

Vereinbarung
nach § 93 HmbPersVG
über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter
Nutzung von SAP

zwischen
der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat - Personalamt –

einerseits,

dem dbb hamburg
- beamtenbund und tarifunion -
und
dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord -
als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

Präambel

Hamburg führt im Auftrag des Senats einen ergebnisorientierten Produkthaushalt ein. Dieses strategisch neu ausgerichtete Haushaltswesen soll mehr Transparenz bieten, für welche Zwecke, Aufgaben und Projekte das Geld ausgegeben wird, und den gesamten Ressourcenverbrauch abbilden. Dazu gehören auch Abschreibungen und langfristige Verpflichtungen, die eingegangen werden. Zur Transparenz gehört auch weiterhin ein Stellenplan.

Damit verbunden ist eine grundsätzliche Reorganisation aller ressourcensteuernden Prozesse.

Die Spitzenorganisationen haben den Einführungsprozess mit dem Ziel der Wahrung der Interessen der Beschäftigten, insbesondere einer anwenderfreundlichen und sozialverträglichen Einführung der SAP Software, begleitet und unterstützt. Beide Seiten haben die Absicht, auch den laufenden Betrieb gemeinsam zu begleiten und sich über die weitere Umsetzung dieser Vereinbarung zu beraten.

1. Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand der Vereinbarung sind der Betrieb und die Nutzung des IT-Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung auf doppischer Grundlage für die Kernverwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg unter Nutzung von SAP. Das Verfahren basiert technisch auf einem SAP ERP¹- und einem BI²-System für die Haushaltsplanung, -steuerung und -abrechnung.

Diese beiden Systeme werden im Folgenden „SAP-System“ genannt und decken folgende Funktionen ab:

¹ Enterprise Resource Planning

² Business Intelligence

- Haushaltsplanung, -steuerung und -abrechnung mit SAP BW³ einschließlich IP⁴, Business Objects BI Server, Crystal Reports, Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint Server mit Forms Services und Microsoft Infopath,
- Bewirtschaftung und Kassenprozesse inkl. der Anbindung von externen Fachverfahren mit den Modulen PSCD, FI und PSM,
- Kosten- und Leistungsrechnung mit den Modulen CO, PS, EC-PCA und CATS,
- Investitionsprozesse und Anlagenbuchhaltung mit den Modulen FI-AA und PS,
- Berechtigungsvergabe im ERP- und BI-Verfahren
- Konzernkonsolidierung mit dem Modul EC-CS.

2. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt

- für alle Beschäftigten, die Aufgaben der Haushaltsplanung, der Haushaltsteuerung, der Kassenverfahren sowie der Rechnungslegung unter Nutzung des unter Nr. 1 genannten SAP-Systems wahrnehmen. Zu dem Aufgabenbereich der Haushaltssteuerung gehören neben dem Betrieb einer Kosten- und Leistungsrechnung insbesondere auch die Aufgaben des Controllings und des Berichtswesens einschließlich der öffentlichen Berichterstattung zum Haushalt und zur Bilanz.
- für alle Beschäftigten, die Dienstleistungs-, Service- und Kontrollfunktionen in Bezug auf den Einsatz von SAP ausüben.

Die Verwaltung wird durch vertragliche Regelungen für die Einrichtung und den Betrieb des SAP-Systems mit Dataport, dem Zentrum für Aus- und Fortbildung und anderen Auftragnehmern die Einhaltung dieser Vereinbarung durch die Vertragspartner sicherstellen.

Die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über die Einführung, die Anpassung und den laufenden Betrieb des IT-Verfahrens Herakles bleibt von dieser Vereinbarung unberührt.

Das Modul „SRM“ im Bestellverfahren des Projekts Konzentration des Zentralen Einkaufs ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Dienstvereinbarungen im Rahmen der örtlichen Mitbestimmung können diese Vereinbarung konkretisieren und bleiben in Kraft, sofern sie den Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht widersprechen.

Sofern für Zwecke der Kosten- und Leistungsrechnung eine Zeitaufschreibung erfolgen soll, bedarf sie der örtlichen Mitbestimmung.

3. Anwendung von gesetzlichen Vorschriften, Tarifverträgen und bestehenden 94er-Vereinbarungen

Bestehende gesetzliche Vorschriften, Tarifverträge, Vereinbarungen über ihre entsprechende Anwendung auf Beamte sowie Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG, bis auf die in Nr. 10 dieser Vereinbarung genannten, bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.

³ Business Warehouse

⁴ Integrated Planning

4. Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

Die Einführung und der laufende Betrieb des doppelten Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung für die Kernverwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg auf Basis von SAP wird nicht zu Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung führen. Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist.

Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände angemessen berücksichtigt, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung und sonstigen persönlichen und sozialen Verhältnissen der bzw. des Betroffenen ergeben.

Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus dem neuen Verfahren ergebenden Anforderungen nicht entsprechen. Auch in diesen Fällen finden betriebsbedingte Kündigungen oder Änderungskündigungen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung nicht statt.

Die Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer richtet sich ferner nach dem Tarifvertrag über den Rationalisierungsschutz für Angestellte vom 09.01.1989.

Soweit sich aus dem Beamtenrecht nichts anderes ergibt, gilt die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 09.05.1989.

Auf die Belange der schwerbehinderten Kolleginnen und Kollegen wird besonders Rücksicht genommen.

5. Datenschutz, Leistungs- und Verhaltenskontrollen

Eine für die Einsichtnahme der Spitzenorganisationen und der Personalräte bestimmte Verfahrensbeschreibung entsprechend § 9 HmbDSG wird im Internetauftritt des Dienstleisters Kasse.HH abgelegt und regelmäßig – bei wesentlichen Änderungen zeitnah – aktualisiert.

Datenschutzaspekte sowie Fragen der Leistungs- und Verhaltenskontrolle werden im Folgenden geregelt. Sollte es zu Problemen bei der Anwendung der nachfolgenden Regelungen oder zu Fällen missbräuchlicher Datennutzung kommen, werden die Partner dieser Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über mögliche Ergänzungen oder Veränderungen dieser Regeln beraten.

Alle beschäftigtenbezogenen Daten werden ausschließlich im Rahmen der unter Punkt 5.1 bis 5.4 genannten Zwecke genutzt.

5.1 Daten von Anwenderinnen und Anwendern

Sie dienen der Identifizierung und Berechtigungsprüfung der SAP-Anwender/innen bei Nutzung des Systems und umfassen die User-Kennung, den Namen, Angaben zur Kommunikation, die SAP-Rolle/n und die dazugehörigen Berechtigungen.

Zu ihrer Verwendung einigen sich die Partner auf folgende Punkte:

- Die User-Kennung wird als Kennzeichen bei jedem Buchungsvorgang im SAP-System verwendet. Dies dient der Dokumentation des Bearbeiters/ der Bearbeiterin und damit der Revisionssicherheit aller Buchungsvorgänge in SAP. Daher ist bei jeder Anzeige einzelner Belege ein Bezug zum/zur Sachbearbeiter/in gegeben, auch die Nutzung der User-Kennung als Such- und Ordnungskriterium in Einzelpostenberichten ist möglich.

- Im CO-Berichtswesen erscheint die User-Kennung bei den in CO und FI getätigten Buchungen.
- Darüber hinaus wird die User-Kennung zur Adressierung der Benutzer im Rahmen der Nutzung der SAP-Mail und zur Zuordnung von Verantwortlichkeiten z.B. im Formulardruck verwendet.
- Die User-Kennung erscheint auch in Systemprotokollen⁵ von SAP ("Loggingdaten"). Diese werden im Rahmen administrativer Aufgaben benötigt und dienen der Systemsicherheit und der Fehlerverfolgung. Im Sinne von § 28 HmbDSG dürfen diese Daten nicht zu anderen Zwecken, insbesondere nicht zu Zwecken der Verhaltens- oder Leistungskontrolle, genutzt werden. Zugriff auf diese Daten haben ausschließlich Mitarbeiter/innen der Systemadministration, der Fachlichen Leitstelle und von internen Prüfungseinrichtungen⁶.
- Angaben zur Kommunikation (u.a. Telefonnummer) werden bei der Nutzung der SAP-Mail zur Zuordnung von Verantwortlichkeiten z.B. im Formulardruck verwendet und sind für alle User aufrufbar. Diese Angaben entsprechen den im Adressbuch der FHH verfügbaren Daten.
- Die Daten über die SAP-Rolle/n und die dazugehörigen Berechtigungen der Anwenderinnen und Anwender dienen der Vergabe und Verwaltung von Zugriffsrechten im SAP-System. Zugriff auf diese Daten haben ausschließlich Mitarbeiter/innen, die diese Daten zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Diese Daten müssen aus Gründen der Revisionsicherheit für mindestens 10 Jahre gespeichert werden.

Beschäftigtenbezogene Daten werden nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle genutzt.

Mitarbeiterbezogene oder mitarbeiterbeziehbare Auswertungen allein dürfen nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Ergeben sich aus mitarbeiterbezogenen oder mitarbeiterbeziehbaren Auswertungen Anhaltspunkte für ein mögliches dienst-/arbeitsrechtliches Fehlverhalten, sind die Umstände zwischen Mitarbeiter/Mitarbeiterin und Vorgesetzten aufzuklären. Im Falle des Verdachts strafbarer Handlungen sind die verdachtsauslösenden Momente zu dokumentieren und der örtliche Personalrat zu informieren, sobald dies ohne Gefährdung der Ermittlungsergebnisse möglich ist.

5.2 Beschäftigtenbezogene Buchungsvorgänge

Sie dienen der ordnungsgemäßen Verbuchung von Zahlungen an bzw. von Beschäftigten der Behörden der FHH. Besondere Schutzmaßnahmen erfolgen im Rahmen der Berechtigungsvergabe (siehe Kap. 6).

5.3 Bezügedaten aller Beschäftigten

Zur Abbildung der Personalkosten im Rahmen von Produkthaushalt und Kosten- und Leistungsrechnung werden Bezügedaten aus dem Personalverfahren auch an das SAP-ERP übergeben. Diese Daten sind im SAP-System in einer Weise zu verwenden, die einen Rückschluss auf einzelne Personen nicht möglich macht.

⁵ Diese Systemprotokolle werden von Zentralbereichen wie Dataport-Basisbetrieb SAP oder der Fachlichen Leitstelle ausgewertet. Beispielfhaft genannt seien die Transaktionen SM20 (Security Audit Log) zur Auswertung kritischer Systemereignisse oder STAD zur Auswertung der Systemlast.

⁶ Rechnungshof, Vorprüfungsstellen, Innenrevision der Finanzbehörde, Hamburgischer Beauftragter für den Datenschutz und Informationsfreiheit

Es sind folgende Punkte zu beachten:

- Bei Datenauswertungen für Zwecke der Kosten- und Leistungsrechnung und/oder für den Produkthaushalt sind die Ist-Daten zu aggregieren, so dass zu jeder Statusgruppe mindestens drei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter gehören. Die Aggregation kann über Sachkonten und/oder CO-Objekte (Auftrag, Kostenstelle, PSP-Element) erfolgen.
- Die Kostenträger sind so zu gestalten, dass bei der Darstellung von Ist-Personalkosten in Auswertungen nur aggregierte Beträge von mindestens drei Beschäftigten erkennbar sind.

Die Dienststelle wird auf Anfrage der örtlichen Personalvertretung die personalkostenbezogene Kosten- und Leistungsrechnungs-Struktur offengelegen.

5.4 Besondere Regelung für die Zeitaufschreibung unter CATS

Bei Anwenderinnen und Anwendern, die eine Zeitaufschreibung unter CATS vornehmen, sind noch weitere Daten im System hinterlegt. Dazu zählen die Personalnummer, das Ein- und Austrittsdatum in die Organisationseinheit, die Angabe Beamte/Angestellte sowie ein meist fiktives Geburtsdatum. Diese Daten sind besonders abgeschottet und nur für die systemadministrierenden Einheiten Fachliche Leitstelle und Dataport zugänglich. Die Nutzung dieser Daten unterliegt der örtlichen Mitbestimmung. Diese speziell abgegrenzten Berechtigungen werden im Berechtigungskonzept gesondert ausgewiesen. Die Zeitaufschreibungsdaten sind in CATS maximal 2 Monate nach erfolgter Übertragung zu löschen.

