

STRESS UND INEFFIZIENZ TROTZ IT-TOOLS?

«Die Inbox sollte abends leer sein»

IT-Tools sollten uns bei der täglichen Arbeit unterstützen. Nicht richtig verwendet, können sie leicht zu Überforderung und Stress führen. Achim Dannecker, Dozent für Wirtschaftsinformatik an der Hochschule für Wirtschaft FHNW, erklärt, wie sich ineffizientes Arbeiten vermeiden lässt.

TEXT UND INTERVIEW NATHALIE BAUMAN

Wie können wir in einer reizreichen Arbeitsumgebung unsere Aufmerksamkeit bündeln und effizient arbeiten?
Achim Dannecker: Ein gewisses Mass an Ablenkung lässt sich nicht verhindern. Heute arbeitet man ja meist in Grossraumbüros. Aber das ist nicht des Pudels Kern. Ich stelle fest, dass die Vorstellung grassiert, man müsse jederzeit ansprechbar sein und auf alles sofort reagieren, auf jeden Anruf, auf jede Mail. Warum eigentlich? Ich habe mein Outlook so eingerichtet, dass die Kalenderansicht mit meinen Aufgaben erscheint, wenn ich es öffne, und natürlich ohne Benachrichtigung, wenn eine Mail eintrifft. Meine Mails arbeite ich zweimal täglich ab, und wenn ich während mehreren Stunden konzentriert arbeiten muss, schalte ich das Telefon aus. Das ist möglich, wenn jemand nicht in einer Funktion arbeitet, in der ständige Erreichbarkeit erste Priorität hat.

Das sind selbstdisziplinierende Massnahmen. Liegt es ausschliesslich bei der einzelnen Mitarbeiterin, beim einzelnen Mitarbeiter, sich vor Ablenkungen zu schützen? Oder trägt auch das Unternehmen eine gewisse Verantwortung, zum Beispiel indem es für genügend Rückzugsräume sorgt?

Das ist sicher eine Massnahme, die konzentriertes Arbeiten fördert und zum Wohlbefinden der Mitarbeiter beiträgt. Alle wissen, dass es unbefriedigend ist, einen Tag abzuschliessen, an dem man zwanzig Dinge in die Hand genommen hat, aber nichts abschliessen können. Ein Unternehmen kann auch insofern zu einem guten Zeitmanagement seiner Angestellten beitragen, als es eine Kultur des Nicht-Immer-Erreichbarseins pflegt und fördert.

Viele haben neben dem Computer und dem Telefon auch noch ihr Smartphone auf dem Tisch liegen...

... Jaja, und wundern sich, dass sie immer zerstreuter sind. Das ist doch nicht nötig. Diese Gewohnheit abzulegen, geht allerdings nicht von einem Tag auf den anderen. Es braucht viel Disziplin und Mut, «offline» zu sein. Ich beobachte zudem, dass viele Menschen mit ihrer IT-Umgebung hadern und sich ihr ausgeliefert fühlen. Tools – also Arbeitsinstrumente – sind da, um die Arbeit zu erleichtern, und in diesem Sinn sollte man sie auch einsetzen.

Was bedeutet das konkret?

Mächtige Tools wie Outlook werden viel zu wenig genutzt, um die Arbeit zu organisieren. Viele Leute lassen ihre Mails in der Inbox und verlieren irgendwann den Überblick. Überhaupt machen sich die wenigsten Menschen Gedanken darüber, wie sie ihre Arbeitsabläufe effizienter gestalten können.

So klicken sie sich x-mal täglich durch überladene Datenablagen mühsam zum Zieldokument durch, anstatt sich so einzurichten, dass aktuelle Projekte mit zwei bis drei Klicks erreichbar sind. Warum nicht Favoriten anlegen? Warum helfe ich mir nicht mit Tastaturkürzeln, anstatt immer zur Maus zu greifen? Warum ziehe ich permanent benötigte Tools nicht in die Taskleiste? Das sind einfache Dinge, die alle lernen können. Die Tools dürfen nie eine Belastung sein, sondern sollten entlasten, was sie meist auch tun können, man muss es nur auch erkennen wollen.

Welche weiteren Massnahmen empfehlen Sie?

Sofern ich es als Arbeitnehmer geschafft habe, mich auf meine Arbeit zu konzentrieren, wie oben beschrieben, muss der Gestaltung der Arbeitsumgebung eine essenzielle Rolle zugewiesen werden. Als man noch auf Papier arbeitete, gab es Berater, welche beigezogen wurden, um die Ablage zu optimieren. Ein Archiv wurde unterhalten. Heute scheint sich niemanden mehr um eine sinnvolle Ablage zu kümmern, dabei ist diese – auch wenn in den letzten Jahren viele Prozessschritte automatisiert wurden – keineswegs obsolet geworden. Nehmen wir eine eingehende E-Mail. Warum bleibt diese vielerorts in der Inbox liegen, obwohl die davon abgeleitete Aufgabe bereits erledigt ist? Nicht ohne Grund gibt es heute den Begriff «Datenmessie». Das Anwachsen von unstrukturierten Informationen macht nervös und unzufrieden, vor allem wenn die Inbox 4376 Mails anzeigt. Was aber auf der anderen Seite auch nicht bedeutet, eine Ablage mit 197 Ordnern in 16 Hierarchiestufen zu unterhalten. Wichtig ist, dass die Inbox leer ist, wenn ich am Abend nach Hause gehe.

