



NUTZERFREUNDLICHKEIT

PROJEKTPARTNER



www.kolegeprojekt.de

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt KoLeGE wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ (Förderkennzeichen 02L15A010) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autor*innen.



Zusammen
Zukunft.
Gestalten.

PROJEKTbeschreibung



INTERAGIEREN • KOORDINIEREN • LERNEN

Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

Die ambulante Pflege vollzieht derzeit eine umfassende Digitalisierung ihrer Arbeits- und Kommunikationsprozesse. Diese besteht schwerpunktmäßig aus dem Einsatz von PC und Netzwerktechnik in den Pflegezentralen, umfasst zunehmend aber auch sog. »digitale Tourenbegleiter«. Das sind mit spezieller Software ausgestattete Tablets oder Smartphones, die auf den Touren der

Pflegekräfte mit den Pflegezentralen verbunden sind und zu verschiedenen Zwecken eingesetzt werden. Der gängige Einsatz der Geräte und Software ist bisher stark auf die Unternehmensanforderungen zum Beispiel einer effizienten Pflegeorganisation [v. a. Tourenplanung, Leistungsdokumentation] ausgerichtet. Die Ansprüche der Pflegekräfte an gute Arbeitsqualität werden oft noch zu wenig berücksichtigt. Das kann zu Akzeptanzproblemen führen, obwohl der Einsatz digitaler Medien in der ambulanten Pflege viele Möglichkeiten bietet, die Arbeit für Pflegekräfte zu erleichtern.

Projektziele: Gute Arbeitsqualität und Arbeitsorganisation miteinander verbinden

Das Verbundprojekt KoLeGE strebt an, die Potenziale zu heben, die in der Digitalisierung der ambulanten Pflege liegen. Die Einführung digitaler Tourenbegleiter wird beteiligungsorientiert als eine soziale Innovation gestaltet, in der Effizienz und gute Arbeitsqualität miteinander verbunden werden. Im Zentrum stehen dabei das digital gestützte Kommunizieren, Informieren und Lernen

Praxisorientierte Arbeitsforschung.

Das Projekt verortet sich in der praxisorientierten Arbeitsforschung, in der Praxis, Wissenschaft und weitere Entwicklungspartner eng kooperieren und voneinander lernen. In jedem Arbeitsschritt werden die unterschiedlichen Belange aller Beteiligten in der Praxis möglichst umfassend berücksichtigt. Denn digitale Technik wird nur dann angenommen werden, wenn sie alle Beteiligten in der Praxis als Gewinn einschätzen, gerne nutzen wollen und gut nutzen können. Im Vordergrund steht dabei nicht die technische Machbarkeit, sondern die Nutzbarkeit der Technik für die Praxis und damit die Frage: wie kann Technik der Praxis helfen?

INHALTSVERZEICHNIS

LESEHILFE

EINFÜHRUNG 06
Britta Busse

LEITFADEN 1

GRUNDLAGEN 10
Peter Bleses, Britta Busse und Andreas Friemer

LEITFADEN 2

DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT 26
Jens Breuer und Luka Philippi

LEITFADEN 3

KOMMUNIKATION 36
Britta Busse und Peter Bleses

LEITFADEN 4

NUTZERFREUNDLICHKEIT 46
Jens Breuer und Luka Philippi

LEITFADEN 5

KOMPETENZEN 56
Peter Bleses, Rebecca Kludig und Andreas Friemer

LEITFADEN 6

LERNMANAGEMENT 72
Peter Bleses, Urte Behling und Britta Busse

ANHÄNGE

INSTRUMENTE UND CHECKLISTEN 90
Organisieren | Technik und Sicherheit | Lernen und Kompetenzen

GLOSSAR 118

LITERATURNACHWEISE UND LITERATURTIPPS 119

EINFÜHRUNG

Aufbau

Die Arbeit in den sozialen Dienstleistungen wird zunehmend digitalisiert. Das betrifft alle Bereiche, auch die Gesundheitsdienstleistungen und auch die Arbeit am und mit Menschen. Diese Leitfadensammlung soll Sie in der Praxis bei der Gestaltung des Digitalisierungsprozesses unterstützen. Die Praxisempfehlungen kommen aus der ambulanten Pflege und richten sich auch zuerst an die ambulante Pflege. Die Empfehlungen sind aber für die personengebundenen sozialen Dienstleistungen insgesamt und insbesondere für alle ambulanten Dienste verwertbar. Sie richten sich an Führungskräfte und an das interessierte Fachpersonal.

