aufbau der Arbeit 11
1.4 Danksagung 12

2 Begriffsdefinitionen 13

2.1 Arbeitsgruppe 13
2.2 Team 14
2.3 Gruppenprozesse 15
2.4 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) 16
2.5 Groupware 17
2.5.1 Synchrone und asynchrone Groupware 18
2.5.2 Groupwarefunktionen 19
2.5.3 Groupware in Kleinunternehmen 22
2.6 Statistische Grundbegriffe 23
2.6.1 Nominalskala 23
2.6.2 Ordinalskala 23
2.6.3 Mittelwert 23
2.6.4 Standardabweichung 23

3 Studienaufbau 24

3.1 Aufbau des Fragebogens 24
3.2 Online-Fragebogen 25
3.3 Kann eine Online-Umfrage repräsentativ sein? 26
3.4 Probandenauswahl 27
3.5 Datenauswertung 28

4 Darstellung der Ergebnisse 29

4.1 Allgemeine Daten zum Unternehmen und der technischen Infrastruktur 30
4.1.1 Branche 30
4.1.2 Mitarbeiteranzahl 31
4.1.3 Computerarbeitsplätze 32
4.1.4 Internetzugang 33
4.1.5 Branchenspezifische Anwendungssoftware 34
4.1.6 Groupware-Einsatz 35
4.1.7 Groupware-Lösung geplant? 36
4.2 Groupware-Lösung bereits realisiert 37
4.2.1 Server 37
4.2.2 Groupware-Umgebung 38
4.2.3 Grund der Groupware-Einführung 39

4.2.4 Groupware-Anforderungen 41
4.2.5 Kostenverteilung 43
4.2.6 Funktionsumfang der eingesetzten Groupware-Lösung 45
4.2.7 Mögliche eigene Applikationen 48
4.2.8 Nicht erfüllte Anforderungen an die eingesetzte Groupware-Lösung 49
4.3 Groupware-Einführung geplant 50
4.3.1 Server 50
4.3.2 Investition 51
4.3.3 Kostenverteilung 52
4.3.4 Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung 54
4.3.5 Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung 56
4.3.6 Eigene Applikationen 58
4.3.7 Funktionsumfang der einzusetzenden Groupware-Lösung 59
4.4 Ablehnung von Groupware 62
4.4.1 Grund der Ablehnung 62
4.5 Zusammenfassung 63
4.5.1 Branchenzugehörigkeit und Groupware-Einsatz 63
4.5.2 Dienstleistungs- und Handelsbranche und Groupware-Einführung 64
4.5.3 Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einsatz 65
4.5.4 Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einführung geplant? 66
4.5.5 Anzahl Mitarbeiter und Branchenzugehörigkeit 67
4.5.6 Internet und Groupware-Einsatz 68
4.5.7 Internetverbindung über zentralen Server und Groupware-Einsatz 69
4.5.8 Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware-Einsatz 70
4.5.9 Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware geplant 71
4.5.10 Grund der Groupware-Einführung (Rang 1) und Anzahl Mitarbeiter 72
4.5.11 Kostenverteilung (Rang 1) und Groupware-Umgebung 73
4.5.12 Kostenverteilung (Rang 6) und Groupware-Umgebung 74
4.5.13 Investition und Anzahl Mitarbeiter 75
4.5.14 Ablehnungsgründe und Anzahl Mitarbeiter 76

5 Diskussion 77

6 Ausblick 82

Referenzen 83

Anhang 86

Anhang 1 Online Fragebogen 86
Anhang 2 Übersicht über die deskriptiven Statistiken 94

ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Gruppenprozesse 15
Abbildung 2: Synchrone und asynchrone Groupware 18
Abbildung 3: Branche 30
Abbildung 4: Anzahl Mitarbeiter 31
Abbildung 5: Anzahl Computerarbeitsplätze 32
Abbildung 6: Internetzugang 33
Abbildung 7: Zusammenfassung Groupware-Einsatz 35
Abbildung 8: Server für die eingesetzte Groupware-Lösung 37
Abbildung 9: Grund der Groupware-Einführung (Rang 1) 39
Abbildung 10: Grund der Groupware-Einführung (Rang 9) 40
Abbildung 11: Groupware-Anforderungen (Rang 1) 41
Abbildung 12: Groupware-Anforderungen (Rang 8) 42
Abbildung 13: Kostenverteilung (Rang 1) 43
Abbildung 14: Kostenverteilung (Rang 6) 44
Abbildung 15: Funktionsumfang der eingesetzten Groupware-Lösung 1 45
Abbildung 16: Funktionsumfang der eingesetzten Groupware-Lösung 2 46
Abbildung 17: Funktionsumfang der eingesetzten Groupware-Lösung 3 47
Abbildung 18: Einbindung eigener Applikationen in die Groupware 48
Abbildung 19: Server für die geplante Groupware-Lösung 50
Abbildung 20: Investition 51
Abbildung 21: Kostenverteilung (Rang 1) 52
Abbildung 22. Kostenverteilung (Rang 6) 53
Abbildung 23: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 1) ... 54
Abbildung 24: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 9) ... 55
Abbildung 25: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 1) 56
Abbildung 26: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 8) 57
Abbildung 27: Einbindung eigener Applikationen in die geplante Groupware 58
Abbildung 28: Funktionsumfang der einzusetzenden Groupware-Lösung 1 59
Abbildung 29: Funktionsumfang der einzusetzenden Groupware-Lösung 2 60
Abbildung 30: Funktionsumfang der einzusetzenden Groupware-Lösung 3 61
Abbildung 31: Ablehnungsgründe 62
Abbildung 32: Branchenzugehörigkeit und Groupware-Einsatz 63
Abbildung 33: Dienstleistungs- und Handelsbranche und Groupware-Einführung 64
Abbildung 34: Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einsatz 65
Abbildung 35: Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einführung geplant? 66
Abbildung 36: Anzahl Mitarbeiter und Branchenzugehörigkeit 67
Abbildung 37: Internet und Groupware-Einsatz 68
Abbildung 38: Internetverbindung über einen zentralen Server und Groupware-Einsatz . 69
Abbildung 39: Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware-Einsatz 70
Abbildung 40: Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware- geplant 71
Abbildung 41: Grund der Groupware-Einführung (Rang 1) und Anzahl Mitarbeiter 72
Abbildung 42: Kostenverteilung (Rang 1) und Groupware-Umgebung 73
Abbildung 43: Kostenverteilung (Rang 6) und Groupware-Umgebung 74
Abbildung 44: Investition und Anzahl Mitarbeiter 75
Abbildung 45: Ablehnungsgründe und Anzahl Mitarbeiter 76

TABELLEN

Tabelle 1: Typisierung aufgabenbezogener Tätigkeiten 13
Tabelle 2: Anzahl Mitarbeiter 31
Tabelle 3: Anzahl Computerarbeitsplätze 32
Tabelle 4: Verwendung branchenspezifischer Anwendungssoftware 34
Tabelle 5: Branchenspezifische Anwendungssoftware 34
Tabelle 6: Einsatz von Groupware geplant 36
Tabelle 7: Groupware-Umgebung 38
Tabelle 8: Kommentare zur Groupware-Umgebung 38
Tabelle 9: Nicht erfüllte Anforderungen an die eingesetzte Groupware-Lösung 49
Tabelle 10: Branche 94
Tabelle 11: Anzahl Mitarbeiter 94
Tabelle 12: Anzahl Computerarbeitsplätze 94
Tabelle 13: Arbeitsplätze sind nicht mit dem Internet verbunden 94
Tabelle 14: Zugang zum Internet nur an privilegierten Arbeitsplätzen 94
Tabelle 15: Jeder Computer ist mit dem Internet verbunden 95
Tabelle 16: Realisierung der Internetverbindung über einen zentralen Server 95
Tabelle 17: Verwendung branchenspezifischer Anwendungssoftware 95
Tabelle 18: Branchenspezifische Anwendungssoftware 95
Tabelle 19: Einsatz von Groupware im eigenen Unternehmen 96
Tabelle 20: Einsatz von Groupware geplant 96
Tabelle 21: Zusammenfassung Groupware-Einsatz 96
Tabelle 22: Server für die eingesetzte Groupware-Lösung 96
Tabelle 23: Groupware-Umgebung 97
Tabelle 24: Kommentare zur Groupware-Umgebung 97
Tabelle 25: Grund der Groupware-Einführung (Rang 1) 97
Tabelle 26: Grund der Groupware-Einführung (Rang 2) 98
Tabelle 27: Grund der Groupware-Einführung (Rang 3) 98
Tabelle 28: Grund der Groupware-Einführung (Rang 4) 99
Tabelle 29: Grund der Groupware-Einführung (Rang 5) 99
Tabelle 30: Grund der Groupware-Einführung (Rang 6) 100
Tabelle 31: Grund der Groupware-Einführung (Rang 7) 100
Tabelle 32: Grund der Groupware-Einführung (Rang 8) 101
Tabelle 33: Grund der Groupware-Einführung (Rang 9) 101
Tabelle 34: Groupware-Anforderungen (Rang 1) 102
Tabelle 35: Groupware-Anforderungen (Rang 2) 102
Tabelle 36: Groupware-Anforderungen (Rang 3) 102
Tabelle 37: Groupware-Anforderungen (Rang 4) 103
Tabelle 38: Groupware-Anforderungen (Rang 5) 103
Tabelle 39: Groupware-Anforderungen (Rang 6) 103
Tabelle 40: Groupware-Anforderungen (Rang 7) 104
Tabelle 41: Groupware-Anforderungen (Rang 8) 104
Tabelle 42: Kostenverteilung (Rang 1) 104
Tabelle 43: Kostenverteilung (Rang 2) 105
Tabelle 44: Kostenverteilung (Rang 3) 105
Tabelle 45: Kostenverteilung (Rang 4) 105
Tabelle 46: Kostenverteilung (Rang 5) 106
Tabelle 47: Kostenverteilung (Rang 6) 106
Tabelle 48: Funktionsumfang der eingesetzten Groupware-Lösung 107
Tabelle 49: Einbindung eigener Applikationen in die Groupware 107
Tabelle 50: Nicht erfüllte Anforderungen an die eingesetzte Groupware-Lösung 108
Tabelle 51: Server für die geplante Groupware-Lösung 108
Tabelle 52: Investition 109
Tabelle 53: Kostenverteilung (Rang 1) 109
Tabelle 54: Kostenverteilung (Rang 2) 109
Tabelle 55: Kostenverteilung (Rang 3) 109

