



Marc Opitz

Organisation integrierter Dienstleistungs- innovationssysteme

Ein rollenbasiertes Rahmenkonzept

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Marc Opitz

Organisation integrierter Dienstleistungsinnovationssysteme

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Marc Opitz

Organisation integrierter Dienstleistungs- innovationssysteme

Ein rollenbasiertes Rahmenkonzept

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Erich Zahn
und Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

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

Dissertation Universität Stuttgart, 2008

1. Auflage 2009

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2009

Lektorat: Claudia Jeske / Stefanie Loyal

Gabler ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.
www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes
ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbe-
sondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die
Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem
Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche
Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten
wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main
Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier
Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-1777-5

Geleitwort

Innovationen werden gewöhnlich aus der Perspektive von Technologien und Produktionsunternehmen diskutiert. Zunehmend stellen Dienstleistungsunternehmen fest, dass auch für sie Innovationen wettbewerbsrelevant sind. Die Erfahrungen mit Innovationen bzw. einem Innovationsmanagement sind bei Dienstleistern jedoch in der Regel noch wenig ausgeprägt. Neben diesem Defizit in der Praxis bietet auch die Wissenschaft noch wenige Konzepte zur Professionalisierung eines Dienstleistungs-innovationsmanagements an.

Herr Opitz nimmt sich dieser Themenstellung an. Er richtet dabei die Aufmerksamkeit auf organisatorische Zusammenhänge im Unternehmen. Das hier abgeleitete rollenbasierte Konzept liefert einen weit gefassten Bezugsrahmen für die Organisation von Dienstleistungsinnovationssystemen. In Form eines Referenzmodells werden Innovationsteilsysteme sowie deren Rollen und Beziehungen zueinander dargestellt. Das Referenzmodell ist offen für individuelle Anpassungen in Abhängigkeit vom Unternehmenskontext. Ein Beispiel veranschaulicht die Möglichkeiten seines Einsatzes. Das entwickelte und so getestete Konzept wurde zudem mit einer Expertenbefragung kritisch evaluiert. Stärken, aber auch Weiterentwicklungspotenziale konnten identifiziert werden.

Die vorliegende Arbeit ist anwendungsorientiert und soll der Praxis Hilfestellung bei der organisatorischen Gestaltung von Dienstleistungsinnovationssystemen geben. Sie ist darüber hinaus theoretisch fundiert. Eine intensive Auswertung von Ergebnissen der einschlägigen Forschung stellt das Konzept auf die Grundlage bewährter Ansätze und aktueller Erkenntnisse. Die Arbeit liefert einen wertvollen wissenschaftlichen Beitrag zur Professionalisierung des Innovationsmanagements bei Dienstleistern.

Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger
Prof. Dr. Erich Zahn

Vorwort

Eine wissenschaftliche Arbeit wie diese kann als Dienstleistung angesehen werden. Kunden der Arbeit sind interessierte Leser, z. B. Personen aus der Praxis, Berater, Wissenschaftler oder Studenten. Weiterhin entspricht der Prozess von der ersten Idee bis zur Fertigstellung einem Innovationsvorhaben. Aus diesem Blickwinkel lässt sich eine Analogie zwischen dem Prozess der Erstellung dieser Arbeit und seinen Inhalten – dem Dienstleistungsinnovationsmanagement – herstellen. Die „Service Creation“-Phase begann Ende 2001 mit der Suche nach einem geeigneten Thema. Von Anfang an war dabei klar, dass zwei Aspekte kombiniert werden sollten. Einerseits legte mein berufliches Umfeld am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart, das eng mit dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) kooperiert, den Schwerpunkt auf die Themen Service Engineering und Service Management. Andererseits orientierten sich meine persönlichen Interessen an organisatorischen Fragestellungen. Nach und nach kristallisierte sich die Idee heraus, ein rollenbasiertes Konzept zur Organisation des Dienstleistungsinnovationsmanagements zu entwickeln, das von Dienstleistern zur Implementierung einer „Innovationsmaschine“ verwendet werden kann. Die nächste Phase auf dem Weg zur Erstellung dieser Arbeit kann als „Service Development“ bezeichnet werden. Von der Invention ausgehend wurden die einzelnen Kapitel Stück für Stück ausgearbeitet. Hierbei handelte es sich um einen durch Dynamik gekennzeichneten Prozess. Zwischen der Fertigstellung einzelner Kapitel standen Monate, zum Teil Jahre, und Kürzungen bzw. strukturelle Veränderungen im Aufbau der Arbeit wurden notwendig.

Zahlreiche Personen haben diesen Prozess begleitet und mich unterstützt. Mein besonderer Dank gilt Herrn Prof. Dr. Erich Zahn, Inhaber des Lehrstuhls für ABWL, Betriebswirtschaftliche Planung und Strategisches Management an der Universität Stuttgart, für die Betreuung dieser Arbeit. Seit vielen Jahren widmet sich Professor Zahn dem Thema Innovation im Rahmen des strategischen Managements. Bei einem neuen Forschungsschwerpunkt, der kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung, erfolgte eine enge, projektbasierte Zusammenarbeit zwischen seinem Lehrstuhl und dem Fraunhofer IAO.

Ebenfalls zu großem Dank bin ich Herrn Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger, Präsident der Fraunhofer-Gesellschaft, für sein Zweitgutachten verpflichtet. Professor Bullinger begleitete die seit Mitte der neunziger Jahre intensivierten Forschungsaktivitäten zur Dienstleistungsthematik, die das Bundesministerium für Bildung und Forschung in Deutschland eingeleitet hat. Er hat dabei als Institutsleiter des Fraunhofer IAO bzw.

des IAT der Universität Stuttgart Akzente u. a. zum Thema Service Engineering gesetzt.

Mein weiterer Dank gilt meinen Institutskollegen, insbesondere den Mitarbeitern im Competence Center Dienstleistungsmanagement bzw. im Marktstrategie-Team Service Engineering. Die gemeinsamen Diskussionen über unsere Dissertationsvorhaben führten zu Anregungen, um meine eigene Arbeit weiter zu verbessern.

Zuletzt richtet sich mein herzlichster Dank an meine Familie, insbesondere an meine Eltern Waltraud und Helmut. Sie bestärkten mich stets in meinen beruflichen Entscheidungen und unterstützten mich in besonderem Maße in der letzten Phase der Promotion.

Bleibt man der Analogie zum Innovationsprojekt treu, so tritt mit der Veröffentlichung dieses Schriftstücks die „Markteinführung“ ein. Danach beginnt die Phase „Service Improvement“. Änderungen am Dokument selbst sind zwar in dieser Phase nicht mehr möglich; dennoch ist der Autor an einem Gedankenaustausch mit Lesern interessiert. Auf diesem Weg kann das hier formulierte Rahmenkonzept weiterentwickelt und die Anwendung in der Praxis gefördert werden.

Marc Opitz

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1. Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielformulierung	1
1.2 Wissenschaftstheoretischer Kontext und Fokussierung des Forschungsgegenstands.....	3
1.3 Vorgehen.....	13
2. Grundlagen Dienstleistungsinnovation	17
2.1 Innovationsnotwendigkeit aufgrund der Bedeutung und der Dynamik des Dienstleistungssektors	17
2.1.1 Die Stellung von Dienstleistungen aus makroökonomischer Sicht.	17
2.1.2 Heterogenität der Wirtschaftszweige im Dienstleistungssektor.....	21
2.1.3 Innovationsnotwendigkeit im Dienstleistungssektor	24
2.2 Der Dienstleistungsbegriff und Gestaltungselemente	25
2.2.1 Der Dienstleistungsbegriff	25
2.2.2 Gestaltungselemente von Dienstleistungen	32
2.3 Innovation und Innovationsmanagement.....	36
2.3.1 Einführung zum Innovationsbegriff.....	36
2.3.2 Merkmale von Innovationen	38
2.3.3 Innovationsmanagement und seine Abgrenzung zum Technologie- und F&E-Management	40
2.3.4 Der Lebenszyklus von Produkten.....	43
2.3.5 Kundenorientierung im Innovationsprozess	45
2.3.6 Organisatorische Aspekte im Innovationsmanagement	46
2.4 Dienstleistungsinnovation und integriertes Dienstleistungsinnovationssystem	49
2.4.1 Dienstleistungsinnovation in der gesamtwirtschaftlichen Statistik ..	50
2.4.2 Merkmale von Dienstleistungsinnovationen	52
2.4.3 Integriertes Dienstleistungsinnovationssystem.....	56
3. Dienstleistungsinnovationsteilsystem „Service Engineering“	65
3.1 Was ist Service Engineering?	65
3.2 Wie hat sich Service Engineering entwickelt?	67
3.3 Wie ist Service Engineering ausgestaltet?	69
3.3.1 Vorgehensmodelle	74

