

Ebenen der Einführung

Ein multidimensionales Analyse- und Gestaltungsraster

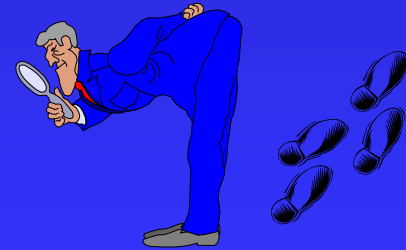
Andreas Mayer

ITOB GmbH

E-Mail: mayer@itob.de

Gliederung

1. Begriff „Einführung“
2. Ebenen und Perspektiven der Einführung
3. Empfehlungen
4. Ausblick



Einführung

„Die Systemeinführung umschließt ... alle *Ziele, Strategien und Maßnahmen*, die sicherstellen sollen, dass die *geplante Systemnutzung* auch tatsächlich realisiert oder sogar übertroffen wird. Bei *unzureichender Einführung* können selbst ‘technisch perfekte’ Systeme infolge *mangelnder Benutzerakzeptanz* unter ihren Möglichkeiten bleiben oder sogar *scheitern*.“

„Der *Einführungserfolg* zeigt sich unmittelbar in dem Ausmaß der realisierten *Systemnutzung*.“

aus: Krüger, W. Organisatorische Einführung von Anwendungssystemen. In: Kurbel, K., Strunz, H. (Hg.). *Handbuch Wirtschaftsinformatik*. C. E. Poeschel Verlag: Stuttgart, 1990, 277-288.

