

ASP-Qualität in Österreich

Ergebnis einer empirischen Untersuchung

Version: 1.0

Auftraggeber: ASP Group Austria

Erstellt im Juli 2003

INHALTSVERZEICHNIS

1 Ausgangssituation.....	3
2 Untersuchungsmethodik.....	3
3 Auswertung.....	4
3.1 Struktur der Stichprobe.....	4
3.2 Nutzungs- und Bekanntheitsgrad von ASP.....	8
3.3 Bedeutung von Qualitätsmerkmalen.....	10
3.4 Wahrgenommene Leistungsfähigkeit von Qualitätsmerkmalen...	18
3.5 Analyse der Qualitätsmerkmale.....	20
4 Befunde.....	41
5 Glossar.....	48
6 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	50
7 Literatur- und Quellenverzeichnis.....	51
8 Anhang.....	52
8.1 Online-Fragebogen.....	53
8.2 E-Mail-Adressen der Befragten.....	60
8.3 Bedeutung von Qualitätsmerkmalen nach Merkmalsgruppen.....	61
8.4 Befunde der Diskussionsrunde „ASP-Qualität in Österreich“.....	64

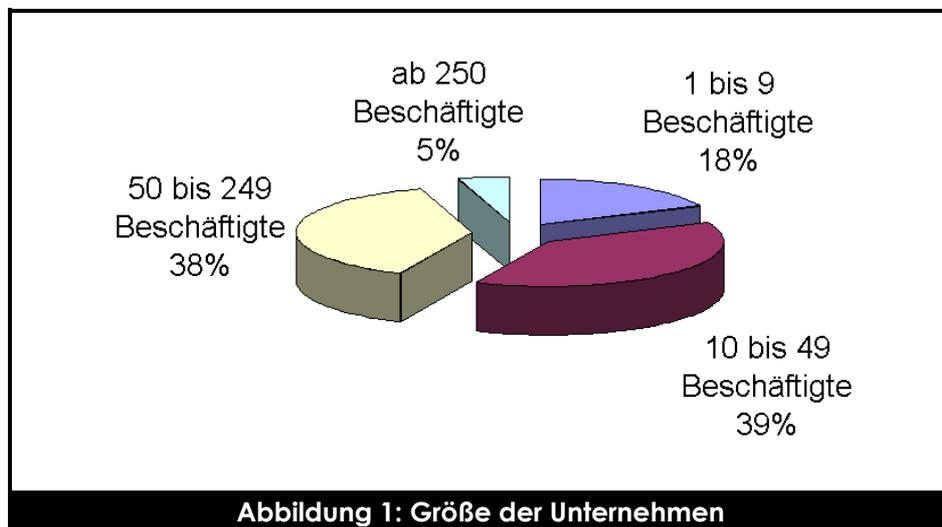


3 Auswertung¹

3.1 Struktur der Stichprobe

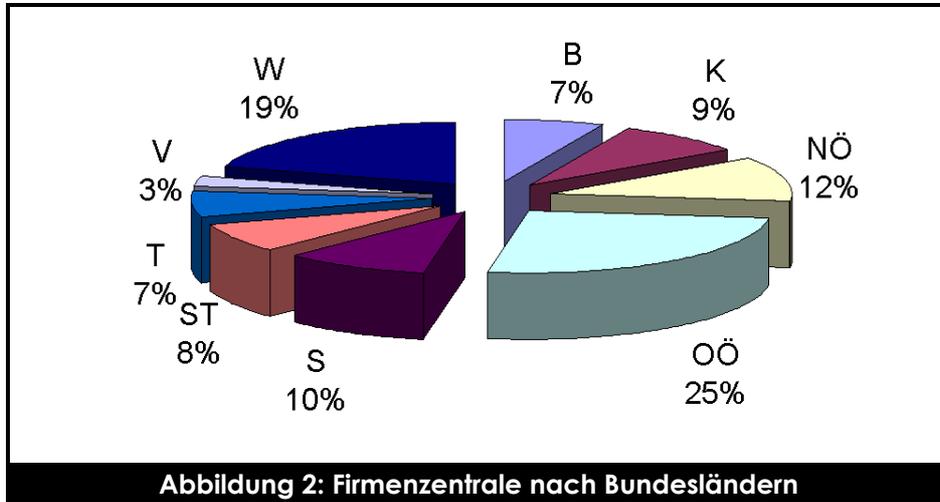
GRÖÖE DER UNTERNEHMEN

Lage- und Streuungsparameter (Maßeinheit: Beschäftigte)

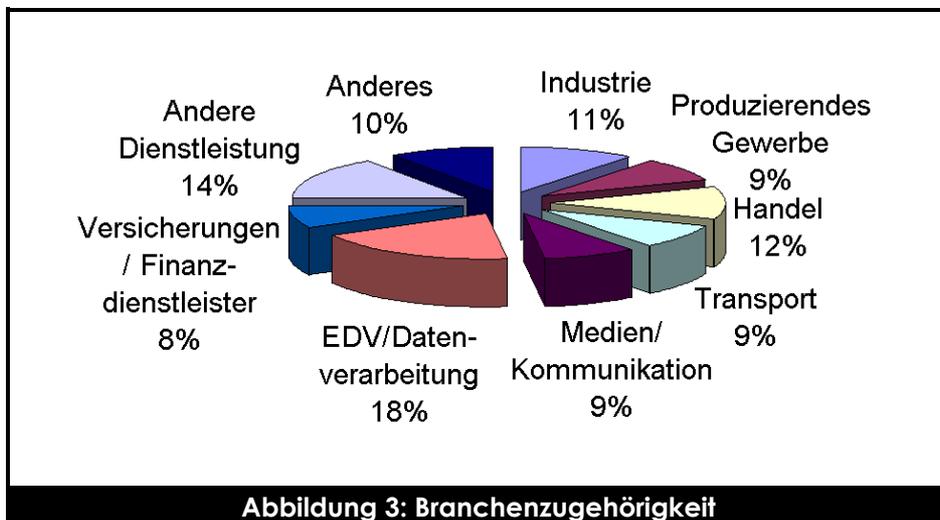


FIRMENZENTRALE NACH BUNDESLÄNDERN

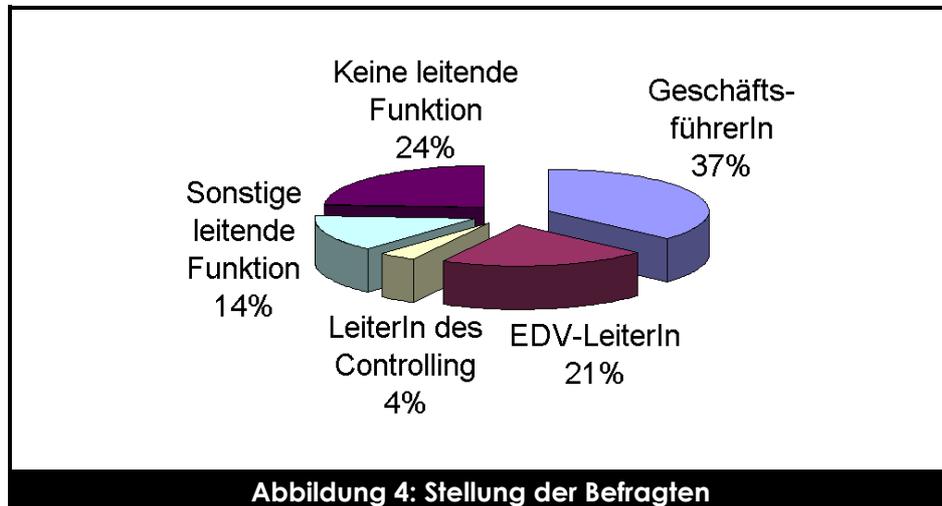
¹



BRANCHENZUGEHÖRIGKEIT

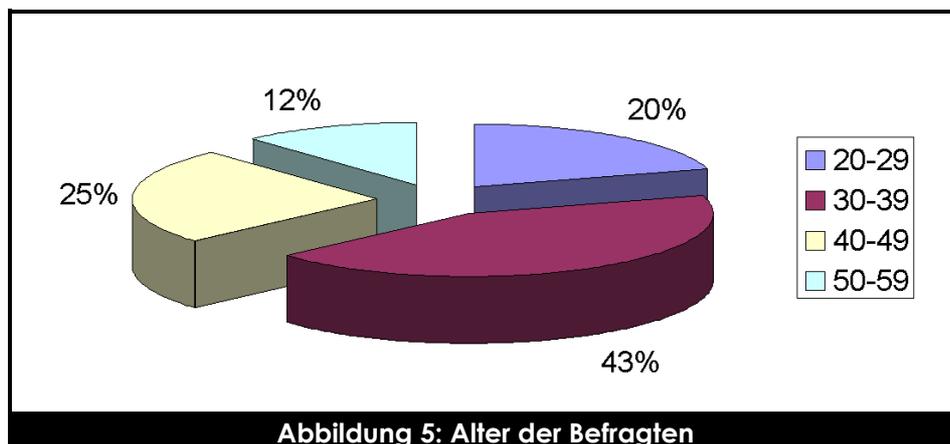


STELLUNG DER BEFRAGTEN

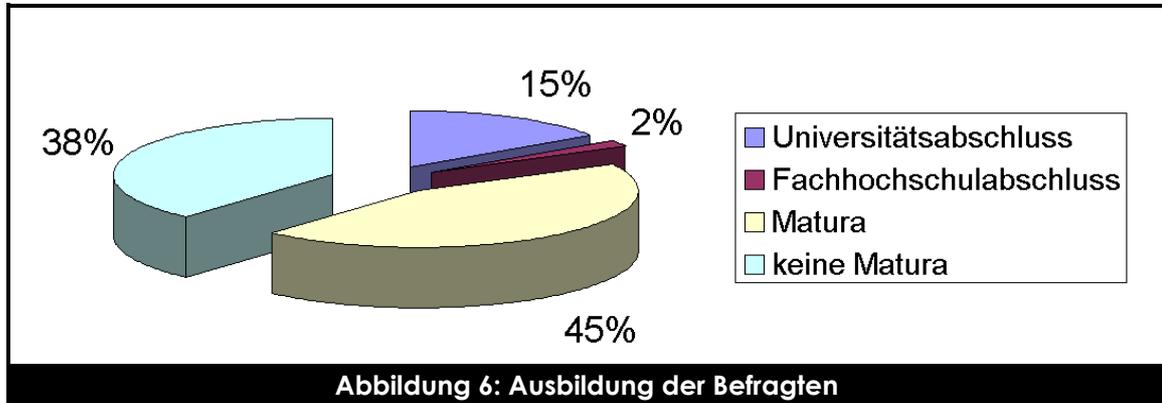


ALTER DER BEFRAGTEN

Lage- und Streuungsparameter (Maßeinheit: Jahre)

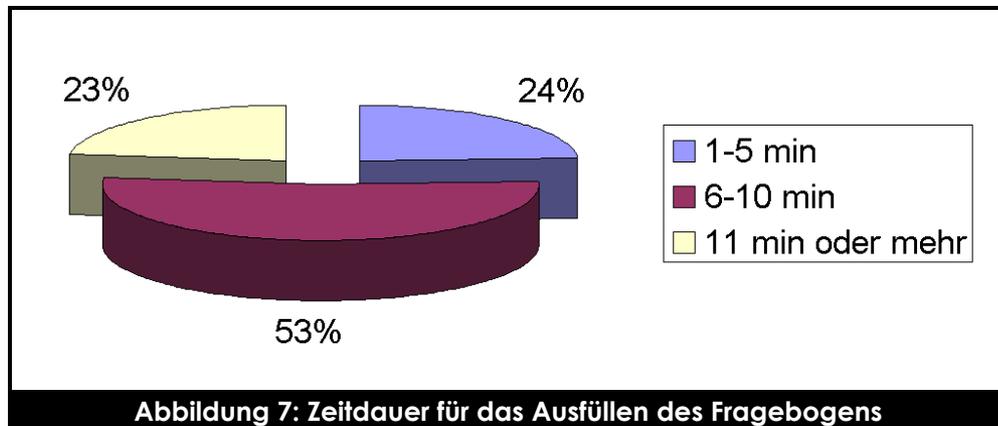


AUSBILDUNG DER BEFRAGTEN



ZEITDAUER FÜR DAS AUSFÜLLEN DES FRAGEBOGENS

Lage- und Streuungsparameter (Maßeinheit: Minuten)



