

Zufrieden durch Vertrauen?

Auswirkungen von Vertrauen in elektronischen Verhandlungen

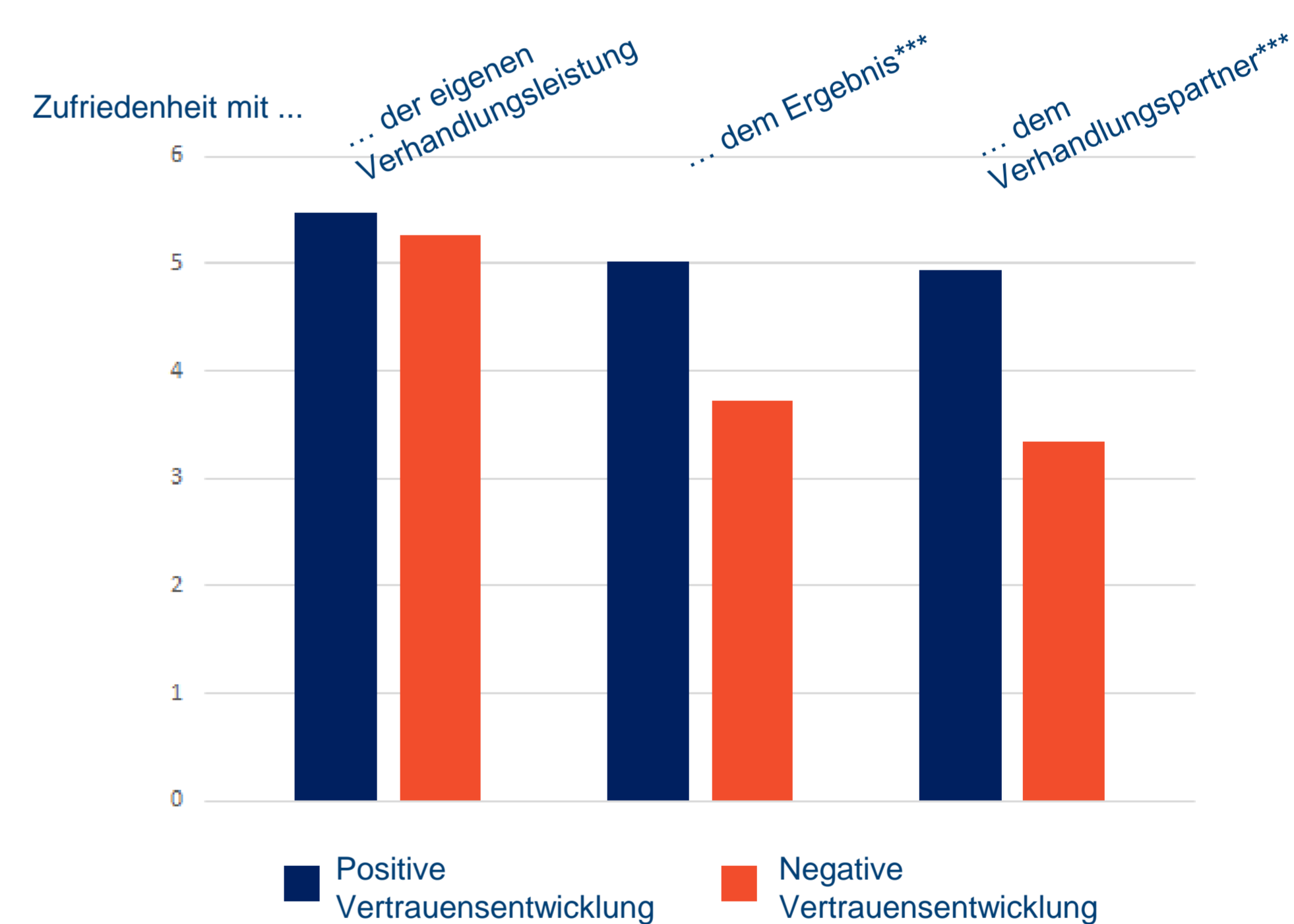
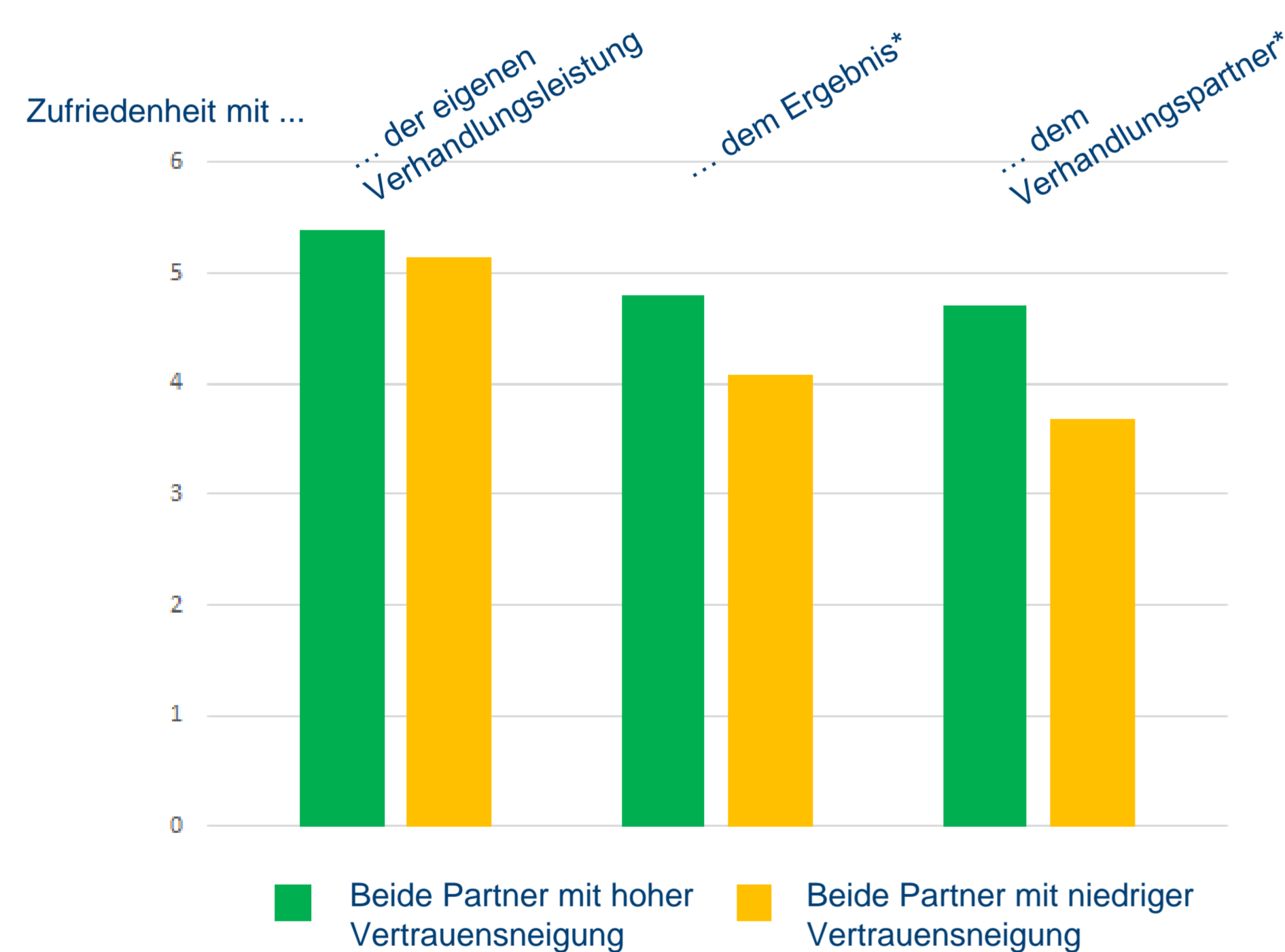
Einleitung

