



Ilmenauer Schriften zur
Betriebswirtschaftslehre
4/2008

Zur Problematik einer
betriebswirtschaftlichen Definition des
Dienstleistungsbegriffs:
Ein produktions- und wissenschaftstheoretischer
Erklärungsansatz

Magnus Richter, Rainer Souren

Institut für Betriebswirtschaftslehre der Fakultät für
Wirtschaftswissenschaften der Technischen Universität Ilmenau
www.tu-ilmenau.de/is-ww
ISSN 2192-4643
URN [urn:nbn:de:gbv:ilm1-2011200176](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:gbv:ilm1-2011200176)

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übertragung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung des Buches oder Teilen daraus, bleiben vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© VERLAG proWiWi e. V., Ilmenau, 2008

Ilmenauer Schriften zur Betriebswirtschaftslehre
www.tu-ilmenau.de/is-ww

Herausgeber:

Univ.-Prof. Dr. sc. oec. Rolf Dintner, Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Katja Gelbrich,
Prof. Dr. rer. pol. David Müller, Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Rainer Souren

ISSN 1866-2145 (Druckausgabe)

ISSN 2192-4643 (Online)

ISBN 978-3-940882-09-7 (Druckausgabe)

URN urn:nbn:de:gbv:ilm1-2011200176

Ilmenauer Schriften zur
Betriebswirtschaftslehre
4/2008

Zur Problematik einer betriebswirtschaftlichen Definition des
Dienstleistungsbegriffs:

Ein produktions- und wissenschaftstheoretischer Erklärungsansatz

Magnus Richter¹, Rainer Souren²

¹ Dipl.-Kfm. Magnus Richter, Wissenschaftlicher Mitarbeiter des Fachgebiets
Produktionswirtschaft/Industriebetriebslehre an der TU Ilmenau

² Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Rainer Souren,
Leiter des Fachgebiets Produktionswirtschaft/Industriebetriebslehre an der TU Ilmenau

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Konzeptionelle Grundlagen betriebswirtschaftlicher Definitionen.....	2
2.1	Begriffe und Definitionen als Bausteine realwissenschaftlicher Theorien	2
2.2	Das Wesen und der Zweck von Nominal- und Realdefinitionen.....	3
2.3	Der Entwicklungsprozess möglichst guter Realdefinitionen	7
2.3.1	Festlegung relevanter Definitionsmerkmale	7
2.3.2	Empirische Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung.....	8
3	Definitionen des Dienstleistungsbegriffs	14
3.1	Darstellung und Würdigung institutioneller Definitionsansätze	14
3.1.1	Der residuale Ansatz	14
3.1.2	Enumerative Ansätze.....	15
3.2	Darstellung und Würdigung des Ansatzes von MALERI	16
3.3	Darstellung und Würdigung des Ansatzes von BEREKOVEN.....	20
3.4	Darstellung und Würdigung des Ansatzes von HILKE	22
3.5	Darstellung und Würdigung des Ansatzes von RÜCK.....	25
3.6	Darstellung und Würdigung des Ansatzes von GÖSSINGER.....	29
4	Fazit.....	31
4.1	Ableitung einer eigenen Definition des Dienstleistungsbegriffs.....	31
4.2	Resümee: Eine abschließende Einschätzung der wissenschaftstheoretischen Ursachen des Definitionsproblems.....	32
	Literaturverzeichnis.....	36

1 Einleitung

Dienstleistungen besitzen im realwirtschaftlichen Kontext eine hohe Relevanz und sind daher häufig Gegenstand wissenschaftlicher Abhandlungen.¹ Betrachtet man die Vielzahl der sich teilweise stark widersprechenden Definitionsansätze, so gelangt man gleichwohl zu der Erkenntnis, dass der Dienstleistungsbegriff, so wie er im wissenschaftlichen Sprachgebrauch verwendet wird, einige Unklarheiten aufweist. Insbesondere in der betriebswirtschaftlichen Literatur wird häufig konstatiert, der Begriff Dienstleistung sei nicht klar umrissen;² manche Autoren sprechen gar von der Unmöglichkeit einer Begriffsdefinition.³ Die Mehrdeutigkeit des Dienstleistungsbegriffs hat zur Begründung einer Art Spezialdisziplin innerhalb der Dienstleistungsökonomie geführt, die sich überwiegend aus etymologischer bzw. epistemologischer Sicht mit dem Konstrukt Dienstleistung beschäftigt.

Der vorliegende Arbeitsbericht zeichnet die wesentlichen Entwicklungsschritte der Dienstleistungsdefinition nach, indem er ausgewählte wirtschaftswissenschaftliche Definitionsansätze aus einer vorrangig produktionswirtschaftlichen Perspektive hinterfragt. Ziel ist es, herauszustellen, welche Attribute Dienstleistungen korrekt umschreiben. Die bis heute umfassendste, aber zuweilen wenig wahrgenommene Auseinandersetzung mit dem Dienstleistungsbegriff bietet die Dissertationsschrift von RÜCK.⁴ Aus der Bedeutungsanalyse zahlreicher Definitionsansätze leitet er eine u. E. sehr passende Definition ab, die in diesem Arbeitsbericht eine geringfügige Erweiterung erfahren soll. Das Ziel des Arbeitsberichts besteht jedoch nicht nur in dieser leicht verbesserten, neuartigen Definition. Vielmehr sollen auch die Unzulänglichkeiten der diversen Definitionsansätze aus einem wissenschaftstheoretischen Blickwinkel herausgearbeitet und damit das Verständnis des Dienstleistungsbegriffs noch weiter gefördert werden.

