

Hier und Jetzt

Ein Blick auf den Arbeitsalltag mit der Experience-Sampling-Methode vermittelt neue Ansätze bei der Planung eines zukunftsfähigen Büroraumkonzepts.

**VON VICTORIA MIRATA
UND MARCO BETTONI***

Unsere Arbeit wird flexibler, mobiler und multilokal. Planen Unternehmen heutzutage den Bau neuer Bürogebäude, stehen sie vor der Hauptfrage: Wie wählt man das richtige Bürokonzept aus, das den Anforderungen an die neuen Arbeitswelten, den Ansprüchen des Managements und den Bedürfnissen der Mitarbeitenden am besten gerecht wird?

Die Antwort liegt in einem **mitarbeiterorientierten Ansatz**, der die Beteiligung der Nutzer am Planungsprozess vorsieht, sowie in einer **Methode**, die einen unverfälschten Blick auf den Arbeitsalltag ermöglicht. Deshalb wird in diesem Beitrag die Experience-Sampling-Methode (ESM) und ihre Anwendung vorgestellt.

Warum mitarbeiterorientierter Ansatz? Steigende Anforderungen setzen die Mitarbeitenden unter Druck, mehr Leistung und Kreativität zu erbringen. Das konventionell vorherrschende Büroraumlayout behindert oft nicht nur die Leistungserbringung, sondern passt sich nicht mehr den Bedürfnissen der Mitarbeitenden an, wie Reflexion, sozialer Austausch und konzentriertes Arbeiten.

Der eigentliche Zweck eines Büroraums besteht jedoch darin, eine humane und effektive Arbeitsumgebung zu schaffen und soll die Mitarbeitenden unterstützen, produktiv zu sein und sich darin wohlfühlen. Plant man die Neugestaltung der Arbeitsräume, sollte der mitarbeiterorientierte Ansatz gewählt werden, indem man den Menschen in den Mittelpunkt stellt, also z.B. die Nutzer beim Design und bei der Planung einbezieht, was für alle Beteiligten erhebliche Vorteile mit sich bringt.

Mit der Experience-Sampling-Methode können Erleben und Verhalten von Personen mehrmals am Tag über einige Wochen hinweg erfasst werden, etwa via Tablet oder Smartphone.

Experience-Sampling-Methode und neue Ansätze. Bei der Experience-Sampling-Methode (ESM) geht es darum, möglichst verzerrungsfreie Informationen über den Alltag und das Befinden einer Person durch Selbstprotokollierungen zu gewinnen. Man erfasst Erfahrungen, Eindrücke und Empfindungen genau in jenem Moment, in dem diese geschehen, und zwar in der direkten Umgebung ihres Entstehens. Die ESM sieht vor, dass der Mitarbeiter sein Erleben und Verhalten mehrmals am Tag über einige Wochen hinweg bei randomisierten Zeitpunkten (z.B. ausgelöst durch ein Signal) oder beim Eintreten eines bestimmten Schlüsselmoments erfasst. Er macht dies, indem er einen kurzen Fragebogen ausfüllt oder die eigenen Erfahrungen zu einer bestimmten Fragestellung niederschreibt, etwa «Was war deine Hauptaktivität, als du das Signal erhalten hast?» und «Wie produktiv warst du unmittelbar vor dem Signal?» Der Vorteil liegt darin, dass die Erhebungen während der Tätigkeit oder kurz

