

Modeling Social Interactions in Real Work Environments (MSI@work): Ausgewählte Ergebnisse der Pilotstudie zu sozialen Interaktionen im Arbeitsumfeld.

Victoria Mirata*



Smartphone Geräte messen soziale Interaktionen zwischen den Mitarbeitenden.

Die Pilotstudie MSI@work ist ein Teil des Projekts "Arbeitswelt Campus FFHS/ FS-CH", der in Zusammenarbeit mit SUPSI-Forschenden bei der FFHS in Brig durchgeführt wurde.

Das Ziel der Pilotstudie war es, einerseits soziale Interaktionen unter den Mitarbeitenden in Brig zu untersuchen, andererseits aber auch eine Tätigkeits- und Bedürfnisanalyse hinsichtlich der Arbeitsorte durchzuführen, um auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden zugeschnittene Grundlagen und Konzepte für die optimale Gestaltung der Arbeitsumgebung zu entwickeln: für mehr Zufriedenheit, Produktivität und Lebensqualität.

Fast die Hälfte aller FFHS-Mitarbeitenden in Brig (48%, N=22) haben an der Pilotstudie teilgenommen. Vertreten waren Mitarbeitende aus allen Departementen (mit Ausnahme des Departements Gesundheit). Zwei Methoden wurden eingesetzt:

1. **elektronisches Tagebuch** zur Erfassung der Tätigkeiten, Arbeitsorte, sozialer Interaktionen [1]
2. **soziometrische Technologie** zur Registrierung physischer (Face-to-Face) und virtueller (via E-Mails & Instant Messenger) Interaktionen zwischen den Mitarbeitenden.

Unsere Analysen haben u.a. folgende Ergebnisse hervorgebracht:

- Die Mitarbeitenden unterscheiden sich in der Art und Weise, wie sie mit anderen interagieren: Typ I. interagiert überwiegend Face-to-Face; Typ II. interagiert überwiegend virtuell, Typ III. interagiert generell viel, sowohl Face-to-Face als auch virtuell; Typ IV. interagiert generell wenig.
- Männer haben häufiger Face-to-Face interagiert als Frauen.
- Die höchste Anzahl an Face-to-Face Kontakten wurde bei den Forschenden registriert (Abb. 1.).

