

Gerhard Ernst | Klaus Zühlke-Robinet

Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation



Nomos



Reihe Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing

herausgegeben von

Prof. Dr. Matthias Gouthier

Band 4

Gerhard Ernst | Klaus Zühlke-Robinet

Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation



Nomos



© Titelbild: www.istockphoto.com

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-5033-7 (Print)

ISBN 978-3-8452-9205-2 (ePDF)

1. Auflage 2018

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2018. Gedruckt in Deutschland. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Geleitwort

Nach langen Jahren der intensiven Diskussion um die Relevanz und Besonderheiten von Dienstleistungen scheint nunmehr etwas Ruhe in und um dieses Themenfeld eingekehrt zu sein. Die Dienstleistungsforschung hat sich – zumindest in Deutschland und vielen anderen hochentwickelten Volkswirtschaften – mittlerweile als eigenständige Fachdisziplin fest in der wissenschaftlichen Forschungslandschaft etabliert, gekennzeichnet z. B. durch entsprechende Denominationen bis hin zur Etablierung einer eigenen wissenschaftlichen Kommission im Rahmen des VHB Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft. Gleichermaßen hat sich in der Praxis die Erkenntnis fest verankert, dass Dienstleistungen zu Wachstum und Profitabilität von Unternehmen essenziell beitragen.

Folglich könnte man feststellen: „Alles im grünen Bereich“. Dass dem jedoch nicht so ist, zeigen gerade die Diskussionen in der Dienstleistungsforschung und vor allem in der Praxis, die sich in den letzten zwei bis drei Jahren letztlich nur noch um ein Thema drehen: Digitalisierung von Dienstleistungen. Aufgrund des erheblichen Nachholbedarfs in der Wirtschaft und der enormen Bedeutung, die der Digitalisierung zukommt, müssen sich Unternehmen mit zahlreichen Fragestellungen im Kontext der Digitalisierung beschäftigen, wollen sie sich mit ihren Dienstleistungen nachhaltig erfolgreich auf den regionalen, nationalen und/oder internationalen Marktplätzen positionieren. Von Relevanz sind dabei unter anderem Fragen bezüglich der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle (z. B. in Richtung von Smart Services), der Analyse (z. B. mittels Artificial Intelligence, Big Data, Maschine Learning und Predictive Analytics) und Sicherung von Daten (u. a. vor dem Hintergrund der EU-DSGVO), der Implementierung im Unternehmen (z. B. mittels digitaler Kompetenzen und Digital Leadership) bis hin zur Bedienung von Kunden (z. B. mittels Chatbots und Service-Roboter). Gerade Dienstleistungen sind aufgrund des in der Vergangenheit eher schwachen Produktivitätswachstums von dem Thema der Digitalisierung betroffen. Damit findet die Auseinandersetzung jedoch fast ausschließlich unter dem Primat der Effizienzsteigerung und Kostensenkung statt. Eine weitergehende Betrachtung möglicher Effekte auf das Gesamtsystem bzw. Ecosystem findet kaum Beachtung. In Konsequenz wird die Effektivitätsperspektive weitestgehend außer Acht gelas-

sen. Diese Perspektive ist allerdings genauso wichtig wie die Effizienzperspektive. Wenn die verschiedenen, relevanten Anspruchsgruppen, wie insbesondere Kunden und Mitarbeiter, und weitergefasst auch die Gesellschaft an sich, keinen oder sogar einen negativen Benefit, das heißt Nutzenverlust, wahrnehmen, haben solche (digital unterstützten) Dienstleistungen auf Dauer keine Daseinsberechtigung und verschwinden wieder vom Markt. Von daher ist eine Betrachtung ganzheitlicher Dienstleistungssysteme für eine erfolgreiche Weiterentwicklung von Dienstleistungen geradezu essenziell. Hierfür liefert das vorliegende Buch von Gerhard Ernst und Klaus Zühlke-Robinet einen wertvollen Beitrag.

Basierend auf den jahrzehntelangen Erfahrungen und der herausragenden Expertise des Autorenduos ist ein Buch entstanden, das dem Leser einen substanziellen Mehrwert bietet. Mit dem von den Autoren entwickelten Ebenenmodell der Dienstleistungswissenschaft gelingt es diesen in einzigartiger Art und Weise, Dienstleistungen in einen ganzheitlichen Kontext zu verorten und Handlungsempfehlungen nicht nur für Forschung und Wirtschaft, sondern gleichermaßen für die Instanzen der politischen Willensbildung unseres Landes zu liefern. Von daher wünsche ich dem Buch, dass es eine breite Leserschaft und vor allem eine starke Verbreitung in Wissenschaft, Praxis und Politik findet.

Prof. Dr. Matthias Gouthier

Vorwort – Dienstleistung, Dienstleistungen, Dienstleistungssysteme

Lange Zeit kannte die Öffentlichkeit nur den traditionellen Charakter der Dienstleistungen wie Gesundheitswesen, Öffentliche Dienste, Bildung, Verkehrswesen oder Banken und Versicherungen. Bankgeschäfte wurden in Filialen am Schalter erledigt, Fahrkarten im Bahnhof gekauft, der Staubsaugervertreter kam nach Hause, Briefe konnten nur per Post versendet werden und der Versandhandel wurde per Katalog und Nachnahme abgewickelt. Heute findet die Produktion von Dienstleistungen unter den Bedingungen von Digitalisierung, Automatisierung, Hybridisierung, arbeitenden Kunden, Personalisierung und Virtualisierung statt. Viele uno-actu-Dienstleistungen – die Nichttrennbarkeit von Leistungserbringung und deren Nutzung durch Kunden – werden jetzt im globalen Informationsraum zeit- und raumübergreifend erbracht. Doch auch für Dienstleistungen wie die Fernwartung einer Flugzeugturbine oder einer Produktionsanlage, wie der Betrieb eines Kaufhauses oder einer Versandplattform, eines Kindergartens, eines Krankenhauses oder wie die Versorgung mit Wärme und Energie gilt: die jeweils damit verbundenen Wertschöpfungssysteme müssen auf allen Ebenen jederzeit und an jedem Ort zuverlässig funktionieren.

Was ist unter Dienstleistungen oder Dienstleistung zu verstehen? Beide Begriffe werden durch die Metaphern „Dienen“ und „Leistung“ gebildet. Dabei hat „Dienen“ im Sinne von „helfen, assistieren, beistehen, unterstützen“ im Deutschen eine Konnotation der „Unterordnung“. „Dienstleistung“ kann in der betriebswirtschaftlichen Sichtweise als Prozessbetrachtung, die Mehrzahl „Dienstleistungen“ auch als Produktbetrachtung aufgefasst werden. „Dienstleistungen“ sind in der volkswirtschaftlichen Betrachtung ein Wirtschaftssektor der Volkswirtschaft. In diesem Sektor werden gewisse Zweige wie Handel, Verkehr, Gastgewerbe oft separat aufgeführt. „Dienst“ ist wiederum eine technische Bezeichnung aus der Informatik für eine technisch autarke Einheit, die Funktionalitäten zur Verfügung stellt wie z. B. Webservices.

Unter dem Eindruck der demografischen Entwicklung, neuer Geschäftsmodelle und der Digitalisierung stehen Dienstleistungen und die Dienstleistungswirtschaft in allen entwickelten Industrienationen in einer neuen Entwicklungsphase – die „Restkategorie“ einer Volkswirtschaft ist

zum Leitsektor einer Zukunftswirtschaft geworden. Die Veränderung ist mit dem ab Mitte des 19. Jahrhunderts beginnenden Wechsel von der Agrar- zur Industrieorientierung vergleichbar. Sowohl im positiven Sinne einer seinerzeit vollzogenen Organisation und Institutionalisierung von Kapital und Arbeit als auch im negativen Sinne einer Hemmung durch die „agrarisch orientierten“ alten Eliten. Heute wird von Smart Services, Dienstleistungsrobotern, technikorientierten Innovationsstrategien wie der „Industrialisierung der Dienstleistungen“ und „Plattformstrategien“ gesprochen. Dem stehen humanorientierte Strategien gegenüber, die sich an der Zufriedenheit der Kunden, dem Wohlbefinden, der Wertschätzung der Beschäftigten und an einem am Gemeinwohl interessierten Unternehmen orientieren. Für alle Wege gibt es auf den Ebenen von Wirtschaft und Markt Beispiele.