Sie sind Wirtschaftsinformatiker. Viele werden die Vorstellung haben, dass die Wirtschaftsinformatik uns doch die Beschleunigung des Arbeitsalltags im grossen Stil und den damit verbundenen Stress überhaupt erst eingebrockt hat.

Natürlich ist man als Unternehmen bemüht, durch den Einsatz von Informationstechnologien Prozesse effizienter zu gestalten beziehungsweise zu automatisieren. Dass ein



Viele Menschen hadern mit ihrer IT-Umgebung und fühlen sich ihr ausgeliefert.

Foto: Erwin Wodicka

STRESSFAKTOR UNTERBRECHUNG

Wir alle kennen die Situation: Wir sollten bis am Abend ein Konzeptpapier fertigstellen und benötigen dafür unsere ganze Aufmerksamkeit. Aber es ist stickig im Grossraumbüro, der Kollege telefoniert lauter als nötig, am Bildschirm unten rechts poppen eingehende E-Mail-Nachrichten auf – Pling! – und eine Mitarbeiterin aus der Buchhaltung kommt vorbei, um ein Abrechnungsdetail zu erfragen («Hast Du zwei Minuten?»). Als ob das nicht genug Ablenkungen wären, übermittelt uns das Handy noch lautstark eine Nachricht von LinkedIn, dass unsere ehemalige Kommilitonin Geburtstag hat. Dies suggeriert uns, dass es doch der Netzwerkpflege dienlich wäre, ihr zu gratulieren. Eine halbe Stunde ist vergangen, ein Kaffee ist fällig, und: Wo waren wir noch gleich? Ah, das Konzept. Was war noch das gute Argument, das wir einfügen wollten? «Pling!», eine E-Mail trifft ein. Das Telefon klingelt. Gemäss einer Studie des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (Allgemeine Ortskrankenkasse, Deutschland) rangieren das Aufbringen einer längeren Aufmerksamkeitsspanne und ständige Störungen und Unterbrechungen ganz oben auf der Liste der häufigsten Gründe für Stress im Job. Wen wundert's. Wer ständig erreichbar ist, ist auf Bereitschaft – für Dinge, die andere von ihm wollen.

Prozess effizienter durchlaufen werden kann, bedeutet aber noch nicht, dass er auch bestmöglich bearbeitet wird. Wenn ich in einem Prozess ständigen Unterbrechungen unterliege, kann dieser noch so effizient gestaltet sein, dann sind Fehler vorprogrammiert. Und das ist der springende Punkt. Die Qualität sollte immer im Vordergrund sein. Das bedeutet aber auch, dass Zeiteinsparung nicht immer in mehr Arbeit resultieren sollte, sondern in einer Qualitätssteigerung: bessere Konzepte, weniger Fehler in der Datenpflege und so weiter.

Inwiefern kann die Wirtschaftsinformatik zur Lösung des Stressproblems bei der Arbeit beitragen?

Sie kann insofern dazu beitragen, als es ihr Kerngebiet ist, Prozesse mittels IT effizienter zu gestalten. Dazu gehören auch die Prozesse des Verwaltens von Informationen. Zudem kann sie eine sinnvolle Nutzung von Tools vermitteln, sodass die zur Verfügung stehende Zeit für die Aufgaben an sich aufgewendet werden kann und nicht fürs Drumherum. Oft werden in einem Unternehmen die kleinen Prozesse des täglichen Lebens vergessen und nicht verbessert. Wir können dazu beitragen, Vorurteile gegenüber von Tools abzubauen, denn richtig verwendet, sind sie Gold wert (und nervenretend). Ein Ohnmachtsgefühl gegenüber der IT muss nicht sein. Die Zügel hat jeder selbst in der Hand.



ZUR PERSON

Achim Dannecker ist Dozent an der Hochschule für Wirtschaft der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW und Dienstleistungsbeauftragter am Institut für Wirtschaftsinformatik der Hochschule.

www.fhnw.ch/iwi

DIE AUTORIN



Nathalie Baumann arbeitet am selben Institut in den Bereichen Kommunikation und Weiterbildung.



ABACUS vi
version internet

ABACUS Business Software goes mobile

ABACUS bringt Bewegung in Ihr Business. AbasSmart, die App für das iPad, informiert Sie schneller, macht Sie und Ihre Mitarbeiter effizienter und flexibler:

- > Unterwegs Leistungen, Spesen, Stunden erfassen, Rapporte ausfüllen, Adressen und Projektdaten bearbeiten und sofort mit der Software in Ihrem Unternehmen synchronisieren
- > Überall und jederzeit Stammdaten und Standardauswertungen einsehen

www.abacus.ch/links/mobile

ABACUS
business software