

Bernd W. Wirtz/Sebastian Ullrich/Linda Mory

**E-HEALTH
- AKZEPTANZ DER ELEKTRONISCHEN
GESUNDHEITSKARTE**

**DEUTSCHES FORSCHUNGSINSTITUT
FÜR ÖFFENTLICHE VERWALTUNG SPEYER**

2011

Gefördert durch die Bundesrepublik Deutschland

Gliederung

Abbildungsverzeichnis	IX
Verzeichnis der Tabellen	XI
1. Einleitung	1
1.1 Problemstellung	3
1.2 Abgrenzung des Untersuchungsbereichs	5
1.3 Aufbau der Untersuchung	10
2. Grundlagen der Untersuchung	12
2.1 Wissenschaftstheoretische Grundlagen	12
2.1.1 Methodologische Leitideen ³	13
2.1.2 Grundlegendes Forschungsdesign	16
2.1.3 Forschungsablauf	17
2.2 Terminologische Grundlagen	18
2.3 Stand der Forschung	21
2.3.1 Darstellung ausgewählter Beiträge	32
2.4 Das Technology Acceptance Model als Basistheorie	34
3. Konzeptionalisierung	37
3.1 Herleitung der Faktoren des Wahrgenommenen Nutzens	38
3.2 Herleitung der Faktoren der Wahrgenommenen Bedienerfreundlichkeit	40
3.3 Gesamtmodell zur Akzeptanzuntersuchung der eGK	42
4. Methodik und Vorgehensweise der empirischen Untersuchung	46
4.1 Grundlagen von Strukturgleichungsmodellen	46
4.2 Datengrundlage und Datenerhebung	49
5. Ergebnisse der empirischen Untersuchung	53
5.1 Güteprüfung der Messmodelle	53
5.2 Operationalisierung der Konstrukte	66
5.2.1 Operationalisierung der Messmodelle des Wahrgenommenen Nutzens	67

5.2.1.1	Operationalisierung von Sozialer Einfluss des Umfelds	67
5.2.1.2	Operationalisierung von Leistungsfähigkeit des Systems	69
5.2.1.3	Operationalisierung von Einbezug in die Umsetzung .	71
5.2.1.4	Operationalisierung von Kosten/Nutzen-Verhältnis für die Leistungserbringer	73
5.2.1.5	Operationalisierung von Produktivitäts-/ Leistungserwartung an das System (Second-Order- Konstrukt)	75
5.2.1.5.1	Operationalisierung von Optimierung der Ablauforganisation	75
5.2.1.5.2	Operationalisierung von Arbeitserleichterung bei komplexen Tätigkeiten	77
5.2.1.5.3	Operationalisierung von Zeitersparnis	79
5.2.1.5.4	Überprüfung des mehrdimensionalen Konstrukts der Produktivitäts-/Leistungserwartung an das System	81
5.2.2	Operationalisierung der Messmodelle der Wahrgenommenen Bedienerfreundlichkeit	85
5.2.2.1	Operationalisierung von Kompatibilität des Systems .	85
5.2.2.2	Operationalisierung von Kontrollierbarkeit des Systems	87
5.2.2.3	Operationalisierung von Bedienungsfähigkeit des Systems (Second-Order-Konstrukt)	89
5.2.2.3.1	Operationalisierung von Leichte Erlernbarkeit	89
5.2.2.3.2	Operationalisierung von Intuitive Bedienbarkeit	91
5.2.2.3.3	Operationalisierung von Klarheit/Verständlichkeit	93
5.2.2.3.4	Überprüfung des mehrdimensionalen Konstrukts der Bedienungsfähigkeit des Systems	94
5.2.3	Operationalisierung der Messmodelle der abhängigen Variablen	98
5.2.3.1	Operationalisierung von Wahrgenommener Nutzen ...	98
5.2.3.2	Operationalisierung von Wahrgenommene Bedienerfreundlichkeit	100

5.2.3.3	Operationalisierung von Einstellung zur Nutzung des Systems	102
5.2.3.4	Operationalisierung von Intention	103
5.2.3.5	Operationalisierung von Nutzung des Systems	104
5.3	Analyse der Wirkungszusammenhänge	106
5.3.1	Analyse der Wirkungszusammenhänge des Wahrgenommenen Nutzens	106
5.3.2	Analyse der Wirkungszusammenhänge der Wahrgenommenen Bedienerfreundlichkeit	107
5.3.3	Analyse der Wirkungszusammenhänge des Gesamtmodells	108
6.	Fazit	111
6.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	111
6.2	Implikationen für die Wissenschaft	115
6.3	Implikationen für die öffentliche Verwaltung	116
	Literaturverzeichnis	119