

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----|
| Danksagung | V |
| Abstract | VII |
| Inhaltsübersicht | IX |
| Inhaltsverzeichnis | XI |
| Abbildungsverzeichnis | XV |
| Tabellenverzeichnis | XIX |
| Abkürzungsverzeichnis | XXI |
| 1 Einleitung | 1 |
| 1.1 Ausgangssituation und Problemstellung | 2 |
| 1.2 Stand der Forschung im Überblick | 10 |
| 1.3 Praxisnahe Studien im Überblick | 12 |
| 1.4 Forschungsfokus | 15 |
| 1.5 Forschungsansätze | 16 |
| 1.6 Konventionen | 18 |
| 1.7 Aufbau der Arbeit | 20 |
| 2 Thematischer Bezugsrahmen und Grundlagen | 23 |
| 2.1 Begriffsabgrenzungen | 24 |
| 2.1.1 Zeichen, Daten, Informationen und Wissen | 24 |
| 2.1.2 Informationsangebot, -nachfrage und -bedarf | 26 |
| 2.1.3 Informations- und Kommunikationstechnik | 28 |
| 2.1.4 E-Mail-Technologie und E-Mail-Client | 28 |
| 2.2 Grundlagen des Information Overload | 31 |
| 2.2.1 Zielsetzung und Methodik | 31 |
| 2.2.2 Ergebnisse | 34 |
| 2.2.2.1 <i>Definitionen</i> | 35 |
| 2.2.2.2 <i>Ursachen</i> | 37 |
| 2.2.2.3 <i>Auswirkungen</i> | 41 |
| 2.2.2.4 <i>Gegenmaßnahmen</i> | 44 |
| 2.2.3 Zusammenfassung, Bewertung und Diskussion | 47 |
| 2.3 Messbarkeit von E-Mail Overload | 53 |
| 2.3.1 Zielsetzung und Methodik | 54 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Ergebnisse | 58 |
| 2.3.2.1 <i>Messkonstrukt von Dabbish und Kraut (2006)</i> | 58 |
| 2.3.2.2 <i>Messkonstrukt von Hogan und Fisher (2006)</i> | 60 |
| 2.3.2.3 <i>Messkonstrukt von Sumecki et al. (2011)</i> | 62 |
| 2.3.3 Zusammenfassung und Diskussion | 64 |
| 2.4 E-Mail-Nutzung in Unternehmen | 66 |
| 2.4.1 Zielsetzung..... | 67 |
| 2.4.2 Methodik | 67 |
| 2.4.3 Ergebnisse | 69 |
| 2.4.4 Zusammenfassung und Diskussion | 73 |
| 3 Identifizierung von Ursachen und Gegenmaßnahmen | 75 |
| 3.1 Zielsetzung..... | 76 |
| 3.2 Methodik | 77 |
| 3.2.1 Eigenschaften qualitativer Interviews | 77 |
| 3.2.2 Vorgehensweise | 79 |
| 3.2.2.1 <i>Aufbau des Interviewleitfadens</i> | 80 |
| 3.2.2.2 <i>Durchführung der Pretests</i> | 80 |
| 3.2.2.3 <i>Akquise der Studienteilnehmer</i> | 82 |
| 3.2.2.4 <i>Durchführung der Interviews</i> | 84 |
| 3.2.2.5 <i>Vorgehensweise bei der Auswertung</i> | 84 |
| 3.3 Ergebnisse | 85 |
| 3.3.1 Charakteristika der Stichprobe..... | 85 |
| 3.3.2 Umgang mit dem Medium E-Mail in der Praxis | 87 |
| 3.3.2.1 <i>Relevanz der E-Mail in der täglichen Kommunikation</i> | 87 |
| 3.3.2.2 <i>Abruf neuer E-Mails</i> | 89 |
| 3.3.2.3 <i>Organisation eingegangener E-Mails</i> | 91 |
| 3.3.2.4 <i>Ordnerstrukturen</i> | 94 |
| 3.3.2.5 <i>Nutzung spezieller Funktionen des E-Mail-Clients</i> | 96 |
| 3.3.2.6 <i>E-Mail-Richtlinien</i> | 98 |
| 3.3.2.7 <i>Subjektiv empfundene Belastung durch E-Mails</i> | 101 |
| 3.3.3 Ursachen und Gegenmaßnahmen von E-Mail Overload | 101 |
| 3.3.3.1 <i>E-Mails in Kopie</i> | 104 |
| 3.3.3.2 <i>Ungeeignete Nutzungssituationen</i> | 109 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.3.3 Nachrichteninhalt | 113 |
