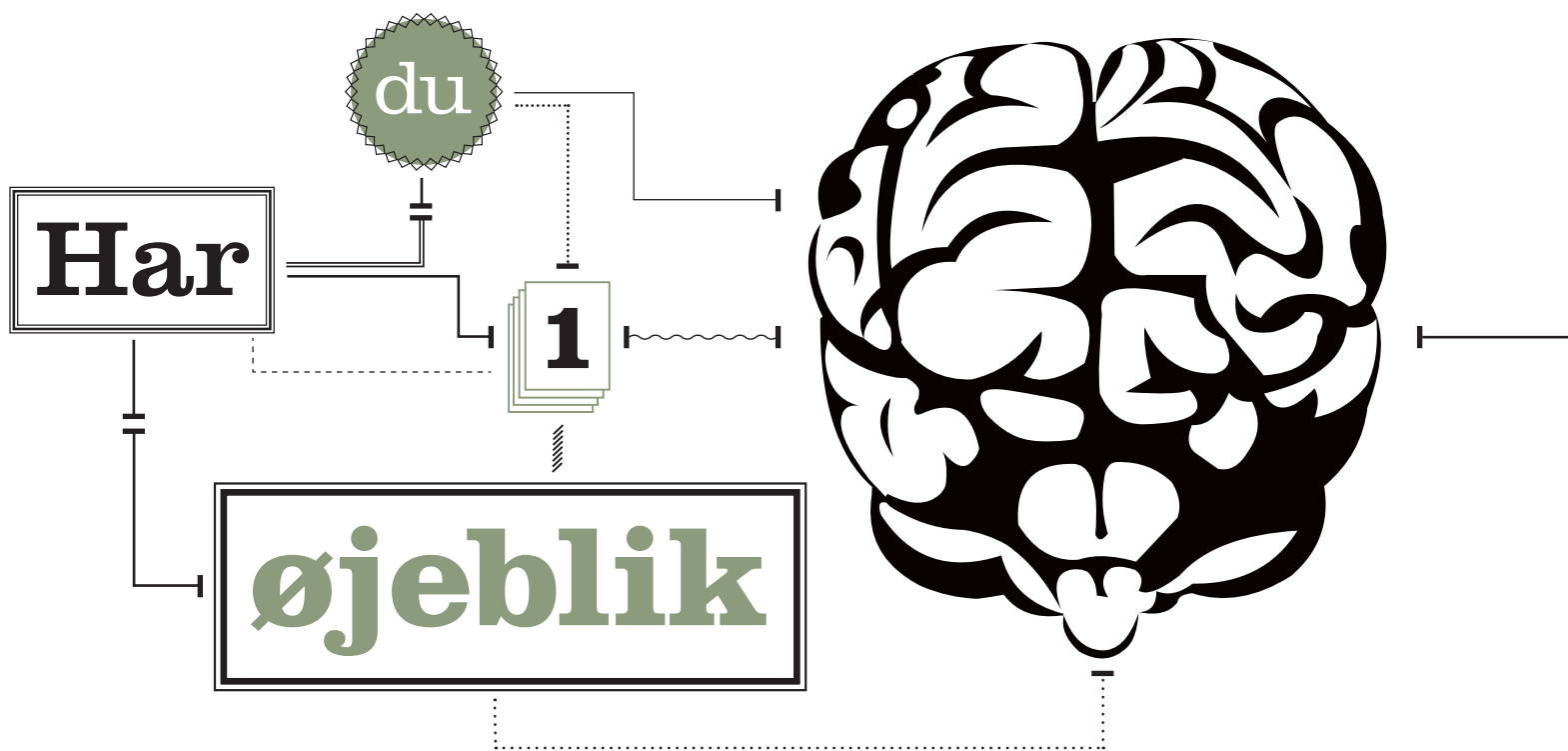


Virksomheder vil have 'multitaskers', der mestrer en fragmenteret hverdag, men konstante afbrydelser og korte arbejdsintervaller fører til forglemmelser og arbejdsineffektivitet. Bevægelsen Life Hackers gør op med 'kontorkaost'.



Vores arbejdsdag er fyldt med afbrydelser. I gennemsnit bruger vi blot 3 minutter på hver arbejdsopgave, før vi skifter til en ny. Og når vi først er blevet afbrudt, tager det i gennemsnit 25 minutter at vende tilbage til den opgave, vi var i gang med.

