

Inhaltsübersicht

Inhaltsübersicht	v
Inhaltsverzeichnis	viii
Abkürzungsverzeichnis	xv
Abbildungsverzeichnis	xvii
Kurzfassung	xxiv
1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation.....	1
1.2 Problemstellung und Forschungsbedarf	2
1.3 Forschungsfrage und Ziele	4
1.4 Adressaten und Nutzenpotenziale	5
1.5 Forschungsmethodik und -prozess	7
1.6 Vorgehen und Aufbau der Arbeit	13
2 Grundlagen.....	15
2.1 Informationslogistik.....	15
2.2 Akzeptanz von Informationssystemen.....	24
3 Kontext, Anforderungen und Lösungsansatz	27
3.1 Annahmen zur Situation	27
3.2 Anforderungen an die Artefakte.....	29
3.3 Ergebnisse des Forschungsprojekts.....	33
3.4 Verbindlichkeit der Teilartefakte.....	37
4 Stand der Forschung und verwandte Arbeiten	38
4.1 Modelle zur Erklärung der Technologieakzeptanz.....	38
4.2 Steigerung der Akzeptanz von Informationssystemen	53
5 Messung der Akzeptanz von Informationslogistik.....	67
5.1 Akzeptanzmodell für die Informationslogistik.....	67
5.2 Operationalisierung des Akzeptanzmodells	81

5.3	Empirische Validierung des Akzeptanzmodells.....	86
5.4	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	113
6	Fallstudien zur Akzeptanz der Informationslogistik	114
6.1	Einführung in die Fallstudien	114
6.2	Fallstudie 1 – Telekommunikationsunternehmen	116
6.3	Fallstudie 2 – Bank	122
6.4	Fallstudie 3 – Automobilhersteller	129
6.5	Fallstudie 4 – Versicherung.....	134
6.6	Fallstudie 5 – Expertenworkshop	141
6.7	Zusammenfassung der Fallstudien	146
7	Massnahmen zur Steigerung der Informationslogistik-Akzeptanz	150
7.1	Dokumentation der Massnahmen als Patterns.....	151
7.2	Auswahl der Massnahmen-Patterns.....	153
7.3	Massnahmen-Patterns zur Steigerung der IL-Akzeptanz	155
8	Methode zur Steigerung der Akzeptanz von Informationslogistik.	184
8.1	Grundlagen der Methodenkonstruktion.....	184
8.2	Vorgehensmodell der Methode	188
8.3	Aktivitäten und Techniken der Methode	190
8.4	Rollenmodell.....	237
8.5	Informationsmodell	239
8.6	Dokumentationsmodell.....	242
9	Evaluation der Methode.....	243
9.1	Evaluation von gestaltungsorientierter Forschung	243
9.2	Auswahl der Evaluationsansätze	244
9.3	Analytische Evaluation.....	246
9.4	Empirische Evaluation.....	251
10	Zusammenfassung und Ausblick	261
10.1	Zusammenfassung	261

Inhaltsübersicht	vii
10.2 Kritische Würdigung	263
10.3 Ausblick und weiterer Forschungsbedarf.....	267
Anhang A: Fragebogen	270
Anhang B: Interviewleitfaden für die Fallstudien.....	280
Anhang C: Interviewleitfaden für die Evaluation.....	283
Literaturverzeichnis	286

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Motivation.....	1
1.2	Problemstellung und Forschungsbedarf	2
1.3	Forschungsfrage und Ziele	4
1.4	Adressaten und Nutzenpotenziale	5
1.5	Forschungsmethodik und -prozess	7
1.5.1	Gestaltungsorientierte und behavioristische Forschung in der Wirtschaftsinformatik	7
1.5.2	Artefakte der gestaltungsorientierten Wirtschaftsinformatik	9
1.5.3	Der Forschungsprozess in der gestaltungsorientierten Wirtschaftsinformatik	11
1.6	Vorgehen und Aufbau der Arbeit	13
2	Grundlagen.....	15
2.1	Informationslogistik.....	15
2.1.1	Ansätze zur Realisierung analytischer Informationssysteme	15
2.1.2	Das St. Galler Konzept der Informationslogistik	17
2.1.3	Realisierung der Informationslogistik	19
2.2	Akzeptanz von Informationssystemen.....	24
3	Kontext, Anforderungen und Lösungsansatz	27
3.1	Annahmen zur Situation	27
3.2	Anforderungen an die Artefakte	29
3.2.1	Inhaltliche Anforderungen.....	29
3.2.2	Methodische Anforderungen	32
3.3	Ergebnisse des Forschungsprojekts	33
3.3.1	Ergebnisse des Konstruktionsprozesses	34
3.3.2	Ergebnisse der Methodenanwendung.....	35
3.4	Verbindlichkeit der Teilartefakte.....	37

