

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	17
1 Erkenntnisinteresse	21
1.1 Forschungsfrage und Relevanz	21
1.2 Ziele und Innovationsbeiträge	25
1.3 Aufbau der Arbeit	31
2 Spezifika der Anbieter wissensintensiver Dienstleistungen	33
2.1 Begriffsbestimmung	34
2.1.1 Der Begriff Dienstleistung	34
2.1.2 Der Begriff wissensintensive Dienstleistung	39
2.1.2.1 Der Begriff Anbieter wissensintensiver Dienstleistungen	43
2.2 Stand der branchenspezifischen Betriebswirtschaftslehre	47
2.3 Wertschöpfungsmodell	51
2.3.1 Differenzierung der Branche	52
2.3.2 Struktur des Wertschöpfungsmodells	59
2.3.3 Teilmodelle des Wertschöpfungsmodells	62
2.3.3.1 Teilmodell Herstellen der Leistungsbereitschaft	62
2.3.3.1.1 Wissensintensive Dienstleistungen	62
2.3.3.1.2 Professionals	67
2.3.3.2 Teilmodell Leistungserbringung	72
2.3.3.2.1 Akquise	72
2.3.3.2.2 Projektplanung	74
2.3.3.2.3 Projektdurchführung	78
2.3.3.2.4 Projektbeendigung	79
2.3.3.3 Teilmodell Aneignung des Leistungsergebnisses	81
2.3.3.3.1 Monetäre Vergütung	81
2.3.3.3.2 Folgeaufträge	83
2.3.3.3.3 Intangible Ressourcen	84
2.3.3.4 Teilmodell Koordination	88

3	Grundlagen des Performance Measurements	95
3.1	Bestimmung der konstitutiven Begriffe	96
3.1.1	Bestimmung des Begriffs Performance	96
3.1.2	Bestimmung des Begriffs Measurement	101
3.2	Historische Einordnung	104
3.3	Konzeptualisierung als Basis der Arbeit	109
3.3.1	Funktionen des Performance Measurements	109
3.3.2	Prozesse des Performance Measurements	114
3.3.3	Instrumente des Performance Measurements	117
3.4	Einordnung in den begrifflichen Kontext	124
4	Forschungsschwerpunkt Leistungsdimensionen	131
4.1	Forschungsdesign	132
4.2	Stand der Forschung	134
4.2.1	Vorgehensweise	134
4.2.2	Beiträge	135
4.2.2.1	Beitrag von <i>Fitzgerald/Moon</i>	135
4.2.2.2	Beitrag von <i>Gillmann</i>	137
4.2.2.3	Beiträge zu einzelnen Leistungsdimensionen	139
4.2.3	Kritische Bewertung	141
4.3	Identifikation notwendiger Leistungsdimensionen	143
4.3.1	Vorgehensweise	143
4.3.2	Spezifische Leistungsdimensionen des Basistyps Standardisierung	144
4.3.2.1	Herstellen der Leistungsbereitschaft	145
4.3.2.2	Leistungserbringung	148
4.3.2.3	Aneignung des Leistungsergebnisses	154
4.3.2.4	Leistungsmodell des Basistyps Standardisierung	157
4.3.3	Spezifische Leistungsdimensionen des Basistyps Individualisierung	158
4.3.3.1	Herstellen der Leistungsbereitschaft	158
4.3.3.2	Leistungserbringung	160
4.3.3.3	Aneignung des Leistungsergebnisses	163
4.3.3.4	Leistungsmodell des Basistyps Individualisierung	165

