

# Aus der Arbeit des IAG

Ausgabe 11/2010

617.0-IAG:617.1

## Kundenbefragungen zur Qualität von Dienstleistungen

### Problem

Für den Erfolg von Unternehmen und Institutionen ist es wichtig, dass Kunden mit deren Produkten oder Leistungen zufrieden sind. Die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden genau zu erkennen, ist deshalb eine Kernaufgabe.

Unter Kundenzufriedenheit wird die Übereinstimmung der durch die Kunden wahrgenommenen Leistungen des Unternehmens mit ihren Erwartungen verstanden.

Kundenzufriedenheit setzt sich aus zwei Teilbereichen zusammen:

- der Zufriedenheit mit einzelnen, konkreten Leistungsaspekten sowie
- der Gesamtzufriedenheit über alle Leistungsbereiche.

### Aktivitäten

Das IAG unterstützt Unfallversicherungsträger und ihre Mitgliedsunternehmen bei der Planung, Durchführung und Auswertung von Kundenzufriedenheitsbefragungen. Ein Beispiel ist die Befragung zum Berufskrankheiten(BK)-Verfahren, wobei die von den Versicherten erlebte Dienstleistungsqualität im Mittelpunkt steht. Ziel der Befragung ist es,



Fünf Dimensionen zur Erfassung der Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität (nach *Parasurman* u. a., 1985)

- Ansatzpunkte für die Verbesserung des Umgangs der Unfallversicherungsträger mit Versicherten im BK-Verfahren zu erhalten
- ein Benchmarking über alle Branchen hinweg durchzuführen und
- Best-Practice-Modelle kundenorientierter BK-Verfahren zu finden.

Die Kundenzufriedenheitsbefragung zur Dienstleistungsqualität des BK-Verfahrens wurde speziell auf den Bedarf der Unfallversicherungsträger zugeschnitten.

Die Planung einer solchen Kundenzufriedenheitsbefragung beinhaltet zunächst eine Analyse der Kundenprozesse. Das sind jene Prozesse, die der Kunde im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit der Organisation wahrnimmt und die einen Einfluss auf seine Zufriedenheit haben. Dazu gehören im Falle des BK-Verfahrens z. B. der Erstkontakt des Versicherten zum zuständigen Sachbearbeiter und zu Fachstellen oder die vom Versicherten auszufüllenden Formulare.

Um Indikatoren der Dienstleistungsqualität zu bestimmen, wurde in Anlehnung an das Modell von *Parasurman* u. a. (1985) auf verschiedene Dimensionen Bezug genommen (siehe Abbildung). So wird z. B. nach der Verständlichkeit der vom Versicherten auszufüllenden Formulare gefragt, nach der Reaktionsschnelligkeit des zuständigen Sachbearbeiters auf Anliegen des Versicherten oder nach dessen Freundlichkeit oder Vertrauenswürdigkeit.

Um Kundenzufriedenheit zu erheben, wurden verschiedene Fragetechniken angewendet:

- Die Kundenzufriedenheit wird direkt erfragt: „Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Beratung durch den zuständigen Sachbearbeiter?“.
- Die Versicherten werden auch gebeten, Aussagen zu bewerten: „Ich fühlte mich beim zuständigen Sachbearbeiter in guten Händen.“
- Neben der Zufriedenheit mit konkreten Prozessen wurde auch die Gesamtzufriedenheit mit den Leistungen erfasst: „Ich war mit den Leistungen der Berufsgenossenschaft/Unfallkasse insgesamt sehr zufrieden.“
- Zusätzlich zu den standardisierten Fragen wurden offene Fragen zu Positivem/Negativem sowie zu Verbesserungsmöglichkeiten gestellt.

## Ergebnisse und Verwendung

Durch die Analyse der Kundenzufriedenheit ist es möglich, Stärken und Schwachstellen von Leistungen zu identifizieren sowie Ansatzpunkte zur Optimierung des Dienstleistungsprozesses mit dem Ziel des verbesserten Umgangs mit Kunden zu gewinnen.

## Nutzerkreis

Berufsgenossenschaften sowie Unfallkassen können Kundenzufriedenheitsbefragungen in verschiedenen Themenfeldern nutzen, um ein besseres Bild von der Leistungsfähigkeit der Organisation oder des Prozesses aus Sicht der Kunden zu erhalten.

## Weiterführende Informationen

- Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.: Wie zufrieden sind Ihre Kunden? – ermitteln und Bewerten der Kundenzufriedenheit (DGQ-Band 14-11). 1. Aufl. Beuth, Frankfurt 2008
- Parasurman, A.; Berry, L.L.; Zeithaml, V.A.: A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. In: *Journal of Marketing* 49 (1985), S. 41-50
- Terler, M.: Kundenzufriedenheit. Messmethoden und -instrumente richtig einsetzen. In: *Management und Qualität* 4 (2007), S. 21-23

## Fachliche Anfragen

IAG, Bereich Evaluation und Betriebliches Gesundheitsmanagement

## Literaturanfragen

IAG, Bibliothek