

Friedrich, Colette

Article

Determinanten der Einschätzung vertrauenswürdigen Verhaltens von Transaktionspartnern: Ein anwendungsorientierter Erklärungsbeitrag zur Bildung subjektiver Wahrscheinlichkeiten

Zeitschrift für Personalforschung (ZfP)

Provided in Cooperation with:

Rainer Hampp Verlag

Suggested Citation: Friedrich, Colette (2005) : Determinanten der Einschätzung vertrauenswürdigen Verhaltens von Transaktionspartnern: Ein anwendungsorientierter Erklärungsbeitrag zur Bildung subjektiver Wahrscheinlichkeiten, Zeitschrift für Personalforschung (ZfP), ISSN 1862-0000, Rainer Hampp Verlag, Mering, Vol. 19, Iss. 4, pp. 361-364

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/105189>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

2. Theoretische und ethische Grundlagen

Colette Friedrich

Determinanten der Einschätzung vertrauenswürdigen Verhaltens von Transaktionspartnern – ein anwendungsorientierter Erklärungsbeitrag zur Bildung subjektiver Wahrscheinlichkeiten*

Betreuerin: Prof. Dr. Dorothea Alewell, Universität Jena

1. Problemstellung

Individuen stehen im Laufe ihres Lebens vor zahlreichen risikobehafteten Entscheidungen in verschiedenen Lebensbereichen. So stellt sich z.B. die Frage der Entscheidung für oder gegen einen Studienplatz, für oder gegen eine Heirat, die Entscheidung für ein konkretes Auto oder aber auch die Frage, ob man in einer konkreten Situation einem Transaktionspartner vertrauen kann oder nicht. Eines der wichtigsten Prinzipien für Entscheidung unter Risiko stellt innerhalb der ökonomischen Entscheidungstheorie die Erwartungsnutzentheorie dar. Zahlreiche Kritiken an dieser Theorie basieren auf empirisch nachgewiesenen Verstößen gegen die Axiome bzw. auf Verstößen gegen die entscheidungstheoretischen Implikationen dieses Prinzips. Hier setzen Überlegungen zur Entscheidungstheorie als deskriptiv orientierter Theorie an, die nicht nur die alleinige Beschreibung beobachteter Sachverhalte leisten soll, sondern auch die Erklärung dieser Beobachtungen unter der Annahme rationalen Entscheidungsverhaltens der Entscheidungsträger. Die Annahme, dass Entscheidungsträger rational handeln, dient dabei als Leitlinie zur Aufdeckung bisher vernachlässigter Sachverhalte zur Erklärung des beobachteten Verhaltens. Auf Basis solcher Erkenntnisse könnten beobachtete Abweichungen von entscheidungstheoretischen Implikationen des Erwartungsnutzenprinzips einer rationalen Begründung zugeführt werden.

Zu zeigen ist z.B., wie Entscheidungsträger Entscheidungssituationen wahrnehmen, Informationen verarbeiten und bewerten. In der Terminologie der Entscheidungstheorie geht es hierbei um die Konstruktion bzw. Wahrnehmung des sog. Handlungsfeldes. Wenn man davon ausgeht, dass Entscheidungsträger unterschiedliche Wahrnehmungen haben bzw. Konstruktionen von Entscheidungssituationen vornehmen, so muss ein solches Verständnis von Entscheidungstheorie stets subjektiv ausgerichtet sein. Von allen möglichen Wahrscheinlichkeitsinterpretationen kommt damit auch nur die der subjektiven Wahrscheinlichkeiten in Betracht. Die Betrachtung von subjektiven Wahrscheinlichkeiten als endogene Variablen stand bislang nicht im Forschungsmittelpunkt.

Das erste, schwerpunktmäßig behandelte Anliegen der Dissertation ist es deshalb, einen theoretischen und empirischen Beitrag zu der Frage nach den Determinanten subjektiver Wahrscheinlichkeiten bzw. nach der Bildung subjektiver Wahrscheinlich-

* Colette Friedrich: Vertrauenswürdige Verhaltens von Transaktionspartnern – Determinanten der Einschätzung. ISBN 3-8244-0807-4, DUV Reihe Wirtschaftswissenschaften, Wiesbaden 2005, 321 S., € 55,90.

keiten zu leisten. Dieser Beitrag wird an einem konkreten Entscheidungsfeld erarbeitet, nämlich am Beispiel der Einschätzung vertrauenswürdigen Verhaltens von Vertragspartnern. Ökonomisch und personalwirtschaftlich bedeutsam sind derartige Situationen beispielsweise in Arbeitsverträgen bezüglich impliziter Bestandteile, aber auch in virtuellen Organisationen, Transaktionen über das Internet und Kooperationen.

