

Outsourcing des Propertymanagements als Professional Service

Eine Analyse der Partnerwahlfaktoren

Dipl.-Volkswirtin
Sigrun Lüttringhaus
(geb. Wonneberger)
geb. in Hamburg

Dissertation
genehmigt zur Erlangung des Grades Dr. rer. pol.

Einreichung: 25. September 2014
Disputation: 16. Februar 2015
Erscheinungsjahr: Darmstadt 2015

Technische Universität Darmstadt, D 17
Fachbereich 1 Rechts- und Wirtschaftswissenschaften
Fachgebiet Immobilienwirtschaft und Baubetriebswirtschaftslehre
Referent: Prof. Dr. Andreas Pfnür
Correferent: Prof. Dr. Carl-Alexander Graubner

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Forschungsstand	4
1.1.1	Forschungsstand in angrenzenden Bereichen	4
1.1.2	Forschungsstand im Propertymanagement	5
1.2	Zielsetzung	6
1.3	Gang der Untersuchung	7
2	Propertymanagement als Professional Service	9
2.1	Verortung der <i>Professional Services</i> im Gefüge der Dienstleistungen	10
2.1.1	Definition einer Dienstleistung	10
2.1.2	Arten von Dienstleistungen	11
2.1.3	<i>Professional Service(s)</i> (Firms)	12
2.2	Propertymanagement als Teil des Immobilienmanagements	13
2.2.1	Perspektiven und Ebenen des Immobilienmanagements	13
2.2.2	Die Dienstleistung Propertymanagement	16
2.3	Definition und Leistungskatalog des Propertymanagements	19
2.3.1	Definition des Propertymanagements	19
2.3.2	Leistungskatalog des Propertymanagements	22
2.3.3	Abgrenzung zum Facilitymanagement	23
2.4	Zwischenfazit zum Propertymanagement (als Professional Service)	26
3	Outsourcing des Propertymanagements	29
3.1	Evolutionsprozess des Outsourcings in Theorie und Praxis	30
3.2	Definition des Outsourcings des Propertymanagements	34
3.3	Ziele des Outsourcings des Propertymanagements	36
3.3.1	Ziele des Outsourcings von Dienstleistungen allgemein	36
3.3.1.1	Kostenvorteile	36
3.3.1.2	Konzentration auf das Kerngeschäft	37
3.3.1.3	Höhere Flexibilität beim Personalmanagement	37
3.3.1.4	Vereinfachung von Innovationen	37
3.3.1.5	Höhere Qualität	38
3.3.2	Anwendung des Outsourcing-Zielsystems auf das Propertymanagement	39
3.4	Formen des Outsourcings des Propertymanagements	39
3.4.1	Formen des Outsourcings von Dienstleistungen	39
3.4.2	Besonderheiten beim Propertymanagement	41
3.5	Phasen des Outsourcings des Propertymanagements	42

3.5.1	Phasen des Outsourcings von Dienstleistungen vor Vertragsabschluss	42
3.5.1.1	Strategiephase	42
3.5.1.2	Partnerphase	44
3.5.1.3	Strukturphase	46
3.5.2	Phasen des Outsourcings von Dienstleistungen nach Vertragsabschluss	46
3.5.2.1	Betriebsphase	46
3.5.2.2	Vertragsende	47
3.5.3	Anwendung des Phasenmodells auf das Outsourcing des Propertymanagements	47
3.6	Theoretisches Fundament der Auftraggeber-Dienstleister-Beziehung	48
3.6.1	Prinzipal-Agent-Beziehung beim Propertymanagement-Outsourcing	49
3.6.1.1	Klassische Nationalökonomie und Neoklassik	49
3.6.1.2	Neue Institutionenökonomik	49
3.6.1.2.1	Transaktionskostentheorie	50
3.6.1.2.2	Informationsökonomik	51
3.6.1.2.3	Agenturtheorie	52
3.6.2	Zwischenfazit für das Propertymanagement	55
3.7	Herausforderungen beim Outsourcing des Propertymanagements	56
3.7.1	Besonderheiten und Probleme beim Business Process Outsourcing	56
3.7.2	Herausforderungen beim Outsourcing von Professional Services vor Vertragsabschluss	58
3.7.3	Herausforderungen beim Outsourcing von Professional Services nach Vertragsabschluss	59
3.7.4	Subsumption der Besonderheiten und Probleme beim Outsourcing des Propertymanagements	62
3.8	Lösungsansätze beim Outsourcing des Propertymanagements	64
3.8.1	Allgemeine Lösungsansätze vor Vertragsabschluss	64
3.8.1.1	Screening	64
3.8.1.2	Self-Selection	65
3.8.1.3	Anreizsysteme	66
3.8.2	Allgemeine Lösungsansätze nach Vertragsabschluss	66
3.8.2.1	Kontroll- und Informationssysteme	67
3.8.2.2	Vertrauen und Reputation	67
3.8.3	Anwendung der Lösungsansätze auf das Outsourcing des Propertymanagements	68
3.9	Zwischenfazit zum Outsourcing des Propertymanagements (als Professional Service)	69
4	Explorative Vorstudie zum Outsourcing von Propertymanagement	73
4.1	Ursache und Anlass der Studie	73
4.2	Vorgehensweise und Fragebogen	73
4.3	Grundgesamtheit und Stichprobe	75
4.4	Ausgewählte Ergebnisse	76
4.4.1	Outsourcing-Partner der Befragten	76
4.4.2	Die wichtigsten Faktoren bei der Auswahl eines Propertymanagers	77

