

Mit SAP gut arbeiten. Von Tipps und Tricks bis zum Ergo-Projekt

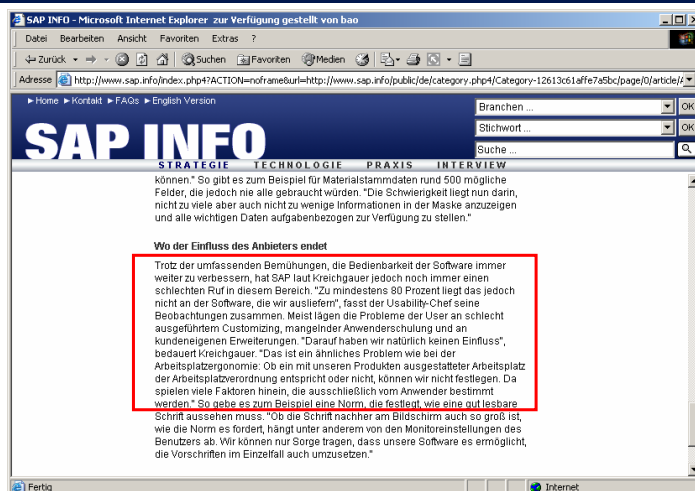
Anpassung von SAP an individuelle Arbeitsweisen mit verschiedenen Tools. Praxisworkshop zum "Wohle der Anwender".

Jochen Konrad-Klein (TBS NRW)

Bernd Stein (TBS NRW)

Prof. Dr. Jochen Prümper (FHTW-Berlin)

U. Kreichgauer Leiter Usability Engineering Center bei SAP



SAP INFO - Microsoft Internet Explorer zur Verfügung gestellt von baa

Adressleiste: <http://www.sap.info/index.php?ACTION=noframeurl=Http://www.sap.info/public/de/category.php?Category=12613c61affe7a5bc/page/0/article/>

Suche:

STRATEGIE TECHNOLOGIE PRAXIS INTERVIEW

können." So gibt es zum Beispiel für Materialstammdaten rund 500 mögliche Felder, die jedoch nie alle gebraucht würden. "Die Schwierigkeit liegt nun darin, nicht zu viele aber auch nicht zu wenige Informationen in der Maske anzuzeigen und alle wichtigen Daten aufgabenbezogen zur Verfügung zu stellen."

Wo der Einfluss des Anbieters endet

Trotz der umfassenden Bemühungen, die Bedienbarkeit der Software immer weiter zu verbessern, hat SAP laut Kreichgauer jedoch noch immer einen schlechten Ruf in diesem Bereich. "Zu mindestens 80 Prozent liegt das jedoch nicht an der Software, die wir ausliefern", fasst der Usability-Chef seine Beobachtungen zusammen. Meist lägen die Probleme der User an schlecht ausgeführtem Customizing, mangelnder Anwenderschulung und an kundeneigenen Erweiterungen. "Darauf haben wir natürlich keinen Einfluss", bedauert Kreichgauer. "Das ist ein ähnliches Problem wie bei der Arbeitsplatzergonomie: Ob ein mit unseren Produkten ausgestatteter Arbeitsplatz der Arbeitsplatzverordnung entspricht oder nicht, können wir nicht festlegen. Da spielen viele Faktoren hinein, die ausschließlich vom Anwender bestimmt werden." So gebe es zum Beispiel eine Norm, die festlegt, wie eine auf lesbare Schrift aussehen muss. "Ob die Schrift nachher am Bildschirm auch so groß ist, wie die Norm es fordert, hängt unter anderem von den Monitoreinstellungen des Benutzers ab. Wir können nur Sorge tragen, dass unsere Software es ermöglicht, die Vorschriften im Einzelfall auch umzusetzen."

