

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 Vertrauenschaffendes 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 vertrauenschaffenden 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, vertrauenschaffenden 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