3.3.2 Methoden	78
3.3.3 Werkzeuge	79
3.3.4 Kundenorientierung in der Entwicklung von Dienstleistungen	81
3.4 Organisatorische Aspekte beim Service Engineering	84
4. Dienstleistungsinnovationsteilsystem „Service Quality Improvement“	91
4.1 Was ist Service Quality Improvement?	91
4.2 Wie hat sich Service Quality Improvement entwickelt?	96
4.3 Wie ist Service Quality Improvement ausgestaltet?	99
4.4 Organisatorische Aspekte beim Service Quality Improvement	103
4.4.1 Qualitätszirkel	103
4.4.2 Six Sigma	105
5. Rollenmetamodell als Basis für ein Rollenkonzept	109
5.1 Rollenbegriff und Rollentheorien	110
5.2 Das ER-Modell als Darstellungsform fundamentaler Begriffe der Rollentheorie	114
5.3 Rollentheoretische Konzepte	118
5.3.1 Das Rollenverständnis von LINTON	118
5.3.2 Das Rollenverständnis von BATES und HARVEY	121
5.3.3 Das Rollenverständnis von KATZ und KAHN	125
5.3.4 Rollenset und weitere strukturelle Überlegungen	128
5.3.5 Rollenambiguität und Rollenkonflikte	130
5.3.6 Rolle und Selbst, Sozialisation, Rollenübernahme, Rollendistanz	133
5.3.7 Rollenperformanz und Kontrolle	135
5.4 Ableitung eines ER-Modells rollentheoretischer Begriffe	136
5.5 Kritik der Ergebnisse zur rollentheoretischen Betrachtung	138
6. Organisatorische Grundlagen für das Rahmenkonzept	141
6.1 Einführung zum Organisationsbegriff	141
6.2 Aufbauorganisation	142
6.3 Von der Ablauf- zur Prozessorganisation	146
6.4 Projektmanagement	151
6.5 Systemtheoretisch-kybernetische Perspektive auf Organisationen	154
6.5.1 Einleitung zur systemtheoretisch-kybernetischen Perspektive	154
6.5.2 Auswahl eines systemtheoretisch-kybernetischen Modells	156
6.5.3 Das Modell lebensfähiger Systeme von BEER	157
7. Organisation integrierter Dienstleistungsinnovationssysteme: Ein rollenbasiertes Rahmenkonzept	163

7.1 Anforderungen an das Rahmenkonzept.....	163
7.2 Entwicklung eines Metamodells für das Rahmenkonzept.....	165
7.3 Inhaltliche Ausgestaltung des Rollenkonzepts für das Dienstleistungsinnovationsmanagement.....	170
7.3.1 Erstellung eines Rollensystembaums und Teilsystemauswahl	170
7.3.2 Ausgestaltung der ausgewählten Rollensysteme	172
7.3.3 Zuordnung organisatorischer Aufgaben zu Rollen	178
7.4 Vorgehen bei der Einführung eines Rollenkonzepts für das Dienstleistungsinnovationssystem	182
7.5 Anwendungsbeispiel „Fitness Center Turnschuh GmbH“	185
7.5.1 Ausgangssituation	186
7.5.2 Organisatorische Veränderungen der Turnschuh GmbH	189
7.5.3 Innovationskonzept für die Turnschuh GmbH	190
7.6 Expertenevaluation	194
7.6.1 Untersuchungsmethodik und Grundgesamtheit	194
7.6.2 Auswertung der Untersuchungsergebnisse.....	196
7.6.3 Diskussion der Evaluationsergebnisse	204
8. Fazit ..	211
9. Anhang A: Fragebogen zur Konzeptevaluation durch Experten	215
10. Anhang B: Teilnehmer der Expertenbefragung.....	227
11. Literaturverzeichnis	229

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Morphologischer Kasten zum Forschungsgegenstand.....	13
Abbildung 2: Grundstruktur der Arbeit	15
Abbildung 3: Die 12 P's – Gestaltungselemente bei Dienstleistungen	36
Abbildung 4: Strukturierung von Phaseneinteilungen eines Produktlebenszyklus ..	44
Abbildung 5: Gestaltungselemente und Innovationsarten	56
Abbildung 6: Innovationsthemen in der Service Management-Literatur	58
Abbildung 7: Lebenszyklusorientiertes Modell der Dienstleistungsinnovation	60
Abbildung 8: Einflussgrößen auf den Erfolg neuer Dienstleistungen in Prozent	70
Abbildung 9: Strukturierung des Themenfelds Service Engineering	73
Abbildung 10: Vorgehensmodell nach SCHEUING und JOHNSON	75
Abbildung 11: Idealtypischer Stage-Gate-Prozess	77
Abbildung 12: Reifegradmodell der Kundenintegration in die Dienstleistungsentwicklung.....	83
Abbildung 13: Verwendete Organisationsformen in der Dienstleistungsentwicklung.....	85
Abbildung 14: Organisatorische Alternativen zur Entwicklung von Dienstleistungen	87
Abbildung 15: Das Gap-Modell der Dienstleistungsqualität.....	95
Abbildung 16: Konzept Integriertes Qualitätsmanagement als Bezugsrahmen.....	101
Abbildung 17: Rollen, Rollenkonzepte und Rollenmetamodelle	110
Abbildung 18: Darstellungskonvention für ER-Modelle	117
Abbildung 19: ER-Modell zum Rollenverständnis von LINTON.....	120
Abbildung 20: ER-Modell zum Rollenverständnis von BATES und HARVEY	125
Abbildung 21: Rollenepisode nach KATZ und KAHN	128
Abbildung 22: Rollenhaushalt, Person und Konfliktarten	131
Abbildung 23: ER-Modell rollentheoretischer Begriffe	137
Abbildung 24: Beispiel einer Wertkette eines Dienstleisters	149
Abbildung 25: Die fünf Teilsysteme des Modells lebensfähiger Systeme	158
Abbildung 26: Anforderungen an das Rahmenkonzept.....	165
Abbildung 27: Metaebene des Rollenkonzepts	168
Abbildung 28: Rollensystembaum im Dienstleistungsinnovationsmanagement.....	171
Abbildung 29: Rollenorganigramm für das Dienstleistungsinnovationssystem.....	176
Abbildung 30: Aufgabenstrukturierung im Service Engineering	179
Abbildung 31: Aufgabenstrukturierung bei Qualitätszirkeln	180
Abbildung 32: Aufgabenstrukturierung bei Six Sigma-Projekten	181

Abbildung 33: Vorgehen zur Implementierung eines Dienstleistungsinnovationsmanagements	185
Abbildung 34: Neues Organigramm der Turnschuh GmbH.....	189
Abbildung 35: Identifikation von Innovationssystemen im VSM	191
Abbildung 36: Rollenorganigramm für das Dienstleistungsinnovationssystem der Turnschuh GmbH	193
Abbildung 37: Mittelwerte bzgl. der Erfüllung der zehn Anforderungen.....	198
Abbildung Anhang 1: Lebenszyklusorientiertes Modell der Dienstleistungsinnovation	216
Abbildung Anhang 2: Beispiel eines Rollensystembaums.....	219
Abbildung Anhang 3: Rollenorganigramm für das Dienstleistungsinnovationssystem	220
Abbildung Anhang 4: Aufgabenstrukturierung im Service Engineering	221

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bruttowertschöpfung, Erwerbstätige und Produktivität ausgewählter Wirtschaftszweige.....	23
Tabelle 2: Phasenorientierte Einteilung der Charakteristika von Dienstleistungen...	31
Tabelle 3: Ausgewählte Kennzahlen zum Innovationsverhalten der deutschen Wirtschaft (2001)	51
Tabelle 4: Qualitätsgurus und ihre wichtigsten Qualitätskonzepte	98
Tabelle 5: Six Sigma-Rollen	108
Tabelle 6: Rollenkonzepte im Vergleich	166
Tabelle 7: Rollen im Dienstleistungsinnovationsmanagement	174
Tabelle 8: Die drei Standorte der Fitness Center Turnschuh GmbH im Vergleich .	187
Tabelle 9: Quantitative Ergebnisse der Expertenevaluation.....	197

