

GLIEDERUNG

Vorwort	11
1. Akzeptanz und Bürokommunikation	13
1.1 Bürokommunikation	14
1.1.1. Büroautomation oder Bürokommunikation?	14
1.1.2. Aufgaben im Büro	15
1.1.3. Information und Kommunikation	17
1.2 Ein allgemeines Akzeptanzmodell	18
1.2.1. Akzeptanzbegriff in unterschiedlichen Kontexten	18
(1) Betriebswirtschaftslehre	19
(2) Bürokommunikation	20
(3) Bildschirmtext	22
(4) Wesensmerkmale von Akzeptanzdefinitionen	23
1.2.2. Einstellungs- und Verhaltensakzeptanz als Akzeptanzkonstrukte	25
(1) Einstellungsakzeptanz	25
(2) Verhaltensakzeptanz	26
(3) Akzeptanzmodell	27
1.3 Aufbau eigener empirischer Untersuchungen zur Einstellungsakzeptanz der Informationstechnik	32
2. Ein empirisch-theoretisches Modell der Einstellungsakzeptanz: Ergebnisse einer Wiederholungsstudie	34
2.1 Benutzungssituation im Zeitvergleich	35
2.1.1. Die ADV-Attitüde	35
2.1.2. Die Arbeitszufriedenheit	45
2.1.3. Informationstechnische Merkmale	47
(1) Allgemeine informationstechnische Merkmale	48
1. Art der Interaktion	48
2. Interaktionsdauer	49
3. Interaktionsmedien	50
(2) Benutzungssituation für Bildschirmbenutzer	54
1. Art der Interaktion	54
2. Interaktionsdauer	56
3. Antwortzeit	57
4. Ausfallzeit	59
5. Informationsrelevanz	61
6. Standort des Bildschirms	62
7. Benutzerzahlen für einen Bildschirm	63
(3) Benutzungssituation für Nicht-Bildschirmbenutzer	64
1. Art der Interaktion	65
2. Interaktionsdauer	66
3. Informationsrelevanz	67

2.1.4.	Organisatorische Merkmale	68
	(1) Handlungsspielraum	68
	(2) Hierarchische Postition	72
	(3) Gehalt	73
2.1.5.	Personale Merkmale	75
	(1) Alter	75
	(2) Geschlecht	76
	(3) Bildung	77
	(4) Erfahrung mit der Informationstechnik	79
	1. Allgemeine Informationstechnik-Erfahrung	79
	2. Erfahrung mit Bildschirm	80
	3. Erfahrung mit Listen	81
	4. Erfahrung mit Eingabehilfsmitteln	81
	(5) Gewerkschaftszugehörigkeit der Benutzer	82
2.1.6.	Merkmale der Systemgestaltung	84
	(1) Passive Partizipation	85
	1. Informationszeitpunkt	85
	2. Informationsausmaß	86
	(2) Aktive Partizipation	87
	1. Partizipationsmöglichkeit	88
	2. Partizipationswunsch	88
	3. Interessenberücksichtigung	90
2.1.7.	Kontextgrößen	92
	(1) Auswahl und Repräsentativität der Betriebe	92
	(2) Art des Betriebes	94
	(3) Betriebsgröße	95
2.2	Einflußfaktoren der ADV-Attitüde im Zeitvergleich	95
2.2.1.	Das Variablenkonzept der Vergleichsuntersuchung	97
2.2.2.	Bivariate Beziehungen zwischen den Variablenklassen des Gesamtmodells	100
	(1) Die Erklärung des Entscheidungsspielraums	100
	(2) Die Erklärung der ADV-Attitüde	103
	(3) Die Erklärung der Arbeitszufriedenheit	107
2.2.3.	Berücksichtigung von Interdependenzen zwischen den Variablenklassen des Gesamtmodells	109
	(1) Teilmodell „Entscheidungsspielraum“	109
	(2) Teilmodell „ADV-Attitüde“	110
	(3) Teilmodell „Arbeitszufriedenheit“	112
2.2.4.	Zusammenfassung	113
3.	Ausgewählte Akzeptanzfaktoren verschiedener Einflußebenen	115
3.1	Individuelle Ebene	116
3.1.1.	ADV-Attitüde und Geschlecht: Haben Frauen mehr Angst vor der Informationstechnik?	116

3.1.1.1.	Benutzungssituation von Frauen	121
(1)	Personale Merkmale	121
1.	Alter	121
2.	Qualifikation	122
3.	Gewerkschaftszugehörigkeit	123
(2)	Organisatorische Merkmale	124
1.	Hierarchische Position	124
2.	Gehalt	125
3.	Entscheidungsspielraum	126
(3)	Informationstechnische Merkmale	126
1.	Art der Interaktion	126
2.	Interaktionsdauer	127
3.	Interaktionsmedien	128
4.	Benutzungskomfort	128
(4)	Merkmale der Systemgestaltung	129
3.1.1.2.	Geschlechtsbedingte Unterschiede in der ADV-Attitüde?	130
(1)	Die Beziehung zwischen ADV-Attitüde und Geschlecht bei gleicher Partizipation an der Systemgestaltung	130
(2)	Die Beziehung zwischen ADV-Attitüde und Geschlecht bei gleichen Entscheidungsspielräumen	133
3.1.1.3.	Einflußfaktoren der ADV-Attitüde und der Arbeitszufriedenheit bei männlichen und weiblichen Benutzern	136
(1)	Teilmodell „Entscheidungsspielraum“	137
(2)	Teilmodell „ADV-Attitüde“	138
(3)	Teilmodell „Arbeitszufriedenheit“	140
3.1.2.	ADV-Attitüde und Gewerkschaftszugehörigkeit	142
3.1.2.1.	Die Haltung der Gewerkschaften zur Informations- und Kommunikationstechnik – Ergebnisse einer Inhaltsanalyse	143
(1)	Vorgehensweise bei der Analyse der Zeitschriften	143
(2)	Grundhaltung der Gewerkschaften	148
(3)	Die Haltung auf verschiedenen Wirkungsebenen	149
1.	Individualebene	149
2.	Mikroebene	150
3.	Makroebene	151
4.	Globalebene	152
3.1.2.2.	Die Einstellung von Gewerkschaftsmitgliedern zur Informationstechnik	154
3.2	Betriebliche Ebene	158
3.2.1.	ADV-Attitüde und bildschirmgestützte Informationstechnik	158
3.2.1.1.	Der Einfluß informationstechnischer Merkmale auf die Einstellung der Benutzer zur Informationstechnik	158
(1)	Betriebssystem	159
1.	Antwortzeit	159
2.	Ausfallzeit	160

