

<b>EINLEITUNG</b>	<b>1</b>
<b>1 ARBEITSPSYCHOLOGISCHE HANDLUNGSTHEORIEN</b>	<b>5</b>
1.1 ÜBERBLICK	5
1.2 DAS KONZEPT DES HANDLUNGSSPIELRAUMS	13
1.2.1 EXISTIERENDE DEFINITIONEN UND EMPIRISCHE ERGEBNISSE	13
1.2.2 DAS KONZEPT DES HANDLUNGSSPIELRAUMS ALS BASIS EINER ANWENDUNGSORIENTIERTEN TECHNOLOGIE	18
1.3 ARBEITSPSYCHOLOGISCHE VERFAHREN AUF BASIS DER HANDLUNGSTHEORIEN	21
1.3.1 ÜBERBLICK ÜBER EXISTIERENDE VERFAHREN	22
1.3.2 BEWERTUNG DER VERFAHREN UND ANFORDERUNGEN AN EINE ARBEITSPSYCHOLOGISCHE TECHNOLOGIE	24
1.4 SCHLUßFOLGERUNGEN	26
<b>2 DIENSTLEISTUNGEN ALS ARBEITSPSYCHOLOGISCHER ANWENDUNGSBEREICH</b>	<b>28</b>
2.1 BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE KONZEPTE	28
2.1.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT	29
2.1.2 SERVICEZUFRIEDENHEIT AUS BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHER SICHT	32
2.2 PSYCHOLOGISCHE KONZEPTE	34
2.2.1 SERVICEZUFRIEDENHEIT AUS PSYCHOLOGISCHER SICHT	35
2.3 SCHLUßFOLGERUNGEN	44
<b>3 DIE FUNKTION VON HANDLUNGSSPIELRÄUMEN IN SERVICEPROZESSEN</b>	<b>46</b>
3.1 THEORETISCHE ANNAHMEN UND EMPIRISCHE UNTERSUCHUNGEN	46
3.2 ZUSAMMENFASSUNG UND WEITERENTWICKLUNG DER THEORETISCHEN ANNAHMEN	49
3.3 ANWENDUNGSORIENTIERTE WEITERENTWICKLUNG DES KONZEPTS DES HANDLUNGSSPIELRAUMES	52
3.4 SCHLUßFOLGERUNGEN	57
<b>4 BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE ANSÄTZE DER PROZEßGESTALTUNG ALS BASIS EINER ARBEITSPSYCHOLOGISCHEN TECHNOLOGIE</b>	<b>59</b>
4.1 REENGINEERING	59
4.2 KRITERIEN DER PROZEßGESTALTUNG	61
4.3 ORGANISATIONSMODELL DES REENGINEERINGS	64
4.4 PRAKTISCHE DURCHFÜHRUNG EINER PROZEßGESTALTUNG	66
4.5 BEWERTUNG DER BESTEHENDEN ANSÄTZE	68
4.6 SCHLUßFOLGERUNGEN	69

