

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO
**DEJAVNIKI VPLIVA NA NAMERO KONTINUIRANE UPORABE
POSLOVNO INTELIGENČNEGA SISTEMA: MODEL IN
EMPIRIČNA PREVERBA**

Ljubljana, maj 2014

MOJCA SIMONVIČ

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Mojca Simonovič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica magistrskega dela z naslovom Dejavniki vpliva na namero kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema: model in empirična preverba, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem doc. dr. Alešem Popovičem.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v magistrskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega magistrskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorja(-ice): _____

KAZALO

UVOD	1
1 KONTINUIRANA UPORABA INFORMACIJSKIH SISTEMOV	3
1.1 Teorije in modeli kontinuirane uporabe informacijskih sistemov.....	5
1.1.1 ECM model in razširjeni ECM modeli.....	10
1.1.2 Ostali modeli kontinuirane uporabe informacijskih sistemov.....	19
1.2 Poslovno inteligenčni sistemi	25
1.3.1 Opredelitev in lastnosti poslovno inteligenčnih sistemov	25
1.3.2 Prostovoljna uporaba	26
1.3.3 Poslovno inteligenčni sistem Adriatic Slovenice, d.d.	27
2 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA MODELA.....	32
2.1 Eksplorativna raziskava uporabe poslovno inteligenčnega sistema v podjetju.....	33
2.1.1 Namen in cilj eksplorativne raziskave.....	33
2.1.2 Ugotovitve eksplorativne raziskave	34
2.2 Namera kontinuirane uporabe	36
2.3 Zadovoljstvo uporabnikov	37
2.4 Vedenjske lastnosti uporabnikov	39
2.4.1 Navade	39
2.4.2 Prostovoljna uporaba	43
2.4.3 Lastna učinkovitost.....	44
2.5 Organizacijske značilnosti podjetja	45
2.5.1 Cilji podjetja	49
2.5.2 Strateške usmeritve.....	50
2.5.3 Osredotočenost na zavarovance.....	50
2.5.4 Pomen informacij	51
2.6 Konceptualni model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema v podjetju.....	51
3 ZASNOVA IN METODOLOGIJA RAZISKAVE.....	53
3.1 Zasnova raziskave.....	53
3.1.1 Merjenje dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema.....	53
3.1.2 Razvoj merskega modela.....	56
3.1.3 Raziskovalni instrument	57
3.2 Ciljna populacija in zbiranje podatkov	57
3.3 Metode analize podatkov	58
4 ANALIZA REZULTATOV RAZISKAVE.....	59
4.1 Veljavnost in zanesljivost predlaganega raziskovalnega modela.....	60

4.2	Rezultati ocenjevanja modela.....	62
4.3	Diskusija.....	63
4.3.1	Teoretični prispevek.....	63
4.3.2	Praktični prispevek.....	65
4.3.3	Omejitve raziskovanja.....	69
	SKLEP.....	70
	LITERATURA IN VIRI.....	72

KAZALO SLIK

Slika 1:	Model TRA in TPB.....	6
Slika 2:	Model TAM	7
Slika 3:	Ključni konstrukti in njihove relacije v ECT teoriji	9
Slika 4:	ECM model kontinuirane uporabe IS	11
Slika 5:	ECM model, razširjen z intimnostjo in familiarnostjo.....	14
Slika 6:	ECM model, razširjen z zaznano udobnostjo uporabe in zaznanim uživanjem ..	15
Slika 7:	Nadaljevanje ECM modela s kontinuiranim obnašanjem.....	15
Slika 8:	ECM model z vključitvijo navad, pogostostjo preteklih uporab oz. obnašanja in razširjeno uporabo	16
Slika 9:	Nadaljevanje ECM modela s kontinuirano uporabo, predhodnim vedenjem in navadami.....	16
Slika 10:	ECM model, razširjen s skladnostjo z reševanjem delovnih nalog in udobnostjo	17
Slika 11:	ECM model, razširjen z modelom sprejemanja na podlagi vrednosti	18
Slika 12:	Model kontinuirane uporabe, temelječ na konceptu uporabnikove zaznane kakovosti spletne strani, zaupanju in navadah	22
Slika 13:	Sinteza TAM in ECM modela pri napovedovanju razširjene uporabe IS	23
Slika 14:	Model kontinuirane uporabe, temelječ na konceptu tehnološke pripravljenosti, TBP teoriji in TAM modelu.....	23
Slika 15:	Shema sistema poslovnega obveščanja Adriatic Slovenice, d.d.....	28
Slika 16:	Shema poslovno inteligenčnega sistema Adriatic Slovenice, d.d.....	29
Slika 17:	Hedonističen in funkcionalen pogled na obnašanje, oblikovanje navad in uporabo IS	42
Slika 18:	Denisonov model organizacijske kulture.....	48
Slika 19:	Model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici	52

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Povzetek raziskovalnih modelov s področja kontinuirane uporabe IS	13
Tabela 2:	Pregled raziskav s področja kontinuirane uporabe IS	19

Tabela 3: Namera kontinuirane uporabe PIS – operacionalizacija spremenljivk	54
Tabela 4: Zadovoljstvo uporabnikov PIS – operacionalizacija spremenljivk	54
Tabela 5: Vedenjske lastnosti uporabnikov – operacionalizacija spremenljivk	55
Tabela 6: Organizacijske značilnosti podjetja – operacionalizacija spremenljivk	56
Tabela 7: Starostna in spolna struktura respondentov	58
Tabela 8: Povprečja, standardni odkloni in standardizirane factorske uteži njenih spremenljivk	60
Tabela 9: Mere veljavnosti in zanesljivosti konstruktov	61
Tabela 10: Korelacije med konstrukti in kvadratnimi koreni povprečja izločenih varianc	62
Tabela 11: Rezultati analize predlaganega modela	63

UVOD

Informacijska tehnologija (v nadaljevanju IT) nam omogoča izvajanje obstoječih aktivnosti hitreje, fleksibilneje in učinkoviteje (Roca, Chiu, & Martínez, 2006). Danes je torej uspešnost poslovanja v konkurenčnem poslovnem okolju močno odvisna od ustrezne informacijske podpore. A kljub ogromnim naložbam v IT veliko tehnoloških naložb v podjetjih spodleti, saj zaposleni IT ne sprejmejo popolnoma in je posledično ne uporabljajo (Mitchell, Gagné, Beaudry, & Dyer, 2012). Uspeh naložb v IT, z vidika podpore poslovanju in odločanju uporabnikov, je tako odvisen zlasti od kontinuirane uporabe implementirane IT (Thong, Hong, & Tam, 2006). Glavni uspeh informacijskih sistemov (v nadaljevanju IS) pa je v tem, da jih uporabniki uporabljajo na sistematičen način (Hong, Kim & Lee, 2008), pri čemer je za podjetje ključna kontinuirana uporaba uvedenega IS.

Ugotavljanje in razumevanje dejavnikov, ki vplivajo na posameznikovo sprejemanje in uporabo IS, je postalo eno pomembnejših raziskovalnih vprašanj s področja IT/IS (Larsen, A. Sørenbø, & Sørenbø, 2009; Hong et al., 2008; Thong et al., 2006). Medtem ko se obstoječe raziskave v glavnem osredotočajo na analizo uporabnikovih odločitev ob začetnem sprejetju in nameri uporabe IS, je manj pozornosti posvečene razumevanju okolja po sprejetju oz. začetni uporabi, kjer se uporabniki odločajo med nadaljevanjem uporabe oz. opustitvijo le-te (Thong et al., 2006). Raziskovalci so se zato pričeli zavzemati za razumevanje obnašanja uporabnikov v povezavi s kontinuirano uporabo, kjer bi poleg dejavnikov začetnega sprejetja pri preučevanju upoštevali tudi dejavnike kontinuirane uporabe IS (Hong et al., 2008; Thong et al., 2006).

Zagotovo je zadovoljstvo uporabnikov IS eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki vpliva na njegovo kontinuirano uporabo, saj ga raziskovalci vse od Bhattacharjeejeve študije in njegovega modela pričakovanj in potrditev (angl. *expectation-confirmation model*, v nadaljevanju ECM model), ki je bil predstavljen leta 2001, uvrščajo med odločujoče dejavnike pri merjenju uspešnosti IS in njegovi kontinuirani uporabi (Roca et al., 2006). Zadovoljstvo pa je eden temeljnih pojmov trženja, saj sta tudi Bolton in Lemon leta 1999 empirično dokazala, da je pri uporabnikih, pri katerih je zaznati višjo raven zadovoljstva (v času t), v prihodnosti (v času $t+1$) zaznati tudi višjo raven uporabe določenega izdelka ali storitve (Limayem & Cheung, 2008). To pomeni, da bodo z IS bolj zadovoljni uporabniki tega tudi kontinuirano uporabljali. Zadovoljstvo je izredno pomembno tudi pri preučevanju sprejemanja, uporabe in kontinuirane uporabe IS. Raziskovalci tega področja zato poudarjajo, da je zadovoljstvo vselej pomembno obravnavati kot dejavnik, ki napoveduje kontinuirano uporabo IS (Thong et al., 2006).

V literaturi je bila tako povezava med uporabnikovim zadovoljstvom in med namero kontinuirane uporabe IS že vzpostavljena in analizirana v različnih modelih, ki skozi različna teoretična izhodišča dodajajo dejavnike vpliva na uporabnikovo sprejemanje in uporabo IS ter zadovoljstvo, manj raziskani pa so dejavniki, ki vplivajo na to povezavo. Da

bi celostno obravnavali področje in strukturo uporabe IS, se je potrebno pri preučevanju kontinuirane uporabe IS poleg uporabnikov osredotočiti tudi na lastnosti IS in okolje uporabe IS ter tako na notranje organizacijske značilnosti podjetja. Vpliv lastnosti IS in organizacijskih značilnosti, ki se kažejo v kontinuirani uporabi IS, pa je manj raziskan še posebej na področju poslovno inteligenčnih sistemov (angl. *business intelligence systems*, v nadaljevanju PIS). Prav tako v dosedanjih raziskavah in literaturi ni obravnavan niti vpliv naštetih dejavnikov na navedeno povezavo med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe IS.

Namen magistrskega dela je raziskati dejavnike vpliva na uporabo PIS v Adriatic Slovenici, d.d.. Raziskava se bo osredotočala na okolje po uvedbi rešitve, saj se sistem v podjetju uporablja že od leta 2010. V delu bom na podlagi preverjenega vpliva zadovoljstva na kontinuirano uporabo (in ECM modela) preverila ustreznost te relacije tudi z vidika napovedovanja kontinuirane uporabe PIS ter povezavo ostalih dejavnikov s tem konceptom in njihov vpliv. Lastnosti IS, vedenjske lastnosti uporabnikov in notranje oz. organizacijske značilnosti podjetja je potrebno z vidika PIS podrobneje analizirati, saj dodatno prispevajo k napovedovanju kontinuirane uporabe in celostno orišejo strukturo uporabe IS.

Glavni **cilj** magistrskega dela je analiza dejavnikov, ki vplivajo na kontinuirano uporabo PIS v zavarovalnici in v okolju, kjer je uporaba takega sistema prostovoljna. Cilj dela je tudi preučiti povezavo med zadovoljstvom uporabnikov s PIS in namero po njegovi nadaljnji uporabi ter tako preveriti v literaturi že vzpostavljeno povezavo in dejavnike, ki nanjo vplivajo. Temeljna **teza** magistrskega dela predpostavlja, da zadovoljstvo spodbuja namero o kontinuirani uporabi PIS, pri čemer pa je potrebno dodatno upoštevati vedenjske lastnosti uporabnikov, okolje uporabe IS in s tem tudi notranje organizacijske značilnosti podjetja.

Priprava magistrskega dela bo temeljila na kombinaciji **raziskovalnih metod**. V teoretičnem delu bom uporabila metodo deskripcije, pri analiziranju dosedanjih raziskav in študij primerov s področja uporabe in kontinuirane uporabe IS pa na podlagi pregleda literature komparativno metodo. Nato bom izvedla delno strukturirane intervjuje z uporabniki PIS v podjetju oz. eksplorativno raziskavo, kjer bom uporabila kombiniran deduktivni in induktivni raziskovalni pristop. Raziskavo bom izvedla s ciljem celostno analizirati zadovoljstvo, kontinuirano uporabo PIS in dejavnike, ki vplivajo na njuno povezavo, ter tako odkrivala, ali na samo uporabo obravnavanega sistema vplivajo tudi nekatere vedenjske lastnosti uporabnikov in organizacijske značilnosti podjetja. V empiričnem delu magistrskega dela bom na podlagi ugotovitev eksplorativne raziskave, ki jih bom nadgradila s pomočjo literature, oblikovala model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Zasnovala bom končni raziskovalni model spremenljivk, ki jih bom povzela in prilagodila iz relevantnih in pomembnih študij ter raziskav preučevanih področij in tako uporabila že preverjene merske instrumente. Nato bom s pomočjo

strukturiranega elektronskega vprašalnika izvedla anketo uporabnikov PIS v podjetju in na podlagi rezultatov preverila ustreznost in vsebinsko veljavnost modela dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS. Statistična analiza zbranih podatkov bo vsebovala kombinacijo deskriptivne statistike in strukturiranega modeliranja enačb (angl. *Structural Equation Modeling*, v nadaljevanju SEM). Model bom preverila na podlagi metode PLS (angl. *Partial Least Squares*), ki je široko uporabljena metoda v raziskavah s področja IT/IS oz. raziskavah njihovega uspeha.

Magistrsko delo je strukturirano tako, da v prvem poglavju predstavim kontinuirano uporabo IS, temeljne teorije, koncepte in modele tega področja. Nato opredelim poslovno inteligenčne sisteme, njihove lastnosti in prostovoljno uporabo IS. V poglavju nadaljujem s predstavitvijo obravnavanega PIS, analizo uporabnikov in notranjih organizacijskih značilnosti podjetja. Drugo poglavje pričujem z eksplorativno raziskavo in nadaljujem z opredeljevanjem konstruktov in postavljanjem hipotez, ki jih v zaključnem delu povežem v model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Metodologijo raziskave nato predstavim v tretjem poglavju. V četrtem poglavju pa analiziram rezultate raziskovanja, ovrednotim model in v diskusiji opredelim temeljna spoznanja, teoretičen in praktičen prispevek, možnosti za prihodnje raziskovanje ter omejitve pričujočega dela. Magistrsko delo sklenem s sklepom ter seznamom uporabljenih literature in virov.

1 KONTINUIRANA UPORABA INFORMACIJSKIH SISTEMOV

Poslovno okolje se hitro spreminja in tako se podjetja soočajo z naraščajočo konkurenco, globalizacijo trgov ter naraščajočimi pričakovanji uporabnikov (Pasaoglu, 2011). IT oz. IS pa so orodja, ki imajo pomembno vlogo v podjetjih pri zagotavljanju strateških prednosti, finančnih koristi in pri povečanju produktivnosti (Sternad, 2011). Med slednje prav gotovo sodijo tudi PIS.

IT tako postaja nepogrešljiva pri poslovanju podjetij v vse bolj konkurenčnem in globalnem gospodarskem okolju. Podatki, ki jih s pomočjo IT in IS pri svojem delovanju podjetja spreminjajo v relevantne in prave informacije, ki predstavljajo temelj odločanja in aktivnosti ter vodijo v učinkovitejše in uspešnejše poslovanje, so zagotovo ena izmed temeljnih konkurenčnih prednosti slehernega podjetja. Prav zaradi tega podjetja veliko finančnih sredstev in energije namenjajo razvoju IT in IS, njihovi implementaciji in nenazadnje njihovemu brežhibnemu delovanju. Za vsako IT pa je značilno, da bo povečala uspešnost poslovanja podjetja, vendar le pod pogojem, da je popolnoma sprejeta ter učinkovito in primerno uporabljena s strani posameznikov znotraj podjetja oz. zaposlenih (Mitchell et al., 2012). Vse dokler torej po sprejetju IT ni potrjena oz. udejanjena njena uporaba, je preuranjeno klasificirati določeno uporabo IT kot uspešno (Thong et al., 2006). Z druge strani pa lahko za IS trdimo, da so prvotno zgrajeni in namenjeni uporabi ter pomoči zaposlenim, da uspešneje opravijo svoje delo (Sun & Teng, 2012), njihov obstoj pa je odvisen od njihove kontinuirane uporabe (Thong et al., 2006). Učinkovitost in uspešnost

naložb v IS lahko potemtakem ocenjujemo skozi kontinuirano uporabo implementiranega IS (Hong et al., 2008).

Kljub velikemu napredku na področju strojne in programske opreme ter enostavnejši uporabi le-te s strani uporabnikov, pa še vedno obstajajo problemi z učinkovito in uspešno uporabo teh rešitev (Sternad, 2011, str. 3). To lahko imenujemo tudi paradoks produktivnosti, kar pomeni, da se naložbe v IT/IS niso povrnile. Izkušnje kažejo, da so koristi IS pogosto manjše od pričakovanih ali pa se sploh ne udejanjijo, med poglavitnimi razlogi za to pa se omenja neuporaba oz. prenehanje uporabe IS (Fadel, 2012), kar seveda logično manjša koristi, ki jih IS lahko doprinese podjetju. To odseva tudi problematiko kontinuirane uporabe in koristi PIS ter motivira moje raziskovanje.

Uporaba je prav gotovo ključnega pomena za uspeh IS in na drugi strani za učinkovito poslovanje, saj so IS implementirani tako za podporo izvajanju poslovnih procesov kot tudi za podporo odločitvam znotraj podjetja. V akademskih in poslovnih skupnostih pa si medtem prizadevajo, da bi našli dejavnike in spremenljivke, ki bi lahko razložile uporabo IS (Larsen et al., 2009; Hong et al., 2008; Thong et al., 2006). Obstoječa literatura in študije analizirajo predvsem uporabnikove odločitve ob začetnem sprejetju in uporabi IS, pri tem pa manj pozornosti namenjajo okolju po sprejetju, kjer se uporabniki odločajo med nadaljevanjem in opustitvijo uporabe IS (Thong et al., 2006). Ker pa kontinuirana uporaba pomembno vpliva na dolgoročen obstoj IS, je potrebno raziskati dejavnike, ki vplivajo na posameznikovo obnašanje po sprejetju in posledično na kontinuirano uporabo (gledano tako z vidika obstoja IS kot tudi z vidika naložb in stroškov vzpostavitve ter njihovo opravičljivost glede na dolgoročen obstoj in uporabo IS (Thong et al., 2006)). Raziskovalci so se tako pričeli zavzemati za razumevanje obnašanja in kontinuirane uporabe IS (Hong et al., 2008; Thong et al., 2006) ter razvijati in empirično preizkušati modele kontinuirane uporabe IS in obnašanja različnih uporabnikov v različnih okoljih.

Za razumevanje uporabe in kontinuirane uporabe IS pa je potrebno najprej opredeliti analizirane pojme. Sun in Teng (2012, str. 1565) definirata **uporabo IS** (angl. *IS use*) kot mero »kako uporabniki uporabljajo IS pri izvajanju delovnih nalog in aktivnostih pri delu, za katerega je IS zgrajen in implementiran za njegovo podporo«. **Kontinuirano uporabo IS** (angl. *IS continuance*) pa lahko opredelimo kot »model obnašanja, ki se kaže v neprekinjeni uporabi IS in se nanaša na obnašanje in vedenje po sprejetju določenega IS s strani končnih uporabnikov« (Hong et al., 2008, str. 61). Kontinuirana uporaba je tako ključnega pomena za potencialni uspeh IS, ki je odvisen bolj od kontinuirane uporabe kot od njegove enkratne oz. nekajkratne uporabe (Lee & Kwon, 2011).

Definiciji nakazujeta strukturo uporabe in kontinuirane uporabe IS, ki jo lahko razdelimo na tri področja, in sicer: uporabnik, sistem in delovne naloge (Sun & Teng, 2012). Pri raziskovanju in preučevanju dejavnikov vpliva na uporabo in kontinuirano uporabo IS je torej potrebno pozornost posvetiti uporabnikom in njihovim vedenjskim lastnostim,

značilnostim IS, ki ga analiziramo, in delovnim nalogam, ki jih IS podpira, kar odseva tudi notranje značilnosti podjetja, ter tako celostno upoštevati tripartitno strukturo obravnavanega področja.

V nadaljevanju poglavja se bom najprej osredotočila na temeljne teorije in spoznanja s področja kontinuirane uporabe IS, nato pa predstavila v literaturi uveljavljen Bhattacharjeejev ECM model in njegove nadgradnje ter tudi nekatere druge raziskave in študije s tega področja. V nadaljevanju bom pozornost posvetila PIS, njihovi prostovoljni uporabi in dejavnikom vpliva na kontinuirano uporabo PIS skozi preučevanje uporabnikov, okolja in notranjih organizacijskih značilnosti zavarovalnice.

1.1 Teorije in modeli kontinuirane uporabe informacijskih sistemov

Na področju IS najdemo veliko raziskav in akademskih raziskovalcev, ki preučujejo dejavnike sprejemanja in uporabe IT/IS z uporabnikovega vidika (Roca et al., 2006). Pozornost raziskovalcev še zmeraj usmerja tudi raziskovanje obnašanja po nakupu in ponovne uporabe, saj je število oz. delež ponovnih nakupov ali ponovne uporabe za večino poslovnih subjektov pomembnejše od začetnega sprejetja in prve uporabe (Liao, Chen & Yen, 2007). Več kot dvajset let raziskovanj na področju IS je tako obrodilo mnogo teoretičnih modelov za razumevanje uporabe IS. Večina modelov na široko obravnava in analizira, kako sta sprejetje in uporaba IS odvisna od verovanj oz. prepričanj in pristopa zaposlenih do IS (Mitchell et al., 2012). Poleg tega imamo že nekatere modele, ki stremijo k pojasnjevanju relacij med odnosom uporabnikov, njihovim zadovoljstvom in vedenjsko namero o uporabi ter med uporabo IS (Roca et al., 2006). V zadnjih letih pa smo priča porastu raziskav s področja sprejemanja in uporabe IS, ki se usmerjajo na obnašanje po začetnem sprejetju, t.j. kontinuirano, stalno in tudi trajno uporabo IS (Bhattacharjee, Perols & Sanford, 2008). Preučevanje namere o kontinuirani uporabi IS in dejavnikov, ki nanjo vplivajo, je prav zato aktualno raziskovalno vprašanje, tudi z vidika preučevanja PIS, saj je bilo o tem zapisanega le malo in o tem malo vemo.

Pri preučevanju in raziskovanju področja uporabe IT/IS sta se v literaturi oblikovali dve smeri raziskav (Sternad, 2011, str. 88), in sicer:

- modeli, ki se osredotočajo na vedenjske vidike uporabnikov, in
- inovacijski modeli, ki se osredotočajo na inovacijske vidike in procese.

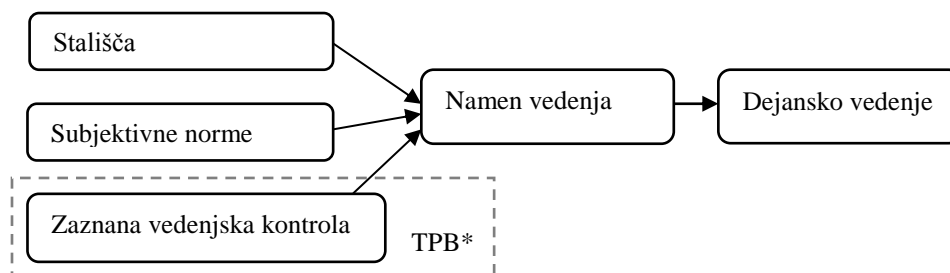
Modeli, ki se osredotočajo na vedenjske vidike uporabnikov, analizirajo spremenljivke, ki vplivajo na motiviranost posameznikov pri sprejemanju in uporabi IS, in preučujejo dejavnike vpliva na uspešno sprejetje in uporabo IS s strani posameznikov. S tega vidika so za mojo raziskavo zanimivejši, saj PIS, ki je predmet mojega dela, ne predstavlja inovacije na tem področju, prav tako je njegova uporaba prostovoljna, kar dodatno podčrtuje pomen preučevanja teorij in modelov vedenjskih vidikov uporabnikov, ki jih

opisujem v nadaljevanju. Raziskovalci so v tem kontekstu uporabili nekatere dobro poznane teorije, kot so teorija razumne akcije (angl. *Theory of Reasoned Action*, v nadaljevanju TRA), teorija načrtovanega obnašanja (angl. *Theory of Planned Behaviour*, v nadaljevanju TPB) in model sprejemanja tehnologije (angl. *Technology Acceptance Model*, v nadaljevanju TAM), opisujejo Sternad (2011) ter Lin, Wu in Tsai (2005).

TRA sta razvila ameriška psihologa Icek Ajzen in Martin Fishbein (Sternad, 2011, str. 91) v osemdesetih letih prejšnjega stoletja. Je ena temeljnih teorij, ki jo znanstveniki uporabljajo pri razlaganju obnašanja potrošnikov, in je bila aplicirana tudi pri raziskovanju sprejemanja IS z vidika uporabnikov (Pasaoglu, 2011). Po tem modelu je dejansko vedenje (angl. *behavior*) določeno z namenom vedenja (angl. *behavioral intention*), da izvrši dejansko vedenje. Namen se izraža z naklonjenostjo oz. nenaklonjenostjo posameznika do tega objekta, namen vedenja pa je določen s spremenljivkama stališča (angl. *person's attitude*) in subjektivnimi normami (angl. *subjective norms*), ki se nanašajo na namen vedenja (Slika 1). Teorija je načrtovana tako, da je primerna za razlago skoraj vsakega obnašanja uporabnikov, in je bila uspešno uporabljena pri napovedovanju in razlaganju njihovega obnašanja na različnih aplikativnih področjih (Liao et al., 2007).

Icek Ajzen je nato leta 1991 na osnovi TRA razvil **TPB** (Sternad, 2011, str. 92). Modelu in teoriji TRA je dodal dejavnik zaznane vedenjske kontrole (angl. *perceived behavioral control*), saj se model TRA nanaša na prostovoljno vedenje, medtem ko se je izkazalo, da vedenje običajno ni prostovoljno, pač pa kontrolirano. TPB je tako postala splošen in široko uporabljen model pri razlaganju, raziskovanju in analiziranju obnašanja uporabnikov (oz. človeškega vedenja, angl. *human behavior*), (Liao et al., 2007). Skladno s to teorijo je vedenje uporabnikov krmiljeno preko namere za določeno vedenje, pa tudi preko zaznanih kontrol vedenja, medtem ko so namere za določeno vedenje skupno opredeljene s strani stališč, subjektivnih norm in zaznanih kontrol vedenja. Če povzamemo, TPB predpostavlja, da na namen vedenja vplivajo trije dejavniki, in sicer: stališča, subjektivne norme in zaznava vedenjske kontrole (Slika 1).

Slika 1: Model TRA in TPB

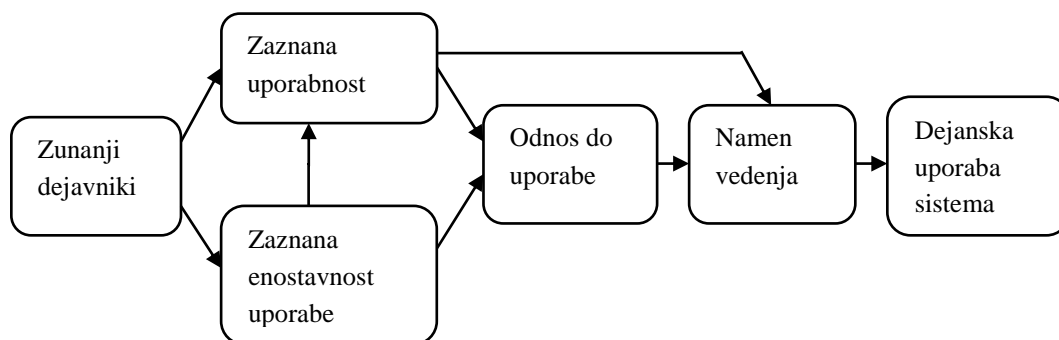


Legenda: *dodatna predpostavka TPB znotraj TRA

Vir: S. Sternad, *Analiza vplivov uporabe celovitih informacijskih rešitev na obnašanje uporabnikov*, 2011, str. 92 in 93.

V raziskavah pa se med vsemi teorijami in modeli, ki se osredotočajo na vedenjske vidike uporabnikov, najpogosteje uporablja **TAM** model (Sternad, 2011; Pasaoglu, 2011, Roca et al., 2006). Deležen ogromne pozornosti je tudi empirično dokazal svoje zmogljivosti pri napovedovanju uporabe IS v različnih kontekstih (Hsies & Wang, 2007). Avtorji modela, Davis in drugi, so leta 1989 na osnovi TRA določili povezavo med dvema ključnima prepričanjema, t.j. zaznano uporabnostjo (angl. *perceived usefulness*) in zaznano enostavnostjo uporabe (angl. *perceived ease of use*) ter dejansko uporabo sistema (angl. *actual use*) (Sternad, 2011). Model napoveduje uporabnikovo sprejetje IS na podlagi vpliva teh dveh dejavnikov in ju umešča med stališča uporabnikov, ki se oblikujejo skozi uporabo, ter ju pojmuje kot primarna oz. vodilna dejavnika pri sprejemanju IT (angl. *technology acceptance*) in nadalje tudi pri dejanski uporabi IS. Slednje lahko pojasnimo tudi z enačbo: dejanska uporaba = zaznana uporabnost + zaznana enostavnost uporabe (Sternad, 2011, str. 93), Slika 2.

Slika 2: Model TAM



Vir: S. Sternad, *Analiza vplivov uporabe celovitih informacijskih rešitev na obnašanje uporabnikov*, 2011, str. 95.

Če povzamemo bistvo TAM modela, bodo uporabniki torej uporabljali tudi neprijazne uporabniške vmesnike, v kolikor bodo z njihovo pomočjo prišli do zelene funkcionalnosti, ki je zelo pomembna, da opravijo svoje delo (Sternad, 2011). Enako tudi študije o uspešnosti IS tipično vključujejo testiranje vzrokov in vzročnih povezav med uporabo IS in obnašanjem uporabnikov oz. njihovimi pridobljenimi prednostmi ob uporabi IS (Sun & Teng, 2012).

Toda običajno imajo končni uporabniki do novega oz. novih IS negativen odnos, in ravno zaradi tega je uspeh oz. neuspeh implementacije IS odvisen od uporabnikove vedenjske namere uporabe slednjega (Pasaoglu, 2011). Na tem mestu se raziskovanje ne konča, saj si znanstveniki in raziskovalci prizadevajo zgraditi robusten model, ki ne bi zajemal zgolj dejavnikov začetnega sprejetja, ampak tudi dejavnike kontinuirane uporabe IS (Hong et al., 2008). Kontinuirano uporabo IS v nasprotju s sprejemanjem IS opredelimo kot posameznikovo odločitev, da bo kontinuirano oz. stalno uporabljal IS skozi daljše časovno obdobje. Medtem ko je sprejemanje IS usmerjeno na uporabnikovo začetno oz. prvotno

odločitev o uporabi IS (Bhattacharjee et al., 2008, str. 17). Pri tem pa razlikujemo še **namero kontinuirane uporabe** (angl. *continuance intention*), ki je »**uporabnikova namera, da bo kontinuirano uporabljala IS**« (Chen, Chen, & Chen, 2009, str. 1.251), kar bom v svojem delu analizirala tudi sama.

Študije in raziskave s področja kontinuirane uporabe IS lahko glede na njihove teoretične osnove razdelimo v tri skupine, in sicer (Hong et al., 2008, str. 61):

- študije, ki vključujejo teorijo utemeljenih dejanj, TRA (ki sem jo predhodno že predstavila);
- študije, ki vključujejo Triandisov model obnašanja potrošnikov (ki ga bom obravnavala v nadaljevanju poglavja), in
- študije, ki vključujejo teorije pričakovanj in potrditve (angl. *Expectation-Confirmation Theory*, v nadaljevanju ECT).

V zadnjem času smo v literaturi pričali porastu pomembnosti teorije **ECT** pri odkrivanju in razlagi spremenljivk, ki motivirajo uporabnike k nadaljnji uporabi IS (Roca et al., 2006, str. 684), zato jo podrobneje predstavljam v nadaljevanju. Teorijo je leta 1980 zasnoval Richard L. Oliver (Chen, Huang, Hsu, Tseng, & Lee, 2010, str. 15) in z njo predstavil model obnašanja potrošnikov pri opredeljevanju in napovedovanju njihovega zadovoljstva ter namena ponovnega nakupa izdelkov oz. ponovne uporabe storitev. Raziskovalci s področja IS pa so pričeli uporabljati ECT teorijo, da bi razložili uporabnikovo zadovoljstvo z IS (Lankton & McKnight, 2012). Dolgo časa je bila tako dominantna paradigma trženja in široko uporabljana v literaturi s področja obnašanja potrošnikov pri preučevanju zadovoljstva, obnašanja po prodaji (npr. ponovni nakup, pritožba itd.) in s področja trženja storitev, pri analizi in razlagi namere o nadaljnji uporabi, tako pri različnih izdelkih kot pri različnih storitvah (Lankton & McKnight, 2012; Lin, Wu, Hsu, & Chuo, 2012; Lin et al., 2005; Bhattacharjee, 2001). Uporabljena pa je bila pri raziskovanju tako pred-nakupnega kot po-nakupnega obnašanja uporabnikov (oz. kupcev ali strank).

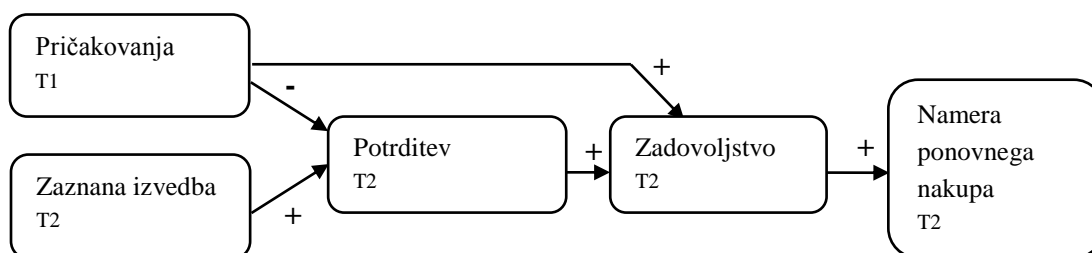
Eden prvih avtorjev, ki je teorijo uporabil pri razlagi kontinuirane uporabe IS, je bil Bhattacharjee in pri tem argumentiral, da je odločitev uporabnikov IS za kontinuirano uporabo podobna odločitvi kupcev oz. strank za ponovni nakup izdelka ali storitve, saj obe odločitvi (Bhattacharjee, 2001, str. 355):

- temeljita na odločitvi o začetnem sprejetju/uporabi/nakup;
- sta pod vplivom predhodne oz. prve uporabe (IS/storitve/izdelka) in
- lahko potencialno vodita v preobrat začetne oz. prvotne odločitve.