5.5 Keine systembezogene Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Berichte oder andere Systemnutzungen können auch ohne die Verwendung von personenbezogenen Daten einen direkten Bezug zu einzelnen Beschäftigten aufweisen und zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle geeignet erscheinen. Entsprechende Kontrollmaßnahmen, -versuche und personenbezogene Analysen haben zu unterbleiben.

6. Berechtigungsvergabe

Die Berechtigungsvergabe wird durch ein Berechtigungskonzept rollenbasiert geregelt. Die Zuweisung der Rollen erfolgt behördenspezifisch und wird ebenfalls dokumentiert (behördenspezifisches Berechtigungskonzept). Sowohl das Berechtigungskonzept als auch die spezifischen Berechtigungszuweisungen folgen den „Allgemeinen Regeln zur Berechtigungsvergabe“, die als Anlage 1 Bestandteil dieser Vereinbarung sind.

Über das behördenspezifische Berechtigungskonzept wird der zuständige Personalrat informiert.

7. Schulung der Anwenderinnen und Anwender⁷

7.1 Ziele der Schulungsmaßnahmen

Ziel der Schulungsmaßnahmen ist es, die Anwenderinnen und Anwender von SAP zu einer

⁷Diese Vereinbarung regelt nicht die Qualifizierung der Bilanz- und Finanzbuchhalter. Siehe dazu im Einzelnen die Vereinbarung nach § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes über das Auswahlverfahren und die Einführung eines Qualifizierungslehrgangs „Hamburger Bilanzbuchhalterin/Hamburger Bilanzbuchhalter“ und „Hamburger Finanzbuchhalterin/Hamburger Finanzbuchhalter“ vom 25.07.2011.

selbstständigen und sicheren Erledigung ihrer fachlichen Aufgaben zu befähigen und dazu die Beherrschung des SAP-Systems in allen notwendigen Funktionen sicherzustellen.

Der Umfang der durchzuführenden Schulungsmaßnahmen orientiert sich in erster Linie an der tatsächlichen Erreichung dieses Zieles. Sind die Schulungen in diesem Sinne nicht erfolgreich, so werden zusätzliche Maßnahmen durchgeführt.

Die Schulung der Anwenderinnen und Anwender wird als ein fortdauernder Prozess betrachtet, der die fachliche und technische Weiterentwicklung des SAP-Systems begleitet.

7.2 Grundsätze

Alle Anwenderinnen und Anwender von SAP nehmen an einer angemessenen Schulungsmaßnahme teil. Beschäftigte erhalten einen Systemzugang erst dann, wenn eine Schulungsmaßnahme besucht wurde oder eine entsprechende Anmeldung für die Schulung vorliegt. Fluktuationsschulungen werden so regelmäßig geplant und durchgeführt, dass dies gewährleistet werden kann.

Seminarkonzepte und Didaktik, Unterlagen für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und Rahmenbedingungen sollen den aktuellen Erkenntnissen der Erwachsenenbildung entsprechen, wobei die Ergebnisse der Qualitätssicherung besonders berücksichtigt werden. Unterschiedliche Voraussetzungen in der Qualifikation und den Lerntempi der Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden so weit wie möglich berücksichtigt.

Die Anwenderinnen und Anwender sollen im Rahmen der Schulungsmaßnahmen auch zur Nutzung anwenderspezifischer Einstellungsmöglichkeiten der Anwendungsoberfläche, der Benutzerparameter und anderer Personalisierungsmöglichkeiten von SAP befähigt werden.

In den Seminaren für Berechtigungsdatenverwalterinnen und -verwalter sowie für Systemadministratorinnen und -administratoren werden Datenschutzaspekte besonders thematisiert.

Die Seminare werden aufgabenorientiert durchgeführt, d.h. Ausgangspunkt und „roter Faden“ von Stoffvermittlung und Übung sind zusammenhängende fachliche Aufgabenstellungen aus der Praxis.

Es wird gewährleistet, dass auch behinderte/schwerbehinderte Beschäftigte qualifiziert werden können. Hier muss von Fall zu Fall nach einer behindertengerechten Lösung gesucht und ggf. individuell geschult werden.

Näheres wird in einem Schulungskonzept beschrieben; dies ist als Anlage 2 beigelegt und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Über wesentliche Änderungen werden die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände schriftlich informiert. Widerspricht innerhalb von sechs Wochen keine der Spitzenorganisationen, gilt die Zustimmung als erteilt. Die geplante Änderung wird, wenn keine der Spitzenorganisationen widersprochen hat, frühestens sieben Wochen nach der schriftlichen Information der Spitzenorganisation umgesetzt.

7.3 Seminarorganisation

Es wird gewährleistet, dass der Seminarbesuch für neue SAP-Anwenderinnen und Anwender zeitnah vor Arbeitsaufnahme am SAP-System erfolgen kann. Theoretische Grundlagen (Voraussetzungen) sind ggf. in einem gesonderten Theorie-Seminar zu vermitteln. Die Zahl der Teilnehmer/innen eines IT-Seminars umfasst sechs bis zwölf Personen. Es wird gewährleistet, dass für jede Teilnehmerin und jeden Teilnehmer ein PC zur Verfügung steht.

Die Zahl der Teilnehmer/innen eines Theorie-Seminars umfasst acht bis sechzehn Personen.

7.4 Qualitätssicherung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten Gelegenheit, die anwendungsbezogenen Schulungsveranstaltungen anhand eines Fragebogens zu bewerten. Die Bewertungsergebnisse fließen in die nachgehenden Überlegungen zur Verbesserung des Schulungsangebotes ein.

Max. 3 Monate nach Teilnahme an einem anwendungsbezogenen SAP-Seminar wird jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer anhand des Fragebogens (Anlage 3) zum Erfolg der Schulung im Sinne von Ziffer 7.1 Abs.1 befragt. Die Ziffer 7.2, letzter Absatz, gilt entsprechend.

8. Ergonomie der Mensch-System-Interaktion, Barrierefreiheit und Anwendungsunterstützung

8.1 Ergonomie und Barrierefreiheit

Die Gestaltung der ergonomischen Eigenschaften des Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung richtet sich nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und orientiert sich an den Grundsätzen der DIN EN ISO 9241, insbesondere den Teilen -11 (Anforderung an die Gebrauchstauglichkeit) und -110 (Grundsätze der Dialoggestaltung).

Das SAP-System kann nach Bedarf nach Art des Hilfsmittels bzw. Art der Einschränkung so konfiguriert werden, dass barrierefreies Arbeiten möglich ist. Die Einstellungen werden vorgenommen für Benutzer, die ein Bildschirmausleseprogramm oder ein Bildvergrößerungsprogramm verwenden, Benutzer mit visuellen Einschränkungen, die kein Hilfsmittel verwenden, und Benutzer mit motorischen Einschränkungen.

Zur Umsetzung der Anforderungen an Ergonomie und Barrierefreiheit ist im Bedarfsfall auch externe Expertise hinzuzuziehen.

8.2 Unterstützung der Anwenderinnen und Anwender

Es wird dauerhaft gewährleistet, dass für alle Anwenderinnen und Anwender im Falle auftretender Probleme ein/e versierte/r Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner erreichbar ist, um bei der Problemlösung zu unterstützen. Auch hierbei sollen die besonderen Belange schwerbehinderter Beschäftigter berücksichtigt werden.

Das Stufenmodell der Anwenderbetreuung ist folgendermaßen aufgebaut:

Wenn sich Fragen vor Ort nicht lösen lassen, wendet sich in der Regel der SAP-Chief oder der BI-Verantwortliche an den UHD (User Helpdesk) bei Dataport. Die beim UHD aufgegebenen Meldungen werden - je nach Zuständigkeit - an die Experten bei Dataport und der Fachlichen Leitstelle weitergeleitet. Dort erfolgen die Analyse der Meldungen sowie die weitere Bearbeitung.

8.3 Evaluation

Die Arbeitssituation der Anwenderinnen und Anwender ist regelmäßig auszuwerten und zu überprüfen. Dazu sind beispielsweise die im CCoE und der Fachlichen Leitstelle auflaufenden Fragestellungen ebenso wie die Hinweise in den Anwenderforen systematisch auszuwerten.

Gebrauchstauglichkeit und die Barrierefreiheit werden bis spätestens 31.12.2015 evaluiert. Dies erfolgt unter Anwendung etablierter Verfahren und maßgeblicher Beteiligung von

Personen, die in der Prüfung und Anwendung der genannten Normen fachkundig sind. Die Auswertungsergebnisse, die festgestellten Beanstandungen sowie die vorgesehenen Verbesserungsmaßnahmen werden mit den Spitzenorganisationen erörtert und es werden einvernehmliche Lösungen gesucht. Die Ergebnisse der Evaluation werden gegenüber den Anwendern und Anwenderinnen veröffentlicht.

Die Evaluation umfasst die Gestaltung der Dialogoberfläche und der Arbeitsprozesse ebenso wie die Hardware-Ausstattung. Grundlage der Evaluation ist eine dieser Vereinbarung beigefügte Anlage 4 „Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP“. Diese wird vorab im Einvernehmen mit der Gesamtvertrauensperson der schwerbehinderten Beschäftigten der FHH hinsichtlich der Barrierefreiheit ergänzt. Die Erhebung erfolgt anonymisiert auf elektronischem Wege. Zur Konkretisierung der Ergebnisse finden in begrenzter Zahl Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Anwender-Workshops statt. Den Gewerkschaften wird die Teilnahme an der Evaluation angeboten.

Ansonsten bleibt die örtliche Mitbestimmung bzgl. der Arbeitsplätze unberührt.

9. Anlassbezogene Beratung über Umsetzungsfragen, Weiterentwicklung

Zur Bearbeitung auftretender Fragen bei der Qualitätssicherung nach Ziffer 7 (3) und bei der Umsetzung dieser Vereinbarung nutzen die Verwaltung und die Spitzenorganisationen den als Arbeitsebene für die Begleitung dieser Vereinbarung fachkundigen Koordinierungsausschuss „Haushaltsmodernisierung“. Dieser wird bei Bedarf alle Fragen und Themen diskutieren und bearbeiten, die von gemeinsamem Interesse sind oder die Bestimmungen dieser Vereinbarung berühren. Er dient darüber hinaus der Erfolgskontrolle für die Ziele und Regelungen dieser Vereinbarungen sowie der Konfliktregelung und steht als Ansprechpartner der Spitzenorganisationen bei anstehenden Erweiterungen des Systems zur Verfügung.

Sofern sich in den Beratungen des Koordinierungsausschusses Änderungsbedarf an bestehenden § 93- oder § 94-Vereinbarungen nach dem HmbPersVG ergeben, streben die Beteiligten an, dass diese im Koordinierungsausschuss so weit vorbereitet werden, dass die Änderungsvereinbarungen ohne weitere förmliche Verhandlungen unterzeichnet werden können. In nicht zu klärenden Kontroversen kann der Koordinierungsausschuss die Beratung auf Ebene der Partner dieser Vereinbarung initiieren.

Die Beteiligten gehen gemeinsam davon aus, dass die eingesetzte Software auch in Zukunft einer Weiterentwicklung (z.B. Release-Wechsel, Optimierung der implementierten Geschäftsprozesse etc.) unterliegt, wobei immer wieder auch die Belange der Beschäftigten zu beachten sein werden.

Die Spitzenverbände der Gewerkschaften werden über wesentliche Änderungen des Verfahrens rechtzeitig und umfassend informiert. Die Änderungen werden frühestens sieben Wochen nach der schriftlichen Information der Spitzenorganisation umgesetzt. Beabsichtigten Änderungen, die der Mitbestimmung unterliegen und nicht durch diese Vereinbarung abgedeckt sind, können die Spitzenorganisationen innerhalb von sechs Wochen nach dem Zugang des Informationsschreibens widersprechen. Widerspricht innerhalb von 6 Wochen keine der Spitzenorganisationen, gilt die Zustimmung als erteilt.

Die Finanzbehörde und die Spitzenorganisationen treffen sich zum Informationstausch regelmäßig mindestens zweimal im Jahr. Hierfür können die Verwaltung sowie die jeweiligen Spitzenorganisationen bis zu zwei fachkundige Vertreterinnen oder Vertreter benennen. Weitere Personen können bei Bedarf hinzugezogen werden.

10. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt zum 01.01.2015 in Kraft. Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden.

Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach.

Diese neue Vereinbarung löst die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Einsatz von SAP als Verfahren zur integrierten Ressourcensteuerung vom 15.11.2005 ab, sobald diese Verfahren aus der Produktion genommen werden. Für die Zugriffe auf Altdaten gelten die Vereinbarungen zu Punkt 4.

Die Vereinbarungen gem. § 94 HmbPersVG

- über den Prozess zur Einführung eines ergebnis- und ressourcenverbrauchsorientierten Haushalts- und Rechnungswesens (Stand 09. November 2009),
- über die Vergabe von Zugriffsrechten bei der Einführung und Nutzung des SAP R/3 – Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung vom 12. Dezember 2012 und
- über die Einführung einer Kosten- und Leistungsrechnung vom 11. März 2003

mit den geschlossenen Ergänzungsvereinbarungen werden mit In-Kraft-Treten dieser Vereinbarung aufgehoben. Die Vereinbarungen gelten für den betroffenen Mitarbeiterkreis fort, solange die betreffenden Datenverarbeitungsverfahren verfügbar gehalten werden.

Hamburg, den 26.03.2015

Freie und Hansestadt Hamburg
Für den Senat



Bettina Lentz



Rudolf Klüver

dbb hamburg
beamtenbund und tarifunion



Olaf Schwede

Deutscher Gewerkschaftsbund

-Bezirk Nord -

Anlage 1

der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter Nutzung von SAP

Allgemeine Regeln zur Berechtigungsvergabe

1. Nachvollziehbarkeit der Berechtigungsvergabe

Die Grundsätze und Verfahren der Berechtigungsvergabe werden in einem Berechtigungskonzept festgelegt und darin in einer Weise beschrieben, die in Kernaussagen weitgehend ohne SAP-Fachtermini auskommt und auch für Personen verständlich ist, die als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden bzw. als Personalratsmitglieder mit der Sache befasst sind, aber nicht über Detailkenntnisse des SAP-Systems verfügen.

Die 93er-Partner sind sich einig, dass das Berechtigungskonzept einer laufenden Weiterentwicklung unterliegt. Diese Vereinbarung formuliert daher Anforderungen an die Berechtigungsvergabe bzw. das Berechtigungskonzept, die dabei auch in Zukunft zu erfüllen sind und deren organisatorische und technische Umsetzung der jeweils gültigen Fassung des Berechtigungskonzeptes zu entnehmen ist.

Es gilt ein behördenübergreifend einheitliches Verfahren der Berechtigungsvergabe und der Benutzerverwaltung. Es ist auch technisch sichergestellt, dass Zugriffsrechte nur gemeinsam von mindestens 2 Personen vergeben oder geändert werden können.

Die Zugriffsrechte sollen so angelegt werden, dass sie für mehrere Systembenutzerinnen und -benutzer gelten; gleiche fachliche Aufgaben drücken sich in erkennbar gleichen Zugriffsrechten (in Form einer SAP-Rolle) aus. Dies gilt auch für Benutzerinnen und Benutzer mit Aufgaben der zentralen oder dezentralen Systemverwaltung. Der Grundsatz der Beschränkung der Zugriffsrechte auf das für die Aufgabe Notwendige ist auch hier anzuwenden.

Für die technische Bezeichnung der Zugriffsrechte werden Namenskonventionen verwendet, die einen eindeutigen Zusammenhang zur Fachaufgabe erkennbar machen.

Berechtigungen zur Programmierung und zur Veränderung von Customizing-Einstellungen oder andere weit reichende Rechte zu Änderungen am SAP-System sollen im "Produktionssystem" nicht vergeben werden. Zeitweilig notwendige Ausnahmen sind gegebenenfalls so zu gestalten, dass die Nutzung erkennbar und nachvollziehbar bleibt.

Für Fälle, in denen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter die FHH verlassen oder in andere Bereiche mit anderen Aufgaben versetzt werden, wird ein Verfahren beschrieben und etabliert, das eine zeitnahe Änderung/Sperrung/Löschung von Benutzerstämmen und Zugriffsrechten gewährleistet.

Es wird dafür Sorge getragen, dass Änderungen an Zugriffsrechten protokolliert und dauerhaft gespeichert werden.

2. Vollständigkeit und Einheitlichkeit

Das Berechtigungskonzept zum SAP-System soll Zugriffsmöglichkeiten und -rechte auf die im SAP-System gespeicherten Daten, die auf der Ebene des Betriebssystems, des Netzes oder der Datenbank bestehen oder die sich aus Schnittstellen ergeben, zumindest summarisch benennen. Insbesondere werden die Rollen benannt, die die Möglichkeit beinhalten, Daten zur Weiterverarbeitung in andere Anwendungen zu übertragen. Dies umfasst die so genannte Download-Funktion und den Datenexport über Schnittstellen.

Ein Zugriff auf die SAP-Datenbank kann ausschließlich aus SAP heraus erfolgen, ein

externer Zugriff durch die SAP-Anwender wird technisch unterbunden.

Die Zugriffsrechte auf die im SAP-System zur integrierten Ressourcensteuerung gespeicherten Daten und die Verfahren zu ihrer Vergabe werden auf allen organisatorischen Ebenen beschrieben. Kritische Transaktionen und getroffene Schutzmaßnahmen werden ebenfalls im Berechtigungskonzept dargestellt.

Konkretisierungen der allgemein gültigen Regeln werden in den Behörden in eigenen, behördlichen Berechtigungskonzepten dargestellt. Diese regeln die Zugriffsmöglichkeiten auf das Produktivsystem.

Die individuelle Rollenzuordnung der Behörden wird fortgeschrieben. Dabei sind folgende Mindestinhalte einzuhalten:

- die Gruppierung der SAP-Benutzer der Behörde nach fachlichen Aufgaben (Rollen),
- die Auflistung der sich daraus ergebenden erforderlichen technischen Rollen,
- die Organisationsstammdaten und Verantwortlichkeiten in der Benutzerverwaltung.

Es ist sicherzustellen, dass die allgemein gültigen Regeln des Berechtigungskonzepts eingehalten werden.

3. Datenschutz

Das Berechtigungskonzept setzt die Anforderungen aus dem Hamburgischen Datenschutzgesetz um.

Buchungen im Rahmen der integrierten Ressourcensteuerung, die sich aus dem Beschäftigungs- oder Versorgungsverhältnis begründen, haben auf abgeschotteten Mitarbeiter-Geschäftspartnern zu erfolgen. Diese Mitarbeiter-Geschäftspartner sind nur von autorisierten Nutzern zu bearbeiten.

Das Zugriffsrecht auf diese Daten soll grundsätzlich der Personalabteilung bzw. den mit personalkritischen Buchungsvorgängen befassten Bereichen wie etwa den Zentralbuchhaltungen der Behörden bzw. den Buchhaltern beim Hamburger Dienstleister Buchhaltung vorbehalten sein. Ist dies ausnahmsweise nicht möglich, sind die Zugriffsrechte im Rahmen einer Dienstanweisung zu regeln.

Alle betreffenden Anwenderinnen und Anwender sind den für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Personalabteilungen geltenden Regeln des Datenschutzes zu unterwerfen.

4. Kontrolle

Die Finanzbehörde trägt dafür Sorge, dass Umsetzung und Einhaltung des Berechtigungskonzeptes regelmäßig überprüft werden.

Im System wird ein Berechtigungsprofil zur temporären Vergabe bereitgehalten, das es ermöglicht, die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung bei Bedarf am SAP-System zu überprüfen. Dieses Berechtigungsprofil steht den Behörden und Personalräten zur Verfügung, sofern von Personalräten eine Überprüfung gewünscht wird. Ein entsprechender Hinweis wird unter dem Punkt "Sondernutzer" in das Berechtigungskonzept aufgenommen.

In Abstimmung mit den Spitzenorganisationen wird ein Seminar für Personalräte entwickelt und regelmäßig mindestens alle drei Jahre angeboten, das Grundzüge des Berechtigungssystems und die Grundsätze der Berechtigungsvergabe nach dem geltenden Berechtigungskonzept vermitteln soll. Dazu gehört ein Überblick über die im SAP-System vorhandenen Möglichkeiten zur Überprüfung der Berechtigungsvergabe.

Anlage 2

der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter Nutzung von SAP



Schulungskonzept

Projekt Strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens (SNH)



Schulungskonzept

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Dokumentenverwaltung | 4 |
| 1.1 | Änderungsübersicht | 4 |
| 1.2 | Dokumentenverweise | 4 |
| 2 | Einleitung | 5 |
| 2.1 | Aufgaben und Ziele des Projektes SNH | 5 |
| 2.2 | Aufgaben des Veränderungsmanagement im Kontext des Projektauftrags | 5 |
| 2.3 | Bedeutung des Schulungskonzeptes | 6 |
| 3 | Zielgruppen und Schulungsmodule | 7 |
| 3.1 | Beschreibung der Zielgruppen | 7 |
| 3.2 | Anforderungsprofile der Zielgruppen | 9 |
| 3.3 | Beschreibung der Schulungsmodule | 13 |
| 3.4 | Zuordnung Zielgruppen/Schulungsmodule (Trainingsmatrix) | 17 |
| 3.5 | Rahmenbedingungen | 17 |
| 4 | Organisation und Ablauf der Schulungen | 19 |
| 4.1 | Auftraggeber | 19 |
| 4.2 | Zentrum für Aus- und Fortbildung (ZAF) | 19 |
| 4.3 | Dataport-Schulungszentrum | 20 |
| 4.4 | Schulungsbeauftragte | 20 |
| 5 | Evaluation von Schulungsmaßnahmen | 22 |
| 5.1 | Befragung im Anschluss an die Schulungsmaßnahme | 22 |
| 5.2 | Anwenderbefragung zu den SAP-Schulungen | 22 |
| 5.3 | Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP | 23 |
| 6 | Auswahl von Dozenten | 24 |
| 7 | Anhänge | 26 |
| 7.1 | Anhang 1: Trainingsmatrix | 26 |
| 7.2 | Anhang 2: SNH-Seminarbeschreibungen | 26 |
| 7.3 | Anhang 3: Befragung in Anschluss an die Schulungsmaßnahmen (Fragebogen) | 26 |
| 7.4 | Anhang 4: Anwenderbefragung zu den SAP-Schulungen (Fragebogen) | 26 |



Vorbemerkung

Aus Gründen der Lesbarkeit wurden Formulierungen vermieden, die bei Personen und Personengruppen die weibliche Form explizit nennen. Die männlichen Formen sollen von daher als geschlechtsneutral verstanden werden.



1 Dokumentenverwaltung

1.1 Änderungsübersicht

| Version | Datum | Veränderungen / Bemerkungen | Autor(en) |
|---------|-------|-----------------------------|---------------|
| 1.0 | | Erstfassung | Anke Schwerin |
| | | | |
| | | | |

Tabelle 1: Änderungsübersicht

1.2 Dokumentenverweise

| Dokumentenname | Bemerkungen | Ablageort |
|----------------|-------------|-----------|
| Text | Text | Text |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Tabelle 2: Dokumentenverweise

2 Einleitung

2.1 Aufgaben und Ziele des Projektes SNH

Mit dem Projekt „Strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens (SNH)“ hat sich Hamburg das Ziel gesetzt, nach der Rechnungslegung auch die Haushaltsplanung, -steuerung und -bewirtschaftung auf die an kaufmännischen Regeln orientierte Doppik umzustellen. Das bedeutet: Der titelorientierte kamerale Haushalt wird durch einen doppischen Produkthaushalt abgelöst. Der künftige Hamburger Haushalt ist outputorientiert und als Produkthaushalt in Produktgruppen und Produkte gegliedert. Die öffentlichen Mittel zur Aufgabenerfüllung werden an Ziele und Ergebnisse geknüpft und deren Erfüllung wird mittels Kennzahlen und Kennzahlenwerten gemessen. Im Mittelpunkt des Haushalts steht nicht mehr der Ausgabezweck, sondern die Erreichung von vorgegebenen Zielen bzw. die Erfüllung des sog. Leistungszwecks. Über den Leistungszweck werden die Leistungen bzw. Produkte (aggregiert zu Produktgruppen) ins Verhältnis zu den eingesetzten Ressourcen gesetzt. Auf diesem Weg wird der Einsatz öffentlicher Ressourcen transparent dargestellt und staatliches Handeln nachvollziehbar.

