

# Inhaltsübersicht

<b>Inhaltsübersicht .....</b>	<b>v</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>xv</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Kurzfassung .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>1            Einleitung.....</b>	<b>1</b>
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
<b>2            Grundlagen.....</b>	<b>15</b>
2.1        Informationslogistik.....	15
2.2        Akzeptanz von Informationssystemen.....	24
<b>3            Kontext, Anforderungen und Lösungsansatz.....</b>	<b>27</b>
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
<b>4            Stand der Forschung und verwandte Arbeiten .....</b>	<b>38</b>
4.1        Modelle zur Erklärung der Technologieakzeptanz.....	38
4.2        Steigerung der Akzeptanz von Informationssystemen .....	53
<b>5            Messung der Akzeptanz von Informationslogistik.....</b>	<b>67</b>
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
<b>6</b>	<b>Fallstudien zur Akzeptanz der Informationslogistik .....</b>	<b>114</b>
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
<b>7</b>	<b>Massnahmen zur Steigerung der Informationslogistik-Akzeptanz</b>	<b>150</b>
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
<b>8</b>	<b>Methode zur Steigerung der Akzeptanz von Informationslogistik.</b>	<b>184</b>
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
<b>9</b>	<b>Evaluation der Methode.....</b>	<b>243</b>
9.1	Evaluation von gestaltungsorientierter Forschung .....	243
9.2	Auswahl der Evaluationsansätze .....	244
9.3	Analytische Evaluation.....	246
9.4	Empirische Evaluation.....	251
<b>10</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>261</b>
10.1	Zusammenfassung .....	261

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

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>1</b>
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
<b>2</b>	<b>Grundlagen.....</b>	<b>15</b>
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
<b>3</b>	<b>Kontext, Anforderungen und Lösungsansatz.....</b>	<b>27</b>
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

<b>4</b>	<b>Stand der Forschung und verwandte Arbeiten .....</b>	<b>38</b>
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
<b>5</b>	<b>Messung der Akzeptanz von Informationslogistik.....</b>	<b>67</b>
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	<b>Fallstudien zur Akzeptanz der Informationslogistik .....</b>	<b>114</b>
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
<b>7</b>	<b>Massnahmen zur Steigerung der Informationslogistik-Akzeptanz</b>	<b>150</b>
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
<b>8</b>	<b>Methode zur Steigerung der Akzeptanz von Informationslogistik.</b>	<b>184</b>
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 Projektfookus.....	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
<b>9</b>	<b>Evaluation der Methode.....</b>	<b>243</b>
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

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