

Sabine Haller

Beurteilung von Dienstleistungsqualität

Dynamische Betrachtung
des Qualitätsurteils
im Weiterbildungsbereich

**Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Bernd Günter**

2., aktualisierte Auflage

Deutscher Universitäts Verlag

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Abbildungen.....	XV
Verzeichnis der Tabellen.....	XVII
Verzeichnis der Abkürzungen.....	XIX
1. Problemstellung der Arbeit.....	1
2. Der Qualitätsbegriff.....	5
2.1 Der theoretische Qualitätsbegriff.....	5
2.2 Der teleologische Qualitätsbegriff.....	6
2.3 Die Qualitätsansätze nach Garvin.....	7
2.3.1 Ausgangspunkt des Modells.....	7
2.3.2 Der transzendente Ansatz.....	8
2.3.3 Der produktorientierte Ansatz (Product-based Approach).....	9
2.3.4 Der kundenorientierte Ansatz (User-based Approach).....	9
2.3.5 Der herstellungsorientierte Ansatz (Manufacturing-based Approach).....	10
2.3.6 Der wertorientierte Ansatz (Value-based Approach).....	11
2.3.7 Tabellarischer Überblick über die Qualitätsdefinitionen.....	12
2.3.8 Vergleichende Beurteilung der Ansätze.....	14
2.4 Dimensionen der Qualität.....	17
3. Die Operationalisierung des Qualitätsurteils.....	19
3.1 Einordnung des Qualitätsurteils als theoretisches Konstrukt in den Bezugsrahmen der Einstellungen.....	19
3.2 Operationalisierung des Konstrukts Qualität über Eindrucks- und Bedeutungskomponente.....	20
3.2.1 Darstellung des Grundmodells.....	20
3.2.2 Modelle zur Beurteilung von Qualität auf der Basis von Eindrucks-und Bedeutungsansätzen.....	23
3.3 Operationalisierung des Konstrukts Qualität über Abweichungen von der Idealleistung.....	24
3.3.1 Darstellung des Grundmodells.....	24
3.3.2 Modelle zur Beurteilung von Qualität auf der Basis des Ideal/Real- Ansatzes.....	25
3.4 Probleme der Qualitätsbeurteilung.....	27
3.5 Die Entstehung des Qualitätsurteils beim Nachfrager.....	32
3.5.1 Komponenten der Erwartungsbildung.....	32
3.5.2 Arten von Erwartungen.....	34

3.5.3 Ein Modell der Bildung eines Qualitätsurteils.....	38
3.6 Die Beziehung zwischen Qualität und Zufriedenheit.....	44
4. Dienstleistungen.....	51
4.1 Der Begriff der Dienstleistung.....	51
4.2 Charakteristika von Dienstleistungen.....	52
4.2.1 Die Immaterialität von Dienstleistungen.....	52
4.2.2 Das "uno-actu"-Prinzip.....	53
4.2.3 Die Integration eines externen Faktors.....	53
4.3 Die Phasen der Dienstleistung.....	55
4.3.1 Die Phase der Potentialorientierung.....	55
4.3.2 Die Phase der Prozeßorientierung.....	56
4.3.3 Die Phase der Ergebnisorientierung.....	57
4.3.4 Überblick über die Phasen von Dienstleistungen.....	58
4.4 Die Abgrenzung zwischen dem Dienst- und Sachleistungsbereich.....	59
4.5 Spezielle Probleme der Beurteilung von Dienstleistungsqualität.....	63
5. Modelle zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität.....	67
5.1 Potentialorientierte Modelle der Qualitätsbeurteilung.....	67
5.2 Phasenunabhängige Modelle der Dienstleistungsqualität.....	72
5.2.1 Das Modell von Donabedian.....	72
5.2.2 Das Modell von Grönroos.....	73
5.2.3 Das Modell von Meyer/Mattmüller.....	75
5.2.4 Das Modell von Grönroos/Gummesson.....	78
5.2.5 Das Modell von Corsten.....	80
5.2.6 Das empirische Modell von Parasuraman/Zeithaml/Berry.....	83
5.3 Kritische Würdigung der Modelle.....	89
6. Methoden zur Messung von Dienstleistungsqualität.....	91
6.1 Probleme der Messung von Dienstleistungsqualität.....	91
6.2 Methoden zur Messung von Dienstleistungsqualität auf der Basis des kundenorientierten Qualitätsbegriffes.....	93
6.2.1 Attributorientierte Ansätze.....	93
6.2.1.1 Attributorientierte Ansätze auf der Basis von Ratingskalen.....	94
6.2.1.1.1 SERVQUAL.....	95
6.2.1.1.2 SERVPERF.....	103
6.2.1.1.3 SERVIMPERF.....	104
6.2.1.1.4 Generelle Probleme der attributorientierten Methoden auf der Basis von Ratingskalen.....	109
6.2.1.2 Ermittlung der Qualität durch Penalty-Reward- Faktoren.....	110
6.2.1.3 Ganzheitliche Beurteilung durch Conjoint-Analyse: Die Vignette-Methode.....	113
6.2.2 Ereignisorientierte Ansätze.....	117
6.2.2.1 Die Critical-Incident-Technique.....	117

