

Birgit Pikkemaat

Informationsverhalten in  
komplexen  
Entscheidungssituationen

Dargestellt anhand der Reiseentscheidung



PETER LANG

Europäischer Verlag der Wissenschaften

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis..... XIII

**0. Einleitung**..... **1**

0.1. Problemstellung und Abgrenzung des Themas..... 1

0.2. Zielsetzung und Aufbau der Arbeit..... 3

**1. Kapitel: Begriffliche und Theoretische Grundlagen zum Verständnis  
des Informationsverhaltens und des Entscheidungsprozesses** ..... **7**

1.1. Zum Verständnis von Informationen..... 7

1.1.1. Interdisziplinäre Begriffsbestimmungen von Informationen..... 7

1.1.1.1. Der Begriff der Information in der Informationstheorie..... 7

1.1.1.2. Der Begriff der Information in den Wirtschaftswissenschaften..... 9

1.1.1.3. Der Informationsverarbeitungsansatz in den Verhaltenswissenschaften..... 10

1.1.1.4. Informationsverständnis dieser Arbeit..... 13

1.1.2. Besonderheiten des „Infonnationsproduktes“..... 13

1.2. Zum Verständnis des Informationsverhaltens..... 15

1.2.1. Überblick des Forschungsgebietes..... 15

1.2.1.1. Entwicklung und Stand der Forschung..... 15

1.2.1.2. Idealtypischer Ablauf des Informationsverhaltens..... 17

1.2.1.3. Struktur- und Phasenmodelle als Darstellungsvarianten..... 18

1.2.2. Phasen des Informationsverhaltens..... 19

1.2.2.1. Informationsbedarf..... 19

1.2.2.1.1. Ansätze zur Bestimmung des Informationsbedarfs..... 19

1.2.2.1.2. Grenzen der Informationsbedarfsbestimmung: Stabilität und  
Bewertung..... 21

1.2.2.1.3. Inhalte und Determinanten des subjektiven Informationsbedarfs..... 22

1.2.2.2. Informationsbeschaffung..... 23

1.2.2.2.1. Dimensionen und Intensität der Informationssuche..... 25

1.2.2.2.2. Inhalt und Arten von Informationen..... 27

1.2.2.2.3. Systematisierung von Informationsquellen..... 29

1.2.2.3. Informationsaufnahme..... 31

1.2.2.3.1. Infonnationsaufnahme als Wahrnehmungs- und Selektionsprozeß..... 31

1.2.2.3.2. Inhalt der Informationsaufnahme..... 32

1.2.2.3.3. Strategien der Infonnationsaufnahme..... 35

1.2.2.3.4. Umfang der Informationsaufnahme und Entscheidungsqualität..... 36

1.2.2.4. Informationsverarbeitung, -speicherung und -weitergabe..... 38

1.2.2.4.1. Infonnationsverarbeitungstheoretische Grundlagen..... 38

1.2.2.4.2. Infonnationsspeicherung..... 40

1.2.2.4.3. Informationsweitergabe..... 43

1.2.2.5. Informationsverarbeitungsprogramme zur Beurteilung und Auswahl von  
Alternativen..... 46

1.2.2.5.1	Einstufige Informationsverarbeitungsmodelle	47
1.2.2.5.2	Mehrstufige Modelle zur Anwendung komplexer Entscheidungen	50
1.2.2.5.3	Merkmale zur Beschreibung von Informationsverarbeitungsmodellen	51
1.3	Zum Verständnis der Entscheidungstheorie	5
1.3.1	Überblick des Forschungsgebietes	5
1.3.2	Der „homo oeconomicus“ und seine Ausprägungen	/
1.3.3	Überblick über Ansätze der deskriptiven Entscheidungstheorie	55
1.3.4	Definitionsansätze und Begriffsmerkmale von Entscheidungen	57
1.3.5	Merkmale von Entscheidungsproblemen und deren Handhabung	58
1.4	Zum Verständnis von Konsumentenentscheidungen	60
1.4.1	Systematisierungsansätze von Entscheidungen	60
1.4.1.1	Differenzierung von Entscheidungen in der normativen Entscheidungstheorie	60
1.4.1.2	Differenzierung von Entscheidungen in der Konsumentenforschung	63
1.4.2	Neobehaviorismus und Inhalte psychischer Variablen	67
1.4.3	Der Informationsverarbeitungsansatz	69
1.5	Informationsverhalten und Entscheidungsprozesse als sich gegenseitig determinierendes Phasenschema	71
1.5.1	Legitimation der interdependenten Analyse von Informations- und Entscheidungsprozeß	>
1.5.2	Phasenschema eines integrierten Informations- und Entscheidungsprozeß	73

