



Vorwort

Die organisationale Reputation als umfassende, verhaltensrelevante Bewertung einer Organisation durch ihre Stakeholder hat im Laufe der letzten Jahrzehnte sowohl innerhalb der wissenschaftlichen Forschung als auch für die Unternehmenspraxis deutlich an Bedeutung gewonnen. Dies ist unter anderem auf die zahlreichen positiven Effekte zurückzuführen, mit denen eine starke Reputation in Verbindung gebracht wird und welche von erleichterter Mitarbeitergewinnung und -bindung über verringerte Kapitalkosten bis hin zu erhöhtem Nachfragervertrauen reichen.

Trotz des unumstrittenen Erfolgspotenzials positiver Reputation ist jedoch zu beobachten, dass sich die Durchdringung dieses Themenkomplexes bislang primär auf den „For-Profit“-Bereich beschränkte. Gemeinnützig geprägte Bereiche wie der Sozialsektor dagegen bilden kaum den Gegenstand wissenschaftlichen Interesses. Vor diesem Hintergrund geht die vorliegende Arbeit der Frage nach, auf welche Weise organisationale Reputation im Kontext sozialer Dienstleistungen entsteht und wirkt. Dies geschieht auf Basis eines konzeptionellen Modells zu den nachfragerbezogenen Determinanten und Effekten positiver Reputation und seiner empirischen Überprüfung am Beispiel der institutionalisierten Kleinkind- und Altenbetreuung. Die Ergebnisse erlauben einen ersten Einblick in die Wirkungszusammenhänge in diesem Bereich und bieten darüber hinaus Anknüpfungspunkte für ein zielgerichtetes Reputationsmanagement innerhalb des deutschen Sozialsektors.

Die vorliegende Arbeit wurde im Frühling 2014 im Fachbereich Wirtschaftswissenschaften der Leibniz Universität Hannover als Dissertation angenommen. Unterstützt wurde ihre Erstellung in unterschiedlichster Weise durch zahlreiche Personen, bei denen ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken möchte.

Mein besonderer Dank gilt meinem Doktorvater Herr Prof. Dr. Wiedmann für seine motivierende fachliche und persönliche Betreuung. Seine prägnanten Anregungen und die angenehmen Gespräche mit ihm haben den gesamten Entstehungsprozess dieser Arbeit geprägt und wesentlich zu ihrem Abschluss beigetragen.

Weiterhin möchte ich Herrn Prof. Dr. Kearney für die zügige Erstellung des Zweitgutachtens danken, welche einen großen Beitrag zum zeitnahen Abschluss des Promotionsverfahrens geleistet hat. Für die Übernahme des Vorsitzes der Prüfungskommission danke ich Herrn Prof. em. Dr. Hübl. Frau Loos gilt mein herzlicher Dank für ihre nette und zuverlässige Unterstützung bei allen organisatorischen Fragen.



Bedanken möchte ich mich darüber hinaus bei meinen Eltern und Freunden, die durch ihre direkte und indirekte Unterstützung während der Promotionszeit einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen dieses Projekts geleistet haben. Schnelle und zuverlässige Hilfe bei allen organisatorischen Fragen habe ich insbesondere von Thomas Meffert und Dr. Eva Hagenmeyer erhalten. Christina Schenk und meinem Vater Manfred Beck danke ich für das zügige Korrekturlesen meiner Arbeit.

Mein größter Dank gilt meinem Mann Dennis Klüver, der durch zahlreiche inhaltliche Anregungen, seinen unermüdlichen Einsatz bei Kinderbetreuung und Grafikerstellung, insbesondere aber auch durch seine emotionale Unterstützung wesentlich zum Abschluss der vorliegenden Dissertation beigetragen hat. Ihm und meinen Kindern Maximilian, Johanna und Charlotte ist diese Arbeit gewidmet.

Katharina Klüver-Beck