



www.inter-uni.net > Forschung

**Informationszufriedenheit des Teams am Interuniversitären Kolleg.
Ergebnisse der internen Evaluation unter den Staff-Mitgliedern 2007
Zusammenfassung der Arbeit (redaktionell bearbeitet)**

Felicitas Bayer, mit P.C. Endler und Elke Mesenholl-Strehler als BetreuerIn
Interuniversitäres Kolleg (college@inter-uni.net) 2007

Einleitung

Hintergrund und Stand des Wissens

Obwohl im Alltag kein Zweifel darüber besteht, was unter Arbeitszufriedenheit zu verstehen ist, haben auch wissenschaftliche Erklärungsversuche gezeigt, dass die Abgrenzung des Begriffs von anderen Konzepten, wie Wohlbehagen, Erfüllung und Glück, strittig ist und theoretische Fundamente zur eindeutigen Klärung fehlen. Die zentrale Frage ist, woraus Zufriedenheit entsteht.

Arbeitszufriedenheit ist ein Teil der Organisationspsychologie, und besteht aus Motivationstheorien, individuellen Erwartungsmaßstäben (Soll/Ist-Vergleiche) sowie einer übereinstimmenden Zielsetzung von Organisation und Mitarbeitern. Die Arbeitszufriedenheit steht in engen Zusammenhang mit anderen Bereichen der Organisationspsychologie, wie zum Beispiel der Wahl der Organisation durch den Mitarbeiter beziehungsweise der Personalauswahl durch die Organisation, der internen und externen Kommunikation, dem Betriebsklima und der Bereitschaft von Organisation und Mitarbeitern zu lernen und sich zu entwickeln.

Auf Wunsch und in enger Zusammenarbeit mit der Unternehmerischen Leitung des Interuniversitären Kolleg für Gesundheit und Entwicklung Graz / Schloss Seggau sollte unter den Teammitgliedern eine Evaluation der Informationszufriedenheit durchgeführt werden.

Das Kolleg ist eine Forschungs- und Bildungseinrichtung, die zwei Masterlehrgänge (MSc Health Sciences, Komplementäre, Psychosoziale und Integrative Gesundheitswissenschaften sowie MSc Child Development, Entwicklungsförderung im Kindes- und Jugendalter) durchführt.

Als Einrichtung der psychosozialen und der wissenschaftlichen Qualifikation bietet die Lehre am Kolleg zweierlei:

- Die Beforschung der psychischen Vorgänge im eigenen Inneren (Introspektion, Gruppenarbeit) und an der Schwelle zwischen Innen und Außen, dem eigenen Inneren und der Außenwelt und
- die Beforschung sachlicher Vorgänge (Experimente, Studien) im Außen und an der Schwelle zwischen Außen und Innen.

Forschungsfrage

Das Anliegen dieser Arbeit ist es, die Informationszufriedenheit des Teams des Interuniversitären Kollegs zu untersuchen und Verbesserungspotentiale aufzuzeigen.

Dazu wurden Fragen zu der Verteilung der Verantwortlichkeiten am Kolleg sowie zum Fluss von Informationen zur Erfüllung der Aufgaben der Staff Mitglieder formuliert. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit, Verbesserungsbedarf mitzuteilen.

Methodik

Design

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um eine qualitative Datenerhebung mittels eines von der Autorin vor ihrem betriebswissenschaftlichen Hintergrund erarbeiteten Fragebogens. Es wurden 20 Fragen zu den Kolleg-Teilbereichen Strukturen, Prozesse, Ergebnisse und formale Kommunikationswege sowie nach persönlichen demographischen Angaben gestellt.

TeilnehmerInnen

Der Fragebogen wurde unter insgesamt 21 Staff Mitglieder von 16 Personen beantwortet (76,2%).

Durchführung

Die Befragung wurde von Dezember 2006 bis Jänner 2007 durchgeführt. Der Fragebogen wurde mit einer Kurzinformation versehen und konnte mittels eines Internet-Links direkt und anonym per email zurückgeschickt werden.