Durch die zunehmende Digitalisierung und Globalisierung kommt **elektronischen Verhandlungen** eine immer größer werdende Bedeutung zu. Neue Kommunikationsmöglichkeiten wie z.B. E-Mail überwinden die physische Distanz zwischen Verhandelnden und ermöglichen die Zusammenarbeit mit Partnern auf der ganzen Welt. Hierbei kann die Zufriedenheit der Verhandlungsteilnehmer einen positiven Einfluss auf weitere gemeinsame Geschäftstätigkeiten haben. Doch wie wird die Zufriedenheit in elektronischen Verhandlungen durch Vertrauen beeinflusst?

Um diese Frage zu beantworten, untersuchen wir, wie sich die **Neigung anderen zu vertrauen** und die **Vertrauensentwicklung** während einer Verhandlung auf die Zufriedenheit mit der **Beziehung zu dem Verhandlungspartner**, mit dem **Verhandlungsergebnis** und mit der **eigenen Verhandlungsleistung** auswirkt.

Methodik

Zur Beantwortung der Frage wird eine Verhandlungssimulation mit 108 Studierenden im Dezember 2016 herangezogen. Die Grundgesamtheit gründen die Bachelor- und Masterstudenten aus drei Universitäten, der Universitäten Hohenheim, Wien und Tilburg. Im Anschluss beantworteten die Probanden einen Fragebogen, welcher u.a. die Zufriedenheit mit einer siebenstufigen Likert-Skala mit den Merkmalsausprägungen eins = sehr zufrieden bis sieben = sehr unzufrieden misst. Für das Testen der Hypothesen wird die Auswertung der Vertrauensneigung und der Vertrauensentwicklung mithilfe eines statistischen Analyseprogramms (SPSS) durchgeführt. Die Probanden weisen ein Durchschnittsalter von 24 Jahren auf und sind hinsichtlich ihres Geschlechts gleichmäßig verteilt.



Eine hohe Vertrauensneigung beider Partner hat eine positive Auswirkung auf die Zufriedenheit mit...	Mittelwert Zufriedenheit		Signifikanz (U-Test)	Hypothese wird...
	HH	LL		
... der eigenen Verhandlungsleistung	5,40	5,14	0,212	Verworfen
... dem Verhandlungsergebnis	4,81	4,08	0,023	Nicht Verworfen *
... dem Verhandlungspartner	4,71	3,69	0,013	Nicht Verworfen *

Eine positive Vertrauensentwicklung hat eine positive Auswirkung auf die Zufriedenheit mit...	Mittelwert Zufriedenheit		Signifikanz (U-Test)	Hypothese wird...
	pos.	neg.		
... der eigenen Verhandlungsleistung	5,48	5,27	0,116	Verworfen
... dem Verhandlungsergebnis	5,02	3,73	0,000	Nicht Verworfen ***
... dem Verhandlungspartner	4,95	3,34	0,000	Nicht Verworfen ***

Legende: HH=Beide Teilnehmer haben eine hohe Vertrauensneigung, LL=Beide Partner haben eine niedrige Vertrauensneigung, pos.=Teilnehmer hat positive Vertrauensentwicklung, neg.=Teilnehmer hat negative Vertrauensentwicklung, * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Ergebnisse

Die Analyse der Daten zeigt, dass eine **hohe Vertrauensneigung beider Partner** sowie eine eigene **positive Vertrauensentwicklung** eine **signifikante Auswirkung** auf die Zufriedenheit mit dem **Verhandlungsergebnis** und dem **Verhandlungspartner** haben. Eine **hohe Vertrauensneigung** beider Partner und eine eigene **positive Vertrauensentwicklung** haben **keine signifikante Auswirkung** auf die Zufriedenheit mit der **eigenen Verhandlungsleistung**.

4 von 6 aufgestellten Hypothesen werden nicht abgelehnt, jedoch ist zu beachten, dass die Probanden keine für die Bevölkerung repräsentative Gruppe darstellen. Des Weiteren ist die Teilnehmerzahl des Experiments mit 108 Probanden nur sehr gering, wodurch teilweise sehr kleine Vergleichsgruppen (<25 Personen) betrachtet werden müssen. Durch eine weitere Datenerhebung mit mehr Teilnehmern und einer repräsentativeren Gruppe könnten die Ergebnisse bestätigt werden.

Implikationen

Die Ergebnisse implizieren, dass die **Vertrauensentwicklung einen größeren Einfluss auf die Zufriedenheit als die Vertrauensneigung hat**. Somit ist ein interessanter Ansatz für weitere Forschung, Strategien zu entwickeln, welche die Vertrauensentwicklung während einer Verhandlung positiv beeinflussen. Bestandteile dieser **Strategien** können integrative Formen beinhalten. Die Umsetzung kann durch eine Erhöhung der **Kooperationsbereitschaft** und eine vermehrte **Informationspreisgabe** erfolgen. Aufgrund einer hohen Vertrauensentwicklung steigert sich auch die **Zufriedenheit** und wirkt sich folglich auch auf **weitere Kooperationen und Geschäftsbeziehungen** aus.

GEFÖRDERT VOM