

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	i
Abstract	ii
Abbildungsverzeichnis.....	vii
Tabellenverzeichnis.....	xi
Abkürzungsverzeichnis	xii
1 Einführung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielstellung und Forschungsfragen	2
1.3 Abgrenzung	4
1.4 Forschungsdesign und -methodik.....	4
1.5 Aufbau der Arbeit	6
2 Analytische Herleitung des Bezugsbereichs der Arbeit	8
2.1 Analysemodell	9
2.2 Analyseergebnisse.....	10
2.2.1 Service Engineering.....	10
2.2.2 Service Requirements Engineering	15
2.2.3 Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit.....	37
2.2.4 Eigene, übergreifende Vorbetrachtungen	46
2.3 Fazit zur Konzeption von Vertrauenswürdigkeit im SRE digitaler Services	48
3 Empirische Analyse vertrauenswürdiger digitaler Services	51
3.1 Vorhandene Analysen	52
3.1.1 Analysemodell	52
3.1.2 Vertrauenswürdige, digitale Dienste.....	53
3.1.3 Vertrauensschaffendes SRE	57
3.1.4 Zusammenfassung bestehender empirischer Betrachtungen.....	61
3.2 Eigene Studien	63
3.2.1 Methodisches Vorgehen.....	63

3.2.2	Vertrauenswürdigkeit öffentlicher Drahtlosnetzwerke	64
3.2.3	Vertrauenswürdigkeit digitaler Services	71
3.2.4	Zusammenfassung eigener empirischer Betrachtungen	77
3.3	Schlussbetrachtung zur externen und internen empirischen Untersuchung.....	78
4	Synthese eines vertrauensschaffenden Requirements Engineerings für digitale Services	80
4.1	Anforderungen an das Framework	81
4.1.1	Anforderungsableitung	81
4.1.2	Zusammenfassende Betrachtung	87
4.2	Lösungskonzept	88
4.2.1	Vorgehensmodell	89
4.2.2	Bestandteile	89
4.2.3	Metamodell	90
4.3	Zusammenfassung	91
5	Konzeption des generischen, vertrauensschaffenden RE Frameworks (GREF4TS).....	92
5.1	Entwicklung der Bestandteile	93
5.1.1	Phasen, Aktivitäten und Methoden	93
5.1.2	Expertensystem	108
5.1.3	Anforderungskatalog	111
5.2	Zusammenfassende Betrachtung des Frameworks	111
6	Entwurf eines vertrauenswürdigen öffentlichen WLANs.....	114
6.1	Ziel und Vorgehen des Praxistransfers	115
6.2	Ausgangssituation der Fallstudie	115
6.2.1	Hintergründe	115
6.2.2	Ziel, Auftrag und Aufsatz des PoCs	119
6.2.3	Technischer Aufbau und Konfiguration	119
6.3	Erarbeitung mittels GREF4TS	121
6.3.1	P ₁ - Ausgangslage und Hintergrundinformationen	121
6.3.2	P ₂ - Anforderungserhebung	122
6.3.3	P ₃ - Analyse & Strukturierung	123

6.3.4	P ₄ - Transformation & Evaluation	124
6.3.5	P ₅ - Überprüfung und Change Management	125
6.3.6	P ₆ - Dokumentation & Vermittlung	126
6.4	Zusammenfassende Betrachtung der Anwendung	126
7	Validierung des Ansatzes	127
7.1	Ergebnisse der Expertenworkshops	128
7.1.1	Auswahl & Aufbau	129
7.1.2	Ergebnisse und Feedback	130
7.2	Qualitativer Probandentest	133
7.2.1	Testaufbau und -vorbereitung	133
7.2.2	Testdurchführung	135
7.2.3	Ergebnisse	137
7.3	Evaluation	142
7.3.1	Validierung des Frameworks	143
7.3.2	Validierung des Proof of Concepts	144
7.4	Zusammenfassung der Bewertung	144
8	Ergebnisse und Ausblick	145
8.1	Zusammenfassung	145
8.2	Zielerreichung	146
8.3	Ergebnisbewertung	148
8.4	Erfahrungen und Optimierungsmöglichkeiten	148
8.4.1	Lessons Learned	148
8.4.2	Mögliche Verbesserungen	150
8.5	Grenzen der Arbeit und weiterer Forschungsbedarf	150
8.5.1	Fortlaufende Validierung durch weitere Fallstudien	150
8.5.2	Implikationen für weitere Kontextfelder	151
8.5.3	Integration von Aspekten der KI	151
Literatur		152
Anhang		170

Anhang 1	Fragen und Antworten der Anwenderumfrage	170
Anhang 2	Fragen und Antworten der Expertenumfrage	183
Anhang 3	Empirische Verteilung der Vertrauensdeterminanten verschiedener digitaler Services	189
Anhang 4	Weiterführende Darstellungen des Expertensystems.....	191
Anhang 5	Ausschnitt des Anwendungshandbuchs des Expertensystems.....	197
Anhang 6	Service Canvas der Fallstudie	198
Anhang 7	Rohanforderungen der Fallstudie.....	198
Anhang 8	Relationsprüfmatrix der Fallstudie.....	201
Anhang 9	Strukturierter Anforderungskatalog der Fallstudie	203
Anhang 10	Anforderungskatalog mit Designanforderungen.....	207
Anhang 11	Weiterführende Darstellungen zum Mockup des WIFI@DB_secure	210
Anhang 12	Fragebogen zur Validierung des Expertensystems.....	211
Anhang 13	Handouts und Fragebögen zum qualitativen Probandentest.....	214