Sichten auf den Einführungsprozess

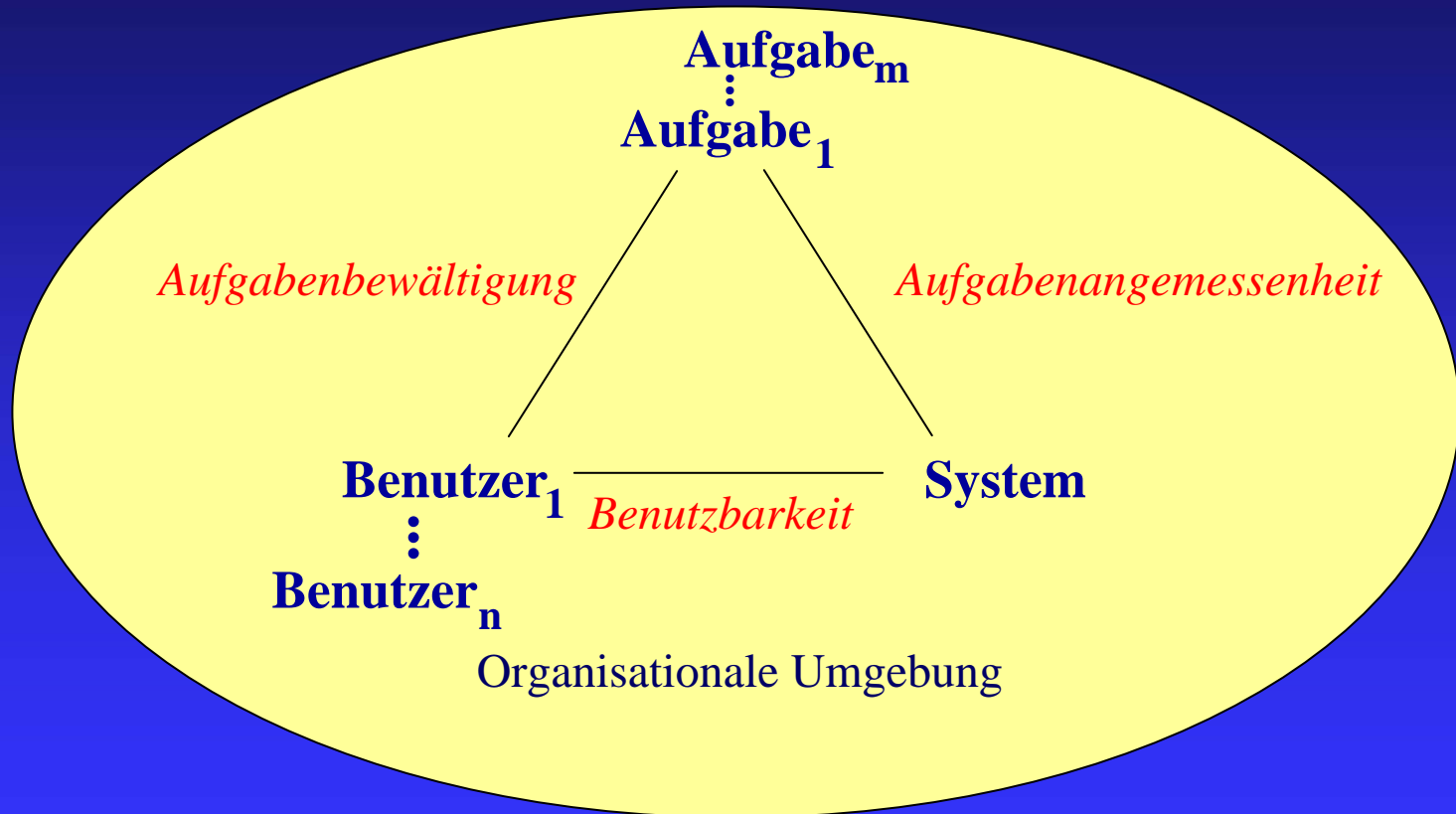
Organisation

Mitarbeiter



IT

Rahmenbedingungen aus Benutzersicht



(nach: Frese/Brodbeck: Computer in Büro und Verwaltung. Berlin u.a.: Springer, 1989)

