

Dr. Sylvie Römer

Vertrauen und Risiko in der Hausarzt-Patient-Beziehung

Analyse der theoretischen Grundlagen
und empirische Überprüfung



BWV • BERLINER WISSENSCHAFTS-VERLAG

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	15
Abbildungsverzeichnis	17
Tabellenverzeichnis	19
A. Einführung	21
A.I. Einführung und Problemstellung	21
A.II. Aufbau der Arbeit	26
B. Konzeptionelle Grundlagen des Vertrauenskonstruktes	27
B.I. Definition des Konstruktes Vertrauen	27
B.I.1. Vertrauen als Erwartungshaltung	28
B.I.2 Vertrauensvolles Handeln als freiwillige, einseitige und riskante Vorleistung	30
B.I.3. Unvollständige Information als Voraussetzung für Vertrauenssituationen	31
B.I.4 Relevanz der Vertrauensentscheidung für den Geber	34
B.I.5 Abgrenzung zu verwandten Konstrukten	35
B.II Vertrauensobjekte	38
B.III Funktionen von Vertrauen	47
B.III.1 Wirtschaftliche Funktionen	47
B.III.1.a) Zufriedenheit als Funktion von Vertrauen	48
B.III.1.b) Kundenbindung und Kundenloyalität als Funktionen von Vertrauen	50
B.III.1.c) Compliance als Funktion von Vertrauen	55
B.III.1.d) Senkung von Transaktionskosten als Funktion von Vertrauen	57
B.III.1.e) Volkswirtschaftliche Funktionen von Vertrauen	59
B.III.2 Medizinische Funktionen von Vertrauen	60
B.III.3 Kognitive Funktionen von Vertrauen	62

B.III.4	Vertrauen als Selbstzweck	63
B.IV	Entstehung von Vertrauen	64
B.IV.1	Dienstleistungserstellungsprozess	64
B.IV.2	Prozess der Vertrauensentstehung	71
B.IV.2.a)	Utilitaristische Handlungsmodelle zur Entstehung von Vertrauen	74
B.IV.2.b)	Strukturorientierte Handlungsmodelle	89
B.IV.2.c)	Interaktionistische Handlungsmodelle zur Entstehung von Vertrauen	97
B.V.	Determinanten des Vertrauens	105
B.V.1	Branchenübergreifende Vertrauensdeterminanten	105
B.V.2	Determinanten des Arzt-Patient-Vertrauens	109
B.V.2.a)	Determinantengruppe 1: soziale Determinanten	127
B.V.2.b)	Determinantengruppe 2: technische Determinanten	129
B.V.2.c)	Determinantengruppe 3: Situations- spezifische Determinanten	130
C.	Konzeptionelle Grundlagen von Risiko in Entscheidungs- situationen	134
C.I	Definition von Risiko	134
C.I.1	Abgrenzung zu wahrgenommenem Risiko	136
C.I.2	Abgrenzung zwischen Risikowahrnehmung und Risikoeinstellung	138
C.II	Risiko als Determinante von verhaltenstheoretischen Konzepten	139
C.III	Zusammenhänge von Risiko und Vertrauen	141
C.III.1	Notwendiges Vertrauensniveau zur Akzeptanz eines bestimmten Risikos	142
C.III.2	Beeinflussung der Risikowahrnehmung durch Vertrauen	144
C.III.3	Beeinflussung der Wahrscheinlichkeit für vertrauensvolles Handeln durch Risiko	146

C.IV	Umgang mit Risiko	149
C.IV.1	Risikovermeidung als Umgang mit risikoreichen Entscheidungssituationen	149
C.IV.2	Risikokonfrontation als Umgang mit risikoreichen Entscheidungssituationen	150
C.IV.2.a)	Informationssuche als Umgang mit risikoreichen Entscheidungssituationen	151
C.IV.2.b)	Überwindung als Umgang mit risikoreichen Entscheidungssituationen	154
D.	Forschungsfrage und Ableitung der Forschungshypothesen	156
D.I	Leitende Forschungsfragen	156
D.II	Wahrscheinlichkeit für vertrauensvolles Handeln in Abhängigkeit des empfundenen Vertrauens	160
D.II	Wahrscheinlichkeit für vertrauensvolles Handeln in Abhängigkeit des Risikos	161
D.III	Wirkung eines Interaktionseffektes auf die Wahrscheinlichkeit für vertrauensvolles Handeln	163
D.IV.1	Unterscheidung zwischen moderierenden und vermittelnden (mediierenden) Variablen	165
D.IV.2	Kategorien von Interaktionseffekten	170
D.V	Vertrauensvolles Handeln und Kundenloyalität	175
D.VI	Empfundenes Vertrauen und Kundenloyalität	176
D.VII	Wahrgenommenes Risiko und Kundenloyalität	178
D.VIII	Wirkung eines Interaktionseffektes auf die Kundenloyalität	179
E.	Empirische Überprüfung der Forschungshypothesen	183
E.I	Konzeption des Experiments	183
E.I.1	Gütekriterien von Experimenten	189
E.I.1.a)	Interne Validität – conditio sine qua non	190
E.I.1.b)	Externe Validität – Desideratum	190
E.I.2	Gütekriterien für Messinstrumente	192

	E.I.2.a) Validität	193
	E.I.2.b) Reliabilität	194
E.II	Operationalisierung der Variablen	195
	E.II.1 Operationalisierung der unabhängigen Variablen	196
	E.II.1.a) Messung von Vertrauen	196
	E.II.1.b) Manipulation des experimentellen Faktors (wahrgenommenes) Risiko	201
	E.II.1.c) Messung von wahrgenommenem Risiko	202
	E.II.1.d) Messung der gesundheitsbezogenen Risikoneigung	209
	E.II.2 Operationalisierung der abhängigen Variablen	212
	E.II.2.a) Messung der Kundenloyalität	212
	E.II.2.b) Messung der vertrauensvollen Handlung	215
E.III	Durchführung der Erhebung	215
E.IV	Ergebnisse des Experimentes	216
	E.IV.1 Vergleichbarkeit der Stichproben	216
	E.IV.2 Überprüfung der Determinanten der Wahrscheinlichkeit für vertrauensvolles Handeln	220
	E.IV.3 Überprüfung der determinierenden Wirkung des vertrauensvollen Handelns auf die Kundenloyalität	240
	E.IV.4 Überprüfung der determinierenden Wirkung des empfundene[n] Vertrauens auf die Kundenloyalität	242
E.V	Übersicht über die Forschungsergebnisse und Implikationen für die Praxis	247
	E.V.1 Übersicht über die Forschungsergebnisse	247
	E.V.2 Implikationen für die Praxis	251
F	Zusammenfassung	254
	F.I Fragestellungen der Untersuchung und Ergebnisbeitrag	254
	F.II Limitationen und zukünftiger Forschungsbedarf	255

Kurzfassung	263
Summary	264
Anhang	265
Fragebögen	271
Literaturverzeichnis	277
Sachverzeichnis	289