

Optimiertes Systemdesign zur Vermeidung von Widerständen und Ängsten im digitalen Wandel.

Studiengang : EMBA | Vertiefung : EMBA Innovation Management
Experte : Oliver Stalder, Andreas Liedtke

Ist die Digitalisierung einer der Megatrends, die sich einfach und ohne viel Aufmerksamkeit ausbreiten? Nein, die laufende Digitalisierung stösst bei den Nutzenden auf Widerstände und Ängste. So setzt sich zum Beispiel die Covid-19 - App des Bundesamts für Gesundheit trotz lebensrettender Funktion kaum durch. Bei diesen Widerständen setzt die Arbeit an. In einem explorativen Vorgehen kommt sie den Ursachen für die Ängste bei der Digitalisierung auf die Schliche.

Vorgehen und Zielsetzung

Die Arbeit beginnt mit einer Eingrenzung des Untersuchungsfeldes auf die vier Fachgebiete: „Digitalisierung“, „biologische Psychologie“, „Technik“ und „Geschäftsprozesse“. Über eine Literaturrecherche werden die wissenschaftlichen Grundlagen zusammengetragen und in einer ersten Pilotstudie überprüft. Die daraus resultierenden theoretischen Erkenntnisse werden in der Hauptstudie in die Praxis transferiert und analysiert. Dieser Transfer bildet die Grundlage zur Entwicklung von Methoden und Massnahmen, die helfen, Widerstände und Ängste der avisierten Kundenschaft zu reduzieren. In der Schlussdiskussion werden die Ergebnisse kritisch geprüft und Vorschläge für die weitere Forschung gemacht

Ergebnis I - Wissenschaftliche Grundlagen

Innerhalb der Exploration finden sich viele Faktoren, die Auswirkungen auf die Akzeptanz von Informationssystemen (IS) haben. Einerseits wird aus den gefundenen technischen Modellen ein 7-Layer-Modell mit den Einflussfaktoren erstellt. Andererseits ergibt sich aus den Recherchen in der biologischen Psychologie ein spannendes Modell, wie der Mensch Informationen verarbeitet, beurteilt und daraus Handlungen ableitet. Die beiden Modelle werden zusammen mit den Erkenntnissen aus den Fachgebieten „Digitalisierung“ und „Geschäftsprozesse“ zu einem Spielplan zusammengeführt. Der Spielplan wird, nach einer Prüfung anhand der Pilotstudie, als das „Big Picture“ der weiteren Forschungsarbeit zugrunde gelegt. Daraus lassen sich sechs Problemfelder ableiten: „Stabilität“, „Wissenslücke“, „Lernlücke“, „Handlungsblockade“, „fehlende Kommunikation“ und der „fehlende Antrieb“.

Ergebnis II - Der Praxistransfer

Für den Praxistransfer wird der Lebensablauf eines IS entworfen. Dann wird über Praxisfälle unter-

sucht, wo die sechs Problemfelder im Lebensablauf auftauchen. Dies führt zu einer Gewichtung der Problemfelder und einer Eingrenzung der weiteren Untersuchung auf die beiden Problemfelder „Stabilität“ und „Lernlücke“. Bei IS wird die Stabilität des Kundenerlebnisses durch die agile Entwicklungsform reduziert. Dies geschieht bei traditionellen Ansätzen nicht. Der Zeitpunkt, wann eine Umstellung geschieht, wird bei IS nicht mehr beim Kauf durch den Kunden bestimmt, sondern durch die Organisation vorgegeben. Die Lernlücke bildet im Spielplan ein Problemfeld mit grossem Einfluss auf die weiteren gefundenen Problemfelder. Durch das Verhalten der Organisation wird die Lernmöglichkeit des Kunden massgebend mitbestimmt. Daher ist es wichtig, bei Versionswechseln dem Kunden die richtigen Informationen in der richtigen Sprache und über den richtigen Kanal zur Verfügung zu stellen.

Ergebnisse III - Die Möglichkeiten

Aus allen gefundenen Ergebnissen wird ein Werkzeugkasten entworfen, mit dem sich bei der Kundschaft Widerstände und Ängste reduzieren lassen. Allerdings reicht es nicht, drei oder vier Methoden anzuwenden. Für den kundenorientierten Betrieb eines IS wird eine agile, IS-orientierte Organisationsform benötigt. Die vorgeschlagene Organisationsform führt und informiert den Kunden an allen Berührungspunkten.

Fazit

Die Digitalisierung des Kundenerlebnisses ist nur zu einem kleinen Teil ein technisches Problem. Ein IS führt, durch seine stetige Weiterentwicklung, die Nutzenden in einen stetigen Veränderungsprozess. Deshalb sind innerhalb der Organisation Vorkehrungen zu treffen, die den Nutzenden erlauben zu lernen, wie sie damit umgehen können.



Thomas Flückiger
078 688 59 61
thomas@lillahytnaes.ch