Skladno z ECT teorijo model prikazuje vzročno-posledičen odnos, po katerem je uporabnikova namera o ponovni uporabi (angl. *repurchase intention*) odraz uporabnikovega zadovoljstva (angl. *satisfaction*), medtem ko je uporabnikovo zadovoljstvo

direktna posledica pozitivne razlike oz. potrditve uporabnikovih pričakovanj (angl. *confirmation*) pred uporabo oz. nakupom in izvedbo storitve oz. uspešnostjo izdelka pri izpolnjevanju uporabnikovih pričakovanj (Liao et al., 2007; Roca et al., 2006). ECT torej predpostavlja, da si posamezniki pred uporabo izdelkov oz. storitev glede slednjih oblikujejo določena pričakovanja. Zadovoljstvo nato izhaja iz zaznane izvedbe (angl. *perceived performance*) in zaznane potrditve oz. ne potrditve predhodno oblikovanih pričakovanj, zato je uporabnikovo zadovoljstvo prikazano kot funkcija pozitivne razlike med zaznano izvedbo in pričakovanji (Lin et al., 2012; Roca et al., 2006; Bhattacherjee, 2001). Nekatere študije so dodatno dokazale, da večja, kot je zaznana izvedba, bolj bodo pričakovanja presežena, hkrati pa bo to pomenilo pozitiven odnos med zaznano izvedbo in potrditvijo pričakovanj (Roca et al., 2006). Posledično lahko trdimo, da ima zaznana izvedba močno direktno povezavo z zadovoljstvom, pa tudi indirektno vpliv, skozi potrditev pričakovanj, na to, da namerava zadovoljen uporabnik nakup ponoviti oz. izdelek ali storitev uporabljati tudi v prihodnje, kot prikazuje tudi Slika 3.

Slika 3: Ključni konstrukti in njihove povezave v ECT teoriji



Legenda: T1 = spremenljivka pred uporabo oz. nakupom (angl. *pre-consumption variable*)
T2 = spremenljivka po uporabi oz. nakupu (angl. *post-consumption variable*)

Vir: A. Bhattacherjee, *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*, 2001, str. 353; J. C. Roca, C. Chiu & F. J. Martínez, *Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model*, 2006, str. 686.

V literaturi zasledimo veliko raziskovalcev, ki so pozornost posvetili razjasnjevanju povezave in vpliva, ki ga ima zadovoljstvo uporabnikov na posameznikovo obnašanje po nakupu oz. po uporabi (Liao et al., 2007). Iz teh prizadevanj in raziskovanj izhaja splošno znani oz. generalni model pričakovanj in njihove ne-potrditve (angl. *Expectation Disconfirmation Model*) ali t.i. paradigma pričakovanj in njihove ne-potrditve (angl. *Expectation Disconfirmation paradigm*) ali t.i. in predstavljena teorija ECT, ki jo je v kontekstu kontinuirane uporabe IS predstavil Bhattacherjee v svojem delu iz leta 2001 (Bhattacherjee et al., 2008; Liao et al., 2007). Eno izmed prvih del o kontinuirani uporabi IS je tako Bhattacherjeejev **ECM model**, ki opisuje tudi ključne razlike med sprejemanjem in kontinuiranim obnašanjem ter predlaga preliminaren ali uvodni model kontinuirane uporabe IS (Bhattacherjee et al., 2008), ki ga podrobneje opisujem v nadaljevanju.

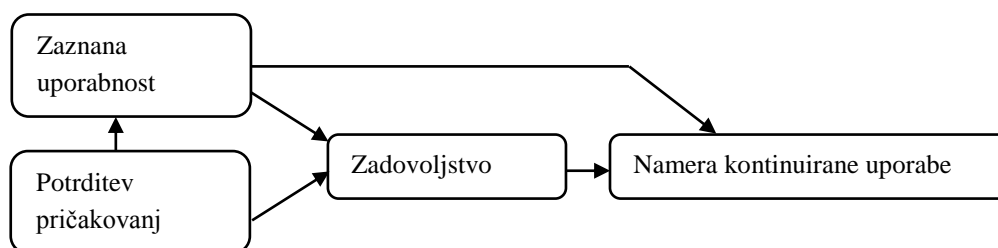
1.1.1 ECM model in razširjeni ECM modeli

Raziskave s teoretičnimi osnovami, ki preučujejo uporabo IS in temeljijo na teoriji razpršenosti inovacij (angl. *Innovation Diffusion Theory*), na predstavljenem TAM modelu in na predstavljeni TPB teoriji, se osredotočajo predvsem na spremenljivke, ki uporabnike motivirajo pri sprejemanju novega IS in kako to počnejo (Bhattacharjee, 2001). Vendar se obenem vse bolj, tako v literaturi kot tudi v praksi, vzpostavlja problematika kontinuirane uporabe IS. Pomembnost kontinuirane uporabe v primerjavi z začetnim sprejetjem pa je razvidna iz dejstva, da lahko pridobivanje novih kupcev oz. uporabnikov pomeni tudi do petkrat večje stroške kot ohranjanje obstoječih kupcev oz. uporabnikov (zaradi stroškov iskanja novih kupcev, postavljanja oz. dodeljevanja uporabniških dostopov ali računov, predstavitev in uvodnih seznanjanj kupcev in uporabnikov z IS itd.), poudarja Bhattacharjee (2001, str. 352). Slednji trendi prav gotovo še bolj podčrtujejo pomen, relevantnost in časovno neminljivost preučevanja in raziskovanja namere kontinuirane uporabe IS.

Bhattacharjeejeva študija in njegov ECM model sta mejnika na področju raziskovanja uporabe IS in sta usmerila pozornost na razlikovanje med obnašanjem uporabnikov pri sprejemanju IS in obnašanjem uporabnikov, ki stremijo h kontinuirani uporabi IS (Lee & Kwon, 2011; Roca et al., 2006; Thong et al., 2006). Model temelji na podobni metodologiji, kot jo je uporabil Davis z ostalimi avtorji, ko je na osnovi TRA razvil TAM (Bhattacharjee, 2001). Avtor na podoben način prilagodi ECT teorijo s področja obnašanja potrošnikov v trženjskih disciplinah in razvije model kontinuirane uporabe IS oz. kontinuiranega obnašanja do IS, t.i. ECM model.

ECM model ima dve izhodiščni teoriji, in sicer je večina ogrođja in predpostavk zgrajenih na paradigmi pričakovanj in potrditev – ECT teoriji, medtem ko je eden od dejavnikov povzet po TAM modelu (Chen et al., 2009; Thong et al., 2006) in pojasnjuje uporabnikovo namero o nadaljnji uporabi oz. neuporabo IS (angl. *IS continuance intention*). Zgrajen je na predpostavki, da uporabniki po začetnem sprejetju in določenem začetnem obdobju uporabe IS oblikujejo mnenje, na podlagi katerega se njihova pričakovanja potrdijo, kar izhaja iz ECT teorije. Sočasno pa uporabniki oblikujejo mnenje o prednostih oz. uporabni vrednosti IS, ki jo predpostavlja TAM model. Po določenem obdobju uporabe IS se stopnja izpolnitve pričakovanj in zaznane uporabne vrednosti razvijeta in tako oba dejavnika vplivata na zaznano zadovoljstvo. Zaznana uporabna vrednost in zadovoljstvo pa v nadaljevanju vplivata na uporabnikovo namero o nadaljnji uporabi IS (povzeto po Larsen et al., 2009). Uporabnikova namera o kontinuirani uporabi IS je tako vodena s strani njegovega zadovoljstva s predhodno oz. prejšnjo uporabo IS in njegove zaznane uporabnosti IS v prihodnosti oz. ob naslednji uporabi (Bhattacharjee et al., 2008), kot prikazuje tudi Slika 4, na str 11.

Slika 4: ECM model kontinuirane uporabe IS



Vir: A. Bhattacharjee, *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*, 2001, str. 356.

Bhattacharjee v svoj model vpelje konstrukt zadovoljstva iz ECT teorije, namesto odnosa ali afekta, ki se tradicionalno uporablja v raziskavah, temelječih na TRA teoriji (Hong et al., 2008, str. 62). Model predpostavlja, da je posameznikova namera kontinuirane uporabe IS odvisna od treh spremenljivk, in sicer: nivoja uporabnikovega zadovoljstva, pričakovanj, ki se oblikujejo po sprejetju IS v obliki zaznane uporabnosti, in mere oz. oblike uporabnikove potrditve pričakovanj. Poudarja tudi, da uporabniki svoja pričakovanja oblikujejo skozi uporabo IS, saj s tem pridobijo več izkušenj, skozi asimilacijo uporabnikovih izkušenj pa se pričakovanja precej razlikujejo od prvotne uporabe oz. tudi od pričakovanj, oblikovanih pred uporabo IS (Thong et al., 2006). Poleg tega so številni avtorji in raziskovalci iz tega področja prišli do spoznanja, da so pričakovanja, temelječa na izkušnjah, eden pomembnejših napovedovalcev uporabnikovega zadovoljstva (Thong et al., 2006). Dejavnik zaznane uporabnosti v modelu tako nadomešča element pričakovanj, temelječih na izkušnjah (oz. pričakovanj, ki jih oblikujejo uporabniki po uporabi).

Če ECM model podrobneje analiziram, ugotovim, da je Bhattacharjee uporabil nekoliko modificiran model ECT teorije na področju IS, kar je argumentiral s tem, da originalni ECT model zanemara potencialne spremembe uporabnikovih pričakovanj, ki se oblikujejo skozi uporabo in vplivajo na poznejše kognitivne oz. spoznavne procese uporabnikov (Lin et al., 2012). ECT teorija obravnava samo »ex ante« pričakovanja (t.j. pred nakupom oz. uporabo), medtem ko je tudi iz kritik obravnavane teorije znano, da se pričakovanja skozi čas in uporabo spreminjajo, zato je potrebno analizirati tudi pričakovanja, ki si jih uporabniki oblikujejo po uporabi ali po začetni oz. prvotni uporabi. Predlagani model pričakovanja torej obravnava »ex post«, skozi konstrukt zaznane uporabnosti (Bhattacharjee, 2001, str. 355). Skladno s teorijo in študijami, temelječimi na TAM modelu, je zaznana uporabnost lahko primerna ponazoritev konstrukta pričakovanj v kontekstu kontinuirane uporabe IS (Bhattacharjee, 2001), saj predstavlja edino prepričanje oz. mnenje uporabnikov, ki ima konsistenten vpliv na njihove namere skozi različna časovna obdobja uporabe IS (npr. pred prvo uporabo, ob prvi uporabi, po prvi uporabi, po daljšem uporabljanju itd.). Model tako temelji samo na spremenljivkah, ki se merijo po uporabi, saj so spremenljivke, ki se merijo pred uporabo že zajete v konstruktih potrditve

pričakovanj in zadovoljstva. Prav zaradi naštetega sta Bhattacharjeejeva raziskava in model eno izmed prvih oz. zgodnjih konceptualizacij in testiranj teoretičnega modela kontinuirane uporabe IS, ki začetno sprejetje razlikuje od kontinuiranega obnašanja in meri namere o kontinuirani uporabi IS po sprejetju oz. udejanjeni uporabi slednjega.

Kontinuirana uporaba (angl. *continunce use*) pa ni v celoti nek nov koncept v raziskavah na področju IS (Bhattacharjee, 2001, str. 352), saj je bil koncept že preverjen kot implementacija (angl. *implementation*), inkorporiranje (angl. *incorporation*) in rutinizacija v smislu rutinskih aktivnosti (angl. *rutinization*) v predhodnih študijah in raziskavah. V svoji raziskavi pa je Bhattacharjee dokazal, da je najpomembnejši predhodnik oz. dejavnik, ki vpliva na namero kontinuirane uporabe IS, zadovoljstvo, ki ga oblikujejo uporabnikova izpolnitev pričakovanj in zaznana uporabnost (Roca et al., 2006).

Poleg tega Bhattacharjee v svoji študiji tudi konceptualizira in oblikuje merski instrument za merjenje kontinuirane uporabe IS ter predlaga eno izmed začetnih razlag anomalije sprejemanja in prekinjene kontinuitete (angl. *acceptance-discontinuance anomaly*), ko uporabniki prenehajo uporabljati IS po začetni uporabi, kar je malo poznan, raziskan in utemeljen fenomen v literaturi s področja IS (Bhattacharjee, 2001). To pomeni, da bodo morda uporabniki, ki so po uporabi IS nezadovoljni (ker njihova pričakovanja niso potrjena), prenehali uporabljati IS, kljub temu da imajo pozitivno percepcijo o zaznani uporabnosti IS (Bhattacharjee, 2001, str. 364). Rezultati raziskave na področju spletnega bančništva, ki je bila izvedena med uporabniki storitev (Bhattacharjee, 2001), kažejo, da je zadovoljstvo najmočnejši napovedovalec namere o kontinuirani uporabi IS, medtem ko je zaznana uporabnost tako neposreden kot tudi posreden napovedovalec namere o kontinuirani uporabi IS, vendar ima kot neposredni napovedovalec precej manjšo težo, kakor jo ima zadovoljstvo. Povedano z drugimi besedami, za opustitev uporabe je krivo nezadovoljstvo in ne šibka zaznana uporabnost s strani uporabnika. Prav zato je potrebno za boljše razumevanje te anomalije (sprejemanja in prekinjene kontinuitete) v prihodnjih raziskavah upoštevati in v model integrirati konstrukt zadovoljstva (Bhattacharjee, 2001, str. 365).

Vse od predstavitve ECM modela dalje je veliko študij in raziskav s tega področja opisani model apliciralo pri analiziranju in raziskovanju kontinuirane uporabe IS v različnih tehnoloških in organizacijskih kontekstih, s predlaganimi razširitvami prvotnega modela (Bhattacharjee et al., 2008). Pri tem različne kontekste razumemo kot različna okolja, ki so povezana s pojavom preučevanja in vključujejo dejavnike vpliva, povezane z elementi analize poleg tistih, ki so prvotno obravnavani v raziskavi (Johns, 2006). Hipotetična povezava potrditve pričakovanj, zaznane uporabnosti, zadovoljstva in namere o kontinuirani uporabi IS je tako postala ključna pri preučevanju obnašanja uporabnikov in je bila mnogokrat preizkušena v različnih empiričnih študijah (Liao et al., 2007, str. 2.807). Nekatere od njih povzemam po Lee in Kwonu (2011) v Tabeli 1, kjer predstavljam avtorje, značilnosti raziskovalnega modela in raziskovalno področje.

Lin et. al (2005) so na primer v svoji raziskavi analizirali razširjen ECM model, v katerega so vključili konstrukt zaznane igrivosti pri preučevanju kontinuirane uporabe internetnih portalov. Liao et. al (2007) pa so predstavili integrirani model, ki poveže dve teoriji, in sicer ECT in TPB teorijo, pri razlagi kontinuirane uporabe spletnih, »on-line« storitev ter prvotnemu modelu doda subjektivne norme, enostavnost uporabe, zaznano vedenjsko kontrolo, pri tem pa predpostavlja relacije med temi konstrukti.

Tabela 1: Povzetek raziskovalnih modelov s področja kontinuirane uporabe IS

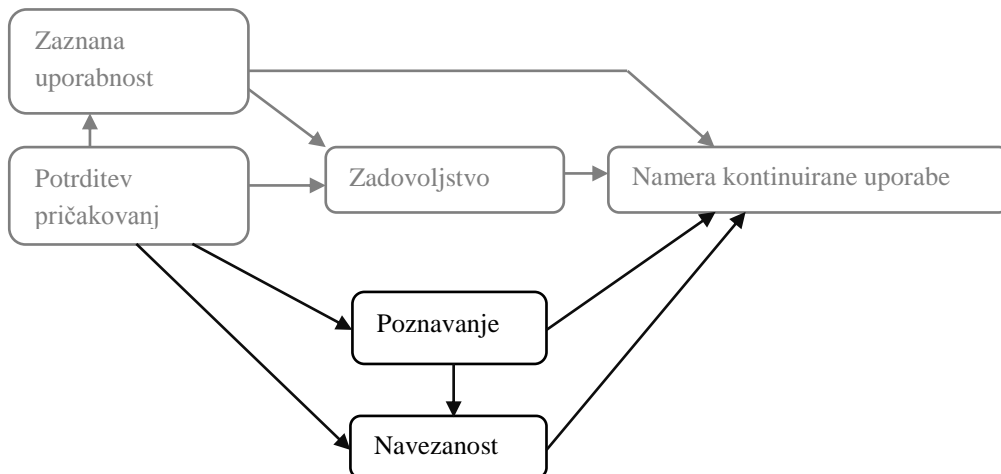
Avtorji študije oz. raziskave	Značilnosti raziskovalnega modela	Raziskovalno področje
Lin et al. (2005)	Model, temelječ na ECM, vpelje zaznano igrivost (angl. <i>perceived playfulness</i>) kot nov dejavnik	Internetni portali
Thong et al. (2006)	Model, temelječ na ECM, vpelje verovanje oz. prepričanja po uporabi (angl. <i>post-adoption beliefs</i>) in uživanje (angl. <i>enjoyment</i>) kot dva nova dejavnika	Internetne storitve
Limayem & Cheung (2008)	Model, temelječ na ECM, ki mu dodajo navade glede uporabe IS (angl. <i>IS habit</i>) kot nov dejavnik	Učenje, temelječe na internetni tehnologiji
Atcharyachanvanich et al. (2002)	Temelječ na ECM, vpelje zvestobo strank (angl. <i>customer loyalty</i>) kot nov dejavnik	E-trgovine
Min & Shenghua (2007)	Modelu, temelječemu na ECM, dodata zaznano uživanje (angl. <i>perceived enjoyment</i>) kot nov dejavnik	E-učenje
Roca et al. (2006)	Integrirana študija, ki poveže ECT teorijo in TAM model ter doda zaznano kakovost (angl. <i>perceived quality</i>) in zaznano uporabnost (angl. <i>perceived usability</i>) kot dva nova dejavnika	E-učenje
Liao et al. (2007)	Integrirana študija, ki poveže ECT teorijo s TPB teorijo in doda subjektivne norme (angl. <i>subjective norms</i>) kot nov dejavnik	E-storitve
Chin & Wang (2008)	Združita teorijo sprejemanja in teorijo uporabe tehnologije (angl. <i>Theory of Acceptance and Use of Technology</i>) in dodata subjektivno vrednost pri delovnih nalogah (angl. <i>subjective task value</i>) kot nov dejavnik	Učenje, temelječe na internetni tehnologiji

Vir: Y. Lee & O. Kwon, Intimacy, familiarity and continuance intention: An extended expectation-confirmation model in web-based services, 2011, str. 344.

Namen kontinuirane uporabe na osnovi ECM modela analizirata tudi Lee in Kwon (2011). V svojem članku in raziskavi sta dokazala, da nekateri čustveni dejavniki, vključno z navezanostjo (angl. *intimacy*), ponujajo alternativno razlago tega, kako oz. zakaj uporabniki tvorijo namere o kontinuirani uporabi. V raziskavi sta avtorja pokazala, da tako navezanost kot poznavanje (angl. *familiarity*) pomembno določata in vplivata na namere o kontinuirani uporabi (Slika 5, na str. 14), kljub trenutnemu nezadovoljstvu uporabnikov (torej ta dva dejavnika kljub nezadovoljstvu prevladata in vplivata na namere o nadaljnji uporabi).

V smeri izboljšanja razumevanja obnašanja pri kontinuirani uporabi IS pa so Thong et al. (2006) modelu dodali še dva nova dejavnika zaznavanj uporabnikov, in sicer: zaznana udobnost uporabe, ki jo predpostavlja TAM, in zaznano uživanje, saj poudarjajo, da igrata v literaturi ta dva dejavnika tiho vlogo pri posameznikovem sprejemanju IS: Slika 6, na str. 15. Raziskavi daje dodatno motivacijo prepričanje, da lahko obstajajo različna pričakovanja in verovanja oz. prepričanja uporabnikov, ki determinirajo posameznikovo kontinuirano obnašanje in uporabo IS, v nasprotju s tistimi, teoretiziranimi v originalnem ECM modelu. Obravnavana raziskava se osredotoča na vpliv tehnološke narave posameznega IS na kontinuirano uporabo, saj se posamezni konceptualni model uporabe IS ne more prilegati vsem IS in vsem kontekstom njihove uporabe. Tudi rezultati njihovega raziskovanja potrjujejo izreden pomen zadovoljstva pri preučevanju sprejemanja, uporabe in kontinuirane uporabe IS.

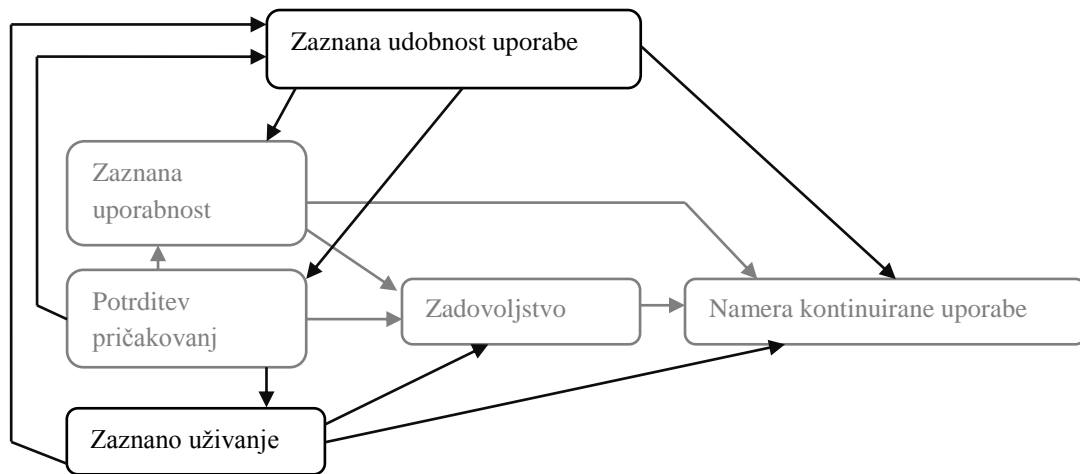
Slika 5: ECM model, razširjen z intimnostjo in familiarnostjo



Vir: Y. Lee in O. Kwon, *Intimacy, familiarity and continuance intention: An extended expectation-confirmation model in web-based services*, 2011, str. 345.

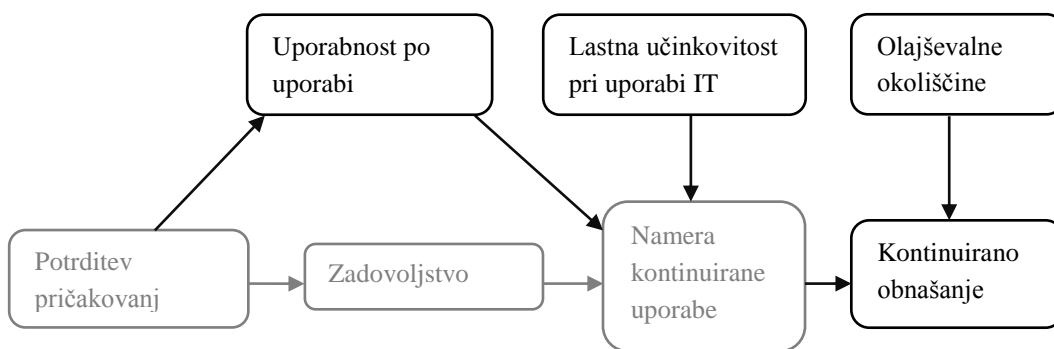
Tudi Bhattacharjee et al. (2008) so v svojem kasnejšem delu predstavili razširjen ECM model, in sicer z nadaljevanjem dela in predpostavko, da namera o kontinuirani uporabi vpliva oz. napoveduje kontinuirano obnašanje (angl. *continuance behavior*), na slednjega pa vplivajo olajševalne okoliščine (angl. *facilitating conditions*). V svoji študiji dodatno predpostavljajo, da na namero o kontinuirani uporabi vplivata učinkovitost uporabnikov pri uporabi IT (angl. *IT self-efficacy*) in uporabnost, ki jo uporabniki zaznajo po sami uporabi (angl. *post usage usefulness*). Medtem ko večina predstavljenih razširjenih ECM modelov (Tabela 1) ni šla naprej v napoved in analizo tega, na kaj vpliva namera o kontinuirani uporabi, saj so se osredotočali zgolj na dodajanje dejavnikov, ki vplivajo na že preverjene povezave ECM modela, je v tem delu prikazano nadaljevanje slednjega z dodatnima dejavnikoma, ki vplivata na namero kontinuirane uporabe IS in naprej na kontinuirano obnašanje, kot prikazuje Slika 7, na str. 15.

Slika 6: ECM model, razširjen z zaznano udobnostjo uporabe in zaznanim uživanjem



Vir: J.Y.L. Thong, S. Hong in K.J. Tam, *The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance*. 2006, str. 802.

Slika 7: Nadaljevanje ECM modela s kontinuiranim obnašanjem

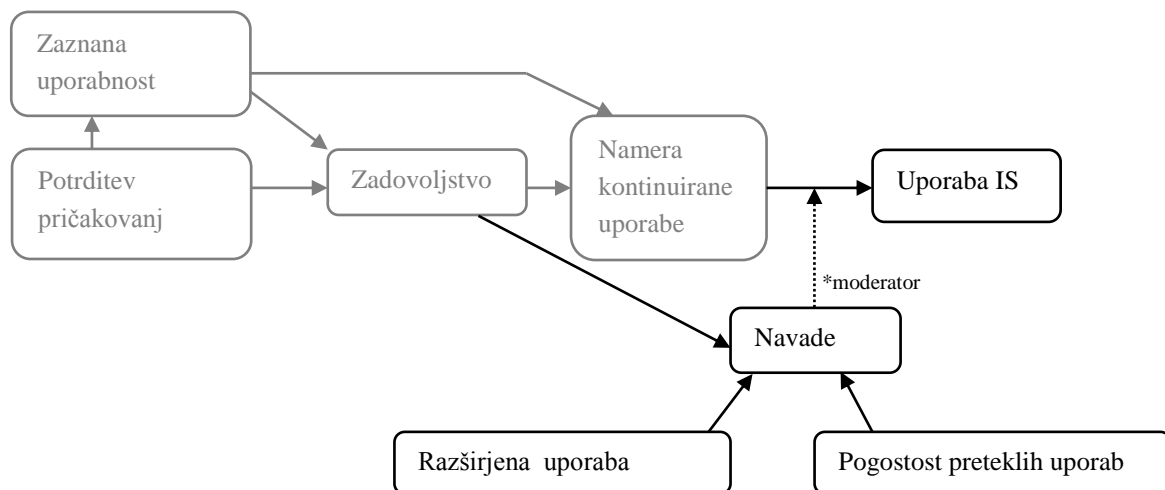


Vir: A. Bhattacharjee, J. Perols in C. Sanford, *Information technology continuance: A theoretic extension and empirical test*, 2008, str. 20.

Limayem, Hirt in Cheung (2007) pa so razvili model, ki predpostavlja, da je kontinuirana uporaba IS krmiljena tako s strani namere o kontinuirani uporabi kot tudi s strani navad (angl. *habit*), (Slika 8). Empirična preverba njihovega modela, ki temelji na ECM modelu, je bila izvedena v kontekstu prostovoljne uporabe interneta (s strani univerzitetnih študentov). Avtorji so v svoji raziskavi dokazali, da so zadovoljstvo, frekvenca preteklih uporab in izčrpno razumevanje uporabe ključni pri oblikovanju navad in relevantni za kontinuirano obnašanje do IS. V svojem delu analizirajo, da se Bhattacharjeejev ECM model na namere nanaša zgolj kot primarni napovedovalec pri pojasnjevanju kontinuiranega obnašanja do IS in tako zanemarja vidik dolgoročne uporabe, saj slednja ni več pod vplivom namerne nadzora. Da bi povečali pojasnjevalno zmogljivost in vrednost modela moramo vanj vključiti navade, poudarjajo Limayem et. al (2007, str. 708), saj je na ta način model sposoben pojasnjevati avtomatično obnašanje oz. obnašanje iz navade, ki se pojavi po dolgoročni uporabi IS, poleg nameranega obnašanja, ki ga model že vključuje.

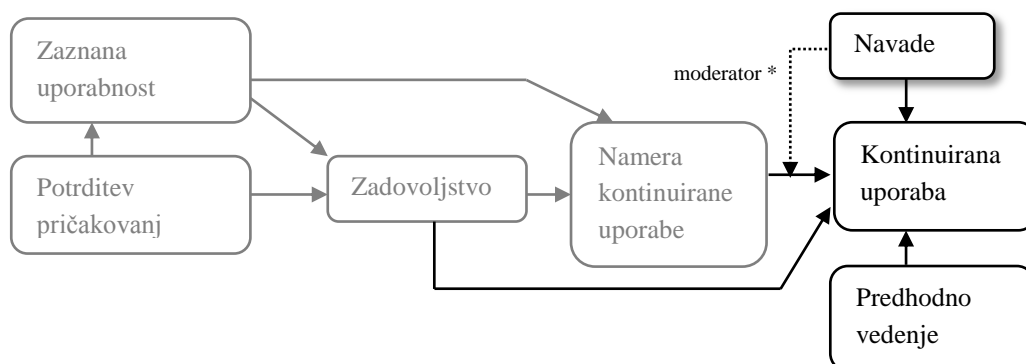
Z vključitvijo navad kot moderatorja Limayem et. al (2007) povezave med namero o kontinuirani uporabi IS in uporabo IS ne ovržejo, ampak predpostavljajo, da je lahko slednja zaradi posameznikovih navad oslABLjena glede uporabe oz. obnašanja do IS. Navade sta v svoj model vključila tudi Limayem in Cheung (2008). ECM model sta nadgradila s kontinuirano uporabo (angl. *IS continued use*), na katero vplivata predhodno obnašanje (angl. *prior behavior*) in navade – Slika 9 (na str. 16). Tudi rezultati njunega raziskovanja so potrdili pozitiven vpliv zadovoljstva na namero kontinuirane uporabe in na kontinuirano uporabo ter hkrati v modelu postavljeno hipotezo, da navade zmanjšujejo pozitivno povezavo med namero o kontinuirani uporabi in kontinuirano uporabo (Limayem & Cheung, 2008).

Slika 8: ECM model z vključitvijo navad, pogostostjo preteklih uporab oz. obnašanja in razširjeno uporabo



Vir: M. Limayem S.G. Hirt in C.M.K. Cheung, *How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance*, 2007, str. 721.

Slika 9: Nadaljevanje ECM modela s kontinuirano uporabo, predhodnim vedenjem in navadami



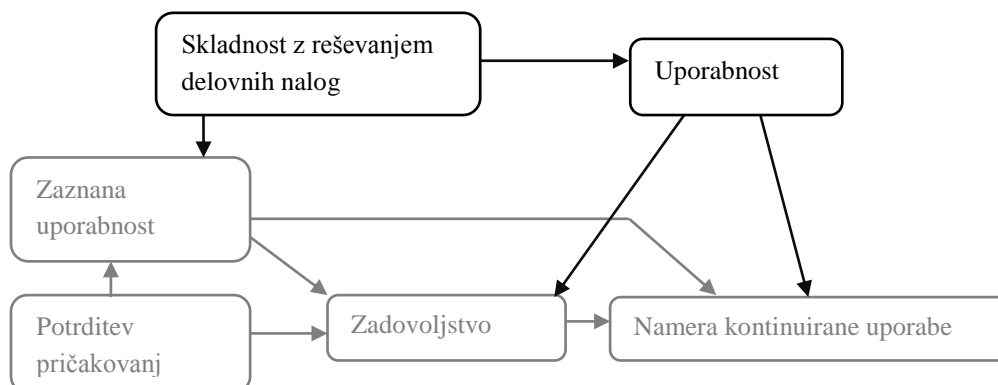
Vir: M. Limayem in C.M.K. Cheung, *Understanding information systems continuance: The case of Internet-based learning technologies*, 2008, str. 228.

Larsen et al. (2009) pa v svoji raziskavi potrjujejo razširjeni Bhattacharjeejev model z dodatnima dvema dejavnikoma, ki se osredotočata na napovedovanje kontinuirane uporabe IS. In sicer, skladnost tehnologije z reševanjem delovnih nalog (angl. *task technology fit*), ki vpliva na uporabnost IS (angl. *utilization*), slednja pa vpliva na namere o kontinuirani uporabi (Slika 10, na str. 17).

V svoji študiji Larsen et. al (2009) ugotavljajo:

- da morajo IS uporabniki uporabljati pri izvrševanju delovnih nalog, hkrati pa jim mora pri opravljanju slednjih omogočati dobro oporo, le tako ima lahko IS pozitiven odziv oz. je pozitivno sprejet s strani uporabnikov;
- uporabniki, ki zaznavajo, da obravnavani IS sovпада z njihovimi potrebami oz. njihove potrebe ob izvrševanju delovnih nalog zadovoljuje, uporabljajo več funkcij IS, ki so jim na razpolago;
- ko uporabniki uporabljajo več različnih funkcij IS, imajo močnejšo namero o kontinuirani uporabi IS;
- zadovoljstvo z IS je oblikovano na stopnji izpolnitev pričakovanj, ki je vzpostavljena v začetnih fazah uporabe IS;
- zadovoljstvo z IS stimulira tudi razvoj močne namere o kontinuirani uporabi;
- poleg tega rezultati raziskave na dva načina razlagajo namere o kontinuirani uporabi IS, in sicer: prvi z vidika sistema prikazujejo, da skladnost tehnologije z reševanjem delovnih nalog vpliva na uporabnost IS, slednja pa vpliva na namere o kontinuirani uporabi; drugi pa z vidika IT poudarjajo izpolnitev pričakovanj, ki vpliva na zadovoljstvo z IS, ki nato vpliva na namere o kontinuirani uporabi, ter tako potrdijo temeljno predpostavko ECM modela.

Slika 10: ECM model, razširjen s skladnostjo z reševanjem delovnih nalog in udobnostjo



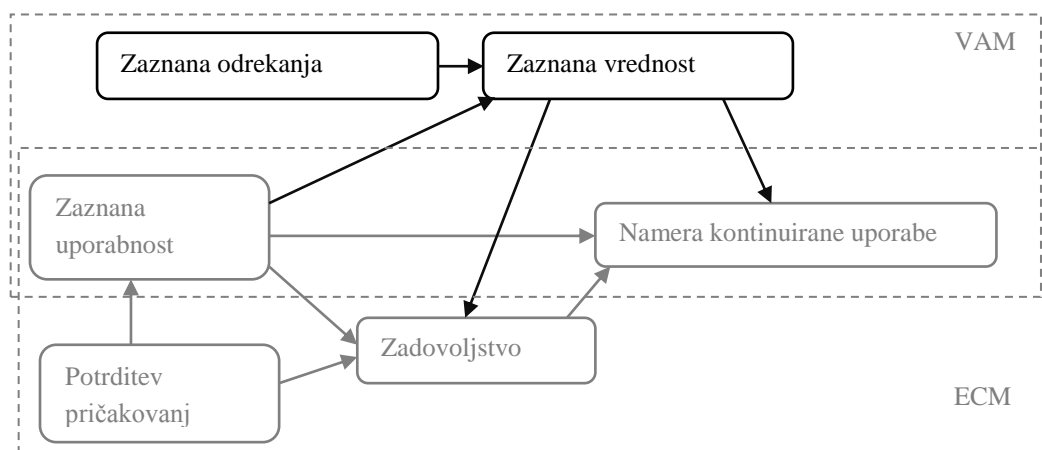
Vir: T.J. Larsen, A.M. Sørensen in Ø. Sørensen, *The role of task-technology fit as users' motivation to continue information system use 2009*, str.779.

V svoji raziskavi Lin et al. (2012) ECT teorijo uporabijo tudi kot izhodiščni okvir za razlago zadovoljstva uporabnikov in njihovo obnašanje po prodaji. Avtorji model

nadgradijo z modelom sprejemanja na podlagi vrednosti (angl. *Value-based adoption model*, v nadaljevanju VAM), tako da zaznano uporabnost iz ECM nadomestijo z zaznano vrednostjo (angl. *perceived value*), ki jo uporablja VAM, in dodajajo dejavnik zaznanih odrekaj, ki ga ravno tako predpostavlja VAM – Slika 11 na str. 18.

