

Steigerung der ERP-Systemakzeptanz durch multimediale Schulungsformate

Mareen Bischoff

ERP-Schulungen gelten in vielen Projekten als notwendige Pflichtaufgabe. Dennoch zeigen sich in der Praxis häufig Akzeptanzprobleme und geringe Nutzungserfolge. Der Beitrag zeigt, warum der Erfolg von ERP-Schulungen weniger von deren Umfang als von ihrer didaktischen und nutzerorientierten Gestaltung abhängt. Auf Basis aktueller Forschung und praktischer Erfahrungen wird erläutert, wie Microlearning, UX-orientierte Lernkonzepte sowie multimediale E-Learning-Formate dazu beitragen können, kognitive Belastung zu reduzieren, positive Nutzungserfahrungen zu fördern und ERP-Schulungen als wirksames Instrument im Change Management zu nutzen.

ERP-Systeme sind das Rückgrat moderner Organisationen. Sie gelten als zentrale Erfolgsfaktoren in der digitalen Transformation. Entsprechend hoch sind die Erwartungen an ihre Einführung – und entsprechend hoch die Investitionen in Schulungen [1, 2]. Dennoch zeigt sich in vielen Organisationen ein bekanntes Bild: Trotz intensiver Trainingsmaßnahmen bleiben Akzeptanz und tatsächliche Nutzung hinter den Erwartungen zurück [3, 4]. Anwender empfinden das System als kompliziert, sperrig oder wenig unterstützend im Arbeitsalltag. Workarounds entstehen, Prozesse werden umgangen, Frustration macht sich breit [5]. Dieses Phänomen ist kein Einzelfall, sondern wird seit Jahren in Forschung und Praxis beobachtet.

In der Praxis wird dieses Problem häufig organisatorisch adressiert: Trainings werden zeitlich nachjustiert, zusätzliche Schulungstage eingeplant oder neue Formate eingeführt. Doch genau hier liegt ein zentraler blinder Fleck vieler ERP-Projekte. Empirische Erkenntnisse zeigen, dass das bloße Vorhandensein von Schulungsmaßnahmen nicht ausreicht, um Akzeptanz und nachhaltige

Nutzung sicherzustellen. Entscheidend ist vielmehr, wie Lernen im ERP-Kontext gestaltet ist, da Schulungen nicht nur Wissen vermitteln, sondern auch die Einstellung der Anwender gegenüber dem System prägen [6].

Akzeptanz entsteht nicht im Go-live, sondern im Lernprozess

Studien zeigen, dass die Einstellung gegenüber einem ERP-System bereits früh geprägt wird – häufig während der ersten Berührungspunkte mit dem System oder im Rahmen von Schulungsmaßnahmen. Erste Eindrücke wirken dabei wie ein „Halo-Effekt“, der die späteren Wahrnehmungen nachhaltig beeinflusst [7, 8].

Weitere Studien im ERP-Kontext bestätigen, dass erwartete Usability und User Experience bereits vor der eigentlichen Nutzung des Systems eine Rolle spielen [5, 9, 10]. Schulungen dienen somit nicht nur dem Wissenserwerb, sondern prägen aktiv die Haltung gegenüber dem System. Eine negativ empfundene Lernerfahrung erhöht den Widerstand gegen Nutzung erheblich und muss im weiteren Projektverlauf durch aufwendige Change-Maßnahmen kompensiert werden [11].

Warum klassische ERP-Schulungen an ihre Grenzen stoßen

Traditionelle ERP-Schulungen sind häufig stark funktionsorientiert, zeitlich verdichtet und auf Vollständigkeit ausgelegt. Aus lernpsychologischer Sicht ist dieser

Lesen Sie:

- warum klassische ERP-Schulungen häufig an ihre Grenzen stoßen und Akzeptanz bereits im Lernprozess entsteht
- wie Microlearning, Multimedialität und UX-orientiertes Lernen ERP-Schulungen wirksamer und nachhaltiger machen

Ansatz problematisch. ERP-Systeme gehören zu den kognitiv anspruchsvollsten Informationssystemen, da sie komplexe Prozesse, abstrakte Datenstrukturen und hohe Interdependenzen vereinen [12].