Alle Kapitel sind nach einem einheitlichen Muster aufgebaut und geben eingangs Hinweise auf **Chancen**, die Digitalisierung bietet. Dabei geht der zentrale Ansatz von der Stärkung vorhandener Ressourcen und einer Reduktion von Belastungen im Arbeitsalltag aus. Aber auch **Herausforderungen**, die Digitalisierung für einzelne Bereiche birgt, werden dargestellt. Im Anschluss geben wir Ihnen praktische Tipps für die Umsetzung von Digitalisierungsprozessen (**Vorgehen**). Eine innere Strukturierung ergibt sich aus der Darstellung der zu beachtenden Schritte mithilfe des PD-CA-Zyklus. Die Phasen PLAN, DO, CHECK, ACT bedeuten in unserem Kontext von Digitalisierungsprozessen:

- » Alle vorbereitenden Maßnahmen werden im Prozessschritt PLAN festgehalten,
- » die Umsetzung unter DO.

- » Evaluationsschritte werden unter CHECK angesprochen und
- » die nachhaltige Sicherung des Einsatzes digitaler Mittel unter ACT.

Wichtig ist dabei, dass es sich nicht um eine trennscharfe und einmalige Maßnahmenkette handelt. Im Gegenteil: die langfristig erfolgreiche Umsetzung von organisatorischen Veränderungen, die z. B. mit Digitalisierung einhergehen, erfordert immer wieder das kritische Prüfen der laufenden Prozesse, der aktuellen Neuerungen und noch nicht entdeckter Potenziale. Außerdem sind die genannten Phasen miteinander verschränkt. Die Evaluation, die mit der Einführung neuer Technik einhergehen sollte, betrifft einerseits die erste Umsetzung (DO), andererseits aber auch eine klassische Überprüfung (CHECK).

In jedem Leitfaden werden auch **Stolpersteine** dargestellt, die Digitalisierungsprozesse trotz umfassender Vorkehrungen scheitern lassen können. Diese können je nach Einsatzfeld und Umfang von Digitalisierungsprozessen unterschiedlich ausfallen. Schließlich finden Sie unter **Instrumente** Verweise auf zentrales hilfreiches Handwerkszeug (wie z. B. Checklisten zum Thema), das wir online auf der Projektseite www.kolegeprojekt.de zur Verfügung stellen.

Quick Guide

Die einzelnen Themenfelder, die uns in Zusammenhang mit der Digitalisierung sozialer Dienstleistungsunternehmen besonders wichtig erscheinen (**Grundlagen, Datenschutz und Datensicherheit, Kommunikation, Nutzerfreundlichkeit, Kompetenzen, Lernmanagement**), werden in einzelnen Leitfäden vorgestellt, sodass Sie sich – je nach Interesse – einen schnellen Überblick über den jeweiligen Bereich verschaffen können. Zwischen den Bereichen gibt es allerdings Überschneidungen. Diese werden durch Querverweise ➔ zu den entsprechenden Kapiteln verdeutlicht.

