

# Exposé zur Safari-Studie 2002: Der Mensch in IT-Projekten Tools und Methoden für den Projekterfolg durch Nutzerakzeptanz

## **Inhalt:**

Viele IT-Projekte scheitern nicht aus technisch bedingten Gründen, sondern an der Vernachlässigung des „Faktors Mensch“. Die Safari-Studie 2002 untersucht erfolgreiche und fehlgeschlagene IT-Projekte und zeigt Wege auf, wie geeignete Change Management Maßnahmen Projekte erfolgreicher machen. Hierzu suchte das Safari-Institut geeignete Interviewpartner aus Praxisprojekten. Das Exposé beschreibt die Untersuchung.

**Leistungsbereich:** Organisationsentwicklung

**Ansprechpartner:** Stefan Hoch

**Dokumentart:** Studie

## **Kontakt**

**Safari GmbH** Office Mannheim  
Goethestraße 18 D-68161 Mannheim

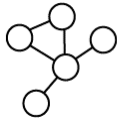
**Safari GmbH** Office München  
Reitmorstraße 4 D-80358 München

Tel: +49 – 621 – 18 144 720

Fax: +49 – 621 – 18 144 740

[info@safari-gmbh.de](mailto:info@safari-gmbh.de)  
[www.safari-gmbh.de](http://www.safari-gmbh.de)

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung der Safari GmbH in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm, Datenträger oder einem anderen Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.



## Exposé zur Safari-Studie 2002:

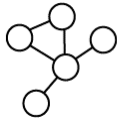
### **Der Mensch in IT-Projekten**

### **Tools und Methoden für den Projekterfolg durch Nutzerakzeptanz**

Warum scheitern so viele IT-Projekte an der Akzeptanz der Benutzer? Wie kann man einen schnellen und wirkungsvollen Einsatz der IT-Lösungen sicherstellen? Welche Methoden bzw. Tools werden in der Praxis eingesetzt? Wie erfolgreich sind sie?

## Teilnehmer gesucht

- Projektleiter, die den Erfolg von IT-Projekten verantworten
- Teilnahme in Form eines Expertengespräches oder Reflektion eines konkreten Projektes über einen Fragebogen
- IT-Projekte ab einer Projektgröße von sechs Personenmonaten



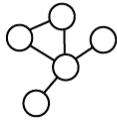
## Executive Summary

**Viele IT-Projekte scheitern nicht aus technisch bedingten Gründen, sondern an der Vernachlässigung des „Faktors Mensch“.**

Die Safari-Studie 2002 untersucht erfolgreiche und fehlgeschlagene IT-Projekte und zeigt Wege auf, wie geeignete **Change Management Maßnahmen** Projekte erfolgreicher machen. Hierzu sucht das Safari-Institut zur Zeit geeignete Interviewpartner aus Praxisprojekten.

Die Auswertung erfolgt in Zusammenarbeit dem Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre/Wirtschaftsinformatik III der Universität Erlangen-Nürnberg, Professor Michael Amberg.

Das Safari-Institut verbindet wissenschaftliche Erkenntnisse und praktische Erfahrungen und berät auf dieser Grundlage Unternehmen bezüglich Ihrer Organisationsgestaltung.

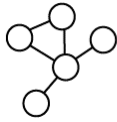


## Idee und Ziel der Studie

**Hinter jeder Investition steht ein wirtschaftliches Interesse** - es werden Einsparungen angestrebt oder aber auch Umsatz- und Gewinnziele verfolgt. Das trifft im Besonderen auch für Investitionen in neue Technologie wie z.B. Software zu, die sich erst dann als wirtschaftlich erfolgreich erweisen, wenn die Lösung effektiv genutzt wird. Genutzt wird sie von Menschen. Über die **technisch erfolgreiche Implementierung** einer bestimmten Funktionalität hinaus, ist somit die **Akzeptanz seitens der Nutzer** eine ganz entscheidende Größe zur Erreichung der Ziele eines IT-Projektes.

