



WORKING PAPER SERIES

No. 015

Die Bedeutung des Konstrukts Vertrauen bei Dienstleistungen

Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Arzt-Patienten-Beziehung

Dipl.-Kfm. Christian Kaukal

Dipl.-Kffr. Stefanie Scholz

Prof. Dr. Björn Sven Ivens

(Otto-Friedrich-Universität Bamberg)

Oktober 2011

© Marketing Department

Otto-Friedrich-University

Feldkirchenstraße 21

96045 Bamberg (Germany)

SUMMARY / KURZINFORMATION

Topic	Die Bedeutung des Konstrukts Vertrauen bei Dienstleistungen – Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Arzt-Patienten-Beziehung
Content	<ul style="list-style-type: none"> • Theoretische und konzeptionelle Grundlagen des Vertrauenskonstrukts sowohl psychologisch als auch im Kontext von Dienstleistungen • Relevanz, Funktionen und zentrale Determinanten des Vertrauens in der Beziehung zwischen Arzt und Patient • Aspekte der Vertrauensmessung • Empirische Patientenstudie zur Untersuchung der Wirkung von Prädiktoren auf das Vertrauen zwischen Arzt und Patient und den sich daraus ergebenden Konsequenzen für dieses Dienstleistungsverhältnis
Character	Conceptual and empirical
Authors	<ul style="list-style-type: none"> • Christian Kaukal is research assistant at the University of Bamberg • Stefanie Scholz is research assistant and doctoral candidate at the University of Bamberg • Björn Sven Ivens holds the chair of marketing at Otto-Friedrich-University Bamberg
Feedback	Is always welcome! Please address to: Dipl.-Kffr. Stefanie Scholz at the Marketing Department

Die Bedeutung des Konstrukts Vertrauen bei Dienstleistungen Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Arzt-Patienten-Beziehung

Abstract:

Das Vertrauenskonstrukt ist in den letzten beiden Jahrzehnten verstärkt in den Untersuchungsfokus geraten. Ziel dieses Working Papers ist es, aufbauend auf einem kurzen Überblick über die Vertrauens Theorie die Besonderheiten und Relevanz des Vertrauens für Dienstleistungsbeziehungen, speziell für die Arzt-Patienten-Beziehung herauszuarbeiten. Zudem sollen anhand einer empirischen Untersuchung die Gütekriterien einer deutschen Version der „Wake Forest Physician Trust Scale“ (Hall et al. 2001) untersucht werden und aus der Theorie herausgearbeitete Zusammenhänge überprüft werden. Es zeigte sich, dass das Vertrauen ein Konstrukt mit vielen Facetten und unterschiedlichen theoretischen Zugängen ist. Es ist vor allem dann von Bedeutung, wenn für den Vertrauensgeber relevante Situationen durch Abhängigkeit, Unsicherheit und Risiko gekennzeichnet sind. Diese Voraussetzungen sind gerade bei Dienstleistungen allgemein und insbesondere bei Vertrauensdienstleistungen, wie der Arzt-Patienten-Beziehung, durch die hohe Immaterialität und Individualität der Leistungen gegeben. Aufbauend auf Erkenntnissen und Wirkungsmodellen bereits vorhandener Studien zum Vertrauen in Dienstleistungsbeziehungen und Beziehungen zwischen Arzt und Patient konnten zentrale Funktionen und Determinanten des Vertrauens herausgearbeitet und Hypothesen für die empirische Untersuchung abgeleitet werden. Nachgewiesen wurde eine sehr gute interne Konsistenz ($\alpha = ,901$) der WF-G. Die Validität wurde über den signifikanten Zusammenhang mit der Zufriedenheit ($r = ,80$), Weiterempfehlungsabsicht ($s = ,764$), Wechselabsicht ($s = ,365$), Compliance ($s = ,265$) und Beziehungsdauer ($s = ,068$) geprüft. Die Hypothesentests ergaben eine positive Wirkung des Patientenvertrauens auf die Zufriedenheit und die Weiterempfehlungsabsicht der Patienten. Vertrauen mindert das Einholen von Zweitmeinungen bezüglich der Diagnose des Arztes und führt zu einem niedrigeren Bedürfnis der Patienten, den Arzt zu wechseln. Mit zunehmendem Alter steigt das Vertrauen des Patienten in den Arzt. Patienten, die ihrer Meinung nach zu wenige Alternativen bei der Arztwahl hatten, zeigten ein niedrigeres Vertrauen in ihren Arzt. Nicht unterstützt werden konnte die Wirkung der Beziehungsdauer auf das Patientenvertrauen und eine positive Wirkung des Vertrauens auf das Complianceverhalten.