

## Zur Bedeutung von Vertrauen bei öffentlichen Dienstleistungen

*Kundenbindung; Kundenzufriedenheit; öffentliche Unternehmen; Vertrauen; Vertrauensgüter*

*Ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Anbieter und Nachfrager determiniert zahlreiche positive Funktionen, wie z.B. Kundenzufriedenheit, Kundenbindung oder kooperatives Kaufverhalten. Vertrauen ist für das Kaufverhalten umso bedeutender, je schlechter die Möglichkeit zur Qualitätsbeurteilung einer Dienstleistung vor bzw. nach deren Inanspruchnahme ist und je schlechter die potenzielle Schaden-Nutzen-Bilanz der Vertrauenssituation für den Konsumenten ausfällt. Der vorliegende Beitrag stellt mit Hilfe dieser Kriterien jene öffentlichen Dienstleistungsbranchen heraus, in denen Vertrauen von besonders großer Bedeutung ist und zeigt branchenindividuelle Determinanten zur Beeinflussung des Kundenvertrauens auf.*

### I. Problemstellung

„Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser!“ ist ein viel zitierter Ausdruck, der gemeinhin Lenin zugeschrieben wird. Während Kontrolle neben Planung und Organisation seit jeher elementarer Bestandteil der betrieblichen Ablaufplanung ist, hat die wissenschaftliche Literatur ab den 1960er Jahren auch das Thema Vertrauen entdeckt. Zahlreiche Disziplinen untersuchen seither den Erklärungsbeitrag von Vertrauen für menschliches Handeln. Soziologen betonen die komplexitätsreduzierende Wirkung von Vertrauen,<sup>1</sup> welche von Transaktionsökonomen auch als „Schmiermittelfunktion“ bezeichnet wird.<sup>2</sup> Psychologen heben die Compliance fördernde Wirkung von Vertrauen hervor. Für Betriebswirte steht die positive Wirkung von Vertrauen zwischen Nachfrager und Anbieter auf erwünschte Konsumentenverhaltensmuster (Zufriedenheit, Kundenloyalität/Kundenbindung) neben den Vorteilen von vertrauensvollen Verhältnissen für die Unternehmensorganisation im Vordergrund.<sup>3</sup>

In der Öffentlichen Betriebswirtschaftlehre hat das Thema Vertrauen bislang kaum Beachtung gefunden. Dieser Umstand erklärt sich durch die Tatsache, dass Kundenzufriedenheit und -loyalität in Zeiten, in denen öffentliche Unternehmen eher hoheitliche Aufgaben wahrnahmen und sich am Markt nicht oder nur in Ausnahmefällen gegen private Konkurrenten behaupten mussten, keine oder nur eine untergeordnete Rolle spielten. Mit

---

1 Vgl. Dasgupta (1988), Coleman (1995) oder Luhmann (2000).

2 Vgl. Bornschieer (2001).

3 Vgl. z.B. Beckert (2002).

dem Strukturwandel in der öffentlichen Wirtschaft gewinnt das Vertrauensthema mehr und mehr an Bedeutung. Nicht nur die Schaffung privater Konkurrenz, z.B. im Postwesen oder in der Energieversorgung, sondern auch eine gewandelte Erwartungshaltung des Bürgers an staatliche Dienstleistungen führte dazu, dass auch öffentliche Unternehmen große Anstrengungen hinsichtlich einer besseren Kundennähe unternahmen. Eine herausragende Rolle spielt das Thema Vertrauen in solchen Transaktionen, bei welchen die Qualität der gehandelten Dienstleistung vom Kunden auch nach deren Konsum nur bedingt bewertet werden kann. Dies ist z.B. bei Dienstleistungen aus dem Bereich der Bildung genauso wie im Gesundheitswesen der Fall.

Im Folgenden wird nach einer Konkretisierung des Vertrauenskonstrukts erörtert, welche Rolle dieses in verschiedenen Branchen der öffentlichen Wirtschaft spielt. Neben einer Darstellung der Funktionen von Vertrauen werden die branchenübergreifenden Vertrauensdeterminanten aufgezeigt und deren Übertragung auf öffentliche Dienstleistungen diskutiert.

## II. Definition und Entstehung von Vertrauen

Vertrauen wird gemeinhin als Erwartungshaltung definiert,<sup>4</sup> die sich auf das Verhalten des Vertrauensnehmers in der Zukunft bezieht. Neben der bloßen Einhaltung eines angekündigten Verhaltens ist insbesondere die Gesinnung des Vertrauensnehmers vertrauensrelevant. Die konsequente Durchsetzung einer angekündigten Drohung ist für eine Vertrauenserwartung nicht hinreichend, die Erwartung einer positiven Einstellung des Vertrauensnehmers ist dagegen charakterisierend für Vertrauen.

Die Frage, auf welche Weise Vertrauen entsteht, wird in der Literatur mittels dreier unterschiedlicher Ansätze beantwortet.<sup>5</sup> Hierzu zählen utilitaristische Handlungsmodelle, welche die Maximierung von Nutzen zu Grunde legen. Dieser Gruppe gehören sowohl spieltheoretische Entscheidungsmodelle als auch erwartungsnutzenorientierte Modelle an. Vertrauen entsteht in dieser Modellwelt durch individuelle, rationale Entscheidungen des Vertrauensgebers, welche auf Basis von Kalkülen bezüglich des zu erwartenden Nutzens im Falle verschiedener Konsequenzen getroffen werden. Zu den Autoren, die den utilitaristischen Handlungsmodellen folgen, gehören z.B. Preisendörfer (1995), Beckert (2002) und Ripperger (2003).<sup>6</sup>

---

4 Vgl. z.B. Deutsch (1958), S. 266, Luhmann (2000), S. 1 ff. und Rotter (1967), S. 651 ff. sowie die späteren Veröffentlichungen von Rotter. Die Vertrauenserwartung wird von manchen Autoren auch als Glauben oder Vertrauensüberzeugung bezeichnet.

5 Vgl. hierzu und zum Folgenden Nuissl (2000), S. 7.

6 Vgl. Beckert (2002), S. 32 f. Es lassen sich in dieser Gruppe noch einmal zwei Forschungsrichtungen unterscheiden: zum einen die, welche Vertrauen auf Basis von Kalkulationen betrachtet, zum anderen jene, welche wissensbasierte Vertrauensentstehung unterstützt. Vgl. McKnight/Cummings/Chervany (1998), S. 473. Zu den Autoren des „calculative-based trust“ gehören z.B. Coleman (1995) und Williamson (1993). Autor des „knowledge-based trusts“ ist z.B. Holmes (1991).

Die spieltheoretische Analyse des Vertrauensentstehungsprozesses betont in besonderem Maße die sequenzielle Abfolge der einzelnen Entscheidungen. Preisendörfer (1995) beschreibt das Spiel der Vertrauensentstehung wie in Abb. 1 dargestellt.<sup>7</sup>

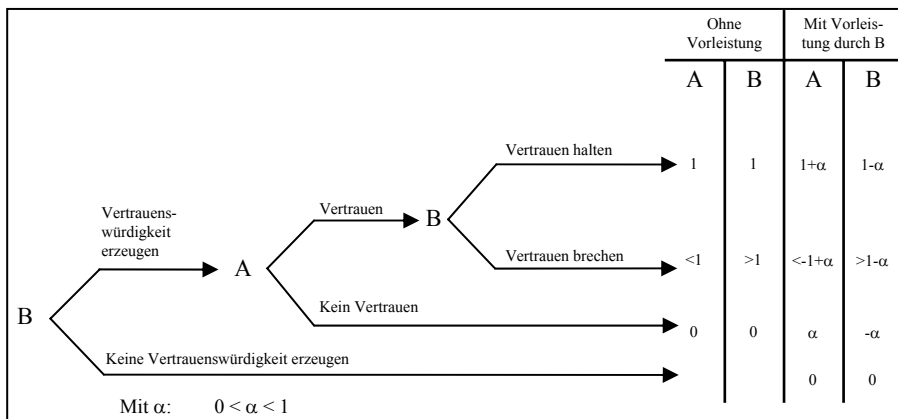


Abb.1: Vertrauensspiel in Anlehnung an Preisendörfer (1995) und der Erweiterung nach Beckert (2002)

Quelle: Eigene Darstellung

Akteur A ist in dieser Darstellung der potenzielle Vertrauensgeber. Er steht vor der Entscheidung, Akteur B (dem Vertrauensnehmer) Vertrauen entgegen zu bringen oder nicht.<sup>8</sup> Hat sich Akteur A dafür entschieden, Akteur B Vertrauen entgegen zu bringen, so steht der Vertrauensnehmer vor der Entscheidung, das Vertrauen zu halten oder zu brechen. Aus den Auszahlungsstrukturen ist die Struktur des Problems zu erkennen.

