

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	11
Tabellenverzeichnis	13
Abkürzungsverzeichnis	15
1 Einleitung	17
1.1. Ausgangssituation und Problemstellung	17
1.2. Ziel der Arbeit	22
1.3. Methodisches Vorgehen bei der Arbeit	23
1.4. Aufbau und Struktur der Arbeit	24
2 Theorie des persönlichen Vertrauens und der persönlichen Dienstleistung	25
2.1 Darstellung der Theorienauswahl	25
2.2 Überblick zur Vertrauensproblematik	25
2.2.1 Historische Aspekte der Vertrauensthematik	25
2.2.2 Ausgewählte Beiträge der klassischen und der modernen Sozialtheorie	27
2.2.3 Zwischenfazit	31
2.3 Ansätze der Sozialtheorie zum persönlichen Vertrauen im Kontext der Moderne	34
2.3.1 Rational-Choice	34
2.3.2 Systemtheorie	39
2.3.3 Selbstdarstellungstheorien	40
2.3.4 Ethnomethodologie	41
2.3.5 Symbolischer Interaktionismus	42
2.3.6 Strukturationstheorie	43
2.3.7 Relevanz der Theorien und Modelle der dynamischen, prozessualen Vertrauensbildung für die Forschungsfrage	44
2.4 Persönliche Dienstleistung	54
2.4.1 Abgrenzung	54
2.4.2 Entwicklungstendenzen bei Dienstleistungen	57
2.4.3 Persönliche Dienstleistungen im Kontext der Moderne	58
2.4.3 Relevanz der Theorien und Modelle der persönlichen Dienstleistung für die Forschungsfrage	59

2.5	Zusammenhänge zwischen persönlichem Vertrauen und persönlichen Dienstleistungen	59
3	Forschungsstand persönliche Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen	61
3.1	Darstellung der Studienauswahl sowie der Studienauswertung	61
3.2	Übersicht über Studien zur Bildung persönlichen Vertrauens	61
3.2.1	Analyse von Micro Expressions – Studien von Ekman	61
3.2.2	Analyse von Täuschungen und Lügen – Studien von Vrij ...	66
3.3	Übersicht von Studien zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	70
3.3.1	Analyse von Vertrauen zum Fahrgast – Studien von Henslin sowie von Gambetta/Hamill	70
3.3.2	Analyse von Interaktion zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Hahl	77
3.3.3	Analyse von Konflikten zwischen Taxifahrer und Fahrgast – Studie von Stadler/Backhaus	77
3.4	Übersicht über Studien zur Vertrauensbildung bei weiteren persönlichen Dienstleistungen	78
3.4.1	Analyse von Konflikten zwischen Bibliotheksmitarbeitern und Ausleihenden, Ärzten und Patienten – Studien von Eichhorn	78
3.4.2	Analyse von Vertrauen zwischen Ärzten und Patienten – Studien von Skirbekk et al., Ommena et al. sowie Diener et al.	80
3.4.3	Analyse von Vertrauen zwischen Doormen und Mietern – Studie von Bearman	81
3.5	Forschungsbedarf im Bereich Vertrauensbildung und persönliche Dienstleistungen	82
4	Grundmodell von vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	87
4.1	Vorstudie – Ziele und Methodik	87
4.1.1	Verbrechensstatistiken und Polizeiberichte	87
4.1.2	Themen im BZP-Report	89
4.1.3	Taxifahrer-Geschichten in Büchern	89
4.1.4	Taxifahrer-Berichte im Internet	94
4.1.5	Experteninterviews	95
4.1.6	Zwischenfazit	100
4.2	Darstellung der Interessenschwerpunkte und der Informationsgrundlage	100