Abkürzungsverzeichnis

BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BB	Black Belt
BMI	Bundesministerium des Inneren
BVW	Betriebliches Vorschlagswesen
BWL	Betriebswirtschaftslehre
CASET	Computer Aided Service Enigneering Tool
CQM	Center for Quality of Management
DIN	Deutsches Institut für Normung
DMAIC	Define, Measure, Analyze, Improve, Control
EFQM	European Foundation for Quality Management
ERM	Entity-Relationship-Modell
FMEA	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
FTE	Full Time Equivalent
F&E	Forschung und Entwicklung
ISO	International Organization for Standardization
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnologie
LST	Living Systems Theory
MBB	Master Black Belt
MS	Meilenstein
NSD	New Service Development
OR	Operations Research
PDCA	Plan, Do, Check, Act
PIMS	Profit Impact of Market Strategies
PMI	Project Management Institute
QFD	Quality Function Deployment
QM	Qualitätsmanagement
QZ	Qualitätszirkel
SLA	Service Level Agreement
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
TQM	Total Quality Management
VDI	Verein Deutscher Ingenieure
VSM	Viable System Model

1. Einleitung

„A service organization has two choices in today's combative business environment: Succeed at developing new service products, or fail as a company.“¹

1.1 Problemstellung und Zielformulierung

Die Kernaussage, die als Ausgangspunkt für die vorliegende Arbeit dient, lautet: **Trotz der hohen Bedeutung organisatorischer Maßnahmen im Dienstleistungs-innovationsmanagement liegen in der Dienstleistungsforschung nur rudimentäre Erkenntnisse und in der Praxis Umsetzungsdefizite vor.**

Der erste Teil der Aussage betrifft die **hohe Bedeutung organisatorischer Maßnahmen im Dienstleistungsinnovationsmanagement**. Diese Feststellung lässt sich durch die folgende Argumentationskette ableiten:

- Die Bedeutung von Dienstleistungen in modernen Volkswirtschaften nimmt zu.
- Eine hohe Innovationskompetenz ist für das Bestehen im Wettbewerb erfolgskritisch. JOHNSON et al. stellen fest: „... ongoing development of new products and services is critical for competitive survival“².
- Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung eines Dienstleistungsinnovationsmanagements ist die wirksame organisatorische Verankerung. Erfolgsfaktoren sind u. a. die funktionsübergreifende Teamarbeit in Entwicklungsprojekten, ein formaler Entwicklungsprozess, Qualifizierung der Projektbeteiligten, ein wirksames internes Marketing sowie die Unterstützung durch das Top Management.³

Der zweite Teil der Aussage behandelt das **Erkenntnis- und Umsetzungsdefizit**. Diese stellen sich wie folgt dar:

- In der **Dienstleistungsinnovationsforschung** wurde bisher überwiegend der Fokus auf das Innovationsobjekt „Dienstleistung“ und den Einfluss der Besonderheiten von Dienstleistungen auf die Gestaltung behandelt. Dabei wurden intensiv Entwicklungsmethoden wie Service Blueprinting oder Einflüsse auf den Marketing-Mix diskutiert. Die Erfolgsfaktorenforschung lieferte relativ abstrakte Erkennt-

¹ Cooper/Edgett (1999), S. 1.

² Johnson et al. (2000), S. 1. Siehe auch die Aussage: „All of the researchers reviewed agree on one point: Successful services firms innovate“, Johnson et al. (2000), S. 16.

³ Vgl. Edgett (1994), S. 45; Terrill (1992) bzw. de Brentani (1989), S. 255-256.

nisse, aber keine umfassenden Gestaltungsempfehlungen. SCHNEIDER weist darauf hin, dass in den von ihm betrachteten Studien nur „isolierte Elemente der Ablauf- oder Aufbauorganisation von Innovationsprozessen untersucht“⁴ wurden. Bezüglich der Organisation von Dienstleistungsinnovationsvorhaben sind am weitesten ablauforganisatorische Fragestellungen ausgereift. Zahlreiche Vorgehensmodelle wurden diskutiert. Insgesamt lässt sich feststellen, dass außer der Behandlung von Vorgehensmodellen dem Organisationsaspekt bei der Dienstleistungsinnovation relativ wenig Beachtung geschenkt wurde. Repräsentativ für die Feststellung dieses Erkenntnisdefizits in der Dienstleistungsinnovationforschung ist SUNDBO's Aussage: „The way in which the innovation process is organised and managed in service firms is a new topic in innovation theory.“⁵

- In der **Dienstleistungspraxis** öffnen sich Unternehmen erst allmählich der Vorstellung, dass Innovationen systematisch hervor gebracht werden sollten. Ad hoc-Aktivitäten – angeregt durch Kundenwünsche oder den Druck des Wettbewerbs – sind die Regel. Der Aufbau eines aktiven Innovationsmanagements, vergleichbar der Einführung einer Prozessorganisation oder eines Qualitätsmanagementsystems, ist nur in Ausnahmefällen zu beobachten. PREISSEL stellt fest: „Implementation and realization of innovations often go beyond the management skills of service providers.“⁶

Ziel dieser Arbeit ist es, ein Rahmenkonzept für die organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsinnovationssystemen zu entwickeln. Dabei lässt sich in Vorwegnahme späterer Analysen feststellen, dass bestehende Erkenntnisse zur organisatorischen Gestaltung von Dienstleistungsinnovationssystemen nur fragmentarisch sind und Grundlagen zu diesem Thema erst erarbeitet werden müssen. Positiv wirkt sich aber auf die Konzeptarbeit aus, dass bereits zahlreiche, z. T. ausgereifte Ansätze aus verwandten Disziplinen wie Innovationsmanagement, Organisation oder Dienstleistungsmanagement vorliegen, die für die definierte Fragestellung nutzbar gemacht werden können. Die Herausforderung besteht darin, die unterschiedlichen Erkenntnisse zu systematisieren, neue Schlüsse zu ziehen und in einem einheitlichen Gesamtkonzept zusammenzubringen.

Das zu entwickelnde Rahmenkonzept ist **rollenbasiert**. Im Zentrum des Ansatzes stehen einzelne Rollen, die verschiedenen Aufgaben im Dienstleistungsinnovations-

⁴ Schneider (1999), S. 51.

⁵ Sundbo (1997), S. 432. Siehe auch die Aussage: „NSD is among the least studied and least understood topics in the service marketing and service operations literature. The current state of NSD knowledge, therefore, is insufficient given the importance of this phenomenon as a competitiveness driver“, Johnson et al. (2000), S. 28.

⁶ Preissl (1998b), S. 13.

management zugeordnet sind. Die Wahl eines rollenbasierten Konzepts lässt sich damit begründen, dass damit ein flexibles, personenunabhängiges Instrument vorliegt.⁷ Rollenkonzepte können heutzutage als gängige Form zur Lösung organisatorischer Fragestellungen angesehen werden. Beispielsweise sind im Projektmanagement, im Qualitätsmanagement (QM), in der Softwareentwicklung sowie im Innovationsmanagement Rollen seit Langem bekannt. Was den Ansätzen jedoch vielfach fehlt, ist eine rollentheoretische Fundierung. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit soll dieser Mangel behoben werden, indem rollentheoretische Erkenntnisse bei der Ausarbeitung des Rollenkonzepts berücksichtigt werden.

Das zu entwickelnde Rahmenkonzept soll weiterhin **integriert** sein. Dienstleistungsinnovation ist ein vielschichtiges Thema. Zur besseren Beherrschung der Gesamtaufgabe empfiehlt sich eine Gliederung in Teilaufgaben. Diese Teilaufgaben müssen aber auch wieder in geeigneter Form zueinander in Beziehung gebracht – integriert – werden. Die vorliegende Arbeit wird zu dieser Fragestellung Antworten liefern. Ein zusätzlicher Integrationsaspekt ist die Verortung des Dienstleistungsinnovationsmanagements innerhalb der gesamten Organisation. Auf Basis der erarbeiteten Grundlagen kann auch hierzu ein Ansatz aufgezeigt werden.

1.2 Wissenschaftstheoretischer Kontext und Fokussierung des Forschungsgegenstands

Auf Basis der Zielstellung können Überlegungen zur Einordnung der Arbeit im wissenschaftstheoretischen Kontext und zur Fokussierung des Forschungsgegenstands vorgenommen werden. Die Arbeit orientiert sich an dem Problem des Forschungs- und Umsetzungsdefizits bzgl. der Organisation von Dienstleistungsinnovationssystemen. Mit diesem Problemfokus werden Erkenntnisse u. a. aus den Bereichen Organisation, Innovation und Dienstleistungsmanagement herangezogen. Der wissenschaftstheoretische Ansatz muss der problemorientierten und fächerübergreifenden Thematik Rechnung tragen. Im Folgenden werden die fachliche Einordnung, der Untersuchungsgegenstand sowie die Methodik näher beschrieben.

