

# Die Überforderung von Software Anwendern

## Nichts ist beständiger als die Veränderung

Änderungen im Unternehmen durchzusetzen, ist keine Trivialität. „Change-Management“ ist nicht umsonst ein berufliches Feld, auf dem sich viele Berater tummeln, die den Veränderungsprozess begleiten und darauf hinwirken, dass die Mitarbeiter die Änderungen akzeptieren und umsetzen.

Auch ein IT-Projekt erfordert diese Denkweise. Gemäß der Absatzüberschrift könnte man meinen, dass jeder einigermaßen lebenserfahrene Mitarbeiter gegenüber Veränderungen aufgeschlossen sein müsste. Doch bekanntlich ist der Mensch ein Gewohnheitstier und jeder froh wenn er die benötigten Funktionen in seiner Software immer an der gleichen Stelle wiederfindet und störungsfrei nutzen kann. Gut, wenn es so ist. Aber kennen Sie es selber nicht auch anders?

## Software im Alltag

Sie wollen mal eben einen Word-Brief schreiben. Ach, wie ging das mit der Absatzformatierung noch? Wieso ist der Zeilenabstand so groß? Gestern war das noch nicht so. Wie ändere ich das noch? Schnell den Kollegen fragen. Der weiß es auch nicht. Eben mal googeln. Kurz das Werbe-Pop-Up wegdrücken, ein paar Klicks weiter steht die Lösung. Nee, doch nicht. Dann in einem Forum suchen. Ach, ich muss mich erst registrieren. Dazu habe ich doch jetzt wirklich keine Zeit! Der Frust ist groß und die Zeit geht dahin. Und mit der Zeit das Geld. Trotz Internet und schneller Hardware.

Software soll unterstützen, soll Effizienz bedeuten. Doch häufig ist die Softwareinfrastruktur im Unternehmen so komplex, individuell und ineinander verzahnt, dass kleine Änderungen und Probleme zu massiven Arbeitshemmnissen werden. Da möchte mancher Anwender gerne mal schreiend aus dem Büro rennen und Dampf ablassen.

Und genau das möchten Sie bei der Einführung eines neuen Systems oder größeren Updates vermeiden. Sie möchten Ihre Unternehmensziele durchsetzen und den ROI möglichst zeitnah und nachhaltig erreichen. Da aber komplexe Vorgänge in Unternehmen auch in Zukunft nicht immer mit wenigen einfachen Klicks in Software abgebildet werden können, ist es wichtig, sich Gedanken über die Akzeptanz des Projektes zu machen und sich mit den unterschiedlichen Wahrnehmungen der einzelnen Mitarbeitertypen auseinanderzusetzen.

# Die Überforderung von Software Anwendern

## Über Pioniere, Motivierte, Pflichterfüller und Blockierer

Es gibt verschiedene Typen von Anwendern, die sich sehr unterschiedlich mit „ihren“ Programmen und Systemen auseinandersetzen und dies genauso unterschiedlich emotional ausdrücken. Die Haltung einer Veränderung gegenüber ist entsprechend. Ich unterscheide den Pionier, den Motivierten, den Pflichterfüller und den Blockierer.

### Der Pionier

Der Pionier ist jemand, der sich aktiv im Programm umsieht, Möglichkeiten auslotet und eine hohe Affinität zur Technik hat. Ihm fällt der Umgang damit leicht und Assoziationen sind für ihn kein Problem. Er findet selber Lösungen auch wenn diese um zwei Ecken gedacht sind.

### Der Motivierte

Der Motivierte arbeitet intensiv mit Software, sucht selber Lösungen, braucht aber Unterstützung bei der Umsetzung seiner Anforderungen.

### Der Pflichterfüller

Der Pflichterfüller tut genau das, was er tun muss. Am besten immer das Gleiche und am allerbesten gibt es dafür eine schriftliche Vorgabe - damit nichts schief geht.

### Der Blockierer

Dem Blockierer gefällt wenig. Jedes auftauchende Problem unterstreicht seine negative Meinung, und ein Fehler im Programm ist eine Bankrotterklärung des Softwareherstellers. Grundsätzlich behindert die Software ihn und stellt keine Unterstützung in seiner täglichen Arbeit dar. Er versucht das Arbeiten damit zu vermeiden, so es irgendetwas geht.

Hier müssen Sie gewappnet sein. Nehmen Sie den Menschen mit! Einfach „anordnen“ und Arbeitsanweisungen verfassen hilft da nicht. Es gilt, die Leute dort abzuholen, wo sie sind, um sie auf die Veränderung vorzubereiten. Kommunikation und Transparenz sind dabei wichtig. Denn mangelndes Wissen oder die berühmte Gerüchteküche führen zu Verunsicherung. Und da der Mensch gerne die Schuld auf andere schiebt, ist der Mitarbeiter später auf keinen Fall am stockenden Prozess schuld. Und das mag sogar stimmen. Je nachdem, wie Sie im Unternehmen den Wissenstransfer für das IT-Projekt geregelt haben.

# Die Überforderung von Software Anwendern

## Selbstkritisch und genau fragen, um besser Pläne schmieden zu können

Wie geht Ihr Unternehmen bisher mit dem Thema „Wissen“ um? Wie gut kennen die Mitarbeiter die Software, mit der sie arbeiten? Wie einfach ist der Umgang damit? Oder wie schwer? Gibt es ausreichend Schulungen? Hören Sie immer wieder Kritik? Liegt es an der Software oder dem Mitarbeiter? Trauen sich die Mitarbeiter, ihre Defizite im Umgang mit der Software mitzuteilen? Oder die Defizite der Software selbst? Gibt es Regeln dafür in Ihrem Unternehmen? Wie gut kennen Ihre Mitarbeiter diese? Kennen sie den Ausbildungsstand der einzelnen Mitarbeiter? Haben sie ein Skill-Management?

Sich diese Fragen ehrlich selber zu beantworten ist wichtig. Denn daraus lässt sich ganz klar und einfach ableiten, was sich zukünftig nachhaltig(!) ändern muss, um dem neuen Projekt zum Erfolg zu verhelfen. Schulungen sind ein immer wiederkehrendes Thema. Achten Sie auch besonders auf die Nachhaltigkeit. Lassen Sie den Benutzer durch mangelndes Wissen und fehlende Unterstützung nicht zu einem stillen Kostenfaktor werden und Ihre Zielsetzung nicht darunter leiden. Beugen Sie der Überforderung vor.

Scheuen Sie sich dabei nicht, alle Mitarbeiter zu Prozessen zu befragen. Arbeitsanweisungen, Dokus und Zertifizierungen hin oder her: Häufig sieht die Realität der gelebten Prozesse ganz anders aus, als Sie es vermuten. Viele Arbeitsabläufe verändern sich schleichend, Notlösungen entstehen, von denen Sie nicht einmal wussten, dass es sie gibt. Wenn das so ist, gibt es dafür immer gute Gründe. So ergibt sich in diesem Moment die Chance, diese zu verstehen, aufzuräumen und vor allem das Lastenheft für das neue IT-Projekt zu formulieren.



**Andreas Peters**

Buchautor „Ihr IT-Projekt scheitert nicht!“ ([www.digitalerberater.de](http://www.digitalerberater.de))

Gründer der Initiative IT und MENSCH ([www.it-und-mensch.de](http://www.it-und-mensch.de))

Tel. 040-79012-777