

# Kommunikationstypen in Veterinärbehörden

Ludwig Arens und Ludwig Theuvsen<sup>1</sup>

**Abstract - Jüngste Ereignisse in der Agrarwirtschaft, wie der deutsche Dioxin-Skandal 2011 oder der Schweinepestausbruch in Borken 2006, sind mit immensem volkswirtschaftlichem Schaden verbunden. Als jeweilige Krisenmanager sowie präventiv wirkende Organisationen sind in Deutschland die Veterinärbehörden auf Kreis-, Länder- und Bundesebene gefordert. Um ihren Auftrag effektiv ausführen zu können, ist eine hohe Qualität der Kommunikation bzw. Zusammenarbeit mit Stakeholdern des Agribusiness eine Grundvoraussetzung. Doch trotz klarer Hinweise, die diesen Zusammenhang als neuralgischen Punkt identifizieren, gibt es wenige Arbeiten, die die behördliche Kommunikationsqualität und -intensität thematisieren. In diese Lücke stößt der vorliegende Beitrag, indem er in explorativer Weise verschiedene Kommunikationstypen in Veterinärbehörden mittels einer Clusteranalyse ermittelt. Anhand der vier ermittelten Kommunikationstypen können anwenderorientierte Kommunikationskonzepte zur Verbesserung der Behördenkommunikation entwickelt werden.**

## EINLEITUNG

Der Verbesserung der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen wird nach den vergangenen Krisen im Agrarsektor eine wichtige Rolle beigemessen. So wird Kommunikation u.a. als eine wichtige Determinante der Wahrnehmung der Transparenz staatlichen Handels betrachtet (Theuvsen und Frentrup, 2008). Auch die technische Entwicklung bewirkt Veränderungen des Kommunikationsverhaltens öffentlicher Verwaltungen (Arne, 2005). Sie führte zu steigenden Erwartungen an die Qualität und Intensität der Alltags- bzw. Krisenkommunikation bspw. in Wertschöpfungsketten der Produktion von Lebensmitteln tierischer Herkunft. Dabei geht es überwiegend um die verwaltungsinterne Zusammenarbeit sowie auch die organisationsinterne und -übergreifende Geschäftsprozessorganisation (Kubicek, 2007). Aktuell wird die Interaktion speziell mit verwaltungsexternen Rezipienten als Kernelement innovativer Organisations- und Wertschöpfungsmodelle öffentlicher Verwaltungen betrachtet (Hilgers, 2010).

Gleichwohl sind empirische Untersuchungen zum Kommunikationsverhalten als Element innovativen Verwaltungshandelns bislang nur selten durchgeführt worden. In diese Lücke stößt der vorliegende Beitrag. Er verfolgt das Ziel, mittels einer Clusteranalyse verschiedene Kommunikationstypen in Veterinärbehörden zu identifizieren. Die Untersuchung erfolgt dabei am Beispiel öffentlicher Verwaltungen, die in Deutschland als Veterinärbehörden auf ver-

schiedenen Verwaltungsebenen mit Fragen der Lebensmittelsicherheit und Tierseuchenbekämpfung im Bereich der Produktion tierischer Lebensmittel befasst sind.

## KONZEPTION UND METHODIK

Konzeptionell orientiert sich die Studie an Arbeiten aus dem Bereich der Kommunikationsforschung, in denen Determinanten der Kommunikationsqualität herausgearbeitet werden (u.a. Frommeyer, 2005; Watzlawick et al., 2003). Unter Rückgriff auf die einschlägige Literatur wurde ein Modell zur Erfassung der Einflussgrößen auf die Kommunikationsqualität öffentlicher Verwaltungen formuliert. Dieses lag einer empirischen Untersuchung des Informationsverhaltens von Veterinärbehörden in Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen zugrunde. Mit Hilfe eines Fragebogens wurden insgesamt 102 Behörden zu ihrem Kommunikationsverhalten in Alltags- und Krisensituationen sowie inhaltlichen und persönlichen Aspekten der Kommunikationsadäquatheit befragt. Im Einzelnen wurden Veterinärämter aller föderalen Ebenen (Bund, Länder, Gemeinden) in die Untersuchung einbezogen. Die empirischen Daten wurden uni- und multivariat ausgewertet. Als Auswertungssoftware kam PASW 18 zum Einsatz.