Die Betriebswirtschaftslehre (BWL) ist eine **Realwissenschaft** bzw. Erfahrungswissenschaft, die sich mit existenten Objekten befasst. Derartige reale Erscheinungsformen sind bspw. Unternehmen und wirtschaftlich agierende Personen.⁸ Sie gehört weder zu den Formal- bzw. Idealwissenschaften wie Logik und Mathematik, noch zu den Strukturwissenschaften wie Systemtheorie; dennoch nutzt sie diese Wissen-

⁷ Vgl. Keith/Groten (2004), S. 92.

⁸ Vgl. Behrens (1993), S. 4763.

schaften. Innerhalb der Realwissenschaften lässt sich die Betriebswirtschaftslehre den Sozial- bzw. Kulturwissenschaften zuordnen, wodurch eine Abgrenzung zu Naturwissenschaften wie Physik, Chemie und Biologie erfolgt.⁹

Die **Betriebswirtschaftslehre** kann wiederum in eine allgemeine und eine spezielle Betriebswirtschaftslehre unterteilt werden.¹⁰ Die allgemeine Betriebswirtschaftslehre behandelt betriebliche Themen, die unabhängig von bestimmten Merkmalen sind. Die spezielle Betriebswirtschaftslehre berücksichtigt spezielle Besonderheiten von Unternehmen und Funktionen.¹¹ Bei den Wirtschaftszweiglehren werden bspw. Gemeinsamkeiten von Unternehmen gleicher Sektoren wie Industrie, Handel oder Finanzwirtschaft behandelt. Die Funktionslehren befassen sich mit fachlichen Teilgebieten von Unternehmen wie Produktion, Logistik, Finanz- und Rechnungswesen, Personalwesen oder Marketing. Diese Arbeit ist weder auf einen Wirtschaftszweig noch auf eine bestimmte Betriebsfunktion begrenzt. Sie behandelt Themen wie Organisation, Innovation sowie Dienstleistungsmanagement. Daher lässt sich diese Arbeit am Besten der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre bzw. der Managementlehre zuordnen.

Wie bei anderen Wissenschaften auch, kann bei der Betriebswirtschafts- bzw. Managementlehre nach der Forschungsart gefragt werden. „Unter Forschen wird das nachprüfbare Suchen, Formulieren und Lösen von Grundproblemen nach wissenschaftlichen Methoden verstanden.“¹² Die Auffassung ist gewöhnlich, „dass die Managementlehre eine praxisbezogene Wissenschaft sein soll“.¹³ **Anwendungsorientierung** wird zum obersten Gebot. Die Managementlehre soll „Wissen .. produzieren, das von Menschen beim Handeln in der realen Welt und beim Lösen ihrer Probleme angewendet werden kann“.¹⁴ Mit der Orientierung an Problemen und einem Anwendungsbezug grenzt sich die Forschung im betriebswirtschaftlichen Umfeld von der Grundlagenforschung ab. Grundlagenforschung hat zum Ziel, neues Wissen durch experimentelle oder theoretische Arbeit zu generieren, ohne dabei auf eine Anwendung abzielen.¹⁵ Anstelle von Grundlagenforschung wird auch die Bezeichnung „nicht auf Anwendungen hin orientierte Forschung“ [bzw.] „zweckfreie Forschung“¹⁶ verwendet. Die Betriebswirtschaftslehre als angewandte Forschung bzw. anwen-

⁹ Vgl. Zelewski (1994), S. 1-3 bzw. Schanz (1975), S. 27.

¹⁰ Vgl. von Stein (1993), S. 470.

¹¹ Darüber hinaus kann eine dritte Einteilung nach Betriebstechniken wie Statistik, Operations Research oder Finanzmathematik vorgenommen werden, vgl. Hopfenbeck (1997), S. 31.

¹² Schweitzer (2004), S. 69.

¹³ Ulrich (1981a), S. 29. Siehe auch Ulrich (1981b), S. 3.

¹⁴ Siegart (1985), S. 95.

¹⁵ Vgl. OECD (2002), S. 30.

¹⁶ Kambartel (1980), S. 825.

dungsorientierte Wissenschaft zu sehen, birgt allerdings auch Konfliktpotenziale. „Wer die Wissenschaft ... betont, hat vor allem Interesse an möglichst werturteilsfreien und abstrakten Theorien. Wer die Anwendung und Gestaltung betont, ist vor allem an (normativen) Problemlösungen interessiert.“¹⁷ Ohne diesen Konflikt auflösen zu können, soll in dieser anwendungsorientierten Arbeit eine Balance zwischen Theorie und Praxis hergestellt werden. Die Theorie wird durch die verschiedenen Elemente des Rahmenkonzepts verkörpert, z. B. dem lebenszyklusorientierten Modell der Dienstleistungsinnovation, dem ER-Modell rollentheoretischer Begriffe, dem Rollensystembaum bzw. dem Rollenorganigramm. Die Anwendungsorientierung kommt insbesondere durch die folgenden Merkmale zum Ausdruck:

- Behandlung eines praxisrelevanten Problems,
- Bezugnahme auf zahlreiche empirische Untersuchungen,
- Berücksichtigung von praxiserprobten Konzepten,
- Veranschaulichung des erarbeiteten Rahmenkonzepts anhand eines realitätsnahen Beispiels sowie
- Einbezug von Personen aus der Praxis bei der Evaluation des Rahmenkonzepts.

Mit der dargestellten Orientierung am Problem bestehen **Parallelen zur transdisziplinären Forschung**. Transdisziplinarität kann als „Forschungs- und Wissenschaftsprinzip [betrachtet werden], das dort wirksam wird, wo eine allein fachliche oder disziplinäre Definition von Problemlagen und Problemlösungen nicht möglich ist...“¹⁸ Ausgangspunkt ist gewöhnlich ein außerwissenschaftliches, praxisrelevantes Problem. Insbesondere die Themen Ökologie und Nachhaltigkeit werden im Zusammenhang mit Transdisziplinarität genannt.¹⁹ Transdisziplinarität ist ein Kennzeichen einer neuartigen Form der Wissensgenerierung, die GIBBONS et al.²⁰ als Modus 2 bezeichnen. Weitere Kennzeichen des Modus 2 sind die Entstehung von Problemstellungen aus dem Anwendungsumfeld heraus, Heterogenität, heterarchische Strukturen sowie eine sozialverantwortliche und reflexive Herangehensweise.²¹ Auch wenn die vorliegende Arbeit problemorientiert ist, so liegt ihr kein transdisziplinärer Prozess zu Grunde. Zum einen ist das Produkt der Forschung nicht aus einer Zusammenarbeit zwischen Vertretern unterschiedlicher Disziplinen entstanden, sondern aus fachübergreifenden Überlegungen einer Einzelperson. Zum anderen wurden auch keine

¹⁷ Behrens (1993), S. 4768.

¹⁸ Mittelstraß (2005), S. 20.

¹⁹ Beispielsweise bei Blättel-Mink et al. (2003); Mogalle (2001) bzw. Brand (2000a).

²⁰ Vgl. Gibbons et al. (1994), S. 4.

²¹ Vgl. Gibbons et al. (1994), S. 3.

Laien in die Problemdefinition und -lösung einbezogen, wie es bei transdisziplinärer Forschung gefordert wird.²² Was jedoch als weitere Gemeinsamkeit zwischen einer transdisziplinären und der vorliegenden Vorgehensweise genannt werden kann, sind synthetische Methoden. Beispielsweise ordnet ROPohl dem transdisziplinären Paradigma „mehrdimensionale multiperspektivische Verflechtungsmodelle“ sowie „integrative Methoden der Wissensorganisation und Wissenssynthese“ zu.²³ Auch in der vorliegenden Arbeit wird es notwendig, verschiedene Sichten zu integrieren und Wissen aus mehreren Kontexten entlang dem Forschungsprozess zu organisieren. Es kann daher besser von einer interdisziplinären Arbeit gesprochen werden. „Interdisziplinäre Forschung [ist] ... auf ein gemeinsames Problem, das im Schnittpunkt mehrerer Disziplinen liegt“²⁴, ausgerichtet. Interdisziplinarität kann auch dann bestehen, wenn mehrere Teildisziplinen zusammenwirken.²⁵ Demgegenüber ist die multidisziplinäre Forschung zwar durch ein gemeinsames Thema, aber einer rein additiven Verknüpfung von Ergebnissen gekennzeichnet.²⁶