**Für den technischen Teil eines solchen Projektes liegt in der Regel eine ausgereifte und detaillierte Methodik vor.** Der Projektleiter hat eine Richtschnur an der Hand, um die Qualität in den verschiedenen Projektphasen zu sichern. Checklisten helfen, keinen wichtigen Aspekt zu übersehen und sind darauf ausgelegt, auf die individuelle Kundensituation angepaßt zu werden. Eine solche definierte und strukturierte Vorgehensweise schafft Vertrauen bei allen Projektbeteiligten und legt damit einen wesentlichen Grundstein für die Zusammenarbeit.

Die Studie betrachtet die Fragestellung, wie der „Faktor Mensch“ genauso strukturiert in die Projektmethodik einbezogen werden kann, wie das im Bereich des technischen Vorgehens geschieht. Die Erfahrung des Projektleiters, die bisher oftmals die alleinige Basis für diesen Bereich darstellte, soll systematisch ergänzt werden. Für alle Projektphasen werden diesbezüglich bewährte und neuartige Ansätze gesammelt und bewertet. **Mit den Ergebnissen der Studie kann die Einbeziehung der betroffenen Personen zielgerichteter und effektiver erfolgen um damit den Gesamterfolg des Projektes sicherzustellen.**

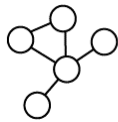


## Nutzen und Zielgruppen der Studie

Die Untersuchung gibt einen **aktuellen Marktüberblick** über verwendete Change Management Methoden und Tools bezüglich der „Mensch-Ebene“ von IT-Projekten. Die Ergebnisse dienen

- **Projektverantwortlichen und Unternehmensberatungen** zur wirkungsoptimierten Gestaltung von Change Management Projekten in spezifischen Kundensituationen  
(Ziel: *beschleunigter und zielgerichteter Projekterfolg*)
- **IT-Integratoren und Softwareherstellern** zur Strukturierung der Analyse- und Einführungsphase in Kunden-Projekten sowie zur Selektion von Change Management Tools/ Methoden  
(Ziel: *praxisbezogener, gewichteter Maßnahmenkatalog*)
- **Unternehmen** zur Bewertung und Optimierung von Vorgehensweisen bei Veränderungsprozessen  
(Ziel: *Erkennen und umgehen von Stolpersteinen*)

Mit der Studie soll der **Erfahrungsaustausch** über Unternehmensgrenzen hinweg angeregt werden. Teilnehmer an der Studie bringen bestimmte Erfahrungen als Bausteine in die Studie ein und erhalten eine systematisierte und bewertete Übersicht zurück. Damit ergibt sich die Möglichkeit, das **eigene Vorgehen zu prüfen und zu verbessern**, wie es ohne ein entsprechendes externes Benchmarking nur schwer realisierbar ist.



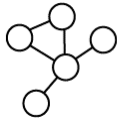
## Ansatz und Ablauf der Untersuchung

Mit der Untersuchung werden **Erfahrungen aus verschiedenen Praxis-Projekten** von unterschiedlichen Unternehmen gesammelt und auf Gemeinsamkeiten untersucht.

Welche Bedürfnisse und Unsicherheiten hatten die Nutzer in den Projekten? Wie wurde damit umgegangen? Mit welchen Tools, Methoden und Vorgehensweisen aus den Bereichen Change Management, Training, Kommunikation und Projektmanagement wird gearbeitet? In welchen Situationen werden sie eingesetzt? Inwieweit haben sie sich bewährt? Wo liegen die Herausforderungen in der Praxis? Ab welchem Zeitpunkt und in welcher Intensität werden die späteren Anwender einbezogen? Werden zukünftige Nutzergruppen zur aktiven Mitarbeit herangezogen bzw. in welchen Fällen ist es sinnvoller, ihnen eine fertige Lösung zu übergeben? Wie wird der Übergang von technischer Entwicklung zur der Einführung bei den Nutzern gestaltet?