Auch Wissenschaft und Forschung müssen sich neu aufstellen. Die Tertiärisierung verlangt von den unverbundenen Einzelwissenschaften wie Betriebswirtschaft, Soziologie oder Informatik zu einer Gesamtsicht zu kommen. Die zukünftige Dienstleistungswissenschaft löst sich konsequent von dem volkswirtschaftlich fundierten Drei-Sektorenmodell. „Service“¹ ist eine Anwendung verschiedener „competences“, um bei einer anderen Einheit einen Gewinn (benefit) zu erreichen. „Service“ ist aber auch ein Prozess, mit dem jede Systemeinheit, also auch der „Kunde“ bedeutende Beiträge zum Erstellungsprozess des Produktes leistet. Das Denken, das dem Ganzen zugrunde liegt, wird als eine „Service Dominant Logic“ beschrieben. Orientiert am Beispiel anderer Wissenschaftsdisziplinen kann ein „Ebenenmodell“ den Übergang zu einer „Dienstleistungswissenschaft“ erleichtern. In diesem Ebenenmodell sind die verschiedenen Handlungsebenen und die auf sie ausgerichteten Wissenschaftsdisziplinen beschrieben. Es ermöglicht die Definition eines Geltungsbereiches und zeigt den Akteuren die Kooperationsnotwendigkeiten.

Zentraler Gegenstand der Dienstleistungsforschung sind Service Systeme (Cardoso et al., 2015). Sie bündeln Anbieter, Unternehmen und Organisation mitunter über Branchen hinweg und beziehen Kunden und Nutzer

1 Es werden hier die englischen Begriffe als Fachtermini eingesetzt. „Service“ kann nicht einfach mit „Dienstleistung“ und „Customer“ nicht einfach mit „Kunde“ übersetzt werden. Leider sind die Zeiten vorbei als Wissenschaftler auf die lateinische oder griechische Sprache zurückgreifen konnten, um den Charakter des Fachterminus deutlich zu machen. Allein für die Problematik im Englischen: Sampson (2010, S. 108, Fußnote 1).

überwiegend mittels Informations- und Kommunikationstechnologien als Ko-Produzenten und Ko-Designer aktiv in den Leistungserstellungsprozess ein. Dienstleistungssysteme sind umfassende sozio-technische Systeme, die interaktive und gemeinsame Wertschöpfung erlauben (Böhmman, Leimeister, Möslin, 2014). Dienstleistungssysteme verändern die Rollen von Beschäftigten und Kunden und verknüpfen Wertschöpfung und Lebenswelt unmittelbar. Mit dieser Weitung der Perspektive wird der heutigen Situation Rechnung getragen, dass die klassische Drei-Sektoren-Betrachtung ihre Bedeutung verloren hat.

Dienstleistungsforschung folgt dem Erkenntnisinteresse, Dienstleistungssysteme hinsichtlich ihres Entstehungsprozesses, ihrer Konstruktion, Statik und Ausführungsplanung sowie ihre sozioökonomische Logik verstehen zu können. Dabei greift sie auf vorhandene Konzepte und Methoden der Einzelwissenschaften und ihrer interdisziplinären Verknüpfung zurück mit dem Ziel, Erkenntnisfortschritte zu generieren. Zudem ist sie darauf ausgerichtet, Vorgehensweisen und Gestaltungsoptionen zu entwickeln und zu pilotieren, damit Dienstleistung interpersonell sicher, effizient und jederzeit funktionsfähig erbracht werden kann.

Schon in den Schulen wird gelehrt, wie ein Automobil oder ein Schiff produziert wird und wie sie funktionieren, wie Facharbeiter und Ingenieure zusammenarbeiten, damit die Abläufe hierfür so funktionieren wie sie geplant sind. Doch wie Dienstleistungen und Dienstleistungssysteme konstruiert und erstellt werden und wie sie funktionieren, ist vom „gesunden Menschenverstand“ abhängig. Was passiert im Backoffice-Bereich, welche Anforderungen sind an den Frontoffice-Bereich zu stellen, damit Dienstleistungsqualität hergestellt und das Nutzungsversprechen gegenüber den Kunden gehalten werden kann? Wie viel und welche Qualifikation sollen die dort Beschäftigten haben? Die Methoden zur Entwicklung und Produktion von Dienstleistungen sind auf dem Stand wie zu Beginn des 20. Jahrhunderts und werden den Anforderungen von Dienstleistungssystemen nicht gerecht. Wir müssen uns lösen von der Gestaltung eines einzelnen Elementes und das Gesamtsystem in den Blick nehmen. Das gilt im gewerblichen Bereich und erst recht im Bereich der gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen.

Große Teile der Dienstleistungswirtschaft wie Kinderbetreuung, Altenpflege oder Gebäudereinigung werden von den wirtschaftlichen und politischen Eliten noch immer als ein Hort für „einfache“ und schlecht bezahlte Tätigkeiten betrachtet. Die Dienstleistung „Kindertagesstätte“ ist mehr als die Betreuung von Kindern und Altenpflege mehr als „Satt und Sauber“.

Die Online-Bestell- und Liefergesellschaft ist ein anderes Beispiel. Lieferverkehre rund um die Uhr nehmen zu, Fachgeschäfte kommen unter Preis- sowie Kundendruck und verschwinden aus den Innenstädten. Trotz hoher Profitmargen der Plattformen werden – wenn überhaupt – die günstigsten Tarifröhne bezahlt oder viele dieser Unternehmen sind sogar betriebsrats- und gewerkschaftsfreie Zonen. Diese „Low-Road-Strategie“ ist menschenunwürdig und wirtschaftlich, sozial wie gesellschaftspolitisch kein Erfolgspfad und mündet in einer Sackgasse. Dienstleistungen müssen uns und der Gesellschaft mehr wert sein. Sie sollten so menschlich und emphatisch wie erforderlich produziert werden. „Besser statt billiger“ setzt auf Gute Arbeit, gelingende Kundeninteraktion und Dienstleistungsproduktivität.

Jeder Mensch geht täglich vielfältige Dienstleistungsbeziehungen ein, sei es als Beschäftigter oder als souveräner Kunde bzw. im weiteren Sinne als Patient, Pflege-/Hilfsbedürftiger oder Klient – dabei ist jede/r mal Kunde, jede/r (meist) mal Beschäftigter. Dass Dienstleistungsbeziehungen keine triviale Sache sind, dürfte für alle Beteiligten auf der Hand liegen. Dienstleistungen sind allgegenwärtig und dringen in nahezu alle Ritzen des Alltagslebens ein – sei es durch datensendende Fitnesstracker, die Selbstorchestrierung von Dienstleistungen durch den arbeitenden Kunden, vernetzte Wohnungen und Häuser mit der Cloud oder Roboter im häuslichen Umfeld, die hoffentlich immer „rund laufen“. Mittels des Internets der Dinge und Dienste werden zukünftig alle Gegenstände der Produktionssphäre und der Lebenswelt datentechnisch erfasst und miteinander verkoppelt sein bis hin zu darauf aufbauenden Plattformunternehmen ohne eigene materielle Vermögenswerte, doch hoher Marktmacht.

