



## Management of Information Overload in Virtual Teams

Eine grosse Herausforderung dezentralisierter Kooperation ist die fehlende Effektivität virtueller Teams. Das Kooperationsprojekt Management of Information Overload in Virtual Teams (MIO) der Berner Fachhochschule, der Fachhochschule Nordwestschweiz sowie die Universität Trier konnte zeigen, wie durch eine gezielte Intervention ein besseres Verständnis der Kompetenzen und Aufgaben der anderen Teammitglieder erreicht, dadurch die Informationsflut reduziert und die Teammitglieder entlastet werden können.

### Über das Institut Unternehmensentwicklung (INU)

Das Institut Unternehmensentwicklung bietet grossen und kleinen Organisationen aus dem In- und Ausland Unterstützung auf Basis neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse und langjähriger praktischer Erfahrung. Expertinnen und Experten aus verschiedenen Disziplinen garantieren eine umfassende Perspektive auf individuelle Kundenanliegen. Durch dieses optimale Zusammenspiel entstehen marktgerechte Lösungen in den Bereichen Forschung, Beratung, Coaching, Evaluation, Studiererstellung, Training und Weiterbildung.

Berner Fachhochschule  
Fachbereich Wirtschaft  
**Institut Unternehmensentwicklung**  
Brückenstrasse 73  
CH-3005 Bern

#### Leitung

Prof. Dr. Kim Oliver Tokarski  
Tel: +41 31 848 34 30  
E-Mail: kim.tokarski@bfh.ch

## Management of Information Overload in Virtual Teams

### Ausgangslage

Durch globalisierte Märkte und die Dezentralisierung ihrer Einheiten sind Unternehmen mit drastischen Veränderungen der Arbeitsbedingungen konfrontiert. Als Folge entstehen zunehmend Teams mit geografisch verteilten Mitgliedern. Projekte werden immer öfters multinational, multilingual und häufig auch rein virtuell bearbeitet. Der Austausch von Informationen ist ein zentrales Element der virtuellen Teamarbeit und massgeblich für den Erfolg des Teams oder Projekts verantwortlich. Mitarbeitende stehen vor der Herausforderung, wie sie mit der durch internetbasierte Technologien immer grösser werdenden Menge an Informationen umgehen können, um eine Überflutung mit Information zu vermeiden.

### Projektziele

Die beiden zentralen Forschungsfragen des Projekts MIO verbinden Teamwissen und Informationsüberflutung. Einerseits wurde ergründet, ob Teamwissen (d.h. sog. mentale Modelle der Teammitglieder über die Kompetenzen und Rollen der anderen Teammitglieder) die wahrgenommene Überforderung reduziert. Andererseits wurde überprüft, ob durch einen Adaptionsprozess ein Bewusstsein für aktuelle Probleme in der Zusammenarbeit geschaffen und Strategien zu deren Lösung entwickelt werden können, die zu einem Rückgang der wahrgenommenen Informationsüberlastung führen und die Teamleistung verbessern. Für das Management von Informationsüberflutung in virtuellen Teams wurden Interventionsmethoden entwickelt, eingesetzt und auf Wirksamkeit geprüft.

### Methodisches Vorgehen

Das Projekt MIO beinhaltete drei Phasen. In einer ersten Phase wurde in einer experimentellen Studie der Einfluss von Teamwissen auf Informationsüberflutung und die Wirkungen einer Intervention untersucht. In der zweiten Phase fand

eine quasi-experimentelle Studie mit einer Teamaufgabe in einem natürlichen Setting (studentische Teams an drei Standorten) und über einen längeren Zeitraum statt. In der dritten Phase wurden die Erkenntnisse der beiden Studien im Hinblick auf die Übertragbarkeit in die Praxis evaluiert.

### Ergebnisse

Das Projekt konnte zeigen, dass durch eine strukturierte Team-Adaptation der Aufbau mentaler Modelle unterstützt und Informationsüberflutung in räumlich verteilten Teams reduziert werden kann. Eine vollständige Team Adaptation über drei Stufen (Awareness, Clarification, Development) führt zu den besten Resultaten. Für die Praxis bedeutet dies, dass es sich lohnt, in räumlich verteilten Teams über Strategien, Verantwortlichkeiten, Informationsaustausch und Überflutung, Ablenkung und Prioritäten im Arbeitsprozess zu reflektieren. Anschliessend können auf der Basis eines gemeinsamen Verständnisses der (aktuellen) Aufgaben und Rollen Strategien zum Informationsaustausch entwickelt werden.

### Weitere Informationen



**Projektzeitraum:**  
April 2013 bis März 2015

**Projektleitung BFH:**  
Prof. Dr. Andrea Gurtner

**Mitarbeitende:**  
Miriam Wettstein

**Partner:**  
Prof. Dr. Oliver Rack, Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW)  
Prof. Dr. Thomas Ellwart (Universität Trier)

**Förderorganisation:**  
Schweizerischer Nationalfonds (SNF)

**Kontaktperson:** Prof. Dr. Andrea Gurtner  
**E-Mail:** andrea.gurtner@bfh.ch  
**Tel.:** +41 31 848 34 60