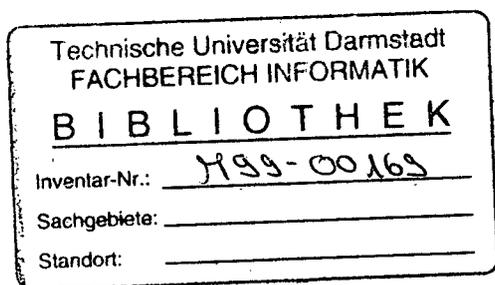


Benutzerverhalten beim Einsatz automatisierter betrieblicher Informationssysteme

von
Dr. Michael Müller,
Siemens AG, München

Mit 17 Bildern und 128 Tabellen



R. Oldenbourg Verlag München Wien 1986

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1. Benutzerverhalten als Forschungsobjekt	11
1.1. Perspektiven des Einsatzes betrieblicher Informationssysteme	11
1.2. Elemente eines Mensch-Maschine-Kommunikationssystems	14
1.2.1. Anwender und Benutzer	15
1.2.2. Automatisiertes Datenverarbeitungssystem (ADV-System)	17
1.3. Ziele beim Einsatz der ADV	21
1.3.1. Betriebliche Ziele beim Einsatz der ADV	21
1.3.2. Benutzerziele	23
1.4. Grundlegende Fragestellungen	28
1.4.1. Arbeitszufriedenheit und Benutzerverhalten	29
1.4.2. Einstellung und Benutzerverhalten	31
1.4.3. Dispositions- und situationsorientierte Determinanten des Benutzerverhaltens	34
1.4.4. Strukturierung und Operationalisierung des Benutzerverhaltens	36
1.4.5. Vorläufiger Bezugsrahmen für die Einordnung der bearbeiteten Problemstellung	37
1.5. Aufbau der Arbeit	38
2. Methodologie, Bezugsrahmen, Empirische Erhebung	43
2.1. Methodologie	43
2.1.1. Ziele empirischer Forschung	43
2.1.2. Explorationsstrategie und Forschungsprogramme	45
2.2. Bezugsrahmen	50
2.2.1. Funktionen von Bezugsrahmen	51
2.2.2. Bezugsrahmen und Forschungsdesign	52
2.2.3. Kurze Übersicht über den gewählten Bezugsrahmen	55
2.3. Die empirische Erhebung	58
2.3.1. Mögliche systematische Verzerrungseffekte in bezug auf die beteiligten Betriebe	59
2.3.2. Mögliche systematische Verzerrungseffekte in bezug auf die beteiligten Benutzer	61
2.4. Auswertungsmethoden	62
2.4.1. Skalenqualität der Variablen	63
2.4.2. Faktorenanalyse	64
2.4.3. Univariate Auswertungsmethoden	64

2.4.4.	Bivariate Auswertungsmethoden	66
2.4.5.	Multiple Auswertungsmethoden	68
2.4.6.	Signifikanz und Relevanz der Ergebnisse	72
2.4.7.	Rechnergestützte Prozeduren bei der Datenauswertung	74
3.	Die Elemente des zugrundegelegten Bezugsrahmens in der empirischen Erhebung	76
3.1.	Arbeitszufriedenheit	76
3.2.	ADV-Attitüde	78
3.3.	Merkmale der Informationstechnik	81
3.3.1.	Allgemeine Merkmale	82
3.3.2.	Medienspezifische Merkmale	86
3.4.	Merkmale der Organisationsstruktur	97
3.4.1.	ESR-Skala	98
3.4.2.	Sonstige Merkmale	99
3.5.	Personale Merkmale	100
3.5.1.	Soziodemographische Merkmale	101
3.5.2.	Merkmale der Benutzererfahrung	103
3.6.	Merkmale der Systemgestaltung	106
3.6.1.	Passive Partizipation	108
3.6.2.	Aktive Partizipation	109
3.6.3.	Interessenberücksichtigung	112
3.7.	Kontextmerkmale: Eigenschaften der befragten Betriebe	112
3.8.	Überblick über die Variablen des Bezugsrahmens	117
4.	Merkmale zur Erhebung des Benutzerverhaltens	119
4.1.	Operationalisierung von Verhaltenskriterien	119
4.1.1.	Absentismus	122
4.1.2.	Fluktuation	122
4.1.3.	Produktivität	123
4.1.4.	Problemlösungsverhalten	132
4.1.5.	Ermüdung	139
4.1.6.	Flexibilität	142
4.1.7.	Initiative	146
4.1.8.	Verhalten im Privatbereich	148
4.1.9.	Vorläufiger Überblick über die konzeptualisierten Items zur Messung des Benutzerverhaltens	150
4.2.	Die Binnenstruktur des Benutzerverhaltens	151
4.2.1.	Bivariate Auswertungen	152
4.2.2.	Integration der Verhaltensvariablen in Bereiche	159
4.2.3.	Multiple Auswertungen	162
4.2.4.	Zusammenfassung	166

