



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Angewandte Psychologie

# **Reduzierung der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung bei der Siemens AG Schweiz**

## **BACHELOR-ARBEIT**

2020

Autorin/Autor:  
Ruob Andrin

betreuende Person:  
Mateescu, Magdalena

Praxispartner:  
Siemens AG Schweiz  
Kontaktperson: Mueller, Christian

## Abstract

In der vorliegenden Bachelorarbeit werden mittels der fachliterarischen Grundlage einer strukturierten Online-Team-Intervention (STROTA) praxisbezogene Lösungsvorschläge zur Reduzierung der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung in der Siemens AG Schweiz generiert. Die daraus resultierende Fragestellung dieser Arbeit, welche Einflüsse die STROTA auf das Empfinden einer Informationsüberflutung innerhalb eines Teams hat, wird mit Hilfe eines fokussierten Interviews, einer Gruppendiskussion sowie durch den Fragebogen KOMMINO beantwortet. Signifikante Unterschiede durch die Intervention können bei zwei von drei vordefinierten Skalen nachgewiesen werden, weshalb eine bessere Kommunikationsqualität sowie die Reduzierung einer Informationsüberflutung durch die STROTA bestätigt werden kann. Die Ergebnisse dieser Arbeit legen somit nahe, dass die angewendete Intervention eine praxisrelevante und motivationsfördernde Lösung zur Reduzierung von Informationen in- und ausserhalb eines Teams darstellt, während dabei im Gegensatz zu technikbezogenen Methoden die Informationen selbst nicht beeinflusst werden.

*Schlüsselwörter:* Informationsüberflutung, Intervention, Reduzierung, Informationen, subjektive Wahrnehmung, strukturierte Online-Team-Intervention, Praxisrelevanz, Adaption, mentale Modelle, digitale Kommunikation

Anzahl Zeichen (mit Leerzeichen): 98'339

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1 Praxispartnerin Siemens AG Schweiz .....	4
1.2 Problemstellung und Zielsetzung.....	5
2. Theoretische Hintergründe.....	6
2.1 Informationsüberflutung.....	6
2.2 Reduktion der Informationsüberflutung .....	7
2.3 Strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA).....	8
3. Fragestellung und Hypothesen .....	10
4. Methodik .....	12
4.1 Untersuchungsdesign .....	12
4.2 Sampling .....	13
4.3 Interview .....	15
4.3.1 Konzipierung und Durchführung Interview .....	15
4.3.3 Ergebnisse Interview .....	19
4.4 Gruppendiskussion.....	25
4.4.1 Konzipierung und Durchführung Gruppendiskussion .....	26
4.4.3 Ergebnisse Gruppendiskussion .....	27
4.5 Fragebogen .....	27
4.5.1 KOMMINO .....	28
4.5.2 Durchführung Fragebogen .....	30
5. Ergebnisse.....	31
5.1 Überprüfung auf Normalverteilung.....	31
5.2 Überprüfung der Hypothese 1.....	31
5.2.1 Überprüfung der Hypothese 1.1 .....	32
5.2.2 Überprüfung der Hypothese 1.2 .....	32
5.2.3 Überprüfung der Hypothese 1.3 .....	32
5.2.4 Übersicht deskriptive Analyse.....	33
6. Diskussion.....	34
6.1 Ergebnisinterpretation.....	34
6.2 Handlungsempfehlungen .....	36
6.3 Limitationen .....	38
6.4 Ausblick.....	39
6.5 Fazit .....	39
7. Literaturverzeichnis.....	40
8. Abbildungsverzeichnis .....	42
9. Tabellenverzeichnis.....	43

# 1. Einleitung

Die Digitalisierung verstärkt sich heutzutage fortlaufend durch neue Technologien und Kommunikationssysteme, welche dazu führen, dass die Welt immer besser vernetzt ist und Informationen somit leichter übermittelt werden können (Klausegger & Sinkovics, 2007). Indem sich durch technische Fortschritte viele neue Chancen bilden, entstehen dabei jedoch auch Hürden, welche sowohl den Menschen im Alltag, als auch im Sinne der Arbeit stark beeinträchtigen können (Bawden & Robinson, 2009). Während beispielsweise durch digitale Hilfsmittel leichter Informationen gespeichert und übertragen werden, kann dabei wiederum eine Überlastung entstehen (Klausegger & Sinkovics, 2007). Der sogenannte «information overflow» (zu Deutsch «Informationsüberflutung») wird im alltäglichen Sinne dazu verwendet, um den Erhalt der zu vielen Informationen aufzuzeigen (Eppler & Mengis, 2004).

Anwendung findet die Theorie der Informationsüberflutung und die Folgen davon in unterschiedlichen Kontexten wie beispielsweise dem Mailverkehr, Meetings, persönlichen Gesprächen oder bei der Suche im Internet (Eppler & Mengis, 2004). Der generelle Fokus einer Analyse von potenziellen Überlastungen der Informationsaufnahme ist jedoch vor allem bei der Beeinträchtigung von Leistung während der Arbeit (Eppler & Mengis, 2004). Da ein Gefühl von Überlastung generell mit einem Verlust von Kontrolle über die Situation assoziiert wird, kann es dazu führen, dass grosser Druck und Stress entstehen, welche direkt die Leistung innerhalb der Arbeit beeinflussen (Bawden & Robinson, 2009; Eppler & Mengis, 2004). Leistung kann somit durch eine zu grosse Anzahl von Informationen beeinträchtigt werden, in Extremfällen sogar zu Schäden der Gesundheit führen (Bawden & Robinson, 2009). Dennoch ist die Anzahl der Informationen und die Verbreitung davon in Unternehmen grösser denn je (Bawden & Robinson, 2009).

Auch bei der Siemens AG Schweiz, die Praxispartnerin der vorliegenden Bachelorarbeit, besteht laut Umfragen von Mitarbeitenden eine Informationsüberflutung. Aufgrund der möglichen Folgen dieser, wurde definiert, dass Lösungsvorschläge für die Reduzierung der Informationsüberflutung in der Siemens AG Schweiz gebildet und geprüft werden. Damit dieses Ziel erreicht werden kann, wurde nach einer passenden Intervention gesucht, welche bereits empirisch geprüft die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung reduzieren kann. Einer der eher neueren Methoden ist dabei die strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA). Die STROTA ist eine Methode, welche auf der kognitiven Ebene ansetzt und durch einen dreiteiligen Adaptionsprozess die Informationsüberflutung innerhalb eines Teams reduziert (Happ, Rack, Gurtner & Ellwart, 2015). Während die STROTA zwar empirisch belegt werden kann, wurden die Ergebnisse jedoch nur mit einer studentischen Stichprobe und künstlichen Zeitvorgaben erreicht (Happ et al., 2015). Die Ergebnisse der STROTA in einem realen Kontext konnte bisher noch nicht aufgezeigt werden, weshalb sich die vorliegende Bachelorarbeit dieser Wissenslücke annimmt. Um somit den Einfluss der STROTA in einem Team zu messen und mögliche

Ergebnisse in die Erstellung von Lösungsvorschlägen für die Siemens AG Schweiz einfließen zu lassen, wurde die Fragestellung dieser Bachelorarbeit wie folgt definiert:

**Welcher Einfluss hat eine strukturierte Online Team-Intervention (STROTA) auf ein Team bei der Siemens AG Schweiz bezüglich der subjektiven Wahrnehmung einer digitalen Informationsüberflutung?**

Der Adaptionsprozess einer STROTA besteht dabei aus den Phasen «Individual Awareness», «Team Awareness» und «Plan Development» (Happ et al., 2015). Der Schritt einer individuellen Kenntnis der Situation (Individual Awareness) wird mit Hilfe eines explorativen Interviews sichergestellt, damit zur gleichen Zeit auch die Probleme einer Informationsüberflutung erfasst werden können. In einem zweiten Schritt wird eine Gruppendiskussion mit dem gesamten Team durchgeführt, bei welchem ein gemeinsames Verständnis der Probleme erstellt wird (Team Awareness). Schlussendlich erfolgt ebenfalls während der Gruppendiskussion, die konkrete Planung für zukünftige Vorgehensweisen (Plan Development). Nachdem alle Schritte der STROTA erfüllt wurden, sollten sich die mentalen Modelle der Arbeitsgruppe verbessert und dadurch die Informationsüberflutung innerhalb des Teams reduziert worden sein (Happ et al., 2015).

Damit die Unterschiede der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung vor und nach Durchführung der STROTA gemessen werden können, wird jeweils der Fragebogen KOMMINO durchgeführt. Dieser misst neben den Unterschieden der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung auch den Kontrast der Kommunikationsqualität sowie des Umfangs an kommunizierten Informationen. Schlussendlich werden die Ergebnisse aufgezeigt, interpretiert und daraus Lösungsvorschläge für die Siemens AG Schweiz definiert.

## **1.1 Praxispartnerin Siemens AG Schweiz**

Die Praxispartnerin dieser Arbeit, die Siemens AG Schweiz, ist eine seit 1894 in der Schweiz tätige Technologiefirma mit dem Hauptsitz in Zürich-Albisrieden (Siemens Schweiz AG, 2020). Das Unternehmen ist unter anderem führend in unterschiedlichen Bereichen wie der Bahn-, Strassenverkehrs- und Medizintechnik (Siemens Schweiz AG, 2020). Auch bei der Siemens AG Schweiz ist das Problem der Informationsüberflutung vorhanden. Durch einige interne Umfragen wurde klar, dass viele Mitarbeitende unzufrieden mit der hohen Anzahl an Informationen sind. Resultate der Überlastungen werden als erdrückend bewertet, da unter anderem laut Aussagen von Mitarbeitenden «die Informationen meist unnötig sind». Dabei ist unklar, welche Faktoren als Grund von irrelevanten Informationen bezeichnet werden, da oft unterschiedliche Kommunikationsplattformen als Ursache in den Befragungen erwähnt wurden. Aufgrund der Befragung der Arbeitnehmenden und dadurch, dass die

Führungspersonen selber von der Informationsüberflutung betroffen sind, wurde das Ziel definiert durch eine wissenschaftliche Recherche diese zu reduzieren.

Ein grosser Fokus der Siemens AG Schweiz ist neben der Elektrifizierung und Automatisierung die Digitalisierung, welche ebenfalls in der Firma selbst stark vorhanden ist (Siemens Schweiz AG, 2020). Insgesamt sind laut Stand vom September 2019 knapp 6000 Personen bei der Siemens AG Schweiz angestellt, welche in vielen unterschiedlichen Abteilungen und Produktgruppen tätig sind (Siemens Schweiz AG, 2020). Durch die unterschiedlichen Produktgruppen besteht bei der Siemens somit eine Matrixorganisation, welches eines der Gründe für die vorhandene Informationsüberflutung sein kann (Wohlwender, 2014). Laut Wohlwender (2014) ist es in einem Unternehmen mit einer Matrixorganisation üblich, dass durch die starke Vernetzung der unterschiedlichen Abteilungen eine erhöhte Komplexität, sowie eine vermehrte Kommunikation entsteht. Die Kommunikation der Mitarbeitenden in mehreren Fachabteilungen gleichzeitig, können somit zu einer Informationsüberflutung führen (Wohlwender, 2014).

## **1.2 Problemstellung und Zielsetzung**

Durch eine hohe Anzahl an Informationen und Kommunikationswegen in der Siemens, wurde infolge einer Umfrage bei Arbeitnehmenden erfasst, dass intern eine Informationsüberflutung bei einigen Personen vorhanden ist. Da nicht genau ersichtlich ist, welche Faktoren die Informationsüberflutung verursachen und wie diese behoben werden können, wurde der Autor dieser Arbeit für eine Zusammenarbeit angefragt. Das Problem wurde geschildert und die Lösungen werden im Rahmen dieser Bachelorarbeit erarbeitet.

Als Ziel wurde definiert, dass mit Hilfe einer bereits wissenschaftlich geprüften Intervention, ein Weg zur Reduzierung der Informationsüberflutung gefunden wird. Ziel ist nicht, dass die gewählte Intervention bereits die gesamte Überflutung von Informationen innerhalb der Siemens stoppen kann. Vielmehr sollen Lösungsansätze präsentiert werden, welche die Informationsüberflutung stetig reduzieren können und sich dadurch das subjektive Wohlbefinden der Mitarbeitenden verbessert. Da die Ursachen der grossen Anzahl an Informationen nicht klar ersichtlich sind, muss ebenfalls zuerst explorativ und breit gefächert nach der Problementstehung gesucht werden.

Zusammengefasst kann somit gesagt werden, dass die Problemstellung dieser Bachelorarbeit, aus Sicht der Siemens AG Schweiz, die Informationsüberflutung und die daraus resultierenden negativen Einflüsse auf die Mitarbeitenden sind. Das demnach hervorgehende Ziel ist das Bilden von Lösungsvorschlägen mit Hilfe einer bereits empirisch geprüften Intervention, welche zur Reduzierung der Informationsüberflutung in der Siemens AG Schweiz beitragen.

## 2. Theoretische Hintergründe

Damit die Zielsetzung einer Reduktion der Informationsüberflutung in der Siemens AG Schweiz erreicht werden kann, müssen zuerst die theoretischen Hintergründe verstanden und eine passende Intervention gewählt werden. Im folgenden Kapitel wird zuerst auf die Informationsüberflutung und danach auf die Wahl der Intervention eingegangen. Schlussendlich wird für die Praxispartnerin die gewählte Methode zur Reduzierung der Informationsüberflutung vorgestellt. Ein grundlegendes Verständnis bezüglich der gewählten Intervention ist für die darauf folgende Methodik und Auswertung dieser Bachelorarbeit ausschlaggebend.

### 2.1 Informationsüberflutung

Der Begriff «Informationsüberflutung» ist laut der Autorenschaft Seidler et al. (2018) bereits seit langem in der Literatur vorhanden, wird heutzutage jedoch überwiegend in Zusammenhang mit der digitalen Kommunikation verwendet. Vor allem im Kontext der Arbeit werden zu viele Informationen als belastend definiert und mit Stress in Verbindung gebracht (Moser, Preising, Göritz & Paul, 2002). Obwohl dementsprechend eine Informationsüberflutung die Arbeit sowie das eigene Wohlbefinden negativ beeinflussen kann, wird empfohlen alle verfügbaren Informationen jeweils an das ganze Team weiterzuleiten (Mesmer-Magnus & DeChurch, 2009). Grund dafür ist laut Mesmer-Magnus und DeChurch (2009), dass somit bessere Entscheidungen getroffen werden können. Der Aspekt, dass durch das stetige Informieren des gesamten Teams irrelevante Informationen sowie eine Überflutung entsteht, wird dabei oft ausser Acht gelassen (Happ et al., 2015).

Wie kann ein Unternehmen dennoch eine optimale Informationsversorgung für alle Mitarbeitenden bestimmen? Genau dies ist laut Moser et al. (2002) eine der schwierigsten Aufgaben des Informationsmanagements einer Organisation. Das Problem dahinter ist, dass alle Mitarbeitenden ein unterschiedliches Bedürfnis nach Informationen haben und die Bestimmung einer passenden Informationsversorgung abhängig von der jeweiligen Situation ist (Moser et al., 2002). Der Faktor, aus welcher somit eine Informationsüberflutung entsteht, ist laut Moser et al. (2002) ein Missverständnis von Informationsangebot, -nachfrage und -bedarf. Seidler et al. (2018) beschreiben dies gut in einem Beispiel: «Beispielsweise erhält ein Beschäftigter E-Mails (Angebot), die er nicht angefordert hat (Nachfrage) und die nicht zur Erledigung seiner Aufgaben nötig sind (Bedarf)» (Seite 12). Während wie beschrieben durch den digitalen Wandel das Angebot von Informationen weiterhin exponentiell steigt, bleibt die Nachfrage und der Bedarf auf dem gleichen Niveau (Klausegger & Sinkovics, 2007; Moser et al., 2002). Viele Informationen, welche in solch einem Kontext erhalten werden, decken somit nicht den Bedarf und sind für die empfangenden Personen irrelevant (Moser et al., 2002).