Den amerikanske lektor Gloria Mark fra Irvine Universitetet i Californien forsker i samspillet mellem menneske og computer og har for nylig afsluttet et studie af, hvordan videnmedarbejdere administrerer deres arbejdsopgaver, og hvad de gør for at bevare sammenhæng i deres arbejde. Undersøgelsen bekræfter til fulde den gængse forestilling om det 21. århundredes arbejdsplads, hvor medarbejdere har masser af bolde i luften, 'multitasker' og stresser. Selv om computeren har lettet mange arbejdsopgaver for os, har kommunikationsteknologiens indtog øget antallet af afbrydelser betydeligt. Derfor bliver det stadig sværere at kunne fordybe sig.

GLEMMER OPGAVER

Gloria Marks forskning viser, at hyppigheden af afbrydelser er langt større i virksomheder, der opererer med åbne kontormiljøer. Det skyldes, at der her gerne hersker en 'blandingskultur', hvor alle i princippet hjælper hinanden med problemløsning, uden direkte at være blevet bedt om det. Der er dog en fordel ved det åbne kontorlandskab: **Timing**en af afbrydelserne er bedre, for de ansatte har en større føling med, hvornår deres kollegaer er optagede af telefonen eller koncentrerer sig om en opgave.

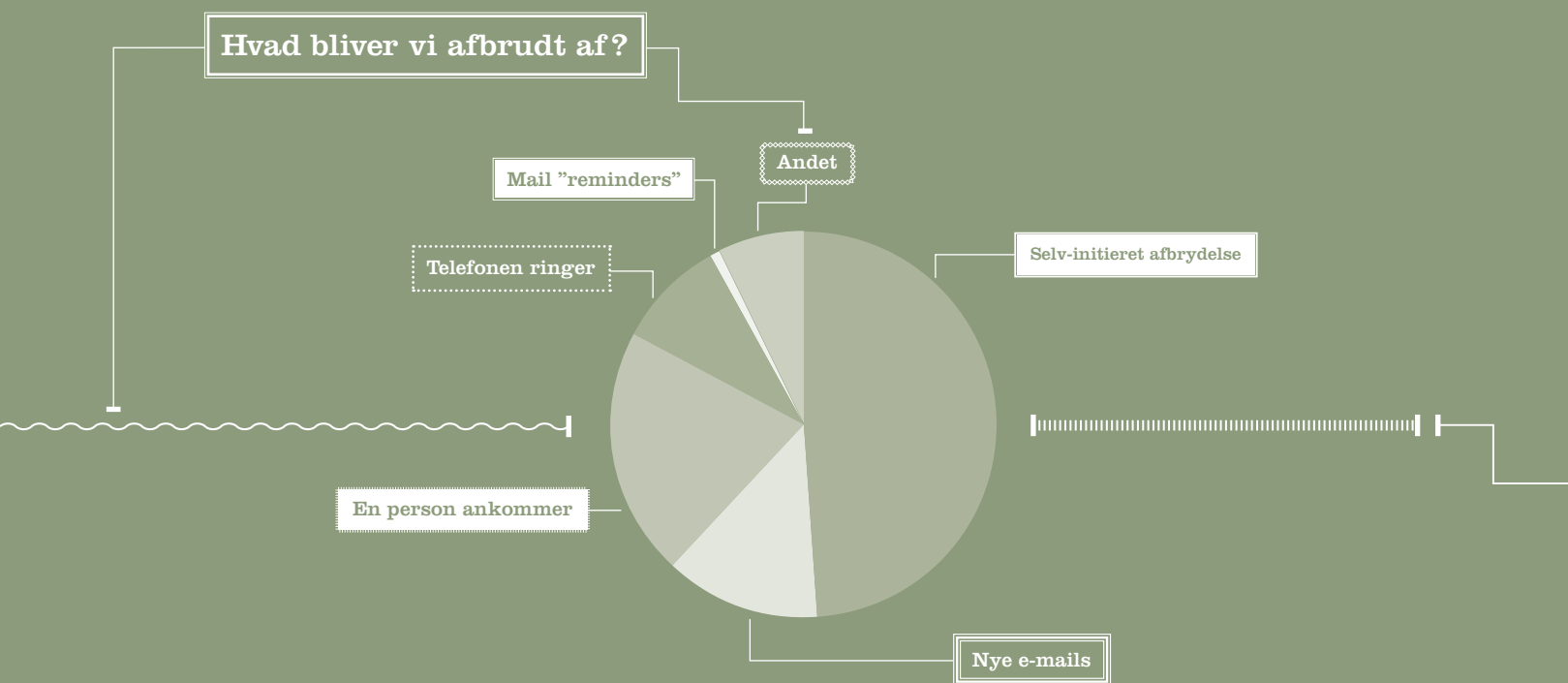
Når det drejer sig om at **genoptage** afbrudte arbejdsopgaver, viser det sig, at selv om de fleste opgaver genoptages samme dag, når

vi at arbejde med mere end to andre arbejdsopgaver, før vi vender tilbage til den afbrudte opgave. De fleste af os genoptager opgaven på eget initiativ, men bruger længere tid på at færdiggøre den, end hvis andre minder os om opgaven. Hver tredje afbrudte opgave glemmes og genoptages ikke samme dag.