In der **Betriebswirtschaftslehre** kann zwischen dem faktortheoretischen, dem entscheidungsorientierten, dem verhaltensorientierten, dem arbeitsorientierten und dem systemorientierten **Ansatz** unterschieden werden.²⁷ Der faktortheoretische Ansatz lässt sich auf GUTENBERG zurückführen. „Der Betrieb wird als System produktiver Faktoren definiert, der Betriebsprozeß folglich als Kombinationsprozeß dieser Faktoren.“²⁸ Die Entstehung des entscheidungsorientierten Ansatzes wird mit HEINEN in Verbindung gesetzt. Gegenstand des Interesses sind Entscheidungsprozesse der Unternehmensführung, insbesondere Ziel-/Mittel-Entscheidungen.²⁹ Der verhaltensorientierte Ansatz ist interdisziplinär und berücksichtigt insbesondere psychologische und sozialwissenschaftliche Fragestellungen.³⁰ Er behandelt Probleme im Zusammenhang mit menschlichen Bedürfnissen und menschlichem Verhalten in Organisationen. Der arbeitsorientierte Ansatz betrachtet den Arbeitnehmer, sein Umfeld sowie seine Verhaltensweisen als vorrangigen Untersuchungsgegenstand. Ziel ist es, „die Interessen der Arbeitnehmer zu fördern“, z. B. über „die Sicherung der Arbeitsplätze, die Sicherung der Einkommen und die optimale Gestaltung der Arbeit“.³¹ „Im Mittelpunkt [des von ULRICH geprägten systemorientierten Ansatzes] steht die Un-

²² Vgl. Blättel-Mink et al. (2003), S. 14.

²³ Ropohl (2005), S. 29.

²⁴ Brand (2000b), S. 14.

²⁵ Vgl. Defila/Di Giulio (1998), S. 114.

²⁶ Vgl. Brand (2000b), S. 14.

²⁷ Vgl. von Stein (1993), S. 474-479.

²⁸ von Stein (1993), S. 475.

²⁹ Vgl. von Stein (1993), S. 475-476.

³⁰ Vgl. von Stein (1993), S. 478.

³¹ von Stein (1993), S. 477-478.

ternehmung als offenes, produktives, soziales und kybernetisches System.“³² Gemäß dieser Perspektive wird der Problembereich im Gestalten, Lenken und Entwickeln zweckgerichteter sozialer Organisationen gesehen.³³ Diese Liste verschiedener Ansätze in der Betriebswirtschaftslehre ist nicht abschließend. Beispielsweise lassen sich weitere Ansätze benennen, z. B. der situative Ansatz, der Marketing-Ansatz, der informationsorientierte Ansatz oder der Ökologieansatz.³⁴ Die vorliegende Arbeit kann im Schwerpunkt dem systemorientierten Ansatz zugeordnet werden. Der Betrachtungsgegenstand ist eine dienstleistende Organisation – ein äußerst komplexes System. Steuerungsmechanismen des Dienstleistungsinnovationsmanagements werden über organisatorische Strukturen implementiert. Die individuellen Bedürfnisse, Verhaltensweisen und Arbeitssituationen von Systemmitgliedern treten in den Hintergrund, so dass kein verhaltensorientierter oder arbeitsorientierter Ansatz vorliegt. Auch sollen nicht primär Führungsentscheidungen und damit der entscheidungsorientierte Ansatz behandelt werden. Weiterhin kann nicht von einem faktortheoretischen Ansatz gesprochen werden, denn nicht der Einsatz von Ressourcen im Produktionsprozess, sondern die Organisation von Innovationsaktivitäten steht im Vordergrund.

Wie im Zusammenhang mit dem systemorientierten Ansatz bereits angedeutet wurde, ist der Betrachtungsgegenstand hier der Betrieb bzw. das Unternehmen. Auch wenn eine Differenzierung der beiden Begriffe möglich ist, soll hier davon abgesehen werden. In dieser Arbeit wird, präzise formuliert, die **„dienstleistende Organisation“** behandelt. Dieser Begriff umfasst nicht nur Dienstleistungsunternehmen, sondern auch andere Organisationen, die Dienstleistungen erbringen wie produzierende Unternehmen, staatliche oder Non-Profit-Organisationen. Da die genaue Bezeichnung „schwerfällig“ ist, werden hier aus stilistischen Gründen „Dienstleister“ und „Unternehmen“ synonym verwendet. Nur wo eine Unterscheidung erforderlich wird, erfolgt eine klare Begriffsverwendung. Mit einem Fokus auf dienstleistenden Organisationen wird von anderen Wirtschaftssubjekten wie das menschliche Individuum bzw. Teams auf der Mikroebene und Netzwerke bzw. Märkte auf der Makroebene unterschieden.³⁵ Unternehmen werden als äußerst komplexe Systeme verstanden, die dynamisch sind und sich nicht vorhersehbar verhalten.³⁶ Sie existieren in einer sich verändernden Umwelt und entwickeln sich über die Zeit.

³² von Stein (1993), S. 476.

³³ Vgl. Ulrich (1985), S. 8 bzw. Dyllick/Probst (1984), S. 11.

³⁴ Vgl. Hopfenbeck (1997), S. 37 ff.

³⁵ Mit dem Verhalten von Menschen in Organisationen befassen sich die Organisationspsychologie sowie die Sozialpsychologie.

³⁶ Vgl. Beer (1970), S. 32-33.

„In der Sicht der systemorientierten Managementlehre besteht .. die übergeordnete Managementaufgabe darin, daß für eine kontinuierliche Unternehmensentwicklung unter ständig wechselnden Umweltbedingungen gesorgt wird.“³⁷ Dieser übergeordneten Managementaufgabe nimmt sich die vorliegende Arbeit an. Die Kernfrage lautet hier, wie Dienstleister langfristig bestehen und erfolgreich sein können. Der Weg heißt Innovation, und mittels des zu erarbeitenden Organisationskonzepts können Dienstleister einen Mechanismus für permanente Erneuerung installieren. Der Fokus der Innovation liegt in dieser Arbeit bei „**Dienstleistungsprodukten**“. Dadurch lässt sich eine Unterscheidung zu einer sehr allgemein verstandenen Organisationsentwicklung, die bspw. auch kulturelle Veränderungen beinhalten kann, vornehmen. Ebenfalls soll nicht primär die Ebene des individuellen Lernens angesprochen werden, das z. B. Qualifizierungsprogramme einschließt. Wenn derart die Aufmerksamkeit auf Dienstleistungsprodukte gelegt wird, so ist in der Realität jedoch keine vollständige Abgrenzung zu den anderen genannten Aspekten möglich. Aufgrund des sozialen Charakters von Dienstleistungen schließen Dienstleistungsinnovationen i. d. R. individuelles Lernen und organisatorische Veränderungen ein.

Nachdem das Forschungsgebiet und der Forschungsgegenstand näher eingegrenzt sind, lässt sich nach den **Forschungsmethoden** fragen. Während eine Methode das Vorgehen beschreibt, wie „ein Ziel bei gegebenen Voraussetzungen erreicht wird“, kann die Methodologie als „Lehre von den Methoden“³⁸ verstanden werden. „Jede Theorie beruht in ihrer Entstehung auf der Anwendung einer bestimmten Methode der Erkenntnisgewinnung.“³⁹ In der Betriebswirtschaftslehre findet sich ein Methodenpluralismus, der verschiedene Methoden der Erkenntnisgewinnung und Theoriebildung zulässt.⁴⁰ „Eine Forschungsmethode verkörpert die Art und Weise der Beantwortung offener Fragen bzw. der Gewinnung neuer Erkenntnisse zu einem Fachgebiet.“⁴¹ Methodenfragen behandeln nicht inhaltliche Fragen, sondern „die Vorgehensweise, ihre Begründbarkeit, ihre Logik und ihre Nachvollziehbarkeit bei der Produktion von Aussagen oder Handlungen“⁴². Methoden werden im Forschungsprozess eingesetzt, um mit Hilfe eines systematischen Vorgehens intersubjektive Nachprüfbarkeit zu gewährleisten.⁴³

³⁷ Ulrich (1985), S. 10.

³⁸ Menne (1984), S. 1 bzw. 2. Die Methodik ist demgegenüber „ein Zweig der Pädagogik und behandelt Lehr- und Lernmethoden“, Menne (1984), S. 2.

³⁹ Gabler (2000), S. 2120.

⁴⁰ Vgl. Schweitzer (2004), S. 69.

⁴¹ Schweitzer (2004), S. 70.

⁴² Kappler (2001), S. 201.