Da uns Dienstleistungen heute auf Schritt und Tritt begegnen und mehr und mehr Einzeldienstleistungen zu Dienstleistungssystemen zusammengefasst werden, sollte ihnen eine besondere Aufmerksamkeit zukommen. Zwar gibt es eine umfassende Literatur zu Dienstleistung etwa im Sinne von wirtschaftsbereichsspezifischen Betrachtungen (z. B. Bounken et al., 2013, 2014; Korte et al., 2012), disziplin- und methodenorientierten Darstellungen (z. B. Büttgen, 2017; Leimeister, 2012; Thomas, Nüttgens, 2017; Gouthier, 2017) oder aus arbeitssoziologischer wie beschäftigungspolitischer Sicht (z. B. Boes et al., 2018; Böhle et al., 2015, 2017; Baethge, Wilkens, 2001; Bosch, Weinkopf, 2011), doch liegen eine Gesamtübersicht und eine „Geschichte“ der Forschung zu Dienstleistungen, ihrer wissenschaftlichen Disziplinen und ihrer Themen bis heute nicht vor.

Der Publikation liegt die These zugrunde, dass Dienstleistungssysteme für die gesellschaftliche Wohlfahrt und Daseinsvorsorge, für gute und gut bezahlte Beschäftigung und zukunftsweisende Ausbildung so wichtig sind, dass sie systematisch konstruiert und ausgereift auf den Markt kommen müssen und Kunden und Nutzer zufriedenstellen. Wenn es richtig ist, dass erst Dienstleistungen vielen Produkten und technischen Innovationen Wert verleihen und für gesellschaftliche Wohlfahrt sorgen, werden Zeiten, in denen gerade humanorientierte Dienstleistungen als „einfache“ Tätigkeit abqualifiziert werden konnten, vorbei sein und Dienstleistungen generell gesellschaftlich wie materiell wertgeschätzt werden.

Hierzu möchte diese Publikation einen Beitrag leisten. Sie führt unsere verschiedenen eigenen wie gemeinsamen Ausarbeitungen zu Dienstleistungen und zur Dienstleistungsforschung (z. B. Ernst, 2016; Ernst, Zühlke-Robinet, 2012; Zühlke-Robinet, 2012) in einem größeren Rahmen zusammen. Diese Publikation profitiert auch von vielen Diskussionen und der Zusammenarbeit mit etlichen Dienstleistungsforscherinnen und -forschern, mit unseren ehemaligen Kolleginnen und Kollegen des Projektträgers im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR PT) in Bonn und Berlin sowie ganz besonders mit Ursula Zahn-Elliott und Dr. Otto Bode, den Programmverantwortlichen im Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF). Unser herzlicher Dank gilt Ursula Meyer. Sie hat mit Ihrem fundierten Lektorat und den redaktionellen Änderungen unserem Manuskript den nötigen Feinschliff verliehen.

Der Aufbau der Publikation orientiert sich an einem Ebenenmodell der Dienstleistungswissenschaft. Im ersten Teil werden Grundüberlegungen zu Dienstleistungsforschung und -wissenschaft angestellt. Ergebnis ist ein Ebenenmodell einer normativen Dienstleistungswissenschaft. Danach werden die grundlegenden Innovationsmodelle einer solchen Wissenschaft dargestellt. Nach diesen eher wissenschaftstheoretischen Überlegungen werden auf der nächsten Ebene der „Dienstleistungsentwicklung“ die betrieblichen Methoden dargestellt: von der Dienstleistungsentwicklung und Standardisierung über Produktivitätskonzepte und Technikgestaltung bis zur Gestaltung der Exportfähigkeit von Dienstleistungen. Die Gestaltung „Guter Arbeit“, die sowohl zur Ebene der Dienstleistungsentwicklung als auch der Dienstleistungsproduktion gehört, wird mit den Themen „Interaktions- und Wissensarbeit“ sowie der „Dienstleistungsfacharbeit“ geschlossen unter „Dienstleistungsproduktion“ behandelt. Die dienstleistungsbezogenen Ergebnisse der Programme „Humanisierung des Arbeits-

lebens“, „Arbeit und Technik“ und der Nachfolgeprogramme werden zum Schluss als Exkurs dargestellt.

Die nächsten Ebenen verlassen den Bereich der Einzelorganisationen und wenden sich der Ebene „Dienstleistung, Markt, Wirtschaft“ zu. Teilweise werden diese Bereiche noch nach der herkömmlichen volkswirtschaftlichen Gliederung durchleuchtet (z. B. Gesundheitswirtschaft und Finanzdienste), aber mit der „hybriden Wertschöpfung“, den personenbezogenen und wissensintensiven Dienstleistungen wird die herkömmliche Gliederungskonzeption überwunden. Die letzte Ebene „Dienstleistung und Gesellschaft“ behandelt die politischen Ansätze und Akteure. Dabei nimmt das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) einen breiten Raum ein. Neben dem BMBF werden andere Förderer wie die Hans-Böckler-Stiftung dargestellt. Daneben kommen die Arbeits-, Wirtschafts-, Wissenschafts- und Bildungspolitik ins Blickfeld. Danach wird der Versuch gemacht, die weiteren Säulen der Forschung und der politischen Willensbildung in Deutschland im Hinblick auf ihren Dienstleistungsbezug zu bewerten. In der Schlussbetrachtung werden der State-of-the-Art der Dienstleistungsforschung und -wissenschaft gewürdigt und dafür plädiert, dass die Dienstleistungsforschungsförderung auf hohem Niveau fortzuführen ist.

Gerhard Ernst, Klaus Zühlke-Robinet
September 2018

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	17
Tabellenverzeichnis	19
1. Dienstleistungspolitik als moderne Innovationspolitik	21
2. Dienstleistungswissenschaft als Grundlage	23
2.1 Dienstleistungsforschung: Paradigma und Interdisziplinarität?	28
2.2 Dienstleistungswissenschaft als neue Konzeption	29
2.2.1 Dienstleistungswissenschaft: Paradigma, Ebenenmodell und Hierarchie	33
2.2.2 Dienstleistungswissenschaft: Ausbildung	42
2.2.3 Weiterentwicklungen und ihre Akteure	44
3. Gundlegende Modelle: Innovationsstrategie und Dienstleistungssysteme	45
3.1 Innovationsfähigkeit und Soziale Innovationen	45
3.2 Zwischen Kundenorientierung und Industrialisierung	52
3.3 „As a Service“ als Innovationskonzept in Dienstleistungssystemen	54
3.4 Fazit	56
4. Dienstleistungsentwicklung: Neue Methoden	58
4.1 Service Engineering als systematische Dienstleistungsentwicklung	58
4.2 Standardisierung als Innovationsinstrument	62
4.3 Produktivität in der Dienstleistungsökonomie	66
4.3.1 Produktivität im Dienstleistungssystem	69
4.3.2 Ansätze der Produktivitätssteigerung	71
4.3.3 Produktivitätsdiskussionen in deutschen Gewerkschaften	75

4.4	Digitalisierung als Element der Dienstleistungsentwicklung	76
4.4.1	Digitalisierung – Aspekte der Informatisierung	77
4.4.2	Digitalisierung – Aspekte der Automatisierung	80
4.5	Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen	82
4.5.1	Export zwischen betrieblicher Notwendigkeit und volkswirtschaftlichem Problem	88
4.5.2	Globalisierung 2.0 – eine andere Sicht	90
5.	Dienstleistungsproduktion: Gestaltung Guter Arbeit	92
5.1	Wissens- und Interaktionsarbeit als neue Paradigmen	93
5.1.1	Interaktionsarbeit	94
5.1.2	Innovation durch Gute Wissensarbeit	96
5.1.3	Fazit	99
5.2	Dienstleistungsfacharbeit – Einfache Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungsqualität	100
5.2.1	Dienstleistungsfacharbeit – Facharbeit	100
5.2.2	„Service“-charakter der Arbeit	104
5.2.3	Interaktionsarbeit: „einfache“ Arbeit und Wertschätzungskonflikte	108
5.2.4	Professionalisierungsfeld „mittlere Qualifikationsebene“	114
5.2.5	Dienstleistungsarbeit zwischen beruflicher Ausbildung und Akademisierung	121
5.2.6	Fazit	123
5.3	Dienstleistungsproduktion und Arbeitsinnovation	124
5.3.1	Arbeitsinnovation in Dienstleistungsbereichen	125
5.3.2	Arbeitsinnovation in Netzwerken	128
5.3.3	Neue Technologie: Vom Serviceroboter bis zur LightFusion	133
5.3.4	Arbeitsinnovation: Unternehmenskultur als neuer Weg?	134
5.3.5	Arbeitsinnovation: Neue Wege in der Prävention	135
5.3.6	Erfahrungswissen und -lernen in der Dienstleistungswirt- schaft	136
5.3.7	Demografie und Arbeit	137

