

## Inhalt

Abbildungen.....	IX
Tabellen.....	XI
Abkürzungen.....	XIII
1 Einleitung.....	1
1.1 Zielstellung und Forschungsfragen .....	3
1.2 Aufbau der Publikation.....	4
2 Begriffliche Grundlagen.....	6
2.1 Dienstleistungen.....	6
2.1.1 Wissensintensive Dienstleistungen.....	8
2.1.2 Industrielle Dienstleistungen.....	10
2.1.3 Wissensintensive industrielle Dienstleistungen .....	11
2.2 Produktivität .....	14
2.2.1 Klassisches Produktivitätsverständnis .....	15
2.2.2 Dienstleistungsproduktivität .....	17
2.2.3 Dienstleistungsproduktivität nach Corsten und Gössinger.....	19
2.2.4 Dienstleistungsproduktivität nach Grönroos und Ojasalo.....	20
3 Konzeption der empirischen Untersuchung.....	23
3.1 Entwicklung und Aufbau des Fragebogens .....	23
3.1.1 Unternehmensbezogene Fragen.....	25
3.1.2 Produktivitätsbezogene Fragen.....	28
3.1.3 Faktoren einer „produktiven“ Dienstleistungserbringung.....	40
3.2 Methodisches Vorgehen und Vorbereitung der Daten.....	47
3.3 Empirische Überprüfung des Kausalmodells.....	48
4 Auswertung der empirischen Untersuchung .....	51
4.1 Beschreibung der Grundgesamtheit .....	51
4.2 Beschreibung der Stichprobe .....	55
4.2.1 Umfang der Stichprobe.....	55
4.2.2 Analyse der fehlenden Werte der Datenmatrix.....	57
4.2.3 Persönliche Angaben.....	59
4.2.4 Unternehmen .....	62
4.2.5 Branchen und Kunden .....	66
4.3 Wissensintensive Dienstleistungen.....	69
4.3.1 Inhaltliche und zeitliche Kundeneinbindung.....	69
4.3.2 Charakteristika wissensintensiver Dienstleistungen .....	73
4.4 Dienstleistungsproduktivität.....	78
4.4.1 Die Bedeutung von Produktivitätssteigerungen für die Unternehmen.....	79
4.4.2 Index der Dienstleistungsproduktivität .....	81
4.4.3 Maßnahmen zur Produktivitätsgestaltung.....	87
4.4.4 Dienstleistungserbringung in Projektstrukturen.....	91
4.5 Einflussfaktoren der Produktivität in wissensintensiven Dienstleistungsprojekten.....	93

<b>4.6</b>	<b>Ergebnisse der Modellschätzung .....</b>	<b>95</b>
4.6.1	<i>Dimensionen von Dienstleistungserfolg .....</i>	95
4.6.2	<i>Modell zur Erklärung einer erfolgreichen Dienstleistungserbringung .....</i>	101
4.6.3	<i>Kritische Würdigung .....</i>	111
<b>4.7</b>	<b>Methoden und Tools zur Projektplanung .....</b>	<b>114</b>
<b>4.8</b>	<b>Methoden und Tools zur Projektdurchführung .....</b>	<b>115</b>
<b>4.9</b>	<b>Internationale Projekte .....</b>	<b>117</b>
5	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	121
6	Schlussbetrachtung und Ausblick .....	123
7	Literatur .....	125
8	Anhang .....	133
9	Stichwörter .....	135

Dienstleistungen produktiv erbringen

Eine empirische Analyse wissensintensiver

Unternehmen in Deutschland

von Garrel, J.; Tackenberg, S.; Seidel, H.; Grandt, C.

2014, XIII, 135 S. 53 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04151-9