Für den Vertrauensnehmer B existiert ein Anreiz, das ihm entgegen gebrachte Vertrauen zu brechen. Seine Auszahlung ist im Falle des Vertrauensbrechens ( $> 1$  NE) höher als im Falle des kooperativen Verhaltens (1 NE). Allerdings entgehen ihm bei Vertrauensbruch Einkünfte aus etwaigen zukünftigen Interaktionen, da ihm der Vertrauensgeber sehr wahrscheinlich kein weiteres Mal Vertrauen entgegen bringen wird.

Für den Vertrauensgeber A ergeben sich drei verschiedene Auszahlungen am Ende des Spiels. Sollte sich A von vornherein dazu entschließen, kein Vertrauen an B zu vergeben, so ist sein Pay-Off kleiner als im kooperativen Vertrauensergebnis.<sup>9</sup> Der Vertrauensgeber hat unter Annahme rationaler Entscheidungen und vollkommener Information kein Interesse an einem Vertrauensspiel. Er ist sich über die Auszahlungsstruktur des Vertrauensnehmers und dessen Anreizstruktur im Klaren und verzichtet daher auf das Vertrauensspiel, da er sich bei erwartungsgemäßigem Vertrauensbruch des Nehmers schlechter stellt als bei Verzicht auf das Vertrauensspiel.<sup>10</sup> Das Ergebnis des Vertrauensspiels (0 NE, 0 NE) ist für beide Akteure schlechter, als jenes Ergebnis, welches bei einer

7 Die Darstellung des Vertrauensspiels erfolgt in extensiver Form. Vgl. zu verschiedenen Darstellungsmöglichkeiten von Spielen Schauenberg (1995), S. 522 ff.

8 Vgl. hierzu und zum Folgenden Preisendörfer (1995), S. 266 f.

9 Diese Struktur der Auszahlungen berücksichtigt die Argumentation, wonach Vertrauenssituationen dadurch gekennzeichnet sind, dass der Schaden, welcher dem Vertrauensgeber durch die Ausbeutungsstrategie des Vertrauensnehmers entsteht, größer ist als der Nutzen, welcher aus einer Kooperationsstrategie des Vertrauensnehmers hervorgeht. Vgl. Luhmann (2000), S. 28 f. und Grunwald (1995), S. 74.

10 Vgl. Lohmann/Schauenberg (2002), S. 215.

Entscheidung für Vertrauen und vertrauenskonformes Verhalten erreicht werden könnte (1 NE, 1 NE) und daher ineffizient.<sup>11</sup>

Beckert (2002) bezeichnet die Einstellung des Vertrauensgebers zum Vertrauensspiel als sehr viel ambivalenter als die des Vertrauensnehmers.<sup>12</sup> Der Vertrauensgeber erwartet zwar einen positiven Pay-off, er geht jedoch das Risiko der Ausbeutung, also eines negativen Pay-offs ein. Geht er nicht auf das Vertrauensspiel ein, so ergibt sich für ihn ein neutraler Pay-off. Der Vertrauensnehmer hat hingegen auf jeden Fall einen positiven Pay-off, wenn es nur zu der Vorleistung des Vertrauensgebers kommt. Unabhängig von Ausbeutungs- oder Kooperationsintention hat der Vertrauensnehmer demnach immer ein Interesse am Zustandekommen des Vertrauensspiels.<sup>13</sup>

Schenkt der Geber Vertrauen, so reagiert der Nehmer also in einmaligen Spielen mit Defektion. Wird dieses einmalige Spiel in ein mehrmals aufeinander folgendes Spiel umgewandelt, so fließen auch zukünftige Transaktionsgewinne in das Kalkül des Vertrauensnehmers ein.<sup>14</sup> Ist dabei die Anzahl der zukünftigen Transaktionen unbegrenzt oder wird von den Transaktionspartnern als unbegrenzt wahrgenommen, so findet keine Rückwärtsinduktion statt.<sup>15</sup> Ist die Zahl der Wiederholungen endlich, so wird der Vertrauensnehmer im letzten Spiel das Vertrauen brechen. Der Vertrauensgeber verfügt über das notwendige Wissen um diesen Schritt zu antizipieren und wird daher auch auf alle vorherigen Transaktionen verzichten.

Preisendörfer (1995) zeigt zwei Bedingungen, unter denen Kooperation und Vertrauen entstehen können: (1) wenn durch wiederholtes Spiel eine dauerhafte Beziehung zwischen Geber und Nehmer gegeben ist und (2) wenn der Geber intensive Beziehungen zu dritten Akteuren unterhält, die ihrerseits mit dem Nehmer interagieren.<sup>16</sup> Lohmann/Schauenberg (2002) beschreiben insgesamt zehn Bedingungen, die für eine stabile, dauerhafte Kooperation in Vertrauensspielen nötig sind. Hierzu zählen u. a. offene Zeithorizonte, stabile Interaktionsbeziehungen, Reputation und ein gemeinsames soziales Umfeld.<sup>17</sup> Auch Luhmann (2000) beschreibt, dass Vertrauen am ehesten in einem sozialen Umfeld entsteht, in welchem das „Gesetz des Wiedersehens“<sup>18</sup> besteht.

Dennoch ist das Zustandekommen einer Kooperation auch ohne Reputation und bei Einmaligkeit der Transaktion in der Realität beobachtbar. Diese spieltheoretische Abbildung von Vertrauen scheint demzufolge nicht ausreichend. Beckert (2002) erweitert das beschriebene Vertrauensprozessmodell um die nähere Betrachtung der Rolle des Vertrauensnehmers, von welchem Handlungen zur Erzeugung von Vertrauenswürdigkeit ausge-

---

11 Vgl. Lohmann/Schauenberg (2002), S. 215.

12 Vgl. Beckert (2002), S. 30.

13 Vgl. Beckert (2002), S. 30.

14 Vgl. hierzu und zum Folgenden Lohmann/Schauenberg (2002), S. 215 ff.

15 Eine Erläuterung des Folk-Theorems bei unendlichen Wiederholungen findet sich bei Schauenberg (1991), S. 338 f.

16 Vgl. Preisendörfer (1995), S. 266 f.

17 Die Bedingungen sind: (1) offene Zeithorizonte, (2) stabile Interaktionsbeziehungen zwischen geduldigen Spielern, (3) Kooperationsgewinne, die nicht durch Defektionsgewinne überkompensiert werden, (4) bedingte Strategiewahl der Transaktionspartner, (5) Lösung von Koordinationsproblemen, (6) Informationen über vergangenes Verhalten, (7) Existenz von Reputationen, (8) kollektive Strafen, (9) hinreichende Sicherheit und (10) stabile Menge der interagierenden Spieler, soziales Umfeld. Vgl. Lohmann/Schauenberg (2002), S. 218 ff.

