

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Einleitung..... | 9 |
| 2 | Aggression gegen Computer | 11 |
| 2.1 | Der Begriff Aggression | 11 |
| 2.2 | Aggressives Verhalten..... | 12 |
| 2.3 | Das Phänomen der beschimpften und geschlagenen Computer..... | 15 |
| 2.4 | Ursachen der Computeraggression..... | 19 |
| 2.4.1 | Theorien zum Zusammenhang von Frustration und Aggression..... | 20 |
| 2.4.1.1 | Die Triebtheorie | 20 |
| 2.4.1.2 | Die Frustrations-Aggressionstheorie..... | 22 |
| 2.4.2 | Die Lerntheorie | 26 |
| 2.4.3 | Der Einfluss der Situation und der Umgebung..... | 27 |
| 2.4.4 | Der Computer als Frustrationsquelle | 29 |
| 2.4.5 | Die Wahrnehmung des Computers als echter Akteur..... | 34 |
| 2.5 | Folgen der Computerfrustration und Computeraggression..... | 37 |
| 2.5.1 | Folgen für das Individuum..... | 37 |
| 2.5.1.1 | Erlernte Hilflosigkeit..... | 37 |
| 2.5.1.2 | Rückgang der Arbeitsmotivation und Steigerung der Unzufriedenheit.. | 38 |
| 2.5.2 | Folgen für die Wirtschaft | 39 |
| 2.5.2.1 | Direkte Folgen..... | 39 |
| 2.5.2.2 | Indirekte Folgen | 40 |
| 2.6 | Ansatzpunkte zur Reduktion der Computerfrustration und Computeraggression | 41 |
| 2.6.1 | Anregungen aus der Aggressionsforschung und aus den Studien zur Computeraggression..... | 41 |
| 2.6.2 | Aggressionsreduzierende Potentiale der Software-Entwicklung..... | 43 |
| 2.6.2.1 | Extreme-Programming | 44 |
| 2.6.2.2 | Änderungen in der Wartungsstrategie..... | 45 |
| 2.6.3 | Erkennung von Emotionen durch Computer | 46 |
| 3 | Zusammenfassung der Literatur und Modell | 49 |
| 4 | Hypothesen | 53 |
| 5 | Methoden und Instrumente..... | 59 |
| 5.1 | Vor- und Nachteile einer Online-Befragung..... | 59 |
| 5.1.1 | Die Vorteile | 59 |
| 5.1.2 | Nachteile einer Online-Befragung im Rahmen dieser Studie..... | 60 |
| 5.1.3 | Berücksichtigungen früherer Forschungen und Richtlinien | 62 |
| 5.1.4 | Übersetzung und Pretesting des Fragebogens..... | 63 |

| | | |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6 | Variablenpräsentation und Operationalisierungen | 65 |
| 6.1 | Response und Datenbereinigung | 65 |
| 6.2 | Überblick über die Ergebnisse..... | 66 |
| 6.3 | Skalenbildung | 74 |
| 6.3.1 | Frustration durch den PC | 74 |
| 6.3.2 | PC-Aggression | 75 |
| 6.3.3 | Nicht-selbstverschuldete Computerpannen | 76 |
| 6.3.4 | Wahrnehmung, Anwenderverständnis, Stress und Support..... | 76 |
| 7 | Analyse | 81 |
| 7.1 | Bivariate Überprüfung der Hypothesen zur Frustration..... | 81 |
| 7.2 | Bivariate Überprüfung der Hypothesen zur Wahrnehmung | 82 |
| 7.3 | Bivariate Überprüfung der Hypothesen zur Aggression | 84 |
| 7.4 | Bivariate Überprüfung der Hypothesen zum Anwenderverständnis..... | 86 |
| 7.5 | Hypothesen zu Frustration und Zufriedenheit..... | 87 |
| 7.6 | Überprüfung des Pfadmodells | 87 |
| 8 | Zusammenfassung, Diskussion und Schlussfolgerungen | 99 |
| 9 | Vorschläge für weitere Forschung | 105 |
| 10 | Anhang | 107 |
| 10.1 | Der Fragebogen: Inhalte und Layout..... | 107 |
| 10.2 | Niederländischer Fragebogen: Aggressie tegen computers | 114 |
| 10.3 | Der Fragebogen von Symantec | 121 |
| 10.4 | Computer Provoked Frustration: Survey on Rage Against the Computer, Universität Maryland..... | 123 |
| 10.5 | Katie Bessiere, Irina Ceaparu, Jonathan Lazar, John Robinson und Ben Shneiderman: Pre-Session Survey..... | 126 |
| 10.6 | Katie Bessiere, Irina Ceaparu, Jonathan Lazar, John Robinson und Ben Shneiderman: Post-Session Survey | 128 |
| 10.7 | Häufigkeitsverteilungen aller Variablen im Fragebogen | 129 |
| 10.8 | Vorläufige Ergebnisse der Analyse der Daten der University of Maryland | 150 |
| 10.8.1 | Deskriptive Analyse des Einstellungsteils..... | 150 |
| 10.8.2 | Häufigkeiten Aggression | 151 |
| 10.8.3 | Hauptkomponentenanalyse..... | 152 |
| 10.8.4 | Überprüfung der Skalen Information, Obstruction, Operation und Anger sowie deren Korrelationen | 153 |
| 10.8.5 | Regressionen..... | 156 |
| 11 | Literatur..... | 159 |