

# Heuristische Entscheidungsprozesse in der Produktpolitik

Effizientes Entscheidungsverhalten für produktpolitische Aufgaben  
und experimentelle Prüfung von Problemlösungsstrategien

Von

**Dr. Fritz Scheuch**

Universitätsdozent

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr.:	16.406
Abteil-Nr.:	A 13 / 262
Sachgebiete:	1.4
	5.1
	5.2.1



DUNCKER & HUMBLOT / BERLIN

# Inhaltsverzeichnis

<b>Problemstellung</b> .....	15
<b>I. Grundlagen</b> .....	17
1. Der Objektbereich .....	17
2. Positionierung der Aussagen und Gang der Untersuchung .....	21
<b>II. Problemtypen und die Vollständigkeit von Entscheidungsaufgaben</b> ..	24
1. Problemtypen und bestimmende Komponenten einer Problem- situation .....	24
1.1. Problem und Objektbereich .....	24
1.2. Die Komponenten der Problemsituation .....	26
1.2.1. Die Anfangssituation .....	27
1.2.2. Der Zielzustand .....	27
1.2.3. Die Verfügbarkeit der Operatoren .....	28
2. Die Vollständigkeit von Entscheidungsaufgaben .....	29
2.1. Aufgabenmerkmale .....	29
2.2. Algorithmus und Heuristik als Entscheidungsmethoden .....	32
3. Exkurs: Ausgewählte Anwendungsbereiche heuristischer Pro- blemlösungsverfahren .....	34
4. Die Beschreibung von Problemen durch Merkmale des Operato- renrepertoires und des Objektbereiches .....	38
4.1. Merkmale des Operatorenrepertoires .....	39
4.2. Problembereichsspezifische Merkmale .....	39
<b>III. Heuristische Prinzipien und Problemlösungsstrategien</b> .....	42
1. Grundformen genereller Prinzipien und Strategien .....	42
2. Spezielle heuristische Strategien in absatzwirtschaftlichen Pro- blembereichen .....	47
— Kreativtechniken .....	49

<b>IV. Produktpolitische Entscheidungen und angewandte, bereichsspezifische Problemmerekmale</b> .....	51
1. Produktpolitische Entscheidungen .....	51
1.1. Positionierung in der Unternehmenspolitik .....	51
1.2. Der produktpolitische Entscheidungsprozess .....	52
2. Positionierung der produktpolitischen Aufgaben als Probleme und im Problemlösungsprozess .....	60
2.1. Der eingeengte Aufgabenrahmen .....	60
2.2. Anfangszustand, Zielzustand und Operatoren der produktpolitischen Aufgaben .....	62
2.2.1. Anfangszustand .....	62
2.2.2. Zielzustand .....	62
2.2.3. Verfügbarkeit von Operatoren .....	62
2.2.4. Die Positionierung im Rahmen problembereichsspezifischer Merkmale .....	63
2.2.5. Die Positionierung durch Merkmale des Operatoren-Repertoires .....	65
2.3. Die Struktur einer Produkteinführungsentscheidung am Beispiel der Experimental-Aufgabe 1 .....	66
2.3.1. Die Darstellung der Aufgabe aus der Sicht der Problemmerekmale auf Objektebene .....	66
2.3.2. Die Ausprägung von $Z_o$ , $Z_z$ und $O$ aus der Sicht der Experimentalsituation (Aufgabe 1) .....	68
2.3.3. Alternative Lösungswege .....	74
2.4. Zusammenfassung zur Übertragung des allgemeinen Modelles .....	78
<b>V. Die empirische Untersuchung des Problemlösungsverhaltens bei produktpolitischen Aufgaben</b> .....	80
1. Die Hypothesen .....	80
1.1. Einführung: Untersuchungsfragen .....	80
1.2. Die Ableitung der Hypothesen .....	81
1.2.1. Existenzhypothesen für allgemeines Problemlösungsverhalten .....	82
1.2.2. Existenzhypothesen der vorliegenden Untersuchung .....	84
1.2.2.1. Abhängige Variable .....	85
1.2.2.2. Unabhängige Variable .....	86
1.2.2.3. Zusammenfassung der Existenzhypothesen .....	86
1.2.3. Effizienzaussagen ähnlicher Untersuchungen .....	86
1.2.3.1. Effizienzhypothese im allgemeinen Problemlösungsverhalten .....	86
1.2.3.2. Lerntheoretisch fundierte Effizienzaussagen .....	88
1.2.3.3. Generelle Effizienzkriterien für Entscheidungsprozesse und ihre Anwendbarkeit in der Untersuchung .....	90
1.2.4. Effizienzhypothese der vorliegenden Untersuchung .....	93
1.2.4.1. Abhängige Variable .....	93