18 Luhmann (2000), S. 46.

hen können.<sup>19</sup> Dabei kann es sich bei diesen Handlungen z.B. um Akte der Selbstdarstellung handeln, mit denen der Vertrauensnehmer den Geber von der Aufrichtigkeit seiner kooperativen Handlungsabsichten zu überzeugen versucht.<sup>20</sup> Im Gegensatz zu den binären Handlungsmöglichkeiten des Vertrauensgebers eröffnet sich dem Vertrauensnehmer ein großer Spielraum an Handlungsmöglichkeiten, mit denen er Vertrauenswürdigkeit erzielen kann. Im Rahmen der spieltheoretischen Betrachtung des Vertrauensprozessmodells muss der riskanten Vorleistung des Vertrauensgebers eine Investition in die Vertrauenswürdigkeit des Nehmers vorgelagert sein. Diese Investitionen können z.B. Informationen oder Leistungsproben sein, welche allen potenziellen Vertrauensgebern gegeben werden, um die Vertrauenswürdigkeit des Nehmers zu unterstreichen. Diese Investitionen werden in Abbildung 1 in Höhe  $\alpha$  dargestellt. Dabei ist  $\alpha$  kleiner als der mögliche Gewinn des Vertrauensnehmers im Kooperationsfall, andernfalls verbleibt ihm kein Anreiz zur Vertrauensentsprechung und er würde zudem eine Defektionsabsicht erkennen lassen.<sup>21</sup> Entsprechend vermindern sich die Auszahlungen des Vertrauensnehmers jeweils um  $\alpha$ .

Die spieltheoretische Betrachtung ist eine im ökonomischen Kontext gängige Variante und dient an dieser Stelle der exemplarischen Veranschaulichung des Vertrauensentstehungsprozesses. In der Literatur bestehen weitere Ansätze zur Erklärung des Vertrauensentstehungsprozesses, die andere Schwerpunkte setzen.

Die zweite Gruppe der Ansätze zur Erklärung der Vertrauensentstehung bilden die strukturorientierten Handlungsmodelle. Sie führen menschliches Handeln auf die quasi gesetzmäßige Wirkung sozialer oder psychischer Strukturen zurück, die individuenübergreifend sind. Hierzu zählen (sozial-)psychologische, systemtheoretische, strukturfunktionalistische und kulturalistische Ansätze. Vertrauen entsteht durch determinierte Reaktionen. Zu den Autoren der strukturorientierten Handlungsmodelle zählen z.B. McKnights/Cummings/Chervany (1998) und Brinkmann/Seifert (2001).

Interaktionistische Handlungsmodelle bilden die dritte Gruppe der Erklärungsansätze. Sie betonen den Prozesscharakter der sozialen Herstellung von Vertrauen, welche in diesen Modellen grundsätzlich aus Interaktionen im soziokulturellen Kontext heraus entsteht. Zu den Autoren, die interaktionistischen Handlungsmodellen folgen, gehören z.B. Rotter (1980) und Petermann (1997).

### III. Funktionen von Vertrauen

Vertrauen erfüllt zahlreiche, z.T. individuelle, z.T. einzelwirtschaftliche, aber auch gesamtwirtschaftliche Funktionen. In den wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen ist insbesondere die positive Wirkung eines vertrauensvollen Anbieter-Kunden-Verhältnisses auf die Zufriedenheit des Kunden Gegenstand theoretischer und empirischer Untersu-

---

19 Vgl. hierzu und zum Folgenden Beckert (2002), S. 27.

20 Vgl. Beckert (2002), S. 27.

21 Vgl. Beckert (2002), S. 30.

chungen und gilt als belegt.<sup>22</sup> Über die Zufriedenheit eines Kunden wirkt Vertrauen indirekt auch auf dessen Kundenbindung, denn zufriedene Kunden zeigen im Allgemeinen eine größere Kundenbindung als weniger zufriedene Kunden.<sup>23</sup> Aber Vertrauen wirkt nicht nur indirekt positiv auf Kundenbindung, es existiert auch ein eigener positiver Einfluss von Vertrauen auf die Kundenbindung.<sup>24</sup> Wird die Zufriedenheit eher als kurzfristig orientiertes Konstrukt betrachtet, so hat Vertrauen darüber hinaus eine langfristige Komponente, die insbesondere in diesem Zusammenhang von Bedeutung ist. Selbst wenn die Zufriedenheit eines Kunden mit einer Transaktion nicht besonders hoch ist, so kann dessen langfristige Kundenbindung von seinem ausgeprägten Vertrauensverhältnis zum Anbieter profitieren.<sup>25</sup> Aus betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten ist ein vertrauensvolles Anbieter-Nachfrager-Verhältnis also von ökonomischer Vorteilhaftigkeit.

Betriebswirtschaftliche Vorteile ergeben sich aus einem vertrauensvollen Anbieter-Nachfrager-Verhältnis, wie im Beispiel eines Krankenhauses im Arzt-Patient-Kontext. Erwiesenermaßen trägt ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Arzt und Patient zu einem verbesserten Informationsverhalten des Patienten bei.<sup>26</sup> Die Diagnosequalität des Arztes profitiert maßgeblich von einem offenen Informationsverhalten des Patienten.<sup>27</sup> Ebenso zeigt sich, dass vertrauende Patienten von eigenen Empfindungen abweichende Meinungen eher akzeptieren<sup>28</sup> und sich eher an die ärztlichen Empfehlungen halten und damit bessere Compliance-Werte aufweisen als Patienten mit niedrigem Vertrauen.<sup>29</sup> Auf diese Weise trägt Vertrauen positiv zum Genesungsprozess des Patienten bei, welcher bei Einhaltung der ärztlichen Ratschläge entsprechend kurz ist. Überdies senken Diagnosequalität und Compliance nicht nur die betriebswirtschaftlichen Kosten des Arztes, sondern auch die der Krankenversicherer. Vertrauende Patienten glauben den Diagnosen ihres Arztes und begeben sich wesentlich seltener auf die Suche nach Kosten verursachenden Zweitdiagnosen.<sup>30</sup> Auch diese Konsequenz eines vertrauensvollen Arzt-Patient-Verhältnisses entlastet das Gesundheitssystem und stellt eine volkswirtschaftliche Funktion von Vertrauen heraus. Nicht nur im Gesundheitssystem sind die volkswirtschaftlichen Funktionen von Vertrauen von Interesse, sie zeigen sich überdies in jeder Transaktion die auf Basis unvollständiger Informationen geschieht und in der dieses Informationsproblem der Transaktionspartner mit Hilfe gegenseitigen Vertrauens überwunden wird.<sup>31</sup> Vertrauen zwischen Anbieter und Nachfrager ermöglicht Transaktionen, die andernfalls nicht zustande kommen würden. Vertrauen wird daher auch als „Schmiermittel“ ökonomischer Transaktionen bezeichnet.<sup>32</sup>

---

22 Vgl. z.B. Safran u.a. (1998), S. 217.

23 Vgl. z.B. Homburg/Stock (2001), S. 19 ff. oder Homburg/Becker/Hentschel (2005), S. 105 ff.

24 Vgl. z.B. Guenzi (2002), S. 749 ff., Anderson/Weitz (1989), S. 310 ff. oder Anderson/Dedrick (1990), S. 1091 ff.

25 Vgl. Geysken/Steenkamp/Kumar (1999), S. 225.

26 Vgl. Leisen/Hyman (2001), S. 26.

27 Vgl. Helm/Janzer (2000), S. 28.

28 Vgl. Siegrist/Cvetkovich/Gutscher (2001), S. 1047 ff.

29 Vgl. Thom/Campbell (1997), Dellande/Gilly/Graham (2004) und Safran u.a. (1998).

30 Vgl. Thom (2001), S. 323.

31 Zu den volkswirtschaftlichen Funktionen des Vertrauens vgl. Fukuyama (1996).

32 Vgl. Bornschieer (2001), S. 441 ff.

Soziologen haben die kognitiven Funktionen von Vertrauen bereits früh erkannt. Luhmann erklärt, dass ohne Vertrauen ein Verlassen des schützenden Bettes am Morgen nicht möglich wäre, eine lähmende Angst vor der Komplexität des Lebens würde es verhindern.<sup>33</sup> Luhmann betont die komplexitätsreduzierende Funktion von Vertrauen, die darauf basiert, dass ein Zustand vollkommener Information in der Realität in der Regel nicht zu erreichen ist. Ein Leben ohne vollkommene Informationen ist demnach nur durch Vertrauen möglich, welches uns über Informationslücken hinweghilft.

