

Abschlussarbeiten

Thema des Bachelorprojekts

Thema	Spenden statt Einlösen? Der Einfluss der Programmgestaltung verantwortungsvoller Loyalitätsprogramme auf die Einstellung und das Verhalten der Kund:innen
Kurzbeschrei	Die Förderung kultureller Teilhabe gewinnt für Städte und Kulturorganisationen zunehmend an strategischer Bedeutung. Das „Cultural Wallet“ greift diese Herausforderung auf: Als innovative digitale Dienstleistung vernetzt es Kulturorganisationen ohne Gewinnziel und kommerzielle Akteure in einem gemeinsamen digitalen Ökosystem, um das lokale Kulturangebot zu diversifizieren und die kulturelle Teilhabe der Bevölkerung zu verbessern. Ein zentrales Element des Cultural Wallet ist ein anbieterübergreifendes Loyalitätsprogramm, das Besucher:innen ermöglicht, gesammelte Punkte nicht nur für eigene Vorteile einzulösen, sondern diese an sozial benachteiligte Personen oder Menschen in besonderen Bedarfssituationen weiterzugeben. Die Möglichkeit zur „Punktespende“ verbindet individuelles Kulturengagement mit gesellschaftlicher Verantwortung. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie ein solches verantwortungsvolles Loyalitätsprogramm im Kulturbereich gestaltet werden sollte, um positive Reaktionen bei den Nutzer:innen zu erzielen. Erste Forschungsergebnisse deuten darauf hin, dass konkrete Gestaltungsmerkmale – etwa die Art der Programmkommunikation oder die Ausgestaltung der Spendenoption – die Einstellung und das Verhalten der Teilnehmenden maßgeblich beeinflussen können. Dennoch ist die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Gestaltung verantwortungsvoller Loyalitätsprogramme bislang nur begrenzt erfolgt, insbesondere im Kontext von Kulturdienstleistungen. Ziel dieser Abschlussarbeit ist daher die Beantwortung folgender Forschungsfragen: Wie beeinflussen spezifische Gestaltungsmerkmale eines verantwortungsvollen Loyalitätsprogramms im Kontext des Cultural Wallet die Einstellung und das Verhalten der Nutzer:innen? Welche psychologischen Mechanismen erklären diese Wirkungen? Welche Kontextfaktoren moderieren die Wirkung entsprechender Gestaltungsmerkmale? Diese und ähnliche Fragestellungen werden im Rahmen des Bachelorprojekts sowohl theoretisch als auch empirisch untersucht. Auf Basis geeigneter Theorien sollen Hypothesen zu den relevanten Wirkmechanismen abgeleitet und anschließend im Rahmen eines Experiments empirisch überprüft werden.
Schwerpunkt der eigenen Leistung	☒ Literaturanalyse ☒ Theorieanwendung ☒ Empirische Erhebung (Experiment)
Literaturhinweise	Liu, S. Q.; Mattila, A. S. (2016). The influence of a “green” loyalty program on service encounter satisfaction, in: Journal of Services Marketing, 30. Jg., Nr. 6, S. 576-585. Wang, P.X.; Wang, Y.; Jiang, Y. (2023). Gift or donation? Increase the effectiveness of charitable solicitation through framing charitable giving as a gift, in: Journal of Marketing, 87. Jg., Nr. 1, S.133-147. White, K.; Habib, R.; Hardisty, D. J. (2019). How to SHIFT consumer behaviors to be more sustainable: A literature review and guiding framework, in: Journal of Marketing, 83. Jg., Nr. 3, S. 22-49.