Statistische Analyse

Die Auswertung der Befragung erfolgte einerseits durch die Errechnung der Standardabweichung und des Mittelwerts. Andererseits wurde der Grad linearer Zusammenhänge nach Pearson durch Kreuzkorrelationen dargestellt.

Parallel zur Erstellung, Aussendung und Auswertung des Fragebogens wurde eine intensive Literaturrecherche zum Thema Arbeitszufriedenheit unternommen.

Ergebnisse und Diskussion

Überblick

1.) Die Strukturqualität der Ausbildungsinstitution, d.h. die infrastrukturellen Voraussetzungen am Kolleg, wurde positiv bewertet, auch wenn es offene Punkte bezüglich Zuständigkeiten und Transparenz zu geben scheint.

⇒ Die Zuständigkeiten am Kolleg sind für 63% der Beteiligten „hinreichend transparent“

⇒ 88% der Befragten wissen, „an wen sie ggf. ihre Beiträge richten sollen“ und 94% gaben an, dass „ihre Beiträge angemessen berücksichtigt“ werden.

Die Unterschiedlichkeit in den Ausprägungen der obg. Angaben lässt darauf schließen, dass die Strukturen gut funktionieren, dass sich aber nicht alle im Klaren darüber sind, wie sie funktionieren.

2.) Die Prozessqualität des Kollegs lässt sich besonders in der positiven Einschätzung der eigenen Planungsfähigkeit erkennen. 15 von 16 Befragten geben auf einer gestuften Skala an, alle relevanten Informationen zur Umsetzung der eigenen Arbeit zu erhalten. Darauf deutet auch die Korrelation zwischen der persönlichen Einschätzung der Qualität der Informationsprozesse und der Möglichkeit der Umsetzung der eigenen Aktivitäten hin. Zu fast allen Fragen besteht ein signifikanter Zusammenhang.

3.) Damit wird auch die Messbarkeit der Ergebnisqualität am Kolleg bestätigt (siehe Tabelle 1).

Tab. 1

Item	Ich erhalte jene Informationen, die ich benötige, um meine Aktivitäten umzusetzen
Die Informationsstrukturen sind hinreichend transparent	0,607(*)
Ich weiß, wer am Kolleg wofür zuständig ist	0,773(**)
Ich weiß, an wen ich meine Beiträge richten sollte	0,683(**)
Ich erhalte jene Informationen, die ich benötige, um meine Arbeit zu planen	0,610(*)
Ich erhalte jene Informationen, die ich benötige, um mich als informiertes Mitglied zu fühlen	0,601(*)
Ich erhalte jene Informationen, die ich benötige, um das Kolleg nach außen vertreten zu können	0,432
Ich habe das Gefühl, dass meine Beiträge den Zuständigen erreichen	0,396
Die Informationen, die ich einbringe, werden angemessen berücksichtigt	0,659(**)

(*) = $p < 0.05$ im zweiseitigen Test

(**)= $P < 0.01$ im zweiseitigen Test

Tab 1: Zusammenhang zwischen persönlicher Einschätzung der Informationsprozesse und der Umsetzung der eigenen Aktivitäten (Korrelationen nach Pearson):

Lediglich die Antworten zum Informationserhalt, um das Kolleg nach außen vertreten zu können, verteilen sich relativ gleichmäßig auf der Skala. Dieses Ergebnis ist vielleicht dadurch zu erklären, dass die Öffentlichkeitsarbeit derzeit nur wenige Personen aktiv betrifft.

Diese Vermutung bestätigt sich durch den Vergleich der Mittelwerte der Angehörigen der Kollegleitung zu denen der weiteren Teammitglieder. Die Angehörigen des Leitungskreises sind besser informiert.

Generell ist der Vergleich zwischen Leitungskreis und Nicht-Leitungskreis entsprechend der Hypothese so ausgefallen, dass die Mittelwerte auf einen höheren Informationsstandard des Leitungskreises hinweisen. Das lässt sich eventuell damit erklären, dass die Informationen zur Umsetzung der Arbeit bereits mit dem generell hohen Informationsstand abgedeckt sind und hier keine zusätzlichen Informationen zur Umsetzung notwendig sind.