Die Cognitive Load Theory zeigt, dass Lernprozesse scheitern können, wenn die kognitive Belastung die Verarbeitungskapazität des Arbeitsgedächtnisses übersteigt [13]. Genau dies ist bei klassischen ERP-Schulungen häufig der Fall. Empirische Ergebnisse aus der Forschung zu ERP-Endanwenderschulungen belegen, dass hohe kognitive Belastung nicht nur den Lernerfolg reduziert, sondern auch die wahrgenommene Usability und Akzeptanz negativ beeinflusst [14].

Verstärkt wird diese Überforderung häufig dadurch, dass Lerninhalte überwiegend textbasiert oder in statischen Präsentationsformaten vermittelt werden. Studien zeigen jedoch, dass eine rein verbale oder textlastige Aufbereitung komplexer Inhalte die kognitive Belastung zusätzlich erhöht. Multimediale Lernformate, die visuelle, auditive und interaktive Elemente kombinieren, können dem entgegenwirken, da sie unterschiedliche Verarbeitungskanäle im Lernprozess ansprechen und so die Aufnahme komplexer Inhalte erleichtern.

Microlearning und UX-orientiertes Lernen als Ansatz

Moderne Lernansätze setzen an genau dieser Stelle an. Microlearning verfolgt das Ziel, komplexe Inhalte in kurze, fokussierte Einheiten zu zerlegen, die sich an konkreten Nutzungssituationen orientieren [15]. Studien zeigen, dass kurze, kontextualisierte Lernsequenzen besonders geeignet sind, um kognitive Belastung zu reduzieren und nachhaltiges Lernen zu unterstützen [16].

Für ERP-Schulungen bedeutet das:

- Lernen erfolgt in kurzen, fokussierten Einheiten
- Jede Einheit adressiert eine konkrete Aufgabe oder Fragestellung
- Lernende erleben schnell sichtbare Erfolgserlebnisse
- Inhalte sind stärker an realen Geschäftsprozessen ausgerichtet

In Kombination mit UX-orientierten Gestaltungsprinzipien – also einer klaren Struktur, verständlicher Sprache und visuell unterstützten Lernformaten – kann Lernen so zu einem positiven Nutzungserlebnis werden.

Warum Multimedialität in ERP-Schulungen kein Nice-to-have ist

ERP-Systeme zeichnen sich durch eine hohe funktionale Dichte und komplexe Prozesslogiken aus. Für Anwender bedeutet dies, dass sie nicht nur einzelne Funktionen

erlernen, sondern Zusammenhänge zwischen Prozessen, Rollen und Daten verstehen müssen. Klassische Schulungsformate stoßen hier schnell an ihre Grenzen, insbesondere wenn Inhalte überwiegend textbasiert oder in statischen Präsentationsformaten vermittelt werden [17].

Multimediale Lernformate bieten in diesem Kontext einen entscheidenden Mehrwert. Durch die Kombination visueller, auditiver und interaktiver Elemente können unterschiedliche Verarbeitungskanäle im Lernprozess angesprochen werden. Dies unterstützt nicht nur das Verständnis komplexer Zusammenhänge, sondern reduziert auch die kognitive Belastung, die bei der Arbeit mit ERP-Systemen ohnehin hoch ist [18].

Gerade im Zusammenspiel mit Microlearning entfaltet Multimedialität ihre Wirkung: Kurze Lernsequenzen, die beispielsweise durch animierte Prozessdarstellungen, kurze Erklärvideos oder interaktive Simulationen unterstützt werden, ermöglichen es Anwendern, ERP-Funktionalitäten nicht abstrakt, sondern eingebettet in konkrete Nutzungssituationen zu erfassen. Lernen wird dadurch weniger als zusätzliche Belastung wahrgenommen, sondern als unterstützender Bestandteil der täglichen Arbeit.

Vom Prozess zum Lernerlebnis: Ein typisches ERP-Szenario

Wie ein solcher Ansatz in der Praxis aussehen kann, lässt sich anhand eines typischen ERP-Geschäftsprozesses verdeutlichen – etwa im Order-to-Cash- oder Procure-to-Pay-Umfeld.

Statt Anwender in einer mehrstündigen Schulung mit allen relevanten Funktionen und Sonderfällen zu konfrontieren, wird der Lernprozess in kurze, aufeinander aufbauende Einheiten gegliedert. Jede Einheit fokussiert sich auf einen klar abgegrenzten Teilschritt des Prozesses, beispielsweise das Anlegen eines Kundenauftrags oder die Prüfung einer Warengangsbuchung.