Zu diesem Zweck werden in Kapitel 2 zunächst zentrale Aspekte der Wissenschaftstheorie und insbesondere der Definitionslehre vorgestellt.⁵ Dabei wird das Wesen von Realdefinitionen gekennzeichnet und darauf aufbauend der strukturelle Zusammenhang erkenntnistheoretischer Operationen bei den im Wechsel vorgenommenen Definitionen und empirischen Bedeutungsanalysen verdeutlicht. Kapitel 3 widmet sich dann ausführlich der Diskussion bestehen-

¹ Vgl. Fritzsche 2001, S. 53.

² Vgl. Klose 1999, S. 5.

³ Vgl. Gerhardt 1987, S. 64f., der lediglich von der Relativität des Dienstleistungsbegriffs spricht, sowie Haase 2005, S. 48, die eine Interpretation von Dienstleistungen als generische Leistungskategorie grundsätzlich ablehnt.

⁴ Vgl. Rück 2000.

⁵ Wissenschaftstheoretisch geschulte Leser, die ausschließlich an den Dienstleistungsdefinitionen interessiert sind, können dieses Kapitel überspringen.

der Ansätze der Dienstleistungsdefinition. Neben zwei makroökonomisch-institutionell geprägten Definitionen werden fünf betriebswirtschaftliche Ansätze untersucht, die wesentliche Entwicklungsschritte kennzeichnen. Kapitel 4 enthält als Fazit einen eigenen Definitionsansatz, der die Entwicklung um einen zusätzlichen Aspekt erweitert. Überdies wird abschließend nochmals erläutert, worin Hindernisse einer Formulierung realwissenschaftlicher Definitionen bestehen und warum sich diese insbesondere für den Dienstleistungsbegriff offenbaren.

2 Konzeptionelle Grundlagen betriebswirtschaftlicher Definitionen

2.1 Begriffe und Definitionen als Bausteine realwissenschaftlicher Theorien

Die Betriebswirtschaftslehre ist eine realwissenschaftliche Disziplin,⁶ deren Forschungsinteresse auf „Phänomene aus dem Kulturbereich des Menschen [fokussiert ist, die] ... im Zusammenhang mit wirtschaftlichen Handlungen stehen“⁷. Sie untersucht somit typischerweise wirtschaftlich handelnde Organisationen und Personen, also reale Erscheinungen, die in einen sozialen Kontext eingebettet sind und „außerhalb wissenschaftlicher Sprachsysteme existieren.“⁸

Der wissenschaftliche Anspruch, Aussagen über die Realität machen zu können, erfordert „eine intersubjektiv nachvollziehbare Beziehung *zwischen der Sprache und der Realität*“⁹. Diese Verknüpfung realer Sachverhalte mit sprachlichen Elementen geschieht mit Hilfe von *Begriffen*. Ein Begriff stellt hierbei eine assoziative Kopplung zwischen einem *Terminus* und einem Sachverhalt der Realität, dem sogenannten *Designat*, her.¹⁰ Einem realen Phänomen, welches vom Menschen erfahrbar ist, wird ein Wort oder ein Symbol, d. h. ein abstraktes sprachliches Zeichen, zugeordnet (vgl. Abbildung 1).

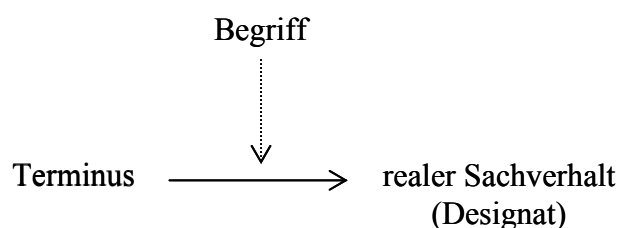


Abb. 1: Zusammenhang zwischen Begriff und Terminus
(modifiziert nach: Raffée 1974, S. 26)

⁶ Zur Stellung der Betriebswirtschaftslehre in der Wissenschaftssystematik vgl. Raffée 1974, S. 21ff., sowie Wöhe 2008, S. 7f.

⁷ Zelewski 2008, S. 9.

⁸ Zelewski 2008, S. 3.

⁹ Raffée 1974, S. 26. (Hervorhebung im Original)

¹⁰ Vgl. Raffée 1974, S. 26.