## **2. Kapitel: Determinanten zur Darstellung der komplexen Entscheidungssituation „Reise“ im System Tourismus** 77

2.1	Zum Tourismus Verständnis	77
2.1.1	Konstitutive Merkmale des Tourismusbegriffes	77
2.1.2	Entwicklung und Stellenwert der Tourismusindustrie	78
2.1.3	Wertewandel als Einflußgröße der Reiseentscheidung	79
2.2	Tourismus als System von Leistungen und Informationen	81
2.2.1	Systemdarstellung des Tourismus	81
2.2.2	Touristische Leistungen als Systemelemente	85
2.2.2.1	Ansätze zur Darstellung touristischer Leistungen	85
2.2.2.2	Komponenten und Merkmale touristischer Leistungen	87
2.2.3	Erklärungen für die zentrale Stellung der Information im System Tourismus	91
2.2.3.1	Rahmenbedingungen für eine Informatisierung des Tourismussystem	91
2.2.3.2	Informationstechnologien und Technologielauglichkeit touristischer Produkte	92
2.2.3.3	Informationsmärkte im Tourismus	93
2.2.3.4	Informationsverteilung im Transaktionskostenansatz	94
2.2.4	Verknüpfung und Darstellung von Informationen und touristischen Leistungen im System Tourismus	97
2.3	Komplexitätsmerkmale und Ausprägungen der Elemente von Reiseentscheidungen	98

2.3.1	Koinplexitätsmerkmale eines Systems	98
2.3.2	Komplexitätsmerkmale des touristischen Leistungsbündels	100
2.3.2.1	Anzahl an Teilleistungen	100
2.3.2.2	Multipersonalität	101
2.3.2.3	Heterogenität der Teilleistungen	101
2.3.2.4	Länge der Dienstleistungserstellung	102
2.3.2.5	Individualität der Leistung	103
2.3.3	Komplexitätsmerkmale des touristischen Entscheidungsträgers	103
2.3.3.1	Involvement in einer Entscheidung	104
2.3.3.2	subjektiv wahrgenommenes Risiko	104
2.3.4	Merkmale von komplexen Entscheidungsproblemen und deren Ausprägungen bei der Reiseentscheidung	105
2.4	Darstellung der Reiseentscheidung als interdependent wahrgenommene Komplexität von Leistungsmerkmalen und Persönlichkeitsmerkmalen im System Tourismus	106

### **3. Kapitel: Bestimmungsdeterminanten des Informationsverhaltens und der Reiseentscheidung** 111

3.1	Zusammenfassende Darstellung der Einflußfaktoren	111
3.1.1	Persönenbezogene Einflußfaktoren	111
3.1.2	Produktbezogene Einflußfaktoren	113
3.1.3	Situative Einflußfaktoren	113
3.2	Sekundärquellenanalyse zur Auswahl der Analyse partieller Einflußfaktoren	116
3.3	Motive und weitere psychische Prozesse	118
3.3.1	Begriffsklärung und Merkmale von Motiven	118
3.3.2	Klassische Motivationstheorien und deren touristische Adaptionen	121
3.3.2.1	Maslow'sche Motivhierarchien (1943) und deren Weiterentwicklungen	122
3.3.2.2	Theorie von Herzberg (1966)	124
3.3.2.3	Theorie von Vroom (1964) und „Expectancy-Model" von Witi & Wright (1993)	125
3.3.2.4	Dissonanztheorie von Festinger (1957), Gratifikationsprinzip von Silberer (1979) und Arbeiten zur kognitiven Distanz	126
3.3.3	Dichotome Tourismusmotivklassifizierungen - ein Literaturüberblick	128
3.3.4	Klassifizierungsansätze mit mehrdimensionalen psychischen Prozessen	131
3.3.4.1	Motivationale Konfliktsituationen	131
3.3.4.2	Urlaubstypen und -typologien	132
3.3.4.3	Life-Styles und Lebensphasen	134
3.3.4.4	Motivmodell von Iso-Ahola (1980)	135
3.3.4.5	Das Konstrukt des Image	137
3.3.5	Erkenntnisstand und Problembereiche der Motivforschung	139
3.3.6	Erklärungsbeitrag für das Informationsverhalten und die Reiseentscheidung	141
3.4	Das Involvement-Konzept	141
3.4.1	Entwicklung und Forschungsstand	141
3.4.2	Merkmale und Ausprägungen des Involvements	141
3.4.3	Eindimensionale Intensitätsausprägungen des Involvements	143

