

Andreas Schöler

# **Beschwerdeinformationen und ihre Nutzung**

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Bernd Stauss

**GABLER EDITION WISSENSCHAFT**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>XI</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XIX</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XXVII</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Problemstellung .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Gang der Untersuchung.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Ausgangspunkte der Arbeit.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Beschwerden als Basis für Beschwerdeinformationen .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Beschwerdebegriff.....	7
2.1.2 Beschwerdeprobleme.....	13
2.1.3 Beschwerdeverhalten.....	22
2.1.3.1 Beschwerdeverhaltensbezogene Beschwerdearten.....	22
2.1.3.1.1 Stille Beschwerden („Unvoiced Complaints“).....	23
2.1.3.1.1.1 Inaktivität als Beschwerdeverhalten .....	23
2.1.3.1.1.2 Abwanderung als Beschwerdeverhalten .....	24
2.1.3.1.2 Indirekte Beschwerden.....	24
2.1.3.1.2.1 Negative Mundkommunikation als Beschwerdeverhalten ....	24
2.1.3.1.2.2 Beschwerdeführung gegenüber Dritten als Beschwerdeverhalten.....	29
2.1.3.1.3 Direkte Beschwerden: Beschwerdeführung gegenüber dem Unternehmen als Beschwerdeverhalten.....	30
2.1.3.1.4 Multiple Beschwerdeführung als Beschwerdeverhalten .....	31

2.1.3.2	Determinanten des Beschwerdeverhaltens.....	32
2.1.4	Beschwerden und ihre Potenziale für Unternehmen.....	40
2.1.4.1	Der Kundenbeziehungsutzen von Kundenbeschwerden.....	41
2.1.4.2	Der Informationsnutzen von Kundenbeschwerden .....	44
2.1.4.2.1	Zugang zu Kundenprobleminformationen.....	47
2.1.4.2.2	Zugang zu Kundenbeziehungsinformationen .....	59
<b>2.2</b>	<b>Beschwerdemanagement als funktionaler Kontext der Beschwerdeinformationsnutzung .....</b>	<b>62</b>
2.2.1	Beschwerdemanagement aus definitorischer Perspektive.....	62
2.2.2	Beschwerdemanagement aus historischer Perspektive.....	64
2.2.3	Beschwerdemanagement aus zielorientierter Perspektive .....	75
2.2.4	Beschwerdemanagement aus funktional-prozessualer Perspektive .....	77
2.2.4.1	Aufgaben im direkten Beschwerdemanagementprozess .....	78
2.2.4.2	Aufgaben im indirekten Beschwerdemanagementprozess .....	81
2.2.4.3	Beschwerdemanagement-Controlling .....	83
2.2.4.4	Potenzialfaktoren des Beschwerdemanagementprozesses.....	84
<b>3</b>	<b>Beschwerdeinformationen: Definition, Gewinnung und Nutzung .....</b>	<b>87</b>
3.1	<b>Beschwerdeinformationen .....</b>	<b>87</b>
3.2	<b>Gewinnung von Beschwerdeinformationen im Beschwerdeinformationsprozess.....</b>	<b>91</b>
3.2.1	Der Beschwerdeinformationsprozess als funktional abgegrenzter Informationsprozess.....	91
3.2.2	Die Aufgaben des Beschwerdemanagements im Beschwerdeinformationsprozess .....	96
3.2.2.1	Aufgaben des Beschwerdemanagements in der Beschaffungsphase des Informationsprozesses.....	97
3.2.2.1.1	Beschwerdestimulierung.....	97
3.2.2.1.2	Beschwerdeannahme .....	100

---

3.2.2.1.3	Beschwerdemonitoring .....	107
3.2.2.2	Beschwerdeanalyse als Aufgabe der Verarbeitungsphase.....	110
3.2.2.2.1	Quantitative Auswertung von Kundenbeschwerden .....	110
3.2.2.2.1.1	Häufigkeitsauswertungen und Kreuztabellierungen .....	111
3.2.2.2.1.2	Beschwerderegeln .....	114
3.2.2.2.1.3	Verfahren zur Priorisierung von Kundenproblemen .....	116
3.2.2.2.1.3.1	Die Frequenz-Relevanz-Analyse von Beschwerden... ..	117
3.2.2.2.1.3.2	Die monetäre Beschwerdeproblemwirkungsanalyse ..	120
3.2.2.2.1.3.3	Die nicht-monetäre Beschwerdeproblemwirkungsanalyse .....	124
3.2.2.2.1.3.4	Das Impulsscoring von Beschwerdeproblemen .....	127
3.2.2.2.1.4	Beschwerdekennzahlen .....	128
3.2.2.2.2	Qualitative Methoden der Beschwerdeanalyse .....	130
3.2.2.3	Beschwerdeinformationsreporting als Aufgabe der Weitergabephase .....	132
3.2.2.3.1	Formen des Beschwerdeinformationsreporting .....	132
3.2.2.3.2	Inhalte des Beschwerdeinformationsreporting .....	134
3.2.2.3.3	Zielgruppen des Beschwerdeinformationsreporting .....	138
3.2.3	Das Beschwerdeinformationssystem.....	141
3.2.4	Der Beschwerdeinformationsanbieter.....	147
3.2.5	Beschwerdeinformationen als interne Dienstleistung .....	148
3.2.5.1	Beschwerdeinformationen als interne Dienstleistung aus Potenzial-, Prozess- und Ergebnissicht .....	149
3.2.5.2	Eigenschaften der internen Beschwerdeinformationsleistung .....	152
<b>3.3</b>	<b>Beschwerdeinformationsnutzung .....</b>	<b>158</b>
3.3.1	Grundlagen zur Informationsnutzung und Beschwerdeinformationsnutzung .....	158
3.3.2	Nutzungsformen von Beschwerdeinformationen .....	164
3.3.2.1	Instrumentelle Nutzung.....	164
3.3.2.1.1	Akzeptanz .....	165

