

## Geleitwort

Elektronische Dienstleistungsqualität gilt als wichtigster Erfolgsfaktor im Internet. Demzufolge findet sich in der Marketingforschung eine Vielzahl von Ansätzen, um die Qualität elektronischer Dienstleistungen wie Online Shopping oder Internet Banking zu ermitteln. Die vorhandenen Messmodelle weisen allerdings erhebliche Mängel auf, da sie das Qualitätsempfinden der Kunden im Internet nur ausschnitthaft wiedergeben. Manche Skalen konzentrieren sich vornehmlich auf einen übersichtlichen Aufbau von Webseiten. Andere Modelle fokussieren sich wiederum auf eine bequeme Nutzung der elektronischen Dienstleistung oder eine zuverlässige Leistungserfüllung. Somit werden zwar wichtige Bestandteile eines Transaktionsprozesses im Internet erfasst, jedoch nicht in einem übergreifenden Modell integriert.

Eine ganzheitliche Sichtweise ist allerdings für ein effektives Management elektronischer Servicequalität unabdingbar. So nützt bspw. eine einwandfreie Leistungserfüllung im Online Shopping wenig, wenn der Kunde aufgrund einer zu unübersichtlichen Webseite den Bestellprozess bereits vorzeitig abgebrochen hat.

Die Dissertation von Tomas Falk leistet einen wichtigen Beitrag zur Zusammenführung der fragmentierten Erkenntnisse zu elektronischer Dienstleistungsqualität. Aufbauend auf den drei klassischen Dienstleistungsphasen (Potential-, Prozess- und Ergebnisphase) präsentiert er ein ganzheitliches Messmodell, welches die vielschichtige Natur der Wahrnehmung von Dienstleistungsqualität im Internet reflektiert. Anhand zweier empirischer Untersuchungen kann der Autor sowohl die Robustheit als auch die Übertragbarkeit seines Ansatzes auf unterschiedliche Branchen nachweisen.

Das entwickelte Messmodell dient ferner dazu, die Erfolgswirkungen elektronischer Servicequalität zu bestimmen. Hierzu untersucht der Verfasser den Zusammenhang zwischen elektronischer Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit. Durch umfassende statistische Auswertungen weist Tomas Falk nach, dass Verbesserungen der Servicequalität in einem Leistungsmerkmal nicht nur in der Richtung, sondern auch in der Stärke andere Effekte auf die Kundenzufriedenheit ausüben können als betragsmäßig identische Verschlechterungen. Hieraus lassen sich gerade für die Unternehmenspraxis wichtige Erkenntnisse für die Gestaltung elektronischer Dienstleistungen und die Steuerung von Kundenzufriedenheit im Internet ableiten.

Insgesamt gesehen legt der Verfasser eine hervorragende wissenschaftliche Arbeit vor. Sie folgt in den Schritten der Problemstellung, Herleitung der Forschungsfragen, begriffliche Grundlegung, theoretische und forschungsempirische Fundierung, Operationalisierung, Modellprüfung und Herleitung von Implikationen in hervorragender Weise dem herrschenden internationalen methodologischen Paradigma. Die Modellierung bewährt sich und ermöglicht theoretisch und praktisch wertvolle Einsichten.

Der Arbeit ist eine weite Verbreitung in Wissenschaft und Praxis zu wünschen.

Prof. Dr. Hans H. Bauer

## Vorwort

Das Themenfeld elektronische Dienstleistungsqualität hat mich bereits während der Anfertigung meiner Diplomarbeit begeistert. Als ich damals im Sommer 2001 erste wissenschaftliche Beiträge zu Dienstleistungen im Internet recherchierte, entstand die Idee, sich mit dem Einfluss des Internet auf die klassischen Annahmen des Dienstleistungsmarketing intensiver zu befassen. Zur Verwirklichung dieser Idee haben einige Personen wesentlich beigetragen, denen ich an dieser Stelle herzlich danken möchte.

