

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>XI</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XIV</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>XV</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XVI</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Ziel der Untersuchung .....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	3
<b>2 IT-Dienstleistungsgenossenschaft und ihre Mitglieder.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kurzdarstellung der IT-Dienstleistungsgenossenschaft.....	7
2.2 Kurzdarstellung der Mitglieder .....	7
2.3 Analyse der Abwicklungsformen.....	9
2.3.1 Analyse der Geschäftsart .....	12
2.3.2 Analyse der Kundenbeziehung .....	14
2.3.3 Analyse der Wertschöpfungskette .....	16
2.3.4 Zwischenfazit .....	18
2.4 Herausforderungen der IT-Dienstleistungsgenossenschaft.....	19
2.4.1 Komplexitätstreiber.....	19
2.4.2 Externe Komplexitätstreiber .....	21
2.4.2.1 Technologische Veränderungen .....	21
2.4.2.2 Gesellschaftlicher Wandel .....	23
2.4.2.3 Regulatorische Rahmenbedingungen .....	24
2.4.2.4 Wettbewerbliche Entwicklung.....	27
2.4.3 Interne Komplexitätstreiber .....	29
2.4.3.1 Komplexität in den Governancestrukturen der IT- Dienstleistungsgenossenschaft.....	30

2.4.3.2	Interne Komplexität in den Mitgliederbetrieben .....	31
2.4.3.3	Anforderungen der Kunden steigen.....	32
2.4.3.4	Komplexität des Beziehungsmanagements .....	34
2.4.3.5	Heterogene Bedürfnisse der Mitglieder.....	35
2.4.3.6	Vertrauen im Beziehungsnetzwerk.....	36
2.4.3.7	Komplexität in der Mitarbeiterbeziehung.....	37
2.4.4	Zwischenfazit .....	38
<b>3</b>	<b>Theoretische Analyse.....</b>	<b>39</b>
3.1	Analyse der Prinzipal-Agenten-Theorie .....	39
3.2	Prinzipale und Agenten in der IT- Dienstleistungsgenossenschaft.....	42
3.2.1	Mitgliedersicht .....	44
3.2.2	Sicht der IT-Dienstleistungsgenossenschaft.....	47
3.2.3	Doppelseitige Delegationsbeziehung.....	50
3.2.4	Zweistufige Prinzipal-Agenten-Beziehung .....	53
3.2.5	Organisationsprobleme .....	57
3.2.5.1	Adverse Selection .....	58
3.2.5.2	Moral Hazard .....	61
3.2.5.3	Hold up.....	65
3.2.6	Zwischenfazit .....	67
3.3	Gewinnverteilung.....	68
3.3.1	Möglichkeiten der Gewinnverwendung.....	69
3.3.2	Besonderheiten der Überschuss-/ Gewinnverteilung.....	71
3.3.3	Gewinnverteilungsinstrumente .....	72
3.3.3.1	Genossenschaftliche Rückvergütung.....	73
3.3.3.2	Allgemeine Rückvergütung .....	76
3.3.3.3	Gewinnverteilung gemäß Beschlussfassung .....	77
3.3.4	Zwischenfazit .....	80
3.4	MemberValue und zusätzliche Abwicklungsform.....	81

3.4.1	MemberValue als Ansatz zur Beurteilung der Mitgliederförderung .....	81
3.4.2	MemberValue als strategische Zielsetzung der IT-Dienstleistungsgenossenschaft.....	82
3.4.3	Komponenten des MemberValue .....	82
3.4.4	MemberValue und zusätzliche Abwicklungsform .....	85
3.4.4.1	Unmittelbarer MemberValue .....	85
3.4.4.2	Mittelbarer MemberValue .....	87
3.4.4.3	Nachhaltiger MemberValue.....	87
3.4.5	Zwischenfazit .....	88
<b>4</b>	<b>Untersuchungsmodell.....</b>	<b>90</b>
4.1	Vorstudie .....	90
4.2	Modell 2 .....	96
4.3	Ergebnisse der Vorstudie .....	97
4.3.1	Interviewexperten.....	97
4.3.2	Themennahe Gutachten.....	100
4.3.3	Modell 1 vs. Modell 2 .....	101
4.3.4	Detailbeschreibung Modell 2.....	112
4.3.5	Wahl der Abwicklungsform.....	118
4.3.6	Determinanten des Lösungsansatzes.....	122
4.4	Fazit und Handlungsempfehlung .....	127
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>129</b>
5.1	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	129
5.2	Grenzen und Ausblick der Untersuchung .....	131
	<b>Anhang.....</b>	<b>133</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>136</b>