(2) Anwendungssoftware	161
1. Fehlerbehebungsmöglichkeiten	161
2. Informationsrelevanz	162
(3) Benutzungskomfort	163
1. Standort des Bildschirms	163
2. Benutzerzahlen für einen Bildschirm	164
3.2.1.2. Problemtypen im Bereich der Informationstechnik	165
(1) Zusammenhang der Betriebssystem-Eigenschaften	166
(2) Zusammenhang der Anwendungssoftware-Eigenschaften	167
(3) Zusammenhang der Benutzungskomfort-Merkmale	168
3.2.1.3. Der Tandem-Benutzer-Effekt	169
(1) Umgehung der Informationstechnik	170
(2) Benutzerwünsche anmelden	171
(3) Kollegen helfen	172
(4) Fehlerbehebung	173
(5) Zusammenfassung	174
3.2.2. ADV-Attitüde, Partizipation bei der Systemgestaltung und Entscheidungsspielraum	175
3.2.2.1. Interne Struktur der Systemgestaltungsmerkmale	175
3.2.2.2. Zum Zusammenhang zwischen Entscheidungsspielraum und Systemgestaltungsmerkmalen	178
3.2.2.3. Der Einfluß der Systemgestaltungsmerkmale auf die Einstellung zur Informationstechnik unter Kontrolle des Entscheidungsspielraums	182
3.2.3. ADV-Attitüde und betriebliche Merkmale	185
3.2.3.1. Betriebliche Merkmale im Überblick	185
(1) Öffentlicher Dienst versus Privatwirtschaft	185
(2) Betriebsgröße	188
3.2.3.2. Betriebliche Merkmale in der Einzelanalyse	191
(1) Informationszeitpunkt	191
(2) Informationsausmaß	193
(3) Interessenberücksichtigung	194
(4) Partizipationsmöglichkeiten	194
(5) Partizipationswünsche	197
(6) Entscheidungsspielraum	198
(7) Benutzerzahl für ein Terminal	199
3.3 Gesellschaftliche Ebene: Einstellung zur Informationstechnik im zeitlichen Wandel	201
3.3.1. Allgemeiner Wertwandel in der entwickelten Industriegesellschaft Bundesrepublik Deutschland	204
3.3.2. Einstellungswandel zur Technik	206
3.3.3. Einstellungswandel zur Informationstechnik	208
(1) Überwachung der Bürger	210
(2) Computer und Arbeitslosigkeit	211
3.3.4. Zum Zusammenhang zwischen gesellschaftlichen und betrieblichen Wirkungen der Informationstechnik	213

4.	Ein modifizierter Bezugsrahmen zur Einstellungsakzeptanz der Informationstechnik	216
4.1	Haupteinflußgrößen der ADV-Attitüde und der Arbeitszufriedenheit der Benutzer	216
4.1.1.	Die Erklärung der ADV-Attitüde	217
4.1.2.	Die Erklärung der Arbeitszufriedenheit	219
4.2	Die Bedeutung einzelner Variablenkomplexe im Bezugsrahmen	220
4.2.1.	Die Bedeutung bildschirmspezifischer informationstechnischer Merkmale	221
	(1) Entscheidungsspielraum	221
	(2) ADV-Attitüde	222
	(3) Arbeitszufriedenheit	223
4.2.2.	Die Bedeutung organisatorischer und allgemeiner informationstechnischer Merkmale	224
	(1) Entscheidungsspielraum	224
	(2) ADV-Attitüde	225
	(3) Arbeitszufriedenheit	225
4.2.3.	Die Bedeutung personeller Eigenschaften	225
4.2.4.	Die Bedeutung betrieblicher Eigenschaften	226
4.2.5.	Die Präzisierung des Bezugsrahmens	227
5.	Zusammenfassung der Befunde	230
5.1	Informationstechnik-Befunde	230
5.2	Personal-Befunde	233
5.3	Entscheidungsspielraum-Befunde	233
5.4	Systemgestaltungs-Befunde	234
5.5	ADV-Attitüden-Befunde	236
5.6	Arbeitszufriedenheits-Befunde	239
6.	Anhang	241
6.1	Methodische Probleme der Auswertung	241
6.1.1.	Univariate Auswertungen	241
6.1.2.	Bivariate Auswertungen	242
6.1.3.	Trivariate Auswertungen	244
6.1.4.	Multivariate Auswertungen	246
6.2	Codierung des Fragebogens	248
	Literaturverzeichnis	252
	Stichwortverzeichnis	270