3.2 Nutzungs- und Bekanntheitsgrad von ASP

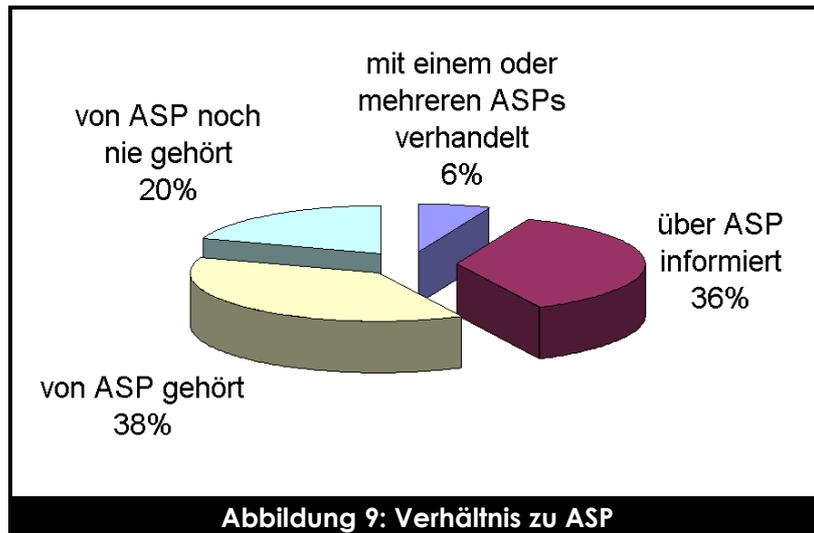
NUTZUNGSGRAD VON ASP



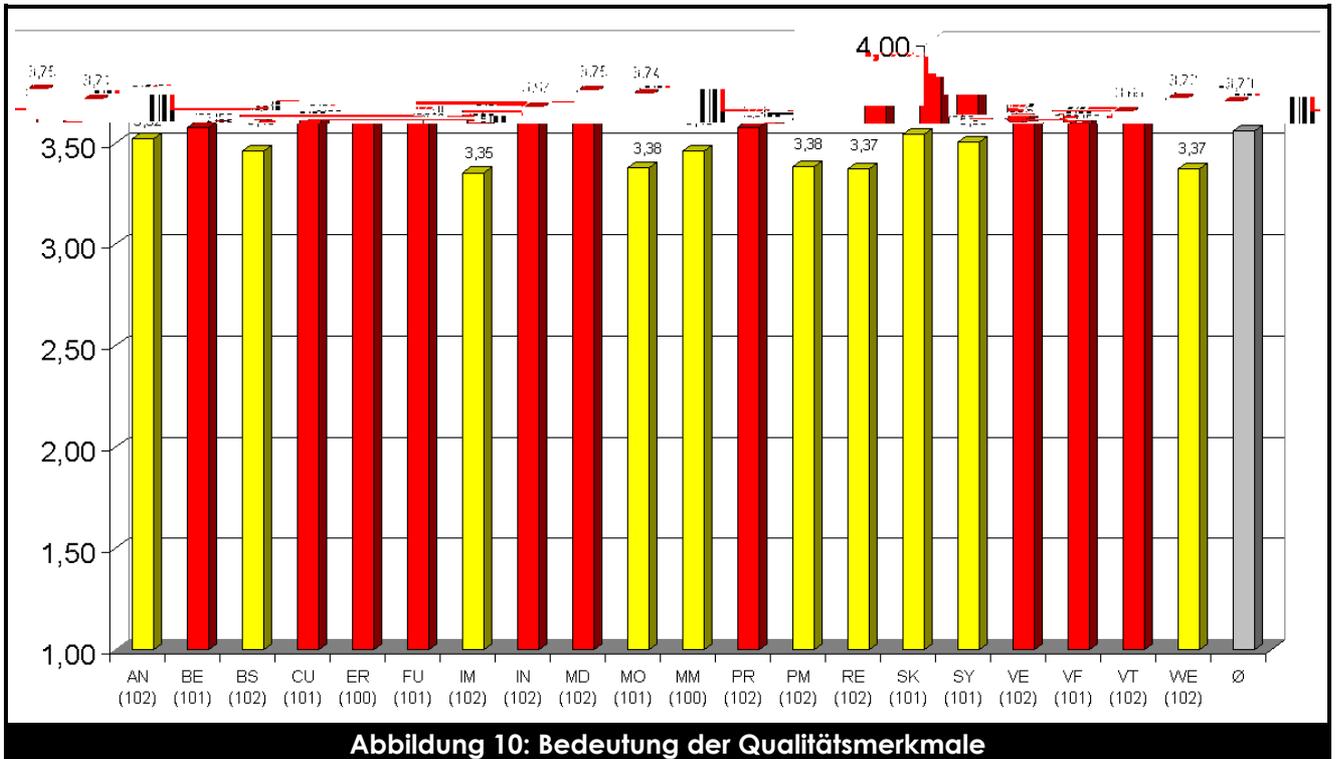
		∅

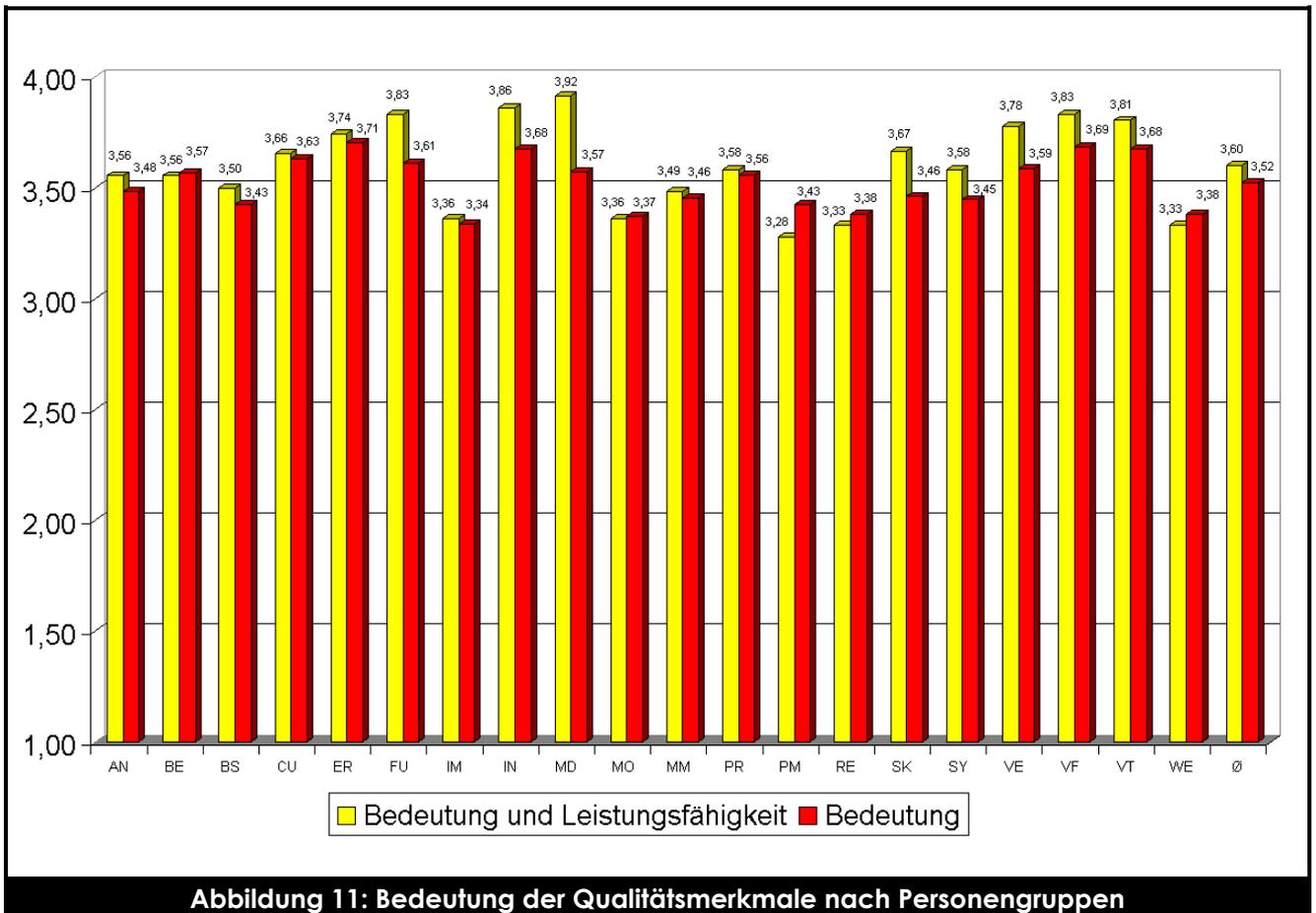
Tabelle 1: Vergleich IFES vs. IPO

BEKANNTHEITSGRAD VON ASP



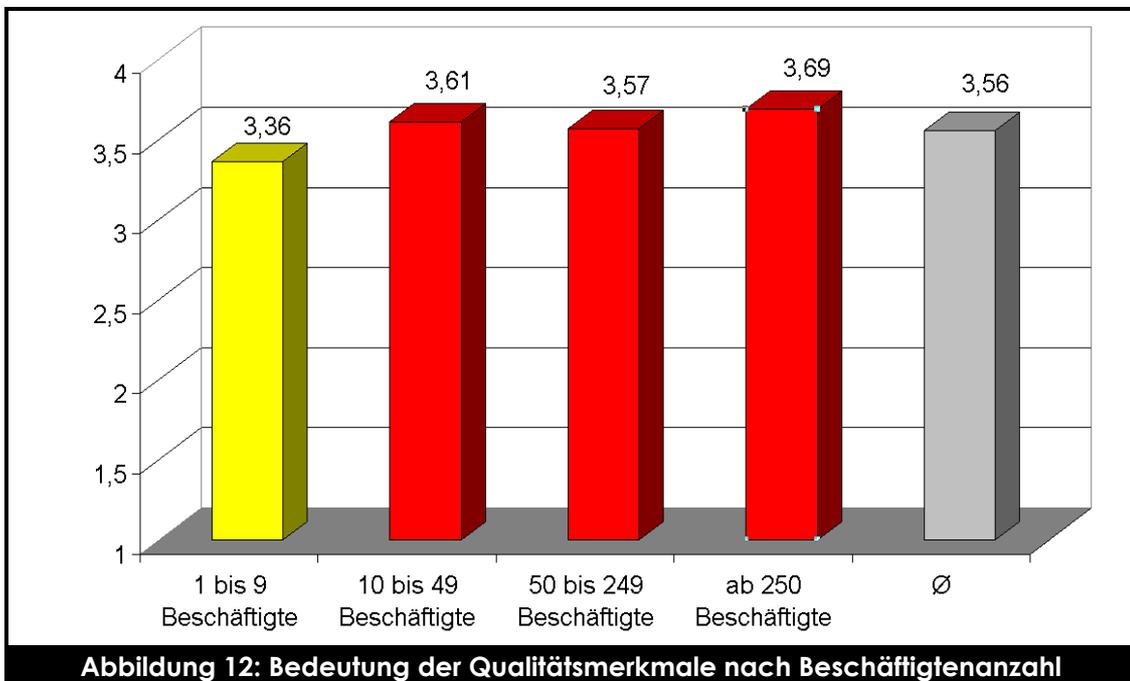
3.3 Bedeutung von Qualitätsmerkmalen





-
-
-
-
-
-
-
-

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BESCHÄFTIGTENANZAHL



BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BUNDESLAND DER FIRMAZENTRALE

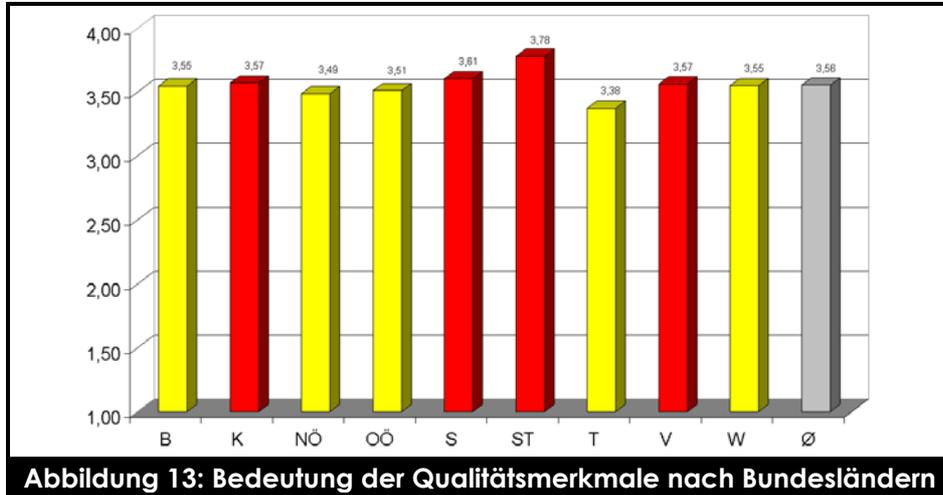


Abbildung 13: Bedeutung der Qualitätsmerkmale nach Bundesländern

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BRANCHENZUGEHÖRIGKEIT

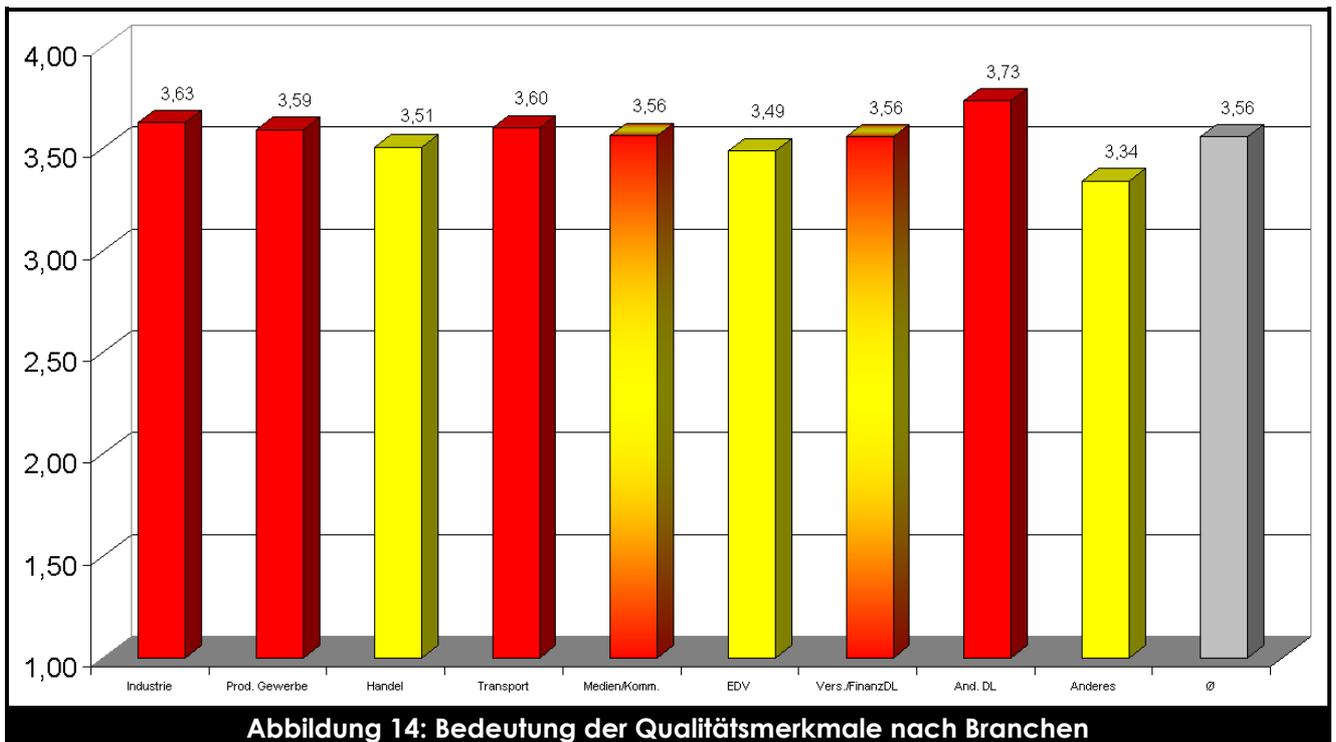
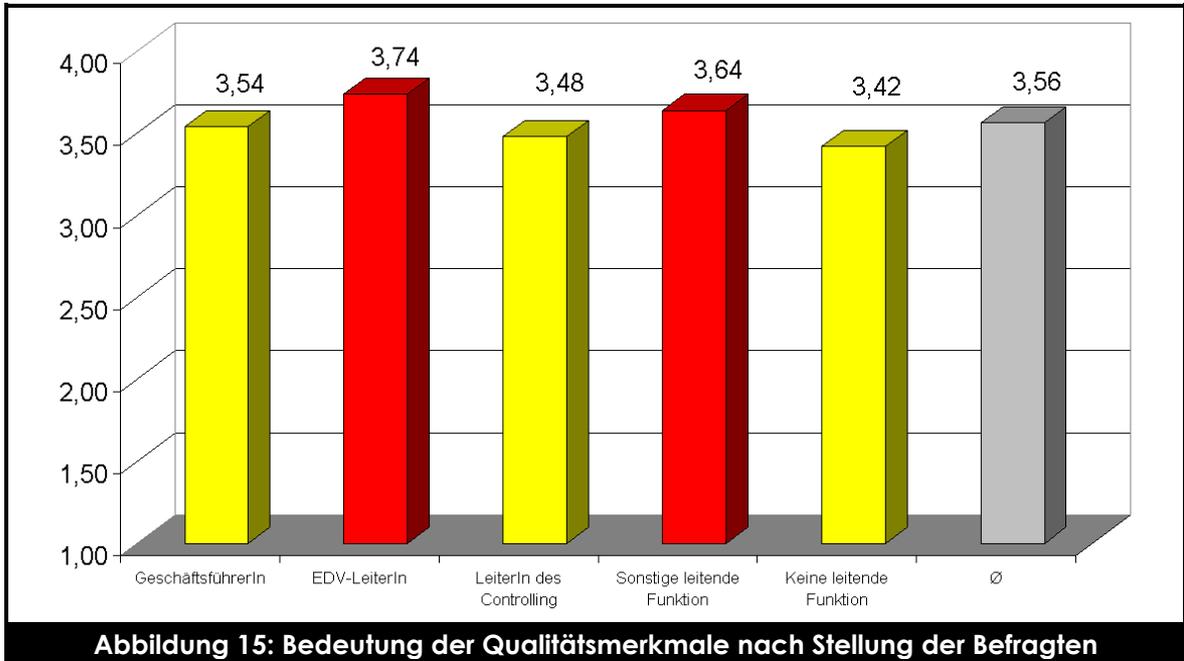
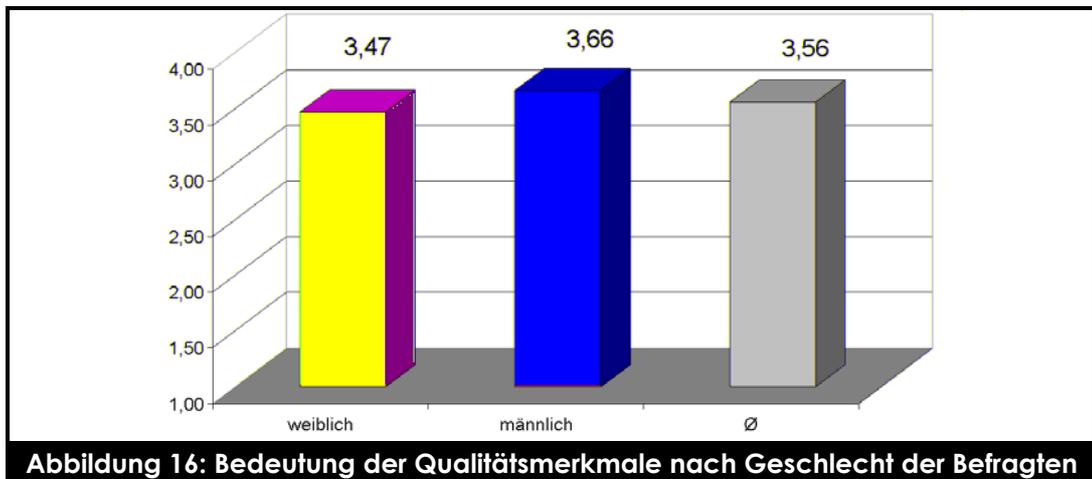


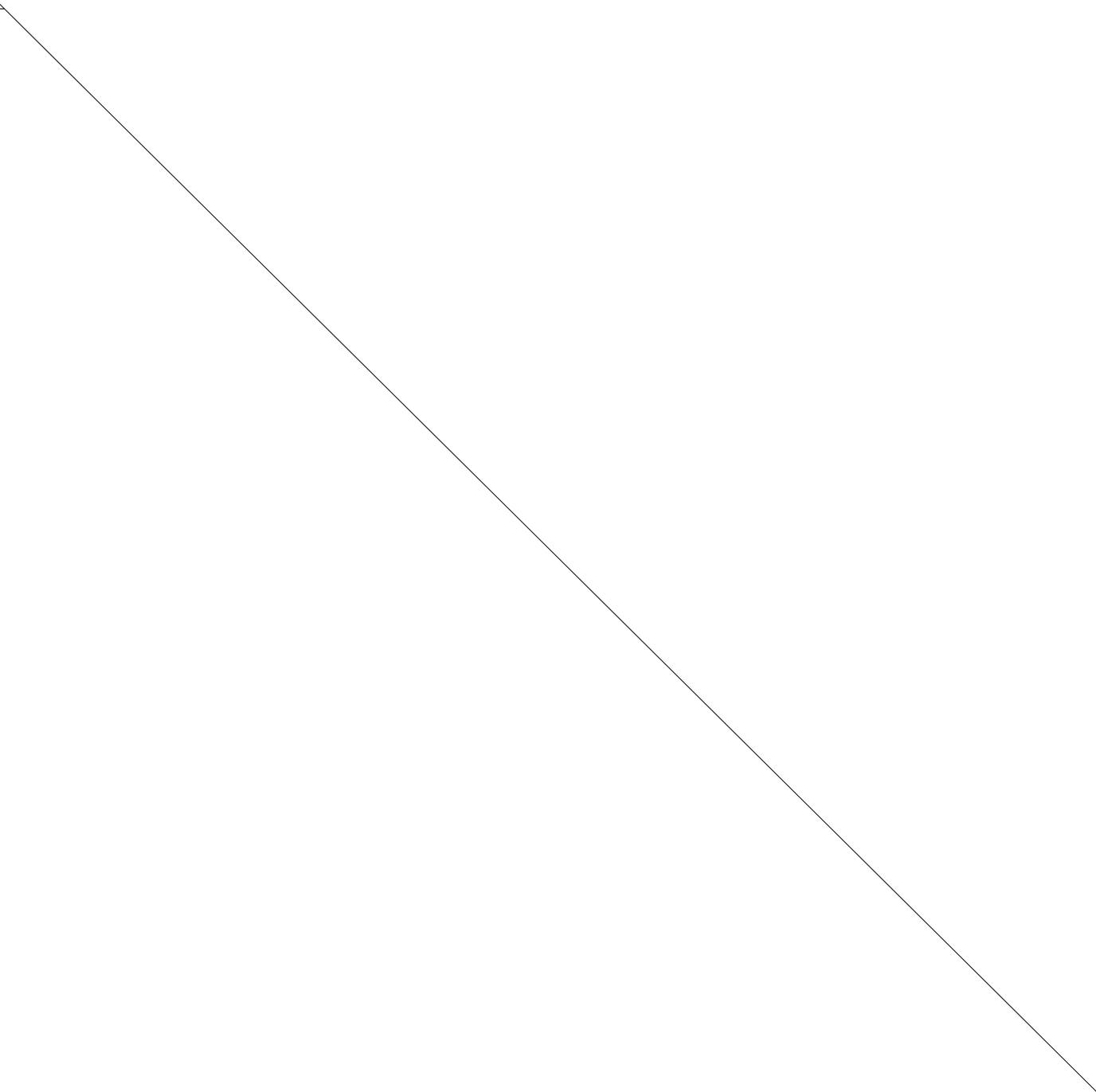
Abbildung 14: Bedeutung der Qualitätsmerkmale nach Branchen

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH STELLUNG DER BEFRAGTEN



BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH GESCHLECHT DER BEFRAGTEN





BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH ZEITDAUER (AUSFÜLLEN DES FRAGEBOGENS)

