



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im Juni 2009

Welche Maßnahmen und Instrumente eignen sich zur internen Kommunikation in Nonprofit-Organisationen?

**Eine empirische Studie am Beispiel der hauptberuflichen Mitarbeiter im Wiener Roten Kreuz
 unter besonderer Berücksichtigung der Differenzierung zwischen Innen- und Außendienst**

Julia Sturany

julia.sturany@w.rotekreuz.at

Diese MasterThesis ist durch die Autorin gesperrt.

Zusammenfassung:

Ziel der vorliegenden MasterThesis ist es, anhand des Wiener Roten Kreuz zu evaluieren, welche Kommunikationsmaßnahmen und -instrumente sich für hauptberufliche Mitarbeiter in Nonprofit-Organisationen eignen. Dabei wird speziell auf die Differenzierung zwischen Innen- und Außendienstmitarbeitern eingegangen. Als Methode der Untersuchung wurde ein quantitatives Forschungsinstrument gewählt, der Fragebogen, mit dem alle hauptberuflichen Mitarbeiter im Wiener Roten Kreuz befragt wurden. Das Ergebnis der Befragung zeigt, dass die persönliche Kommunikation für alle Mitarbeitergruppen – sowohl quantitativ als auch qualitativ – den höchsten Stellenwert hat. Schriftliche Kommunikation als Informationsquelle liegt deutlich dahinter. Elektronische Kommunikation in der internen Kommunikation wird zwar immer wichtiger, kann aber die persönliche Kommunikation nicht ersetzen sondern nur ergänzen. Für jene Mitarbeiter, die vollständig im Außendienst tätig sind, spielt elektronische Kommunikation kaum eine Rolle.

Abstract:

The goal of this master thesis is to evaluate through the examination of the Viennese Red Cross which methods and instruments of communication are properly suited for employees of nonprofit organisations, especially going into detail in the differentiation between office and field staff. The method of quantitative research examination was done in form of a questionnaire, with which all employees of the Viennese Red Cross were polled. The result of the survey shows that personal communication for all groups of employees is of the highest significance in quantitative as well as qualitative. Written communication as a source of information is considerably less important. Electronic communication for internal communication is becoming more essential, although it cannot replace personal communication, it does complement it. For those employees only working as field staff, electronic communication hardly plays a role.