Es lassen sich zahlreiche Argumente für die Verfolgung des Ziels eines vertrauensvollen Verhältnisses zwischen Menschen finden. Im Vordergrund der Argumentation für Vertrauen in öffentlichen Unternehmen stehen dabei die betriebswirtschaftlichen und transaktionsökonomischen Funktionen. Im folgenden Kapitel wird anhand verschiedener Vertrauensobjekte der öffentlichen Betriebswirtschaft die unterschiedliche Bedeutung von Vertrauen diskutiert.

#### IV. Vertrauensobjekte und öffentliche Dienstleistungen

Generell kommen alle Bereiche der menschlichen Umwelt als Vertrauensobjekte in Frage.<sup>34</sup> Als Vertrauensgüter bezeichnet man jene Güter, deren Qualität der Kunde auch nach Konsum nicht, oder nur unter dem Einsatz prohibitiv hoher Kosten, beurteilen kann (z.B. Bildungsleistungen, Gesundheitsleistungen). Güter, deren Qualität durch einfache Informationssuche einzuschätzen ist, werden Suchgüter genannt (z.B. Papier). Kann der Kunde die Qualität nach dem Konsum einschätzen, so spricht man von Erfahrungsgütern (z.B. Kfz-Zulassung).

Eine aktive Beeinflussung des Kundenvertrauens ist nur dann von Bedeutung, wenn sich daraufhin Transaktionen ergeben, die ohne Vertrauen nicht zustande gekommen wären, wenn also Kundenverhalten durch ein vertrauensvolles Verhältniss in ökonomisch relevanter Weise beeinflusst wird. Als Beispiel sei hier die gesetzliche Alterssicherung aufgeführt. Empfindet man kein Vertrauen gegenüber der gesetzlichen Alterssicherung und rechnet nicht mit der Realisierung der prognostizierten Rentenzahlungen, so ist eine private Vorsorge unumgänglich. Das Vertrauen der Versicherten in die gesetzliche Alterssicherung ist daher von ökonomischer Bedeutung, indem es die privaten Vorsorgebemühungen der Versicherten beeinflusst.

Ein ähnliches Beispiel für die Relevanz von Vertrauen in öffentliche Anbieter ist das Patientenvertrauen in die Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen wie z.B. Krankenhäuser. Befürchten Patienten die stärkere Gewichtung ökonomischer Ziele im Vergleich zu individuellen Gesundheitszielen seitens öffentlicher Krankenhäuser, so folgt daraus eine Kundenabwanderung zu anderen, möglicherweise privaten Anbietern mit besserem Vertrauensmanagement.

---

33 Luhmann (2000), S. 1.

34 Einzig umstritten ist, ob Naturgegebenheiten, z.B. die Stabilität der Erdumlaufbahn, Gegenstand von Vertrauen sein können. Vgl. Nuissl (2000), S. 24.

Das Vertrauen der Bürger in die Ordnungsmäßigkeit der Leistungen von Sozial- und Jugendämtern oder sonstiger Bürgerservices wie Kfz-Zulassung oder Passausstellung mag von politischem Interesse sein, es ergeben sich daraus jedoch keine ökonomisch relevanten Veränderungen des Konsumentenverhaltens.

Die folgende Tabelle liefert einen Überblick darüber, in welchen Vertrauensbereichen ökonomische Konsequenzen z.B. in Form von Veränderungen des Konsumentenverhaltens zu erwarten sind und in welchen Bereichen eher nicht mit relevanten Konsequenzen eines mangelnden Vertrauens zu rechnen ist. In Klammern werden Beispiele für ökonomische Konsequenzen, wie z.B. der Nutzung privatwirtschaftlicher Alternativen, von mangelndem Vertrauen der Nachfrager in öffentliche Anbieter genannt.

<i>ökonomische Konsequenzen (Alternative bei mangelndem Vertrauen in öffentliche Anbieter)</i>	<i>keine privatwirtschaftlichen, höchstens volkswirtschaftliche Konsequenzen</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brand- und Katastrophenschutz (private Vorsorge)</li> <li>▪ Brief- und Paketbeförderung (private Beförderung)</li> <li>▪ Gesetzliche Alterssicherung (private Vorsorge)</li> <li>▪ Gesundheitsdienstleistungen, Krankenhäuser (private Träger)</li> <li>▪ Kindergarten (private Kindergärten)</li> <li>▪ Kulturbetriebe wie z.B. Theater, Schwimmbäder (alternative Formen der Freizeitgestaltung)</li> <li>▪ Lebensmittelsicherheit: Verbraucherschutz, Veterinärdienste, Restaurantsaufsicht (Selbstversorgung)</li> <li>▪ Öffentlicher Personen(nah)verkehr (Fahrrad, Privatauto)</li> <li>▪ Rundfunk- und Fernsehanstalten (private Programme)</li> <li>▪ Schule und Bildung (Privat(hoch)schulen)</li> <li>▪ staatliche Sicherheitsleistungen wie z.B. Polizei (Investitionen in Haussicherheit, Selbstverteidigung, privaten Personenschutz)</li> <li>▪ Telekommunikation (private Anbieter)</li> <li>▪ Tourismus- und Freizeitbetriebe (Destinationswechsel, private Anbieter)</li> <li>▪ überregionale Verkehrsunternehmen (Privatauto, private Verkehrsunternehmen)</li> <li>▪ Versorger (Investitionen in private Vorsorge z.B. Solarenergie)</li> <li>▪ Versorger (Investitionen in Selbstversorgung, z.B. Solarenergie auf dem Hausdach)</li> <li>▪ Wirtschaftsförderung (Standortwechsel)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bürgerservice (z.B. Passausstellung oder Kfz-Zulassung)</li> <li>▪ Gemeindlicher Vollzugsdienst, Bußgeldbehörde</li> <li>▪ Gesundheitsförderung</li> <li>▪ Gewerbeaufsicht</li> <li>▪ Entsorgung</li> <li>▪ Rechtssicherheit</li> <li>▪ Sozial- und Jugendamt</li> <li>▪ Telekommunikation</li> <li>▪ Verkehrsbehörde</li> </ul>

*Tab. 1: Übersicht über Vertrauensbereiche und ökonomische Konsequenzen*

*Quelle: Eigene Darstellung*



In den in der linken Spalte von Tabelle 1 genannten Bereichen der öffentlichen Wirtschaft ist mit negativen ökonomischen Konsequenzen zu rechnen, wenn es nicht gelingt, ein hinreichendes Maß an Vertrauen aufzubauen. Dies gilt bei der Personenbeförderung, wo stets der Privatwagen eine mögliche Alternative darstellt genauso wie bei öffentlichen Kulturbetrieben. Besteht kein hinreichendes Vertrauen, z.B. in die Preiswürdigkeit einer Theateraufführung, stehen den Bürgern zahlreiche alternative Möglichkeiten der Freizeitgestaltung zur Verfügung, deren Wahrnehmung negative ökonomische Konsequenzen für öffentliche Anbieter bedeuten.

