

Unterbrechen ist Gift

Automatische Organisation von Kommunikationsanfragen wird Büroarbeit erfolgreicher machen

Noch nie gab es so viele Möglichkeiten, während der Arbeit spontan unterbrochen zu werden wie heute: Das Telefon klingelt, das Handy meldet den Eingang einer SMS, der Computer macht auf eine eingehende E-Mail aufmerksam, und dann steht auch noch der Kollege vom Nachbarbüro mit einer dringenden Frage in der Tür. Seit jeder jedem jederzeit alles mitteilen kann, tut er dies auch. Diese häufigen Unterbrechungen erzeugen nicht nur Stress, sondern sind obendrein auch noch teuer.

Wirtschaftlicher Schaden

Laut einer Studie verliert die amerikanische Volkswirtschaft durch Unterbrechungen am Arbeitsplatz jedes Jahr 588 Milliarden Dollar – Tendenz steigend. Auf der anderen Seite steht fest: Der intensive Austausch, die Kollaboration und Kommunikation mit Kollegen und Kooperationspartnern sind grundlegende Erfolgsfaktoren im heutigen Informations- und Wissenszeitalter. Notwendig ist daher eine effiziente Kommunikationsorganisation. Wissenschaftler des Fachgebiets Multimedia Kommunikation (KOM) von Professor Ralf Steinmetz arbeiten derzeit zusammen mit Experten der Kognitionspsychologie um Professor Wolfgang Ellermeier an der Entwicklung eines technischen Systems, das

den modernen Wissensarbeiter bei der Handhabung der täglichen Informationsflut unterstützt. Vergleichbar mit einem menschlichen Assistenten nimmt das intelligente, selbst lernende Kommunikationssystem eingehende Anfragen entgegen und entscheidet selbstständig, ob etwa ein Anruf so wichtig ist, dass der Nutzer dafür in seiner aktuellen Tätigkeit unterbrochen werden sollte.

Was wirklich wichtig ist

„Neben allgemeinen Regeln werden dabei auch die individuellen Vorlieben und Erfordernisse des Nutzers berücksichtigt“, erklärt Matthias Kropff, der bei KOM maßgeblich an der Entwicklung beteiligt ist. Diese lernt das System, indem der Nutzer in einer Art virtuellem Tagebuch angibt, wie unterbrechbar er zu bestimmten Zeitpunkten während seiner Arbeit war. Anhand dieser Trainingsdaten errechnet der Computer dann ein nutzerspezifisches Profil, das zur späteren Entscheidung herangezogen wird.

Zurzeit befindet sich der Prototyp des Kommunikationssystems in der Testphase. Bis uns das an der TU entwickelte System bei der täglichen Arbeit unterstützen kann, empfehlen die Wissenschaftler, zumindest innerhalb der eigenen Arbeitsgruppe Zeiten für konzentriertes Arbeiten festzulegen.