Trotz stetigem Wachstum der Anzahl von Informationen durch die Digitalisierung, können die daraus resultierenden Anforderungen unterschiedlich aufgenommen werden (Junghanns & Kersten, 2018). Während somit bei gleicher Informationsmenge eine Person die Anzahl als belastend aufnimmt, kann es sein, dass dies bei einer anderen nicht der Fall ist. Laut Seidler et al. (2018) ist der Grund dafür, dass eine Informationsüberflutung zustande kommt, wenn die subjektiv wahrgenommenen Anforderungen die wahrgenommene Bewältigungskapazität des Individuums überschreiten. Anders ausgedrückt besteht keine Informationsüberflutung, wenn keine wahrgenommen wird (Seidler et al., 2018).

Ob eine Informationsüberflutung wahrgenommen wird, kann unterschiedliche Ursachen haben. Eppler und Mengis (2004) nennen fünf Faktoren, welche eine Informationsüberflutung verursachen können: Individuelle Faktoren der betroffenen Person, Charakteristiken der Information, Parameter der Aufgabe, genutzte Technologie und die Richtlinien der Organisation. Auch Seidler et al. (2018) nennen in zusammengefasster Form drei Ursachen, welche die Entstehung einer Informationsüberflutung begünstigen: Technische, organisatorische und personenbezogene Faktoren. Damit der Überflutung von Informationen entgegengewirkt werden kann, sollten Gestaltungsmassnahmen innerhalb dieser drei Kategorien gebildet werden (Seidler et al., 2018).

## **2.2 Reduktion der Informationsüberflutung**

Mit den Veränderungen des digitalen Zeitalters und das daraus resultierende Wachstum der Anzahl Informationen in den letzten Jahren, gewann das Phänomen «Informationsüberflutung» immer mehr an Bedeutung (Junghanns & Kersten, 2018). Während dadurch immer mehr Gestaltungsmassnahmen für die Reduktion der Informationsüberflutung gebildet werden, orientieren sich diese wie im vorhergehenden Kapitel erwähnt, hauptsächlich an den technischen, organisatorischen und personenbezogenen Faktoren (Seidler et al., 2018).

Technische Lösungsansätze werden in der Forschung dabei oft als eine passende Lösung bezeichnet, zur gleichen Zeit jedoch auch kritisiert (Edmunds & Morris, 2000; Rack, Tschaut, Giesser & Clases, 2011). Obwohl aufgezeigt werden kann, dass Informationen durch beispielsweise technische Filter reduziert werden können, sind diese dennoch mit Beschränkungen und Nachteilen konfrontiert (Stamer, 2014). Beispielsweise können Intranets in Organisationen als Lösung zur Reduzierung der Informationsüberflutung angesehen werden (Edmunds & Morris, 2000). Jedoch suggerieren zur gleichen Zeit viele Literaturen, dass die Einführung von einem Intranet in einer Organisation nur Öl in das Feuer giessen (Edmunds und Morris, 2000). Während innerhalb der Lösungsansätze von technischen Faktoren der Informationsüberflutung oft nicht klare Verbesserungen vorhanden sind, nehmen diese auch noch einen direkten Einfluss auf den Umgang mit den Informationen (Rack et al., 2011). Mitarbeitende können dadurch verbindliche Massnahmen von technischen Änderungen, wie zum Beispiel Filter zu setzen oder Mails weniger zu lesen, als Eingriff in ihre Autonomie wahrnehmen (Happ et al., 2015). Eine Intervention, welche im Gegensatz zu technischen Ansätzen Teammitglieder für die



Informationsüberflutung sensibilisiert und sogar zu einer Bearbeitung der Probleme ermutigt, ist die sogenannte strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA) (Happ et al., 2015).

## **2.3 Strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA)**

Wie in den vorhergehenden Kapiteln angedeutet, werden durch die Folgen der stetig wachsenden Anzahl an Informationen in Unternehmen bereits nach Lösungen zur Reduzierung der Informationsüberflutung gesucht (Bawden & Robinson, 2009). Ansätze wurden vorwiegend durch technische Lösungen, wie Filter, oder auf individueller Ebene, wie beispielsweise einem Medienkompetenztraining, gesucht (Happ et al., 2015). Ein relativ neuer Ansatz, die strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA), setzt jedoch an der Vermeidung von Informationsüberflutung durch die kognitive Ebene an, welches das Aufgaben- und Prozesswissen einzelner Teammitglieder sowie des gesamten Teams fördert (Happ et al., 2015).

Die STROTA versucht den allgemeinen Überfluss von Informationen in einem Team zu reduzieren, indem ein sogenanntes «teambezogenes mentales Modell» erstellt wird (Happ et al., 2015). Die teambezogenen mentalen Modelle unterscheiden sich zum einen, ob das Team ausreichend Wissen verfügt und zum anderen, ob das vorhandene Wissen bei jedem einzelnen Teammitglied auch gleichermassen repräsentiert ist (Ellwart, Biemann & Rack, 2011). Das Ziel von einem abgestimmten oder geteilten mentalen Modell ist erreicht, wenn alle Teammitglieder ein geteiltes Wissen über die Teamaufgabe und die jeweiligen Rollen dabei verfügen (Ellwart et al., 2011). Laut der Theorie von Happ et al. (2015) sind die Folgen von einem teambezogenen mentalen Modell positive Auswirkungen auf Teamprozesse, Anpassungsprozesse und Teamleistung. Wenn somit ein gemeinsames Verständnis der Aufgaben und Abläufe besteht, können Teammitglieder einfacher, effizienter und zielgerichteter kommunizieren (Happ et al., 2015). Zusammengefasst bedeutet dies, dass durch ein teambezogenes mentales Modell, die Informationsüberflutung reduziert werden kann.

Die STROTA setzt an der Theorie der teambezogenen mentalen Modelle an und versucht durch ein dreiteiliges Vorgehen ein gemeinsames mentales Modell zu erstellen (Happ et al., 2015). Die drei Phasen der STROTA bestehen aus den Schritten «Individual Awareness», «Team Awareness» und «Plan Development» (Happ et al., 2015). Innerhalb des Schrittes «Individual Awareness» muss jedes Teammitglied zunächst verstehen, ob und welche Veränderungen im Team notwendig sind. In der zweiten Phase, dem «Team Awareness», ist bei benötigten Veränderungen das Ziel, ein gemeinsames Verständnis der aktuellen Teamsituation zu erstellen. Während sich die Teammitglieder dabei austauschen werden die geteilten mentalen Modelle erstellt. Die dritte Phase «Plan Development» bedeutet, dass in einem letzten Schritt eine konkrete Planung zukünftiger Vorgehensweisen besprochen und erstellt wird (Happ et al., 2015).

Wie sich in einer Untersuchung mit Studierenden aufzeigte, konnte die Informationsüberflutung signifikant durch die STROTA reduziert werden (Happ et al., 2015). Gemessen wurden die Unterschiede zum einen an der Anzahl erhaltenen Mails und zum anderen an der subjektiv wahrgenommenen Informationsüberflutung (Happ et al., 2015). Die Ergebnisse zeigten auf, dass hauptsächlich bei vollständiger Durchführung der STROTA sowohl die Mails, als auch die subjektive Wahrnehmung von Informationsüberflutung reduziert werden konnten (Happ et al., 2015). Jedoch wurden die Experimente nur mit Hilfe von studentischen Stichproben und künstlichen Zeitvorgaben durchgeführt. Der reale Kontext wurde nicht erfasst, was als Ziel in der weiteren Forschung von Happ et al. (2015) angesehen wird. Durch die Wissenslücke der Wirksamkeit von STROTA im Feld, versucht die folgende Bachelorarbeit deshalb zu prüfen, ob ein ähnlich positives Ergebnis ebenfalls in einem realen Kontext repliziert werden kann.

### 3. Fragestellung und Hypothesen

Wie im Kapitel «2.3 Strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA)» erwähnt, ist eine Forschungslücke bei der STROTA laut Happ et al. (2015), dass die Intervention nur im Labor mit Studierenden und nie in der Praxis erforscht wurde. Ziel dieser Arbeit ist somit aufzuzeigen, ob die strukturierte Online-Team-Intervention gleichermassen in der Praxis umsetzbar und erfolgreich ist.

Wie im Kapitel «1.1 Praxispartnerin Siemens AG Schweiz» erläutert, ist auch bei der Siemens AG Schweiz eine Informationsüberflutung vorhanden, unter anderem durch eine verstärkte Kommunikation innerhalb und ausserhalb von diversen Teams. Die STROTA kann durch die vielversprechenden Ergebnisse eine passende Methode zur Reduzierung der erhöhten Anzahl von Informationen darstellen. Die strukturierte Online-Team-Intervention, fokussiert sich dabei auf Teams, welche ausschliesslich online kommunizieren, weshalb alle Teilschritte der Intervention somit digital durchgeführt werden (Happ et al., 2015). Wie im Kapitel «2.1 Informationsüberflutung» erwähnt, ist laut Seidler et al. (2018) die Stärke der Informationsüberflutung je nach Person unterschiedlich, da diese subjektiv wahrgenommen wird. Um somit das Mass und die Unterschiede einer Informationsüberflutung innerhalb der Arbeitsgruppe messen zu können, muss nach der subjektiven Wahrnehmung, also der erlebten Informationsüberflutung gefragt werden. Aufgrund der beschriebenen Ausgangslage und unter der Berücksichtigung bisheriger wissenschaftlicher Erkenntnisse, kann die Fragestellung und die daraus resultierenden Hypothesen dieser Bachelorarbeit somit wie folgt definiert werden:

**Fragestellung:** Welcher Einfluss hat eine strukturierte Online Team-Intervention (STROTA) auf ein Team bei der Siemens AG Schweiz bezüglich der subjektiven Wahrnehmung einer digitalen Informationsüberflutung?

**Hypothese 1:** Die subjektive Wahrnehmung der vorhandenen Informationsüberflutung reduziert sich innerhalb des Teams signifikant nach vollständiger Durchführung der STROTA.

**Hypothese 1.1:** Bei der Skala «Quantitative Verwertbarkeit» des Fragebogens KOMMINO kann nach der Intervention ein signifikanter Anstieg der Mittelwerte und dadurch eine Verringerung der Informationsüberflutung beobachtet werden.

**Hypothese 1.2:** Die Skala «Kommunikationsqualität» des Fragebogens KOMMINO und die daraus schliessende Qualität der Kommunikation, erhöht sich signifikant durch die Intervention.

**Hypothese 1.3:** Durch die Intervention der STROTA, wird innerhalb der Skala «Informationsweitergabefumfang» des Fragebogens KOMMINO eine Reduzierung des Umfangs von Informationen erfasst.

Zum Schluss dieser Arbeit soll zum einen definiert werden, ob und wie stark die vorhandene Informationsüberflutung durch die STROTA innerhalb des Teams reduziert wurde und zum anderen, welche Einflüsse die Intervention auf die genannten Skalen des Fragebogens KOMMINO haben. Im Kapitel «4.5.1 KOMMINO» werden die Skalen genau beschrieben sowie die Wahl des Fragebogens begründet.

Innerhalb dieser Bachelorarbeit werden alle drei Schritte der STROTA berücksichtigt, da laut Happ et al. (2015) bei vollständiger Durchführung die Informationsüberflutung am besten reduziert werden kann. Es wird somit im Vergleich zur Originalstudie nicht genauer darauf eingegangen, welche Einflüsse entstehen, wenn nicht alle Teilschritte durchgeführt werden. Bei der ursprünglichen Studie der strukturierten Online-Team-Intervention wurde neben der subjektiven Wahrnehmung, ebenfalls die Anzahl der Mails vor und nach der Intervention gemessen (Happ et al., 2015). Wie im Kapitel «1.1 Praxispartnerin Siemens AG Schweiz» erwähnt, besteht bei den Mitarbeitenden der Siemens AG Schweiz das Problem, dass unterschiedliche Plattformen neben dem Mail die Informationsüberflutung begünstigen und zum Teil sogar einer der Hauptgründe für die hohe Anzahl an Informationen sind. Da parallel digitale Plattformen vorhanden sind, welche von Mitarbeitenden unterschiedlich genutzt werden, ist es innerhalb dieser Arbeit nicht möglich, die Anzahl von Informationen vor und nach der Intervention zu messen. Der Fokus dieser Bachelorarbeit liegt somit auf den Unterschieden der subjektiven Wahrnehmung und nicht beim Kontrast der Anzahl von Mails oder anderen Mengenangaben von Informationen.

## 4. Methodik

Im folgenden Kapitel wird das Untersuchungsdesign, die Datenerhebung sowie die Datenauswertung aufgezeigt. Während beim Unterkapitel «4.1 Untersuchungsdesign» alle Teilschritte der Methodik und des Verlaufs aufgezeigt werden, ist eine detaillierte Beschreibung zu den einzelnen Erhebungen bei der Datenerhebung und -auswertung vorhanden.

### 4.1 Untersuchungsdesign

Die Methodik dieser Bachelorarbeit ist in zwei Teile aufgespaltet. Zum einen liegt der Fokus innerhalb der Durchführung der strukturierten Online-Team-Intervention und zum anderen bei der Messung von Unterschieden der subjektiven Wahrnehmung der digitalen Informationsüberflutung. Ziel der Methodik ist es, ähnlich wie beim Experiment innerhalb der Studie von Happ et al. (2015) vorzugehen, sich jedoch dabei auch auf die Situation der Praxis anzupassen. Ein möglichst ähnlicher Verlauf stellt sicher, dass der Vergleich zur Theorie gemacht werden kann. Da es sich jedoch, wie im Kapitel «2.3 Strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA)» erwähnt, bei der originalen Studie nach Happ et al. (2015) um ein Experiment mit mehreren Gruppen in kurzer Form handelt, ist es bei dieser einmaligen Durchführung in der Praxis wichtig, einzelne Teilpunkte der STROTA so zu ergänzen, dass Probleme der Informationsüberflutung besser gefunden und reduziert werden können. In dieser Bachelorarbeit wird genauer auf die Ursprünge der Problematik von Informationsüberflutung innerhalb des Teams eingegangen. Es handelt sich somit um einen anderen Kontext und dementsprechend werden einzelne Erhebungsmethoden ergänzt oder abgeändert, während das Untersuchungsdesign insgesamt gleich bleibt.