Interview im SAP INFO, 2. November 2004



U. Kreichgauer Leiter Usability Engineering Center bei SAP

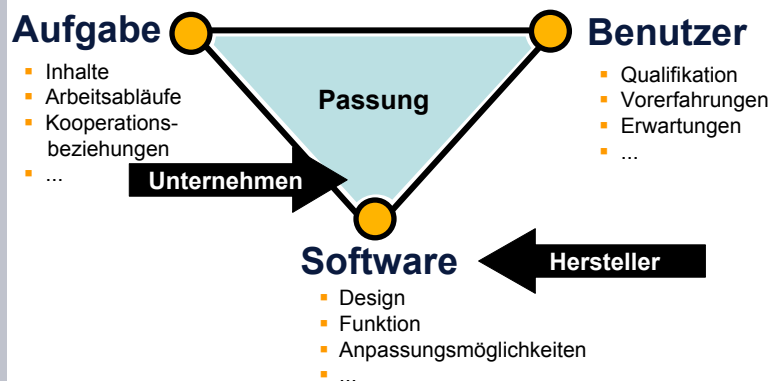


Trotz der umfassenden Bemühungen, die Bedienbarkeit der Software immer weiter zu verbessern, hat SAP laut Kreichgauer jedoch noch immer einen **schlechten Ruf** in diesem Bereich. „**Zu mindestens 80 Prozent liegt das jedoch nicht an der Software, die wir ausliefern**“, fasst der Usability-Chef seine Beobachtungen zusammen. Meist lägen die Probleme der User an **schlecht ausgeführtem Customizing**, mangelnder Anwenderschulung und an kundeneigenen Erweiterungen. „**Darauf haben wir natürlich keinen Einfluss**“, bedauert Kreichgauer. „Das ist ein ähnliches Problem wie bei der Arbeitsplatzergonomie: Ob ein mit unseren Produkten ausgestatteter Arbeitsplatz der Arbeitsplatzverordnung entspricht oder nicht, können wir nicht festlegen. Da spielen viele Faktoren hinein, die ausschließlich vom Anwender bestimmt werden.“

Ist das so?



Usability gibt es nicht „von der Stange“



Richtlinien der Usability DIN EN ISO 9241-110

Ergonomische Anforderungen an die Büroarbeit mit Bildschirmgeräten – Grundsätze der Dialoggestaltung



1. Aufgabenangemessenheit
2. Selbstbeschreibungsfähigkeit
3. Steuerbarkeit
4. Erwartungskonformität
5. Fehlertoleranz
6. Individualisierbarkeit
7. Lernförderlichkeit

Messung mittels Fragebogen ISONORM 9241/10

| | | |
|--|------------------------|--|
| | Aufgabenangemessenheit | |
|--|------------------------|--|

Unterstützt SAP HR die Erledigung Ihrer Arbeitsaufgaben, ohne Sie unnötig zu belasten?

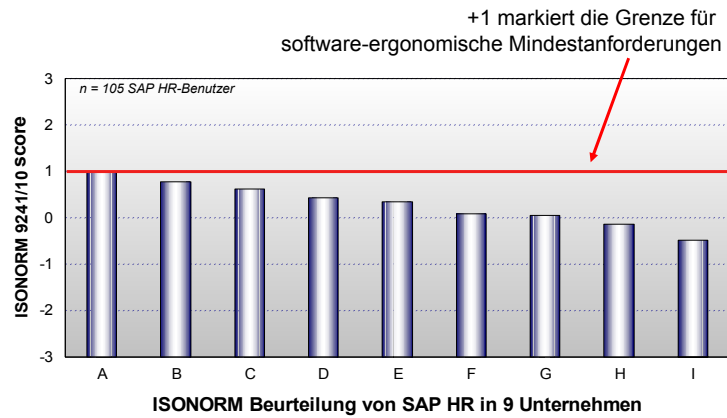
| SAP HR ... | --- | -- | - | -/+ | + | ++ | +++ | SAP HR ... |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| ist kompliziert zu bedienen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | ist unkompliziert zu bedienen. |
| bietet nicht alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | bietet alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen. |

Prümper & Anft (1993)