Begriffe ermöglichen die konkrete Benennung von Erfahrungsobjekten mittels Termini, Worten oder Zeichen.¹¹ Ein Terminus wird somit als ein Name für etwas Benanntes und das Designat als das Benannte verstanden. Derartige Relationen zwischen Zeichen und Designata werden als *semantische Regeln* oder *Korrespondenzregeln* bezeichnet.¹² Die Wahl eines Terminus für ein Designat stellt einen sozialen, kulturell geprägten Prozess dar, der einer gewissen Willkür unterliegt.¹³

Die Existenz von Begriffen ist eine notwendige Bedingung für die sozialsprachliche Verwendung von Termini, da durch sie ein erster Zusammenhang zwischen einem Terminus und einem interessierenden Sachverhalt der Wirklichkeit hergestellt wird. Mit einem Begriff allein gehen allerdings noch keinerlei bedeutungsvolle Begriffsinhalte einher. Die Begriffsbildung erlaubt im Sinne einer Namensgebung lediglich die sprachliche *Bezeichnung* von Dingen. Jene „sprachliche[n] Ausdrücke für Forschungszwecke hinreichend genau zu charakterisieren“¹⁴ ist der Zweck von Definitionen. Die Verwendung von Definitionen im wissenschaftlichen Kontext trägt dem Erfordernis Rechnung, „daß Aussagen über die Realität nur dann überprüfbar sind, wenn die Tatbestände, auf die sie sich beziehen, definiert sind.“¹⁵ Definitionen dienen somit auch der *Einführung* eines Begriffes in den *wissenschaftlichen* Sprachgebrauch; sie objektivieren die Begriffsbildung.¹⁶ Ein zu definierendes Zeichen, das *Definiendum*, wird hierzu mit einer Menge definierender Zeichen, den *Definiens*, verknüpft, weshalb Definitionen auf syntaktischer Ebene als „Verknüpfungsformeln mit zwei Gliedern“¹⁷ bezeichnet werden.

2.2 Das Wesen und der Zweck von Nominal- und Realdefinitionen

Innerhalb der Definitionslehre kann zwischen *Nominaldefinitionen* und *Realdefinitionen* unterschieden werden. „Unter einer Nominaldefinition versteht man eine Festsetzung darüber, dass ein bestimmter Ausdruck A_1 gleichbedeutend mit einem anderen Ausdruck A_2 sein soll, wobei die Bedeutung des anderen Ausdrucks A_2 als bekannt vorausgesetzt wird.“¹⁸ Bei No-

¹¹ ‘Terminus’, ‘Wort’ und ‘Zeichen’ werden in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet.

¹² Vgl. Opp 2005, S. 106.

¹³ Diese Willkür der Begriffsbildung wird bereits an den soziologischen Beobachtungen ersichtlich, dass erstens Kleinkinder ihre Erfahrungsobjekte oftmals anders benennen, als dies Erwachsene tun und dass sich zweitens im Laufe der Menschheitsgeschichte zahlreiche Sprachen herausgebildet haben, die mit jeweils unterschiedlichen Termini den gleichen realen Sachverhalt (Designat) belegen. Beispielsweise wird das im Deutschen mit dem Wort ‘Baum’ benannte Designat im Englischen mit dem Wort ‘tree’, im Französischen mit dem Wort ‘arbre’ und im Lateinischen mit dem Wort ‘arbor’ belegt.

¹⁴ Metschl 1999, S. 97f. zitiert nach Holzke 2001, S. 5.

¹⁵ Raffée 1974, S. 28.

¹⁶ Vgl. Boysen/Ringle 2008, S. 11.

¹⁷ Carnap 1968, S. 57.

¹⁸ Opp 2005, S. 108.

nominaldefinitionen handelt es sich somit um *Konventionen* über die Verwendung von Ausdrücken,¹⁹ die „keine informativen, wahrheitsbedürftigen Aussagen über die Realität“²⁰ enthalten. „Eine Nominaldefinition kann [daher per se] weder wahr noch falsch sein“²¹.

Da es sich bei Nominaldefinitionen um *nicht-wahrheitsfähige Aussagen* handelt,²² die „ihre Berechtigung lediglich über die Begriffe als Grundlage von Aussagen über die Realität erhalten, sind sie an der Erfüllung dieser Aufgabenstellung, d. h. auf ihre *Zweckmäßigkeit* hin zu überprüfen“²³. Die Zweckmäßigkeit einer Nominaldefinition ist eine Adäquatheitsbedingung, die sich in Form der *Fruchtbarkeit* des durch sie definierten Begriffs äußert,²⁴ d. h. die Definition soll „aus der Perspektive der formalen Wissenschaftstheorie ... die deduktive Analyse der Theoriestruktur verbessern.“²⁵

Ein Beispiel für eine (syntaktische) Nominaldefinition ist etwa die dem Satz des PYTHAGORAS zugrunde liegende Zeichenfolge:

$$a^2 + b^2 = c^2$$

Im Rahmen dieser Gleichung wird das Definiendum c^2 durch die Definiens a^2 und b^2 sowie das Pluszeichen (+) definiert. Nominaldefinitionen bewirken eine Synonymie zwischen dem Definiendum und der Menge der Definiens, d. h. c^2 kann jederzeit und ohne Informationsverlust durch $a^2 + b^2$ ersetzt werden et vice versa. Diese Eigenschaft wird als *Eliminierbarkeit* bezeichnet und stellt eine weitere *Adäquatheitsbedingung* dar, der Nominaldefinitionen genügen müssen.²⁶