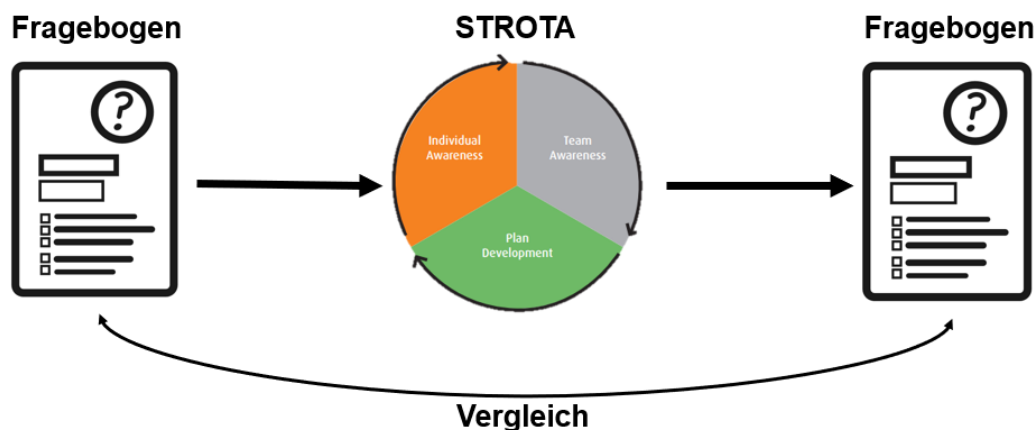


Abbildung 1: Untersuchungsdesign (in Anlehnung an Grafik von Happ et al., 2015)

Wie das visualisierte Untersuchungsdesign (Abbildung 1) aufzeigt, wird mit der STROTA versucht die Informationsüberflutung zu reduzieren und jeweils vor sowie nach der Durchführung mit Hilfe eines Fragebogens nach dem subjektiven Erleben der Informationsüberflutung innerhalb des Teams befragt. Mit einem Vergleich der beiden Fragebogen wird hypothesenorientiert geprüft, ob sich nach Durchführung der STROTA das subjektive Wohlbefinden einer Informationsüberflutung signifikant

reduziert hat oder nicht. Während die gesamte STROTA ein Teil der Intervention ist, werden Fragestellung und Hypothesen somit durch Unterschiede in den Fragebogen beantwortet. Damit sich jedoch wie in der Originalstudie die negative, subjektive Wahrnehmung der Informationsüberflutung reduziert, ist es essenziell, dass die STROTA passend umgesetzt und jeder Teilschritt durchgeführt wird.

Der erste Schritt «Individual Awareness» wurde in der Theorie mit einem Echtzeit-Feedback sichergestellt. Dabei schätzten die Teammitglieder sieben Fragen zur Teamaufgabe und Teamkommunikation ein und bewerteten, wie hoch das Verständnis für die einzelnen Themen ist (Happ et al., 2015). Da bei den Teams der Siemens AG Schweiz jedoch nicht klar ist, welche Faktoren die Informationsüberflutung verursachen, wird in diesem Teilschritt eine explorative Befragung durchgeführt, damit im weiteren Verlauf gezielter auf die Probleme eingegangen werden kann. Um eine explorative Befragung sicherzustellen, wird mit allen Teammitgliedern ein fokussiertes Interview nach Merton und Kendall (1979) durchgeführt. Die Methode wurde gewählt, da mit dem fokussierten Interview unterschiedliche Sichtweisen erfasst werden können und ein breites Spektrum abgefragt werden kann (Flick, 2016). Ein halbstrukturierter Leitfaden unterstützt dabei den Interviewer und ermöglicht die unterschiedlichen Interviews miteinander zu vergleichen (Flick, 2016). Schlussendlich werden die Aussagen aller Personen innerhalb des Teams mit Hilfe einer inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) ausgewertet.

Auf Grundlage der ausgewerteten und kategorisierten Aussagen des ersten Schrittes der STROTA, wird anschliessend die Phase «Team Awareness» erstellt. Wie in der Theorie der strukturierten Online-Team-Intervention, wird auch in diesem Abschnitt eine Gruppendiskussion mit dem gesamten Team durchgeführt (Happ et al., 2015). Das Ziel der Gruppendiskussion ist, alle erfassten Probleme der Informationsüberflutung miteinander zu besprechen und eine passende Lösung dafür zu finden. Durch diese Phase kann das teamorientierte mentale Modell gestärkt und somit die Informationsüberflutung reduziert werden (Happ et al., 2015).

Der letzte Schritt «Plan Development» wird aus den Ergebnissen der Gruppendiskussion erstellt. Lösungen und Regeln, welche in der Gruppendiskussion festgehalten wurden, werden zusammengefasst und allen Teammitgliedern zugesendet. Zum Schluss entsteht eine zusammengefasste Version der Lösungen, an welche sich alle Teammitglieder halten sollen. Die Folgen dieses Abschnittes sind motivationsfördernd und verbessern das weitere Arbeitsverhalten (Happ et al., 2015).

## **4.2 Sampling**

Damit ein allgemeines Bild zu der Informationsüberflutung innerhalb der Siemens AG Schweiz entsteht, muss für die Untersuchung zuerst ein Team definiert werden, bei welchem die Auswirkungen der Intervention erfasst werden können. Um dieses Ziel zu erreichen, muss zuerst eine Samplestruktur

erstellt werden. Laut Flick (2016) können Untersuchungsergebnisse bei einer Vorabfestlegung der Stichprobe auf die Verhältnisse in der Grundgesamtheit geschlossen werden, da von einer Typik und Verteilung von Eigenschaften ausgegangen wird. Die Stichprobe wird dabei nach bestimmten Kriterien definiert, welche dann die Verteilung der Attribute in der Gesamtbevölkerung aufzeigen soll (Flick, 2016). Nach Absprache mit der Projektpartnerin, ist ein Kriterium des Samplings die Heterogenität der Abteilungen innerhalb der Siemens. Damit die Intervention ähnlich wie bei der Originalstudie durchgeführt werden kann, müssen weitere Voraussetzungen erfüllt sein. Da sich die STROTA auf ein Team fokussiert, welches ausschliesslich digital kommuniziert, sollte auch innerhalb dieser Arbeit eine Arbeitsgruppe vorhanden sein, welche selten einen persönlichen Kontakt pflegt (Happ et al., 2015). Laut Happ et al. (2015) kann der Ansatz der STROTA jedoch ebenfalls auf andere Bereiche einer Prozessoptimierung angewendet werden, weshalb ein reines Onlineteam nicht eine ausschlaggebende Voraussetzung sein muss. Damit schlussendlich eine Informationsüberflutung reduziert werden kann, sollte ausserdem bereits ein subjektives Befinden einer zu hohen Anzahl an Informationen vorhanden sein.

Als Stichprobe wurde nach dem Aufstellen der Kriterien in Absprache mit der Projektpartnerin das sogenannte «Challenger-Team» definiert. Das Challenger-Team ist eine Arbeitsgruppe bestehend aus 13 Personen (12 männlich, 1 weiblich) innerhalb der Abteilung Service, welches für unterschiedliche Projekte gebildet wurde. Innerhalb des Teams ist eine grosse Heterogenität der Abteilungen vorhanden, da alle Gruppenmitglieder in unterschiedlichen Sparten tätig sind. Während alle Gruppenmitglieder hauptsächlich digital miteinander kommunizieren, ist laut dem Auftraggebenden bei fast allen subjektiv betrachtet eine erlebte Informationsüberflutung vorhanden. Da somit alle vordefinierten Kriterien des Samplings bei dem Challenger-Team zutreffen sieht die Stichprobe dieser Arbeit somit wie folgt aus:

*Tabelle 1: Visualisierung des Samplings (eigene Darstellung, 2020)*

<b>Person Nr.</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Alter</b>
<b>1</b>	M	47
<b>2</b>	M	32
<b>3</b>	M	41
<b>4</b>	M	38
<b>5</b>	M	26
<b>6</b>	M	39
<b>7</b>	M	30
<b>8</b>	M	34
<b>9</b>	W	36
<b>10</b>	M	28
<b>11</b>	M	31
<b>12</b>	M	34
<b>13</b>	M	33

## 4.3 Interview

Wie in Kapitel «4.1 Untersuchungsdesign» angedeutet, ist der erste Schritt der strukturierten Online-Team-Intervention die sogenannte «Individual Awareness». Ziel dieses ersten Schrittes ist laut Happ et al. (2015), dass jedes Mitglied eine individuelle Kenntnis der aktuellen Situation erhält. Dies bedeutet, dass falls eine Informationsüberflutung im Team vorhanden ist, jeder Person in der Arbeitsgruppe durch den Schritt der «Individual Awareness» bewusst wird, dass eine Veränderung im Team erreicht werden muss (Happ et al., 2015). In der Originalstudie wurde diese Adaption und Reflektion zum Thema Informationsüberflutung mit Hilfe eines Echtzeit-Feedbacks sichergestellt (Happ et al., 2015). Dabei musste jedes Teammitglied sieben Fragen zur Teamaufgabe und Teamkommunikation beantworten, welche dann zusammengefasst aufzeigen, wie stark die Qualität und die Ähnlichkeit der mentalen Modelle in der Arbeitsgruppe ist (Happ et al., 2015). Da wie bereits erwähnt noch nicht klar ist, welche Faktoren im Challenger-Team für die Informationsüberflutung verantwortlich sind, muss neben den gemeinsamen mentalen Modellen, auch nach den Ursachen gefragt werden. Dies wird durch eine explorative Befragung nach Merton und Kendall (1979) sichergestellt, dem fokussierten Interview.

### 4.3.1 Konzipierung und Durchführung Interview

Damit die Interviews unter allen Personen im Team verglichen werden können, wird im Vorhinein ein Leitfaden mit Ablauf und allen Fragen erstellt (Flick, 2016). Bei dem fokussierten Interview sollten bei der Leitfadengestaltung und der Interviewdurchführung vier Kriterien beachtet werden: Nichtbeeinflussung des Interviewten, Spezifität der Sichtweise, Erfassung eines breiten Spektrums sowie einen personalen Bezugsrahmen (Flick, 2016). Die Nichtbeeinflussung der befragten Person wird sichergestellt, indem unstrukturierte und halbstrukturierte Fragen gestellt werden (Flick, 2016).

Grundlage der Fragen bei dem fokussierten Interview sind die Items des Echtzeitfeedbacks aus dem ersten Schritt der Originalstudie. Da jedoch auch andere Themen wichtig für die Bestimmung der Ursachen für eine mögliche Informationsüberflutung sind, wurden nach dem SPSS-Prinzip von Helfferich (2011) weitere Fragen definiert, womit schlussendlich der Interviewleitfaden entstand. «SPSS» ist eine Zusammenstellung der Anfangsbuchstaben der zu durchlaufenden Schritte: Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren (Helfferich, 2011). Diese Methode hilft, dass Informationen, welche durch die theoretischen Grundlagen erlangt wurden, ebenfalls in den Interviewleitfaden einfließen können (Helfferich, 2011). Vier Schritte müssen dabei beachtet werden:

1. Schritt: Sammeln. Zu Beginn der Leitfadenerstellung ist das Ziel, so viele Fragen wie möglich zu sammeln, welche im Zusammenhang mit dem Forschungsgegenstand stehen und im Interesse der Interviewenden liegen. Fragen wie «Was möchte ich wissen?» etc. können bei der Fragenformulierung



helfen, wobei die Relevanz des Inhalts und die konkrete Formulierung zunächst weniger beachtet werden (Helfferich, 2011).

2. Schritt: Prüfen. Anhand des Vorwissens der Forschenden und der Offenheit der Fragen werden diese geprüft, stark reduziert und strukturiert. Dadurch bleiben nur die Fragen bestehen, welche einen wichtigen und brauchbaren Inhalt besitzen (Helfferich, 2011).

3. Schritt: Sortieren. In diesem Schritt werden die restlichen Fragen in eine Reihenfolge, in Form von Themenbündeln, gebracht. Diese können nach verschiedenen Kriterien, wie Zeit oder Inhalt, definiert werden (Helfferich, 2011).

4. Schritt: Subsumieren. Im letzten Schritt gilt es für jedes Bündel eine einfache Erzählaufforderung zu formulieren, welche vor allem erzählgenerierend wirken sollte. Diese Erzählaufforderung wird in der ersten Spalte des Interviewleitfadens eingetragen. In der zweiten Spalte werden die Fragen in den verschiedenen Bündeln zu Stichworten umformuliert. Die Stichworte dienen als eine Art Check-Liste, wobei diese nur gebraucht werden, falls dieses Thema nicht automatisch angesprochen wird. Als letzte Spalte (Aufrechterhaltens- und Steuerungsfragen) werden Fragen definiert, welche den Interviewten zum Weitererzählen motivieren sollten. Diese Fragen sind meist inhaltsleer und werden gebraucht, um das Verständnis und Interesse der Person abzufragen (Helfferich, 2011).

Probleme können während des fokussierten Interviews entstehen, wenn Fragen während dem falschen Zeitpunkt gestellt werden und die Sichtweise des Befragten eher behindert als unterstützt werden (Flick, 2016). Damit falsche Fragen nicht zum falschen Zeitpunkt entstehen, wurde der Interviewleitfaden vor der eigentlichen Erhebung an zwei aussenstehenden Personen getestet. Es ergab sich, dass einige Fragen repetitiv oder fehl am Platz waren, diese wurden danach verändert oder gestrichen. Durch die bereits vorhandenen Items der Originalstudie mit Ergänzung der Fragen aus dem SPSS-Prinzip, wurde schlussendlich ein Leitfaden mit neun Leit- und dazugehörigen konkreten Fragen erstellt (in der Tabelle 2 ersichtlich). Ziel der Befragung ist dabei hauptsächlich, dass allen Gruppenmitgliedern klar wird, ob eine Informationsüberflutung vorhanden ist und ob selbst etwas dagegen gemacht werden muss. Die Befragung ist somit ein Mittel zum Zweck, die Antworten jedoch wichtig, um die Ähnlichkeit der mentalen Modelle und Ursachen für die Entstehung der Informationsüberflutung aufzuzeigen (Happ et al., 2015).

Da die gesamte Erhebung in der Originalstudie online praktiziert wurde, werden auch innerhalb dieser Bachelorarbeit alle Befragungen digital durchgeführt. Vorteilhaft dabei ist, dass zum einen der Fokus auf das digitale Team nicht verloren geht und zum anderen die Befragten das Interview in einer Umgebung durchführen können, welche ihnen vertraut ist. Ein vertrauter Ort ist laut Girtler (1984, zitiert

nach Lamnek & Krell, 2016, S. 366) deshalb vorteilhaft, weil die Interviewsituation eine ungewohnte Situation darstellt und eine alltägliche Umgebung kompensierend wirken kann.

Zu Beginn des Interviews wurden die befragten Personen über das gesamte Verfahren informiert und aufgeklärt, dass das Interview aufgezeichnet sowie transkribiert wird. Die Vertraulichkeit der Daten wurde zugesichert. Damit den Teilnehmenden der gesamte Verlauf der Erhebung klar wird, wurde zu Beginn der Befragung nochmals jeder Teilpunkt der STROTA erklärt. Die Interviews wurden danach durchgeführt, welche im Durchschnitt ca. 16 Minuten dauerten. Es wurde darauf geachtet, dass dabei die Kriterien der Interviewdurchführung des fokussierten Interviews eingehalten werden. Der Interviewer versuchte somit durch das erste Kriterium nach Flick (2016), die befragte Person so wenig wie möglich zu beeinflussen und reagierte hauptsächlich, um das Gespräch aufrecht zu erhalten. Der gesamte Leitfaden ist in Anhang A ersichtlich.