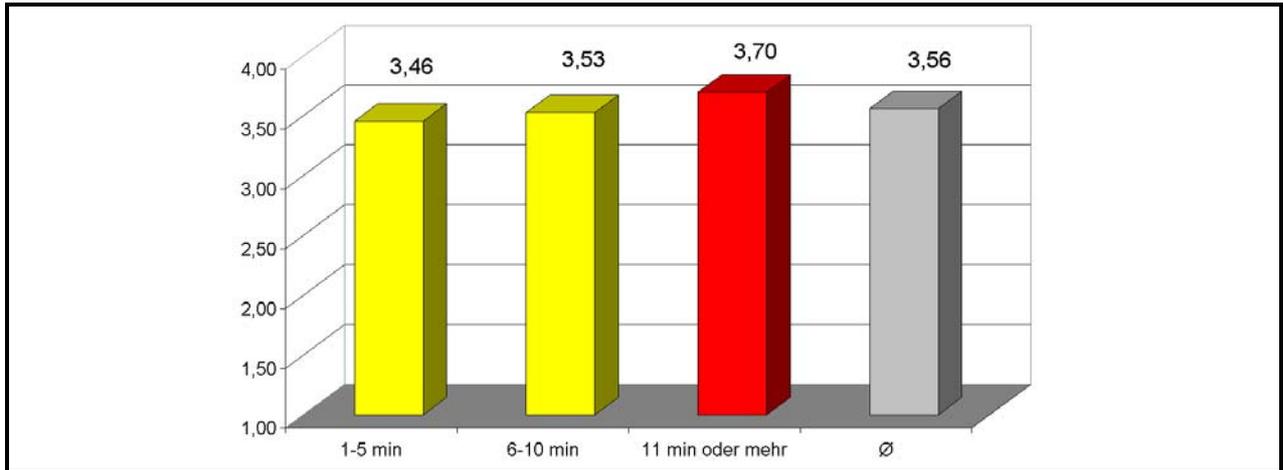
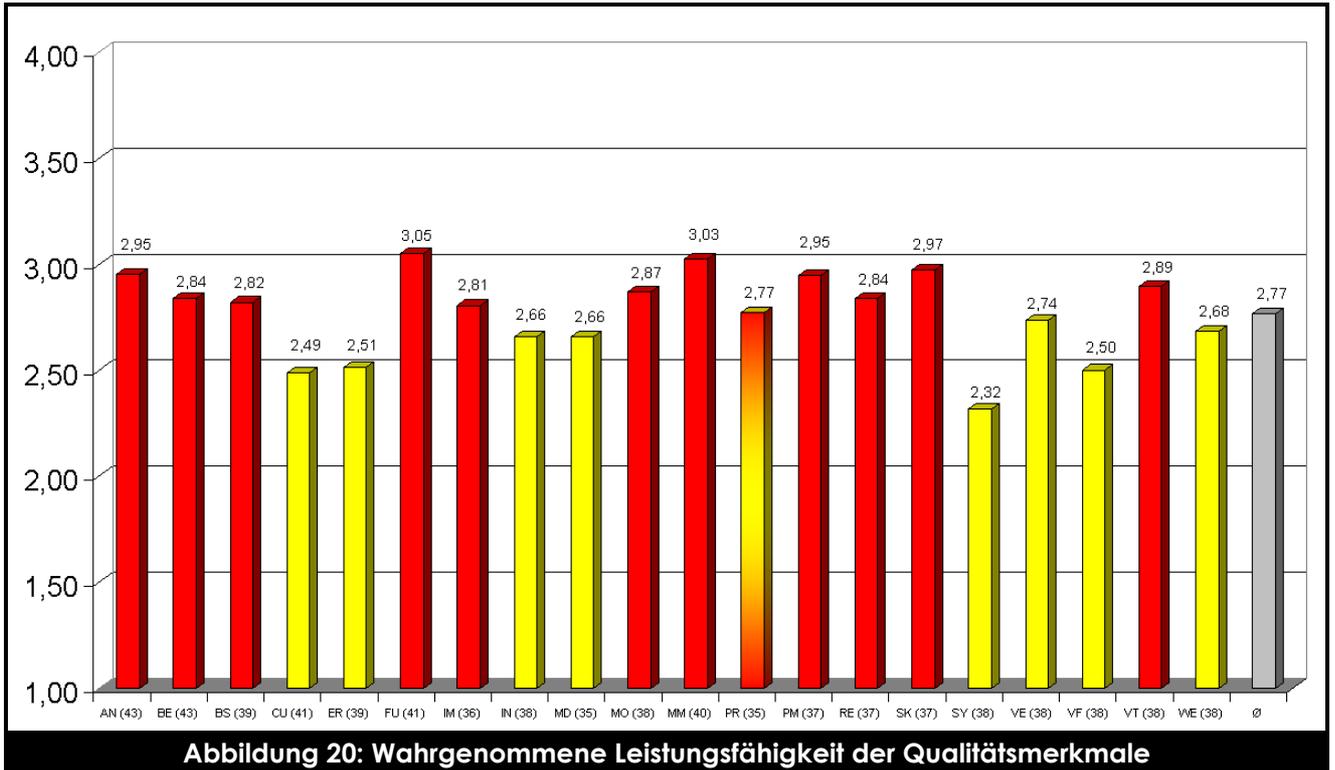


Abbildung 19: Bedeutung der Qualitätsmerkmale nach Zeitdauer (Ausfüllen des Fragebogens)

3.4 Wahrgenommene Leistungsfähigkeit von Qualitätsmerkmalen



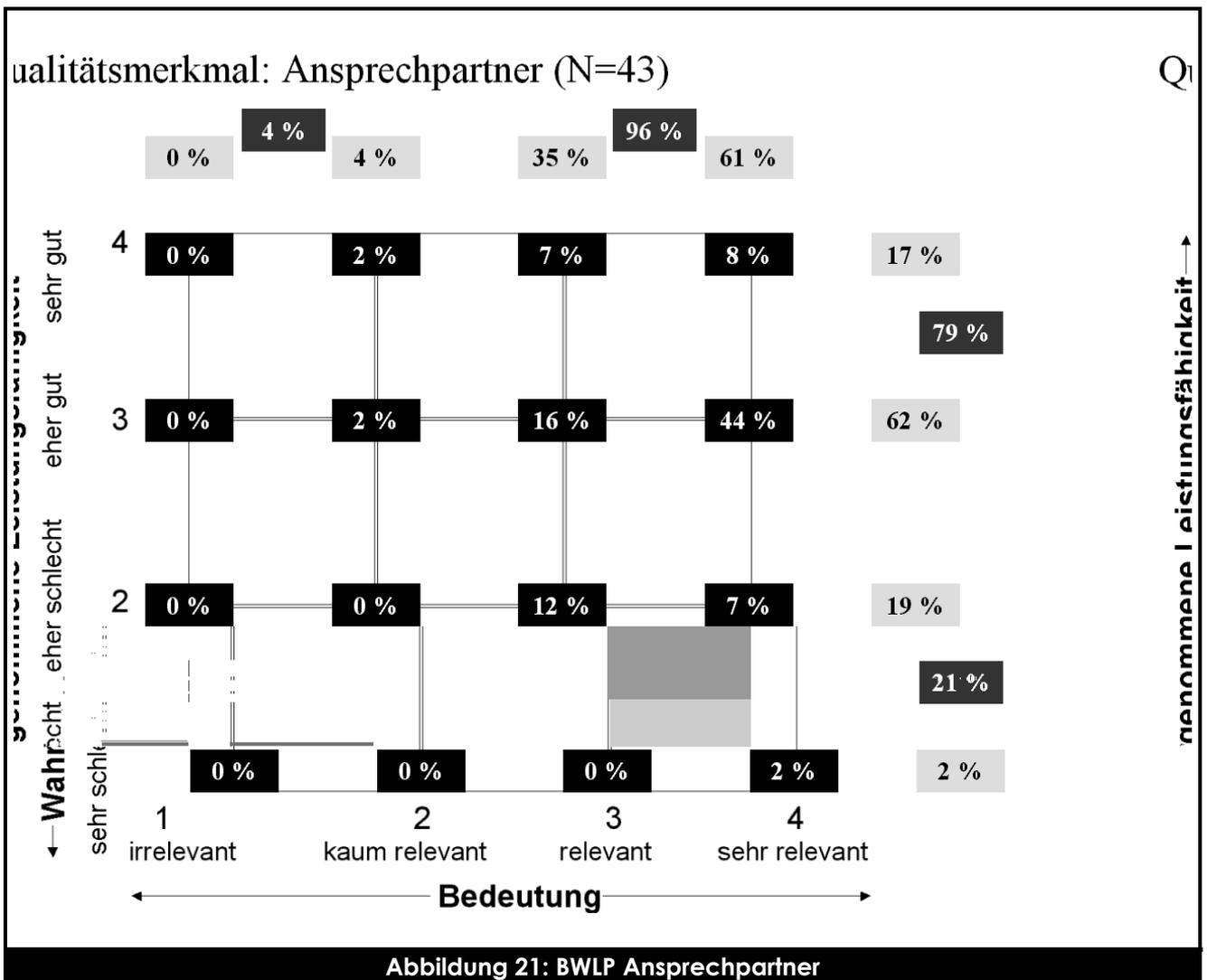
3.5 Analyse der Qualitätsmerkmale

Für jedes Qualitätsmerkmal wird ein Bedeutung-Wahrgenommene-Leistungsfähigkeit-Portfolio (BWLP) erstellt:

