

Heiko Lippold

Management und interaktive Systeme

Eine empirische Analyse
zur Benutzung

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	33.789
Abstell-Nr. :	A18/1271
Sachgebiete:	1.7.2.3.5
	1.7.9.1



PETER LANG
Frankfurt am Main · Bern

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
1. PROBLEME VON BENUTZERN COMPUTERGESTÜTZTER INFORMATIONSSYSTEME: DIE BENUTZERADÄQUANZ.....	1
1.1. Zum Stand der Benutzerforschung in der Betriebswirtschaftslehre.....	2
1.2. Benutzeradäquanz als Ziel der Systemgestaltung.....	6
1.3. Zum Untersuchungsgegenstand der Arbeit.....	12
1.3.1. Objektbereich.....	12
1.3.2. Forschungsstrategische Einordnung.....	12
2. DIE ENTWICKLUNG EINES THEORETISCHEN BEZUGSRAHMENS.....	17
2.1. Grundlegende Begriffe für die Analyse der Benutzeradäquanz.....	17
2.1.1. Zur Abgrenzung computergestützter Informationssysteme.....	17
2.1.2. Die Aufgabe als Ausgangspunkt organisatorischer Gestaltung.....	21
2.1.3. Der Management-Benutzer.....	23
2.2. Die Benutzeradäquanz von CIS.....	27
2.2.1. Der Begriff der Benutzeradäquanz.....	27
2.2.2. Ansätze zur Analyse der Benutzeradäquanz.....	30
2.2.3. Die Systembeurteilung als Konzept zur Integration existierender Ansätze.....	38
2.2.3.1. Zur Problematik der Beurteilung von CIS	42
2.2.3.2. Die Beurteilung von CIS auf der Basis der Systembenutzung.....	45
2.2.4. Fragestellungen.....	50
2.3. Einflüsse auf die Beurteilung der funktionalen Systemqualität von CIS.....	52
2.3.1. Aufgabenbezogene Merkmale und Systemqualität....	54
2.3.2. Merkmale der ADV-Anwendung und Systemqualität...	56

2.3.3. Organisatorische Merkmale und Systemqualität...	57
2.3.4. Personale Merkmale und Systemqualität.....	59
2.3.5. Systemgestaltungsmerkmale und Systemqualität...	61
2.3.6. Zusammenfassung.....	61
2.4. Ein Bezugsrahmen für die Analyse der Systemqualität...	63
2.4.1. Ein Konzept für die benutzerbezogene Analyse von CIS.....	63
2.4.2. Ein hypothetisches Modell für die Analyse der Systemqualität.....	66
2.5. Zur empirischen Analyse: Die unechte multiple Längsschnittanalyse.....	69
3. ZUR KONZEPTUALISIERUNG DER UNTERSUCHTEN VARIABLEN.....	73
3.1. Die Beurteilung der Systemqualität.....	73
3.1.1. Die Benutzeradäquanz der Informationsversorgung: Die Informationsqualität.....	73
3.1.1.1. Informationsmerkmale und Leistungen der CIS.....	74
3.1.1.2. Die Variable "Informationsqualität"...	79
3.1.2. Die operative Benutzeradäquanz: Probleme und Benutzerunterstützung.....	82
3.1.2.1. Schwierigkeiten bei der Systembenutzung im einzelnen.....	83
3.1.2.2. Die Benutzerunterstützung.....	89
3.1.2.2.1. Begriffliche Abgrenzung...	89
3.1.2.2.2. Einzelne Aspekte der Benutzerunterstützung.....	90
3.1.2.3. Die Variablen der operativen Benutzeradäquanz.....	96
3.1.2.3.1. Benutzeradäquanz Basiswissen.....	98
3.1.2.3.2. Benutzeradäquanz Input....	102
3.1.2.3.3. Benutzeradäquanz Output...	106
3.1.2.3.4. Benutzeradäquanz Systemausfälle.....	109