6.2.2.1.1 Darstellung der Methode der Critical-Incident-Technique.....	117
6.2.2.1.2 Die Interpretation der unterschiedlichen Ergebnisse bei Anwendung attribut- und ereignisorientierter Methoden.....	121
6.2.2.2 Kontaktpunktanalyse.....	126
6.2.2.3 Beschwerdepolitik.....	128
6.3 Methoden auf der Basis des herstellungsorientierten Qualitätsbegriffes.....	133
6.3.1 Statistical Process Control.....	133
6.3.2 Einsatz von "Mystery Shoppers".....	137
6.4 Methoden auf der Basis des wertorientierten Qualitätsbegriffs: Der Willingness-to-Pay-Ansatz.....	140
6.5 Einsatzschwerpunkte der Methoden.....	144
7. Qualitätsbeurteilung im Bereich der langfristigen Weiterbildung: Eine empirische Längsschnittuntersuchung.....	151
7.1 Ziele der Untersuchung.....	151
7.2 Der Bereich der Weiterbildungsleistungen.....	151
7.3 Das Weiterbildende Studium Technischer Vertrieb.....	154
7.4 Zugrundeliegende Hypothesen der Studie.....	156
7.5 Bezugsrahmen der empirischen Untersuchung.....	159
7.5.1 Aufbau der Untersuchung.....	159
7.5.2 Überprüfung von Reliabilität und Validität.....	164
7.6 Ergebnisse der Untersuchung.....	166
7.6.1 Veränderungen der Kriterien im Zeitablauf.....	166
7.6.1.1 Vergleich der Beurteilungen der einzelnen Kriterien im Zeitablauf.....	166
7.6.1.2 Veränderungen der Bedeutung einzelner Faktoren im Zeitablauf.....	169
7.6.2 Ergebnisse der Fragen nach Critical Incidents.....	174
7.6.3 Darstellung der Ergebnisse in der Importance-Performance-Analyse.....	178
7.6.4 Vergleich zwischen Anbieter- und Nachfragerbefragung.....	185
7.6.5 Unterschiede in der Beurteilung und der Relevanzeinschätzung in bezug auf unterschiedliche soziodemographische Merkmale der Teilnehmer.....	194
7.6.6 Interpretation der empirischen Ergebnisse mittels Korrespondenzanalyse.....	197
7.6.6.1 Grundlagen der Korrespondenzanalyse.....	197
7.6.6.2 Graphische Interpretation der drei Befragungen im zweidimensio- nalen Raum.....	198
7.6.6.3 Interpretation ausgewählter soziodemographischer Daten durch die Korrespondenzanalyse.....	205
7.7 Zusammenfassung und Schlußfolgerungen der empirischen Untersuchung.....	207
8. Zusammenfassung der Ergebnisse der Arbeit und weiterführende Forschungsschwerpunkte.....	211
8.1 Zusammenfassung der Ergebnisse der Arbeit in Thesenform.....	211

8.2 Weiterführende Forschungsschwerpunkte.....	212
Literaturverzeichnis.....	217
Verzeichnis des Anhangs.....	267