

Leistet das Organische Qualitätsmanagement, was es verspricht?

Von Dipl.-Psych. Christoph Schalk

Ein Überblick über die Forschung zu oqm

Das Organische Qualitätsmanagement (oqm®) hat den Anspruch, die Gesundheit und Qualität einer Organisation zu messen und positiv weiterzuentwickeln. Dazu wird mit einem nach wissenschaftlichen Kriterien entwickelten Fragebogen gearbeitet. Dieser Artikel gibt einen Überblick über die Forschung hinsichtlich Reliabilität und Validität des oqm-Fragebogens.

Die Forschung beschäftigt sich mit folgenden Fragen:

- Inwieweit besteht ein Zusammenhang zwischen der Leistung der Mitarbeiter und der Qualität der Organisation?
- Inwieweit gibt es einen Zusammenhang zwischen der Identifikation der Mitarbeiter mit ihrer Organisation (dem persönlichen Einsatz und der Motivation) und der Qualität der Organisation?
- Welchen Zusammenhang gibt es zwischen der Fluktuation der Mitarbeiter, also die Tendenz eher im Unternehmen zu bleiben oder das Unternehmen zu verlassen, und der Qualität der Organisation?
- Wie stark ist der Zusammenhang zwischen der körperlichen und seelischen Gesundheit der Mitarbeiter und der Qualität des Unternehmens?
- Und wie zuverlässig schließlich ist der oqm-Fragebogen überhaupt?

Wie zuverlässig ist der oqm-Fragebogen?

Ist ein Fragebogen zuverlässig (reliabel), dann misst er – zweimal in derselben Organisation unter den angenommen exakt gleichen Bedingungen – dasselbe Ergebnis. Dieser Fall tritt in der Realität natürlich nie ein, lässt sich mit statistischen Methoden aber gut simulieren. Bei dieser Untersuchung schneidet der oqm-Fragebogen ausgezeichnet ab. Das theoretische Maximum eines Reliabilitätskoeffizienten liegt bei 1,0. Für organisationsdiagnostische Verfahren (wie oqm) wird aber lediglich ein Wert über 0,5 gefordert. Bei Persönlichkeitstests, die nur eine einzige Person betreffen, liegt der geforderte Reliabilitätskoeffizient über 0,8, bei Intelligenztests über 0,9.

Der oqm-Fragebogen müsste nur einen Wert über 0,5 aufweisen, erzielt aber durchgehend Werte über 0,8 und sogar über 0,9. Damit ist er in seiner Zuverlässigkeit vergleichbar mit Messinstrumenten für Einzeldiagnostik. Die folgende Grafik verdeutlicht für alle acht Qualitätsmerkmale, die der Fragebogen misst, wie hoch die Reliabilität in den einzelnen Bereichen liegt.

Reliabilität

Qualitätsmerkmal	Reliabilitätskoeffizient
Bestärkende Leitung	.94
Gabenorientierte Mitarbeit	.85
Lebendige Spiritualität	.87
Zweckmäßige Strukturen	.87
Verinnerlichte Werte & Kultur	.86
Ganzheitliche Teams	.91
Überzeugender Lebensstil	.82
Vertrauensvolle Beziehungen	.91

www.christophschalk.com www.oqmet.org

Der Zusammenhang von Leistung und Qualität

Um festzustellen, ob der oqm-Fragebogen tatsächlich den Zusammenhang von Leistung und Qualität misst, wurden zusätzlich zwei säkulare Testverfahren durchgeführt, die sowohl die Eigenbewertung als auch die Fremdbewertung abfragen. Dabei sollte die Korrelation mit dem oqm-Fragebogen gemessen werden. Bei den Testverfahren handelt es sich um In-role Behavior (IRB) und Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Williams & Anderson (1991), Riketta & Landerer (2002), Van Dyne & LePine (1008)).

Der In-role-Behavior-Fragebogen misst, wie hoch die Pflichterfüllung eines Mitarbeiters in einem Unternehmen ist. Er lässt beispielsweise folgende Aussagen bewerten:

- Ich erfülle die Anforderungen meiner Aufgabe.
- Ich verhalte mich am Arbeitsplatz entsprechend dem Missionstatement meiner Organisation.
- Mein Vorgesetzter ist zufrieden mit mir.
- Ich erfülle die Aufgaben, die von mir erwartet werden.

Der Zusammenhang des oqm-Fragebogens mit dem IRB-Fragebogen ist hoch: Die Korrelation beträgt $r=.58$, $p<.001$.