Zentrale Botschaften werden vom Text abgesetzt in Merkkästen dargestellt. Darüber hinaus soll die Verwendung der folgenden Icons einer schnellen Orientierung in den Leitfäden dienen:



Querverweise



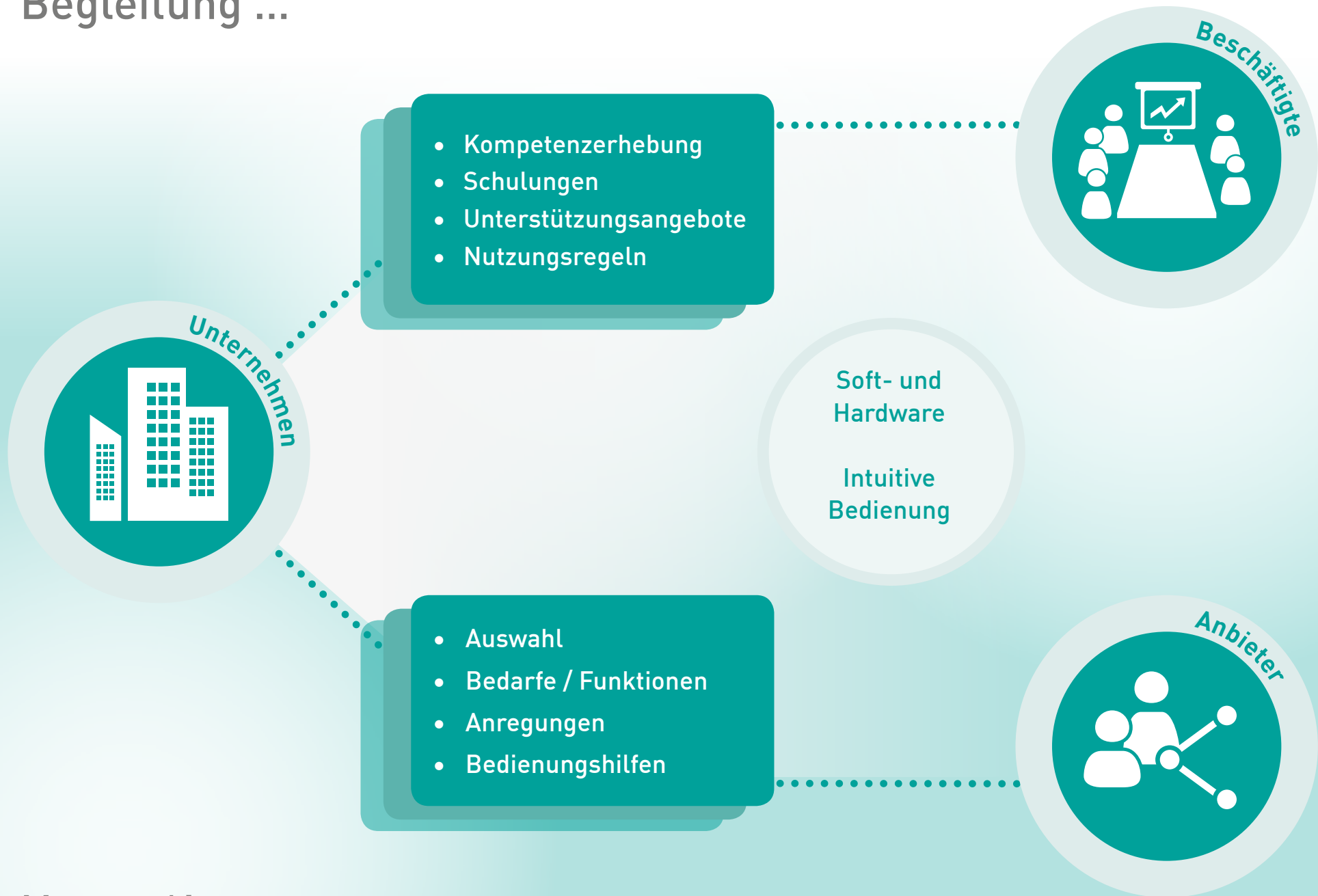
Merkkästen



Zielsetzung

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen und hoffen, Sie mit den vorliegenden Leitfäden unterstützen zu können!

Begleitung ...



Nutzer*innen ...