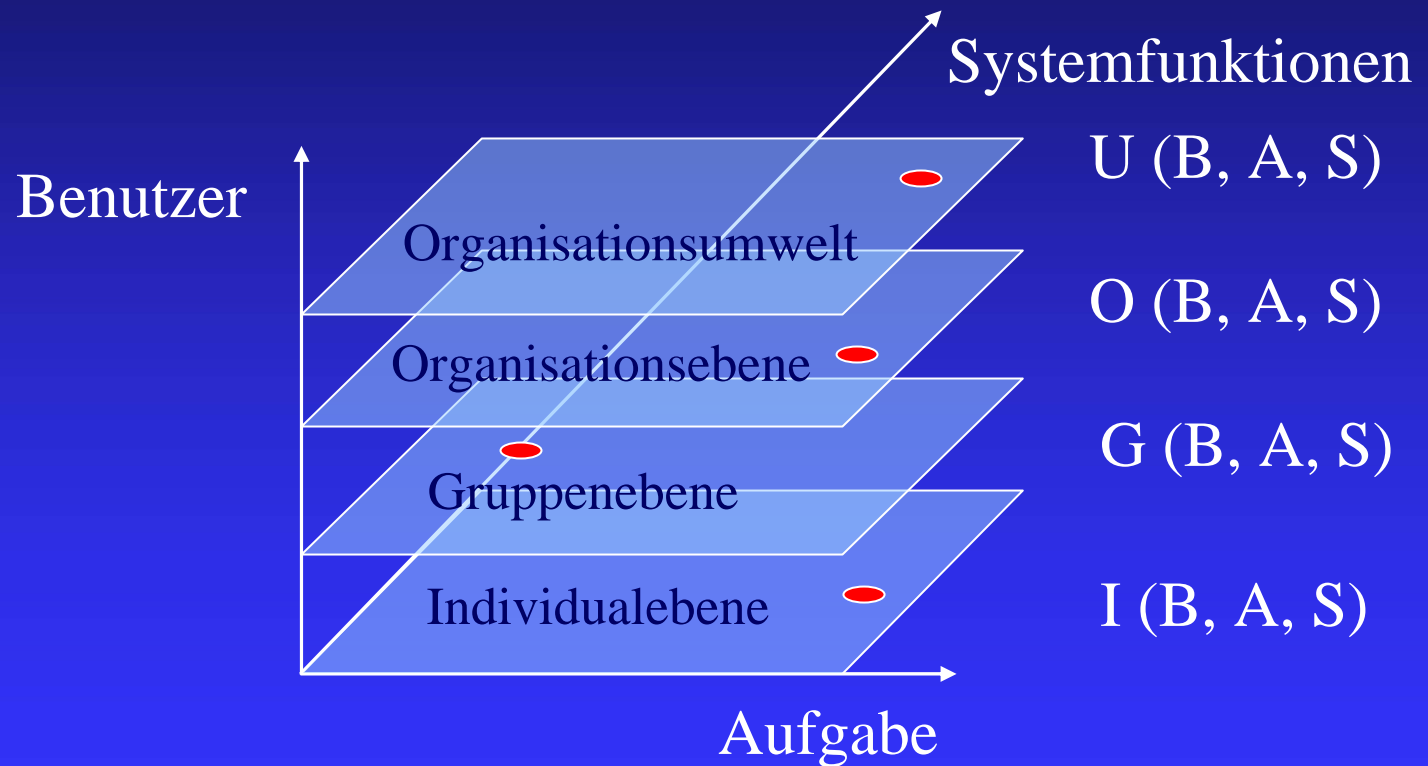
CSCW-Strukturierungsebenen



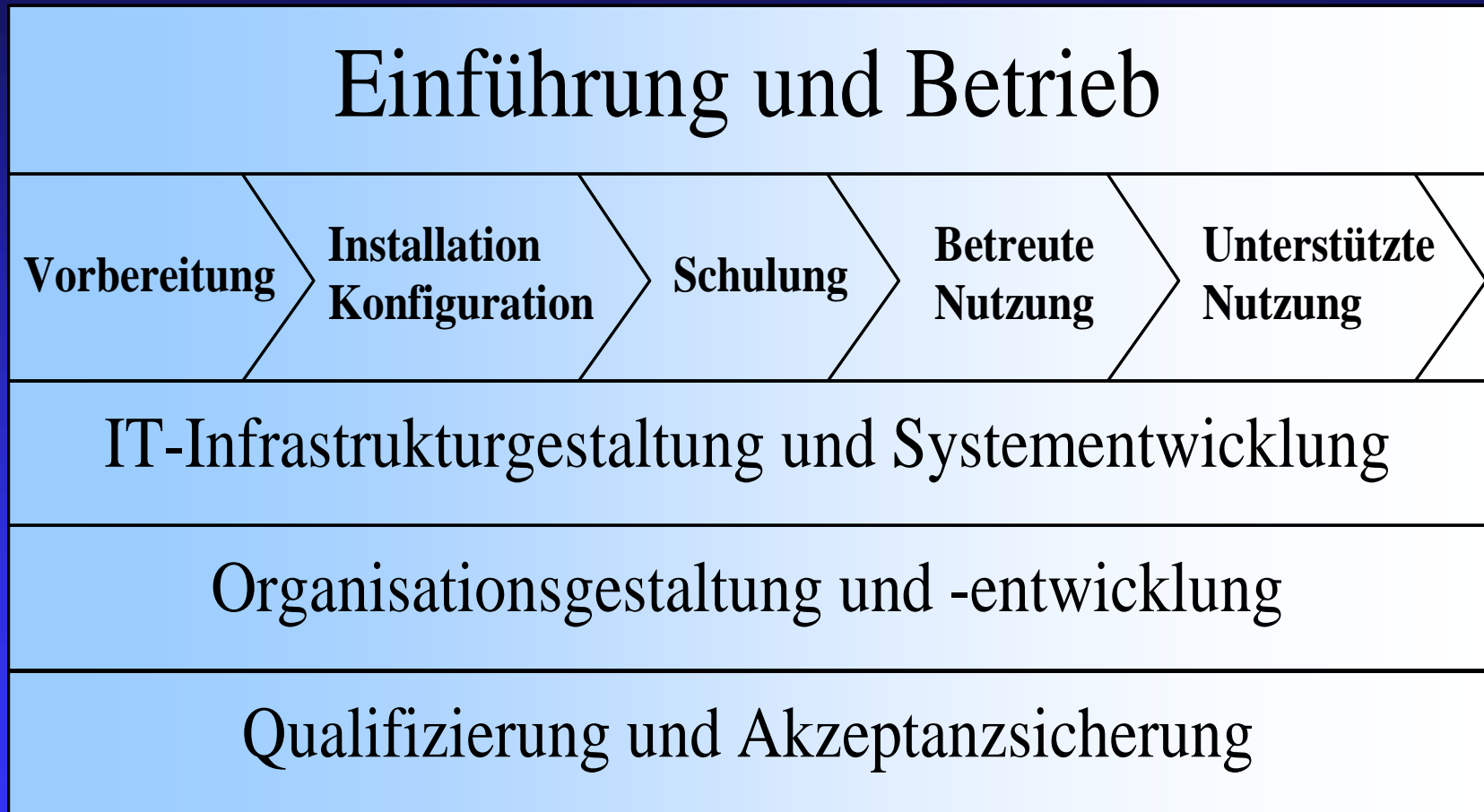
Unterscheidungsmerkmale von Gruppen- und Individual-Software

- Unterstützungsfokus und Differenzierung
- (unbestimmte) Auswirkungen und Beteiligte
- Ungleichverteilung zwischen Aufwand und Nutzen bei gegenseitiger Abhängigkeit
- Dynamik der Kooperationsprozesse
- Ungleiche Qualifikation
- ...