Aufbauend auf diesen als generell vertrauensrelevant erachteten Bereichen wird im folgenden Abschnitt die Frage nach dem Bedeutungsausmaß eines vertrauensvollen Verhältnisses erörtert. Hierzu wird zunächst auf die Frage eingegangen, in wieweit es sich in der betreffenden Situation um ein Vertrauensgut handelt und wie schwierig eine Qualitätsbeurteilung z.B. unter Aufwendung von Kosten möglich ist. Die Gegenüberstellung des Schadens, welcher für den Vertrauensgeber aus einem gebrochenen Vertrauen hervorgeht, wird seinem Nutzen aus einem beidseitig kooperativen Vertrauensspiel gegenübergestellt, um einen weiteren Indikator für die Bedeutung von Vertrauen für die jeweilige Transaktion zu ermitteln.

Zwischen gesetzlich Versicherten und der Deutschen Rentenversicherung steht als Vertrauensgut der Eintritt erwartungsgemäßer Rentenzahlungen. Als Versicherter ist die Qualität des gehandelten Gutes (Höhe der tatsächlichen Rentenzahlungen) nur äußerst schwer zu beurteilen. Öffentliche Qualitätsbeurteilungen von Politikern und Wissenschaftlern zeigen die volle Schwankungsbreite von sicheren Renten bis zu keinerlei zu erwartenden Rentenzahlungen für junge Beitragszahler. Unabhängige, verlässliche Qualitätsaussagen bestehen kaum. Aus diesen Gründen wird die Schwierigkeit der Qualitätsbeurteilung des Vertraungsgutes aus Sicht der Nachfrager als sehr hoch eingestuft.

Der Schaden, welcher sich aus einem irrtümlich vergebenen Vertrauen für einen individuellen Versicherten ergibt, der sich ausschließlich auf staatliche Rentenzahlungen verlassen hat, ist äußerst hoch. Er muss sich mit einer finanziellen Engpasssituation auseinandersetzen, die seine Lebensumstände u.U. stark beeinträchtigt. Der Nutzen einer kooperativen Vertrauenstransaktion ergibt sich für gesetzlich Versicherte in Form von eingesparten privaten Vorsorgebeiträgen. Aus diesen Einschätzungen ergibt sich für den Vertrauensbereich gesetzliche Alterssicherung eine insgesamt sehr hohe Relevanz des Themas Vertrauen.

Die folgende Tabelle zeigt die schematische Anwendung dieser Fragestellungen auf verschiedene Vertrauensbereiche öffentlicher Unternehmen auf.

	<i>Vertrauensbedingungen</i>			<i>Vertrauensrelevanz</i>		
	<i>Vertrauensgegenstand</i>	<i>Vertrauensgeber</i>	<i>Vertrauensnehmer</i>	<i>Schwierigkeit der Qualitätsbeurteilung</i>	<i>potenzielle Schaden-Nutzen-Bilanz</i>	<i>Relevanz</i>
gesetzliche Alterssicherung	Erwartungsgemäße Rentenzahlungen	Versicherte	gesetzliche Rentenversicherung	*****	sehr hoch	<b>sehr hoch</b>
Gesundheitsdienstleistungen, Krankenhäuser	medizinische Leistungen im Sinne des Patienten	Patienten	Ärzte, Pflegepersonal, Krankenhausverwaltung	*****	sehr hoch	<b>sehr hoch</b>
Kinderbetreuung	sinnvolle Kindererziehung, sichere Obhut	Eltern	Erzieher, Institution	*****	sehr hoch	<b>sehr hoch</b>
Schule und Bildung	Qualität der Bildung	Eltern, Schüler	Schulen, Lehrer, politische Instanzen	*****	mittel	hoch
Brand- und Katastrophenschutz	Hilfe im Brand- bzw. Katastrophenfall	Bürger	Feuerwehr, THW etc.	*****	hoch	mittel
Lebensmittelsicherheit: Verbraucherschutz und Veterinärdienste, Restaurantsaufsicht	Lebensmittelüberwachung, Fleisch- und Lebensmittelkontrolle, sinnvolle Gesetzgebung und konsequente Durchsetzung	Bürger	Legislative, Exekutive, staatl. Verbraucherschutzinstitutionen	****	mittel	mittel
Öffentlicher Personennahverkehr, überregionale Verkehrsunternehmen	Sicherheit der Beförderungsmittel	Bürger	Legislative, Exekutive, öffentliche Unternehmen	***	hoch	mittel
staatliche Sicherheitsleistungen wie z.B. Polizei	Sicherheit, nur wenig individuelle Investitionen in Sicherheit nötig	Bürger	Polizei, Grenzschutz	***	hoch	mittel
Telekommunikation	Angemessenheit des Preises, Qualität der Leistung	Nachfrager	Anbieter	***	niedrig	niedrig
überregionale Verkehrsunternehmen	Sicherheit der Fahrzeuge, Angemessenheit der Preise	Nutzer	Anbieter	***	mittel	niedrig
Versorger	Krisensicherheit, angemessener Preis	Bürger	Versorgungsbetriebe	****	niedrig	niedrig

	Vertrauensbedingungen			Vertrauensrelevanz		
	Vertrauensgegenstand	Vertrauensgeber	Vertrauensnehmer	Schwierigkeit der Qualitätsbeurteilung	potenzielle Schaden-Nutzen-Bilanz	Relevanz
Brief- und Paketbeförderung	sichere Beförderung, Wahrung des Briefgeheimnisses	Absender	Dienstleister	***	niedrig	niedrig
Kulturbetriebe (Theater, Schwimmbäder)	Freizeitwert	Bürger	Anbieter	***	niedrig	niedrig
Rundfunk- und Fernsehanstalten	Qualität des Programms	Nutzer	Anbieter	*	niedrig	niedrig
Tourismus- und Freizeitbetriebe	Qualität des Angebots	Nachfrager	Anbieter	*	niedrig	niedrig

Tab. 2: Übersicht über die Relevanz von Vertrauen in verschiedenen Bereichen öffentlicher Unternehmen

Quelle: Eigene Darstellung

Eine besonders hohe Bedeutung von Vertrauen zeigt sich neben dem Bereich der gesetzlichen Alterssicherung überdies in den Bereichen Gesundheitsdienstleistungen und Krankenhäuser sowie in der Kinderbetreuung. Von hoher Bedeutung ist Vertrauen in Bildungseinrichtungen. Die Qualität einer Bildungseinrichtung lässt sich auch nach Konsum nicht beurteilen. Die Qualität einer Hochschulausbildung zeigt sich u. U. erst nach Jahren der Arbeitstätigkeit. Der Schaden für Eltern und Auszubildende aus der Nutzung einer vertrauensunwürdigen Bildungseinrichtung kann sich z.B. in der schlechten weiteren Entwicklung des Auszubildenden zeigen. Der Nutzen einer vertrauensvollen Kooperation ist mit einer guten Ausbildung dagegen kaum aufzuwiegen. Die Schaden-Nutzen-Bilanz deutet daher auf eine mittlere Vertrauensbedeutung hin, was insgesamt in einer hohen Bedeutung von Vertrauen resultiert.

Etwas anders sieht es mit Kinderbetreuungsstätten aus. Auch hier ist die Qualität weder vor noch nach dem Kauf bzw. Konsum einzuschätzen. Der Nutzen in Form einer sicheren, pädagogisch wertvollen Betreuung des Kindes ist mit Sicherheit hoch. Der Schaden in Form möglicher negativer Auswirkungen auf das Kind kann dagegen ungemein schwerer wiegen. Die Bedeutung eines vertrauensvollen Verhältnisses zwischen Anbietern und Nachfragern wird daher als äußerst hoch eingeschätzt.

