

Informationstechnische Unterstützung der Handhabung von Unterbrechungen in der Multiprojekt-Wissensarbeit

Dipl.-Inform. Carsten Ritterskamp

LS Informations- und Technikmanagement, Institut für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum

Zeit- und ortsunabhängige Kooperationsmöglichkeiten führen dazu, dass Menschen häufiger in mehrere Projektgruppen gleichzeitig eingebunden sind und sich an kooperativen Aufgaben beteiligen, die sich gegenseitig unterbrechen. Gerade der Bereich der Wissensarbeit, dem z.B. die Zusammenarbeit wissenschaftlicher Arbeitsgruppen und das Feld der (agilen) Softwareentwicklung zuzurechnen sind, ist von dieser Entwicklung betroffen: hier widmen sich Wissensarbeiter im Durchschnitt zehn verschiedenen Arbeitsbereichen pro Tag und wenden dabei über zwei Stunden ihrer Arbeitszeit für zugehörige Koordinationstätigkeiten auf. Die zunehmende Fragmentierung ihrer Arbeit macht es erforderlich, dass Wissensarbeiter Unterbrechungen planvoll handhaben. Dazu gehört es, Entwicklungen und Tätigkeiten aus mehreren Projekten im Blick zu behalten, auf Unterbrechungen vorbereitet zu sein und den Wiedereinstieg in ein unterbrochenes Projekt möglichst reibungslos zu vollziehen. Jede dieser Tätigkeiten beinhaltet spezifische Aufgaben, die dem Bereich der Koordination zuzuordnen sind.

Für das Feld der computerunterstützten kooperativen Arbeit (CSCW) stellt sich vor diesem Hintergrund die Frage, wie zusammenarbeitende Wissensarbeiter bei der Handhabung von Unterbrechungen unterstützt werden können. In diesem Zusammenhang erweist es sich als konzeptionelles Defizit, dass der überwiegende Teil der einschlägigen Fachpublikationen dem Phänomen der Unterbrechung vom Standpunkt eines unterbrochenen Individuums aus begegnet. Dabei bleibt unberücksichtigt, dass der Wirkungsbereich von Unterbrechungen in Situationen der kooperativen Arbeit weiter zu fassen ist: die Unterbrechung einer Person hat oftmals Auswirkungen auf die Zusammenarbeit ihrer Kooperationspartner, die Effekte einer Unterbrechung breiten sich innerhalb der kooperierenden Gruppe aus. Wie die Mitglieder einer solchen Gruppe dabei unterstützt werden können, eine Unterbrechung gemeinsam zu handhaben und welche Auswirkungen eine Unterbrechung dabei auf die Zusammenarbeit hat, wurde von der CSCW-Forschung bislang nicht systematisch untersucht.

Die vorliegende Arbeit schließt diese Lücke, indem sie die Unterbrechung kooperativer Arbeit am Beispiel der Multiprojekt-Wissensarbeit aus Sicht der beteiligten Gruppe analysiert und daraus Anforderungen an die informationstechnische Unterstützung der Handhabung von Unterbrechungen ableitet. Diese Anforderungen werden in einer Reihe prototypischer Funktionen der unterbrechungsbezogenen Kooperationsunterstützung umgesetzt. Dabei werden zum ersten Mal Funktionen vorgestellt, die neben dem Verursacher und dem Adressaten auch mittelbar betroffene Personen in die Handhabung einer Unterbrechung einbeziehen: die Arbeit stellt für diesen Zusammenhang relevante soziotechnische Abläufe der unterbrechungsbezogenen Multiprojektkoordination in Modellen dar und trägt damit auch aus analytischer Sicht zur CSCW-Forschung bei. Gestützt auf die Ergebnisse einer Evaluation der Prototypen gelangt die Arbeit des Weiteren zu Empfehlungen an die unterbrechungstolerante Gestaltung kooperationsunterstützender Systeme. Sie beantwortet die Frage, wie diese Systeme zu gestalten sind, damit sie eine der fragmentierten Multiprojekt-Wissensarbeit angemessene Handhabung von Unterbrechungen unterstützen.

Indem sie systematisch Möglichkeiten zur kooperativen Handhabung von Unterbrechungen entwickelt, in prototypischen Funktionen umsetzt und evaluiert, geht die vorliegende Arbeit über bestehende Analysen und Werkzeugentwürfe der CSCW-Forschung hinaus und erweitert deren Verständnis unterbrochener Wissensarbeit.