Tabelle 2: Leit- und Konkrete Fragen aus dem Interviewleitfaden (eigene Darstellung, 2020)

Leitfrage	Konkrete Fragen
1. Wie stehen Sie zu der digitalen Kommunikation in der Siemens AG Schweiz im Allgemeinen?	-Weshalb ist es gut/schlecht?
2. Wissen Sie bei der Kommunikation von Informationen jeweils, wen es im Challenger-Team betrifft?	-Bei welcher Art von Informationen sind Sie sich nicht sicher, welches Teammitglied diese benötigt?  -Wie sieht es ausserhalb des Challenger-Teams aus?
3. Wie lösen Sie das Problem, wenn Sie sich nicht sicher sind ob die Information relevant für die andere Person ist?	-Gibt es andere Möglichkeiten das Problem zu lösen?
4. Erhalten Sie ihrer Meinung nach mehr Informationen von Mitarbeitenden des Challenger-Teams als Sie wirklich nutzen können?	-Ist es mit den Mitarbeitenden ausserhalb der Arbeitsgruppe dasselbe?  -Was sind meistens irrelevante Informationen, welche Sie von Personen aus dem Challenger-Team erhalten?  -Weshalb sind die genannten Informationen irrelevant?
5. Mit welchen digitalen Kommunikationswegen erhalten Sie Informationen?	-Gibt es bei den genannten Kommunikationswegen Plattformen, bei welchen Sie zu viel Informationen erhalten?  -Gibt es digitale Kommunikationswege in der Siemens, welche weniger oder nicht genutzt werden sollten? Weshalb?

6. Besteht zusammenfassend betrachtet innerhalb des Challenger-Teams eine Informationsüberflutung?	-Und in der Siemens allgemein?  -Weshalb ist eine/keine Informationsüberflutung vorhanden?
7. Was für Auswirkungen können sich ergeben, wenn in der Siemens eine Informationsüberflutung vorhanden ist?	-Welche Auswirkungen konnten Sie bereits beobachtet?
8. Wie kann Ihrer Meinung nach die Informationsüberflutung innerhalb der Siemens reduziert werden?	-Und wie innerhalb einer Arbeitsgruppe wie beispielsweise in dem Challenger-Team?
9. Sollte ein grösserer Fokus auf die Reduzierung der Informationsüberflutung in der Siemens gelegt werden?	-Wieso denken Sie, sollte ein/kein grösserer Fokus auf die Informationsüberflutung gelegt werden?

### 4.3.2 Auswertung Interview

Wie im vorhergehenden Kapitel erwähnt, ist das Ziel bei diesem ersten Schritt der STROTA, dass allen Personen aus dem Challenger-Team klar wird, ob Veränderungen vonnöten sind in Bezug zu der Informationsüberflutung innerhalb der Siemens AG Schweiz. Dieses Ziel wurde durch die zum nachdenken anregenden Fragen in den Interviews sichergestellt. Da in der Originalstudie nach Happ et al. (2015) im nächsten Schritt der STROTA den Teammitgliedern aufgezeigt wird, wie hoch die Qualität und Ähnlichkeit der mentalen Modelle untereinander ist, müssen dafür noch die erhobenen Daten aus den Interviews ausgewertet werden. Laut Mayring (2016) müssen die Daten für die Auswertung aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden. Dafür wurden alle Interviews vollständig transkribiert, welche in Anhang B ersichtlich sind. Transkribiert wurde nach den Transkriptionsregeln für die computergestützte Auswertung nach Kuckartz (2018). Dabei ist die Dialektsprache in Schriftdeutsch umgeschrieben, Satzbaufehler korrigiert sowie der Stil geglättet worden (Mayring, 2016). Die Lesbarkeit wurde durch die Transkription verbessert und alle erhobenen Daten aus den Interviews sind dadurch vollumfänglich dokumentiert.

Aufgrund des vorliegenden Materials aus den 13 Interviews und der explorativen Suche nach Unstimmigkeiten von Problemen der Informationsüberflutung in der Siemens AG Schweiz, wurde sich bei der Auswertung für eine inhaltlich strukturierte Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) entschieden. Für eine Typenbildung ist ein Sample von 13 Personen eher zu klein, weshalb diese Methode ausgeschlossen werden konnte (Kuckartz, 2018). Mit Hilfe der inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse ist es möglich ausgewählte inhaltliche Aspekte zu identifizieren, zu konzeptualisieren sowie im Hinblick auf die Fragestellung passend zu beschreiben (Schreier, 2014). Ziel dieser Auswertung der Interviews ist, dass mit den Daten in der zweiten Phase der STROTA aufgezeigt werden kann, wo Unterschiede oder Gemeinsamkeiten in den mentalen Modellen vorhanden sind, weshalb die gewählte Analyse als eine passende Auswertungsmethode definiert werden kann. Der Ablauf der inhaltlich strukturierten

Inhaltsanalyse, an welcher sich diese Bachelorarbeit orientiert, wurde von Schreier (2014) in den folgenden Schritten beschrieben:

1. Sich mit dem Material identifizieren
2. Ableitung der Oberkategorien aus den Zielen der STROTA
3. Bestimmen der Kodiereinheiten
4. Entwickeln der Unterkategorien
5. Überprüfung des Kategoriensystems mit anschließender Modifikation
6. Kodieren des Materials

Da die Auswertung der Interviews nur einen groben Überblick über die Meinungen der Informationsüberflutung innerhalb der Siemens schaffen muss, wurde sowohl das Kategoriensystem, als auch die Auswertung in einem relativ kleinen Rahmen gehalten. Das Kategoriensystem der inhaltlich strukturierten Inhaltsanalyse sieht wie folgt aus:

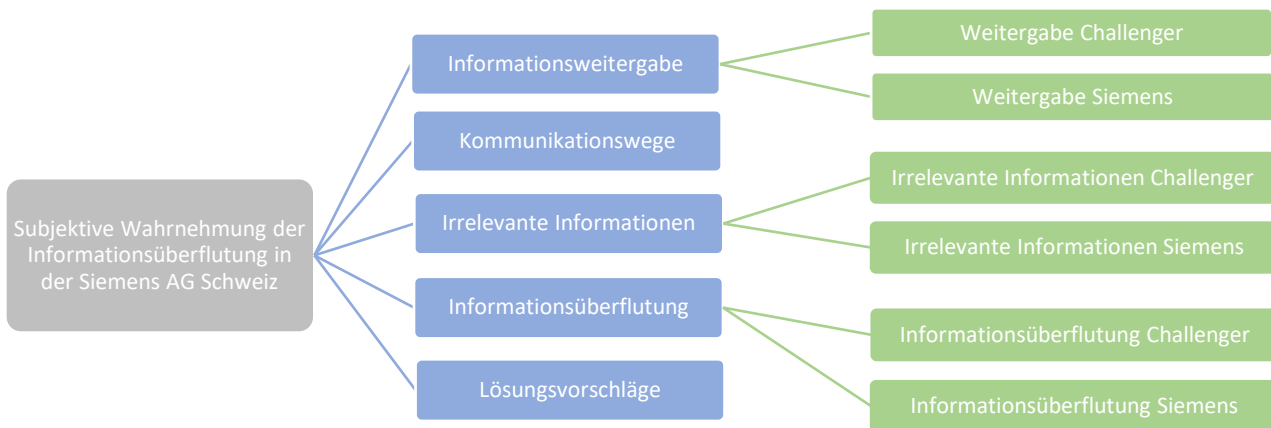


Abbildung 2: Grafische Darstellung des Kategoriensystems mit Haupt- und Subkategorien (eigene Darstellung, 2020)

### 4.3.3 Ergebnisse Interview

Damit im zweiten Schritt der STROTA die Unterschiede innerhalb der mentalen Modelle aufgezeigt werden können, werden die Ergebnisse in diesem Kapitel kodiert und graphisch aufbereitet. Grund dafür ist, dass wie in den vorhergehenden Kapiteln erwähnt, in der Originalstudie nach Happ et al. (2015) die Ergebnisse des ersten Schrittes der STROTA mit Hilfe einer Feedbacktabelle dargestellt werden. Damit ein ähnlicher Hinweisreiz geschaffen wird, um Adaption und Reflektion anzustossen, werden die Ergebnisse der Interviews ebenfalls graphisch dargestellt. In diesem Kapitel werden somit jeweils bei allen gebildeten Kategorien eine Beschreibung, ein Beispiel, ein Diagramm inklusive dazugehörige Erklärung aufgezeigt. Ausnahme ist die Hauptkategorie «Lösungsvorschläge», da im Schritt der «Team Awareness» noch keine Lösungen präsentiert werden müssen, weshalb kein Diagramm zur Darstellung nötig ist. Dennoch werden wichtige Aussagen zusammengefasst, damit im Diskussionsteil dieser Arbeit genauer darauf eingegangen werden kann. Beschreibungen und Beispiele werden aufgezeigt, damit die

jeweiligen Kategorien untereinander differenziert werden können, die Diagramme sind für den nächsten Schritt der STROTA notwendig.

### **Informationsweitergabe**

Die Hauptkategorie «Informationsweitergabe» beschreibt Aussagen bezüglich des Wissens über das Verteilen von Informationen. Das Challenger-Team wurde befragt, ob beim Kommunizieren ihrerseits jeweils klar ist, welche Personen die Information betreffen. Grundlage dieser Hauptkategorie ist eine Frage aus der Feedbacktabelle der Originalstudie (Happ et al., 2015). Mit den Antworten soll herausgefunden werden, ob die geteilten Informationen inner- und ausserhalb des Teams ähnlich sind und somit jede befragte Person weiss, welche Informationen wen betreffen. Aufgeteilt wurde die Hauptkategorie in zwei Subkategorien. Wie in Abbildung 3 zu sehen, stimmen bei beiden Subkategorien die meisten Personen des Challenger-Teams zu. Dies bedeutet, dass bei der Vermittlung von Informationen nur bei zwei Personen eine Unsicherheit besteht, weshalb im nächsten Schritt der STROTA Lösungen für diese gesucht werden können.

#### *Weitergabe Challenger*

Das eigene Wissen darüber, welche Informationen welche Personen innerhalb des Challenger-Teams betrifft oder wie dies erlangt werden kann.

*«Ja das ist noch schwierig sage ich mal. So nach dem Motto wen es alles betrifft versuche ich schon immer Acht darauf zu geben. Man sieht jedoch bei anderen, dass diese an alle eine Antwort geben. Da hat es zu 99% nichts mit den Personen zu tun. Hier versuche ich schon darauf zu achten.» (Interview 4)*

#### *Weitergabe Siemens*

Das eigene Wissen darüber, welche Informationen welche Personen in der Siemens AG Schweiz im Allgemeinen betrifft oder wie dies erlangt werden kann.

*«Ja immer ist natürlich, das wäre falsch gesagt. Manchmal muss ich zuerst den Zugang schaffen und fragen wer zuständig ist. Ich finde grundsätzlich ist das gut gemacht, man hat relativ schnell den Zugang zu den richtigen Personen. Man muss dafür natürlich auch etwas tun, also es kommt nicht von alleine, das Netzwerk muss man sich auch von alleine aufbauen.» (Interview 7)*

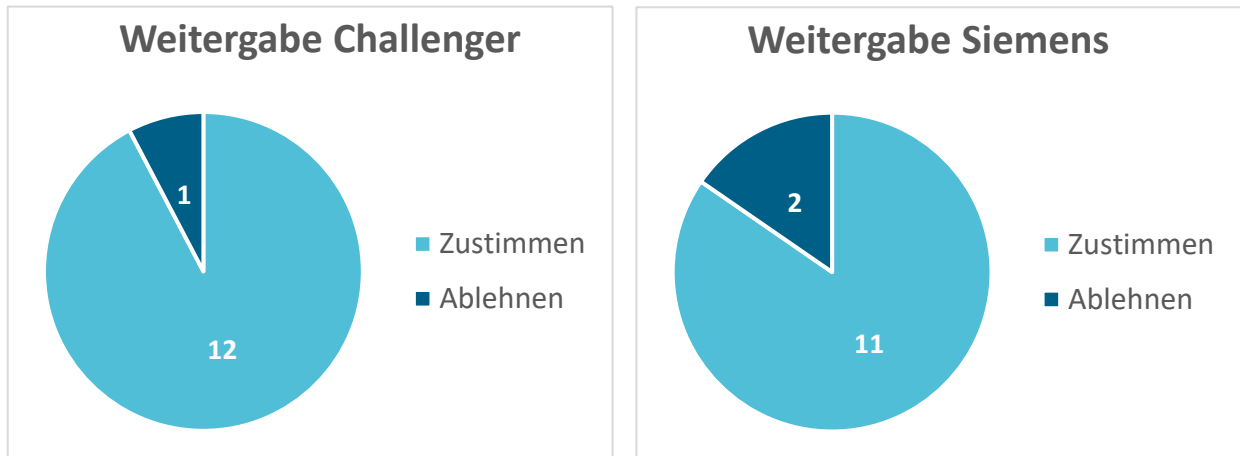


Abbildung 3: Übersicht Kategorien Weitergabe Challenger & Weitergabe Siemens (eigene Darstellung, 2020)

### Kommunikationswege

Die Hauptkategorie «Kommunikationswege» beinhaltet Aussagen bezüglich allen digitalen Kommunikationsplattformen der Siemens AG Schweiz. Dabei wurde zuerst gefragt, welche Plattformen die interviewte Person benützt sowie danach, ob und welche davon ihrer Meinung nach zu viele Informationen beinhalten. Die Fragen nach den Kommunikationswegen wurden gebildet, damit ein möglicher Ursprung der Informationsflut erkennbar wird. Wie in Abbildung 4 zu sehen ist, wurden aus allen aufgezählten Plattformen das Programm «Yammer» sowie der Mailverkehr als Kommunikationswege mit zu vielen Informationen betitelt. Yammer ist ein soziales Netzwerk für Unternehmen, bei welchem Gruppen und Beiträge erstellt werden können, welche die interne Kommunikation unterstützt. Für eine einzige Person gab es keine Plattform mit einer Informationsüberflutung. Beispiel für eine Aussage dieser Hauptkategorie ist dabei:

*«Wenn das Yammer einfach offengelassen wird, dann ja, ganz klar. Weil dann kommen, wenn man das nicht einschränkt kann es sein, dass man in einer Gruppe ist, welche europaweit ist, dann kommen auch Infos von Frankreich oder England oder so, welche unter Umständen nicht relevant sind. Da kann ich es nur wiederholen, dass man die Filter so einstellt auf die eigenen Bedürfnisse»  
(Interview 8)*

