

Bedeutung und Schwachstellen der Informationsqualität in der deutsch-niederländischen Fleischwirtschaft

Maria Näther, Melanie Gockel, Ludwig Theuvsen

Georg-August-Universität Göttingen
Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung
Arbeitsbereich Betriebswirtschaftslehre des Agribusiness
Platz der Göttinger Sieben 5
37073 Göttingen
mnaethe@gwdg.de

Abstract: In Zeiten steigender Unsicherheit über die Qualität und Sicherheit von tierischen Lebensmitteln wächst der öffentliche Druck auf alle beteiligten Akteure in der Fleischwirtschaft. Vor diesem Hintergrund muss nicht nur die Kommunikation mit dem Verbraucher reibungslos funktionieren, sondern es muss auch zwischen den Organisationen entlang der Wertschöpfungskette eine hohe Kommunikationsqualität herrschen. In der vorliegenden Studie sind zwecks Ermittlung des Status quo Mitarbeiter verschiedener Institutionen in der deutschen und niederländischen Fleischwirtschaft zur „Informationsqualität“ befragt worden. Dabei kristallisierten sich besonders Vertrauenswürdigkeit, offene Atmosphäre und Glaubwürdigkeit als zentrale Faktoren und Anknüpfungspunkte für die Verbesserung der Kommunikationsqualität heraus.

1 Problemstellung und Zielsetzung

Aufgrund steigender gesellschaftlicher Erwartungen und komplexerer Produkteigenschaften (z.B. höhere Tierwohlstandards) steigen die Anforderungen an den reibungslosen Informationstransfer zwischen allen Organisationen entlang der Wertschöpfungsketten der Fleischproduktion [TF08]. Trotz der erhöhten Anforderungen an die Qualität der Informationsübermittlung wird der brancheninternen Kommunikation in der agrar- und ernährungswirtschaftlichen Forschung bislang wenig Beachtung geschenkt. Vorliegende Studien betrachten andere Bereiche wie Finanzdienstleistungen [Ba04] und die Computerbranche [Mo96]. In Bezug auf den Agrarsektor sind bisher eher emotionale Faktoren wie z.B. Aspekte der Vertrauensbildung [Ba08] erforscht worden. Das Ziel dieser Studie ist es vor diesem Hintergrund, die wesentlichen Faktoren der Informationsqualität und deren Bedeutung in der Fleischwirtschaft zu ermitteln, um Ansatzpunkte für Verbesserungen zu identifizieren.

2 Studiendesign und Methodik

Von September 2010 bis Mai 2011 wurde in Deutschland (D) und den Niederlanden (NL) eine Online-Umfrage in der Fleischwirtschaft durchgeführt, an der 167 Probanden aus Behörden, Unternehmen, Branchenverbänden und Nichtregierungsorganisationen (NGOs) teilnahmen. Hierbei wurden basierend auf einem theoretischen Modell zur Erklärung der Kommunikationsqualität [TA11] sowohl für Alltags- als auch für Krisensituationen von den Befragungsteilnehmern als relevant erachtete Faktoren der Informationsqualität (u.a. Relevanz, Korrektheit, Vollständigkeit, Rechtzeitigkeit, Aktualität und Widerspruchsfreiheit von Informationen) erhoben. Die Bewertungsskala der Parameter reichte hierbei von „trifft überhaupt nicht zu“ (-2) bis „trifft voll und ganz zu“ (+2). Mit diesen Konstrukten wurden Mittelwerte berechnet, um die Bedeutung der unterschiedlichen Faktoren der Informationsqualität zu ermitteln.

3 Ergebnisse

Für die Informationsqualität zeigten allen befragten Organisationen homogene Ergebnisse. Es konnten daher über alle Organisationsformen hinweg zentrale Faktoren für die Qualität der Informationsübermittlung errechnet werden (Tabelle 1). Alle abgefragten der Items weisen einen Mittelwert < 0 . Allerdings ergaben sich deutliche Unterschiede im Ländervergleich. Generell waren die Bewertungen im Durchschnitt in D höher ($\mu = 1,06$) als in den NL ($\mu = 0,77$). In D wurden vor allem die Faktoren Vertrauenswürdigkeit ($\mu = 1,29$), offene Atmosphäre ($\mu = 1,28$) und Glaubwürdigkeit ($\mu = 1,27$) als am stärksten gewichtete Gründe für gute Kommunikationsqualität genannt. Die Niederländer erachteten Zuverlässigkeit ($\mu = 1,30$), offene Atmosphäre ($\mu = 1,19$) und Ehrlichkeit ($\mu = 1,19$). Signifikant niedrig bewertet wurden in beiden Ländern Ethische Verantwortung (D: $\mu = 0,77$; NL: $\mu = 0,22$) und Vertrautheit (D: $\mu = 0,34$; NL: $\mu = 0,22$).