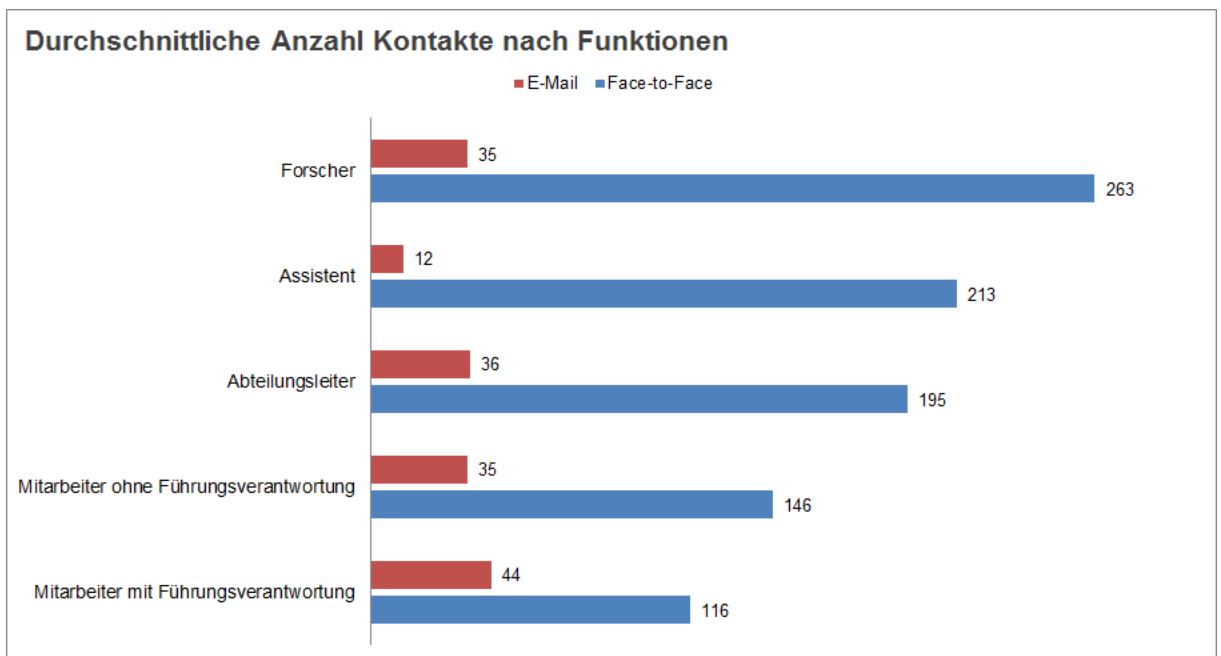


Abb. 1.

Es zeigt sich, dass soziale Interaktionen zwischen den Mitarbeitenden mit der physischen Arbeitsumgebung zusammenhängen:

- je geringer die Distanz zwischen den Büroräumen ist, desto häufiger wird miteinander interagiert ($r = -.29^{**}$, $p < 0.01$).
- je geringer die Distanz zwischen den Büroräumen ist, desto länger wird miteinander interagiert ($r = -.19^{**}$, $p < 0.01$).

Tätigkeits- und Bedürfnisanalyse

Die durchgeführte Tätigkeits- und Bedürfnisanalyse hat einen umfassenden Einblick in die täglichen Aufgaben der Mitarbeitenden verschafft und aufgezeigt, WO (an welchem Arbeitsort), WIE (mithilfe welcher Technologien) und mit WEM (alleine oder mit anderen) sie ihre Aufgaben erledigen und in Zukunft erledigen möchten.

Aktivitäten und Arbeitsweisen

Verschiedenste Aktivitäten der Mitarbeitenden lassen sich in sieben Kategorien nach Arbeitsformen bzw. Arbeitsweisen aufteilen (Abb. 2) [2].

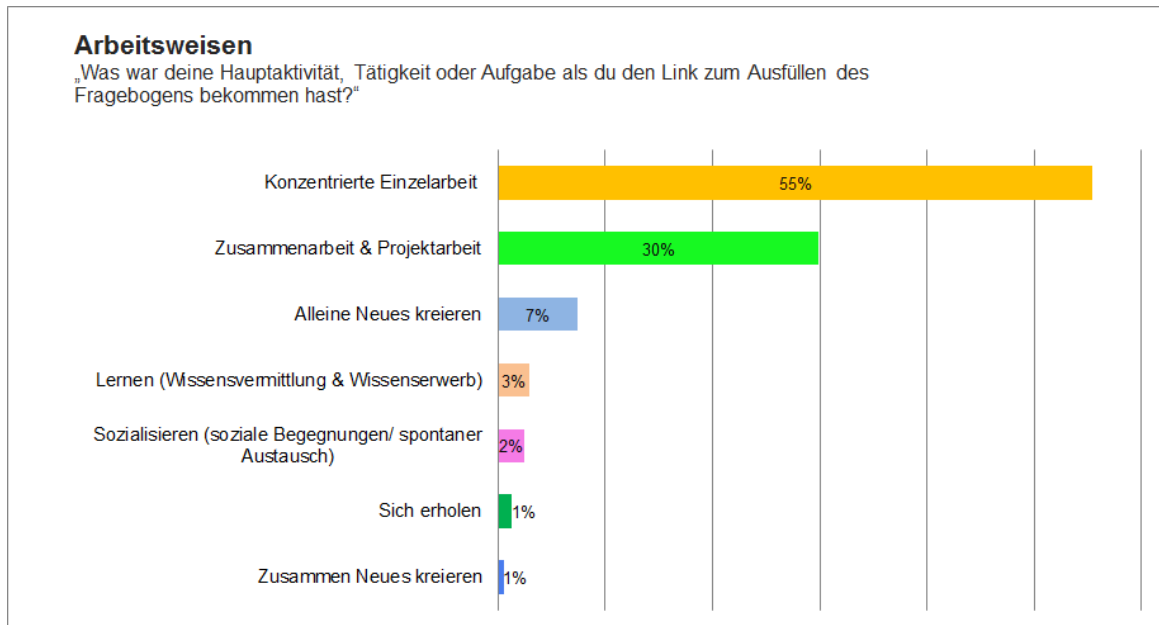


Abb. 2.