4.3.4	Spezifische Leistungsdimensionen des Basistyps Hybrid	166
4.3.4.1	Herstellen der Leistungsbereitschaft	167
4.3.4.2	Leistungserbringung	169
4.3.4.3	Aneignung des Leistungsergebnisses	171
4.3.4.4	Leistungsmodell des Basistyps Hybrid	172
4.4	Erarbeitung von Leistungsindikatoren	173
4.4.1	Vorgehensweise	173
4.4.2	Leistungsindikatoren für Basistyp Standardisierung	175
4.4.2.1	Standardisierungsorientiertes Dienstleistungsportfolio	175
4.4.2.2	Standardisierungsorientierte Personalpolitik	178
4.4.2.3	Standardisierungsorientierte Akquise	182
4.4.2.4	Produktivität	186
4.4.2.5	Ergebnisbezogene Dienstleistungsqualität	193
4.4.2.6	Nachhaltige Eigenfinanzierung	196
4.4.3	Leistungsindikatoren für Basistyp Individualisierung	201
4.4.3.1	Individualisierungsorientiertes Dienstleistungsportfolio	201
4.4.3.2	Fähigkeitsorientierte Personalpolitik	202
4.4.3.3	Bestandskundenorientierte Akquise	204
4.4.3.4	Prozessbezogene Dienstleistungsqualität	206
4.4.3.5	Ergebnisbezogene Dienstleistungsqualität	209
4.4.3.6	Nachhaltige Eigenfinanzierung	210
4.4.4	Leistungsindikatoren für Basistyp Hybrid	213
4.4.4.1	Leistungsindikatoren für die Bestandsstrategie	213
4.4.4.2	Leistungsindikatoren für die Transformationsstrategie	215
4.5	Evaluation	218
4.5.1	Vorgehensweise	218
4.5.2	Evaluation der Leistungsmodelle	220
4.5.3	Evaluation der Leistungsindikatoren	222
5	Forschungsschwerpunkt Leistungsstandards	235
5.1	Forschungsdesign	236
5.2	Stand der Forschung	239
5.2.1	Vorgehensweise	239

5.2.2	Beiträge	240
5.2.3	Kritische Bewertung	245
5.3	Typologie von Leistungsstandards	247
5.3.1	Vorgehensweise	247
5.3.2	Datengewinnung	247
5.3.3	Datenanalyse	253
5.3.4	Typologie	258
5.4	Theoretische Analyse	260
5.4.1	Vorgehensweise	260
5.4.2	Auswahl und Diskussion der theoretischen Basis	261
5.4.2.1	Prinzipal-Agenten-Theorie	263
5.4.2.2	Zielsetzungstheorie	266
5.4.2.3	Equity-Theorie	269
5.4.3	Ableitung der Hypothesen	273
5.4.3.1	Differenzierung des Konzepts Leistung	273
5.4.3.2	Analyse der explizit-quantitativ erfassten Leistung	275
5.4.3.3	Analyse der explizit-qualitativ erfassten Leistung	278
5.4.3.4	Analyse der implizit erfassten Leistung	280
5.5	Empirische Prüfung	282
5.5.1	Vorgehensweise	282
5.5.2	Einführung der Kontrollvariablen	283
5.5.2.1	Charakteristika der Arbeit	284
5.5.2.2	Charakteristika der Person	286
5.5.2.3	Arbeitsbezogene Zufriedenheit	288
5.5.3	Datengewinnung	289
5.5.3.1	Bestimmung der Population und der Stichprobe	289
5.5.3.2	Operationalisierung	291
5.5.3.3	Konstruktion des Erhebungsinstruments und Erhebungsmodus	292
5.5.4	Datenanalyse	296
5.5.4.1	Untersuchungsmodell	296
5.5.4.2	Instrument der Datenanalyse	297
5.5.4.3	Ergebnisse der deskriptiven Datenanalyse	298
5.5.4.4	Ergebnisse der hypothesentestenden Datenanalyse	301

5.5.5	Evaluation	303
5.5.5.1	Evaluation der Operationalisierung	303
5.5.5.2	Evaluation der Parameterschätzung	308
6	Gestaltungsempfehlungen	311
6.1	Gestaltungsfelder	312
6.2	Instrumentenbezogene Gestaltungsempfehlungen	312
6.3	Organisationsbezogene Gestaltungsempfehlungen	314
6.3.1	Gestaltungsvariablen	314
6.3.2	Spezifikabegründete Zuordnungsgrundsätze	318
6.3.3	Funktionsbegründete Zuordnungsgrundsätze	320
7	Erkenntnisfortschritt	325
7.1	Grundzüge einer Speziellen Betriebswirtschaftslehre	326
7.2	Limitationen der Untersuchung	333
7.3	Zukünftige Forschungsrichtungen	335
	Literatur	339
	Anhang	363