

Abstract (*Deutsch*)

In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Vorstellung eines völlig rational handelnden *homo oeconomicus* in vielen Bereichen nicht zutreffend ist und dass das komplexe menschliche Verhalten mit dieser Theorie nicht ausreichend erklärt werden kann. Manager unterliegen, wie alle anderen Menschen auch, unterschiedlichen Willens- und Könnensdefiziten, durch die betriebliche Entscheidungen negativ beeinflusst werden können. Dieses Thema ist somit für das Controlling, dessen Aufgabe es unter anderem ist, die Führungskräfte bei Entscheidungsfindungen zu unterstützen, von Bedeutung. Diese Diplomarbeit soll dazu beitragen, zu verstehen, in welchen Bereichen im Umgang mit Informationen, Menschen Beschränkungen unterliegen, die zu Abweichungen von rationalem Verhalten führen und in welcher Weise das Controlling, auch mit Hilfe von Instrumenten, Gegenmaßnahmen setzen kann.

Am Beginn dieser Arbeit findet sich eine allgemeine Einführung zum menschlichen Informationsverhalten. Ausgehend von Erkenntnissen aus dem Bereich der kognitiven Psychologie zu Informationsverarbeitungsprozessen, wird mit Hilfe des Modells von *Wilson* ein allgemeiner Rahmen für die Betrachtung dieses Themenbereiches gesteckt. Anschließend werden die einzelnen Teilbereiche des menschlichen Informationsverhaltens näher untersucht. Der zweite Teil der Arbeit gibt eine kurze Einführung in das Controlling, seine Funktionen und Instrumente. Basis bei dieser Betrachtung stellt die Rationalitätssicherungsfunktion dar, die es erlaubt eine Verbindung zu den Erkenntnissen des ersten Teils der Arbeit herzustellen.

Im Hauptteil findet schließlich eine Verknüpfung dieser Zwischenergebnisse statt. Mit Hilfe der Methode der abnehmenden Abstraktion werden die Auswirkungen des menschlichen Informationsverhaltens auf das Controlling dargestellt und anschließend der Einfluss auf die Ausgestaltung der Controlling-Instrumente untersucht. Verschiedene Einflüsse und Problembereiche werden aufgezeigt und auf mögliche Gegenmaßnahmen in Verbindung mit Controlling-Instrumenten wird hingewiesen. Im Anschluss wird der Versuch unternommen, auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse, ein Modell des menschlichen Informationsverhaltens im Controlling-Kontext zu entwerfen.