

# INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Abbildungsverzeichnis	12
Tabellenverzeichnis	13
Abkürzungsverzeichnis	17
1. Problemstellung, Zielsetzung und Aufbau der Arbeit	18
1.1. Problemstellung	18
1.2. Zielsetzung der Untersuchung	21
1.3. Aufbau der Arbeit	24
2. Standardsoftwaresysteme als Subsysteme des Informationssystems	26
2.1. Das Informationssystem eines Unternehmens	26
2.2. Standardsoftwaresysteme	30
2.2.1. Der Begriff "Standardsoftwaresystem"	30
2.2.2. Anforderungen an ein Standardsoftwaresystem	32
3. Ansätze zur Erklärung des Erfolgs von Informationssystemen - Stand der wissenschaftlichen Forschung	36
3.1. Theoretische Konzeptionen	36
3.1.1. Zur Klassifizierung der theoretischen Konzeptionen	36
3.1.2. Verhaltenswissenschaftliche Theorien zur Erklärung des Erfolgs von Informationssystemen	37
3.1.2.1. Einstellungstheoretische Grundlagen	37
3.1.2.2. Allgemeine kognitive Theorien zur Erklärung des Erfolgs von Informationssystemen	38
3.1.2.2.1. Die Theorie der kognitiven Dissonanz	38
3.1.2.2.2. Die Reaktanztheorie	40

3.1.2.3.	Spezielle kognitive Theorien zur Erklärung des Erfolgs von Informationssystemen	41
3.1.2.3.1.	Die Theorie des "cognitive style"	42
3.1.2.3.2.	Die Theorie des "mutual understandig"	43
3.1.2.3.3.	Kritik an den speziellen kognitiven Theorien	45
3.1.2.4.	Die Theorie des partizipativen Entscheidens	47
3.1.2.5.	Zusammenfassung der verhaltenswissenschaftlichen Theorien	48
3.1.3.	Prozeßorientierte Theorien zur Erklärung des Erfolgs von Informationssystemen	49
3.1.3.1.	Zum Problem der Klassifizierung der prozeßorientierten Theorien	49
3.1.3.2.	Die Implementierungstheorie	50
3.1.3.3.	Die Theorie des organisatorischen Wandels	53
3.1.3.4.	Die organisatorische Innovationstheorie	57
3.1.3.5.	Die Kritik an den prozeßorientierten Theorien als Ausgangspunkt für die situativen Theorien	60
3.1.4.	Situative Theorien als Bezugsrahmen für die Praxis und empirische Forschung	62
3.1.4.1.	Die heuristische Ausrichtung der theoretischen Bezugsrahmen	62
3.1.4.2.	Der Bezugsrahmen von Mason, Mitroff	63
3.1.4.3.	Der Bezugsrahmen von Dickson, Chervany, Kozar	65
3.1.4.4.	Der Bezugsrahmen von Mock	66
3.1.4.5.	Der Bezugsrahmen von Lucas	67
3.1.4.6.	Der Bezugsrahmen von Ein-Dor, Segev	68
3.1.4.7.	Der Bezugsrahmen von Ives, Hamilton, Davis	70
3.1.4.8.	Der Bezugsrahmen der Akzeptanzforschung	71
3.1.4.9.	Zusammenfassung der situativen Theorien	74
3.1.5.	Zusammenfassung der theoretischen Konzeptionen	76

