

## Geleitwort des Herausgebers

Komplexität ist ein alltäglicher Begriff. Die Formulierung, etwas sei komplex, wird beinahe inflationär verwendet, in der Regel, um Systeme, Situationen, Entscheidungen u.a.m. zu beschreiben, die in ihren Verflechtungen und Wirkungen kaum zu überblicken sind. Der Versuch, Komplexität zu analysieren, zu erfassen und damit steuerbar zu machen oder in angemessener Art bei Entscheidungen berücksichtigen zu können, wird durch eine Eigenschaft komplexer Systeme erschwert, die als „Grobkörnigkeit“ bezeichnet wird: Bei der detaillierten Analyse eines komplexen Betrachtungsgegenstands nimmt dessen Komplexität häufig weiter zu; die vom Betrachter wahrgenommene Komplexität einer Situation oder eines Systems ist abhängig von der Gliederungstiefe der Betrachtung.

Unternehmen sind komplexe Systeme. Entsprechend wird in der betriebswirtschaftlichen Forschung und Literatur das Thema Komplexität immer wieder und in unterschiedlichen Zusammenhängen aufgegriffen. Dabei scheint sich die schwierige (Be-) Greifbarkeit von Komplexität in einer lediglich punktuellen und häufig fragmentarischen Betrachtung niederzuschlagen. Insbesondere existieren nur wenige Arbeiten, die eine ganzheitliche Sicht der Unternehmenskomplexität einnehmen. Da die Interdependenz von Systemelementen ein wesentliches Charakteristikum komplexer Systeme ist, kann nur eine ganzheitliche Betrachtung der Unternehmenskomplexität zielführend sein; durch den Fokus auf Problemausschnitte werden u.U. wichtige Interdependenzen durchtrennt und es wird eine Reduktion der Komplexität vorgenommen, die die Realität nicht adäquat wiedergibt. Auch offenbart die bestehende Diskussion nach wie vor eine Vielzahl an Problemen bei der Messung von Komplexität und ihren Wirkungen, von denen zudem überwiegend negative Kostenwirkungen, nur am Rande auch positive Nutzenwirkungen, thematisiert werden. Auffällig ist darüber hinaus die bisherige Vernachlässigung von Komplexität in Dienstleistungsunternehmen. Zwar wird die Komplexität der Dienstleistungen als Leistungsergebnis, nicht aber die der damit verbundenen Leistungspotenziale und -prozesse untersucht. Eine umfassende Arbeit zu verschiedenen Komplexitätsformen und ihren ökonomisch relevanten Wirkungen in Form von Kosten und Nutzen in Dienstleistungsunternehmen als ganzheitliches System besteht nicht.

Vor diesem Hintergrund hat es sich der Verfasser der vorliegenden Arbeit zur Aufgabe gemacht, einen konzeptionellen Bezugsrahmen zu entwickeln, der relevante Komplexitätsformen in Dienstleistungsunternehmen sowie die daraus resultierenden Komplexitätskosten und -nutzen in ihrer Gesamtheit abbildet. Darüber hinaus schlägt er einen Ansatz vor, der eine Bewertung der Komplexitätsformen anhand ihrer Kosten- und Nutzenwirkungen ermöglicht.

Den Bezugsrahmen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen entwickelt der Verfasser auf Basis der bestehenden Literatur zu Komplexität sowie Komplexitätskosten und ergänzt diese um eine Diskussion der in der Literatur bisher im Vergleich zur Komplexität an sich und den Kostenwirkungen vernachlässigten positiven Nutzenwirkungen der Komplexität. Dabei diskutiert er die Inhalte vor dem Hintergrund der leistungsspezifischen Besonderheiten, durch die Dienstleistungen gekennzeichnet sind, und definiert für die drei Dimensionen der Dienstleistungspotenziale, -prozesse und -ergebnisse relevante Komplexitätsformen sowie Kosten- und Nutzenkategorien. Der Bezugsrahmen bildet die Grundlage für ein Komplexitätsbewertungsmodell, das die Ermittlung der Bedeutung und der Wirkungen der Komplexitätsformen und -treiber zum Gegenstand hat und Aussagen über die Relevanz verschiedener Kostenarten und Nutzenkategorien erlaubt. Die vorgeschlagene Messmethodik basiert auf dem Analytic Network Process (ANP), einem von dem Mathematiker *T.L. Saaty* zur Entscheidungsunterstützung entwickelten Ansatz. Aufgrund der Schwierigkeiten, die nach wie vor mit einer objektiven Messung von Komplexität und ihren Wirkungen bestehen, sieht das Komplexitätsbewertungsmodell eine Messung von Komplexitätswirkungen über subjektive Einschätzungen durch Unternehmensmitarbeiter vor und berücksichtigt so auch die Tatsache, dass ein Unternehmen, seine Prozesse und die angebotenen Dienstleistungen nicht nur objektiv komplex sind, sondern von verschiedenen Betrachtern als unterschiedlich komplex wahrgenommen werden. In einer ersten empirischen Anwendung wird anhand von Fallstudien mit sechs verschiedenen Dienstleistungsunternehmen aufgezeigt, welche Erkenntnisse über die Komplexität eines Dienstleistungsunternehmens aus dem Komplexitätsbewertungsmodell resultieren. Das Komplexitätsbewertungsmodell und die Erfahrungen aus der empirischen Anwendung werden abschließend in einen idealtypischen Managementprozess überführt, der zeigt, wie sich die Resultate des Ansatzes für das Komplexitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen nutzen lassen, ohne dass das Komplexitätsmanagement an seiner Eigenkomplexität scheitert.

Der Verfasser leistet mit seiner Arbeit einen grundlegenden Beitrag zur expliziten Berücksichtigung sowie zum Management von Komplexität in Dienstleistungsunternehmen und gibt neue Impulse für die betriebswirtschaftliche Auseinandersetzung mit der Komplexitätsthematik. Mit der Veröffentlichung dieser Arbeit ist die Hoffnung verbunden, dass ihre konzeptionellen sowie methodischen Ideen und Inhalte auf breites Interesse stoßen und als Basis für die weitere Diskussion über Komplexität sowie Komplexitätskosten und -nutzen in (Dienstleistungs-)Unternehmen dienen.