Das zweite, nur mit geringerer Priorität verfolgte Ziel besteht darin, Aussagen über die Anwendbarkeit, Effektivität und Effizienz von über das Internet abgewickelten Befragungen für die ökonomische Forschung abzuleiten. In vielen Bereichen der Ökonomie wird überwiegend theoretisch gearbeitet, empirische Überprüfungen der Theorien dagegen werden noch zu selten vorgenommen. Sie scheitern u.a. an der Nicht-Verfügbarkeit entsprechender Datensätze und den hohen Kosten von Primärerhebungen. Auf diesem Hintergrund ist es eine wichtige Fragestellung, welche Effekte von relativ kostengünstigen Erhebungsmethoden wie internetbasierten Befragungen ausgehen. Positive Ergebnisse mit diesem Instrumentarium könnten dabei helfen, der empirischen Forschung zu weiterer Verbreitung zu verhelfen.

2. Vorgehensweise und Methoden

Mit der Wahl des Anwendungsfeldes wird ein stark interdisziplinär geprägter Kontext bearbeitet, da die Vertrauensforschung neben einigen ökonomischen Beiträgen auch stark von psychologischen, teilweise auch soziologischen Arbeiten geprägt wird. Daher ergibt sich als logische Konsequenz des ersten Ziels, dass zugleich auch der Erkenntnisfortschritt ausgelotet werden soll, den eine interdisziplinäre Herangehensweise und die Berücksichtigung der Erkenntnisse aus anderen Sozialwissenschaften für die ökonomische Entscheidungstheorie leisten kann.

Die Arbeit enthält zudem einen ausführlichen und strukturierenden Überblick über die Vertrauensforschung. Nach einer Definition von Vertrauen und einer Aufzählung der Funktionen, die in der Literatur dem Vertrauen zugeschrieben werden, werden zunächst die in der Literatur vorliegenden unterschiedlichen Zugänge zur Vertrauensforschung aufgezeigt. Dargestellt und diskutiert werden jeweils die Fragestellungen (und die in der Literatur hierzu vorliegenden Antworten), wie Vertrauen entsteht, worauf Vertrauen beruht, worauf Vertrauen gerichtet ist und wie Vertrauen in Erscheinung tritt. Besonders großen Raum nehmen dabei in ihrer Darstellung einerseits die individualistischen Ansätze zur Entstehung von Vertrauen ein, sowie andererseits Information und Erfahrung als Basen des Vertrauens, denn die hier diskutierten Modelle weisen noch eine relativ große Nähe zum Gedankengut der ökonomischen Entscheidungstheorie auf. Insofern bieten sie zahlreiche Anknüpfungspunkte für diese Arbeit, die eine deutliche Verankerung in der ökonomischen Entscheidungstheorie aufweist.

Auf Basis dieses systematisierenden Literaturüberblickes wird ein Grundmodell der Bildung einer Vertrauenserwartung als spezielle subjektive Wahrscheinlichkeit konzipiert. Dieses enthält drei Ebenen: a) die Ebene des Vertrauensnehmers, b) die Ebene des Vertrauensgebers und c) die Ebene der Situation. Auf allen drei Ebenen werden Determinanten identifiziert, diskutiert und schließlich Hypothesen abgeleitet, die mithilfe einer Internetbefragung empirisch überprüft werden. Den inhaltlichen Schwerpunkt der Befragung bildeten die Erhebung einer generalisierten Vertrauens-

einstellung sowie die Bewertung der Vertrauenswürdigkeit von Vorgesetzten in einer Arbeitsbeziehung, die durch verschiedene Eigenschaften charakterisiert sind. Um eine Bewertung von Befragungen im Internet vornehmen zu können, werden zudem Vor- und Nachteile ausführlich diskutiert und u.a. verschiedene Ansprachemethoden getestet.

