

Matthias Mohr

Qualifizierungsstrategien für betriebswirtschaftliche Unternehmenssoftware

Eine empirische Untersuchung
bei deutschen Unternehmen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Helmut Krcmar

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

1	Anlass und Nutzen, Forschungsfragen und Aufbau der Arbeit	1
1.1	Entdeckungs- und Verwertungszusammenhang	1
1.2	Forschungsfragen	4
1.3	Forschungsdesign und Forschungsmethoden	5
1.4	Aufbau der Arbeit	8
2	Theoretische Grundlagen der Arbeit	9
2.1	Begriffsdefinitionen	9
2.1.1	Qualifizierung	9
2.1.2	Qualifizierungsstrategie	10
2.1.3	Betriebswirtschaftliche Unternehmenssoftware	11
2.1.4	Anwender	18
2.2	Stand der Forschung	21
2.2.1	Weiterbildungsforschung	21
2.2.2	Konzepte sozio-informationstechnischer Bildung	24
2.2.3	Betriebliche IT-Anwenderqualifizierung	25
2.2.4	Unternehmenssoftware-Einführungsprojekte und Change Management	27
3	Analysemodell	31
3.1	Methodische Vorgehensweise bei der Modellentwicklung	31
3.1.1	Literaturanalyse	32
3.1.2	Experteninterviews (Vorstudie)	32
3.1.3	Strukturierung des Analysemodells	38
3.2	Strukturen und Regelungen der Anwenderqualifizierung	39
3.2.1	Regelungen über den Aufbau eines Qualifizierungssystems	39
3.2.1.1	Institutionalisierung und organisatorische Verankerung	39
3.2.1.2	Investitionshöhen	41
3.2.2	Regelungen über die Abläufe in einem Qualifizierungssystem	44
3.2.2.1	Typische Situationen und Anlässe für Qualifizierungsmaßnahmen	44
3.2.2.1.1	Einführungs- und Erweiterungsprojekte	45
3.2.2.1.2	Releasewechsel	48
3.2.2.1.3	Funktionalitätserweiterungen	51
3.2.2.1.4	Mitarbeiterorientierte Qualifizierungsanlässe	53
3.2.2.2	Qualifizierungsplanung	56
3.2.2.2.1	Regelmäßige Qualifizierungsprogrammplanung	56
3.2.2.2.2	Einbindung in die persönliche Entwicklungsplanung der Mitarbeiter	57
3.2.2.2.3	Formalisierungsgrad des Qualifizierungsangebots	59
3.2.2.2.4	Zeitliche Planung	60
3.2.2.3	Inhaltliche Fokussierung	61
3.2.2.4	Methodische Grundausrichtung	64
3.2.2.4.1	Präsenzschulungen/Seminare	67
3.2.2.4.2	Coaching	69
3.2.2.4.3	Unterstützung durch Kollegen	70
3.2.2.4.4	Handbücher/Anleitungen	71
3.2.2.4.5	Informationsveranstaltungen/Messen	72
3.2.2.4.6	E-Learning	72
3.2.2.4.7	Lernen durch die Anwendung der Software	76
3.2.2.5	Evaluation und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	79
3.2.2.6	Organisationales Lernen	84
3.2.2.7	Qualifizierungsstrukturen nach Produktivstart	86
3.2.2.7.1	Key User	86