Mehr als die Hälfte aller Tätigkeiten (55%) werden als Einzelarbeit ausgeführt. Dazu gehören z.B. verschiedene Arbeiten auf Moodle, Eventio, Bearbeitung von E-Mails, Literatur-Recherchen - Aufgaben, die man oft alleine konzentriert und ungestört ausführen muss.

30% aller Tätigkeiten der Befragten erfordern eine Zusammenarbeit, z.B. Teamsitzungen, Besprechungen, Diskussionen im Moodle-Forum.

8% der Tätigkeiten zeichnen sich durch einen gewissen Grad an Kreativität aus. Diese umfassen z.B. Verfassen von Newslettern, Berichten, Publikationen, Entwicklung neuer Konzepten, Vorbereitungen von Workshops.

Erstaunlicherweise fallen nur 2 % aller Tätigkeiten in die Kategorie „sozialisieren“ (z.B. informelle Gespräche bei Kaffee-Pausen), welche für soziale Begegnungen, spontanen Austausch und Aufbau von Vertrauen und Identität von grosser Bedeutung sind [3].

Arbeitsorte der Zukunft

Wir haben unsere Mitarbeitenden nach den gewünschten Arbeitsorten gefragt, die ihrer Ansicht nach für ihre aktuellen Tätigkeiten am besten geeignet sind. 77 % aller Mitarbeitenden führen ihre Aktivitäten, Aufgaben und Tätigkeiten noch in Zellenbüros aus. Doch sie möchten ihren Aktivitäten in Zukunft an verschiedensten Orten im FFHS-Bürokomplex nachgehen können – zum Bei-

spiel in einer Cafeteria, in einer Bibliothek, an Treffpunkten, an Rückzugsorten und in Multispace-Zonen – sowie die Möglichkeit haben, noch flexibler von unterwegs und im Home Office zu arbeiten (Abb. 3.).

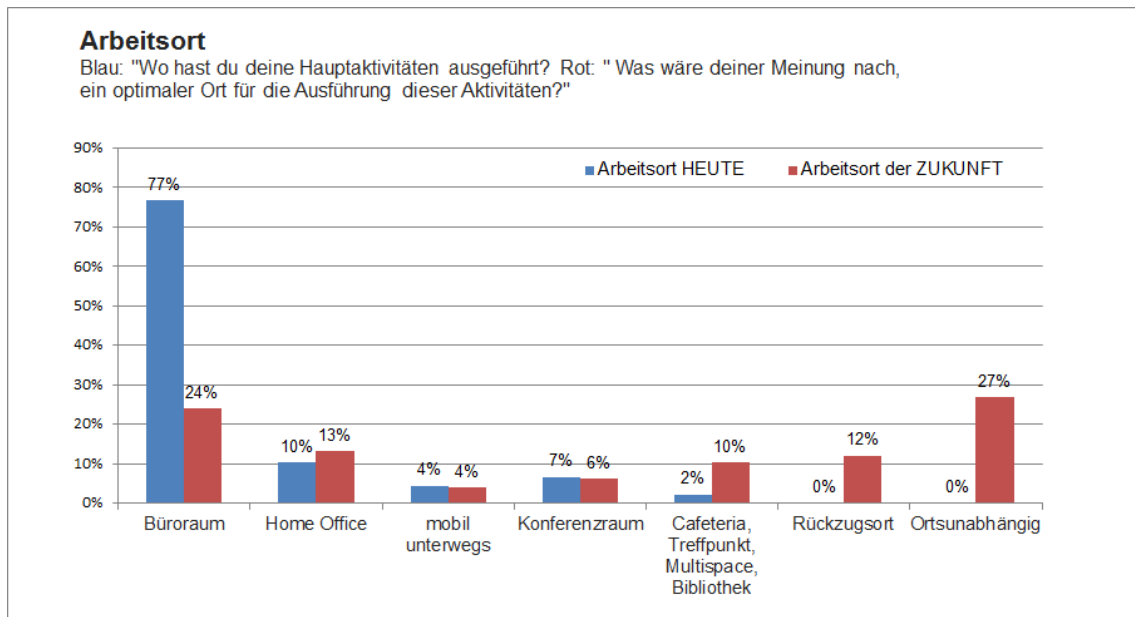


Abb. 3.

