

2 Forschungsbeitrag und Charakterisierung der eigenen Untersuchung

Die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit besteht einerseits darin, theoretisch fundiert das Service-Wohnen für Senioren unter Dienstleistungsgesichtspunkten zu betrachten, wobei im ersten Teil der Arbeit der Dienstleistungsbegriff sowie der Markt für Pflegedienstleistungen erörtert werden: Für die Dienstleistungsqualität, die CVP und die Preisfairness werden in einem ersten Schritt Termini definiert. In einem zweiten Schritt schließt sich ein Überblick zum Stand der Forschung an. Nachfolgend werden jeweils die drei Variablen in einem dritten Schritt im Kontext der Pflege theoretisch untersucht. Die theoretischen Ausführungen bilden dabei die Grundlage für die empirische Untersuchung.

Zum anderen ergeben sich – aufbauend auf den theoretischen Erkenntnissen – in empirischer Hinsicht die folgenden Zielsetzungen:

- Wahl eines geeigneten Erhebungsdesigns, um dem speziellen Forschungsanspruch mit älteren Menschen gerecht zu werden. Es wird ein gemischtes Design mit sequenzieller Vorgehensweise, ein Sequenzial Mixed Design, verwendet. Dieses ist zweistufig aufgebaut: Mit einem vorgeschalteten, leitfadenzentrierten Interview, um den Diskurs zu erweitern, und einem Fragebogen, welcher im ersten Teil eine Conjoint-Analyse und im zweiten Teil standardisierte Skalen für eine Strukturgleichungsmodellierung sowie soziodemografische Fragen beinhaltet.
- Die empirische Untersuchung wird bei zwei Probandengruppen durchgeführt – den Bewohnern von betreuten Wohnanlagen und den Interessenten (Prospects), die noch nicht in einem betreuten Wohnen leben. Dabei werden in der Arbeit die signifikanten Unterschiede zwischen den beiden Gruppen und die daraus resultierenden Implikationen dargestellt.
- Im Rahmen der Dienstleistungsqualität wird die Zufriedenheit bzgl. der Bereiche Wohnen, Verpflegung, Freizeit und Kultur, Service, Weiche Faktoren, Pflege und das Gesamtangebot in vier betreuten Wohnanlagen erhoben.

- Anhand der indirekten Befragungstechnik, der Conjoint-Analyse, werden die Leistungsangebote von betreutem Wohnen evaluiert, um so die relativen Wichtigkeiten der Eigenschaftsausprägungen für betreute Wohnanlagen zu ermitteln. Zum Zeitpunkt der Erhebung war der Verfasserin noch keine empirische Studie bzgl. einer Conjoint-Analyse für betreutes Wohnen bekannt.
- In einem Kausalmodell werden u. a. die Variablen Customer Voluntary und Preisfairness untersucht, um die Wirkbeziehungen untereinander und mit anderen Variablen abzubilden. Von Forschungsinteresse ist dabei insbesondere, der Einfluss von Social-Emotional Support, als auch Instrumental Support und Involvement auf die drei Dimensionen von CVP: Word-of-Mouth, Customer Cooperation und Customer Participation.
- Basierend auf den Ergebnissen der empirischen Forschung werden Handlungsempfehlungen für das Management abgeleitet.

Bedingt durch die Zielsetzung besteht die Arbeit aus drei Teilen – einem theoretischen (Kapitel 1 bis 7) und einem empirischen Teil (Kapitel 8 bis 10) sowie einem Schlussteil, in welchem die Ergebnisse abschließend kritisch gewürdigt werden (Kapitel 11).

Gegenstand von Kapitel 3 sind konzeptionelle Grundlagen zum Dienstleistungsbegriff, dabei wird die Dienstleistungsqualität definiert, Pflege wird als personenbezogene Dienstleistung beschrieben und es wird erforscht, inwieweit der Begriff des Kunden und kundenorientiertes Handeln in der Pflege vorhanden sind.

In Kapitel 4 wird der Markt für Pflegedienstleistungen in Deutschland untersucht, dabei werden die demografische Entwicklung und ihre Auswirkungen auf den Pflegemarkt, die verschiedenen Wohnformen für Senioren, die den Verbleib im alten Wohnumfeld ermöglichen, wie stationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflege, das betreute Wohnen, und Wohnformen, wie die Senioren-WG, Quartierswohnen, das Mehrgenerationenhaus und Smart Homes für Senioren, sowie die Finanzierung der Pflege über die Pflegeversicherung beschrieben.

Kapitel 5 widmet sich der Dienstleistungsqualität: Aufbauend auf dem Verständnis von Qualität wird nun die Dienstleistungsqualität definiert. Dem schließt sich eine Betrachtung des Forschungsstandes an, bei welchem die verschiedenen Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität und als Exkurs Theorien und Konzepte zur Entstehung von Kundenzufriedenheit systematisiert werden. Weiterhin wird das Konzept der Service-Profit-Chain vorgestellt, welches u. a. den Zusammenhang zwischen Servicequalität und Unternehmensergebnis verdeutlicht. Den Abschluss bildet die Darstellung der Dienstleistungsqualität im Pflegebereich. Dabei werden das interne Qualitätsmanagement und die externe -sicherung, als -prüfung durch den MDK, kritisch diskutiert, sowie das GAP-Modell und die SERVQUAL-Analyse im Pflegekontext beschrieben.