3.4.4	Notwendigkeit der mehrdimensionalen Konzeptionsmemng und Forschungsstand des touristischen Involvements	144
3.4.5	Erklärungsbeitrag für das Informationsverhalten und die Reiseentscheidung	146
3.5	Das Konzept des wahrgenommenen Risikos	146
3.5.1	Komposition des wahrgenommenen Risikos	146
3.5.2	Inhaltliche Unterscheidungen des wahrgenommenen Risikos und deren globale Wahrnehmung	148
3.5.3	Risikoreduzierungsstrategien	149
3.5.4	Erklärungsbeitrag für das Informationsverhalten und die Reiseentscheidung	151
3.6	Interdependenzen der partiellen Bestimmungsdeterminanten	151

#### **4. Kapitel: Informationsverarbeitung als Prozeß der Qualitätswahrnehmung und -beurteilung bei der Reiseentscheidung** 155

4.1	Theoretische Grundlagen zum Verständnis der Qualitätsforschung	155
4.1.1	Dimensionen der Qualitätskonzeption	155
4.1.2	Qualitäts- und Komplexitätsaspekte von Informationen	156
4.1.3	Preis- und Qualitätsinformationen	160
4.1.3.1	Preisinformationen und der Suchkostenansatz	160
4.1.3.2	Qualitätsinformationen und deren Unterscheidung	162
4.1.3.3	Preiswürdigkeit als wahrgenommener Wert von Preis- und Qualitätsinformationen	164
4.1.4	Die Entstehung des Qualitätsurteils	165
4.1.4.1	Qualitätszeichen als Bestandteile des Beurteilungsprozesses	166
4.1.4.2	Ablaufmöglichkeiten des Qualitätsbeurteilungsprozesses	167
4.1.4.3	Die Entstehung des globalen Qualitätsurteils	168
4.1.5	Strategien des Entscheidungsverhaltens bei Qualitätsunsicherheit	169
4.2	Qualitätsmodelle zur Darstellung der Reiseentscheidung	170
4.3	Qualitative und Quantitative Aspekte touristischer Informationsquellen und Implikationen für die Informationsverarbeitung	173
4.3.1	Dimensionierung „traditioneller“ touristischer Informationsquellen	173
4.3.2	Zum Verständnis „neuer“ Informationsquellen im Tourismus	175
4.3.2.1	CRS und GDS	176
4.3.2.2	Destinationsmarketingssysteme (DMS)	177
4.3.2.3	Internet und World Wide Web	179
4.3.3	Beurteilung und Nutzung von „traditionellen“ Informationsquellen	180
4.3.4	Benutzerakzeptanz „neuer“ Informationsquellen	183
4.3.5	Thesen zur Auswirkung der Nutzung „neuer“ Informationsquellen auf das Informationsverhalten	186
4.4	Effizienz und Entscheidungsqualität als Bewertungskriterien des Informations- und Entscheidungsprozesses	188
4.4.1	Dimensionen der Effizienz	188
4.4.2	Entscheidungsqualität als Zufriedenheitsmaß	190

