

Offener Brief an den Deutschen Hockey Bund e.V.

Sehr geehrte Damen und Herren des Deutschen Hockey-Bundes,

mit diesem Schreiben möchten wir unsere Bedenken und Frustration bezüglich der Sulu-Anwendung äußern. Die zeitlichen wie organisatorischen Mehrbelastungen für die Ehrenamtlichen unserer Vereine sind nicht mehr zu akzeptieren.

Aus unserer Sicht wurde hier eine Anwendung bereitgestellt,

- deren Funktionsumfang nicht das abdeckt, was auf Landesverbandsebene benötigt wird,
- die in der Handhabung zu komplex ist,
- und – nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass aus unverständlichen Gründen offenbar kein umfassendes Testing vor der Produktivsetzung erfolgt ist – eine nicht akzeptable Anzahl fehlerhafter Funktionen enthält.

Im Breitensport und Jugendbereich sind die durch die Sulu-Nutzung resultierenden Aufwände für die Vereine immens. Wir haben zwei Sonderumlagen für die Einführung von Sulu geleistet und erwarten dafür einen Gegenwert, der uns zeitlich und organisatorisch entlastet – und nicht zu einem inakzeptablen Mehraufwand gegenüber einem Papierspielberichtsbogen führt.

Viele Trainer und Betreuer weigern sich, mit der Anwendung zu arbeiten, da sie viel zu komplex sowie fehlerbehaftet ist. Sie sind frustriert, wenn sie immer wieder beim Anwenden dieser Softwarelösung scheitern. Die Trainer möchten sich auf den sportlichen Teil konzentrieren, aber nicht auf die zunehmend aufwendige Administration.

In vielen Vereinen erfolgt daher der Abschluss der Spiele durch wenige Personen am heimischen Rechner – und nicht vor Ort am Spielfeldrand auf einem Tablet. Das entspricht nicht dem eigentlichen Sinne der Sache.

Die Anwendung mag für den Leistungssport mit entsprechendem Betreuerstab noch bedienbar sein, doch der Breitensport ist mit dieser überfrachteten und kompliziert zu bedienenden Anwendung überfordert.

Was fällt besonders auf:

- Die Anwendung wurde vor ihrer Produktivsetzung nicht oder nicht ausreichend getestet.
- Hinweise der Vereine wurden nur teilweise umgesetzt.
- Die Informationen über Änderungen in der Anwendung sind ungenügend.
- Die Anwendung fällt immer wieder aus.
- Infolgedessen können Spiele oft nicht abgeschlossen werden.
- Teilweise lassen sich Tore nicht eintragen.
- Wenn Eingaben getätigt werden konnten, kommt es immer wieder vor, dass eine Speicherung nicht möglich ist, da die hierfür benötigte Schaltfläche entweder gar nicht oder erst mit Verzögerung angezeigt wird. Ein Speichern ist dann erst nach mehreren erfolglosen Versuchen möglich.
- Teilweise können Spiele nur durch die Schiedsrichter abge-

schlossen werden und nicht durch den Vertreter des gastgebenden Vereins.