4	Stand der Forschung und verwandte Arbeiten	38
4.1	Modelle zur Erklärung der Technologieakzeptanz.....	38
4.1.1	Auswahl- und Bewertungskriterien für bestehende Ansätze.....	38
4.1.2	Modelle für die Akzeptanz von Informationssystemen.....	40
4.1.2.1	Innovation Diffusion Theory	41
4.1.2.2	Theory of Reasoned Action und Theory of Planned Behavior	42
4.1.2.3	Technology Acceptance Model	44
4.1.2.4	Modifikationen des TAM.....	48
4.1.3	Bewertung der Akzeptanzmodelle.....	51
4.1.4	Einschränkungen der Akzeptanzmodelle	53
4.2	Steigerung der Akzeptanz von Informationssystemen.....	53
4.2.1	Massnahmen in der Akzeptanz-Literatur	54
4.2.2	Ausgewählte Ansätze zur Messung und Beeinflussung von Systemeigenschaften	59
4.2.2.1	Total Data Quality Management	60
4.2.2.2	Six Sigma.....	61
4.2.2.3	Mitarbeiterbefragungen	62
4.2.2.4	Umfragen in der empirischen Forschung	64
4.2.3	Bewertung der Ansätze.....	65
5	Messung der Akzeptanz von Informationslogistik.....	67
5.1	Akzeptanzmodell für die Informationslogistik.....	67
5.1.1	Rahmenbedingungen für die Konstruktion des Akzeptanzmodells	68
5.1.2	Konstruktion des Akzeptanzmodells für die IL.....	69
5.1.3	Massnahmenklassen zur Akzeptanzsteigerung	80
5.2	Operationalisierung des Akzeptanzmodells	81
5.3	Empirische Validierung des Akzeptanzmodells.....	86
5.3.1	Ziele der Umfrage.....	86
5.3.2	Datenerhebung.....	88

5.3.3	Demographische Merkmale der Stichprobe	89
5.3.4	Vorüberlegungen zur Modellprüfung.....	92
5.3.4.1	Verfahren.....	92
5.3.4.2	Vorbehandlung der Datensätze	94
5.3.4.3	Teststärkenanalyse.....	95
5.3.4.4	Modellumsetzung	96
5.3.5	Güteprüfung des Strukturmodells.....	97
5.3.5.1	Prüfung der Messmodelle.....	97
5.3.5.2	Prüfung des Gesamtmodells.....	101
5.3.6	Interpretation der Ergebnisse.....	106
5.3.6.1	Übersicht über die Hypothesen	106
5.3.6.2	Einflussfaktoren auf die Nutzungsabsicht (BI)	106
5.3.6.3	Einflussfaktoren auf die Nützlichkeit (U)	108
5.3.6.4	Einflussfaktoren auf die Nutzerfreundlichkeit (EOU)	109
5.3.6.5	Einflussfaktoren auf Daten- und Systemqualität (DQ und SQ)	109
5.3.6.6	Erklärungsgehalt des Modells	110
5.3.6.7	Generalisierbarkeit der Ergebnisse.....	112
5.4	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	113
6	Fallstudien zur Akzeptanz der Informationslogistik	114
6.1	Einführung in die Fallstudien	114
6.2	Fallstudie 1 – Telekommunikationsunternehmen	116
6.2.1	Umfeld der Fallstudie	117
6.2.2	Akzeptanz der Informationslogistik	118
6.3	Fallstudie 2 – Bank	122
6.3.1	Umfeld der Fallstudie	123
6.3.2	Akzeptanz der Informationslogistik	124
6.4	Fallstudie 3 – Automobilhersteller	129
6.4.1	Umfeld der Fallstudie	129

6.4.2	Akzeptanz der Informationslogistik	131
6.5	Fallstudie 4 – Versicherung	134
6.5.1	Umfeld der Fallstudie	135
6.5.2	Akzeptanz der Informationslogistik	136
6.6	Fallstudie 5 – Expertenworkshop	141
6.6.1	Hintergrund	142
6.6.2	Akzeptanz der Informationslogistik	142
6.7	Zusammenfassung der Fallstudien	146
7	Massnahmen zur Steigerung der Informationslogistik-Akzeptanz 150	
7.1	Dokumentation der Massnahmen als Patterns	151
7.2	Auswahl der Massnahmen-Patterns	153
7.3	Massnahmen-Patterns zur Steigerung der IL-Akzeptanz	155
7.3.1	Pattern 1 – Integration von Metadaten in Reports	155
7.3.2	Pattern 2 – Katalogisierung verfügbarer Reports	158
7.3.3	Pattern 3 – Senken der Interfacekomplexität	161
7.3.4	Pattern 4 – Prototypgestützte Informationsbedarfsanalyse	165
7.3.5	Pattern 5 – Internes Marketing für die IL	168
7.3.6	Pattern 6 – Sponsoring durch das Top-Management	171
7.3.7	Pattern 7 – Einheitliche Leistungsverrechnung	174
7.3.8	Pattern 8 – Technikbezogene Schulungen	177
7.3.9	Pattern 9 – Analytische Dienstleistungen	179
7.3.10	Pattern 10 – Fachlicher Support durch den Fachbereich	181
8	Methode zur Steigerung der Akzeptanz von Informationslogistik. 184	
8.1	Grundlagen der Methodenkonstruktion	184
8.1.1	Vorgehen zur Konstruktion der Methode	184
8.1.2	Dokumentation der Methode	186
8.2	Vorgehensmodell der Methode	188
8.3	Aktivitäten und Techniken der Methode	190

