

University of Groningen

Beslissingsprocessen van detaillisten. Een toepassing in de drogistenbranche

Zwart, Peter Sander

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

1983

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Zwart, P. S. (1983). *Beslissingsprocessen van detaillisten. Een toepassing in de drogistenbranche.* s.n.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

SAMENVATTING

We kunnen de doelstelling van ons onderzoek als volgt definiëren. Het ontwikkelen van een methodiek die gebruikt kan worden om het proces van beslissen te beschrijven bij ondernemingen in het kleinbedrijf en om de gevonden beslissingsregels, na validatie, te evalueren. Het doel van het evalueren is de individuele detaillist (of een homogene groep detaillisten) te helpen tot betere beslissingen te komen. Als object van onderzoek zijn ondernemingen uit de drogistenbranche gekozen. In hoofdstuk 1 gaan we voor de verschillende niveaus, waarop in Nederland onderzoek wordt verricht ten behoeve van het Midden- en Kleinbedrijf - te weten het macro-, meso- en micro-onderzoek -, na in hoeverre ze geschikt zijn inzicht in beslissingsprocessen te geven. We concluderen dat het macro-onderzoek mede de omgeving specificeert waarin de drogist zijn beslissingen neemt en dat het meso-onderzoek wel een gemiddeld beeld van een branche geeft, maar een individuele drogist onvoldoende kan helpen bij het nemen van beslissingen. Het micro-onderzoek is erop gericht individuele ondernemers te adviseren bij het beslissen. Naar onze mening wordt er evenwel weinig gedaan aan micro-onderzoek in Nederland. Vandaar dat we ernaar streven een methode te ontwikkelen om de problemen waarmee individuele detaillisten worden geconfronteerd adequaat te beschrijven en zo mogelijk op te lossen. We richten ons daarbij in eerste instantie op het retail-instrument assortiment. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een voorbeeld van een meso-onderzoek (een vestigingsplaatsonderzoek in de drogistenbranche), met o.a. de intentie aan te geven in hoeverre een dergelijk onderzoek gebruikt kan worden voor het adviseren van individuele beslissers.

Het onderwerp dat in hoofdstuk 2 centraal staat is de beslissingsprocessen in kleine detailhandelsorganisaties. In de eerste plaats worden de stappen die doorgaans worden doorlopen om tot een beslissing te komen besproken. Het beslissingsproces is in te delen in een "problem-finding" fase (wat is het probleem en wat zijn de alternatieven) en een "problem-solution" fase. Bij het nemen van beslissingen hanteert de beslisser (beslissings)regels. Hieronder verstaan we een relatie tussen een beslissing (een endogene vari-

abele) en één of meer overwegingen die een rol spelen bij het nemen van die beslissing. Deze overwegingen kunnen variabelen (bijvoorbeeld de marge, het aantal merken) en/of regels zijn die drogisten hanteren bij het doorlopen van het beslissingsproces. De regels waar we op doelen zijn de "constraint-rules", die een rol spelen bij het vaststellen van het probleem, de "attention-rules", die op alle drie stappen uit het beslissingsproces betrekking hebben en dus als beslissingsregels zijn op te vatten, de "search-rules", die gerelateerd zijn aan de tweede stap uit het beslissingsproces en de "action-rules". Onze hypothese is dat drogisten voornamelijk "attention-rules" en gecombineerde "search"- en "action-rules" zullen hanteren. Vervolgens stellen we ons in dit hoofdstuk de vraag welke omstandigheden van invloed kunnen zijn op de wijze waarop beslissers het beslissingsproces doorlopen. We geven enkele voorbeelden van dergelijke omstandigheden en proberen de verschillende manieren waarop de drogisten de beslissingsprocessen invullen te verklaren aan de hand van het indelen van drogisten in verschillende typen beslissers. Op basis van variabelen die betrekking hebben op het verzamelen van gegevens en het nemen van beslissingen worden drogisten ingedeeld in planmatige en intuïtieve/impulsieve drogisten. De veronderstelling hierbij is dat drogisten die tot hetzelfde type behoren min of meer dezelfde beslissingsregels hanteren.

Het tweede gedeelte van hoofdstuk 2 richt zich op de keuze van de methode van onderzoek die we hanteren bij het beschrijven van de beslissingsregels. De stappen in het marktonderzoekproces hebben hierbij als basis gediend. Voornamelijk op grond van de overweging, dat we de bestaande complexe toestand zo goed mogelijk willen beschrijven, is simulatie als methode van onderzoek gekozen. De bestaande toestand in ons onderzoek is een verzameling aan elkaar gerelateerde (beslissings)regels. Gezien de complexe aard van het beslissingsproces bied simulatie naar onze mening meer mogelijkheden om een dergelijk complex systeem te beschrijven dan andere methoden. Bij de constructie van een simulatiemodel in hoofdstuk 3 blijkt dat zonder aanvullende gegevens het geven van een adequate beschrijving van de verzameling beslissingsregels niet mogelijk is. Dit geldt met name voor de beslissingsregels die bij het nemen van assortimentsbeslissingen worden gehanteerd. Om achter de nog onbekende beslissingsregels te komen die drogisten hanteren, is gebruik gemaakt van een op het simulatiemodel gebaseerd simulatiespel.