## IDENTIFIZIERUNG VON KOMMUNIKATIONSTYPEN

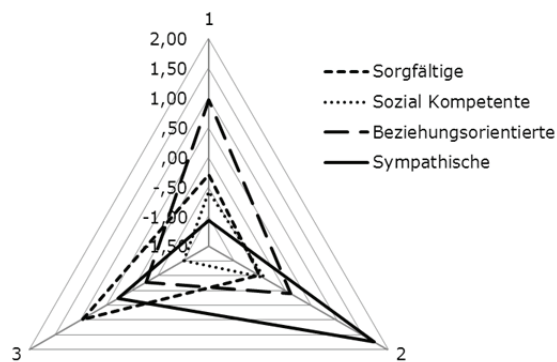
In einer vorgeschalteten Faktorenanalyse (Hauptkomponenten, Varimax-Rotation) können 12 Aspekte der Kommunikationsqualität bzw. -intensität zu drei reliablen Faktoren (Cronbachs Alpha >0,6), welche zur Beschreibung von Kommunikationstypen in Verwaltungen geeignet erscheinen, verdichtet werden (Abbildung 1). Die Güte dieses Ergebnisses wurde mit Hilfe des Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)-Koeffizienten und des Bartlett-Tests auf Sphärizität geprüft. Der KMO-Koeffizient zeigt an, ob substanzielle Korrelationen vorliegen, die die Durchführung einer Faktorenanalyse rechtfertigen. Der Wert liegt bei 0,799 und ist als „ziemlich gut“ zu kennzeichnen (Backhaus et al., 2008). Der Bartlett-Test prüft die Nullhypothese, dass alle Korrelationen gleich Null sind. Die Prüfgröße ist Chi-Quadrat-verteilt und beträgt 404,68 bei 66 Freiheitsgraden; die Korrelationen weichen demnach höchst signifikant von null ab (sig. = 0,000). Die Ergebnisse beider Tests zeigen, dass die in die Faktorenanalyse einbezogenen Variablen gut geeignet sind. Die Berechnungen der Faktorenanalyse führten zu einem guten Ergebnis mit einer erklärten Gesamtvarianz von 64,46%.

Um Segmente bzw. Kommunikationstypen zu extrahieren, wurde anhand der drei identifizierten Faktoren eine Clusteranalyse durchgeführt. Hier-

<sup>1</sup> Ludwig Arens und Ludwig Theuvsen arbeiten an der Georg-August-Universität Göttingen, Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung, Göttingen, Deutschland (larens@uni-goettingen.de, Theuvsen@uni-goettingen.de).

durch ist es möglich, Untersuchungsteilnehmer mit einer homogenen Merkmalsstruktur Gruppen zuzuordnen. Die Mitglieder einer Gruppe sollen dabei untereinander möglichst homogene und gruppenübergreifend möglichst heterogene Merkmalsausprägungen aufweisen (Backhaus et al., 2008).

In einem dreistufigen Vorgehen wurden erst mittels der Single-Linkage-Methode die Ausreißer eliminiert, dann durch die Ward-Methode die Startpartitionen festgelegt und schließlich mit Hilfe des K-Means-Verfahrens die optimalen Endpartitionen bestimmt. Die Zusammensetzung der vier Cluster gestaltet sich wie folgt: Cluster 1= 23, Cluster 2= 22, Cluster 3= 23, Cluster 4= 9.



**Beschriftung:** 1=pers. Kommunikationsadäquatheit, 2=inhaltl. Kommunikationsadäquatheit, 3=Freundschaftlichkeit/Aufrichtigkeit  
**Skala:** 1=trifft voll und ganz zu, 2=trifft eher zu, 3=teils, teils, 4=trifft eher nicht zu, 5=trifft überhaupt nicht zu

Abbildung 1. Faktorenbasierte Clusteranalyse.

