

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangssituation der Untersuchung	1
1.2	Relevanz der Untersuchung	4
1.3	Eingrenzung der Untersuchung	12
1.4	Problemstellung, Zielsetzung und Fragestellung	14
1.5	Vorgehensweise und Struktur der Untersuchung	16
<b>2</b>	<b>Grundlagen der Untersuchung</b>	<b>19</b>
2.1	Wissenschaftstheoretische Grundlagen	19
2.1.1	Ontologische Betrachtungsweise	22
2.1.2	Epistemologisches Verständnis	23
2.1.3	Methodologische Herangehensweise	29
2.2	Terminologische und konzeptionelle Grundlagen	34
2.2.1	Begriffsverständnis Unternehmenssoftware	35
2.2.2	Anwendungsbezogene Komponenten von Unternehmenssoftware	42
2.2.3	Cloud Computing und Software-Lizenzmodelle im Unternehmenskontext	52
2.2.4	Das Plattform-Geschäftsmodell für Anbieter von Unternehmenssoftware	63
2.2.5	Technologische Trends bei Unternehmenssoftware – Big Data Analytics, Automatisierung, künstliche Intelligenz	66
2.3	Forschungsstand	69
2.3.1	Vorgehen zur Identifikation des relevanten empirischen Schrifttums	69

2.3.2	Überblick empirische Arbeiten im Forschungsbereich .....	75
2.3.3	Überblick kausalanalytischer Arbeiten im Forschungsbereich .....	78
2.3.4	Bewertung des Forschungsstandes und Implikationen für die Untersuchung .....	89
<b>3</b>	<b>Modellentwicklung und Konzeptionalisierung .....</b>	<b>95</b>
3.1	Entwicklung des heuristischen Bezugsrahmens .....	97
3.2	Bezugspunkte aus dem relevanten theoretischen Schrifttum .....	98
3.2.1	Die Innovation Diffusion Theory (IDT) .....	99
3.2.2	Der Dedication- and Constraint-based Mechanism (D/CBM) .....	104
3.2.3	Das Expectation Confirmation Model (ECM) .....	110
3.2.4	Die Switching Cost Theory (SCT) .....	114
3.2.5	Zusammenfassung der theoretischen Bezugspunkte .....	121
3.3	Bezugspunkte aus dem relevanten empirischen Schrifttum und den explorativen Experteninterviews .....	124
3.3.1	Bezugspunkte aus dem empirischen Schrifttum .....	125
3.3.1.1	Relevant Set an endogenen Konstrukten der Weiternutzung .....	127
3.3.1.2	Relevant Set an exogenen Faktoren des Dedication-based Mechanism .....	134
3.3.1.3	Relevant Set an exogenen Faktoren des Constraint-based Mechanism .....	143
3.3.2	Bezugspunkte aus den explorativen Experteninterviews .....	151
3.3.2.1	Prozess der explorativen Interviews in Anlehnung an die Delphi-Methode .....	151
3.3.2.2	Umsetzung und Ergebnisse der systematischen explorativen Expertenbefragung .....	155
3.4	Konzeptionalisierung der Konstrukte und Ableitung der Wirkungsbeziehungen .....	169
3.4.1	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Vertrauen in die Software und den Anbieter</i> .....	169
3.4.2	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Anwenderspezifische Softwareanpassung</i> .....	173