- Ergebnisse erscheinen erst mit großer Verzögerung (mehrere Tage) in den offiziellen Listen und auf den Ergebnisseiten.
 - Schulungen sind hilfreich, nehmen aber auch immer wieder zusätzliche Zeit in Anspruch.
 - Spielerpässe sind nicht auffindbar.
 - Spieler, die den Verein gewechselt haben, sind immer noch im alten Verein sichtbar.
 - Die mobilen Versionen auf einem Tablet oder Handy sind schwer nutzbar.
 - Eine Passkontrolle, die der DHB gemäß § 3 der SPO vorschreibt, ist für Schiedsrichter in der Praxis quasi unmöglich.
 - Ein großes Anliegen ist die barrierearme und fehlerfreie Bedienung, ohne durch verschiedenen Menüpunkte scrollen zu müssen.
 - „Freie“ Textfelder zur Erfassung zusätzlicher Informationen sind praktisch. Es kann aber nicht sein, dass diese Textfelder für die Erfassung von Pflichtangaben verwendet werden müssen, weil separate (Pflicht)-Felder für diese Angaben fehlen. Beispiel: Die Eintragung der Schiedsrichter bei namentlichen Ansetzungen darf nicht über ein Textfeld erfolgen was zwangsläufig zu inkonsistenten, fehlerhaften und nicht direkt auswertbaren Informationen führt. Die in diesem Zusammenhang erforderlichen Angaben (Name, Vorname, Verein, Lizenznummer sowie die Kosten) sollten als einzelne Pflichtfelder implementiert werden. Bei Jugendspielen mit Schiedsrichtergestellung sollen die Schiedsrichter im Feld „interne Anmerkungen“ eingegeben werden. Die Namen der Schiedsrichter werden nicht in den Spielberichtsbogen übernommen!
 - Werden als Pflichtfelder definierte Information nicht ausgefüllt, muss das System dies eindeutig kennzeichnen, damit die fehlerhafte Stelle schnell und einfach identifiziert und die Eingabe korrigiert werden kann.
 - Wo möglich, sind Pflichtfelder mit Auswahloptionen zu hinterlegen, um das Risiko fehlerhafter Eingaben zu minimieren.
 - * in der Anwendung führen nicht zu einer erklärenden Information.
 - Das Ausfüllen der Formulare in Sulu dauert damit leider oft länger als beim zuvor verwendeten Papierbogen.
- Das ständige Probieren, ob die Anwendung wieder funktioniert, manuelle Meldungen an den Verband und Nachfragen zu nicht umgehend verfügbaren Ergebnissen, beeinträchtigen den Ablauf erheblich und sind inakzeptabel.
- Gerne haben wir die Schulungsangebote wahrgenommen; jedoch kann es nicht zielführend sein, dass wir immer weitere Ressourcen dafür abstellen, die dann die Neuerungen und Änderungen wieder im Verein multiplizieren müssen. Dass der HHV mit Volker Dressel eine bezahlte Support-Ressource einkauft, belastet die Vereine auch wieder finanziell.
- Wir bitten den DHB um einen klaren Projekt- und Zeitplan zu

DISKUSSION

Sulu, insbesondere mit Aussagen zu folgenden Fragestellungen und Anforderungen:

- Maßnahmen zur Sicherstellung einer stabilen und zuverlässigen Anwendungsstabilität.
- Vereinfachung der Menüs und der Anwendung, verbunden mit der Implementierung einer barrierearmen Nutzung.
- Vereinfachung der Menüs für den Breitensport, einschließlich des Entfalls des Match-Officials für den Breitensport, sodass die nötigen Eintragungen in den Verbandsligaspielen direkt durch Betreuer oder Trainer erfolgen können.
- Die Zusage, dass künftige Weiterentwicklungen und Ergänzung vor der Produktivsetzung getestet werden (Regressions-test, User Acceptance Test).
- Bereitstellung aller notwendigen Sulu-Funktionalitäten auf allen Arten von mobilen Endgeräten, einschließlich Mobiltelefonen.
- Eine Dokumentation und Bedienungsanleitung, die direkt auf der Startseite von Sulu verankert oder verlinkt wird.
- Fehlermeldungen mit konkreter Beschreibung des Fehlers (z.B. „fehlender Eintrag bei xy“).
- Ein einfaches „To- do“- Online-Handbuch für Anwender, idealerweise mit Unterstützung und Feedback der Community erstellt.

Wir hoffen, dass unsere Anliegen ernst genommen werden und zeitnah eine Verbesserung der Anwendung erfolgt.

Mit sportlichen Grüßen aus Hessen

Andreas Hatz (TGS Vorwärts), Konstanze Wortmann (HC Bad Homburg), Jörg Cremer (SSG Bensheim), Peter Möhring (Höchster THC), Till Kowalczyk (Wiesbadener THC), Mirco Fuchs (Rüsselsheimer RK), Tina Burkert (Eintracht Frankfurt), Michael Hörnig (SAFO Frankfurt)

Antwort des DHB

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Vertreterinnen und Vertreter der unterzeichnenden hessischen Hockeyvereine,

Wir danken Ihnen für Ihren offenen Brief sowie die ausführliche Darstellung Ihrer Erfahrungen mit der Sulu-Anwendung. Wir schätzen den Dialog mit unseren Landesverbänden und Vereinen sehr, insbesondere dann, wenn Anliegen klar benannt und mit dem Ziel vorgebracht werden, gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln.