6. Dienstleistung, Markt, Wirtschaft – Beispiele und Spannungsfelder	139
6.1 Die Gesundheitswirtschaft in der Dienstleistungsinnovationspolitik	139
6.2 Finanzdienstleistungen: ein undankbares Innovationsfeld	142
6.3 Hybride Wertschöpfung als Innovationsfeld	143
6.4 Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – ein neues Feld	148
6.5 Personenbezogene Dienstleistungen als Innovationsfeld	152
6.5.1 Dynamische kooperative Dienstleistungssysteme	154
6.6 Wissensintensive Dienstleistungen	159
6.6.1 Versuche volkswirtschaftlicher Klassifikationen	161
6.6.2 Neue Geschäftsmodelle für Wissensintensive Dienstleistungen	162
6.7 Netzwerke und Cluster als Dienstleistungssysteme	165
6.8 Dienstleistungen und Demografische Entwicklung	170
6.9 Dienstleistungen, Digitalisierung und Beschäftigung	173
7. Dienstleistung und Gesellschaft: Politische Ansätze und Akteure	178
7.1 Forschungspolitik als Element der Dienstleistungspolitik – Akteur BMBF	178
7.1.1 „Initiative Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“	182
7.1.2 Der nächste Schritt: Mit Konzept, aber ohne Programm	189
7.1.3 „Innovationen mit Dienstleistungen“: ein neuer Ansatz	201
7.1.4 Förderschwerpunkte	206
7.1.5 Europäische und internationale Zusammenarbeit	230
7.1.6 Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen	230
7.1.7 Die Entwicklung der BMBF-Dienstleistungsforschungsprogramme	239
7.2 Weitere Akteure einer deutschen Dienstleistungspolitik	241
7.2.1 Ressortübergreifende Aktivitäten	242
7.2.2 Arbeitspolitik für Dienstleistungsinnovation	245
7.2.3 Wirtschaftspolitik für Dienstleistungsinnovationen	247

7.2.4 Wissenschafts- und Bildungspolitik als Bestandteil der Dienstleistungspolitik	249
7.2.5 Aktivitäten der Bundesländer	252
7.3 Akteure in akademischer, staatlicher und industrieller Dienstleistungsforschung	252
7.3.1 Bundesämter als Institutionen staatlicher Forschung	254
7.3.2 Die großen Forschungsgesellschaften	256
7.3.3 Akademische Forschung und industrielle Forschung	257
7.4 Intermediäre Organisationen als Träger einer Dienstleistungspolitik	259
7.4.1 Dienstleistungsforschungsförderung: Akteur Hans-Böckler-Stiftung	259
7.4.2 Dienstleistungspolitik in der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft	261
7.4.3 Einzelgewerkschaftsübergreifende Aktivitäten	263
7.4.4 Berufsverbände in Deutschland	264
7.5 Politische Stiftungen und Dienstleistungspolitik	265
7.6 Wertschöpfungspartnerschaft der Akteure	266
7.7 Forschungs- und Innovationsaktivitäten in der Europäischen Union	270
7.7.1 Nationale und transnationale Ansätze	270
7.7.2 Ansätze der europäischen Kommission	271
7.8 Internationale programmatische Forschungs- und Innovationsaktivitäten	275
8. Schlussbemerkungen	279
Literatur	283

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ebenenmodell nach Spohrer (2008)	37
Abbildung 2: Ebenenmodell einer Dienstleistungswissenschaft	39
Abbildung 3: Aus- und Weiterbildung im Service Engineering	43
Abbildung 4: Service Engineering und Arbeit	59
Abbildung 5: Formen der Standardisierung (nach Breutmann, 2007)	65
Abbildung 6: Formen des Dienstleistungsexports	84
Abbildung 7: Netzwerk Gesundheitswirtschaft	140
Abbildung 8: Felder einer Dienstleistungspolitik	242

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Bruttowertschöpfung und Normungsgremien der Dienstleistungswirtschaft in Deutschland und den Niederlanden	66
Tabelle 2:	Das Dienstleistungssystem „Betreuung von Kindern“	70
Tabelle 3:	Untersuchte Marken/Unternehmen	87
Tabelle 4:	Ebenen der Qualität von Dienstleistungen	102
Tabelle 5:	Verschiebungen in der Berufsstruktur und Schiefagen 1991 – 2013	113
Tabelle 6:	Neue mittlere Tätigkeiten nach Entstehungsweg	115
Tabelle 7:	Neue mittlere Tätigkeiten nach Kerntätigkeiten	117
Tabelle 8:	Professionalitätsdimensionen interaktiver Arbeit	120
Tabelle 9:	Durchgeführte prioritäre Erstmaßnahmen	186
Tabelle 10:	Geplante und durchgeführte Schwerpunkte 1998 – 2005	190
Tabelle 11:	Auswahl von erarbeiteten Standardisierungen	192
Tabelle 12:	BMBF-Forschungsprogramm „Innovationen mit Dienstleistungen“ (2006 – 2014), Förderung nach Bekanntmachungen	205
Tabelle 13:	Pilotmaßnahmen/vordringliche Maßnahmen/ Begleitmaßnahmen	225

Tabellenverzeichnis

Tabelle 14:	Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“, Förderung nach Bekanntmachungen	235
Tabelle 15:	Pilotmaßnahmen und vordringliche Maßnahmen	238

1. Dienstleistungspolitik als moderne Innovationspolitik

Der strukturelle Wandel von Gesellschaft und Wirtschaft zugunsten von Dienstleistungen – als Tertiarisierung bezeichnet – ist nicht nur ein Thema für Forschung, sondern ein Thema von hoher wirtschaftlicher und gesellschaftspolitischer Bedeutung. Dienstleistungspolitik befasst sich mit der Gestaltung dieses Wandels, sei es in Form des internationalen Handels mit Dienstleistungen, sei es mit der Dienstleistungswirtschaft im Europäischen Raum, sei es als Niedrig-Lohn-Sektor, sei es als Verbraucherschutz oder als Dienstleistungsinnovationspolitik. Dienstleistungsinnovationen rücken angesichts des gesellschaftlichen und ökonomischen Wandels notwendigerweise zunehmend ins Zentrum des politischen Interesses. Dienstleistungsinnovationen besagen zunächst nur, dass eine Veränderung in der Dienstleistungsökonomie erfolgreich stattgefunden hat. „Irgendein Strukturwandel findet in jedem Fall statt“ formulieren Reuter und Zinn (2011) und fahren fort: „Es kommt aber darauf an, ihn im Interesse der Menschen zu gestalten“ (S. 465). Sie schließen aus dem Vergleich verschiedener Staaten, dass der konkrete Tertiarisierungsprozess von den gesellschaftlichen Bedingungen abhängt: „Unterschiedliche Tertiarisierungswege korrespondieren mit den unterschiedlichen Formen der kapitalistischen Ökonomien“ (S. 465). Damit erstreckt sich die Gestaltbarkeit auf den gesamten Transformationsprozess, der von der Forschung über die Entwicklung bis zur Umsetzung, zum Markterfolg, zu neuer Beschäftigung oder neuer gesamtgesellschaftlicher Wertschöpfung geht. Dienstleistungsinnovationen stehen immer in einem Wechselverhältnis zentraler Politikfelder wie Wissenschaftspolitik, Arbeitspolitik, Forschungspolitik, Steuerpolitik aber ganz besonders der Wirtschaftspolitik. Umfang und Richtung von Dienstleistungsinnovationen sind daher (gesellschafts-)politisch gestaltbar.

