

Kommunikationsformen und Medieneinsatz unter Telearbeit

André Büssing, Katrin Hegendörfer & Anita Drodofsky

Lehrstuhl für Psychologie, Technische Universität München

Problemstellung

Für eine erfolgreiche Durchführung der Telearbeit ist die Kommunikation und Abstimmung zwischen Telearbeitern und Kollegen von entscheidender Bedeutung. Neben der aufgabenbezogenen spielt auch die informelle Kommunikation eine wichtige Rolle (Godehardt, 1997).

Bislang empirisch kaum untersucht ist die Veränderung von Kommunikationsmustern und der Medieneinsatz unter Telearbeit aus verschiedenen Perspektiven, nämlich aus Sicht der Telearbeiter wie auch aus Sicht der Kollegen im Büro. Bei unseren Studien greifen wir auf die Media Richness Theorie zurück (Rice, 1992). Sie unterscheidet sog. "ärmere Medien" (z.B. Brief, Email) von "reicheren Medien" (z.B. face-to-face-Kommunikation, Telefon), wobei letztere einen hohen Bedarf an sozialer Präsenz erfordern. Idealerweise sollte die Medienwahl in Abhängigkeit von der durchzuführenden Aufgabe erfolgen, vor allem dann, wenn an verteilten Standorten gearbeitet wird. Mit dem Poster soll auf folgende Fragen Bezug genommen werden:

- Ist die Medienwahl für Telearbeit geeignet? Und entspricht sie der Media Richness?
- Wie beurteilen die unmittelbaren Kollegen der Telearbeiter die Medienwahl?

Ergebnisse

Die Ergebnisse stammen aus dem Projekt "Telearbeit und Qualität des Arbeitslebens - AQUATEL" (Büssing, Broome, Bernhaupt & Buddendick, 1999; Büssing, Drodofsky, Hegendörfer & Eisentraut, 2000). Es wurden 55 Telearbeiter mit 32

Kontrollgruppenpersonen aus drei Unternehmen u.a. mit einem Fragebogen verglichen, der Medienwahlentscheidungen operationalisiert. Vor dem Hintergrund der Medien Richness Theorie (vgl. ElShinnawy & Markus, 1997, Reichwald, Möslein, Sachenbacher, Englberger & Oldenburg, 1998; Rice, 1992) lässt sich die Medienwahl der Befragten als adäquat und rational beurteilen. Unterschiede zwischen Telearbeits- und Kontrollgruppe bestehen im wesentlichen dort, wo sie nach den Hypothesen zu vermuten sind. Auch die befragten unmittelbaren Kollegen im Büro zeichnen sich durch eine rationale und adäquate Medienwahl aus, insbesondere sehen diese auch bei den Telearbeitern.

Literatur

- Büssing, A. & Drodofsky, A. (2000). *Telearbeit und Qualität des Arbeitslebens (AQUATEL). Vergleich zwischen alternierender Telearbeit und Kontrollgruppen im Unternehmen* (Bericht Nr. 51 aus dem Lehrstuhl für Psychologie). München: Technische Universität, Lehrstuhl für Psychologie.
- Büssing, A., Drodofsky, A., Hegendörfer, K. & Eisentraut, R. (2000). *Einführung von Telearbeit in der Steuerverwaltung* (Bericht Nr. 53 aus dem Lehrstuhl für Psychologie). München: Technische Universität, Lehrstuhl für Psychologie.
- ElShinnawy, M. & Markus, M.L. (1997). The poverty of media richness theory: Explaining people's choice of electronic mail vs. voice mail. *International Journal of Human-Computer Studies*, 46, 443-467.
- Godehardt, B. (1997). *Telearbeit. Rahmenbedingungen und Potentiale* (2. Aufl.). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Reichwald, R., Möslein, K., Sachenbacher, H., Englberger, H. & Oldenburg, S. (1998). *Telekooperation*. Berlin: Springer.
- Rice, R.E. (1992). Task analysability, use of new media, and effectiveness: A multi-site exploration of media richness. *Organization Science*, 3, 475-500.