Rückzugsorte, an denen man ungestört und konzentriert arbeiten kann, bleiben für 12% aller Aktivitäten wichtig, z.B. sowohl für Besprechungen, Durchführung von Meetings (eine ungestörte Zusammenarbeit) als auch für geistige Arbeit, Vorbereitungen von Workshops, Verfassung von Berichten und Entwicklung von Konzepten (konzentrierte Einzelarbeit). Dieses Ergebnis scheint ein wenig überraschend zu sein, da die Mehrheit der Mitarbeitenden entweder in einem Einzel- oder Doppelbüro arbeitet. Jetzige Büroräume scheinen demzufolge das Bedürfnis nach einer ungestörten Arbeit ohne Ablenkung nicht immer zu erfüllen.

Die Mitarbeitenden geben an, dass 27% aller Aufgaben ortsunabhängig erledigt werden können. Besprechungen, Recherchen, Bearbeitung von E-Mails, Aktivitäten auf Moodle/ Evento, Telefonate müssen nicht unbedingt in einem Büro am Schreibtisch gemacht werden: man braucht dazu lediglich einen Laptop und Anschluss zum Internet.

Gewünscht werden zudem Besprechungs- und Konferenzräume, die grösser, heller und mit moderner Technik ausgestattet sind.

Diese Ergebnisse spiegeln den generellen Trend in der Arbeitswelt wider:

- dass der Ort der Arbeit von der Tätigkeit abhängig ist und je nach Tätigkeit aufgesucht werden muss [4].

- dass der Arbeitsplatz passend zur aktuellen Aufgabe und den aktuellen Bedürfnissen bzw. Emotionen durch Mitarbeitende ausgewählt und gestaltet werden muss [5].

Soziale Interaktionen

Bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten haben die Mitarbeitenden zu 41% keine soziale Interaktion erlebt (Abb. 4.). Es ist jedoch zu beachten, dass es darunter Aufgaben gab, bei denen sich Mitarbeitende eine soziale Interaktion (z.B. Face-to-Face oder virtuell via Facebook, Moodle, E-Mail) mit den Kollegen gewünscht hätten, um diese Aufgaben möglichst effizient erledigen zu können. Die Gründe, warum keine soziale Interaktion möglich war, konnten im Rahmen dieser Pilotstudie jedoch nicht untersucht werden.

Das Bedürfnis der Mitarbeitenden nach mehr Kommunikation und Zusammenarbeit ist gross, wobei man sich noch mehr virtuelle Zusammenarbeit wünscht, um Aktivitäten möglichst effizient ausführen zu können. Viele Besprechungen und Sitzungen können den Angaben zufolge auch effizient virtuell abgehalten werden.

