

Systemische Forschung in Therapie, Pädagogik
und Organisationsberatung

5.-7.3. 2008, Universitätsklinikum Heidelberg

Computerunterstützte qualitative Organisationsforschung am Beispiel

Interne Kommunikation als zentrales Problem in etablierten IT-Unternehmen

Christian Kraller

Institut für LehrerInnenbildung und Schulforschung
Universität Innsbruck

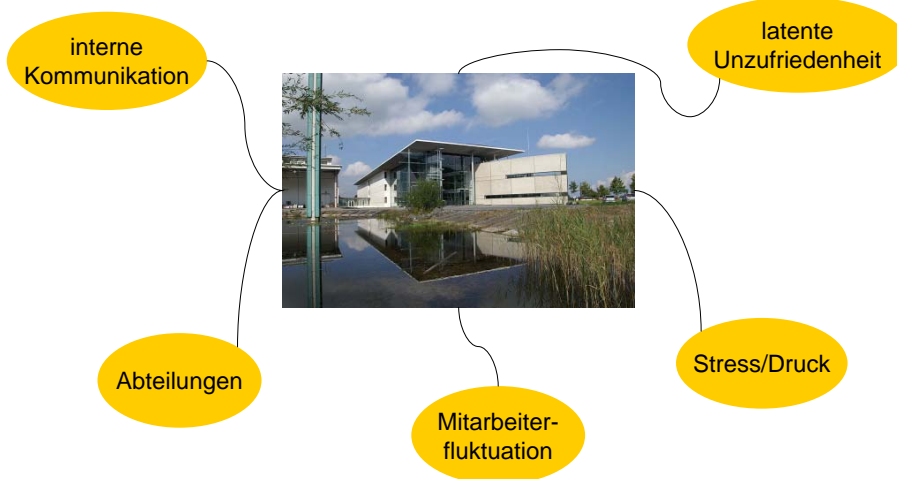
Tel: 0043 (0)512 507-4657
eMail: Christian.Kraller@uibk.ac.at
<http://homepage.uibk.ac.at/~c62552>



Gliederung

- **Fragestellung**
- **Verfahren**
- **Ergebnisse**
- **Implikationen & Perspektiven**

Beratungssituation: „diffuse Ausgangslage“



3

Eckdaten und Design

- 46 Interviews (10-15min)
- Firmenzugehörigkeit: 1 Monat - Firmengründung

Fragen (themenzentrierte offene Interviews):

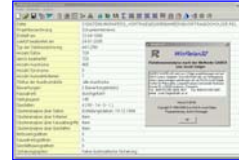
1. Was fällt Dir zur Firma ein?
2. Wenn Du ganz konkret an Deine eigene Arbeitssituation im Betrieb denkst, wie fühlst du dich dabei?
3. Wie schaut es mit der Kommunikation aus?
4. Angenommen du würdest an einer leitenden Position sitzen, wo du steuernd eingreifen kannst: wo würdest du unmittelbar ansetzen/was würdest du verändern?
5. Möchtest du noch etwas ergänzen?

4

Forschungsmethode

GABEK/WinRelan:

GABEK = **G**anzheitliche **BE**wältigung sprachlicher **K**omplexität
WinRelan = Computerimplementation der Methode
Entwickler: Univ.-Prof. Dr. Josef Zelger, Institut für Philosophie
eMail: Josef.Zelger@uibk.ac.at
<http://www.gabek.com/>



Grundidee von GABEK/WinRELAN ist, nach bestimmten semantischen und syntaktischen Regeln eine geschlossene inhaltliche Vernetzung von Einzelaspekten einer komplexen Situation herzustellen, um einen sinnvollen Gesamtzusammenhang, Überblick und in der Folge einen realistischen Maßnahmenkatalog erstellen zu können.

Als Basismaterial dafür werden im allgemeinen sprachliche bzw. schriftliche Äußerungen von Mitgliedern einer bestimmten Personengruppe verwendet.

