

Salzburg, 14.08.2018

Zusammenfassung des Kooperationsprojekts

Qualitative Evaluierung von TeamEcho

In einem Kooperationsprojekt zwischen TeamEcho und dem Bereich Human Resource Management an der Universität Salzburg wurde das Ziel verfolgt, die Nutzungszufriedenheit von TeamEcho mittels qualitativer Methoden zu evaluieren und im Zuge dessen Faktoren für eine effektive Nutzung der Applikation in Unternehmen abzuleiten. Dazu wurden im Zeitraum von November 2017 bis Juli 2018 Fallstudien in drei mittelständischen Unternehmen durchgeführt. In den Erhebungen wurden jeweils das top Management, HR-Verantwortliche, das mittlere Management sowie MitarbeiterInnen (insgesamt 29 Personen) in Form von halbstandardisierten Interviews befragt.

Insgesamt lässt sich eine **hohe Zufriedenheit** mit dem **Nutzungserlebnis** von TeamEcho feststellen. Vor allem wurden die einfache Bedienung sowie die sprachliche und visuelle Gestaltung der Applikation positiv hervorgehoben. Im Hinblick auf die in TeamEcho gestellten Fragen gab eine große Mehrheit der InterviewpartnerInnen an, dass sie in TeamEcho erho-benen **Fragen und Themenbereiche als für den Arbeitsalltag relevant** empfinden.

Besonders hervorgehoben wurde von allen Nutzergruppen das **Ergebnis-Dashboard**, welches den Verlauf der Unternehmensstimmung über ausgewählte Zeiträume hinweg abbildet. Es zeigte sich, dass diese Darstellungen gerade für das top Management von sehr hohem Wert sind, weil es eine **Grundlage für Situationsanalysen** bietet, die wiederum als **Basis für Interventionsplanungen im Personalbereich** dient. Auch aufseiten der MitarbeiterInnen stimuliert der Ergebnis-Dashboard teils intensives Nachdenken über vorhandene Prozesse und Abläufe. Außerdem berichteten die InterviewpartnerInnen, dass TeamEcho **zuverlässig aufkeimende bzw. bestehende Problemfelder im Unternehmen abbildet** und durch das Dashboard ins Alltagsbewusstsein ruft.

Als **wichtigster Faktor für eine effektive Nutzung** stellte sich das **Transparenzlevel des top Managements im Umgang mit den Ergebnissen** aus TeamEcho heraus. TeamEcho verzeichnet in jenen Unternehmen die lebendigste Nutzung, in denen a) regelmäßig und klar kommuniziert wird, wie das top Management welche Informationen in TeamEcho betrachtet und welche Schlüsse es daraus zieht und b) in denen proaktiv und nachvollziehbar auf alle in TeamEcho ersichtlichen Trends sowie abgegebene Kommentare eingegangen wird. Durch diesen Transparenzlevel können MitarbeiterInnen eine Verbindung zwischen ihrem Handeln in der Applikation und den Reaktionen ihrer Führungskräfte herstellen. Weil dadurch eine

gewisse Wirksamkeit des eigenen Handelns erkannt wird, sind MitarbeiterInnen tendenziell motivierter, sich in TeamEcho zu engagieren.

Auch für **Führungskräfte** (etwa AbteilungsleiterInnen) ist es wichtig, dass sie **direkte Verbindungen zwischen den TeamEcho Ergebnissen und ihrem eigenen Führungshandeln herstellen** können. Werden Teams in TeamEcho etwa zu groß angelegt (z.B. mehrere Abteilungen in einem Team zusammengelegt), kann dies zu der schwierigen Situation führen, dass Führungskräfte nicht wissen, ob auftauchende Probleme bzw. positive Rückmeldungen Ihnen oder der Führungsperson einer anderen Abteilung gelten. Dies führt zu Informationsunsicherheiten, die Führungskräfte mitunter als belastend empfinden können.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass sich TeamEcho insgesamt durch ein sehr positives Nutzungserlebnis auszeichnet und relevante Themenbereiche im Unternehmen abbildet. Außerdem wurde festgestellt, dass TeamEcho dann am besten funktioniert, wenn ein hoher Transparenzlevel im Umgang mit den erhobenen Informationen in TeamEcho herrscht, weil NutzerInnen dadurch die Wirksamkeit ihres Handelns erkennen können. Eine solche Transparenz erreicht man am besten, **wenn TeamEcho tief in organisationale Strukturen und Abläufe integriert wird**. Um dies sicherzustellen, empfiehlt es sich, TeamEcho als **festen Bestandteil in der Unternehmenskommunikation** zu verankern (etwa als regelmäßigen oder fixen Bestandteil von Besprechungen, Info-Events, etc.) oder auch auf **strategischer Ebene** zu integrieren, etwa durch die Einbindung des TeamEcho-Dashboards in bestehende Kennzahlensysteme der Unternehmenssteuerung.

Markus Ellmer
(Studienleitung)