Zaradi poglobitve razlike med uporabniki in kupci, t.j. da kupci sami nosijo breme stroškov in tveganj za uporabo storitev, medtem ko uporabniki sistem samo uporabljajo, pri odločanju o nakupu ali uporabi kupci vrednotijo in ocenjujejo vse alternativne možnosti v primerjavi z relevantnimi koristmi in odrekanjem, ki ga prinese določen nakup izdelka ali storitve, razlagajo Lin et al. (2012, str. 64). To problematiko avtorji v svoji raziskavi in študiji izpostavijo in pri tem opozorijo na pomembnost zaznane vrednosti (angl. *perceived value*), saj ta dejavnik odseva pravo naravo vrednotenja stroškov v primerjavi s koristmi, in sicer s strani kupcev v kontekstu uporabe IS na področju plačljivih on-line storitev.

Slika 11: ECM model, razširjen z modelom sprejemanja na podlagi vrednosti



Vir: T. Lin, S. Wu, J.S. Hsu in Y. Chuo, *The integration of value-based adoption and expectation-confirmation models: An example of IPTV continuance intention*, 2012, str.67.

Če povzamem orisane modele kontinuirane uporabe IS, lahko ugotovim, da so prihodnji razvoj in empirične potrditve razširjenega ECM modela za različne IS in na različnih področjih njihove uporabe, tako tistih delovno usmerjenih kot tistih usmerjenih k uporabniku, z vključitvijo dodatnih in relevantnih dejavnikov, ki vplivajo na kontinuirano uporabo IS, vsekakor še potrebni in dobrodošli (Thong et al., 2006, str. 809). Pri preučevanju je namreč potrebno upoštevati različne uporabnike, lastnosti IS in različna okolja uporabe. Zaradi specifičnih lastnosti IS, različnih uporabnikov in organizacijskih okolij, ki so jih avtorji v svojih študijah analizirali, so vzpostavljeni povezavi med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe v ECM modelu dodajali različne dejavnike vpliva. Prav tako so avtorji in raziskovalci predstavili tudi nekatere modele kontinuirane uporabe IS, ki temeljijo na drugih teoretičnih osnovah in konceptih, ter glede na

preučevano problematiko modelom dodajali različne dejavnike vpliva, ki jih orisujem v naslednjem podglavju.

1.1.2 Ostali modeli kontinuirane uporabe informacijskih sistemov

Študije in raziskave s področja kontinuirane uporabe so se prvotno (t.j. pred ECM modelom) naslanjale na TRA teorijo in Triandisov model obnašanja potrošnikov. Avtorje, uporabljene raziskovalne spremenljivke in temeljne ugotovitve modelov povzemam po Hong et. al (2008) v Tabeli 2.

Tabela 2: Pregled raziskav s področja kontinuirane uporabe IS

Teorija	Avtorji	Raziskovalno področje	Raziskovalne spremenljivke	Ključne ugotovitve
Teorija utemeljenih dejanj (TRA)	Agarwad & Prasad (1997)	Internetne storitve in študenti	relativna prednost (<i>angl. relative advantage</i>) - RA, enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>), združljivost (<i>angl. compatibility</i>), slika (<i>angl. image</i>), vidnost (<i>angl. visibility</i>), preizkušnost (<i>angl. trialability</i>), izid dokaznosti (<i>angl. result demonstrability</i>) - RD, prostovoljnost (<i>angl. voluntariness</i>), uporaba (<i>angl. usage</i>), prihodnje namere uporabe (<i>angl. future use intention</i>) - IN	RA, RD → IN
	Jackson, et al. (1997)	Organizacijski sistemi z zaposlenimi uporabniki	zaznana uporabnost (<i>angl. perceived usefulness</i>) - PU, enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>) - EU, vključenost (<i>angl. involvement</i>) - IV, predhodna uporaba (<i>angl. prior use</i>) - PRU, vedenjski odnos (<i>angl. behavioral attitude</i>) - AT, vedenjska namera (<i>angl. behavioral intention</i>) - BI	EU, IV, PRU → BI; EU, IV → AT
	Bajaj & Nidomulu (1998)	Razhroščevalnik (<i>angl. debugger</i>) za programiranje s študenti	uporabnost (<i>angl. usefulness</i>), enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>) - EU, vedenjski odnos (<i>angl. behavioral attitude</i>) - AT, pretekla uporaba (<i>angl. past use</i>) - PU, uporaba (<i>angl. use</i>)	PU → EU; EU → AT; AT → Use

se nadaljuje

nadaljevanje

Teorija	Avtorji	Raziskovalno področje	Raziskovalne spremenljivke	Ključne ugotovitve
Teorija utemeljenih dejanj (TRA)	Karahanna (1999)	MS Windows 3.1 z zaposlenimi uporabniki	zaznana uporabnost (<i>angl. perceived usefulness</i>) - PU, enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>), združljivost (<i>angl. compatibility</i>), izid dokaznosti (<i>angl. result demonstrability</i>), vidnost (<i>angl. visibility</i>), slika (<i>angl. image</i>) - IG, preizkušeniost (<i>angl. trialability</i>), prostovoljnost (<i>angl. voluntariness</i>) - VL, vedenjski odnos (<i>angl. behavioral attitude</i>) - AT, namera kontinuirane uporabe (<i>angl. intention to continue using</i>) - CI	AT, VL → CI; PU, IG → AT
	Venkatesh, et al. (2002)	Spletni virtualni sistemi delovnega mesta s pripravniki	notranja motivacija (<i>angl. intrinsic motivation</i>) - IM, zunanja motivacija (<i>angl. extrinsic motivation</i>) - EM, enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>) - EU, namera (<i>angl. intention</i>) - IN, kratkoročna uporaba (<i>angl. short-term use</i>) - SU, kontinuirana uporaba (<i>angl. continued use</i>) - CU	SU → CU; IM → EU; EU → EM; EU, EM → IN; IN → SU
	Kim, et al. (2004)	Storitve mobilnega interneta s študenti	uporabnost (<i>angl. usefulness</i>) - UF, vedenjski odnos (<i>angl. behavioral attitude</i>) - AT, namera kontinuiranosti (<i>angl. continuance intention</i>) - CI, užitek (<i>angl. pleasure</i>) - PL, vznburjenje (<i>angl. arousal</i>) - AR	UF, AT, PL → CI; UF, PL, AR → AT
Triandisov model obnašanja potrošnikov	Cheung & Limayem (2005)	Sistem učenja s črno tablo (<i>angl. blackbord</i>) s študenti	namera kontinuiranosti (<i>angl. continuance intention</i>) - CI, začetna uporaba (<i>angl. initial use</i>) - IU, kontinuirana uporaba (<i>angl. continued use</i>) - CU, navade (<i>angl. habit</i>) - HB	CI, IU → CU; CI * HB → CU
	Kim & Malhotra (2005)	Personaliziran portal spletne strani	pretekla uporaba (<i>angl. past use</i>) - PU, uporaba (<i>angl. use</i>), enostavnost uporabe (<i>angl. ease of use</i>) - EU, uporabnost (<i>angl. usefulness</i>) - UF, namera (<i>angl. intention</i>) - IN	PU → Use
	Kim, et al. (2005)	Spletne strani z novicami oz. vestmi	pretekla uporaba (<i>angl. past use</i>) - PU, uporaba (<i>angl. use</i>), koristna vrednost (<i>angl. utilitarian value</i>) - UV, hedonistična vrednost (<i>angl. hedonic value</i>) - HV, družabna vrednost (<i>angl. social value</i>) - SV, namera (<i>angl. intention</i>) - IN	PU, PU *UV → IN; PU, PU *IN → Use

Vir: S. Hong, J. Kim in H. Lee, *Antecedents of use-continuance in information systems: toward an integrative view*, 2008, str. 72-73.

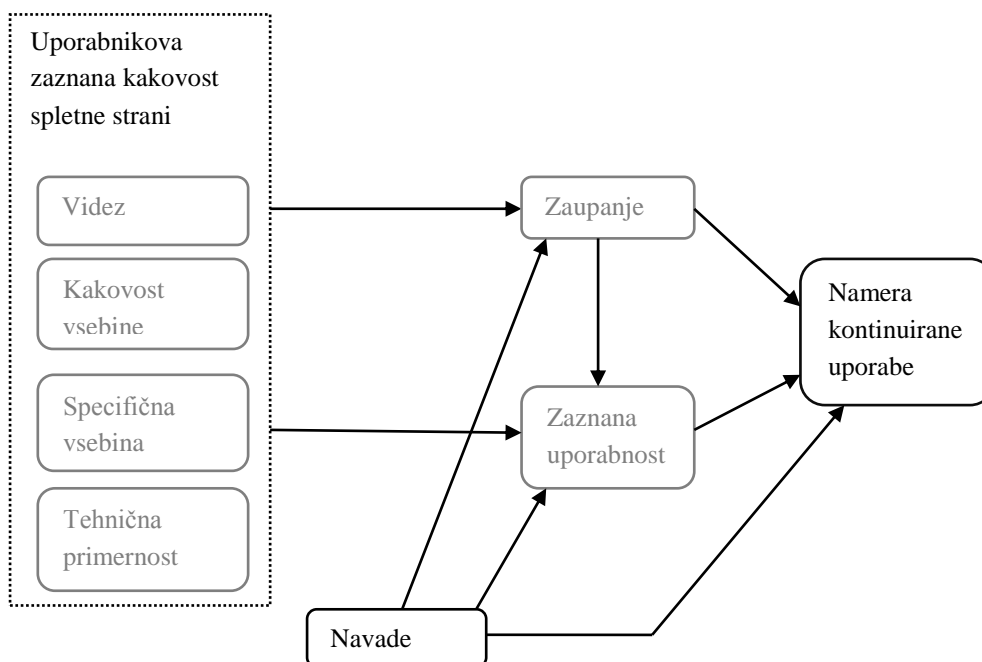
Modeli in študije, ki temeljijo na Triandisovem modelu obnašanja potrošnikov, so se usmerili na vpliv, ki ga imajo preteklo obnašanje in navade glede uporabe IS na obnašanje in vedenje po uporabi (Hong et al., 2008), in tako analizirale vpliv vedenjskih lastnosti

uporabnikov na namero kontinuirane uporabe IS, ki so jih v svojem delu analizirali tudi Limayem et. al (2007) in Limayem in Cheung (2008) na podlagi razširjenega ECM modela. Kim in Malhotra (2005) pa opisujeta, da pri analiziranju in raziskovanju kontinuirane uporabe obstaja velika verjetnost, da bodo začetna vrednotenja vplivala na kasnejša vrednotenja, saj je znanje, pridobljeno na podlagi izkušenj, vsekakor kritični vir informacij, na podlagi katerih se uporabniki kasneje odločajo. Naraščajoče število empiričnih preverb pa potrjuje, da ima preteklo obnašanje pozitiven vpliv na prihodnje obnašanje (Kim & Malhotra, 2005, str. 746). Kim in Malhotra sta v svojem longitudinalnem modelu uporabe IS dokazala, da pretekla uporaba torej ni le predhodnik prihodnje uporabe, ampak pomembno vpliva in zasenči namero ponovne uporabe IS. Tudi drugi raziskovalci so opozorili na pomembnost preteklega obnašanja, ki ga moramo vključiti kot ključnega oz. pravega napovedovalca kasnejšega obnašanja oz. vedenja, ker ponavljajoča dejanja oz. vedenja ustvarjajo navade glede uporabe IS, pri tem pa odsevajo vedenjske lastnosti uporabnikov IS (Hong et al., 2008).

Tako npr. Liao, Pavlin in Lin (2006) ugotavljajo, da lahko navade napovedujejo posameznikovo prihodnje obnašanje in da izkušnje, s katerimi so uporabniki zadovoljni, povečujejo namero oz. tendenco po ponovitvi takšnega obnašanja (Liao et. al, 2006, 472). V svojem modelu (kjer so avtorji preučevali uporabo spletne trgovine) empirično dokažejo, da navade pozitivno vplivajo na namero kontinuirane uporabe IS, na zaznano uporabnost in zaupanje, kot prikazuje Slika 12, na str. 22. Preteklo obnašanje uporabnikov ima torej pomembno vlogo pri trenutnem vrednotenju uporabnikov in njihovem nadaljevanju uporabe IS v prihodnosti.

Poleg izpostavljenih modelov, ki v središče postavljajo uporabnike (njihove vedenjske lastnosti, obnašanje, zaznavo in vrednotenje IS), so raziskovalci razvili tudi druge modele, ki kot izhodišče jemljejo celotno strukturo uporabe IS (uporabnike, lastnosti IS in okolje). Hsies in Wang (2007) sta na osnovi sinteze modelov TAM in ECM v svoji študiji obravnavala razširjeno uporabo IS (angl. *extended use*) in tako orisala pomembnost lastnosti obravnavanega IS, ki zajema uporabo več funkcionalnosti in značilnosti pri izvrševanju delovnih nalog, kar se odraža skozi neko napredno obnašanje, ki je morda potrebno po tem, ko so uporabniki osvojili rutinsko uporabo IS (Slika 13, na str. 23). Ob sintezi konstruktov obeh obravnavanih modelov sta v svoji raziskavi dokazala, da zadovoljstvo nima značilne vloge pri napovedovanju razširjene uporabe, slednjo vsekakor prevzemata zaznana uporabnost in zaznana enostavnost uporabe.

Slika 12: Model kontinuirane uporabe, temelječ na konceptu uporabnikove zaznane kakovosti spletne strani, zaupanju in navadah

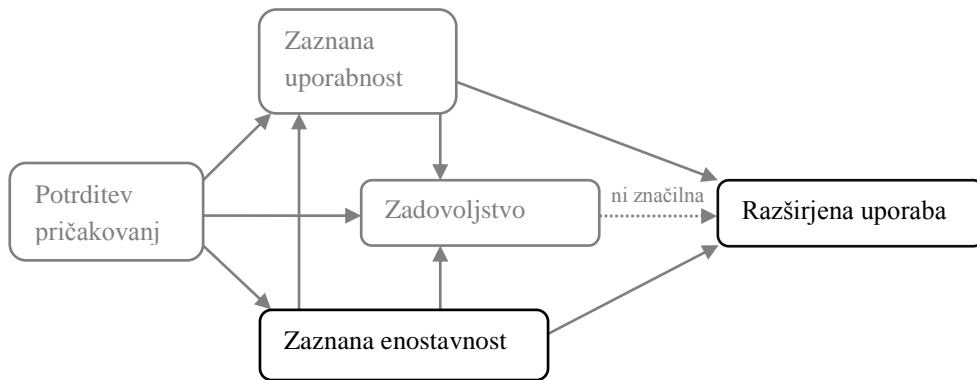


Vir: C. Liao, P. Palvia in H. Lin, *The roles of habit and web site quality in e-commerce*, 2006, str. 471.

Pri preučevanju in razumevanju kontinuirane uporabe e-učenja preko interneta pa sta Chiu in Wang (2008) uporabila dve teoriji, in sicer: združeno teorijo sprejemanja in uporabe tehnologije (angl. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) in model pričakovanj in vrednosti (angl. *Expectancy-value model*), ki temelji na motivaciji za doseganje oz. uresničevanje uspehov, ter tako v modelu izpostavila vedenjske lastnosti uporabnikov, kot so jih tudi Limayem in Cheung (2008), Hong et. al (2008), Limayem et. al (2007) ter Kim in Malhotra (2005). Njun kompleksni model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe se osredotoča na subjektivno vrednotenje nalog oz. zadolžitev (angl. *task*) kot na ključni faktor, ki vpliva na posameznikov namen uporabe, izbiro in namero kontinuirane uporabe IS.

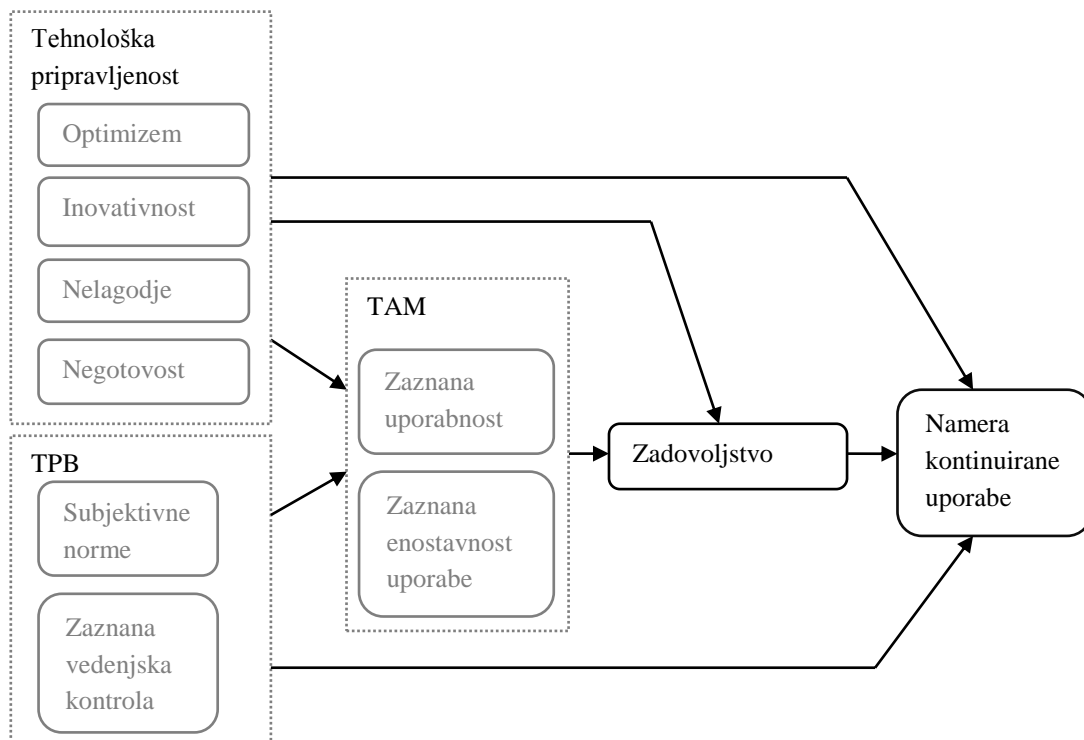
Chen et. al (2009) pa so v svoji študiji raziskovali tehnologije na lastno uporabo oz. izbiro (angl. *self services technologies*), njihovo kontinuirano in dolgoročno uporabo ter pri tem poudarili ključno vlogo lastnosti uporabnikov pri kontinuirani uporabi. Predstavili so model, ki temelji na konceptu tehnološke pripravljenosti (glede na štiri osebnostne značilnosti uporabnikov), TBP teoriji in TAM modelu, kot prikazuje Slika 14 na str. 23. Tudi Chen et al. (2009) so v svoji raziskavi ugotovili, da zadovoljstvo značilno in pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe IS, in tako potrdili ugotovitev Bhattacharjeeja, medtem ko osebne značilnosti uporabnikov, in sicer optimizem ter inovativnost, sočasno vplivata na zadovoljstvo.

Slika 13: Sinteza TAM in ECM modela pri napovedovanju razširjene uporabe IS



Vir: J.J.P. Hsies in W. Wang, *Explaining employees' Extended Use of complex information systems*. European Journal of Information Systems, 2007, str. 222.

Slika 14: Model kontinuirane uporabe, temelječ na konceptu tehnološke pripravljenosti, TBP teoriji in TAM modelu



Vir: S. Chen, H. Chen in M. Chen, *Determinants of satisfaction and continuance intention towards self-service technologies*, 2009, str. 1.252.

Mitchell et al. (2012) pa so v svoji raziskavi analizirali, ali sta podpora podjetja (angl. *organisational support*) in pravična porazdelitev oz. distribucija (angl. *distributive justice*) povezani in ali kot dejavnika organizacijskega okolja vplivata na sprejemanje in uporabo na novo implementiranih IS. Njihova raziskava prispeva k znanju o sprejemanju in uporabi IS, saj ugotavlja:

- da je podpora podjetja povezana z motivacijo za uporabo in tudi z odnosom uporabnikov ter njihovim obnašanjem do novih IS;
- da je motivacija za uporabo IS povezana s sprejemanjem, uporabo in zadovoljstvom uporabnikov z IS;
- da zaposleni z visoko stopnjo avtonomije in tisti z nizko stopnjo zunanje regulative uporabljajo IS prostovoljno in z veseljem.

V orisanih in predstavljenih študijah, ki temeljijo na drugih teoretičnih osnovah (ki so jih v nekaterih primerih raziskovalci združili s predpostavkami ECT teorije in ECM modela), so odnosi in povezave med poglavitnimi konstrukti dokaj komplicirani in včasih ustvarjajo zmedo (Hong et al., 2008). Vir take kompleksnosti so vsekakor razlike v osnovnih teorijah, na katerih temeljijo modeli, in je zato potrebno jasno kategorizirati poglavitne konstrukte na konsistenten način, kot prvi korak pri izgradnji celostnega oz. integriranega modela kontinuirane uporabe IS (Hong et al., 2008, str. 62), ki je predmet tudi mojega magistrskega dela.

Če povzamem ECM model kontinuirane uporabe IS, pa lahko ugotovim, da predstavlja odlično izhodišče za nadaljnje raziskovanje in analizo fenomena kontinuirane uporabe IS, ker (Bhattacharjee et al., 2008, str. 19):

- je teoretično osnovan,
- je podprt s široko in naraščajočo bazo empiričnih preverb (tako na področju trženja kot na področju uporabe IS),
- je varčen (saj uporablja zgolj tri spremenljivke pri napovedovanju namere o kontinuirani uporabi IS) in
- omogoča empirično testiranje neposredno na področjih in v kontekstu, ki zanima raziskovalca (saj obravnava samo konstrukte, ki se nanašajo na obdobje po začetnem sprejetju in uporabi IS).

Poleg tega so tako predstavljeni ECM model kot njegove razširitve vsi dokazali vpliv zadovoljstva na namero kontinuirane uporabe IS na različnih področjih njihove uporabe. Larsen et. al (2009), Chen et. al (2009), Bhattacharjee et. al (2008), Limayem in Cheug (2008), Roca et al. (2006) in Thong et. al (2006) ter ostali avtorji poudarijo, da so, kot je bilo ugotovljeno že v Bhattacharjeejevi raziskavi (2001), tudi njihove študije potrdile pomemben pozitiven vpliv zadovoljstva na namero o kontinuirani uporabi IS. In prav zaradi tega menijo, da je pomembno, da se zadovoljstvo vselej obravnava kot dejavnik, ki napoveduje kontinuirano uporabo IS (Bhattacharjee et. al, 2008; Thong et al., 2006).

Z druge strani pa je razumevanje tako kompleksnega in dinamičnega področja, kot je uporaba IS, in predvsem dejavnikov, ki na slednjo vplivajo, zagotovo zanimivo in problematika mnogih prihodnjih raziskav (Bhattacharjee, 2001, str. 366), kar motivira tudi

moje raziskovanje kontinuirane uporabe PIS, ki je bila v tej povezavi v literaturi malo raziskana in o kateri malo vemo. Pri nadaljnjem študiju in izbiranju dodatnih dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe, pa je potrebno, kakor predhodno že poudarjeno, upoštevati tudi lastnosti IS, ključne ali pomembne uporabnike ter področje uporabe (Pasaoglu, 2011, str. 158) in tako celostno zajeti strukturo uporabe IS. Pri preučevanju PIS in njegove kontinuirane uporabe v zavarovalnici bom zato upoštevala njegove lastnosti, seveda pa pri tem ne bom zanemarila obnašanja uporabnikov in okolja, v katerem se IS uporablja. Model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS bom, zaradi poudarka in ugotovitev avtorjev ter teoretične osnove, izhodiščno osnovala na v ECM modelu vzpostavljeni povezavi med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe (ki je bila v literaturi preverjena že v različnih kontekstih uporabe, vendar ne v kontekstu PIS), z dodatnimi dejavniki, ki nanjo vplivajo in poudarjajo pomen lastnosti PIS, uporabnikov in organizacijskega okolja, na katere se osredotočam v nadaljevanju poglavja.

1.2 Poslovno inteligenčni sistemi

1.3.1 Opredelitev in lastnosti poslovno inteligenčnih sistemov

Učinkovite in pravočasne poslovne informacije se vse bolj uveljavljajo kot ključne za podjetja, ne le za njihov uspeh, ampak celo za preživetje v današnjem hitro spreminjajočem se poslovnem okolju (Hočevnar & Jaklič, 2010). Z druge strani pa razlikujemo naravo tehnoloških značilnosti IT/IS (Thong et al., 2006), tako imamo npr. nekatere inovacije IT, ki so naravnane na uporabnike (npr. storitve mobilnega interneta), v primerjavi z delovno naravnanimi IT (npr. operacijski IS znotraj podjetja).

Pri analizi kontinuirane uporabe PIS je vsekakor potrebno upoštevati naravo njihovih tehnoloških značilnosti, ki jih uvršča med delovno naravnane IS, njihova uporaba pa se razlikuje od uporabe operativnih IS. In sicer je uporaba PIS za razliko od uporabe operativnih IS največkrat prostovoljna (Popovič, Hackney, Simões Coelho, & Jaklič, 2012). PIS so obenem integrirani v poslovanje celotnega podjetja, medtem ko so operativni IS integrirani zgolj v posamezne poslovne procese podjetja, poleg podatkov iz operativnih IS pa PIS uporabljajo tudi ostale podatkovne vire in za razliko od operativnih IS je kontekst identifikacije informacijskih potreb iz poslovnih procesov razširjen še na potrebe managementa in upravljanja (Popovič et. al, 2012). Popovič et. al (2012, str. 729) **PIS** opredelijo kot »sisteme, ki zagotavljajo kakovostne informacije v dobro zasnovanih podatkovnih skladiščih skupaj s podporo poslovno prijaznih programskih rešitev, ki so pravočasno dostopne zaposlenim in omogočajo učinkovite analize ter intuitivne predstavitve pravih informacij, katere omogočajo sprejemanje ustreznih ukrepov oz. izvedbo aktivnosti ter sprejemanje pravih odločitev«. PIS tako predstavljajo integrirano združeno množico orodij, tehnologij in programskih rešitev, ki se uporabljajo za zbiranje, združevanje in analizo podatkov ter hkrati zagotavljajo njihovo razpoložljivost na pravem mestu in ob pravem času (Yeoh & Koronios, 2010). Omogočajo nam torej, da lahko

pomembne informacije dostavimo pravočasno, na pravo mesto in v pravi obliki, ter s tem podpirajo posameznike, oddelke in področja pri sprejemanju odločitev, kar kaže na njihovo strateško pomembno vlogo pri uspešnem in učinkovitem poslovanju podjetja. Z druge strani je bistvo in esencialni element vsakega PIS razumevanje dogajanja v podjetju in njegovem poslovnem okolju, kakor tudi primerno delovanje in odločanje njegovih uporabnikov v smeri doseganja ciljev podjetja (Popovič, Turk, & Jaklič, 2010). Prav zato PIS brez uporabnikov, ki znajo interpretirati pomen pridobljenih informacij in njihovega delovanja v smeri pridobivanja znanja na podlagi slednjih, ne moremo analizirati (Popovič et. al, 2010).

Če celovito interpretiram definicijo PIS in njihovo vlogo v podjetjih, lahko trdim, da slednji podatke obdelujejo oz. obravnavajo kot strateško pomemben resurs podjetja, ki jih skozi PIS uporabniki s svojim znanjem, izkušnjami in intuicijo iz kvantitativnih spreminjajo v kvalitativne, s čimer postanejo pomembne informacije za podporo odločanju in tudi ostalim procesom, ki se odvijajo v vsakdanjem poslovanju podjetja.

PIS torej omogočajo, da so podatki iz različnih IS in podatkovnih virov podjetja zbrani in obdelani, ter zagotavljajo celostno sliko poslovanja. Pri tem je potrebno izpostaviti dejstvo, da ravno zato implementacija PIS ni enostavna in ni aktivnost, ki bi zajemala samo nakup kombinacije programskega orodja in strojne opreme, ampak zelo kompleksna aktivnost, ki zahteva prilagojeno in primerno infrastrukturo ter vire v podjetju skozi dolgo časovno obdobje. Preučevanje kontinuirane uporabe PIS je zato še bolj zanimivo in pomembno raziskovalno vprašanje.

1.3.2 Prostovoljna uporaba

Sama uporaba PIS je največkrat prostovoljna, kar pomeni, da imajo končni uporabniki svobodno izbiro, ali bodo IS uporabljali ali ne (Sørebø & Eikebrokk, 2008), saj imajo v okolju, kjer so PIS implementirani, na razpolago tudi ostale IS in podatkovne vire, kjer lahko raziskujejo, integrirajo, združujejo in analizirajo podatke.

Okolje, ki omogoča prostovoljno uporabo, je okolje, v katerem uporabniki zaznavajo sprejemanje in uporabo tehnologije ali sistema oz. odločitve o uporabi le-teh kot svojo namerno odločitev, medtem ko je okolje z obvezno oz. mandatno uporabo, okolje, kjer uporabniki zaznavajo uporabo kot organizacijsko obvezo (Brown, Massey, Montoya-Weiss, & Burkman, 2002, str. 284).

Nove informacijske potrebe pa velevajo tudi spremembe procesov odločanja oz. sprejemanja odločitev v podjetjih (Hočevar & Jaklič, 2010). Vodje podjetij, ki stremijo k ohranjanju konkurenčnosti, se ne morejo in naj se tudi ne bi zanašati zgolj na lastno intuicijo, temveč morajo sprejemanje odločitev utemeljiti na informacijah o dogodkih znotraj podjetja in v njegovem širšem poslovnem okolju, kar lahko PIS glede na svoje

lastnosti nudijo svojim uporabnikom. Podjetja zato potrebujejo zanesljive PIS, ki analitikom in vodjem omogočajo dostop do potrebnih informacij, na pravem mestu in ob pravem času ter tako učinkovito sprejemanje odločitev (Hočevar & Jaklič, 2010), njihova uporaba pa je vsekakor prostovoljna, saj integrirajo in združujejo podatke, ki so uporabnikom dostopni tudi v drugih IS podjetja, prihrani pa jim čas, ki je potreben za pridobivanje, združevanje in integriranje podatkov.

Poleg lastnosti PIS in značilnosti prostovoljne uporabe, ki vplivata na zadovoljstvo uporabnikov s PIS, je potrebno pri raziskovanju namere o kontinuirani uporabi PIS pozornost posvetiti tudi ostalim dejavnikom, ki povečujejo zadovoljstvo s PIS (in posledično namero o njihovi nadaljnji uporabi, kot to predpostavljajo predhodno obravnavani ECM model in njegove razširitve) ali pa neposredno vplivajo na namero njihove kontinuirane uporabe. Na drugi strani pa v modelih uspešnosti IS avtorji poudarjajo, da zadovoljstvo s sistemom in uporabnikovo zadovoljstvo neposredno vplivata na vedenjske lastnosti uporabnikov oz. na dejavnike, ki se nato odražajo v organizacijskih dejavnih uspešnosti IS (Roca et al., 2006, str. 685), kar dodatno poudarja potrebo po preučevanju uporabnikov, okolja in organizacijskih značilnosti. Ta področja (to so torej: obravnavani PIS, uporabniki, okolje in notranje organizacijske značilnosti podjetja) zato predstavljam v nadaljevanju.

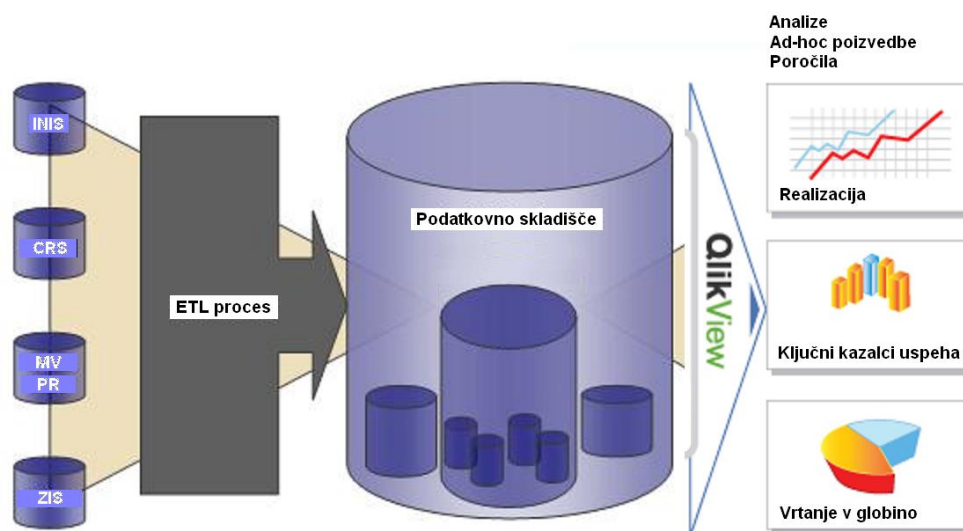
1.3.3 Poslovno inteligenčni sistem Adriatic Slovenice, d.d.

Zavarovanje lahko definiramo kot kompleks dejanj in dogodkov v zavarovalnici in pri zavarovancu z namenom, da se zavarovancu zagotovijo njegove zavarovalne potrebe. Gre torej za določen napor, ki ga vlagata v oblikovanje zavarovalne storitve tako zavarovalnica kot zavarovanec. Zavarovanje je tako nevidno blago, katerega vsebina je za zavarovanca pogosto težko razumljiva, korist, ki jo ima zavarovanec ob nakupu tega blaga, pa postane otipljiva šele, če pride do škodnega dogodka na področju nevarnosti, ki je predmet zavarovalne pogodbe (Simonovič, 2005). Torej je potrebno na tem mestu, s problemskega vidika raziskovanja, izpostaviti, da so podatki, ki se beležijo v različnih IS zavarovalnice pomemben in edini relevanten vir, ki se uporablja pri sklepanju zavarovanj, urejanju zavarovalnih pogodb, uveljavljanju škod in ostalem vsakdanjem poslovanju zavarovalnice. Ti tako skozi različne poslovne procese zavarovalnici omogočajo delovanje, spremljanje in analizo poslovanja, načrtovanje in razvoj novih zavarovalnih storitev in produktov, načrtovanje trženja in prodaje, analiziranje škodnega dogajanja itd. ter so zato nepogrešljivi in strateško pomembni pri njenem poslovanju in obstoju.

