



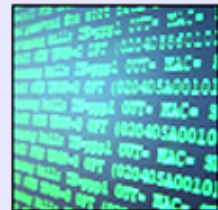
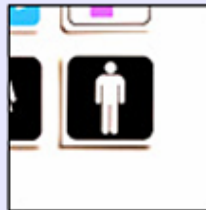
Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation

Alexander Greisle

Management Summary
Nutzerstudie E-Work II

Information Worker Performance

Durchgeführt vom Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation (IAO), Stuttgart, in Zusammenarbeit mit
work.innovation Alexander Greisle Unternehmensberatung



Einleitung

Unsere Arbeit wird immer mehr von elektronischen Werkzeugen und Medien beeinflusst. So entsteht ein steigender Bedarf nach Erkenntnissen darüber, wie diese zu einer Steigerung der Arbeitsperformance beitragen können. Welche Methoden helfen beim Informationsmanagement sowohl auf Unternehmens- als auch auf der Team- und der persönlichen Ebene? Wo gibt es Ansatzpunkte zur weiteren Optimierung von Hard- und Software? Wo besteht Verbesserungspotenzial? Und welche Empfehlungen können für die Verbesserung der Information Worker Performance heute gegeben werden?

Im Rahmen des Verbundforschungsprojektes Office 21[®] des Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) wurde daher von Oktober bis Dezember 2005 eine empirische Online-Studie durchgeführt. Ziele der Studie waren das Aufstellen eines Benchmarks für die so genannte Information Worker Performance, verstanden als Grad an Effizienz und Effektivität im Umgang mit Informationen. Zusätzlich sollten geeignete Methoden und Ausstattungsmerkmale für die Steigerung der Effizienz im täglichen Arbeiten aufgezeigt werden. Die hohe Zahl von mehr als 1.100 Studienteilnehmern zeigt die Relevanz dieses Themas.

1 Zielsetzung, Forschungsansatz und Aufbau der Studie

Durchgeführt wurde die Nutzerstudie E-Work II als reine Online-Studie. Über Mailings, Beiträge in Fachzeitschriften und Internet-Portalen sowie Informationsmedien wie Weblogs und Online-Netzwerke konnten insgesamt 1.118 Teilnehmer gewonnen werden.

Über drei Indizes wurde untersucht, welchen Einfluss der Faktor Informationsarbeit auf die Performance der Büroarbeit hat. Ebenfalls untersucht wurde der Zusammenhang zwischen der Bewertung der IT-Ausstattung (»IT-Güte«) und der Performance der Informationsarbeit. Für Informations- und Kommunikationsarbeit wurden unterschiedliche Einflussfaktoren identifiziert und deren Ausprägung und Einfluss erhoben.

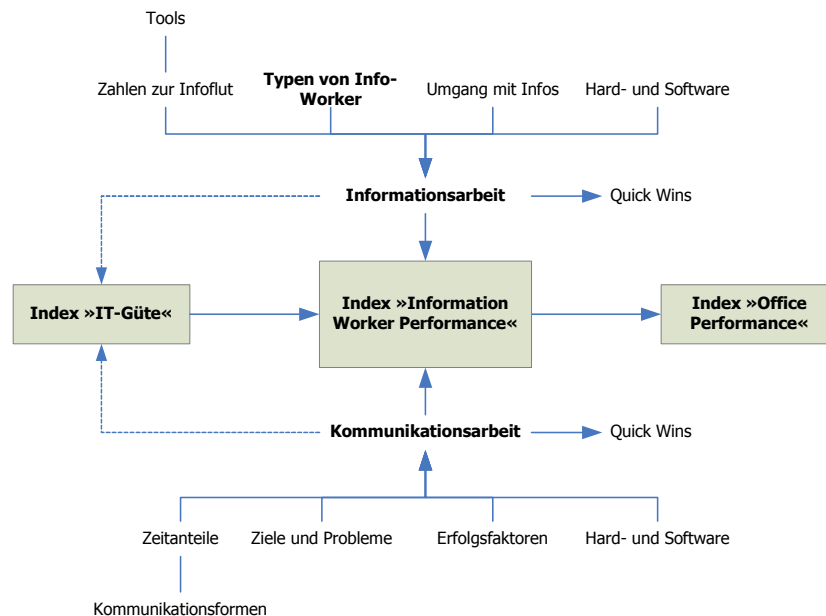


Bild 1-1: Inhaltliche Struktur und Schwerpunkte der Nutzerstudie E-Work II »Information Worker Performance«

2 Zusammenfassung der Ergebnisse

Erwartungsgemäß bestätigt sich der hohe Einfluss des Faktors Informationsarbeit auf die Gesamtpformance der Arbeit. Es zeigt sich, dass Teilnehmer mit einer hohen Information Worker Performance eine um bis zu 50 % höhere Gesamtpformance bei ihrer Arbeit haben.

