

Thomas A.Wagner

Kognitive Problemlösungsbarrieren bei Entscheidungsprozessen in der Unternehmung

**Eine Analyse der kognitiv bedingten
Schwachstellen des individuellen
Entscheidungsverhaltens anhand
des Kaufentscheidungsmodells
von Howard und Sheth**



PETER LANG

Frankfurt am Main • Bern

INHALT

0.	EINLEITUNG: ANSATZPUNKTE ZUR VERBESSERUNG INDIVIDUELLER ENTSCHEIDUNGSPROZESSE	
0.1.	Problemstellung	1
0.2.	Lösungsansatz	5
0.3.	Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes	10
0.4.	Gang der Untersuchung	18
	GRUNDLEGUNG	21
1.1.	Die Identität der Entscheidungsprozesse bei extensiven Konsumentenentscheidungen und bei unternehmenspolitischen Entscheidungen	21
1.2.	Begrifflich-theoretische Grundlegung	27
1.2.1.	Wesen und Merkmale echter Entscheidungen	27
1.2.2.	Probleme als Auslöser echter Entscheidungen	30
1.2.2.1.	Zum Problembegriff	31
1.2.2.2.	Problemdimensionen und Problemtypen	33
1.3.	Das S-O-R-Paradigma als theoretischer Bezugsrahmen einer Analyse des individuellen Entscheidungsverhaltens	41
1.3.1.	Erkenntnistheoretische Grundpositionen bei der Er- forschung des individuellen Entscheidungsverhaltens	41
1.3.1.1.	Der Neobehaviorismus	42
1.3.1.2.	Der Kognitivismus	43
1.3.2.	Die Determinanten des individuellen Entschei- dungsverhaltens	44
1.4.	Der Beitrag der deskriptiven Entscheidungstheorie zur Analyse des individuellen Entscheidungsverhaltens	50
1.4.1.	Die Stellung der deskriptiven Entscheidungstheorie in der Betriebswirtschaftslehre	51
1.4.2.	Ansätze der deskriptiven Entscheidungstheorie in der Betriebswirtschaftslehre	54
1.4.2.1.	Der Informationsverarbeitungs-Ansatz als integrativer Ansatz zur Verbesserung von betrieblichen Entscheidungen	54
1.4.2.2.	Modelle des Konsumentenverhaltens im Rahmen der verhaltenswissenschaftlichen Marketing- theorie	58
1.4.2.3.	Beurteilung der Ansätze im Hinblick auf das Untersuchungsziel	62

2.	DAS MODELL VON HOWARD UND SHETH ALS INTEGRATIVER ERKLÄRUNGSANSATZ DES PROBLEMLÖSUNGSVERHALTENS BEI UNTERNEHMENSPOLITISCHEN ENTSCHEIDUNGEN	65
2.1.	Darstellung des HOWARD/SHETH-Modells	66
2.1.1.	Überblick über die Gesamtkonzeption des Modells	66
2.1.1.1.	Begrenzung der untersuchten Variablen	66
2.1.1.2.	Die S-O-R-Konzeption des Modells	68
2.1.2.	Darstellung der Variablen	71
2.1.2.1.	Die Input-Variablen	71
2.1.2.2.	Die Output-Variablen	72
2.1.2.3.	Hypothetische Konstrukte	78
2.1.2.3.1.	Wahrnehmungskonstrukte	80
2.1.2.3.2.	Lernkonstrukte	85
2.2.	Kritische Beurteilung des HOWARD/SHETH-Modells	94
2.2.1.	Methodologische Anforderungen an hypothetische Konstrukte	94
2.2.2.	Zur empirischen Gültigkeit des Modells	97
2.2.3.	Modelltyp-bedingte Möglichkeiten und Grenzen des HOWARD/SHETH-Modells	101
2.3.	Weiterentwicklung und Übertragung des HOWARD/SHETH-Modells auf unternehmenspolitische Entscheidungsprozesse	103
2.3.1.	Ansätze zur Weiterentwicklung des HOWARD/SHETH-Modells	103
2.3.1.1.	Oberblick über neuere Modellversionen	103
2.3.1.2.	Integration neuerer Ansätze	108
2.3.1.2.1.	Das Aktivierungskonzept	109
2.3.1.2.2.	Mehrstufige Gedächtnismodelle	112
2.3.1.2.3.	Die Anspruchsanpassungstheorie	121
2.3.2.	Überarbeitung des HOWARD/SHETH-Modells im Hinblick auf unternehmenspolitische Entscheidungsprozesse	126
2.3.2.1.	Abgrenzung der exogenen Variablen	127
2.3.2.2.	Einteilung der Input-Variablen	131
2.3.2.3.	Hypothetische Konstrukte als Erklärungsvariablen des intrapersonalen Informationsverhaltens	133
2.3.2.3.1.	Die Informationsgewinnung	133
2.3.2.3.2.	Die Informationsspeicherung	135
2.3.2.3.3.	Die Informationsverarbeitung	137
2.3.2.4.	Die Output-Variablen als Problemlösungsstufen unternehmenspolitischer Entscheidungsprozesse	144
2.3.2.4.1.	Ableitung der Output-Variablen aus den hypothetischen Konstrukten	144
2.3.2.4.2.	Operationalisierung der Problemlösungsstufen	146

III

3.	ENTWICKLUNG EINES BARRIERENKONZEPTS AUF DER BASIS DES HOWARD/SHETH-MODELLS	156
3.1.	Zur Wirkungsweise kognitiver Barrieren	157
3.2.	Kognitive Barrieren und ihre potentiellen Auswirkungen auf das Informationsverhalten	159
3.2.1.	Analysebarrieren	161
3.2.2.	Informationsnachfragebarrieren	168
3.2.3.	Wahrnehmungsbarrieren	173
3.2.4.	Innovationsbarrieren	177
3.2.5.	Commitmentbarrieren	180
3.2.6.	Entschlußbarrieren	184
	3.2.6.1. Konflikttheoretische Fundierung	185
	3.2.6.2. Der Beitrag des Risikoansatzes	190
3.3.	Kognitive Barrieren als interdependentes Beziehungsgefüge im HOWARD/SHETH-Modell	192
	SCHLUSSBETRACHTUNG	197
4.1.	Zusammenfassung der Ergebnisse	197
4.2.	Theoretische Bedeutung	199
4.3.	Praktische Beiträge des Barrierenkonzepts zur Verbesserung des individuellen Entscheidungsverhaltens	201
4.4.	Ausblick	203
	LITERATURVERZEICHNIS	205