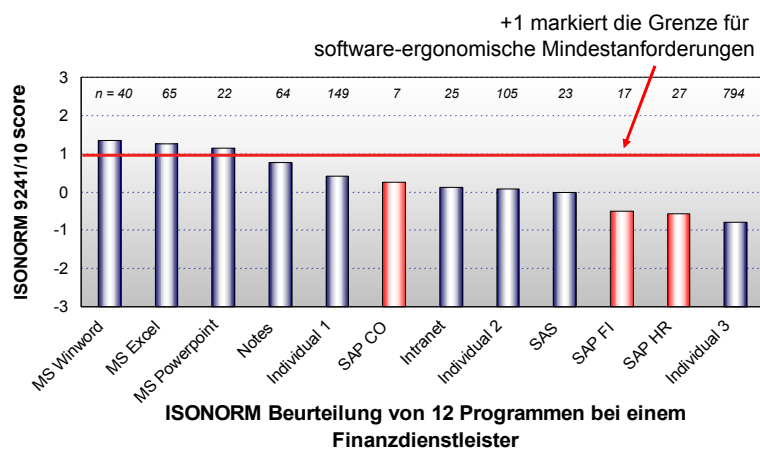
ISONORM 9241/10 Befragung

Software-ergonomische Qualität SAP HR



ISONORM 9241/10 Befragung

Software-ergonomische Qualität im Vergleich





Befragung

Benutzer bemängeln an SAP-Systemen

Z.B.

- Fehlende betriebliche Funktionen
- Fehlende Automatisierung
- Fehlende Vorbelegung von Feldern
- Fehlende oder unzulängliche Hilfetexte im System
- Unübersichtlichkeit von Masken
- ...

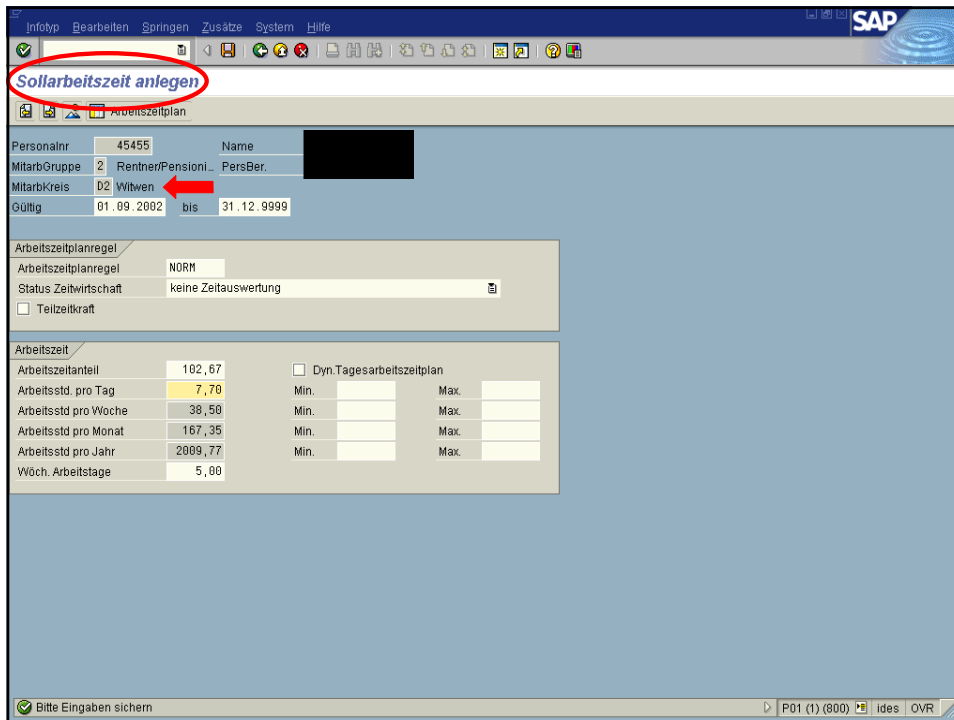


Gute Software durch Usability Management

Ein Praxisbeispiel

Problem

- Herr Müller ist verantwortlich für die Auszahlung der **Betriebsrenten**. Wenn ein Rentner verstirbt, erhält seine Frau **Witwenrente**. Obwohl viele Daten, wie Name, Adresse oder Geburtsdatum der Frau bereits im System gespeichert sind, müssen sie **neu eingegeben werden**. Herr Müller muss dazu die SAP-Maßnahme „Einstellung Mitarbeiter“ durchführen. Diese Maßnahme verlangt das Ausfüllen von Mussfeldern mit Daten zur **täglichen Arbeitszeit**, zur **Lohnfortzahlung im Krankheitsfall** und zu **Reiseprivilegien**. Die gesamte Prozedur dauert **11 Minuten**, wovon Herr Müller mehr als **4 Minuten** damit verbringt, sinnlos Masken auszufüllen oder zu überspringen. Da Herr Müller als Bearbeiter von Renten sehr oft Witwen „einstellen“ muss, ist er **sehr verärgert** über die vielen Zusatzschritte. Er hat das Gefühl, viel Zeit zu verschwenden, die er für andere Arbeiten besser nutzen könnte.