4.3	Die Taxifahrt als persönliche Dienstleistung	101
4.3.1	Ausgewählte Aspekte der historischen Entwicklung bis zur Gegenwart	101
4.3.2	Rechtliche und behördliche Rahmenbedingungen	102
4.3.3	Ausbildung und Weiterbildungen.....	105
4.3.4	Typische Abläufe von Taxifahrten	107
4.4	Die soziale Situation im Taxi vor dem Hintergrund der Vertrauensproblematik	112
4.4.1	Unsicherheiten im Taxifahreralltag: Kontexte und Maßnahmen	112
4.4.2	Eskalation und Deeskalation der Situation	116
4.4.3	Gewalt- und Überfallsituationen im Taxifahrer-Alltag	120
4.4.4	Die Unsicherheitssituation für den Fahrgast.....	123
4.5	Herausforderungen für Taxifahrer als persönliche Dienstleister in einer modernen Großstadt am Beispiel Berlin	127
4.5.1	Einflüsse der Moderne.....	127
4.5.2	Besonderheiten der Stadt Berlin in Bezug auf die Dienstleistungserbringung.....	129
4.5.3	Die Dienstleistungswettbewerbssituation in Berlin.....	133
4.6	Forschungsbedarf bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt in einer modernen Großstadt.....	136
5	Forschungsdesign – Analyse von Detailfragen	137
5.1	Ableitung des Untersuchungsmodells der Studie	137
5.2	Forschungslücken und Forschungsfragen	137
5.3	Ableitung der Forschungshypothesen.....	139
5.4	Methodologie: Ableitung und Auswahl.....	140
5.4.1	Auswahl und Begründung der Forschungsmethoden	140
5.4.2	Forschungsmethodologie: explorative Studie.....	142
5.4.3	Triangulation: Theorien- und Methodenmix	142
5.4.4	Der Forschungsprozess der Grounded Theory	143
5.4.5	Datenquellen, Datenerhebung/Datenbasis, Probanden	147
5.4.6	Datenauswertung nach der Grounded Theory, Validierung, Hypothesen.....	148
5.4.7	Gütekriterien.....	149
5.5	Darstellung und Begründung der Erhebungstechniken.....	149
5.5.1	Leitfadeninterviews	149
5.5.2	Photo-Elicitation-Interviews.....	150
5.6	Durchführung der Interviews.....	152
5.6.1	Leitfadeninterviews mit Berliner Taxifahrern	152

5.6.2	Photo-Elicitation-Interviews mit Berliner Taxifahrern.....	153
5.6.3	Leitfadeninterviews mit Berliner Fahrgästen	155
6	Ergebnisse der empirischen Analyse – Darstellung und Interpretation	157
6.1	Überblick der Ergebnisse.....	157
6.2	Detaillierergebnisse entsprechend den Forschungsfragen.....	157
6.3	Bestätigte, unbestätigte und unerwartete Ergebnisse	161
6.4	Erkenntnisse zu vertrauensrelevanten Aspekten der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	162
6.4.1	Überblick über die Erkenntnisse	162
6.4.2	Wichtige Rahmenbedingungen	162
6.4.3	Bedeutung von Ritualen	168
6.4.4	Dienstleistungskommunikation	174
6.4.5	Brüche, Eskalation.....	181
6.4.6	Deeskalation	186
6.5	Erkenntnisse der Fahrgäste	189
6.6	Forscherrolle und Methodenkritik	193
7	Erweitertes Modell sowie Theorie-Bildung: Kommunikative Prozesse zur Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt.....	195
7.1	Erweitertes Modell und Theoriebildung	195
7.2	Theorie der Vertrauensbildung bei der persönlichen Dienstleistung Taxifahrt	196
7.3	Diskussion	201
7.4	Schlussfolgerungen.....	206
8	Reichweite der Ergebnisse	209
8.1	Vernetzungen der Arbeit in der aktuellen Forschungslandschaft ...	209
8.2	Taxifahrer in New York.....	211
8.2.1	Forschungsfrage	211
8.2.2	Hypothesen.....	212
8.2.3	Methode.....	212
8.2.4	Ergebnisse	213
8.3	Empfehlungen für zukünftige Forschungen.....	216
9	Zusammenfassung und Fazit	217
	Quellenverzeichnis.....	221

Vertrauen und Kommunikation bei einer Dienstleistung

Eine prozessorientierte Studie

Woischwill, B.

2018, XV, 219 S. 5 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-20076-3