4.5	Zusammenfassende Schlüsselerkenntnisse des Informationsverhaltens bei der Reiseentscheidung und Wirkungszusammenhang von Komplexitätsmerkmalen und Bestimmungsdeterminanten	192
<b>5.</b>	<b>Kapitel: Evaluierung ausgewählter Modelle der Reiseentscheidung</b>	<b>199</b>
5.1	Entscheidungsmodelltypen des Konsumentenverhaltens und deren Relevanz für Reiseentscheidungen	199
5.1.1	Systematisierung der Modelltypen	199
5.1.2	Stnüdunnodelle	200
5.1.2.1	Zum Verständnis der Systemansätze	200
5.1.2.2	Grundlagen der Entscheidungsnetzansätze und Beispiel eines „Analytical Hierarchy Process“	204
5.1.2.3	Die Nutzenmaximierung als Basis ökonomisch orientierter Ansätze	206
5.1.3	Stochastische Modelle	208
5.1.4	Simulationsmodelle	209
5.1.5	Argumentation für die Beschränkung der Evaluierung ausgewählter Modelle von Systemansätzen	210
5.1.6	Anforderungskriterien für eine theoretische Modellüberprüfung	211
5.2	Darstellung und kritische Evaluierung ausgewählter Reiseentscheidungsmodelle	212
5.2.1	Diskussion ausgewählter Modelle	212
5.2.1.1	„A consumer-behavior explanation of vacation purchases“ von Mill & Morrison (1992)	212
5.2.1.2	„Structure of Destination Choice Set“ Modell von Crompton (1992)	214
5.2.1.3	„General Model of Traveler Destination Choice“ von Woodside & Lysonski (1989)	217
5.2.1.4	„The vacation tourist behaviour model“ von Moutinho (1987)	220
5.2.1.5	„The holiday-decision process“ von Goodall (1991)	222
5.2.1.6	„The tourist decision-making process“ von Mathieson & Wall (1982)	225
5.2.2	Ableitung der zu berücksichtigenden Evaluierungskriterien	226
5.2.3	Kritische Betrachtung ausgewählter Reiseentscheidungsmodelle in Bezug auf ihren Beitrag zu den Evaluierungskriterien	228
5.2.3.1	Der Einbezug der Prozeßorientierung in den ausgewählten Modellen	228
5.2.3.2	Der Beitrag ausgewählter Reiseentscheidungsmodelle zur Erfassung der Komplexität und Vernetztheit der Entscheidungssituation	229
5.2.3.3	Die Eignung ausgewählter Reiseentscheidungsmodelle zur Erklärung des Informationsverhaltens	230
5.2.3.4	Der Einbezug von den Bestimmungsdeterminanten in ausgewählten Reiseentscheidungsmodellen	231
5.2.3.5	Die Qualitätsbeurteilung von Informationen als Auswahlprozeß für eine Alternative in den Modellen der Reiseentscheidung	233
5.3	Zusammenfassender Vergleich des Erklärungsbeitrages der Modelle und der Erfüllung der Anforderungskriterien einer theoretischen Modellüberprüfung	234

<b>6. Kapitel: DAS „TOTAL PERCEIVED INFORMATION QUALITY MODEL“</b>	<b>237</b>
6.1 Schritte der Modellentwicklung	237
6.2 Der Ansatz von Donabedian (1980) und das Modell von Meyer & Mattmüller (1987) als theoretischer Bezugsrahmen	238
6.2.1 Die Strukturdimensionen zur Darstellung der Entscheidungssituation im System Tourismus*	244
6.2.1.1 Die Strukturdimensionen des Nachfragers	244
6.2.1.2 Die Strukturdimensionen des Anbieters	247
6.2.1.3 Die Strukturdimensionen des Informationsangebots	248
6.2.2 Die Prozeßdimensionen der Informationsnachfrage als partieller Prozeß der Reiseentscheidung	249
6.2.3 Das Qualitätsurteil von Informationen als Ergebnisdimension zur Auswahl einer Alternative bei der Reiseentscheidung	251
6.3 Darstellung des „Total Perceived Information Quality Models“	254
6.4 Analyse ausgewählter Methoden zur empirischen Überprüfung des „Total Perceived Information Quality Models“	257
6.4.1 Angewandte Methoden zur Erfassung von Informationsverarbeitungsprozessen <sup>^J</sup>	258
6.4.1.1 Die Methode der Protokollverfahren	258
6.4.1.2 Das Verfahren der Blickaufzeichnung	259
6.4.1.3 Infonnations-Display-Matrizen und Informationstafeln	259
6.4.1.4 Vergleich der spezifischen Methoden der Infonnationsverarbeitungsfor- schung und deren Eignung für die Problemstellung	260
6.4.2 Ansätze der Qualitätsmessung mit einer Überblicksdarstellung an Befragungsmethoden	262
6.4.3 Methoden zur Erfassung qualitativer Aspekte	265
6.4.3.1 Experimentelle Methoden	268
6.4.3.2 Das narrative Interview	270
6.4.3.3 Die Fallstudie	273
6.5 Verknüpfung der Methoden zur Messung des „Total Perceived Information Quality Models“	275
<b>7. Kapitel: Schluß betrachtungen</b>	<b>279</b>
7.1 Zusammenfassende Erkenntnisse dieser Arbeit	279
7.2 Ansatzpunkte für die weitere Forschung	282

## Literaturverzeichnis

287