

Sabine Möller

# **Interaktion bei der Erstellung von Dienstleistungen**

Die Koordination der Aktivitäten  
von Anbieter und Nachfrager

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Sabine Fließ

Deutscher Universitäts-Verlag

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort</b> .....	<b>V</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>VII</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>IX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 Das Problem der Koordination der Interaktion im Dienstleistungsprozess</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemstellung, Ziel der Arbeit und Forschungsfragen.....	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	8
<b>2 Grundlagen der Koordination der Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Dienstleistungsprozess</b> .....	<b>11</b>
2.1 Die Interaktion im Dienstleistungsprozess.....	11
2.1.1 Eine interdisziplinäre Betrachtung des Interaktionsbegriffes unter Abgrenzung zu den Begriffen der Transaktion und der Kommunikation .....	11
2.1.2 Die drei Dimensionen von Dienstleistungen.....	17
2.1.3 Der Zusammenhang zwischen der Integration externer Faktoren und der sozialen Interaktion im Dienstleistungsprozess.....	21
2.2 Ausmaß und Ansatzpunkte der Koordination der Interaktion im Dienstleistungsprozess .....	25
2.2.1 Der Integrationsgrad als Determinante des Koordinationsbedarfes im Dienstleistungsprozess .....	25
2.2.2 Das ServiceBlueprint – ein Instrument zur Identifikation der Ansatzpunkte für die Koordination in Dienstleistungsprozessen.....	28
2.3 Die Interaktion im Spannungsfeld zwischen Effizienz und Effektivität der Dienstleistungserstellung.....	33
<b>3 Das interaktionsökonomische Schema der Verhaltenssteuerung</b> .....	<b>38</b>
3.1 Die Kritik an der Neoklassik als Ursprung der Interaktionsökonomik .....	39
3.2 Das Schema der Interaktionsökonomik.....	42
3.2.1 Die Methodik der Interaktionsökonomik .....	42
3.2.1.1 Methodologischer Individualismus.....	42
3.2.1.2 Mikrofundierte Makroanalyse auf der Grundlage des Rational Choice Ansatzes .....	44
3.2.2 Die Mikroebene – Grundannahmen der Interaktionsökonomik über menschliches Verhalten.....	51
3.2.2.1 Die Annahme rationalen Verhaltens .....	52
3.2.2.2 Die Annahme konsistenter und stabiler Präferenzen .....	55
3.2.2.3 Die Annahme eigennutzorientierten Verhaltens .....	58
3.2.3 Die Makroebene – die situativen Handlungsbedingungen der Akteure in der Interaktionsökonomik.....	63
3.2.3.1 Interessensstrukturen der Akteure bei ökonomischen Interaktionen.....	63

3.2.3.2 Die Unmöglichkeit vollständiger Verträge .....	67
3.3 Normativität in der Interaktionsökonomik – das positive Fundament normativer Theorien.....	71
3.3.1 Die situativen Handlungsbedingungen als Ansatzpunkt normativer Handlungsempfehlungen in der Interaktionsökonomik .....	71
3.3.2 Normativität positiv ableiten – die Vorgehensweise der Interaktionsökonomik.....	73
3.3.3 Die Bewertungsproblematik verschiedener Zustände als Grundproblem normativer Aussagen.....	76
3.4 Der theoretische Kontext der Interaktionsökonomik.....	81
3.4.1 Die Interaktionsökonomik – Konvergenz verschiedener sozialwissenschaftlicher Ansätze .....	81
3.4.2 Der terminologisch-inhaltliche Zusammenhang und Unterschied zwischen Interaktionsökonomik und Neuer Institutionenökonomik.....	85
3.5 Zwischenfazit .....	87
<b>4 Die dyadische Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Dienstleistungsprozess.....</b>	<b>88</b>
4.1 Strukturierung der Interaktionsansätze zur Beschreibung der Anbieter-Nachfrager-Dyade im Dienstleistungsprozess .....	88
4.2 Strukturelle Interaktionsansätze zur Beschreibung der Anbieter-Nachfrager-Dyade im Dienstleistungsprozess .....	93
4.2.1 Die Interaktion als Typologisierungskriterium von Dienstleistungen.....	93
4.2.2 Die Interaktionssituation in Abhängigkeit des Wissens und der Kompetenz der Akteure .....	97
4.2.3 Die Interaktionssituation in Abhängigkeit der Komplexität der Leistung – der Interaktionsansatz von HÅKANSSON / ÖSTBERG.....	99
4.3 Prozessuale Interaktionsansätze zur Beschreibung der Anbieter-Nachfrager-Dyade im Dienstleistungsprozess .....	101
4.3.1 Der Interaktionsverlauf in Abhängigkeit der Interaktionszeitpunkte während der Leistungserstellung.....	101
4.3.2 Die Antizipierbarkeit des Interaktionsprozesses als Merkmal zur Beschreibung des Interaktionsverhaltens von Kunde und Kundenkontaktmitarbeiter.....	103
4.3.2.1 Das dyadische Interaktionsverhalten in Abhängigkeit des Routinierungsgrades des Leistungserstellungsprozesses – der Interaktionsansatz von WEMMERLÓV.....	103
4.3.2.2 Das dyadische Interaktionsverhalten in Abhängigkeit der Beherrschbarkeit des Interaktionsprozesses – der Interaktionsansatz von MARION .....	104
4.3.2.3 Das dyadische Interaktionsverhalten in Abhängigkeit der Kontingenz – der Interaktionsansatz von JONES / GERARD.....	106
4.3.3 Das Wissen, die Kompetenz und die Dominanz der Akteure als Merkmal zur Beschreibung des Interaktionsverhaltens von Kunde und Kundenkontaktmitarbeiter.....	111
4.3.3.1 Das dyadische Interaktionsverhalten in Abhängigkeit der vorhandenen Prozessevidenz – vier Typen von Integrationsprozessen nach FLIEß.....	111

