„Hilfe, ich habe zu viel Information!“

Forschungsprojekt beleuchtet das Thema Informationsüberflutung in virtuellen Teams

Das deutsch-schweizer Forschungsprojekt MIO (Management of Information Overload in Virtual Teams), an dem die Fachhochschule Nordwestschweiz, die Fachhochschule Bern sowie die Universität Trier unter der Leitung von Professor Thomas Ellwart beteiligt sind, soll herausarbeiten, was zu tun ist, wenn Menschen in virtuellen Teams miteinander nicht zu wenig, sondern zu viele Informationen austauschen.

Das Trierer Team im Projekt MIO (von links) Gregor Matheis, Christian Happ, Thomas Ellwart und Astrid Niederberger.

Nicht zuletzt Meldungen über Selbstmorde von Bankern erhitzen Diskussionen über die Überlastung, den Zeitdruck und die hohe Verantwortung heutiger Führungskräfte in internationalen Konzernen und Banken. Dabei werden Entscheidungen heute nicht mehr nur von einer Person an einem Ort getroffen. Vielmehr werden Projekte zunehmend multinational, multilingual und häufig auch rein virtuell bearbeitet. Der Austausch von Informationen ist hierbei ein zentrales Element der virtuellen Teamarbeit und somit auch maßgeblich für den Erfolg eines Teams oder einer Organisation verantwortlich. Mitarbeitende stehen somit in virtuellen Teams vor der Herausforderung, wie mit der durch internetbasierte Technologien immer größer werdenden Anzahl an Informationen umgegangen werden kann, um eine Informationsüberflutung zu vermeiden.

Die bisherige Forschung hat sich vorrangig damit beschäftigt, Informationsaustausch in diesen Teams zu fördern und zu erweitern. Häufig wurde die Strategie, jedem Teammitglied alle Information jederzeit verfügbar zu machen, als optimal beschrieben. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Mitarbeitende

> **„Virtuelle Teams sind eine Gruppe von Mitarbeitern, die über örtliche, zeitliche und organisatorische Grenzen hinweg (a) an Aufgaben zusammenarbeiten um Ziele zu erreichen und (b) dabei durch Informations- und Kommunikationstechnologie wie Email oder Telefon unterstützt werden.“**

virtueller Teams nicht nur darunter leiden können, zu wenige oder unvollständige Informationen zur Verfügung zu haben, sondern dass es in einer Vielzahl von Arbeitssituationen zu einer Informationsüberflutung kommt, die einen negativen Einfluss auf Effizienz und Effektivität des Teams ausübt.

Diese bislang kaum erforschte Herausforderung des Informationsüberflusses in virtuellen Teams soll in dem multinationalen Projekt MIO genauer untersucht werden. Besonders das Wissen einzelner Teammitglieder über die gemeinsame Aufgabe als auch über die Kenntnisse der anderen Teammitglieder scheint eine bedeutende Rolle zu spielen. Gerade neu zusammengesetzte (virtuelle) Teams stehen somit vor der Herausforderung, ein gemeinsames mentales Modell ihrer Arbeitsorganisation und -koordination über räumliche Distanzen hinweg zu entwickeln.

Die beiden zentralen Forschungsfragen des Projekts MIO verbinden Teamwissen und Informationsüberflutung. Einerseits soll ergründet werden, ob Teamwissen die wahrgenommene Überforderung reduziert. Andererseits soll überprüft werden, ob ein Abgleich des Teamwissens dazu führt, dass die wahrgenommene Überforderung zurückgeht und die Teamleistung gleichzeitig verbessert wird. Sowohl Laborexperimente, quasi-experimentelle Studien als auch Feldstudien sollen garantieren, dass die Ergebnisse der Studien die Realität bestmöglich abbilden. Als Implikation werden anschließend auf Basis der erhaltenen Forschungsergebnisse Maßnahmen für das Management virtueller Teams abgeleitet, um eine Informationsüberflutung zu minimieren.

„Unter Informationsüberflutung versteht man die Beziehung zwischen der Menge und Art von Informationen, die verarbeitet werden muss und der individuellen Performanz. Dabei liegt die beste Leistung des Mitarbeiters nicht bei niedriger oder maximaler, sondern eher bei mittlerer Informationsmenge."