4.4.3	Zusammenhang zwischen Erfahrung mit der Auswahl eines Propertymanagers und Zufriedenheit mit dem Dienstleister	78
4.4.4	Auswahl des Propertymanagers mithilfe eines Externen	78
4.4.5	Unterschiede des Informationsverhaltens von in der Auswahl eines Propertymanagers erfahrenen und weniger erfahrenen Befragten .	79
4.4.6	Deskriptive Analyse des Outsourcing-Prozesses: Von der Kontakthanbahnung bis zum Vertragsabschluss	79
4.4.6.1	Anbahnung des Kontakts	79
4.4.6.2	Information vor Vertragsabschluss	80
4.4.6.3	Wissensstand bei Vertragsabschluss	83
4.4.6.4	Auswahl des Propertymanagers	83
4.4.6.5	Vertragsphase	88
4.4.7	Korrelationsanalyse nach Spearman	90
4.5	Zwischenfazit der explorativen Vorstudie	95
5	Partnerwahlmodell für das Outsourcing von Propertymanagement	99
5.1	Partnerwahlfaktoren für das Outsourcing von Dienstleistungen	100
5.2	Partnerwahlfaktoren für das Outsourcing von Propertymanagement . . .	103
5.2.1	Qualitätsversprechen der Mitarbeiter	109
5.2.2	Qualität des Leistungsversprechens	110
5.2.3	Flexibilität der Leistungsgestaltung	110
5.2.4	Reputation des Anbieters	110
5.3	Entwicklung des Partnerwahlmodells	111
5.3.1	Faktoren und Hypothesen	111
5.3.2	Indikatoren und Unterhypothesen	113
5.3.2.1	Indikatoren und Unterhypothesen für das Qualitätsversprechen der Mitarbeiter	114
5.3.2.2	Indikatoren und Unterhypothesen für die Qualität des Leistungsversprechens	115
5.3.2.3	Indikatoren und Unterhypothesen für die Flexibilität der Leistungsgestaltung	117
5.3.2.4	Indikatoren und Unterhypothesen für die Reputation des Anbieters	118
5.3.2.5	Indikatoren und Unterhypothesen für die Zufriedenheit mit der Partnerwahl	119
5.3.2.6	Indikatoren und Unterhypothesen für die Loyalität gegenüber dem gewählten Dienstleister	120
5.3.3	Das Partnerwahlmodell für das Outsourcing von Propertymanagement als Professional Service im Überblick	123
6	Empirische Untersuchung des Partnerwahlmodells	127
6.1	Zielsetzung und Zielgruppe der empirischen Untersuchung	127
6.2	Art der Befragung, Fragebogenkonstruktion und Vorgehensweise	128
6.3	Auswertung der Daten	131
6.3.1	Stichprobenbeschreibung (Datensatz)	131
6.3.2	Grundlegende statistische Auswertungen mittels SPSS und EXCEL	135
6.3.2.1	Deskriptive Analyse der Aspekte im Auswahlprozess . .	135

6.3.2.2	Deskriptive Analyse der Wichtigkeit der Partnerwahlfaktoren	138
6.3.2.2.1	Qualität(versprechen) der Mitarbeiter	139
6.3.2.2.2	Qualität des Leistungsversprechens	139
6.3.2.2.3	Flexibilität der Leistungsgestaltung	140
6.3.2.2.4	Reputation des Dienstleisters	140
6.3.2.3	Deskriptive Analyse der Bewertung der Dienstleisterwahl	143
6.3.2.3.1	Zufriedenheit mit dem gewählten Dienstleister .	144
6.3.2.3.2	Loyalität gegenüber dem gewählten Dienstleister	146
6.3.2.4	Weitere wichtige Aspekte bei der Partnerwahl	147
6.3.2.5	Korrelationen nach Spearman	151
6.3.2.6	U-Test nach Mann & Whitney und Moses-Test	157
6.3.2.7	Faktorenanalyse	158
6.3.2.7.1	Korrelationsmatrizen der 16 Partnerwahlindikatoren	159
6.3.2.7.2	Faktorextraktion mittels der Hauptkomponentenanalyse	161
6.3.2.7.3	Faktorrotation	163
6.3.3	Prüfung des Partnerwahlmodells auf Basis der varianzerklärenden Kausalanalyse	165
6.3.3.1	Das Partnerwahlmodell für das Outsourcing von Propertymanagement – Ein Strukturgleichungsmodell	165
6.3.3.2	Modellevaluation der PLS-Schätzung	174
6.3.3.2.1	Beurteilung reflektiver Messmodelle	175
6.3.3.2.2	Beurteilung formativer Messmodelle	177
6.3.3.2.3	Beurteilung des inneren Pfadmodells und des Gesamtmodells	181
6.3.3.3	Modifikation der Modellstruktur	188
6.3.3.3.1	Modifiziertes Modell auf Basis der Faktorenanalyse	188
6.3.3.3.2	Modellevaluation der PLS-Schätzung des modifizierten Modells	189
6.4	Zwischenfazit zur empirischen Untersuchung des Partnerwahlmodells . .	195
7	Implikationen für das Outsourcing von Propertymanagement	201
7.1	Handlungsempfehlungen für die erfolgreiche Partnerwahl beim Propertymanagement	201
7.2	Weiterführende offene Forschungsfragen	203
8	Schlussbetrachtung	205
8.1	Zusammenfassung	205
8.2	Fazit und Ausblick	215
A	Anhang	217
A.1	Musteranschreiben zur Explorativen Vorstudie 2009	217
A.2	Feldbericht zur Explorativen Vorstudie 2009	218
A.3	Fragebogen zur Explorativen Vorstudie 2009	219

A.4	Musteranschreiben der empirischen Studie 2013 zur Ankündigung der Befragung	232
A.5	Fragebogen zur Empirischen Untersuchung 2013	233
A.6	Ausreißerwerte – Partnerwahlfaktoren	240
	Literaturverzeichnis	249