

Vorwort

Die Leistungserstellung von Dienstleistungen findet zunehmend in Netzwerken statt. Solche Dienstleistungsnetzwerke (DLN) sind z. B. Logistiknetzwerke, Gesundheitsnetzwerke oder Handwerkernetzwerke. Die Sicherung und Verbesserung der Qualität stellt dabei einen Erfolgsfaktor für solche DLN dar. Zum einen kann durch eine Differenzierung am Markt die Wettbewerbsfähigkeit gestärkt werden. Zum anderen fordern Kunden verstärkt eine hohe Qualität von Dienstleistungsanbietern. Insbesondere in Netzwerkstrukturen können Qualitätsmängel einzelner Netzwerkpartner Auswirkungen auf das gesamte DLN haben, da Kunden überwiegend die Gesamtleistung wahrnehmen. In der Literatur wird die Qualitätssteuerung in DLN bisher wenig berücksichtigt. Es existieren keine ganzheitlichen und integrierten Steuerungsansätze, die die relevanten Wirkungszusammenhänge und Informationsflüsse abdecken. Dabei kann eine umfassende, qualitätsrelevante Informationsversorgung helfen, die Qualitätssteuerung im DLN erfolgreich zu unterstützen. Die vorliegende Arbeit setzt an dieser Stelle an und bietet einen konzeptionellen Ansatz zur Qualitätssteuerung in DLN. Im Rahmen eines Qualitätsinformationssystems soll die Dienstleistungsqualität integriert gesichert und verbessert werden können.

Entstanden ist die Arbeit während meiner Tätigkeit als Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Doktorandin am Lehrstuhl Betriebswirtschaftslehre, insb. Informationsmanagement von Prof. Dr. Ulrike Baumöl an der FernUniversität in Hagen und wurde im April 2013 von der hier eingegliederten Fakultät für Wirtschaftswissenschaft als Dissertation angenommen.

Während des Promotionsvorhabens haben mich viele Personen sowohl beruflich als auch privat begleitet und unterstützt. Ohne ihre Geduld und konstruktive Diskussionsbereitschaft hätte diese Arbeit nicht entstehen können.

Mein besonderer Dank gilt meiner Doktormutter und akademischen Lehrerin, Frau Prof. Dr. Ulrike Baumöl. Frau Prof. Baumöl hat mich in jeder Phase meines Promotionsprozesses uneingeschränkt gefördert und unterstützt und mir zur richtigen Zeit wichtige Impulse für die Entstehung dieser Arbeit gegeben. Sie hat mir die nötige Freiheit geboten, mich im Rahmen meiner wissenschaftlichen Arbeit zu entfalten und mich während meiner mehrjährigen Tätigkeit am Lehr-

stuhle wertvolle Erfahrungen in unterschiedlichsten Bereichen sammeln lassen. Für diese kreativen und inspirativen Eindrücke bin ich ihr sehr dankbar.

Des Weiteren möchte ich mich ganz herzlich bei Frau Prof. Dr. Sabine Fließ für die Übernahme des Zweitgutachtens sowie bei Herrn Prof. Dr. Littkemann für die Mitarbeit in der Prüfungskommission bedanken. Beiden gilt auch mein Dank für die konstruktiv-kritischen Diskussionen während der Entstehungsphase meiner Arbeit.

Ebenso danken möchte ich allen Interviewpartnern für ihre Zeit und das Vertrauen, dass sie mir entgegen gebracht haben. Durch ihre fachlichen Anregungen und offenen Antworten haben sie einen wertvollen Beitrag für diese Arbeit geliefert.

Meinen Kollegen und externen Doktoranden an der FernUniversität möchte ich für die kollegiale und freundschaftliche Zusammenarbeit sowie die schönen Erlebnisse auch außerhalb der Universität danken, an die ich mich immer sehr gerne zurück erinnern werde. Ein besonderer Dank gilt hierbei dem B*IMA-Lehrstuhlteam Sarah Hackstein, Dr. Henrik Ickler, Robert Kopinski, Alexander Kornrumpf, Björn Kruse, Julia Richstein und Dr. Sabine Wilfling für die stets angenehme und humorvolle Arbeitsatmosphäre, die wertvollen und anregenden Gespräche sowie ihre Hilfsbereitschaft.

Ein besonders großer Dank gilt meiner Familie und meinen Freunden, die mir über den gesamten Zeitraum Verständnis und aufheiternde Worte entgegen gebracht und mir zur richtigen Zeit die nötige Ablenkung geboten haben.

Von ganzem Herzen danke ich meinem Freund Boris, der mich in der finalen Phase liebevoll und geduldig begleitet hat und mir in den richtigen Momenten mit Feingefühl und Fröhlichkeit den emotionalen Ausgleich und uneingeschränkten Rückhalt geschenkt hat.

Der innigste und größte Dank gebührt meinen Eltern Ute und Rolf, die mich während meiner gesamten Ausbildung in jeglicher Weise unterstützt haben. Durch ihre stetige Forderung und Förderung haben Sie mir geholfen, den richtigen Weg zu finden und haben mir dadurch meine akademische Ausbildung geebnet. Ihnen ist diese Arbeit gewidmet.

Steuerung in Dienstleistungsnetzwerken

Ein Ansatz für ein integriertes

Qualitätsinformationssystem

Meschke, M.

2013, XIX, 304 S. 47 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-03554-9