Inhaltsverzeichnis

Seite

Abkürzungsverzeichnis.....VI
Abbildungsverzeichnis.....X

1. Grundlegung.....1
   1.1. Problemstellung.....1
   1.2. Gang der Arbeit.....8
   1.3. Abgrenzung der untersuchungsrelevanten Zielgruppen.....9
   1.4. Zentrale Begriffe.....12
      1.4.1. Beratung.....12
      1.4.2. Qualität.....25
   1.5. Dimensionen der Beratungsqualität.....32
      1.5.1. Dimensionen auf Basis der Trichotomie von Beratungsleistungen.....33
      1.5.2. Beratungsmerkmale als Ansatzpunkte von Qualitätsdimensionen.....36

2. Beratungsleistungen von Kreditinstituten als Objekte der Qualitätsbeurteilung.....40
   2.1. Beratungsleistungen als Bestandteile des bankbetrieblichen Leistungsprogramms.....40
      2.1.1. Einordnung innerhalb des bankbetrieblichen Leistungsprogramms.....40
      2.1.2. Affinität zum bankbetrieblichen Elementarleistungsprogramm.....44
      2.1.3. Selbständige Absatzfähigkeit.....47

2.2. Betriebswirtschaftliche Beratungsfelder als Leistungsobjekte der Beratung mittelständischer Unternehmen.....52
2.2.1. Eingrenzung des relevanten Beratungsangebots.....52
2.2.1.1. Institutionell-organisatorische Eingrenzung.....52
2.2.1.2. Inhaltliche Eingrenzung.....55
2.2.1.2.1. Betriebswirtschaftliche Beratungsleistungen im Kontext der unternehmensbezogenen Beratung.....55
2.2.1.2.2. Problembereiche mittelständischer Unternehmen als Basis zur Rekrutierung betriebswirtschaftlicher Beratungsfelder...59
2.2.2. Leistungsinhalte.....66
2.2.2.1. Finanzwirtschaftliche Beratungsfelder.....66
2.2.2.2. Nicht-finanzwirtschaftliche Beratungsfelder.....70
2.2.2.3. Ereignisbezogene Beratungsfelder....74
2.2.2.3.1. Existenzgründungsberatung.....75
2.2.2.3.2. Innovationsberatung.....77
2.2.2.3.3. Außenhandelsberatung.....78
2.2.2.3.4. Beteiligungsberatung.....81
2.2.2.3.5. Sanierungsberatung.....81

3. Bestimmungsfaktoren der Beratungsqualität.....84
3.1. Konzeption eines Bezugsrahmens zur Qualitätsbeurteilung.....84
3.1.1. Objektsphäre.....85
3.1.1.1. Absatzwirtschaftliche Perspektive...85
3.1.1.2. Produktionswirtschaftliche Perspektive.....89
3.1.2. Subjektsphäre.....96
3.1.3. Kontextsphäre.....100
3.2. Gestaltungsfelder von Beratungsleistungen als Objektfaktoren der Qualitätsbeurteilung..103
3.2.1. Personelle Gestaltung.....103
3.2.2. Technische Gestaltung.....110
3.2.3. Organisatorische Gestaltung.....114
3.2.4. Preisgestaltung.....120
3.3. Subjektfaktoren der Qualitätsbeurteilung.....125
3.3.1. Wahrnehmung der Bankberatung.....125
3.3.2. Subjektiver Beratungsbedarf.....128
3.3.3. Einstellung zur Bankberatung.....131
3.3.4. Anforderungen an die Beratungsgestaltung.....136
3.4. Kausalmodell der Beratungsqualität.....139
3.4.1. Modellkonstruktion.....139
3.4.2. Beziehungsannahmen.....142

4. Empirische Analyse.....146
4.1. Methodik.....146
4.1.1. Untersuchungsdesign.....146
4.1.1.1. Zielsetzungen der empirischen Erhebung.....146
4.1.1.2. Auswahl der Erhebungseinheiten.....147
4.1.1.3. Schriftliche Befragung als Form der Datenerhebung.....150

4.1.2. Meßtheoretische Grundlagen der Untersuchung.....152
4.1.2.1. Messung gedanklicher Konstrukte....152
4.1.2.2. Messung von Beziehungen zwischen gedanklichen Konstrukten.....161
4.1.3. Operationalisierung und Metrisierung der untersuchungsrelevanten Konstrukte..164
4.1.3.1. Beratungsqualität.....164
4.1.3.1.1. Beratungszufriedenheit als Indikator der Qualität von Beratungsleistungen.....165
4.1.3.1.2. Teilurteile als Ansatzpunkte zur Differenzierung des Qualitätsurteils.....167
4.1.3.1.2.1. Inhaltlicher Bezug der Teilurteile.....167
4.1.3.1.2.2. Aggregation der Teilurteile.....168
4.1.3.2. Sonstige untersuchungsrelevante Konstrukte.....175
4.1.4. Verfahren der Datenauswertung.....178
4.1.4.1. Überblick.....178
4.1.4.2. Charakteristika des LISREL-Ansatzes der Kausalanalyse.....180
4.2. Auswertung.....186
4.2.1. Analyse der Rücklaufstichprobe.....186
4.2.1.1. Generelle Strukturmerkmale der Unternehmen.....186
4.2.1.2. Beratungserfahrung der Unternehmen.....192
4.2.1.2.1. Klassifikation der Unternehmen nach ihrer Beratungserfahrung.....192
4.2.1.2.2. Finanzwirtschaftliche Beratungserfahrung.....194
4.2.1.2.3. Nicht-finanzwirtschaftliche Beratungserfahrung.....200

4.2.2. Ergebnisse der Qualitätsmessung.....206
4.2.2.1. Qualität finanzwirtschaftlicher Beratungsleistungen von Kreditinstituten.....206
4.2.2.1.1. Globalanalyse.....206
4.2.2.1.2. Spektralanalyse.....210
4.2.2.2. Qualität nicht-finanzwirtschaftlicher Beratungsleistungen von Kreditinstituten.....217
4.2.2.3. Qualität ereignisbezogener Beratungsleistungen von Kreditinstituten.....221
4.2.3. Analyse des Kausalmodells der Qualität finanzwirtschaftlicher Beratungsleistungen.....224
4.2.3.1. Modellvariablen.....224
4.2.3.2. Spezifikation der Modellstruktur...226
4.2.3.3. Darstellung und Interpretation der Analyseergebnisse.....231
4.2.4. Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.....235

5. Schlußbetrachtung.....240

Anhang.....243
Quellenverzeichnis.....275