

1 Einleitung	1
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
2 Grundlagen der Untersuchung	19
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
3	Modellentwicklung und Konzeptionalisierung	95
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 Expertенinterviws	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 Expertенbefragung	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
4	Methodik und Vorgehensweise der empirischen Untersuchung	237
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
5	Datenbasis und Datenerhebung	279
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
6	Ergebnisse der empirischen Untersuchung	325
6.1	Operationalisierung und Analyse der latenten Konstrukte	327
6.1.1	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Vertrauen in die Software und den Anbieter	328
6.1.2	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Anwenderspezifische Softwareanpassung	332
6.1.3	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Kompatibilität der Software	335
6.1.4	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Spezifische Softwarekompetenz	338
6.1.5	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Positiver Erwartungsbruch	342
6.1.6	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Vertragliche Verpflichtung	345
6.1.7	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Softwarewechsel-Risiko	348
6.1.8	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Dominanz des Anbieters	352
6.1.9	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt Wahrgenommene Nützlichkeit	355
6.1.10	Operationalisierung und Analyse des Konstrukt 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
7	Zusammenfassung, Bewertung und Implikationen	397
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
	Literaturverzeichnis	417