8.3.1	Aktivität 1.1 – Dokumentation der Situation	190
8.3.1.1	Überblick	190
8.3.1.2	Schritt 1 – Dokumentation der IL-Architektur.....	192
8.3.1.3	Schritt 2 – Dokumentation der IL-Organisation	195
8.3.2	Aktivität 1.2 – Erstellung des Untersuchungsplans.....	197
8.3.2.1	Überblick	197
8.3.2.2	Schritt 1 – Definition des Projektfokus	199
8.3.2.3	Schritt 2 – Identifikation der Zielgruppe.....	199
8.3.2.4	Schritt 3 – Festlegen des Befragungsmodus.....	202
8.3.2.5	Schritt 4 – Festlegen des Zeitplans.....	204
8.3.3	Aktivität 1.3 – Anpassen der Dokumente.....	205
8.3.3.1	Überblick	205
8.3.3.2	Schritt 1 – Anpassen des Fragebogens	207
8.3.3.3	Schritt 2 – Erstellen der Vorabinformation	210
8.3.3.4	Schritt 3 – Erstellen des Begleitschreibens	210
8.3.3.5	Schritt 4 – Erstellen der Nachfassschreiben	212
8.3.4	Aktivität 2.1 – Erhebung der Daten.....	213
8.3.4.1	Überblick	213
8.3.4.2	Schritt 1 – Verteilen der Fragebögen	213
8.3.4.3	Schritt 2 – Ausfüllen der Fragebögen.....	215
8.3.4.4	Schritt 3 – Nachfassen	215
8.3.5	Aktivität 3.1 – Auswertung des Datensatzes.....	216
8.3.5.1	Überblick	216
8.3.5.2	Schritt 1 – Codieren und Datenerfassung.....	216
8.3.5.3	Schritt 2 – Fehlerkontrolle und -bereinigung	219
8.3.5.4	Schritt 3 – Auswertung der Daten	220
8.3.6	Aktivität 3.2 – Auswahl der Massnahmen	224
8.3.6.1	Übersicht.....	224

8.3.6.2	Schritt 1 – Gewichtung der Concerns.....	226
8.3.6.3	Schritt 2 – Vorselektion der Massnahmen	227
8.3.6.4	Schritt 3 – Bewertung des Nutzens je Concern.....	228
8.3.6.5	Schritt 4 – Bewertung des Gesamtnutzens je Massnahme.....	229
8.3.6.6	Schritt 5 – Kostenbewertung und Massnahmenauswahl.....	230
8.3.7	Aktivität 4.1 – Spezifizierung der Massnahmen	231
8.3.7.1	Übersicht.....	231
8.3.7.2	Vorgehen	232
8.3.8	Aktivität 4.2 – Umsetzung der Massnahmen	233
8.3.8.1	Übersicht.....	233
8.3.8.2	Vorgehen	234
8.3.9	Aktivität 4.3 – Etablierung der Betriebsprozesse	235
8.3.9.1	Übersicht.....	235
8.3.9.2	Vorgehen	237
8.4	Rollenmodell.....	237
8.4.1	Rollen der Methode	238
8.4.2	Zuordnung der Rollen zu den Aktivitäten	239
8.5	Informationsmodell	239
8.6	Dokumentationsmodell.....	242
9	Evaluation der Methode.....	243
9.1	Evaluation von gestaltungsorientierter Forschung	243
9.2	Auswahl der Evaluationsansätze	244
9.3	Analytische Evaluation.....	246
9.3.1	Evaluation bezüglich der inhaltlichen Anforderungen.....	246
9.3.2	Evaluation bezüglich der methodischen Anforderungen	250
9.4	Empirische Evaluation.....	251
9.4.1	Fallstudie 1 – Versicherung.....	252
9.4.2	Fallstudie 2 – Versorger	256

10	Zusammenfassung und Ausblick	261
10.1	Zusammenfassung	261
10.2	Kritische Würdigung	263
10.3	Ausblick und weiterer Forschungsbedarf	267
Anhang A: Fragebogen		270
Anhang B: Interviewleitfaden für die Fallstudien.....		280
Anhang C: Interviewleitfaden für die Evaluation.....		283
Literaturverzeichnis		286