

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort.....	IX
Inhaltsverzeichnis	XIII
Abbildungsverzeichnis	XIX
Tabellenverzeichnis	XXIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XXVII
1. Relevanz der Komplexität interner Dienstleistungen in Wissenschaft und Praxis.....	1
1.1 Aktuelle Herausforderungen im Rahmen des Managements interner Dienstleistungen	1
1.2 Entwicklung, Begriff und Forschungsdefizite zur Komplexität interner Dienstleistungen	10
1.2.1 Entwicklung und Begriff der internen Dienstleistung im Rahmen der internen Kunden-Lieferanten-Beziehung	10
1.2.2 Begriff und Ausprägungen der Komplexität.....	19
1.2.3 Defizite der wissenschaftlichen Literatur hinsichtlich der Komplexität als Merkmal interner Dienstleistungen	23
1.3 Ziele und Forschungsfragen der Arbeit.....	29
1.4 Gang der Untersuchung	33
2. Komplexität interner Dienstleistungen im Kontext der Marketing- und Managementforschung	37
2.1 Vorgehensweise	37
2.2 Begriff der Komplexität interner Dienstleistungen.....	38
2.3 Theoretische Fundierung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	40
2.3.1 Überblick	40
2.3.2 Anforderungen an Theorieansätze zur Komplexität interner Dienstleistungen.....	41
2.3.3 Systemtheorie	42
2.3.4 Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie	46

2.4	Studien zur Untersuchung der Komplexität in der Marketing- und Managementforschung.....	50
2.4.1	Überblick über den Stand der Komplexitätsforschung.....	50
2.4.2	Studien zur Komplexität aus externer Lieferantensicht.....	52
2.4.3	Studien zur Komplexität aus externer Kundensicht.....	65
2.4.4	Studien zur Komplexität aus interner Lieferantensicht.....	72
2.4.5	Zusammenfassung der Erkenntnisbeiträge aus der Komplexitätsforschung für die Zielsetzung der Arbeit.....	82
3.	Entwicklung einer Skala zur Messung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	85
3.1	Vorgehensweise.....	85
3.2	Grundlagen und Phasen der Konstruktentwicklung.....	85
3.3	Konzeptualisierung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	92
3.3.1	Identifikation der Konstruktdimensionen.....	92
3.3.2	Modellierung der Konstruktdimensionen.....	98
3.3.3	Zusammenfassung des Konzeptualisierungsmodells der Komplexität interner Dienstleistungen.....	105
3.4	Operationalisierung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	105
3.4.1	Vorgehensweise im Rahmen der Konstruktoperationalisierung.....	105
3.4.2	Identifikation potenzieller Messindikatoren.....	108
3.4.3	Selektion und Bewertung der Messindikatoren.....	110
3.4.4	Erste Validierung der Messindikatoren und Dimensionen.....	117
3.4.5	Finale Validierung der Messindikatoren und Dimensionen.....	126
3.4.6	Zusammenfassung der Ergebnisse zur Operationalisierung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	140

4.	Entwicklung und Überprüfung des Wirkungsmodells zur Komplexität interner Dienstleistungen	141
4.1	Vorgehensweise	141
4.2	Konzeptualisierung und Hypothesisierung der Determinanten und Wirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	142
4.2.1	Überblick	142
4.2.2	Organisationsbezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	145
4.2.3	Abteilungsbezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	162
4.2.4	Auf den internen Lieferanten bezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	172
4.2.5	Nutzenwirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	187
4.2.6	Kosten der Komplexität interner Dienstleistungen	194
4.2.7	Nicht lineare Effekte der Komplexität interner Dienstleistungen	204
4.2.8	Kontextvariablen der Komplexität interner Dienstleistungen	211
4.3	Operationalisierung der Determinanten und Wirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	217
4.3.1	Überblick	217
4.3.2	Organisationsbezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	218
4.3.3	Abteilungsbezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	221
4.3.4	Auf den internen Lieferanten bezogene Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	223
4.3.5	Nutzenwirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	226
4.3.6	Kosten der Komplexität interner Dienstleistungen	227
4.3.7	Nicht lineare Effekte der Komplexität interner Dienstleistungen	230

4.3.8	Kontextvariablen der Komplexität interner Dienstleistungen	231
4.4	Datenerhebung und Datengrundlage	232
4.4.1	Überblick	232
4.4.2	Design der empirischen Untersuchung	233
4.4.3	Datengrundlage	234
4.5	Empirische Überprüfung des Wirkungsmodells zur Komplexität interner Dienstleistungen	241
4.5.1	Überblick	241
4.5.2	Grundlagen der Strukturgleichungsanalyse	242
4.5.3	Messmodelle der Determinanten und Wirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	246
4.5.4	Ergebnisse für das Wirkungsmodell der Determinanten der Komplexität interner Dienstleistungen	251
4.5.5	Ergebnisse für das Wirkungsmodell der Konsequenzen der Komplexität interner Dienstleistungen	259
4.5.5.1	Ergebnisse für das disaggregierte Wirkungsmodell	259
4.5.5.2	Ergebnisse für das aggregierte Wirkungsmodell	263
4.5.6	Ergebnisse für die Wirkungsmodelle der nicht-linearen Zusammenhänge	266
4.5.7	Ergebnisse für die Kontextvariablen der Komplexität interner Dienstleistungen	270
4.5.8	Zusammenfassung der Ergebnisse zu den Determinanten und Wirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen	279
5.	State of Practice der Komplexität interner Dienstleistungen	285
5.1	Vorgehensweise	285
5.2	Typologisierung komplexer interner Dienstleistungen	286
5.2.1	Überblick	286
5.2.2	Grundlagen der latenten Klassenanalyse	287
5.2.3	Ergebnisse der latenten Klassenanalyse für die Komplexität interner Dienstleistungen	290

5.3	Status Quo der Komplexität interner Dienstleistungen in der Praxis	295
5.3.1	Überblick	295
5.3.2	Deskriptiven Statistik der einzelnen Branchen	296
5.3.3	Ausprägung der Komplexität interner Dienstleistungen in der Unternehmenspraxis	304
5.3.4	Optimale Ausgestaltung der Komplexität interner Dienstleistungen in der Unternehmenspraxis	315
5.4	Zusammenfassung der Ergebnisse zum State of Practice der Komplexität interner Dienstleistungen	325
6.	Fazit, Praxisimplikationen und Ableitung von zukünftigem Forschungsbedarf	329
6.1	Fazit	329
6.2	Implikationen für die Steuerung der Komplexität interner Dienstleistungen.....	339
6.2.1	Überblick über den Managementprozess der Komplexität interner Dienstleistungen	339
6.2.2	Management der Komplexitätsbedingungen im Rahmen des internen Dienstleistungserstellungsprozesses	342
6.2.3	Management der Komplexitätskompetenzen im Rahmen des internen Dienstleistungserstellungsprozesses.....	355
6.2.4	Management des Komplexitätsoptimums im Rahmen des internen Dienstleistungserstellungsprozesses.....	370
6.3	Limitationen der Arbeit und Ableitung von zukünftigem Forschungsbedarf.....	381
	Literaturverzeichnis	393
	Anhang.....	463

Komplexität interner Dienstleistungen
Konzeptualisierung, Messung und Integration in ein
Wirkungsmodell

Braun, C.

2016, XXVII, 510 S. 58 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-11511-1