Im Zuge der Einführung des neuen Haushaltswesens wird zudem das kameral strukturierte SAP-Verfahren durch ein doppisches SAP ERP-System sowie eine Business-Intelligence-Lösung (BI) abgelöst. Ziel ist es eine einheitliche Daten- und IT-Struktur zu schaffen. Um die neuen fachlichen Anforderungen zu unterstützen, werden im neuen SAP ERP-System die Bewirtschaftungs- und Kassenprozesse, die Prozesse der Kosten- und Leistungsrechnung sowie Teile des Jahresabschlusses abgebildet. Das BI wird Prozesse der Haushaltsplanung, -steuerung und des Jahresabschlusses unterstützen. Daneben werden im BI alle haushaltsrelevanten Berichte erstellt. Insgesamt wird in 20 Fachbehörden und Ämtern das neue Haushaltswesen – verbunden mit der technischen Umsetzung im doppischen System – eingeführt. Das Projekt SNH wird zum 31.12.2015 abgeschlossen.

2.2 Aufgaben des Veränderungsmanagement im Kontext des Projektauftrags

Das Veränderungsmanagement (VM) des Projektes ist u.a. für die Bereiche Organisation, Schulungen der Beschäftigten und Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Die Bereiche Organisation und Schulungen der Beschäftigten sind – wie im Folgenden beschrieben – eng miteinander verzahnt:

In dem vom Veränderungsmanagement erstellten Organisationskonzept werden die zuvor in den Fachkonzepten beschriebenen Geschäftsprozesse in Hinblick auf die sich daraus ergebenden organisatorischen Anforderungen und Empfehlungen beschrieben. Dazu gehören insbesondere Anforderungen und Empfehlungen hinsichtlich der Aufbau- und Ablauforganisation, Funktionen und Organisationskultur (z.B. Zusammenführung von Fach- und Ressourcenverantwortung). Aus diesem konzeptionellen Rahmen sollen sich die durchzuführenden Maßnahmen im Bereich Organisations- und Personalentwicklung in den Behörden ableiten lassen.



Aufbauend auf den im Organisationskonzept¹ beschriebenen Rollen und Aufgaben im Zusammenhang mit der strategischen Neuausrichtung des Haushaltswesens hat das Projekt SNH eine Schulungsreihe bestehend aus zurzeit ca. 15 Schulungsmodulen, die in Theorie- und IT-Schulungen unterteilt sind, entwickelt. Die Theorieschulungen umfassen in der Regel zwei Tage, die SAP-Schulungen zwischen zwei und vier Tagen. Die Schulungsunterlagen unterliegen einer regelmäßigen Qualitätssicherung im Turnus des Projektfortschritts (Releasewechsels). Im Rahmen der Qualitätssicherung werden die Unterlagen angepasst und ggf. neue Unterlagen/Module erstellt. Zudem wird das vorhandene BI- und ERP-Schulungssystem fortentwickelt bzw. an den Releasestand der Entwicklungssysteme angepasst. Dazu gehört u.a. die Funktionsweise bestehender Übungen im System unter den veränderten Bedingungen zu testen, anzupassen sowie Sperrkonflikte auszuräumen. Die vom Veränderungsmanagement überarbeiteten Theorie- und IT-Unterlagen werden abschließend durch den thematisch zuständigen Fach- bzw. Modulkonzeptionisten abgenommen.

2.3 Bedeutung des Schulungskonzeptes

Das Schulungskonzept dient als Leitfaden, wie die neuen betriebswirtschaftlichen und technischen Inhalte, die die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens mit sich bringt, möglichst praxisnah vermittelt werden. Die Empfehlungen des vorliegenden Schulungskonzeptes berücksichtigen die Erfahrungen, die das Projekt, die Dozenten und die Teilnehmenden mit der Seminarreihe SNH im Rahmen der Einführung gesammelt haben. Um die Akzeptanz der strategischen Neuausrichtung des Haushaltswesens und damit einhergehend den Umgang mit den neuen Instrumenten nachhaltig zu fördern, ist es notwendig, dass auch in Zukunft regelmäßig Schulungen, z.B. Fluktuationsschulungen, angeboten werden. Entsprechend müssen die Unterlagen und die Schulungssysteme auch künftig bei inhaltlichen Änderungen/Weiterentwicklungen der IT-Systeme angepasst werden.

¹ Organisationskonzept, Release SNH 2, Standort: SharePoint des Projektes SNH

3 Zielgruppen und Schulungsmodule

Im Folgenden werden die unterschiedlichen Zielgruppen beschrieben, die aufgrund ihrer Funktion und/oder Fachlichkeit von der Einführung SNH betroffen sind. Für diese Zielgruppen sind entsprechend ihres Qualifizierungsbedarfes verschiedene Schulungsmodule vorgesehen. Die Zuordnung „Zielgruppen/Schulungsmodule“ wird in einer Trainingsmatrix² abgebildet. Auf Grundlage dieser Matrix werden die Beschäftigten der Behörden und Ämter geschult.

3.1 Beschreibung der Zielgruppen

Die Zielgruppenstruktur ermöglicht es, Gruppen quer durch die verschiedenen Behörden und Ämter der FHH zu definieren, die den gleichen Schulungsbedarf haben. Um die Anzahl der verschiedenen Zielgruppen und somit auch die Komplexität des Schulungsbetriebes in einem angemessenen Rahmen zu halten, wurden die Zielgruppen nicht zu fein auf gesplittet.

Die Zielgruppen lassen sich wie folgt clustern:

- **Führungskräfte mit Budgetverantwortung**

Führungskräfte werden im neuen Haushaltwesen nicht nur für den Leistungserfolg, sondern auch für den Ressourceneinsatz Verantwortung tragen. Als Fach- und Ressourcenverantwortliche prüfen sie die Schlüssigkeit von Planungen im Rahmen der Aufstellung des Haushaltsplans und überwachen den Stand der Leistungserstellung, die Entwicklung von Kosten und Erlösen, den Fortschritt geplanter Investitionsmaßnahmen oder die Einhaltung des Finanzrahmens, um ggf. erforderliche Steuerungsmaßnahmen frühzeitig ergreifen zu können.

Ihnen werden spezifische Veranstaltungen angeboten, die über die Kernelemente der strategischen Neuausrichtung und insbesondere über das neue Berichtswesen informieren. Zu dieser Gruppe gehören:

- Staatsrat, Amts- bzw. Dezernatsleitung, Präsidialabteilung
- Abteilungsleitung (Dezernatsleitung), Referatsleitung, Fachamtsleitung (Leitung großer Sachgebiete), Sonderfunktionen (Stabstellenleitung, Leitung Innenrevision)

- **Beschäftigte in Haushalt und Controlling**

Haushalt und Controlling verändern sich durch die Zusammenführung von Fach- und Ressourcenverantwortung. Beschäftigte in Haushalt und Controlling arbeiten je nach Schwerpunkt in den Bereichen Haushaltsplanung, Haushaltssteuerung und Haushaltrechnung.³ Grundsätzlich stellen sie die Daten, die zur Planung, Steuerung, Legitimierung und Kontrolle von Verwaltungshandeln erforderlich sind, bereit und unterstützen damit auch die Führungskräfte in ihrer Funktion als Fach- und Ressourcenverantwortliche. Zu der Gruppe „Beschäftigte in Haushalt und Controlling“ gehören:

- Abteilungsleitung bzw. Referatsleitung Haushalt und Controlling
- Haushälter und Controller
- Beauftragte für den Haushalt (BfH)

² Anhang 1: Trainingsmatrix für Schulungen Welle 3-Behörden/Ämter

³ Vgl. Organisationskonzept R. SNH 2, Abschnitt 7.1.2.1 Kernaufgaben in Haushalt und Controlling



- **First-level-Support: BI-/SAP-Verantwortliche**

Im Zuge der Einführung des neuen Haushaltswesens wird das kameral strukturierte SAP-Verfahren durch ein doppisches SAP-ERP-System sowie eine Business-Intelligence-Lösung ersetzt. In diesem Zusammenhang verändern sich die Aufgaben im First-Level-Support.⁴ Zu dieser Gruppe gehören:

 - BI-Verantwortlicher (First-level-Support)
 - SAP-Chief (First-Level-Support)
 - KLR-Administrator (als zusätzliche Funktion des SAP-Chiefs)
- **Besondere Rollen**

Dieser Gruppe wurden Zielgruppen zugeordnet, die spezifische Schulungsbedürfnisse haben und sich deshalb den anderen Gruppen nicht zuordnen lassen. Dazu gehören:

 - Finanzbehörde – Planführer
 - Senatskanzlei – Planungsstab
 - Rechnungshof – Sachbearbeitung
 - Innenrevision – Sachbearbeitung
- **Fachkräfte Buchhaltung**

Mit der Einführung des Hamburger Dienstleister Buchhaltung (HDB), dem sich nahezu alle Behörden und Ämter der FHH angeschlossen haben, entfallen breit angelegte SNH-Schulungen für die Zielgruppe Fachkräfte Buchhaltung. Die Beschäftigten, die das Buchungsgeschäft im HDB wahrnehmen, werden über entsprechende Qualifizierungslehrgänge (gemäß 94er-Vereinbarung) zum Hamburger Bilanzbuchhalter/ Hamburger Bilanzbuchhalterin und Hamburger Finanzbuchhalter/ Hamburger Finanzbuchhalterin ausgebildet.⁵ Zu dieser Zielgruppe gehören:

 - Finanzbuchhalter
 - Bilanzbuchhalter
 - Anlagenbuchhalter
 - Beschäftigte in der Kasse
- Personalräte, Personalentwickler und Organisationssachbearbeiter wurden im Rahmen der Roll-Out-Phase und vor Beginn der Schulungen über die Inhalte von SNH und die damit verbunden organisatorischen Empfehlungen zur Aufbau- und Ablauforganisation sowie neue Rollen gesondert informiert. Diese Zielgruppe wurde zu Beginn der Roll-out-Phase eingebunden, damit sie die anstehenden Veränderungen in ihrer Behörde/ihrem Amt von Anfang an begleiten können. Da der Roll-out zum Thema Organisation abgeschlossen ist, werden die angebotenen Veranstaltungen an dieser Stelle nicht weiter beschrieben.
- Für politische Entscheidungsträger werden Informationsveranstaltungen angeboten, die jedoch keinen Schulungscharakter haben und daher hier nicht weiter beschrieben werden.