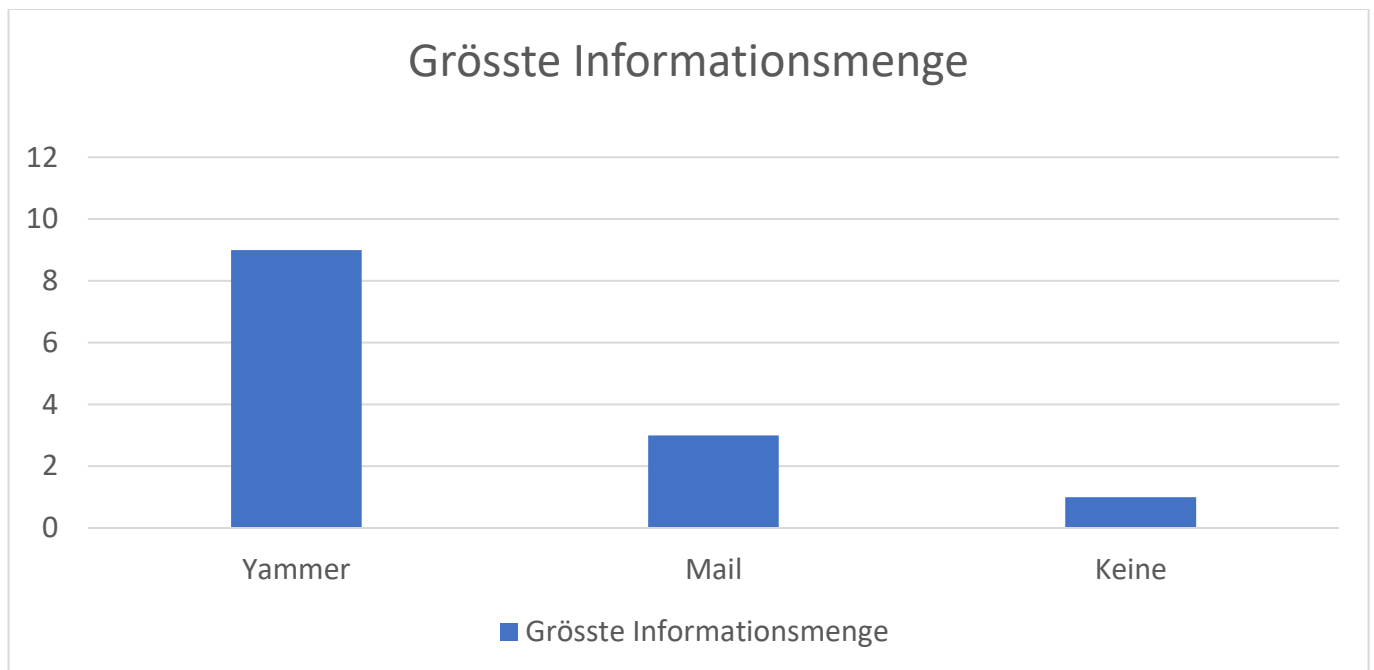


Abbildung 4: Übersicht Kategorie Kommunikationswege (eigene Darstellung, 2020)

### Irrelevante Informationen

Innerhalb der Hauptkategorie «Irrelevante Informationen» wurde das Challenger-Team nach möglichen Informationen befragt, welche für die einzelnen Personen nicht von Relevanz sind. Unterschieden wurde dabei unter zwei Subkategorien, irrelevante Informationen inner- und ausserhalb des Challenger-Teams. Beispiele davon wurden erwähnt, sind dabei jedoch so unterschiedlich und Jobspezifisch, dass nicht genauer darauf eingegangen wird. Auch bei dieser Hauptkategorie ist die Grundlage eine Frage aus der Feedbacktabelle der Originalstudie (Happ et al., 2015). Auf der Abbildung 5 sind wiederum die Auswertungen der beiden Subkategorien ersichtlich. Wenn die beiden Diagramme betrachtet werden, zeigen sich zwei Trends - jedoch im Gegenteil voneinander. Während bei der Frage zu irrelevanten Informationen im Challenger Team zwölf Personen ablehnen, sind es bei der Siemens im allgemeinen zwölf Zustimmungen. Dies bedeutet, dass von Mitarbeitenden innerhalb des Challenger-Teams laut Mehrzahl der Befragten keine irrelevante Informationen erhalten werden, von Personen ausserhalb jedoch schon.

#### *Irrelevante Informationen Challenger*

Die befragte Person erhält Informationen von Mitarbeitenden aus dem Challenger-Team, welche für ihn/sie irrelevant sind.

*«Nein die Informationen, welche ich momentan erhalte sind wirklich relevant. Da bekomme ich nicht zu viele Informationen.» (Interview 6)*

#### *Irrelevante Informationen Siemens*

Die befragte Person erhält Informationen von Mitarbeitenden ausserhalb des Challenger-Teams, welche für ihn/sie irrelevant sind.

«Unfassbare Informationen. Sachen die nicht relevant sind von allen Bereichen, ungefiltert. Keine Prioritätsstufen, man weiss nicht an wen es gerichtet ist. Man muss es dennoch lesen also man wird nicht ins CC gesteckt. Es gibt keine Regeln. Also es gäbe Regeln aber die werden nicht gelebt.»  
(Interview 6)

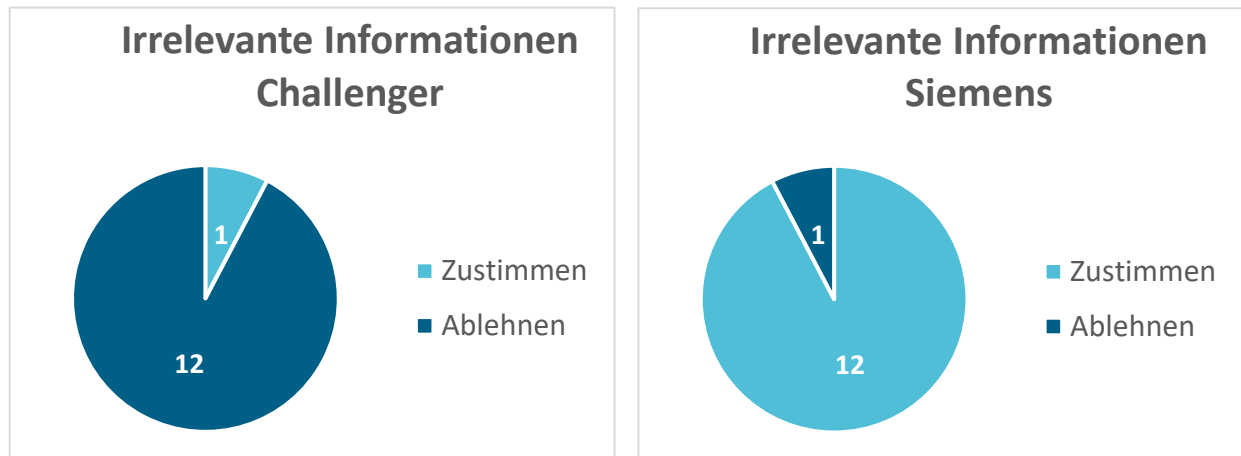


Abbildung 5: Übersicht Kategorien Irrelevante Informationen Challenger & Irrelevante Informationen Siemens (eigene Darstellung, 2020)

### Informationsüberflutung

Bei der Hauptkategorie «Informationsüberflutung» wurde das Challenger-Team nach der jeweiligen subjektiven Wahrnehmung bezüglich einer möglichen Informationsüberflutung inner- und ausserhalb der Arbeitsgruppe befragt. Da durch die Fragestellung dieser Bachelorarbeit die subjektive Wahrnehmung der Informationsüberflutung reduziert werden soll, muss zuerst gefragt werden, ob und aus welchen Gründen eine vorhanden ist. Die Ergebnisse beider Subkategorien sind auf der Abbildung 6 ersichtlich. Die Fragen nach einer Überflutung an Informationen zeigte, dass subjektiv betrachtet, laut allen Befragten, keine innerhalb des Challenger-Teams vorhanden ist. Bei der zweiten Subkategorie scheiden sich jedoch die Meinungen. Während 9 Personen zustimmen, dass in der Siemens AG Schweiz eine Informationsüberflutung vorhanden ist, sind 4 Personen nicht deren Meinung. Meistens sehen diese Personen eine Informationsüberflutung nicht als Problem an und können selbst eine grosse Anzahl an Informationen gut meistern.

#### Informationsüberflutung Challenger

Aus Sicht der befragten Person ist eine Informationsüberflutung innerhalb des Challenger-Teams vorhanden.

«Nicht gleich wirklich eine Überflutung aber 1-2 Mal dachte ich das Mail hätte man auch abwarten können und dann definitiv (...) zum Beispiel wegen dem Verschieben eventuell und dann wurden Termine hin und her verschoben. Ich bin jetzt nicht jemand, der bereits 3 Wochen vorher wissen muss ob es stattfindet, aber ist jedem das eigene Befinden.» (Interview 2)



### Informationsüberflutung Siemens

Aus Sicht der befragten Person ist eine Informationsüberflutung ausserhalb des Challenger-Teams in der Siemens AG Schweiz vorhanden.

*«Im Challenger Team jetzt nicht, das passt soweit. Aber im Allgemeinen würde ich jedoch sagen ja. Weil da ist das Thema mit dem Mailverkehr, da wird man sehr oft ins CC aufgenommen, wo ich jetzt nicht unbedingt Nutzen habe. Aus meiner Sicht ist es häufig so, dass die Leute Mails schicken mit 5000 Personen im CC um sich persönlich abzusichern und sagen zu können: «Ich habe es dir doch damals gesagt». Ich denke da gibt es Verbesserungspotenzial.» (Interview 11)*

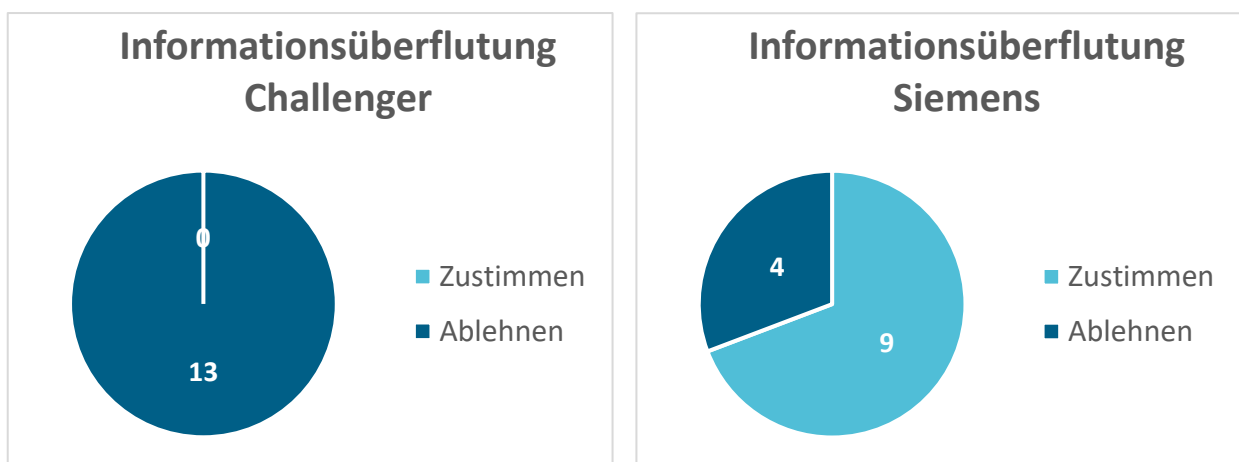


Abbildung 6: Übersicht Kategorien Informationsüberflutung Challenger & Informationsüberflutung Siemens (eigene Darstellung, 2020)

### Lösungsvorschläge

Da alle Personen aus dem Challenger-Team viel Erfahrungen innerhalb der Siemens vorweisen können, wurde zum Schluss des Interviews nach möglichen Lösungsvorschlägen gefragt. Wie erwähnt, sind diese Aussagen im Gegensatz zu den bisherigen Kategorien nicht für den nächsten Schritt der STROTA, sondern damit mögliche Ideen für Lösungsvorschläge zur Reduktion von Informationen gesammelt werden können. Da unterschiedliche Meinungen zum Thema bestehen, konnten auch unterschiedliche Strategien und Lösungen erfasst werden. Ein Lösungsvorschlag, welcher öfters genannt wurde, sind Schulungen oder Regeln, welche für die Kommunikation von Informationen aufgestellt werden sollten:

*«Die Personen schulen, wie die Information verteilt werden sollten. Ich denke das ist noch nicht allen klar, die gehen einfach durch die Empfängerliste und dann ja. Das mit der Yammer Gruppe ist sicher auch noch, dass es fehlt, dass sich jemand drum kümmert wie damit umgegangen werden sollte.» (Interview 2)*

*«Wenn man das Yammer benützen soll, benötigt man eine Ausbildung dafür, da braucht es eine Schulung mit den Personen wo man ihnen ganz klar sagt, die wichtigen Informationen speisen wir nur noch da ein. Damit von oben nach unten dies geregelt wird, wie unsere Informationsmittel genutzt werden, also wie wir uns informieren sollen.» (Interview 4)*

Viele der Vorschläge oder Verbesserungswünsche gingen in Richtung der Kommunikation und der Vereinheitlichung. Viele Informationen kommen aus unterschiedlichen Ebenen und Branchen, weshalb auch irrelevante Informationen sich mit wichtigen vermischen. Dadurch wurde ebenfalls ein Kommunikationsteam vorgeschlagen, welches diese Daten sammelt und an die richtigen Personen kommuniziert:

*«Es müsste eine gesammelte Information geben, also allenfalls zum Beispiel gibt es bei anderen Firmen Kommunikationsteams, welche extra auf die Beine gestellt werden, damit nicht einfach jeder das eigene Ding macht sondern wichtige Informationen gesammelt und einzeln kommuniziert werden.» (Interview 3)*

*«Ich glaube durch die vielen Teilbranchen welche zusammenkommen, dass dies extrem angezogen wurde.» (Interview 5)*

Aber auch nicht alle Befragte wollen grosse Änderungen. Falls zu viele Informationen reduziert werden, können laut einigen Aussagen auch wichtige verloren gehen:

*«Ja gut das ist unter der Prämisse, dass diese reduziert werden muss. Ich bin der Meinung, dass man reden muss, dass man mit den Personen zusammen auch irgendwo durch einen Weg in die Zukunft gestaltet werden sollte. Deshalb Reduktion finde ich nicht den richtigen Weg. Anpassung der Kommunikationsströme, also die Strategie wie die Kommunikation stattfinden soll, wie der Weg ist durch die Kommunikationskultur, die finde ich wichtig. Einfach nur reduzieren heisst es in einem Jahr dass gar nicht mehr kommuniziert werden soll.» (Interview 7)*

## **4.4 Gruppendiskussion**

In der Originalstudie von Happ et al. (2015) folgte nach dem ersten Schritt der STROTA die «Team Awareness», bei welcher die Feedbacktabelle Grundlage beider Teile ist. Während bei der «Individual Awareness» die befragte Arbeitsgruppe die Feedbacktabelle zunächst individuell reflektierte, wurde diese im Schritt der «Team Awareness» bei einer moderierten Sitzung besprochen (Happ et al., 2015). Wie im Kapitel «4.3.3 Ergebnisse Interview» erklärt, werden innerhalb dieser Bachelorarbeit die Einschätzungen anstelle der Feedbacktabelle durch Diagramme dargestellt. Die Grafiken sind somit wie in der Originalstudie die Grundlagen des zweiten Schrittes der STROTA und werden dafür genutzt, damit das gesamte Team zusammen das Feedback reflektieren und besprechen kann.

#### 4.4.1 Konzipierung und Durchführung Gruppendiskussion

Nach Flick (2016) werden bei der Gruppendiskussion die Erkenntnisse aus der Dynamik der Teilnehmenden und aus den Diskussionen gewonnen, während unterschiedliche Ziele verfolgt werden können. Eines dieser Ziele ist die Analyse der gemeinsamen Problemlöseprozesse, bei welcher ein konkretes Problem vorgegeben wird und die Gruppe mit einer Diskussion dies versucht zu lösen (Flick, 2016). Dabei werden die Informationen nicht nur aus den individuellen Meinungen gewonnen, sondern vielmehr aus der kollektiven Meinung der Gruppe (Hussy, Schreier & Echterhoff, 2013). Auch im Kontext dieser Bachelorarbeit ist das Ziel ein Problemlöseprozess anzutreiben und die kollektive Meinung dazu herauszufinden, weshalb die Gruppendiskussion als Methode gewählt wurde.