Adriatic Slovenica, d.d. je druga največja zavarovalnica na slovenskem zavarovalniškem trgu in ima v svoji viziji zapisano, da »želi z inovativnostjo, ki v središče postavlja zavarovanca, postati najbolj učinkovita zavarovalnica v Sloveniji«. Za uresničitev zapisane vizije pa je vsekakor relevantno odločanje, ki temelji na kakovostnih informacijah. Vse od združitve (Adriatica, Zavarovalne družbe, d.d. in Slovenice, Zavarovalniške hiše, d.d.) leta

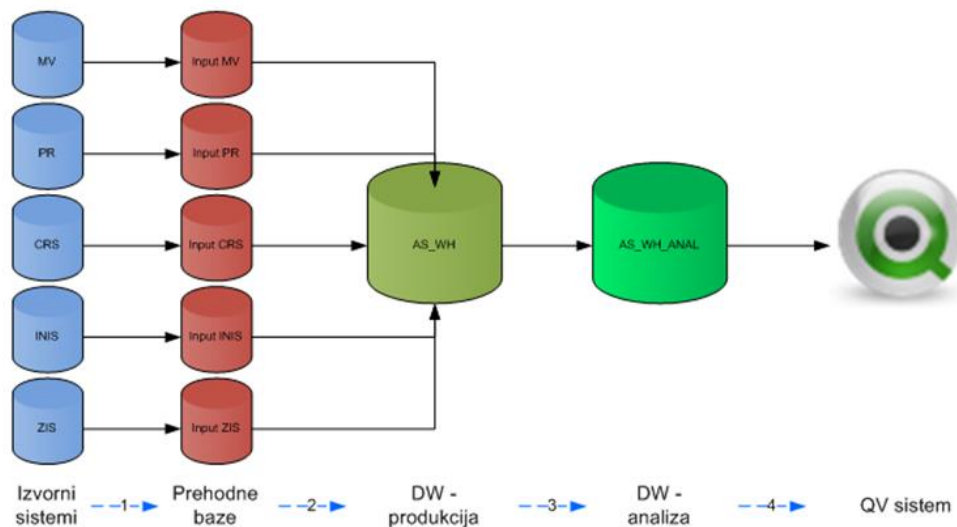
2005 so se za potrebe odločanja in poslovanja, ki bi temeljile na hitrem dostopanju do podatkov in na kakovostnih ter poglobljenih analizah, v zavarovalnici pričeli zavzemati za razvoj in implementacijo PIS, ki bi vodstvu zagotovil kakovostno poslovno obveščanje, hitro dostopanje, integracijo različnih podatkovnih virov in poizvedovanje analitikom, razvojnim službam ter drugim uporabnikom. Na ta način bi podjetju omogočil uresničevati zastavljene cilje in strateške usmeritve, zapisane v viziji (t.j. inovativnost, osredotočenost na zavarovanca in učinkovitost). Leta 2009 so z orodjem QlikView zasnovali poslovno obveščanje in poslovno inteligenčni sistem, t.i. ASBI (oz. Adriatic Slovenica Business Intelligence), ki je povezal 5 različnih transakcijskih sistemov podjetja, 8 instanc podatkovnih baz (ki vsebujejo podatke od leta 1992 dalje, t.j. cca. 206 milijonov vrstic vknjižb v računovodske evidence) in olajšal predvsem časovno in vsebinsko zahtevno pridobivanje ter analiziranje podatkov – Slika 15. Na Sliki 16 (na str. 29) pa je predstavljen leta 2010 implementiran PIS zavarovalnice, ki je predmet moje raziskave.

Slika 15: Shema sistema poslovnega obveščanja Adriatic Slovenice, d.d.



Uporabnikom obravnavani PIS, ASBI, od leta 2010 omogoča uporabo aplikacij, pregledovanje podatkov in analizo poslovanja, možnosti za razvoj in lastno fleksibilno izdelovanje analitičnih poročil in različnih pregledov ter enostavno uporabo in predvsem hitro dostopanje do informacij, ki je bilo vse do njegove vzpostavitve precej oteženo in časovno zahtevno. Za podjetje je tako obravnavani PIS strateško pomembno orodje. Uporabnikom omogoča analize poslovanja, rudarjenje in pripravo podatkov za poslovno odločanje, njegova kontinuirana uporaba in razvoj pa sta vsekakor pomembni konkurenčni prednosti na trgu, kjer hitro odločanje, razvoj zavarovancem prilagojenih zavarovalnih produktov in prodajnih poti, hitro in korektno reševanje zavarovalnih primerov, ki jih brez podatkov in informacij v zavarovalnici ne morejo sprejemati, razvijati in obvladovati, pomenijo prizadevanje za učinkovito poslovanje (in posledično uresničevanje lastne vizije).

Slika 16: Shema poslovno inteligenčnega sistema Adriatic Slovenice, d.d.



1.3.3.1 Uporabniki poslovno inteligenčnega sistema v podjetju

V Adriatic Slovenici, d.d. je bilo v decembru 2013 1.057 zaposlenih. Med njimi jih ima dostop do obravnavanega PIS 380, na področju Informacijske tehnologije in organizacije pa ocenjujejo, da imajo okoli 180 aktivnih uporabnikov, ki pri svojem delu dnevno uporabljajo ASBI. ASBI uporabljajo napredni uporabniki, ki pripravljajo analize, poročila, tržne akcije in spremljajo poslovanje podjetja in delo posameznikov. Orodje je namenjeno vodstvenim kadrom, strokovnim službam na različnih področjih, organizatorjem dela (ki organizirajo delo zavarovalnih zastopnikov), skrbnikom ključnih strank, ki poslujejo s pravnimi osebami, in zaposlenim s področja reševanja zavarovalnih primerov, ki analizirajo škodno dogajanje.

Uporabniki ASBI se delijo glede na področje dela in njihove delovne naloge, ki jih v podjetju opravljajo, v naslednje tri skupine:

- vodje (vodstvo podjetja, izvršni direktorji poslovnih področij zavarovalnice, direktorji poslovnih enot in vodje sektorjev);
- analitiki, razvojniki in informatiki (analitiki finančnega poslovanja, razvojno strokovne službe posameznih poslovnih področij v podjetju in tržni analitiki) ter
- tržniki, skrbniki ključnih strank, organizatorji dela in strokovne službe na področju reševanja zavarovalnih primerov (ki PIS uporabljajo pri pripravi ponudb, tržnih akcij, za segmentiranje zavarovancev in spremljanje ter organizacijo dela zavarovalnih zastopnikov in ostalih zaposlenih pri sklepanju zavarovanj in reševanju zavarovalnih primerov).

Obravnavani PIS v zavarovalnici uporabljajo različni uporabniki, a z istim namenom, to je hitro in enostavno dostopanje do podatkov o poslovanju podjetja, ki omogočajo

pridobivanje informacij, poizvedbe in analize, potrebne za odločanje in tudi vsakodnevno usmerjanje poslovanja. Uporaba je prostovoljna, saj lahko uporabniki za poizvedovanje in analizo še vedno uporabijo tudi transakcijske informacijske sisteme in predhodni, t.i. Dis AS – direktorski informacijski sistem, kjer so na voljo različne analize in poročila o poslovanju zavarovalnice in širšem poslovnem okolju podjetja. Prav gotovo je ASBI za podjetje pomembna pridobitev na tem področju, saj so bile predhodno analize poslovanja kompleksne, zahtevne in časovno obsežne, kar je posledično zmanjševalo produktivnost. Odločanje je tako velikokrat temeljilo na intuiciji in je bilo premalo podkrepjeno z informacijami, ki so odraz tekočega poslovanja, ker so se analize in poročila v direktorskem IS pripravljale mesečno, v ASBI pa se podatki osvežujejo dnevno (to pomeni, da imamo danes v sistemu vse podatke do vključno včerajšnjega dne, ki so predmet analiz, poročil, pregledov in podatkovnega rudarjenja).

Kontinuirana uporaba PIS in dejavniki, ki nanjo vplivajo, podjetju dodajajo vrednost in znanje, saj so relevantni za nadaljnji razvoj in bodo lahko na ta način v zavarovalnici PIS še bolj približali uporabnikom ter z njegovo uporabo usmerjali podjetje k učinkovitemu poslovanju, kar je zapisano tudi v viziji zavarovalnice. Na podlagi predhodno predstavljenih modelov kontinuirane uporabe IS je v tem kontekstu vsekakor potrebno preučevati zadovoljstvo uporabnikov z IS, ki vpliva na namere kontinuirane uporabe IS. Poleg tega pa še dodatne dejavnike, ki vplivajo na to povezavo in odražajo uporabnike ter njihovo vedenje. Če lastnosti analiziranega PIS (to so hitro in enostavnejše dostopanje do integriranih podatkov) in ključne uporabnike (to so vodje, tržniki, analitiki, informatiki, skrbniki ključnih strank in organizatorji dela) združim, lahko kot dejavnika, ki poudarjata uporabnike in lastnosti IS, preučujem vpliv prostovoljne uporabe PIS in navade glede uporabe PIS. Ali lahko te predpostavke vključim v model dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov in namero njihove kontinuirane uporabe, pa podrobneje analiziram v drugem poglavju znotraj eksplorativne raziskave in pri opredeljevanju svojega modela.

1.3.3.2 Okolje in organizacijske značilnosti

Za zavarovalniški trg je tako kot za ostale finančne trge značilna visoka konkurenca, kjer se prevzemanje novih, dobrih in inovativnih poslovnih praks ter zavarovancev odvija z veliko hitrostjo in kjer novi zavarovalni produkti ali prodajne poti pomenijo zgolj krajšo časovno prednost (npr. mesec ali dva). Ob tem so nekatere oblike zavarovanja obvezne in predpisane z zakonodajo (npr. obvezno avtomobilsko zavarovanje ali dodatno zdravstveno zavarovanje), ponudbe zavarovalnic pa se pri teh cenovno bistveno ne razlikujejo in se konkurenca med njimi odvija na področju inovativnih prodajnih poti, dodatnih ugodnosti in prednosti, ki jih nudijo svojim zavarovancem, ter pri uspešnem reševanju zavarovalnih primerov. Zato so učinkovito poslovanje posamezne zavarovalnice, zadovoljstvo in zvestoba njenih zavarovancev, pridobivanje novih zavarovancev ter hitro in korektno reševanje zavarovalnih primerov odraz promptnih poslovnih odločitev, ki morajo seveda

temeljiti na kakovostnih podatkih in informacijah iz poslovanja. Dobro zasnovani PIS in uporabniki, ki slednje kontinuirano uporabljajo, pa lahko na zavarovalniškem trgu in v širšem finančnem okolju odigrajo strateško vlogo in nudijo zavarovalnicam konkurenčne prednosti.

Adriatic Slovenica, d.d. je kompozitna zavarovalnica in ima v svojem portfelju tako premoženjska kot življenjska zavarovanja. Je edina zavarovalnica v Sloveniji, ki ponuja celoten spekter zavarovanj, saj ima ob tem v svojem portfelju tudi zdravstvena zavarovanja. Slednje je lahko zanjo bistvena konkurenčna prednost pred ostalimi, a je ravno zato obvladovanje podatkov, njihova analiza, rudarjenje in preučevanje toliko bolj občutljivo in strateško področje. Obravnavani PIS je, kot že poudarjeno, za podjetje ključnega pomena, na njegovo kontinuirano uporabo pa poleg njegovih lastnosti in uporabnikov prav gotovo vplivajo tudi dejavniki, ki odražajo organizacijsko okolje uporabe PIS. Kot je bilo predhodno izpostavljeno, so v literaturi Sun in Teng (2012), Mitchell et. al (2012), Pasaoglu (2011), Roca et. al (2006) in Thong et. al (2006) poudarili pomen organizacijskega okolja, ki ga moramo obravnavati pri preučevanju kontinuirane uporabe IS. Skozi preučevanje notranjega organizacijskega okolja uporabe PIS lahko torej odkrijemo dodatne dejavnike, ki imajo pomembno vlogo pri njegovi kontinuirani in dolgoročni uporabi.

Poleg predstavljenega širšega okolja zavarovalnice je tako potrebno pri preučevanju kontinuirane uporabe PIS analizirati tudi notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki odsevajo okolje uporabe PIS. Adriatic Slovenica, d.d. je v zadnjih letih pričala številnim organizacijskim spremembam. Po združitvi leta 2005 je sledila odtujitev življenjskih zavarovanj na KD Življenje, d.d., s čimer je zavarovalnica postala samo premoženjska zavarovalnica, kar je vodilo v reorganizacijo poslovanja in poslovnih procesov znotraj podjetja. V letu 2012 pa je sledilo oblikovanje v finančni oz. zavarovalniški holding (z ostalimi družbami v lasti KD Group, d.d.), kjer je zavarovalnica prevzela vodilno vlogo v skupini. In nazadnje 1. 10. 2013 še pripojitev KD Življenja, d.d. in portfelja življenjskih zavarovanj, ki ponovno usmerja notranjo reorganizacijo poslovnih procesov in zaposlenih.

Številne organizacijske spremembe znotraj podjetja prav gotovo vplivajo na zaposlene, njihov odnos do podjetja in dela. Podjetja pa se pogosto soočajo tudi z uvajanjem sprememb (kot to velja tudi za Adriatic Slovenico, d.d.) in so zaradi tendenc na trgu prisiljena uvajati tudi organizacijske spremembe (Pasaoglu, 2011). Tudi v poslovnem svetu so spremembe konstantne, še posebej v današnjih, modernih časih s širjenjem novih IT (Du Plessis, Visagie & Winjbeek, 2011). Z druge strani pa Johns (2006) poudarja, da organizacijske značilnosti zagotavljajo kontekst posameznikom oz. zaposlenim, medtem ko zunanje okolje zagotavlja kontekst samemu podjetju. Analiziranje notranjega organizacijskega okolja podjetja in tako okolja uporabe obravnavanega PIS, ki je, kot opisano, obremenjeno z uvajanjem številnih organizacijskih sprememb in sprememb

poslovanja ter delovanja zaposlenih znotraj podjetja, je tako relevantno pri preučevanju namere kontinuirane uporabe PIS in dejavnikov, ki nanje vplivajo.

Pri raziskovanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, ki zajemajo okolje uporabe, bom zato raziskovala notranje organizacijske značilnosti podjetja skozi dejavnike, ki poudarjajo uresničevanje vizije, saj je ne glede na številne spremembe prav slednja vodilo poslovanja in obnašanja zaposlenih. Eno izmed mojih raziskovalnih vprašanj bo npr. ali so strateške usmeritve (inovativnost, ki v ospredje postavlja zavarovance) in torej tudi osredotočenost na zavarovance ter cilji podjetja (učinkovito poslovanje), s strani uporabnikov PIS zaznani kot vrednote podjetja in smernice poslovanja, ki odražajo tudi konkurenčne razmere na trgu, lahko ključni pri preučevanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. V eksplorativni raziskavi o uporabi PIS v zavarovalnici se bom tako osredotočila tudi na odkrivanje notranjih organizacijskih značilnosti podjetja, ki opredeljujejo okolje uporabe in poudarjajo lastnosti obravnavanega PIS ter morda vplivajo tudi na namero njegove kontinuirane uporabe.

2 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA MODELA

V tem poglavju se bom osredotočila na temeljne konstrukte in hipoteze modela dejavnikov vpliva na kontinuirano uporabo PIS. Kakor že izpostavljeno v prvem poglavju in literaturi, sta tudi Sørebo in Eikebrokk (2008) poudarila, da je pri preučevanju kontinuirane uporabe poglobitno preoblikovanje ECT teorije v ECM model, to je sprememba izvirnega spleta dejavnikov pred uporabo in po uporabi, ki se merijo in analizirajo v ECT teoriji, v model po začetnem sprejetju in uporabi (angl. *post-acceptance*), ki ga kot teoretično izhodišče preučuje ECM model. Na tem bo temeljil tudi moj model dejavnikov, saj se obravnavani PIS v zavarovalnici uporablja že od leta 2010. Iz ECM modela bom tako v svojem modelu analizirala konstrukt zadovoljstva in namere o kontinuirani uporabi PIS, ki združuje tudi lastnosti obravnavanega PIS. Dodala jima bom še dejavnike, ki odražajo uporabnike in njihove vedenjske lastnosti, to so prostovoljna uporaba, navade glede uporabe IS ter notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki poudarjajo pomen notranjega okolja podjetja in strateški pomen obravnavanega PIS za zavarovalnico v konkurenčnem okolju in njeno vizijo o učinkovitem poslovanju, ki se osredotoča na zavarovance. V tej smeri bom raziskovala, ali pomeni uporaba PIS uresničevanje zastavljenih ciljev podjetja; poslovanje v smeri strateških usmeritev in osredotočenost podjetja na svoje zavarovance.

V predstavljeni literaturi s področja kontinuirane uporabe IS številni modeli analizirajo vzpostavljeno povezavo med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe različnih IS v različnih okoljih njihove uporabe. Modeli analizirajo tudi različne uporabnike glede na različne značilnosti obravnavanih IS. Za razvoj modela kontinuirane uporabe PIS, ki bi celostno zajel tripartitno strukturo uporabe IS, so slednji preveč natančno opredeljeni in osredotočeni na obravnavano problematiko, kar otežuje razvoj mojih hipotez in modela kontinuirane uporabe PIS. Za razvoj teoretičnega okvira pa se lahko naslonimo na podatke,

ki jih pridobimo na podlagi t.i. eksplorativnih raziskav (angl. *exploratory research*), s kvalitativnim raziskovalnim pristopom preko neformalnih pogovorov z zaposlenimi oz. uporabniki IS (Earl, 2007). Prav zato se v praksi raziskovalci pogosto poslužujejo takega pristopa pri oblikovanju teoretičnih osnov, formalnih hipotez in modelov. In tako sem bom tudi sama naslonila na eksplorativno raziskavo obravnavane problematike, saj v pregledani literaturi ni zaslediti modelov, ki bi preučevali namero kontinuirane uporabe IS na primeru PIS oz. ki bi povezali tripartitno strukturo uporabe IS (lastnosti IS, uporabnike in okolje).

2.1 Eksplorativna raziskava uporabe poslovno inteligenčnega sistema v podjetju

V prvem poglavju sem analizirala modele kontinuirane uporabe IS, iz katerih lahko zaključim, da zadovoljstvo pozitivno vpliva na namero njihove kontinuirane uporabe. Ali lahko to predpostavko razširim tudi na področje uporabe PIS in ob upoštevanju tripartitne strukture uporabe IS v model vključim še dejavnike, ki poudarjajo uporabnike in njihovo vedenje, lastnosti PIS, prostovoljno uporabo in navade glede uporabe IS, ter dejavnike, ki odražajo okolje uporabe IS, t.j. notranje organizacijske značilnosti podjetja, pa predstavlja cilj raziskovanja pričujoče eksplorativne raziskave.

2.1.1 Namen in cilj eksplorativne raziskave

Namen raziskave je poglobljena analiza uporabe PIS v podjetju in dožemanja zaposlenih oz. uporabnikov, kako lahko PIS doprinese k učinkovitemu poslovanju zavarovalnice (kot je zapisano v viziji podjetja). Njen cilj pa je odkriti in analizirati v literaturi izpostavljene in opisane dejavnike, ki bi lahko vplivali tudi na kontinuirano uporabo PIS v zavarovalnici, to so: zadovoljstvo, prostovoljna uporaba, navade glede uporabe ter notranje organizacijske značilnosti podjetja oz. smernice poslovanja in obnašanja znotraj podjetja, ki oblikujejo okolje uporabe IS. Eksplorativno raziskavo o pomenu PIS za zavarovalnico, o njegovi uporabi, zadovoljstvu uporabnikov in organizacijskih značilnostih podjetja, ki se kažejo v uporabi obravnavanega PIS in vzporedno z lastnostmi obravnavanega PIS za zavarovalnico pomenijo konkurenčno prednost ter lahko pomembno vplivajo na njegovo kontinuirano uporabo, sem izvedla v januarju 2013 z delno strukturiranimi intervjuji, preko šestih poglobljenih pogovorov z uporabniki PIS v podjetju. Pri preučevanju notranjih organizacijskih značilnosti podjetja in okolja uporabe PIS pa sem se osredotočila predvsem na elemente, ki vzporedno z obravnavanimi lastnostmi PIS in vizijo zavarovalnice poudarjajo njegovo strateško pomembnost za podjetje (to so: strateške usmeritve, doseganje ciljev podjetja in osredotočenost podjetja na svoje zavarovance).

V raziskavi sem zajela vse skupine uporabnikov, ki sem jih predstavila v prvem poglavju, saj sem opravila poglobljene pogovore z različnimi uporabniki PIS, in sicer: z vodjo,

analitikom, razvojnikom, tržnikom, skrbnikom ključnih strank in organizatorjem dela. Podrobneje poglobljene pogovore predstavljam v Prilogi 1.

2.1.2 Ugotovitve eksplorativne raziskave

Iz analize poglobljenih pogovorov izhaja:

- obravnavani PIS je po mnenju uporabnikov odlično orodje za spremljanje poslovanja, hitro pridobivanje podatkov in informacij, potrebnih pri sprejemanju ukrepov, odločitev, trženju, usmerjanju prodaje, razvoju in obvladovanju podatkov, za zavarovalnico pa pomeni tudi možnost napredka, razvoja in učinkovitega poslovanja, kar poudarja njegove lastnosti, ki bi lahko vplivale tudi na njegovo kontinuirano uporabo;
- uporabniki so s PIS zadovoljni in ga nameravajo uporabljati tudi v prihodnje, saj so njegovo implementacijo vsi pozdravili, nekateri pa že nestrpno čakajo na njegove nadgradnje, ki jim bodo omogočale še bolj poglobljene analize in prihranile čas pri izvrševanju delovnih nalog, pripravi poročil in analiz, potrebnih za nadaljnje strateško odločanje, kar potrjuje v literaturi izpostavljeno in preverjeno povezavo med zadovoljstvom uporabnikov in njihovo namero o kontinuirani uporabi PIS;
- po mnenju uporabnikov uporaba PIS prav tako usmerja poslovanje, strateške usmeritve in cilje podjetja, saj ga uporabljajo za pripravo poročil, analiz in planiranje, kar odseva tudi notranje organizacijske značilnosti podjetja oz. smernice poslovanja in obnašanja znotraj podjetja ter okolje uporabe PIS;
- uporabniki preko PIS zaznavajo tudi večjo osredotočenost podjetja na svoje zavarovance in PIS kot orodje, ki podpira učinkovito prilagajanje podjetja tržnim razmeram, kar dodatno odseva vizijo zavarovalnice in njene notranje organizacijske značilnosti ter okolje uporabe PIS;
- uporabniki obravnavani PIS uporabljajo pri svojem delu, ker jim omogoča predvsem hiter vpogled v želene podatke in jih v primerjavi s poizvedbami, ki so jih predhodno opravljali v transakcijskih IS in direktorskem IS, navdušuje predvsem to, da jim ni potrebno čakati na podatke in da ti ne prihajajo z zamudo, ampak jih imajo na voljo takoj; prav tako pa jih navdušujejo tudi možnosti združevanja podatkov in zgodovinskega pregleda dogajanja, kar kaže na uporabno vrednost, ki jo PIS skozi svoje lastnosti nudi uporabnikom;
- izpostavim lahko tudi dejstvo, da se skozi prostovoljno uporabo PIS, enostavno uporabo (oz. da so pri uporabi PIS uporabniki samostojni pri opravljanju svojega dela) in vse pogostejšo uporabo slednjega uporabniki vse bolj naslanjajo na uporabo PIS iz navade.

V eksplorativni raziskavi so uporabniki potrdili strateško pomembnost PIS za zavarovalnico, kar poudarja lastnosti obravnavanega IS. Prav tako so s PIS zadovoljni in ga nameravajo uporabljati tudi v prihodnje, kar že v začetku mojega raziskovanja potrjuje

v literaturi izpostavljeno povezavo med tema dvema konstruktoma tudi v kontekstu PIS in v zavarovalniškem okolju. Skladnost tehnologije z reševanjem delovnih nalog, torej lastnosti PIS, vplivajo na samo uporabnost IS ter v nadaljevanju na njegovo kontinuirano uporabo (Larsen et. al, 2009), kar so poudarili tudi uporabniki v eksplorativni raziskavi, saj lahko z uporabo PIS svoje delovne naloge učinkoviteje in hitreje rešujejo ter ga zato nameravajo uporabljati v prihodnosti. Eksplorativna raziskava je potrdila tudi dejstvo, da uporabniki, ki imajo pri svojem delu več avtonomije (to so vodje, analitiki, razvojniki in tržniki), PIS uporabljajo z veseljem, in da jih navdihuje pri nadaljnjem delu (Mitchell et. al, 2012). Poleg tega je poudarila pomembnost enostavnosti uporabe, ki sta jo v svoji študiji analizirala tudi Hsies in Wang (2007) pri preučevanju razširjene uporabe IS, ki predpostavlja uporabo več funkcionalnosti IS. S tega vidika uporabniki menijo, da bodo PIS še bolj uporabljali, ko bodo na voljo njegove nadgradnje in razširjene funkcionalnosti.

Če povzamem in zaokrožim ugotovitve eksplorativne raziskave, v kateri sem analizirala dejavnike vpliva na kontinuirano uporabo PIS in njihove medsebojne povezave, ki jih poudarja tudi literatura, lahko izpostavim naslednje predpostavke:

- skozi zadovoljstvo uporabnikov in namero o kontinuirani uporabi PIS lahko v model vključim tudi lastnosti PIS (to so: njegova strateška pomembnost za podjetje, uporabnost, enostavnost uporabe in hitro dostopanje do podatkov);
- preko prostovoljne uporabe PIS, samostojnosti uporabnikov pri uporabi PIS in navad glede uporabe lahko obravnavam vedenjske lastnosti uporabnikov; navade glede uporabe pa se generirajo iz pretekle uporabe, pa tudi zaznane uporabnosti sistema (ki je ena izmed lastnosti obravnavanega PIS) ter vplivajo, kot izpostavlja literatura, tudi na prihodnjo uporabo IS;
- notranje organizacijske značilnosti podjetja in okolje uporabe PIS lahko v model vključim skozi značilnosti delovanja in obnašanja znotraj podjetja, kjer se poslovanje in obnašanje zaposlenih usmerja v doseganje ciljev in sledenje strateškim usmeritvam, osredotočanje na zavarovance (njihove potrebe, želje in zadovoljevanje njihovih pričakovanj) ter na v eksplorativni raziskavi izpostavljen pomen informacij, kjer obravnavani PIS omogoča njihovo pridobivanje, posredovanje, deljenje in nenazadnje upravljanje. Naštete notranje organizacijske značilnosti podjetja oz. okolja uporabe PIS tako odražajo tudi strateško pomembnost PIS za podjetja in njegovo vizijo.

V nadaljevanju opisujem izhodišča in hipoteze za opredelitev raziskovalnega modela kontinuirane uporabe PIS, ki celostno orisuje strukturo uporabe IS in ki temelji tako na ugotovitvah eksplorativne raziskave kot tudi na izpostavljenih in potrjenih povezavah v literaturi. V modelu bom analizirala konstrukte in predpostavila njihove medsebojne povezave skozi:

- namero kontinuirane uporabe IS;
- zadovoljstvo uporabnikov z IS;

- vedenjske lastnosti uporabnikov, ki se odražajo v navadah, prostovoljni uporabi in samostojnosti pri uporabi, ki so jo uporabniki izpostavili v eksplorativni raziskavi oz. je v literaturi obravnavana kot lastna učinkovitost uporabnikov pri uporabi IS, in
- organizacijske značilnosti podjetja oz. okolje uporabe, preko smernic poslovanja in obnašanja, ki jih poudarja tudi vizija podjetja (uresničevanje ciljev, sledenje strateškim usmeritvam podjetja in osredotočenost na zavarovance), ter v eksplorativni raziskavi izpostavljen pomen informacij v podjetju, ki ga zaznavajo uporabniki skozi uporabo PIS.

2.2 Namera kontinuirane uporabe

Namero kontinuirane uporabe opredelimo na podlagi uporabe IS (kot je opredeljena na str. 7). Kontinuirana uporaba je torej model obnašanja, ki odseva kontinuirano uporabo IS in se nanaša na obnašanje in vedenje po sprejetju določenega IS. Namera o nadaljnji uporabi IS pa opisuje in razlaga uporabnikovo odločitev o nadaljnji uporabi specifičnega IS, ki ga trenutno že uporablja (Lee & Kwon, 2011 in Chen et. al, 2009). Koncept kontinuiranega namena je v literaturi različno opredeljen, in sicer kot vključevanje (angl. *incorporation*) ali kot rutina (angl. *routinization*) in tudi kot potrditev oz. odobritev (angl. *confirmation*). Ne glede na številne uporabljene terminologije pa se raziskovalci s tega področja strinjajo, da kontinuirano obnašanje do IS pomeni normalno in neprekinjeno aktivnost. Torej lahko sklepam, da je kontinuiran namen definiran kot kontinuirana uporaba IS s strani uporabnikov, kjer odločitev o nadaljnji oz. kontinuirani uporabi sledi predhodni odločitvi o sprejetju IS (Lee & Kwon, 2011).

V model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS bom vključila konstrukt namere kontinuirane uporabe po sprejetju IS, ki je ključnega pomena za življenje oz. dolgoročno preživetje vsakega IS (Lee & Kwon, 2011). Namera uporabnikov o kontinuirani uporabi PIS po njegovem sprejetju v letu 2010 pa poudarja tudi strateški pomen analiziranega PIS za zavarovalnico, saj lahko skozi njegovo uporabo podjetje na zavarovalniškem trgu dosega konkurenčne prednosti. Podjetje pa skozi uporabo PIS uresničuje tudi svojo vizijo o učinkovitem poslovanju, ki postavlja v ospredje zavarovanca, ter ob tem večja produktivnost svojih zaposlenih in dosega zastavljene cilje. Z uporabo PIS uporabniki pridobijo na času, ki so ga pred uvedbo sistema porabili za preučevanje in zbiranje podatkov iz ostalih IS podjetja, pridobijo pa tudi dostop in pregled do ključnih podatkov, ki jih s svojim znanjem spreminjajo v relevantne informacije za nadaljnje odločanje, analize in poizvedbe, ki so pomembne pri njihovem vsakdanjem reševanju delovnih nalog in tudi navdih za delo. Vplivajo pa tudi na razvoj novih zavarovalnih produktov, prodajnih poti in na izboljšanje odnosa ter sodelovanja z zavarovanci (kar je pokazala tudi eksplorativna raziskava).

Cilj mojega preučevanja tako predstavlja izmeriti namero o kontinuirani uporabi PIS, saj bom poleg tega skozi dejavnike, ki nanjo vplivajo, analizirala tudi, na kakšen način bi

lahko zavarovalnica še povečala uporabo strateško pomembnega orodja, uresničila svojo vizijo in PIS približala svojim zaposlenim.

2.3 Zadovoljstvo uporabnikov

V raziskavah obnašanja do IS je zadovoljstvo eden osrednjih konstruktov, ki so ga raziskovalci in avtorji uporabili za merjenje uporabnikovega odnosa do IS, pri vrednotenju in ocenjevanju učinkovitosti IS s strani uporabnikov in pri napovedovanju uporabnikovega obnašanja oz. njegovih namer glede prihodnjega obnašanja (Deng, Turner, Gehling, & Prince, 2010). Med pomembnimi koncepti raziskav na temo IS tako najdemo uporabnikovo zadovoljstvo, saj ga raziskovalci uvrščajo med odločujoče dejavnike pri merjenju uspešnosti IS in njegovi uporabi (Roca et. al, 2006). Pri tem pa v literaturi zadovoljstvo zaznavajo tudi kot ključen dejavnik uspeha za dolgoročno uporabo IS (Sørebø & Eikebrokk, 2008).

Zadovoljstvo v kontekstu IS lahko definiramo in opredelimo na različne načine, opredelitve pa od avtorja do avtorja tudi varirajo (Deng et. al, 2010). Kljub temu je vsem skupna ideja, da je zadovoljstvo uporabnikov neka oblika ovrednotenega odziva uporabnika na obravnavan IS. V raziskavah in literaturi s tega področja je najširše sprejeta definicija zadovoljstva uporabnikov naslednja: »zadovoljstvo je uporabnikov izpolnitveni odziv« (Deng et. al, 2010, str. 61). Definicija torej poudarja, da je zadovoljstvo občutek in odziv po izpolnitvi, ki je rezultat vrednotenja občutenj glede na to, kako dobro je uporaba (izdelka/storitve/IS) izpolnila pričakovanja, potrebe, želje in dosegla željene cilje uporabnikov. Zadovoljstvo tako združuje psihološko stanje, ki je rezultat občutenj ob potrditvi pričakovanj in uporabnikovega prvotnega čustva ob uporabi storitve/izdelka/IS oz. ob njegovi izkušnji (Chen et al., 2007; Liao et. al, 2007; Roca et. al, 2006). **Zadovoljstvo uporabnikov z obravnavanim PIS lahko torej opredelim kot občutek uporabnikov, da z njegovo uporabo izpolnjujejo svoje potrebe, želje in pričakovanja.** Medtem ko nekateri raziskovalci smatrajo, da je konstrukt zadovoljstva iz ECM modela sinonim za stališča iz TPB teorije, pa sta konceptualni opredelitvi konstruktov pragmatično različni (Liao et. al, 2007). Tako lahko npr. razlikujemo med stališčem, ki je določeno čustveno stanje, in zadovoljstvom, ki je neka evalvacija oz. nadgradnja občutenj in čustvenega stanja.

Zadovoljstvo uporabnikov je tudi eden glavnih kazalnikov, ki vpliva na posvojitvev in uporabo IS (Sternad, 2011). Razumevanje konstrukta zadovoljstva je tako pomembno z več vidikov, saj je zadovoljstvo eden ključnih pokazateljev uspešnosti IS in je pomemben napovedovalec njihove kontinuirane uporabe (Lankton & McKnight, 2012). Pomemben pozitiven vpliv zadovoljstva na kontinuirano uporabo IS so, tako kot Bhattacharjee v svojem ECM modelu, prikazali tudi številni avtorji, ki so njegovo delo nadaljevali z dodajanjem različnih dejavnikov vpliva na to povezavo, glede na različne lastnosti obravnavanih IS, uporabnikov in okolij uporabe (Lin et. al, 2005; Thong et. al, 2006; Liao

et. al 2006; Liao et. al, 2007; Bhattacharjee et. al 2008; Limayem & Cheung, 2008; Larsen et. al, 2009; Chen et. al, 2009; Lee & Kwon, 2011; Lin et. al, 2012 in Deng et. al, 2010), a ne v kontekstu uporabe PIS. Chen et. al (2009) kot tudi Bhattacharjee et. al (2008) in Thong et. al (2006) ugotavljajo, da so avtorji in raziskovalci zato poudarili in predlagali, da se zadovoljstvo obravnava kot ključni dejavnik, ki vpliva na uspešnost IS in njegovo kontinuirano uporabo. Na podlagi opredelitve zadovoljstva uporabnikov z IS in pozitivne povezave slednjega s kontinuirano uporabo IS, ki jo izpostavlja literatura in jo je potrdila tudi eksplorativna raziskava, lahko tako tudi v kontekstu PIS opredelim prvo hipotezo modela dejavnikov, ki vplivajo na namero njihove kontinuirane uporabe:

H₁: Zadovoljstvo uporabnikov pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS.