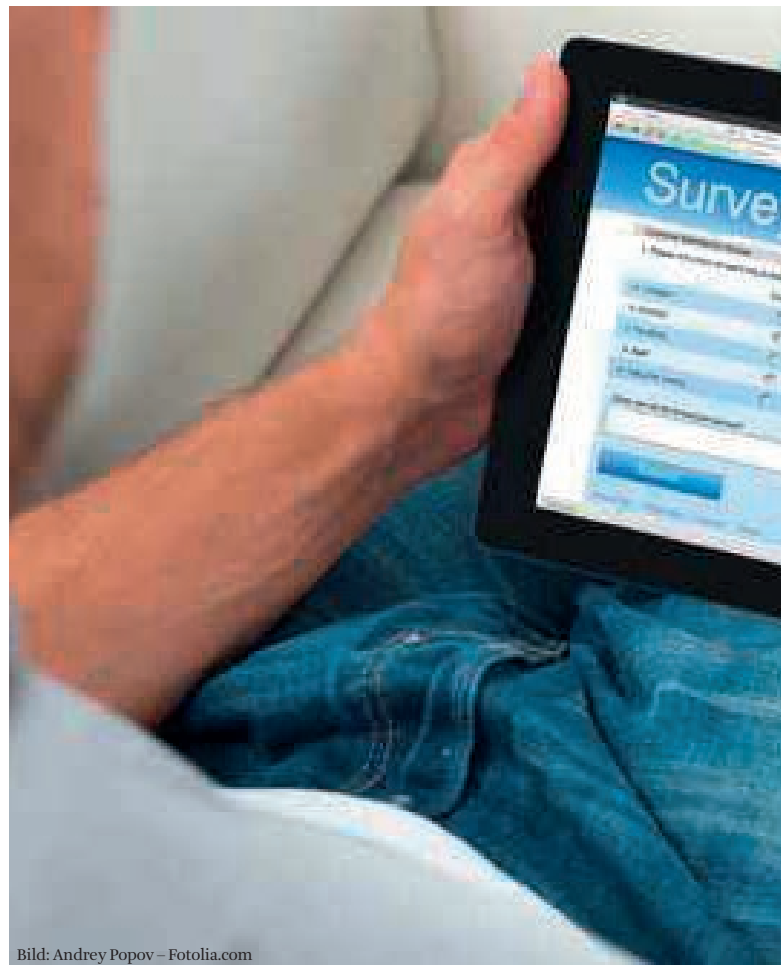


Bild: Andrey Popov – Fotolia.com

nach ihrer Unterbrechung vorgenommen werden, sodass man Daten erhält die keine Erinnerungsverzerrungen oder Gedächtnisfehler aufweisen. Dies im Gegensatz zur einmaligen Befragung, bei der die Angaben oft von der aktuellen Stimmung mit beeinflusst werden.

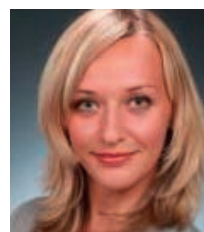
Dank technologischer Entwicklungen (z.B. Smartphones, Tablets) gewinnt die ESM immer mehr an Popularität, denn man kann die Daten schnell, genau und kostengünstig mithilfe mobiler Geräte sammeln und sogar Signale zur Beantwortung der Umfrage damit auslösen.

ESM beim Bürokonzept für den neuen Campus. Ein bisher kaum entdecktes Potenzial für den Einsatz der ESM liegt im Architekturbereich, wo sie für eine Tätigkeits- und Bedürfnisanalyse verwendet werden kann. Indem auch das Erleben des Mitarbeitenden miteinbezogen wird, ergibt sich eine wichtige Grundlage für die spezifischen Anforderungen an ein zukünftiges Bürokon-



Link zum Ausfüllen des Fragebogens bekommen hast?) wurden Fragen zu den Arbeitsorten gestellt, an denen man dieser Tätigkeit nachging sowie (optional) hätte nachgehen wollen. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass 77 Prozent aller Arbeitstätigkeiten in den bestehenden Einzel- oder Doppelbüros ausgeführt werden. Jedoch wünschen sich die Mitarbeitenden, ihren Aktivitäten an den verschiedensten Orten nachgehen zu können (z.B. Cafeteria, Treffpunkte, Rückzugsorte, Bibliothek, Multispace-Landschaften). Nur für 24 Prozent der Aktivitäten ist das derzeitige Büro ein idealer Arbeitsort. Diese Erkenntnisse flossen in die Konzeption eines Multispace-Konzepts für den neuen Campus ein.