Für die Durchführung der Gruppendiskussion wird auf Grundlage des ersten Schrittes der STROTA eine Präsentation vorbereitet, welche die gesamte Auswertung der Interviews aufzeigt. Zuerst werden somit die Ergebnisse der Einschätzungen des ersten Schrittes aufgezeigt, welche danach in einem zweiten Schritt mit der Gruppe besprochen wird. Das Challenger-Team wird dabei wie in der Originalstudie befragt, wieso jeweils eine unterschiedliche Wahrnehmung innerhalb der Gruppe vorhanden ist (Happ et al., 2015). Dadurch können alle Personen aus der Arbeitsgruppe miteinander die Unterschiede reflektieren, wobei die Ähnlichkeiten der mentalen Modelle untereinander bewusst werden. Nachdem alle Kategorien der Interviews besprochen sind, wird in einem letzten Schritt die Aufgabe gestellt, Lösungen zur Reduktion der Informationsüberflutung zu konstruieren. Wie in der Studie nach Happ et al. (2015) fragt dabei die führende Person der Gruppendiskussion, was ab jetzt anders gemacht werden soll. Die besprochenen Lösungen werden danach zusammengefasst dargestellt und an das Challenger-Team versendet (siehe Kapitel «4.4.3 Ergebnisse Gruppendiskussion»). In dieser Gruppendiskussion sind somit die beiden letzten Schritte der STROTA vorhanden, weshalb danach die Intervention vollumfänglich durchgeführt und beendet ist.

Die Gruppendiskussion wird wiederum online über die Software «Microsoft Teams» durchgeführt, damit die Durchführung so ähnlich wie möglich, im Vergleich zur Originalstudie, verbleibt. Ergebnisse aus bisheriger Forschung implizieren, dass Gruppendiskussionen, welche online durchgeführt werden, eine passende Alternative im Vergleich zu persönlichen Gruppengesprächen sind (Reid & Reid, 2005). Dabei muss jedoch darauf geachtet werden, dass während der Onlinediskussion Informationen verloren gehen können und möglicherweise nicht die gleiche Anzahl von Resultaten in derselben Zeit generiert werden (Reid & Reid, 2005). Wichtig ist deshalb laut Flick (2016), dass für die Gruppendiskussion die leitende Person das Gespräch jeweils wieder in die richtige Bahn lenkt. Damit das Gespräch nicht vom Thema abdriftet und die leitende Person die Diskussion nicht beeinflusst, wird die thematische Steuerung für die Lenkung der Besprechung angewendet (Flick, 2016). Hierbei ist zu beachten, dass nur die Einführung neuer Fragen und die Lenkung der Diskussion in Richtung spezifischer Themen von der leitenden Person umgesetzt werden darf (Flick, 2016).

### 4.4.3 Ergebnisse Gruppendiskussion

Mit Hilfe des Challenger-Teams wurden somit zum Schluss der Gruppendiskussion Ziele definiert, welche die Informationsüberflutung reduzieren soll. Die Fragen dazu befinden sich im Anhang C. Damit nicht zu viele Strategien vorhanden sind und dabei selbst zu hohe Ansprüche an die Teammitglieder entstehen, werden wie in der Originalstudie maximal bis zu fünf konkrete Ziele erstellt (Happ et al., 2015). Die Ergebnisse der Gruppendiskussion und der daraus resultierende letzte Schritt der STROTA (Plan Development) wird wie folgt zusammengefasst:

- 1. Sich genauer mit der Plattform «Yammer» befassen**
  - a. Filter so setzen, dass nur die wichtigen Informationen wahrgenommen werden.
  - b. Bei Unklarheiten, wie Filter gesetzt werden, bei anderen Gruppenmitglieder fragen.
  - c. Eigenes Team ebenfalls dafür sensibilisieren, indem die Funktionen genauer erklärt werden.
  - d. Gruppen ausschliessen, welche für einen selbst irrelevante Informationen beinhalten. Team ebenfalls informieren, welche beachtet werden müssen und welche nicht.
- 2. Sich genauer mit dem Mail befassen**
  - a. Vermehrt prüfen, ob die Empfänger das Mail und alle darin enthaltenen Informationen wirklich benötigen.
  - b. CC weniger benützen.
  - c. Mails zuerst überfliegen, jedoch so, dass wichtige Informationen nicht übersehen werden.
  - d. Mails sortieren und archivieren.
  - e. Eigene Methode suchen, um diese schneller abzuarbeiten und einen Überblick zu erhalten.
- 3. «Knigge 4.0» (Regeln von Umgang mit Mails) lesen**
  - a. Versuchen so gut wie möglich umzusetzen.
  - b. Innerhalb des eigenen Teams und an andere Mitarbeiter weiterleiten, damit die Regeln von so vielen wie möglich umgesetzt werden.
  - c. In der nächsten Teamsitzung genau besprechen, damit es alle auch zur Kenntnis nehmen.
- 4. Weitere Ziele umsetzen**
  - a. Ziele umsetzen, welche während dem Interview und der Gruppenbesprechung selbst definiert wurden.
  - b. Sich jeweils Gedanken machen, wie Prozesse optimiert und besser mit der Informationsflut umgegangen werden kann.

Die Ziele müssen danach von allen Personen aus dem Challenger-Team umgesetzt werden, damit die Strategien auch Wirkung zeigen. Sobald diese von jedem einzelnen Gruppenmitglied umgesetzt wurde, ist die STROTA beendet und alle Schritte sind erfüllt.

### 4.5 Fragebogen

Im Hinblick zur Fragestellung dieser Bachelorarbeit «Welcher Einfluss hat eine strukturierte Online Team-Intervention auf ein Team bei der Siemens AG Schweiz bezüglich der subjektiven Wahrnehmung einer digitalen Informationsüberflutung?» müssen die Unterschiede der subjektiven Wahrnehmung durch die Intervention erfasst werden. Wie im Kapitel «4.1 Untersuchungsdesign» beschrieben, wird deshalb

jeweils vor und nach der strukturierten Online-Team-Intervention der Fragebogen KOMMINO durchgeführt.

#### **4.5.1 KOMMINO**

Um die subjektive Wahrnehmung der Informationsüberflutung vor und nach Durchführung der STROTA zu messen, wurde sich wie in der Originalstudie nach Happ et al. (2015) für den Fragebogen «KOMMINO» entschieden. Der Fragebogen KOMMINO erfasst die subjektive Beurteilung der internen Kommunikation in Organisationen mit Hilfe von sieben Skalen: 1. Bedeutung der Kommunikation für die eigene Arbeit, 2. Kommunikationsqualität, 3. Quantitative Verwertbarkeit von Informationen, 4. Kommunikatives Vertrauen in den Kommunikationspartner, 5. Feedback bezüglich der eigenen Arbeit, 6. Informationsweitergabe-Umfang und 7. Informationsweitergabe Kanaloffenheit (Sperka & Rózsa, 2007). Alle Skalen können dabei auf das Kollegium der eigenen Abteilung, Vorgesetzte und bei Führungskräften auf unterstellte Mitarbeitende bezogen werden (Sperka & Rózsa, 2007).

Zumal sich der Fragebogen auch auf theoretische Konzepte und Bestätigungen von Experten und Expertinnen stützt, kann von der inhaltlichen Validität ausgegangen werden (Sperka & Rózsa, 2007). Die interne Konsistenz wird im KOMMINO durchgehend als akzeptabel bis gut bewertet (Werte von Cronbachs Alpha zwischen .61 bis .90), der jeweilige Cronbachs Alpha wird bei der untenstehenden Beschreibung der Skalen aufgezeigt (Sperka & Rózsa, 2007). Der Fragebogen erfasst somit empirisch geprüfte Faktoren der Kommunikation, die Informationsüberflutung ist ein Teil davon (Sperka & Rózsa, 2007).

Da innerhalb dieser Bachelorarbeit das Interesse nicht bei der Kommunikationsdiagnose eines Unternehmens im Allgemeinen liegt, wird zwar der gesamte Fragebogen durchgeführt, jedoch fokussiert sich die Auswertung hauptsächlich auf Faktoren der Befragung, welche das subjektive Befinden der Informationsüberflutung misst. Die für diese Bachelorarbeit wichtige Skalen in KOMMINO sind somit die «Kommunikationsqualität», der «Informationsweitergabe-Umfang» sowie die «Quantitative Verwertbarkeit» (Sperka & Rózsa, 2007). Aufgrund dieser drei Skalen wurden, wie in Kapitel «3. Fragestellung und Hypothesen» erwähnt, die Hypothesen H1.1, H1.2 und H1.3 definiert. Alle drei Faktoren sind ein Teil und somit ausschlaggebend für die Prüfung der Haupthypothese H1, bei welcher jedoch die Skala «Quantitative Verwertbarkeit» durch den Fokus der Informationsüberflutung den grössten Einfluss hat.

Die Skala «Kommunikationsqualität» beschreibt wie die befragten Personen die Qualität der Kommunikation mit anderen Mitarbeitenden beurteilen (Sperka & Rózsa, 2007). Dies beinhaltet, die allgemeine Zufriedenheit bei der Kommunikation und ob ausreichend untereinander informiert wird (Sperka & Rózsa, 2007). Durch die Skala «Kommunikationsqualität» kann somit definiert werden, ob

das befragte Team zufriedener mit der allgemeinen Kommunikation nach Durchführung der STROTA ist. Die interne Konsistenz innerhalb der Skala «Kommunikationsqualität» ist nach Cronbachs Alpha bei den Vorgesetzten (.90), dem Kollegium (.88) sowie bei den Mitarbeitenden (.86) als hoch einzustufen (Sperka & Rózsa, 2007).

Bei der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» wird gemessen ob die befragte Person Informationen umfassend und mit Einzelheiten oder nur in komprimierter Form an andere weitergibt (Sperka & Rózsa, 2007). Dabei kann aufgezeigt werden, ob nach Durchführung der STROTA die versendeten Informationsmengen von der interviewten Person reduziert wurden. Laut Sperka und Rózsa (2007) ist die interne Konsistenz der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» bei den Vorgesetzten (.62), bei dem Kollegium (.61) sowie bei den Mitarbeitenden (.61) eher mittelmässig, aber dennoch akzeptabel (Sperka & Rózsa, 2007).

Die dritte Skala, welche das subjektive Befinden der Informationsüberflutung aufzeigt, ist die «Quantitative Verwertbarkeit» (Sperka & Rózsa, 2007). Der Wert dieser Skala ist am ausschlaggebendsten für die Ergebnisse dieser Arbeit, da es das subjektive Befinden der Informationsflut in der Organisation bei den Befragten misst (Sperka & Rózsa, 2007). Mit den Ergebnissen dieser Kategorie kann somit aufgezeigt werden, wie stark sich die befragte Person mit Informationen überlastet fühlt, ob zu viele unwichtige Informationen erhalten werden und wie sich dies durch die STROTA veränderte (Sperka & Rózsa, 2007). Auch innerhalb dieser Skala ist die jeweilige interne Konsistenz bei den Vorgesetzten (.83), bei dem Kollegium (.82) und bei den Mitarbeitenden (.82) hoch (Sperka & Rózsa, 2007).

Da innerhalb des Challenger-Teams hauptsächlich Personen mit einem unterstellten Team sind, wird für die Befragung die Fragebogenversion der Führungskräfte benutzt. In dieser Version können die jeweiligen Fragen auf die Vorgesetzten, das Kollegium oder unterstellten Mitarbeitenden bezogen werden (Sperka & Rózsa, 2007). Alle Items von KOMMINO sind fünfstufig skaliert und reichen bei den Antwortmöglichkeiten von unzutreffend bis zu zutreffend (Sperka & Rózsa, 2007). Ein Beispiel ist auf der Abbildung 7 ersichtlich.

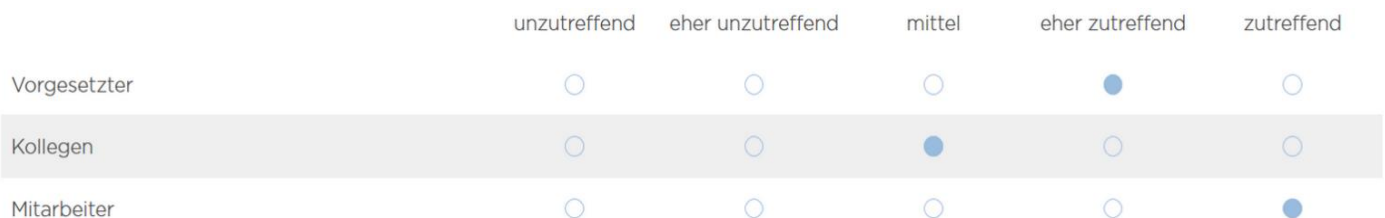


Abbildung 7: Beispielitem aus der Version Führungskräfte vom Fragebogen KOMMINO (in Anlehnung an Items von Sperka & Rózsa, 2007)

## 4.5.2 Durchführung Fragebogen

Damit der Fragebogen die Unterschiede des subjektiven Befindens der Informationsüberflutung durch die STROTA messen kann, wird die Umfrage jeweils vor und nach der Intervention durchgeführt. Wie in der Originalstudie nach Happ et al. (2015) wird die Befragung online durchgeführt, weshalb der analoge Fragebogen auf das digitale Umfragetool Unipark übertragen wurde. Darin vorhanden sind neben dem KOMMINO eine Einverständniserklärung für das Speichern der Daten, eine Erklärung wie das Tool handgehabt werden muss, sowie eine Schlussseite, bei welcher für die Teilnahme gedankt wird. Damit eine anonyme Umfrage entsteht und mehrfache Teilnahmen ausgeschlossen werden können, werden persönliche Links und Codes von Unipark generiert. Nachdem der Fragebogen auf Unipark erstellt worden ist, werden Links und Kontaktinformationen bei möglichen Fragen allen Teilnehmenden zugesendet. Alle Teilnehmenden hatten für das Ausfüllen von KOMMINO eine Woche Zeit und wurden bei Nichteinhaltung der Frist, mit einem Erinnerungsmail nochmals ans ausfüllen erinnert.

Voraussetzung für das Starten der STROTA ist, dass der erste Durchlauf des Fragebogens bereits erfolgte, weshalb vor den Interviews jeweils überprüft werden muss, ob diese Bedingung bereits erfüllt wurde. Die zweite Umfrage erfolgte zwei Wochen nach Beendigung der strukturierten Online-Team-Intervention, damit alle Personen des Challenger-Teams Zeit für die Implementierung der Ziele des letzten Schrittes der STROTA (Plan Development) haben. Sobald danach der zweite Durchlauf des Fragebogens von allen ausgefüllt wurde, kann mit der Auswertung gestartet werden. Wichtig vor der Auswertung ist, dass negativ gepolte Items umgepolzt werden.

