

BEFRAGUNG ZUR INTERNEN KOMMUNIKATION

232.101, Qualitative Forschungsmethoden
Peter Holtz, WS 2015/16

Michael Eiber



GLIEDERUNG

- **Themengebiet**
- **Aufbau der empirischen Untersuchung**
- **Art des Interviews**
- **Forschungsfragen und Hypothesen**
- **Fragen**
- **Auswertung – noch offen**

THEMENGEBIET

Untersuchungsobjekt: Fa. Steininger Metallbearbeitung

Problemstellung: Annahme einer schlechten internen Kommunikation in Teilbereichen des Unternehmens

Fragestellung zur internen Kommunikation mittels Experteninterviews

Ziel: Gründe für die schlechte Kommunikation eruieren und Verbesserungsvorschläge finden

AUFBAU DER UNTERSUCHUNG (1/2)

Planungsphase

- Interviewpartner werden ausgewählt (Einzelinterviews)
- Zeitlicher Ablauf: Terminkoordination
- Inhalt und Entwurf der Leitfadeninterviews festlegen

Erhebungsphase

- Durchführung der Befragung
- Transkription
- Auswertung und Zusammenfassung der Ergebnisse

AUFBAU DER UNTERSUCHUNG (2/2)

Auswertung und Analyse

- Inhaltliche Transkription
- Qualitative Inhaltsanalyse (Mayring)
 - Zusammenfassung (Paraphrasierung, Generalisierung, Reduktion auf Kategorien)
 - Entwicklung Kategoriensystem
 - Strukturierung
- Prägnante Passagen werden entnommen und kommentiert
- Generalisierende Analyse zur internen Kommunikation; Erlangung von allgemeinen Erkenntnissen
- Kontrollphase um Fehlinterpretationen zu vermeiden

ART DES INTERVIEWS

Experteninterview

- Mitarbeiter verfügt über technisches Prozess- und Deutungswissen (Bogner/Menz)

Warum halbstandardisiertes Interview?

- Leitfaden kann individuell gestaltet werden
- Keine Bestimmungen über Anzahl der Interviewtermine, Fragen bzw. Themenvorgaben

INTERVIEWLEITFADEN

Einleitung

10 Fragen (Offene und geschlossene Fragen)

Erfahrung der Mitarbeiter (MA)

Meinungen der MA

Empfehlungen der MA

FORSCHUNGSFRAGEN UND HYPOTHESEN (1/2)

FF1: Welche Medienauswahl und Informationsverteilung ist für die interne Kommunikation sinnvoll?

H1: Aufgrund der Organisationsgröße ist es sinnvoll, nur eine gezielte Auswahl an internen Kommunikationsmitteln zu verwenden.

H2: Je größer die Mitarbeiteranzahl in einem Unternehmen ist, umso notwendiger werden neben der persönlichen Kommunikation mit den Angestellten auch moderne interne Kommunikationsinstrumente (z.B. Intranet).

H3: Je gezielter die Unternehmensinformationen an die jeweiligen Abteilungen/Mitarbeiter gerichtet werden, umso effizienter ist die innerbetriebliche Kommunikation.

FORSCHUNGSFRAGEN UND HYPOTHESEN (2/2)

FF2: Wie kann die interne Kommunikation optimiert werden?

H1: Je effizienter die einzelnen Abteilungen/Mitarbeiter mit Informationen mittels innerbetrieblicher Kommunikation bedient werden, umso integrierter fühlen sich die Angestellten in das Unternehmen.

H2: Wenn die innerbetriebliche Kommunikation einwandfrei funktioniert, fühlen sich die Mitarbeiter nicht aufgrund fehlender Informationen allein gelassen.

H3: Je (richtig) informierter die Mitarbeiter sind, umso weniger Fehlentscheidungen werden in den einzelnen Abteilungen getroffen.

FRAGEN (1/3)

1) Was verstehen Sie unter dem Begriff „interne Kommunikation“?

2) Wer ist Ihrer Meinung nach verantwortlich für die Kommunikationsaufgaben?

- Geschäftsführung/Inhaber
- Eigene Abteilung
- Keine klar geregelte Verantwortlichkeit, Aufgaben werden von Fall zu Fall delegiert

3) Bedeutung von interner Kommunikation für den Unternehmenserfolg?

FRAGEN (2/3)

4) Gibt es Ihrer Meinung nach einen regelmäßigen Informationsaustausch zwischen dem Kommunikationsverantwortlichen und anderen Unternehmensmitgliedern?

- Besprechungen
- Rundmails
- Es findet kein regelmäßiger Austausch statt
- Sonstiges, und zwar

5) Welche Bereiche der internen Unternehmenskommunikation weisen Ihrer Meinung nach die meisten Defizite auf und welche Gründe sprechen dagegen?

6) Welche von den bekannten Kommunikationsmittel (z.B. Schwarzes Brett, Jour Fix, Betriebsversammlungen, Mitarbeitergespräche) halten Sie für sinnvoll bzw. am sinnvollsten?

FRAGEN (3/3)

7) Welche Kommunikationsmittel fördert Ihre persönliche Zufriedenheit bzw. die der Mitarbeiter/Kollegen?

8) Welche Instrumente würde Sie gerne in Anspruch nehmen aber bis dato noch nicht vorhanden sind?

9) Welche Bedeutung messen Sie der Online-Kommunikation im Gegensatz zu face-to-face?

10) Wie würde die ideale interne Kommunikation ausschauen?

AUSWERTUNG

Interviews werden zwischen Ende Jänner und Mitte Februar durchgeführt

FRAGEN?