Bezugsrahmen



Phasen und Aufgaben der Einführung (und des Betriebs)



IT-Infrastrukturgestaltung und Systementwicklung

- Kompatible Systemumgebungen
- Zuständigkeit für zentrale Komponenten
- Zugang für alle „Teilnehmer“
- Daueraufgabe
 - ◆ Änderung der Anforderungen
 - ◆ Änderung der Organisation
 - ◆ Neue Versionen
 - ◆ Erweiterung der Infrastruktur

Organisationsgestaltung und -entwicklung

- Voruntersuchung => Organisationsmodell (Aufbau-/Ablauforganisation)
- Konfigurationskonzept
- Zugriffsberechtigungen
- Konventionen und Regeln

Organisationsgestaltung und -entwicklung ist eine Daueraufgabe!

Qualifizierung und Akzeptanzsicherung

- Zielgruppen: Benutzer, IT-Fachkräfte, Organisatoren, Personalräte, Promotoren, ggf. Berater
- Gemeinsames Verständnis der (Gruppen-)arbeit
- Schulung
 - ◆ Kooperationspartner gemeinsam schulen
=> heterogene Gruppen

Probleme und Befürchtungen bei der Einführung neuer Techniken

- Unterbrechung von Routinen
- Entwertung der Qualifikation
- Doppelbelastung in der Einführungsphase
- Angst vor Statusverlust und Verschlechterung der sozialen Situation
- Angst vor dem Neulernen
- Angst, geschaffene Freiräume zu verlieren
- Angst vor Arbeitsplatzverlust oder Versetzung
- ...

Vorgehensprinzipien

- Integration von technischer und organisatorischer Einführung (Wechselwirkung!)
- Anwender- und Aufgabenorientierung in organisatorischer wie technischer Hinsicht (partizipative organisatorisch-technische Vorgehensweise)
- Stufenweise und evolutionäre Einführung

Einführungsentscheidungen und die kritische Masse

- **Funktionalität** **Unterstützte Aufgaben**
(Aufwärtskompatibilität!)
- **Ausstattungstiefe** **Information**
(Anzahl der Systeme)
- **Einbindung von Führungskräften**
(Vorzimmer) **Kooperationspartner**

Ausblick

- Kein „One best Way“
- Mitarbeiter sind die Träger der Einführung
- Einführungsprojekte „portionieren“
- „Weniger“ ist manchmal „mehr“

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Haben Sie Fragen oder Anregungen?

Verwendete Literatur

- Engel, A., Kaiser, S., Kern, A., Mayer, A. (2001). *Einführung und Betrieb*. In: Gerhard Schwabe, Norbert A. Streitz, Rainer Unland (Hrsg.). *CSCW Kompendium - Lehr- und Handbuch zum computerunterstützten kooperativen Arbeiten*. Springer: Berlin, 395-412.
- Engel, A., Kaiser, S., Mayer, A. (1998). *Erfahrungen mit der organisationsübergreifenden Einführung von Teamarbeitsräumen*. In: Thomas Herrmann, Katharina Just-Hahn (Hrsg.). *Groupware und organisatorische Innovation (D-CSCW'98)*. B.G. Teubner: Stuttgart (Berichte des German Chapter of the ACM, Band 51), 297-309.
- Frese, M., Brodbeck, F. C. (1989). *Computer in Büro und Verwaltung. Psychologisches Wissen für die Praxis*. Springer: Berlin u. a.
- Krüger, W. (1990). Organisatorische Einführung von Anwendungssystemen. In: Kurbel, K., Strunz, H. (Hrsg.). *Handbuch Wirtschaftsinformatik*. C. E. Poeschel: Stuttgart, 277-288.
- Heinrich, L. (1997). *Management von Informatik-Projekten*, Oldenbourg: München, Wien.
- Mayer, A. (2000). *Kriterien der Aneignung IT-gestützter Vorgangsbearbeitung*. In: Hans-Jürgen Lüttich, Claus Rautenstrauch (Hrsg.). *Verwaltungsinformatik 2000. Verwaltungsinformatik in Theorie, Anwendung und Hochschulausbildung*. 3. Internationale Fachtagung 'Verwaltungsinformatik' der Gesellschaft für Informatik, Halberstadt 2000. Mitteldeutscher Verlag: Halle, 439-449.
- Rogers, E. (1983). *Diffusion of Innovations*. Third Edition. The Free Press: New York.
- Schwabe, G. (2000). *Telekooperation für den Gemeinderat*. Kohlhammer: Stuttgart.