Während der Durchführung der beiden Fragebogen können gleichzeitig auch Ergebnisse durch externe Ereignisse beeinflusst werden, welche unabhängig der Intervention erfolgen (Flick, 2016). Beide Befragungen wurden im Frühjahr 2020 durchgeführt, bei welchem der Virus SARS-CoV-2 einen grossen Einfluss auf die Gesellschaft nahm. Auch innerhalb dieser Arbeit kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Ausbruch des Virus zum einen die Durchführung und zum anderen die Ergebnisse beeinflusst hat. Da die erste Befragung vor und die zweite während der schweizweiten ausserordentlichen Situation durchgeführt wurden, ist es möglich, dass sich dadurch die allgemeinen Umstände sowie die Gegebenheiten geändert haben. Das externe Ereignis der SARS-CoV-2 Pandemie kann somit die Ergebnisse der zweiten Messung beeinflusst haben, was im weiteren Verlauf der Arbeit beachtet werden muss.

## 5. Ergebnisse

In diesem Teil werden die Ergebnisse des Fragebogens KOMMINO ausgewertet und dargestellt. Grundlage dafür sind die aus dem Online Umfragetool Unipark gewonnenen Daten, welche mit Hilfe der Statistiksoftware IBM SPSS Statistics Version 25, ausgewertet sowie mit unterschiedlichen statistischen Tests analysiert wurden. Der erste Schritt der Analyse prüft, ob alle Voraussetzungen für den gewählten Test vorhanden sind. Einer der Bedingungen ist dabei die Prüfung nach der Normalverteilung, welche mittels Kolmogorov-Smirnov-Test durchgeführt wird. Dadurch kann bestimmt werden ob ein parametrischer oder ein nicht-parametrischer Test für die Prüfung der Signifikanz geeignet ist. Mit Hilfe des gewählten Tests werden danach hypothesenprüfend in einem zweiten Schritt mögliche signifikante Unterschiede durch die STROTA bei den Skalen «Kommunikationsqualität», «Informationsweitergabe-Umfang» und «Quantitative Verwertbarkeit» ermittelt.

Um zu überprüfen, ob die gemessenen Unterschiede eine Signifikanz aufweisen oder rein zufällig entstanden sind, wird im Folgenden ein t-Test für abhängige Stichproben durchgeführt. Dieser soll aufzeigen, ob nach Durchführung der STROTA signifikante Unterschiede in der subjektiven Wahrnehmung der Informationsflut im Challenger-Team entstanden sind.

### 5.1 Überprüfung auf Normalverteilung

Die Überprüfung der Normalverteilung wird mit Hilfe des Kolmogorov-Smirnow Tests durchgeführt, da sich dieser laut Zöfel (2003) besser für kleinere Fallzahlen eignet. Der Test zeigte auf, dass die Daten der Skalen «Kommunikationsqualität» ( $p = 0.200$ ), «Quantitative Verwertbarkeit» ( $p = 0.200$ ) und «Informationsweitergabe-Umfang» ( $p = 0.200$ ) nicht signifikant sind. Die Daten der drei Skalen sind somit Normalverteilt und der t-Test für abhängige Stichproben darf angewendet werden.

### 5.2 Überprüfung der Hypothese 1

Wie in Kapitel «4.5.1 KOMMINO» beschrieben, werden mit Hilfe der Skalen «Kommunikationsqualität», «Informationsweitergabe-Umfang» und «Quantitative Verwertbarkeit» analysiert, ob nach Durchführung der STROTA Unterschiede in der subjektiven Wahrnehmung der Informationsüberflutung vorhanden sind und somit die Haupthypothese H1 bestätigt oder verworfen werden kann. Auch bestätigen oder verwerfen die jeweiligen Skalen einer der drei Hypothesen, welche aus der Haupthypothese generiert wurde. Wie folgt sind die Hypothesen sowie die Auswertungen dieser durch den t-Test für abhängige Stichproben zu finden.



### 5.2.1 Überprüfung der Hypothese 1.1

**Hypothese 1.1:** Bei der Skala «Quantitative Verwertbarkeit» des Fragebogens KOMMINO kann nach der Intervention ein signifikanter Anstieg der Mittelwerte und dadurch eine Verringerung der Informationsüberflutung beobachtet werden.

Beim Faktor «Quantitative Verwertbarkeit» kann ein Anstieg der Mittelwerte erfasst werden. Während bei der ersten Durchführung ein Mittelwert von  $\bar{X} = 3.29$  (SD = 0.75) bestand, konnte dieser im zweiten Durchlauf auf  $\bar{X} = 3.69$  (SD = 0.85) erhöht werden. Dabei ist ein signifikanter Unterschied der Mittelwerte durch die Intervention der STROTA entstanden,  $t(12) = -2.47$ ,  $p = .030$ . Nach Durchführung der strukturierten Online-Team-Intervention kann die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung somit signifikant reduziert und Hypothese 1.1 bestätigt werden.

### 5.2.2 Überprüfung der Hypothese 1.2

**Hypothese 1.2:** Die Skala «Kommunikationsqualität» des Fragebogens KOMMINO und die daraus schliessende Qualität der Kommunikation, erhöht sich signifikant durch die Intervention.

Das Ergebnis der Skala «Kommunikationsqualität» zeigt auf, dass bei der ersten Durchführung des Fragebogens der Mittelwert der Antworten mit  $\bar{X} = 3.66$  (SD = 0.68) kleiner ist als bei der zweiten Durchführung mit  $\bar{X} = 4.04$  (SD = 0.47). Durch den t-Test zeigt sich, dass die strukturierte Online-Team-Intervention einen statistisch signifikanten Einfluss auf die Qualität der Kommunikation hat,  $t(12) = -3.39$ ,  $p = .005$ . Die Unterschiede der Kommunikationsqualität vor und nach der Intervention unterscheiden sich somit nicht zufällig und die Hypothese 1.2 kann bestätigt werden.

### 5.2.3 Überprüfung der Hypothese 1.3

**Hypothese 1.3:** Durch die Intervention der STROTA, wird innerhalb der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» des Fragebogens KOMMINO eine Reduzierung des Umfangs von Informationen erfasst.

Bei der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» ist im Gegensatz zu den anderen beiden Kategorien wie erwartet eine Abnahme der Mittelwerte zu beobachten. Innerhalb der ersten Durchführung des Fragebogens entsteht ein Mittelwert von  $\bar{X} = 3.23$  (SD = 0.81), welcher durch die Intervention der STROTA bei der zweiten Befragung auf  $\bar{X} = 3.18$  (SD = 0.98) sinkt. Jedoch zeigt der t-Test für abhängige Stichproben auf, dass bei der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» kein signifikanter Unterschied durch die Intervention beobachtet werden kann,  $t(12) = .303$ ,  $p = .767$ . Dies bedeutet, dass die Reduzierung des Umfangs der Weitergabe von Informationen nach Durchführung der STROTA nur zufällig entstanden ist und die Hypothese 1.3 verworfen werden muss.

## 5.2.4 Übersicht deskriptive Analyse

In der Tabelle 3 werden nochmals alle beschreibenden Masszahlen der Skalen zusammengefasst dargestellt, damit die Ergebnisse des Fragebogens übersichtlich erkennbar sind.

Tabelle 3: Deskriptive Analyse der Skalen des Fragebogens KOMMINO (eigene Darstellung, 2020)

Skala	Durchführung	Mittelwert	Standardabweichung	t-Wert	p-Wert
Kommunikationsqualität	Vorher	3.66	0.68	-3.39	.005
	Nachher	4.04	0.47		
Quantitative Verwertbarkeit	Vorher	3.29	0.75	-2.47	.030
	Nachher	3.69	0.85		
Informationsweitergabe-Umfang	Vorher	3.23	0.81	.303	.767
	Nachher	3.18	0.98		

## 6. Diskussion

Innerhalb des folgenden Kapitels werden die Ergebnisse dieser Bachelorarbeit interpretiert sowie mögliche Lösungsvorschläge für die Siemens AG Schweiz aufgezeigt. Dabei wird versucht, Antworten auf die der vorliegenden Bachelorarbeit zu Grunde liegenden Fragestellung und deren Hypothesen zu liefern. Zum Schluss werden mögliche Limitationen aufgezeigt und ein Ausblick für zukünftige Forschungen erstellt.

### 6.1 Ergebnisinterpretation

Die Fragestellung der vorliegenden Untersuchung lautet: «Welcher Einfluss hat eine strukturierte Online Team-Intervention auf ein Team bei der Siemens AG Schweiz bezüglich der subjektiven Wahrnehmung einer digitalen Informationsüberflutung?». Die Hypothese 1 welche aus der Fragestellung gebildet wurde ist dabei: «Die subjektive Wahrnehmung der vorhandenen Informationsüberflutung reduziert sich innerhalb des Teams signifikant nach vollständiger Durchführung der STROTA». Die Unterschiede der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung wurden mit Hilfe des Fragebogens KOMMINO analysiert und in Kapitel «5. Ergebnisse» graphisch dargestellt. Während innerhalb des Fragebogens KOMMINO sieben Skalen die Kommunikationsqualität einer Organisation berechnen, werden zur Prüfung der Hypothese 1 nur die Skalen «Quantitative Verwertbarkeit», «Kommunikationsqualität» und «Informationsweitergabe-Umfang» benötigt. Die Hypothese 1 wurde aufgrund der gewählten Skalen in drei Annahmen aufgeteilt, welche im Folgenden interpretiert werden.

**Hypothese 1.1:** Bei der Skala «Quantitative Verwertbarkeit» des Fragebogens KOMMINO kann nach der Intervention ein signifikanter Anstieg der Mittelwerte und dadurch eine Verringerung der Informationsüberflutung beobachtet werden.

Da wie im Kapitel «5. Ergebnisse» aufgezeigt, die Skala «Quantitative Verwertbarkeit» einen signifikanten Unterschied aufweist ( $p = .030$ ), kann die Hypothese 1.1 und somit der Einfluss der STROTA auf die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung bestätigt werden. Da sich wie erwartet der Mittelwert signifikant erhöhte, kann daraus geschlossen werden, dass sich die subjektive Wahrnehmung einer Überflutung an Informationen bei dem Challenger-Team verringerte. Innerhalb eines realen Kontextes konnten somit die Ergebnisse der Originalstudie nach Happ et al. (2015) repliziert werden. Während bei der Originalstudie die Reduzierung einer Informationsüberflutung innerhalb eines Teams erkannt wurde, ist wie in Kapitel «4.3.3 Ergebnisse Interview» aufgezeigt, laut Aussagen der Mitarbeitenden keine Überflutung an Informationen innerhalb des Challenger-Teams vorhanden. Da das befragte subjektive Befinden der hohen Anzahl an Informationen somit nicht innerhalb des Teams reduziert wurde, konnte die Intervention somit sogar Einfluss auf die Wahrnehmung im Allgemeinen nehmen. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass durch die strukturierte Online-Team-Intervention nicht nur die Informationen selbst reduziert werden können,

sondern wie es Happ et al. (2015) in der Originalstudie erwähnen, die Teammitglieder für eine Informationsüberflutung sensibilisiert. Zusammengefasst kann gesagt werden, dass die STROTA auch auf individuelle Copingstrategien im Umgang mit einer hohen Anzahl an Informationen Einfluss nehmen kann.

**Hypothese 1.2:** Die Skala «Kommunikationsqualität» des Fragebogens KOMMINO und die daraus schliessende Qualität der Kommunikation, erhöht sich signifikant durch die Intervention.

Neben der Hypothese 1.1 konnte ebenfalls bei der Hypothese 1.2 ein signifikanter Unterschied aufgezeigt werden ( $p = .005$ ). Der Anstieg des Mittelwertes der Skala «Kommunikationsqualität» zeigt somit auf, dass durch die Intervention der STROTA die subjektive Wahrnehmung der allgemeinen Kommunikationsqualität ebenfalls verbessert wurde. Dies bedeutet unter anderem, dass sich die Zufriedenheit mit der Kommunikation in- und ausserhalb des Teams erhöhten sowie trotz Reduzierung der Informationsüberflutung kein Informationsmangel entstand (Sperka & Rózsa, 2007). Laut Chen und Kanfer (2006; zitiert nach Happ et al., 2015, S. 45) liegt dies möglicherweise dem Schritt des «Plan Development» zugrunde, da die besprochenen Ziele in Zusammenarbeit mit den Teammitgliedern motivationsfördernd sind.

**Hypothese 1.3:** Durch die Intervention der STROTA, wird innerhalb der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» des Fragebogens KOMMINO eine Reduzierung des Umfangs von Informationen erfasst.

Während in der Auswertung der Skala «Informationsweitergabe-Umfang» der Mittelwert wie erwartet durch die STROTA reduziert werden konnte, sind die Unterschiede dabei wiederum nicht signifikant ( $p = .767$ ). Da somit zwar Informationen von den Befragten komprimierter versendet wurden, sind diese Ergebnisse jedoch rein zufällig entstanden und die Hypothese 1.3 muss verworfen werden. Ein Grund für keine signifikanten Ergebnisse bei den Unterschieden des Informationsweitergabe-Umfangs, kann bei den Aussagen des Challenger-Teams gefunden werden. Viele sind sich bereits schon vor dem Durchlauf der STROTA sicher, dass diese jeweils wissen, welche Informationen relevant sind (siehe Ergebnisse der Hauptkategorie «Informationsweitergabe»). Dennoch kann das nicht signifikante Ergebnis der Hypothese 1.3 auch positiv aufgenommen werden. Denn falls eine grosse Reduzierung des Umfangs an Informationen erfolgt wäre, hätten danach auch für die Empfangenden wichtige Informationen fehlen können.

Zusammengefasst konnten somit aus den drei Skalen zwei signifikante Veränderungen beobachtet werden. Die Hypothese 1 kann verifiziert werden, da durch die Bestätigung der Hypothese 1.1 aufgezeigt werden kann, dass die Informationsüberflutung reduziert sowie sich durch signifikante Ergebnisse bei der Hypothese 1.2 die Kommunikationsqualität verbessert wurde. Der Einfluss einer

strukturierten Online-Team-Intervention ist somit, die Reduktion der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung und die Verbesserung der Kommunikationsqualität. Nebenbei konnte auch der Umfang an versendeten Informationen reduziert, jedoch nicht signifikant nachgewiesen werden.

Die Bestätigung der Hypothese 1 zeigt somit auf, dass die Ergebnisse der Originalstudie nach Happ et al. (2015) auch in einem realen Kontext repliziert werden können. Die STROTA ist dadurch eine Methode, welche im Gegensatz zu anderen Lösungsansätzen der Reduzierung von Informationen, empirisch belegt werden kann. Während zwar im Vergleich zu beispielweise Filtersystemen der Aufwand einer STROTA relativ gross ist, kann das subjektive Befinden der Mitarbeitenden verbessert werden, ohne einen direkten Einfluss auf die Informationen selbst zu nehmen (Happ et al., 2015). Zusätzlich werden die Probleme der Informationsüberflutung mit den Mitarbeitenden in einer Zusammenarbeit gelöst, weshalb neben der Motivation auch die Gruppenkohäsion gefördert werden kann. Die STROTA ist somit eine vielversprechende Methode, welche durch den hohen Aufwand hauptsächlich in einem Team angewendet werden sollte, in dem bereits eine starke subjektive Wahrnehmung der Informationsüberflutung vorhanden ist. Da in einem realen Kontext die Ursachen zur Entstehung der Überflutung von Informationen nicht immer bekannt sind, sollte zu Beginn ein exploratives Interview durchgeführt werden. Im Vergleich zur Feedbacktabelle der Originalstudie nach Happ et al. (2015) können dadurch die Probleme innerhalb des Teams genauer erfasst und folglich konkretere Handlungsvorschläge definiert werden.