Multimediale Elemente unterstützen diesen Lernprozess gezielt: Kurze Videos zeigen den Ablauf direkt im System, animierte Grafiken verdeutlichen die Prozesslogik, und interaktive Übungen ermöglichen es, das Gelernte unmittelbar anzuwenden. Anwender erleben dabei schnell sichtbare Lernerfolge und gewinnen Sicherheit im Umgang mit dem System [19].

In Kombination mit E-Learning-Formaten entsteht so ein flexibles Lernangebot, das nicht an feste Schulungstermine gebunden ist. Anwender können Inhalte bedarfsgerecht abrufen, wiederholen oder vertiefen – genau dann, wenn sie diese im Arbeitsalltag benötigen. Lernen wird damit vom einmaligen Schulungsevent zum kontinuierlichen Begleiter im Veränderungsprozess.

ERP-Training als Teil des Change Managements

Gerade im Kontext großer Transformationsprojekte wird häufig unterschätzt, welche Rolle Lernen für Veränderungsprozesse spielt. Schulungen sind einer der wenigen Touchpoints, an denen Anwender ERP-Systeme aktiv erleben – lange bevor sie diese im Arbeitsalltag produktiv nutzen müssen. Entsprechend prägend sind diese Erfahrungen für die weitere Akzeptanz. Schulungen sind daher nicht nur operative Projektmaßnahmen, sondern strategische Interventionen im Veränderungsprozess [14].

Vor allem bieten E-Learning-Formate hier zusätzliche Potenziale: Sie ermöglichen eine zeit- und ortsunabhängige Auseinandersetzung mit dem System, unterstützen selbstgesteuertes Lernen und schaffen Raum für Wiederholung und Vertiefung. In Kombination mit Microlearning können E-Learning-Angebote so nicht nur Wissen vermitteln, sondern Veränderungsprozesse nachhaltig begleiten.

Aus Change-Perspektive ist dieser Ansatz besonders wirksam. Schulungen sind häufig der erste und intensivste Kontaktpunkt zwischen Anwendern und dem neuen ERP-System. Werden diese Erfahrungen als verständlich, unterstützend und praxisnah wahrgenommen, entsteht eine positive Grundhaltung, die den weiteren Veränderungsprozess maßgeblich erleichtert [20].

E-Learning-Formate tragen dazu bei, Veränderung nicht als punktuelles Ereignis, sondern als fortlaufenden Lernprozess zu gestalten. Sie ermöglichen es, Unsicherheiten abzubauen, Selbstwirksamkeit zu fördern und Anwender schrittweise an neue Arbeitsweisen heranzuführen. In Verbindung mit Microlearning entsteht so ein Lernökosystem, das nicht nur Wissen vermittelt, sondern Akzeptanz aktiv aufbaut.

ERP-Schulungen neu denken – Lernen strategisch gestalten

ERP-Systeme scheitern selten an ihrer technischen Leistungsfähigkeit. Ob sie im Alltag akzeptiert und effizient genutzt werden, entscheidet sich vielmehr auf der Ebene der Anwendererfahrung – und diese wird maßgeblich im Lernprozess geprägt.

Der Beitrag zeigt, dass klassische Schulungsansätze den Anforderungen moderner ERP-Projekte nur noch bedingt gerecht werden. Hohe kognitive Belastung, fehlende Kontextualisierung und wenig nutzerzentrierte Formate führen dazu, dass Schulungen ihre Wirkung verfehlen. Microlearning, Multimedialität und E-Learning bieten hier keine kurzfristigen Trends, sondern belastbare Antworten auf ein strukturelles Problem.

Für ERP-Projektverantwortliche bedeutet das: Schulungen sollten nicht länger als nachgelagerte Pflichtaufgabe betrachtet werden. Sie sind ein strategisches Instrument, um Akzeptanz zu schaffen, Nutzung zu fördern und Veränderungsprozesse nachhaltig zu begleiten. Wer Lernen frühzeitig, nutzerorientiert und multimedial gestaltet, legt den Grundstein für den langfristigen Erfolg von ERP-Initiativen.