Tabelle 56: Kostenverteilung (Rang 4) ... 110
Tabelle 57: Kostenverteilung (Rang 5) ... 110
Tabelle 58: Kostenverteilung (Rang 6) ... 110
Tabelle 59: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 1) ... 111
Tabelle 60: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 2) ... 111
Tabelle 61: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 3) ... 111
Tabelle 62: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 4) ... 112
Tabelle 63: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 5) ... 112
Tabelle 64: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 6) ... 112
Tabelle 65: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 7) ... 113
Tabelle 66: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 8) ... 113
Tabelle 67: Erwartete Verbesserungen durch eine Groupware-Einführung (Rang 9) ... 113
Tabelle 68: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 1) ... 114
Tabelle 69: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 2) ... 114
Tabelle 70: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 3) ... 114
Tabelle 71: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 4) ... 115
Tabelle 72: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 5) ... 115
Tabelle 73: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 6) ... 115
Tabelle 74: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 7) ... 115
Tabelle 75: Anforderungen an die geplante Groupware-Lösung (Rang 8) ... 116
Tabelle 76: Einbindung eigener Applikationen in die geplante Groupware ... 116
Tabelle 77: Funktionsumfang der einzusetzenden Groupware-Lösung ... 116
Tabelle 78: Ablehnungsgründe ... 117
Tabelle 79: Branchenzugehörigkeit und Groupware-Einsatz ... 117
Tabelle 80: Dienstleistungs- und Handelsbranche und Groupware-Einführung ... 117
Tabelle 81: Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einsatz ... 118
Tabelle 82: Anzahl Mitarbeiter und Groupware-Einführung geplant ... 118
Tabelle 83: Anzahl Mitarbeiter und Branchenzugehörigkeit ... 118
Tabelle 84: Internet und Groupware-Einsatz ... 119
Tabelle 85: Internetverbindung über einen zentralen Server und Groupware-Einsatz ... 119
Tabelle 86: Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware-Einsatz ... 119
Tabelle 87: Branchenspezifische Anwendungssoftware und Groupware geplant ... 120
Tabelle 88: Grund der Groupware-Einführung (Rang 1) und Anzahl Mitarbeiter ... 120
Tabelle 89: Kostenverteilung (Rang 1) und Groupware-Umgebung ... 121
Tabelle 90: Kostenverteilung (Rang 6) und Groupware-Umgebung ... 121
Tabelle 91: Investition und Anzahl Mitarbeiter ... 122
Tabelle 92: Ablehnungsgründe und Anzahl Mitarbeiter ... 122

1 EINLEITUNG

1.1 GROUPWARE IN KLEINUNTERNEHMEN

Gruppen- und Teamarbeit stellt eine effiziente Form der Zusammenarbeit in Unternehmen und über Unternehmensgrenzen hinweg dar. Zunehmend läuft diese Form der Zusammenarbeit softwaregestützt über räumliche und zeitliche Distanzen ab. Für den Einzelnen geht es um die Verwaltung von E-Mails und das Pflegen von Kontakten und Terminen. Für das Team geht es um Kommunikation, Kooperation und Koordination (vgl. [Gulden, 2007]). Die Software zur Unterstützung der Zusammenarbeit in einer Gruppe bezeichnet man als Groupware.

