

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kurzreferat.....	9
Abstract	10
Résumé.....	11
Vorwort.....	12
1 Einleitung.....	13
2 Phänomen Informationsüberflutung.....	15
2.1 Begriffliche Grundlagen	15
2.2 Ein formaler Ansatz zur Charakterisierung von Informationsüberflutung am Arbeitsplatz	16
2.3 Eigenschaften der Neuen Medien als Ursachen von Informationsüberflutung	18
3 Studie zur Informationsüberflutung am Arbeitsplatz	22
3.1 Informationsüberflutung als Stressor	22
3.2 Vorstudie: Qualitative Interviews.....	27
3.2.1 Methodik.....	27
3.2.2 Ergebnisse.....	29
3.2.3 Abschließende Bemerkungen.....	35
3.3 Hauptstudie zur individuellen Informationsüberflutung am Arbeitsplatz	37
3.3.1 Ziele der Studie.....	37
3.3.2 Methode.....	37
3.3.3 Ergebnisse.....	49
3.3.4 Zusammenfassung und Diskussion.....	71
4 Studien zu Kommunikationshilfsmitteln	78
4.1 Studie zur Erfassung der Nutzerfreundlichkeit technischer Kommunikationshilfsmittel	78

4.1.1	Methode.....	79
4.1.2	Ergebnisse.....	83
4.1.3	Zusammenfassung.....	86
4.2	Studie zur Verwendung von Kommunikationshilfsmitteln.....	88
4.2.1	Methode.....	88
4.2.2	Ergebnisse.....	89
4.2.3	Zusammenfassung.....	99
4.3	Diskussion.....	100
5	Studie zur Erfassung der Informationskultur in Organisationen.....	102
5.1	Problematik des organisationalen Umgangs mit Informationen.....	102
5.1.1	Strategie „Akzeptieren“.....	104
5.1.2	Strategie „Ignorieren/Abwehren/sich Entziehen“.....	106
5.1.3	Strategie „Erschweren/Vermeiden“.....	108
5.1.4	Strategie „Die Anspruchsentstehung gestalten“.....	109
5.2	Methode.....	110
5.3	Ergebnisse.....	112
5.3.1	Weiterführende Auswertungen der Experteninterviews.....	112
5.3.2	Auswertungen nach dem Strategienmodell.....	113
5.3.3	Vergleich der Organisationen.....	120
5.3.4	Weiterführende Überlegungen zu charakteristischen Vorgehensweisen ("best practice").....	122
5.4	Zusammenfassung.....	127
5.5	Diskussion.....	128
6	Grundkonzept eines Seminars gegen Informationsüberflutung.....	131
7	Zusammenfassung.....	138
7.1	Studie zur Informationsüberflutung am Arbeitsplatz.....	138
7.2	Studien zum Bereich der Kommunikationshilfsmittel.....	141
7.3	Studie zur organisationalen Informationskultur.....	143
7.4	Grundkonzept eines Seminars gegen Informationsüberflutung.....	144
7.5	Vorschläge zu organisationalen Maßnahmen.....	144
	Literaturverzeichnis.....	148

Anhangsverzeichnis

	Seite
Anhang 1: Modell der Handlungsbeeinträchtigung durch Informationsüberflutung.....	154
Anhang 2: Ressourcen gegen Stress bedingt durch Informationsüberflutung.....	155
Anhang 3: Interviewleitfaden zur Befragung von Mitarbeitern mit Zuordnung von Modellvariablen.....	156
Anhang 4: Beispielinterview zur individuellen Informationsüberflutung.....	162
Anhang 5: Die extrahierten Skalen mit Item-Häufigkeiten.....	172
Anhang 6: Interkorrelationen der elf neu gebildeten Skalen zur Arbeitsanalyse mit dem Fokus auf Neuen Medien bei Konstanthaltung verschiedener Kontrollvariablen.....	181
Anhang 7: Zusammenhänge zwischen den Skalen zur Erfassung der Informationssituation am Arbeitsplatz und Maßen für Stress und gesundheitlicher Belastung unter Konstanthaltung verschiedener Kontrollvariablen.....	182
Anhang 8: Moderierte Regressionen.....	183
Anhang 9: Glossar zu Kommunikationshilfsmitteln.....	189
Anhang 10: Ergebnisse der Evaluation von elf E-Mail-Clients.....	191
Anhang 11: Online-Fragebogen zur Erhebung der Verwendung von Kommunikationshilfsmitteln.....	193
Anhang 12: Ergebnisse der Bewertung von 19 Funktionen von E-Mail-Programmen.....	200
Anhang 13: Interviewleitfaden für die Experteninterviews zur organisationalen Informationskultur.....	202
Anhang 14: Beispielinterview zur Erfassung der Informationskultur in einer Organisation.....	206
Anhang 15: Tabellarisches Auswertungsschema für die Experteninterviews.....	209
Anhang 16: Tabellarische Beispielauswertung eines Experteninterviews.....	211
Anhang 17: Entwurfstext zu einer Betriebsvereinbarung über die Nutzung von E-Mail.....	214
Anhang 18: Summarische Erfahrungen in den Organisationen bei der Arbeit mit Internet und E-Mail.....	221