NUTZERFREUNDLICHKEIT



Die Nutzerfreundlichkeit einer Software spielt bei der Digitalisierung der Arbeit in den sozialen Dienstleistungen eine entscheidende Rolle. Sie erfahren hier, welche Ansprüche an eine nutzerfreundliche App, also Anwendungssoftware, gestellt werden, wie Sie nutzerfreundliche Software erkennen und auswählen, und auch wie Sie die Einführung von Software sinnvoll begleiten.

Zusammenfassung

Nutzerfreundlichkeit bedeutet, dass der Gebrauch einer Software für Sie und für Ihre Beschäftigten so einfach ist, dass diese ihre Aufgaben mit möglichst wenig Aufwand ausführen können. Anders gesagt: eine Software sollte für Sie und für Ihre Beschäftigten einfach und intuitiv zu bedienen sein.

Die Nutzerfreundlichkeit einer App kann anhand verschiedener Kriterien beurteilt werden, z.B. ob die Schriftgröße vom Benutzer*innen nach eigenem Bedarf eingestellt werden kann.

Auch eine gute Einführung der Technik und der Software unterstützt die Nutzerfreundlichkeit. Denn: Wenn Sie Ihre Beschäftigten gut bei der Einführung begleiten, erleichtert dies die Akzeptanz und die Bedienung einer Software. Ihre Nutzung kann so besser in den Arbeitsalltag integriert werden.

Orientierung

Nutzerfreundlichkeit bezieht sich zum einen auf die konkrete Software: Diese soll einfach und intuitiv zu bedienen sein; wobei neben der Software selbst auch der Umgang mit dem Anbieter eine große Rolle spielt und inwieweit dieser bereit ist, die Nutzerfreundlichkeit auch im Einführungsprozess durch verschiedene Maßnahmen zu unterstützen (siehe unten).

Zum anderen empfehlen wir Ihnen als Unternehmen, den Einführungsprozess einer Software nutzerfreundlich zu begleiten – hierzu gehören die Berücksichtigung der konkreten Rahmenbedingungen bei Ihren Beschäftigten sowie die Gestaltung von (internen) Schulungen, Unterstützungsangeboten wie auch Nutzungsregeln

➔ **KAPITEL GRUNDLAGEN.**

Chancen

Akzeptanz bei den Beschäftigten

Eine Chance, die mit einer hohen Nutzerfreundlichkeit der Anwendungssoftware und einer „guten“ Einführung einhergeht, ist zum Beispiel eine gute Akzeptanz der Softwarenutzung durch die Beschäftigten und dementsprechend eine höhere Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Einführung der Software im Unternehmen.

Eine einfache, aber ansprechende Gestaltung der Anwendungssoftware...

- » ermöglicht einen leichten Einstieg in die Digitalisierung (auch für technikferne Mitarbeiter*innen)
- » richtet sich an eine breite Masse an Beschäftigten (unter Umständen auch an Beschäftigte mit Einschränkungen)
- » steigert die Motivation bei den Beschäftigten, die Anwendung für arbeitsorganisatorische Prozesse zu verwenden
- » steigert die Motivation bei den Beschäftigten, die Software über unmittelbar notwendige Prozesse hinaus zu verwenden (z. B. um sich fortzubilden)
- » lenkt die Aufmerksamkeit auf die Hauptfunktionen der Software und verhilft zu einer guten Übersicht

Zeitersparnis

Zudem können eine leichte Bedienung und niedrige Hürden bei der Nutzung der Software zu einer großen Zeitersparnis im Arbeitsalltag führen und damit eine Arbeitserleichterung darstellen.



Eine nutzerfreundliche App und eine durchdachte Begleitung der Einführung erhöhen die Akzeptanz der Beschäftigten der App-Nutzung und erleichtern damit die erfolgreiche Digitalisierung eines Unternehmens.

Attraktivität als Arbeitgeber

Und: wenn eine Software gut eingeführt wurde und die Nutzung gut funktioniert, macht das die Tätigkeit für die Beschäftigten interessant – beachten Sie auch, dass sich hierdurch Ihre Attraktivität als Arbeitgeber erhöhen kann! So erleben die Beschäftigten den Umgang mit Medien, den sie aus ihrem privaten Umfeld kennen, auch in ihrem Unternehmen – vielen macht das großen Spaß.