## **6.2 Handlungsempfehlungen**

Ausgehend von den Ergebnissen der vorliegenden Bachelorarbeit sowie von den genannten Lösungsvorschlägen innerhalb der Interviews mit dem Challenger-Team, werden wie folgt Handlungsempfehlungen definiert. Dabei liegt der Fokus, wie in der Zielsetzung dieser Bachelorarbeit definiert, in der Verbesserung der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung bei den Mitarbeitenden der Siemens AG Schweiz.

Wie mit Hilfe der theoretischen Grundlagen aufgezeigt, kann durch eine Informationsüberflutung Stress und infolgedessen eine Stagnierung der Leistung hervorgerufen werden (Eppler & Mengis, 2004). Um somit die Leistung und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu sichern, sollte bei stark beeinträchtigten Personen die Informationsüberflutung reduziert und das Wohlergehen verbessert werden. Wie durch die Ergebnisse dieser Bachelorarbeit erläutert, ist dafür die STROTA eine passende und empirisch geprüfte Methode. Aufgrund des grossen Zeitaufwandes und der daraus entstehenden Kosten einer STROTA, ist es jedoch nicht empfehlenswert diese bei allen Teams durchzuführen. Der erste Handlungsvorschlag für die Siemens AG Schweiz ist somit die Durchführung der STROTA bei Teams, welche besonders von einer Informationsüberflutung betroffen sind. Die Suche nach Teams, welche eine ausgeprägte Informationsüberflutung besitzen, kann beispielsweise mit einer Durchführung des Fragebogens

KOMMINO bei allen Mitarbeitenden überprüft werden. Dadurch kann nicht nur sichergestellt werden, ob die Durchführung einer STROTA notwendig ist, sondern der erste Durchlauf des Fragebogens wird ebenfalls bereits erhoben. Dabei ist für die Sicherstellung der Objektivität wichtig, dass die gesamte STROTA von einer Person umgesetzt wird, welche das praktische Wissen über psychologische Testverfahren verfügt und dementsprechend in der Lage ist, diese durchzuführen und auszuwerten.

Als weiterer Handlungsvorschlag kann das Erstellen von Schulungen zur Reduzierung der Informationsüberflutung definiert werden. Laut unterschiedlichen Aussagen aus den Interviews, ist vielen Personen innerhalb der Siemens AG Schweiz nicht klar, was sie selbst verändern können, damit weniger Informationen erhalten werden oder besser damit umgegangen werden kann. Ein Lösungsvorschlag, welcher dadurch vom Challenger-Team definiert wurde, ist die Durchführung von Schulungen. Dabei kann zwischen der Reduzierung und dem besseren Umgang von einer zu hohen Anzahl an Informationen unterschieden werden.

Die Reduzierung von Informationen kann durch Schulungen im Bereich der Kommunikationsplattformen umgesetzt werden. Bei der Ursache von zu vielen Informationen wurde sehr oft das Netzwerk «Yammer» genannt (siehe Kapitel «4.3.3 Ergebnisse Interview»). Auch Edmunds und Morris (2000) sehen Intranets nicht als Beseitigung des Wachstums an Informationen in einer Organisation an, sondern als Unterstützung. Grund für die hohe Anzahl von Informationen durch die Plattform Yammer ist laut den Aussagen der Befragten, dass viele Mitarbeitende nicht wissen, wo welche Gruppen stummgeschaltet werden können, weshalb alle Informationen ungefiltert ankommen. Durch unklare Regelungen im Mailverkehr, wie beispielsweise der Nutzung von CC, kann ebenfalls ein weiteres Handlungsfeld definiert werden, welche in Seminaren besprochen werden sollten. Um somit den Problemen innerhalb der Kommunikationsplattformen entgegen zu wirken, sind Schulungen sinnvoll, welche die Reduzierung vom Erhalt irrelevanter Informationen aufzeigen.

Eine weitere Schulung, welche sich durch die Interviews und die Gruppendiskussion herauskristallisiert hat, ist die des Umgangs mit Informationen. Ein möglicher Schulungsinhalt kann eine kurze Version der STROTA sein, wobei zuerst individuell und anschliessend in der Gruppe auf die Probleme der einzelnen Personen eingegangen wird. Durch den Austausch von Lösungsvorschlägen und Copingstrategien aller Teilnehmenden, werden in einer kurzen Zeit Tipps definiert, welche das subjektive Befinden der Mitarbeitenden verbessern können. Vorteilhaft ist, dass nicht wie bei der STROTA lediglich ein Team, sondern bei mehreren Gruppen gleichzeitig die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung reduziert werden kann.

Damit alle genannten Handlungsvorschläge passend umgesetzt werden können, sollte ein Team definiert werden, welches für die Kommunikation und die daraus resultierenden Probleme in der Siemens zuständig ist. In den Aufgaben der Arbeitsgruppe können die Durchführungen der Schulungen,

die Durchführung und Messung der STROTA sowie weitere Aufgaben innerhalb der internen Kommunikation der Siemens AG Schweiz enthalten sein.

### **6.3 Limitationen**

Um das eingeholte Wissen und die daraus entstandenen praxisbezogenen Erkenntnisse rechtens reflektieren zu können, bedarf es einer Feststellung von Limitationen. Der folgende Abschnitt widmet sich dieser Aufgabe.

Da wie in Kapitel «4.5.2 Durchführung Fragebogen» erwähnt, innerhalb der Erhebung dieser Bachelorarbeit die SARS-CoV-2 Pandemie stattfand, entstand dadurch eine mögliche externe Beeinflussung auf die Ergebnisse des Fragebogens KOMMINO. Grund dafür ist eine mögliche Abweichung der Informationsmengen im Challenger-Team zwischen den beiden Durchführungen. Da bei der zweiten Befragung durch die schweizweiten Einschränkungen alle Personen ausschliesslich im Homeoffice arbeiteten, ist es möglich, dass durch die Unterschiede der Menge an Informationen eine stärkere oder schwächere subjektive Wahrnehmung der Informationsüberflutung empfunden wurde. Anders gesagt, könnte die Arbeit im Homeoffice und die daraus resultierende veränderte Kommunikation mit den Mitarbeitenden die Ergebnisse beeinflusst haben.

Aufgrund der Pandemie und der daraus resultierenden Quarantäne konnten Interviews sowie Gruppendiskussion nicht wie geplant persönlich durchgeführt werden. Ein neuer Aspekt der STROTA in einem analogen Kontext konnte dadurch nicht erforscht werden.

Wie in den Ergebnissen der Interviews zu sehen ist, besteht zwar bei den befragten Personen eine Informationsüberflutung im allgemeinen Sinne, jedoch nicht im Challenger-Team selbst. Obwohl die STROTA sich auf die Reduzierung einer Informationsüberflutung innerhalb eines Teams konzentriert, wurde dennoch eine Arbeitsgruppe gewählt, bei welcher dies nicht zutrifft. Die Reduzierung der subjektiven Wahrnehmung einer Überflutung von Informationen konnten zwar dennoch nachgewiesen werden, jedoch verfehlte die Bachelorarbeit das Ziel der STROTA. In einer erneuten Studie sollte somit zuerst die subjektive Wahrnehmung des Teams erfragt werden, bevor dieses für die Stichprobe gewählt wird.

Während die Teilnahme an der Untersuchung zwar auf Freiwilligkeit beruht, könnte sich das Challenger-Team dennoch durch die Anfrage des Leiters der Abteilung dazu verpflichtet gefühlt haben, an der Untersuchung teilzunehmen. Eine unabhängigere Erhebung auf Basis einer persönlicher Anfrage des Autors dieser Arbeit, hätte womöglich dazu geführt, dass noch weitere Lösungsvorschläge und Meinungen in Erfahrung gebracht hätten werden können. Mit der Führungsebene der Siemens AG Schweiz im Hintergrund der Befragung und der daraus resultierenden sozialen Erwünschtheit, könnten deshalb Aussagen der Befragten verfälscht worden sein.

## 6.4 Ausblick

Obwohl die Ergebnisse der vorliegenden Bachelorarbeit die Erkenntnisse der Originalstudie nach Happ et al. (2015) in einem realen Kontext belegen können, bedarf es dennoch weitere Forschung im Bereich der strukturierten Online-Team-Intervention. Es sollte dabei aufgezeigt werden, ob die Reduzierung der subjektiven Wahrnehmung einer Informationsüberflutung in einem anderen realen Kontext repliziert werden kann. Interessant dabei wäre, wie im originalen Experiment der STROTA, die Einflüsse der einzelnen Schritte zu messen, damit die Wichtigkeit dieser erfasst werden kann.

Ebenfalls könnte in einer zukünftigen Studie der Fokus auf ein Team gelegt werden, welches nicht ausschliesslich online untereinander kommuniziert, wie es in der Original und in der vorliegenden Studie der Fall war. Dabei wäre es interessant mit einem analogen Interview und Gruppengespräch die ursprünglichen Erhebungsmethoden dieser Bachelorarbeit umzusetzen, welcher durch die SARS-CoV-2 Pandemie aufgegeben werden musste. Die Ergebnisse daraus können aufweisen, ob die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung in einem normalen Team durch die STROTA reduziert werden kann.

Schlussendlich stellt sich die Frage, ob die STROTA nur die subjektive Wahrnehmung einer Informationsüberflutung reduzieren kann oder auch andere negative Einwirkungen in einem Team. Die Möglichkeit dazu besteht, da die STROTA zu einer offensiven Diskussion und Bearbeitung von Problemen innerhalb des Teams anregt (Happ et al., 2015). Somit könnten auch andere negative Einflüsse auf das subjektive Befinden in der Arbeitsgruppe gelöst werden. Passende Beispiele dafür wären das Schlichten von einem Streit oder das Lösen einer Mobbingssituation innerhalb eines Teams.

## 6.5 Fazit

Obschon somit unterschiedliche Limitationen innerhalb der Bachelorarbeit vorhanden sind, konnte die vorliegende Thesis für die Forschung und vor allem für die Praxispartnerin praxisrelevante Erkenntnisse generieren. Dank der Möglichkeit, welche durch die Siemens AG Schweiz gegeben wurde, konnte die strukturierte Online-Team-Intervention (STROTA) in die Praxis umgesetzt werden und verhalf dazu, das Phänomen der Kommunikationsüberflutung im angewandten Kontext zu beleuchten und problemzentrierte Lösungsansätze branchenspezifisch zu formulieren.



## 7. Literaturverzeichnis

- Bawden, D. & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 35(2), 180-191.
- Edmunds, A. & Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organizations: A review of the literature. *International Journal of Information Management*, 20, 17–28
- Ellwart, T., Biemann, O. & Rack, O. (2011). Measurement of team knowledge in the field – Methodological advantages and limitations. In M. Boos, M. Kolbe, P. Kappeler & T. Ellwart (Eds.), *Coordination in Human and Primate Groups* (pp. 155-176). Heidelberg: Springer-Verlag.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The information society*, 20(5), 325-344.
- Flick, U. (2016). *Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung* (7. Aufl.). Hamburg: Rowohlt.
- Happ, C., Rack, O., Gurtner, A. & Ellwart, T. (2015). Die Kraft mentaler Modelle: Informationsüberflutung in Teams besiegen. *PERSONALquarterly*, 4(15), 44-51.
- Helferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten* (Bd. 4). Springer.
- Hussy, W., Schreier, M. & Echterhoff, G. (2013). *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor*. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-34362-9>
- Junghanns, G., & Kersten, N. (2019). Informationsüberflutung am Arbeitsplatz. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 69(3), 119-132.
- Klausegger, C. & Sinkovics, R. R. (2007). Information overload: a cross-national investigation of influence factors and effects. *Marketing Intelligence & Planning*, 25, 691-718.
- Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4. Aufl.). Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Lamnek, S. & Krell, C. (2016). *Qualitative Sozialforschung: mit Online-Material* (6., überarbeitete Aufl.). Weinheim Basel: Beltz.
- Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Anleitung zu qualitativem Denken* (6., überarbeitete Aufl.). Weinheim Basel: Beltz
- Merton, R. K. & Kendall, P. L. (1979). Das fokussierte interview. *Qualitative Sozialforschung*, 1, 171-204.
- Mesmer-Magnus, J. R. & DeChurch, L. A. (2009). Information sharing and team performance: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 94(2), 535.
- Moser, K., Preising, K., Göritz, A. S. & Paul, K. (2002). *Steigende Informationsflut am Arbeitsplatz: Belastungsgünstiger Umgang mit elektronischen Medien (E-Mail, Internet)* (Vol. Fb 967, Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Forschung Arbeitsschutz). Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW.
- Rack, O., Tschaut, A., Giesser, C. & Clases, C. (2011). Collective Information Management – Ein Ansatzpunkt zum Umgang mit Informationsflut in virtueller Kooperation. *Wirtschaftspsychologie*, 13(3), 41-51.
- Reid, D. J. & Reid, F. J. (2005). Online focus groups: An in-depth comparison of computer-mediated and conventional focus group discussions. *International journal of market research*, 47(2), 131-162.

- Schreier, M. (2014). Varianten qualitativer Inhaltsanalyse: ein wegweiser im dickicht der Begrifflichkeiten. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (Vol. 15, No. 1, p. 27). DEU.
- Seidler, A., Steputat, A., Drössler, S., Schubert, M., Günther, N., Staudte, R., Kofahl, M. & Hegewald, J. (2018). Determinanten und Auswirkungen von Informationsüberflutung am Arbeitsplatz. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 68(1), 12-26.
- Siemens Schweiz AG. (2020). *Monitor* (2020, Februar) [Magazin]. Verfügbar unter: <https://www.siemens.ch/monitor>.
- Sperka, M. & Rózsa, J. (2007). *Fragebogen zur Erfassung der Kommunikation in Organisationen: Kommino*. Hogrefe.
- Stamer, D. (2014). Reduktion der Informationsüberflutung durch Informationsbedarfsmuster in der E-Mail-Kommunikation. In *Multikonferenz Wirtschaftsinformatik* (pp. 1226-1233).
- Wohlwender, A. (2014). *Analyse der Wissenskommunikation in einer Matrixorganisation*. Springer-Verlag.
- Zöfel, P. (2003). *Statistik für Psychologen im Klartext* (Vol. 7063). München: Pearson Studium.

## 8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Untersuchungsdesign (in Anlehnung an Grafik von Happ et al., 2015) .....	12
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Kategoriensystems mit Haupt- und Subkategorien (eigene Darstellung, 2020) .....	19
Abbildung 3: Übersicht Kategorien Weitergabe Challenger & Weitergabe Siemens (eigene Darstellung, 2020).....	21
Abbildung 4: Übersicht Kategorie Kommunikationswege (eigene Darstellung, 2020) .....	22
Abbildung 5: Übersicht Kategorien Irrelevante Informationen Challenger & Irrelevante Informationen Siemens (eigene Darstellung, 2020).....	23
Abbildung 6: Übersicht Kategorien Informationsüberflutung Challenger & Informationsüberflutung Siemens (eigene Darstellung, 2020).....	24
Abbildung 7: Beispielitem aus der Version Führungskräfte vom Fragebogen KOMMINO (in Anlehnung an Items von Sperka & Rózsa, 2007) .....	29

## 9. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Visualisierung des Samplings (eigene Darstellung, 2020).....	14
Tabelle 2: Leit- und Konkrete Fragen aus dem Interviewleitfaden (eigene Darstellung, 2020) .....	17
Tabelle 3: Deskriptive Analyse der Skalen des Fragebogens KOMMINO (eigene Darstellung, 2020) ....	33