

Praxis-Leitfaden

Erfolgsfaktoren der Nutzerakzeptanz für IT-Projekte in sozialen Organisationen

Ergebnisse der FINSOZ-Arbeitsgruppe
Sozialmanagement und IT

FINSOZ e.V. - Fachverband Informationstechnologie
in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung
Mandelstraße 16, 10409 Berlin
Tel.: (030) 42084-512 - Fax: (030) 42084-514
info@finsoz.de – www.finsoz.de

Was sind Faktoren, die zu Nutzerakzeptanz führen?

Nutzerakzeptanz ist ein wesentliches Ziel, das zum Erfolg eingesetzter Informationstechnologie in Sozialunternehmen führt. Zu ihrem Erreichen tragen in den unterschiedlichen Phasen der Projektbearbeitung verschiedene Faktoren bei.

Diese sind nachfolgend als Erfolgsfaktoren bezeichnet, weil sie IT-Projekte hinsichtlich der Nutzerakzeptanz positiv beeinflussen. Sie haben Relevanz in allen Bereichen des Unternehmens und können verschiedenen Dimensionen zugeordnet werden. In der Praxis entstehen oft Spannungen zwischen diesen Faktoren: Akzeptanz für den Aufwand zur Erarbeitung langfristig tragfähiger Lösungen ist oft schwieriger zu schaffen, als Akzeptanz schnell realisierbare Ad-hoc-Lösungen, deren Nachteile sich nur in einer strategischen Gesamtbetrachtung zeigen.

In der folgenden Darstellung werden die Erfolgsfaktoren für Nutzerakzeptanz bezüglich dieser Dimensionen (Unternehmensbereiche, Projektebene, Projektphase) gegliedert. Damit kann sie für die Praxis des Projektmanagements als Checkliste dienen. Zwischen den Faktoren wurde bewusst keine Gewichtung vorgenommen, da diese je nach der spezifischen Projektkonstellation unterschiedlich ausfallen kann

tangierte

Unternehmensbereiche

- Gesamt-Organisation
- IT-Abteilung
- Fachabteilung

Projektebene

- Organisationskultur
- Projektstrukturen
- Prozesse

Projektphasen

- Initiierung
- Planung
- Durchführung
- Abnahme

Erfolgsfaktoren für Nutzerakzeptanz

Projektebene	Projektphasen				Faktor relevant für Untern. - Bereich
	Initiierung	Planung	Durchführung	Abnahme	
Organisationskultur					
Glaubwürdige Vision der Unternehmensführung	☑	☑	☑	☑	▼ ▼ ▼
IT „loves“ Fachbereich		☑	☑		
fruchtbaren Boden für die Nutzung bereiten	☑	☑	☑		
Sozialkompetenz der handelnden Akteure	☑	☑	☑	☑	
Kommunikationsfähigkeit	☑	☑	☑	☑	
Respekt (GF, IT, Nutzer)	☑	☑	☑	☑	
Offene Kommunikations-kultur	☑	☑	☑	☑	
Ausdauer & Geduld	☑	☑	☑	☑	
Spaß	☑	☑	☑	☑	
Verbindlichkeit	☑	☑	☑	☑	
Projekt - Management im Unternehmen verankert	☑	☑	☑	☑	

Legende: Eine Zeile zeigt jeweils einen Erfolgsfaktor in seiner Beziehung zur Projektphase

- = Organisation / Unternehmen
- = IT- Abteilung
- = Fachabteilung

Erfolgsfaktoren für Nutzerakzeptanz

Projektebene	Projektphasen				Faktor relevant für U.-Bereich
	Struktur	Initiierung	Planung	Durchführung	
IT-Leiter/in nicht automatisch Projekt-Leiter/in	☑				▼ ● ●
Projektmanagement Portfolio	☑	☑	☑	☑	●
Professionelles Projektmanagement	☑	☑	☑	☑	● ●
frühzeitiges Einbinden der IT in Projekte	☑				●
Strategie, Ziele	☑				●
Nutzer frühzeitig einbeziehen	☑	☑			● ●
Risikobetrachtung	☑	☑	☑		● ●
Richtige Auswahl der Projektgruppe: alle Zielgruppen sind vertreten	☑	☑			● ● ●
Keyuser-Prinzip umsetzen	☑	☑			● ● ●
Erkennen & Einbinden der Stakeholder & Fachbereiche	☑	☑			● ●
Keine Einführung ohne (Zeit)Ressourcen, kein: "by the way"		☑			● ● ●
Planung im Unternehmenskontext		☑			● ● ●
Strukturierte Planung / Kontrolle		☑	☑		● ●
Nachhaltigkeit sicherstellen		☑	☑		● ●
Sinn des Projekts für Anwender / Fachbereich/Organisation muss deutlich gemacht sein	☑	☑	☑	☑	● ● ●
Gute Informationspolitik, Transparenz	☑	☑	☑	☑	● ● ●

Erfolgsfaktoren für Nutzerakzeptanz

Projektebene	Projektphasen				Faktor relevant für U.-Bereich
	Prozess	Initiierung	Planung	Durchführung	
Reise in die Zukunft	☑				IT, Fach
Anforderungskatalog vor Marktsondierung keine „Softwarebrille“!			☑		Fach
gemeinsame Festlegung von Zielindikatoren			☑		IT, Fach
Erstellung des Lastenheftes			☑		IT
Prozessanalyse, Definition Sollprozesse			☑		IT, Fach
Aufzeigen v. Prozessketten, Verständnis für Gesamtprozess			☑	☑	IT
Möglichkeiten, IT-Service durch Fachbereich zu wählen			☑		IT
realer Nutzen für Anwender erkennbar (z.B. Arbeiterleichterung)			☑	☑	Fach
Testphase / Pilotphase			☑	☑	IT, Fach
Mitarbeitende befähigen: Bestenfalls durch eigene Mitarbeitende			☑	☑	Orga, Fach
Techn. & personelle Ressourcen verfügbar, wenn benötigt			☑	☑	IT, Fach

Legende: Eine Zeile zeigt jeweils einen Erfolgsfaktor in seiner Beziehung zur Projektphase

- = Organisation / Unternehmen
- = IT- Abteilung
- = Fachabteilung

Erfolgsfaktoren für Nutzerakzeptanz

Projektebene	Projektphasen				Faktor relevant für U.-Bereich
Prozess	Initiierung	Planung	Durchführung	Abnahme	
Betrachtung der Wirtschaftlichkeit des Projekts		☑	☑	☑	● ● ●
USABILITY auf Level der Anwender		☑	☑		● ●
Gute Schulung der Mitarbeitenden		☑	☑		● ●
Erster Nutzen sollte individuell erlebbar sein			☑	☑	●
Support-Strukturen für eingeführte Software				☑	● ●
Change Management im Rahmen des Betriebs				☑	●
Transparenz & Mitnahme der Anwender während Einführung				☑	●

Legende: Eine Zeile zeigt jeweils einen Erfolgsfaktor in seiner Beziehung zur Projektphase

- = Organisation / Unternehmen
- = IT- Abteilung
- = Fachabteilung