

Katja Duckek

Ökonomische Relevanz von Kommunikationsqualität in elektronischen Verhandlungen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Mareike Schoop



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
1 Einführung	1
1.1 Notwendigkeit der <i>qualitativen Bewertung elektronischer Verhandlungskommunikation</i>	1
1.2 Fragestellung und Forschungsziel der Arbeit	5
1.3 Eingrenzung und Aufbau der Arbeit.....	7
2 Verhandlungs- und Kommunikationsforschung	11
2.1 Verhandlungen – Formen und Charakteristika	11
2.1.1 Verhandlungsbegriff.....	11
2.1.2 Geschäftsverhandlungen	14
2.1.3 Empirische Verhandlungsforschung	24
2.2 Elektronische Verhandlungen – Formen und Ausprägungen.....	26
2.2.1 Der Begriff elektronische Verhandlung	26
2.2.2 Formen elektronischer Verhandlungen	29
2.2.3 Empirische Methoden der elektronischen Verhandlungsforschung	39
2.3 Kommunikation – Verständigung durch Reflexivität	41
2.3.1 Kommunikationsbegriff	41
2.3.2 Grundlegende Kommunikationstheorien.....	45
2.3.3 Empirische Kommunikationsforschung	47
2.4 Elektronische Kommunikation	48
2.4.1 Der Begriff elektronische Kommunikation.....	48
2.4.2 Forschungsperspektiven zur elektronischen Kommunikation..	49
2.5 Zwischenfazit	56
3 Untersuchungsgegenstand Verhandlungskommunikation	58
3.1 Verhandlungskommunikation als Verhandeln über Kommunikation .	58
3.1.1 Sachliche Anpassung: Bedeutungsverhandlung	59

3.1.2	Zeitliche Anpassung: Verlaufsverhandlung.....	66
3.1.3	Soziale Anpassung: Beziehungsverhandlung	70
3.2	Verhandlungskommunikation als Verhandeln mit Hilfe von Kommunikation	72
3.2.1	Funktionen und Wirkungen von Kommunikation in Verhandlungen.....	73
3.2.2	Charakteristika und Inhalte von Verhandlungskommunikation.....	81
3.2.3	Kommunikationsorientierte Verhandlungsforschung	85
3.3	Elektronische Verhandlungskommunikation.....	88
3.3.1	Wirkungen des Mediums auf elektronische Verhandlungskommunikation.....	89
3.3.2	Kommunikationsverhalten in elektronischen Verhandlungen ..	91
3.3.3	Analysemethoden für elektronische Verhandlungskommunikation.....	97
3.4	Zusammenfassung	99
4	Qualitative Bewertung elektronischer Verhandlungskommunikation	100
4.1	Qualitätsmanagement.....	100
4.2	Bestehende Ansätze und Konstrukte	101
4.3	Implikationen und Forschungsansatz	109
5	Kommunikationsqualität – Theoretisches Modell	113
5.1	Faktische Ebene: Grounding in elektronischen Verhandlungen.....	113
5.2	Prozedurale Ebene: Kohärenz in elektronischen Verhandlungen ...	117
5.3	Relationale Ebene: Relationale Kommunikation in elektronischen Verhandlungen.....	118
5.3.1	Gemeinsame Normen und Werte in elektronischen Verhandlungen.....	119
5.3.2	Gemeinsame Identitätsbildung in elektronischen Verhandlungen.....	124
5.3.3	Vertrauen in elektronischen Verhandlungen.....	125
5.4	Integration: Theoretisches Modell der Kommunikationsqualität	127
5.4.1	Kommunikationsqualitätsmuster	128
5.4.2	Interne Modellzusammenhänge.....	130

6	Empirische Modellspezifikation	135
6.1	Experimentalsettings: Verhandlungsstudien mit Negoisst.....	135
6.2	Empirische Ermittlung von Qualitätsindikatoren	141
6.2.1	Verhandlungsstudie und Datenerhebung mit offenen Fragen	141
6.2.2	Inhaltsanalyse der Antworten.....	142
6.3	Ermittlung von Variableneignung und -struktur.....	147
6.3.1	Bildung des Variablensets	147
6.3.2	Analyse der Variableneignung	149
6.3.3	Ermittlung der Variablenstruktur	154
6.4	Zusammenfassung der Forschungsschritte.....	159
7	Kommunikationsqualität – Eigenschaften und Effekte	162
7.1	Deskriptive Analyse der Verständigungsvariablen	163
7.1.1	Beurteilungen und Zusammenhänge der Verständigungsvariablen	163
7.1.2	Einflüsse von Kontextvariablen	167
7.2	Bedeutung von Verständigungstechniken	171
7.2.1	Subjektive Wahrnehmung der Technikanwendung	172
7.2.2	Objektive Analyse der Technikanwendung.....	179
7.3	Direkte ökonomische Effekte von Kommunikationsqualität	188
7.3.1	Ergebnisdimension	188
7.3.2	Beziehungsdimension.....	197
7.4	Indirekte ökonomische Effekte: Bedeutung der Kommunikationsstrategie	213
7.4.1	Gegenseitige Anpassung der Kommunikationsstrategie	213
7.4.2	Kurzfristige und langfristige ökonomische Wirkungen	215
7.5	Messinstrument.....	227
7.5.1	KQ-Indexbildung und Validitätstest.....	227
7.5.2	Analyse- und Einsatzmöglichkeiten in der Praxis	234
7.5.3	Einsatz in der wissenschaftlichen Forschung	240
8	Diskussion der Ergebnisse	245
8.1	Modell- und Instrumententwicklung	245
8.2	Wirkungsanalysen.....	249

9	Zusammenfassung, Implikationen und Ausblick.....	252
9.1	Zusammenfassung	252
9.2	Implikationen für die Forschung an kommunikationsorientierter Verhandlungsunterstützung	253
9.2.1	Notwendigkeit und Nützlichkeit kommunikativer Verhandlungsunterstützung	254
9.2.2	Berücksichtigung der Nutzungsprozesse.....	254
9.2.3	Unterstützungsmöglichkeiten für elektronische Verhandlungskommunikation.....	256
9.2.4	Gegenüberstellung von Verhandlungsqualitätsmaßen	258
9.3	Implikationen für das Management von Verhandlungen	260
9.4	Grenzen der Arbeit.....	263
9.5	Zukünftige Forschung	264
	Literaturverzeichnis.....	267
	Anhang	297