Skladno z ECM modelom je zadovoljstvo uporabnikov tudi edini dejavnik, ki vpliva na namero ponovne uporabe oz. kontinuirano uporabo IS (Liao et. al, 2007), in zato usmerja pozornost raziskovalcev na njegovo analizo ter preučevanje. Občutek zadovoljstva pa pomeni več kot le izpolnitev uporabnikovih pričakovanj glede doseganja ciljev in izvajanja oz. opravljanja delovnih nalog (Deng et. al, 2010). Roca et al. (2006) tako npr. trdijo, da se vpliv kakovosti sistema in kakovosti informacij kaže na uporabnikovem zadovoljstvu ob uporabi IS. Kakovost sistema in kakovost informacij pa ob tem podčrtujejo pomen uporabne vrednosti IS za uporabnika. Uporabnost PIS (ki se je kot relevanten dejavnik, ki vpliva na njegovo uporabo, izkazala tudi v eksplorativni raziskavi) lahko združim z zadovoljstvom uporabnikov s PIS in njihovo namero o kontinuirani uporabi slednjega, saj zaznana uporabnost, tako kot predpostavlja Bhattacharjee (2001), vpliva na ta dva konstrukta. Povedano z drugimi besedami, uporabnost PIS, zaznana s strani uporabnikov in ki poudarja lastnosti IS, lahko v modelu dejavnikov vpliva na kontinuirano uporabo PIS zajamem v konstrukt zadovoljstva in njegovi povezavi z namero o njegovi kontinuirani uporabi, saj uporabniki s PIS ne bi bili zadovoljni in ga ne bi nameravali uporabljati v prihodnje, če ga ne bi dojemali kot uporabnega pri njihovem delu; zato ga tudi ni potrebno posebej meriti. V hipotezi pa lahko skozi zadovoljstvo odseva tudi ugotovitev Mitchell et. al (2012), ki jo je ravno tako potrdila eksplorativna raziskava, da uporabniki, ki imajo pri svojem delu več avtonomije (to so vodje, analitiki, razvojniki in tržniki), PIS uporabljajo z veseljem, in da jih ta navdihuje pri nadaljnjem delu. Poleg tega pa uporabniki menijo, da na uporabo PIS vpliva tudi enostavnost njegove uporabe (Hsies & Wang (2007), preučevanje razširjene uporabe). S tega vidika uporabniki poudarjajo, da uporabljajo PIS tudi zaradi njegove enostavnosti, še bolj pa ga bodo uporabljali, ko bodo na voljo njegove nadgradnje in razširjene funkcionalnosti. Sama enostavnost uporabe obravnavanega PIS in njegova prihodnja razširjena uporaba zato pomembno vplivata na zadovoljstvo uporabnikov in ga pri tem povečujeta, kar pa vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Tako sta tudi slednji dve posredno vključeni v podani hipotezi.

Konstrukt uporabnikovega zadovoljstva tako v mojem modelu odseva tudi lastnosti PIS (kakovost informacij in kakovost IS, uporabnost IS, enostavnost uporabe in možnosti

razširjene uporabe v prihodnje) in vpliva tudi na predpostavljeno povezavo ter konstrukte v podani hipotezi. Pri tem pa postaneta zadovoljstvo in kontinuirana uporaba, ki odsevata lastnosti IS, predhodnika uporabnikovih in organizacijskih dejavnikov, ki prav tako vplivajo na uspešnost in uporabo IS (Roca et. al, 2006).

2.4 Vedenjske lastnosti uporabnikov

Vedenjske lastnosti uporabnikov igrajo pomembno, če ne morda glavno vlogo pri posameznikovem sprejemanju novih IS (Chen et. al, 2009). V smeri raziskovanja razlik med začetnim sprejemanjem in kontinuirano uporabo, ki se pojavi po začetnem sprejetju IS, je tako potrebno analizirati tudi uporabnikovo psihološko motivacijo (Hong et al., 2008). Preučevanje obnašanja uporabnikov, in sicer vprašanja, kako uporabniki spreminjajo mnenje in vrednotenje IS skozi čas, je zanimivo za raziskovalce in je v centru njihove pozornosti (Kim & Malhota, 2005). Uporaba določenega IS je tako rezultat več osebnih odločitev (Barnes, 2011), ki odsevajo tudi vedenjske lastnosti uporabnikov in celotno orisujejo tripartitno strukturo uporabe IS. V večletnih raziskavah, ki so preučevale učinkovitost posameznika in uspešnost podjetja v povezavi z uspešno implementacijo IS, je bilo dokazano, da IS najprej doprinese uporabnikom, medtem ko se izboljšave poslovanja in uspešnost podjetja razvijejo skozi daljše časovno obdobje (Roca et. al, 2006). Analiziranje vedenjskih lastnosti uporabnikov in njihovega obnašanja pri uporabi IS v okviru dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici, je zato ključnega pomena, saj poleg tega, da PIS pomeni pomembno pridobitev za uporabnike, pozitivno vpliva tudi na poslovanje in uspešnost podjetja.

Na podlagi ugotovitev eksplorativne raziskave in v literaturi izpostavljenega vpliva vedenjskih lastnosti uporabnikov in njihovega obnašanja bom navade glede uporabe PIS obravnavala v tej smeri. Ker pa je uporaba PIS v praksi največkrat prostovoljna in to velja tudi za podjetje ter PIS, ki sta predmet moje analize, lahko predpostavim, da igra ta pomembno vlogo pri oblikovanju zadovoljstva uporabnikov. Prav tako je bilo v eksplorativni raziskavi izpostavljeno, da so uporabniki pri svojem delu in uporabi PIS samostojni ter skozi uporabo PIS učinkoviti pri izvrševanju svojih delovnih nalog, kar lahko obravnavam kot vpliven dejavnik na zadovoljstvo uporabnikov s PIS. V nadaljevanju zato predstavljam izhodišča iz literature in eksplorativne raziskave, ki poudarjajo pomen vedenjskih lastnosti uporabnikov kot dejavnikov vpliva na njihovo zadovoljstvo in tudi na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.4.1 Navade

Navade razumemo kot »naučene zaporedne aktivnosti, ki postanejo avtomatičen odziv na določene situacije in so lahko funkcionalne pri uresničevanju določenih ciljev« (Lankton, Wilson & Mao, 2010, str. 300; Limayem & Cheung, 2008, str. 228; in Limayem et. al, 2007, str. 709). Predstavljajo torej naučene odzive uporabnikov na določene dražljaje.

Navade, gledano z vidika kognitivne psihologije, tako omogočajo kognitivno predstavljanje oz. zastopanje povezave med situacijo ali trenutno iztočnico in določenim dejanjem (Kim & Malhota, 2005, str. 746). Ko pa je določeno obnašanje v preteklosti večkrat izvedeno, je nadaljnje obnašanje vse bolj pod vplivom avtomatičnih kognitivnih procesov posameznika (Liao et. al, 2006). Povezava med trenutno situacijo in določenim dejanjem pa se vzpostavi kot rezultat ponavljajočih izvedb določenega obnašanja, ki je v okolju prostovoljne uporabe še toliko bolj zanimiva. Pretekla uporaba je dober nadomestek za navade glede uporabe IS in zanesljiv napovedovalec prihodnje uporabe, enkrat, ko je uporaba IS že povsem rutinska, t.j. pogosto izvedena v stabilnem in nespreminjajočem se okolju (Kim & Malhotra, 2005). Ko so navade vzpostavljene oz. osnovane, zahteva izvedba (in tako tudi uporaba IS) majhno zavestno pozornost in minimalen mentalni napor oz. trud (Limayem & Cheung, 2008, str. 228).

Z druge strani pa je ena izmed razlik med kontinuirano uporabo in začetnim sprejetjem tudi ta, da je kontinuirana uporaba tiha in mirna, kadar so uporabniki nabrali dovolj uporabniških izkušenj glede uporabe obravnavanega IS (Hong et al., 2008). Pri tem učinek izkušenj na uporabnikovo obnašanje avtorji v raziskavah analizirajo skozi koncept navad (Hong et al., 2008). Z naraščanjem pozornosti, ki so jo raziskovalci namenili strukturi obnašanja na podlagi navad, so postale navade ključnega pomena pri razlaganju kontinuirane uporabe IS, kar poudarja njihov pomen pri preučevanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Prav tako se kontinuirano obnašanje do IS vzpostavi šele po tem, ko je postala njegova uporaba del nezavednega oz. podzavednega obnašanja in na ta način normalna rutinska aktivnost (Barnes, 2011).

Limayem et al. (2007, str. 705) navade v povezavi z uporabo IS definirajo kot »mero, kako se uporabniki avtomatično obnašajo oz. uporabljajo IS zaradi učenja (ki se odvija skozi ponavljajoče uporabljanje IS)«. Ko so torej navade vzpostavljene, je obnašanje izvedeno avtomatično, kar pomeni, da je za izvedbo določene aktivnosti potrebna majhna (če sploh kakšna) zavestna pozornost s strani uporabnika in majhen mentalni napor. Pri tem lahko trdimo, da enkrat, ko so navade vzpostavljene oz. je obnašanje vodeno s strani navad, uporabniku o njih ni potrebno razmišljati, na ta način pa navade zmanjšujejo zavestno pozornost, s katero so dejanja uporabnikov izvedena. Navade glede uporabe IS pa nikakor ne smemo enačiti z obnašanjem (Limayem et al. 2007) in namero po kontinuirani uporabi IS (Liao et al., 2006). Navade so to, kar posamezniki običajno počnejo, in torej njihovo prednostno odzivanje v sedanjosti, medtem ko je namera o kontinuirani uporabi specifično namerno odzivanje v prihodnosti oz. se nanaša na prihodnje aktivnosti posameznika (Liao et al., 2006).

Navade uporabnikov glede uporabe PIS so lahko glede na njihovo opredelitev in predstavljenega dejstva ključne pri njegovi kontinuirani uporabi (saj imajo uporabniki v podjetju na voljo tudi ostale IS, ki jih lahko uporabljajo pri izvrševanju delovnih nalog). To predpostavko so raziskovalci in avtorji na tem področju že uporabili (Hong et al., 2008;

Limayem & Cheung, 2008; Limayem et al., 2007; Kim & Malhotra, 2005) in navade, predhodno obnašanje in uporabo vključili v modele kontinuirane uporabe IS, vendar ne v kontekstu PIS in v organizacijskem okolju zavarovalnice. Pri tem so argumentirali, da predhodno obnašanje in uporaba napovedujeta prihodnje obnašanje in da se na podlagi predhodnega obnašanja oblikujejo navade glede uporabe IS, ki so vsekakor dejavnik, ki lahko vpliva na namere njegove kontinuirane uporabe. Glede na navedene definicije in opredelitve v literaturi pa bom v svojem delu **navade glede uporabe PIS** obravnavala kot **avtomatično izbiro uporabe obravnavanega IS s strani uporabnikov pri opravljanju svojega dela**.

Navade v povezavi z uporabo IS so analizirali številni avtorji. Limayem in Cheung (2008) ter Limayem et al. (2007) so raziskovali veljavnost razširjenega Bhattacharjeejevega modela (saj se po nameri o kontinuirani uporabi IS model nadaljuje s samo uporabo oz. kontinuirano uporabo IS), ki so mu dodali navade. Navade so v model vključili kot moderator vpliva med namero o nadaljnji uporabi IS in kontinuirano uporabo IS oz. povedano z drugimi besedami, kot dejavnik, ki zmanjšuje vpliv, ki ga ima namera o kontinuirani uporabi IS na njegovo uporabo oz. kontinuirano uporabo. Ugotovitve njunih raziskav potrjujejo argumente, da sta prednost in moč namere o nadaljnji uporabi za napovedovanje kontinuirane uporabe oslabljeni zaradi moči oz. visoke stopnje navad na področju uporabe IS. Lankton et al. (2010) pa v svoji raziskavi ugotavljajo, da ima predhodna uporaba IS pomembno vlogo in učinek na navade na področju preučevanja specifične aplikacije določenega računalniškega programa (v svoji raziskavi so preučevali nadgradnjo IS z dodatno funkcionalnostjo). Opazovani subjekti so v njihovi raziskavi razvili navade glede uporabe nadgrajenega IS ne glede na predhodno uporabo dodatnih funkcionalnosti. Avtorji so tako ugotovili in poudarili, da imajo uporabniki avtomatično tendenco do določenega obnašanja, kar je v nasprotju z rezultati drugih raziskovalcev, ki prikazujejo, da mora biti določeno obnašanje pogosto ponovljeno, da oblikuje navade, in poudarjajo, da je razširjena uporaba oz. širok nabor funkcionalnosti IS ravno tako pomembna pri oblikovanju navad glede uporabe IS. Na drugi strani pa Liao et al. (2006) poudarjajo, da se bodo uporabniki, ko so navade močne in trdno vzpostavljene, bolj naslanjali nanje (tudi pri uporabi IS), kakor na zunanje informacije oz. informacije, ki jih širijo ostali soudeleženci procesa, vodje, zaposleni ipd. V svoji raziskavi so dokazali, da so postale navade, takrat ko je postala uporaba določene internetne strani posameznikova rutina, dodatna gonilna sila, ki povečuje posameznikovo namero o kontinuirani uporabi obravnavane spletne strani (Liao et al., 2006).

V literaturi tako navade glede uporabe IS zasledimo kot dejavnik, ki pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe IS (Liao et al., 2006), in kot dejavnik, ki zmanjšuje učinek, ki ga ima namera o kontinuirani uporabi IS na njegovo uporabo oz. kontinuirano uporabo (Limayem & Cheung, 2008, in Limayem et al., 2007). Poleg tega pa lahko izpostavimo, da se navade glede uporabe IS oblikujejo tudi skozi razširjeno uporabo IS (uporabo več funkcionalnosti) (Lankton et al., 2010). Zasledimo lahko sicer eno študijo, ki preučuje vpliv navad na namero kontinuirane uporabe IS, vendar te v literaturi in raziskavah še niso

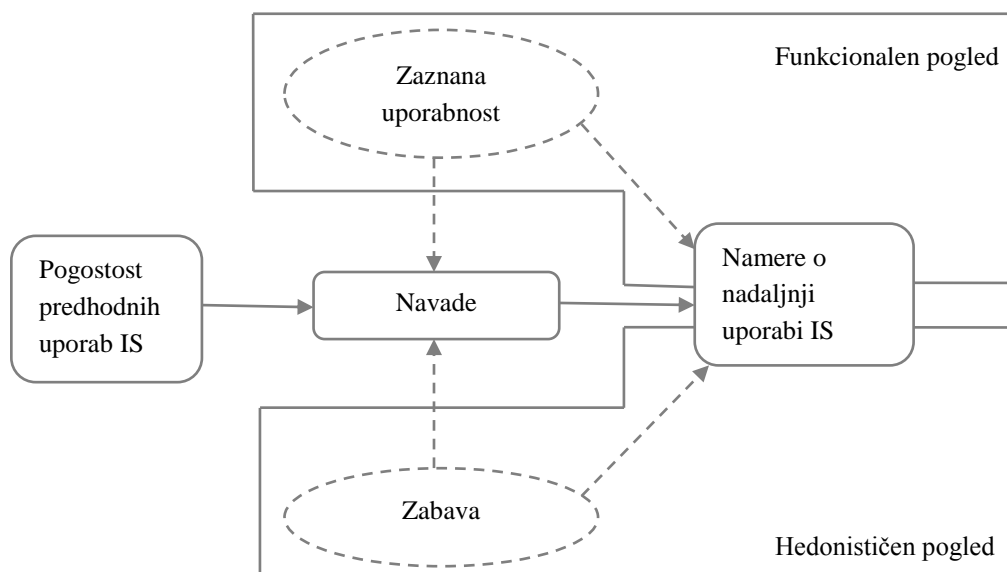
bile preučevane v kontekstu PIS. Na podlagi predstavljene opredelitve navad glede uporabe PIS, njihovega odseva na obnašanje uporabnikov, njihovo oblikovanje glede na predhodno in razširjeno uporabo ter izpostavljenosti uporabe PIS iz navade v eksplorativni raziskavi, predpostavljam njihov pozitiven vpliv na namero kontinuirane uporabe PIS in naslednjo hipotezo:

H₂: Navade glede uporabe PIS pozitivno vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS.

Če nadaljujem in navade glede uporabe IS podrobneje obravnavam, lahko izpostavim, da je za oblikovanje navad ključnega pomena stabilno okolje (Limayem et al., 2007). Barnes (2011, str. 315) pa pri tem opredeljuje dva vidika vzpostavljanja navad glede uporabe IS, kot jih predstavlja Slika 17), in sicer :

- hedonističen vidik; v smislu zabave in užitka, torej, da IS posamezniku ponuja užitke, in
- utilitarističen oz. funkcionalen vidik; v smislu ponujenih koristi, torej, da ima posameznik od IS koristi, saj mu omogoča določene funkcionalnosti.

Slika 17: Hedonističen in funkcionalen pogled na obnašanje, oblikovanje navad in uporabo IS



Vir: S. J. Barnes, Understanding use continuance in virtual worlds: Empirical test of research model, 2011, str. 315.

Pri analizi navad z vidika kontinuirane uporabe PIS se moramo vsekakor osredotočiti na utilitarističen vidik razumevanja navad, saj obravnavani PIS, kakor je bilo izpostavljeno v eksplorativni raziskavi, skozi svoje lastnosti in funkcionalnosti uporabnikom prinaša

koristi v smislu hitrejšega, uspešnejšega in učinkovitejšega izvrševanja delovnih nalog. Prav zaradi naštetega so uporabniki PIS z njim tudi zadovoljni.

Navade kot dejavnik, ki vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, lahko torej analiziram tudi skozi zadovoljstvo uporabnikov. To poudarijo tudi Limayem et al. (2007, str. 714), ko opisujejo, da so za oblikovanje navad glede uporabe IS pomembne:

- pogoste ponovitve obravnavanega obnašanja (t.j. uporabe IS);
- zadovoljstvo uporabnikov z izidom izvedenega obnašanja;
- relativno stabilno okolje, v katerem se obnašanje izvaja, in
- razširjena uporaba v smislu uporabe več funkcij IS s strani uporabnikov.

Lankton et al. (2010) pa v svoji raziskavi orišejo dejstvo, da povečanje zadovoljstva z IS poveča tudi navade glede uporabe IS. Poudarijo pa tudi, da ima zadovoljstvo z IS pomembno vlogo pri formiranju oz. oblikovanju navad. Izkušnje, s katerimi so uporabniki zadovoljni (tudi s svojim obnašanjem v določeni situaciji), so tako ključen pogoj za razvoj navad, saj slednje povečujejo posameznikovo namero po ponovitvi aktivnosti znova in znova (Limayem et al., 2007). Navade glede uporabe IS se torej oblikujejo takrat, ko so uporabniki s preteklimi uporabami IS zadovoljni. Na podlagi te ugotovitve lahko predpostavimo naslednjo hipotezo:

H₃: Zadovoljstvo uporabnikov pozitivno vpliva na navade glede uporabe PIS.

2.4.2 Prostovoljna uporaba

Poleg navad glede uporabe IS pa lahko v okviru vedenjskih lastnosti uporabnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe, upoštevamo tudi prostovoljno uporabo. Uporaba PIS je namreč, kot že predstavljeno v prvem poglavju, največkrat prostovoljna (Popovič et al. 2012). Uporaba PIS se razlikuje tudi od uporabe operativnih IS, saj so namenjeni pridobivanju podatkov, analizi poslovanja, rudarjenju in pridobivanju informacij za podporo odločanju v podjetju. **Prostovoljno uporabo IS** v svojem delu razumem in analiziram **kot svobodno izbiro uporabnikov, da pri opravljanju svojega dela uporabijo obravnavani PIS** ali pa ostale IS in podatkovne vire, ki so jim na voljo.

V literaturi lahko zasledimo pozitivno potrditev vpliva prostovoljnosti uporabe na namero kontinuirane uporabe (slednje je na podlagi modela, temelječega na TRA teoriji, analiziral Karahanna (1999), kot je predstavljeno v Tabeli 2, na str. 17). Iz eksplorativne raziskave pa lahko zaznamo, da je uporaba analiziranega PIS prostovoljna in da ga uporabniki pri svojem delu vse bolj uporabljajo, saj jim omogoča hiter vpogled v podatke, je enostaven za uporabo, združuje veliko zgodovinskih podatkov itd., kar jim lajša pridobivanje podatkov, pripravo analiz, poročil in izvrševanje delovnih nalog ter tako vpliva na njihovo zadovoljstvo z analiziranim PIS. Na ta način so lastnosti IS, ki sem jih predhodno že

vkjučila v konstrukt zadovoljstva (to so: kakovost IS, kakovost pridobljenih informacij, uporabnost IS, enostavnost uporabe IS ter možnost razširjene uporabe IS v prihodnje), preko prostovoljne uporabe analiziranega PIS še bolj poudarjene. Prav zato v svojem modelu predpostavljam, da sama prostovoljna uporaba PIS pozitivno vpliva na uporabnikovo zadovoljstvo z IS, kot je tudi predpostavljeno v naslednji hipotezi:

H₄: Prostovoljna uporaba PIS pozitivno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov.

2.4.3 Lastna učinkovitost

Med vedenjskimi dejavniki, ki vplivajo na zadovoljstvo in namero kontinuirane uporabe PIS, pa je potrebno pozornost posvetiti tudi lastni učinkovitosti uporabnikov pri uporabi analiziranega IS. V eksplorativni raziskavi so uporabniki jasno poudarili, da je eden izmed razlogov, da so s PIS zadovoljni in ga zato redno uporabljajo pri svojem delu, enostavnost njegove uporabe. Če torej uporabniki dojemajo, da je PIS enostaven za uporabo, lahko slednje vsekakor pomeni, da so pri uporabi IS samostojni in učinkoviti ter da pri tem ne potrebujejo pomoči informatikov oz. zaposlenih, ki v podjetju nudijo podporo uporabnikom pri uporabi IS.

Tudi Bhattacharjee et al. (2008) so v svojem razširjenem ECM modelu analizirali in potrdili pozitivno povezavo med lastno učinkovitostjo uporabnikov pri uporabi IS in namero kontinuirane uporabe IS. Dejavniki, ki poudarja vedenjske lastnosti uporabnikov in vpliva na namero kontinuirane uporabe IS so avtorji raziskovali na podlagi konstrukta zaznane vedenjske kontrole, ki ga predpostavlja TBP teorija. Icek Ajzen, avtor TBP teorije, je izhodiščni TRA teoriji dodal konstrukt zaznane vedenjske kontrole (kot je predstavljeno v prvem poglavju), ki ga sestavljata dva elementa, in sicer uporabnikova lastna učinkovitost pri uporabi IS in olajševalne okoliščine, ki vplivajo na kontinuirano uporabo ter obnašanje uporabnikov do IS. Kar seveda pomeni, da kljub temu da želijo uporabniki uporabljati IS oz. ga nameravajo uporabljati v prihodnje, tega namena ne morejo uresničiti, v kolikor nimajo ustreznih resursov, npr. dostopa do IS ali pa tehničnega znanja, da bi lahko samostojno in učinkovito uporabljali IS (Bhattacharjee et al., 2008). Zaznana vedenjska kontrola, ki vključuje dodatna napovedovalca namere in obnašanja uporabnikov, je tako element TPB teorije, ki v primerjavi s TRA konceptom nudi boljše razlago namere kontinuirane uporabe IS in uporabe IS v prihodnje. Prav zaradi tega so jih Bhattacharjee et al. (2008) vključili v svoj razširjen ECM model, z namenom povečati njegovo pojasnjevalno moč. Pri tem so predpostavili, da olajševalne okoliščine vplivajo na kontinuirano uporabo IS, medtem ko lastna učinkovitost pri uporabi IS vpliva na namero kontinuirane uporabe IS. V okviru mojega raziskovanja in analize namere kontinuirane uporabe PIS je zanimiva prav slednja. Pri tem pa **lastno učinkovitost** uporabnikov pri uporabi IS razumem **kot uporabnikovo prepričanje in zaupanje v lastne sposobnosti in samostojnost pri uporabi IS.**

Bhattacharjee et al. (2008) opozarjajo, da se konstrukt lastne učinkovitosti pri uporabi IS lahko prekriva z zaznano enostavnostjo uporabe IS s strani uporabnikov (na kar so v svoji študiji opozorili tudi Venkatesh et al., 2002, ki jih navajam v Tabeli 2, na str. 17). Chen et al. (2009) pa so v svojem modelu kontinuirane uporabe IS analizirali in potrdili pozitiven vpliv celotnega konstrukta zaznane vedenjske kontrole (iz TRA teorije) na enostavnost uporabe (iz TAM modela) ter na namero kontinuirane uporabe (iz ECM modela). Pri obravnavi konstruktov je tako potrebno jasno ločiti med zaznano enostavnostjo uporabe s strani uporabnikov (ki pomeni zaznano stopnjo enostavnosti uporabe in s tem, ali je IS enostaven ali zahteven za uporabo) in lastno učinkovitostjo pri uporabi IS, ki odraža predvsem uporabnikovo samostojnost pri uporabi IS in lastno prepričanje v svoje sposobnosti pri njegovi uporabi. Enostavnost uporabe, kot lastnost obravnavanega PIS (ki so jo izpostavili uporabniki PIS v eksplorativni raziskavi), se tako prekriva in odseva tudi v lastni učinkovitosti pri uporabi IS ter jo pri raziskovanju namere kontinuirane uporabe kot vpliven dejavnik analizirajo tudi nekateri avtorji v literaturi (Hsies & Wang, 2007 in avtorji, ki jih navajam v Tabeli 2, na str. 17: Jackson et al., 1997; Bajaj & Nidomulu, 1998; Venkatesh et al., 2002). Vendar pa v literaturi ni zaslediti modela, ki bi preučeval neposreden vpliv obeh dejavnikov na namero kontinuirane uporabe IS. Prav zato bom kot element, ki vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS in poudarja vedenjske lastnosti uporabnikov, v svojem modelu dejavnikov vpliva analizirala le lastno učinkovitost pri uporabi PIS (in se tako izognila nevarnosti, da bi se dejavnik prekrival z enostavnostjo uporabe IS, saj slednjega v svojem modelu ne obravnavam neposredno in eksplicitno, temveč se zavedam njenega vpliva na zadovoljstvo uporabnikov z obravnavanim PIS, ki ga je poudarila eksplorativna raziskava). Tako kot so Bhattacharjee et al. (2008) potrdili pozitiven vpliv dejavnika na namero kontinuirane uporabe IS, tudi sama predpostavljam naslednjo hipotezo:

H₅: Lastna učinkovitost pri uporabi PIS pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.5 Organizacijske značilnosti podjetja

V model dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe IS, je potrebno ob upoštevanju tripartitne strukture uporabe IS vključiti tudi okolje uporabe in elemente, ki v podjetju slednje opredeljujejo ter tako zaznamujejo obnašanje zaposlenih. V literaturi s področja kontinuirane uporabe IS pa analizirani in predstavljeni modeli slednjih ne vključujejo eksplicitno, torej tako da bi preučevali in raziskovali vpliv okolja neposredno, v model vključevali konstrukte ter predpostavili njihov vpliv in povezave na namero kontinuirane uporabe IS. Prav tako v literaturi, kot že predstavljeno, med obravnavanimi modeli ni zaslediti preučevanja kontinuirane uporabe PIS in značilnosti takega okolja.

Z druge strani pa je zaradi lastnosti PIS, katerih uporaba se razlikuje od ostalih IS, prav gotovo v model potrebno vključiti tudi dejavnike okolja uporabe skozi organizacijske

značilnosti podjetja. Prav te usmerjajo poslovanje in obnašanje zaposlenih znotraj podjetja in posledično vplivajo na uporabo in namero kontinuirane uporabe PIS. PIS pa so zaradi svojih lastnosti strateško pomembni sistemi, s pomočjo katerih zaposleni in vodilni spremljajo poslovanje, usmerjajo delovne procese, vrednotijo doseganje zastavljenih ciljev in sledenje strateškim usmeritvam. Spremljanje doseganja zastavljenih ciljev in sledenje strateškim usmeritvam poslovanja sta tako zgolj dve lastnosti PIS, ki poudarjata vpliv okolja uporabe oz. organizacijskih značilnosti podjetja, ki krmilijo obnašanje zaposlenih in njihovo delovanje ter prizadevanje v tej smeri. Poleg tega je lahko z uporabo PIS, ki zagotavlja celovit in podroben pregled poslovanja, podjetjem omogočeno tudi boljše razumevanje dogajanja na trgu in s tem dostop do podatkov, na podlagi katerih se podjetja lažje osredotočajo na svoje stranke in se prilagajajo tržnim razmeram. Organizacijske značilnosti podjetja, ki vplivajo na okolje uporabe, so pri obravnavanju PIS izpostavili tudi uporabniki v eksplorativni raziskavi. Poleg zgoraj naštetih so izpostavili tudi pomen informacij, kar pomeni, da so z uporabo PIS uporabniki udeleženi pri širjenju, deljenju in upravljanju informacij znotraj podjetja. Ali lahko organizacijske značilnosti, ki preko lastnosti PIS zaznamujejo okolje uporabe IS, vključim v model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS in jih analiziram kot dejavnike vpliva, je zagotovo zanimivo raziskovalno vprašanje. V nadaljevanju zato predstavljam domneve, na podlagi katerih sem zgradila hipoteze, ki sem jih nato vključila v svoj model preko organizacijskih značilnosti podjetja, ki usmerjajo obnašanje zaposlenih (to so: cilji podjetja, strateške usmeritve, osredotočenost na zavarovance in pomen informacij).

Pri pregledu literature o okolju uporabe IS in organizacijskih značilnosti podjetja pa sem se naslonila na literaturo s področja organizacijske kulture, kjer se spoznanja avtorjev najbolj približujejo opredelitvi organizacijskih značilnosti, kot jih razumem in obravnavam v delu sama. Organizacijska kultura namreč ponazarja vrednote in norme obnašanja zaposlenih ter poslovanja podjetja, ki so znotraj podjetja široko sprejete in tako vplivajo tudi na okolje uporabe IS ter predstavljajo notranje organizacijske značilnosti podjetja. Vsekakor pa organizacijska kultura predstavlja močen povezovalni element, ki združuje podjetje in stimulira zaposlene k njihovi zavezanosti podjetju ter usmerja njihovo delovanje in obnašanje znotraj podjetja (Van den Berg & Wildreom, 2004). Večina avtorjev s tega področja (Visvalingam & Manjit, 2011; Du Plessis et al. 2011; Rashid, Sambasivan & Johari, 2003; Wilson, 2001; Sin & Tse, 2000) bi se o njeni opredelitvi strinjala, da je organizacijska kultura množica vrednot, verovanj in vzorcev obnašanja, ki oblikujejo jedro identitete podjetja in vplivajo na obnašanje zaposlenih. Zato jo lahko obravnavamo kot način vedenja in obnašanja zaposlenih, ki odseva njihovo delovanje znotraj podjetja in reševanje problemov ter konfliktnih situacij, ki so se razvili skozi čas. In zaradi tega se lahko naslonimo na spoznanja avtorjev s tega področja, saj okolje uporabe IS znotraj podjetij zaznamuje prav organizacijska kultura, kjer lahko preko njenih gradnikov identificiramo tudi notranje organizacijske značilnosti podjetja.

V literaturi zasledimo najrazličnejše razčlenitve organizacijske kulture, ki slednjo delijo glede na usmeritve podjetja (Melo, 2012), njeno proaktivnost in odzivnost (Van den Berg & Wilderom, 2004) ali glede na njen vpliv na učinkovitost in uspešnost podjetja (Fey & Denison, 2003; Denison, Haaland & Goelzer, 2004 in Shuchih & Chin-Shein, 2007). Med vsemi razčlenitvami organizacijske kulture je najpogosteje citirana, interpretirana, analizirana in uporabljena delitev po Fey in Denisonu, ki sta jo avtorja predstavila v svojem delu leta 2003.

Organizacijsko kulturo lahko torej razdelimo na štiri poglavitne elemente (Fey & Denison, 2003, str. 688):

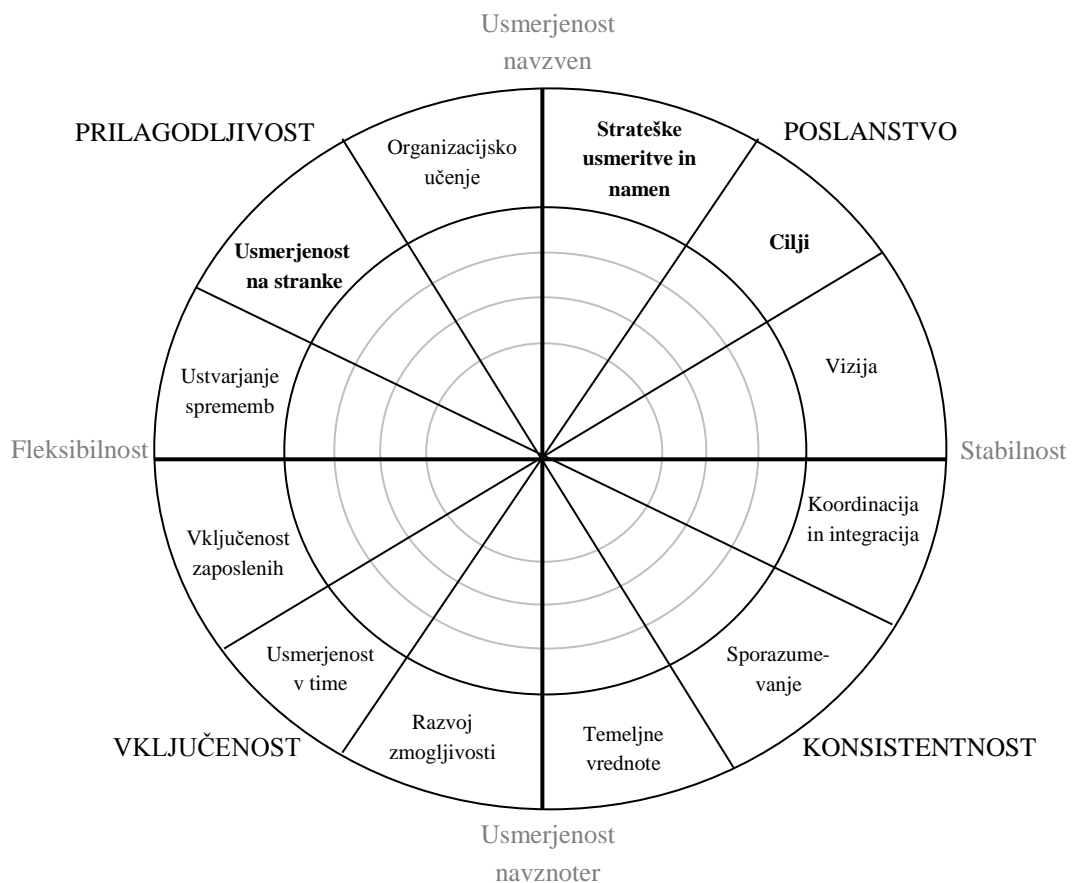
- poslanstvo, cilji in vizija (angl. *mission*);
- konsistentnost (angl. *consistency*);
- prilagodljivost (angl. *adaptability*) in
- vključenost zaposlenih (angl. *involvement*).

Z vidika mojega preučevanja notranjih organizacijskih značilnosti podjetja, ki tako predstavljajo okolje uporabe PIS in same lastnosti PIS, so najbolj zanimivi poslanstvo, cilji in vizija ter prilagodljivost podjetja. Poslanstvo pri tem razumemo kot jasno zastavljene cilje in opredeljene strateške usmeritve podjetja, ki se kažejo tudi v viziji podjetja za prihodnost. Seveda pri tem spremembe poslanstva hkrati pomenijo tudi spremembe v kulturi podjetja in posledično v organizacijskih značilnostih podjetja, ki usmerjajo obnašanje zaposlenih ter tako tudi uporabnikov IS. Prilagodljivost pa poudarja osredotočenost na stranke oz. kupce podjetja, prevzemanje tveganja in učenje iz lastnih napak ter pri tem podjetju daje moč in zmogljivosti ustvarjanja razlik, prednosti in priložnosti na trgu. Ta lastnost posledično vodi v stalno in konstantno spreminjanje sistema ter področja kolektivnih zmožnosti podjetja, da bi svojim strankam nudili največjo vrednost (Denison et al., 2004). Na teh osnovah in predpostavkah so Denison in soavtorji (Denison et al., 2004; Fey & Denison, 2003) razvili model organizacijske kulture, kakršen je predstavljen na Sliki 18, na str. 48.