Die Hypothese, dass sich keine Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Befragten werden feststellen lassen, wurde nicht bestätigt. Ein möglicher Erklärungsansatz für die durchwegs positivere Bewertung des Informationstransfers am Kolleg durch die weiblichen Beteiligten liegt in der traditionellen Rollenverteilung, in der Frauen weitaus mehr Zuständigkeit für soziale Bindungen zugesprochen wird. Zu einer abschließenden Beurteilung würden hier weitere Untersuchungen benötigt werden.

Die Einzelanalyse der Angaben der Befragten zeigt einige vom Gesamt-Mittelwert (1,9) stark abweichende Befunde: Zwei Befragungsteilnehmer liegen mit einem persönlichen Mittelwert von über 3 deutlich entfernt vom Gesamtdurchschnitt. Besonders negativ wurden dabei die Fragen nach der Transparenz der Informationsstrukturen, der Zuständigkeiten am Kolleg sowie der eigenen Einschätzung, sich als informiertes Mitglied des Kollegs zu fühlen, bewertet. Eine mögliche Erklärung, dass es sich dabei um Kollegen des englischsprachigen campus.dk und damit um ein sprachliches Thema handeln könnte, kann durch die Korrelation mit den Kommentaren ausgeschlossen werden. Um hier genauere Auskunft über die Gründe für die abweichenden Ergebnisse zu erhalten, empfiehlt sich eine weitergehende Untersuchung.

4.) Die Analyse der Ergebnisse zum Teil „Formales“ im Fragebogen ergab, dass Emails als wichtigstes Kommunikationsmittel eingestuft werden, die Internet-Plattform für den Informationstransfer innerhalb des Staff hingegen kaum genutzt wird. Ein Verbesserungsbedarf wird vermehrt in den Teilbereichen Kommunikation in der Führungsebene, regelmäßige Staff Treffen und – in einem Fall – Einblick in die Budgetplanung angegeben.

Eigene Schlussfolgerungen und Ausblick

Aus unternehmenszyklischer Sicht scheint das Interuniversitäre Kolleg einerseits durch die Konsolidierung des österreichischen campus.at und andererseits durch diverse Expansionen die sogenannte Pionierphase verlassen zu haben und in die Differenzierungsphase eingetreten zu sein, was vermehrt Transparenz, Systematik, Logik und Steuerbarkeit mit sich bringen sollte.

Da aber eine der Stärken des Kollegs die Vermeidung von festgeschriebenen Strukturen im Sinne etwa von starren Hierarchie-Organigrammen oder Arbeitsplatzbeschreibungen zugunsten von optimaler Nutzung der persönlichen Kompetenz- und Wissens-Ressourcen der Beteiligten ist, ihrer Flexibilität und Bereitschaft zu eigenem Lernen und persönlicher Entfaltung, kann es Sinn machen, den klassischen Weg in die Differenzierungsphase bewusst nicht weiter auszubauen.

Vielmehr würde sich das (eventuell erweiterte) Team direkt in die Integrationsphase begeben und auf Standards einigen, in Form einer konkreten, gemeinsam zu erarbeitenden Unternehmensvision. Dann

verhält es sich ähnlich wie bei einem Jazzorchester, die Standards sind allen bekannt und schaffen damit den Freiraum für Improvisationen der einzelnen Orchestermitglieder.

Weiterführende Untersuchungen bieten sich einerseits an, um beispielsweise die Gründe derjenigen, die nicht an der Befragung teilgenommen haben, zu erheben oder um auffallende Ergebnisse einzelner Befragter besser zu verstehen. Andererseits sind auch Korrelationen zum „Sense of Coherence“ und zur Arbeitszufriedenheit (SALSA-Test) als möglicher Zugang zur Zufriedenheitsforschung denkbar. Nach der hier untersuchten *Informationszufriedenheit* wäre nun auch die *Kommunikationszufriedenheit* der Teammitglieder am Interuniversitären Kolleg ein bedeutsames Thema.