Fünf Handlungsempfehlungen für ERP-Projekte

1. ERP-Schulungen als UX-Touchpoint begreifen: ERP-Schulungen sind oft der erste intensive Kontaktpunkt zwischen Anwendern und dem neuen System. Diese frühen Erfahrungen prägen maßgeblich die spätere Wahrnehmung und Nutzung.

Konkrete Schritte:

- Erste Schulungen bewusst einfach und praxisnah gestalten
- Komplexe Sonderfälle nicht an den Anfang stellen
- Lerninhalte auf positive erste Nutzungserlebnisse ausrichten

2. Lernen frühzeitig im Projekt verankern: Schulungen beginnen in vielen ERP-Projekten erst kurz vor dem Go-live. Zu diesem Zeitpunkt sind Erwartungen und Vorbehalte jedoch häufig bereits entstanden.

Konkrete Schritte:

- Schulungskonzepte parallel zur System- und Prozessgestaltung entwickeln
- Erste Lernangebote bereits in der Implementierungsphase bereitstellen
- Lernen als kontinuierlichen Prozess planen, nicht als Einmalmaßnahme

3. Kleine Nutzungserfolge ermöglichen: Große Schulungen vermitteln viel Wissen, bieten aber oft wenig Raum für unmittelbare Erfolgserlebnisse. Gerade diese sind jedoch entscheidend für Motivation und Akzeptanz.

Konkrete Schritte:

- Lerninhalte in kleine, klar abgegrenzte Einheiten gliedern
- Jede Einheit auf eine konkrete Aufgabe oder Rolle zuschneiden
- Anwendern ermöglichen, das Gelernte direkt anzuwenden

4. Microlearning gezielt einsetzen: Microlearning entfaltet seine Wirkung nur dann, wenn es sinnvoll strukturiert und eingebettet ist.

Konkrete Schritte:

- Microlearning-Einheiten konsequent an Geschäftsprozessen ausrichten

- Inhalte klar priorisieren und auf das Wesentliche fokussieren
- Multimediale Elemente gezielt zur Unterstützung komplexer Inhalte einsetzen

5. Schulung als Akzeptanzarbeit verstehen: ERP-Schulungen beeinflussen nicht nur Wissen, sondern auch die Haltung der Anwender gegenüber dem System.

Konkrete Schritte:

- Schulungen als Teil des Change Managements planen
- Raum für Fragen und Feedback einplanen
- Schulungserfolg nicht nur am Wissen, sondern auch an Akzeptanz und Nutzung messen

Literatur

- [1] CHUGH, RITESH ; SHARMA, SUBHASH C. ; CABRERA, ANDRÉS: Lessons learned from enterprise resource planning (ERP) implementations in an australian company. In: International Journal of Enterprise Information Systems Bd. 13 (2017), Nr. 3, S. 23–35
- [2] LAOSETHAKUL, KITTIPONG; LEINGPIBUL, THAWEE-PHAN: Investigating Student Perceptions and Behavioral Intention to Use Multimedia Teaching Methods for the SAP ERP System. In: E-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching Bd. 15 (2021), Nr. 1, S. 1–27
- [3] HORNYAK, ROB; RAI, ARUN; DONG, JOHN QI: Incumbent System Context and Job Outcomes of Effective Enterprise System Use. In: Journal of the Association for Information Systems Bd. 21 (2020), Nr. 2, S. 364–387
- [4] SEDERA, DARSHANA; LOKUGE, SACHITHRA: Does it get better over time ? A longitudinal assessment of enterprise system user performance. In: Information Technology and People Bd. 33 (2019), Nr. 4, S. 1098–1123
- [5] NISSEN, ANIKA; WIENAND, MAREEN; SCHÜTTE, REINHARD: I See No Fun in Enterprise Systems: An Exploratory Study on the First Impression Usability and User Experience. In: European Conference on Information Systems (ECIS) (2023), S. 1–12
- [6] WIENAND, MAREEN: Enterprise Systems End-User Training: Development and evaluation of design principles towards a multimedia elearning approach for future potential users considering cognitive and attitudinal aspects, 2024



Dr. Mareen Bischoff ist Senior Consultant bei der METAPOTT GmbH im Bereich Learning und Innovation und zudem Programmleiterin bei We Learn in Bits. Sie verantwortet die Konzeption nutzerorientierter Schulungs- und Microlearning-Konzepte im Kontext von ERP-Systemen und digitalen Transformationsprojekten

