

Abschlussarbeiten

Thema des Bachelorprojekts

| | |
|---|--|
| Thema | Konsumentenfehlverhalten in Dienstleistungen der Sharing Economy: Auswirkungen der physischen Umwelt |
| Kurzbeschreibung | <p>Das Fehlverhalten von Konsument:innen stellt ein großes Risiko für Dienstleistungen in der Sharing Economy dar. Dies äußert sich in der Regel im nachlässigen Umgang mit den genutzten Ressourcen, Diebstahl und Vandalismus. Da die Konsument:innen nicht Eigentümer:innen der bereitgestellten Ressourcen sind, verspüren sie kein Verantwortungsgefühl, was zu einer größeren Bereitschaft zum Missbrauch solcher Ressourcen führen kann (Bardhi/Eckardt 2012; Schaefers et al. 2016). Im Falle von Unterkunftsplattformen gibt Airbnb beispielsweise jährlich ca. 50 Millionen US-Dollar für Entschädigungen an Gastgeber:innen aus, die durch ihre Gäste Sachschäden erlitten haben (Carville 2021). Die Suche nach Strategien zur Vermeidung derartigen Verhaltens hat daher in den letzten Jahren sowohl für Plattformen als auch für die Marketingforschung zunehmend an Bedeutung gewonnen.</p> <p>Bestehende Forschung, insbesondere im Kontext von Carsharing-Plattformen, hat gezeigt, dass das Fehlverhalten von Konsument:innen auch ansteckend sein kann, so dass der Zustand, in dem ein Auto vorgefunden wurde, den eigenen Umgang damit beeinflussen kann. Es stellt sich jedoch die Frage, ob sich solche Auswirkungen der physischen Umgebung auch auf andere Arten von Dienstleistungen in der Sharing Economy, wie z. B. Ferienunterkünfte, übertragen lassen. Hat die physische Umgebung einer Ferienwohnung einen Einfluss auf das Verhalten der Gäste während des Aufenthalts? Wie verhalten sich Gäste, wenn die Sauberkeit der Wohnung unter ihren Erwartungen liegt? Wie verhalten sich Gäste, wenn die Ausstattung (z. B. Elektrogeräte) der Wohnung wider Erwarten nicht einwandfrei funktioniert?</p> <p>Im Rahmen des Bachelorprojekts sollen diese und ähnliche Fragestellungen theoretisch und empirisch untersucht werden. Auf Basis geeigneter Theorien sollen Hypothesen über die Wirkungszusammenhänge abgeleitet werden. Diese sollen anhand eines Experiments empirisch überprüft werden.</p> |
| Schwerpunkt der eigenen Leistung | <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Literaturanalyse<input checked="" type="checkbox"/> Theorieanwendung<input checked="" type="checkbox"/> Empirische Erhebung (Experiment) |
| Literaturhinweise | <p>Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. <i>Journal of Marketing</i>, 56 (2), 57-71.</p> <p>Schaefers, T.; Wittkowski, K.; Benoit, S.; Ferraro, R. (2016). Contagious effects of customer misbehavior in access-based services. <i>Journal of Service Research</i>, 19 (1), 3-21.</p> <p>Srivastava, H. S.; Jayasimha, K. R.; Sivakumar, K. (2022). Addressing customer misbehavior contagion in access-based services. <i>Journal of Services Marketing</i>, 36 (6). 849-851.</p> |