3.2.2.7.2	Sandbox-Umgebung.....	88
3.3	Einflussfaktoren auf die Anwenderqualifizierung	89
3.3.1	Allgemeine unternehmensinterne Faktoren	90
3.3.1.1	Unternehmensgröße	90
3.3.1.2	Branche.....	93
3.3.1.3	Ökonomische Situation des Unternehmens.....	95
3.3.1.4	Betriebliches Leistungsprogramm.....	97
3.3.1.5	Qualifikationsniveau der Belegschaft	98
3.3.2	Unternehmensexterne Faktoren.....	99
3.3.2.1	Unternehmenssoftware-Know-how auf dem Arbeitsmarkt	99
3.3.2.2	Bewertung externer Qualifizierungsdienstleistungen	101
3.3.3	Unternehmenssoftwarebezogene Dimensionen	104
3.3.3.1	Hersteller/Systeme	104
3.3.3.2	Anwendertypen	107
3.3.3.3	Diffusionsgrad und Nutzungszweck	108
3.3.3.4	Customizinggrad	110
3.3.3.5	Alter und Änderungsdynamik	116
3.3.3.6	Berechtigungswesen.....	119
3.4	Nutzenbetrachtung	119
3.4.1	Expertenbeurteilung	120
3.4.2	Analyse der Anwenderzufriedenheit.....	123
3.5	Zusammenfassung.....	125
4	Empirische Analyse.....	145
4.1	Entwicklung des Erhebungsinstruments	145
4.2	Umfrage-logistik für das Forschungsprojekt.....	148
4.2.1	Angestrebte Grundgesamtheit und Stichprobengewinnung.....	148
4.2.2	Kontaktaufnahme und Incentivierung.....	150
4.2.3	Zusatzstichproben.....	153
4.2.4	Rücklaufkontrolle und Beurteilung der Stichproben	154
4.3	Analyseprozess.....	157
4.3.1	Datenaufbereitung	157
4.3.2	Beschreibung der Stichprobe	158
4.3.3	Verwendete statistische Verfahren.....	159
4.4	Grundtypen von Qualifizierungsstrategien	163
4.4.1	Typisierung der Qualifizierungsstrategien mittels Clusteranalyse.....	163
4.4.1.1	Auswahl und Aufbereitung der Variablen für die Klassifizierung	164
4.4.1.2	Durchführung der Clusteranalyse.....	165
4.4.1.3	Bewertung der Clusterung.....	169
4.4.2	Charakterisierung der Grundstrategien	172
4.4.2.1	Vergleich der aufbauorganisatorischen Regelungen.....	173
4.4.2.1.1	Institutionalisierung und organisatorische Verankerung.....	173
4.4.2.1.2	Investitionshöhen	176
4.4.2.2	Vergleich der ablauforganisatorischen Regelungen.....	178
4.4.2.2.1	Bedeutung der Qualifizierungsanlässe	178
4.4.2.2.2	Qualifizierungsplanung	181
4.4.2.2.3	Inhaltliche Fokussierung	185
4.4.2.2.4	Methodische Grundausrichtung und Wissenstransferstrategien	188
4.4.2.2.5	Evaluation und Wirtschaftlichkeitsermittlung	193
4.4.2.2.6	Key User.....	194
4.4.2.2.7	Spiel-/Testumgebung	196
4.4.3	Reifegrade der Qualifizierungsstrategien.....	197

4.4.4	Zusammenfassung.....	199
4.5	Begründungsansätze zur Wahl der Qualifizierungsstrategien	201
4.5.1	Unternehmensinterne Faktoren	201
4.5.1.1	Unternehmensgröße	201
4.5.1.2	Branche.....	209
4.5.1.3	Qualifikationsniveau der Mitarbeiter	213
4.5.1.4	Ökonomische Situation des Unternehmens.....	216
4.5.1.5	Betriebliches Leistungsprogramm.....	218
4.5.2	Unternehmensexterne Faktoren.....	220
4.5.2.1	Unternehmenssoftware-Know-how auf dem Arbeitsmarkt	220
4.5.2.2	Bewertung externer Qualifizierungsdienstleister	223
4.5.3	Unternehmenssoftware.....	225
4.5.3.1	Unternehmenssoftware-Hersteller/-Systeme.....	225
4.5.3.2	Customizinggrad der Unternehmenssoftware	230
4.5.3.3	Alter und Änderungsdynamik der Unternehmenssoftware	231
4.5.3.4	Anwendertypen	233
4.5.3.5	Diffusionsgrad und Nutzungszweck	235
4.5.3.6	Berechtigungswesen.....	242
4.5.4	Zusammenfassung.....	244
4.6	Bewertung der Grundstrategien	245
4.6.1	Bewertung durch Experten.....	245
4.6.1.1	Clusterbewertung	246
4.6.1.2	Prädiktoren erfolgreicher Anwenderqualifizierung	248
4.6.2	Bewertung durch Anwender.....	255
4.6.2.1	Design der IT-Anwenderzufriedenheitsstudie	255
4.6.2.2	Umfragelogistik für die Anwenderzufriedenheitsstudie	258
4.6.2.3	Rücklaufkontrolle und Beschreibung der Stichprobe	258
4.6.2.4	Analyse der Anwenderzufriedenheit im Bereich IT-Qualifizierung.....	262
4.6.2.5	Differenzierung der Zufriedenheit nach Anwendercharakteristika.....	270
4.6.2.5.1	Alter.....	270
4.6.2.5.2	IT-Affinität	272
4.6.2.5.3	Hierarchieebene.....	273
4.6.2.6	Bewertung der Cluster.....	274
4.6.2.6.1	Verknüpfung von Anwender- und Expertenbefragung	275
4.6.2.6.2	Bewertung der Cluster.....	277
4.6.3	Zusammenfassung	278
4.7	Zusammenfassung.....	280
5	Fazit und Ausblick	285
5.1	Zusammenfassung der Arbeit.....	285
5.2	Limitationen der Erhebungen.....	286
5.3	Implikationen für die Praxis.....	289
5.4	Implikationen für die Forschung.....	290
	Literaturverzeichnis.....	293
	Anhang	329