5.	Der bivariate Zusammenhang zwischen den Merkmalen des Benutzerverhaltens und den Komponenten des zugrundegelegten Bezugsrahmens	168
5.1.	Arbeitszufriedenheit	169
5.1.1.	Arbeitszufriedenheit als Gesamtkonstrukt	171
5.1.2.	Beziehungen zwischen den Einzelitems	172
5.2.	ADV-Attitüde	173
5.2.1	Gesamtkonstrukt und Faktoren	174
5.2.2.	Einzelitembeziehungen	177
5.3.	Merkmale der Informationstechnik	179
5.3.1.	Allgemeine Merkmale	179
5.3.2.	Medienspezifische Merkmale	182
5.3.3.	Zusammenfassung	196
5.4.	Merkmale der Organisationsstruktur	196
5.4.1.	Entscheidungsspielraum	196
5.4.2.	Sonstige Merkmale	198
5.4.3.	Zusammenfassung	199
5.5.	Personale Merkmale	200
5.5.1.	Soziodemographische Merkmale	200
5.5.2.	Merkmale der Benutzererfahrung	204
5.5.3.	Zusammenfassung	207
5.6.	Merkmale der Systemgestaltung	207
5.6.1.	Passive Partizipation	208
5.6.2.	Aktive Partizipation	209
5.6.3.	Interessenberücksichtigung	215
5.6.4.	Zusammenfassung	216
5.7.	Kontextmerkmale	216
5.8.	Beurteilung der bivariaten Beziehungen	218
6.	Die Einordnung der Variablen zur Erhebung des Benutzerverhaltens in den zugrundegelegten Bezugsrahmen	220
6.1.	Stufen der Auswertung	220
6.2.	Die Erklärung der Einzelvariablen des Benutzerverhaltens	226
6.2.1.	I1: Fehlerhäufigkeit mit dem Terminal	226
6.2.2.	I2: Zurechtkommen mit dem Terminal	228
6.2.3.	I3: Zurechtkommen mit Listen	230
6.2.4.	I4: Fehlerhäufigkeit bei der Arbeit mit Sonstigen Eingabehilfsmitteln	230
6.2.5.	I5: Zurechtkommen mit Sonstigen Eingabehilfsmitteln	233
6.2.6.	I12: ADV nutzen	235
6.2.7.	I8: Alle ADV-Geräte bedienen können	235
6.2.8.	I13: Kollegen bei Problemen mit der ADV helfen	238
6.2.9.	I14: Neue Mitarbeiter einarbeiten	239
6.2.10.	I15: Vergleich zu Kollegen	239
6.2.11.	I9: Wünsche anmelden	246
6.2.12.	I10: Engagement für ADV-Ausbau	249
6.2.13.	I11: Lösung eigener ADV-Probleme	252

6.3.	Die Erklärung der einzelnen Bereiche des Benutzerverhaltens	255
6.3.1.	Leistungsverhalten	255
6.3.2.	Problemlösungsverhalten	256
6.3.3.	Initiativverhalten	258
6.3.4.	Bereichsübergreifende Erklärungsansätze	261
6.3.5.	Aspekte für weitere Gliederungsmöglichkeiten des Benutzer- verhaltens	269
6.4.	Benutzerverhalten und Arbeitszufriedenheit	272
6.4.1.	Auswertungsarten und Probleme	272
6.4.2.	Der Zusammenhang zwischen dem Komplex der Verhaltensvariablen und der Arbeitszufriedenheit	274
6.4.3.	Kontrolle der Beziehungen zwischen Verhalten und Arbeitszu- friedenheit durch die Variablen des Bezugsrahmens	276
6.4.4.	Die Integration des Verhaltens in den verwendeten Bezugsrahmen . .	279
6.5.	Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse und Ansatzpunkte für weitere Forschungsbemühungen	281
Anhang		285
Formulierung der Items der SAZ (Kurzform)		285
Formulierung der Items der ADV-Skala		287
Formulierung der Items der ESR-Skala		293
Literaturverzeichnis		295
Stichwortverzeichnis		327