In der Regel setzt sich fast jede heute am Markt erhältliche Groupware-Applikation aus zwei Komponenten zusammen: Ein Server hält die Daten an einer zentralen Stelle vor und ein Client stellt dem Anwender die Daten des Servers und lokal gespeicherte Informationen am PC zur Verfügung. Bei Microsoft z. B. bildet das Produkt „Exchange“ den Server und die Anwender greifen über den Client „Outlook“ auf ihre Daten am Arbeitsplatzrechner zu (vgl. [computerwoche, 2007]).

Der Groupware-Markt wird heute im Wesentlichen von zwei Herstellern dominiert: Microsoft Exchange mit Outlook und IBM mit Lotus Notes/Domino sind die führenden Anbieter. Die Bemühungen der Anbieter anderer Goupware-Applikationen setzen vor allem an der Server-Komponente an. In der Regel können an diese Lösungen die üblichen Clients wie Microsoft Outlook angebunden werden. Damit können Unternehmen auf der Server-Seite Geld sparen, ohne auf der Client-Seite mit der Akzeptanz der Benutzer kämpfen zu müssen (vgl. [computerwoche, 2007]).

Laut einer Berlecon-Studie 2006 warten insbesondere Communigate, Ipswitch, Kerio, Open-Xchange und Scalis in Deutschland mit Alternativen zu den großen Anbietern auf. Dr. Joachim Quantz, Senior Analyst bei Berlecon: „Nach wie vor dominieren Microsoft Exchange, IBM Lotus Domino und mit einigem Abstand dahinter Novell Groupwise den Markt für Messaging Groupware. In den letzten Jahren haben sich aber eine Reihe von Wettbewerbern etabliert, die gerade für

mittelständische Unternehmen interessant sind, da sie kostengünstige und gleichzeitig qualitativ hochwertige Lösungen anbieten.“(vgl. [pcwelt, 2007])

Literatur- und Praxisbeispiele zum Thema Groupware konzentrierten sich bisher überwiegend auf die Einführung und Umsetzung verschiedener Konzepte in mittleren bis großen Unternehmen.

Nur einige wenige Anbieter richten sich an Kleinunternehmen.

Open-Xchange bietet beispielsweise das Basispaket seiner Groupware Open-Xchange Express Edition mit Outlook-Anbindung für 5 Nutzer zu einem Preis von 299 Euro an (vgl. [entwickler-magazin, 2007]). Die Auslagerung des kompletten Messaging-Systems zu einem Webhoster bietet das Angebot MailXchange von der 1 & 1 Internet AG und richtet sich damit ebenfalls an Kleinunternehmer. Es kostet für 100 Nutzer 199 Euro pro Monat; inklusive Outook-Anbindung sind es 299 Euro pro Monat (vgl. [business-und-it, 2007]).

Im Jahr 2005 gab es laut Bundesagentur für Arbeit 1.945.601 Kleinunternehmen bis 50 Beschäftigte und 83.111 Unternehmen mit einer Betriebsgröße ab 50 Beschäftigte in Deutschland (vgl. [wikipedia, 2007]). Trotz dieser Zahlen finden sich in der Literatur nur wenig bis keinerlei Hinweise, welche Erfahrungen bei Kleinunternehmen in der Einführung und Umsetzung von Groupware bestehen.

Kleinunternehmen haben mit anderen Voraussetzungen, Chancen und Risiken umzugehen.

Kennzeichnend für Kleinunternehmen sind Teamarbeit und Innovationsfreudigkeit[1]. Sie zeichnen sich durch hohes Engagement und Flexibilität der Mitarbeiter aus. Die Einführung und Umsetzung von Groupware-Programmen in Kleinunternehmen kann somit möglich und vor allem auch wirtschaftlich von Bedeutung sein. Gegen eine Einführung von Groupware spricht jedoch, dass die Hierarchie in Kleinunternehmen meist flach ist und daraus folgend der Kontakt der Mitarbeiter untereinander eher direkt erfolgt.

[1] Innovation heißt wörtlich „Erneuerung“.

Als Schwächen sind oft fehlende Prozess- und Verfahrensorganisation[2] und eine mangelnde formale Regelung von Kommunikations- und Informationsfluss anzuführen (vgl. [Djawarie, 2007]).

