

# Gliederung

## Erstes Kapitel

### Theoretischer Bezugsrahmen des Informationsnachfrage-Verhaltens

A. <i>Das Problem</i> .....	3
B. <i>Aufgabenstellung und Procedere der Untersuchung</i> .....	6
C. <i>Das Informationsnachfrage-Verhalten als Element computergestützter Problemlösungsprozesse</i> .....	8
I. <i>Bezugspunkte der Untersuchung des Informationsnachfrage-Verhaltens</i> .....	9
1. <i>Information, Informationsnachfrage und Informationsnachfrage-Verhalten</i> ...	9
2. <i>Der Mensch-Maschine-Dialog</i> .....	10
3. <i>Die Problemstruktur</i> .....	12
II. <i>Die Effizienzwirkung der Informationsnachfrage</i> .....	14
III. <i>Die Analyse unvollkommenen Informationsnachfrage-Verhaltens</i> .....	16
1. <i>Das Informationsangebot als Urmaß der Informationsnachfrage</i> .....	17
2. <i>Implikationen des Analyseansatzes</i> .....	20
D. <i>Die Informationsnachfrage in interrogativlogischer Sicht</i> .....	23
I. <i>Zur Taxonomie der Frage</i> .....	24
II. <i>Interrogativlogische Grundlagen der Inadäquanz-Analyse</i> .....	25
1. <i>Die Beziehung zwischen Frage und Antwort</i> .....	25
2. <i>Die Beziehung zwischen Informationsnachfrage und Informationsangebot</i> ...	27
E. <i>Stand der Untersuchung</i> .....	29

## Zweites Kapitel

### Die Inadäquanz der Informationsnachfrage

A. <i>Erscheinungsformen inadäquater Informationsnachfrage</i> .....	33
I. <i>Die inadäquate Einzel-Nachfrage</i> .....	33
1. <i>Die sprachlich inadäquate Nachfrage</i> .....	33
a. <i>Inadäquate syntaktische Struktur</i> .....	36
aa. <i>Die syntaktisch mehrwertige Nachfrage</i> .....	36
ab. <i>Die synonyme Nachfrage</i> .....	36
b. <i>Inadäquate semantische Struktur</i> .....	39
ba. <i>Die semantisch mehrwertige Nachfrage</i> .....	39
bb. <i>Die inadäquat operationalisierte Nachfrage</i> .....	40

2. Die qualitativ inadäquate Nachfrage .....	44
a. Die redundante Nachfrage .....	44
b. Die unpräzise Nachfrage .....	45
c. Die inadäquate verdichtete Nachfrage .....	46
d. Die nicht zeitgerechte Nachfrage .....	47
e. Die auf nicht verfügbare Informationen gerichtete Nachfrage .....	49
ea. Die illegitime Nachfrage .....	49
eb. Die irrelevante Nachfrage .....	49
ec. Die empirisch falsche Nachfrage .....	50
II. Die inadäquate Nachfrage-Menge .....	51
1. Inadäquate Häufigkeit der Nachfrage .....	52
2. Inadäquate kognitive Breite der Nachfrage .....	53
B. Auswirkungen inadäquater Informationsnachfrage .....	55
I. Evidente versus latente Inadäquanz .....	56
II. Wirkungsmuster inadäquater Informationsnachfrage .....	58
C. Stand der Untersuchung .....	62

## Drittes Kapitel

### Ursachen inadäquaten Informationsnachfrage-Verhaltens

A. Das Informationsnachfrage-Verhalten als Untersuchungsobjekt .....	65
I. Die Genesis der Informationsnachfrage .....	67
1. Initiierung und Prozeßstruktur .....	67
2. Barrieren des Generierungsprozesses .....	69
II. Determinanten des Informationsnachfrage-Verhaltens .....	72
B. Barrieren des Informationsnachfrage-Verhaltens und ihre Determinanten .....	75
I. Die Komplexitäts-Barriere .....	75
1. Das Anforderungsprofil: Die objektivierbare Problem-Komplexität .....	75
2. Das Verhaltensprofil: Die Artikulation adäquater Informationsnachfrage scheidet an der Komplexitäts-Barriere .....	78
a. Psychische Determinanten des Nachfrage-Verhaltens .....	78
aa. Kognitive Prozesse .....	78
ab. Aktivierende Prozesse .....	79
ac. Das Zusammenwirken unzulänglicher kognitiver und aktivierender Prozesse bei der Generierung von Informationsnachfrage .....	81
(1) Unzulängliche Problem-Wahrnehmung .....	81
(2) Unzulängliche Bestimmung des Informationsbedarfs .....	85
(a) Mangelndes Ungewißheitsempfinden .....	85
(b) Mangelndes Akzeptieren der Bedarfssituation .....	89
(c) Unzulängliche Bestimmung der Nachfrage-Intention .....	91
(3) Unzulängliche Kodierung der Nachfrage-Intention .....	95
b. Soziale Determinanten des Nachfrage-Verhaltens .....	97
ba. Informationslieferungen des Umsystems .....	98
bb. Rollenerwartungen und Sanktionen der Bezugsgruppen .....	100
3. Schaubildliche Zusammenfassung .....	102
II. Die Interaktions-Barriere .....	103
1. Das Anforderungsprofil: Interaktions-Normen des Informationssystems .....	104
2. Das Verhaltensprofil: Die Artikulation adäquater Informationsnachfrage scheidet an der Interaktions-Barriere .....	104

tert an der Interaktions-Barriere .....	106
a. Psychische Determinanten des Nachfrage-Verhaltens .....	106
aa. Kognitive Prozesse .....	107
(1) Unzulängliche Adjustierungsfähigkeiten des Systembenutzers .....	107
(2) Die Heteromorphie des kognitiven Feldes .....	110
(a) Divergenz der Feld-Komponenten .....	111
(b) Divergenz der Feld-Determinanten .....	115
(3) Die Verstärkung inadäquaten Nachfrage-Verhaltens als Folge der Divergenz kognitiver Felder .....	118
ab. Aktivierende Prozesse .....	120
(1) Interaktions-fördernde, zugleich aber inadäquanz-provozierende Aktivierung .....	121
(2) Interaktions-averse Aktivierung .....	122
b. Soziale Determinanten des Nachfrage-Verhaltens .....	129
ba. Einstellung der Bezugsgruppen zur Artikulation von Nachfrage .....	129
bb. Rollenerwartungen und Sanktionen der Bezugsgruppen .....	131
3. Schaubildliche Zusammenfassung .....	134
C. <i>Stand der Untersuchung</i> .....	136

## Viertes Kapitel

### Praxeologische Ansätze zur Überwindung der Barrieren des Informationsnachfrage-Verhaltens

A. <i>Leitlinien zur Unterstützung des Nachfrage-Verhaltens</i> .....	141
B. <i>Entwicklungstendenzen praxeologischer Gestaltungsansätze</i> .....	145
I. Die Anpassung von Mensch und Maschine in der Dialog-Konzeption .....	145
1. Anpassung der Maschine an den Menschen durch benutzerfreundliche Systemgestaltung .....	145
2. Anpassung des Menschen an die Maschine durch aktive Unterstützungsprogramme .....	148
a. Maßnahmen zur Verhinderung inadäquaten Nachfrage-Verhaltens .....	149
b. Maßnahmen zur Korrektur inadäquaten Nachfrage-Verhaltens .....	151
II. Die Trialog-Konzeption .....	154
III. Unterstützung des Nachfrage-Verhaltens durch die System-Umwelt .....	157

### Zum weiterführenden Forschungs- und Gestaltungsprozeß 161