⁴ Vgl. Organisationskonzept, R. SNH 2, Kapitel 7.4 First-Level-Support in den Behörden und Ämtern

⁵ Vgl. Vereinbarung gem. § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes über das Auswahlverfahren und die Einführung eines Qualifizierungslehrgangs „Hamburger Bilanzbuchhalter/ Hamburger Bilanzbuchhalterin“ und „Hamburger Finanzbuchhalter/ Hamburger Finanzbuchhalterin“ vom 25.07.2011

3.2 Anforderungsprofile der Zielgruppen

Die folgende Tabelle zeigt die Anforderungen an die verschiedenen Zielgruppen, die für die Erfüllung ihrer Aufgaben notwendig sind:

| Funktion | Beschreibung Aufgaben & Anforderungen (siehe auch Organisationskonzept R. SNH 2) |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Top-Management (z.B. Staatsrat, Amts- bzw. Dezernatsleitung), Leitung der Präsidialabteilung</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen |
| <p style="text-align: center;">Führungskräfte Abteilungsleitung, (Dezernatsleitung), Referatsleitung, Fachamtsleitung, (Leitung großer Sachgebiete) sowie Sonderfunktionen (Stabsstellenleitung, Leitung Innenrevision)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Verfahren der Haushaltsplanung kennen - Bilanzielle Auswirkungen von Entscheidungen beurteilen können - Steuerungsansätze und -instrumente (Plan-/ Ist-Abgleich, Analyse und Nachsteuerung) kennen und verstehen - BI-Berichte aus Steuerung lesen und Handlungsoptionen ableiten können - Überblick über DV-Systeme - Änderungen bei Führungsaufgaben und -rollen im Zielsystem verstehen, insbesondere die Bedeutung von Zusammenführung von Fach- und Ressourcenverantwortung |

| | |
|---|---|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Leitung Haushalt und Controlling (Behörden-/Bereichscontrolling)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Doppischen Planungsprozess kennen - Kosten- und Leistungsrechnung der FHH im Detail kennen - BI-Berichte lesen, interpretieren und Handlungsempfehlungen ableiten können - Steuerungsansatz kennen und verstehen - Umgang mit Sollveränderungen sicher beherrschen - Bilanzielle Auswirkungen von Entscheidungen beurteilen können - Überblick über die in der FHH eingesetzten IT-Module |
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Sachbearbeitung Haushalt und Controlling</p> | <p>Mitarbeiter Haushalt - Schwerpunkt Haushaltsplanung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Doppischen Planungsprozess im Detail kennen - Umgang mit Sollveränderungen sicher beherrschen - Planunterstützende Berichte kennen - Vertiefte Kenntnisse im Modul BI-Planung sowie ausgeprägte Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul BI-Steuerung sowie Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul CO - Überblickswissen über die sonstigen eingesetzten IT-Module <p>Mitarbeiter Haushalt – Schwerpunkt Controlling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Vertiefte Kenntnisse der Kosten- und Leistungsrechnung der FHH - Steuerungsansatz kennen und verstehen - Umgang mit Sollveränderungen sicher beherrschen - Führungskräfte bei ihren Controllingaufgaben unterstützen - Vertiefte Kenntnisse im Modul BI-Steuerung sowie ausgeprägte Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul CO sowie Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul BI-Planung - Überblickswissen über die sonstigen eingesetzten IT-Module |



| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">BI-Verantwortlicher (First Level Support)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Grundkenntnisse in den Bereichen Planung, Steuerung und Rechnungslegung - Vertiefte Kenntnisse in den BI-Modulen (Planung & Steuerung) sowie ausgeprägte Fertigkeiten im Umgang mit diesen Modulen - Kenntnisse im Modul CO - Fähigkeit, den First-Level- Support für die BI-Anwender zu übernehmen, dazu gehören u.a.: Fachlicher First-Level-Support, Hilfestellung bei Bedienungsfehlern, Hinweise zu Bedienungsoptimierung - Support für Controller gewährleisten können - Mitarbeiter/Endanwender in die BI-Strukturen einweisen können (ergänzend zu den CCoE-Schulungen) - An der Weiterentwicklung der BI-Strategie des Haushalts- und Rechnungswesens mitwirken können, dazu gehören u.a.: Aufnahme von Anforderungen an die Weiterentwicklung des BI-Verfahrens und Weiterleitung an die FL - Ansprechpartner für die Eingabe von Kennzahlenwerten |
| <p style="text-align: center;">SAP-Chief (First Level Support)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Vertiefte Kenntnisse der Drei-Komponenten-Rechnung und der Buchungslogik - Kenntnisse der Kosten- und Leistungsrechnung - Vertiefte Kenntnisse der eingesetzten SAP-ERP-Module im neuen Haushaltswesen Hamburg sowie ausgeprägte Fertigkeiten im Umgang mit diesen Modulen - Fähigkeit, den First-Level- Support für die ERP-SAP-Anwender zu übernehmen, dazu gehören u.a.: Hilfestellung bei Bedienungsfehlern, Hinweise zu Bedienungsoptimierung - Mitarbeiter/Endanwender in die ERP-Module einweisen können (ergänzend zu den CCoE-Schulungen) - An der Weiterentwicklung der ERP-Strategie der FHH mitwirken, dazu gehören u.a.: Aufnahme und Sortierung von Anforderungen an die Weiterentwicklung und Weiterleitung an die FL |



Schulungskonzept

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">KLR-Administrator (als zusätzliche Funktion des SAP-Chiefs)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Vertiefte Kenntnisse der Drei-Komponenten-Rechnung und der Buchungslogik - Sehr gute Kenntnisse der Kosten- und Leistungsrechnung - Vertiefte Kenntnisse im SAP-ERP-Modul CO - Überblick über die in der FHH eingesetzten SAP-ERP-Module - Fähigkeit, die fachliche Stammdatenadministration zu übernehmen sowie die Pflege von Verrechnungsstrukturen - Fähigkeit, Führungskräfte und Controller mittels Auswertungen der KLR, Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen, etc. zu unterstützen - Erster Ansprechpartner für Fragen rund um die KLR-Struktur, dazu gehört u.a. die Unterstützung der Monatsabschlüsse in der KLR (z.B. Durchführung von Verrechnungsläufen) |
| <p style="text-align: center;">FB Amt 2 - Planführer</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Grundkenntnisse der Drei-Komponenten-Rechnung - Doppischen Planungsprozess im Detail kennen - Umgang mit Sollveränderungen sicher beherrschen - Planunterstützende Berichte kennen - Vertiefte Kenntnisse im Modul BI-Planung sowie ausgeprägte Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul BI-Steuerung sowie Fertigkeiten im Umgang mit diesem Modul - Kenntnisse im Modul CO |
| <p style="text-align: center;">Senatskanzlei Planungsstab</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen - Grundkenntnisse der Drei-Komponenten-Rechnung - Doppischen Planungsprozess kennen - Steuerungsansatz kennen und verstehen - Sollveränderungen kennen |
| <p style="text-align: center;">Rechnungshof Leitung / Sachbearbeitung</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen <p>Aufgrund des speziellen Aufgabengebietes des Rechnungshofes empfiehlt das Projekt den Modulbesuch in Abhängigkeit des Aufgaben-/ Tätigkeitsschwerpunktes zu wählen.</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| Innenrevision | <p>- Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen</p> <p>Aufgrund des speziellen Aufgabengebietes der Innenrevision empfiehlt das Projekt den Modulbesuch in Abhängigkeit des Aufgaben-/ Tätigkeitsschwerpunktes zu wählen.</p> |
| Fachkräfte Buchhaltung | <p>- Die strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens in seinen Zusammenhängen verstehen</p> <p>Siehe Curriculum Qualifizierungslehrgänge (gemäß 94er-Vereinbarung) zum Hamburger Bilanzbuchhalter/ Hamburger Bilanzbuchhalterin und Hamburger Finanzbuchhalter/ Hamburger Finanzbuchhalterin.</p> |

3.3 Beschreibung der Schulungsmodule

Im Folgenden werden die einzelnen Schulungsmodule einschließlich der Lernziele und -inhalte beschrieben. Zudem finden sich im Anhang die ausführlichen Seminarbeschreibungen.⁶ Diese enthalten neben den Lernzielen und -inhalten eine einleitende kurze Modulbeschreibung, Zielgruppenzuordnung sowie Voraussetzungen und weitere Hinweise. Die Seminarbeschreibungen werden im Projektzeitraum vom Veränderungsmanagement erstellt; nach Projektende wird das Aufgabe des Auftraggebers sein.

(**Hinweis:** Die Schulung zu M 12 und M 14 sind behördenspezifisch aufbereitet.)

| | |
|---|---|
| Modul 1: Einführung Strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens (SNH) | |
| Lernziele: | Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ziele und Elemente des neuen Haushaltswesens in Hamburg kennen lernen | <ul style="list-style-type: none"> - Systemvergleich Kameralistik - Doppik - Strategische Neuausrichtung des Haushaltswesens - Drei-Komponenten-Rechnung - Haushaltsstrukturen, Veranschlagung und Ermächtigung - Bezirke im Rahmen von SNH - Neue Instrumente (Kosten- und Leistungsrechnung, Berichte) - Planung und Steuerung |
| Modul 2: Grundlagen Planung und Steuerung unter SNH | |
| Lernziele: | Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Planungsprozesses mit seinen einzelnen | <ul style="list-style-type: none"> - Struktur und Inhalte des Politikhaushaltes |

⁶ Anhang 2: SNH-Seminarbeschreibungen

Schulungskonzept

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen kennen - Die eigene Rolle, die Aufgabe und den Zeithorizont bei der Haushaltsplanaufstellung kennen - Die Steuerungsansätze unter SNH kennen - Die eigene Rolle und Aufgabe im Rahmen von Steuerungsprozessen kennen - Steuerungsprozesse im Verwaltungsmanagementhaushalt und Politikhaushalt kennen | <ul style="list-style-type: none"> - Der Einzelplan und die Teilpläne - Elemente der Haushaltsplanung - Planungsprozess und Zielszenario - Haushaltssteuerung im SNH-Kontext - Strukturierung der Steuerungsprozesse - Sollveränderungen - Berichte zur Steuerung |
| Modul 4: IT-Schulung BI-Planung | |
| Lernziele: | Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gesamtplanungsprozess verstehen - Einzelne Planungsphasen und Planungselemente kennen - Rollen und Akteure bei der Haushaltsplanaufstellung kennen - Berichte kennen und nutzen können - Technische Umgebung kennen - Mit dem SAP-BI-Planungssystem arbeiten können | <ul style="list-style-type: none"> - Haushaltsstruktur - Planungsprozess, Planungsphasen - Ergebnisplanung, Finanzplanung - Berichtswesen - Übungen im BI-System zu den Planungs- und Berichtsfunktionalitäten |
| Modul 10: IT-Schulung BI-Steuerung | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Prozesse und Aufgaben der Steuerung im Politikhaushalt und Verwaltungsmanagementhaushalt kennen - Steuerungsansätze der eigenen Funktionsrolle kennen - Funktionalitäten von BI kennen und für die eigene Arbeit nutzen können - Steuerungsberichte kennen und Steuerungsinformationen verwenden können | <ul style="list-style-type: none"> - Steuerungsansätze (konsumtiv, investiv, Ziele und Kennzahlen) - Unterjährige Sollveränderungen (AE-intern, PG-intern, EP-intern) - Konsumtive und investive Sollveränderungen - Top down-Verteilung - Berechtigungen für die relevanten Buchungen - Berichtswesen |
| Modul 11: Grundlagen Drei-Komponenten-Rechnung | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Grundaufbau der Drei-Komponenten-Rechnung kennen und den Zusammenhang zwischen den Komponenten verstehen - Die vier Grundfragen des Rechnungswesens kennen - Grundbegriffe der BWL kennen - Buchungslogik der doppelten Buchführung verstehen - | <ul style="list-style-type: none"> - Einführung: Warum doppisch? - Drei-Komponenten-Rechnung - Vom Inventar zur Bilanz - Ableitung der Ergebnisrechnung - Erfolgsneutrale und erfolgswirksame Geschäftsvorfälle - Eigenkapitalvergleich - Bedeutung der Abschreibung - Ableitung der Finanzrechnung - Verwaltungskontenrahmen/Verwaltungskontenplan - Überblick SAP-Module |



