

# Inhaltsverzeichnis

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Geleitwort .....            | V    |
| Vorwort .....               | VII  |
| Abbildungsverzeichnis ..... | XIII |
| Tabellenverzeichnis .....   | XV   |
| Abkürzungsverzeichnis ..... | XVII |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Teil I Word-of-Mouth (WoM) als potentielles strategisches Kommunikationsinstrument am Beispiel von Krankenversicherungen .....</b> | <b>1</b>  |
| <b>1 Anlass der Untersuchung .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 Ausgangspunkt .....   | 3         |
| 1.2 Fragestellung .....   | 3         |
| 1.3 Herangehensweise .....  | 4         |
| <b>2 Begriffsabgrenzung .....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1 Definition Word-of-Mouth .....  | 5         |
| 2.2 Einsatz von Word-of-Mouth als strategisches Kommunikationsinstrument .....  | 5         |
| <b>3 Untersuchung .....</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1 Konzept und Vorgehensweise .....  | 7         |
| 3.2 Qualitative Personenbefragung .....   | 8         |
| 3.2.1 Theoretischer Bezugsrahmen .....  | 8         |
| 3.2.2 Erstellung eines Interviewleitfadens .....  | 9         |
| 3.2.3 Durchführung der Interviews .....   | 11        |
| 3.2.4 Transkription der Interviews .....  | 13        |
| 3.2.5 Auswertung der Befragung .....  | 13        |
| 3.2.5.1 Konzept der Grounded Theory .....   | 13        |
| 3.2.5.2 Auswertung mit Atlas/ti .....   | 14        |
| <b>4 Befragung zu den Krankenkassen .....</b>   | <b>17</b> |
| 4.1 Grundlagen .....  | 17        |
| 4.2 Ergebnisse .....  | 17        |
| 4.2.1 Interesse am Thema Krankenkassen .....  | 17        |
| 4.2.2 Erwartungen an eine Krankenkasse .....  | 18        |
| 4.2.3 Anreize für Weiterempfehlung .....  | 18        |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 4.2.4          | Setting für eine Weiterempfehlung  | 21        |
| 4.2.5          | Hemmnisse  | 22        |
| 4.2.6          | Informationsverhalten  | 22        |
| 4.2.7          | Kritik an Krankenkassen  | 23        |
| <b>5</b>       | <b>Gesamtbetrachtung und Schlussfolgerung</b>  | <b>25</b> |
| 5.1            | Diskussion der Ergebnisse  | 25        |
| 5.1.1          | Low-Involvement  | 25        |
| 5.1.2          | Zwischenergebnis   | 30        |
| 5.1.3          | Implikationen für die Praxis   | 30        |
| 5.1.4          | Fazit  | 34        |
| 5.2            | Zusammenfassung  | 35        |
| 5.3            | Implikationen für die Forschung  | 35        |
|                | <b>Literaturverzeichnis</b>  | <b>37</b> |
| <br>           |  |           |
| <b>Teil II</b> | <b>Akzeptanz und Attraktivität der erweiterten Tarifwahl<br/>in der gesetzlichen Krankenversicherung</b> | <b>39</b> |
| <b>1</b>       | <b>Ziel und Struktur der Arbeit</b>  | <b>41</b> |
| <b>2</b>       | <b>Die Gesetzliche Krankenversicherung und die<br/>Gesundheitsreform 2007</b>                            | <b>43</b> |
| 2.1            | Grundlagen   | 43        |
| 2.2            | Der Gesundheitsfonds   | 47        |
| 2.2.1          | Grundlagen   | 47        |
| 2.2.2          | Der Risikostrukturausgleich (RSA)  | 49        |
| 2.3            | Kritische Aspekte  | 50        |
| 2.3.1          | Kurzfristige Umstellungsprobleme im Jahr 2009  | 50        |
| 2.3.2          | Langfristige systemimmanente Probleme  | 51        |
| 2.4            | Die Wahltarife   | 52        |
| 2.4.1          | Grundlagen   | 52        |
| 2.4.2          | Ziele der Wahltarife   | 53        |
| 2.4.3          | Verpflichtende Tarife  | 54        |
| 2.4.3.1        | Der Hausarzttarif  | 54        |
| 2.4.3.2        | Tarife mit integrierter Versorgung   | 54        |
| 2.4.3.3        | Disease Management Programme   | 55        |
| 2.4.3.4        | Modellvorhaben   | 55        |
| 2.4.3.5        | Besondere ambulante Versorgung   | 56        |

---

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 2.4.4    | Optionale Tarife  | 56         |
| 2.4.4.1  | Tarife mit Selbstbehalt                                     | 56         |
| 2.4.4.2  | Tarife mit Kostenerstattung                                 | 57         |
| 2.4.4.3  | Tarife mit Beitragsrückerstattung                           | 57         |
| 2.4.5    | Finanzierung der Tarife                                     | 58         |
| 2.5      | Marktsituation der Wahltarife                               | 59         |
| <b>3</b> | <b>Datenerhebung</b>  | <b>63</b>  |
| 3.1      | Rahmendaten der Studie                                      | 63         |
| 3.2      | Online-Befragung  | 63         |
| 3.3      | Konzeption des Fragebogens                                  | 64         |
| 3.4      | Auswahl des Marktforschungsinstitutes                       | 67         |
| 3.5      | Pretest   | 68         |
| 3.6      | Soziodemographische Daten der Befragten                     | 68         |
| <b>4</b> | <b>Datenauswertung</b>                                      | <b>73</b>  |
| 4.1      | Erläuterung der Vorgehensweise                              | 73         |
| 4.2      | Empirische Analyseverfahren                                 | 73         |
| 4.2.1    | Theoretische Grundlagen der Conjoint Analyse                | 73         |
| 4.2.1.1  | Eigenschaften und Eigenschaftsausprägungen                  | 74         |
| 4.2.1.2  | Erhebungsdesign   | 76         |
| 4.2.1.3  | Bewertung der Stimuli                                       | 78         |
| 4.2.1.4  | Schätzung der Nutzenwerte                                   | 78         |
| 4.2.1.5  | Aggregation der Nutzenwerte                                 | 78         |
| 4.2.2    | Auswahl der Profilkarten                                    | 78         |
| 4.3      | Ergebnisse des Fragebogens                                  | 79         |
| 4.3.1    | Ergebnisaufbereitung  | 79         |
| 4.3.2    | Wahl der Krankenkasse                                       | 79         |
| 4.3.3    | Wissensstand zu den Krankenkassen                           | 80         |
| 4.3.4    | Das Vor-Wissen über die Wahltarife                          | 84         |
| 4.3.5    | Das Wissen über die Wahltarife                              | 87         |
| 4.3.6    | Der Selbstbehalttarif                                       | 91         |
| 4.4      | Ergebnisse der Conjoint-Analyse mit Interpretationsansätzen | 98         |
| 4.4.1    | Ranking Gesamt  | 98         |
| 4.4.2    | Nutzenschätzungen Gesamt                                    | 100        |
| 4.4.3    | Wichtigkeitswerte Gesamt                                    | 101        |
| 4.4.4    | Ergebnisse einzelner Gruppierungen                          | 102        |
| 4.5      | Zusammenfassung der Ergebnisse                              | 103        |
| <b>5</b> | <b>Vergleich mit der vorangegangenen Studie</b>             | <b>105</b> |