Auch nach sozialer Interaktion gefragt. Die Studie untersuchte ferner die Art der Tätigkeit und den Wunsch nach sozialer bzw. virtueller Interaktion. Einige Aufgaben erfordern konzentriertes, individuelles Arbeiten, andere einen intensiven Austausch mit Kollegen. Ein erheblicher Bedarf nach mehr virtuell synchroner Interaktion (z. B. über Skype, Video- und Telefonkonferenz) wurde bei einigen Tätigkeiten ermittelt. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen wurden innovative technologische Lösungen sowie Rahmenbedingungen für neue Möglichkeiten der E-Kollaboration auf dem neuen Campus genau untersucht.



VICTORIA MIRATA

ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Fernstudien- und eLearningforschung (IFeL) der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS). Ihr Forschungsschwerpunkt liegt auf dem Forschungsfeld «Neue Arbeitswelten für Wissensarbeit».



MARCO BETTONI

ist Co-Leiter des Instituts für Fernstudien- und eLearningforschung (IFeL) der Fernfachhochschule Schweiz (FFHS). Seine Forschungsschwerpunkte sind E-Collaboration, Wissensmanagement und Wissenstheorie.

zept. So haben die Fernfachhochschule Schweiz und Universitäre Fernstudien Schweiz die Methode in der Planungsphase für den Neubau eines Campus in Brig eingesetzt. Diese Analyse verschaffte einen umfassenden Einblick in tägliche Aktivitäten und Aufgaben und zeigte nicht nur auf, **wo** (Arbeitsort), **wie** (Technologien) und **mit wem** die Mitarbeitenden ihre Aufgaben erledigen möchten, sondern auch, wie sie ihren Arbeitsalltag erleben und sich dabei fühlen.

Die 22 Teilnehmenden der Studie haben dreimal am Tag über drei Wochen hinweg zum Zeitpunkt des Signals die Fragen beantwortet. Als Signal wurde die E-Mail-Benachrichtigung gewählt. Jede E-Mail beinhaltete einen Link zum webbasierten Fragebogen mit der Aufforderung, diesen Fragebogen möglichst zeitnah nach dem Erhalt der E-Mail zu beantworten.

Neben den Fragen zu den Tätigkeiten selbst (Was war deine Hauptaktivität [Tätigkeit, Aufgabe], als du den

Auch das persönliche Empfinden war Bestandteil der Befragung. Wie fühlen sich die Mitarbeitenden im Alltag? Sind Mitarbeitende gestresst? Macht das Bürokonzept Mitarbeitende krank? Können sie in der jetzigen Arbeitsumgebung produktiv und konzentriert arbeiten? Ergänzend zur Einschätzung der meisten Teilnehmenden, ihre Produktivität und Konzentration sei über den Verlauf der Studie hoch und sogar sehr hoch gewesen, ermöglichte die ESM einen präziseren Einblick ins Wohlbefinden (Wie fühlst du dich heute?) einzelner Mitarbeiter zu gewinnen und diejenigen zu identifizieren, die sich im Arbeitsalltag besonders unter Stress befanden.

Fazit: Optimale Methode für KMU. Um Erkenntnisse über den Arbeitsalltag von Mitarbeitenden zu gewinnen, setzen die meisten Unternehmen auf konventionelle Umfragen in Form eines Fragebogens sowie Beobachtungen und qualitative Interviews. Doch Interviews sind mit viel Zeit- und Personalaufwand verbunden und ein Fragebogen liefert nicht selten unvollständige oder sogar deformierte Ergebnisse (z.B. wegen Erinnerungsverzerrungen). Die ESM bietet gerade bei KMU angesichts der begrenzten Anzahl der Beschäftigten und eines kosteneffektiven Personal- und Aufwandmanagements entscheidende Vorteile bei der Planung eines zukunftsfähigen Bürokonzepts.

Das Institut für Fernstudien- und eLearningforschung (IFeL) bildet die Schnittstelle zwischen pädagogischen, medialen und informationstechnischen Anliegen zur Umsetzung von Fernstudienkonzepten, Blended Learning-Szenarien sowie Etablierung von eCollaboration an der FFHS intern und bei Kooperationspartnern.