So bin ich in erster Linie meinem Doktorvater Prof. Dr. Hans H. Bauer zu großem Dank verpflichtet. Von seiner bemerkenswerten fachlichen und sozialen Kompetenz habe ich während meiner Zeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter an seinem Lehrstuhl sehr profitiert. Herrn Bauer verdanke ich einen richtungsweisenden Anstoß für meinen weiteren beruflichen Werdegang. Mein Dank gilt ferner Herrn Prof. Dr. Dr. h.c. Christian Homburg für seine bereitwillige Übernahme und die zügige Erstellung des Zweitgutachtens zu meiner Arbeit.

Ein wichtiger Faktor für das Gelingen meines Dissertationsvorhabens war ferner die familiäre und freundschaftliche Arbeitsatmosphäre am Lehrstuhl. Das Fundament hierfür haben neben Herrn Bauer selbst, die „Gatekeeper“ Christel Elwart, Monika Ortlieb und Marlies Schlicksupp als Rückgrat des Lehrstuhls gelegt. Auf ihre Unterstützung konnte ich mich jederzeit verlassen. Weitere elementare Bausteine waren meine mittlerweile ehemaligen Kollegen. Hier möchte ich mich bei Carmen-Maria Albrecht, Steffi Exler, Dr. Mark Grether, Dr. Ralf Mäder, Dr. Marcus Neumann, Tina Reichardt, Anja Schüle und Dr. Alexandra Valtin für die gute Zusammenarbeit bedanken. Dr. Nicola Sauer danke ich insbesondere für die zahlreichen und wertvollen Tipps zu konzeptionellen und methodischen Fragen. Ein ganz besonderes Dankeschön gilt einigen Kollegen, zu denen ich über die Jahre eine Freundschaft aufbauen konnte. Melchior Bryant hat mir durch die reibungslose Übernahme der ABWL einen weiteren Freiraum für die Fertigstellung meiner Dissertation geschaffen. Tobias Donnevert danke ich für die abwechslungsreiche Zusammenarbeit in zahlreichen Lehrstuhlprojekten. Dr. Gunnar Görtz stand jederzeit für intensive fachliche Gespräche bereit. Ferner danke ich ihm für die zahllosen Korrekturlesearbeiten und die daraus resultierenden wertvollen Anmerkungen. Tobias Haber danke ich für seine hilfreichen Ratschläge zu LISREL-Fragen und die

ergiebigen Diskussionen über die Akzeptanz innovativer Technologien. Ohne Frank Huber wäre die Organisation und Bewältigung der Absatz-Übungen nicht denkbar gewesen. Zudem habe ich oft von seiner großen Hilfsbereitschaft und seiner kollegialen Einstellung profitiert. Mein größter Dank gilt Dr. Maik Hammerschmidt, den ich als sehr guten Freund, stets zuverlässigen Ko-Autor, akademischen „Rat“geber und unterhaltsamen Konferenzreisegefährten sehr zu schätzen gelernt habe. Ohne seine selbstlose Unterstützung, seine innovativen Ideen und sein umfassendes inhaltliches Feedback würde ich wahrscheinlich heute noch an meiner Dissertation „herumdoktern“. Letztlich möchte ich mich bei allen Hilfskräften des Lehrstuhls bedanken, insbesondere bei Nino Bergfeld, Daniel Heinrich und Christin Krooß.

Neben dem beschriebenen großartigen beruflichen Umfeld haben mir einzigartige Menschen im Alltag den Rücken gestärkt und somit eine weitere grundlegende Voraussetzung für den erfolgreichen Abschluss meiner Doktorarbeit geschaffen. Hierfür möchte ich zunächst meinen Eltern Ulla Riitta und Klaus Falk danken. Sie haben mich in all den Jahren in jeder Hinsicht uneingeschränkt gefördert und es mir ermöglicht, meinen eigenen Weg suchen und gehen zu dürfen. Meiner Freundin Kerstin Kienzle danke ich dafür, dass sie mich während meines bisherigen akademischen und beruflichen Werdegangs maßgeblich unterstützt hat. Ich könnte mir keine bessere Partnerin an meiner Seite vorstellen. Meinen Eltern und Kerstin möchte ich diese Arbeit widmen.

Tomas Falk