

## Geleitwort

Das Internet erweist sich als ein bedeutsames Medium für das Angebot von Dienstleistungen, da einerseits existente Dienstleistungen zusätzlich über diesen Distributionskanal vertrieben werden, andererseits völlig neuartige internetspezifische Angebote bereitgestellt werden. Da der ökonomische Erfolg dieser Dienstleistungsangebote wesentlich davon abhängig ist, dass die Kunden zu einem positiven Qualitätsurteil gelangen, ist es für die Anbieter solcher Dienstleistungen von großer Bedeutung, Erkenntnisse über die Qualitätswahrnehmung von Kunden im Internet zu gewinnen.

Die Nutzung des Internets verlangt vom Kunden ein spezifisches Verhalten und er durchläuft einen Konsumprozess, der stark von der Nutzung stationär angebotener Dienstleistungen abweicht. Deshalb lassen sich die Erkenntnisse zur Dienstleistungsqualität nicht unmodifiziert auf Internet-Dienstleistungen transferieren. Angesichts dieses Sachverhalts bestehen die zentrale Forschungsfragen der vorliegenden Dissertation darin, theoretisch die kundenseitig wahrgenommene Dienstleistungsqualität zu durchdringen, aus Kundensicht relevante Qualitätsdimensionen zu identifizieren, Anforderungen an die Qualitätsmessung zu definieren und auf dieser Basis Aussagen zu geeigneten Messverfahren zu machen. Damit bewältigt Herr Breithaupt nicht nur eine aktuelle und praktisch relevante, sondern auch wissenschaftlich komplexe Aufgabe.

Er nimmt eine außerordentlich umfangreiche und sorgfältige Überprüfung des wissenschaftlichen Diskussionsstandes in verschiedenen relevanten Forschungsbereichen vor (Nutzung des Mediums Internet, Dienstleistungsqualität, Qualitätswahrnehmung, Methoden zur Qualitäts- und Zufriedenheitsmessung). Darüber hinaus gibt er der wissenschaftlichen Diskussion völlig eigenständige und innovative Impulse.

Besonders hervorzuheben ist die erstmalige Analyse von Besonderheiten der Qualitätswahrnehmung von Dienstleistungskunden im Internet sowie die Entwicklung eines neuartigen und tragfähigen Dimensionenmodells der Dienstleistungsqualität im Internet. Auch prüft er, welche Messansätze geeignet sind, die Dimensionen der Dienstleistungsqualität im Internet zu erfassen und stellt mit dem Verfahren des Verbalen Protokolls eine in diesem Kontext besonders geeignete Methode vor.

Angesichts der von Herrn Breithaupt vorgenommenen umfassenden und detaillierten Problemdiagnose sowie seiner innovativen Problemlösungen stellt die vorliegende Dissertation für all diejenigen eine unverzichtbare Informationsquelle dar, die sich in Wissenschaft und Praxis mit der Qualität von Internet-Dienstleistungen befassen.

Bernd Stauss