Schulungskonzept

| | |
|---|---|
| - Modul 12: Kosten- und Leistungsrechnung I | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ziele und Bedeutung der KLR generell und in der FHH kennen - Zentrale Begriffe der KLR und deren Anwendung in der FHH kennen - KLR in der Haushaltsplanung, in der Bewirtschaftung und im Jahresabschluss kennen - Controlling: Grundstruktur und Rolle der KLR verstehen - | <ul style="list-style-type: none"> - Ziele der KLR und Ausprägung in der FHH - Grundbegriffe des Rechnungswesens und Begriffsabgrenzungen - Kostenarten-, Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung - Systematik der verschiedenen Berechnungen, Voll- und Teilkostenrechnung, Deckungsbeitragsrechnung, Monatsabschluss, Quartalsabschluss - KLR im Controlling |
| Modul 14: Kosten- und Leistungsrechnung II | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - SNH-spezifische KLR-Kenntnisse erlangen - Vertiefende Kenntnisse der Strukturelemente erlangen - Komplexe Verrechnungslogiken definieren können - Vertiefte Kenntnisse der Quartals- und Jahresabschlüsse in der KLR erlangen - Überblick über das Berichtswesen gewinnen | <ul style="list-style-type: none"> - Strukturaufbau in den Aufgabenbereichen - Stammdatendefinition - Vertiefung der Verrechnungslogik - Anlage von Verrechnungs-Zyklen und Abrechnungsvorschriften - Ablauf des Monatsabschlusses (z. B. detaillierter Zeitplan) - Funktion der KLR im Quartalsabschluss und Jahresabschluss - Berichtsmöglichkeiten |
| - Modul 13: BI-Berichtswesen (Führung) | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - BI-Berichtswesen aus Sicht der Haushaltssteuerung kennen lernen - BI-Berichte lesen und verstehen | <ul style="list-style-type: none"> - Steuerungsprozesse aus fachlicher Sicht - Beziehungen zwischen Haushaltsplanung und -vollzug - Vorstellung Standard-Berichtswesen und Formatiertes Berichtswesen - Layout, Aufbau und Zweck von BI-Berichten - Ergebnisbericht und Finanzbericht - Analyse und Interpretation von Berichtsauswertungen (Standard & Formatiertes Berichtswesen) |
| - Modul 13a: BI-Berichtswesen (Sachbearbeitung) | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - BI-Berichtswesen aus Sicht der Haushaltssteuerung kennen lernen - Unterjährige Sollveränderungen und deren Auswirkungen kennen lernen - BI-Berichte lesen und verstehen - BI-Berichte erstellen und aufbereiten können | <ul style="list-style-type: none"> - Steuerungsprozesse aus fachlicher Sicht - Beziehungen zwischen Haushaltsplanung und -vollzug - Vorstellung Standard-Berichtswesen und Formatiertes Berichtswesen - Layout, Aufbau und Zweck von BI-Berichten - Herkunft und Ausweis unterjähriger Sollveränderungen - Ergebnisbericht und Finanzbericht - Analyse und Interpretation von |



Schulungskonzept

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Berichtsauswertungen (Standard & Formatiertes Berichtswesen) - BI-Berichte generieren und aufbereiten |
| - Modul 13b: Berichtswesen (Sachbearbeitung) | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - BI-Berichtswesen aus Sicht der Haushaltssteuerung kennen lernen - Unterjährige Sollveränderungen und deren Auswirkungen kennen lernen - BI-Berichte lesen und verstehen | <ul style="list-style-type: none"> - Steuerungsprozesse aus fachlicher Sicht - Beziehungen zwischen Haushaltsplanung und -vollzug - Vorstellung Standard-Berichtswesen und Formatiertes Berichtswesen - Layout, Aufbau und Zweck von BI-Berichten - Ergebnisbericht und Finanzbericht - Analyse und Interpretation von Berichtsauswertungen (Standard & Formatiertes Berichtswesen) |
| - Modul 15: SAP-Schulung CO/PS/EC-PCA | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - SAP-Systeme und die Verwendung ihrer Komponenten verstehen - Stammdaten kennen lernen - Methoden der Ver- und Abrechnung kennen lernen - Prozesse im Controlling verstehen | <ul style="list-style-type: none"> - Stammdaten und Stammdatengruppen (Profit Center, Kostenarten, Kostenstellen, PSP-Elemente) - Verrechnungstechniken (direkte Leistungsverrechnung, Zyklus-Segment-Technik der Verrechnung) - Abrechnung - Abgrenzung - Prozesse: Verrechnungen (Abgestufte Kostenanalyse, Intendantkosten, Verrechnungsmodell, Monats- und Jahresabschluss) - Prozesse: Planung und Berichtswesen - Prozesse: Investitionsmaßnahmen - Programme und Schnittstellen - Automatische Anlage von Finanzstellen |
| - Modul 16: Grundlagen Buchhaltung | |
| - Lernziele: | - Themen: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Drei-Komponenten-Rechnung kennen lernen - Buchungslogik der doppelten Buchführung verstehen | <ul style="list-style-type: none"> - Zentrale Begriffe - Neue Strukturelemente (z.B. Verwaltungskontenrahmen) - Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung - Drei-Komponenten-Rechnung - Logik der doppelten Buchführung - Geschäftsvorfälle der doppelten Buchführung - Überblick SAP-Module - Geschäftspartnerbuchhaltung (PSCD) vs. Debitoren-/ Kreditorenbuchhaltung (FI) - Überblick Stammdatenmodell - Geschäftspartner, Vertragskonto, Vertragsgegenstand |



3.4 Zuordnung Zielgruppen/Schulungsmodule (Trainingsmatrix)

Die Trainingsmatrix ordnet die Zielgruppen den Schulungsmodulen zu. Sie gibt Auskunft über die Dauer der Schulung, über den jeweiligen Anteil an theoretischem und technischem Training sowie über die Qualifikationstiefe. Bei letzterem werden Einführungs-, Basis- und Vertiefte Schulungen unterschieden. Einführungsschulungen sollen den Teilnehmenden einen Einblick geben und Verständnis für Veränderungen schaffen. Sie haben stark komprimierten Charakter. Basisschulungen vermitteln Grundkenntnisse, die für einen Großteil der Zielgruppe ausreichend sind. Für Anwender, die vertiefte Kenntnisse bspw. in SAP-Modulen benötigen, sind zusätzlich „Vertiefte Schulungen“ der jeweiligen Themengruppe vorgesehen. „Vertiefte Schulungen“ führen in ein Aufgabengebiet in ausreichender Tiefe ein. Die Schulungen bauen aufeinander auf. Der Besuch wird in folgender Reihenfolge empfohlen:

- Modul 1 Grundlagen SNH ist eine Einführungsveranstaltung und Voraussetzung für den Besuch aller folgenden Veranstaltungen.
- Modul 11 Grundlagen der Drei-Komponenten-Rechnung ist eine Einführungsveranstaltung. Da die Drei-Komponenten-Rechnung Kernelement des neuen doppelischen Haushalts- und Rechnungswesen ist, wird der Besuch dieses Moduls grundsätzlich vor dem Besuch weiterer Module empfohlen.
- Modul 2 Grundlagen Planung & Steuerung ist eine Einführungsveranstaltung, die insbesondere den Beschäftigten empfohlen wird, die anschließend das Modul 4 IT-Schulung BI-Planung und/oder das Modul 10 IT-Schulung BI-Steuerung besuchen.
- Modul 13 BI-Berichtswesen eine Einführungsveranstaltung zum neuen BI-Berichtswesen für Führungskräfte.
- Modul 13a BI-Berichtswesen ist eine IT-Veranstaltung für Sachbearbeiter, die Berichte aus dem System „ziehen“ und interpretieren.
- Modul 13b eine Einführungsveranstaltung zum neuen BI-Berichtswesen für Sachbearbeiter, die Berichte interpretieren (ohne IT).
- Modul 12 KLR I, Modul 14 KLR II und Modul 15 CO/PS/EC-PCA sind Veranstaltungen zum Themenbereich Kosten- und Leistungsrechnung. Der Besuch wird in der dargestellten Reihenfolge empfohlen.
- Mit Modul 16 Grundlagen Buchhaltung wird die Logik der doppelten Buchführung vermittelt. Im Rahmen der SNH-Schulungsreihe wird dieses Modul der Zielgruppe SAP-Chief und „Besondere Rollen“, z.B. Sachbearbeitung Rechnungshof und Innenrevision angeboten. Fachkräfte Buchhaltung werden, wie eingangs erläutert, in einem gesonderten Qualifizierungslehrgang gemäß 94er-Vereinbarung ausgebildet.⁷

3.5 Rahmenbedingungen

Die Schulungen werden hinsichtlich Theorie- und IT-Schulungen unterschieden und dauern zwischen einem und vier Tagen. Im Projektzeitraum finden Theorieschulungen ab einer Mindestteilnehmerzahl von acht und einer Höchstteilnehmerzahl von 16 Personen statt; IT-Schulungen ab einer Mindestteilnehmerzahl von sechs und einer Höchstteilnehmerzahl von 12 Personen. Die Theorie-

⁷ **Hinweis:** Im Rahmen der Qualifizierungslehrgänge Finanz-/Bilanzbuchhalter werden die IT-Schulungsunterlagen als auch die IT-Schulungssysteme des Projektes SHN genutzt.



Schulungskonzept

Schulungen sind den IT-Schulungen vorgeschaltet. Alle Schulungsmodule sind als Ganztagschulungen konzipiert. Für den Zielbetrieb können die Mindest- bzw. Höchstteilnehmerzahlen u.U. nicht eingehalten werden, da jeder Beschäftigte zeitnah zur Arbeitsaufnahme am SAP-System geschult werden sollte (siehe 93er Vereinbarung). Für den Zielbetrieb wird daher empfohlen, regelmäßig (vierteljährlich) in den Behörden und Ämtern Bedarfe für Fluktuationsschulungen abzufragen und entsprechend Schulungen beim ZAF zu beauftragen. Aktuell werden die Bedarfe für Fluktuationsschulungen regelmäßig vom Veränderungsmanagement des Projektes erfragt, künftig wird das Aufgabe des Auftraggebers von Schulungen sein.



4 Organisation und Ablauf der Schulungen

Bei der Organisation und Ablauf der Schulungen sind verschiedene Einheiten verteilt über die FHH beteiligt. Im Folgenden werden die Beteiligten und ihre Aufgaben dargestellt. Diese Aufgaben müssen im Regelbetrieb von der Linie fortgeführt werden.

4.1 Auftraggeber

Die Stabstelle Veränderungsmanagement (VM) des Projektes SNH

- beauftragt das Zentrum für Ausbildung- und Fortbildung (ZAF) mit der Organisation und Durchführung der Qualifizierungsleistungen.
- überarbeitet in eigener Regie Schulungsunterlagen bzw. veranlasst die Überarbeitung und Anpassung der IT-Schulungssysteme ERP und BI.
- übernimmt das Qualitätsmanagement und führt in diesem Zusammenhang eigene und beauftragte Evaluationen durch, z.B. Anwenderbefragung zur Arbeit mit dem SAP-System.

Für den Linienbetrieb wird empfohlen, diese Aufgaben an zentraler Stelle zu verorten. Neben der künftig regelmäßigen Bedarfsabfrage für Fluktuationsschulungen über alle Behörden und Ämter der FHH ist insbesondere die Anpassung der Schulungsunterlagen und IT-Schulungssysteme mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden. Beteiligte im Prozess sind die Fachverantwortlichen (in der Regel mehrere Personen) bzw. Modulverantwortlichen, Dozenten, ZAF, Dataport (bei der Anpassung der IT-Schulungssysteme).

Bei der Beauftragung von IT-Schulungen ist zu beachten, dass ausschließlich der System-Eigner Dataport den Auftrag für die Initialisierung von IT-Schulungen geben kann. Diese Aufgabe sollte ebenfalls zentral verortet sein, damit u.a. die technischen Restriktionen (z.B. kann im BI nur eine bestimmte Anzahl an Schulungen parallel laufen) beachtet werden.

4.2 Zentrum für Aus- und Fortbildung (ZAF)

Das ZAF organisiert alle Fach- und IT-Schulungen nach Beauftragung. Fachschulungen finden in der Regel im ZAF statt; IT-Schulungen bei Dataport. Die Tätigkeit des ZAF als Auftragnehmer umfasst hinsichtlich der Planung, Organisation und Durchführung beauftragter Veranstaltungen im Einzelnen:

- Akquisition und Auswahl von Dozentinnen und Dozenten im Einvernehmen mit dem Auftraggeber sowie Abschluss der Verträge und Betreuung der Dozentinnen und Dozenten,
- Planung von Veranstaltungen nach den Vorgaben des Auftraggebers (Zeitraum, Einhaltung von Schulungsreihenfolgen, Berücksichtigung technischer Vorgaben u.a.),
- Bereitstellung der Räume, der Technik, des Materials, der Unterlagen für Teilnehmende und Dozentinnen / Dozenten sowie des Caterings für Veranstaltungen,
- Information und Einladung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer unter Berücksichtigung der erforderlichen Zustimmungsinstanzen,
- Betreuung bei Rückfragen, Absagen, Stornierungen, Umbuchungen,
- Fertigung und den Versand von Teilnahmebescheinigungen,



- Bereitstellung von im Zusammenhang mit Schulungsveranstaltungen durch das ZAF erhobenen Daten, z.B. Auslastungs- und Teilnehmerlisten von Veranstaltungen, auf Anforderung.