3.1.2.3.5. Benutzeradäquanz Terminal-Arbeitsplatz.....	110
3.1.2.4. Zusammenfassung.....	113
3.1.3. Die Beurteilung der Benutzeradäquanz insgesamt.....	115
3.2. Aufgabenbezogene Merkmale.....	117
3.2.1. Die "klassischen" Aufgaben-Kategorien.....	117
3.2.2. Die Ungewißheit der Informationsumwelt.....	121
3.2.3. Zusammenfassung.....	125
3.3. Die ADV-Anwendung.....	126
3.3.1. Ein benutzerbezogenes Konzept zur Messung von ADV-Anwendungen.....	126
3.3.2. Merkmale der ADV-Anwendung und Häufigkeiten der gemessenen Indikatoren.....	131
3.3.2.1. Interaktions-Beziehung.....	131
3.3.2.2. Interaktions-Häufigkeit.....	133
3.3.2.3. Interaktions-Medien.....	135
3.3.2.4. Die verfügbare ADV-Anwendung.....	141
3.3.3. Zusammenfassung.....	147
3.4. Organisatorische Merkmale.....	148
3.4.1. Die hierarchische Position.....	148
3.4.2. Der Aktionsspielraum.....	153
3.4.3. Funktionsbereiche der Unternehmung.....	157
3.4.4. Zusammenfassung.....	160
3.5. Personale Merkmale.....	160
3.5.1. Der Informationsanspruch.....	161
3.5.2. Die ADV-Attitüde.....	164
3.5.3. Die informationstechnologische Vergangenheit der Benutzer.....	167
3.5.4. Zusammenfassung.....	172
3.6. Merkmale der Systemgestaltung.....	174
3.6.1. Die Bedeutung der Partizipation an der Systemgestaltung.....	174
3.6.2. Operationalisierung der Systemgestaltungs- merkmale und Häufigkeiten der gemessenen Indikatoren.....	178

3.6.2.1. Stärke der Beteiligung und Einfluß auf die Systemgestaltung.....	178
3.6.2.2. Probleme und Problemlösung bei der Systemgestaltung.....	183
3.6.3. Zusammenfassung.....	189
3.7. Die Kontextgröße "Unternehmung".....	190
3.8. Zusammenfassung.....	191
4. EINE MULTIVARIATE ANALYSE DER BEZIEHUNGSZUSAMMENHÄNGE.....	198
4.1. Methodische Probleme der Auswertung.....	198
4.1.1. Die Auswertungsstrategie.....	198
4.1.2. Die Auswertungsverfahren.....	201
4.2. Bivariate Auswertung der Untersuchung.....	204
4.2.1. Aufgabenbezogene Merkmale und Systemqualität... 205	
4.2.2. Merkmale der ADV-Anwendung und Systemqualität.. 206	
4.2.3. Organisatorische Merkmale und Systemqualität... 210	
4.2.4. Personale Merkmale und Systemqualität..... 211	
4.2.5. Systemgestaltungsmerkmale und Systemqualität... 212	
4.2.6. Die Systemqualität in den einzelnen Unternehmungen..... 214	
4.2.7. Einzelgrößen der Benutzeradäquanz und Benutzeradäquanz insgesamt..... 216	
4.2.8. Die Beziehungen der beeinflussenden Größen zueinander..... 218	
4.2.9. Zusammenfassung..... 221	
4.3. Trivariate Auswertung der Untersuchung..... 223	
4.3.1. Die Bedeutung der Unterscheidung nach Funktionsbereichen..... 224	
4.3.2. Einflüsse auf die Informationsqualität..... 225	
4.3.3. Einflüsse auf die Benutzeradäquanz Basiswissen 231	
4.3.4. Einflüsse auf die Benutzeradäquanz Input..... 236	
4.3.5. Einflüsse auf die Benutzeradäquanz Output..... 239	
4.3.6. Einflüsse auf die Benutzeradäquanz Systemausfälle..... 243	

4.3.7. Einflüsse auf die Gesamt-Benutzeradäquanz.....	247
4.3.8. Zusammenfassung.....	253
5. EIN PRÄZISIERTES MODELL ZUR DIAGNOSE DER BENUTZERADÄQUANZ VON ADV-ANWENDUNGEN.....	257
5.1. Teilmodell "Aufgaben".....	258
5.2. Teilmodell "ADV-Anwendung".....	261
5.3. Teilmodell "Organisation".....	267
5.4. Teilmodell "Person".....	270
5.5. Teilmodell "Systemgestaltung".....	272
5.6. Gesamtmodell für die Analyse der funktionalen Benutzeradäquanz.....	275
5.7. Kritische Betrachtung des Gesamtmodells.....	279
6. ANSATZPUNKTE ZUR VERBESSERUNG DER FUNKTIONALEN BENUTZER- ADÄQUANZ.....	285
6.1. Problemfelder der funktionalen Benutzeradäquanz.....	285
6.2. Benutzerwissen und Interaktionsmedien.....	287
6.3. Informationsspezialisten als Bindeglied zwischen Benutzer und ADV-Anwendung.....	290
6.4. Partizipation und Benutzeradäquanz.....	293
6.5. Zur Zielwirksamkeit der funktionalen Benutzeradäquanz computergestützter Informationssysteme.....	295

ANHÄNGE.....	299
Anhang A: Ablauf und Gegenstand der explorativen Studie....	300
1. Zeitlicher Ablauf.....	300
2. Objektbereich der Studie.....	303
3. Die empirische Basis der eigenen Untersuchung	304
Anhang B: Wertetabellen der Variablenkonstrukte.....	305
Anhang C: Interviewleitfaden.....	320
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	347
LITERATURVERZEICHNIS.....	349