Gute Software durch Usability Management Ein Praxisbeispiel

Lösung

- Anlegen einer neuen Maßnahme „Witwenrente“
- Übernahme der im System bestehenden Daten

Ergebnis


- Herr Müller benötigt 7 anstatt 11 Minuten.
- Das Ausfüllen oder Überspringen sinnloser Masken entfällt.
- Er hat nicht mehr das Gefühl, Zeit zu verschwenden und ist zufriedener mit dem SAP-System.
- Darüber hinaus
 - erhöht sich die Produktivität
 - wird Herr Müller weniger beansprucht (geringerer physischer Aufwand)
 - ist er weniger verärgert (geringerer psychischer Aufwand).



Gute Software durch Usability Management

Forschungsergebnisse

- Im software-ergonomischen Vergleich schneidet SAP-Software oft nicht gut ab.
 - Das gleiche SAP Modul schneidet in verschiedenen Unternehmen unterschiedlich ab.
 - Innerhalb eines Unternehmens erreicht keines der eingesetzten SAP Module den Grenzwert ergonomischer Mindestanforderungen.
- Daraus lässt sich schließen, dass die Anpassung von SAP Modulen in Unternehmen unterschiedlich gut durchgeführt wird.
- Die Lösung ist Usability Management im SAP-Einführungsprozess.



Gute Software durch Usability Management

Qualifikation als Schlüssel

Eine bedeutende Ressource ist Qualifikation.

- Je besser die Nutzer über SAP-System und Arbeitsaufgabe Bescheid wissen, desto besser sind ihre Bewältigungsfähigkeiten bei auftauchenden Problemen
- Das Wissen über Stellschrauben ist eine wichtige Ressource
 - Funktionen ermöglichen es den Nutzer das System an ihre Arbeitsaufgaben und Bedürfnisse anzupassen, dazu gehören Möglichkeiten, um
 - Favoriten mit den am häufigsten benutzten Transaktionen einzurichten,
 - persönliche Wertelisten für Eingabefelder zu erstellen,
 - Tabelleneinstellungen den eigenen Bedürfnissen entsprechend einzurichten,
 - benutzerspezifische Vorbelegungen von Eingabefeldern zu definieren,
 - Varianten für Berichte abzuspeichern

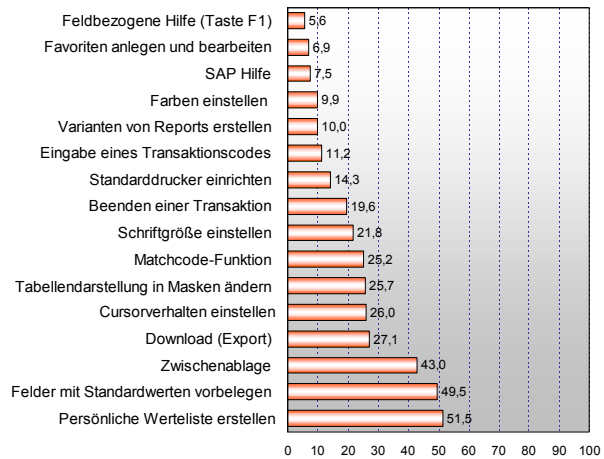
Problem

- Stellschrauben sind bei Nutzern und bei Customizern wenig bekannt



Wissen über Stellschrauben

Befragung der Nutzer Antwort „Kenne ich nicht“ (%)



Mit SAP gut arbeiten.

Von Tipps und Tricks bis zum Ergo-Projekt

Anpassung von SAP an individuelle Arbeitsweisen mit verschiedenen Tools. Praxisworkshop zum "Wohle der Anwender".

Jochen Konrad-Klein (TBS NRW)

Bernd Stein (TBS NRW)

Prof. Dr. Jochen Prümper (FHTW-Berlin)