1.2.4.2. Unabhängige Variable .....	94
1.2.4.3. Zusammenfassung der Effizienzhypothesen ....	94
2. Das Untersuchungsverfahren .....	96
2.1. Die Methodenwahl .....	96
2.2. Die Beobachtungsproblematik .....	98
2.2.1. Denke-Laut-Protokolle .....	98
2.2.2. Die im Experiment verwendete Datengewinnungsmethode .....	100
2.3. Spezielle Probleme experimenteller Untersuchung .....	101
2.3.1. Merkmale der Methode .....	102
2.3.2. Anforderungen an die Versuchsanordnung .....	103
2.3.3. Nebeneffekte der Versuchsanordnung und deren Ausschaltung .....	107
2.4. Die Experimentalanordnung .....	112
2.4.1. Das Design .....	112
2.4.1.1. Personen- und Zeitstruktur .....	113
2.4.1.2. Ablauf eines Einzeltests .....	115
2.4.2. Der Inhalt und die strukturelle Vergleichbarkeit der vier Entscheidungsaufgaben .....	116
2.5. Operationalisierung .....	118
2.5.1. Existenzhypothesenfeld .....	118
2.5.1.1. Abhängige Variable .....	118
2.5.1.2. Unabhängige Variable .....	123
2.5.2. Effizienzhypothesenfeld .....	123
2.5.2.1. Abhängige Variable .....	123
2.5.2.2. Unabhängige Variable .....	124
2.6. Die Auswertungsdokumente .....	124
2.7. Statistische Auswertung und Annahmeregel .....	128
3. Auswertung und Befunde .....	131
3.1. Existenzhypothesenfeld .....	131
3.1.1. Der Einsatz symptomatischer Strategien .....	131
3.1.1.1. Häufige Schrittkombinationen .....	132
3.1.1.2. Der realisierte Lösungsweg .....	143
3.1.1.3. Der Einsatz genereller Heuristiken .....	144
3.1.2. Die Festigung der Lösungsstrategien .....	148
3.1.2.1. Die Länge der Lösungsketten .....	148
3.1.2.2. Die Konzentration der Schritte .....	149
3.1.2.3. Die Verwendung von Operatoren .....	150
3.1.2.4. Die Entwicklung zum „Idealweg“ .....	153
3.1.3. Existenzhypothesen und Befunde .....	154
3.2. Effizienzhypothesenfeld .....	158
3.2.1. Merkmale der Prozeßeffizienz .....	158
3.2.1.1. Der Zeitbedarf .....	158
3.2.1.2. Die Länge der Lösungskette .....	160
3.2.1.3. Lösungsschrittwiederholungen .....	160
3.2.1.4. Die subjektive Beurteilung durch die $V_{pn}$ .....	161
3.2.2. Merkmale der Lösungseffizienz .....	168

3.2.2.1. Der Finalentschluß .....	168
3.2.2.2. Die Güte der Entschlußabsicherung .....	168
3.2.3. Effizienzhypothesen und Befunde .....	171
3.3. Kombinierte Effizienzkriterien .....	177
3.3.1. Länge des Lösungsweges und Lösungseffizienz .....	179
3.3.2. Subjektive Sicherheit und Lösungseffizienz .....	179
3.4. Zusätzliche Auswertungen .....	181
3.4.1. Der Fragebogen .....	181
3.4.2. Der Versuchsleitereffekt .....	182
4. Der Vergleich der Ergebnisse mit ausgewählten empirischen Aussagen der Fachliteratur .....	184
<b>VI. Konsequenzen und Ausblick .....</b>	<b>189</b>
— Ausblick: Mögliche Forschungsrichtungen und Ausweitungen des Untersuchungsbereiches .....	191
<b>Anhang</b>	
1. Unterlagen für die Durchführung des Experimentes .....	195
2. Praktikerinterview .....	197
3. Differential .....	198
4. Aufgabe 1 (Shillo) .....	199
5. Aufgabe 4 (Viva) .....	213
6. Das Pilotexperiment .....	214
7. Praktikerbefragung .....	219
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>223</b>