

Aktuelle Meldung

## Menschlicher Algorithmus: Potsdamer Studenten motivieren Telearbeiter

17. Juli 2009

Potsdam/Berlin. Mit einem multimedialen Baukastensystem wollen Studenten der HPI School of Design Thinking die Motivation von Telearbeitern verbessern. Ihre innovative Lösung, die unter anderem kurze Videos sowie intelligente und personalisierte Feedbacksysteme umfasst, präsentierten sie am 17. Juli. Anlass war die Verabschiedung des zweiten Absolventenjahrgangs der School of Design Thinking am Hasso-Plattner-Institut (HPI) in Potsdam. Projektpartner war das Berliner Unternehmen Value5. Es verbindet in seinem Geschäftsmodell des virtuellen Callcenters Telearbeiter und Hilfesuchende in ganz Deutschland miteinander.

„Wer als freiberuflicher Telearbeiter alleine und vom Heimbüro aus arbeitet, kann sich nicht mit Kollegen in der Kantine oder auf dem Flur austauschen und bekommt kein positives Feedback. Entsprechend wichtig ist es, die Motivation der Telearbeiter zu unterstützen“, erläuterte Stefan Hampel, Mitglied des Innovatoren-Teams und Student des IT-Systems Engineering am HPI, die Notwendigkeit des Projekts.

Im Wachstumsmarkt Callcenter wurden bislang hauptsächlich die technischen Strukturen verfeinert; der „Faktor Mensch“ genoss nicht so viel Aufmerksamkeit. „Gängige Motivationsstrategien laufen bei Freiberuflern, die in der Telearbeit tätig sind, bislang ins Leere. Also haben wir eine Lösung gesucht, welche die Vorteile eines räumlich zusammenarbeitenden Teams mit dem Telearbeit verbindet - dies ohne personellen oder finanziellen Mehraufwand“, beschrieb Christiane Rhede, Studentin der Stadt- und Regionalplanung an der TU Berlin den Ansatz. Er sei auch auf E-Learning-Gruppen und international verteilte Wissenschaftsteams anwendbar.

Heraus kam ein multimedialer Baukasten. Das interdisziplinäre Innovatoren-Team visualisierte den monatlichen Qualitätsbogen, der über die Arbeitszeit und die durchschnittliche Auslastung informiert, und fügte dem Web-Formular einen „Nachfrage“-Knopf zu. Damit kann der Telearbeiter direkt bei seinem Teamleiter nachhaken. Der Chef soll nach der Idee der Potsdamer Design Thinker seinem Team auch Feedback per Video-Podcast geben können. Und mit einem „Social Ticket“, einer Art monatlichem Zeugnis per Telefonat, soll die Kommunikation zwischen Telearbeiter und Teamleiter intensiviert werden.

In ihrer Arbeit betreut wurde die interdisziplinäre Gruppe, zu der auch Friedrich Große-Dunker (TU München, Betriebswirtschaftslehre), Lars

Straehler-Pohl (FU Berlin, Philosophie) und Nicole Weber (Uni Weimar, Mediengestaltung) gehörten, von Dipl.-Ing. Daniel Rother.

### **Hintergrund zur HPI School of Design Thinking**

Das zweisemestrige Zusatzstudium „Design Thinking“ an der HPI School of Design Thinking des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam-Babelsberg richtet sich an Studierende, die kurz vor dem Diplom-, Master- oder Magister-Abschluss in ihrer Disziplin stehen. Pro Semester werden höchstens 40 Studierende angenommen. Studiengebühren fallen nicht an. Die Ausbildungsdauer beträgt ein Jahr - bei zwei Präsenztagen in Potsdam pro Woche. Der erfolgreiche Abschluss wird mit einem Zertifikat des HPI bescheinigt. Modell hat die berühmte „d.school“ der US-Eliteuniversität Stanford im Silicon Valley gestanden, das Schwesterinstitut des Potsdamer HPI. Revolutionär an der neuen akademischen Zusatzausbildung ist, dass sowohl die vier bis fünf Studenten pro Lerngruppe als auch ihre Professoren und Dozenten jeweils aus ganz unterschiedlichen Disziplinen kommen – und nur wenige aus der Informationstechnologie. So stammten beispielsweise die 40 Studierenden des zweiten Jahrgangs aus 30 Fachgebieten – meist von Berliner und Brandenburger Universitäten und Hochschulen. Ihnen steht ein Dutzend erfahrener Professoren und Dozenten aus verschiedenen Fachbereichen der Wissenschaftslandschaft in der Metropolenregion zur Seite.

### **Kurzprofil Hasso-Plattner-Institut**

Das Hasso-Plattner-Institut für Softwaresystemtechnik GmbH (HPI) in Potsdam ist Deutschlands universitäres Exzellenz-Zentrum für IT Systems Engineering. Als einziges Universitäts-Institut in Deutschland bietet es den Bachelor- und Master-Studiengang „IT Systems Engineering“ an – eine praxisnahe und ingenieurwissenschaftlich orientierte Alternative zum herkömmlichen Informatik-Studium, die von derzeit circa 450 Studenten genutzt wird. Insgesamt 50 Professoren und Dozenten sind am HPI tätig. Es betreibt exzellente universitäre Forschung – auch für erste Adressen der Wirtschaft. Vor allem geht es um Grundlagen und Anwendungen für große, hoch komplexe und vernetzte IT-Systeme. Das HPI kam beim jüngsten CHE-Hochschulranking unter die besten vier Informatikstudiengänge im deutschsprachigen Raum, die sich Rang 1 teilen.

### **Studentischer Ansprechpartner für Fragen:**

Christiane Rhede, Mail [c.a.rhede@gmx.de](mailto:c.a.rhede@gmx.de)

Mehr Infos unter: [www.hpi.uni-potsdam.de/d-school](http://www.hpi.uni-potsdam.de/d-school)  
und [www.hpi.uni-potsdam.de/presse](http://www.hpi.uni-potsdam.de/presse)

---

Pressekontakt:

Hans-Joachim Allgaier, Hasso-Plattner-Institut, Tel.: 0331 55 09-119, Fax: 0331 55 09-169, Mail: [presse\[at\]hpi.uni-potsdam.de](mailto:presse[at]hpi.uni-potsdam.de)