Entsprechend der Betrachtung der Dienstleistungen als „Restkategorie“ der Ökonomie gab es lange keine Dienstleistungsinnovationspolitik. Dienstleistungen waren entweder staatlich organisiert, oder es waren Organisationen, denen der Begriff der Innovation fremd war oder es waren „Gemeinkosten“, die „wegrationalisiert“ werden mussten. Die in den 90er Jahren einsetzende Dienstleistungsinnovationspolitik ist in Deutschland in der Hauptsache als Forschungspolitik vom Bundesforschungsministerium und den Forschungspartnern betrieben worden. Die Unterstützung der

Wirtschaft war – von Ausnahmen abgesehen – gering, die Unterstützung durch Wirtschaftsverbände einschließlich der Gewerkschaften in der ersten Phase fehlend. Erst im 21. Jahrhundert setzte eine Veränderung ein, die aber unter dem Gesichtspunkt der internationalen Konkurrenz zu gering ist. Kennzeichnend für die erste Phase ist die BMBF-Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“, eine nationale Initiative, die weltweit Maßstäbe setzte. Kennzeichnend für die zweite Phase ist „Service Science, Management and Engineering“ eine von der IBM getriebene, weltweite Initiative, der Konzepte entgegengesetzt werden müssen, die Wert auf die Gestaltung Guter Arbeit und den Nutzen für Kundinnen und Kunden sowie Bürgerinnen und Bürger legen.

„Während die Notwendigkeit der Industriepolitik unbestritten ist, steht eine Dienstleistungspolitik als eigenständiges, systematisch gedachtes und konkret gefasstes Handlungsfeld bestenfalls am Anfang.“ (Beckmann, Schulz, Uellenberg, 2010, S. 237). Dieser Feststellung ist zunächst einmal wenig hinzuzufügen. Es gibt zwar „Dienstleistungspolitiken“, wie z. B. die Verkehrs-, Gesundheits- und Bildungspolitik, aber ein übergreifender Ansatz, der an einer High-Road-Innovation orientiert ist und damit wirtschaftspolitisch an einer Steigerung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit und arbeitspolitisch an einer Orientierung an Guter Arbeit, wird gerade erst formuliert (Barthel, 2012). Dienstleistungspolitik als Handlungsfeld leidet auch darunter, dass die entsprechenden Grundlagen in Wissenschaft und Forschung – verglichen mit der industriellen Produktion – noch nicht stark entwickelt sind und nur ein unzureichendes Mobilisierungspotenzial besitzen.

2. Dienstleistungswissenschaft als Grundlage

Die Dienstleistungsforschung hat alte Wurzeln. Ein für Deutschland interessantes Datum ist das Jahr 1898, in dem Eugen Schmalenbach das Studium der Handelstechnik an der HandelsHochschule Leipzig beginnt und damit den Weg dafür bereitet, dass die deutsche Betriebswirtschaft beginnt (vgl. z. B. Albach, 1989). Ein anderes Datum, das sehr häufig herangezogen wird ist das Jahr 1949 in dem Jean Fourastier sein berühmtes Buch „Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts“ veröffentlichte. Einen Titel, den Kalmbach 1988 sowie Baethge und Wilkens im Jahr 2001 aufnahmen. Das Interesse für Dienstleistungsforschung kam damit zum einen aus der betriebswirtschaftlichen Richtung (vgl. z. B. Corsten, 1985), die sich insbesondere auf die Veränderungen in den Branchen (z. B. die Veränderung des Straßengüterverkehrs in eine Logistikbranche) richtete, zum Teil aus einer volkswirtschaftlichen Richtung, die sich auf die Veränderung von Beschäftigung und Wirtschaft ausrichtete (vgl. z. B. Baethge, 1991; Bosch, Wagner, 2002) und zuletzt aus einer arbeitswissenschaftlichen Richtung, die sich mit Fragen der Arbeitsgestaltung, Belastung und Neuen Techniken beschäftigte (vgl. z. B. Oberbeck, 1992). Gegenstand aller war der „Tertiäre Sektor“, ein auf volkswirtschaftlichen Überlegungen basierender Bereich, der weder zu den Grundstoffindustrien/Agrarwirtschaft noch zur Produzierenden Wirtschaft gehörte. Die Unterteilung geht auf Überlegungen aus dem 17. Jahrhundert zurück. Einfach ausgedrückt, stellt der primäre Sektor die Agrarwirtschaft dar, der sekundäre die Industrie mit Schwerpunkt auf dem Verarbeitenden Gewerbe und der tertiäre ist die Restkategorie, die übrigbleibt: die Dienstleistungen. Basierend auf diesem Drei-Sektoren-Modell werden von der Dienstleistungsforschung (im Nachhinein) Anstrengungen unternommen, zu definieren, was diese Kategorie „Dienstleistungen“ eigentlich ausmacht (z. B. Scheer, Griebble, Klein, 2003). Gepaart mit dem Drei-Sektoren-Modell wird eine Entwicklungstheorie, deren Grundlage Jean Fourastier Mitte des 20. Jahrhunderts gelegt hat, in sehr vereinfachter Form verwandt. Vereinfacht deshalb, weil behauptet wird, dass die Dienstleistungen (also die Restkategorie) die Zukunft für Wohlstand und Beschäftigung moderner Volkswirtschaften sind. Baethge und Wilkens haben sich sehr kritisch zu einem solch einfachen Modell geäußert (Baethge, Wilkens, 2001). Trotzdem ist dies die unreflek-

tierte Modellvorstellung, die auch den meisten Wissenschaftsrichtungen zugrunde liegt.

Die Handhabung des Drei-Sektoren-Modells führt in der Dienstleistungsforschung zu unterschiedlichen Problemen: bei der Klassifikation von Dienstleistungen, also dem Gegenstand der Forschung, und bei der Vernachlässigung der Innovationsinterdependenzen zwischen den verschiedenen Wirtschaftszweigen. Ersteres wird am Beispiel der wissensintensiven Dienstleistungen weiter unten gezeigt werden. Das zweite kann am Beispiel der Dienstleistungssysteme gezeigt werden: Innovationen entstehen nicht im Kern etablierter und fest definierter Systeme, sondern an den Rändern, durch Verknüpfungen von bisher Isoliertem. Dementsprechend bilden sich neue Dienstleistungen häufig durch Grenzüberschreitungen zwischen den verschiedenen Zweigen der Wirtschaftssystematik. Erfolgreiche Elektromobilität wird nicht nur die Produktion von Elektromotoren und Batterien erfordern, sondern auch die entsprechenden Dienstleistungen von der Vernetzung, Versorgung, Wartung, Instandhaltung, Beratung und Finanzierung. Gerade diese Grenzüberschreitung macht die Innovation aus und ist in den herkömmlichen Kategorien des Drei-Sektoren-Modells kaum abzubilden.

Ein Verzicht auf das Drei-Sektoren-Modell ist allerdings zurzeit kaum möglich. Denn wie Reuter und Zinn (2011) darstellen, liegen aus volkswirtschaftlicher Sicht „theoretisch überzeugende und praktikable Alternativen, die den gesamtwirtschaftlichen Strukturwandel statistisch detaillierter abbilden können“, nicht vor. Dabei birgt das Drei-Sektoren-Modell große Risiken bei der Abschätzung der volkswirtschaftlichen Entwicklung. Denn legt man ein darauf basierendes Phasenmodell zugrunde, so ist die Entwicklung der Dienstleistungswirtschaft heute vergleichbar mit dem Wandel vom Handwerk zur industriellen Produktion. Demnach würde die industrielle Produktion (das „Verarbeitende Gewerbe“) in Zukunft wirtschaftspolitisch eine ähnliche Stellung einnehmen wie heute die Landwirtschaft. Vor einer solchen eindimensionalen Haltung muss gewarnt werden, insbesondere da es zu einer unreflektierten Forderung nach einer „Re-Industrialisierung“ führt. Die Erfahrungen mit der hybriden Wertschöpfung zeigen gerade, dass es in vielen Wirtschaftsbereichen auf ein enges Zusammenwirken zwischen Produktion sowie Sachgütern und Dienstleistungen ankommt. Ein Ausweg aus diesem Dilemma bietet eine Konzeption einer eigenständigen „Dienstleistungswissenschaft“. Ein wesentliches Merkmal einer Dienstleistungswissenschaft ist die Betrachtung von Dienstleistungssystemen. Dienstleistungssysteme sind Teile der Ökono-

mie, die durch Wertversprechen miteinander verbunden sind (Spohrer, 2009; Böhmman, Leimeister, Möslin, 2014; Pongratz, 2012), sie kooperieren oder konkurrieren, haben aber das Ziel, Wertschöpfung in der Zusammenarbeit zu generieren und abzugreifen.