3. Ergebnisse

Innerhalb von zweieinhalb Monaten nahmen 2081 Befragungsteilnehmer an der Internetumfrage teil. Nach strenger Auswahl konnten 63% der Datensätze in die Auswertung einbezogen werden. Die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit des Vertrauensnehmers wird von Faktoren auf drei verschiedenen Ebenen beeinflusst:

- *Ebene des Vertrauensgebers:* Hier wurden die Charakteristika des Vertrauensgebers identifiziert, zu denen neben den sozialen Kategorien Geschlecht und Alter insbesondere eine generalisierte Vertrauenseinstellung zählen.
- *Ebene des Vertrauensnehmers:* Auf der Ebene des Vertrauensnehmers handelt es sich um die Charakteristika des Vertrauensnehmers, zu denen soziale Kategorien wie Alter und Geschlecht sowie die Eigenschaften Integrität, Wohlwollen und Kompetenz gehören.
- *Ebene der Situation:* Hier wurden als Determinanten spezifische Beziehungs- bzw. Situationsmerkmale identifiziert und analysiert. Gezeigt wurde, dass bestimmte Beziehungs- bzw. Situationsmerkmale über die Vertrauensatmosphäre einen Einfluss auf die Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit von Transaktionspartnern haben. Ferner wurden Zusammenhänge zwischen Situationsmerkmalen und den Determinanten auf der Ebene des Vertrauensnehmers und -gebers dargestellt.

Die genannten Ergebnisse wurden anschließend auf die Bildung subjektiver Wahrscheinlichkeiten innerhalb der ökonomischen Entscheidungsforschung bzw. der Erwartungsnutzentheorie übertragen. Einflussfaktoren, die die Wahrnehmung der „Wahrscheinlichkeit“ als entscheidungsrelevanten Bestandteil des Handlungsfeldes beeinflussen, sind somit:

1. die generalisierten Einstellungen des Entscheidungsträgers,
2. die sozialen Kategorien des Entscheidungsträgers,
3. die Merkmale/Eigenschaften des Transaktionspartners,
4. die Merkmale der Transaktionssituation sowie
5. die Verfügbarkeit von Informationen über 3. und 4.

Die zweite Zielsetzung bildete die Untersuchung der Effektivität bzw. Effizienz von Internetbefragungen. Herausgearbeitet wurde, dass Befragungen im Internet zahlreiche Vorteile insbesondere im Hinblick auf Befragungsaufwand, -kosten und Teilnehmererreichbarkeit bieten und dass sich die Nachteile (z.B. Doppelteilnahmen oder Abbruchraten) teilweise verringern, wenn auch nicht vollständig beseitigen lassen. Das Hauptproblem bei Internetbefragungen stellt die Selbstselektion und die damit verbundene Nicht-Repräsentativität der Ergebnisse dar. Problematisch sind darüber hinaus die hohen Abbruchraten seitens der Befragungsteilnehmer.

Hinsichtlich der Erreichbarkeit großer Stichproben stellt die Ansprachemethode (indirekt vs. direkt) den wichtigsten Faktor dar. Auch wenn zahlreiche Datensätze von

der Analyse aufgrund von Qualitätsanforderungen an die Daten ausgeschlossen wurden bzw. werden mussten, war die verbleibende Stichprobe mit 63% der ursprünglichen Datensätze sehr groß und zudem im Vergleich zu den sehr häufig verwendeten Studentenchproben auch hinreichend heterogen. Befragungen im Internet stellen zusammenfassend eine viel versprechende Datenerhebungsmethode dar, die kostengünstig, wenig fehleranfällig und effektiv in Bezug auf Erreichbarkeit großer und heterogener Stichproben sind.

4. Ausblick

Forschungsbedarf stellt erstens die Frage dar, ob die identifizierten Faktoren auch einen Einfluss auf die Wahrnehmung der anderen Bestandteile des Handlungsfeldes haben. Zweitens wurde mit der durchgeführten Befragung kein Interaktions- bzw. Feedbackverhalten berücksichtigt, so dass sich als Forschungsbedarf weiterhin ergibt, wie Entscheidungsträger subjektive Wahrscheinlichkeiten bilden, nachdem der potentielle Vertrauensnehmer bei der vorangegangenen Interaktion sich entweder kooperativ oder nicht-kooperativ verhalten hat.

Drittens schließlich bleibt mit der vorliegenden Arbeit unbeantwortet, ob Entscheidungsträger auf Basis der differierenden Wahrnehmungen der Entscheidungssituation axiomkonform entscheiden. Die vorliegende Arbeit verdeutlicht jedoch, dass es Faktoren gibt, die unterschiedliche Wahrnehmungen gleicher Informationen begründen, was z.B. Auswirkungen auf die Wirksamkeit personalwirtschaftlicher Maßnahmen und Instrumente haben kann.