Mareen Bischoff
Metapott GmbH
Huysenallee 68, 45128 Essen
E-Mail: Mareen.bischoff@metapott.com
[Metapott.com/academy](https://www.metapott.com/academy)
[Welearninbits.com](https://www.welearninbits.com)

- [7] LINDGAARD, GITTE; FERNANDES, GARY; DUDEK, CATHY; BROWN, J.: Attention web designers: You have 50 milliseconds to make a good first impression! In: Behaviour and Information Technology Bd. 25 (2006), Nr. 2, S. 115–126 — ISBN 0144929050033
- [8] TRACTINSKY, NOAM: Toward the Study of Aesthetics in Information Technology, 2004
- [9] BABAIAN, TAMARA; LUCAS, WENDY; TOPI, HEIKKI: Improving ERP Usability Through User-System Collaboration. In: International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS) Bd. 2 (2006), Nr. 3, S. 10–23
- [10] HASSENZAHN, MARC: User Experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality. In: IHM'08: Proceedings of the 20th Conference on Interaction Homme-Machine : ACM Press, 2008 — ISBN 9781605582856, S. 11–15
- [11] CRONAN, TIMOTHY PAUL; DOUGLAS, DAVID E.: Assessing ERP learning (management, business process, and skills) and attitudes. In: Journal of Organizational and End User Computing Bd. 25 (2013), Nr. 2, S. 59–74
- [12] CALISIR, FETHI FERAH FETHI; CALISIR, FETHI FERAH FETHI: The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems. In: Computers in Human Behavior Bd. 20, Pergamon (2004), Nr. 4, S. 505–515
- [13] SWELLER, JOHN; VAN MERRIËNBOER, JEROEN J.G.; PAAS, FRED: Cognitive Architecture and Instructional Design: 20 Years Later. In: Educational Psychology Review Bd. 31, Educational Psychology Review (2019), Nr. 2, S. 261–292
- [14] KNIGGE, MARLENE; PRIFTI, LOINA; KIENEGGER, HARALD; KRCCMAR, HELMUT: Teaching enterprise organization and enterprise resource planning systems in schools: Playing a serious game with pupils. In: IEEE Global Engineering Education Conference, EDUCON : IEEE Computer Society, 2017 — ISBN 9781509054671, S. 486–495
- [15] HUNT, TIFFANY; CARTER, RICHAR; ZHANG, LING; YANG, SOHYUN: Micro-credentials: the potential of personalized professional development. In: Development and Learning in Organizations Bd. 34 (2020), Nr. 2, S. 33–35
- [16] DÍAZ REDONDO, R P; CAEIRO RODRÍGUEZ, M; LÓPEZ ESCOBAR, J J; FERNÁNDEZ VILAS, A: Integrating micro-learning content in traditional e-learning platforms. In: Multimedia Tools and Applications Bd. 80 (2021), Nr. 2, S. 3121–3151
- [17] SOELLNER, SIGITA: Digital elements for SAP ERP education and training results from a systematic literature review. In: International Journal of Engineering Pedagogy Bd. 11, International Association of Online Engineering (2021), Nr. 44, S. 115–128
- [18] SWELLER, JOHN: Cognitive load theory and educational technology. In: Educational Technology Research and Development Bd. 68, Springer (2020), Nr. 1, S. 1–16 — ISBN 0123456789
- [19] WIENAND, MAREEN; SEUFERT, SARAH; SCHÜTTE, REINHARD: Bridging Theory and Practice - Embedding Micro learning of Enterprise Systems in University Lectures. In: MATHIS, U.; KILIAN, D.; ONDRUSCH, N.; REDLEIN, A.; TUROWSKI, K.; WEIDNER, S.; WITTEG, H. (Hrsg.): Konferenzband der SAP Academic Community Conference 2024 (D-A-CH), 2024
- [20] HORNBAEK, KASPER; HERTZUM, MORTEN: Technology Acceptance and User Experience: A Review of the Experiential Component in HCI. In: ACM Transactions on Computer-Human Interaction Bd. 24 (2017), Nr. 5, S. 1–30

Stichwörter:

ERP-Schulungen, Akzeptanz, Microlearning, Multimedialität, UX-orientiertes Lernen, Change Management