

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Relevanz und Problemstellung der Arbeit.....	1
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit	3
2 Die Individualisierung von Dienstleistungen	9
2.1 Begriff und Merkmale von Dienstleistungen	9
2.2 Die Bestimmung der relevanten Analyseebenen für die Betrachtung der Leistungsindividualisierung	17
2.3 Die Dienstleistungsgestaltung zur Generierung von Wettbewerbsvorteilen.....	22
2.3.1 Der Zusammenhang zwischen der Dienstleistungsgestaltung und der Generierung von Wettbewerbsvorteilen.....	22
2.3.2 Die strategischen Optionen der Dienstleistungsgestaltung	30
2.3.2.1 Vollständige Leistungsindividualisierung	30
2.3.2.2 Vollständige Leistungsstandardisierung	33
2.3.3 Auswirkungen der Dienstleistungsgestaltung auf die Effektivität und Effizienz.....	38
2.3.3.1 Konsequenzen der Leistungsindividualisierung	38
2.3.3.1.1 Auswirkungen auf die Effektivität.....	38
2.3.3.1.2 Auswirkungen auf die Effizienz	42
2.3.3.2 Konsequenzen der Leistungsstandardisierung	44
2.3.3.2.1 Auswirkungen auf die Effektivität.....	44
2.3.3.2.2 Auswirkungen auf die Effizienz	45
2.3.4 Mischformen in der Dienstleistungsgestaltung	47
2.4 Zusammenfassung der bisherigen Ergebnisse.....	48

3 Zum Stand der Forschung im Bereich der Leistungsindividualisierung	53
3.1 Vorstellung der Vorgehensweise.....	54
3.2 Die Leistungsindividualisierung in konzeptionellen und empirischen Arbeiten	57
3.2.1 Die Individualisierung in konzeptionellen Arbeiten	57
3.2.2 Die Individualisierung in empirischen Arbeiten	64
3.2.2.1 Die Individualisierung als Single-Item-Konstrukt.....	64
3.2.2.2 Die Individualisierung als Multi-Item-Konstrukt	83
3.3 Kritische Würdigung der vorgestellten Arbeiten und Konsequenzen für das weitere Vorgehen.....	97
4 Theoretische Fundierung der Leistungsindividualisierung.....	107
4.1 Auswahl einer geeigneten theoretischen Basis.....	107
4.2 Die Leistungslehre im Überblick	113
4.2.1 Die autonome und integrative Leistungserstellung	113
4.2.2 Die Bedeutung von Informationen für die Leistungserstellung	120
4.2.3 Die Auswirkungen der Integrativität auf die Effizienz und Effektivität	124
4.3 Der Erklärungsbeitrag der Leistungslehre für die Leistungsindividualisierung.....	125
4.4 Wissenschaftstheoretische Beurteilung der Leistungslehre	129
5 Ableitung des Forschungsmodells zur Leistungsindividualisierung und Hypothesenbildung.....	133
5.1 Konzeptualisierung und Operationalisierung von Konstrukten	133
5.2 Spezifikation des Forschungsmodells der Untersuchung.....	137
5.2.1 Konzeptualisierung der Leistungsindividualisierung	137
5.2.1.1 Heterogenität der Kundenanforderungen.....	140
5.2.1.2 Informatorische Kundenintegration	142
5.2.1.3 Flexibilität der Mitarbeiter	145
5.2.2 Auswahl und Konzeptualisierung der Wirkungen der Leistungsindividualisierung.....	147
5.2.2.1 Effektivität der Leistungserstellung.....	148
5.2.2.2 Effizienz der Leistungserstellung	149
5.2.2.3 Gesamterfolg.....	151

5.3	Konstruktoperationalisierung	154
5.3.1	Zur Messung von Konstrukten	154
5.3.1.1	Grundlagen der Messung von Konstrukten	154
5.3.1.2	Besonderheiten mehrdimensionaler Konstrukte	160
5.3.2	Operationalisierung der Leistungsindividualisierung	163
5.3.2.1	Heterogenität der Kundenanforderungen	164
5.3.2.2	Informatorische Kundenintegration	165
5.3.2.3	Flexibilität der Mitarbeiter	167
5.3.3	Operationalisierung der Wirkungen	169
5.3.3.1	Effektivität der Leistungserstellung	169
5.3.3.2	Effizienz der Leistungserstellung	170
5.3.3.3	Gesamterfolg	171
5.4	Zusammenfassung der Hypothesen und theoretisches Modell	173
6	Empirische Analyse des theoretischen Modells	175
6.1	Methodische Grundlagen	175
6.1.1	Die Darstellung von Abhängigkeitsbeziehungen anhand von Strukturgleichungsmodellen	175
6.1.2	Die Schätzung von Strukturgleichungsmodellen	176
6.1.3	Die Validierung von Strukturgleichungsmodellen mit dem PLS-Ansatz	180
6.1.3.1	Grundlagen der Gütebeurteilung	180
6.1.3.2	Beurteilung der Modellgüte	181
6.1.3.2.1	Gütebeurteilung reflektiver Messmodelle	182
6.1.3.2.2	Gütebeurteilung formativer Messmodelle	184
6.1.3.2.3	Gütebeurteilung von Strukturmodellen	185
6.1.3.2.4	Besonderheiten bei der Gütebeurteilung mehrdimensionaler Messmodelle	186
6.1.3.2.5	Gütebeurteilung medierender Beziehungen	187
6.2	Datenerhebung und Datenbasis	190
6.2.1	Erhebungsmethode, Fragebogenentwicklung und Beschreibung der Pre-Tests	190
6.2.2	Datenerhebung und Stichprobenumfang	195
6.2.3	Datenbasis und Stichprobenstruktur	198

6.3 Validierung und Bewertung der Messmodelle	204
6.3.1 Validierung und Bewertung des Konstrukts der Leistungsindividualisierung	205
6.3.1.1 Prüfung der Bestandteile des Konstrukts	205
6.3.1.1.1 Prüfung der Dimension „Heterogenität der Kundenanforderungen“	205
6.3.1.1.2 Prüfung der Dimension „informatiorische Kundenintegration“	206
6.3.1.1.3 Prüfung der Dimension „Flexibilität der Mitarbeiter“	207
6.3.1.2 Prüfung des Gesamtkonstrukts	209
6.3.2 Validierung und Bewertung der Messmodelle für die Wirkungen	218
6.3.2.1 Effektivität der Leistungserstellung	218
6.3.2.2 Effizienz der Leistungserstellung	219
6.3.2.3 Gesamterfolg	220
6.4 Bewertung des Strukturmodells	222
6.5 Erweiterter Modelltest auf einer disaggregierteren Ebene	226
6.6 Mehrgruppenvergleiche mit dem PLS-Ansatz	228
6.7 Zusammenfassung und Diskussion der empirischen Ergebnisse	236
7 Fazit und Ausblick	243
7.1 Beitrag zum wissenschaftlichen Erkenntnisfortschritt	243
7.2 Implikationen für die Marketing- und Operations-Praxis	245
7.3 Limitationen der Untersuchung und Ansatzpunkte für zukünftige Forschungsarbeiten	248
Anhang	251
Literaturverzeichnis	279

Leistungsindividualisierung im B-to-B-Bereich

Die Einzigartigkeit im Rahmen der

Dienstleistungsgestaltung

Minculescu, I.

2013, XXIV, 308 S. 29 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-02197-9