Herausforderungen

Die Auswahl und die Einführung einer nutzerfreundlichen Software bringen verschiedenen Herausforderungen mit sich. So sollte die Nutzerfreundlichkeit bereits bei der Auswahl von Soft- und Hardware ein wichtiges Thema sein. Aber: bedeutet Nutzerfreundlichkeit immer dasselbe, oder kommt es nicht auch auf Ihre konkreten Beschäftigten an? Das Erheben der technischen Kompetenzen der Führungs- und Pflegekräfte ist ein wichtiger Schritt zur Beurteilung der Nutzerfreundlichkeit ➔ **KAPITEL KOMPETENZEN**. Bei der Auswahl von Soft- und Hardware spielen aber auch andere Faktoren eine Rolle, wie die Frage: unterstützt die Software die Digitalisierung der Arbeit, indem sie Ihre Bedarfe abdeckt, oder bietet die Software viele Funktionen, die Sie und Ihr Unternehmen gar nicht

(ge)brauchen können? Schlussendlich wird auch der Preis eine Rolle spielen, den es ggf. gegen eine hohe empfundene Nutzerfreundlichkeit abzuwägen gilt.

Eine weitere Herausforderung ist die durchdachte Begleitung der Einführung der Software. Es gilt, Schulungen für verschiedene Gruppen von Beschäftigten zu organisieren, laufende Unterstützungsangebote zu schaffen und Bedienungshilfen bereitzustellen, die Ihre Beschäftigten in der täglichen Arbeit und im Umgang mit der Software unterstützen.

Vorgehen

Auch bei der Beurteilung von Nutzerfreundlichkeit und der Schaffung von Rahmenbedingungen für eine nutzerfreundliche Einführung von Software raten wir zu einem phasenweisen Vorgehen.

PLAN

Soft- und Hardware auswählen

Natürlich liegen der Auswahl der für Sie nötigen Soft- und Hardware auch Aufwandskalkulationen zugrunde, die in Verbindung mit Ihrer finanziellen und personellen Ressourcenlage zu sehen sind.

Allerdings: Zentral sind die Ausgangslage sowie die Bedarfe Ihres Unternehmens. Die Entscheidungsfindung, welche Soft- und Hardware tatsächlich genutzt wird, sollte daher abhängig gemacht werden

- » von der Passfähigkeit der Technik (Bedarfe, Ressourcen, vorhandene Infrastruktur)
- » von den Aufwendungen für
 - » die Technikanschaffung
 - » die Technikeinführung
 - » die Techniknutzung
 - » die Kompetenzentwicklung bei Ihren Beschäftigten
 - » die Steigerung der Motivation zur Techniknutzung und der Technikakzeptanz
 - » die Organisationsentwicklung

Hierbei sind neben den direkten Kosten auch die zeitlichen Aufwände zu betrachten. Zur Beurteilung der für Ihr Unternehmen tragbaren Aufwendungen gehört auch die Frage, in wieweit die zeitlichen Ressourcen der Beschäftigten für den Einführungsprozess tatsächlich vorhanden sind oder kurzfristig erhöht werden können.



Die Funktionen und die Gestaltung der Anwendungssoftware sollten an den Bedarfen der Nutzer*innen ausgerichtet sein. Demnach sollten diese zunächst erhoben werden, um sie in einem nächsten Schritt mit verschiedenen Angeboten abzugleichen.