Der erste Schritt zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsforschung in den 1990er Jahren war die BMBF-Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“. Es war eine ex-ante-Evaluation, in der Forschungsnotwendigkeiten und Handlungsempfehlungen zur „Stärkung des Dienstleistungssektors“ erarbeitet werden sollten (Bullinger, 1998). Ziel dieser Handlungsempfehlungen sollte es sein, „ein positives Klima für Dienstleistungen zu schaffen. (...) Dabei geht es nicht um eine Entscheidung ‚Dienstleistung oder Produktion‘.“ (Ganz, Hermann, Neuburger, 1998, S. 82). Die Handlungsempfehlungen basierten auf Anregungen aus 14 Arbeitskreisen, den Empfehlungen des nationalen und internationalen Beirates sowie verschiedener anderer Expertengremien. Empfänger der Handlungsempfehlungen waren privatwirtschaftliche und öffentliche Dienstleistungsorganisationen, intermediäre Instanzen sowie Wissenschaft und Politik. Die Handlungsempfehlungen gliederten sich in vier Handlungsfelder:

- Verbesserung der Infrastrukturdienstleistungen
- Mobilisierung von Dienstleistungsinnovationen
- Neue Unternehmen und neue Märkte sowie
- „Political Leadership“ und Grundlagenentscheidungen.

Jedes der Handlungsfelder war wiederum in Aufgabenbereiche unterteilt. Im ersten Handlungsfeld wurde als eine Aufgabe definiert, dass Forschung und Wissenschaft einen höheren Beitrag für die Mobilisierungspotenziale leisten können, wenn sie sich nicht so stark am Produktionssektor orientieren würden. Abgeleitet daraus wird eine stärkere Ausrichtung staatlicher Forschungsprogramme am Dienstleistungssektor, eine Forderung der Arbeitskreise, die leider auch heute noch Gültigkeit hat.

Über diese Handlungsempfehlung hinaus, gehen die von Wiedmann und Brettreich-Teichmann (1998) im gleichen Band formulierten Thesen, die sich an den Voraussetzungen für eine zukunftsfähige Gesellschaft orientieren. Sie fordern dort „dienstleistungsorientierte Reformulierung von Wissenschaftsbereichen (z. B. Soziologie, Arbeitswissenschaft, Betriebswirtschaft) sowie die Ermittlung des notwendigen Anpassungsbedarfs der FuE-Infrastrukturen“ (S. 79). Der erste Teil der Forderung richtet sich an eine Reformulierung von Wissenschaft, der zweite an eine Neuaufstellung von Forschung.

Leider hat sich eingebürgert, kaum noch zwischen Wissenschaft, Forschung und Entwicklung zu unterscheiden. Trotzdem ist es in der weiteren Diskussion sinnvoll, zwischen Wissenschaft und Forschung schärfer zu differenzieren. Wissenschaft umfasst die Organisation und Erweiterung des Wissens, die Weitergabe dieses Wissens (auf allen Stufen, auch wenn zunächst nur die akademische betrachtet wird) und die (gesellschaftliche) Organisation dieses Prozesses. Vereinfacht gesprochen: „Wissenschaft besteht aus Fakten wie ein Haus aus Backsteinen, aber eine Anhäufung von Fakten ist genausowenig Wissenschaft wie ein Stapel Backsteine ein Haus ist“.² Forschung ist der Prozess innerhalb eines wissenschaftlichen Systems, der für die Erweiterung des Wissens sorgt, also der „Produzent der Backsteine“. Nach dieser Vorstellung fordern Ganz et al. (1998) sowie Wiedmann und Brettreich-Teichman (1998) zunächst einen Ausbau der Forschungskapazitäten, sei es durch Forschungsprogramme oder durch zusätzliche Infrastrukturen. Diese Linie wird im Folgenden mit dem Begriff der „Dienstleistungsforschung“ umschrieben. Die andere Forderung von Wiedmann und Brettreich-Teichmann bezieht sich auf die Ausgestaltung einer Wissenschaft selbst, diese Linie wird im Folgenden mit „Dienstleistungswissenschaft“ umschrieben.

Diese beiden Ansätze, die sich in der politischen Welt als Forschungs- bzw. Wissenschafts- oder sogar Bildungspolitik widerspiegeln, sind in der gesellschaftlichen Realität Deutschlands unterschiedlich verankert. Forschungspolitik fällt in die Zuständigkeit des Bundes, und eine Forderung nach Ausbau der Forschung ist damit (relativ) einfach umzusetzen. Wissenschafts- und Bildungspolitik sind in der Verantwortung der Länder. Wissenschaft ist aber ausserdem eine Domäne der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler selbst. Bevor irgendwelche politischen Aktivitäten überhaupt möglich sind, müssen sie die konzeptionellen Überlegungen dazu erstellen. Damit ist eine politische Flankierung der „dienstleistungsorientierten Reformulierung von Wissenschaftsbereichen“ (fast) ein Ding der Unmöglichkeit.

Die Forderung nach einer quantitativen Ausweitung der Forschungsanstrengungen beruhte auf dem Vergleich der Wertschöpfung durch Dienstleistungen und dem Anteil der Dienstleistungsforschung an den staatlichen Forschungsaufwendungen. So stellte Mangold (1997) fest, dass die Forschungs- und Entwicklungspolitik zu stark auf den industriellen Bereich

2 Henri Poincare: www.aphorismen.de/zitat/22466

ausgerichtet ist. Auf diesen entfielen 90 Prozent der Forschungsaufwendungen, obwohl er nur ca. 30 Prozent des Bruttosozialproduktes ausmachte. In den USA und Japan stünden schon 25 Prozent der staatlichen Forschungs- und Entwicklungsförderungen für den Dienstleistungssektor bereit. Neben diesen Aussagen zur Forschungsförderung, die ja entsprechende Kapazitäten im Wissenschaftssektor voraussetzt, bestand der Eindruck, dass die Dienstleistungen in der akademischen Wissenschaft gemessen an der Produktion zu gering vertreten sind. So gab es 1995 nur einen Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement in Deutschland (Prof. Dr. Stauss, Universität Eichstätt-Ingolstadt).

Die Forderung nach Ausgestaltung der Wissenschaftsdisziplinen beruhte auf einem Unwohlsein mit den der jeweiligen Wissenschaft zugrunde liegenden Paradigmen. Hier zum Beispiel die Arbeitswissenschaft: Was ist ein ganzheitlicher Arbeitsinhalt im Handel? Oder: Wie wird ein Dienstleistungsprozess systematisch entwickelt und wie wird daraus ein Arbeitsprozess abgeleitet? Kann die Betriebswirtschaft ein Modell der Dienstleistungsproduktivität bereitstellen? Insgesamt gingen Wiedmann und Brettreich-Teichmann (1998) davon aus, dass solche Fragen disziplinimmanent oder durch einen interdisziplinären Ansatz gelöst werden könnten, die Definition eines neuen Wissenschaftsbereiches stand damals nicht zur Debatte. Auch zehn Jahre später war das Problem nicht gelöst. So brachte Meiren (2009³) in dem Internationalen Monitoringvorhaben des BMBF-Förderschwerpunktes „Innovationen mit Dienstleistungen“ die Frage erneut auf, ob eine „Dienstleistungstheorie“ notwendig ist. Als ein Ergebnis der internationalen Expertenbefragung ergab sich, dass der Handlungsbedarf hinsichtlich Definitionen und Typologie als relativ gering eingeschätzt wird. Sehr viel höher werden dagegen die Forschungsnotwendigkeiten hinsichtlich der Modell- und Systementwicklung bewertet. Trotz der vorliegenden Ansätze „fehle bis heute in vielen Bereichen ein grundsätzliches Verständnis von Dienstleistungssystemen“ (a. a. O. S. 39). Einen Höhepunkt in Deutschland erlebte die Debatte auf der 8. Dienstleistungstagung des BMBF als Satzger, Dunkel und Bienzeisler, Tombeil und Schlick (alle in Gattermann, Fleck, 2011) ihre Vorstellungen zu einer „Service Science“ darstellten.