Der bereits in der ersten E-Work-Studie festgestellte positive Zusammenhang zwischen der Güte der IT-Ausstattung und der Effizienz der Büroarbeit wurde bestätigt. Umgerechnet in Schulnoten bewerten die Nutzer ihre IT-Ausstattung als befriedigend mit 2,8. Zu 2003 konnte damit keine Verbesserung festgestellt werden.

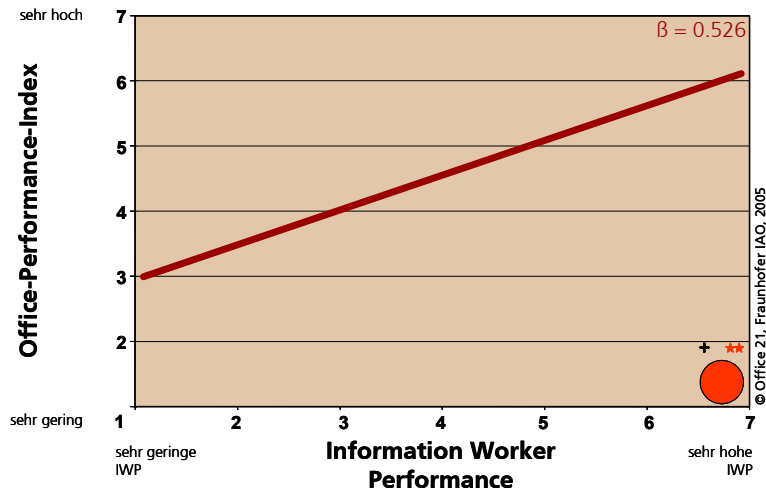


Bild 3-1: Stark positiver Zusammenhang zwischen der Performance in der Informationsarbeit und der Office-Performance

Als größte Störfaktoren im täglichen Arbeiten bewerten über 50 % der Teilnehmer schlechte Planungsgrundlagen, Prozess- und Organisationsmängel. Hier kann durch nicht-technische Maßnahmen, etwa im Abbau unnötiger Erschwernisse, durch klare Prioritäten für die Mitarbeiter und durch Prozessverbesserungen Potenzial erschlossen werden.

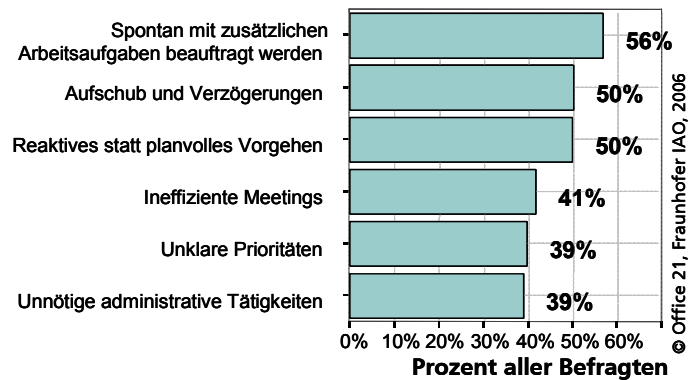


Bild 3-2: Die wesentlichen Störfaktoren bei der täglichen Arbeit

Als zentrale Herausforderungen stellen sich die Transparenz von Information, also das Finden und kontextbezogene Verstehen und Anwenden von Information, der mobile Zugriff und das Verständnis über die Möglichkeiten und Funktionsweise der verwendeten IT-Ausstattung heraus. Über 40 % der Teilnehmer klagen darüber hinaus über ineffiziente Meetings.

