

Zusammenfassung

Für die Bewertung von Beratungsprojekten wird häufig die Effizienz als qualitatives und quantitatives Messinstrument herangezogen. Zu hohe Kosten bzw. eine zu geringe Qualität werden nicht selten als wesentliche Gründe für nicht oder wenig erfolgreiche Beratungsprojekte angeführt. Wesentlich für eine Verbesserung der Beratungseffizienz ist es für Berater und Klienten gleichermaßen die Ursachen bzw. die komplexen Wechselwirkungen aller Einflussfaktoren des hochkomplexen sozio-technischen Systems Unternehmensberatung zu verstehen, um in definierten Beratungssituationen gezielt effizienzfördernde Verbesserungen vornehmen zu können.

Ziel der Arbeit ist es ein umfassendes Erklärungsmodell der Effizienz von Unternehmensberatungsleistungen, welches alle relevanten Elemente und deren Wechselbeziehungen in einem systemtheoretisch fundierten Modell aggregiert, zu konzipieren. Verschiedene Forschungsdisziplinen und Betrachtungsperspektiven werden berücksichtigt, und so ein ganzheitliches und interdisziplinäres Bild der komplexen Dienstleistung erarbeitet. Mittels einer softwaretechnischen Abbildung und der Simulation des Modells wird antizipiert welche Wirkungen verschiedene Eingriffe der Akteure in bestimmten Beratungssituationen auf die Beratungseffizienz haben. Das Modell wird für typische Beratungssituationen in KMU konfiguriert und durch Simulationsstudien untersucht, welche sinnvollen Stellhebel zur Verbesserung der Beratungseffizienz in diesen Situationen existieren. Die Arbeit zeigt zusammenfassend einige aus dem Erklärungsmodell ableitbare, praxisrelevante Handlungs- und Gestaltungsempfehlungen für Berater und Klienten auf, die zur Sicherstellung effizienter und nachhaltiger Projekte Anwendung finden sollten.