Uns ist bewusst, wie viel ehrenamtliches Engagement hinter der Organisation und Abwicklung des Spielbetriebs steht, insbesondere im Kinder-, Jugend- und Breitensport. Digitale Systeme wie Sulu sollen Sie bei dieser Arbeit unterstützen und entlasten und keine zusätzlichen Hürden aufbauen. Deshalb nehmen wir jede Rückmeldung zur Bedienbarkeit und praktischen Anwendbarkeit sehr ernst.

Die Einführung und Weiterentwicklung komplexer digitaler Anwendungen ist ein dynamischer Prozess. Dabei lassen sich Schwierigkeiten zu Beginn leider nicht vollständig ausschließen. Ziel des Projektes war bereits zum Start die Harmonisierung und Standardisierung von Prozessen und Funktionen. Diese große Herausforderung versuchen wir weiterhin zu

meistern, führt aber zwangsläufig auch zu Änderungen in der Bedienbarkeit und in den Abläufen im Vergleich zur vorherigen Lösung. Dennoch ist es unser Anspruch, gemeinsam mit Ihnen und allen Beteiligten in Hockeydeutschland schrittweise Verbesserungen zu erzielen – sowohl funktional als auch in der Kommunikation und im Support.

Für dieses Projekt wurden bereits nicht zu vernachlässigende finanzielle Mittel durch die Mitglieder bereitgestellt. Diese Mittel wurden und werden stets zweckgebunden für die Entwicklung und Bereitstellung der Anwendung eingesetzt. Aufgrund der gegebenen finanziellen Rahmenbedingungen ist es notwendig, alle Anforderungen sorgfältig zu priorisieren und im Kontext des gesamten Projektvorhabens abzustimmen. Daher kann es vorkommen, dass einzelne Hinweise, Wünsche oder Anforderungen bislang noch nicht umgesetzt wurden. Unser Ziel ist es, den daraus entstehenden Nutzen Schritt für Schritt sichtbar und spürbar zu machen – durch funktionale Verbesserungen und eine erhöhte Systemstabilität. Eine weitere Sonderumlage ist zum aktuellen Zeitpunkt nicht geplant.

Im Folgenden möchten wir auf einige Punkte aus Ihrem Schreiben eingehen. Alle weiteren Antworten finden Sie im Anhang an diesen Brief, insofern Sie von uns mit den zur Verfügung stehenden Informationen beantwortet werden konnten. Wir sind gerne bereit, unsere Antworten im Dialog weiter zu erörtern und sind für Terminvorschläge offen.

Unterstützungsangebote und Schulungsmaterialien

Der Supportprozess dieses Projekts teilt sich in drei Bereiche auf. Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für Nutzer, die bei einfachen Problemen oder Fragen schnell Hilfe benötigen. Dieser wird durch eine engagierte Gruppe von hauptsächlich ehrenamtlich tätigen Personen gestemmt. An dieser Stelle möchten wir uns auch bei dieser Gruppe für die großartige Unterstützung bedanken. Um Anliegen schnell und gezielt bearbeiten zu können, ist es zwingend notwendig, dass alle Anfragen über das Portal support.dhb.digital erstellt werden.

Der Second-Level-Support übernimmt, wenn komplexere technische Ursachen vorliegen, die mehr Fachkenntnis erfordern. Third-Level-Support bezieht Entwickler oder Spezialisten ein, wenn tiefgreifende systemtechnische Lösungen notwendig sind. Die letzteren beiden Supportbereiche werden durch unseren langjährigen Partner und Entwickler des Sulu Programms Sporting Rock übernommen. Zusätzlich bietet Sporting Rock drei offene Video-Termine pro Woche an. In diesen erhalten die jeweiligen Anspruchsgruppen der Vereinsmitglieder, Ligenverantwortliche/Staffelleiter und Vertreter der Landesverbände Unterstützung. Hier besteht immer die Möglichkeit, Feedback zu geben oder Kritik zu äußern, was auch in einem Dialog auf Augenhöhe geschieht.

Wir wissen, dass der Umstieg auf ein neues System mit Fragen verbunden ist – daher bieten wir begleitend diverse Schulungsmaterialien und Anleitungen an, die laufend aktualisiert und ergänzt werden. Auf der DHB-Website akademie.hockey.de wurden bereits 17 Kurzvideos zur Verfügung gestellt. Für alle neuen Funktionen werden detailliertere Anleitungen im Helpportal support.dhb.digital erstellt. Ein Beispiel hierfür ist