FLYDENDE FAGGRÆNSER

Vores fragmenterede arbejdsdag med de mange afbrydelser og korte arbejdsintervaller skal ses i lyset af udviklingen af videnssamfundet. Tiden med skarpe faggrænser, hvor hver enkelts ansvarsområde var klart afgrænset, er under opløsning til fordel for en 'blæksprutte'-kultur med flydende arbejdsområder. Evnen til dagligt at skifte mellem adskillige arbejdsopgaver er blevet et krav. Den store udbredelse af kommunikationsteknologi har på den ene side lettet vores arbejde og gjort det muligt for os at jonglere med mange bolde i luften på én gang, særligt ved hjælp af computeren. På den anden side overfodres vi med informationer på alle tider af døgnet. I løbet af en arbejdsdag er vi i berøring med op til 10 forskellige arbejdsområder (grupper af sammenhængende arbejdsopgaver, som arbejdsdagen deles op i). Vi bruger ca. en halv time på hvert arbejdsområde – men ikke uden afbrydelse. Efter blot 11 minutter skifter vi igen område.

Ikke alle afbrydelser er dårlige. For eksempel kan en afbrydelse, der matcher det arbejdsområde, som den afbrudte er i gang med, understøtte arbejdet. Det er også pudsigt, at vi synes at afbryde os selv i lige så stort et omfang, som vi afbrydes af andre. En mulig forklaring er behovet for de små 'breaks'.



OPGØR MED 'KONTORKAOS'

De utallige daglige afbrydelser har medført, at mange af os opfinder nogle simple redskaber, der kan hjælpe os med at holde styr på arbejdsopgaverne. Det kan være særligt indrettede mapper på e-mailen, udskrifter af e-mails, papirnotitser, kalendere eller små gule sedler. Disse artefakter fungerer som personlige 'huskere' og informationskilder, der ordner informationsstrømmen for os. Fælles for dem alle er, at de opfylder to vigtige krav: Konstant *tilgængelighed* og *synlighed*.

Men det bør ikke være nødvendigt at tapetsere sin skærm med små sedler eller drukne sit skrivebord i papirer og notitser. Ifølge Gloria Mark har vi alle muligheder for at anvende den teknologi, der er til rådighed for os, til at udvikle nye styringsredskaber, der gør det nemt at holde sig orienteret samt finde tilbage 'på sporet'.

En af dem, der har taget kampen op mod 'kontorkaoset', er den 35-årige amerikaner Danny O'Brien, som er ophavsmand til begrebet 'Life Hackers', der betegner de mange mennesker, hvis arbejdsdag er præget af brud og fragmentering. En dag fik han nok af aldrig at få tilstrækkeligt arbejde fra hånden. Han udarbejdede et spørgeskema, som han sendte til de mest effektive folk, han kendte, for at få deres svar på, hvordan de opnåede et højt output i deres arbejde. O'Brien fandt, ligesom Gloria Mark, at disse mennesker benyttede sig af meget simple redskaber til at hjælpe sig med at overskue de daglige arbejdsopgaver. Disse råd samlede O'Brien sammen i en tale med

navnet "Life Hacks – Tech Secrets of Overprolific Alpha Geeks", som han første gang holdt i 2004. Talen høstede så mange klapsalver, at hans memo siden har udviklet sig til en ren græsrodsbevægelse af 'life hackers', der på hjemmesider som www.lifehacker.com og www.43folders.com udveksler gode 'kontortips' og råd om alt mellem himmel og jord, på kryds og tværs i cyberspace.

Vi kan altså gøre noget selv for at afhjælpe kontorkaoset. Timing, eller rettere: føling med, hvornår vi kan afbryde en kollega, kan reducere antallet af forstyrrende afbrydelser. Derudover kan vi, på bedste 'life hacker' vis, optimere vores arbejdsrutiner med små systematiseringsværktøjer. Hvilke værktøjer der virker bedst, kan vi jo spørge Danny O'Brien om. Hans bedste råd lyder dog såre simpelt: "The trick to finding an organizing system is to find something that works okay for you, and then stop". *

Af Birgitte Munch, asterisk@dpu.dk

Kilder:

Gloria Mark, Victor Gonzalez og J. Harris: 'No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work', 2005

Gloria Mark og Victor Gonzalez: 'Constant, Constant, Multi-tasking Crazy: Managing Multiple Working Spheres', 2004