Tabellenverzeichnis

	Seite
Tabelle 3.1: Ursachen der Informationsüberflutung durch elektronische Informations- und Kommunikationsmedien	22
Tabelle 3.2: Unmittelbare Auswirkungen von Informationsüberflutung im Kontext elektronischer Informations- und Kommunikationsmedien.....	24
Tabelle 3.3: Ressourcen für den Umgang mit Informationsüberflutung	26
Tabelle 3.4: Interkorrelationen und Kennwerte der elf neu gebildeten Skalen zur Arbeitsanalyse mit dem Fokus auf Neuen Medien	53
Tabelle 3.5: Zusammenhänge zwischen den Skalen zur Arbeitsanalyse mit Fokus auf Neuen Medien und demografischen Kennwerten.....	56
Tabelle 3.6: Zusammenhänge zwischen den Skalen zur Erfassung der Informationssituation am Arbeitsplatz und Maßen für Stress und Belastung	58
Tabelle 3.7: Bivariate Zusammenhänge zwischen psychosomatischer Belastung bzw. Arbeitszufriedenheit und fünf potentiellen Moderatorvariablen	61
Tabelle 3.8: Was hat sich durch die Neuen Medien verändert?.....	71
Tabelle 3.9: Welche Merkmale der Neuen Medien belasten besonders stark?	75
Tabelle 3.10: Klärung der Informationssituation im Betrieb	76
Tabelle 4.1: Bedeutsame Funktionen von E-Mail-Clients zur Bewältigung des E-Mail-Aufkommens	82
Tabelle 4.2: Häufigkeitsverteilung der Antworten auf die Frage „Seit wann nutzen Sie E-Mail (gleichgültig ob privat oder beruflich)?“	90
Tabelle 4.3: Anzahl der täglich erhaltenen E-Mails (nach Gruppierung).....	91
Tabelle 4.4: Kategorien zur Auswertung der offenen Fragen	92
Tabelle 4.5: Häufigkeitsverteilung der Antworten auf die Frage „Seit wann recherchieren und posten Sie in den Netnews/Newsforen (gleichgültig ob privat oder beruflich)?“	93
Tabelle 4.6: Häufigkeitsverteilung der Antworten auf die Frage „Fühlen Sie sich <i>in letzter Zeit</i> am Arbeitsplatz durch E-Mail gestresst?“	97
Tabelle 4.7: Häufigkeitsverteilung der Antworten auf die Frage „Fühlten Sie sich <i>früher</i> am Arbeitsplatz durch E-Mail gestresst?“	97
Tabelle 5.1: Strategien des Umgangs mit Anspruchstellern (nach MOSER, 2002).....	105
Tabelle 5.2: Organisationale Maßnahmen gegen Informationsüberflutung	126
Tabelle 7.1: Maßnahmen gegen Informationsüberflutung aus organisationaler Sicht	146

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1.1: Das Verhältnis von Informationsangebot, -nachfrage und -bedarf... 17	
Abbildung 3.1: Moderatorwirkung der sozialen Unterstützung auf den Zusammenhang zwischen der Menge an irrelevanter Information am Arbeitsplatz und psychosomatischer Belastung 62	62
Abbildung 3.2: Moderatorwirkung der Medienkompetenz auf den Zusammenhang zwischen der Menge an bedeutsamer Information am Arbeitsplatz und der Arbeitszufriedenheit..... 63	63
Abbildung 3.3: Moderatorwirkung der planenden Arbeitsstrategie auf den Zusammenhang zwischen der Menge an undurchschaubarer Information am Arbeitsplatz und psychosomatischer Belastung 64	64
Abbildung 3.4: Moderatorwirkung der planenden Arbeitsstrategie auf den Zusammenhang zwischen der Beeinträchtigung der Arbeit durch die Neuen Medien und psychosomatischer Belastung 65	65
Abbildung 3.5: Moderatorwirkung der planenden Arbeitsstrategie auf den Zusammenhang zwischen supportiver Organisationspolitik bezüglich der Neuen Medien und der Arbeitszufriedenheit..... 66	66
Abbildung 3.6: Moderatorwirkung der Strategie des kritischen Punkts auf den Zusammenhang zwischen der Menge an undurchschaubarer Information und psychosomatischer Belastung 67	67
Abbildung 3.7: Moderatorwirkung der Strategie des kritischen Punkts auf den Zusammenhang zwischen der durch die Neuen Medien verursachten oberflächlichen Arbeitsweise und psychosomatischer Belastung 68	68
Abbildung 3.8: Moderatorwirkung der Strategie des kritischen Punkts auf den Zusammenhang zwischen der Menge an irrelevanter Information am Arbeitsplatz und der Arbeitszufriedenheit..... 68	68
Abbildung 3.9: Moderatorwirkung der momentanen Arbeitsstrategie auf den Zusammenhang zwischen der Menge an undurchschaubarer Information und psychosomatischer Belastung 69	69
Abbildung 3.10: Moderatorwirkung der opportunistischen Arbeitsstrategie auf den Zusammenhang zwischen der Liberalen Informationspolitik im Unternehmen und der Arbeitszufriedenheit..... 70	70