

## CHECKLISTE FÜR VERÄNDERUNGEN MIT DEM „SWITCH“-MODELL

Das Buch „Switch“ von Chip & Dan Heath beschreibt den Elefanten, den Elefantenführer und den Weg als Metaphern für erfolgreiche Veränderungen:

- > **Der Elefantenführer** verkörpert unsere rationale Seite, die klare Ziele und Schritte benötigt, um zielgerichtet zu handeln.
- > **Der Elefant** steht für unsere emotionale Seite, die nur bei Motivation bereit zur Veränderung ist.
- > **Der Weg** ist das Umfeld, das durch passende Gestaltung Veränderungen erleichtert und fördert.

Nutze diese Checkliste, um diese drei Aspekte in Veränderungsprozessen zu beachten.

### EMPFEHLUNGEN FÜR DEN ELEFANTENFÜHRER



#### Follow the Bright Spots

**Prinzip: Nach positiven Beispielen suchen und Erfahrungen nutzen**

- > Gibt es Gruppen / Personen, die die Änderung schon erfolgreich umgesetzt hat? *„Wir haben festgestellt, dass die Teams schnell im neuen System arbeiten, die in die Tests mit eingebunden waren. Jetzt suchen wir aus jedem Team einen Key-User, den wir in die Tests einbeziehen.“*
- > Was unterscheidet diese von anderen? Was waren die Erfolgsfaktoren?
- > Die identifizierten Erfolgsfaktoren weiter nutzen!



#### Script the Critical Moves

**Prinzip: Den Betroffenen konkrete Anleitungen geben**

- > An welche relevanten Entscheidungspunkte könnten Betroffene kommen? Wie sollen sie sich dann entscheiden? *„Wenn das Feature nicht im Alt-System enthalten ist: zurückstellen, bis alle Must-Haves umgesetzt sind.“*
- > Was sind die ersten Schritte, mit denen Betroffene direkt starten sollen? *„Quick-Start-Guide“*



#### Point to Destination

**Prinzip: Konkretes, attraktives Ziel formulieren**

- > Wie sieht die Situation aus, wenn wir das Ziel erreicht haben? Was verändert sich zum Besseren? *„Kundenservice mit einem Klick!“*
- > Wie kann es kurz & einprägsam formuliert werden?

### EMPFEHLUNGEN FÜR DEN ELEFANTEN



#### Find the Feeling

**Prinzip: Das Problem oder den Zielzustand erlebbar machen**

- > Gibt es greifbare / physische Objekte, die zur Verdeutlichung präsentiert werden können? *Papierstapel für unnötige Drucke oder einen überfüllten Aktenschrank zeigen.*
- > Kann ein direktes Erleben des Endkunden / Endanwenders ermöglicht werden? *Endnutzer beim Testen der neuen Anwendung beobachten - so werden Systemschwächen sofort erlebbar.*



### Shrink the Change

Prinzip: Veränderungen kleiner erscheinen zu lassen

- > Gibt es etwas, das zeigt, dass wir schon einen Teil des Weges geschafft haben?
- > Gibt es leicht(er) erreichbare Zwischenziele, auf die man hinarbeiten kann?
- > Wie kann der Beitrag, den jeder einzelne leisten muss, möglichst überschaubar dargestellt werden?

„Wir arbeiten schon in einigen Projekten in Sprints, der Weg zu einem skalierten Ansatz ist nicht mehr weit!“

„Hierzu müssen wir nur am Ende eines Vorgangs das Ergebnis über 2 Drop-Down-Felder dokumentieren.“



### Grow your People

Prinzip: Das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten stärken

- > Das Team auf Rückschläge vorbereiten, so dass es daraus wachsen kann. Sich als Lernende begreifen.
- > Dem Team eine Identität geben!

Fehlerkultur etablieren

„Wir sind die Problemlöser!“

## EMPFEHLUNGEN FÜR DEN WEG



### Tweak the Environment

Prinzip: Das Umfeld aktiv gestalten

- > Wie kann das gewünschte Verhalten möglichst einfach gestaltet werden?
- > Welche Maßnahmen können verhindern, dass die Betroffenen in die alten Verhaltensweisen zurückfallen?

Die UX/UI nutzen - Default-Optionen, vorausgefüllte Felder und durchdachte Oberflächengestaltung helfen.



### Build Habits

Prinzip: Änderung in Routinen verankern

- > Sind regelmäßige Termine sinnvoll?
- > Was kann durch Checklisten unterstützt werden?
- > Welche Trigger können genutzt werden? Wann sollen Betroffene aktiv werden?
- > Regelmäßige Kommunikation / Reminder vorsehen

Checklisten für regelmäßige, aber seltene Tätigkeiten

„Immer nach Projektende: Retrospektive mit gegenseitigem Feedback“

„Newsletter & Statusupdate“



### Rally the Held

Prinzip: Dem guten Beispiel eine Bühne bieten!

- > Welche Personen / Gruppen haben schon das gewünschte Verhalten angenommen?
- > Wie kann dieses Verhalten für andere sichtbar gemacht werden?
- > Neue Verhaltensweisen selbst vorleben

„Schon 80% unserer Nutzer sind auf das neue System umgestiegen!“