Mit diesem Fokus führt das Safari Institut **in einer ersten Phase der Untersuchung Expertengespräche zur qualitativen Analyse** durch. Gemeinsam mit Projektleitern werden verschiedene Situationen aus Praxisprojekten besprochen, in denen ein bestimmtes Vorgehen verfolgt wurde. In dieser Phase werden Methoden, Vorgehensweisen und eingesetzte Tools gesammelt und schließlich systematisiert.

**Im zweiten Schritt werden Einsatzbereich und Erfolg der Herangehensweisen überprüft.** Dies geschieht durch eine empirische Erhebung auf der Basis eines Fragebogens. Inhaltlich dienen die Ergebnisse der ersten Phase als Basis. Ziel der Erhebung ist es die Einsatzbereiche, die notwendigen Voraussetzungen und den Erfolg der unterschiedlichen Ansätze zu überprüfen und quantitativ zu erfassen.



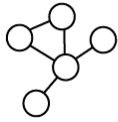
## Interviewpartner gesucht

Für die Untersuchung werden Interviewpartner gesucht. Diese können wahlweise durch ein Interview (qualitativ) oder einen Fragebogen (quantitativ) befragt werden. **Ein Interview wird zeitlich circa eine Stunde in Anspruch nehmen.**

**Basis für die Interviews sind IT-Projekte** mit klar abgegrenzter Zielsetzung, z.B. Einführung eines neuen CRM-Systems oder Intranets wie auch Release-Wechsel eines ERP-Systems. Die Projektgröße sollte sechs Personenmonate (gesamt) nicht unterschreiten. Interessant sind Projekte mit erfolgreich erreichten Zielen oder andere, die eine deutliche Abweichung von Zeit-, Kosten- und Qualitätsvorgaben aufweisen. **Als Interviewpartner sind im Besonderen Projektleiter der Analyse- oder Einführungsphase geeignet.**

## Veröffentlichung

Die Ergebnisse werden im **Herbst 2002** veröffentlicht (der voraussichtliche Verkaufspreis liegt bei € 1.200,-). Interviewpartner und Fragebogen-Teilnehmer erhalten die Studie ohne Berechnung. Interviewpartner werden darüber hinaus zur offiziellen Präsentation der Ergebnisse eingeladen.

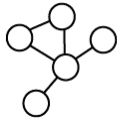


# Safari

Institute for Organisational Rethinking.

## Kontakte zur Studie

**Jochen Schwarzmann** (Studienleitung)  
Safari – Institute for Organisational Rethinking  
Büro Oberursel  
Hans-Rother-Steg 24  
D-61440 Oberursel  
Tel: +49 (0) 6171-92 62 11  
Mobil: +49 (0) 178-856 24 36  
[schwarzmann@safari-institute.de](mailto:schwarzmann@safari-institute.de)



# Safari

Institute for Organisational Rethinking.

## Informationen zu Safari

Das Safari Institute arbeitet im Bereich der betriebswirtschaftlichen Beratung von Unternehmen bezüglich der Gestaltung ihrer Organisation. Der Aufbau und die Erneuerung betrieblicher Strukturen und Abläufe stellen unseren Fokus dar. Wir greifen dabei auf eine Vielfalt von Methoden des **Geschäftsprozeßdesigns** zurück und wenden die Prinzipien verschiedener **Reengineering-Ansätze** an, wobei sich unser Augenmerk im Besonderen auf eine integrative Sicht auf Mensch und Technik richtet.

Mehr unter <http://www.safari-institute.de/philosophie.htm>

## Informationen zum Lehrstuhl

Universität Erlangen-Nürnberg  
Lehrstuhl für BWL, insb. Wirtschaftsinformatik III  
Prof. Dr. Michael Amberg  
Lange Gasse 19  
90403 Nürnberg

<http://www.wi3.uni-erlangen.de>