3.2.	Empirische Forschungsansätze	77
3.2.1.	Zur Klassifizierung der empirischen Ansätze	77
3.2.2.	Ergebnisse benutzerbezogener Studien	78
3.2.2.1.	Klassifizierung der benutzerbezogenen Merkmale	78
3.2.2.2.	Ergebnisse zum Problemlösungsstil	78
3.2.2.3.	Ergebnisse zu sonstigen benutzerbezogenen Merkmalen	80
3.2.2.4.	Zusammenfassung der benutzerbezogenen Ergebnisse	81
3.2.3.	Ergebnisse systembezogener Studien	82
3.2.3.1.	Klassifizierung der systembezogenen Merkmale	82
3.2.3.2.	Ergebnisse zur Informationsdarbietung	83
3.2.3.3.	Ergebnisse zum Einsatz von Entscheidungshilfen	85
3.2.3.4.	Zusammenfassung der systembezogenen Ergebnisse	86
3.2.4.	Ergebnisse situationsbezogener Studien	87
3.2.4.1.	Klassifizierung der situationsbezogenen Merkmale	87
3.2.4.2.	Ergebnisse zu den Interaktionsmerkmalen	90
3.2.4.3.	Ergebnisse zu den Strukturmerkmalen	93
3.2.4.4.	Zusammenfassung der situationsbezogenen Ergebnisse	95
3.2.5.	Zusammenfassung der empirischen Studien	96
3.3.	Synopsis der wissenschaftlichen Forschungsleistungen und Fazit für die vorliegende Arbeit	110
4.	Ein situativer Bezugsrahmen zur Akzeptanz und Effektivität von Standardsoftwaresystemen	115
4.1.	Der Bezugsrahmen	115
4.2.	"Akzeptanz" und "Effektivität"	118
4.2.1.	Die Akzeptanz von Standardsoftwaresystemen	119
4.2.1.1.	Die Einstellungsakzeptanz	121

4.2.1.2.	Die Nutzungsakzeptanz	123
4.2.1.3.	Zur Interdependenz von Einstellungs- und Nutzungsakzeptanz	125
4.2.2.	Die Effektivität von Standardsoftware- systemen	126
5.	Konzeption einer empirischen Studie zur Analyse der Akzeptanz und der Effektivität von Standardsoftwaresystemen	130
5.1.	Ein Modell der Akzeptanz und der Effektivität von Standardsoftwaresystemen	130
5.1.1.	Das Modell der empirischen Studie im Überblick	130
5.1.2.	Die Erklärung der Akzeptanz von Standardsoftwaresystemen	134
5.1.2.1.	Die Erklärung der Einstellungsakzeptanz	134
5.1.2.2.	Die Erklärung der Nutzungsakzeptanz	137
5.1.3.	Die Erklärung der Effektivität von Standardsoftwaresystemen	138
5.2.	Der Gegenstand der empirischen Untersuchung	141
5.3.	Die Operationalisierung der Modellkomponenten	144
5.4.	Die Methoden der Datenauswertung	147
5.5.	Die Datenerhebung	149
5.5.1.	Der zeitliche Ablauf	149
5.5.2.	Das Antwortverhalten der befragten Unternehmen	150
6.	Die Ergebnisse der empirischen Studie	154
6.1.	Die Stichprobe der empirischen Studie	154
6.1.1.	Die benutzerbezogenen Merkmale	154
6.1.2.	Die situationsbezogenen Merkmale	155
6.2.	Vergleich der verschiedenen Standardsoftwaresysteme anhand der systembezogenen Merkmale	161
6.3.	Die Ergebnisse zur Erklärung der Akzeptanz und der Effektivität von Standardsoftwaresystemen	171

6.3.1.	Die Ergebnisse zur Erklärung der Akzeptanz	171
6.3.1.1.	Determinanten der EDV-Akzeptanz	171
6.3.1.2.	Determinanten der Problemaakzeptanz	174
6.3.1.3.	Determinanten der Systemakzeptanz	177
6.3.1.4.	Determinanten der Nutzungsakzeptanz	181
6.3.1.5.	Die Ergebnisse zur Interdependenz von Einstellungs- und Nutzungsakzeptanz	185
6.3.2.	Die Ergebnisse zur Erklärung der Effektivität	186
6.3.2.1.	Determinanten der aufgabenbezogenen Effektivität	186
6.3.2.2.	Determinanten der ökonomischen Effektivität	190
6.3.3.	Zusammenfassung der Ergebnisse	196
6.4.	Zur Aussagekraft der Ergebnisse	199
7.	Schlußfolgerungen und Ausblick	201
	Anhang	204
	Literaturverzeichnis	217