Predstavljeni model se v literaturi pogosto uporablja pri analiziranju in opredeljevanju lastnosti oz. profila podjetja, da bi pri tem razumeli in izpostavili prednosti ter nevarnosti organizacijske kulture, ki usmerjajo poslovanje in vplivajo na učinkovitost podjetja. Posledično ga lahko uporabimo tudi pri preučevanju notranjih organizacijskih značilnosti podjetja, ki določajo okolje uporabe IS. Pri njihovem merjenju in preučevanju pa »moramo upoštevati in zagotavljati primerljivost rezultatov raziskovanja, saj lahko samo na ta način razvijamo znanje na tem področju« (Van den Berg & Wilderom, 2004, str. 573). Notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki jih vključimo v raziskovanje, morajo tako pokrivati širok obseg konstrukta in se nanašati na dinamike delovnih skupin oz. dinamike znotraj podjetja. Ravno zato je pri preučevanju in analiziranju notranjih organizacijskih značilnosti podjetja kot dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS, ter zaradi

dejstva, da do sedaj v literaturi (s področja kontinuirane uporabe IS) vpliv slednjih še ni bil preverjen in preučevan v modelih kontinuirane uporabe IS, smiselno uporabiti že preverjen in uveljavljen koncept. In zaradi izpostavljenih dejstev se bom v svojem modelu usmerila na preučevanje vpliva, ki ga imajo notranje organizacijske značilnosti podjetja na kontinuirano uporabo PIS, skozi elemente organizacijske kulture, ki jih analizira Denisonov model in ki poleg tega celovito poudarjajo lastnosti PIS. Pri tem pa v tem kontekstu ne moremo govoriti o preučevanju organizacijske kulture, ampak o organizacijskih značilnostih podjetja, ki vodijo, usmerjajo in zaznamujejo delovanje ter obnašanje zaposlenih oz. uporabnikov IS, saj so z vidika mojega raziskovanja zanimivi zgolj posamezni elementi dveh področij (cilji in strateške usmeritve, ki jih obravnava poslanstvo, ter osredotočenost na stranke, ki jo analizira prilagodljivost podjetja), katerima bom dodala še pomen informacij znotraj podjetja.

Slika 18: Denisonov model organizacijske kulture



Vir: C. F. Fey in D. R. Denison, *Organisational Culture and Effectiveness: Can American Theory Be Applied in Russia?*, 2003, str.689.

Vpliv opredeljenih organizacijskih značilnosti podjetja na obnašanje uporabnikov PIS je potrdila že sama eksplorativna raziskava. Poleg tega pa pomembnost notranjih

organizacijskih značilnosti izpostavljajo tudi avtorji v literaturi. In sicer Gallivan in Srite (2005) opisujeta, da so raziskovalci, ki preučujejo predvsem uspešno implementacijo IS, v zadnjih treh desetletjih organizacijske značilnosti (in organizacijsko kulturo) ocenili kot prezrte dejavnike, ki vplivajo na uspeh implementacije IS. Pri tem lahko ugotovimo, da so se raziskovalci, ki so se usmerili v analizo kulture, osredotočali predvsem na preučevanje nacionalne, etične in socialne kulture oz. organizacijske značilnosti ter na to, kako slednje vplivajo na sprejemanje in uspešno implementacijo IS v različnih državah z različnimi kulturami (Gallivan & Srite, 2005, str. 296). Pri preučevanju združenih podjetij pa sta Weber in Pliskin (1996) ugotovila, da organizacijskih značilnosti podjetja in organizacijske kulture ni lahko spreminjati, da pa je lahko pri združevanju podjetij in avtonomnih kultur realiziran njihov potencial. Njuna raziskava, ki je preučevala integracijo različnih IS podjetij, ki so se nedavno združila, potrjuje izreden pomen organizacijskih značilnosti podjetij pri implementaciji in združevanju oz. integraciji IS.

Vpliv organizacijske kulture na sprejetje IT/IS (v različnih gospodarskih panogah) pa v svojem delu preučujeta tudi Twati in Gammack (2006) in poudarjata, da so implementacija in inovacije IS pomembne intervencije v življenju podjetja, ki vplivajo – in so povratno same vplivane – na številne spremenljivke znotraj podjetja, ki so sestavni deli organizacijske kulture, vključno z načinom sprejemanja odločitev s strani vodstva, s strategijami podjetja in z usmerjenostjo na sprejemanje tveganja. Prav zato je organizacijska kultura razumljena tudi širše kot dejavnik, ki vpliva na povezavo med sprejemanjem in implementacijo ter uporabo IS (Twati & Gammack, 2006, str. 181; Weber & Pliskin, 1996, str. 83). Njene elemente pa lahko predpostavim kot dejavnike, ki orisujejo pomen okolja podjetja in njegovih notranjih organizacijskih značilnosti, kot pomemben in nepogrešljiv resurs za delovanje podjetja (kot izpostavljajo tudi avtorji v literaturi) ter jih obravnavam pri preučevanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Spoznanja avtorjev s tega področja lahko na ta način povežem v model dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS skozi dejavnike, ki poudarjajo okolje uporabe PIS in ki jih zaznavam skozi notranje organizacijske značilnosti podjetja. V nadaljevanju opredeljujem definicije konstruktov in predpostavljam njihove povezave z namero kontinuirane uporabe PIS. Pri tem se ne morem nasloniti na spoznanja literature in na dosedanje raziskave, saj v meni poznanih in obravnavanih modelih organizacijske značilnosti podjetja še niso bile neposredno vključene v modele uporabe IS in analizirane kot dejavnik vpliva na namero njihove kontinuirane uporabe.

2.5.1 Cilji podjetja

Cilje podjetja Denisonov model organizacijske kulture (na Sliki 18) uvršča znotraj poslanstva podjetja, kar implicira dejstvo, da ta element oz. organizacijska značilnost podjetja vpliva na njegovo uspešnost in poudarja doseganje ciljev (Rashid et al., 2003) ter s tem tako strateško pomembnost uporabe PIS kot tudi eno izmed temeljnih lastnosti PIS. Pri zagotavljanju uspešne implementacije in uresničevanju politike podjetja ter pri doseganju

njegovih ciljev pa je esencialno tudi delovanje zaposlenih (Rashid et al., 2003). Cilje podjetja lahko torej analiziram kot dejstvo, da imajo podjetja oz. njihovi zaposleni jasno zastavljene cilje, ki so definirani tudi v viziji podjetja (Fey & Denison, 2003). V obravnavani zavarovalnici je v njeni viziji jasno zapisan njen cilj (to je učinkovito poslovanje). Enako pa so v eksplorativni raziskavi tudi uporabniki poudarili, da lahko uporaba PIS vpliva na doseganje ciljev, saj z njim redno analizirajo, ali so slednji realizirani. **Cilje podjetja pri preučevanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS v modelu obravnavam kot dejstvo, da so slednji jasno zastavljeni, poznani in široko sprejeti znotraj podjetja ter tako notranja organizacijska značilnost podjetja, ki usmerja poslovanje in obnašanje zaposlenih.** Zaradi nepoznavanja vpliva, ki ga imajo cilji podjetja kot predstavnik okolja uporabe IS, pa na tem mestu ne morem predpostaviti njihovega pozitivnega oz. negativnega vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, ampak bom preučevala, ali nanjo sploh vplivajo, kot je zapisano v hipotezi:

H₆: Cilji podjetja vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.5.2 Strateške usmeritve

Tudi strateške usmeritve so, kakor cilji podjetja, v literaturi umeščene znotraj poslanstva podjetja (po Denisonovem modelu organizacijske kulture). In prav tako kot cilji podjetja tudi slednje usmerjajo poslovanje in obnašanje zaposlenih ter predstavljajo organizacijske značilnosti podjetja in s tem okolje uporabe IS. Pomemben vpliv strateških usmeritev, ki preko uporabe PIS uporabnikom kažejo, ali je poslovanje naravnano slednjim, je poudarila tudi eksplorativna raziskava. Izpostavljene pa so tudi v viziji zavarovalnice preko inovativnosti, ki v ospredje postavlja zavarovance. V delu bom **strateške usmeritve analizirala kot dejstvo, da ima podjetje dolgoročne usmeritve za prihodnost, ki dajejo pomen poslovanju in delu zaposlenih.** Predstavljajo torej organizacijske značilnosti podjetja in okolje uporabe PIS, kjer pa je opredelitev, ali kot dejavnik okolja uporabe vplivajo pozitivno oz. negativno na namero njihove kontinuirane uporabe, precej težavna. Pri svojem preučevanju dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS se bom zato osredotočila na odkrivanje, ali slednje nanjo vplivajo, skozi hipotezo:

H₇: Strateške usmeritve podjetja vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.5.3 Osredotočenost na zavarovance

Usmerjenost na stranke je v Denisonovem modelu organizacijske kulture obravnavana znotraj prilagodljivosti. Tudi Sin in Tse (2000, str. 305) proučujeta organizacijsko kulturo skozi naslednje dimenzije: osredotočenost na stranko, kakovost storitev in inovativnost (ter neformalnost). Avtorja (Sin & Tse, 2003) v svoji raziskavi potrdita dejstvo, da so storitvena podjetja, ki dosegajo višjo profitabilnost, tudi tista, ki dosegajo višjo tržno učinkovitost, in da prav ta podjetja karakterizira kultura z identificiranimi korporativnimi

vrednotami, ki postavljajo v ospredje osredotočenost na stranko, kakovost storitev in svobodo komuniciranja pri inovacijah. Kot je zapisano v viziji, tudi obravnavana zavarovalnica v ospredje postavlja svoje zavarovance in inovativnost. Posledično se lahko to odraža kot zmožnost zavarovalnice prilagajati se pričakovanjem, potrebam in željam zavarovancev in s tem tudi okolju, v katerem deluje. To ji s svojo uporabnostjo prav gotovo nudi analizirani PIS, ki na podlagi podatkov o zavarovancih in dogajanju na trgu zavarovalnici omogoča hitro in fleksibilno prilagajanje tržnim razmeram, kar je potrdila tudi eksplorativna raziskava. **Osredotočenost na zavarovanca tako pomeni, da se podjetje prilagaja željam in potrebam strank in da slednje vplivajo na poslovanje ter obnašanje zaposlenih.** Prav zato je osredotočenost na zavarovance pomembna organizacijska značilnost podjetja, ki predstavlja tudi okolje uporabe PIS. Tako kot pri ciljnih podjetjih in strateških usmeritvah pa težko opredelim vpliv, ki ga ima slednja na namero kontinuirane uporabe PIS, in se bom tukaj usmerila na preučevanje hipoteze:

H₈: Osredotočenost podjetja na zavarovance vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.5.4 Pomen informacij

V eksplorativni raziskavi so uporabniki poudarili pomen informacij, saj jim PIS omogoča njihovo pridobivanje, posredovanje, deljenje in nenazadnje upravljanje. Fey in Denison (2003) pa pomen informacij opredeljujeta znotraj vključenosti zaposlenih, kot občutek zaposlenih, da imajo vlogo pri sprejemanju odločitev, ki se tičejo njihovega področja, in vidijo direktno povezavo pri tem s cilji podjetja. Torej lahko pri tem poudarim in predpostavim, da imajo uporabniki PIS v zavarovalnici občutek, da s pomočjo analiz, poročil in rudarjenja v obravnavanem PIS ter s svojim znanjem iščejo in pridobivajo informacije, ki so pomembne za nadaljnje odločanje, in posledično izpostavim pomen informacij kot notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki zaznamuje okolje uporabe IS in usmerja obnašanje zaposlenih v podjetju. Pri **pomenu informacij** gre torej za to, **da se uporabniki PIS zavedajo, da lahko z uporabo PIS pridobivajo in analizirajo podatke ter tako pri svojem delu ustvarjajo in upravljajo informacije, ki so relevantne za uspešno poslovanje podjetja.** Pri tem na podlagi eksplorativne raziskave predvidevam njihov vpliv na namero kontinuirane uporabe v naslednji hipotezi:

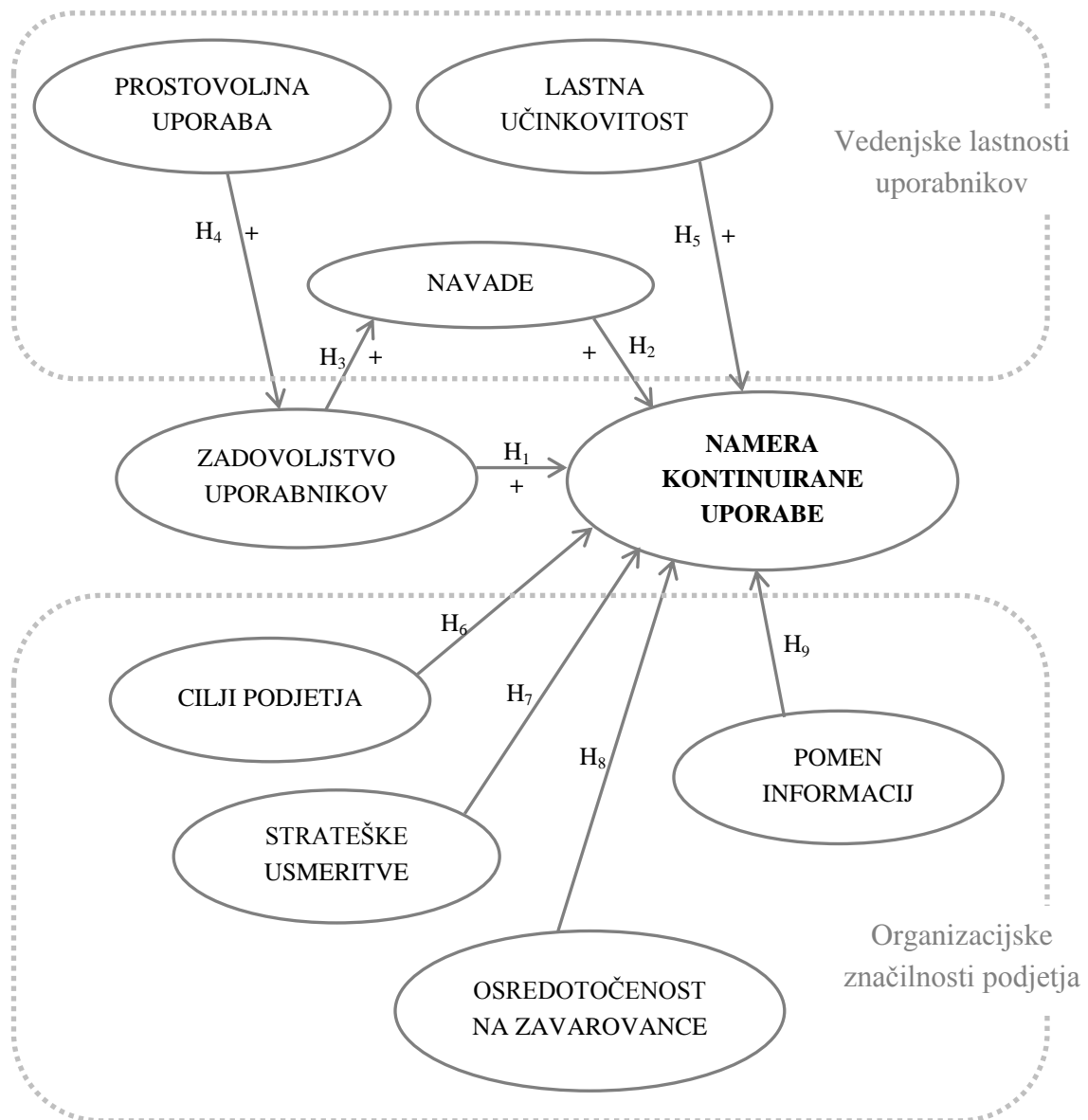
H₉: Pomen informacij vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS.

2.6 Konceptualni model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema v podjetju

Če povzamem predhodno opredeljene hipoteze, ki sem jih oblikovala na podlagi eksplorativne raziskave in literature iz posameznih področij, ki celostno orisuje problematiko mojega raziskovanja in tripartitno strukturo uporabe IS, lahko konceptualni

model tudi grafično predstavim (Slika 19). V modelu so prikazani vsi predpostavljene dejavniki, ki naj bi vplivali na namero kontinuirane uporabe PIS, in poudarjajo strateški pomen analiziranega PIS za zavarovalnico, njegove lastnosti, vedenjske lastnosti uporabnikov in notranje organizacijske značilnosti podjetja ter vizijo zavarovalnice.

Slika 19: Model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici



V nadaljevanju magistrskega dela se bom usmerila v zasnovano spremenljivk, merskega instrumenta ter predstavila metodologijo raziskovanja, ki jo bom uporabila pri analizi veljavnosti in zanesljivosti modela dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici.

3 ZASNOVA IN METODOLOGIJA RAZISKAVE

Poglavje zasnove in metodologije raziskave sem razdelila na tri področja, kjer prikažem zasnovo raziskave s podrobno predstavitvijo uporabljenih spremenljivk za preverjanje modela dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, ciljno populacijo in zbiranje podatkov ter metode analiziranja zbranih podatkov raziskave.

3.1 Zasnova raziskave

Svojo raziskavo sem zasnovala tako, da sem v merski instrument – vprašalnik (ki ga podrobneje opisujem v nadaljevanju) vključila obravnavane konstrukte v modelu preko operacionalizacije slednjih v spremenljivke, ki jih bom merila in analizirala v raziskavi. Da bi zagotovila primerljivost rezultatov raziskovanja z ostalimi raziskavami na področju kontinuirane uporabe IS in večjo veljavnost modela, kar je vsekakor predpogoj, v kolikor si prizadevamo razvijati znanje na tem področju (Van den Berg & Wilderom, 2004), sem pri operacionalizaciji spremenljivk za merjenje namere kontinuirane uporabe PIS, zadovoljstva uporabnikov, vedenjskih lastnosti uporabnikov in organizacijskih značilnosti podjetja uporabila že uveljavljene in v literaturi predstavljene ter empirično testirane spremenljivke naštetih elementov obravnavanega modela.

3.1.1 Merjenje dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema

V svoj model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS sem vključila temeljno predpostavko predstavljenega ECM modela, ki jo obravnavam tudi v svojem modelu znotraj prve hipoteze (H_1) in ki predpostavlja, da zadovoljstvo uporabnikov pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Oba konstrukta sem operacionalizirala v spremenljivke na podlagi tistih, uporabljenih v ECM modelu Bhattacharjeeja (2001) in njegovi nadgradnji avtorjev Lin et al. (2012). Svojemu modelu sem dodala vedenjske lastnosti uporabnikov, in sicer: navade, katerih operacionalizacijo samih spremenljivk sem povzela po avtorjih Barnes (2011) in Limayem et al. (2007), ter prostovoljno uporabo in lastno učinkovitost uporabnikov z IS, ki sem ju povzela po Bhattacharjee et al. (2008). V model sem dodala notranje organizacijske značilnosti podjetja kot predstavnice okolja uporabe IS, ki sem jih operacionalizirala v spremenljivke na podlagi ugotovitev eksplorativne raziskave in literature s področja organizacijske kulture, ki se slednjim najbolj približuje (po Denisonovem modelu organizacijske kulture). Merjenje spremenljivk, ki jih obravnavam v svoji raziskavi, tako temelji na pregledani literaturi. Pri operacionalizaciji konstruktov v raziskovalnem modelu pa sledim najbolj pogosto in najbolj utemeljeno zastopanim definicijam, opredeljenim elementom in predlogom avtorjev iz obravnavanih področij za merjenje analiziranih konstruktov ter predhodnim kvantitativnim raziskavam, ki obravnavajo določen koncept merskega

instrumenta (Černe, 2010, str. 34). Svojemu modelu dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS sem tako prilagodila predstavljene in uporabljene spremenljivke, ki jih podrobneje predstavljam v tabelah v nadaljevanju.

3.1.1.1 Namera kontinuirane uporabe poslovno inteligenčnega sistema

Konstrukt namere kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici oz. ASBI bom v svoji raziskavi merila skozi tri spremenljivke, kot je predstavljeno v Tabeli 3, ki sem jih oblikovala na podlagi predlaganih in preverjenih spremenljivk, ki so jih v svojem delu uporabili Bhattacharjee (2001, str. 370; ko je preverjal veljavnost svojega modela kontinuirane uporabe IS) in Lin et al. (2012, str. 74; ki so v svojem delu spremenljivke povzeli po Bhattacharjeeju in preverjali svoj razširjeni ECM model).

Tabela 3: Namera kontinuirane uporabe PIS – operacionalizacija spremenljivk

Konstrukt	Opis spremenljivke – trditev	Koda
Namera kontinuirane uporabe PIS (oz. ASBI)	ASBI nameravam nadalje uporabljati, raje kot opustiti njegovo uporabo.	I01
	V prihodnje nameravam uporabljati ASBI, raje kot alternativne rešitve (npr. CRS, INIS, DisAS).	I02
	Če bi lahko, bi raje opustil/a uporabo ASBI.	I03

3.1.1.2 Zadovoljstvo uporabnikov s poslovno inteligenčnim sistemom

Tudi konstrukt zadovoljstva uporabnikov s PIS v zavarovalnici oz. ASBI sem povzela po avtorjih Bhattacharjee (2001, str. 370) in Lin et al. (2007, str. 74) ter tako kot pri nameri kontinuirane uporabe PIS, na podlagi predlaganih, uporabljenih in preverjenih spremenljivk za ta konstrukt oblikovala spremenljivke, ki jih predstavljam v Tabeli 4, na str. 55.

Tabela 4: Zadovoljstvo uporabnikov s PIS – operacionalizacija spremenljivk

Konstrukt	Opis spremenljivke – trditev	Koda
Zadovoljstvo uporabnikov s PIS (oz. ASBI)	ASBI me je popolnoma prepričal.	S01
	ASBI uporabljam z veseljem.	S02
	Z ASBI sem zelo zadovoljen/a.	S03
	Nad ASBI sem izredno navdušen/a.	S04

3.1.1.3 Vedenjske lastnosti uporabnikov

V svoj model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe sem kot predstavnike vedenjskih lastnosti uporabnikov na podlagi poudarkov literature in eksplorativne raziskave vključila konstrukte: navade, prostovoljno uporabo in lastno učinkovitost

uporabnikov z IS. V modelu predpostavljam njihov vpliv na namero kontinuirane uporabe (H_2 in H_5), na zadovoljstvo (H_4) in tudi vpliv zadovoljstva nanje (H_3). Operacionalizacijo spremenljivk za merjenje konstrukta navad sem povzela in oblikovala na podlagi predlaganih in preverjenih spremenljivk, ki so jih v svojih delih obravnavali Barnes (2011, str. 316) in Limayem et al. (2007, str.723), za operacionalizacijo prostovoljne uporabe in lastne učinkovitosti uporabnikov z IS pa sem se naslonila na spremenljivke, ki so jih v svoji raziskavi uporabili Bhattacharjee et al. (2008, str. 26), in jih ponazarjam v Tabeli 5.

Tabela 5: Vedenjske lastnosti uporabnikov – operacionalizacija spremenljivk

Konstrukt	Opis spremenljivke – trditev	Koda
Navade (glede uporabe PIS oz. ASBI)	Uporaba ASBI je zame postala avtomatična.	H01
	Uporaba ASBI je zame naravna.	H02
	Pri reševanju določene naloge je zame samoumevna uporaba ASBI.	H03
Prostovoljna uporaba	ASBI lahko uporabljam kadarkoli in na način, kot želim.	FC01
	Moja uporaba oz. neuporaba ASBI je popolnoma prostovoljna.	FC02
Lastna učinkovitost uporabnikov z IS	ASBI lahko pri opravljanju svojega dela uporabljam tudi, kadar poleg mene ni nikogar, da bi mi pomagal.	SE01
	Zaupam lastnim sposobnostim pri opravljanju svojega dela z uporabo ASBI.	SE02
	Za osnovno uporabo ASBI sem potreboval/a dolgotrajno in intenzivno usposabljanje.	SE03

3.1.1.4 Organizacijske značilnosti podjetja

Pri merjenju organizacijskih značilnosti podjetja sem bom, ravno tako kot pri opredeljevanju slednjih, naslonila na literaturo s področja organizacijske kulture. Zaradi problematičnosti merjenja organizacijske kulture, saj gre za sporno vprašanje v literaturi, predvsem zaradi njenih nedotakljivih in abstraktnih pojmov, ki so zaviralni pri razvoju, analiziranju in empiričnem testiranju uporabnih spremenljivk (Melo, 2012), pa bom vpliv organizacijskih značilnosti podjetja na okolje uporabe IS analizirala skozi Denisonov model, ki sta ga v svoji študiji predstavila Fey in Denison leta 2003 in so ga uporabili tudi Denison et al. (2004) ter Shuchih in Chin-Shein (2007). Na ta način bom zagotovila primerljivost rezultatov raziskovanja, ki je, kot že omenjeno, vsekakor predpogoj, v kolikor si prizadevamo razvijati znanje na tem področju (Van den Berg & Wilderom, 2004). Operacionalizacijo spremenljivk za konstrukte, ki jih obravnavam in ki opredeljujejo notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki usmerjajo poslovanje in obnašanje zaposlenih, sem uporabila predlagane in preverjene spremenljivke Fey in Denisona (2003, str. 702 in 703) in jih predstavljam v Tabeli 6. Na podlagi literature in poudarkov eksplorativne raziskave sem pri snovanju raziskovalnega modela opredelila organizacijske značilnosti podjetja, ki izpostavljajo okolje uporabe IS skozi cilje podjetja, strateške usmeritve, osredotočenost na zavarovance in pomen informacij. Analiziranje

slednjih bom izvedla s pomočjo merjenja spremenljivk konstruktov, ki ji le-ti vsebujejo in sem jih zajela v svojih predpostavljanih hipotezah v modelu (H₆, H₇, H₈ in H₉).

Tabela 6: Organizacijska kultura – operacionalizacija spremenljivk

Konstrukt	Opis spremenljivke – trditev	Koda
Cilji podjetja	Cilji družbe so znotraj podjetja široko sprejeti.	GO01
	Vodstvo podjetja postavlja ambiciozne, a realne cilje.	GO02
	Vodstvo podjetja ima jasno zastavljene cilje.	GO03
Strateške usmeritve	Podjetje ima dolgoročen cilj in usmeritev.	SI01
	Podjetje ima jasno poslanstvo, ki daje pomen in usmeritve našemu delu.	SI02
	Podjetje ima jasno strategijo za prihodnost.	SI03
Osredotočenost na stranko	Predlogi in pripombe strank pogosto vodijo v spremembe znotraj podjetja.	CF01
	Povratne informacije strank neposredno vplivajo na naše odločitve v podjetju.	CF02
	Pri sprejemanju odločitev pogosto zanemarjamo potrebe in želje strank. (<i>obrnjena trditev</i>)	CF03
Pomen informacij	Običajno se sprejemajo odločitve na tisti organizacijski ravni, kjer so na voljo najboljše (t.j. najkakovostnejše) informacije.	EM01
	Informacije se delijo tako, da lahko vsakdo pridobi ustrezne informacije, ki jih potrebuje.	EM02
	Vsakdo v podjetju verjame, da lahko nudi pozitiven prispevek podjetju.	EM03

3.1.2 Razvoj merskega modela

Merski model torej vsebuje predstavljenih 9 konstruktov in 27 spremenljivk, s katerimi bom preverjala pravilnost postavljenih hipotez in veljavnost modela dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS. Merske enote in merjenje je bilo razvito na podlagi pregleda literature in s pomočjo nasvetov strokovno podkovanega mentorja. Pri tem sem konstrukte namere kontinuirane uporabe PIS, zadovoljstvo uporabnikov, navade glede uporabe PIS, prostovoljno uporabo in lastno učinkovitost uporabnikov pri uporabi PIS konceptualizirala, v hipotezah pa tudi predpostavila razsežnost njihovega vpliva in povezave, kot so jih v literaturi obravnavali in preverjali predstavljeni avtorji, ki so analizirali kontinuirano uporabo IS. Organizacijskih značilnosti podjetja pa v literaturi avtorji še niso predpostavili kot dejavnikov, ki bi lahko vplivali na namero kontinuirane uporabe IS, in sem jih v model vključila kot predstavnike notranjega organizacijskega okolja na podlagi vizije zavarovalnice, ugotovitev eksplorativne raziskave in literature (kjer so v kontekstu organizacijske kulture opredeljene kot pomemben gradnik uspešnega poslovanja podjetja in vodnik obnašanja zaposlenih). Vse spremenljivke temeljijo na predlaganih in empirično preverjenih konceptih, ki so jih v svojih delih teoretično osnovali in analizirali avtorji obravnavanih področij (Lin et al., 2012; Barnes, 2011; Bhattacharjee et al., 2008; Limayem et al., 2007; Fey & Denison, 2003; in Bhattacharjee, 2001).

Konstrukte in spremenljivke sem oblikovala v vprašalnik, ki ga predstavljam v nadaljevanju.

3.1.3 Raziskovalni instrument

Merski instrument vsebuje opredeljene spremenljivke za merjenje konstruktov, ki jih analiziram v svoji raziskavi. Za merjenje uporabljam strukturiran vprašalnik s sedem-stopenjsko Likertovo lestvico in možnostjo odgovora »ne vem« (v razponu med strogim oz. popolnim strinjanjem do popolnega nestrinjanja s trditvijo), kot ga v svojih modelih uporabljajo tudi predstavljeni avtorji in ga v celoti predstavljam v Prilogi 2. Pred samo izvedbo anketiranja sem izvedla tudi testiranje vprašalnika, tako da sem lahko preverila razumljivost oblikovanih spremenljivk oz. postavljenih trditev med tremi uporabniki PIS, ki nato v raziskavi in anketiranju niso sodelovali.

S testiranjem sem vprašalnik na podlagi pripomb anketiranih modificirala, in sicer:

- Pri konstrukt lastna učinkovitost uporabnikov pri uporabi PIS sem izpustila tretjo trditev (Za osnovno uporabo ASBI sem potreboval/a dolgotrajno in intenzivno usposabljanje.), saj so se anketirani pri slednji težko odločili, kako bi jo ocenili. Med razloge so navedli, da je to precej odvisno od posameznika, saj se eni z veseljem podajo v nove programe, drugi pa se že zaradi odpora, ker je to nekaj novega, nanje težko privadijo, in da se PIS nenehno nadgrajuje z novimi funkcionalnostmi, ki jih uporabniki včasih hitro osvojijo, včasih pa za to potrebujejo nekaj več časa.
- Pri konstrukt osredotočenosti na zavarovance sem izpustila tretjo, obrnjeno trditev (Pri sprejemanju odločitev pogosto zanemarjamo potrebe in želje strank.), saj se je slednja vsem trem testnim anketiranim zdela enaka predhodni trditvi (Povratne informacije strank neposredno vplivajo na naše odločitve v podjetju.).
- Spremenila sem vrstni red vprašanj ter tako izpolnjevanje naredila prijaznejše do anketiranih.

3.2 Ciljna populacija in zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo v februarju 2013 (s pričetkom 1. februarja, opomnikom 14. februarja in zaključkom anketiranja 21. februarja), ko sem na podlagi predstavljenega vprašalnika slednjega preoblikovala v elektronski vprašalnik s pomočjo spletne strani www.mojaanketa.si. Uporabnike PIS v zavarovalnici sem nato preko elektronske pošte (ki je vsebovala tudi uvodni nagovor, kjer sem udeležencem razložila namen in cilje raziskovanja) povabila k sodelovanju v raziskavi.

V raziskavi sem kot ciljno populacijo vključila vse uporabnike, ki imajo v zavarovalnici dostop do PIS. Kot je predstavljeno v prvem poglavju, je uporabnikov, ki imajo dostop do PIS, 380, med njimi pa je okoli 180 aktivnih uporabnikov, ki pri svojem delu dnevno

uporabljajo PIS. Na mojo raziskavo se je odzvalo 81 uporabnikov PIS, ki so izpolnili vprašalnik; pri podrobnem pregledu pa sem morala iz analize enega izključiti, saj je bil nepopolno izpolnjen. Če analiziram odzivnost, ugotovim, da je v raziskavi sodelovalo 21 % celotne populacije oz. 44 % vseh aktivnih uporabnikov, kar predstavlja reprezentativno sliko obravnavane populacije. Starostna in spolna struktura respondentov sta prikazani v Tabeli 7.

Tabela 7: Starostna in spolna struktura respondentov

Starost	(v %)
do 30 let	9
od 31 do 35 let	19
od 36 do 40 let	23
od 41 do 45 let	24
od 46 do 50 let	11
od 51 do 55 let	13
Spol	(v %)
Ženske	58
Moški	43

3.3 Metode analize podatkov

Statistična analiza zbranih podatkov raziskovanja (iz 80 pravilno in popolno izpolnjenih vprašalnikov) bo kombinirana z deskriptivno statistiko in strukturnim modeliranjem enačb. Spremenljivke (vprašanja in trditve), ki so bile uporabljene v raziskavi, so bile prirejene in prilagojene iz relevantnih in pomembnih študij ter raziskav avtorjev iz obravnavanih področij.

Njihovo zanesljivost (angl. *reliability*) bom v naslednjem poglavju, kjer bom analizirala rezultate raziskovanja, ugotavljala z izračunavanjem Cronbachovih α za merjenje notranje konsistentnosti. Analiza podatkov oz. rezultatov raziskovanja za preverjanje veljavnosti modela dejavnikov vpliva na kontinuirano uporabo PIS pa bo izvedena s pomočjo SEM, ki je široko uporabljana metoda na področju IT/IS (Popovič et al., 2012, str. 733). SEM je ena izmed najbolj popularnih statističnih metod, ki so na voljo kvantitativnim družbenim raziskovalcem in uporablja konfirmatorni pristop (npr. testiranje hipotez) za analiziranje strukture teorije, ki se nanaša na določen fenomen (Sternad, 2011, str. 168). Med najbolj znane tehnike SEM pa literatura uvršča metodologije, ki temeljijo na kovarianci (angl. *Covariance – Based Methodology*), in metodologijo PLS (Sternad, 2011).

Izbira metode PLS za analizo rezultatov raziskovanja pa je pogojena tudi z relativno majhnostjo vzorca (in v mojem primeru populacije) za preverjanje veljavnosti modela (Popovič et al., 2012). Metoda je tudi primerna pri analiziranju raziskovalnih modelov v

začetni fazi njihovega razvoja, ko še niso bili obsežno testirani. Slednje prav gotovo velja tudi za moj model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, saj v literaturi avtorji in raziskovalci s tega področja še niso preučevali namere kontinuirane uporabe v kontekstu PIS in prav tako v model še niso bile vključene organizacijske značilnosti podjetja kot predstavniki okolja uporabe IS in kot jasno opredeljeni dejavniki, ki bi lahko vplivali na namero kontinuirane uporabe IS oz. PIS. Pregled literature torej priča, da so empirične raziskave in testiranje modela namere kontinuirane uporabe PIS in koncepta organizacijskih značilnosti podjetja še vedno zelo redka stvar, zato je uporaba PLS metode primerna tehnika za mojo raziskavo, analizo in študijo. Z druge strani pa je prav zaradi tega težko napovedati njihovo frekvenčno porazdelitev in je ta posledično neznana in neformalna, kar dodatno favorizira uporabo PLS metode (Popovič et al., 2012, str. 733). Zbrane podatke raziskovanja bom analizirala in obdelala z uporabo Microsoft Office Excel 2007 in SmartPLS 2.0.