Anbieter auswählen

Die Auswahl der Soft- und Hardware schließt in der Regel bereits mit ein, sich für einen Anbieter zu entscheiden, der die Software (und ggf. auch die Hardware) vertreibt und im Unternehmen installiert sowie im weiteren Verlauf betreut. Hier sollten Sie nicht vorschnell handeln, sondern Angebote einholen, die zeigen,

inwieweit der Softwareanbieter bereit ist, sich auf die Bedarfe und Wünsche der verschiedenen Nutzer*innengruppen im Unternehmen einzulassen. Das betrifft die bedarfsgerechte Anpassung der angebotenen Softwarelösung sowie die Kompetenzentwicklung der verschiedenen Gruppen im Unternehmen.

Oft ist eine Schulung der Führungskräfte im Angebot. Wäre der Anbieter aber auch bereit ...

- » eine nutzer*innenorientierte Schulung der Pflegekräfte vorzunehmen?
- » die Anregungen der Nutzer*innen in die weitere Softwareentwicklung aufzunehmen?

Diese Anforderungen an die Technikanbieter ergeben sich aus der Idee eines praxis- und beteiligungsorientierten Prozesses der Technikeinführung ➔ **KAPITEL GRUNDLAGEN**.

DO

Nutzerfreundliche Begleitung der Einführung von Software

Ein beteiligungsorientierter Prozess der Einführung von Software sollte folgende Schritte beinhalten:

- » Erheben Sie die technischen Kompetenzen der Pflege- und Führungskräfte, und passen Sie Einführungs- und Schulungskonzepte für die Softwarenutzung daran an oder lassen Sie den Softwareanbieter die Einführungs- und Schulungskonzepte daran anpassen.
- » Organisieren Sie Schulungen von technikaffinen betrieblichen Multiplikator*innen, die Pflegekräften bei der Bedienung der Technik und der Software im Alltag zur Seite stehen und bei Problemen oder Teamtreffen zur besseren Nutzung der

Geräte und Software beraten können.

- » Organisieren Sie Einführungen in die Nutzung der Geräte und der Software mit allen Gruppen von Nutzer*innen in Abhängigkeit von ihrem technischen Kompetenzniveau und ihren Nutzungsbedarfen.

Solche Einführungen sollten auch vermeintlich „einfache“ angrenzende Themen der Techniknutzung beinhalten, wie der Hinweis auf Gerätefunktionen („Wie mache ich ein Bildschirmfoto von meinem Handy, um andere fragen zu können, wo ich nicht weiterkomme?“, „Wie kann ich für mich schwer lesbaren Text größer darstellen?“)

- » Organisieren Sie Schulungen der betrieblichen Administrator*innen, die für die Verwaltung der Geräte und die Einstellung von Inhalten zuständig sind.
- » Überlegen Sie, wie Sie auch „technikfernere“ Beschäftigte an die Nutzung digitaler Technik heranführen können (z. B. durch Auswahl einer nutzerfreundlichen und bedarfsgerechten Software).
- » Begleiten Sie die Einführungsphase mit laufenden Unterstützungsangeboten für den Fall, dass Schwierigkeiten und Fragen der Beschäftigten auftauchen.
- » Nutzen Sie diese Schwierigkeiten nicht, um Probleme zu thematisieren, sondern für eine laufende Kompetenzentwicklung der Nutzer*innen (Welche Programmteile sind sinnvoll und werden noch nicht genutzt/könnten genutzt werden?).
- » Stellen Sie Handbücher und Bedienungshilfen bereit, die kurz und einfach geschrieben sein sollten. Es lohnt sich, über speziell auf die Szenarien und Einsatzvarianten im Unternehmen angepasste Bedienungshilfen nachzudenken – ein Handbuch, das so lang ist, dass die Beschäftigten nicht

leicht überblicken und es deshalb nicht in die Hand nehmen, ist wenig zielführend. Nutzen Sie dabei die Materialien und Angebote der Softwarehersteller.

- » Stellen Sie Nutzungsregeln zum Umgang mit der Technik auf ➔ **KAPITEL GRUNDLAGEN & KOMMUNIKATION.**

Beurteilung der Nutzerfreundlichkeit einer App

Wenn Sie beurteilen wollen, ob eine konkrete App nutzerfreundlich ist, beachten Sie zwei Fragen:

- » Wie können sich Ihre Beschäftigten im Umgang mit der App selber helfen?
- » Ist die App für Ihre Beschäftigten einfach und intuitiv zu bedienen?

