

Vorwort

iucundi acti labores
(Cicero)

Die deutsche Kreditwirtschaft befindet in einem tief greifenden Wandel. Allgemeine gesellschaftliche bzw. sozio-demografische Entwicklungen, technologische Fortschritte sowie Veränderungen der Rahmenbedingungen wirken sich in verschiedener Weise auf Kundenbedürfnisse, das Kundenverhalten, die Kundenbeziehung und mithin auf das Bankgeschäft aus.

Einhergehend mit einer weit verbreitet wahrgenommenen Komplexitätszunahme und der Schnelllebigkeit sehen sich daher viele Kreditinstitute mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Daraus ergeben sich auch personalpolitische Implikationen, nicht zuletzt im Hinblick auf das fachliche und methodische Qualifikationsprofil der Bankangestellten. Dies erscheint zwar nahe liegend, ist aber bisher kaum systematisch analysiert worden.

Mit dieser Analyse beschäftigt sich die vorliegende Arbeit, die auf einer umfassenden empirischen Untersuchung basiert. Für die Betreuung und die über den gesamten Zeitraum gewährte Unterstützung danke ich Herrn Prof. Dr. Ulf G. Baxmann sehr herzlich. Für die Übernahme des Zweitgutachtens bin ich Herrn Prof. Dr. Egbert Kahle dankbar.

Ohne die Auskunftsbereitschaft der an dieser Untersuchung teilnehmenden Sparkassen und die Unterstützung der Wissenschaftsförderung des DSGV wäre die Arbeit jedoch nicht möglich gewesen. Auch ihnen gilt daher mein besonderer Dank. Überdies habe ich weitere mannigfaltige Unterstützung erhalten, wofür ich Frau Anja Bröhan, Frau Sabine Schmidt sowie Herrn Ingo Schmuckall und Herrn Arne Seesemann sehr verbunden bin.

Der größte Dank gilt jedoch meiner lieben Familie, die in vielfacher Hinsicht meinen akademischen Bildungsweg uneingeschränkt unterstützt und somit diese Dissertation erst ermöglicht hat.

Bernd Nolte