An diesem Kooperationsprojekt sind neben der Abteilung Wirtschaftspsychologie der Universität Trier (Prof. Dr. Thomas Ellwart, Dr. Christian Happ, Gregor Matheis, Astrid Niederberger), die Fachhochschule Nordwestschweiz (Prof. Dr. Oliver Rack) und die Berner Fachhochschule (Prof. Dr. Andrea Gurtner) beteiligt. Die sowohl qualitativen als auch quantitativen Ergebnisse sollen später in Fachzeitschriften (z.B. SGR, OBHDP) und praxisorientierten Magazinen (z.B. HRM-Dossier) publiziert werden. Erste Ergebnisse werden Anfang 2014 erwartet. Das häufig gepriesene Prinzip der Informationsmaximierung wird durch diese Forschung in Frage gestellt. Auch für die Praxis ist dieses Projekt sehr interessant: Interventionsmethoden werden entwickelt, eingesetzt und auf Wirksamkeit überprüft.

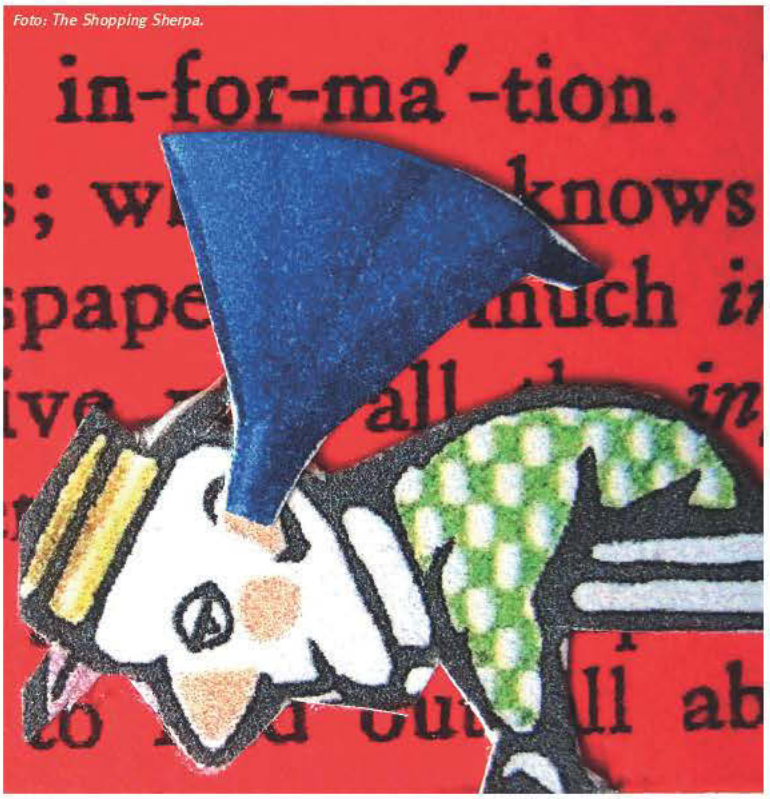

Foto: The Shopping Sherpa.

Teamwissen (engl.: team knowledge) bezieht sich sowohl auf das Wissen was Teammitglieder bezüglich einer gemeinsamen Aufgabe haben, als auch was sie über das restliche Team haben. Gutes Teamwissen wirkt sich bei virtuellen Teams nicht nur positiv auf den Informationsaustausch, sondern auch positiv auf die Teamleistung aus.

Kontakt

Prof. Thomas Ellwart; Dr. Christian Happ
Fachbereich I · Psychologie
Abteilung Wirtschaftspsychologie
E-Mail: ellwart@uni-trier.de

Hintergrund

Das Projekt besteht aus drei Phasen:
Phase 1 (April 2013 bis April 2014; vorrangig an der Universität Trier): Experimentelle Studie zum Einfluss von Teamwissen auf Informationsüberflutung und die Wirkungen einer Intervention.
Phase 2 (Oktober 2013 bis September 2014; vorrangig an der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Berner Fachhochschule): Quasi-experimentelle Studie mit einer Teamaufgabe in einem natürlichen Setting (Studenten von allen drei Standorten) über einen längeren Zeitraum.
Phase 3 (April 2014 bis Februar 2015; vorrangig an der Fachhochschule Nordwestschweiz): Evaluationsstudie: In einer letzten Studie sollen die Erkenntnisse der ersten beiden Studien in einer Organisation (IEE) überprüft werden.