5

Forschungsdesign

Offene Fragen („Was fällt Dir/Ihnen zu ... ein ?“)

- Deskriptionen: Beschreibungen, Aufzählungen, Darstellung von Sachverhalten usw.
- Bewertungen: positiv, negativ, kontrovers
- Kausalpostulate: Vermutungen über (Kausal-) Zusammenhänge

Regelbasierte Erschließung von inhaltlichen Vernetzungen bzw. Gemeinsamkeiten und deren

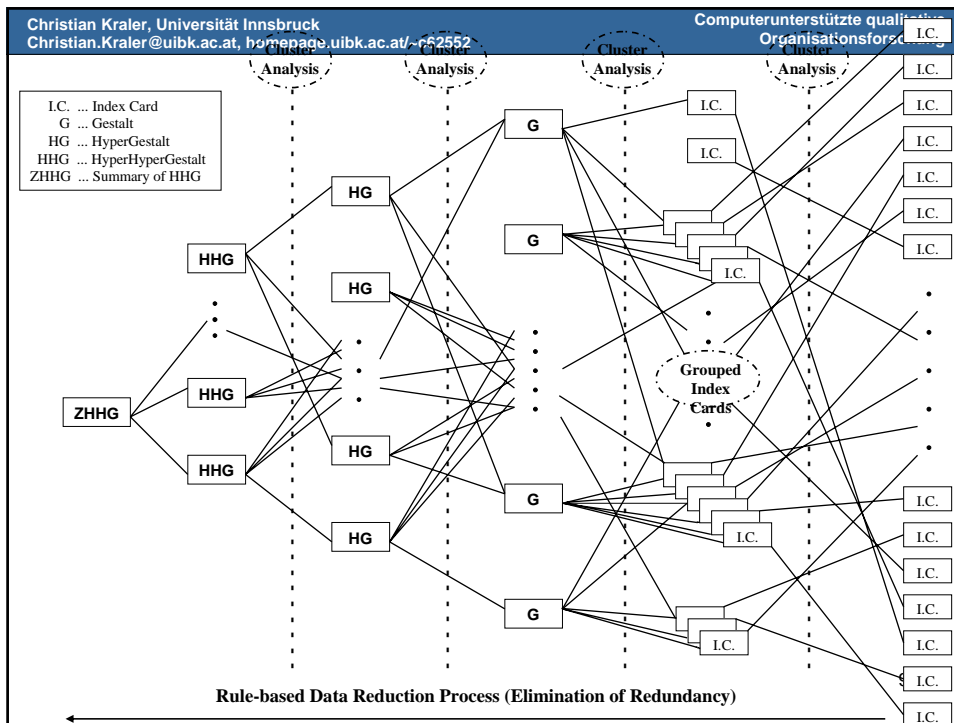
- hierarchisch-strukturierte Aufbereitung (Gestaltenbaum)
- quantitative Darstellung (Bewertungslisten)
- graphische Darstellung (Wechselwirkungsnetzwerke, Gestaltgraphen)