Gründe für GUTE Kommunikationsqualität	Deutschland			Niederlande		
	μ^*	Rang	σ	μ^*	Rang	σ
... vertrauenswürdige Kommunikationspartner (Vertrauenswürdigkeit).	1,29	1	,638	0,96	4	,898
... eine offene Kommunikationsatmosphäre (Offene Atmosphäre).	1,28	2	,690	1,19	2	,962
... glaubwürdige Gesprächspartner (Glaubwürdigkeit).	1,27	3	,677	0,93	5	,958
... die Ehrlichkeit meines Kommunikationspartners (Ehrlichkeit).	1,24	4	,633	1,19	2	,921
... fachlich kompetente Gesprächspartner (Kompetenz).	1,24	4	,674	0,78	5	1,311
... motivierte Gesprächspartner (Motivation des Gegenüber).	1,19	6	,795	0,74	6	1,130
... die Zuverlässigkeit meines Gesprächspartner (Zuverlässigkeit).	1,19	6	,586	1,30	1	,993
... die sachliche Objektivität meines Kommunikationspartners (Objektivität des Gegenüber).	1,17	8	,768	0,59	8	,971
... die Höflichkeit meines Kommunikationspartners (Höflichkeit).	0,88	9	1,115	0,73	7	,839
... sympathische Gesprächspartner (Sympathie).	0,86	10	1,081	0,44	9	,892
... ethisch verantwortungsbewusste Kommunikationspartner (Ethische Verantwortung).	0,77	11	1,127	0,22	10	,934
... die Vertrautheit mit dem Gesprächspartner (Vertrautheit).	0,34	12	1,227	0,22	10	1,013
Durchschnittswert	1,06			0,77		

* Skala: -2 = trifft überhaupt nicht zu; -1 = trifft nicht zu; 0 = teils,teils; 1 = trifft zu; 2 = trifft voll und ganz zu; μ = Mittelwert; σ = Standardabweichung

Tabelle 1: Informationsqualität der Kommunikation

Zudem zeigte sich in der Studie, dass es trotz der sehr engen wirtschaftlichen Verflechtungen im deutsch-niederländischen Grenzgebiet kaum länderübergreifenden Informationsaustausch gibt. Wie in Abbildung 1 zu erkennen ist, haben die deutschen Umfrageteilnehmer (N = 140) in über 90% der Fälle entweder keinen Kontakt zu den NL oder sie empfinden die Sprachbarriere eher als gering. Das deutet darauf hin, dass der Informationsaustausch eher an mangelnder Initiative als an bestehenden sprachlichen Problemen scheitert. Bedenklich ist der fehlende Kontakt vor allem vor dem Hintergrund der Gefahr einer spontan auftretenden Tierseuche oder eines hygienischen Problemfalls bei einem Produkt. Es können große Zeitspannen vergehen, bis eine effektive Eindämmung des Problems auch grenzüberschreitend im Nachbarland initiiert werden kann.

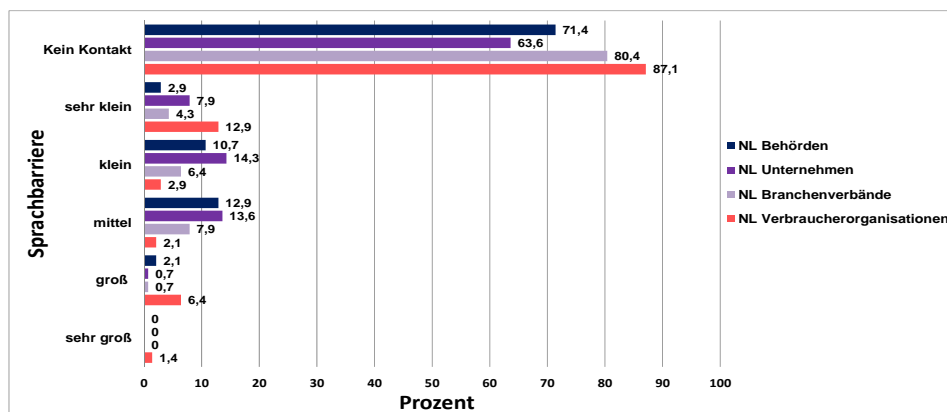


Abbildung 1: Kommunikation zwischen deutschen und niederländischen Organisationen (in %)