Das ZAF stellt als Auftragnehmer die notwendige Lerninfrastruktur bereit. Genutzt wird das Lernportal Clix (ZAF-Lernportal). Über das ZAF-Lernportal können sich die Beschäftigten zu den Veranstaltungen anmelden und sich die Kursunterlagen herunterladen. Die Unterlagen werden vom Auftraggeber in jeweils aktueller Form dem ZAF über den SharePoint zur Verfügung gestellt.

Unmittelbar nach den Seminaren befragt das ZAF die Teilnehmenden im Sinne einer ersten Qualitätssicherung zu Erwartungen an die Schulung und Nutzungen der Schulung und informiert das Projekt über die Ergebnisse. Für diese Befragung wurde ein eigener vom Projekt entworfener Fragebogen eingesetzt. Es wird empfohlen diesen auch zukünftig zu verwenden und eine erste Befragung gleich im Anschluss an die Schulungen durchzuführen.⁸

Zusätzlich erhalten die Teilnehmenden entsprechend 93er Vereinbarung max. drei Monate nach der Teilnahme an einem anwendungsbezogenen SAP-Seminar die Gelegenheit, den Erfolg der Schulungen im Zusammenhang mit der eigenen Aufgabenerledigung in der Praxis zu bewerten. Die Bewertungsergebnisse fließen ebenfalls in die nachgehenden Überlegungen zur Verbesserung des Schulungsangebotes ein. Es wird empfohlen das ZAF mit der Durchführung und Auswertung der Befragung zu beauftragen.⁹

4.3 Dataport-Schulungszentrum

Dataport wird als IT-Dienstleister bei der Schulung im Unterauftrag des ZAF tätig und ist für die Organisation und Durchführung der IT-Trainings zuständig. Dabei ist eine enge Zusammenarbeit mit dem ZAF einerseits und dem Auftraggeber als Eigner der Schulungssysteme andererseits notwendig. Das ZAF übernimmt auch bei der Organisation und Durchführung von IT-Schulungen die unter 4.2 beschriebenen Aufgaben. Zusätzlich muss der Auftraggeber die Systeme freigeben.

4.4 Schulungsbeauftragte

Im Rahmen der Roll-out-Phase haben die Behörden jeweils einen Schulungsbeauftragten benannt, der über behördenspezifische Kenntnisse verfügt. Hauptaufgabe der Schulungsverantwortlichen war und ist es, in enger Zusammenarbeit mit dem Zentralprojekt, dem Behördenprojekt und dem ZAF die neuen Aufgaben und Anforderungen, die mit der Einführung des neuen Haushaltswesens verbunden sind, mit den Beschäftigten in der Behörde/im Amt zusammenzuführen.

Der Schulungsbeauftragte in der Behörde benötigt Erfahrung im Bereich Personalentwicklung (Weiterbildung) sowie betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse. Zudem sollte er über fundierte Kenntnisse des Schulungskonzeptes verfügen, insbesondere über die Zielgruppendefinition, die Inhalte der Schulungsmodule und deren Verbindung über die Trainingsmatrix.

Für den Zielbetrieb wird empfohlen, einen zentralen Ansprechpartner pro Behörde/Amt zu erfragen und diese über die Zielgruppen und Modulhalte zu informieren. Sie sind auch Ansprechpartner für Bedarfsabfragen.

⁸ Siehe Abschnitt 5.1 Befragung im Anschluss an die Schulungsmaßnahme

⁹ Siehe Abschnitt 5.2 Anwenderbefragung zu den SAP-Schulungen



5 Evaluation von Schulungsmaßnahmen

Um zum einen die Qualität der Schulungen an sich und zum anderen den Erfolg der Schulungen in Zusammenhang mit der Aufgabenerledigung in der Praxis bewerten zu können, wurden und werden regelmäßig Befragungen der Anwender durchgeführt, die im Folgenden vorgestellt werden.

5.1 Befragung im Anschluss an die Schulungsmaßnahme

Eine erste Qualitätssicherung der Schulungen findet gleich im Anschluss an die jeweilige Schulungsveranstaltung statt. Die Teilnehmer erhalten einen Fragebogen¹⁰, in dem sie Fragen zu folgenden Bereichen beantworten können:

- Fragen zur der Veranstaltung im Allgemeinen:
 - Ankündigte Themen wurden alle bearbeitet,
 - Inhalte waren nachvollziehbar,
 - Es gab ausreichend Übungen,
 - ...
- Fragen zur Kompetenz des Trainers:
 - ...wirkte gut vorbereitet,
 - ...konnte schwierige Themen verständlich erklären,
 - ...zeigte den Praxisbezug auf,
 - ...
- Fragen zu Bewertung der Veranstaltung insgesamt:
 - Meine Erwartungen wurden erfüllt.
 - Die angekündigten Lernziele wurden erreicht.
 - ...
- Fragen zum Service und den Rahmenbedingungen:
 - ...

Der Fragebogen wurde vom Projekt in Zusammenarbeit mit dem ZAF erstellt und wird ausschließlich in den SNH-Schulungen eingesetzt. Eine quantitative Auswertung wird gleich im Anschluss durch den Dozenten bzw. durch die Mitarbeiter des ZAFs vorgenommen. Die Ergebnisse werden dem Veränderungsmanagement einschließlich der Teilnehmer-Bögen umgehend zur Verfügung gestellt. Das Veränderungsmanagement wertet anschließend noch einmal gezielt die Freitextantworten aus, sofern vorhanden. Es wird empfohlen diese Praxis auch künftig bei zu behalten, um kurzfristig notwendige Veränderungen herbeizuführen.

5.2 Anwenderbefragung zu den SAP-Schulungen

Zusätzlich erhalten die Teilnehmenden entsprechend 93er Vereinbarung max. drei Monate nach der Teilnahme an einem anwendungsbezogenen SAP-Seminar die Gelegenheit, den Erfolg der Schulungen im Zusammenhang mit der eigenen Aufgabenerledigung in der Praxis zu bewerten.¹¹ Die Bewertungsergebnisse fließen ebenfalls in die nachgehenden Überlegungen zur Verbesserung des

¹⁰ Siehe Anhang 3

¹¹ Siehe Anlage 3 zur Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter Nutzung von SAP

Schulungsangebotes ein. Es wird empfohlen, das ZAF mit der Durchführung und Auswertung der Befragung zu beauftragen. Die Ergebnisse werden in Absprache mit dem Behörden und Ämtern den SAP-Chiefs bzw. den BI-Verantwortlichen sowie dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Auftraggeber, SAP-Chief/BI-Verantwortliche sollten die Ergebnisse in enger Zusammenarbeit prüfen.

5.3 Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP

Neben der Evaluation der Schulungsmaßnahmen ist die Arbeitssituation der Anwender gemäß der Vereinbarung nach § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes (HmbPersVG) vom 09.11.2009 über den Einsatz über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter Nutzung von SAP regelmäßig auszuwerten und zu überprüfen. In diesem Rahmen hat das Projekt SNH im Zeitraum August/ September 2013 eine Online-Befragung zur Anwenderfreundlichkeit des SAP RVP-Systems durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse einschließlich der sich daraus ergebenden Verbesserungsmaßnahmen wurden allen Beteiligten zugänglich gemacht.¹²

Die Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP wird künftig gemäß 93er-Vereinbarung [ehemals § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes (HmbPersVG)] durchzuführen sein. Als Auftraggeber von Schulungen und als Eigner des Schulungssystems sollten derartige Befragungen in eigener Regie durchgeführt bzw. beauftragt werden. Die Ergebnisse werden den SAP-Chiefs und BI-Verantwortlichen in den Behörden und Ämtern zugänglich gemacht. Auftraggeber, SAP-Chief/BI-Verantwortliche sollten die Ergebnisse in enger Zusammenarbeit prüfen.

¹² Vgl. Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP (RVP); Endbericht August 2014, Projekt Strategische Ausrichtung des Haushaltswesens (SNH), Finanzbehörde, Standort: SharePoint des Projektes SNH



6 Auswahl von Dozenten

An die Dozenten werden im Wesentlichen betriebswirtschaftliche bzw. technische und methodische Anforderungen gestellt. Dozenten, die in betriebswirtschaftlichen SNH- Schulungen eingesetzt werden, müssen grundsätzlich die fachlichen Kenntnisse (z.B. Fachkenntnisse in der Doppelten Buchführung, Kosten- und Leistungsrechnung) mitbringen. Darüber hinaus müssen sie sich mit den Besonderheiten einer öffentlichen Gebietskörperschaft, z.B. Doppik in der öffentlichen Verwaltung, vertraut machen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch ein Grundverständnis der Kameralistik, um die Fragen und Probleme der Teilnehmenden verstehen zu können. In der Tendenz sind deshalb Personen mit einer Verwaltungsausbildung und darauf aufbauenden betriebswirtschaftlichen Kenntnissen zu bevorzugen oder aber Dozenten, die mehrere Jahre im Bereich öffentlicher Verwaltungen in Schulung bzw. Beratung gearbeitet haben.

Rein fachliche Anforderungen spielen bei den IT-Dozenten eine geringere Rolle, allerdings ist auch von ihnen ein konzeptionelles Verständnis der verwaltungsspezifischen Betriebswirtschaft und der Behördenkultur zu erwarten. Ein ERP-System in der öffentlichen Verwaltung unterscheidet sich hinsichtlich der eingesetzten Module, in den Geschäftsprozessen und in den Funktionalitäten erheblich von seinem Pendant in der Privatwirtschaft. Das gleiche gilt für das neu eingeführte BI-System. In Train-the-Trainer-Veranstaltungen werden daher neuen Dozenten die Inhalte der verschiedenen Module vermittelt. Die Kosten für diese Veranstaltungen trägt der Auftraggeber. In der Tendenz sind SAP-zertifizierte Trainer zu bevorzugen.

Grundsätzlich müssen sich neue Dozenten mit den betriebswirtschaftlichen Besonderheiten der hamburgischen Verwaltung vertraut machen. Dafür stellt ihnen der Auftraggeber Fach- bzw. Modulkonzepte, Anwenderhandbücher sowie vorhandene Schulungsunterlagen zur Verfügung. Das Briefing für die betriebswirtschaftlichen Inhalte übernimmt der Auftraggeber in eigener Regie oder beauftragt wie bei den IT-Modulen ein Briefing, das von bereits eingesetzten Dozenten durchgeführt wird.

Von allen Dozenten wird zudem erwartet, dass sie moderne Lehrmethoden einsetzen können. In diesem Zusammenhang ist es als positiv zu bewerten, wenn ein Dozent eine Trainerausbildung oder vergleichbare Qualifikationen vorweisen kann.

Ein Anforderungsprofil eines Dozenten könnte wie folgt aussehen (beginnend mit den unverzichtbaren Basisqualifikationen, gefolgt von den wünschenswerten):

Dozenten aus dem Bereich Betriebswirtschaft

- Profunde Fachkenntnisse im entsprechenden betriebswirtschaftlichen Bereich, z.B. Finanzbuchhaltung, Controlling, Kosten- und Leistungsrechnung (unverzichtbar)
- Ausreichende Lehrerfahrung (unverzichtbar)
- Beherrschen moderner Lehrmethoden (unverzichtbar)
- Kenntnis und Verständnis der fachlichen Besonderheiten in der öffentlichen Verwaltung (unverzichtbar)
- Ausreichende Lehrerfahrung im Bereich der öffentlichen Verwaltung (wünschenswert)
- Vertrautheit mit Struktur und Funktionsweise eines SAP-Systems (wünschenswert)

Dozenten aus dem Bereich IT

- Profunde Kenntnisse und Sicherheit in der Beherrschung des entsprechenden ERP- bzw. BI-Moduls

Schulungskonzept

- Ausreichende Lehrerfahrung (unverzichtbar)
- Beherrschen moderner Lehrmethoden (unverzichtbar)
- Betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse im Bereich der öffentlichen Verwaltung (unverzichtbar)
- Kenntnis und Verständnis von ERP-Systemen bzw. eines BI-Systems in der öffentlichen Verwaltung (wünschenswert)
- Ausreichende Lehrerfahrung im Bereich der öffentlichen Verwaltung (wünschenswert)

Auf die Darstellung des Prozesses der Dozentenauswahl wird hier verzichtet, da die entsprechenden Verfahren beim ZAF ständig angewandt werden und die Auswahl der Dozenten in Zusammenarbeit mit dem ZAF erfolgt.