Die für die Betriebswirtschaftslehre (als Realwissenschaft) oftmals wichtigeren *Realdefinitionen* müssen ebenfalls der Forderung nach Eliminierbarkeit genügen. Dann führt etwa die von DYCKHOFF vorgeschlagene (Real-)Definition der Produktion²⁷ (Definiendum) als durch Menschen veranlasste (Definiens 1), der Nutzenerhöhung dienende (Definiens 2), zielgerichtet ge-

¹⁹ Vgl. Opp 2005, S. 108, Raffée 1974, S. 28, sowie Haase 2005, S. 22.

²⁰ Raffée 1974, S. 28.

²¹ Opp 2005, S. 108.

²² Für eine Übersicht wissenschaftlicher Aussagensysteme sowie zur Wahrheitsfähigkeit von Aussagen vgl. Raffée 1974, S. 37.

²³ Raffée 1974, S. 28. (Hervorhebung im Original)

²⁴ Vgl. Raffée 1974, S. 28.

²⁵ Haase 2005, S. 21. Als weitere Adäquatheitsbedingung von Nominaldefinitionen wird in der Literatur u. a. die *Nichtzirkularität* genannt, nach der der zu definierende Begriff selbst nicht im Definiens stehen darf. Vgl. hierzu Koob 2007, S. 199.

²⁶ Neben der Forderung nach *Eliminierbarkeit* kommt bei HAASE auch die Forderung nach *Nichtkreativität* von Nominaldefinitionen zum Ausdruck, die als weitere Adäquatheitsbedingung zu berücksichtigen ist: „Ein definierter Begriff oder ein definiertes Symbol muß jederzeit aus einer Aussage oder Formel eliminierbar sein, und aufgrund des per Definition eingeführten Begriffs oder Symbols dürfen keine Beziehungen beweisbar werden, die es sonst nicht wären.“ (Haase 2005, S. 21).

²⁷ Vgl. Dyckhoff 2006, S. 3.

lenkte (Definiens 3) und sich systematisch vollziehende (Definiens 4) Transformation (Definiens 5) zu einer deutlichen sprachlichen Vereinfachung, da die fünf Definiens durch einen einzelnen Terminus ersetzt und damit reale Sachverhalte einfacher umschrieben werden können.

Realdefinitionen beziehen sich im Gegensatz zu Nominaldefinitionen stets auf *Tatbestände der Wirklichkeit*, die vom Menschen erfahrbar bzw. faktisch wahrnehmbar sowie empirisch überprüfbar sind und somit über immanente Wesensmerkmale verfügen. Dieser zentrale Unterschied zwischen Nominaldefinitionen und Realdefinitionen kann anhand des PYTHAGORAS-Beispiels wie folgt illustriert werden: Der Satz des PYTHAGORAS (genauer: die bloße mathematische Gleichung $a^2 + b^2 = c^2$) ist als Definitionsgleichung der Kategorie der (syntaktischen) Nominaldefinitionen zuzuordnen. Er stellt einen Zusammenhang zwischen abstrakten Zeichen her, um deren mathematische Verwendung zu ermöglichen. Seine Anwendbarkeit bleibt zunächst auf eine rein formalsprachliche Verwendung im mathematischen Kontext beschränkt. Aufgrund ihres impliziten Realitätsbezugs verbirgt sich hinter der Definitionsgleichung jedoch auch eine Bedeutung, nämlich der Sachverhalt, dass in einem rechtwinkligen Dreieck das Quadrat der Seitenlänge der Hypotenuse stets der Summe der Quadrate der Seitenlängen der beiden Katheten des Dreiecks entspricht. Die Zeichen a , $+$, b und c repräsentieren dementsprechend Attribute eines realen Sachverhalts. Durch ihren semantischen Anschluss an das real zu beobachtende Phänomen, d. h. durch die assoziative Kopplung von a und b mit den Katheten sowie c mit der Hypotenuse, entsteht aus der Nominal- eine Realdefinitionsgleichung.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen Nominaldefinitionen und Realdefinitionen bestehen somit zum einen in der „Freiheit der Begriffsbildung“²⁸ und zum anderen in der Tatsache, dass sich die Bedeutung von Nominaldefinitionen erst durch ihren Anschluss an ein semantisches System eröffnet.²⁹ Dagegen weisen Realdefinitionen einen immanenten, direkten Realitätsbezug auf.

Da Realdefinitionen stets (operationale) Aussagen über die Wirklichkeit treffen (sollten), die empirisch verifizierbar bzw. falsifizierbar sind, werden an Realdefinitionen weitaus strengere Anforderungen gestellt als an Nominaldefinitionen. Aufgrund ihrer prinzipiellen Überprüfbarkeit anhand der Realität sollten Realdefinitionen *wahr* sein. „Diese Wahrheit oder Falschheit hängt nicht von sprachlichen Konventionen oder Axiomensystemen ab, sondern von der

²⁸ Bucher 1970, S. 26.

