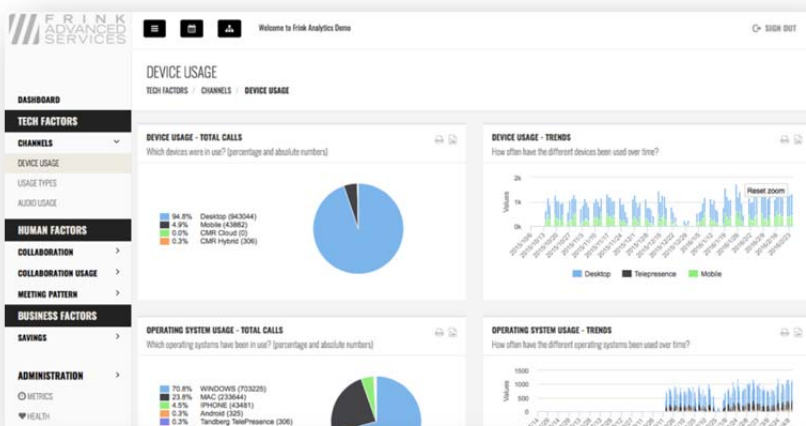


Der menschliche Faktor macht den Unterschied

FRINK Advanced Services GmbH & Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung (HCI)

Die Anschaffung von Audio- und Videokonferenzsystemen in Unternehmen hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Diese Collaboration Tools werden aber nicht immer von allen Abteilungen und Mitarbeiter_innen gleich gut angenommen und genutzt. Zahlen über die tatsächliche Nutzung und praktische Einsätze der hochwertigen Investitionen sind zudem nur begrenzt vorhanden. Nun hat das Wiener Unternehmen FRINK Advanced Services GmbH ein Analyse Tool entwickelt, das alle Nutzungszahlen in Echtzeit erfasst, logische Zusammenhänge unter den Nutzer_innen erkennen lässt und somit strategische Planung ermöglicht. Was man tun kann, um die Sichtbarkeit und die vielseitigen Vorteile von Collaboration Software breitflächig zu fördern, wird gemeinsam von FRINK Advanced Services und dem Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung der TU Wien untersucht.

FRINK Advanced Services, ein junges Wiener Unternehmen mit sechs Mitarbeiter_innen, ist auf IT Implementierungen von Collaboration Lösungen im Cisco Unified Communications Umfeld spezialisiert. Darüber hinaus entwickelt das Unternehmen eigene Collaboration Lösungen. Mit dem Analyse-Tool FRINK Analytics können Kunden nun die Verwendung von Collaboration Tools in der eigenen Organisation nachvollziehen und in Echtzeit „sehen“: Wie viele Mitarbeiter_innen aus welchen Abteilungen verwenden spezifische Videokonferenz- und Telefonieinfrastruktur? Welche Bereiche im Unternehmen sind besonders aktive Nutzer? Die Berichte des Analyse-Tools geben wertvolle Informationen, um die Collaboration-Infrastruktur und auch die unternehmensinterne Kooperation zu verbessern. Dabei werden nicht nur die technischen Nutzungsstatistiken, sondern auch sogenannte „Human Factors“ ausgewertet: Durch die Einbindung des Unternehmensverzeichnisses kann auf einem aggregierten Level evaluiert werden, an welchen Standorten und auf welchen Hierarchieebenen die Collaboration Software angenommen wird – Zahlen, die wiederum für weitere strategische Business-Planungen von Bedeutung sind.



© Frink Advanced Services GmbH

„Bei der Entwicklung des Analyse-Tools war es uns sehr wichtig, das Produkt im höchsten Maße userfreundlich zu gestalten. Große und komplexe Datenmengen sollten einfach und ansprechend visualisiert und Berichte unkompliziert abgerufen werden können“, fasst Dr. Claudia Käfer, Geschäftsführerin der FRINK Advanced Services, die Ausgangssituation zusammen. Gesucht war eine interdisziplinäre Herangehensweise, die nicht nur den technischen Aspekt berücksichtigt. Dr. Käfer

wandte sich dafür an das Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung der TU Wien, wo man technische, gestalterische und sozialwissenschaftliche Forschung mit angewandter, am Menschen orientierter Entwicklung verbindet. Die multidisziplinäre Arbeitsgruppe Human-Computer-Interaktion (HCI) hat dabei einen starken Fokus auf die Einbindung und Partizipation der End-User bei Designprozessen und die Akzeptanz und Einführung von neuen Technologien.

„Bereits bei den ersten Gesprächen konnten Kooperationsmöglichkeiten und Schnittstellen eruiert werden“, so Dr. Simone Kriglstein vom Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung. Um passende Fördermöglichkeiten für die Kooperation zu finden, richtete sich Dr. Kriglstein an den Forschungs- und Technologiesupport der TU Wien. Eine erste Unterstützung war die Förderaktion der Wirtschaftskammer Wien „ExpertInnen der TU Wien unterstützen Wiener Unternehmen“. Im Rahmen des FFG Innovationsschecks wurde durch Context- und Requirement-Analysen außerdem die Basis für benutzer_innengerechtes Design gelegt. Eine große Rolle spielten in weiterer Folge die Ergebnisse der gemeinsam von FRINK Advanced Services und dem Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung durchgeführten Usability Tests der Betaversion mit drei internationalen Kunden, die umfassendes Know-how über User-Verhalten in die Softwareentwicklung gaben. Den Benefit für die HCI-Arbeitsgruppe beschreibt Simone Kriglstein so: „Wir haben hier die Möglichkeit, von Beginn an bei der Entwicklung einer Software dabei zu sein, anwendungsorientiert zu arbeiten und das Design mitzugestalten.“ Die Ergebnisse und Erkenntnisse der Zusammenarbeit finden wiederum auch Eingang in wissenschaftliche Publikationen.

Interessante Forschungsfragen, gegenseitiges Verständnis für die Herausforderungen und Arbeitsweisen des Kooperationspartners sowie passende Fördermöglichkeiten sehen Forscherin und Unternehmerin als wesentliche Elemente für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Die Kooperation zwischen FRINK Advanced Services und dem Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung soll jedenfalls weiter fortgesetzt werden, ist man sich einig.

Weiterführende Informationen:



FRINK Advanced Services GmbH www.frink.at/



Institut f. Gestaltungs- und Wirkungsforschung www.igw.tuwien.ac.at/hci/



Ihre Ansprechpartnerin für Anbahnungen von F&E-Kooperationen mit der TU Wien:
Dr. Elisabeth Schludermann
Forschungs- und Transfersupport
elisabeth.schludermann@tuwien.ac.at
T: 01-58801-41534