<b>5</b>	<b>DER ANSATZ DER HANDLUNGSORIENTIERTEN PROZEßGESTALTUNG</b>	<b>71</b>
5.1	HANDLUNGSTHEORETISCHE BEZÜGE DES ANSATZES DER PROZEßGESTALTUNG	71
5.2	BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE UND PSYCHOLOGISCHE KRITERIEN ZUR GESTALTUNG VON SERVICEPROZESSEN	74
5.3	DAS HANDLUNGSORIENTIERTE PROZEßGESTALTUNGSMODELL	77
5.4	DURCHFÜHRUNG EINER HANDLUNGSORIENTIERTEN PROZEßGESTALTUNG	82
<b>6</b>	<b>HYPOTHESEN DER ARBEIT</b>	<b>86</b>
<b>7</b>	<b>METHODIK</b>	<b>89</b>
7.1	ZUSAMMENFASSUNG DER INTERVENTIONEN	89
7.2	UNTERSUCHUNGSDESIGN	90
7.3	STICHPROBEN	93
7.3.1	UNTERSUCHUNG 1: REZEPTION	93
7.3.2	UNTERSUCHUNG 2: PHYSIOTHERAPIE	97
7.4	UNTERSUCHUNGSINSTRUMENTE	103
7.4.1	SERVICE QUALITY (SERVQUAL)	104
7.4.2	VERFAHREN ZUR ERMITTLUNG VON REGULATIONSERFORDERNISSEN IN DER ARBEITSTÄTIGKEIT (VERA)	108
7.4.3	SPEZIFISCHE SERVICE-ITEMS	108
7.4.4	WEITERE KUNDENBEZOGENE ITEMS	110
7.4.5	ÜBERBLICK ÜBER DIE KUNDENBEZOGENEN SKALEN UND ITEMS DER UNTERSUCHUNGEN 1 UND 2	111
7.4.6	INSTRUMENT ZUR STREßBEZOGENEN TÄTIGKEITSANALYSE (ISTA)	114
7.4.7	MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-D)	115
7.5	WEITERE MITARBEITERBEZOGENE ITEMS	116
7.5.1	KOVARIATEN	117
7.5.2	ÜBERBLICK ÜBER DIE MITARBEITERBEZOGENEN SKALEN UND ITEMS DER UNTERSUCHUNGEN 1 UND 2	117
<b>8</b>	<b>BESCHREIBUNG DER INTERVENTIONEN</b>	<b>119</b>
8.1	ZIELSETZUNG	119
8.2	UNTERNEHMEN	119
8.3	PROJEKTPLANUNG	121
8.4	ABLAUF UND METHODEN DER INTERVENTION	122
8.5	UNTERSUCHUNG 1: REZEPTION	125
8.6	UNTERSUCHUNG 2: PHYSIOTHERAPIE	137

<b>9</b>	<b>ERGEBNISSE</b>	<b>148</b>
9.1	HYPOTHESE C: ANALYSE HANDLUNGSBEZOGENER SERVICEPROBLEME	148
9.1.1	UNTERSUCHUNG 1: REZEPTION	148
9.1.2	UNTERSUCHUNG 2: PHYSIOTHERAPIE	152
9.1.3	DISKUSSION DER ERGEBNISSE ZU HYPOTHESE C	156
9.2	HYPOTHESE A: AUSWIRKUNGEN KUNDENORIENTIERTER HANDLUNGSSPIELRÄUME AUF DIE SERVICEZUFRIEDENHEIT	158
9.2.1	UNTERSUCHUNG 1: REZEPTION	159
9.2.2	UNTERSUCHUNG 2: PHYSIOTHERAPIE	169
9.2.3	DISKUSSION DER ERGEBNISSE ZU HYPOTHESE A	176
9.3	HYPOTHESE B: AUSWIRKUNGEN KUNDENORIENTIERTER HANDLUNGSSPIELRÄUME AUF DIE MITARBEITER	179
9.3.1	UNTERSUCHUNG 1: REZEPTION	179
9.3.2	UNTERSUCHUNG 2: PHYSIOTHERAPIE	182
9.3.3	DISKUSSION DER ERGEBNISSE ZU HYPOTHESE B	185
9.4	ÜBERBLICK ÜBER DIE EMPIRISCHEN ERGEBNISSE	186
<b>10</b>	<b>SCHLUßDISKUSSION</b>	<b>189</b>
<b>11</b>	<b>LITERATUR</b>	<b>199</b>
<b>12</b>	<b>ANHANG</b>	<b>211</b>
12.1	Erhebungsbogen für die Kunden des Bades (Untersuchung 1)	212
12.2	Erhebungsbogen für die Kunden der Physiotherapie (Untersuchung 2)	216
12.3	Erhebungsbogen für die Mitarbeiter des Bades (Untersuchung 1)	220
12.4	Erhebungsbogen für die Mitarbeiter der Physiotherapie (Untersuchung 2)	227
12.5	Anweisungen für die Durchführung der Untersuchungen	232
12.6	Lebenslauf (Curriculum Vitae)	236