3 Das Erscheinungsdatum der deutschen Version. Die englische Version von Spath, Dieter und Ganz Walter (Eds.): *The Future of Services* erschien 2008 im Hanser Verlag.

2.1 Dienstleistungsforschung: Paradigma und Interdisziplinarität?

Die dienstleistungsorientierte Forschung basiert wissenschaftlich auf den „Dienstleistungswissenschaften“, also den Basisdisziplinen, aus denen der Forschungsansatz stammte. Diese Dienstleistungswissenschaften haben das Drei-Sektoren-Modell der Volkswirtschaft nie grundsätzlich in Frage gestellt und versuchen, die Besonderheiten der Dienstleistungen nachträglich zu definieren. Dort, wo sie es ohne Probleme handhaben konnten (z. B. im Dienstleistungsmarketing), nutzten sie es, in anderen Fällen entwickelten sie innerhalb der Basisdisziplin neue Ansätze, die mit dem Drei-Sektoren-Modell vereinbar erschienen. Dazu gehören beispielhaft das Service Engineering (aus den Ingenieurwissenschaften), die Konzentration auf Arbeit und den Arbeitsgegenstand (aus der Arbeitswissenschaft) und die Einführung des Konzeptes der Hybriden Wertschöpfung (aus der Betriebswirtschaft). Während die Überwindung des Drei-Sektoren-Modells in den beiden ersten Ansätzen nicht offen diskutiert wird, wird mit dem Konzept der hybriden Wertschöpfung das Drei-Sektoren-Modell völlig außer Kraft gesetzt. Es kommt nicht mehr darauf an, welchem Sektor ein Unternehmen angehört, sondern welche Leistungen erbracht werden müssen, um in einer Interaktion mit Partnern erfolgreich zu sein. Allerdings gehen die Forscher noch nicht den Schritt, eine eigene Wissenschaftsdisziplin zu definieren.

Die Reaktion mit neuen Forschungsparadigmen auf eine Herausforderung zu antworten ist eine wissenschaftsimmanente, d. h. einzelne Disziplinen entwickeln die eigenen Paradigmen weiter. Danach stellen sich weitere Fragen. Erstens: Genügt ein disziplinatorientierter Ansatz zur Lösung praktischer Probleme und zweitens: Wie vermittle ich das durch Forschung erworbene Wissen? Die Dienstleistungsforschung stellt sich der ersten Frage mit der Forderung nach einem interdisziplinären oder sogar „transdisziplinären“ Ansatz (Bamberg, 2011; Fürstenberg, 2011). Die Forscherinnen und Forscher beschäftigen sich mit der Zusammenarbeit zwischen den Forschungsdisziplinen. Ungeklärt lassen sie die Frage, wie die Sprach- und Verständnisprobleme der verschiedenen Akteure im Innovationsprozess überwunden werden können. Beispielhaft sollen hier der (technisch ausgebildete) Ingenieur und die eher aus der Pflegewissenschaft heraus qualifizierte Pflegedienstleiterin (die Geschlechtsdifferenzierung ist beabsichtigt) zusammenarbeiten. Sampson bemerkt sarkastisch, dass interdisziplinäre Zusammenarbeit in der Wissenschaftsszene der Anekdote entspricht, in der sechs blinde Männer einem Elefanten begegnen. Jeder be-

schreibt den Teil, den er wahrnimmt und keiner erkennt das Ganze (Sampson, 2010, S. 110). Er beschreibt dann das Sprachproblem: jede Disziplin (auch in der Praxis) beschreibt die Realität in eigenen Begriffen, die von anderen nicht verstanden werden (zur Problematik des interdisziplinären Arbeitens bei evaluierten Aktivitäten s. Zimolong, 2006). Ist das Problem der Kooperation ohne einheitliche Theorie schon fast unlösbar, so ist das Problem der „Lehre“ ebenfalls so gut wie unlösbar. Zwar gab es in Deutschland eine Vermehrung der Lehrstühle für Dienstleistungsmanagement, aber das Entstehen eines „T-shaped-Professionals“ (Spohrer, Maglio, 2010, S. 185; Macaulay et al., 2010, S. 728) ist damit nicht gelöst. Ein T-Shaped-Professional benötigt neben seinem Spezialwissen ein allgemeines breiteres Wissen, um Dienstleistungen ebenso handhaben zu können wie technische Probleme. Ein solches Modell wurde z. T. auch in der Arbeitswissenschaft nach der Ermittlung der Kerndefinitionen und des Gegenstandskataloges verwirklicht (Luczak, Volpert, 1987, siehe auch Schlick, Bruder, Luczak, 2010)

2.2 Dienstleistungswissenschaft⁴ als neue Konzeption

Der Gedanke eine „Dienstleistungswissenschaft“ zu beschreiben war in Deutschland nicht vorhanden. Erstaunlich ist dies deshalb, weil in Deutschland eine Produktionswissenschaft schon lange etabliert ist. So führt Haak (2000) die Produktionswissenschaft auf zwei Entstehungslinien zurück: nämlich der mechanischen Technologie und der Betriebswissenschaft, darunter werden die (us-amerikanischen) Ansätze der Rationalisierung verstanden. Zu diesen beiden Ansätzen treten nach dem zweiten Weltkrieg die japanischen Ansätze der rationellen Fabrikorganisation. Der erste Ansatz in Deutschland war die Berufung Georg Schlesingers im Jahre 1904 auf den neu gegründeten Lehrstuhl für Werkzeugmaschinen, Fabrikanlagen und Fabrikbetriebe an der Technischen Hochschule Berlin. Haak sieht aber die eigentliche Integration zu einem Gesamt-(wissenschafts-)konzept noch nicht geleistet. Die Neubeschreibung einer „Wissenschaft“ ist so an und für sich nichts Besonderes. Deshalb wird den An-

4 Es wird nicht die Differenz zwischen der angelsächsischen „Science“ und der deutschen „Wissenschaft“ (Satzger, Ganz, 2010) beachtet, sondern beide Begriffe werden zunächst gleichgesetzt und synonym gebraucht.

sätzen der Dienstleistungswissenschaft im Folgenden die Entwicklung der Arbeitswissenschaft als ein Beispiel entgegengehalten.⁵

Bevor auf die Entwicklung der Dienstleistungswissenschaft eingegangen wird, soll anhand des Beispiels der Arbeitswissenschaft gezeigt werden, wie es in Deutschland gelungen ist, aus unterschiedlichen „Aspektwissenschaften“ eine „Objektwissenschaft“ zu entwickeln. Hilf (1967) bestimmt bei der Konzeptionierung der Arbeitswissenschaft zunächst den Gegenstand, dann das Kernproblem „Leistung“, um zu seiner Definition zu kommen: „Unter ‚Wissenschaft‘ verstehen wir dabei das auf methodischer Forschung beruhende, durch eine geordnete Erfahrung ergänzte (erhärtete) Wissen (oder Streben nach neuem Wissen), das eine allgemeine Geltung beansprucht. (...) Arbeitswissenschaft ist die Lehre von der durch die Leistungsforschung geklärten Arbeitsgestaltung oder von der durch die methodische Arbeitsgestaltung ermöglichten menschlichen Arbeitsleistung“ (Hilf, 1967, S. 15 und 17). Er beschreibt sie weiter als normative Wissenschaft, die sich nicht nur mit der Beschreibung des Ist-Zustandes begnügt, sondern sich auch mit ihrem Soll-Zustand befasst. Er unterscheidet: Grundlagengebiete, Arbeitsforschung, Vorfragen der Arbeitslehre und die eigentliche Arbeitslehre. Die Arbeitswissenschaft betont den Wert eines erfüllten Arbeitslebens, das von einem natürlichen Leistungswillen getragen wird und zu einer befriedigenden Lebensleistung führt (Hilf, 1967, S. 21). Schlick, Bruder und Luczak (2010) stellen diesen Prozess ausführlicher dar. Zunächst bestimmen sie den Gegenstand von Arbeitswissenschaft, danach werden einzelne arbeitsbezogene Wissenschaftsrichtungen aufgelistet, um danach vier Modelle der Ordnungszusammenhänge zu diskutieren:

- Fundament- und Überbaumodelle,
- Hierarchiemodelle,
- Ebenen- und Segmentmodelle sowie die
- Betrachtungsebenen der Arbeitsprozesse.