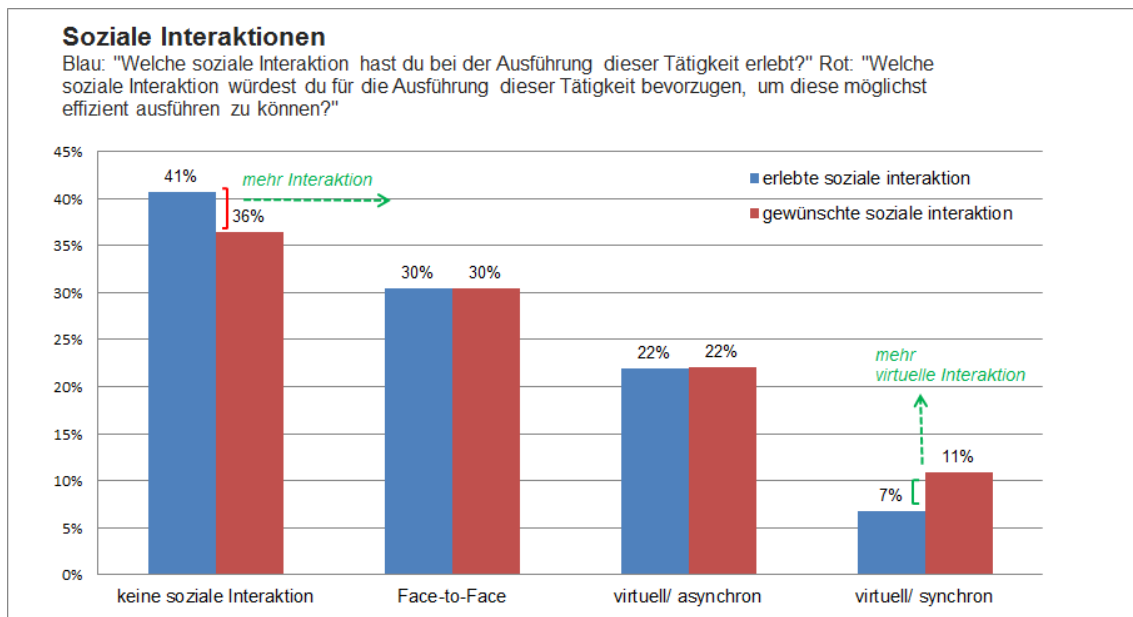


Abb. 4.

Die Arbeitswelt wird sich noch mehr in Richtung Flexibilität und Mobilität weiterentwickeln [5]. Folglich wird die virtuelle Zusammenarbeit in Zukunft noch wichtiger werden. Das Bedürfnis der Mitarbeitenden nach virtueller Zusammenarbeit kann daher durch die Gewährleistung von mehr Flexibilität (Arbeitszeit/Arbeitsort), Bereitstellung nötiger Technologien, virtueller Kommunikationstools und der Weiterförderung von eCollaboration unterstützt werden.

Warum ist die Ermöglichung sozialer Interaktionen in Organisationen wichtig? Dafür gibt es viele Gründe. Aus der Innovationsforschung ist bekannt, dass über 80% aller Ideen in den persönlichen Interaktionen zwischen Menschen entstehen [3]. Die Arbeitsumgebung beeinflusst dabei die Begegnung und Kommunikation der Mitarbeitenden, und damit deren Kreativität und Effizienz [6]. Letztendlich wird sich die Rolle des Gebäudes in Zukunft entscheidend verändern: es wird in erster Linie ein Ort der Kommunikation und Kooperation von Teams sein und der zwanglosen sozialen Begegnungen dienen [3].

Danksagung

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen FFHS Mitarbeitenden, die an der Pilotstudie teilgenommen haben. Vielen Dank für Eure Zusammenarbeit und Bereitschaft, drei Wochen lang "verdächtige" Smartphone Geräte bei sich zu tragen, sowie mehrmals am Tag elektronische Fragebögen zu beantworten. Nur durch eure Teilnahmebereitschaft ist die Durchführung des MSI@work Projekts möglich geworden. Bei Fragen, Ideen, Anmerkungen oder einfach beim Wunsch, sich über die Ergebnisse der Studie oder das Thema "soziale Interaktionen" auszutauschen, stehen wir gerne zur Verfügung.

Anmerkungen:

[1] eTagebuch basiert auf der Experience-Sampling-Methode von Mihály Csikszentmihalyi (2007). Hektner, J. M., Schmidt, J. A., & Csikszentmihalyi, M. (2007). Experience sampling method: Measuring the quality of everyday life. Sage.

[2] In Anlehnung an das Genslers Modell zu den Arbeitsweisen, die die Büros der Zukunft unterstützen müssen: http://www.gensler.com/uploads/document/306/file/Focus_in_the_Workplace_10_01_2012.pdf

[3] Schittich, C. (2011). Im Detail Arbeitswelten. Institut für internationale Architektur Dokumentation GmbH & Co.KG: München.

[4] Amstutz, S., & Schwehr, P. (2014). Human Office: Arbeitswelten im Diskurs (Vol. 5). vdf Hochschulverlag AG.

[5] Trendbericht Bürowelt. Entwicklungen und Trends bei der Gestaltung von zukunftsorientierten Arbeits- und Büroumgebung. Fraunhofer IAO. 2015.

[6] Coradi, A & Rittiner, F. (2015): Räume für transdisziplinäre Zusammenarbeit schaffen. In: KMU Magazin, Nr. 3 März.

**Victoria Mirata ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für Fernstudien- & eLearning (IFeL) mit Schwerpunkt „Neue Arbeitswelten für Wissensarbeit“.*