In hoofdstuk 3 wordt zowel de constructie van het simulatiemodel, dat door

middel van het hanteren van beslissingsregels de economische gang van zaken in een drogisterij zo goed mogelijk nabootst, als dat van het simulatiespel behandeld. Het simulatiemodel laat het effect (en de gevoeligheid) van gehanteerde beslissingsregels op andere beslissingen en op het uiteindelijke resultaat zien. Het simulatiespel heeft ten doel drogisten beslissingen te laten nemen in een gesimuleerde drogisterij. Met behulp van de gegevens die we door middel van het spelen met het simulatiespel (dit houdt het nabootsen van de gang van zaken in een drogisterij gedurende twee jaar in) verkrijgen, trachten we met name de beslissingsregels met betrekking tot de assortimentsbeslissingen te achterhalen.

In hoofdstuk 4 wordt uiteengezet op welke wijze het simulatiespel is gebruikt voor het verkrijgen van de additionele gegevens. Er is een uitspraak gedaan over de wijze van steekproeftrekken en de grootte van de steekproef. Uiteindelijk hebben 22 drogisten - die hun vestigingsplaats in het telefoondistrict Groningen hebben - en 6 deskundigen (als controlegroep) aan het simulatiespel meegedaan. Tevens zijn keuzes gemaakt met betrekking tot de voorbereiding van het spel, het aantal drogisten dat het spel tegelijkertijd speelt, de tijdsduur van het spel, de plaats waar het spel is gehouden en de rol van de spelleider. Om de werkelijkheid zo getrouw mogelijk na te bootsen, hebben we ervoor gekozen drogisten in hun eigen gesimuleerde drogisterij te laten spelen en ze geen standaard drogisterij aan te bieden. Ze moeten tevens op eigen initiatief vragen naar gegevens die ze relevant vinden voor de beslissing. Over het algemeen is de uitvoering van het simulatiespel goed verlopen. Aan de drogisten die aan het simulatiespel hebben meegedaan is tevens een aantal gegevens gevraagd met behulp van een vragenlijst. De vragen betreffen de drogist en zijn pand, de omgeving van het pand, de wijze waarop de retail-instrumenten worden gehanteerd en de reden waarom de retail-instrumenten op een bepaalde manier worden gehanteerd. De laatste categorie vragen is bedoeld voor een vergelijking met de resultaten van het simulatiespel.

De resultaten van het simulatiespel zijn in hoofdstuk 5 vermeld. Gezien het grote aantal omstandigheden dat van invloed kan zijn op de wijze van beslissen, verwachten we per drogist verschillende beslissingsregels aan te treffen. Vandaar dat we het beslissingsproces op individueel niveau bestudeerd hebben. Niettemin veronderstellen we dat per beslissingsgebied (per retail-instrument) en per type beslisser min of meer dezelfde beslissings-

regels worden gehanteerd.

In z'n algemeenheid kunnen we concluderen dat simulatie als methode van onderzoek goede mogelijkheden biedt om een inhoud aan het micro-onderzoek te geven. Door middel van het nabootsen van het beslissingsproces met behulp van het simulatiespel hebben we inzicht gekregen in de wijze waarop drogisten en deskundigen beslissingen nemen. De hypothese dat voor elke drogist een beperkt aantal andere variabelen bepalend is voor de totstandkoming van het resultaat, is bevestigd. We hebben weinig algemeen geldende beslissingsregels gevonden. Met behulp van clusteranalyse zijn drogisten ingedeeld in planmatige en intuïtieve/impulsieve drogisten. De hypothese, dat drogisten die tot één type behoren min of meer dezelfde beslissingsregels hanteren, hebben we moeten verwerpen. Wel is geconstateerd dat planmatige beslissers zich vaker consistent gedragen dan intuïtieve beslissers. Voor beide groepen geldt echter dat de beslissingen die ze nemen niet of nauwelijks logisch (economisch) zijn te noemen, hetgeen voor de planmatige beslissers niet werd verwacht. In dit opzicht verschillen de deskundigen van alle drogisten. Zij beslissen vaak wel logisch. Ook per retail-instrument is nagegaan in welke mate drogisten min of meer dezelfde beslissingsregels hanteren. Met betrekking tot de assortimentsbeslissingen kunnen we opmerken dat we voor de artikelgroepen cosmetica, baby-voeding, geneesmiddelen en reform-artikelen in staat zijn min of meer algemeen geldende beslissingsregels te formuleren. Voor de overige artikelgroepen en de andere retail-instrumenten zijn we er niet in geslaagd algemeen geldende beslissingsregels te formuleren. Hierbij dient vermeld te worden dat we ons in het simulatiespel voornamelijk hebben geconcentreerd op de assortimentsbeslissingen, zodat de meer routinematige beslissingen van de overige retail-instrumenten buiten het spel zijn gelaten.

We zijn er tot op zekere hoogte in geslaagd beslissingsregels per individuele drogist te formuleren (met name met betrekking tot de assortimentsbeslissingen). Als één van de meest zinvolle aanbevelingen voor verder onderzoek lijkt ons het invullen van deze beslissingsregels in het simulatiemodel om via het doorrekenen van deze (en andere) beslissingsregels drogisten het effect ervan op het resultaat te laten zien. Het simulatiespel en -model kan op deze wijze gebruikt worden bij de advisering aan in eerste instantie drogisten. Tevens kunnen onderwijsinstellingen die zich bezig houden met de problematiek in het Midden- en Kleinbedrijf de door ons ontwikkelde methode als leerinstrument hanteren.