

Geleitwort

Outsourcing ist in Wissenschaft und Praxis ein viel diskutiertes Thema, nicht zuletzt deshalb, weil es – je nach Situation, Zielsetzung und Strategie – zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit beitragen kann, aber auch Risiken beinhaltet, welche die Existenz eines Unternehmens bedrohen. Es ist unbestritten, dass die Auswahl eines Outsourcing-Partners aus einer Menge von Anbietern maßgeblichen Einfluss auf den Outsourcing- und damit auf den Unternehmenserfolg hat. Der Autor befasst sich mit der Konstruktion und Implementierung des Prozesses der Qualitätsmessung von Outsourcing-Anbietern in Form eines Messmodells, das ein multiattributives Messverfahren verwendet. Ergebnis der Modellanwendung ist die Dienstleistungsqualität, genauer gesagt die Qualität von Application Service Providing (ASP-Qualität). Damit kann die wohl wichtigste Information, die bei der Anbieterauswahl zu berücksichtigen ist, in objektivierter Form ermittelt werden.

Das bearbeitete Problem kann in den größeren wissenschaftlichen Zusammenhang der Evaluierung in der Wirtschaftsinformatik und hier insbesondere in den der Ex-ante-Evaluierung beim Vorbereiten und Fällen von IT-Einsatzentscheidungen eingeordnet werden. Erst in neuerer Zeit wird Evaluierung als zentrales praktisches Problem und damit – wegen des Realcharakters der Wirtschaftsinformatik – als bedeutende wissenschaftliche Aufgabe angesehen. Primäres methodisches Merkmal des Konstruktions- und Implementierungsprozesses für das Messmodell ist Prototyping, ein Element der als IS Research Methodology, eine am Institut für Wirtschaftsinformatik – Information Engineering der Johannes Kepler Universität Linz entwickelte, über Jahre und durch zahlreiche Projekte gereifte Forschungsmethodologie. Prototypen des Messmodells wurden in replizierten Fallstudien erprobt; die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleituntersuchung, deren Grundlage Testgütekriterien der klassischen Testtheorie sind, wurden zur Optimierung der Prototypen verwertet.

Einschränkungen der praktischen Brauchbarkeit, die vom Anwender zu berücksichtigen sind, werden expliziert. Der Autor kommt zu dem Schluss, dass bei Beachtung dieser Einschränkungen mit dem Messmodell die für die Auswahl eines ASPs erforderliche Qualitätsinformation ermittelt werden kann.

Lutz J. Heinrich