

Geleitwort

Das Angebot individualisierter, auf die Befriedigung der spezifischen Bedürfnisse des einzelnen Kunden ausgerichteter Dienstleistungen gilt in der wissenschaftlichen Literatur und in praxisbezogenen Publikationen als eine vielversprechende Möglichkeit der Wettbewerbsprofilierung. Eine notwendige Bedingung für die Realisierung der angestrebten Wettbewerbsprofilierung besteht darin, dass individuelle Dienstleistungen den Kunden im Vergleich zu standardisierten Dienstleistungen einen höheren wahrgenommenen Wert stiften. Da der wahrgenommene Wert ein kontextabhängiges Konstrukt darstellt, ist nicht davon auszugehen, dass diese notwendige Bedingung immer erfüllt ist und dass individuelle Dienstleistungen grundsätzlich eine höhere kundenseitige Wertschätzung erfahren als standardisierte Dienstleistungen. Dies belegen bereits Praxiserfahrungen und Forschungsergebnisse zur Individualisierung im Sachleistungsbereich. Daher ist eine differenzierte Analyse der kundenseitigen Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung im jeweiligen Kontext erforderlich.

Vor diesem Hintergrund macht es sich Herr Imgrund zur Aufgabe, die kundenseitige Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung in verschiedenen Kontexten vergleichend konzeptionell und empirisch zu untersuchen. Aus theoretischer wie praxisorientierter Perspektive stellen die anbieter- und kundengesteuerte Umsetzungsform der Dienstleistungsindividualisierung zwei relevante Kontexte dar, zu deren (gemeinsamen/unterschiedlichen) Konsequenzen für die kundenseitige Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung bisher Forschungsdefizite bestehen. Es mangelt an empirisch geprüften Erkenntnissen hinsichtlich Konzeptualisierung, Einflussgrößen und Wirkungen des kundenseitig wahrgenommenen Werts der Dienstleistungsindividualisierung in Abhängigkeit von der Umsetzungsform sowie an Erkenntnissen zu diesbezüglichen Gemeinsamkeiten und Unterschieden. Die Dissertation widmet sich der Erarbeitung und empirischen Prüfung dieser bisher ausstehenden Erkenntnisse und formuliert dahingehend ihre Forschungsziele und -fragen. Herr Imgrund greift damit eine aufgrund ihrer Komplexität wissenschaftlich herausfordernde und für die Unternehmenspraxis relevante Forschungslücke der Dienstleistungsforschung auf.

Die Komplexität des Themas verlangt die Identifikation und Berücksichtigung der in verschiedenen Forschungsfeldern bereits vorliegenden verwertbaren Erkenntnisse. Herr Imgrund identifiziert daher zunächst relevante Forschungsfelder, vermittelt aufgrund seines sehr systematischen Vorgehens einen interessanten Überblick über diese Forschungsfelder und zeigt problembezogene Erkenntnisbeiträge differenziert auf. Durch den Erkenntnistransfer aus den relevanten Forschungsfeldern gelingt es Herrn Imgrund bereits, deutliche konzeptionelle Erkenntnisfortschritte zur kundenseitigen Bewertung der anbieter- und kundengesteuerten Dienstleistungsindividualisierung – auch in vergleichender Hinsicht – zu erzielen. Die deduktiv abgeleiteten Erkenntnisse werden durch die explorativen Befunde einer aufwändigen empirisch-qualitativen Untersuchung untermauert und um induktiv ermittelte Erkenntnisse er-

gänzt. Diese deduktiv und induktiv generierten Erkenntnisse bilden die tragfähige Grundlage für die Konzeptualisierungen des wahrgenommenen Werts der Dienstleistungsindividualisierung und für die Untersuchungsmodelle zu seinen Einflussgrößen und Wirkungen. Bei der Erarbeitung der Konzeptualisierungen und bei der Entwicklung der Untersuchungsmodelle wird erstmalig nach den beiden Umsetzungsformen unterschieden. So kann Herr Imgrund Gemeinsamkeiten und Unterschiede differenziert aufzeigen und insgesamt in konzeptioneller Hinsicht einen wesentlichen wissenschaftlichen Beitrag zur kundenseitigen Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung leisten.

Auf der Basis von zwei umfangreichen quantitativen Studien generiert Herr Imgrund zudem innovative und bedeutsame empirische Erkenntnisbeiträge zur kundenseitigen Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung. Diese sind auf die Überprüfung und den Vergleich der Konzeptualisierungen und Untersuchungsmodelle ausgerichtet, wobei in der ersten Studie Tourismusdienstleistungen als Beispiel für eine hedonistische und in der zweiten Studie Finanzdienstleistungen als Beispiel für eine utilitaristische Dienstleistungsart herangezogen werden. Die empirischen Befunde in den verschiedenen Kontexten liefern zahlreiche interessante und insbesondere hinsichtlich der anbietergesteuerten Dienstleistungsindividualisierung auch überraschende kontextspezifische Erkenntnisse, die weiteren Forschungsbedarf begründen. Darüber hinaus werden aufgrund der durchgeführten Gruppenvergleiche erstmals Unterschiede und Gemeinsamkeiten der kundenseitigen Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung in Abhängigkeit von ihrer Umsetzungsform und der Dienstleistungsart offengelegt. Diese Ergebnisse sind auch für die Praxis von hoher Relevanz, bieten sie doch Ansatzpunkte für die auf die Erzielung von Wettbewerbsvorteilen ausgerichtete Umsetzung der Dienstleistungsindividualisierung bei unterschiedlichen Zielgruppen. Diese Ansatzpunkte nutzt Herr Imgrund zielführend, so dass es ihm gelingt, für die Dienstleistungspraxis interessante Handlungsempfehlungen aus den ermittelten Erkenntnissen abzuleiten.

Insgesamt leistet Herr Imgrund mit seiner Dissertation einen erheblichen konzeptionellen und empirischen Erkenntnisbeitrag zur kundenseitigen Bewertung der Dienstleistungsindividualisierung. Dieser wird nicht nur konsequent zur praxisorientierten Erweiterung des Managementwissens genutzt, sondern beinhaltet auch wichtige Impulse für die weitere Dienstleistungsforschung. Daher ist Herrn Imgrund zu wünschen, dass seine Dissertation die ihr gebührende hohe Beachtung in Wissenschaft und Praxis erfährt.

Univ.-Prof. Dr. Gertrud Schmitz

Der kundenseitig wahrgenommene Wert der anbieter-
und der kundengesteuerten

Dienstleistungsindividualisierung

Eine vergleichende konzeptionelle und empirische
Analyse

Imgrund, F.

2017, XXV, 435 S. 89 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16393-8