⁴³ Vgl. Peters/Brühl/Stelling (2005), S. 10.

Von der **Logik** sind als Methoden die Deduktion und die Induktion bekannt. „Die deduktive Methode besteht im Schließen von allgemeinen auf besondere Sätze (Deduktionsschluß).“⁴⁴ Ausgehend von Hypothesen werden Aussagen zur Erklärung betrieblicher Phänomene beschrieben. Bei fehlerfreier Herleitung hängt der Wahrheitsgehalt allein von der empirischen Bewährung der Hypothesen ab.⁴⁵ Im Sinne von POPPER werden die Hypothesen der Falsifizierbarkeit ausgesetzt.⁴⁶ Durch Deduktion können in der Betriebswirtschaft Zusammenhänge klarer beschrieben, in Axiomen verborgene Implikationen entdeckt, Aussagen begründet oder Technologien abgeleitet werden.⁴⁷ Die induktive Methode, auf der anderen Seite, „besteht im Schließen von besonderen auf allgemeine Sätze (Induktionsschluß)“⁴⁸. Mit Hilfe der Induktion können allgemeingültige Hypothesen aus Einzelbeobachtungen abgeleitet werden. Der besondere Wert für die Betriebswirtschaftslehre liegt in der Entdeckung neuer Zusammenhänge.⁴⁹ Streng genommen sind aber weder die Deduktion noch die Induktion in der Lage, neue Ideen beim Aufstellen einer Theorie einzubringen.⁵⁰ Das schöpferische Element gelangt durch einen Vorgang in den Forschungsprozess, der als Abduktion bezeichnet wird. Die von PEIRCE thematisierte Abduktion gilt als dritter Schlussmodus, der „eine neue Idee im Denken hervorbringt und daher neue wissenschaftliche Konzeptionen ermöglicht“⁵¹. Es handelt sich um eine synthetische Schlussweise, bei der „vom [Resultat] unter Voraussetzung eines generellen Satzes eine Spezialisierung, die ‚erklärende Hypothese‘, vermutet wird“⁵². „Die Abduktion ist eine ökonomische Strategie des Hypothesenaufstellens“, bei der der Forschungsaufwand zum Aufstellen einer erklärenden Hypothese mit dem Risiko des Scheiterns verglichen wird.⁵³ „Ein idealtypischer hypothetischer Schließer sollte ... sich möglichst viel Wissen über die Geordnetheit der ihn umgebenden Welt verfügbar machen ... [und] möglichst genau Merkmale von Stichproben identifizieren .. können“⁵⁴, um sie mit Merkmalen der geordneten Welt in Verbindung zu setzen. Die Abduktion kann als eine „Vor-Bildern folgende Forschungsweise“⁵⁵ bezeichnet werden. Vorbilder können in den Stufen Identität, Analogie und Metapher auftreten.⁵⁶ BEER er-

⁴⁴ Peters/Brühl/Stelling (2005), S. 11.

⁴⁵ Vgl. Peters/Brühl/Stelling (2005), S. 11.

⁴⁶ Vgl. Peters/Brühl/Stelling (2005), S. 12 bzw. Schroeder-Heister (1995), S. 290.

⁴⁷ Vgl. Schweitzer (2004), S. 73-74.

⁴⁸ Peters/Brühl/Stelling (2005), S. 11.

⁴⁹ Vgl. Schweitzer (2004), S. 72.

⁵⁰ Vgl. Schneider (2001), S. 332. Nach PEIRCE leitet auf der einen Seite die Deduktion nichts ab, was nicht schon in den Prämissen implizit vorhanden ist. Die Induktion, auf der anderen Seite, dient dagegen primär dem Testen von Hypothesen, vgl. Gallie (1966), S. 93-94.

⁵¹ Kunzmann/Burkard/Wiedmann (2001), S. 173.

⁵² Vgl. Lorenz (1980), S. 28.

⁵³ Wirth (1999), S. 132. Siehe auch Wirth (1999), S. 123.

⁵⁴ Reichertz (2003), S. 37.

⁵⁵ Schneider (2001), S. 332.

⁵⁶ Vgl. Schneider (2001), S. 332-333.

läutert ein Vorgehen, wie über Vorbilder zu einem wissenschaftlichen Modell fortgeschritten wird.⁵⁷ Zu Beginn werden zwischen verschiedenen Systemen einfache Vergleiche in Form von Metaphern angestellt. Gelingt es, die Systeme als konzeptionelle Modelle darzustellen, können Analogien gebildet werden. Im nächsten Schritt werden Systeme derart formal beschrieben, dass sich zwischen ihnen Invarianzen im streng-mathematischen Sinn aufstellen lassen (Isomorphie). Am Ende des Forschungsprozesses gelangt man zu einem wissenschaftlichen Modell, das auf die verschiedenen betrachteten Systeme gleichermaßen angewendet werden kann. Die gemeinsamen wesentlichen Elemente der Systeme sind im wissenschaftlichen Modell abgebildet.

Von den drei genannten Methoden beschreibt die Abduktion am Besten die Forschungslogik zur Erarbeitung eines Rahmenkonzepts für die Organisation von Dienstleistungsinnovationssystemen. Mittels Induktion, z. B. indem Fallstudien bei Unternehmen durchgeführt werden, würden aufgrund der geringen Erfahrungswerte in der Praxis höchstwahrscheinlich nur fragmentarische Informationen aufgedeckt werden. Es wird nicht erwartet, dass sich allein aus diesen empirischen Daten ein kohärentes Gesamtbild erzeugen lässt. Auch die Deduktion genügt nicht der Problemstellung, denn dazu müsste bspw. eine allgemeingültige Theorie vorliegen, von der aus über logische Schlussfolgerungen das Konzept für die Organisation von Dienstleistungsinnovationssystemen abgeleitet wird. Die Erkenntnislücke kann nur durch die Abduktion geschlossen werden. Dazu sind methodisch angeleitete, interpretierende Schritte notwendig. Eine nähere Charakterisierung des Verfahrens erfolgt im nächsten Abschnitt.

Zur weiteren Beschreibung der Forschungsmethode wird auf eine Klassifizierung von SCHWANINGER⁵⁸ zurückgegriffen. Der Autor unterscheidet **vier Ansätze**, die sich entlang der beiden Dimensionen Erkenntnisgewinnungsmodus und Denkmodus einordnen lassen. Bezüglich der Erkenntnisgewinnung existieren die Modi empirisch und theoretisch und bzgl. des Denkansatzes die Modi analytisch und synthetisch. Mit dieser Vorbemerkung kann zur Darstellung der vier Ansätze übergegangen werden. Der theoretisch-analytische Forschungsansatz umfasst Arbeiten, die Theorien zu betrieblichen Teilaspekten entwickeln, ohne dabei von empirisch gewonnenen Daten abhängig zu sein. Innerhalb des empirisch-analytischen Ansatzes finden sich Arbeiten, die ebenfalls auf Teilaspekte ausgerichtet sind und die mit Hilfe empirischer Informationen Schlussfolgerungen ziehen. Es handelt sich gewöhnlich um das Testen relativ einfacher Hypothesen. Der empirisch-synthetische Ansatz beabsichtigt, empi-

⁵⁷ Vgl. Beer (1989a), S. 13-16 bzw. Beer (1966), S. 111-115.

⁵⁸ Vgl. Schwaninger (1989a), S. 61-71.

rische Methoden zu kombinieren und komplexe Zusammenhänge zu erforschen. Beispielsweise kann die Grounded Theory⁵⁹ genannt werden, die mittels qualitativer Methoden das Ziel der Theoriegenerierung verfolgt. Als empirische Forschungsmethoden zielen die beiden zuletzt genannten Ansätze auf die „Informationsgewinnung (...) über die Realität“⁶⁰. Dazu werden Instrumente zur Datenerhebung und -auswertung eingesetzt. Klassisch werden qualitative und quantitative Methoden unterschieden.⁶¹ Während eine qualitative Methode dem empirisch-synthetischen Ansatz zugeschrieben werden kann und häufig explorativen Charakter hat, handelt es sich bei quantitativen Methoden in der Regel um Arbeiten innerhalb des empirisch-analytischen Ansatzes mit dem Ziel des Theorietests. Der vierte von SCHWANINGER dargestellte Forschungsansatz ist der theoretisch-synthetische. Innerhalb dieses Ansatzes finden sich Arbeiten, die „auf den Bau der ‚grossen‘, der übergreifenden Theorien mit einem hohen Maß an Allgemeingültigkeit [zielen]“⁶². Dazu „ist einerseits ein umfangreicher Input und andererseits eine grosse Syntheseleistung erforderlich“⁶³. Die verschiedenen Wissensbausteine werden, Mosaiksteinen vergleichbar, zu einem Gesamtbild zusammengefügt, wobei das Ergebnis der Forschungsleistung mehr als die Summe der Einzelelemente ist.⁶⁴ Die Allgemeingültigkeit von Aussagen, die mit Hilfe des theoretisch-synthetischen Forschungsansatzes gewonnen wurde, geht auf Kosten der Präzision bzw. Spezifität.⁶⁵ Die theoretisch-synthetische Erarbeitung eines Rahmenkonzepts für die Organisation integrierter Dienstleistungsinnovationssysteme zeichnet sich durch eine umfangreiche Literaturarbeit aus. Zahlreiche Wissens-elemente müssen gesichtet, mit anderen verknüpft und auf ihre Relevanz für die vorliegende Problemstellung bewertet werden. Empirische Daten werden ebenso herangezogen, wie theoretische Arbeiten und praxistaugliche Konzepte.