1.2 GEGENSTAND DER UNTERSUCHUNG

Ob kleine Unternehmen Groupware im gleichen Maße einführen und nutzen können wie Großunternehmen ist Zielsetzung dieser Untersuchung. Dem Groupware-Anbieter bzw. Entwickler soll die Auswertung dieser Studie Aufschluss darüber geben, ob ein Groupware-Markt für Kleinunternehmen vorhanden ist oder nicht.

Kleinunternehmen sollen hier als Unternehmen mit bis zu 50 Mitarbeitern verstanden werden.

Im Einzelnen werden folgende Fragestellungen diskutiert:

- Gibt es Branchen, in denen der Bedarf an einer Groupware-Lösung größer ist als in anderen Branchen? Ist als Konsequenz daraus eine branchen-spezifische Groupware-Lösung möglich?

- Ist es sinnvoll, die Kleinunternehmen nochmals nach Beschäftigtenanzahl zu differenzieren? Hängt die Nutzung von Groupware überhaupt von der Unternehmensgröße ab?

- Besteht ein Zusammenhang zwischen der technischen Ausstattung (Internetverbindung, Server…) der Unternehmen und der Nutzung von Groupware?

- Führen die Unternehmen Groupware ein, um die Kommunikation unter den Mitarbeitern zu verbessern oder zur Produktivitätssteigerung etc.? Welche Gründe haben Kleinunternehmen dazu bewogen, Groupware einzuführen bzw. eine Einführung in Erwägung zu ziehen?

[2] In einer Prozessorganisation ist ein Unternehmen nach durchgehenden Geschäftsprozessen organisiert.

- Auf welche Anforderungen legen die Unternehmen besonderen Wert? Zu nennen wären da z. B. einfache Bedienbarkeit, Flexibilität oder Sicherheit.

- Mit welchen Kosten rechnen Unternehmen bei einer Groupware-Einführung? In wieweit hängt die Kostenverteilung von der eingesetzten Groupware-Lösung ab? Wieviel sind die Kleinunternehmen bereit, in eine Groupware-Lösung zu investieren? Hängt die Investitionsfreudigkeit von der Unternehmensgröße ab?

- Was vermissen die Unternehmen bei ihrer derzeitigen Groupware-Lösung?

- Besteht ein Bedarf an der Einbindung eigener Applikationen in die Groupware?

- Welche Groupware-Funktionen werden von den Unternehmen bereits genutzt, bei welchen Funktionen ist der Einsatz geplant? Zählt ein Gruppen-Terminkalender, ein Dokumentenmanagementsystem, eine Ideenfindung, etc. zur notwendigen Ausstattung?

- Für einige Unternehmen kommt die Einführung von Groupware nicht in Frage. Hängt die Begründung von der Unternehmensgröße oder von der Branchenzugehörigkeit ab?

1.3 AUFBAU DER ARBEIT

Zu Beginn der Arbeit werden einige Grundbegriffe definiert, da sie für das Verständnis der Arbeit von Bedeutung sind. Es folgt der Studienaufbau mit dem Aufbau des Fragebogens und der Erläuterung, warum die Befragung online durchgeführt wird. Das Kapitel endet mit den Teilnahmevoraussetzungen an der Umfrage und der Datenauswertung.

Das nächste Kapitel stellt die Umfrageergebnisse in graphischer und tabellarischer Form vor. In der darauf folgenden Diskussion werden die Ergebnisse besprochen und in einem Ausblick kommentiert. Die Arbeit schließt mit dem Online-Fragebogen in Anhang 1 und einer Übersicht der deskriptiven[1] Statistiken in Anhang 2.

[1] Eine Menge von beobachteten Daten wird summarisch dargestellt. Quelle: < http://de.wikipedia.org/wiki/Deskriptive_Statistik http > (19.12.2007)

1.4 DANKSAGUNG

An dieser Stelle möchte ich all jenen danken, die durch ihre fachliche und persönliche Unterstützung zum Gelingen dieser Studie beigetragen haben.
Ein besonderer Dank gebührt meiner Familie und Freunden, die großes Interesse für meine Arbeit zeigten.

Des Weiteren bedanke ich mich bei Herrn Prof. Dr. Frank Victor für die wertvollen Ratschläge und Tipps, die zum Gelingen der Arbeit beigetragen haben. Ein ganz besonderer Dank gilt meiner lieben Freundin Hildegard Christ für die fachliche Hilfestellung bei der Auswertung der Umfrage-Ergebnisse. Vielen Dank den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Online-Umfrage für die Zeit und Geduld bei der Beantwortung der Fragen.

Martina Klinke

Marienheide, Februar 2008