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 2.1.:	Grundstruktur betrieblicher Systeme	26
Abb. 2.2.:	Klassifizierung der IS-Komponenten nach Gorry, Scott, Morton	27
Abb. 2.3.:	Das Drei-Schichten Modell: Klassifizierung der IS-Komponenten nach Kirsch, Klein	29
Abb. 2.4.:	Differenzierung des Softwarebegriffs	30
Abb. 3.1.:	Der Prozeß der IS-Entwicklung und -Implementierung	52
Abb. 3.2.:	Der Bezugsrahmen von Lucas	68
Abb. 3.3.:	Der Bezugsrahmen von Ein-Dor, Segev	69
Abb. 3.4.:	Der Bezugsrahmen von Ives, Hamilton, Davis	70
Abb. 3.5.:	Der Bezugsrahmen der Akzeptanzforschung	73
Abb. 4.1.:	Situativer Bezugsrahmen zur Erklärung der Akzeptanz und Effektivität von SSS	115
Abb. 4.2.:	Die Beziehungen zwischen den Einstellungskonstrukten und den Einsatzbedingungen	123
Abb. 5.1.:	Mehrstufiges Modell zur Erklärung der Akzeptanz und der Effektivität von SSS	131
Abb. 6.1.:	Wahrnehmungsprofile der Warenwirtschaftssysteme A, B	164
Abb. 6.2.:	Wahrnehmungsprofile der Produktionsplanungssysteme F, H, J	165
Abb. 6.3.:	Wahrnehmungsprofile der Produktionsplanungssysteme G, L	166
Abb. 6.4.:	Wahrnehmungsprofile der SSS für das Rechnungswesen D, E	167
Abb. 6.5.:	Wahrnehmungsprofile der SSS für das Rechnungswesen I, M	168
Abb. 6.6.:	Bereichsbezogene Ziele	191
Abb. 6.7.:	Bereichsübergreifende Ziele	192
Abb. 6.8.:	Ergebnismodell zur Erklärung der Akzeptanz und der Effektivität von SSS mit den Regressionsparametern	197

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabellen, die wichtige Definitionen für das Verständnis der vorliegenden Arbeit enthalten, sind in **Fettdruck** aufgelistet.

	Seite
Tab. 1. 1.: Die Aufteilung des Softwaremarktes auf Programmtypen	20
Tab. 2. 1.: SSS-Anforderungen nach Frank, Zimmer- mann und Horvath	33
Tab. 2. 2.: <b>Akzeptanzdeterminierende systembezoge- ne Merkmale</b>	35
Tab. 3. 1.: Die Beziehung zwischen dem IS-Entwick- ler und dem IS-Nutzer bei der Entwick- lung und Implementierung eines IS	44
Tab. 3. 2.: Der Problemlösungsstil als Erklärungs- ansatz für die Beziehung zwischen dem IS-Entwickler und dem IS-Nutzer	45
Tab. 3. 3.: Zusammenfassung der verhaltenswissen- schaftlichen Theorien	49
Tab. 3. 4.: Phasen des organisatorischen Verände- rungsprozesses nach Lewin und Kolb, Frohman	55
Tab. 3. 5.: Phasen des organisatorischen Innova- tionsprozesses nach Wolek, McFarlan/ McKenney und Galbraith	58
Tab. 3. 6.: Zusammenfassung der prozeßorientierten Theorien	60
Tab. 3. 7.: Der Bezugsrahmen von Mason, Mitroff	64
Tab. 3. 8.: Der Bezugsrahmen von Dickson, Cherva- ny, Kozar	65
Tab. 3. 9.: Der Bezugsrahmen von Mock	67
Tab. 3.10.: Zusammenfassung der situativen Theo- rien	75
Tab. 3.11.: Zusammenfassung der Theorien zur Er- klärung des Erfolgs von IS	76
Tab. 3.12.: Gegenstand der benutzerbezogenen Stu- dien	81