²⁹ Auf eine detaillierte Unterscheidung zwischen Realdefinitionen im Sinne der Klassischen Definitionslehre und der Kategorie semantischer Nominaldefinitionen im Sinne der Modernen Logik (vgl. hierzu Bucher 1970, S. 26) soll aufgrund der geringen Relevanz im Kontext des vorliegenden Forschungsinteresses verzichtet werden.

Beschaffenheit der Dinge (oder dem Wissen darum)³⁰. *Realdefinitionen* sollten demgemäß dem Anspruch genügen, Phänomene der Wirklichkeit möglichst zutreffend zu attribuieren. Gleichwohl ist – folgt man dem Verständnis des kritischen Rationalismus nach POPPER – eine Beurteilung von Realdefinitionen in den Kategorien ‘wahr’ oder ‘falsch’ (gemäß dem *Bivalenzprinzip*) grundsätzlich unmöglich.³¹ Dies sollte Wissenschaftler jedoch nicht davon abhalten, möglichst zutreffende Definitionen zu entwickeln. Anders als bei Nominaldefinitionen leitet sich die Zweckmäßigkeit von Realdefinitionen jedoch nicht nur aus ihrer Nutzbarkeit in der entwickelten Theorie ab. Zugleich muss von Realdefinitionen auch gefordert werden, dass sie das Wesen realer Tatbestände intersubjektiv nachprüfbar umschreiben und die Definition „genug Überzeugungskraft unter ihren Adressaten“³², also insbesondere den Wissenschaftlern einer Fachdisziplin entfaltet.

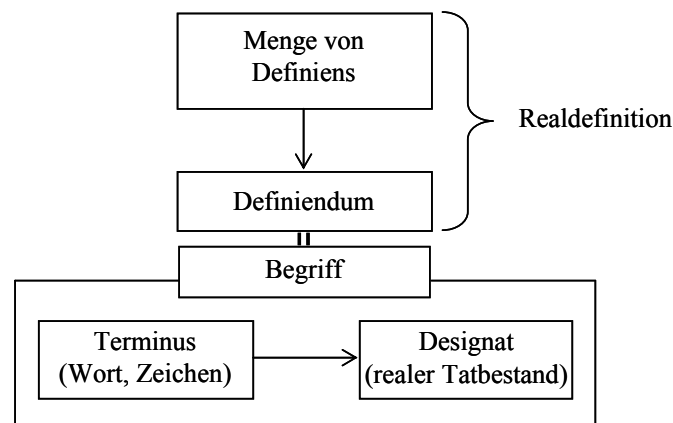


Abb. 2: Struktur und Elemente von Realdefinitionen

Aus diesem Grunde werden Realdefinitionen in der wissenschaftstheoretischen Literatur oftmals auch als *Wesensbestimmungen* bezeichnet.³³ Der Begriff Wesensbestimmung sollte dabei nicht im Sinne einer *Wesensergründung*, sondern vielmehr im Sinne einer *Wesensfestlegung* verstanden werden.³⁴ Schließlich bezwecken Realdefinitionen lediglich die *Zuweisung* bestimmter, auf den realen Tatbestand (Designat) als zutreffend erachteter Merkmale zu dem zu definierenden Begriff (vgl. Abbildung 2). Während Nominaldefinitionen Begriffe frei erschaffen, indem Tatbestände mit einem Zeichen belegt werden, beziehen sich Realdefinitio-

³⁰ Haase 2005, S. 20.

³¹ Vgl. Boysen/Ringle 2008, S. 9. Da der Mensch durch seine Realitätswahrnehmung stets in seiner Erkenntnisfähigkeit beschränkt ist, kann es nie eine (absolute) Wahrheit geben und die Richtigkeit von Realdefinitionen bleibt daher immer in gewissem Maße unsicher.

³² Boysen/Ringle 2008, S. 13.

³³ Vgl. Opp 2005, S. 113, sowie Haase 2005, S. 19.

³⁴ Auf diese Differenzierung wird später im Rahmen der Darstellung empirischer Analysen, Begriffsexplikationen und Realdefinitionen eingegangen.

nen somit auf vorgefundene Sachen, d. h. bereits real existierende Designata, die (möglichst) zutreffend beschrieben und abgegrenzt werden sollen.³⁵

Die Realdefinition eines Begriffs umfasst die Gesamtheit seiner Wesensmerkmale (Definiens), durch die sich das Designat von anderen Sachverhalten der Realität abgrenzen lässt. Damit begründet sie seinen *Begriffsinhalt* (*Intension* oder synonym: *Bedeutung*).³⁶ Die Realdefinition des Begriffs Produktion konstituiert beispielsweise den konkreten Begriffsinhalt, der aus den für das Phänomen Produktion für wesentlich erachteten Merkmalen 'Transformation', 'durch Menschen veranlasst', 'der Nutzenerhöhung dienend', 'zielgerichtet gelenkt' und 'sich systematisch vollziehend' besteht. Den Regeln der Definitionslehre entsprechend ist hierbei zu beachten, dass dem Definiendum nur solche Definiens zugeordnet werden, die bezüglich ihrer Bedeutung bekannt sind,³⁷ d. h. bereits über eine *eigene* Begriffsdefinition verfügen. Auf den Begriff der Produktion bezogen bedeutet dies, dass seine Bedeutung nicht hinreichend erhellt werden kann, wenn beispielsweise nicht definiert ist, was unter einem systematischen Vollzug zu verstehen ist.

