

Alexander M. Würfel

Elektronische Kommunikation und Kommunikationsqualität

*Integration und Nutzung computerbasierter
IuK-Technologien in Unternehmen
und Verwaltungen*

Verlag Dr. Kovač

Hamburg 2007

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis	XIV
1. Einleitung	1
1.1 Kommunikation in Organisationen: Neue und traditionelle Medien	6
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit	8
2. Computervermittelte IuK-Technologien und Organisationen	12
2.1 Potenziale computerbasierter IuK-Technologien im organisationalen Kontext	14
2.2 Organisations- und Kommunikationsstrukturen im Wandel	21
2.3 Der Technologieeinsatz und seine Folgen für Organisationen	31
3. Handeln und Kommunikation	41
3.1 Menschliches Handeln	41
3.1.1 Menschliches Handeln: Ausgewählte Begriffsdefinitionen	42
3.1.2 Menschliches Handeln als rationale Wahl	45
3.2 Interaktion und Kommunikation	53
3.2.1 Zwischenmenschliche Kommunikation	55
3.2.2 Kommunikationstheorien	57
3.2.2.1 Mathematische Informationstheorie	58
3.2.2.2 Symbolisch-interpretative Perspektive	60
3.2.2.3 Die pragmatische Perspektive	62
3.2.2.4 Leitbild Systemtheorie	66
4. Kommunikation, Medienwahl und -nutzung in Organisationen	69
4.1 Kommunikation und Organisation	69
4.1.1 Formelle und informelle Kommunikation	70
4.1.2 Vertikale, horizontale und diagonale Kommunikation	76
4.2 Modelle der Medienwahl	79
4.2.1 Rationale Medienwahl	81
4.2.1.1 Social-Presence-Theorie von Short, Williams und Christie (1976)	81

4.2.1.2	Media-Richness Theorie nach Trevino, Daft und Lengel (1986)	82
4.2.1.3	Aufgabenorientierte Medienwahl nach Picot und Reichwald (1993)	89
4.2.1.4	Zusammenfassung und Kritik der Ansätze.....	95
4.2.2	Modelle normativer oder interpersoneller Medienwahl	97
4.2.2.1	Das Modell normativer Medienwahl nach Fulk, Schmitz und Steinfield (1990).....	98
4.2.2.2	Das Modell interpersonaler Medienwahl nach Höflich (1996)	104
4.2.2.3	Zusammenfassung und Kritik der Ansätze.....	106
4.2.3	Weitere Modelle zur Medienwahl	108
4.2.4	Zusammenfassung der Modelle zur Medienwahl.....	110
4.3	Modell einer qualitätsorientierten Mediennutzung	112
4.3.1	Der Qualitätsbegriff in der Ökonomie.....	112
4.3.1.1	Vertikale und horizontale Qualität - Der Qualitätsbegriff nach Abbott.....	113
4.3.1.2	Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität - Der Qualitätsbegriff von Donabedian.....	118
4.3.1.3	Kritik und Zusammenfassung der Ansätze.....	120
4.3.2	Kommunikation und Kommunikationsqualität: eine Arbeitsdefinition	122
5.	Das Forschungsprojekt „Elektronische Kommunikation in Unternehmen und Verwaltungen“	128
5.1	Aufbau und Methoden.....	129
5.2	Allgemeine Angaben zur Stichprobe	131
6.	Individuelle und organisationale Rahmenbedingungen.....	138
6.1	Computerkenntnisse und E-Mail-Erfahrung	138
6.2	Computervermittelte Kommunikation und Organisation.....	141
6.2.1	Hierarchiespezifische Erfahrungen in der computervermittelten Kommunikation.....	142
6.2.2	IuK-Technologien im organisationalen Kommunikationsraum.....	145
6.2.2.1	Veränderungen organisationaler Abläufe: Neue IuK-Technologien und vertikale Kommunikation.....	145

6.2.2.2	Computerbasierte IuK-Technologien in der horizontalen Kommunikation	150
6.2.2.3	IuK-Technologien und Kommunikationsvolumen	157
6.2.2.4	Informelle Kommunikationsstrukturen und neue IuK-Technologien	166
7.	Mediennutzung in Organisationen	173
7.1	Strukturelle und aufgabenspezifische Einflüsse für die Medienwahl und -nutzung	174
7.2	Medienwahrnehmung	178
7.3	Medienpräferenzen	182
8.	Einflussfaktoren auf die Medienwahl	188
8.1	Allgemeine Einflussgrößen für die Medienwahl	189
8.2	Einflussfaktoren der Medienwahl in Organisationen	197
8.2.1	Einflussfaktoren auf die allgemeine Medienwahl im organisationalen Alltag	199
8.2.2	Allgemeine und freie Medienwahl im organisationalen Alltag	214
8.2.3	Einflussfaktoren auf die freie Medienwahl im organisationalen Alltag	216
8.2.4	Zusammenfassung der organisationalen Medienwahl und Folgerungen	237
9.	Mediennutzung und Kommunikationsqualität	243
9.1	Die Wahrnehmung neuer IuK-Technologien in der organisationalen Kommunikation	245
9.2	Einflussgrößen für die Kommunikationsqualität und die Auswirkungen neuer IuK-Technologien	247
9.3	Kommunikationsqualität und Medienwahl	251
9.4	Zusammenfassung: Kommunikationsqualität und Arbeitszufriedenheit	260
10.	Fazit	265
10.1	Zusammenfassung der Kernbefunde	265
10.2	Forschungsimplicationen	267
10.3	Ausblick und Schlussbemerkung	270

Literaturverzeichnis277

Anhang.....303