Der Organizational Citizenship Behavior misst weniger das Pflichtbewusstsein der Mitarbeiter einer Organisation als vielmehr die Kür – nämlich die Leistung, die sie über das geforderte Maß hinaus erbringen. Dabei werden Aussagen wie die folgenden bewertet:

- Ich helfe meinen Kollegen, wenn sie viel Arbeit haben.
- Ich helfe meinem/meiner Vorgesetzten freiwillig bei seiner/ihrer Arbeit.
- Ich nehme mir Zeit, mir die Probleme und Sorgen meiner Arbeitskollegen anzuhören.
- Ich mache unaufgefordert Vorschläge zur Verbesserung von Arbeitsabläufen.
- Ich würde mein Unternehmen nie öffentlich kritisieren.

- Ich gehe sorgfältig mit Firmeneigentum um.

Hier kann man eine Korrelation von $r=.53$, $p<.001$ zum oqm-Fragebogen messen. Die Ergebnisse bestätigen, dass zwischen der Leistung der Mitarbeiter und der Qualität der gesamten Organisation ein hoher Zusammenhang besteht.

Der Zusammenhang von Identifikation und Qualität

Auch hier wurde parallel zum oqm-Fragebogen ein weiteres Testverfahren angewandt, die Mael Scale for Organizational Identification (Mael & Ashforth, 1992). Die Mael Scale fragt ab, wie stark sich Mitarbeiter mit ihrem Unternehmen identifizieren. Wesentliche Aussagen, die hier bewertet wurden, lauten beispielsweise:

- Wenn jemand mein Unternehmen kritisiert, fühle ich mich persönlich angegriffen.
- Wenn ich von meiner Firma spreche, rede ich in der Regel von „wir“ statt von „sie“.
- Der Erfolg meines Unternehmens ist mein Erfolg.
- Wenn jemand mein Unternehmen lobt, ist das für mich wie ein persönliches Kompliment.

Die Korrelation beträgt hier $r=.35$, $p<.001$. Das heißt, je stärker sich die Mitarbeiter mit ihrem Unternehmen identifizieren, desto höher ist tendenziell auch die Qualität des Unternehmens.

Der Zusammenhang von Fluktuation und Qualität

Die Frage, die hier interessiert ist, ob Mitarbeiter eher dazu tendieren, in ihrem Unternehmen zu bleiben oder möglichst schnell zu gehen:

- Ich habe die Absicht, in dieser Organisation zu bleiben.

Die Korrelation beträgt zwischen der vom oqm-Fragebogen gemessenen Qualität und dieser Frage $r=.40$, $p<.001$. Das bedeutet einen deutlich messbaren Zusammenhang zwischen der Qualität eines Unternehmens und der Fluktuation der Mitarbeiter.

Der Zusammenhang zwischen Gesundheit und Qualität

Bei dieser Fragestellung lief parallel die Job-induced tension scale (JIT, House & Rizzo, 1972). Die Probanden mussten sich mit Aussagen wie den folgenden auseinandersetzen:

- Meine Arbeit beeinflusst mein körperliches Wohlbefinden.
- Ich arbeite unter großer Anspannung.
- Ich fühle mich durch meine Arbeit unruhig oder nervös.
- Probleme, die meine Arbeit betreffen, halten mich nachts wach.
- Ich denke oft an meinen Job, auch wenn ich andere Dinge tue und kann nicht abschalten.

Hier wurde eine Korrelation von $r=-.37$, $p<.001$ gemessen.

Außerdem wurde konkret nach typischen körperlichen Beschwerden gefragt wie Magenschmerzen, Kopfschmerzen, Herzrasen, Antriebslosigkeit, Schmerzen im Schulter- und Nackenbereich sowie Rückenschmerzen. Die Korrelation betrug hier $r=-.22$, $p<.001$.

Bei beiden Fragen zeigt sich also eine signifikante negative Korrelation. Das heißt umgekehrt: Je höher die Qualität eines Unternehmens ist, desto seltener oder schwächer treten körperliche und seelische Beschwerden auf.

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass nachweislich ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Qualität eines Unternehmens und der Leistung der Mitarbeiter, der Identifikation der Mitarbeiter mit ihrem Unternehmen und damit auch der Bereitschaft zu persönlichem Einsatz, der Mitarbeiterfluktuation und der körperlichen und seelischen Gesundheit der Mitarbeiter besteht. Dies zeigt noch einmal folgender Grafik im Überblick.