Die App sollte verschiedene Möglichkeiten anbieten, wie sich Ihre Beschäftigten bei Fragen oder Schwierigkeiten selber helfen können, z. B.:

- » Auf den Geräten selbst sollte für die Nutzer*innen möglichst eine medial aufbereitete „Bedienungsanleitung“ verfügbar gemacht werden.
- » Um sich in der Software zurechtzufinden, sollten beispielsweise Einführungsvideos und eventuell kurze Video-Tutorials angeboten werden.
- » Auch kleine „Hilfe-Buttons“ zu bestimmten Funktionen und eine nach Themen sortierte Sammlung der von Nutzer*innen besonders häufig gestellten Fragen (sog. FAQ) können eine gute Unterstützung sein.
- » Außer einer „Schnellstart-Anleitung“ für die wesentlichen Funktionen („Was muss eine Pflegekraft unbedingt wissen?“) sollte auch eine weitergehende Anleitung für optionale bzw. sinnvolle Funktionen enthalten sein. Zudem sollten die

Anleitungen intern sinnvoll verlinkt sein (z. B. zwischen Funktionen und zu weitergehenden Erläuterungen).

Die App sollte für Ihre Beschäftigten einfach und intuitiv zu bedienen sein, z. B. durch:

- » Im Sinne der Barrierefreiheit und schnellen Lesbarkeit sollten die Schriftgröße und die Kontraste angemessen sein – im Idealfall kann ein Benutzer dies nach eigenem Bedarf einstellen.
- » Klickwege sollten möglichst kurz sein und nach Möglichkeit sollte eine App nur auf die wichtigsten Funktionen beschränkt sein – ein Überangebot an Einstellungsmöglichkeiten und Funktionen kann bei der Anwendung zu Überforderung führen.
- » Ebenso sollten die Bezeichnungen und Darstellungen der Funktionen so gewählt sein, dass die Erwartungen in der Anwendung erfüllt werden. Beispielsweise sollte eine E-Mail-Funktion in einer App eher mit „Mitteilungen“ oder „E-Mail“ anstatt mit „Nachrichten“ bezeichnet werden, da sich unter „Nachrichten“ die Erwartungshaltung an eine „News“-Funktion bei den Nutzer*innen einstellen kann.
- » Für eine leichte Bedienbarkeit sollten alle Funktionen konsistent und im gleichen Stil eingebaut werden.



Informationen sollten leicht wahrnehmbar und verständlich sein. Die Navigation sollte möglichst intuitiv und einfach sein, denn eine einheitliche und übersichtliche Gestaltung vereinfacht die Nutzung einer App.

CHECK

Eine nutzerfreundliche Software und die durchdachte Einführung dieser müssen sich im Praxisalltag bewähren; erst hier zeigt sich, ob die getroffenen Entscheidungen richtig waren.

Es bieten sich daher wiederholte Evaluationsschleifen im laufenden Praxiseinsatz an mit der Leitfrage: Wie kommen Soft- und Hardware bei den verschiedenen Nutzer*innengruppen an, und wie werden diese genutzt?

Dies kann in persönlichen Gesprächen mit einzelnen Beschäftigten, in Kleingruppengesprächen und/oder anonym mittels regelmäßiger Fragebogenerhebungen ermittelt werden; es sollte darauf geachtet werden, möglichst Vertreter*innen aller Beschäftigtengruppen in die Gespräche einzubeziehen und vor allem auch mit den Personen zu sprechen, die ggf. eher Probleme oder Ablehnung äußern.

Denken Sie dabei auch an das Zusammenspiel Technik – Nutzer*innen, also nicht nur von der Technikseite her („Sind alle Funktionen verfügbar?“), sondern auch von der Nutzer*innen-Seite her („Werden alle Funktionen sinnvoll genutzt?“).