Tab. 3.13.:	Gegenstand der systembezogenen Studien	86
Tab. 3.14.:	Situationsbezogene Merkmale	89
Tab. 3.15.:	Situationsbezogene Einflußfaktoren nach Zand, Sorensen	92
Tab. 3.16.:	Gegenstand der situationsbezogenen Studien	95
Tab. 3.17.:	Benutzerbezogene Studien	98
Tab. 3.18.:	Systembezogene Studien	100
Tab. 3.19.:	Situationsbezogene Studien (Schwer- punkt: Einstellungen)	102
Tab. 3.20.:	Situationsbezogene Studien (Schwer- punkt: Prozeß)	104
Tab. 3.21.:	Situationsbezogene Studien (Schwer- punkt: Strukturmerkmale)	107
Tab. 3.22.:	Zuordnung der empirischen Ansätze zu theoretischen Konzeptionen	110
Tab. 4. 1.:	Aussagekraft der Theorien für die im Bezugsrahmen enthaltenen Konstrukte	117
Tab. 4. 2.:	Verwendung des Begriffs Akzeptanz in der deutschen Forschungsliteratur	120
Tab. 4. 3.:	Einstellungs- und Nutzungsakzeptanz	125
Tab. 4. 4.:	Definition der Akzeptanz- und Effekti- vitätskonstrukte	129
Tab. 5. 1.:	Definition der Einflußfaktoren auf die Akzeptanz und Effektivität	133
Tab. 5. 2.:	Zuordnung der Thesen und Ergebnisse zu den Zielsetzungen	141
Tab. 5. 3.:	Objekte der empirischen Untersuchung	143
Tab. 5. 4.:	Operationalisierung der Modellkompo- nenten	146
Tab. 5. 5.:	Berechnung des Index für die monatliche Menge des schriftlichen Outputs	147
Tab. 5. 6.:	Berechnung des Index für die ökonomi- sche Effektivität	148
Tab. 5. 7.:	Rücklauf der Fragebogen	152
Tab. 6. 1.:	Ausbildungsabschluß der befragten Per- sonen	154
Tab. 6. 2.:	EDV-Erfahrung und Managementenerfahrung der befragten Personen	155

Tab. 6. 3.:	Hierarchische Position und individueller Aufgabenbereich der befragten Personen	156
Tab. 6. 4.:	Partizipationsgrad bei wichtigen Implementierungsentscheidungen	156
Tab. 6. 5.:	Zahl der Terminals je Nutzer	157
Tab. 6. 6.:	Unternehmensgröße in Umsatz und Zahl der Mitarbeiter	157
Tab. 6. 7.:	Verteilung der Antworten auf Branchen	158
Tab. 6. 8.:	Einsatzdauer des SSS	159
Tab. 6. 9.:	Faktorladungen der Indikatoren der situationsbezogenen, mehrdimensionalen Konstrukte	160
Tab. 6.10.:	Faktorladungen der Indikatoren der systembezogenen Konstrukte	162
Tab. 6.11.:	EDV-Akzeptanz: Mittelwerte und Faktorladungen der Indikatoren	172
Tab. 6.12.:	Erklärung der EDV-Akzeptanz	173
Tab. 6.13.:	Problemakzeptanz: Mittelwerte und Faktorladungen der Indikatoren	174
Tab. 6.14.:	Erklärung der Problemakzeptanz	175
Tab. 6.15.:	Durchschnittliche Systemakzeptanz: Mittelwerte und Faktorladungen der Indikatoren	177
Tab. 6.16.:	Systemakzeptanz je untersuchtes SSS: Mittelwerte	177
Tab. 6.17.:	Erklärung der Systemakzeptanz	178
Tab. 6.18.:	Nutzung des SSS im Batchbetrieb	181
Tab. 6.19.:	Nutzung des SSS im Dialogbetrieb	181
Tab. 6.20.:	Faktorladungen der Indikatoren der Nutzungsakzeptanz	182
Tab. 6.21.:	Erklärung der Nutzungsakzeptanz	182
Tab. 6.22.:	Faktorladungen der Indikatoren der Nutzungsakzeptanz im Batch- und Dialogbetrieb	184
Tab. 6.23.:	Erklärung der Nutzungsakzeptanz im Batch- und Dialogbetrieb	184
Tab. 6.24.:	Korrelationskoeffizienten zwischen den Akzeptanzkomponenten	186

Tab. 6.25.: Aufgabenbezogene Effektivität: Mittelwerte und Faktorladungen der Indikatoren	187
Tab. 6.26.: Erklärung der aufgabenbezogenen Effektivität	187
Tab. 6.27.: Aufgabenbezogene Effektivität in Abhängigkeit der Nutzungsakzeptanz im Dialogbetrieb	189
Tab. 6.28.: Ökonomische Effektivität auf bereichsbezogener und bereichsübergreifender Ebene	194
Tab. 6.29.: Erklärung der ökonomischen Effektivität	195