3.3.2.1.2	Behebung .....	165
3.3.2.1.2.1	Behebung von Leistungsfehlern .....	165
3.3.2.1.2.2	Behebung von Leistungsnutzungsschwierigkeiten .....	169
3.3.2.1.2.3	Behebung von Leistungsdefiziten .....	170
3.3.2.1.3	Vorbeugung .....	175
3.3.2.1.4	Vermeidung .....	176
3.3.2.1.5	Überwälzung .....	177
3.3.2.1.6	Beobachtung .....	180
3.3.2.2	Investigative Nutzung .....	184
3.3.2.3	Konzeptionelle Nutzung .....	187
3.3.2.3.1	Konzeptionelle Nutzung von Beschwerdeinformationen auf der operativen Leistungsebene .....	187
3.3.2.3.2	Konzeptionelle Nutzung von Beschwerdeinformationen auf der Management- bzw. Leitungsebene .....	189
3.3.2.4	Symbolische Nutzung .....	190
3.3.3	Empirische Erkenntnisse zum Nutzen und der Nutzung von Beschwerdeinformationen in Unternehmen .....	194
<b>3.4</b>	<b>Zwischenfazit und Eingrenzung der weiteren Betrachtung .....</b>	<b>199</b>
<b>4</b>	<b>Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung .....</b>	<b>201</b>
<b>4.1</b>	<b>Ausgangspunkte der Barrierenanalyse .....</b>	<b>201</b>
4.1.1	Zum Verständnis von Barrieren .....	201
4.1.1.1	Grundlagen zu informationsbezogenen Barrieren .....	201
4.1.1.2	Verständnis von Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung .....	207
4.1.2	Wirkung der Barrieren .....	209
4.1.3	Bezugsrahmen der Barrierenanalyse .....	212
<b>4.2</b>	<b>Analyse von Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung .....</b>	<b>216</b>
4.2.1	Ursachenfeld: „Beschwerdeinformationsanbieter“ .....	216

---

4.2.1.1	Informationsleistungsqualitätsdefizite .....	216
4.2.1.1.1	Vorbemerkungen zur Informationsqualität und Informationsleistungsqualität.....	217
4.2.1.1.2	Ergebnisqualitätsdefizite .....	224
4.2.1.1.2.1	Defizitäre „Quality of Scope“ .....	224
4.2.1.1.2.2	Defizitäre „Quality of Content“ .....	225
4.2.1.1.2.2.1	Mangelnde Relevanz von Beschwerdeinformationen .....	226
4.2.1.1.2.2.2	Mangelnde Verständlichkeit von Beschwerdeinformationen .....	231
4.2.1.1.2.2.3	Mangelnde Objektivität von Beschwerdeinformationen .....	232
4.2.1.1.2.2.4	Mangelnde Aktualität von Beschwerdeinformationen .....	233
4.2.1.1.2.3	Defizitäre Quality of Form.....	235
4.2.1.1.3	Prozessqualitätsdefizite.....	238
4.2.1.1.3.1	Mangelnde Interaktionsqualität .....	239
4.2.1.1.3.2	Mangelnde Reaktionsschnelligkeit .....	241
4.2.1.1.3.3	Unpassende Interaktionsfrequenz.....	242
4.2.1.1.3.4	Defizite der Zugänglichkeit .....	243
4.2.1.1.4	Potenzialqualitätsdefizite.....	244
4.2.1.2	Anbietersvertrauensdefizit.....	247
4.2.2	Ursachenfeld „Beschwerdeinformationsnutzer“ .....	250
4.2.2.1	Fähigkeitsdefizite .....	251
4.2.2.1.1	Bedarfsevidenzdefizit .....	251
4.2.2.1.2	Angebotsevidenzdefizit .....	252
4.2.2.1.3	Defizit der Informationsverarbeitungskapazität .....	254
4.2.2.1.4	Sprach- und Terminologiedefizite.....	255
4.2.2.1.4.1	Sprachdefizite .....	256
4.2.2.1.4.2	Terminologiedefizit .....	257
4.2.2.1.5	Problembewertungsdefizit .....	258