| 3.3.3.4 Formale Kriterien..... | 115 |
| 3.3.3.5 Darstellung und Layout | 117 |
| 3.3.3.6 Relevanz der Informationen | 119 |
| 3.3.3.7 Erwartete Antwortzeiten | 122 |
| 3.3.3.8 Abrufverhalten (insbesondere Push-Funktion) | 123 |
| 3.3.3.9 E-Mail-Signaturen | 124 |
| 3.3.3.10 Technische Gegebenheiten | 126 |
| 3.3.3.11 E-Mail-Anhänge | 128 |
| 3.3.3.12 Anzahl der E-Mails | 130 |
| 3.3.3.13 Weitergeleitete E-Mails | 132 |
| 3.3.3.14 Lesebestätigungen..... | 133 |
| 3.3.3.15 Priorisierungsfunktion..... | 135 |
| 3.3.3.16 Termineinladungen | 136 |
| 3.3.3.17 Überlesen relevanter Informationen..... | 138 |
| 3.3.3.18 Ablenkung in Besprechungen | 138 |
| 3.4 Zusammenfassung und Diskussion | 139 |
| 4 Bewertung der Ursachen und Gegenmaßnahmen | 147 |
| 4.1 Zielsetzung..... | 148 |
| 4.2 Methodik | 149 |
| 4.2.1 Eigenschaften quantitativer Umfragen..... | 149 |
| 4.2.2 Vorgehensweise | 150 |
| 4.2.2.1 Aufbau des Fragebogens..... | 151 |
| 4.2.2.2 Durchführung der Pretests | 153 |
| 4.2.2.3 Akquise der Studienteilnehmer | 155 |
| 4.2.2.4 Durchführung des Fragebogens | 156 |
| 4.2.2.5 Vorgehensweise bei der Auswertung | 157 |
| 4.3 Datenaufbereitung | 161 |
| 4.3.1 Faktoren zur Messung von (Informations-) Überlastung | 161 |
| 4.3.1.1 Trierer Inventar zum chronischen Stress | 161 |
| 4.3.1.2 Information Overload allgemein | 162 |
| 4.3.1.3 E-Mail Overload nach Dabbish und Kraut (2006) | 162 |

| | |
|---|--------------|
| 4.3.1.4 <i>E-Mail Overload nach Sumecki et al. (2011)</i> | 163 |
| 4.3.1.5 <i>Kombination von Konstrukten</i> | 164 |
| 4.3.2 Ermittlung relevanter Faktoren bzgl. Ursachen von E-Mail Overload | 164 |
| 4.4 Ergebnisse | 168 |
| 4.4.1 Charakteristika der Stichprobe | 168 |
| 4.4.2 E-Mail Overload als Teil der gesamten Arbeitsüberlastung | 180 |
| 4.4.3 Zusammenhang der potenziellen Ursachen mit E-Mail Overload ... | 181 |
| 4.4.3.1 <i>Korrelationsanalyse (außer Push-Funktion)</i> | 182 |
| 4.4.3.2 <i>Kreuztabellen und Varianzanalyse (nur Push-Funktion)</i> .. | 186 |
| 4.4.3.3 <i>Subjektive Beurteilung der potenziellen Ursachen</i> | 188 |
| 4.4.3.4 <i>Regressionsanalyse</i> | 189 |
| 4.4.4 Bewertung möglicher Gegenmaßnahmen | 193 |
| 4.5 Zusammenfassung und Diskussion | 196 |
| 5 Implementierung eines Gegenmaßnahmenkonzepts | 199 |
| 5.1 Zielsetzung | 200 |
| 5.2 Methodik | 200 |
| 5.2.1 Eigenschaften des Design Science-Ansatzes | 201 |
| 5.2.2 Eigenschaften von Fallstudien/Case Studies | 203 |
| 5.2.3 Vorgehensweise | 208 |
| 5.3 Ergebnisse | 210 |
| 5.3.1 Beschreibung des Szenarios | 210 |
| 5.3.2 Analyse der Ausgangssituation und Identifikation von Problemen.. | 212 |
| 5.3.3 Entwicklung, Einsatz und Evaluierung von Gegenmaßnahmen | 217 |
| 5.4 Zusammenfassung und Diskussion | 223 |
| 6 Zusammenfassung und Ausblick | 229 |
| 6.1 Zusammenfassung der Ergebnisse | 230 |
| 6.2 Limitierungen | 233 |
| 6.3 Implikationen und Ausblick | 236 |
| Literaturverzeichnis | XXIII |
| Anhang | LVII |