ANSPRECHPARTNER

DEFINITION

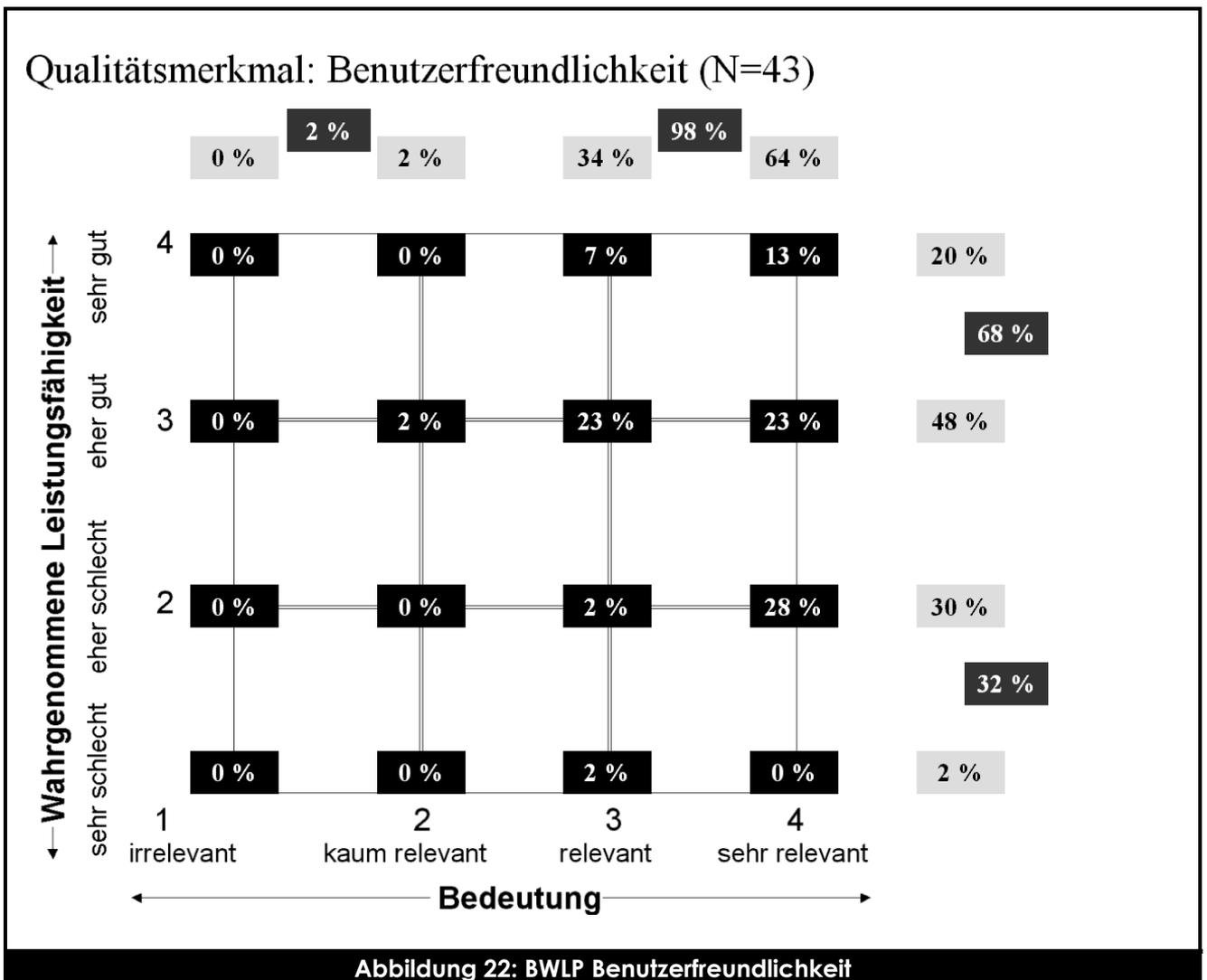
-
-



BENUTZERFREUNDLICHKEIT

DEFINITION

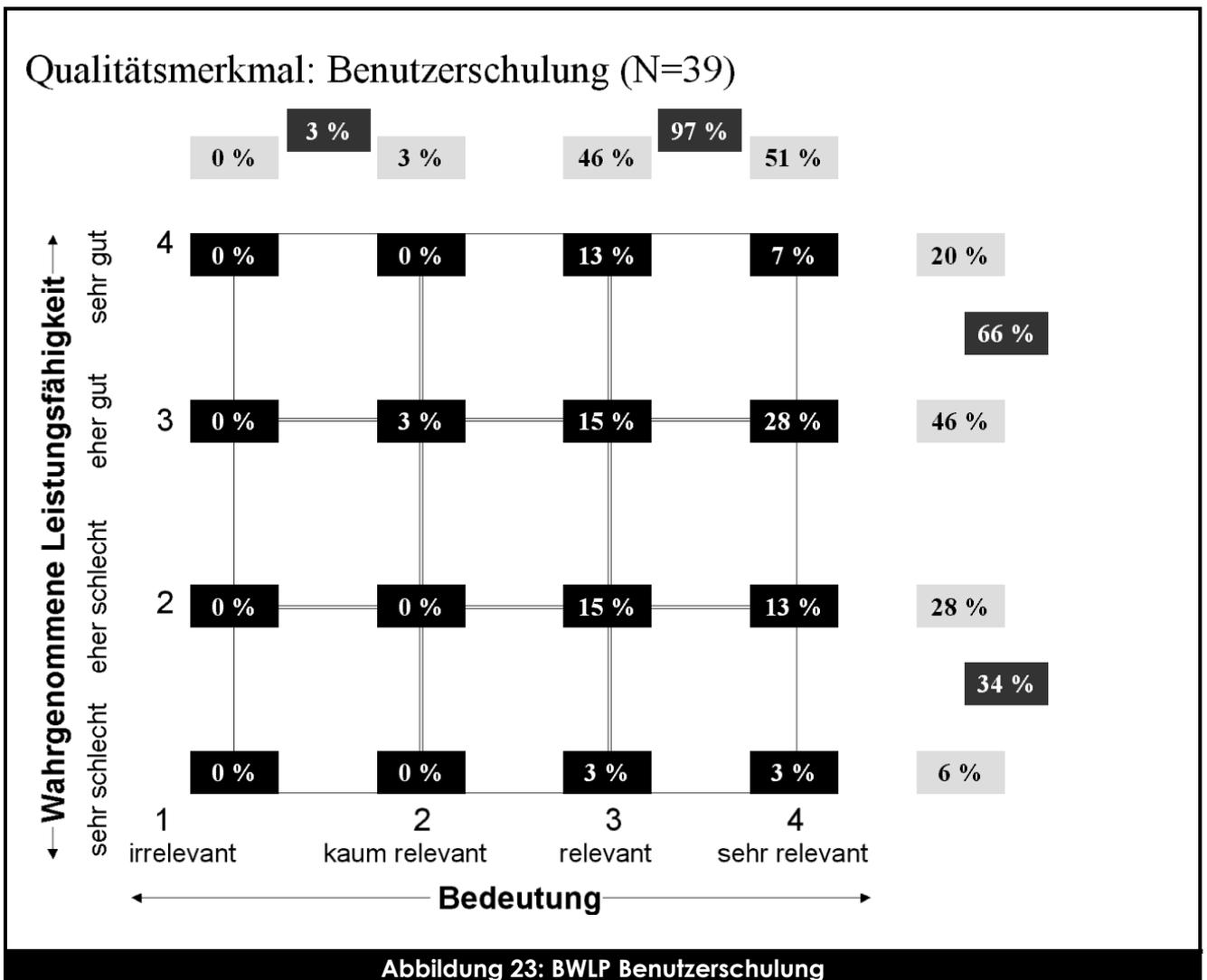
-
-



BENUTZERSCHULUNG

DEFINITION

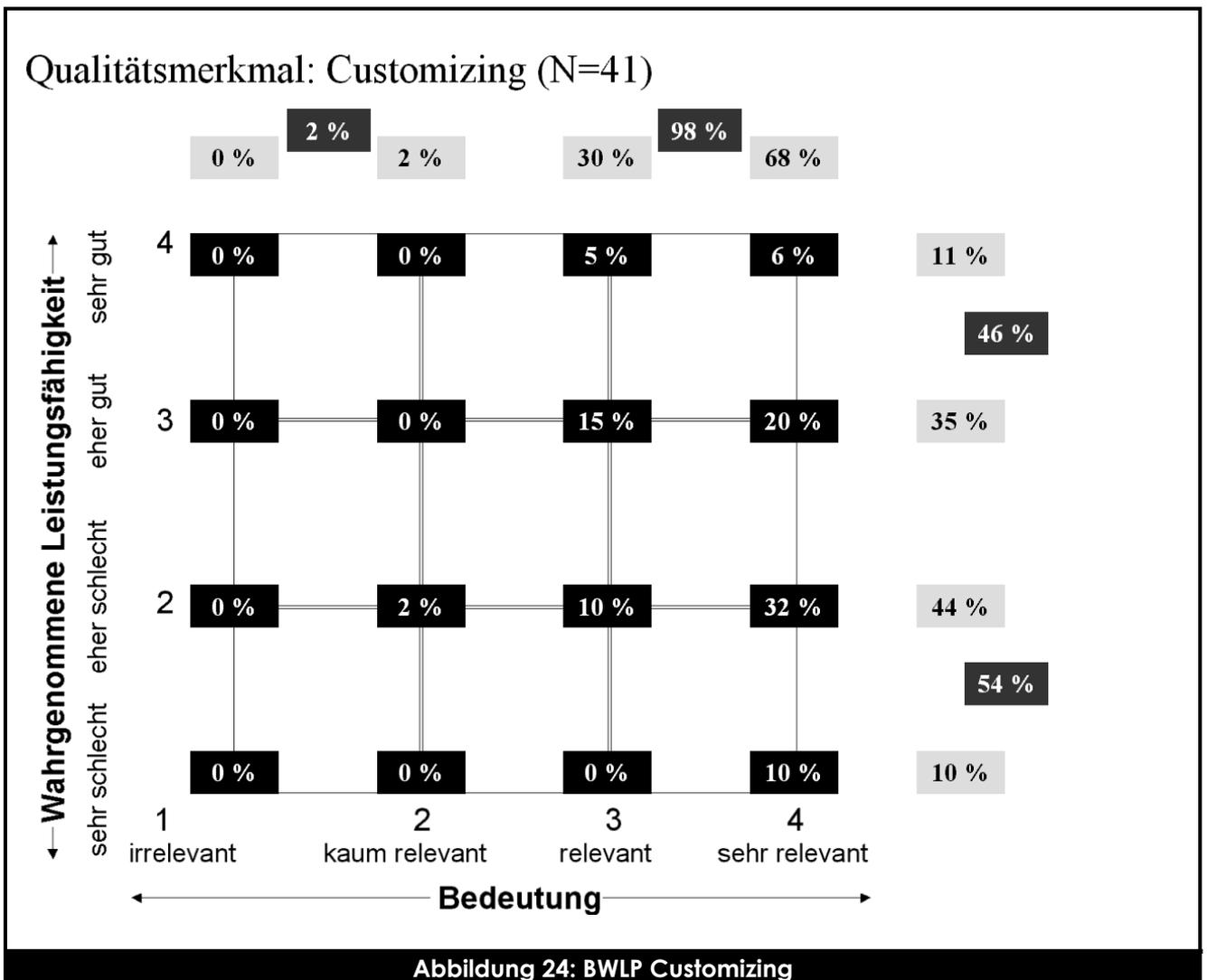
-
-



CUSTOMIZING

DEFINITION

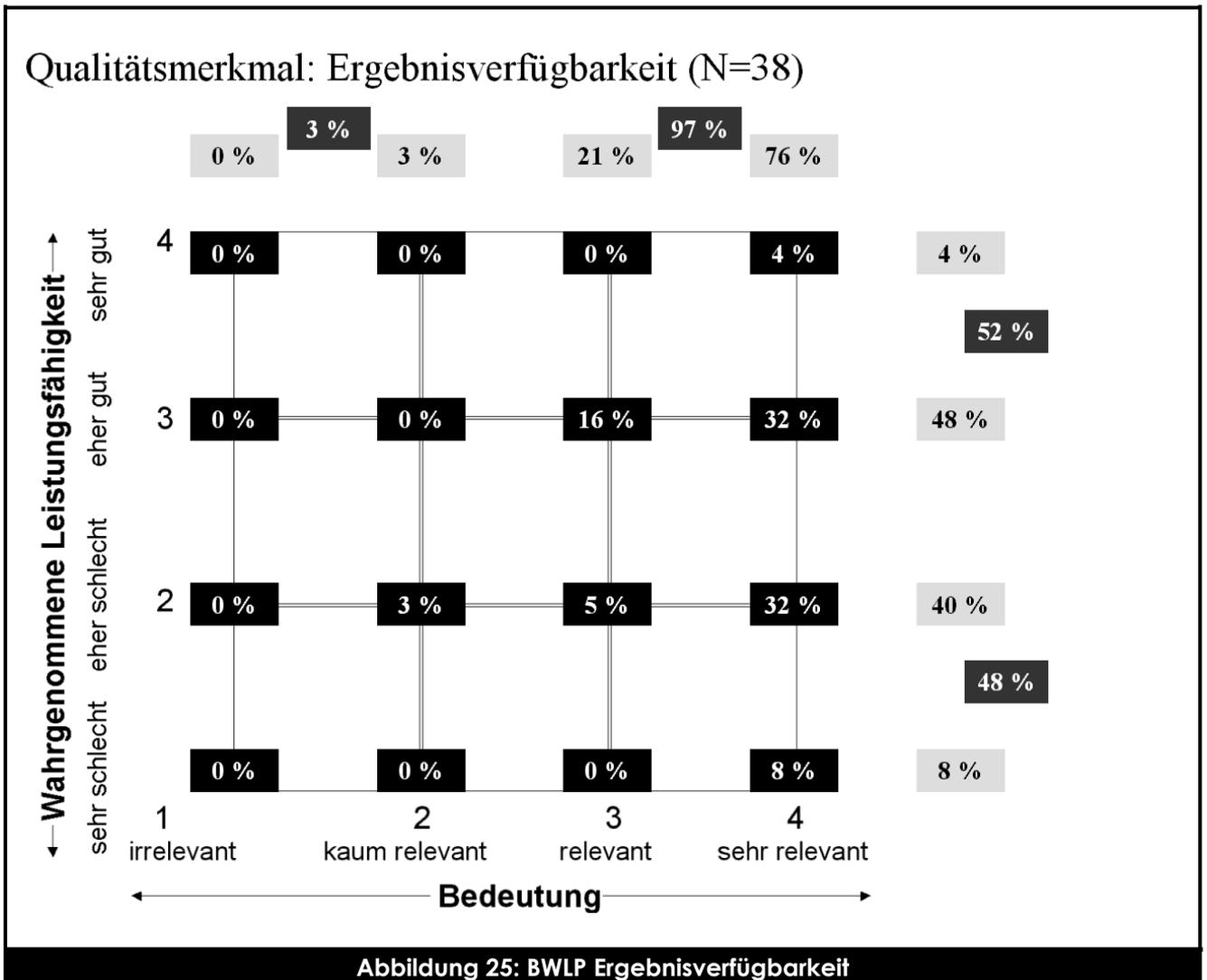
-
-



ERGEBNISVERFÜGBARKEIT

DEFINITION

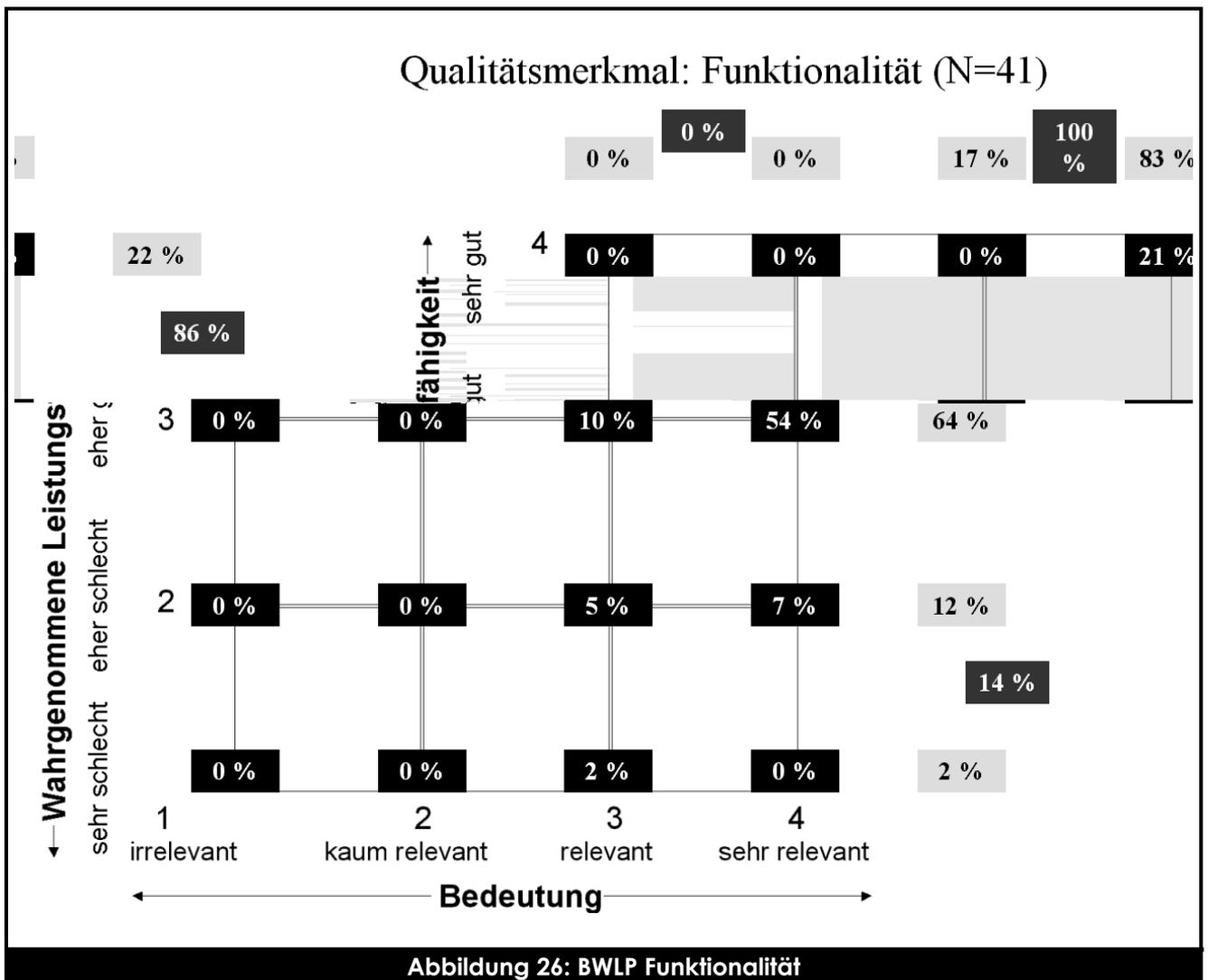
-
-



FUNKTIONALITÄT

DEFINITION

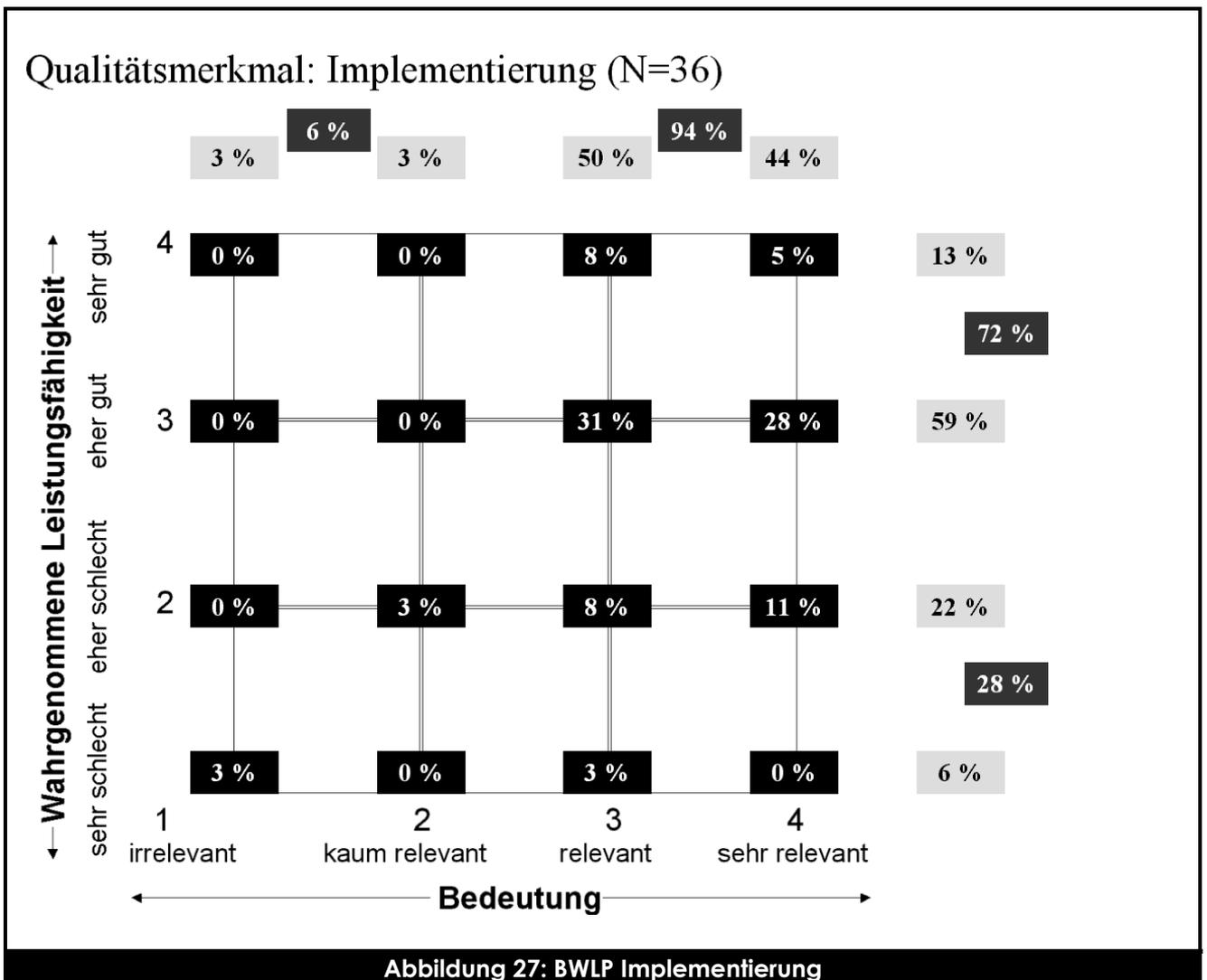