4.3.3.2	Das dyadische Interaktionsverhalten in Abhängigkeit des inhaltlichen Schwerpunktes im Verhältnis zur Dominanz der Akteure – der Interaktionsansatz von GEMÜNDEN .....	113
4.4	Ableitung des Koordinationsbedarfes der Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Dienstleistungsprozess .....	117
4.4.1	Die Integration der verhaltenswissenschaftlichen Erkenntnisse zur Interaktion in das interaktionsökonomische Schema .....	117
4.4.1.1	Die Vorgehensweise bei der Integration nicht-ökonomischer Erkenntnisse in das interaktionsökonomische Schema .....	117
4.4.1.2	Die Integration der leistungs- und personenspezifischen Erkenntnisse in das interaktionsökonomische Schema .....	119
4.4.1.3	Die Integration der sozialpsychologischen Erkenntnisse des Modells dyadischer Interaktionskontingenz von JONES / GERARD in das interaktionsökonomische Schema .....	121
4.4.2	Der Koordinationsbedarf der Interaktion im Rahmen der Dienstleistungserstellung in Abhängigkeit der herausgearbeiteten Interaktionsmerkmale .....	125
<b>5</b>	<b>Koordinationsinstrumente und deren Einsatzmöglichkeiten bei der interaktiven Dienstleistungserstellung .....</b>	<b>130</b>
5.1	Der Einsatz von Koordinationsinstrumenten zur Steuerung des Verhaltens bei Dienstleistungsinteraktionen .....	131
5.2	Institutionen des marktlichen Austausches als Koordinationsinstrumente bei der interaktiven Dienstleistungserstellung .....	135
5.2.1	Eine Annäherung an den Institutionenbegriff .....	135
5.2.2	Merkmale von Institutionen des marktlichen Austausches .....	137
5.2.3	Das Wirkmodell der Institution nach JACOB .....	141
5.2.4	Institution des marktlichen Austausches als Lösung des Koordinationsproblems der Dienstleistungserstellung .....	144
5.3	Informationen als Koordinationsinstrumente bei der interaktiven Dienstleistungserstellung .....	146
5.3.1	Potenzial- und Prozessinformationen als grundlegende Informationskategorien im Dienstleistungsprozess .....	146
5.3.2	Ableitung einer weiterentwickelten inhaltlichen Informationskategorisierung für die Dienstleistungserstellung .....	155
5.3.2.1	Theoretische Ansätze als Grundlage zur Ableitung der Informationskategorisierung .....	155
5.3.2.1.1	Die Austausch- und Kontraktgütertypologie nach ALCHIAN / WOODWARD .....	155
5.3.2.1.2	Die Sphären der Einzeltransaktion nach KLEINALTENKAMP .....	158
5.3.2.2	Ableitung der weiterentwickelten Informationskategorisierung für Dienstleistungen auf der Grundlage der dargestellten Ansätze .....	160
5.3.3	Integration der inhaltlichen Informationskategorisierung in die bereits bestehenden Ansätze zur Unterteilung der Information in Dienstleistungsprozessen .....	167
5.4	Koordination der Interaktionstypen im Dienstleistungsprozess .....	171
5.4.1	Ableitung von vier Interaktionstypen vor dem Hintergrund der Koordination .....	172

---

5.4.1.1	Koordination von standardisierten Interaktionen im Rahmen der Dienstleistungserstellung .....	172
5.4.1.2	Koordination von erstellungsdominierten Interaktionen im Rahmen der Dienstleistungserstellung .....	179
5.4.1.3	Koordination von nutzungsdominierten Interaktionen im Rahmen der Dienstleistungserstellung .....	187
5.4.1.4	Koordination von individualisierten Interaktionen im Rahmen der Dienstleistungserstellung .....	191
5.4.2	Idealtypische Abfolge von Interaktionstypen in Leistungserstellungsprozessen von Dienstleistungen .....	197
<b>6</b>	<b>Koordination der Anbieter-Nachfrager-Interaktion im Dienstleistungsprozess – zusammenfassender Ausblick.....</b>	<b>203</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>207</b>
	<b>Sachregister.....</b>	<b>233</b>
	<b>Personenregister .....</b>	<b>237</b>