7 Anhänge

7.1 Anhang 1: Trainingsmatrix



141006_V_Trainings
matrix_final.pdf

7.2 Anhang 2: SNH-Seminarbeschreibungen



141010_Veranstaltu
ngsbeschreibungen S

7.3 Anhang 3: Befragung in Anschluss an die Schulungsmaßnahmen (Fragebogen)



SNH_Schulungen_Fr
agebogen.pdf

| | | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.5 | Die notwendigen Ressourcen zur Anwendung des Erlernten stehen mir am Arbeitsplatz zur Verfügung (Software, Geräte, Räume etc.). | <input type="checkbox"/> |
| 2.6 | Meine Kolleginnen und Kollegen unterstützen mich bei der Anwendung der erlernten Inhalte. | <input type="checkbox"/> |
| 2.7 | Bei Fragen oder Problemen erhalte ich Unterstützung durch den SAP-Chief oder BI-Verantwortlichen in meiner Behörde/meinem Bezirksamt/ meinem Amt. | <input type="checkbox"/> |
| 2.8 | Welche wesentlichen Einflussfaktoren haben die Anwendung des Erlernten in der täglichen Arbeit gefördert? | | | | | | |
| 2.9 | Welche wesentlichen Einflussfaktoren haben die Anwendung des Erlernten in der täglichen Arbeit erschwert? | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. | Seminarvor- und -nachbereitung | ja | nein | | | | |
| 3.1 | Ein Seminarvorbereitungsgespräch wurde mit mir geführt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 3.2 | Ein Seminarnachbereitungsgespräch wurde mit mir geführt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 3.3 | Es wurden konkrete Umsetzungsziele mit mir besprochen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| | | stimme voll zu | stimme eher zu | teils/ teils | stimme eher nicht zu | stimme nicht zu | weiß nicht |
| 3.4 | Mein (künftiges) Aufgabengebiet war mir vor Beginn des Seminars bekannt. | <input type="checkbox"/> |

| 4. | Gesamturteil | stimme voll zu | stimme eher zu | teils/ teils | stimme eher nicht zu | stimme nicht zu | weiß nicht |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 | Ich fühle mich in der Lage, das SAP-System im Rahmen meiner Aufgaben selbstständig zu nutzen. | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 | Gibt es Themen, die Sie noch nicht ausreichend beherrschen? | | | | | | |

Anregungen und Wünsche:

Anlage 4

der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über den Einsatz eines Verfahrens zur integrierten Ressourcensteuerung unter Nutzung von SAP

Anwenderbefragung zur Arbeit mit SAP (RVP) im Rahmen der Einführung des neuen Haushaltswesens

Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig. Die Befragung wird anonym durchgeführt. Bitte geben Sie keinen Namen oder Leitzeichen an.

| | | |
|--|--|--------------------------|
| Arbeiten Sie täglich mit SAP? | ja | <input type="checkbox"/> |
| | nein | <input type="checkbox"/> |
| Arbeiten Sie...? | Vollzeit | <input type="checkbox"/> |
| | Teilzeit, weniger als 20 Stunden/Woche | <input type="checkbox"/> |
| | Teilzeit, mehr als 20 Stunden/Woche | <input type="checkbox"/> |
| Welchen Anteil an Ihrer gesamten Arbeitszeit nimmt die Arbeit mit den neuen SAP-Modulen ein? | weniger als 25% | <input type="checkbox"/> |
| | zwischen 25 und 50% | <input type="checkbox"/> |
| | mehr als 50% | <input type="checkbox"/> |
| | kann ich nicht einschätzen | <input type="checkbox"/> |
| In welchem Bereich arbeiten Sie schwerpunktmäßig? | Haushaltsplanung | <input type="checkbox"/> |
| | Controlling | <input type="checkbox"/> |
| | Bewirtschaftung | <input type="checkbox"/> |
| | Anlagenbuchhaltung | <input type="checkbox"/> |
| | sonstiger Bereich | <input type="checkbox"/> |

| | | trifft zu | trifft überwiegend zu | teils/teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht ¹ |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| | 1. Bedienbarkeit | | | | | | |
| 1.1 | Der Aufruf des SAP-Programms und das Anmelden sind unproblematisch. | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 | Der Überblick über das Funktionsangebot (z.B. das Benutzermenü) ist übersichtlich. | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 | SAP bietet alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben zu bewältigen. | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 | Ich finde schnell die Funktionen (Transaktionen), die ich benötige. | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 | Die verwendeten Begriffe und Bezeichnungen in den Masken und Menüs finde ich verständlich. | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 | Die Möglichkeit, innerhalb der Masken und Menüs zu navigieren (z.B. Doppelklick, Umfeld, rechte Maustaste) nutze ich regelmäßig. | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 | Die Möglichkeit, bei den Selektionseingaben mit Platzhaltern (Wildcards) zu arbeiten finde ich hilfreich. | <input type="checkbox"/> |

¹ Die Ausprägung „kenne ich nicht“ kann verschiedene Bedeutungen haben, z.B. Funktion unbekannt, Funktion wird nicht genutzt.

| | | | | | | | |
|------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.8 | Ich bin mit dem Antwortzeitverhalten im SAP zufrieden. | <input type="checkbox"/> |
| 1.9 | Die Bildschirmdarstellung lässt sich gut an meine individuellen Sehgewohnheiten anpassen. | <input type="checkbox"/> |
| 1.10 | Die Möglichkeit, mehrere SAP-Modi/-Fenster parallel zu nutzen finde ich hilfreich. | <input type="checkbox"/> |
| 1.11 | SAP bietet in ausreichendem Maße Möglichkeiten, die Arbeit an jedem Punkt zu unterbrechen und dort später ohne Verluste weiterzumachen. | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen zu 1.:

| 2. Zurechtfinden im Programm | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
|------------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 | Die Steuerelemente (Buttons) und Symbole für bestimmte Aktionen sehen im ganzen Programm gleich aus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 | Bezeichnungen der Eingabefelder für identische Informationen lauten immer gleich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 | Die Belegung von Symbolen und Funktionstasten (F1 bis F12) entspricht einem einheitlichen Prinzip. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 | SAP schafft durch Meldungen Klarheit, ob eine Eingabe erfolgreich war oder nicht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5 | Das Hilfeangebot über die Funktionstaste F4 (Suchfunktion) unterstützt meine Eingaben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6 | Die Informationen der Programmhilfe (F1) helfen mir, mich in der jeweiligen Situation zurechtzufinden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7 | SAP bietet meines Erachtens ausreichende Möglichkeiten, das Programm auf meine persönliche Art der Aufgabenerledigung einzustellen (z.B. Hinterlegung von Favoriten, benutzerindividuelle Abfragen). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.8 | Ich nutze für meine Eingaben persönliche Wertelisten (Liste möglicher Eingaben zu einem Feld). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.9 | Ich nutze die Benutzerparameter (z.B. Vorbelegung des Feldes Geschäftsbereich) zur Vorbelegung von wiederkehrenden Einträgen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.10 | Die Möglichkeit, meine häufig benötigten Transaktionen als Favoriten abzulegen nutze ich intensiv. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen zu 2.:

| 3. Felder und Maskenaufbau | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
|----------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.1 | Auf den Masken sind Pflichteingabefelder ausreichend gekennzeichnet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 | Felder, in die ständig gleichbleibende Eintragungen gemacht werden müssen, kommen nicht vor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 | Die Erfassungsmasken, die zur Dateneingabe angeboten werden, sind übersichtlich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.4 | Der Aufbau der Masken ist aufgabengerecht. | <input type="checkbox"/> |
| 3.5 | Die Reihenfolge der Masken entspricht dem Ablauf meiner Aufgabenerledigung (Geschäftsprozess). | <input type="checkbox"/> |
| 3.6 | Ich bekomme auf den Masken in der Regel nur die Felder angeboten, die ich zur Information oder für Eingaben benötige. | <input type="checkbox"/> |
| 3.7 | Für numerische Schlüsselfelder (z.B. Profit-Center-Nr.) sind gleichzeitig Klartextangaben vorhanden. | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen zu 3.:

| 4. Fehlersituationen | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
|----------------------|--|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 | Die Hinweis-, Warn- und Fehlermeldungen des Systems sind gut sichtbar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 | SAP informiert sofort über fehlerhafte Eingaben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 | SAP gibt konkrete und verständliche Hinweise... | | | | | | |
| a) | ... zur Art des Fehlers. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) | ... über Möglichkeiten zur Fehlerbehebung. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 | Der Korrekturaufwand bei Fehleingaben ist gering. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5 | Die Möglichkeit, Fehlermeldungen als Pop-Up erscheinen zu lassen, finde ich hilfreich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen zu 4.:

| 5. Berichte (Reports) und Formulare | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
|-------------------------------------|---|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5.1 | Eine Auswertungsabfrage im SAP liefert mir zügig Ergebnisse. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.2 | Die Berichte (Reports) liefern mir die benötigten Informationen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.3 | Die Möglichkeit, in den Berichten (Reports) die Berichtsinhalte, die ich sehen möchte,... | | | | | | |
| a) | ... auch individuell anzupassen (z.B. durch Nutzung von Aufrisssummenstufen, Setzen von Filtern), finde ich hilfreich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) | ... zur wiederholten Nutzung abzuspeichern, finde ich hilfreich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.4 | Die durch Berichte (Reports) erzeugten Ergebnisse (Listen) lassen sich einfach in andere Programme exportieren (z.B. in Excel). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.5 | Die im SAP angebotenen Berichte (Reports) und Listen sind aufgabengerecht gestaltet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.6 | Die im SAP angebotenen Druckformulare (z.B. Mahnformulare, Anordnungsformulare) sind aufgabengerecht gestaltet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.7 | Die Ausdrücke sind gut lesbar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.8 | Die Ausgabe von Informationen auf dem Drucker funktioniert ohne Schwierigkeiten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen zu 5.:

| 6. Schulungs- und Informationsangebot | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
|---------------------------------------|---|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.1 | Ich habe für meine Aufgaben im SAP-System jeweils eine Anwenderschulung und eine Theorieschulung erhalten. (Bitte erläutern Sie Ihre Antwort im Kommentarfeld, falls Sie „teils/teils“, „trifft weniger zu“ oder „trifft nicht zu“ angekreuzt haben). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 | Die Anwenderschulungen waren gut auf meine Aufgaben zugeschnitten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 | Ich werde über die mich betreffenden Veränderungen im SAP-Verfahren... | | | | | | |
| a) | ... gut informiert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) | ... rechtzeitig informiert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.4 | Ich fühle mich durch meinen SAP-Chief oder ggf. meine SAP-Keyuser gut informiert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.5 | Die bereits zur Verfügung gestellten Anwenderhandbücher sind eine gute Unterstützung für meine tägliche Arbeit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.6 | Bei Fragen oder Problemen greife ich auf folgendes Angebot zurück (hier Mehrfachnennungen möglich): _____ | | | | | | |
| Bemerkungen zu 6.: | | | | | | | |
| 7. Prozess Stammdatenverwaltung RVP | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
| 7.1 | Den Prozess zur Beantragung und Änderung... | | | | | | |
| a) | ... eines Geschäftspartners finde ich gut handhabbar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) | ... sonstiger Stammdaten (z.B. Kostenstelle) finde ich gut handhabbar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.2 | Die zentrale Anlage der beantragten Stammdaten erfolgt zeitnah. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bemerkungen zu 7.: | | | | | | | |
| 8. Persönliche Gesamteinschätzung | | trifft zu | trifft über- wiegend zu | teils/ teils | trifft weniger zu | trifft nicht zu | kenne ich nicht |
| 8.1 | Ich habe den Eindruck, alle für mich notwendigen Funktionen im SAP-System sicher zu beherrschen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.2 Das SAP-System (RVP) halte ich für ein gut geeignetes und angemessenes Instrument zur Unterstützung meiner Arbeit. | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

9. Haben Sie noch weitere Anmerkungen oder Vorschläge für uns? Dann bitten wir hier um Ihre Eintragungen:

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!