Identifikation von

- Grundwerten
- Zielen
- Maßnahmen

Folgeabschätzung

6



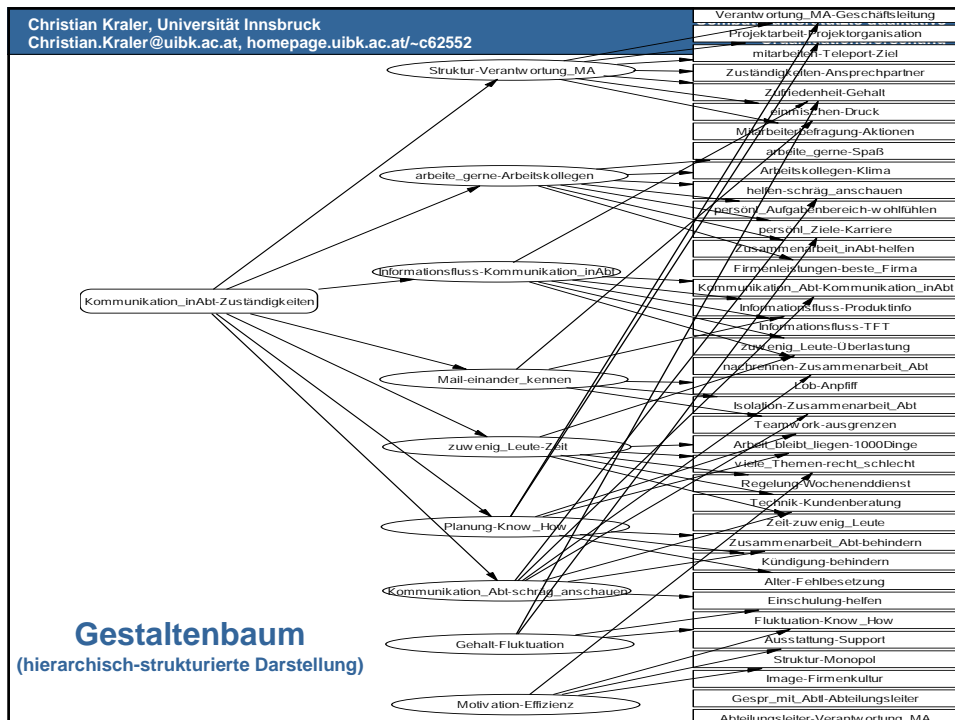
Christian Kraller, Universität Innsbruck
 Christian.Kraller@uibk.ac.at, homepage.uibk.ac.at/~c62552

Computerunterstützte qualitative Organisationsforschung

Gliederung

- Fragestellung
- Verfahren
- **Ergebnisse**
 - Hierarchisch-strukturiert: Gestaltenbaum
 - Bewertungsprofile (Faktoren)
 - Wechselwirkungsnetze
- Implikationen & Perspektiven

10



Christian Kraller, Universität Innsbruck
Christian.Kraller@uibk.ac.at, homepage.uibk.ac.at/~c62552

Computerunterstützte qualitative
Organisationsforschung

HyperGestalt

Kommunikation_inAbt-Zuständigkeiten (HG)

Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den Abteilungen gestalten sich eher schwierig, der Informationsfluss funktioniert nicht. Die Kommunikation in den einzelnen Ressorts klappt hingegen gut. Es gilt eine Struktur aufzubauen und den Mitarbeitern Verantwortung zu delegieren, auch die Zuständigkeiten sind ungeklärt. Grundsätzlich ist Hilfsbereitschaft vorhanden, sie leidet allerdings unter der Überlastung der Mitarbeiter.

Kommunikation_inAbt-Zuständigkeiten

- Gestalt Informationsfluss-Kommunikation_inAbt
- Gestalt arbeite_gerne-Arbeitskollegen
- Gestalt Struktur-Verantwortung_MA
- Gestalt zuwenig_Leute-Zeit
- Gestalt Gehalt-Fluktuation
- Gestalt Planung-Know_How
- Gestalt Kommunikation_Abt-schräg_anschauen
- Gestalt Mail-einander_kennen
- Gestalt Motivation-Effizienz

12

Bewertungen 1 Problemfaktoren

Problemstellung:

- Fluktuation
- Kündigung

Arbeitsbedingungen:

- (Ressourcen)
- zuwenig_Leute
- Ausstattung
- (Wahrnehmung)
- Stress
- Überlastung
- Zeit
- Hektik
- nachrennen

Kommunikationsfaktoren:

- Informationsfluss
- Kommunikation
- Mail
- Kommuikation_Abt
- außer_Haus
- Zusammenarbeit_Abt
- Telefon

Mobbing:

- schräg_anschauen
- Tratsch

Leitung:

- Geschäftsleitung
- zentralist_Leitung
- einmischen
- mach_mal

Strukturelle Entwicklung:

- Planung
- Wachstum
- viele_Themen
- Chaos
- Zuständigkeiten
- Alter

Abteilungen:

- Marketing
- Technik
- Redaktion

resultierende**Einstellungsmuster:**

- Motivation
- Image
- Konflikte

13

Bewertungen 2 Zufriedenheitsfaktoren

Grundeinstellung:

- arbeite_gerne
- Spaß

emotionale Faktoren:

- Zufriedenheit
- persönl_Zufriedenheit
- wohlfühlen

soziale Faktoren:

- Arbeitskollegen
- einander_kennen
- persönl_Gespräch
- Zusammenarbt_inAbt

kognitive Faktoren:

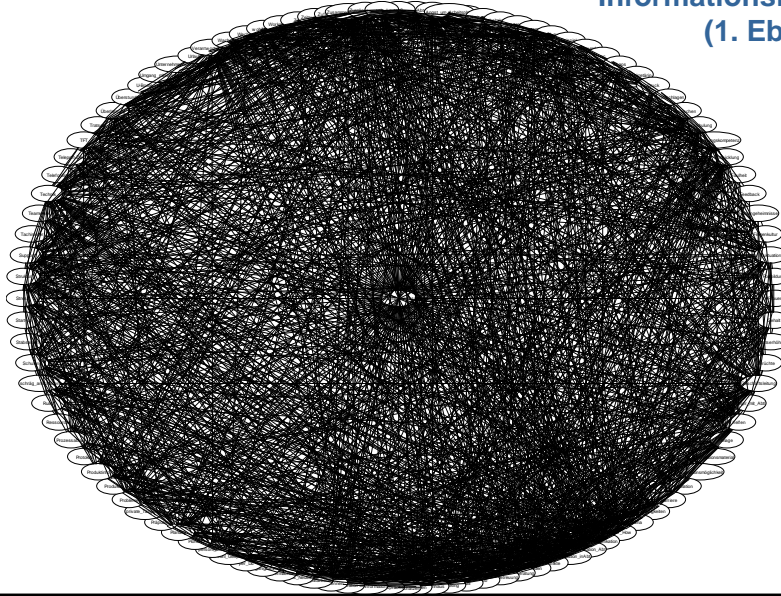
- interessant
- Herausforderung

Rahmenbedingung:

- Firmenleistungen

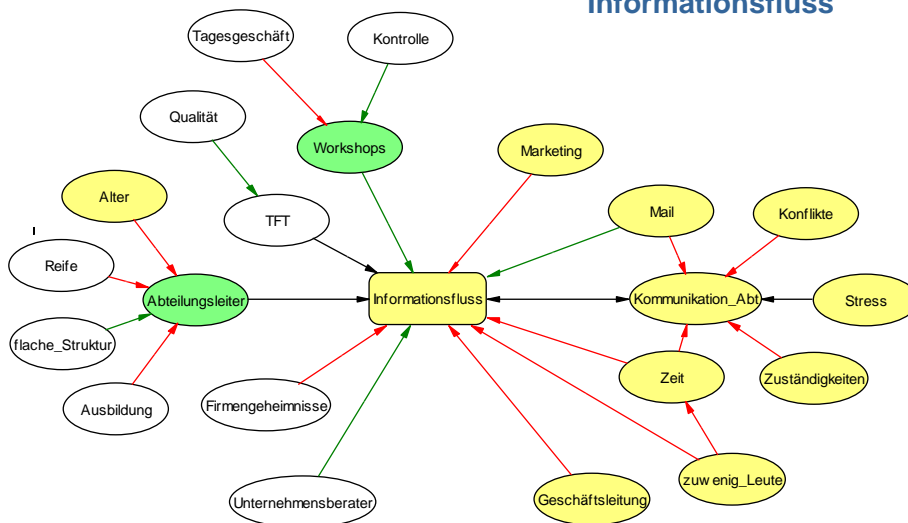
14

Variablenetz Informationsfluss (1. Ebene)