Die Multiplikator*innen im Unternehmen spielen dabei eine wichtige Rolle, denn bei diesen ist vermutlich schon eine Reihe von Rückmeldungen eingetroffen.

ACT

Die Rückmeldungen sollten Sie nutzen, um auf die beiden Aspekte der Nutzerfreundlichkeit einer Software einzugehen: den Prozess der Nutzerorientierung einer „guten“ Einführung sowie die Bedienung und Gestaltung der Software selbst.

Passen Sie Ihre Schulungskonzepte und –unterlagen an bzw. fordern Sie den Softwarehersteller dazu auf.

Geben Sie Rückmeldungen zu einer möglichen Erhöhung der Nutzerfreundlichkeit der Software an den Hersteller oder Anbieter weiter.

Zur Sicherung eines dauerhaft guten Praxiseinsatzes kommen dem Technikanbieter auch andere wichtige Aufgaben zu. So sind insbesondere bei größeren Updates oder Softwareinnovationen die Anleitungen anzupassen und ggf. Schulungen anzubieten. Gerade nach größeren Updates ist außerdem die Störanfälligkeit aufgrund von möglichen Fehlern in der Programmierung wie in der Bedienung durch die Beschäftigten besonders hoch. Daher sollte der Technikanbieter in den Phasen nach solchen Updates besonders gut für Service-Fragen und Kundenprobleme ansprechbar sein.

Die Personalfuktuation in den Pflegeunternehmen bedingt allerdings auch, dass Softwareschulungen in den Unternehmen auch ohne größere Produktupdates regelmäßig angeboten werden sollen. Diese können sich – um den Aufwand gering zu halten – in zwei Teile gliedern:

- » eine Grundlageneinführung für neue Beschäftigte sowie
- » eine Schulung für fortgeschrittene Beschäftigte, die weitere Funktionalitäten zeigt und zur Diskussion über bessere Bedienkonzepte oder fehlende Funktionen aus Praxisperspektive genutzt werden kann.

Solange keine grundlegenden Software-Updates erfolgt sind und die Multiplikator*innen des Unternehmens sich sicher innerhalb der Software bewegen, können auch sie (teilweise) die

Durchführung von Auffrischungsschulungen übernehmen, um Kosten und Koordinationsaufwand gering zu halten.

Stolpersteine

Heterogenität

Nutzerfreundlich ist nicht gleich nutzerfreundlich. In einem Unternehmen arbeiten meist sehr heterogene Gruppen. Während eine zu einfache Gestaltung der Anwendungssoftware dazu führen kann, dass junge Mitarbeiter*innen, die bereits einen intuitiven Umgang mit Apps unterschiedlichster Art besitzen, die Software nicht ansprechend finden und sich demzufolge unter Umständen bei ihnen keine Akzeptanz einstellt, können Beschäftigte der älteren Generationen bei zu vielen Funktionen schnell überfordert sein. Eine Konsequenz kann dann eine ablehnende Haltung der Mitarbeiter*innen sein.

Daher: Sie sollten unbedingt vorbeugen und die mögliche Entwicklung ablehnender Haltung auch konsequent beobachten; denn wenn in einem Pflegeunternehmen nur 2 von 12 Pflegekräften z.B. ein digitales Übergabebuch nicht nutzen, stellt dies eine erhebliche Lücke im Kommunikations- und Informationsfluss dar, welche die anderen 10 Pflegekräfte stark in ihrer Arbeit beeinträchtigt. Insgesamt ergäbe sich hieraus eine ineffiziente Arbeitsweise im Unternehmen. Also: Fordern Sie die Nutzung einer neuen Software, sofern Sie diese verbindlich festgelegt haben, auch ein. Nehmen Sie negative Rückmeldungen ernst, aber beobachten Sie die (Nicht-)Nutzung durch die Beschäftigten genau.

Instrumente

- » „Orientierung Medienkompetenz“
- » „Bewertung der Nutzerfreundlichkeit von Software“ (online)