---

3.4.3	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Kompatibilität der Software</i> .....	176
3.4.4	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Spezifische Softwarekompetenz</i> .....	179
3.4.5	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Positiver Erwartungsbruch</i> .....	182
3.4.6	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Vertragliche Verpflichtung</i> .....	187
3.4.7	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Softwarewechsel-Risiko</i> .....	191
3.4.8	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Dominanz des Anbieters</i> .....	193
3.4.9	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Wahrgenommene Nützlichkeit</i> .....	207
3.4.10	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Zufriedenheit</i> .....	209
3.4.11	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Wahrgenommene Wechselbarriere</i> .....	212
3.4.12	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Unaufmerksamkeit gegenüber Alternativen</i> .....	221
3.4.13	Konzeptionalisierung und Wirkung des Konstrukts <i>Weiternutzungsabsicht</i> .....	225
3.4.14	Informationstechnologische, Strukturelle und kognitive Faktoren .....	226
3.4.15	Konzeptualisierung und Wirkung der Moderatorvariablen .....	228
3.4.16	Darstellung des Untersuchungsmodells und Zusammenfassung aller Annahmen .....	232
<b>4</b>	<b>Methodik und Vorgehensweise der empirischen Untersuchung</b> ....	<b>237</b>
4.1	Grundlagen der Strukturgleichungsmodellierung .....	239
4.1.1	Genereller Ansatz von Strukturgleichungsmodellen ....	239
4.1.1.1	Variablen .....	240
4.1.1.2	Wirkungsbeziehungen .....	241
4.1.1.3	Rechnerische Näherungsverfahren der Strukturgleichungsmodellierungen .....	242
4.1.2	Aufbau von Strukturmodellen .....	247
4.1.3	Grundlagen von Messmodellen .....	250
4.2	Beurteilung von Strukturgleichungsmodellen .....	257

4.2.1	Beurteilung der Messmodelle .....	257
4.2.2	Beurteilung des Strukturmodells .....	275
4.3	Zusammenfassung der Vorgehensweise .....	276
<b>5</b>	<b>Datenbasis und Datenerhebung .....</b>	<b>279</b>
5.1	Grundlagen und Methodik der Datenerhebung .....	281
5.2	Entwicklung des Erhebungsinstruments .....	288
5.3	Merkmale des Datensatzes .....	295
5.3.1	Haupterhebung .....	295
5.3.2	Merkmale der Teilnehmer .....	299
5.3.3	Repräsentativität .....	307
5.4	Prüfung der Daten auf Verzerrungs- und Methodeneffekte .....	312
5.4.1	Social Desirability Bias .....	313
5.4.2	Non-Response Bias .....	315
5.4.3	Common Method Bias .....	316
5.4.4	Key Informant Bias .....	319
<b>6</b>	<b>Ergebnisse der empirischen Untersuchung .....</b>	<b>325</b>
6.1	Operationalisierung und Analyse der latenten Konstrukte .....	327
6.1.1	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Vertrauen in die Software und den Anbieter .....	328
6.1.2	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Anwenderspezifische Softwareanpassung .....	332
6.1.3	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Kompatibilität der Software .....	335
6.1.4	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Spezifische Softwarekompetenz .....	338
6.1.5	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Positiver Erwartungsbruch .....	342
6.1.6	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Vertragliche Verpflichtung .....	345
6.1.7	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Softwarewechsel-Risiko .....	348
6.1.8	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Dominanz des Anbieters .....	352
6.1.9	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Wahrgenommene Nützlichkeit .....	355
6.1.10	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Zufriedenheit .....	358

---

6.1.11	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Wahrgenommene Wechselbarriere .....	361
6.1.12	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Unaufmerksamkeit gegenüber Alternativen .....	365
6.1.13	Operationalisierung und Analyse des Konstrukts Weiternutzungsabsicht .....	368
6.1.14	Analyse der Moderatoren .....	371
6.2	Analyse und Beurteilung der Strukturmodellebene .....	373
6.2.1	Exploratorischen Faktorenanalyse über exogene und endogene Konstrukte .....	373
6.2.2	Konfirmatorische Faktorenanalyse und Überprüfung der Multikollinearität .....	374
6.2.3	Überprüfung der Diskriminanzvalidität .....	383
6.3	Wirkungsbeziehungen im Strukturmodell .....	386
6.3.1	Überprüfung der Gütekriterien auf Strukturmodellebene .....	387
6.3.2	Darstellung des vollständigen Strukturmodells und Überprüfung der Hypothesen .....	388
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung, Bewertung und Implikationen</b> .....	<b>397</b>
7.1	Zusammenfassung der Untersuchung .....	399
7.2	Wissenschaftliche Bewertung und Implikationen für die weiterführende Forschung .....	404
7.3	Implikationen für die Unternehmens- und Verwaltungspraxis .....	409
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>417</b>