4 Diskussion

Für die Beschreibung der Informationsqualität in der Fleischwirtschaft konnten primäre Faktoren ermittelt werden: *Rechtzeitigkeit* (entspricht dem Zeitrahmen der Informationsübermittlung), *Korrektheit* (als Ausdruck inhaltlicher Adäquatheit) und *Vollständigkeit* als Maß der Datendichte. Sie weisen darauf hin, dass die Konsistenz des Informationsverhaltens und die zur Übermittlung produkt- und prozessbezogener Daten eingesetzten Techniken eine entscheidende Rolle spielen. In D fällt die Zuständigkeit für die Lebensmittelsicherheit nach dem Subsidiaritätsprinzip in die Zuständigkeit der Bundesländer. Sie setzen unterschiedliche, z.T. auf Excel basierende Programme zur Erfassung von Daten ein. Diese Daten liegen dann zwar digital vor, jedoch nicht in einem einheitlichen Format und in einer einzigen bundesweit zugänglichen Datenbasis mit der Möglichkeit des Online-Zugriffs. Sie sind daher nur lokal verfügbar und nicht verknüpft mit den Tracking- und Tracing-Daten der Qualitätssicherungssysteme, den geographischen Daten des Tierseuchen-Melde-Systems (TSN) sowie den Viehhandelsdaten, die grenzüberschreitend mit TRACES erfasst werden. Zur Sicherung einer ausreichenden Handlungsfähigkeit gerade in Krisensituationen ist es daher unerlässlich, die Datenströme der verschiedenen Akteure entlang der Supply Chain bundesweit stärker als bislang digital zu synchronisieren [Pr11].

5 Fazit und Ausblick

Gerade in einer sensiblen und krisenanfälligen Branche wie der Fleischwirtschaft ist eine effiziente Informationsübermittlung auf der Basis einer guten Kommunikationsqualität entscheidend. Wie die empirischen Ergebnisse zeigen, gibt es primäre Faktoren (Rechtzeitigkeit, Vollständigkeit, Korrektheit), die die Kommunikationsqualität auf der fachlichen Ebene abbilden. Die Information muss demnach im passenden Zeitrahmen, in angemessener Datendichte und in korrekter Strukturierung beim Empfänger ankommen. Dies kann nur erreicht werden, wenn die verschiedenen Datenströme aus privaten Unternehmen und öffentlichen Organisationen, z.B. Kontrollinstanzen und Tierseuchenzentren, bundesweit in einer Datenschnittstelle zusammenfließen, die für alle Involvierten (allen Stakeholdern der Wertschöpfungskette Fleisch) zugänglich ist. Der Standard sollte so ausgestaltet werden, dass er von allen beteiligten Institutionen online verwendet werden kann. So kann nicht nur der Informationsaustausch beschleunigt werden, sondern die Daten können auch im passenden Format und in einer standardisierten Form übermittelt und effizient weiterverarbeitet werden. Die Herausforderung besteht somit darin, auf der Grundlage der in der Fleischwirtschaft bereits bestehenden Datenformate und Regeln zum Informationsaustausch, z.B. TSN TRACES und AVV DatA, eine Datenbasis zu schaffen, welche die Datensätze aus der Wirtschaft und staatlichen Kontrollinstanzen auf eine – für alle Akteure online verfügbare gemeinsame Ebene stellt. Zudem muss der grenzüberschreitende Datenaustausch in der Fleischwirtschaft zwischen D und den NL verbessert werden, um den Gefahren eines Lebensmittelskandals oder einer Tierseuche angemessen zu begrenzen.

Literaturverzeichnis

- [Ba04] Ball, D., Coehlo, P.S. und Machas, S.: The Role of Communication and Trust in Explaining Customer Loyalty: An Extension to the ECSI Model. In: *European Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 9-10, 2004, S. 1272- 1293.
- [Ba08] Bahlmann, J. et al.: Vertrauen als wettbewerbsrelevanter Faktor in der deutschen Schweinefleischproduktion: Eine empirische Untersuchung zum Vertrauen von Schweineerzeugern gegenüber Schlachtunternehmen. In: Spiller, A. et al. (Hrsg.): *Zukunftsperspektiven der Fleischwirtschaft: Verbraucher, Märkte, Geschäftsbeziehungen*, 2008, S. 131-146.
- [Mo96] Mohr, J.J. und Spekman, R.E.: Perfecting Partnerships: Several Characteristics Contribute to Successful Alliance between Channel Members. In: *Marketing Management*, Vol. 4, No.4, 1996, S. 35-43.
- [Pr11] Präsident des Bundesrechnungshofes: Organisation des gesundheitlichen Verbraucherschutzes: Schwerpunkt Lebensmittel. Gutachten des Bundesbeauftragten für Wirtschaftlichkeit, BMLEV, Bonn, 2011.
- [TA11] Theuvsen, L. und Arens, L.: Kommunikation und innovatives Verwaltungsmanagement. In: Schauer, R., Thom, N. und Hilgers, D. (Hrsg.): *Innovative Verwaltung: Innovationsmanagement als Instrument von Verwaltungsreformen*, Linz 2011, S. 151-164.
- [TF08] Theuvsen, L. und Frentrup, M.: Public Corporate Governance und Transparenz öffentlicher Unternehmen In: Schaefer, C. und Theuvsen, L. (Hrsg.), *Public Corporate Governance: Bestandsaufnahme und Perspektiven*, Beiheft 36 der Zeitschrift für öffentliche und gemeinwirtschaftliche Unternehmen, 2008, S. 131-149.