Von eher nachrangiger Bedeutung ist z.B. das Vertrauen in die Leistungen von Versorgungsbetrieben. Zwar kann die Qualität des gehandelten Gutes (Versorgungssicherheit z.B. mit Strom auch in Krisenzeiten) weder vor noch nach dem Konsum beurteilt werden, allerdings deutet die Schaden-Nutzen-Gegenüberstellung auf eine eher geringere Bedeutung von Vertrauen hin. Im Beispiel des Stromversorgers besteht der Nutzen aus vertrauensvoller Kooperation für den Stromnachfrager in der Krisensicherheit der Stromversorgung. Die Wahrscheinlichkeit des Eintritts einer Krise und des Ausfalls dieser Versor-

gung ist jedoch relativ gering. Die „Qualität“ des Preises ist für den individuellen Nachfrager sowohl vor wie nach dem Kauf kaum zu beurteilen. Ebenso zeigt die Schaden-Nutzen-Bilanz auf eine eher geringe Bedeutung von Vertrauen in diesem Anbieter-Nachfrager-Verhältnis hin.

## V. Branchenübergreifende Vertrauensdeterminanten und deren Rolle bei öffentlichen Dienstleistungen

Dieses Kapitel liefert eine Übersicht über die Art jener Vertrauensdeterminanten, welche in der Literatur branchenübergreifend nachgewiesen wurden. Die besonderen Umstände verschiedener Vertrauenssituationen machen es an sich erforderlich, die konkreten Determinanten nach Branchen und Situationen differenziert zu betrachten und erlauben allgemein keine großzügigen Rückschlüsse von einer Branche auf die andere. Dennoch sollen im Folgenden jene Erkenntnisse, welche in gewissem Maße Allgemeingültigkeit erreicht haben, indem sie z.B. in mehreren Branchen oder ohne Bezug auf eine bestimmte Branche überprüft wurden, vorgestellt werden.

Bereits Zucker (1986) beschäftigt sich mit der Entstehung von Vertrauen in ökonomischen Transaktionen und weist drei wesentliche Quellen aus. Sie unterscheidet zwischen prozess-, eigenschafts- und institutionenbasiertem Vertrauen.<sup>35</sup>

Prozessbasiertes Vertrauen entsteht aus konkreten eigenen oder fremden Erfahrungen mit einem bestimmten Transaktionspartner, die auf zukünftige Situationen extrapoliert werden. Überträgt man dies z.B. auf eine vertrauensrelevante Beziehung zwischen Kinderbetreuungseinrichtungen und Eltern so würde das bedeuten, dass die Reputation auf Basis eigener Erfahrungen mit der Betreuungseinrichtung (z.B. durch weitere Kinder) und auf Basis der Erfahrung von Freunden und Familienmitgliedern zur Entstehung von Vertrauen führten. Eigenschaftsbasiertes Vertrauen beruht auf, an bestimmte Eigenschaften anknüpfenden Verhaltenserwartungen. Das Vertrauen der Eltern in die Erzieher könnte demnach durch erwünschte Eigenschaften des Erziehers entstehen. Institutionenbasiertes Vertrauen findet seine Grundlage in intersubjektiv nachvollziehbaren Kriterien, wie z.B. einem Bildungsabschluss oder Normen, Regeln und Zertifikaten. Eine mit einem anerkannten Qualitätssiegel ausgezeichnete Kinderbetreuungseinrichtung könnte das Vertrauen in die Erzieher steigen lassen. Zucker (1986) unterscheidet weiter zwischen individuellem Vertrauen (persönliches Vertrauen) und Systemvertrauen (Vertrauen in Organisationen) und stellt für Geschäftsbeziehungen fest, dass grundsätzlich alle genannten Vertrauensquellen für beide Vertrauensformen relevant sind, wie in Abb. 2 dargestellt.

---

35 Vgl. hierzu und zum Folgenden Zucker (1986), S. 60 ff.

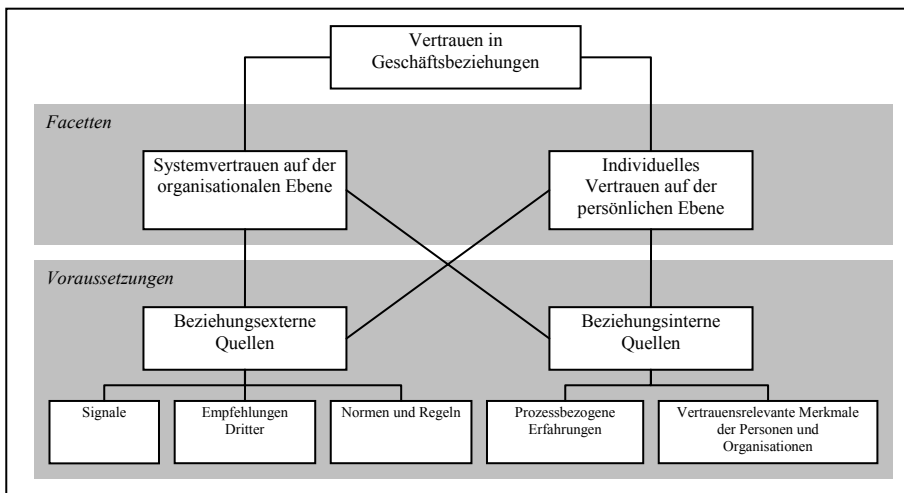


Abb. 2: *Vertrauen in Geschäftsbeziehungen*

Quelle: Schmitz (2001), S. 12

Dabei findet sich in den Anbieter-Nachfrager-Beziehungen der öffentlichen Wirtschaft sowohl individuelles Vertrauen, z.B. zwischen Patienten und Ärzten, als auch Systemvertrauen, z.B. zwischen Eltern und dem Schulsystem. Für öffentliche Anbieter stellt sich die Frage, wie ein vertrauensvolles Verhältnis geschaffen werden kann, um dessen Funktionen wahrnehmen zu können. Am Beispiel jener Bereiche der öffentlichen Wirtschaft, für die im vorangegangenen Abschnitt die Bedeutung von Vertrauen als „sehr hoch“ eingestuft wurde, werden im Folgenden mögliche Determinanten aufgezeigt. Mit Hilfe dieser Determinanten kann das Vertrauen der Nachfrager in die öffentlichen Anbieter beeinflusst werden und bei richtigem Einsatz eine vertrauensvolle Beziehung gefördert werden. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über mögliche Vertrauensdeterminanten.

Branchen der öffentlichen Wirtschaft	Determinanten				
	Beziehungsexterne Quellen (Institutionen)			Beziehungsinterne Quellen	
	Signale	Empfehlungen Dritter	Normen und Regeln	Erfahrungen	vertrauensrelevante Eigenschaften
Gesetzliche Alterssicherung	-	Anlageberater, Verbraucherberatungen, Medienberichte, Aussagen von Politikern und Wirtschaftsforschungsinstituten	gesetzliche Grundlage der Alterssicherung	-	-
Gesundheitsdienstleistungen, Krankenhäuser	Qualitätszertifikate	Reputation, Medienberichte, Empfehlungen aus dem Freundes- und Familienkreis	Qualitätsberichte	eigene Erfahrungen in vorangegangenen Behandlungen	klare Kommunikationsstrukturen, treuhänderische Verhalten
Kinderbetreuung	Qualitätszertifikate, Ergebnisse von Rankings und öffentlichen Untersuchungen	Empfehlungen aus dem Freundes- und Familienkreis	staatliche Vorgaben	Erfahrungen durch weitere Kinder	klare Kommunikationsstrukturen, Verlässlichkeit

Tab 3: Übersicht über Vertrauensdeterminanten

Quelle: Eigene Darstellung

Das Vertrauen in die gesetzliche Alterssicherung und damit in erwartungsgemäße Rentenzahlungen hängt maßgeblich von den Empfehlungen anscheinend kompetenter Dritter ab. Hierzu zählen neben den Aussagen von Wirtschaftsforschungsinstituten auch die meinungsbildenden Aussagen von Politikern, Verbraucherberatungen und die Medienberichterstattung. Eigene Signale für Vertrauenswürdigkeit setzt die gesetzliche Rentenversicherung nicht. Ebenso können gesetzlich Versicherte in keiner Weise auf eigene Erfahrungen mit dieser Institution zurückgreifen, Erfahrungen vorangegangener Generationen stellen keine geeignete Vertrauensbasis für die Zukunft dar. In Ermangelung einer persönlichen Interaktion oder Kommunikation bestehen darüber hinaus auch keine vertrauensrelevanten Eigenschaften, auf deren Grundlage gesetzlich Versicherte ein Vertrauen aufbauen könnten.