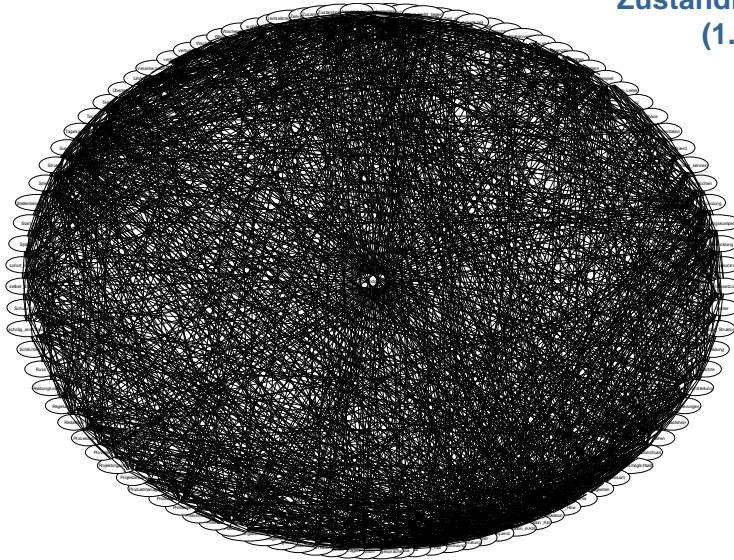
15

Variablenetz Informationsfluss



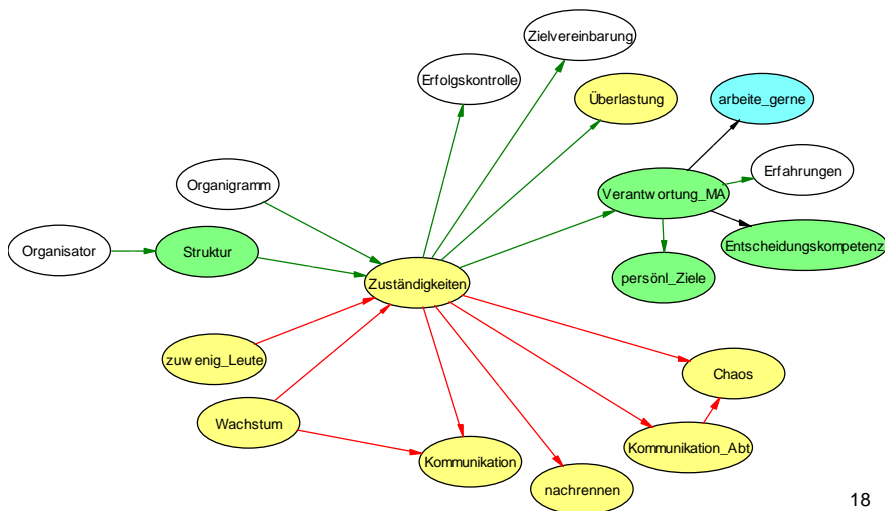
16

Variablenetz Zuständigkeiten (1. Ebene)



17

Zuständigkeiten reduziert



18

Gliederung

- Fragestellung
- Verfahren
- Ergebnisse
- **Implikationen & Perspektiven**

25

Vorteil:

- strukturgenerierend
- „Grundwerte“, „Ziele“, „Maßnahmen“
- Prozessdarstellung (Wechselwirkungsnetze)
- Präsentation (grafische Elemente)
- Schnelles grunddatenbasiertes Generieren von „Ergebnissen“
in der Beratungssituation
- Datenreanalyse und Erweiterung
- Darstellung organisationalen Wissens

Nachteile:

- Normative Kraft (Darstellung)
- Missbrauch
- Methodenabhängigkeit
- Grenzen des Verfahrens

26