

Wartezeiten – Wartezeiten in Organisationen und künstlerische Intervention

Abstract Das interdisziplinäre Projekt untersucht den Einfluss künstlerischer Raumumgestaltungen auf individuelles Warteerleben. Im Gegensatz zum informationsbasierten Wartemanagement findet eine ganzheitliche Intervention statt. Sie berücksichtigt visuelle, akustische, taktile und olfaktorische Elemente. Ausgehend von Befunden der Soziologie der Zeit und Annahmen zur Wirkung von Kunst («healing arts») werden – nach einer vorangehenden Baselinemessung – die Auswirkungen einer jeweils einwöchigen «beobachtungsorientierten» Raumintervention im Vergleich zu einer «handlungseinladenden» Raumtransformation in einem Behörden- und einem Spitalwarteraum untersucht. Der Evaluation dienen Interview- und Beobachtungsdaten sowie die Messung medizinischer Stressfaktoren und von Raumklimaparametern. Der Reduzierung von Wartestress in Wartekontexten kommt im Rahmen des Qualitätsmanagements erhebliche Bedeutung zu.

This interdisciplinary project investigates the influence of artistic redesign of interior spaces on the individual experience of waiting. In contrast to information-based waiting management, we here undertake a holistic intervention taking into account visual, acoustic, tactile and olfactory elements. Based on findings from the sociology of time and assumptions on the impact of “healing arts”, we first make baseline measurements in a waiting room at the public authorities and at a hospital. We then investigate the effects of a week-long observation-based spatial intervention in comparison to a transformation of the space that is an “invitation to act”. The evaluation uses data from interviews and observations as well as measurements of medical stress factors and indoor climate parameters. The reduction of waiting stress is of considerable significance in terms of quality management.



3. Testanordnung für eine interaktive Anwendung, die Bestandteil der Warteraumgestaltung «handlungseinladend» ist. (Bild: Simon Stähli)



Planungsskizze für die Warteraumgestaltung «beobachtungsorientiert». (Bild: Copa & Sordes)



Interdisziplinäre Projektaushandlung. (Bild: Simon Stähli)

Einführung

Soziale Zeit und mechanische Uhrzeit sind unterschiedliche Konzepte, die uns allen aus dem Alltag vertraut sind, ohne dass wir darüber nachdenken. «Die Zeit» vergeht im Spital langsam, in den Ferien mit Windeseile. Obgleich ein zunehmender Beschleunigungsdruck in der Gesellschaft konstatiert wird, leben wir gleichzeitig auch in einer Zeitverschwendungsgesellschaft, welche erhebliche volkswirtschaftliche Kosten verursacht. Aus einer interdisziplinären Perspektive greift das Projekt das Thema Wartemanagement in Organisationen auf. Es ist damit an der Schnittstelle zum New Public Management angesiedelt, ein Konzept, das auch die Berücksichtigung der Konsumentenperspektive fordert. Gleichwohl werden allenfalls Anstrengungen unternommen, objektive Wartezeiten zu verkürzen und Wartende zu informieren, obgleich subjektives Zeiterleben und Armband-uhrzeit nur sehr bedingt zusammenhängen.

Methoden

Sozialwissenschaftliche Untersuchungen in Wartesituationen sind in der Regel auf wenige kontrollierbare Parameter ausgerichtet und verzichten auf experimentelle Raumtransformationen. Das interdisziplinäre Projekt geht neue Wege und untersucht den Einfluss von künstlerischen Interventionen in Warteräumen, die alle Sinne ansprechen, auf das Warteerleben der Kunden und des Personals. In einem Behörden- und einem Spitalkontext werden nach einer einwöchigen simultanen Baselinemessung der unveränderten Räumlichkeiten die jeweiligen Wartezonen anschliessend je eine Woche so umgestaltet, dass ein «handlungseinladendes» Raumklima entsteht, beziehungsweise ein «beobachtungsorientiertes» Raumklima realisiert wird. Beim ersten Interventionstyp kommen als Primärinterventionen spielerische Angebote zum Einsatz (Interaktive Luftblasensäule, iPad-Spiele und interaktive Warteschatten), welche kohärent unterstützt werden durch entsprechende Wandtextilverkleidungen, Bestuhlungen und Duftkulissen als Sekundärinterventionen. Beim zweiten Interventionstyp dienen Videostillleben und Stoffverkleidungen als Primärinterventionen. Daten zur Wirkungsmessung werden bei den Wartenden über persönliche Kurzinterviews, medizinische Stressparameter und strukturierte Beobachtung erhoben. Diese quantitativen Daten finden Ergänzung durch qualitative Beobachtungen der Gesamtraumsituation und ausführliche Anschlussinterviews. Die Wertungen des Schalter- bzw. Empfangspersonals werden über tägliche Kurzbefragungen und rückblickende Gruppendiskussionen einbezogen. Schliesslich werden Geräuschpegel und Raumtemperaturdaten erfasst.

ziehungsweise ein «beobachtungsorientiertes» Raumklima realisiert wird. Beim ersten Interventionstyp kommen als Primärinterventionen spielerische Angebote zum Einsatz (Interaktive Luftblasensäule, iPad-Spiele und interaktive Warteschatten), welche kohärent unterstützt werden durch entsprechende Wandtextilverkleidungen, Bestuhlungen und Duftkulissen als Sekundärinterventionen. Beim zweiten Interventionstyp dienen Videostillleben und Stoffverkleidungen als Primärinterventionen.

Daten zur Wirkungsmessung werden bei den Wartenden über persönliche Kurzinterviews, medizinische Stressparameter und strukturierte Beobachtung erhoben. Diese quantitativen Daten finden Ergänzung durch qualitative Beobachtungen der Gesamtraumsituation und ausführliche Anschlussinterviews. Die Wertungen des Schalter- bzw. Empfangspersonals werden über tägliche Kurzbefragungen und rückblickende Gruppendiskussionen einbezogen. Schliesslich werden Geräuschpegel und Raumtemperaturdaten erfasst.

Ergebnisse

Das Projekt befindet sich im März 2012 in der Vorbereitungsphase der Feldarbeit. In der Folge wird es um die weitere Analyse, die Einlösung des interdisziplinären Anspruchs und die Ausschöpfung des Potentials des *Mixed-Method*-Ansatzes gehen. Die Rezeption der Raumumgestaltung aus künstlerischer Sicht, sozialwissenschaftliche Perspektiven und Erfahrungen der Praxispartner werden in einer abschliessenden Konsensusveranstaltung zusammengeführt und erlauben die Überprüfung der Übertragbarkeit.

Projektleitung:
Harald Klingemann

Projektverantwortung:
Arne Scheuermann
Kurt Läderach, Inselspital Bern

Mitarbeit:
Minou Afzali
Annekäthi Bischoff
Vero Kern, veroprofumo
Birgit Krueger, Copa & Sordes
Eric Schmutz, Copa & Sordes
Simon Stähli
Michel Winterberg

Partner:
Inselspital Bern
Stadt Bern - Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei, EMF
gfs-zürich, Markt- & Sozialforschung

Laufzeit:
5/2011–4/2013

Finanzierung:
Schweizerischer Nationalfonds, CORE

Kontakt:
Hochschule der Künste Bern
FSP Kommunikationsdesign
Fellerstrasse 11
3027 Bern

harald.klingemann@hkb.bfh.ch
www.hkb.bfh.ch/kommunikationsdesign.html