Das Produkt der Forschungstätigkeit kann als **Gestaltungsmodell** bezeichnet werden, das die Grundlage für organisatorische Veränderungen ist.⁶⁶ Es gibt für die Gestaltung von Dienstleistungsinnovationssystemen Orientierung und Anleitung. In diesem Sinn hat die vorliegende Arbeit einen konstruktiven⁶⁷ Charakter. In Abgrenzung

⁵⁹ Vgl. Glaser/Strauss (1998).

⁶⁰ Stier (1996), S. 5.

⁶¹ Die Unterscheidung von quantitativen und qualitativen Methoden geht so weit, dass sogar von Paradigmen gesprochen wird, vgl. bspw. Creswell (1994), S. 4 ff. bzw. Brannen (1992), S. 4 ff.

⁶² Schwaninger (1989a), S. 67.

⁶³ Schwaninger (1989a), S. 67.

⁶⁴ Vgl. Schwaninger (1989a), S. 67.

⁶⁵ Vgl. Schwaninger (1989a), S. 71.

⁶⁶ Gestaltungsmodelle werden „dem Praktiker zur Realisierung [übergeben], analog zur Arbeit des Konstrukteurs, der eine neue Maschine entwirft“, Ulrich (1981b), S. 11.

⁶⁷ Die Verwendung von Begriffen wie konstruktivistisch bzw. Konstruktivismus wird an dieser Stelle bewusst vermieden, um keine Assoziationen zu derartigen wissenschaftstheoretischen Positionen hervorzurufen. Die Vielfältigkeit konstruktivistischer Theorien ist groß und bezieht sich u. a. auf die Bereiche Wissenschaftstheorie bzw. Philosophie, Sprachwissenschaften, Erkenntnistheorie und

zu empirischen Forschungsansätzen, deren Ziel die Beobachtung und Erklärung der Wirklichkeit ist, sollen mit Hilfe einer derart verstandenen angewandten Forschung neue Wirklichkeiten konstruiert werden.⁶⁸ Bisher sind konstruktive Forschungsansätze in der Managementlehre die Ausnahme. KASANEN, LUKKA und SIITONEN bezeichnen den konstruktiven Forschungsansatz als „problem solving through the construction of organizational procedures or models“⁶⁹. Die Autoren führen sechs Schritte auf, die ein konstruktiver Forschungsansatz beinhalten sollte: (1) Auffinden eines relevanten Problems aus der Praxis, (2) Gewinnung eines umfassenden Verständnisses zum Thema, (3) Entwicklung einer Lösung, (4) Demonstration der Praktikabilität der Lösung, (5) Aufzeigen des Beitrags des Lösungskonzepts für die Forschung sowie (6) Abgrenzung des Anwendungsbereichs.⁷⁰ Alle sechs Schritte sind in dem Vorgehen innerhalb dieser Arbeit berücksichtigt. Das Gestaltungsmodell wird im Titel dieser Arbeit als Rahmenkonzept bezeichnet. Ein Konzept ist ein „Ergebnis eines Gedankenexperiments .. oder einer gedanklichen Konstruktion, das Vorbild für die Wirklichkeit ist.“⁷¹ Die Bezeichnung Rahmenkonzept deutet auf einen relativ allgemeingültigen, vielseitig einsetzbaren, aber auch abstrakten Ansatz hin. Da in der Dienstleistungsinnovationsforschung nur rudimentäre Vorarbeiten zu organisatorischen Fragestellungen bestehen, liegt es nahe, zunächst ein Rahmenkonzept zu entwerfen. ZAHN und WEIDLER stellen fest, dass aufgrund der „Freiheitsgrade des Innovationsbegriffs ... es für das Innovationsmanagement ... keinen programmatischen Ansatz mit Problemlösungsgarantie geben [kann], sondern nur einen konzeptionellen Rahmen“⁷². Zukünftige Arbeiten, die die Freiheitsgrade im Dienstleistungsinnovationsmanagement weiter eingrenzen, können auf mehr detaillierte Konzepte zielen, die bspw. im Sinne einer Methodik zu konkreten Vorgehensweisen führen.

Fazit: Das genannte Ziel dieser Arbeit ist es, ein Rahmenkonzept für die organisatorische Gestaltung von Dienstleistungsinnovationssystemen zu entwickeln. Diese Aufgabenstellung lässt sich der Allgemeinen Betriebswirtschafts- bzw. Managementlehre zuordnen, die eine Realwissenschaft mit anwendungsorientiertem Charakter ist. Innerhalb der Betriebswirtschaft kann sie dem systemtheoretischen Ansatz zugeschrieben werden. Es erfolgt eine Fokussierung beim Wirtschaftssubjekt auf Organisationen und beim Innovationsobjekt auf Dienstleistungsprodukte. Die Forschungsmethode ist durch ein abduktives, theoretisch-synthetisches Verfahren gekennzeichnet, das zum Ziel hat, ein Rahmenkonzept in Form eines Gestaltungsmodells her-

Pädagogik, vgl. von Ameln (2004), S. 3 bzw. Reich (2001), S. 361 ff.

⁶⁸ Vgl. Ulrich (1982), S. 4 zur Zielstellung der angewandten Managementforschung.

⁶⁹ Kasanen/Lukka/Siitonen (1993), S. 244.

⁷⁰ Vgl. Kasanen/Lukka/Siitonen (1993), S. 246.

⁷¹ Heinrich/Heinzl/Roithmayr (2004), S. 379.

⁷² Zahn/Weidler (1995), S. 359.

vorzubringen. Abbildung 1 veranschaulicht die Erläuterungen zur Fokussierung des Forschungsgegenstands.

Wissenschaftsgebiet	Realwissenschaft		Formalwissenschaft		Strukturwissenschaft
Gebiet der Betriebswirtschaftslehre	Allgemeine Betriebswirtschaftslehre			Spezielle Betriebswirtschaftslehre	
Forschungsart	Grundlagenforschung			Angewandte Forschung	
Betriebswirtschaftlicher Ansatz	faktortheoretisch	entscheidungsorientiert	verhaltensorientiert	arbeitsorientiert	systemorientiert
Wirtschaftssubjekt	Mensch	Team	Organisation	Netzwerk	Markt
Innovationsobjekt	Organisation		Dienstleistungsprodukt		Individuum
Forschungsmethode	Deduktion		Induktion		Abduktion
Forschungsansatz	empirisch-analytisch	empirisch-synthetisch	theoretisch-analytisch	theoretisch-synthetisch	

