

Robin Thalmann

**Akzeptanz von Business
Intelligence-Lösungen am Beispiel des
Tiefbauamtes des Kantons Zürich**

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2021 GRIN Verlag
ISBN: 9783346536273

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1129840>

Robin Thalmann

Akzeptanz von Business Intelligence-Lösungen am Beispiel des Tiefbauamtes des Kantons Zürich

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Bachelor-Thesis

Akzeptanz von Business Intelligence- Lösungen am Beispiel des Tiefbauamtes des Kantons Zürich

Abgegeben am 26. Mai 2021 per Post als Einwurf-Einschreiben
SRH Fernhochschule Riedlingen

von
Robin Thalmann

Studiengang: Betriebswirtschaft und Management (B.A.) - Digitalisierung

Abstract

Das Tiefbauamt des Kantons Zürich (TBA) hat vor kurzem eine Business Intelligence (BI)-Lösung eingeführt, welche von den Nutzerinnen und Nutzern unterschiedlich akzeptiert und genutzt wird. Bei der rasanten Entwicklung und Einführung neuer Innovationen geht fast vergessen, dass Software für Menschen entwickelt und von Menschen genutzt wird. Diese Thesis untersucht, welche Faktoren einen Einfluss auf die Akzeptanz von BI-Lösungen haben. Zur Erklärung der Akzeptanz von Innovationen bestehen in der Literatur diverse bewährte Technologieakzeptanzmodelle. Anhand qualitativer Experteninterviews auf Basis der UTAUT (unified theory of acceptance and use of technology) wurde die Akzeptanz der Power BI-Lösung im TBA untersucht. Die erhobenen Daten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse analysiert und ausgewertet. Die vier wesentlichen Faktoren der UTAUT, die Leistungserwartung, die Aufwandserwartung, den sozialen Einfluss sowie weitere, unterstützende Bedingungen konnten in dieser Untersuchung bestätigt werden. Bei der Freiwilligkeit der Nutzung kann ein signifikanter Einfluss auf die vier primären Faktoren der UTAUT festgestellt werden. Die Faktoren Alter, und Erfahrung wirken sich nur geringfügig auf die Akzeptanz aus, der Faktor Geschlecht zeigt gar keine Auswirkungen. Daraus folgt die Erkenntnis, dass die digitale Transformation die öffentliche Verwaltung erreicht hat und somit der Weg für weitere digitale Innovationen offensteht.

Schlagworte:

UTAUT, Akzeptanz, BI, Business Intelligence, öffentliche Verwaltung

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	9
Anlagenverzeichnis	10
1 Einleitung	11
1.1 Problemstellung und Relevanz	11
1.2 Forschungsfragen und Zielsetzung	12
1.3 Abgrenzung	13
1.4 Aufbau der Arbeit	13
2 Theoretische Grundlagen	16
2.1 Business Intelligence	16
2.1.1 Definition und Bedeutung	16
2.1.2 Architektur und Bausteine einer BI-Lösung	16
2.1.3 BI-Anwendungen	19
2.1.4 BI-Strategie und Business Intelligence Competence Center	20
2.1.5 Reifegradmodelle zur Standortbestimmung von BI-Lösungen	22
2.1.6 Aktuelle Themen	23
2.1.7 Magischer Quadrant für BI Plattformen von Gartner	23
2.2 Technologieakzeptanz	24
2.2.1 Definition und Bedeutung	24
2.2.2 Akzeptanzforschung	26
2.2.3 Kritik an der Akzeptanzforschung	27
2.3 Technologieakzeptanzmodelle	29
2.3.1 Theory of Reasoned Action (TRA)	30
2.3.2 Technology Acceptance Model (TAM)	32
2.3.3 Unified Theory of Accepted and Use of Technology (UTAUT)	34

2.3.4	Limitation der Technologieakzeptanzmodelle.....	36
2.4	Präzisierung der Problemstellung und Ableitung der Forschungsfragen ..	37
3	Forschungsmethodik	39
3.1	Anwendung von Akzeptanzmodellen am Beispiel des Tiefbauamt des Kantons Zürich	39
3.1.1	Tiefbauamt Kanton Zürich (TBA).....	40
	Strasseninspektorat	41
	Projektieren und Realisieren.....	42
	GE VII - Nationalstrassenunterhalt	42
	Stab	42
3.2	Einführung Power BI-Lösung im TBA	42
3.3	Qualitative Experteninterviews	47
3.4	Auswahl der Experten.....	49
3.5	Konzeption des Interviewleitfadens	51
3.6	Interviewleitfaden.....	54
3.6.1	Informationsphase	54
3.6.2	Aufwärmphase.....	55
3.6.3	Hauptphase	55
3.6.4	Abschlussphase	56
3.7	Vorgehensweise bei Datenerhebung.....	57
3.8	Kritische Betrachtung.....	57
3.9	Durchführung der qualitativen Experteninterviews	59
3.10	Datenanalyse mittels qualitativer Inhaltsanalyse	60
4	Empirische Erkenntnisse	62
4.1	Erkenntnisse aus den qualitativen Experteninterviews	63
4.1.1	Nutzung / Fortschritt der Power BI-Lösung im TBA	63

4.1.2 Leistungserwartung	65
4.1.3 Benutzerfreundlichkeit	66
4.1.4 Sozialer Einfluss	67
4.1.5 Unterstützende Bedingungen	68
4.1.6 Alter	69
4.1.7 Geschlecht.....	69
4.1.8 Erfahrung.....	69
4.1.9 Freiwilligkeit der Nutzung	70
4.1.10 Homeoffice/Digitalisierung	70
5 Diskussion.....	72
5.1 Bewährte Technologieakzeptanz-Modelle	72
5.2 Gestaltung von Erhebungsinstrumenten zur Identifikation der Akzeptanz 72	
5.3 Stärken und Schwächen der Modelle für den Einsatz im TBA.....	73
5.4 Einführung der Power BI-Lösung im TBA.....	76
5.5 Handlungsempfehlungen.....	77
5.6 Kritische Reflexion des Vorgehens.....	79
5.7 Ausblick und Fazit	80
Anlagen.....	82
A Experteninterviews	82
A.1 Experteninterview mit B1.....	82
Aufwärmphase	82
Hauptphase	83
A.2 Experteninterview mit B2.....	88
Aufwärmphase.....	88
Hauptphase	89

A.3 Experteninterview mit B3.....	93
Aufwärmphase.....	93
Hauptphase	94
A.4 Experteninterview mit B4.....	99
Aufwärmphase.....	99
Hauptphase	100
A.5 Experteninterview mit B5.....	103
Aufwärmphase.....	103
Hauptphase	104

Abkürzungsverzeichnis

BI	=	Business Intelligence
BICC	=	Business Intelligence Competence Center
ERP	=	Enterprise resource planning
GE VII	=	Gebietseinheit VII
IDPM	=	Integrales Daten- und Projektmanagement
IT	=	Informationstechnologie
KPI	=	Key Performance Indicator
OLAP	=	Online Analytical Processing
TBA	=	Tiefbauamt Kanton Zürich
TDWI	=	The Data Warehouse Institute
UTAUT	=	Unified theory of acceptance and use of technology