4 ANALIZA REZULTATOV RAZISKAVE

V empiričnem delu naloge sem najprej naredila deskriptivno analizo indikatorjev konstruktov predlaganega modela (v Tabeli 8, na str. 60). Rezultati kažejo, da je povprečna vrednost med 3,51 (za indikator CF01) in 5,63 (za EM01). Najvišja povprečja imajo indikatorji konstrukta Pomen informacij, najnižje vrednosti povprečij pa indikatorji konstrukta Osredotočenost na stranko. Povprečja večine indikatorjev se gibljejo za točko desno od sredine merske lestvice, kar kaže na nekoliko asimetrično porazdelitev v levo (negativno). Standardni odkloni se gibljejo med 1,277 (za EM03) in 1,607 (za SI02). Indikatorji konstrukta Strateške usmeritve v splošnem kažejo največje standardne odklone, medtem ko imajo indikatorji konstrukta Pomen informacij najmanjšo variabilnost.

Tabela 8: Povprečja, standardni odkloni in standardizirane faktorske uteži merjenih spremenljivk

Konstrukt	Indikator	Povprečje	Standardni odklon	Faktorska utež
Namera kontinuirane uporabe	I01	5,16	1,461	0,8818*
	I02	5,08	1,527	0,7678*
	I03	5,10	1,535	0,8497*
Zadovoljstvo uporabnikov	S01	5,13	1,425	0,8601*
	S02	4,92	1,486	0,9086*
	S03	4,84	1,512	0,9558*
	S04	5,10	1,512	0,9289*
Navade	H01	5,11	1,472	0,9585*
	H02	5,07	1,561	0,9516*
	H03	5,34	1,455	0,9093*
Prostovoljna uporaba	FC01	5,12	1,537	0,8834*
	FC02	5,09	1,536	0,7827*
Lastna učinkovitost	SE01	4,92	1,532	0,9490*
	SE02	4,85	1,492	0,8714*
	SE03	4,77	1,517	0,5461 ^A
Cilji podjetja	GO01	4,82	1,498	0,8971*
	GO02	4,86	1,441	0,9515*
	GO03	4,62	1,546	0,8850*
Strateške usmeritve	SI01	5,00	1,558	0,8925*
	SI02	4,89	1,607	0,9116*
	SI03	5,04	1,593	0,8843*
Pomen informacij	EM01	5,63	1,287	0,7447*
	EM02	5,44	1,297	0,8865*
	EM03	5,62	1,277	0,8613*
Osredotočenost na stranko	CF01	3,51	1,491	0,9672*
	CF02	3,69	1,565	0,8847*
	CF03	4,80	1,474	0,5572 ^A

Legenda: *stopnja značilnosti < 0,001, »A« indikator je bil v končni verziji modela odstranjen (utež < 0,6)

4.1 Veljavnost in zanesljivost predlaganega raziskovalnega modela

Analizo predlaganega raziskovalnega modela sem pričela s preverjanjem zanesljivosti (*angl. reliability*) in veljavnosti (*angl. validity*) konstruktov modela (Tabela 9, na str. 61).

Pri ugotavljanju veljavnosti konstruktov modela sem preverila dva elementa veljavnosti, in sicer konvergentno veljavnost (*angl. convergent validity*) ter diskriminantno veljavnost (*angl. discriminant validity*). V okviru konvergentne veljavnosti raziskovalec preverja, kako močno je posamezno mersko vprašanje korelirano s pričakovanim teoretičnim konstruktom. Z diskriminantno veljavnostjo pa ugotavljamo, kako posamezno mersko vprašanje šibko korelira z ostalimi konstrukti, razen s tistim, s katerim je teoretično povezano (Gefen & Straub, 2005). Konvergentno veljavnost konstruktov sem ocenila z merami povprečja izločenih varianc (*angl. average variance extracted*, v nadaljevanju

AVE), sestavljene zanesljivosti (*angl. composite reliability*) in Cronbachovega koeficienta α (Chin, 1998). Vse Cronbachove α so presegle priporočeno mejno vrednost 0,7 (Nunnally, 1978) in so večinoma presegale 0,8. Sestavljene zanesljivosti konstruktov modela so brez izjem presegale priporočeno vrednost 0,8 (Fornell & Larcker, 1981) in so bile v splošnem višje od 0,9, kar kaže na visoko notranjo konsistentnost indikatorjev posameznega konstrukta. Povprečje izločenih varianc (Fornell & Larcker, 1981) je v vseh primerih višje kot 0,6 in v splošnem nad 0,7, kar kaže, da je varianca, zajeta v posameznem konstrukt predlaganega modela, značilno višja od variance zaradi merske napake, s čimer je potrjena visoka konvergentna veljavnost konstruktov.

Tabela 9: Mere veljavnosti in zanesljivosti konstruktov

Konstrukt	Cronbachov koeficient α	CR	AVE
Namera kontinuirane uporabe	0,7812	0,8728	0,6964
Zadovoljstvo uporabnikov	0,9340	0,9530	0,8355
Navade	0,9339	0,9579	0,8836
Prostovoljna uporaba	0,7135	0,8650	0,6232
Lastna učinkovitost	0,8040	0,9069	0,8300
Cilji podjetja	0,8996	0,9365	0,8311
Strateške usmeritve	0,9561	0,9711	0,9180
Pomen informacij	0,7787	0,8713	0,6941
Osredotočenost na stranko	0,8488	0,9241	0,8591

Zanesljivost in veljavnost merskega modela sta bili potrjeni tudi z izračunom standardiziranih faktorskih uteži (Anderson & Gerbing, 1988) (Tabela 7) in s t.i. *bootstrap* analizo na vzorcu 1000 primerov. S tehniko bootstrap lahko ocenimo obliko, razpršenost in pristranskost vzorčenja porazdelitve določenega indikatorja (Henseler, Ringle & Sinkovics, 2009). Vse standardizirane faktorske uteži – z izjemo uteži indikatorjev SE03 in CF03, ki sta bili v končni verziji modela odstranjeni – presegajo mejo 0,7 ob stopnji značilnosti $< 0,001$, kar kaže na visoko konvergentno veljavnost merskega modela.

Pri diskriminantni veljavnosti sem ugotavljala, ali si posamezni konstrukt deli več variance z »lastnimi« indikatorji ali z drugimi indikatorji (Chin, 1998; Fornell & Larcker, 1981). Tako sem primerjala kvadratni koren AVE za vsak konstrukt s korelacijami z vsemi drugimi konstrukti modela (v Tabeli 10, na str. 62). Korelacija med konstrukti, ki presega kvadrat njihovih AVE, bi lahko kazala na to, da konstrukti niso zadostno različni med seboj (t.j., da morda kažejo na isti opazovani pojav). Na podlagi analize podatkov ugotavljam, da je kvadratni koren AVE (prikazan v krepkem tisku) vselej višji od absolutnih korelacij med konstrukti. Po tem lahko sklepam, da vsi konstrukti kažejo na zadostno veljavnost za nadaljnje proučevanje.

Tabela 10: Korelacija med konstrukti in kvadratnimi koreni povprečja izločenih varianc

Konstrukt	Namera kontinuirane uporabe	Zadovoljstvo uporabnikov	Navade	Prostovoljna uporaba	Lastna učinkovitost	Cilji podjetja	Strateške usmeritve	Pomen informacij	Osredotočenost na stranko
Namera kontinuirane uporabe	0,8345	0,8160	0,7935	0,4925	0,5007	0,3006	0,1150	0,4379	0,2152
Zadovoljstvo uporabnikov		0,9140	0,7926	0,5247	0,4869	0,2087	0,0295	0,4686	0,2824
Navade			0,9400	0,4640	0,6108	0,3380	0,1279	0,3982	0,1908
Prostovoljna uporaba				0,7894	0,4460	0,2087	0,0942	0,3353	0,2196
Lastna učinkovitost					0,9110	0,2047	0,1845	0,2786	0,1820
Cilji podjetja						0,9116	0,7312	0,6515	0,5155
Strateške usmeritve							0,9581	0,5001	0,4043
Pomen informacij								0,8331	0,5921
Osredotočenost na stranko									0,9269

4.2 Rezultati ocenjevanja modela

Tabela 11 (na str. 63) prikazuje pojasnjevalni učinek (skozi determinacijski koeficient, R^2) neodvisnih dejavnikov, ki pojasnjujejo odvisne konstrukte. Rezultati kažejo na veliko pojasnjevalno moč za *Namero kontinuirane uporabe* ($R^2 = 0,733$) ter *Navade* ($R^2 = 0,628$) in še vedno pomembno moč za *Zadovoljstvo uporabnikov* ($R^2 = 0,356$). V Tabeli 11 prikazujem tudi koeficiente vpliva predlaganega modela in njihove stopnje značilnosti ter velikosti vplivov za napovedovanje pomembnosti posameznega dejavnika k pojasnjevanju odvisnega konstrukta. Ugotavljam, da zadovoljstvo uporabnikov in njihove navade glede uporabe PIS ključno vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS, medtem ko podatki kažejo, da preostali dejavniki pomembnega vpliva nimajo. Poleg tega je zadovoljstvo uporabnikov pomembnejše od njihovih navad pri pojasnjevanju namere kontinuirane uporabe PIS.

Pri pojasnjevanju zadovoljstva uporabnikov sta pomembni tako prostovoljna uporaba sistema kot lastna učinkovitost pri uporabi obravnavanega PIS, pri čemer je prispevek prostovoljne uporabe k pojasnjevanju zadovoljstva nekoliko večji. Ugotavljam še, da k

oblikovanju navad uporabnikov občutno prispeva tudi njihovo zadovoljstvo (delež pojasnjene variance znaša več kot 62 %).

Tabela 11: Rezultati analize predlaganega modela

Konstrukt	Dejavnik vpliva	Delež pojasnjene variance (R ²)	Koeficient vpliva	Velikost vpliva (f ²)
Namera kontinuirane uporabe	Zadovoljstvo uporabnikov	73,3 %	0,503*	0,79
	Navade		0,333*	0,51
	Lastna učinkovitost		0,029 (nz)	0,02
	Cilji podjetja		0,086 (nz)	0,04
	Strateške usmeritve		- 0,003 (nz)	0,00
	Pomen informacij		0,039 (nz)	0,05
	Osredotočenost na stranko		- 0,066 (nz)	0,01
Zadovoljstvo uporabnikov	Prostovoljna uporaba	35,6 %	0,383*	0,47
	Lastna učinkovitost		0,319*	0,41
Navade	Zadovoljstvo uporabnikov	62,8 %	0,793*	1,00

Legenda: *stopnja značilnosti < 0,001, (nz) povezava ni statistično značilna

4.3 Diskusija

Rezultati raziskovanja nudijo pomembna spoznanja, tako na področju proučevanja kontinuirane uporabe PIS (po začetnem sprejetju) kot tudi pri proučevanju dejavnikov, ki vplivajo na namero kontinuirane uporabe IS, saj sem pri snovanju modela upoštevala tripartitno strukturo uporabe IS. V svoj model sem tako vključila lastnosti PIS, vedenjske lastnosti uporabnikov in okolje uporabe PIS, in sicer skozi notranje organizacijske značilnosti podjetja, ki v dosedanjih in meni poznanih raziskavah še niso bile neposredno vključene in analizirane.

V zadnjih desetletjih podjetja kontinuirano vlagajo pomembne vire in lastne resurse v implementacijo kompleksnih in inovativnih IS, da bi dosegla konkurenčne prednosti (Li, Hsies & Rai, 2013). Med slednje prav gotovo sodijo tudi sodobni PIS. Pri tem pa je opazen trend, da po sprejetju IS oz. PIS uporabniki slednjih ne uporabljajo v celoti oz. ne izkoriščajo vseh funkcionalnosti in njihovega potenciala ter tako podjetju onemogočajo, da bi uresničevalo predvidene prednosti in priložnosti, ki jih uporaba IS ali PIS nudi (Li et al., 2013). Prav zato je analiziranje in raziskovanje dejavnikov, ki vplivajo na njihovo kontinuirano uporabo, aktualno raziskovalno vprašanje današnjega časa.

4.3.1 Teoretični prispevek

Moje raziskovanje nudi pomembna spoznanja s konceptualizacijo modela kontinuirane uporabe PIS. V literaturi, v predstavljenih in analiziranih modelih kontinuirane uporabe IS, avtorji s tega področja namreč še niso analizirali uporabe PIS. Znanju na tem področju

dodatno prispevam z vključitvijo novih dejavnikov, ki pomembno vplivajo na kontinuirano uporabo IS; to so organizacijske značilnosti podjetja, ki orisujejo pomen okolja uporabe IS. Predstavljeni model je tudi eden prvih, ki je pri analiziranju namere kontinuirane uporabe IS v celoti upošteval tripartitno strukturo uporabe IS in vključil dejavnike, ki poudarjajo lastnosti IS, uporabnike in okolje.

Ključni teoretični doprinosi moje študije tako zajemajo naslednja štiri področja:

1. **Preučevanje uporabe PIS** (ki do sedaj v meni znani literaturi še ni bila podrobneje analizirana znotraj modelov dejavnikov vpliva na njihovo kontinuirano uporabo). V pričujočem delu analiziram kontinuirano uporabo PIS skozi široko sprejet, uporabljen in večkrat potrjen ECM model, ki obravnava uporabo IS po začetnem sprejetju slednjega. Tako kot v ECM modelu (Bhattacharjee, 2001) in njegovih razširitvah (Lin et al., 2005; Thong et al., 2006; Liao et al. 2006; Liao et al., 2007; Bhattacharjee et al., 2008; Limayem & Cheun, 2008; Larsen et al., 2009; Chen et al., 2009; Lee & Kwon, 2011; Lin et al., 2012, in Deng et al., 2012) je tudi moja raziskava potrdila pozitiven vpliv zadovoljstva na namero kontinuirane uporabe pri preučevanju uporabe PIS. V raziskavi sem torej potrdila ECT predpostavko (in hipotezo H_1), da je zadovoljstvo najmočnejši napovedovalec uporabe IS oz. namere o kontinuirani uporabi IS (Bhattacharjee, 2001, str. 364), tudi pri analiziranju kontinuirane uporabe PIS.
2. **Analiziranje kontinuiranega obnašanja** (torej obnašanja po sprejetju IS) kot del modela. V svojem delu sem obravnavala PIS, ki se v podjetju uporablja že od leta 2010, ter s tem usmerila moje proučevanje na dejavnike vpliva na namero kontinuirane uporabe po začetnem sprejetju PIS.
3. **Obravnava tripartitne strukture uporabe IS** in oblikovanje potencialnih dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS ter s tem uporabo PIS. V meni znanih modelih kontinuirane uporabe IS nobeden izmed obstoječih modelov ni obravnaval in v celoti zajel tripartitne strukture uporabe IS, ampak so raziskovalci v modele kontinuirane uporabe IS umeščali zgolj vedenjske lastnosti uporabnikov in lastnosti IS kot ključnih dejavnikov, ki vplivajo na sprejetje, uporabo in namero kontinuirane uporabe IS. V svoj model dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS sem tako njihove lastnosti (kakovost informacij in kakovost PIS, uporabnost PIS, enostavnost uporabe in možnosti razširjene uporabe v prihodnje) zajela v konstrukt zadovoljstva, ki – kot je predpostavljeno in preverjeno v eksplorativni raziskavi – večajo pomen zadovoljstva uporabnikov s PIS. Pri tem sem med dejavnike vključila še vedenjske lastnosti uporabnikov, in sicer: navade (H_2 in H_3) – predpostavila sem njihov vpliv na namero kontinuirane uporabe PIS; prostovoljno uporabo (H_4), ki naj bi vplivala na zadovoljstvo uporabnikov, in lastno učinkovitost uporabnikov (H_5) ter njen vpliv na namero kontinuirane uporabe PIS, in tako nadgradila ECM model. Rezultati raziskovanja pa so pokazali, da zgolj navade neposredno vplivajo na namero

kontinuirane uporabe PIS (kot so v svoji raziskavi potrdili tudi Liao et al., 2006). Medtem ko prostovoljna uporaba in lastna učinkovitost pri uporabi PIS vplivata na zadovoljstvo uporabnikov s PIS in s tem posredno na namero njegove kontinuirane uporabe. Pri tem je moja analiza rezultatov raziskovanja potrdila tudi predpostavljeno hipotezo (H_3), da zadovoljstvo uporabnikov pozitivno vpliva tudi na navade glede uporabe PIS (kakor so v svojem raziskovanju poudarili tudi Lankton et al., 2010, in Limayem et al., 2007). Ob tem lahko zaključim, da so lastnosti PIS in vedenjske lastnosti uporabnikov pomembne pri oblikovanju zadovoljstva uporabnikov s PIS, med slednjimi pa imajo glede uporabe PIS pomembno vlogo navade, ki pozitivno vplivajo tudi na namero kontinuirane uporabe PIS.

4. Med dejavnike vpliva na namero kontinuirane uporabe poleg lastnosti PIS in vedenjskih lastnosti uporabnikov umeščam tudi **okolje uporabe PIS, skozi notranje organizacijske značilnosti podjetja**, kar v meni znani literaturi ni analiziral še noben model kontinuirane uporabe IS ter je zato o tem malo zapisanega in znanega. Ob tem rezultati raziskovanja pričajo, da slednje nimajo neposrednega vpliva na namero kontinuirane uporabe, zato ne morem potrditi nobene izmed predpostavljenih hipotez. Pri natančnejši analizi pa sem ugotovila, da tako strateške usmeritve kot pomen informacij manjšajo učinek, ki ga ima zadovoljstvo na namero kontinuirane uporabe PIS, in slabšajo moč njune povezave. Kar pa seveda pomeni, da bodo uporabniki IS oz. zaposleni ob zaznavi pomembnosti strateških usmeritev in sledenja slednjim ter ob zavedanju pomena oz. pomembnosti informacij PIS uporabljali kljub zadovoljstvu ali nezadovoljstvu s PIS. To spoznanje nudi pomembne praktične usmeritve za managerje in strokovnjake s tega področja, saj usmerja pozornost na preučevanje, analiziranje in delovanje znotraj notranjih organizacijskih značilnosti podjetja, v prizadevanju za večjo, učinkovitejšo in kontinuirano uporabo PIS, kot podrobneje analiziram v naslednjem poglavju. Torej lahko pri tem posplošim, da je okolje uporabe, preko organizacijskih značilnosti podjetja, pomembno in odločilno za kontinuirano uporabo IS.

Moja raziskava prispeva tudi k znanju s področja kontinuirane uporabe IS, saj sem z razširitvijo ECM modela in vključitvijo novih dejavnikov ter povezav povečala njegovo pojasnjevalno moč in pomen za usmeritve v praksi (Bhattacharjee et al., 2008), tudi na področju oz. v kontekstu PIS.

4.3.2 Praktični prispevek

Moja spoznanja so lahko tudi pomembni napotki za vodilne v podjetju (ki sem ga analizirala v delu) ter ostale managerje in ponudnike informacijskih rešitev, ki si prizadevajo k večji, učinkovitejši in kontinuirani uporabi PIS ali ostalih implementiranih IS.

Ugotovitev in potrditev temeljne predpostavke ECM modela, da zadovoljstvo pozitivno vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS, je v praksi pomembna z dveh vidikov. Prvič, pomembna je pri stremljenju k večji in učinkovitejši uporabi PIS s strani uporabnikov (torej tistih, ki so IS že sprejeli in ga uporabljajo), saj je njihovo zadovoljstvo pomemben dejavnik, ki vpliva na njihovo kontinuirano uporabo (Bhattacharjee, 2001); in drugič, pomembna je pri sprejemanju IS pri uporabnikih, ki se z novim IS srečujejo prvič in so torej v fazi sprejemanja. S tega vidika naj se podjetja (tako tista, ki implementirajo nove IS ali si želijo povečati uporabo že vpeljanih IS, kot tista, ki nove IS razvijajo) usmerijo v strategijo z dvema ključnima nalogama, in sicer (Bhattacharjee, 2001):

- informiranje in izobraževanje novih (oz. potencialnih) uporabnikov o koristih in prednostih uporabe IS (saj je zaznana uporabnost, kot lastnost IS, pomemben gradnik zadovoljstva, zaradi česar igra ključno vlogo pri njegovem sprejemanju ter nameri o njegovi kontinuirani uporabi) in
- izobraževanje starih oz. obstoječih uporabnikov na kakšen način in kako uporabljati IS učinkovito, da bo njegova uporaba pripomogla k večanju izpolnitve njihovih pričakovanj in s tem zadovoljstva z uporabo IS s strani uporabnikov.

Na podoben način lahko tudi na področju PIS zaključim, da je zadovoljstvo uporabnikov pomembno pri večanju namere kontinuirane uporabe. V svojem modelu sem v konstrukt zadovoljstva zajela lastnosti PIS in ugotovila, da na oblikovanje zadovoljstva vplivajo tudi vedenjske lastnosti uporabnikov (prostovoljna uporaba in lastna učinkovitost uporabnikov pri uporabi PIS). Podjetja si morajo torej prizadevati, da so uporabniki z uporabo PIS zadovoljni in da svoje zadovoljstvo zaznavajo in tudi širijo, saj na ta način vplivajo tudi na druge uporabnike. Slednje pa lahko podjetja spodbujajo tudi z:

- analiziranjem zadovoljstva z uporabo PIS (z raziskavami o zadovoljstvu med uporabniki) (Limayem et al., 2007), saj bodo imeli na ta način uporabniki občutek vključenosti in občutek, da podjetje skrbi za njihovo odobravanje, sprejemanje in uporabo implementiranega PIS,
- upravljanjem s pričakovanji uporabnikov, da ne bodo ta previsoka (Limayem et al., 2007), saj iz ECM modela izhaja, da so pričakovanja uporabnikov oz. njihove potrditve pričakovanj, oblikovanih pred uporabo in ob uporabi PIS, pomembna za končno zadovoljstvo uporabnikov s PIS,
- spodbujanjem uporabnikov, da si pri uporabi PIS pomagajo (torej drug drugemu in sodelujejo pri reševanju težav), saj lahko na ta način podjetja povečajo učinkovitost uporabnikov pri uporabi PIS, ki dokazano pomembno vpliva na oblikovanje uporabnikovega zadovoljstva s PIS,
- vzpostavitvijo t.i. *help-desk* oz. sistema on-line pomoči pri uporabi PIS, ki naj deluje dobro in s tem pozitivno vpliva na učinkovitost uporabnikov pri uporabi PIS,

- spodbujanjem poročanja o težavah in nepravilnem delovanju, ki naj bo naravnano k odpravljanju težav, saj se lahko podjetja s tem izognejo širjenju slabih govoric oz. nezadovoljstvu uporabnikov,
- izogibanjem usposabljanju oz. izobraževanju uporabnikov v fazi, ko PIS še ni dokončno ustaljen (Limayem et al., 2007) (ko se torej še nadgrajuje, dopolnjuje ali spreminja z dodatnimi funkcijami), in
- s spodbujanjem prostovoljne uporabe PIS, na način, da uporabnikom pustijo na voljo tudi ostale IS, v katerih lahko izvršujejo svoje delovne naloge, ter ne silijo uporabnikov z mandatom v uporabo izključno PIS.

Ob vsem naštetem pa je potrebno pozornost posvetiti tudi samim lastnostim PIS, ki so jih uporabniki izpostavili v eksplorativni raziskavi in so pomembni gradniki zadovoljstva uporabnikov s PIS. To so: kakovost informacij in kakovost PIS, uporabnost PIS, enostavnost uporabe in možnosti razširjene uporabe v prihodnje. Za zadovoljstvo uporabnikov so slednje vsekakor predpogoj, zato morajo torej podjetja pred implementacijo PIS te razviti na način, da bodo odsevali izpostavljene pozitivne lastnosti, ali pa že uvedene PIS ustrezno prilagoditi in nadgraditi, da bodo uporabniki lahko na ta način zaznali izpostavljene lastnosti. Prav tako je pomembno, da podjetja o nadgraditvah PIS oz. pred uvedbo teh obvestijo uporabnike in jim nazorno predstavijo pridobljene funkcionalnosti, izboljšave, izboljšanje kakovosti informacij in kakovosti PIS ter enostavnost uporabe ali uporabnost sistema. Interno komuniciranje o prednostih uporabe PIS, koristih in priložnostih, ki jih slednja prinaša podjetju, je torej zagotovo pomemben gradnik oblikovanja zadovoljstva uporabnikov, saj na ta način podjetja svoje zaposlene konstantno dregajo, spodbujajo in motivirajo k večji in tudi kontinuirani uporabi PIS.

V svojem modelu sem med vedenjskimi lastnostmi uporabnikov obravnavala tudi navade uporabnikov glede uporabe PIS in pri tem potrdila predpostavki, da slednje pozitivno vplivajo na namero kontinuirane uporabe PIS in da na njihovo vzpostavljanje vpliva tudi zadovoljstvo uporabnikov s PIS. Ob tem lahko zaključim, da so izkušnje z uporabo PIS, s katerimi so uporabniki zadovoljni, ključne pri oblikovanju navad glede uporabe PIS in tudi pri njegovi kontinuirani uporabi. V tej smeri morajo torej podjetja, da bi povečala namero kontinuirane uporabe PIS in s tem tudi njihovo kontinuirano uporabo, vsekakor pozornost posvetiti tudi temu dejavniku. Tako kot predlagajo Limayem et al., (2007) lahko vodilni v podjetju:

- spodbujajo uporabnike, da hitro osvojijo navade glede uporabe PIS (morda tudi preko ustreznega sistema nagrajevanja za prve ali uvodne uporabe PIS oz. uporabo PIS po tem, ko je ta že sprejet s strani uporabnikov) in
- preprečijo, da bi bili uporabniki zaradi slabega delovanja PIS nezadovoljni, manj naravnani oz. spodbujeni za njegovo kontinuirano uporabo in zato ne bi oblikovali ter vzpostavljali svojih navad glede uporabe PIS.

Poleg tega, da se podjetja pri spodbujanju in stremenju h kontinuirani uporabi PIS usmerijo v uporabnike in lastnosti PIS, morajo pozornost, kot je bilo ugotovljeno v moji raziskavi, posvetiti tudi okolju uporabe PIS. V svoj model sem okolje uporabe vključila preko notranjih organizacijskih značilnosti podjetja, pri čemer se je izkazalo, da obravnavani dejavniki nimajo neposrednega vpliva na večanje namere o kontinuirani uporabi PIS. Pri dodatnem analiziranju pa sem presenetljivo ugotovila, da imajo strateške usmeritve in pomen informacij pomemben vpliv na povezavo med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe PIS. In sicer tako, da pozitiven vpliv zadovoljstva na namero kontinuirane uporabe zmanjšujejo. Ugotovitev je zanimiva, saj predstavlja pomembno spoznanje in usmeritev za podjetja in managerje. Do sedaj je bilo v analiziranih in predstavljenih modelih kontinuirane uporabe IS, v prvem poglavju, teoretizirano in razlagano, kako lahko povečamo in izboljšamo uporabo IS preko: prvič, njegovih lastnosti, in drugič, vedenjskih lastnosti uporabnikov. Z mojo ugotovitvijo pa se podjetjem ponuja še tretja oz. alternativna možnost, in sicer, da povečajo uporabo PIS s strateškimi usmeritvami podjetja in pomenom informacij znotraj podjetja ter tako delujejo na obnašanje zaposlenih in tudi uporabnikov PIS. Ker pa so strateške usmeritve in pomen informacij gradniki OK, na katero sem se naslonila pri analizi okolja uporabe PIS, lahko podjetja z usmerjanjem slednjih in delovanjem na tem področju vplivajo bolj dolgoročno ter z njihovim spreminjanjem in prilagajanjem stabilneje upravljajo kontinuirano uporabo PIS. V nadaljevanju zato predlagam, kako lahko te ugotovitve podjetja aplicirajo v praksi.

Strateške usmeritve v delu analiziram kot dejstvo, da ima podjetje dolgoročne usmeritve za prihodnost, ki dajejo pomen poslovanju in delu zaposlenim. S snovanjem in širjenjem strateških usmeritev, ki obravnavajo uporabo sodobnih PIS, lahko podjetja uporabnike in zaposlene dodatno motivirajo k njihovi uporabi. Na ta način se bodo zaposleni zavedali, da je uporaba PIS v skladu s strateškimi usmeritvami podjetja, kar bo dodatno motiviralo njihovo uporabo. Z druge strani pa pomen informacij kaže, da se uporabniki PIS zavedajo, da lahko z uporabo PIS pridobivajo, analizirajo in upravljajo podatke ter tako pri svojem delu ustvarjajo in upravljajo informacije, ki so relevantne za uspešno poslovanje podjetja. Tudi s pomočjo zavesti, da uporaba PIS pomembno vpliva na pridobivanje, analizo in upravljanje podatkov ter posledično informacij, ki so relevantne za uspešno in učinkovito odločanje ter poslovanje podjetja, lahko managerji svoje zaposlene motivirajo h kontinuirani uporabi implementiranega PIS. Tako se managerjem in podjetjem odpira alternativna možnost, v kolikor ne morejo vplivati na zadovoljstvo uporabnikov s PIS ali IS, na njegove lastnosti in vedenjske lastnosti uporabnikov, da lahko s pomočjo notranjih organizacijskih značilnosti podjetja kljub temu spodbujajo kontinuirano uporabo PIS ali IS. Seveda pa so notranje organizacijske značilnosti specifične in edinstvene lastnosti vsakega posameznega podjetja ter tako vplivajo na okolje uporabe PIS (ali IS) na različne načine in je posploševanje v tej smeri precej oteženo. Za Adriatic Slovenico, ki je bila predmet mojega preučevanja, bi lahko zaključila, da uporaba PIS pomembno vpliva na pomen informacij in sledenje strateškim usmeritvam, kot so izpostavili tudi uporabniki v eksplorativni raziskavi. Ob tem torej priporočam, da se podjetje pri stremenju k večanju

uporabe PIS nasloni na ta dva dejavnika, tako da novim in tudi obstoječim uporabnikom jasno predstavi in razloži, na kakšen način uporaba PIS pripomore k uresničevanju strateških usmeritev in kako vpliva na pridobivanje, širjenje in upravljanje informacij znotraj podjetja (morda lahko organizira krajše delavnice za uporabnike, lahko pa to stori z opisom in predstavitvijo v tedenskih e- novicah in na intranetu podjetja, poleg tega bi bilo slednje pomembno vključiti tudi v začetna usposabljanja in izobraževanja novih uporabnikov).

Ob zaključku tega podpoglavja lahko torej poudarim, da je pri večanju kontinuirane uporabe PIS za podjetja pomembno, da svojo pozornost posvetijo lastnostim PIS in vedenjskim lastnostim uporabnikov ter s tem zadovoljstvu z uporabo PIS (saj slednje najmočneje napoveduje uporabnikovo namero kontinuirane uporabe PIS). Ob tem pa ne smejo pozabiti niti na okolje uporabe PIS in organizacijske značilnosti podjetja, saj lahko tudi preko njih vplivajo na njihovo kontinuirano uporabo. Na ta način lahko zaokrožim, da je pri preučevanju in večanju uporabe IS (ali PIS) vsekakor pomembno upoštevati tripartitno strukturo njihove uporabe in pozornost posvetiti tako lastnostim obravnavanih IS in njihovim uporabnikom kot tudi okolju njihove uporabe.

4.3.3 Omejitve raziskovanja

Znotraj magistrskega dela moram orisati tudi omejitve svojega raziskovanja. Najprej lahko izpostavim omejitve samega zbiranja podatkov, ki se nanašajo na dejstvo, da je bila raziskava izvedena v samo enem podjetju in da so bili rezultati izmerjeni samo enkrat, kar otežuje in omejuje posploševanje ugotovitev (Chen et al., 2007). V prihodnjih raziskavah bi bilo zato potrebno merjenje ponoviti in morda izpeljati longitudinalno študijo obravnavanega problema, ki bi lahko bolje zajela, zaznala in razložila kompleksne ter dinamične povezave med konstrukti oz. kako zadovoljstvo skozi čas vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS oz. kakšen vpliv imajo na slednjo vedenjske lastnosti uporabnikov in organizacijske značilnosti podjetja.

Naslednja omejitev mojega raziskovanja je relativno majhno število respondentov. Vendar sem kljub premajhni populaciji in številu respondentov statistično dokazala in potrdila vse pomembne predpostavljene učinke in povezave med konstrukti, saj sem imela z druge strani v raziskavi 44 % odziv vseh aktivnih uporabnikov, kar lahko obravnavam kot reprezentativen del populacije.

V literaturi avtorji in raziskovalci s tega področja poudarjajo, da je za oblikovanje navad glede uporabe IS potrebno stabilno okolje. Pri tem pa sem, kot že izpostavljeno, raziskavo izpeljala samo enkrat in tako predpostavila, da je okolje uporabe IS oz. PIS stabilno z vidika oblikovanja navad glede uporabe PIS. V tej smeri bi bilo potrebno pri prihodnjem raziskovanju pozornost usmeriti še v okolje uporabe PIS, v katerem se navade glede uporabe oblikujejo, in morda proces oblikovanja navad glede uporabe PIS preveriti z

večkratnimi merjenji (kot so v svoji študiji izpostavili tudi Limayem et al., 2007). Navade glede uporabe PIS sem v svoj model vključila kot napovedovalce namere o kontinuirani uporabi PIS. Glede na analizirane modele kontinuirane uporabe IS pa bi lahko svoj model razširila s kontinuirano uporabo, kakor so predlagali Limayem in Cheung (2008) ter Limayem et al. (2007). V tem primeru bi bilo smotno preveriti, ali tudi v kontekstu PIS navade glede njihove uporabe zmanjšujejo vpliv, ki ga ima namera kontinuirane uporabe na dejansko kontinuirano uporabo, pa tudi vpliv zadovoljstva na dejansko kontinuirano uporabo. V prihodnjih raziskavah bi bilo torej smiselno model razširiti še z dejansko uporabo in ponovno preveriti povezave med dejavniki ter vpliv navad glede uporabe PIS na njihovo dejansko kontinuirano uporabo. Prav tako bi bilo zanimivo analizirati in raziskati oblikovanje navad glede uporabe PIS in kako slednje vplivajo na namero njihove kontinuirane uporabe na različnih organizacijskih nivojih oz. pri različnih skupinah uporabnikov (Limayem et al., 2007).

Izpostaviti pa moram tudi možnosti prihodnjega raziskovanja, ki bi analiziralo model z vključitvijo dodatnih dejavnikov, ki predstavljajo okolje uporabe (npr. dodatnih organizacijskih značilnosti podjetja) in vplivajo na organizacijske značilnosti podjetja in analiziranje slednjih. V svojem raziskovanju namreč predpostavljenih hipotez (H_6 , H_7 , H_8 in H_9) nisem potrdila, temveč sem dokazala, da imata zgolj dve organizacijski značilnosti posreden vpliv na povezavo med zadovoljstvom in namero kontinuirane uporabe PIS. S tega vidika bi bilo za boljši teoretičen prispevek na tem področju potrebno analizirati vpliv organizacijskih značilnosti ter okolja uporabe IS tudi pri uporabi ostalih IS (npr. operacijskih IS v podjetjih).

Na koncu moram izpostaviti še eno pomembno omejitev: moje ugotovitve in zaključki se nanašajo na en PIS in eno podjetje. Prav zaradi tega je na tem mestu potrebna previdnost pri generalizaciji ugotovitev na ostale IS, uporabnike, tehnološke, industrijske, organizacijske in kulturne kontekste (Li et al., 2013).

SKLEP

V modelu dejavnikov vpliva na namero kontinuirane uporabe PIS sem analizirala dejavnike, ki vplivajo na uporabo PIS po njegovem začetnem sprejetju. Danes je znanje na tem področju zagotovo dobrodošlo, saj si podjetja prizadevajo, da bi implementirane PIS uporabniki oz. zaposleni učinkovito uporabljali. PIS kot strateško pomembna orodja podjetjem namreč z uporabo omogočajo ustvarjanje konkurenčnih prednosti in priložnosti na trgu ter z druge strani sledenje zastavljenim ciljem in usmeritvam k uspešnejšemu poslovanju.

