

Inhaltsübersicht

Inhaltsübersicht.....	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXVII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Untersuchung	4
2 Ausgangspunkte der Arbeit.....	7
2.1 Beschwerden als Basis für Beschwerdeinformationen	7
2.2 Beschwerdemanagement als funktionaler Kontext der Beschwerdeinformationsnutzung.....	62
3 Beschwerdeinformationen: Definition, Gewinnung und Nutzung	87
3.1 Beschwerdeinformationen	87
3.2 Gewinnung von Beschwerdeinformationen im Beschwerdeinformationsprozess.....	91
3.3 Beschwerdeinformationsnutzung.....	158
3.4 Zwischenfazit und Eingrenzung der weiteren Betrachtung	199
4 Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung.....	201
4.1 Ausgangspunkte der Barrierenanalyse.....	201
4.2 Analyse von Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung	216
4.3 Zusammenfassende Übersicht zur Barrierenanalyse	315

5	Maßnahmenperspektiven eines Managements der Beschwerdeinformationsnutzung unter Berücksichtigung der identifizierten Barrieren	323
5.1	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsanbieter“	323
5.2	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzer“	351
5.3	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzungskontext“	372
6	Zusammenfassung und Ausblick	395
6.1	Zusammenfassung.....	395
6.2	Ausblick.....	397
	Literaturverzeichnis.....	401

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXVII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Gang der Untersuchung.....	4
2 Ausgangspunkte der Arbeit.....	7
2.1 Beschwerden als Basis für Beschwerdeinformationen	7
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 Kundenbeziehungsnutzen 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
2.2	Beschwerdemanagement als funktionaler Kontext der Beschwerdeinformationsnutzung	62
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
3	Beschwerdeinformationen: Definition, Gewinnung und Nutzung	87
3.1	Beschwerdeinformationen	87
3.2	Gewinnung von Beschwerdeinformationen im Beschwerdeinformationsprozess.....	91
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
3.3	Beschwerdeinformationsnutzung	158
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
3.4	Zwischenfazit und Eingrenzung der weiteren Betrachtung	199
4	Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung	201
4.1	Ausgangspunkte der Barrierenanalyse	201
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
4.2	Analyse von Barrieren der Beschwerdeinformationsnutzung	216
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	Anbietervertrauensdefizit.....	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
4.3	Zusammenfassende Übersicht zur Barrierenanalyse.....	315

5	Maßnahmenperspektiven eines Managements der Beschwerdeinformationsnutzung unter Berücksichtigung der identifizierten Barrieren.....	323
5.1	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsanbieter“	323
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
5.2	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzer“	351
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
5.3	Maßnahmenfeld: „Beschwerdeinformationsnutzungskontext“	372
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
6	Zusammenfassung und Ausblick	395
6.1	Zusammenfassung	395
6.2	Ausblick	397
	Literaturverzeichnis	401