Ziel aller Anstrengungen ist, eine „disziplinübergreifende, gestaltungsbezogene Arbeitswissenschaft zu begründen“ (Schlick, Bruder, Luczak, 2010, S. 26). In Fundament- und Überbaumodellen beansprucht eine Wissenschaftsdisziplin die spezifischen Beiträge anderer Wissenschaftsdiszi-

5 Wenn Satzger und Dunkel (2011) im Zusammenhang von Service Science von „Arbeitswissenschaften“ sprechen, so entspricht das nicht dem Modell von Luczak und Volpert. Es müsste „Arbeitswissenschaft“ heißen, wobei dann eine „Objektwissenschaft“ aus Sicht einer anderen Objektwissenschaft eine Aspektwissenschaft würde.

plinen bewerten zu können. Solche „Übertheorien“ („Unified Theory“) sind z. B. in den Naturwissenschaften vorhanden: hier hat die „Übertheorie“ der Quantenmechanik die Newtonsche Physik abgelöst (vgl. Sampson, 2010). Hierarchiemodelle organisieren nicht die Beziehungen der Disziplinen untereinander, sondern haben gemeinsame Beurteilungsebenen des Gegenstandes. So sind die Bewertungsebenen menschlicher Arbeit von allen Disziplinen akzeptiert und tragen damit zu einer Integration der Einzeldisziplinen bei. Schlick, Bruder und Luczak verwerfen alle Ordnungszusammenhänge, in denen eine Wissenschaftsdisziplin über die Gültigkeit arbeitsbezogener Beiträge anderer Aspektwissenschaften entscheidet. Stattdessen entscheiden sie sich für ein Ebenenmodell, dessen Konkretisierung in einem diskursiven Prozess der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft geleistet wurde. Basierend auf Luczak und Volpert (1987) werden sieben Ebenen von den autonomen Körperfunktionen bis zu gesellschaftlichen Prozessen definiert und diese Betrachtungsebenen mit den unterschiedlichen Aspektwissenschaften wie Psychologie, Ingenieurwissenschaften, Pädagogik, Soziologie und Wirtschaftswissenschaften verknüpft.

Von Bedeutung ist diese Konstruktion der „Arbeitswissenschaft“ deshalb, weil sie als Ebenenmodell einer Wissenschaft einen Mittelweg zwischen temporärer interdisziplinärer Zusammenarbeit zur Lösung eines spezifischen Problems und der Formulierung einer „Überwissenschaft“ darstellt (Schlick, 2011). Wenn über „Service Science“ als einer „Dienstleistungswissenschaft“ gesprochen wird, ist zu prüfen, ob von einer „Objektwissenschaft“ die Rede ist, der eine Reihe von „Aspektwissenschaften“ zuarbeiten, oder ob es in die Richtung einer „Unified Theory“ im Sinne der Physik gehen kann. Auch die Expertinnen und Experten, die im besagten internationalen Monitoringvorhaben befragt wurden, sind sich nur einig, dass eine theoretische Fundierung fehlt, ob es aber sinnvoll ist, eine Grundlagendisziplin aufzubauen (im Sinne einer Unified Theory) oder ob es eher der Ansatz einer Objektwissenschaft mit einem Pluralismus an Aspektdisziplinen sein soll, bleibt ungeklärt (Meiren, 2009, S. 44). Die Idee einer „Dienstleistungswissenschaft“ ist ähnlich wie die Formulierung der „Arbeitswissenschaft“ nicht im akademischen Bereich entstanden, sondern aus den Problemen der industriellen Praxis. Die Diskussion um eine „Service Science“ (in den ersten Phasen auch Service Science, Management and Engineering, Services Science, Service Sciences) selbst wurde Anfang des 21. Jahrhunderts von „Jim“ Spohrer (ausgebildeter Physiker, zu dieser Zeit Direktor am IBM Research Center, Almaden Californien, in Deutsch-

land: Spohrer, 2006) weltweit angestoßen. Anlass war – so Spohrer – der Bedarf der IBM an Nachwuchskräften. IBM ist weltweit der Haupttreiber einer technisch und betriebswirtschaftlich orientierten Service Science. Auch Sampson (2010, S. 109) drückt sein Erstaunen über die wirtschaftsgetriebene Entwicklung der Wissenschaft aus, verweist aber zugleich darauf, dass es mit der Computer Science (Informatik) ähnlich war. In Deutschland ist es gelungen, dass Forscher aus diesem Bereich mit Sozialwissenschaftlern in eine fruchtbare Diskussion getreten sind (Dunkel, Bienzeisler, 2011; Satzger, Dunkel, 2011).

“The race is on to create a science of services” mit diesem Satz beginnt Jim Spohrer seinen Beitrag zur 6. Dienstleistungstagung des BMBF (Spohrer, 2006). Unberührt von Vorkenntnissen über die deutsche Dienstleistungsforschung brachten Roland Berger und IBM Deutschland die Debatte zu Service Science in die Regierungsinitiative „Partner für Innovation“ ein. Zum ersten Mal öffentlich diskutiert wurde sie auf der 6. Dienstleistungstagung des BMBF (Streich, Wahl, 2006) sowie auf der 1. Konferenz zu Service Science in Ingolstadt (Stauss et al., 2008). Die Beiträge von Henzelmann, Luhn und Siegel sowie Picot (alle 2006) zeigten deutlich die Definitionsprobleme einer „Wissenschaft“ und den internationalen Bedarf an akademischen Nachwuchskräften für die Dienstleistungswirtschaft auf. Allerdings bleiben die Konzepte noch recht unscharf. Henzelmann, Luhn und Siegel fordern zwar eine Wissenschaft, sie definieren aber eine neue Ausbildung, während der Wissenschaftler Picot zwar eine Anpassung der Betriebswirtschaftslehre fordert, aber keinen Bedarf an einer neuen Wissenschaft sieht. Stauss (2008) definiert „Services Science“ als ein neues wissenschaftliches Konzept, das darauf zielt, die komplexen Probleme der Dienstleistungswirtschaft zu lösen. Grundlage ist ein transdisziplinärer Ansatz mit einer intensiven Kooperation von Wissenschaft und Wirtschaft. Allerdings beschreibt er kurz darauf Services Science als eine unabhängige Disziplin, die Forschung und akademische Ausbildung umfasst. Die „Taskforce Dienstleistungen“ (Satzger et al., 2010) formuliert „auf dem Weg zu einer Service Science“ und stellt mögliche Wege der Zukunft dar. Die Task-Force orientiert sich hierbei an dem Perspektivwechsel zur „Wertschöpfung als interaktiver Prozess“, schafft es aber noch nicht, über eine Aneinanderreihung von Anwendungsbeispielen und Forschungsthemen hinauszukommen. Herausragend ist, dass in dem Statement institutionelle Fragen einer „Dienstleistungswissenschaft“ wie die Gründung von Lehrstühlen, Instituten u. Ä. angesprochen wird.