Skozi obravnavo modelov kontinuirane uporabe IS v tuji literaturi sem spoznanja s tega področja prenesla tudi v kontekst uporabe PIS. Pri tem pa sem svojemu modelu poleg lastnosti IS in vedenjskih lastnosti uporabnikov dodala tudi dejavnike okolja uporabe IS, to

so notranje organizacijske značilnosti podjetja, in tako v model celostno zajela tripartitno strukturo uporabe IS.

Ob tem lahko zaključim, da je najpomembnejši napovedovalec kontinuirane uporabe PIS zadovoljstvo, kar poudarja tudi uporabljeni ECM model. Na tega pa prav gotovo vplivajo lastnosti PIS in vedenjske lastnosti uporabnikov. Z vključitvijo dejavnikov okolja uporabe (organizacijskih značilnosti podjetja) pa podjetjem in managerjem predstavljam pomen in vpliv, ki ga imajo slednji pri večanju kontinuirane uporabe PIS. Vsekakor so prihodnje študije in raziskave, tako kontinuirane uporabe PIS kot vpliva okolja in notranjih organizacijskih značilnosti, da bi bolje pojasnili namero kontinuirane uporabe PIS in ostalih IS, še potrebni, v kolikor si želimo znanje na tem področju širiti in razvijati. Moje delo tako orisuje problematiko kontinuirane uporabe PIS in dejavnikov, ki nanjo vplivajo, ter v raziskavi oziroma analizi pogloblja dosedanja spoznanja avtorjev in raziskovalcev področja, tako v teoriji kot v praksi.

LITERATURA IN VIRI

1. Anderson, J.C., & Gerbing, D.W. (1988) Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin* 103, 411-423.
2. Barnes, S. J. (2011). Understanding use continuance in virtual worlds: Empirical test of research model. *Information & Management*, 48(8), 313-319.
3. Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *Mis Quarterly* 25(3), 351-370.
4. Bhattacharjee, A., Perols, J., & Sanford, C. (2008). Information technology continuance: A theoretic extension and empirical test. *The Journal of Computer Information Systems*, 49(1), 17-26.
5. Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002) Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(2002), 283-295.
6. Chen, S., Chen, H., & Chen, M. (2009). Determinants of satisfaction and continuance intention towards self-service technologies. *Industrial Management & Data Systems* 109(9), 1248-1263.
7. Chen, Y., Huang, H., Hsu, H., Tseng, H., & Lee, Y. (2010). Confirmation of Expectation and Satisfaction with the Internet Shopping: The Role of Internet Self-efficacy. *Computer and Information Science*, 3(3), 14-22.
8. Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling in modern methods for business research, Modern methods for business research B2 - Modern methods for business research*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
9. Chiu, C., & Wang, E. T. G. (2008). Understanding Web-based learning continuance intention: The role of subjective task value. *Information & Management*, 45(2008), 194-201.
10. Černe, M. (2010). *Model Avtentičnega vodenja: empirična preverba* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Deng, L., Turner, D. E., Gehling, R., & Prince, B. (2010). User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT. *European Journal of Information Systems*, 19(2010), 60-75.
12. Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, R. (2004). Corporate Culture and Organizational Effectiveness: Is Asia Different From the Rest of the World. *Organizational Dynamics*, 33(1), 98-109.
13. Du Plessis, A. J., Visagie, J. C., & Winjbeek, D. (2011). Max Weber's theory revisited: Modern organisation culture stimulating productivity. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(12), 15-30.
14. Earl, B. (2007). *The Practice of Social Research* (11th ed.). Belmont CA: Thompson-Wadsworth.
15. Fadel, K. J. (2012). User adaptation and infusion of information systems. *The Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 1-10.

16. Fey, C. F., & Denison, D. R. (2003). Organizational Culture and Effectiveness: Can American Theory Be Applied in Russia? *Organization Science* 14(6), 686-706.
17. Fornell, C., Larcker, D.F. (1981) Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research* 18, 39-50.
18. Gallivan, M. & Srite, M. (2005). Information technology and culture: Identifying fragmentary and holistic perspectives of culture. *Information and Organization* 15(2005), 295-338.
19. Gefen, D., & Straub, D. (2005). A practical guide to factorial validity using PLS-Graph: Tutorial and annotated example. *Communications of the Association for Information Systems*, 16, 109.
20. Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in international marketing*, 20(1), 277-319.
21. Hočevar, B., & Jaklič, J. (2010). Assessing benefits of business intelligence systems – a case study. *Management* 15(1), 87-119.
22. Hong, S., Kim, J., & Lee, H. (2008). Antecedents of use-continuance in information systems: toward an integrative view. *The Journal of Computer Information Systems* 48(3), 61-73.
23. Hsies, J. J. P., & Wang, W. (2007). Explaining employees' Extended Use of complex information systems. *European Journal of Information Systems* 16(2007), 216-227.
24. Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of management review* 31(2), 386-408.
25. Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2005). A Longitudinal Model of Continued IS Use: An Integrative View of Four Mechanisms Underlying Postadoption Phenomena. *Management Science* 51(5), 741-755.
26. Lankton, N. K., & McKnight, H. D. (2012). Examining Two Expectation Disconfirmation Theory Models: Assimilation and Asymmetry Effects. *Journal of the Association for Information Systems* 13(2), 88-115.
27. Lankton, N. K., Wilson, E. V., & Mao, E. (2010). Antecedents and determinants of information technology habit. *Information & Management* 47(2010), 300-307.
28. Larsen, T. J., Sørenbø, A. M., & Sørenbø, Ø. (2009). The role of task-technology fit as users' motivation to continue information system use. *Computers in Human Behavior* 25(2009), 778-784.
29. Lee, Y., & Kwon, O. (2011). Intimacy, familiarity and continuance intention: An extended expectation-confirmation model in web-based services. *Electronic Commerce Research and Applications* 10(2011), 342-357.
30. Li, X., Hsie, J. J. P., & Rai, A. (2013). Motivational Differences Across Post-Acceptance Information System Usage Behaviors: An Investigation in the Business Intelligence Systems Context. *Information Systems Research, Articles in Advance* (2013), 1-24.

31. Liao, C., Chen, J., & Yen, D. C. (2007). Theory of planning behavior (TPB) and customer satisfaction in the continued use of e-service: An integrated model. *Computers in Human Behaviour* 23 (2007), 2804-2822.
32. Liao, C., Palvia, P., & Lin, H. (2006). The roles of habit and web site quality in e-commerce. *International Journal of Information Management* 16(2006), 469-483.
33. Limayem, M., & Cheung, C. M. K. (2008). Understanding information systems continuance: The case of Internet-based learning technologies. *Information & Management* 45(2008), 227-232.
34. Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. K. (2007). How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems Continuance. *Mis Quarterly* 31(4), 705-737.
35. Lin, C. S., Wu, S., & Tsai, R. J. (2005). Integrating perceived playfulness into expectation-confirmation model for web portal context. *Information & Management* 42 (2005), 683-693.
36. Lin, T., Wu, S., Hsu, J. S., & Chuo, Y. (2012). The integration of value-based adoption and expectation-confirmation models: An example of IPTV continuance intention. *Decision Support Systems* 54(2012), 63-75.
37. Melo, T. (2012). Determinants of corporate social performance: the influence of organisational culture, management tenure and financial performance. *Social Responsibility Journal* 8(1), 33-47.
38. Mitchell, J. I., Gagné, M., Beaudry, A., & Dyer, L. (2012). The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reaction to new information technology. *Computers in Human Behavior* 28(2012), 729-738.
39. Nunnally, J.C. (1978) Psychometric Theory, 2nd ed. McGraw-Hill, New York, NY.
40. Pasaoglu, D. (2011). Analysis of ERP usage with Technology Acceptance Model. *Global Business and Management Research: An International Journal* 2(3), 157-165.
41. Popovič, A., Hackney, R., Simões Coelho, P., & Jaklič, J. (2012). Toward business intelligence systems success: Effects of maturity and culture on analytical decision making. *Decision Support Systems* 54(2012), 729-739.
42. Popovič, A., Turk, T. & Jaklič J. (2010). Conceptual model of business value of business intelligence systems. *Management* 15(1), 5-30.
43. Rashid, M. Z. A., Sambasivan, M., & Johari, J. (2003). The influence of corporate culture and organisational commitment on performance. *Journal of Management Development* 22(8), 708-728.
44. Roca, J. C., Chiu, C., & Martínez, F. J. (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *Int. J. Human-Computer Studies* 64(2006), 683-696.
45. Shuchih, E. C., & Chin-Shein, L. (2007). Exploring organizational culture for information security management. *Industrial Management & Data Systems* 107(3), 438-458.

46. Simonovič, M. (2005). *Analiza Adriaticove zavarovalne storitve* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
47. Sin, L. Y. M., & Tse, A. C. B., (2000). How does marketing effectiveness mediate the effect of organizational culture on business performance? The case of service firms. *Journal of Service Marketing* 14(4), 295-309.
48. Sørenbø, Ø., & Eikebrokk, T. R. (2008). Explaining IS continuance in environments where usage is mandatory. *Computer in Human Behaviour* 24(2008), 2357-2371.
49. Sternad, S. (2011). *Analiza vplivov uporabe celovitih informacijskih rešitev na obnašanje uporabnikov* (doktorska disertacija). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
50. Sun, J., & Teng, J. T. C. (2012). Information System Use: Construct conceptualization and scale development. *Computers in Human Behaviour* 28(2012), 1564-1574.
51. Thong, J. Y. L., Hong, S., & Tam, K. J. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *Int. J. Human-Computer Studies* 64(2006), 799-810.
52. Twati, J. M., & Gammack, J. G., (2006). The impact of organisational culture innovation on the adoption of IS/IT: the case of Libya. *Journal of Enterprise Information Management* 19(2), 175-191.
53. Van den Berg, P. T., & Wilderom, C. P. M. (2004). Defining, Measuring and Comparing Organisational Cultures. *Applied Psychology: An International Review* 53(4), 570-582.
54. Visvalingam, S., & Manjit, S. S., (2011). Organisational culture's influence on tacit knowledge-sharing behaviour. *Journal of Knowledge Management*, 15(3), 462-477.
55. Weber, Y., & Pliskin, N. (1996). The effects of information systems integration and organizational culture on firm's effectiveness. *Information & Management* 30(1996), 81-90.
56. Wilson, A. M. (2001). Understanding of organisational culture and the implications for corporate marketing. *European Journal of Marketing* 35(3/4), 353-367.
57. Yeoh, W., & Koronios, A. (2010). Critical success factors for business intelligence systems. *The Journal of Computer Information Systems* 50(3), 23-32.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Eksplorativna raziskava.....	1
Priloga 2: Vprašalnik	8

Priloga 1: Eksplorativna raziskava

Eksplorativno raziskavo sem izvedla v januarju 2013 z šestimi pogovori z uporabniki PIS v podjetju z namenom poglobljenega analiziranja uporabe PIS v podjetju in odkrivanjem mnenja zaposlenih oz. uporabnikov kako lahko PIS doprinese k učinkovitem poslovanju zavarovalnice. Cilj raziskave je odkrivanje in analiziranje dejavnikov, ki bi lahko vplivali na namere kontinuirane uporabe PIS v zavarovalnici, to so: zadovoljstvo, prostovoljna uporaba, navade glede uporabe IS in notranje organizacijske značilnosti podjetja oz. okolja uporabe IS, ki vzporedno z lastnostmi PIS in vizijo zavarovalnice poudarjajo njegovo strateško pomembnost za podjetje. V raziskavi sem zajela vse skupine uporabnikov in opravila poglobljene pogovore z naslednjimi uporabniki PIS:

- vodjo sektorja Tržnega komuniciranja iz področja Marketinga,
- analitikom iz področja Premoženjskih zavarovanj,
- razvojnikom iz področja Zdravstvenih zavarovanj,
- tržnikom iz področja Marketinga, ki pripravlja analize za usmerjanje prodaje,
- skrbnikom ključnih strank iz področja Prodaje velikim pravnim osebam in
- organizatorjem dela iz poslovne enote Koper, ki spremlja, usmerja in organizira delo zavarovalnih zastopnikov.

Poglobljene pogovore sem opravila na sestanku z vsakim uporabnikom posebej in jih predstavljam v nadaljevanju. Vsakemu sogovorniku sem zastavila podobna vprašanja, ki so zajemala nekatere izmed naslednjih:

- Kaj pomeni ASBI (oz. obravnavani PIS) za zavarovalnico?
- Ali ste zadovoljni z ASBI?
- Ali ga nameravate uporabljati tudi v prihodnje?
- Ali lahko uporaba ASBI vpliva na uresničevanje strateških usmeritev in ciljev podjetja?
- Ali pomeni uporaba ASBI orsedotočenost podjetja na zavarovance?
- Ali uporabljate ASBI raje kot ostale IS, ki jih imate na voljo?
- Ali uporabljate ASBI prostovoljno?
- Ali danes uporabljate ASBI že iz navade?

a) Poglobljeni pogovor z vodjo sektorja Tržnega komuniciranja iz področja Marketinga

Vprašanje: Kaj po vašem mnenju pomeni ASBI za AS?

Odgovor: Odlično orodje za promptno spremljanje gibanja osnovnih kazalcev uspešnosti.

Vprašanje: Ali ASBI lahko torej vpliva na strateške usmeritve in cilje podjetja?

Odgovor: Da in poleg tega, da nudi pregled v realnem času, lahko primerjamo zgodovinske podatke, ugotavljamo trende in jih s strateškimi odločitvami obračamo v zeleno smer oz. usmerjamo stopnjo rasti.

Vprašanje: Ali uporaba ASBI vpliva tudi na osredotočenost podjetja na svoje zavarovance ter na učinkovito poslovanje, kot je zapisano v viziji podjetja?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Ali ste z ASBI zadovoljni?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Ali ga nameravate uporabljati tudi v prihodnje?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Kateri dejavniki poleg zadovoljstva še vplivajo na vašo uporabo ASBI?

Odgovor: Omogoča nam pregled realizacije stroškov, ugotavljanje učinkovitosti tržnih akcij, pregled zavarovanosti dobaviteljev, pregled zavarovanosti vabljenih poslovnih partnerjev na dogodke, pregled realizacije premije po posameznih prodajnih kanalih itd. Ko smo te poizvedbe delali v preteklosti smo potrebovali več časa in običajno so prišle z zamudo, zato je ASBI pravo orodje, ki nam zagotavlja promptno pridobivanje zelenih podatkov.

Vprašanje: Torej njegova uporaba vpliva tudi na pomen in pretok informacij znotraj podjetja?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Kaj pa ostali transakcijski IS (INIS, CRS) in direktorski IS (DisAS) jih pri vašem delu še uporabljate?

Odgovor: Bolj malo. Odkar smo dobili ASBI ga vedno bolj uporabljamo, saj imamo vse zbrano na enem mestu in nam ni potrebno pogledovati v različne sisteme.

Vprašanje: Uporabljate torej ASBI že iz navade?

Odgovor: Lahko bi rekli tako.

b) Poglobljeni pogovor z analitikom iz področja Premoženjskih zavarovanj

Vprašanje: Zakaj uporabljate ASBI?

Odgovor: ASBI uporabljam za hitre analize, za pomoč pri iskanju podatkov, ki jih bom naprej uporabil v zahtevnejših analizah, za primerjanje podatkov, če jih le-te zberem iz drugega vira in hočem preveriti, ali so točni. ASBI uporabljam, ker me sodelavci oz. nadrejeni vprašajo za analize. Uporabljam pa ga tudi, da dobim navdih za razvoj novih ASBI aplikacij.

Vprašanje: Ali ste z ASBI zadovoljni?

Odgovor: ASBI aplikacije so zelo uporabne, ker je QlikView zelo intuitivno orodje za pregled podatkov. Z nekaj kliki lahko pridemo do zelenih informacij in nudi podjetju hiter dostop do točnih in pravih podatkov. Nekatere analize sicer zahtevajo več časa, več iskanja podatkov v globino in posledično več potrpežljivosti, ampak nam lahko ASBI na marsikaterem vmesnem koraku priskoči na pomoč in nam lahko prihrani veliko dela.

Vprašanje: Torej ste z ASBI zadovoljni?

Odgovor: Da. Sicer je še veliko podatkov, ki bi se jih lahko vključilo v ASBI aplikacije ali pa z njimi razvijalo nove aplikacije. Zato mislim, da bi bilo treba se osredotočiti tudi na vključitev dodatnih zanimivih podatkov v ASBI, ki jih danes še nimamo na voljo.

Vprašanje: Kaj po vašem mnenju pomeni ASBI za AS?

Odgovor: ASBI omogoča hiter pregled v podatke. Podatki pa so dragoceni za katerokoli podjetje in predstavljajo zaklad, ki ga lahko podjetje uporablja za svoj razvoj. Za zavarovalnico pa to velja še v večji meri, ker večina odločitev npr. za spremembo cenika, pogojev ipd. ali za izboljšanje produkta sloni na podatkih, ki jih lahko z ASBI hitro in učinkovito zberemo, analiziramo in interpretiramo. ASBI bi opisal s tremi besedami: hitrost, preglednost in učinkovitost.

Vprašanje: Ali ASBI lahko vpliva na strateške usmeritve in cilje podjetja?

Odgovor: ASBI lahko nedvomno odigra pomembno vlogo pri doseganju ciljev podjetja.

Vprašanje: Ali se lahko z uporabo ASBI po vašem mnenju podjetje osredotočeno na zavarovance?

Odgovor: Kot sem že povedal, ko moramo spreminjati ali dopolnjevati pakete ali akcije, da se približamo strankam z novimi ponudbami, nam lahko ASBI priskoči učinkovito na pomoč, ker dobimo hitre analize in se lahko posledično hitro odločamo.

Vprašanje: ASBI je torej pomemben vir informacij znotaj podjetja?

Odgovor: Podatki v ASBI aplikacijah so osredotočeni na police, zavarovance, kritja ipd. Imamo sicer tudi podatke glede zastopnikov in nadrejenih oz. prodajnih kanalih. Torej lahko dobimo tudi zanimive informacije glede zastopnikov in njihove uspešnosti. Posledično jih lahko uporabimo, da se strateško usmerimo na vseh področju. ASBI je zato pomemben vir informacij o celotnem poslovanju zavarovalnice.

Vprašanje: Zakaj nameravate ASBI uporabljati tudi v prihodnje?

Odgovor: Ker je dobra aplikacija za predogled podatkov in bi bilo treba še naprej razvijati ASBI aplikacije oz. jih dopolnjevati z večjo količino podatkov.

c) Poglobljeni pogovor z razvojnikom iz področja Zdravstvenih zavarovanj

Vprašanje: Kaj menite o ASBI?

Odgovor: ASBI je super orodje za hitro pridobivanje informacij, pomembnih za spremljanje poslovanja podjetja, za analiziranje podatkov npr.: škode, premije, škodni rezultat, število novih sklenitev, število prekinitev, za sprejemanje ukrepov pri prodaji, za potrebe razvoja novih zavarovanj ipd.

Vprašanje: Je torej ASBI strateško pomembno orodje za AS?

Odgovor: Vsekakor.

Vprašanje: Ali lahko ASBI vpliva na doseganje ciljev podjetja?

Odgovor: Da, lahko. Zlasti zato, ker so prave informacije pomembne za sprejemanje strateških usmeritev in za določanje ciljev npr. prodajnih. Poleg tega bodo dobri podatkovni sistemi pomembni zlasti takrat, ko se bomo vključevali na tuje trge.

Vprašanje: Se lahko z ASBI podjetje še bolj osredotoči na zavarovance?

Odgovor: Da, seveda. Informacije so zelo pomembne pri spoznavanju zavarovancev npr.: kaj imajo sklenjeno, ali imajo pokrite vse rizike, kaj jim lahko še ponudimo, ugotavljamo lahko kdo je naš dober zavarovanec in kdo ne, kako lahko dobre zavarovance nagradimo in podobno. To je pomembno tudi z vidika celotnega podjetja, saj lahko podjetje ugotovi, npr. katera področja na primer Slovenije ima podzavarovana (t.j. slabo pokrita) in zakaj, lahko poveča prodajne aktivnosti na določenem področju ali pa zmanjša prodajne aktivnosti na drugem področju. Prave informacije so za podjetje ključnega pomena, če želi biti na trgu fleksibilno, se hitro prilagajati spreminjajočim se razmeram in zavarovancem.

Vprašanje: ASBI po vašem mnenju torej igra pomembno vlogo pri širjenju, deljenju in upravljanju informacij znotraj podjetja, saj imajo uporabniki z njegovo uporabo širok vpogled v poslovanje?

Odgovor: Seveda. Informacije, ki nam jih program nudi, kot sem že povedala, so ključne in bodo ključne tudi v prihodnje.

Vprašanje: Ali ste z ASBI zadovoljni?

Odgovor: Izjemno zadovoljna. Končno imamo vsak dan na voljo ažurne podatke o številu zavarovancev, višini škod, premiji in druge podatke, ki jih uporabljamo za različne namene npr.: za razvoj zavarovanj, za usmerjanje in pospeševanje prodaje, za obvladovanje škodnega rezultata ali nagrajevanje uspešnih prodajnikov.

Vprašanje: Nameravate pri svojem delu ASBI uporabljati tudi v prihodnje?

Odgovor: Še večjo uporabo ASBI-ja pričakujem, ko bo le-ta vseboval podatke, ki jih danes še ni na voljo npr. podrobnejši podatki o polici in ko bo dodelana aplikacija za škode, saj sedaj vsebuje še napake, zaradi katerih podatki niso točni.

Vprašanje: Zakaj pa trenutno uporabljate ASBI in ne ostale sisteme (npr. INIS, CRS, ZIS)?

Odgovor: Ker imamo končno orodje, s katerim lahko pridemo izjemno hitro do podatkov, pomembnih pri vsakodnevnem delu.

Vprašanje: Ali uporabljate ASBI dnevno pri svojem delu in ali zato potrebujete pomoč informatikov?

Odgovor: Res večino svojega časa v službi uporabljam ASBI, saj je narava mojega dela taka, da nenehno pripravljam analize in poročila. Pri temu ne potrebujem nobene pomoči. Ko pa razvijamo nove storitve in produkte pa se za analizo podatkov in o tem kaj bi bilo smotno jemati kot parametre dosti krat posvetujemo z informatiki.

Vprašanje: Ste se torej na uporabo ASBI navadili?

Odgovor: Res je. In to zelo hitro, saj je res super orodje.

Vprašanje: Torej danes uporabljate ASBI že iz navade?

Odgovor: Ker sem navajena in ker je odlično orodje s katerim prihranim ogromno časa.

d) Poglobljeni pogovor z tržnikom iz področja Marketinga

Vprašanje: Kaj menite o ASBI?

Odgovor: ASBI je »uau«. Končno smo dobili orodje, da lahko sami ugotavljamo kaj se dogaja na trgu, kako smo učinkoviti pri tržnih akcijah in odkrivamo nova pravila ali

segmentiramo zavarovance in se pri trženju lahko še bolj podrobno usmerimo v posamezne ciljne skupine.

Vprašanje: Ste z ASBI torej veliko pridobili, v smislu opravljanja vašega dela?

Odgovor: Pred ASBI smo mogli vedno poizvedbe naročati v IT in na njih čakati, potem pa se je lahko izkazalo, da želena ciljna skupina ali poizvedba sploh ni prava in so bili podatki in analize neuporabni. Tako pa lahko sami raziskujemo in analiziramo zanimive podatke, ki jih lahko primerjamo za nazaj in je to še večji plus za ASBI. Pa še to: podatke imamo na voljo takoj z nekaj kliki in se lahko potem lažje osredotočamo na pripravo tržnih akcij in z ASBI prihranimo veliko časa, ki smo ga prej porabili za združevanje in analiziranje podatkov.

Vprašanje: Ste z ASBI torej zadovoljni?

Odgovor: Kot sem že povedala je ASBI »uau«.

Vprašanje: Ali menite da je lahko uporaba ASBI ključna pri osredotočanju podjetja na zavarovance?

Odgovor: To je bistvo ASBI, ker se odkar ga imamo odločamo na celovitih in podrobnih podatkih o zavarovancih ter tako pripravljamo usmerjene tržne akcije za posamezne ciljne skupine in se na ta način še bolj približujemo našim zavarovancem.

Vprašanje: Ali ASBI pripomore k doseganju zastavljenih ciljev prodaje?

Odgovor: Ja ravno zaradi ASBI lahko bolje planiramo obseg prodaje. Ko bomo pa imeli v njem še podatke o posameznih tržnih akcijah, na katere že nestrpno čakamo, bomo lahko še natančneje pregledovali našo uspešnost.

Vprašanje: Torej bi lahko rekli, da so informacije, ki jih pridobivate z ASBI strateško pomembne za podjetje?

Odgovor: Informacije so ključne za odločanje o tem zakaj, kje, kako in po kakšni prodajni poti pospeševati prodajo in so zato tudi za podjetje strateškega pomena.

Vprašanje: Igra torej ASBI pomembno vlogo pri širjenju, deljenju in upravljanju informacij znotraj podjetja?

Odgovor: Z uporabo ASBI lahko vsi zaposleni vemo kakšna je realizacija, kje odstopamo od plana, podrobno spremljamo uspešnost tržnih akcij in odkrivamo, če temu lahko tako rečem – tržne priložnosti. Ker pri svojem delu uporabljamo vsi enake podatke, govorimo o istih številkah se tako na sestankih hitreje uskladimo. Poleg tega so lahko podatki v ASBI navdih za nove ideje, ki so na voljo vsem področjem (npr. trženju, razvoju ipd.).

Vprašanje: Ali pri svojem delu uporabljate tudi ostale informacijske sisteme podjetja (npr. INIS, CRS, DisAS) odkar imate ASBI?

Odgovor: Da še zmeraj, a vse manj, saj naši IT-jevcji ASBI-ju dodajo nove aplikacije, poizvedbe in preglede, tako, da lahko trdim da bomo v prihodnosti uporabljali samo še ASBI. Seveda to ne velja za sklepalce, računovodstvo in škodni oddelek, ker morejo oni svoje delo še zmeraj opravljati v teh sistemih. ASBI pa združuje dogajanje na teh področjih in nam v trženju omogoča pregled in primerjavo za nazaj pri pripravi analiz.

Vprašanje: Ali nameravate ASBI uporabljati tudi v prihodnje?

Odgovor: Kot sem že povedala, bomo v prihodnje ko bo ASBI boljše dodelan, najverjetneje uporabljali samo še ASBI.

Vprašanje: Ste ASBI hitro osvojili?

Odgovor: Ja morem priznati, da sem na začetku imela kar nekaj težav, saj se nisem udeležila izobraževanja. Ker pa je izjemno uporaben, enostaven in pregleden v meni vedno znova, ko delam v njem, vzbuja raziskovalno iskrico in navdihuje pripravo tržnih akcij, zato še z večjim veseljem pripravljam poročila in poizvedbe ter ugotavljam kje in kako bi lahko naše aktivnosti pospeševanja prodaje še bolj približali zavarovanem.

e) Poglobljeni pogovor s skrbnikom ključnih strank iz področja Prodaje velikim pravnim osebam

Vprašanje: Kaj po vašem mnenju pomeni ASBI za AS?

Odgovor: Obvladovanje podatkov in informacij. In možnost napredka.

Vprašanje: Torej je izredno pomemben za pridobivanje, deljenje in upravljanje informacij znotraj podjetja?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Ali ASBI lahko vpliva na strateške usmeritve in cilje podjetja?

Odgovor: ASBI nam zagotavlja pregled nad doseganjem strategije in ciljev podjetja.

Vprašanje: Ali vpliva tudi na večjo osredotočenost podjetja na zavarovance?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Ali ste z ASBI zadovoljni?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Poleg zadovoljstva z ASBI kaj še vpliva na to da ga uporabljate?

Odgovor: Predvsem potreba po pridobivanju in obvladanju informacij.

Vprašanje: Nameravate ASBI uporabljati tudi v prihodnosti?

Odgovor: Da.

Vprašanje: Zakaj?

Odgovor: Ne poznam boljšega sistema za preučevanje informacij in podatkov.

Vprašanje: Ali ASBI uporabljate prostovoljno, torej raje kot ostale informacijske sisteme, ki jih imate na voljo?

Odgovor: Vsekakor.

Vprašanje: Ste se na uporabo ASBI pri svojem delu že privadili?

Odgovor: Da. Odkar ga imamo, ga redno uporabljam.

Vprašanje: Ali danes uporabljate ASBI že iz navede?

Odgovor: Da.

f) Poglobljeni pogovor z organizatorjem dela iz poslovne enote Koper

Vprašanje: Zakaj uporabljate ASBI?

Odgovor: Uporabljam ga pri mojem delu, ko pregledujem delo zastopnikov in načrtujem delo za naprej. Omogoča mi pregled in primerjavo med zastopniki, kar sem prej mogel sam analizirati v Excelu preko podatkov, ki sem jih povlekel iz INIS-a.

Vprašanje: Ste z ASBI torej veliko pridobili?

Odgovor: Predvsem na času, ki sem ga prej porabil pri analiziranju dela in uspešnosti zastopnikov, ko sem mogel sam združevati tabele in jih spajati s podatki za prejšnji mesec ipd.

Vprašanje: Ste z ASBI zadovoljni, ker prihranite na času in delu?

Odgovor: Lahko bi rekel, da ja.

Vprašanje: Pri vašem delu je ASBI pomemben za razvoj in napredovanje zastopnikov?

Odgovor: S podatki, ki jih pridobim lahko vsekakor bolj usmerjam in motiviram moje zastopnike. Pri tem pa lahko dnevno spremljam njihovo delo, kar mi še bolj olajša poročanje naprej nadrejenim, po drugi strani pa me opozori v kolikor se morem s kom pogovoriti ipd.

Vprašanje: Mislite da je ASBI strateško pomembno orodje za podjetje?

Odgovor: Strateško pomembna je prodaja in naše delo, to je prodajati zavarovanja, ASBI pa nam samo pomaga pri spremljanju realizacije in načrtovanju dela.

Vprašanje: Ali pri uporabi ASBI potrebujete tudi pomoč informatikov, da bolj razumete pomen pridobljenih podatkov?

Odgovor: V osnovi za kar ga jaz uporabljam ne, saj je enostaven za uporabo in logično prikazuje zelene podatke. Prav tako imamo za naše potrebe organizatorji narejene posebne poglede in poizvedbe, ki smo jih razvili z IT-jem, kar nam je še bolj olajšalo delo v ASBI-ju.

Vprašanje: Ali nameravate ASBI uporabljati tudi v prihodnje?

Odgovor: Da.

Priloga 2: Vprašalnik

Raziskava ASBI 2013

Zadovoljstvo, uporaba in dejavniki, ki vplivajo na uporabo ASBI-ja v zavarovalnici

NAVODILO ZA POSREDOVANJE ODGOVOROV:

Za posredovanje odgovorov lahko uporabite spletno anketo: <http://www.mojaanketa.si/anketa/277402526/> ali pa nam jih posredujete na naslov: *Mojca Simonovič, Adriatic Slovenica d.d., Ljubljanska cesta 3a, 6503 Koper*

ASBI je v našem podjetju pomemben informacijski sistem in temeljni gradnik poslovnega obveščanja v naši zavarovalnici. Olajšal nam je reševanje delovnih nalog, prihranil čas izvajanja poizvedb in ponudil globlji vpogled v naše poslovanje, zavarovalne produkte, zavarovance itd. Zadovoljstvo uporabnikov, uporaba in dejavniki, ki vplivajo na uporabo ASBI so za nas pomembni. Zanimivi so z vidika raziskovanja uporabnosti informacijskega sistema in zaznavanja, kako uporaba slednjega koristi zaposlenim in našemu podjetju.

Kot uporabnike ASBI-ja, vas prosimo, da si vzamete približno 15 min vašega dragocenega časa in s svojim sodelovanjem prispevate k namenu raziskave. Za sodelovanje se vam v naprej zahvaljujem.

OLIKVIEW (v nadaljevanju ASBI)	
Označite, do katere mere se strinjate oz. se ne strinjate z naslednjimi trditvami glede zadovoljstva in uporabe ASBI-ja.	1 = sploh se ne strinjam; 7 = popolnoma se strinjam; X = ne vem
Zadovoljstvo z orodjem	
ASBI me je popolnoma prepričal.	1 2 3 4 5 6 7 X
ASBI uporabljam z veseljem.	1 2 3 4 5 6 7 X
Z ASBI sem zelo zadovoljen/a.	1 2 3 4 5 6 7 X
Nad ASBI sem izredno navdušen/a.	1 2 3 4 5 6 7 X
Namen nadaljnje uporabe	
ASBI nameravam nadalje uporabljati, raje kot opustiti njegovo uporabo.	1 2 3 4 5 6 7 X
V prihodnje nameravam uporabljati ASBI, raje kot alternativne rešitve (npr. CRS, INIS, DisAS).	1 2 3 4 5 6 7 X
Če bi lahko, bi raje opustil/a uporabo ASBI.	1 2 3 4 5 6 7 X
Navade glede uporabe	
Uporaba ASBI je zame postala avtomatična.	1 2 3 4 5 6 7 X
Uporaba ASBI je zame naravna.	1 2 3 4 5 6 7 X
Pri reševanju določene naloge je zame samoumevna uporaba ASBI.	1 2 3 4 5 6 7 X
Učinkovitost pri delu	
ASBI lahko pri opravljanju svojega dela uporabljam tudi kadar poleg mene ni nikogar, da bi mi pomagal.	1 2 3 4 5 6 7 X
Zaupam lastnim sposobnostim pri opravljanju svojega dela z uporabo ASBI.	1 2 3 4 5 6 7 X
Prostovoljna uporaba	
ASBI lahko uporabljam kadarkoli in na način, kot želim.	1 2 3 4 5 6 7 X
Moja uporaba oz. neuporaba ASBI je popolnoma prostovoljna.	1 2 3 4 5 6 7 X

ORGANIZACIJSKE ZNAČILNOSTI							
Pomen informacij							
Običajno se sprejemajo odločitve na tisti organizacijski ravni, kjer so na voljo najboljše (t.j. najkakovostnejše) informacije.	1	2	3	4	5	6	7 X
Informacije se delijo tako, da lahko vsakdo pridobi ustrezne informacije, ki jih potrebuje.	1	2	3	4	5	6	7 X
Vsakdo v podjetju verjame, da lahko nudi pozitiven prispevek podjetju.	1	2	3	4	5	6	7 X
Osredotočenost na stranko							
Predlogi in pripombe strank pogosto vodijo v spremembe znotraj podjetja.	1	2	3	4	5	6	7 X
Povratne informacije strank neposredno vplivajo na naše odločitve v podjetju.	1	2	3	4	5	6	7 X
Strateške usmeritve							
Podjetje ima dolgoročen cilj in usmeritev.	1	2	3	4	5	6	7 X
Podjetje ima jasno poslanstvo, ki daje pomen in usmeritev našemu delu.	1	2	3	4	5	6	7 X
Podjetje ima jasno strategijo za prihodnost.	1	2	3	4	5	6	7 X
Cilji podjetja							
Cilji družbe so znotraj podjetja široko sprejeti.	1	2	3	4	5	6	7 X
Vodstvo podjetja postavlja ambiciozne, a realne cilje.	1	2	3	4	5	6	7 X
Vodstvo podjetja ima jasno zastavljene cilje.	1	2	3	4	5	6	7 X
DEMOGRAFSKE SPREMENLJIVKE							
Spol: M Ž							
Starost: _____							

Zahvaljujemo se za sodelovanje.