Kapitel 6 beschäftigt sich mit dem Konzept der CVP, welche eine freiwillige, durch den Kunden erbrachte Leistung mit den Dimensionen Loyalität, Kooperation und Partizipation darstellt. Für die Darstellung des State-of-the-Art werden empirische Veröffentlichungen bzgl. CVP zusammengefasst dargestellt und weitere Forschungsansätze, welche wie CVP eine freiwillig erbrachte Kundenleistung beinhalten, vorgestellt. Im Kontext von Altenpflege wurde das Konstrukt in seiner Gesamtheit bislang noch nicht erforscht, deshalb werden einzelne freiwillige durch den Bewohner bzw. Kunden erbrachte Leistungen betrachtet, wie u. a. die aktive Einbringung des Bewohners in dem Heimbeirat, die Zusammenarbeit zwischen Pflegeeinrichtungen und den Angehörigen, Senioren als peer-helper (Hilfeleistungen von Gleichaltrigen für Gleichaltrige) und die positiven Effekte von Unterstützungsleistungen.

In Kapitel 7 wird das Konstrukt Preisfairness betrachtet: Bislang liegt noch kein einheitliches Verständnis des Begriffs Preisfairness vor,¹¹ sodass eine Auswahl der verschiedenen Definitionen aufgeführt wird. Dem schließt sich ein Überblick zum Stand der Forschung an, bei dem u. a. grundlegende Theorien zur Erklärung des Konstrukts Preisfairness beschrieben und empirische Studien vorgestellt werden. Ebenso wird Preisfairness im Pflegekontext betrachtet, so werden u. a. für die stationäre und die ambulante Pflege die Möglichkeiten der Preisgestaltung beschrieben. Da die empirische Untersuchung in einem betreuten Wohnen im Premiumpreissegment durchgeführt wurde, werden abschließend die Kaufmotive von Luxuskonsumenten beleuchtet.

Der empirische Teil der Arbeit beginnt mit Kapitel 8, in welchem die Konstrukte, aufbauend auf den vorangestellten theoretischen Erkenntnissen, operationalisiert werden und das Untersuchungsmodell mit den Hypothesen dargestellt wird. Ebenfalls erfolgt ein kurzer theoretischer Exkurs zu den Variablen Involvement und Glück.

Die verwendete Methodik wird in Kapitel 9 vorgestellt. Es wird ebenfalls auf die Besonderheiten in der Befragung von älteren Personen eingegangen. Dem schließt sich die Beschreibung des Erhebungsdesigns, ein sequenzielles Mixed-Method-Design, mit einem leitfadenzentrierten Interview und einem Fragebogen an. Weiterhin werden noch die zeitliche Durchführung der empirischen Studie und der Pretest erläutert.

Der Schwerpunkt der Arbeit besteht in der Darstellung der Ergebnisse in Kapitel 10. Zuerst werden die qualitativen Ergebnisse

¹¹ Vgl. Fassnacht/Mahadevan (2010), S. 299.

vorgestellt. Danach werden die Stichproben der Bewohner und Prospects nach soziodemografischen Merkmalen beschrieben, ihre Entscheidungsgründe für ein betreutes Wohnen vorgestellt, die sozialen Kontakte und Netzwerke, das Freizeitverhalten, wie bspw. die Nutzung von kulturellen Angeboten sowie die Wahrnehmung von Glück, dargestellt. In Bezug auf die Dienstleistungsqualität werden die Ergebnisse der Conjoint-Analyse (Discrete-Choice-Modellierung) und die deskriptiven Ergebnisse bzgl. der Zufriedenheit sowie der empfundenen Wichtigkeit, dem Involvement, gezeigt. Anschließend werden die Ergebnisse bzgl. der latenten Variablen CVP und Preisfairness untersucht. Innerhalb der Ergebnispräsentation wird der Fokus auf die Strukturgleichungsmodellierung mittels Partial-Least-Square (PLS)-Pfadmodellierung gelegt. Dazu wird die Vorgehensweise der Datenanalyse mittels der PLS-Pfadmodellierung theoretisch vorgestellt und anschließend werden die Struktur- und Messmodelle der Untersuchung den jeweils theoretisch beschriebenen Prüfkriterien unterzogen. Die Ergebnisse werden differenziert dargestellt – so wird das Gesamt-Modell, bei welchem die beiden Gruppen, Bewohner und Prospects, zusammen betrachtet werden, das Bewohner-Modell und das Prospect-Modell unterschieden. Für die Prüfung, ob ein Einfluss der moderierenden Variablen Bewohner oder Prospects auf die Modellbeziehungen vorliegt, wird ein Gruppenvergleich vorgenommen. Als Abschluss erfolgt eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

Im letzten Kapitel (Kapitel 11) werden ebenjene Ergebnisse kritisch gewürdigt. Anhand der gewonnenen Erkenntnisse werden Restriktionen aufgezeigt, denen die Untersuchung unterliegt, ein Forschungsausblick dargelegt und Implikationen für die Pflegepraxis sowie die Wissenschaft gegeben.

Service-Wohnen für Senioren
Eine empirische Untersuchung zu
Dienstleistungsqualität, Customer Voluntary
Performance und Preisfairness
Kempf, C.
2015, XXXVIII, 644 S. 75 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-08209-3