-
-



IMPLEMENTIERUNG

DEFINITION

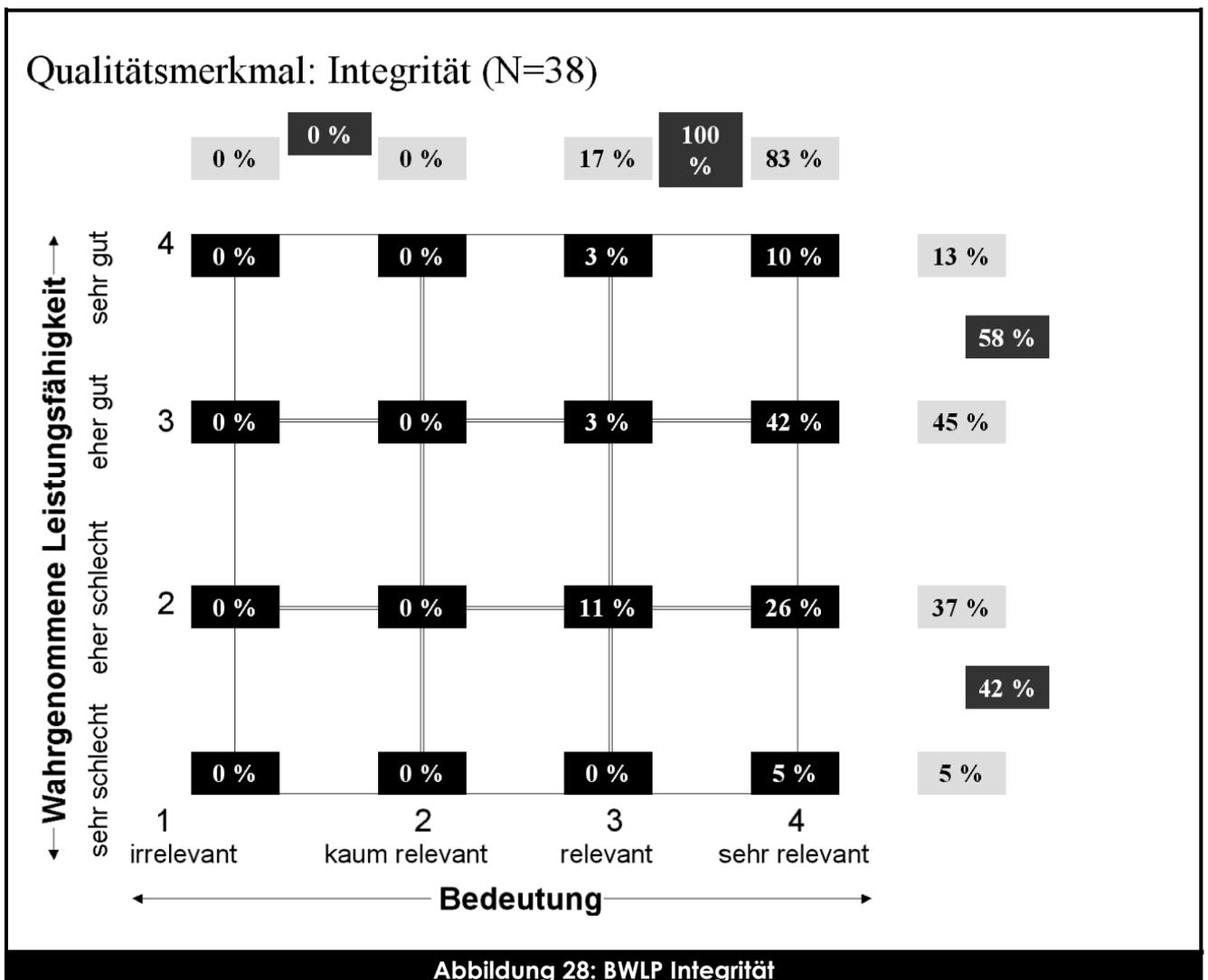
-
-



INTEGRITÄT

DEFINITION

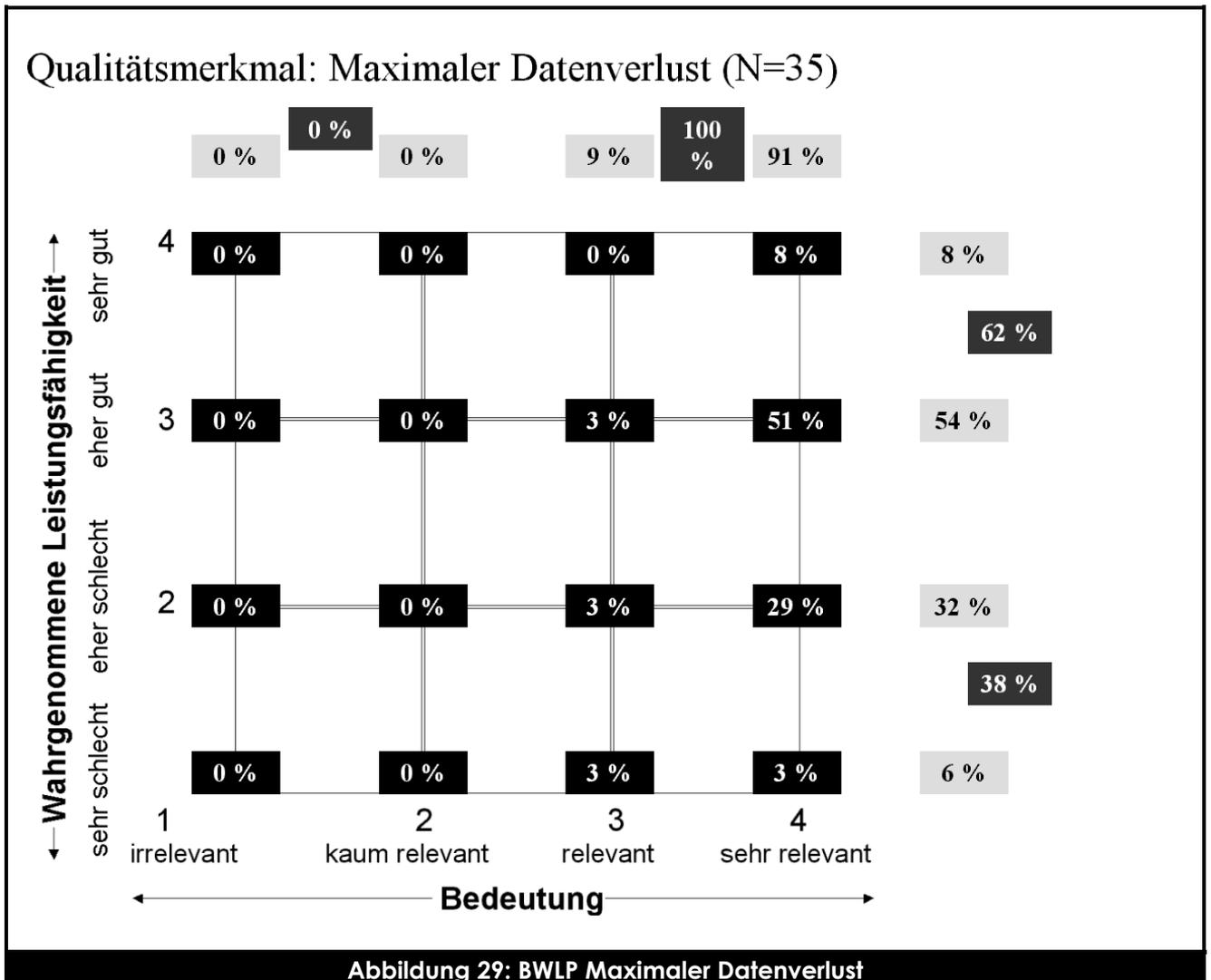
-
-



MAXIMALER DATENVERLUST

DEFINITION

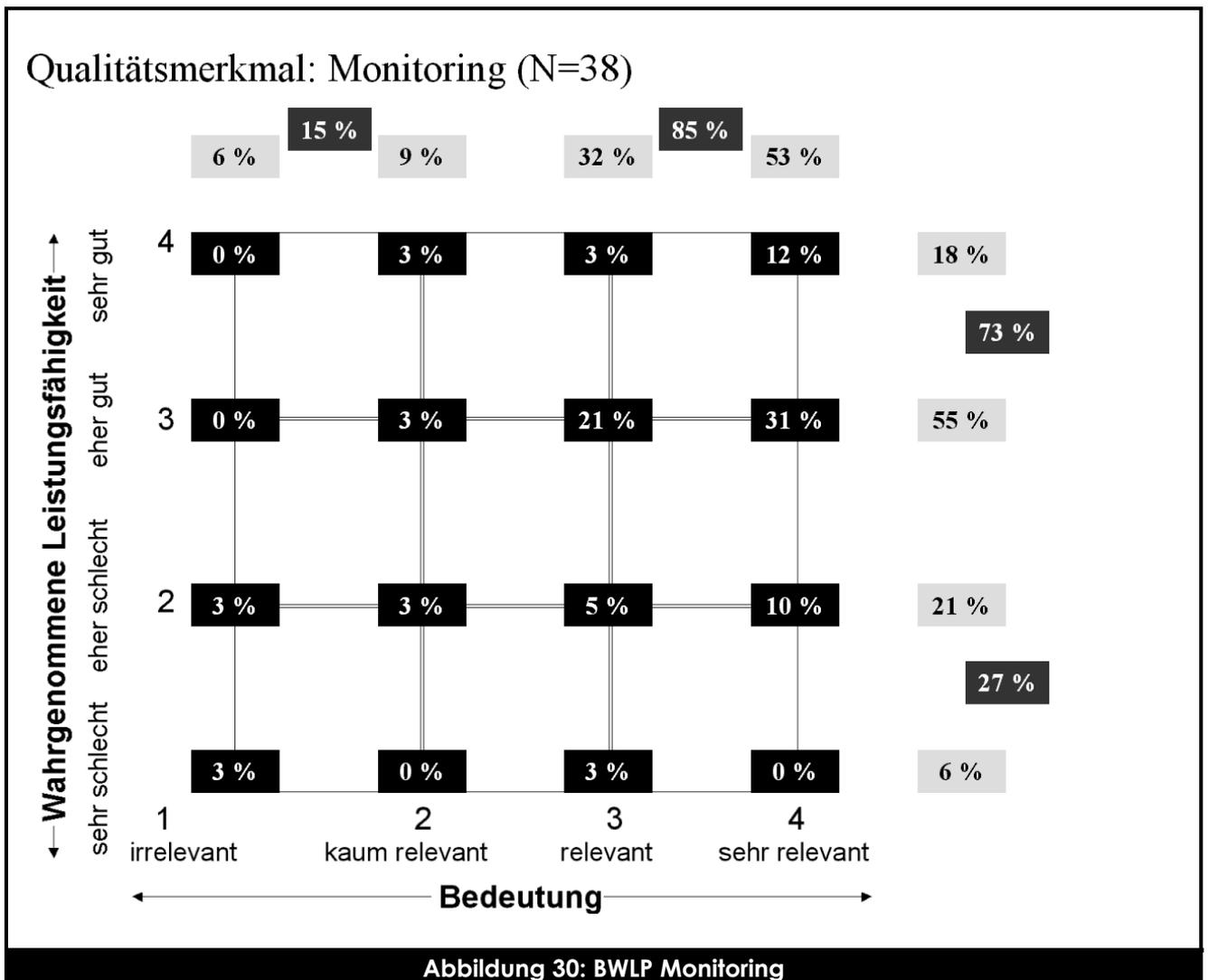
-
-



MONITORING

DEFINITION

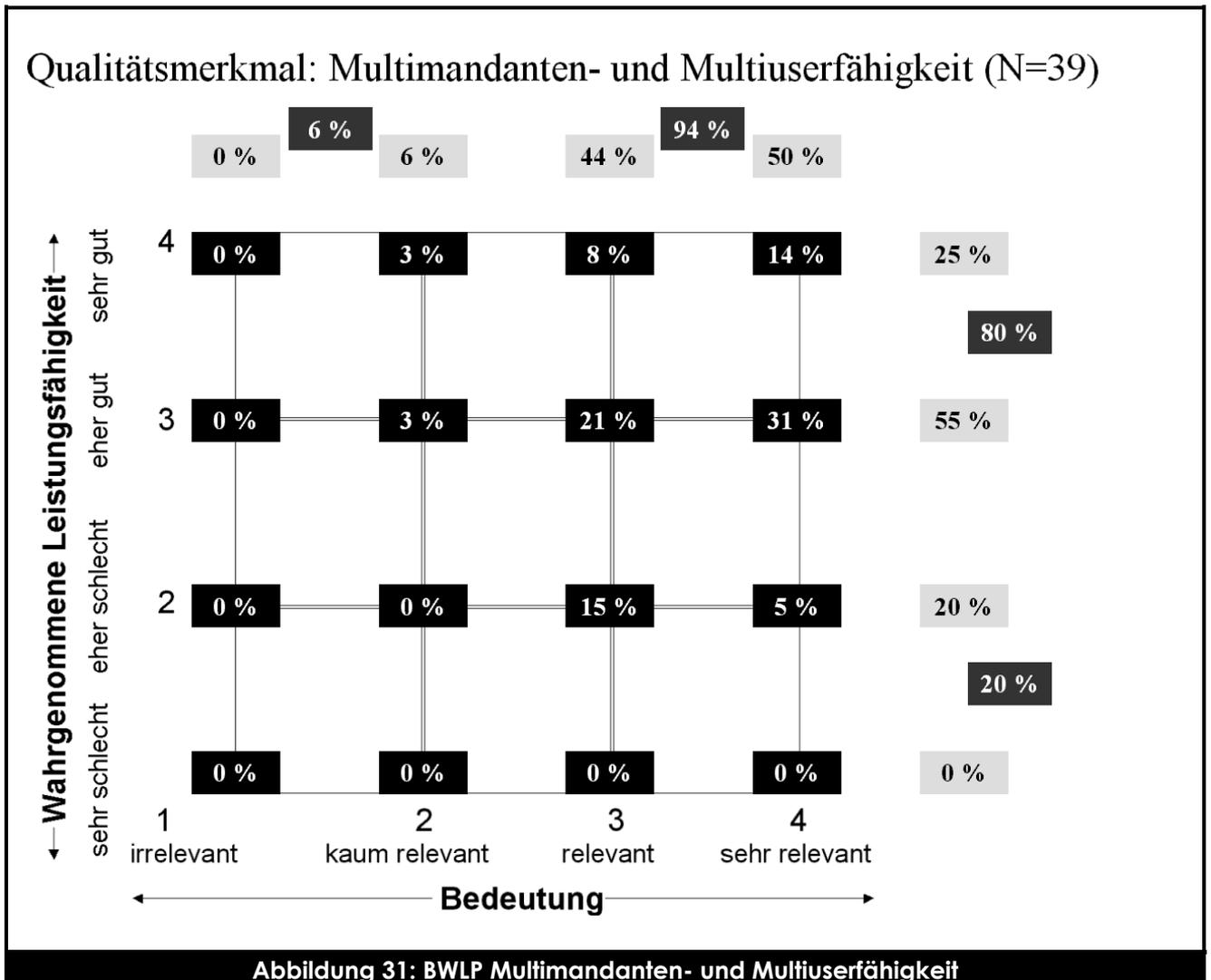
-
-



MULTIMANDANTEN- UND MULTIUSERFÄHIGKEIT

DEFINITION

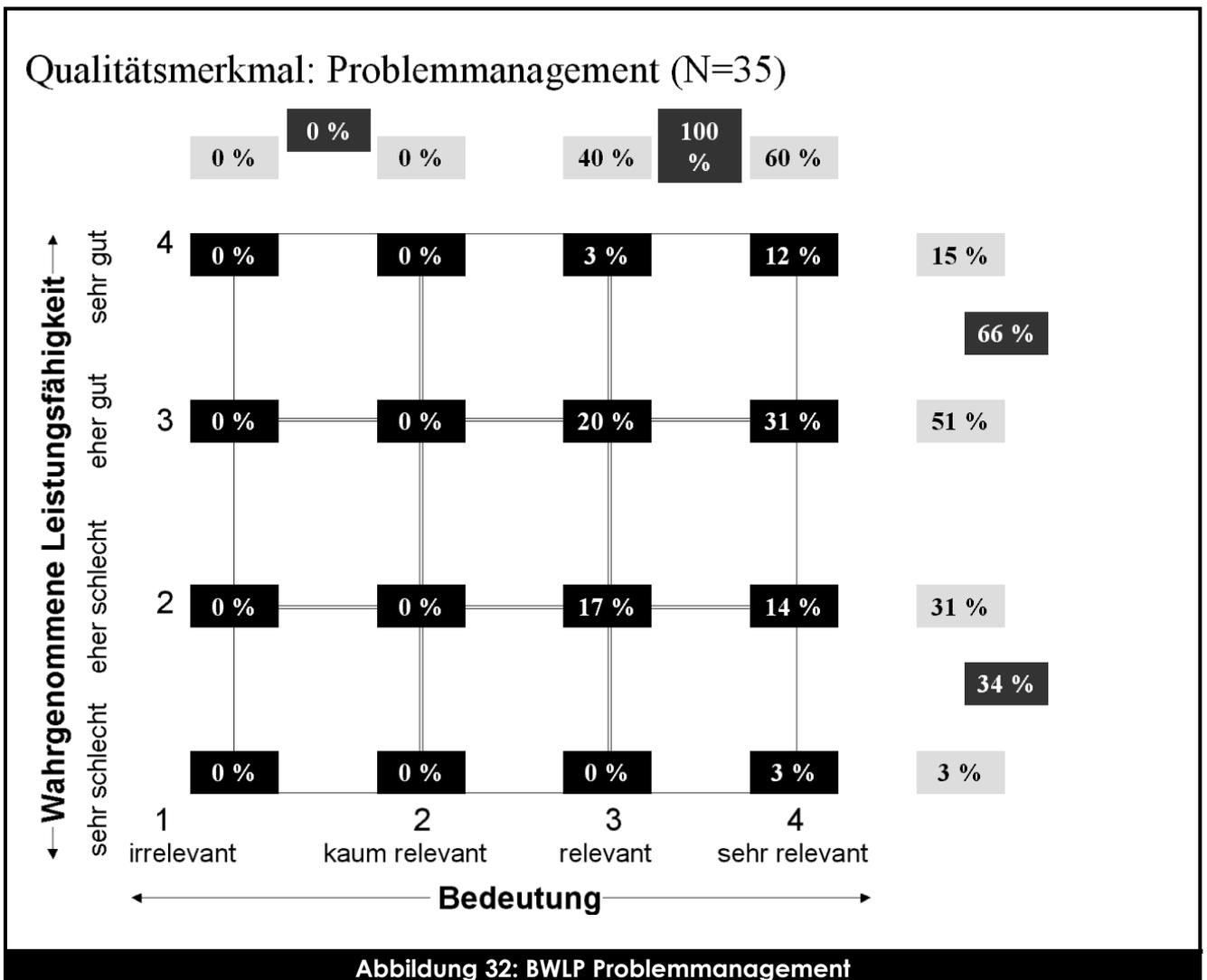
-
-



PROBLEMMANAGEMENT