2.3 Der Entwicklungsprozess möglichst guter Realdefinitionen

2.3.1 Festlegung relevanter Definitionsmerkmale

Realdefinitionen zielen darauf ab, aus einer Menge empirischer Tatbestände durch die Zugrundelegung bestimmter Merkmale (der Definiens) eine Teilmenge abzuspalten,³⁸ deren Elemente sodann bezüglich des zugrunde liegenden Differenzierungsmerkmals gleichartig sind. Auf der ersten Differenzierungsebene können Merkmale herangezogen werden, die sich auf die übergeordnete Gattung des Tatbestandes, das sogenannte *genus proximum*, beziehen.³⁹ Eine übergeordnete Gattung bei der Definition des Hundes stellt beispielsweise die Gruppe der Lebewesen dar, da der Hund schlichtweg ein Lebewesen ist. Durch die Zugrundelegung der Gattung 'Lebewesen' werden reale Tatbestände ausgegrenzt, die unbelebter Gestalt sind, wie beispielsweise Gestein oder Wasser.

Die in der Gattung der Lebewesen enthaltenen Ausprägungen, wie z. B. Pflanzen, Tiere und Menschen, sind bezüglich des Merkmals 'Belebtheit' homogen. Allerdings ist der Hund eine *spezielle* Art von Lebewesen, und die Gruppe der Lebewesen umfasst weitere Arten, die von

³⁵ Vgl. Bucher 1970, S. 25.

³⁶ Vgl. Raffée 1974, S. 26.

³⁷ Vgl. Raffée 1974, S. 27.

³⁸ Vgl. Haase 2005, S. 19.

³⁹ Vgl. Boysen/Ringle 2008, S. 15.

der des Hundes bezüglich diverser weiterer Merkmale verschieden sind. Allein die Angabe des *genus proximum* ist für die Realdefinition des Hundes somit nicht hinreichend. Das Merkmal 'lebendig' stellt kein *exklusives* Merkmal des Hundes dar, das einzig auf den zu definierenden Tatbestand zutrifft bzw. ausschließlich allen Designata derselben *Klasse* gemein ist. Ein Beispiel für ein exklusives Merkmal ist dagegen die Vernunftfähigkeit des Menschen, da jeder Mensch vernunftsfähig ist und zudem *ausschließlich* Menschen vernunftsfähig sein können.⁴⁰

Die Identifikation eines exklusiven Merkmals ist eine hinreichende Bedingung für eine trennscharfe Realdefinition bzw. für eine eindeutige Zuordnung eines realen Tatbestandes zu einer definierten Klasse realer Tatbestände, die unter einer generischen Sammelbezeichnung firmieren können. Die Identifikation exklusiver Merkmale realer Tatbestände gelingt jedoch nur selten. Deshalb ist es meist erforderlich, durch Zugrundelegung weiterer, spezifischer Merkmale, der sogenannten *differentia specifica*, eine vormals unzulängliche Realdefinition sukzessive zu präzisieren. Jene *artbildenden* Merkmale sollen die bereits erzeugte Teilmenge (hier: die Teilmenge der Lebewesen) weiter eingrenzen. Für die Realdefinition von Hunden wäre zusätzlich zum gattungsbildenden Merkmal 'Lebewesen' beispielsweise das artbildende Merkmal 'vier Beine' geeignet, da hierdurch aus der Teilmenge der Lebewesen sämtliche Arten ausgeschlossen würden, die keine oder beispielsweise nur zwei Beine haben.⁴¹

2.3.2 Empirische Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung

Wie Abbildung 3 verdeutlicht, lässt sich aus dem Begriffsinhalt der entsprechende *Begriffsumfang* (auch *Extension* oder synonym: *Bezeichnung*) ableiten, indem geprüft wird, welche beobachtbaren (oder zumindest indirekt erfahrbaren) Sachverhalte der Realität die dem Begriff zugewiesenen Attribute aufweisen. Der Begriffsumfang bildet mithin „die Klasse (oder Menge) aller auffindbaren Elemente des Objektbereichs, auf die der Ausdruck zutrifft, also die Tatbestände, die mit dem Begriff bezeichnet werden.“⁴² So wird etwa für den Begriff 'Produktion' deutlich, dass sein Umfang aus der Menge all jener realen Transformationen (*genus proximum*) besteht, die *tatsächlich* durch Menschen veranlasst sind, der Nutzenerhöhung dienen, zielgerichtet gelenkt werden und sich systematisch vollziehen (*differentia specifica*).

