

Die Rollenwahrnehmung des Dienstleistungskunden

Determinanten und Wirkung der Kundenbeteiligung

Bearbeitet von
Dr. Kathrin Hahn

1. Auflage 2013 2012. Taschenbuch. xvii, 248 S. Paperback

ISBN 978 3 658 00562 7

Format (B x L): 14,8 x 21 cm

Gewicht: 350 g

[Wirtschaft > Dienstleistungssektor & Branchen](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1. Einführung.....	1
1.1 Problemstellung und Forschungsbedarf.....	2
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise.....	4
2. Kundenbeteiligung als Charakteristikum der Dienstleistungserstellung	9
2.1 Relevanz der Kundenbeteiligung für das Dienstleistungsmarketing	9
2.2 Konzeptionelle Varianten der Kundenbeteiligung	12
2.2.1 Begriffskonzept Customer Participation	13
2.2.2 Begriffskonzept Customer Co-Production	16
2.2.3 Begriffskonzept Kundenintegration	19
2.3 Diskussion der Begriffskonzeptionen	22
2.4 Funktionen der Kundenbeteiligung	25
2.4.1 Funktionen des Kunden innerhalb der Leistungserstellung	27
2.4.2 Funktionen des Kunden auf weiteren Wertschöpfungsstufen	30
2.5 Soziale Interaktion als Rahmenhandlung der Kundenbeteiligung	32
3. Der rollentheoretische Ansatz als Analyseinstrument sozialer Interaktionen	37
3.1 Verhalten als handlungstheoretischer Begriff	37
3.2 Konzeptionelle Differenzierungen des Rollenansatzes	39
3.3 Grundlegende Begriffe und Theoreme des Rollenansatzes	44
3.3.1 Soziale Position, Rolle und Rollenerwartungen.....	45
3.3.2 Rollenerwerb, Rollenhandeln und Sanktion.....	48
3.4 Rollenanalyse der Dienstleistungsinteraktion	51

4. Rollentheoretische Analyse der Kundenbeteiligung an der Leistungserstellung	57
4.1 Anwendungen des Rollenkonzepts in der Dienstleistungsforschung	57
4.2 Rollensozialisation zum Erwerb von Kundenwissen	60
4.2.1 Kennzeichnung des Wissensbegriffs	64
4.2.2 Befunde zur Wirkung von Kundenwissen	70
4.3 Rolleninterpretation durch Kommunikationswahrnehmung	75
4.3.1 Dimensionen der Kommunikationswirkung	80
4.3.2 Befunde zur Wirksamkeit von Kommunikation	85
4.4 Rollenhandeln durch erwartungsgerechtes Kundenverhalten	89
4.4.1 Arten und Formen des Beteiligungsverhaltens	92
4.4.2 Befunde zur Wirkung des Kundenverhaltens	97
4.5 Sanktionierung der Rollenwahrnehmung durch Zufriedenheit	100
4.6 Zusammenfassung der Hypothesen und Ableitung eines Wirkungsmodells	106
5. Empirische Untersuchung zur Wirkung der Rollenwahrnehmung auf das Zufriedenheitsurteil	109
5.1 Methodische Vorüberlegungen zur Prüfung von Wirkungsmodellen	110
5.2 Die Analyse von Strukturgleichungsmodellen	112
5.2.1 Zur Spezifikation von Messmodellen	113
5.2.2 Schätzverfahren zur Analyse von Strukturgleichungsmodellen	118
5.3 Grundzüge des Partial-Least-Square-Verfahrens	123
5.3.1 Der Schätzalgorithmus bei PLS	123
5.3.2 Gütemaße für das PLS-Verfahren	126
5.4 Konzeption der Datenerhebung und der Stichprobenziehung	133
5.4.1 Festlegung der Erhebungsmethode und Bestimmung der zu untersuchenden Leistungsart	133
5.4.2 Auswahl der Stichprobenbasis	137
5.5 Operationalisierung und Entwicklung eines Messinstruments	139
5.5.1 Erarbeitung von Messmodellen für die theoretischen Konstrukte ...	143
5.5.2 Gestaltung des Fragebogens und Pretest	150

5.6	Datenanalyse und Modellüberprüfung	156
5.6.1	Datenerhebung und Beurteilung der Datengrundlage	156
5.6.2	Güteüberprüfung der Messmodelle	159
5.6.3	Güteüberprüfung des Strukturmodells.....	164
5.6.4	Prüfung der Hypothesen der direkten Wirkungsbeziehungen.....	166
5.6.5	Prüfung und Beurteilung von mediiierenden Effekten.....	167
5.7	Interpretation der Ergebnisse.....	174
6.	Schlussbetrachtungen	181
6.1	Zusammenfassung der Erkenntnisse	181
6.2	Erkenntnisbeitrag für die Dienstleistungsforschung und die Unternehmenspraxis.....	186
6.3	Beschränkungen der Arbeit und zukünftiger Forschungsbedarf.....	193
Anhang.....		197
Literaturverzeichnis		201