DEFINITION

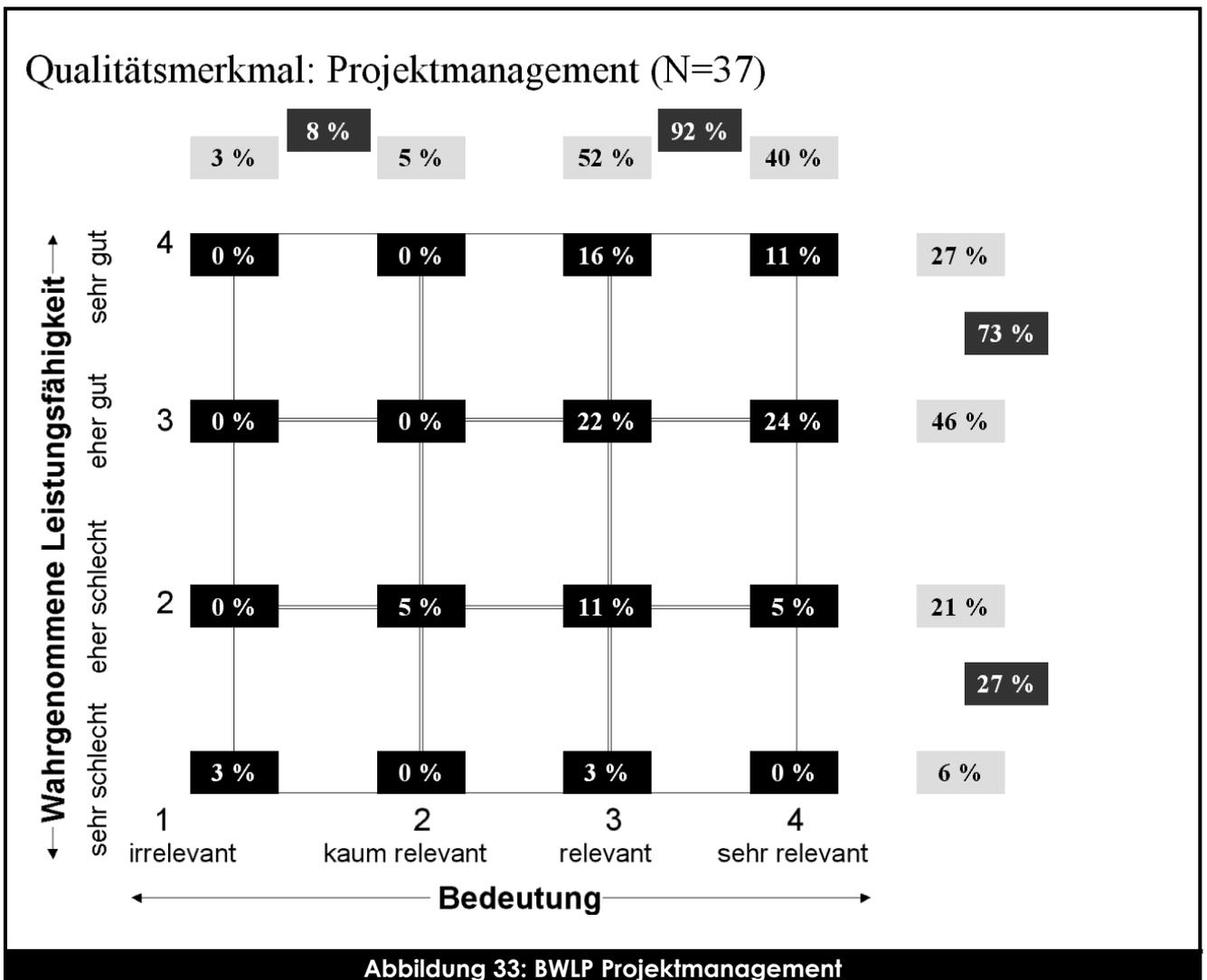
-
-



PROJEKTMANAGEMENT

DEFINITION

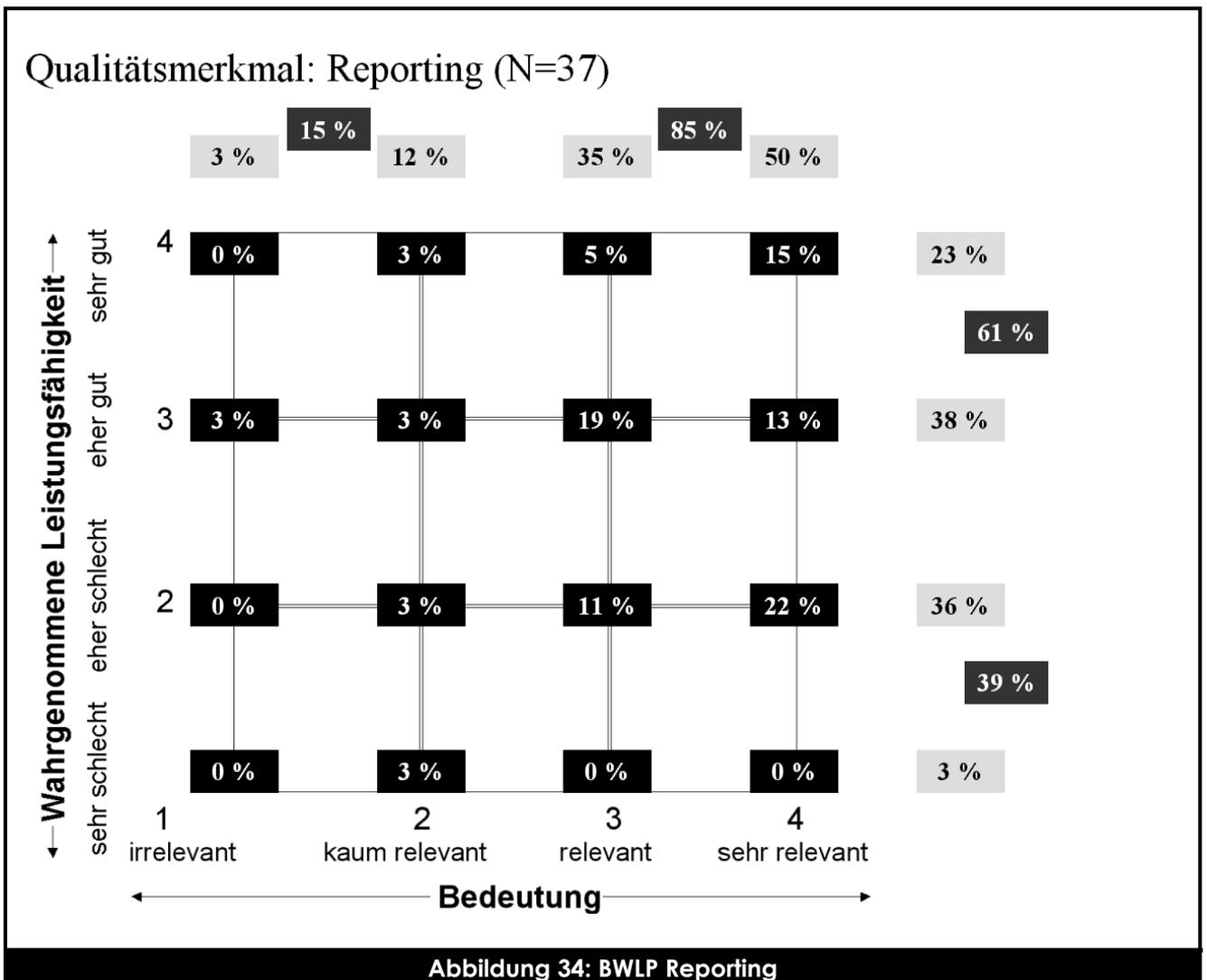
-
-



REPORTING

DEFINITION

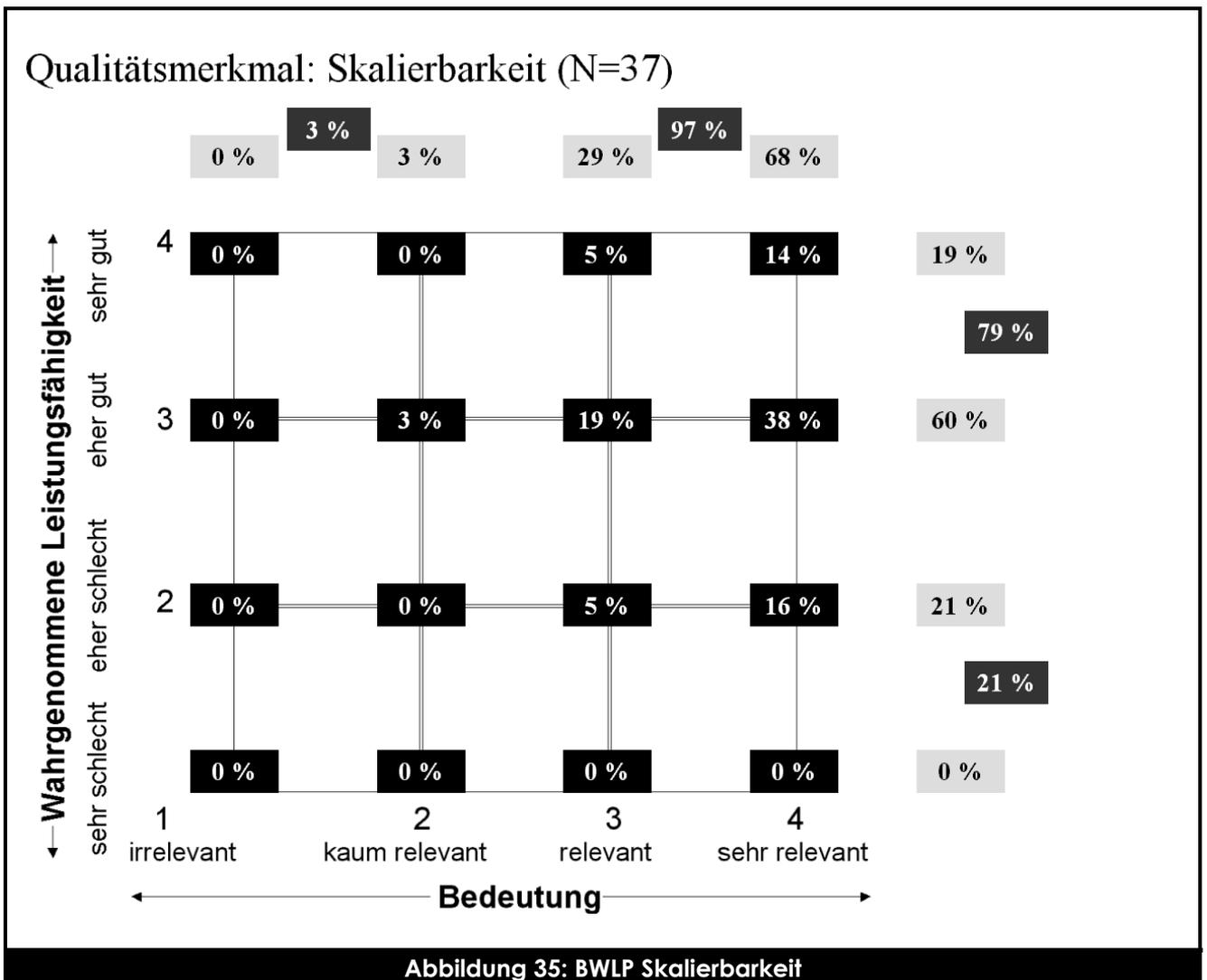
-
-



SKALIERBARKEIT

DEFINITION

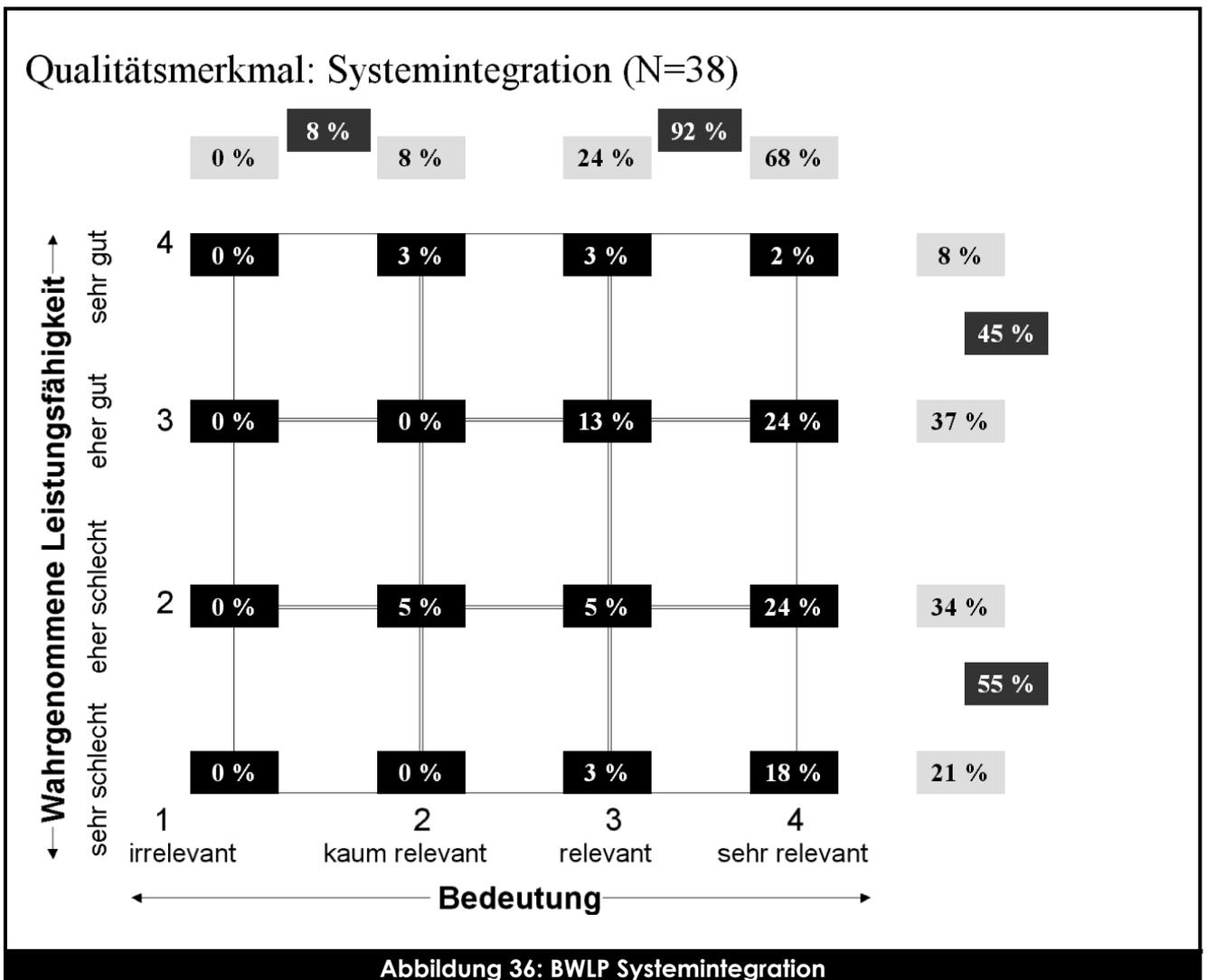
-
-



SYSTEMINTEGRATION

DEFINITION

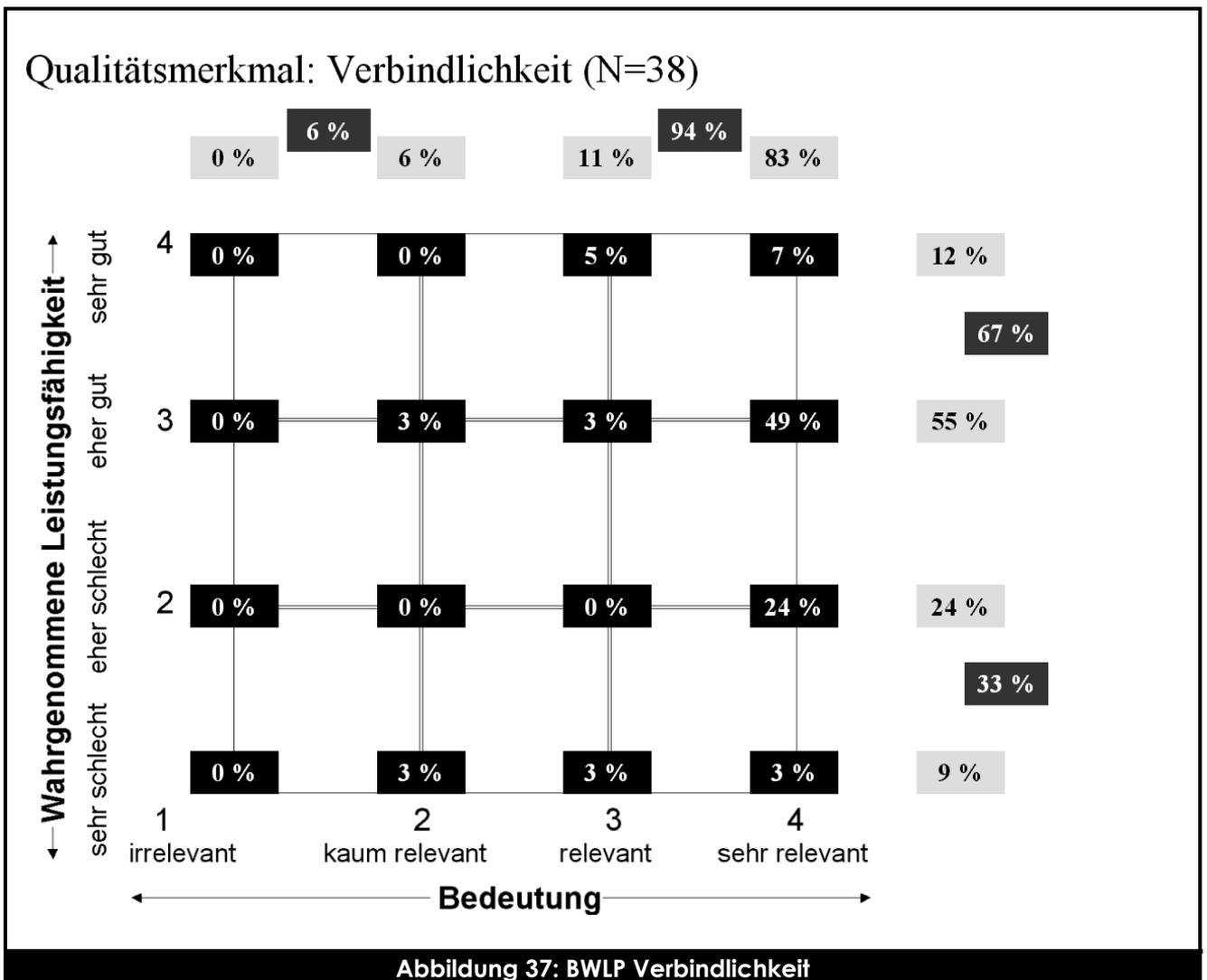
-
-



VERBINDLICHKEIT

DEFINITION

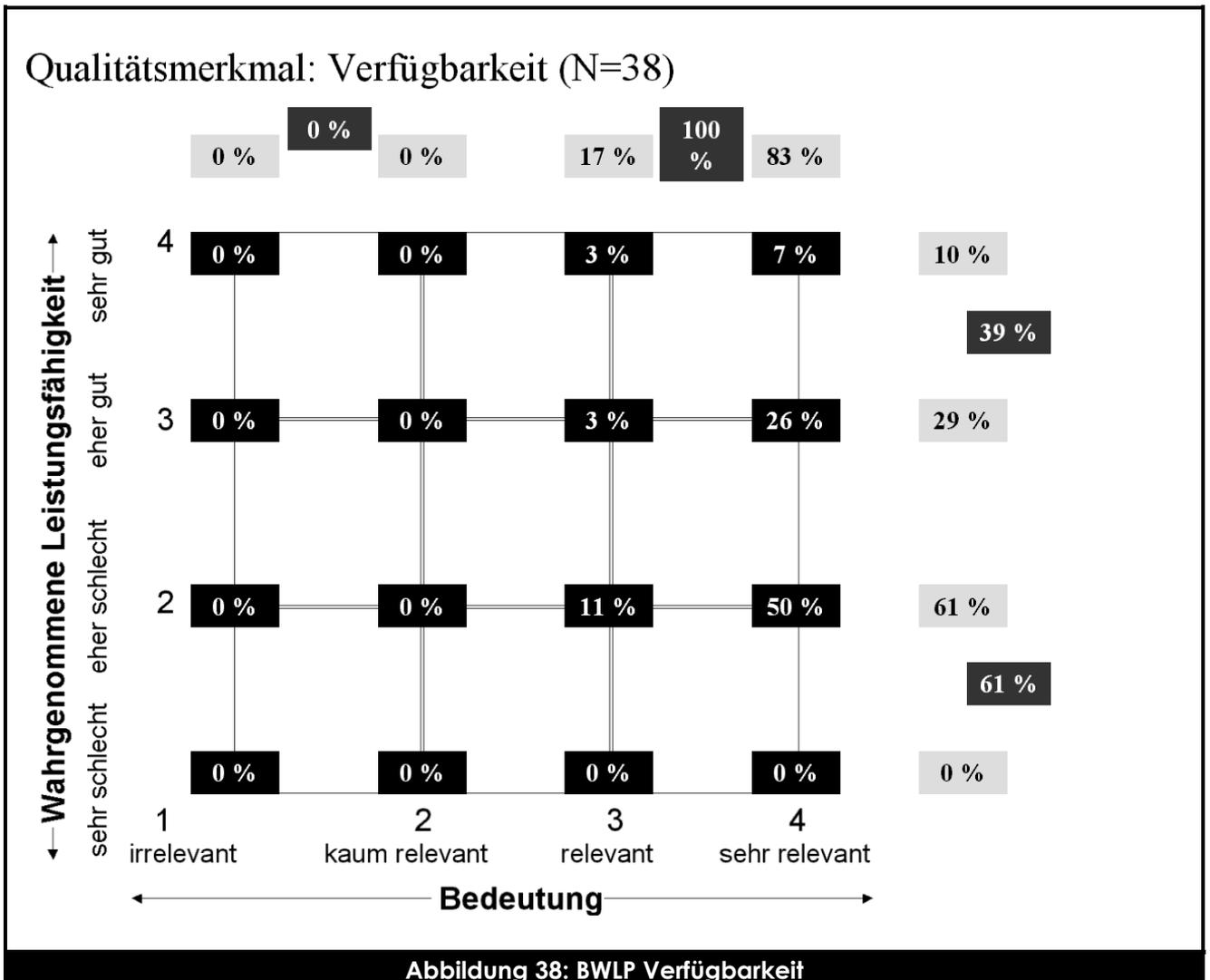
-