⁴⁰ In diesem Fall wäre somit bereits die alleinige Verwendung des *artbildenden* Merkmals 'Vernunftsfähigkeit' für eine Realdefinition des Menschen *hinreichend*; die Angabe der übergeordneten Gattung ist verzichtbar.

⁴¹ Selbstverständlich bedürfte es für eine abschließende Definition des Hundes weiterer *differentia specifica*.

⁴² Raffée 1974, S. 26.

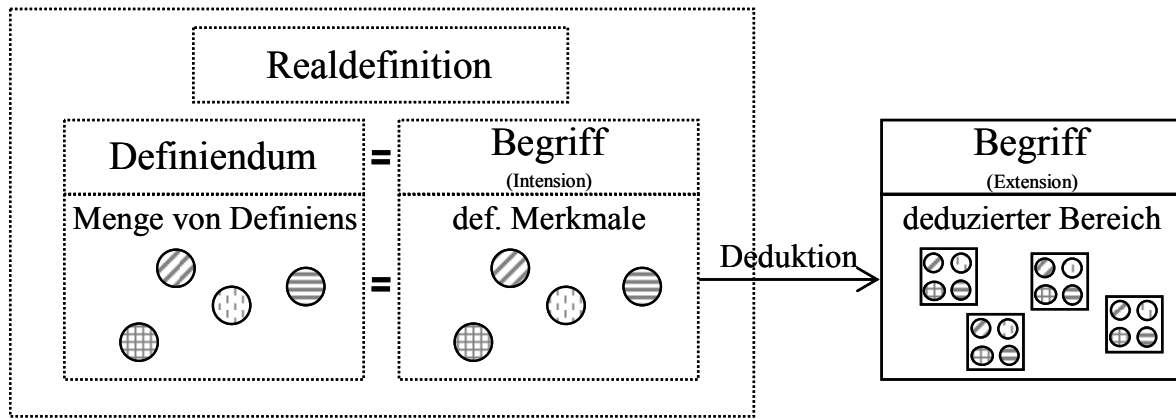


Abb. 3: Zusammenhang zwischen Begriffsinhalt und Begriffsumfang

Die Zuweisung von Definiens zu einem Definiendum im Rahmen von Definitionen vollzieht sich auf sprachlicher Ebene. Da zu definierende Begriffe reale Tatbestände repräsentieren, die über originäre Wesensmerkmale verfügen, hängt der Wahrheitsgehalt einer jeden Realdefinition von der Güte *empirischer Analysen* eben dieser Tatbestände (Erfahrungsobjekte) ab. Trotz des Strebens nach Wahrheit sind Realdefinitionen somit einer gewissen Willkür unterworfen, da die Zuweisung der das Wesen eines realen Tatbestandes kennzeichnenden Merkmale stets auf einem Erkennen der Wirklichkeit beruht und von der individuellen und somit stets subjektiven Auffassungsgabe des Betrachters abhängt. Beispielsweise wäre auch im Fall der Definition des Begriffs Baum (Definiendum) als Zahlungsmittel (Definiens 1) mit nominalem Charakter (Definiens 2) von einer Realdefinition zu sprechen, obwohl diese offensichtlich auf einer fehlerhaften bzw. unzureichenden empirischen Analyse des Erfahrungsobjektes Baum beruht.

Abbildung 4 verdeutlicht, dass empirische Analysen an einem zu untersuchenden, realen Tatbestand, dem sogenannten Analysandum, ansetzen und auf die Identifikation seiner wesentlichen Merkmale abzielen, die ihrerseits als Analysans bezeichnet werden. Die empirische Analyse von Tatbeständen erweist sich als schwierig, falls die konstitutiven oder gar exklusiven Merkmale eines betrachteten Phänomens nicht unmittelbar erkennbar sind. Werden zwar zutreffende, jedoch nicht hinreichend viele Analysans eines Tatbestandes identifiziert, die für dessen Wesen kennzeichnend sind, resultiert hieraus i. d. R. eine zu weite Realdefinition. Im Begriffsumfang einer zu weit gefassten Realdefinition sind folglich auch Tatbestände enthalten, die nicht mit dem definierten Begriff gemeint sein sollten bzw. vom fokussierten Untersuchungsgegenstand wesentlich verschieden sind.