Ein weiteres Forschungsziel war die Typisierung von Informationsarbeit. Dabei kristallisieren sich drei Arbeitsformen heraus:

- »Management«: Interpretation und Entscheidung aufgrund der verdichteten Informationen.
- »Aufbereitung und Handling«: Organisation, Aufbereitung und Visualisierung von Informationen.
- »Recherche«: Finden von Informationen.

Diese Formen treten nicht in Reinkultur auf. Typischer Weise umfassen die Tätigkeiten heute mehr oder weniger große Zeitanteile aller drei Formen. Auffällig ist, dass im Tätigkeitsanteil »Recherche« die niedrigste Performance erreicht wird.

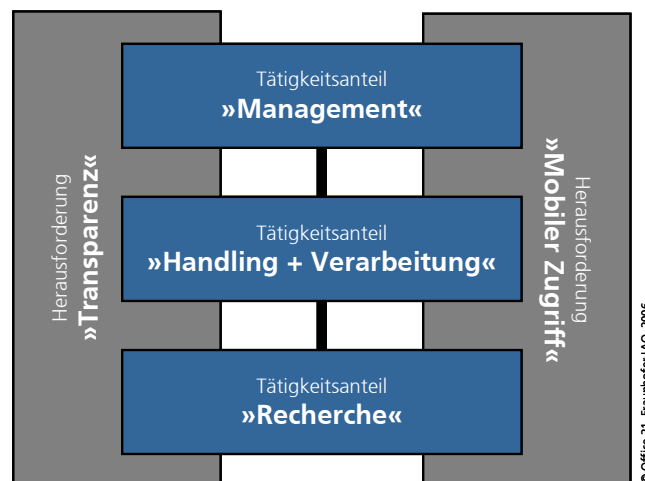


Bild 3-3: Transparenz und mobiler Zugriff als Herausforderungen über alle Formen der Arbeit mit Informationen

Interessant ist, dass die Herausforderungen »Transparenz« und »Mobiler Zugriff« über alle Arbeitsformen gleich sind.

Mobile Informationsarbeiter nutzen derzeit eine Vielzahl von Hard- und Software sowie Lösungen für den mobilen Datenzugriff. Durch eine stärkere, benutzerfreundliche und für den Nutzer einfache Integration kann die Komplexität verringert und Synergieeffekte genutzt werden.

Zu beobachten ist außerdem, dass einer tendenziell hohen inhaltlichen Kommunikationsqualität ein noch zu hoher Kommunikationsaufwand gegenüber steht. In diesem Zusammen ist interessant zu beobachten, dass Kommunikation heute zu über 80 % über die traditionellen Wege Telefon, persönliche Treffen

und E-Mail läuft. Verbesserungen in der Kommunikation, gerade auch in verteilt arbeitenden Teams, können z. B. durch besser organisierte und durchgeführte Präsenz-Meetings, den verstärkten Einsatz von LiveMeeting- bzw. Web-Collaboration-Werkzeugen und die Förderung von effizienten spontanen Besprechungen, auch Online, erreicht werden.

Für viele der in der Studie genannten Punkte existieren heute Lösungen in den Unternehmen. Allerdings werden sie in der Praxis häufig nicht angewendet. Über drei konkrete Maßnahmen können Anwender und Hersteller für eine bessere und zielgerichtete Nutzung sorgen und damit direkt die Performance im Umgang mit Informationen steigern:

- Erstens sollte das Bewusstsein über die verfügbaren Möglichkeiten und deren Vorteile erhöht werden. Dies kann durch gezielte Schulungs- und Informationsmaßnahmen innerhalb der Firma erreicht werden.
- Zweitens können die Soft- und Hardwareentwickler durch einen situations- und kontextorientierten Zugang zu den Funktionen die Usability der Informations- und Kommunikationstechnik und damit deren Nutzungsgrad steigern.
- Drittens kann durch die Schulung der Anwender bezüglich Strategien, Methoden und Werkzeugen des persönlichen und teambezogenen Informationsmanagement – in der Analogie zum Zeitmanagement – die Information Worker Performance, und damit die Gesamtperformance der Wissensarbeit erhöht werden.

Kontakt:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
Competence Center New Work, Office 21[®]
Nobelstrasse 12, 70569 Stuttgart

Herr Alexander Greisle
alexander.greisle@iao.fraunhofer.de, +49 (711) 970 5451
agreisle@work-innovation.de, +49 (711) 408 5828