

# NEUE SOFTWARE OHNE FRUST

**Zusammen mit der Uni Hamburg arbeiten Kolleginnen und Kollegen derzeit an einem Projekt, das sich die Erforschung einer besseren Einführung von Software zum Ziel gesetzt hat.**

In Zusammenarbeit mit der Universität Hamburg sowie weiteren Partnern aus Forschung und Praxis erprobt die HPA aktuell einen Ansatz, um neue Software gezielt an die Bedarfe von Anwenderinnen und Anwendern anzupassen.

## Ausgangslage

Die Einführung neuer Softwarelösungen betrifft immer häufiger das gesamte Unternehmen mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Allerdings ist in vielen Einführungsprojekten weltweit zu beobachten, dass die Motivation und das Wissen derjenigen, die die Software am Ende nutzen müssen, häufig vernachlässigt werden.

Oftmals stehen im Ergebnis eine geringe Nutzung der neuen Software und teilweise starke Hindernisse bei den Anwenderinnen und Anwendern, die zu Frustration führen können. Die Praxis zeigt, dass neue Ansätze und Instrumente benötigt werden, um die Anwenderbasis frühzeitig in die Einführung und Verbesserung von Software einzubinden und so Nutzen und Akzeptanz sicherzustellen.

## Ziel des Projekts

Ziel des EXTEND-Projekts ist die Entwicklung und Erprobung eines solchen Ansatzes. Im Mittelpunkt steht hierbei der selbstorganisierte und direkte Austausch von Nutzerinnen und Nutzern bei der Einführung einer neuen Software. Das bedeutet, Nutzerinnen und Nutzer erhalten über verschiedene Instrumente die Möglichkeit, sich gegenseitig zu unterstützen, Anwenderwissen zu teilen und zu vertiefen. Bereits in der Einführungsphase können so konkrete Bedarfe formuliert und Verbesserungen, die zum Erfolg der Software beitragen, frühzeitig angestoßen werden.

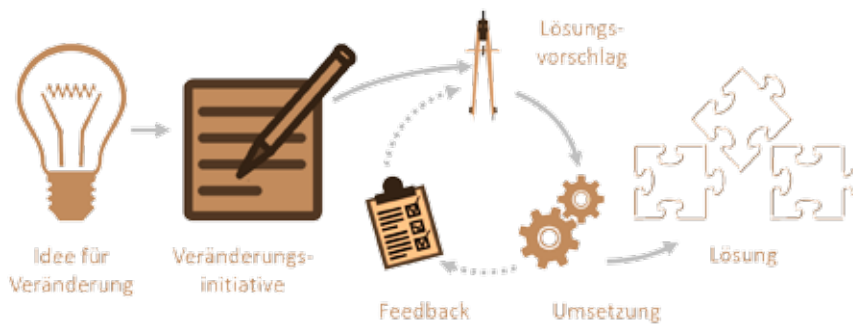
Mit einer Plattform namens ChangeStarter hat die Universität Hamburg gemeinsam mit der HPA ein kon-

kretes Instrument zur Einbindung von Nutzerinnen und Nutzern in den Softwareeinführungsprozess entwickelt. Am Beispiel von Microsoft SharePoint wird bei der HPA konkret erforscht, in welcher Form eine Community Plattform dabei helfen kann, eine höhere Nutzerfreundlichkeit und bedarfsorientierte Anwendbarkeit neuer Software zu erzeugen. Wenn Anwenderinnen und Anwender bei der Benutzung einer neuen Software feststellen, dass ihr Arbeitsablauf nicht optimal unterstützt wird, bietet ChangeStarter einen geeigneten

Kommunikationskanal.

ChangeStarter stellt einen von mehreren Bausteinen dar, die im Rahmen von EXTEND von den Verbundpartnern entwickelt und getestet werden. Das Community Management der Plattform

wird betreut durch ein Team aus Studierenden und Forschern der Universität Hamburg. Die Pilotierung bei der HPA läuft bis Sommer 2018 mit der Option zur Verlängerung bis Ende 2018.



Das Grundprinzip des ChangeStarter-Ansatzes

## Weitere Informationen zum Projekt

Ansprechpartner: Benjamin Sarpong (CDO2-3)  
Weitere Infos im Portal auf der Wissensseite zu EXTEND und der Wissensseite zu ChangeStarter.

Neben der HPA und der Universität Hamburg sind die Universität Kassel, die Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg sowie verschiedene Pilotierungsunternehmen am EXTEND-Projekt beteiligt. EXTEND wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung unter der Projekttüchtigkeit des Karlsruher Instituts für Technologie.