Abbildung 1: Morphologischer Kasten zum Forschungsgegenstand

1.3 Vorgehen

Um das Forschungsziel zu erreichen, wird ein Vorgehen in vier Schritten vorgenommen. Nach Abschluss der Einleitung werden im ersten Schritt (Kapitel 2) die Grundlagen zur Dienstleistungsinnovation dargestellt. Dabei wird zunächst die Bedeutung und Struktur des Dienstleistungssektors in modernen Volkswirtschaften aufgezeigt. Es lassen sich Gründe ableiten, weshalb Innovationsverhalten im tertiären Sektor zur Notwendigkeit wird. Daran anschließend soll ein Grundverständnis zur Dienstleistungsinnovation erarbeitet werden. Aufbauend auf den Erkenntnissen sowohl zum Dienstleistungs- als auch zum Innovationsbegriff kann ein Modell für Dienstleistungsinnovationssysteme abgeleitet werden. Dabei wird auch eine weitere Fokussierung der Arbeit festgelegt. Eine Zerlegung des Dienstleistungsinnovationssystems in die zwei Teilsysteme „Service Engineering“ (Kapitel 3) und „Service Quality Improvement“ (Kapitel 4) wird vorgenommen. Der zweite Schritt dieser Arbeit besteht darin, die beiden Teilsysteme detailliert vorzustellen. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf organisatorische Aspekte gelegt. Bis hierhin liegt der Schwerpunkt der Arbeit auf der inhaltlichen Seite, dem Objektbereich. Im dritten Schritt wird die Metaebene behandelt. Das zu erarbeitende organisatorische Rahmenkonzept soll eine rollentheoretische Fundierung erhalten. Dazu werden aus den bestehenden

rollentheoretischen Ansätzen die wichtigsten Konstrukte herausgearbeitet (Kapitel 5). Die Zusammenhänge zwischen den Begriffen sind in einem Entity-Relationship-Modell übersichtlich dargestellt. Ebenfalls auf einer fachlich übergeordneten Ebene befindet sich die Ausarbeitung der organisatorischen Grundlagen (Kapitel 6). Hierbei wird das Paar Aufbau- und Ablauforganisation behandelt. Da Projekte für das Innovationsmanagement von Bedeutung sind, wird auch das Thema Projektmanagement eingehend dargestellt. Aufgrund der Betrachtung dienstleistender Organisationen als komplexe Systeme ist die zusätzliche Darstellung systemtheoretisch-kybernetischer Organisationsansätze in dieser Arbeit angebracht. Mit den Erkenntnissen aus den vorangegangenen Teilen der Arbeit kann im vierten Schritt (Kapitel 7) das rollenbasierte Rahmenkonzept für die Organisation integrierter Dienstleistungsinnovationsysteme ausgearbeitet werden. In Form eines Konzeptentwicklungsprozesses werden die Phasen Anforderungsermittlung, Konzeption, Pilotierung und Evaluation durchlaufen. Die Anforderungen an das Rahmenkonzept werden von dem Hauptmerkmal der Praxistauglichkeit abgeleitet. Die Konzeption erfolgt in Rückgriff auf die Ergebnisse der vorausgegangenen Kapitel. Anhand eines fiktiven Fallbeispiels (Pilot) soll gezeigt werden, dass das Rahmenkonzept in der Praxis einsetzbar ist. Die Evaluation erfolgt durch eine Expertenbefragung. Die Rückmeldung der Experten fließt in Überlegungen zur weiteren Optimierung des Konzepts ein. Im Fazit (Kapitel 8) erfolgen Ausblicke, wie in der Wissenschaft Erkenntnisdefizite weiter abgebaut und in der Praxis Umsetzungsdefizite reduziert werden können.

Abbildung 2 veranschaulicht die Grundstruktur dieser Arbeit. Es ist darauf hinzuweisen, dass zwischen den einzelnen Kapiteln der Arbeit wesentlich mehr Zusammenhänge bestehen, als mit Hilfe der Pfeile in der Abbildung dargestellt sind. Insbesondere fließen in die Konzeptarbeit Erkenntnisse aus allen Kapiteln ein.

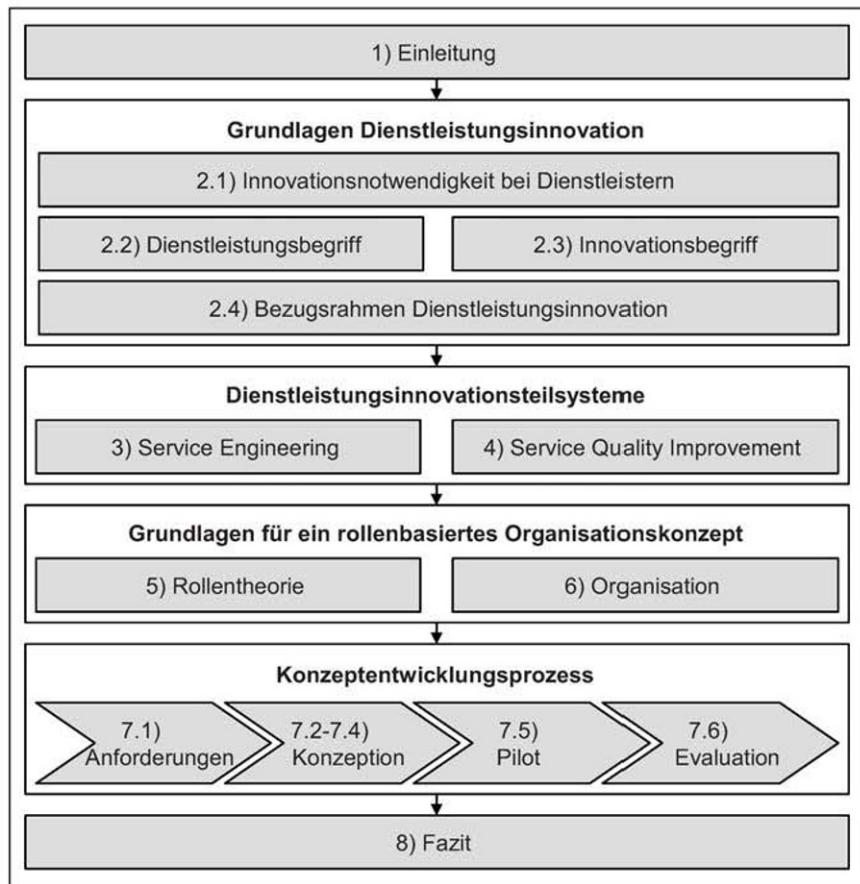


Abbildung 2: Grundstruktur der Arbeit

2. Grundlagen Dienstleistungsinnovation

Dieses Kapitel dient der Darstellung der Grundlagen zur Dienstleistungsinnovation. Dabei wird zunächst die Struktur und Bedeutung des Dienstleistungssektors aufgezeigt. Es lassen sich Gründe ableiten, weshalb Innovationen bei Dienstleistern von besonderer Wichtigkeit sind. Im Anschluss daran werden die Begriffe Dienstleistung und Innovation in zwei getrennten Abschnitten behandelt. Die Vielseitigkeit der Begriffe kommt zum Ausdruck. Abschließend fließen die vorausgegangenen Ergebnisse in die Ausarbeitung der Grundlagen zur Dienstleistungsinnovation ein.

2.1 Innovationsnotwendigkeit aufgrund der Bedeutung und der Dynamik des Dienstleistungssektors

*Services are the fuel of a truly advanced economy.*⁷³

2.1.1 Die Stellung von Dienstleistungen aus makroökonomischer Sicht

Die Bedeutung von Dienstleistungen in Volkswirtschaften lässt sich anhand einer **Dreiteilung** veranschaulichen, wie sie bereits von Fisher⁷⁴, Clark⁷⁵ und Fourastié⁷⁶ verwendet wurde. Der primäre Sektor umfasst sämtliche wirtschaftlichen Aktivitäten, die sich der Land- und Forstwirtschaft sowie der Fischerei zuordnen lassen. Im sekundären Sektor sind das verarbeitende Gewerbe, das Baugewerbe sowie Energie- und Wasserversorgung verortet. Der tertiäre Sektor ist eine Restgröße⁷⁷ und beinhaltet alle wirtschaftlichen Aktivitäten, die sich nicht den beiden erstgenannten Sektoren zuordnen lassen. Dieser Sektor wird üblicherweise als Dienstleistungssektor bezeichnet.

In Deutschland waren im Jahr 2003 mit 66,4 Prozent zwei Drittel aller Erwerbstätigen im **Dienstleistungssektor** tätig. 31,1 Prozent der Erwerbstätigen lassen sich dem

⁷³ Shugan (1994), S. 224.

⁷⁴ Fisher (1966).

⁷⁵ Clark (1940).

⁷⁶ Fourastié (1969).

⁷⁷ Vgl. Gershuny/Miles (1983), S. 11. Eine weitere Aufschlüsselung dieses „Rest-Topfes“ – wie MEYER/MEYER (1990, S. 128) den tertiären Sektor bezeichnen – wäre wünschenswert. Beispielsweise könnte ein quartärer Sektor die informationsintensiven Wirtschaftszweige abdecken, die u. a. von PORAT (1976), BELL (1976) und MACHLUP (1980) als bedeutender Faktor nachindustrieller Volkswirtschaften angesehen wird; vgl. auch Stille et al. (1988), S. 106 ff. Ebenso besteht innerhalb des tertiären Sektors mit dem Wirtschaftszweig 74 eine nicht unbedeutende Restgröße, die als „wissenschaftliche Verlegenheitslösung“ anzusehen ist, vgl. Kulhavy (1974), S. 457.