Zur Prüfung der internen Kriterien wird die Homogenität durch den F-Wert und die erklärte Varianz durch das  $\eta^2$  dargestellt. Für alle Faktoren in allen Clustern wurde der F-Wert  $<1$  erfüllt, weshalb alle Cluster in sich als vollkommen homogen anzusehen sind (Backhaus et al., 2008). Das durchschnittliche  $\eta^2$  liegt bei 0,661; dies heißt, dass ca. 66,1% der Varianz der Faktoren durch die Unterschiede zwischen den Gruppen erklärt werden (Janssen und Laatz, 2007). Des Weiteren unterscheiden sich die Mittelwerte der clusterbildenden Variablen (Faktoren) in den Gruppen signifikant ( $\text{sig.}=0,000$ ) voneinander (Abbildung 1). Cluster 1 wird als die „Sorgfältigen“ beschrieben. Sie sind durch geringe Freundschaftlichkeit und die geringste soziale Kompetenz aller Gruppen gekennzeichnet. Den inhaltlichen Teil ihrer Kommunikation erledigen sie mit großer Sorgfalt. Die „Sozial Kompetenten“ haben mit Abstand die höchste soziale Kompetenz und erfüllen die inhaltlichen Aspekte der Kommunikation sehr angemessen. Die „Beziehungsorientierten“ bringen unbekanntem Rezipienten wenig Sympathie entgegen, bekannten gegenüber jedoch sind sie eher freundschaftlich eingestellt. Die inhaltliche Kommunikationsadäquatheit ist für sie weniger relevant. Der Typus der „Sympathischen“ ist auf den ersten Blick sehr sympathisch, jedoch lässt er keine freundschaftlichen Beziehungen zu. Dem inhaltlichen Teil der Kommunikation wird die niedrigste Relevanz aller Cluster beigemessen.

#### DISKUSSION UND FAZIT

In den durchgeführten Analysen konnten vier Kommunikationstypen in Veterinärbehörden identifiziert

werden. Deren faktorenbasierte Beschreibung lässt auf einige problematische Kommunikationsgruppen schließen. Daher sollten typgerechte Kommunikationskonzepte zur Verbesserung der inner- und zwischenbehördlichen Kommunikation entwickelt werden. Deren Aufgabe wird vor allem in der Berücksichtigung inhaltlicher und persönlicher Aspekte, nicht aber der technischen Ausgestaltung der Kommunikation bestehen (Theuvsen und Arens, 2011). Weiterer Forschungsbedarf wird in der vertieften Analyse der Kommunikationstypen sowie einer Zusammenführung dieser Ergebnisse mit Ursache-Wirkungs-Modellen mit Blick auf das Kommunikationsverhalten gesehen. Dafür wird es nötig sein, die aufgrund ihrer geringen Gruppengröße beschränkte Aussagekraft durch eine größere Stichprobe zu verbessern.

#### LITERATURVERZEICHNIS

- Arne, F. (2005). Mobile Kommunikation - Anwendungsbereiche und Implikationen für die öffentliche Verwaltung. *Verwaltung und Management* 11(3): S. 123-128.
- Backhaus, K., Erichson, B., Plinke, W. und Weiber, R. (2008). *Multivariate Analysemethoden: Eine anwendungsorientierte Einführung*. 12. Aufl. Berlin [u.a.]: Springer.
- Frommeyer, A. (2005). *Kommunikationsqualität in persönlichen Kundenbeziehungen: Konzeptualisierung und empirische Prüfung*. Wiesbaden: Gabler.
- Hilgers, D. (2010). Stakeholder Innovation - Interaktive Wertschöpfung mit Beitragenden jenseits der organisationalen Grenze. In: L. Theuvsen, R. Schauer und M. Gmür (Hrsg.): *Stakeholder-Management in Nonprofit-Organisationen. Theoretische Grundlagen, empirische Ergebnisse und praktische Ausgestaltungen*. S. 311-328. Linz: Trauner.
- Janssen, J. und Laatz, W. (2007). *Statistische Datenanalyse mit SPSS für Windows: Eine anwendungsorientierte Einführung in das Basissystem und das Modul Exakte Tests*. 6. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Kubicek, H. (2007). *Electronic Democracy and Deliberative Consultation on Urban Projects*. Arbeitsbericht Universität Bremen.
- Theuvsen, L. und Arens, L. (2011). Kommunikation und innovatives Verwaltungsmanagement. In: R. Schauer, N. Thom und D. Hilgers (Hrsg.): *Innovative Verwaltungen: Innovationsmanagement als Instrument von Verwaltungsreformen*. S. 151-164. Linz: Trauner.
- Theuvsen, L. und Frentrup, M. (2008). Public Corporate Governance und Transparenz öffentlicher Unternehmen. In: C. Schaefer und L. Theuvsen (Hrsg.): *Public Corporate Governance: Bestandsaufnahme und Perspektiven*. S. 131-149. Baden-Baden: Nomos.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. und Jackson, D.D. (2003). *Menschliche Kommunikation: Formen, Störungen, Paradoxien*. 10. Aufl. Bern [u.a.]: Huber.