Das Vertrauen von Patienten in die Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen kann dagegen auf zahlreiche beziehungsexterne und beziehungsinterne Quellen zurückgreifen. Zu den externen Quellen zählen z.B. Signale in Form von Qualitätszertifikaten. Nach wie vor spielen persönliche Empfehlungen und die allgemeine Reputation eines Anbieters von Gesundheitsdienstleistungen eine wesentliche Rolle in der Vertrauensbildung der Patienten. In den letzten Jahren rücken überdies Medienberichte und den Anschein der

Objektivität erweckende Ärzteranglisten in den Vordergrund der Vertrauensquellen. Zu den beziehungsinternen Quellen zählen die eigenen Erfahrungen mit bestimmten Ärzten, Krankenhäusern oder Pflegeeinrichtungen mit den vertrauensnehmenden Einrichtungen. Zu den wesentlichen vertrauensrelevanten Eigenschaften zählen zum einen klare<sup>36</sup> und verständnisvolle Kommunikationsstrukturen.<sup>37</sup> Überdies müssen Patienten vom treuhänderischen Verhalten des Vertrauensnehmers überzeugt sein.<sup>38</sup> Das bedeutet, dass Patienten von ihren Ärzten erwarten, dass sie in jeder Situation im Sinne des Patienten handeln und nicht etwa ökonomische Ziele vor die individuellen Ziele des Patienten stellen.

Eltern können das Vertrauen in eine Kinderbetreuungseinrichtung z.B. auf Signale wie Qualitätszertifikate oder veröffentlichte Leitbilder und Ausbildungsquoten der Erzieher stützen. Ebenso gehören Empfehlungen aus dem Freundes- und Familienkreis zu den essenziellen beziehungsexternen Vertrauensquellen. Staatliche Vorgaben bzw. Vorgaben des Trägers der Betreuungseinrichtung können als Normen und Regeln zur Entstehung von Vertrauen beitragen. Durch weitere eigene Kinder bestehen u. U. bereits vertrauensrelevante Erfahrungen als beziehungsinterne Quelle. Die Kinderbetreuungseinrichtung und deren Mitarbeiter können ihrerseits durch klare, verantwortungsbewusste Kommunikation und verlässliches Verhalten vertrauensrelevante Eigenschaften aufzeigen.

Es lässt sich zusammenfassen, dass die Quellen für Anbieter-Nachfrager-Vertrauen vielseitig sind und zum Teil durch die öffentlichen Anbieter beeinflusst werden können. Den öffentlichen Anbietern stellt sich die Aufgabe, die Chancen, welche sich aus den Determinanten ergeben, zu nutzen und bewusst zu gestalten. Die Abwanderung der Kunden zu privatwirtschaftlichen Alternativen kann durch diese Mittel vermindert werden.<sup>39</sup>

## VI. Zusammenfassung

Zwischenmenschliches Vertrauen erfüllt zahlreiche Funktionen, auf deren bewusste Nutzung öffentliche Unternehmen derzeit noch weitgehend verzichten. Der vorliegende Beitrag zeigt jene Bereiche der öffentlichen Wirtschaft auf, in denen vertrauensvolle Interaktionen von ökonomischen Konsequenzen gefolgt sind, wie z.B. im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen oder der Bildung. Im nächsten Schritt wurde mit Hilfe der Vertrauensgutproblematik und der Schaden-Nutzen-Analyse das Ausmaß der Vertrauensbedeutung in den einzelnen Bereichen theoretisch analysiert. Als von sehr großer Bedeutung wurde ein vertrauensvolles Anbieter-Nachfrager-Verhältnis in der gesetzlichen Alterssicherung, im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen und Krankenhäuser sowie für die Kinderbetreuung eingeschätzt. Die empirische Überprüfung der theoretisch aufgezeigten Vertrauensrelevanz der verschiedenen Bereiche der öffentlichen Wirtschaft sollte Gegenstand zukünftiger Forschungsbemühungen sein.

---

36 Vgl. Petermann (1997), Thom (2000), Thom (2001) sowie Safran u.a. (1998a).

37 Vgl. Safran u.a. (1998a), Pearson/Raeke (2000) und Mechanic/Meyer (2000).

38 Vgl. Mechanic/Meyer (2000).

39 Vgl. z.B. Guenzi (2002), S. 749 ff., Anderson/Weitz (1989), S. 310 ff. oder Anderson/Dedrick (1990), S. 1091 ff.

Die für eine bewusste Vertrauenssteuerung als besonders relevant identifizierten Bereiche wurden einer weiteren Detailanalyse unterzogen. Mit Hilfe einer exemplarischen Determinantenanalyse wurde dargestellt, auf welche Weise das Vertrauen zwischen Anbieter und Nachfrager beeinflusst werden kann. Hierbei wurde der Einteilung von Zucker in beziehungsexterne und -interne Quellen gefolgt.

Die Betrachtung dieser Vertrauensdeterminanten sollte für wertvolle Erkenntnisse über die Möglichkeiten der Nutzung vertrauensvoller Anbieter-Nachfrager-Verhältnisse in der öffentlichen Wirtschaft sorgen. An die Adresse der öffentlichen Anbieter richtet sich der Appell zur Wahrnehmung der Beeinflussungsmöglichkeiten und zur bewussten Gestaltung im Sinne eines vertrauensvollen Anbieter-Nachfrager-Verhältnisses. Positive ökonomische Konsequenzen sind nicht allein die größere Kundenbindung vertrauender Nachfrager, sondern überdies eine insgesamt reibungslosere Interaktion mit zufriedeneren Kunden und zahlreiche weitere Vertrauensfunktionen. Jedoch ermöglicht erst eine umfassende empirisch belegte Wissensbasis über die Determinanten von Vertrauen und deren Wirkungsweise und Interdependenzen den zweckorientierten, abgestimmten Einsatz vertrauensbildender Maßnahmen für Ziele der öffentlichen Unternehmen.

