

„Frontiers in Services“ in Karlstad, Schweden

Das Institut für Marketing war bei der diesjährigen internationalen Dienstleistungs-Konferenz „Frontiers in Services“ in Karlstad (Schweden) mit 4 Mitarbeitern und Univ.-Prof. Dr. Anton Meyer vertreten. Wissenschaftler aus der ganzen Welt präsentierten ihre aktuellen Forschungsergebnisse zu Themen wie Technologieakzeptanz von Self-Services, Gütesiegel bei Dienstleistungen, Kundenloyalität bei Dienstleistungen und vieles mehr. Natürlich spielte auch bei der diesjährigen Konferenz das Service-Dominant-Logic Paradigma der beiden Forscher Stephen Vargo und Robert Lusch wieder eine große Rolle.



Dr. Silke Bartsch und Dipl. oec. Christoph Ullmer präsentierten ihre empirischen Ergebnisse im Forschungsbereich Gütesiegel und zeigten in ihrem Vortrag mit dem Titel “Eco-Labeled Services - Developing a Conceptual Framework for the Impact of Eco-Labels” auch Implikationen für das Management auf.

Zusammen mit Dipl.-Kffr. Anna Niedermeier zeigten Univ.-Prof. Dr. Anton Meyer und Dr. Silke Bartsch erste Ergebnisse im Forschungsbereich „Lebensqualität“ unter dem Motto “From Service Quality to Quality of Life – Understanding the Dimensions of Quality of Life as a New Performance Indicator for Service Provider” auf. Evert Gummesson, Professor an der Stockholm University School of Business, zeigte sich begeistert, vor allem auch von der vorgestellten Collagen Methodik.

Dipl.-Kfm. Marcus Demmelmaier stellte seine empirischen Ergebnisse zu einer Studie im Bereich Dienstleistungsproduktivität vor. Dabei wurde das konzeptionelle Produktivitätsmodell von Grönroos bei Dienstleistungen mit Daten aus der US Luftfahrtsbranchen validiert.

Weitere Referenten waren beispielsweise Mary Jo Bitner, Parsu Parasuraman und Jochen Wirtz. Neben dem großen Spektrum an wissenschaftlichen Themen bot die Konferenz auch wieder eine gute Gelegenheit Forscher aus vielen Ländern kennenzulernen und sich auszutauschen. Das Institut für Marketing freut sich bereits auf die Frontiers 2011 an der Ohio State University in Columbus, USA.