

Geleitwort

Dass viele Dienstleistungen nicht standardisiert sind, sondern im Prozess der Dienstleistungserstellung noch nach den Wünschen des Kunden individualisiert werden können, gilt häufig geradezu als charakteristisches Merkmal von Dienstleistungen. Dadurch ist in der Regel auch ein hoher Grad der Integrativität bedingt, da sich die Kunden in den Prozess der Leistungsspezifizierung und Leistungserstellung einbringen müssen. Die Aspekte der Individualität und der Integrativität sind deshalb in der Dienstleistungsforschung bereits aus den verschiedensten Perspektiven beleuchtet worden und deren Antezedenzen und Konsequenzen dürfen als wohl erforscht gelten. Dennoch muss man feststellen, dass sich diese Analysen in erster Linie auf den Prozess der Dienstleistungserstellung und weniger auf den Prozess der Dienstleistungsspezifizierung konzentriert haben. Die Antezedenzen und Konsequenzen der Kundenmitwirkung in der Phase der Dienstleistungsspezifizierung dürfen damit noch als weitgehend unerforscht gelten. Dabei stellt sich insbesondere die Frage, wie sich die Kundenmitwirkung auf die Beurteilung des wahrgenommenen Werts auswirkt und auf welchen Wegen sich diese Wirkmechanismen konkret realisieren.

Diesen offenen Forschungsfragen stellt sich Lennart Straus mit der vorliegenden Dissertation. Dabei hat er es sich zur Aufgabe gemacht, auf der Basis einer geeigneten Konzeptualisierung der Spezifizierungsphase von Dienstleistungen den Grad der Kundenmitwirkung in dieser dem eigentlichen Kauf bzw. der Dienstleistungserstellung vorgelagerten Phase näher zu beleuchten. Dazu nimmt er eine umfassende Literaturanalyse vor und erarbeitet einen theoretischen Hintergrund. Auf dieser Basis werden zwei konzeptionelle Modelle erstellt, aus denen eine Reihe von Hypothesen hergeleitet werden. Diese Hypothesen testet Herr Straus in insgesamt drei experimentellen Studien, deren Aufbau, Durchführung und Analyse in der vorliegenden Dissertation dargelegt werden.

Die Ergebnisse der Arbeit zeigen, dass insbesondere das Konstrukt des psychologischen Eigentums eine wichtige Rolle im Zusammenhang zwischen dem Grad der Kundenmitwirkung in der Spezifizierungsphase und der Kundenzufriedenheit spielt. Damit wird ein Mechanismus identifiziert, der bisher in der Dienstleistungsforschung so noch nicht gesehen wurde und der erhebliche Konsequenzen für die weitere Forschung, aber auch für die Praxis entfaltet.

Lennart Straus ist eine sehr gute Arbeit gelungen. Es werden zentrale Forschungslücken identifiziert und diese theoretisch fundiert empirisch bearbeitet. Damit wird einerseits ein wichtiger Beitrag zu diesem noch recht jungen Forschungsfeld geleistet, andererseits wirft diese Dissertation auch neue Forschungsfragen auf, die es in weiteren Studien noch zu beantworten gilt. Ich hoffe, diese Arbeit findet eine interessierte Leserschaft und inspiriert weitere Forscher, sich mit der Kundenmitwirkung im Dienstleistungsprozess auseinanderzusetzen.

Prof. Dr. Stefan Roth

Kaiserslautern, September 2016

Kundenmitwirkung bei der Dienstleistungsspezifizierung
Auswirkungen auf Kundenbeurteilung und -verhalten

Straus, L.

2017, XXII, 259 S. 14 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-16567-3