## Literaturverzeichnis

- Anderson, Erin und Barton Weitz. (1989), Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads, in: *Marketing Science*, 8. Jg., Nr. 4 (Herbst), S. 310-323
- Anderson, Lynda A. und Robert F. Dedrick (1990), Development of the trust in physician scale: a measure to assess interpersonal trust in patient-physician relationships, in: *Psychological Reports*, Band 67, S. 1091-1100
- Beckert, Jens (2002), Vertrauen und die performative Konstruktion von Märkten, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 1. Jg., Nr. 1 (Februar), S. 27-43
- Bornschiefer, Volker (2001), Gesellschaftlicher Zusammenhalt und Befähigung zu Sozialkapitalbildung – Determinanten des generalisierten Vertrauens im explorativen Vergleich demokratischer Marktgesellschaften, in: *Swiss Journal of Sociology*, 27. Jg., Nr. 3, S. 441-473
- Brinkmann, Ulrich und Matthias Seifert (2001), „Face to Interface“: Zum Problem der Vertrauenskonstitution im Internet am Beispiel von elektronischen Auktionen, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 30. Jg., Heft 1 (Februar), S. 23-47
- Coleman, James S. (1995), *Grundlagen der Sozialtheorie – Die Mathematik der sozialen Handlung (Foundations of Social Theorie, Englisch)*, übersetzt von M. Sukale, M. Wiese und H. Vetter, Band 3, München u. a.,
- Dasgupta, Partha (1988), Trust as a Commodity, in: *Trust – Making and breaking cooperative relations*, hrsg. von Diego Gambetta, New York, S. 49-72
- Dellande, Stephanie, Mary Gilly und John L. Graham (2004), Gaining Compliance and Losing Weight: The Role of the Service Provider in Health Care Services, in: *Journal of Marketing*, 68. Jg., Nr. 7 (Juli), S. 78-91
- Deutsch, Morton (1958), Trust and suspicion, in: *Journal of Conflict Resolution*, 2. Jg., Nr. 4, 1958, S. 265-279
- Fukuyama, Francis (1996), *Trust – The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York, 1996
- Geyskens, Inge, Jan-Benedict Steenkamp und Nirmalya Kumar (1998), Generalizations about trust in marketing channel relationships using meta-analysis, in: *International Journal of Research in Marketing*, 15. Jg., S. 223-238
- Grunwald, Wolfgang (1995), Wie man Vertrauen erwirbt: Von der Misstrauens- zur Vertrauensorganisation, in: *io Management Zeitschrift*, 64. Jg., Nr. 1/2, S. 71-77
- Guenzi, Paolo (2002), Sales Force Activities and Customer Trust, in: *Journal of Marketing Management*, 18. Jg., Nr. 7/8, S. 749-778
- Helm, Roland und Thomas M. Janzer (2000), Vertrauen aufbauen und erfolgreich kooperieren, in: *io Management Zeitschrift*, Nr. 12, S. 24-31
- Holmes, J. G. (1991), Trust and the appraisal process in close relationships, in: *Advances in personal relationships*, hrsg. von W. H. Jones und D. Perlman, 2. Jg., Jessica Kingsley, S. 57-104



- Homburg, Christian, Anette Beckert und Frederike Hentschel (2005), Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: Handbuch Kundenbindungsmanagement, hrsg. von M. Bruhn und C. Homburg, 5. überarbeitet u. erw. Aufl., Wiesbaden, S. 95-123
- Homburg, Christian und Ruth Stock (2001), Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit, in: Kundenzufriedenheit: Konzepte – Methoden – Erfahrungen, hrsg. von Christian Homburg, Wiesbaden, S. 19-50
- Leisen, Birgit und Michael R. Hyman (2001), An Improved Scale for Assessing Patients' Trust in Their Physician, in: Health Marketing Quarterly, 19. Jg., Nr. 1, S. 23-42
- Lohmann, Christopher und Bernd Schauenberg (2002), Fukuyama, Vertrauen und dauerhafte Kooperation, in: Wahrnehmungs- und Betätigungsformen des Vertrauens im deutsch-französischen Vergleich, hrsg. von T. Würtenberger u.a., Berlin, S. 209-261
- Luhmann, Niklas (2000), Vertrauen: ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, 4. Aufl., Stuttgart
- McKnight, D. Harrison, Larry L. Cummings und Norma L. Chervany (1998), Initial Trust Formation in the New Organizational Relationships, in: Academy of Management Review, 23. Jg., Nr. 3, S. 473-490
- Mechanic, David und Sharon Meyer (2000), Concepts of trust among patients with serious illness, in: Social Science & Medicine, 51. Jg., S. 657-668
- Nuissl, Henning (2000), Dimensionen des Vertrauens: Kategoriale Bausteine einer Ressource ökonomischen Handelns (im Transformationskontext), in: Arbeitsberichte des Frankfurter Instituts für Transformationsstudien, hrsg. von J. C. Joerden, H. Schultz und H.-J. Wagnerer, Nr. 10/00
- Pearson, Steven D. und Lisa H. Raeke (2000), Patients' Trust in Physicians: Many Theories, Few Measures, and Little Data, in: Journal of General Internal Medicine, 15. Jg., Nr. 7 (Juli), S. 509-513
- Petermann, Franz (1997), Interpersonales Vertrauen in der Arzt-Patient-Beziehung, in: Interpersonales Vertrauen – Theorien und empirische Befunde, hrsg. von M. Schweer, Wiesbaden, S. 155-164
- Preisendörfer, Peter (1995), Vertrauen als soziologische Kategorie – Möglichkeiten und Grenzen einer entscheidungstheoretischen Fundierung des Vertrauenskonzepts, in: Zeitschrift für Soziologie, 24. Jg., Nr. 4 (August), S. 263-272
- Rotter, Julian B. (1967), A new scale for the measurement of interpersonal trust, in: Journal of Personality, 35. Jg., S. 651-665
- Rotter, Julian B. (1971), Generalized Expectancies for Interpersonal Trust, in: American Psychologist, 26. Jg., S. 443-452
- Rotter, Julian B. (1980), Interpersonal Trust, Trustworthiness, and Gullibility, in: American Psychologist, 35. Jg., Nr. 1 (Januar), S. 1-7
- Rotter, Julian B. (1981), Vertrauen, in: Psychologie Heute, März, S. 23-29
- Rotter, Julian B. und Donald K. Stein (1971), Public Attitudes Towards the Trustworthiness, Competence, and Altruism of Twenty Selected Occupations, in: Journal of Applied Social Psychology, 1. Jg., S. 324-343
- Safran, Dana Gelb u.a. (1998), Linking Primary Care Performance to Outcomes of Care, in: The Journal of Family Practice, 47. Jg., Nr. 3 (September), S. 213-220
- Safran, Dana Gelb u.a. (1998a), The Primary Care Assessment Survey: Test of Data Quality and Measurement Performance, in: Medical Care, 36. Jg., Nr. 5; S. 728-739
- Schauenberg, Bernd (1991), Organisationsprobleme bei dauerhafter Kooperation, in: Betriebswirtschaftslehre und Ökonomische Theorie, hrsg. von D. Ordelleide, B. Rudolph und E. Büsselmann, Stuttgart, S. 329-356
- Schauenberg, Bernd (1995), Unternehmerfunktionen, Marktprozesse und Spieltheorie, in: Unternehmertheorie und Besteuerung, hrsg. von R. Elschen, T. Siegel und F. W. Wagner, Wiesbaden, S. 515-547
- Schmitz, Gertrud (2001), Die Dynamik dauerhafter Geschäftsbeziehungen, in: Dienstleistungsmärkten: Ein prozessorientierter Erklärungs- und Gestaltungsansatz, in: Jahrbuch Dienstleistungsmanagement – Interaktionen im Dienstleistungsbereich, hrsg. von M. Bruhn und B. Stauss, Wiesbaden, S. 3-34
- Siegrist, Michael, Georg T. Cvetkovich und Heinz Gutscher (2001), Shared Values, Social Trust, and the Perception of Geographic Cancer Clusters, in: Risk Analysis, 21. Jg., Nr. 6, S. 1047-1053
- Thom, David H. (2000), Training physicians to increase patients trust, in: Journal of Evaluation in Clinical Practice, 6. Jg., Nr. 3, S. 245-253
- Thom, David H. (2001), Physician Behaviours that Predict Patient Trust, in: The Journal of Family Practice, 50. Jg., Nr. 4 (April), S. 323-328
- Thom, David H. und Bruce Campbell (1997), Patient-Physician-Trust: An Exploratory Study, in: The Journal of Family Practice, 44. Jg., Nr. 2 (Feb.), S. 169-176
- Williamson, Oliver E. (1993), Calculativeness, trust, and economic organization, in: Journal of Law and Economics, 34. Jg., 1993, S. 453-502
- Zucker, Lynne G. (1986), Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920, in: Research in organizational behaviour – An annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews, hrsg. von M. B. Staw und L. L. Cummings, 8. Jg., Greenwich, Connecticut, S. 53-111