-



VERFÜGBARKEIT

DEFINITION

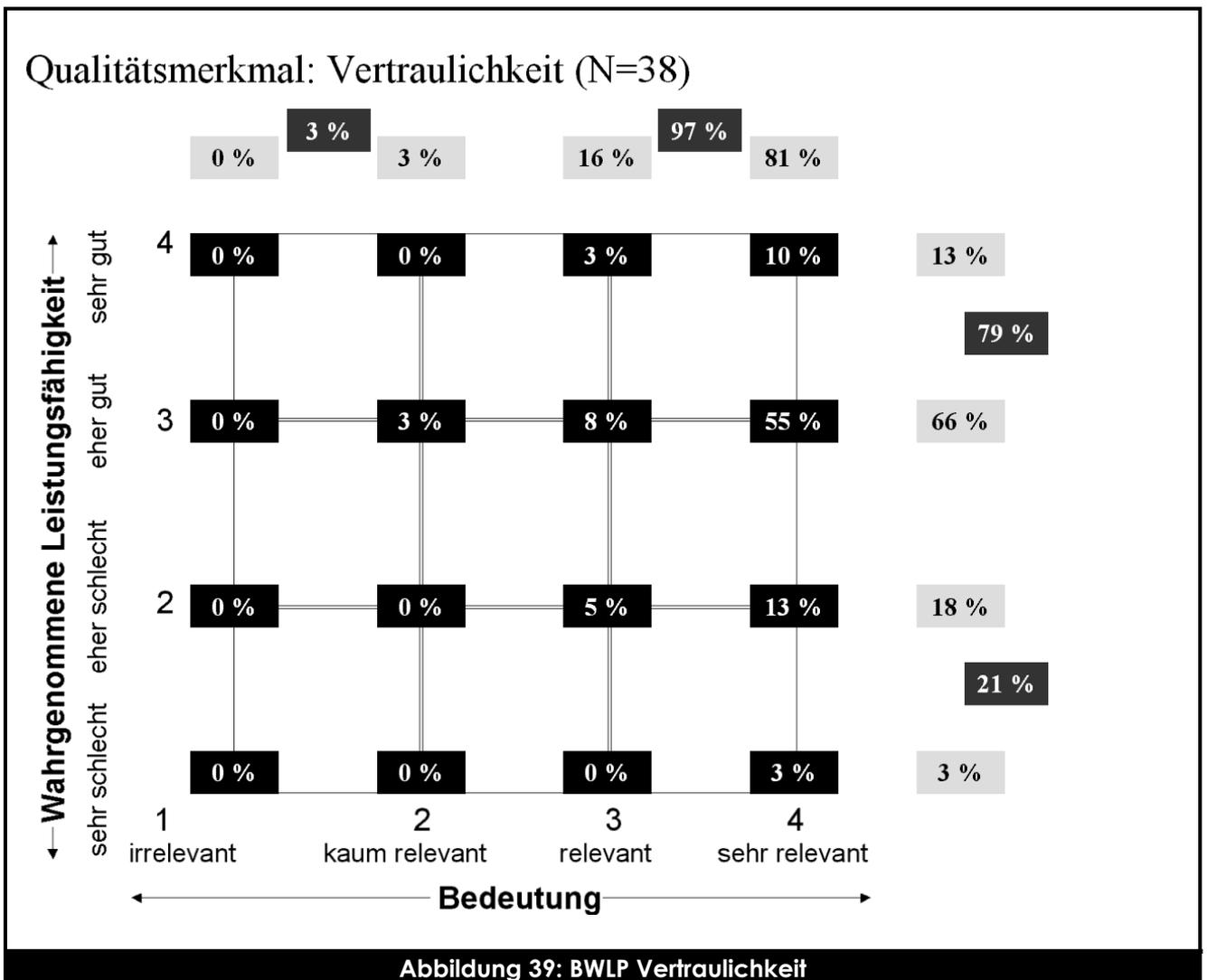
-
-



VERTRAULICHKEIT

DEFINITION

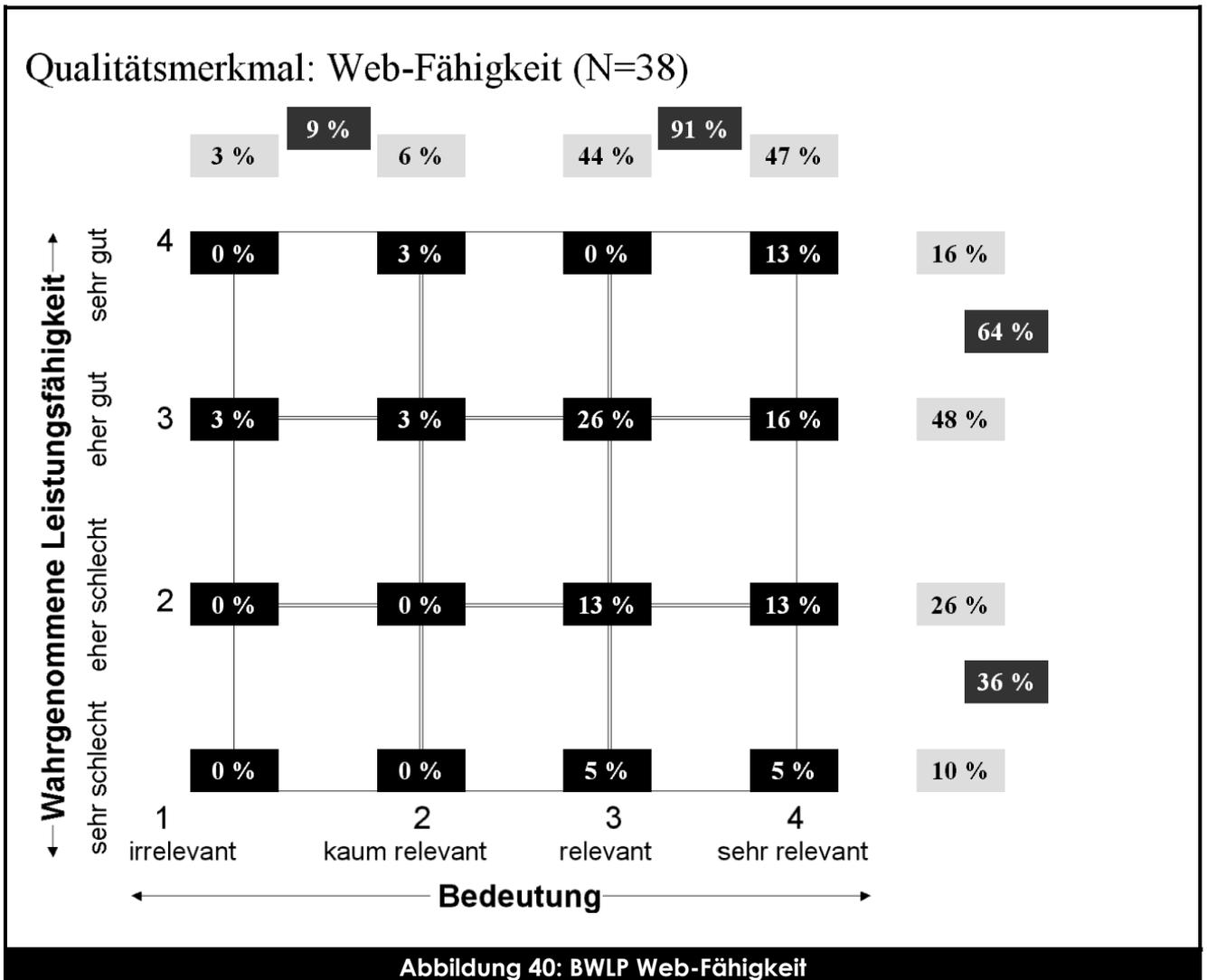
-
-



WEB-FÄHIGKEIT

DEFINITION

-
-



4 Befunde

Ein Gesamt-BWLP wird erstellt:

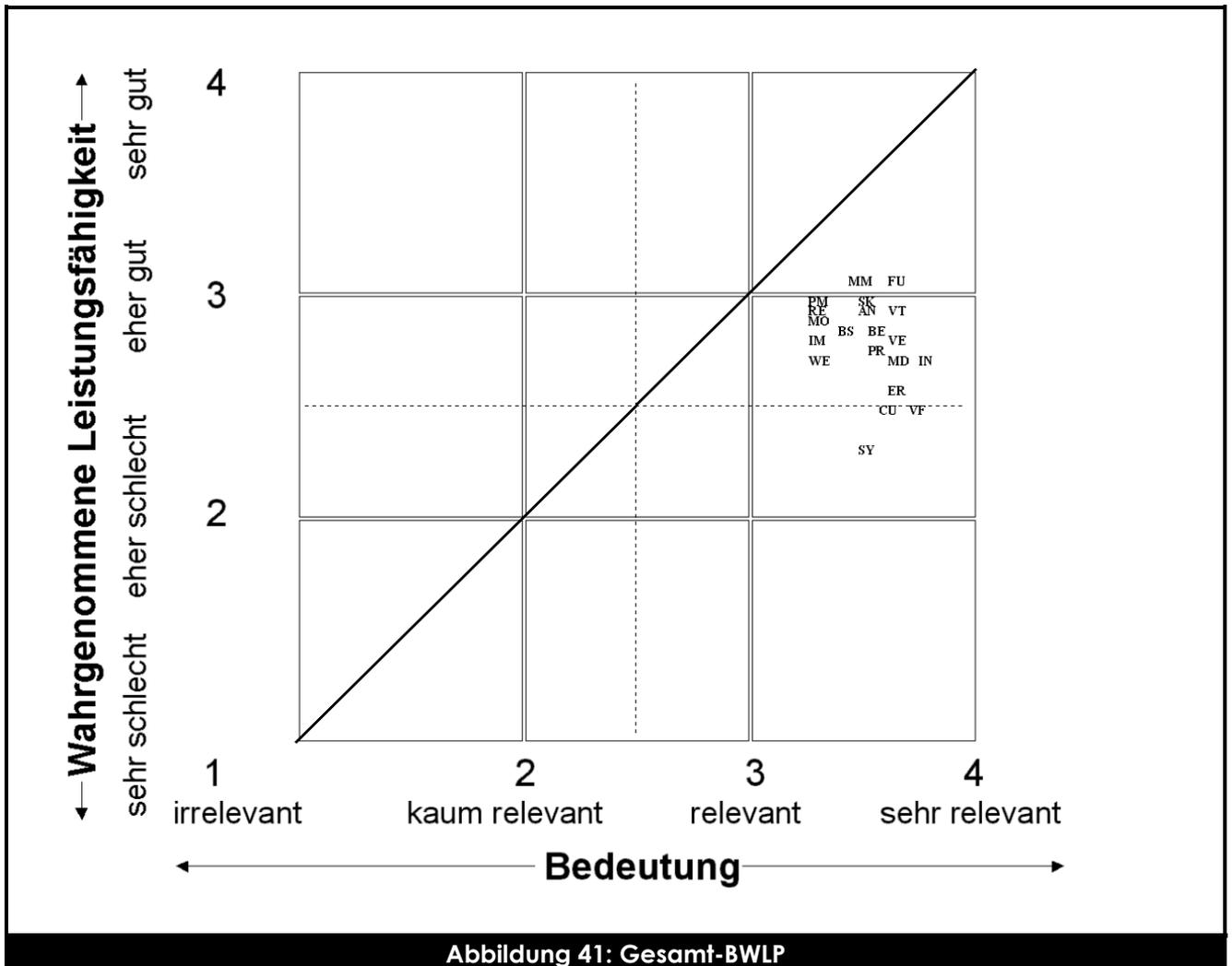
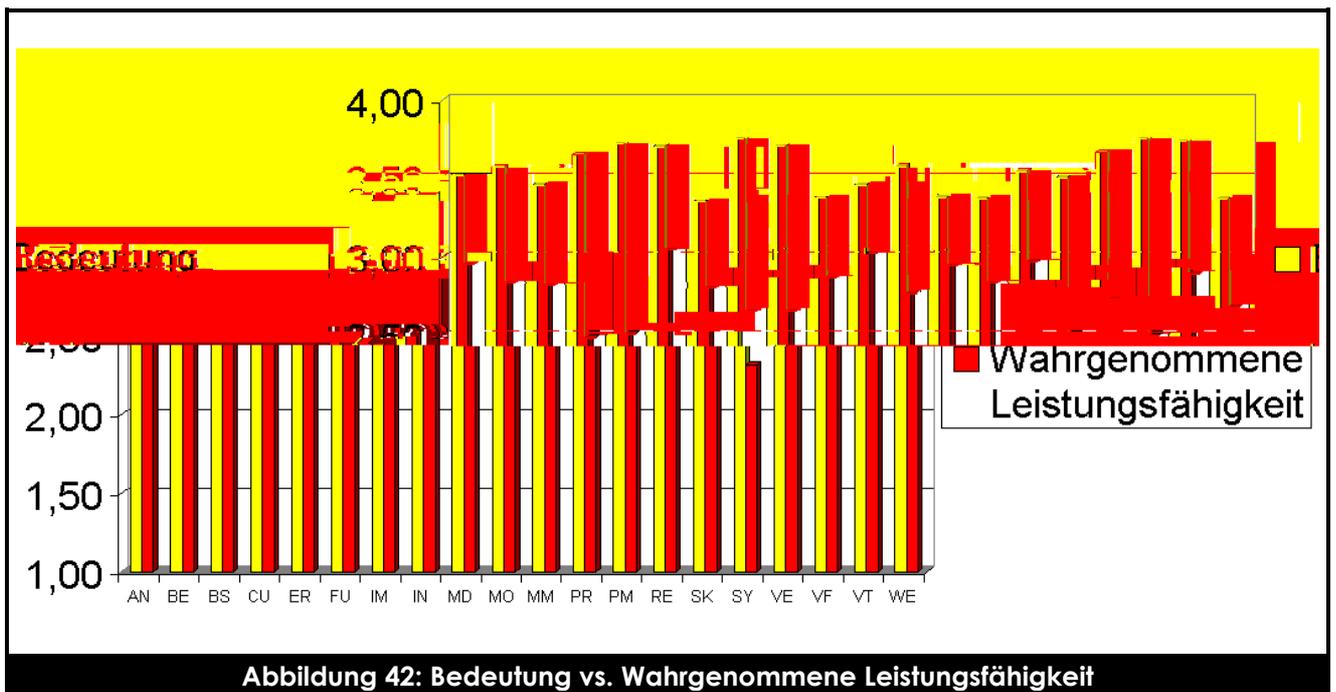


Abbildung 41: Gesamt-BWLP

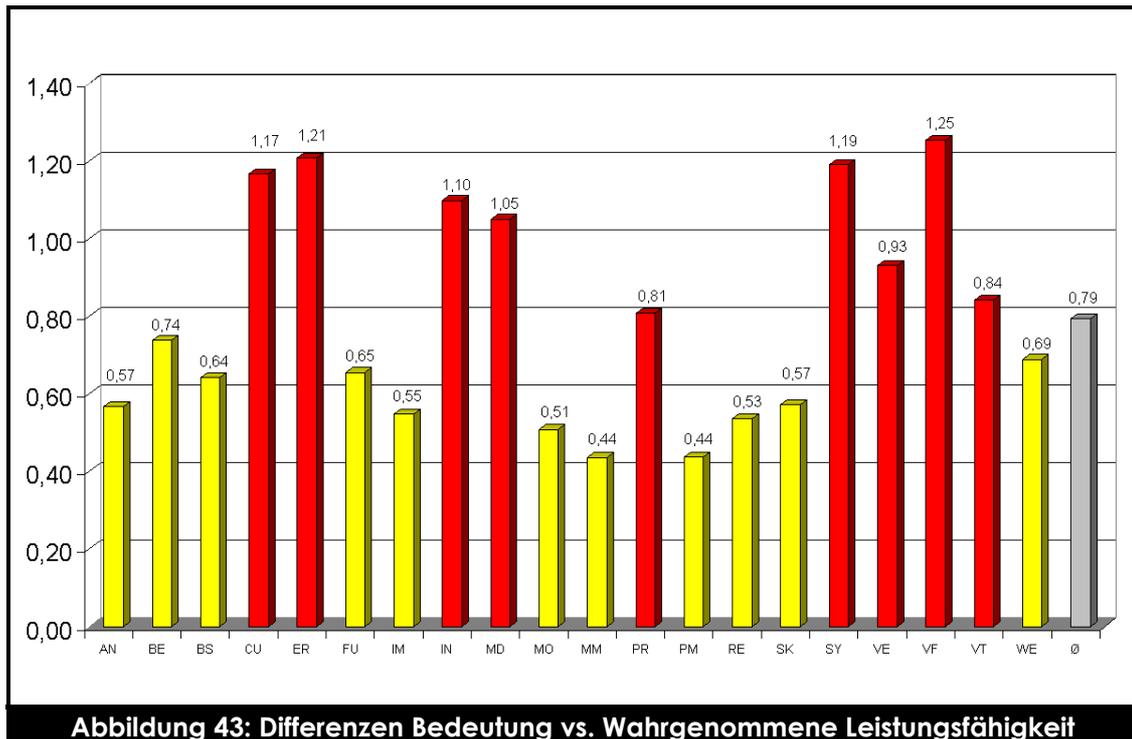
Befund 1:



Befund 2:



Anspruchsinflation



Befund 3:



Δ

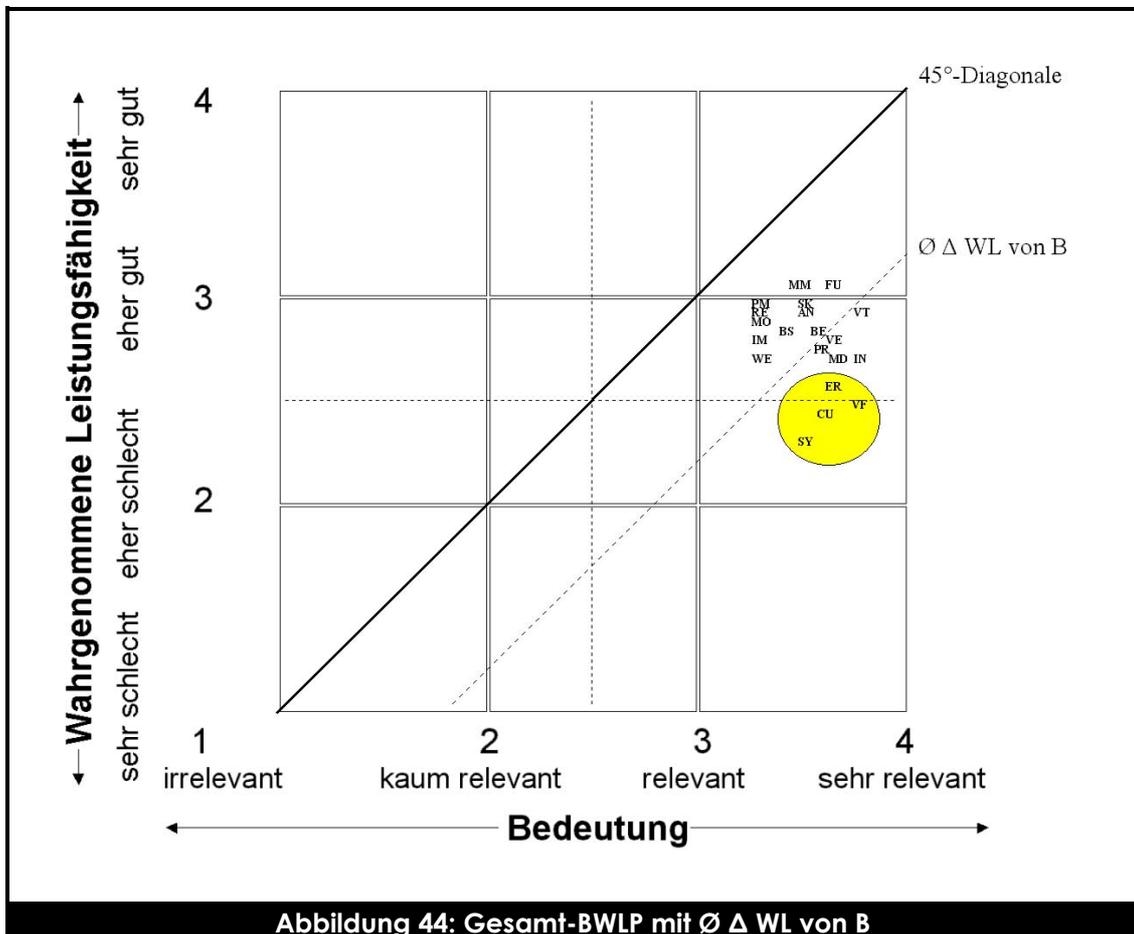
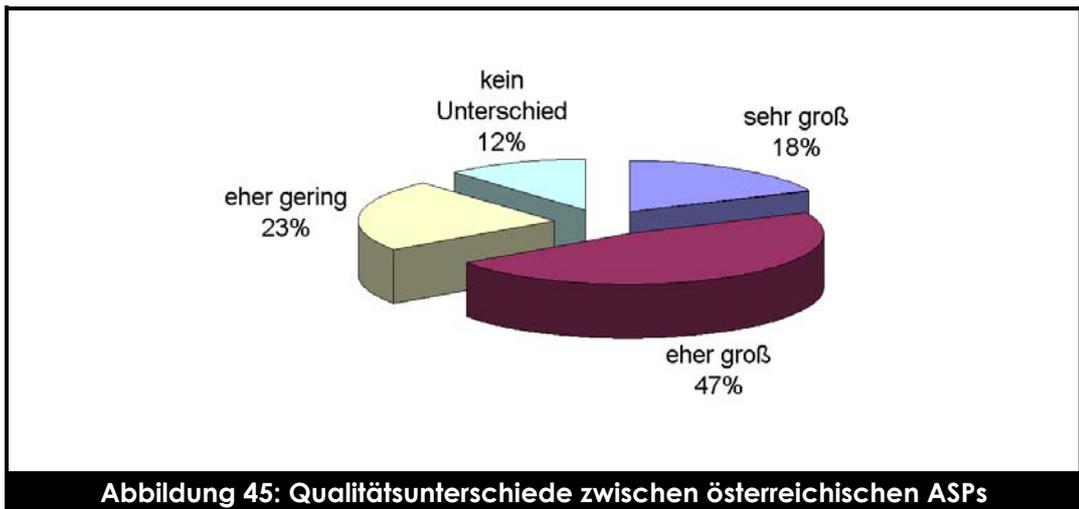
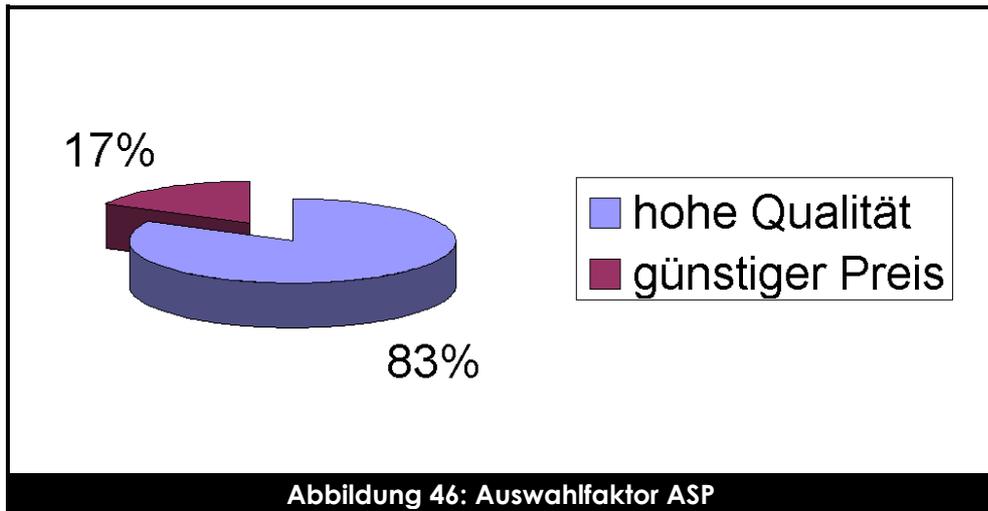


Abbildung 44: Gesamt-BWLP mit Ø Δ WL von B

Befund 5:



Befund 6:



Befund 7:



5 Glossar

ANWENDER

ANWENDUNG (SYNONYM: ANWENDUNGSPROGRAMM, APPLIKATION)

APPLICATION SERVICE PROVIDING BZW. APPLICATION SERVICE PROVIDER

AUSGLIEDERUNG

AUSLAGERUNG

BENUTZER

DIENSTLEISTUNG

DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

EXPERTEN

HIT

MESSEN

6 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

△

Tabellen

7 Literatur- und Quellenverzeichnis

8 Anhang

8.2 E-Mail-Adressen der Befragten

8.3 Bedeutung von Qualitätsmerkmalen nach Merkmalsgruppen

-
-
-
-
-
-
-
-

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BESCHÄFTIGTENANZAHL

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
1 bis 9 Beschäftigte	3,32	3,58	3,32	3,53	3,69	3,48	2,84	3,79	3,58	2,95	3,32	3,53	3,11	2,74	3,27	3,11	3,48	3,79	3,74	3,06	3,36
10 bis 49 Beschäftigte	3,56	3,54	3,46	3,76	3,74	3,84	3,44	3,76	3,74	3,49	3,49	3,56	3,34	3,54	3,61	3,59	3,71	3,84	3,81	3,41	3,61
50 bis 249 Beschäftigte	3,54	3,56	3,49	3,59	3,71	3,69	3,44	3,66	3,66	3,49	3,51	3,59	3,54	3,49	3,64	3,59	3,64	3,64	3,61	3,44	3,57
ab 250 Beschäftigte	3,57	3,97	3,57	3,77	3,97	3,57	3,77	3,97	3,97	3,37	3,77	3,57	3,37	3,37	3,37	3,77	3,97	3,77	3,77	3,57	3,69
Ø	3,50	3,66	3,46	3,66	3,78	3,64	3,37	3,80	3,74	3,32	3,52	3,56	3,34	3,28	3,47	3,51	3,70	3,76	3,73	3,37	3,56

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BUNDESLAND DER FIRMAZENTRALE

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
B	3,32	3,49	3,49	3,66	3,66	3,66	3,49	3,66	3,82	3,49	3,66	3,32	3,32	3,32	3,66	3,49	3,66	3,66	3,66	3,49	3,55
K	3,44	3,44	3,56	3,78	3,78	3,89	3,56	3,78	3,67	3,33	3,22	3,67	3,44	3,56	3,44	3,44	3,78	3,78	3,67	3,22	3,57
NÖ	3,63	3,54	3,54	3,81	3,81	3,63	3,17	3,72	3,81	3,26	3,35	3,35	3,44	3,17	3,54	3,17	3,63	3,81	3,63	2,90	3,49
OÖ	3,46	3,64	3,38	3,46	3,79	3,61	3,31	3,75	3,72	3,13	3,35	3,53	3,20	3,16	3,38	3,53	3,68	3,90	3,83	3,35	3,51
S	3,70	3,60	3,40	3,60	3,70	3,60	3,40	3,80	3,70	3,60	3,60	3,80	3,50	3,80	3,60	3,70	3,50	3,50	3,50	3,50	3,61
ST	3,75	3,88	3,63	3,88	3,88	3,88	3,50	4,00	4,00	3,75	3,63	3,75	3,63	3,75	3,88	3,75	4,00	3,88	3,88	3,38	3,78
T	3,27	3,41	3,12	3,69	3,69	3,84	3,27	3,55	2,98	3,27	3,55	3,41	2,98	3,12	3,41	3,27	3,41	3,27	3,69	3,41	3,38
V	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33	3,33	3,33	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,57
W	3,43	3,48	3,43	3,67	3,57	3,71	3,24	3,67	3,67	3,52	3,62	3,62	3,43	3,33	3,67	3,52	3,57	3,76	3,71	3,48	3,55
Ø	3,52	3,57	3,47	3,69	3,73	3,72	3,36	3,73	3,67	3,41	3,48	3,53	3,40	3,39	3,54	3,51	3,65	3,69	3,69	3,38	3,56

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH BRANCHENZUGEHÖRIGKEIT

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
Industrie	3,54	3,72	3,54	3,72	3,72	3,90	3,81	3,81	3,81	3,35	3,72	3,72	3,54	3,44	3,35	3,72	3,72	3,63	3,35	3,54	3,63
Prod. Gewerbe	3,57	3,57	3,57	3,57	3,71	3,71	3,57	3,71	3,71	3,57	3,43	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,71	3,57	3,57	3,43	3,59
Handel	3,52	3,43	3,02	3,43	3,77	3,60	3,35	3,43	3,52	3,52	3,35	3,77	3,43	3,43	3,52	3,52	3,77	3,77	3,68	3,35	3,51
Transport	3,43	3,43	3,43	3,66	3,55	3,66	3,32	3,66	3,77	3,43	3,55	3,66	3,66	3,55	3,77	3,66	3,77	3,66	3,88	3,43	3,60
Medien/Komm.	3,42	3,65	3,54	3,76	3,98	3,65	3,31	3,98	3,98	3,54	3,31	3,42	3,54	3,20	3,54	2,98	3,54	3,98	3,76	3,20	3,56
EDV	3,35	3,55	3,25	3,80	3,65	3,80	2,90	3,80	3,80	3,05	3,55	3,55	3,10	3,00	3,55	3,45	3,75	3,85	3,90	3,20	3,49
Vers./FinanzDL	3,63	3,50	3,38	3,38	3,75	3,63	3,50	3,75	3,50	3,50	3,38	3,50	3,25	3,63	3,50	3,75	3,63	3,63	3,75	3,63	3,56
And. DL	3,71	3,71	3,65	3,84	3,78	3,84	3,65	3,84	3,78	3,84	3,84	3,65	3,59	3,71	3,84	3,59	3,78	3,71	3,71	3,65	3,73
Anderes	3,36	3,56	3,56	3,36	3,56	3,36	2,86	3,66	3,36	2,96	3,16	3,46	3,16	2,96	3,26	3,46	3,16	3,86	3,66	2,96	3,34
Ø	3,50	3,57	3,44	3,61	3,72	3,68	3,36	3,74	3,69	3,42	3,48	3,59	3,43	3,39	3,54	3,52	3,65	3,74	3,70	3,38	3,56

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH STELLUNG DER BEFRAGTEN

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
GeschäftsführerIn	3,51	3,61	3,48	3,69	3,77	3,74	3,17	3,90	3,77	3,32	3,35	3,48	3,19	3,14	3,51	3,45	3,59	3,85	3,93	3,24	3,54
EDV-LeiterIn	3,61	3,70	3,47	3,75	3,93	3,84	3,52	3,88	3,84	3,57	3,79	3,79	3,57	3,61	3,75	3,79	3,93	3,88	3,88	3,61	3,74
LeiterIn des Controlling	3,28	3,28	3,28	3,53	3,53	3,53	3,28	3,53	3,78	3,28	3,53	3,78	3,78	3,28	3,28	3,78	3,78	3,53	3,28	3,28	3,48
Sonstige leitende Funktion	3,72	3,65	3,58	3,65	3,72	3,80	3,44	3,65	3,80	3,51	3,72	3,65	3,44	3,44	3,87	3,37	3,72	3,72	3,80	3,51	3,64
Keine leitende Funktion	3,37	3,45	3,33	3,53	3,53	3,53	3,45	3,49	3,41	3,29	3,29	3,45	3,41	3,49	3,33	3,41	3,49	3,53	3,29	3,29	3,42
Ø	3,50	3,54	3,43	3,63	3,70	3,69	3,37	3,69	3,72	3,39	3,54	3,63	3,48	3,39	3,55	3,56	3,70	3,70	3,64	3,39	3,56

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH GESCHLECHT DER BEFRAGTEN

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
Weiblich	3,02	3,19	3,27	3,69	3,77	3,61	3,27	3,36	3,52	3,02	3,36	3,69	3,69	3,27	3,61	3,27	3,69	3,94	3,69	3,36	3,47
Männlich	3,65	3,71	3,62	3,82	3,81	3,69	3,52	3,91	3,77	3,45	3,64	3,59	3,39	3,46	3,66	3,64	3,82	3,89	3,76	3,47	3,66
Ø	3,34	3,45	3,45	3,75	3,79	3,65	3,40	3,64	3,65	3,24	3,50	3,64	3,54	3,37	3,64	3,46	3,75	3,92	3,73	3,41	3,56

BEDEUTUNG VON QUALITÄTSMERKMALEN NACH ALTER DER BEFRAGTEN

Qualitätsmerkmale	AN	BE	BS	CU	ER	FU	IM	IN	MD	MO	MM	PR	PM	RE	SK	SY	VE	VF	VT	WE	Ø
20-29 Jahre	3,48	3,58	3,39	3,34	3,62	3,58	3,34	3,62	3,62	3,20	3,43	3,43	3,34	3,15	3,48	3,39	3,53	3,77	3,53	3,39	3,46
30-39 Jahre	3,74	3,76	3,60	3,96	3,94	3,98	3,54	3,94	3,92	3,56	3,65	3,83	3,49	3,60	3,78	3,80	3,94	3,96	3,96	3,47	3,77
40-49 Jahre	3,44	3,56	3,56	3,63	3,75	3,71	3,44	3,75	3,63	3,56	3,63	3,44	3,48	3,48	3,60	3,36	3,60	3,63	3,75	3,60	3,58
50-59 Jahre	3,41	3,50	3,33	3,66	3,66	3,41	3,00	3,75	3,66	3,25	3,16	3,66	3,33	3,16	3,25	3,50	3,50	3,75	3,66	3,00	3,43
Ø	3,52	3,60	3,47	3,65	3,74	3,67	3,33	3,76	3,71	3,39	3,47	3,59	3,41	3,35	3,53	3,51	3,64	3,78	3,73	3,36	3,56



Bestandsdauer (BD)

Damit werden die bisherige Lebensdauer des ASPs und die Wahrscheinlichkeit des zukünftigen Fortbestandes des ASPs beurteilt.

Technologiemanagement (TE)

Damit wird die Fähigkeit des ASPs beurteilt, zukünftige Technologien mit erheblichem Veränderungspotenzial erfolgreich in das eigene Leistungsportfolio zu integrieren.

Datenrückführung (DA)

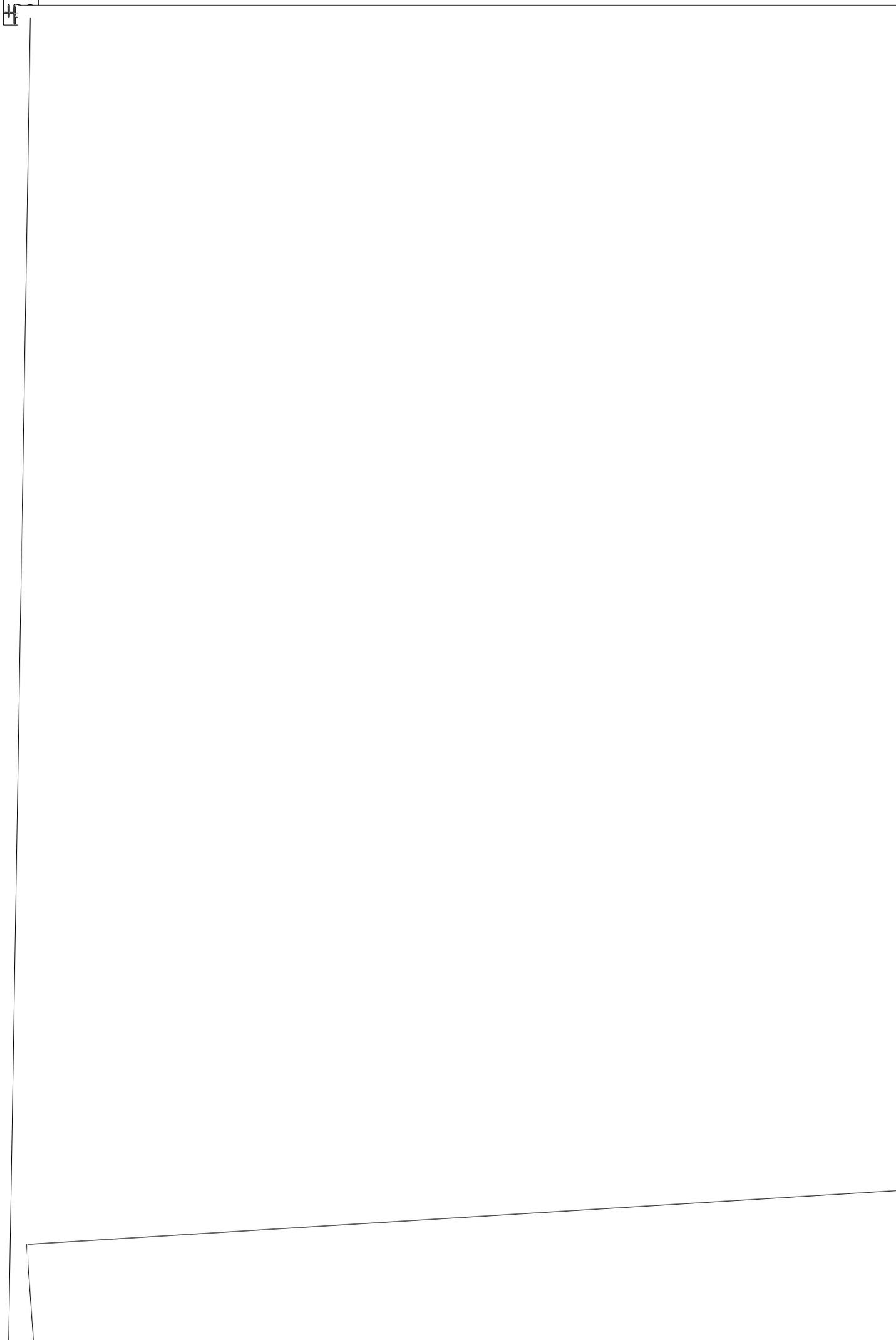
Damit wird die Art und Weise der Rückführung ausgelagerter Daten zum Dienstleistungsnehmer aufgrund geplanter (z.B. Vertragsende) und ungeplanter Ereignisse (z.B. Insolvenz) beurteilt.

Pre-Sales-Services (PS)

Damit werden der Umfang und die Qualität der vom ASP angebotenen Leistungen beurteilt, auf deren Basis potenzielle Dienstleistungsnehmer eine Auswahlentscheidung treffen können (z.B. Demozugang zur Applikation).

Applikation	Services	Sicherheit

—



Hinweis