4.2.2.1.6	Konzeptkompetenzdefizit.....	262
4.2.2.1.7	Instrumentaldefizit.....	265
4.2.2.1.8	Sozialkompetenzdefizite.....	267
4.2.2.1.8.1	Kommunikationsfähigkeitsdefizit.....	269
4.2.2.1.8.2	Konfliktfähigkeitsdefizit.....	272
4.2.2.2	Bereitschaftsdefizite.....	279
4.2.2.2.1	Kundenorientierungsdefizit.....	279
4.2.2.2.2	Dysfunktionales Coping.....	281
4.2.2.2.3	Überraschungsmoment.....	286
4.2.2.2.4	Anreizdefizit.....	287
4.2.2.2.5	Informationspräferenzdivergenz.....	288
4.2.3	Ursachenfeld „Beschwerdeinformationsnutzungskontext“.....	289
4.2.3.1	Einflüsse des situativen Kontexts.....	290
4.2.3.1.1	Zeitdefizit.....	290
4.2.3.1.2	Ressourcendefizit.....	291
4.2.3.1.3	Kooperationsdefizit.....	293
4.2.3.2	Einflüsse des organisatorischen Kontexts.....	294
4.2.3.2.1	Ausgewählte strukturinduzierte Einflüsse.....	295
4.2.3.2.1.1	Grad der Hierarchie.....	295
4.2.3.2.1.2	Grad der Entscheidungsdelegation.....	298
4.2.3.2.1.3	Grad des Spezialisierungsgrads.....	302
4.2.3.2.1.4	Grad der Formalisierung.....	303
4.2.3.2.2	Kulturinduzierte Einflüsse.....	309
<b>4.3</b>	<b>Zusammenfassende Übersicht zur Barrierenanalyse.....</b>	<b>315</b>

<b>5</b>	<b>Maßnahmenperspektiven eines Managements der Beschwerdeinformationsnutzung unter Berücksichtigung der identifizierten Barrieren.....</b>	<b>323</b>
<b>5.1</b>	<b>Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsanbieter“ .....</b>	<b>323</b>
5.1.1	Sicherstellung der Potenzialfaktoren für den Beschwerdeinformationsprozess.....	324
5.1.2	Konzeption einer bedarfsorientierten Beschwerdeinformationsleistung.....	328
5.1.2.1	Die Beschwerdeinformationsbedarfsanalyse als Maßnahme zur Integration der Nutzer in den Beschwerdeinformationsprozess... 329	
5.1.2.1.1	Konkretisierung des Beschwerdeinformationsbedarfs .....	330
5.1.2.1.2	Methoden der Informationsbedarfsanalyse .....	331
5.1.2.1.3	Integratives Vorgehensmodell zur Analyse des Beschwerdeinformationsbedarfs .....	335
5.1.2.2	Verwendung der Ergebnisse der Bedarfsanalyse im Rahmen der Beschwerdebeschaffung und –auswertung.....	343
5.1.2.3	Nutzerorientierte Gestaltung der Beschwerdereports .....	344
5.1.3	Interne Positionierung der Beschwerdeinformationsleistung .....	347
5.1.4	Kontrolle der Qualität der Beschwerdeinformationsleistung .....	350
<b>5.2</b>	<b>Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzer“ .....</b>	<b>351</b>
5.2.1	Einzelfallunabhängige Maßnahmen.....	351
5.2.1.1	Qualifikation der Beschwerdeinformationsnutzer.....	351
5.2.1.2	Anreizsystem der Beschwerdeinformationsnutzung .....	356
5.2.2	Einzelfallabhängige Maßnahmen .....	360
5.2.2.1	Beratung der Beschwerdeinformationsnutzer.....	360
5.2.2.2	Mahnung und Eskalation bei stockender Beschwerdeinformationsnutzung.....	371
<b>5.3</b>	<b>Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzungskontext“ .....</b>	<b>372</b>
5.3.1	Mobilisierung durch organisationsbezogene Maßnahmen .....	373

---

5.3.1.1	Mobilisierung durch Formalisierung der Beschwerdeinformationsnutzung .....	373
5.3.1.2	Mobilisierung durch institutionalisierte Integrationsinstrumente ..	376
5.3.1.3	Mobilisierung durch interne Verrechnung des Beschwerdeschadens .....	380
5.3.2	Mobilisierung durch kulturbezogene Maßnahmen .....	381
5.3.3	Mobilisierung durch Kontrolle der Beschwerdeinformationsnutzung...	386
5.3.3.1	Prozesskontrolle .....	386
5.3.3.2	Ergebniskontrolle .....	388
5.3.3.2.1	Ergebniskontrolle der Nachhaltigkeit der Problemlösung .....	388
5.3.3.2.2	Ergebniskontrolle der Schnelligkeit der Problemlösung.....	391
5.3.3.2.3	Ergebniskontrolle der Wirtschaftlichkeit der Problemlösung ....	393
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>395</b>
<b>6.1</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>395</b>
<b>6.2</b>	<b>Ausblick .....</b>	<b>397</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>401</b>