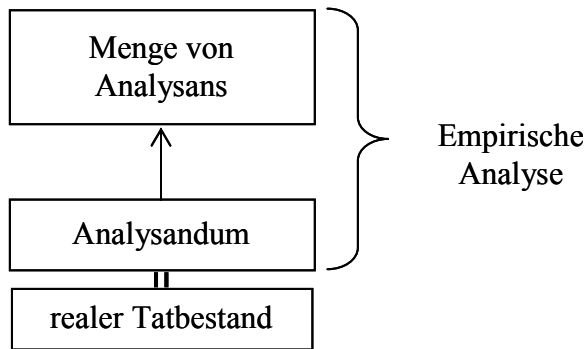


Abb. 4: Struktur und Elemente empirischer Analysen

Dies sei wiederum beispielhaft anhand des Analysandums 'Hund' illustriert: Eine empirische Analyse möge ergeben haben, dass Hunde Lebewesen sind, die vier Beine, zwei Ohren und Fell haben. Da diese Merkmale zweifelsfrei auf Hunde zutreffen, können die Analysans 'Lebewesen', 'vier Beine', 'zwei Ohren' und 'Fell' im Rahmen einer Realdefinition von Hunden als Definiens dienen. Die Realdefinition könnte folglich lauten: Hunde sind Lebewesen, die vier Beine, zwei Ohren und Fell haben. Offensichtlich sind im Rahmen der empirischen Analyse jedoch nicht alle Wesensmerkmale (Analysans) des Hundes (Analysandum) identifiziert worden; denn die obige Definition spannt einen Begriffsumfang auf, der ebenfalls Katzen und viele andere Lebewesen enthält, die vier Beine, zwei Ohren und Fell haben. Dies wird in Abbildung 5 mittels der leeren Quadrate abgebildet, die unbeabsichtigter Weise im Begriffsumfang des Hundes enthalten sind.

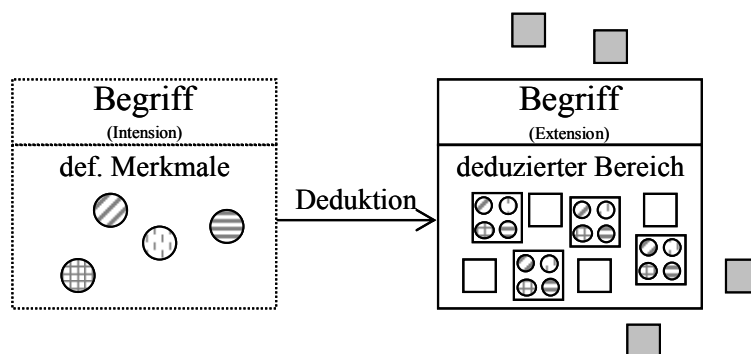


Abb. 5: Folgen unzutreffender Begriffsinhalte

Eine unzureichende bzw. unpräzise empirische Analyse stellt der nachfolgenden Realdefinition somit Merkmale bereit, die einen mit der Realdefinition nicht intendierten, d. h. hier einen zu weiten Begriffsumfang deduzieren lassen.

Das Problem, durch eine Realdefinition einen Begriffsumfang aufzuspannen, der mit der Menge zu erfassender Designata nicht völlig kongruent ist, kann jedoch auch dann auftreten, wenn die empirische Analyse Analysans herausstellt, die für das Analysandum zu speziell sind. Die zur Definition herangezogenen Definiens werden folglich nicht auf alle Elemente der Klasse zutreffen, die der Begriff repräsentieren sollte. Beispielsweise könnte als Ergebnis einer empirischen Analyse des Analysandums 'Hund' spezifiziert werden, Hunde seien *domestizierte* Lebewesen, die vom Wolf abstammen. In diesem Fall würden zwar zutreffender Weise alle Lebewesen aus dem Begriffsumfang des Definiendums 'Hund' ausgeschlossen, die nicht vom Wolf abstammen (z. B. Katzen), jedoch ebenfalls jene Hunde, die nach wie vor in freier Wildbahn leben oder zumindest kein Haustierdasein fristen. Dieser Umstand wird in Abbildung 5 mithilfe der grauen Quadrate illustriert, die jene Designata repräsentieren, die fälschlicherweise aus dem entsprechenden Begriffsumfang ausgeschlossen sind.

Beide Beispiele verdeutlichen, dass empirische Analysen durchaus komplizierte Operationen sein können, die nicht zwingend in der Identifikation originärer Wesensmerkmale des Analysandums münden. Das Erkennen konstitutiver oder gar exklusiver Merkmale realer Phänomene ist oftmals erst das Ergebnis wiederholter, miteinander induktiv und deduktiv kombinierter Realdefinitionen und empirischer Analysen, deren Zusammenhang in Abbildung 6 grafisch dargestellt ist. Dabei kann sowohl eine (mehr oder minder intuitiv festgelegte) Realdefinition (1) als auch eine empirische Analyse (3) den Ausgangspunkt des gegebenenfalls mehrfach zu durchlaufenden zyklischen Prozesses bilden.⁴³

Wie Abbildung 6 zu entnehmen ist, schließt sich der Formulierung einer Realdefinition, die sich auf rein sprachlicher Ebene vollzieht, der deduktive Schluss auf den Begriffsumfang an. Im Falle einer zutreffenden Realdefinition ist der deduzierte Begriffsumfang mit der Menge jener realen Tatbestände kongruent, die zur Klasse des Designats gehören (sollen). Dass diese Kongruenz dem Idealfall entspricht und folglich das Ziel einer jeden Realdefinition sein sollte, wird durch das Ausrufezeichen im oberen rechten Bereich der Abbildung 6 dargestellt. Falls im Rahmen dieses ersten Iterationsschrittes allerdings noch keine Kongruenz von Begriffsumfang und definitorisch zu erfassenden Tatbeständen erreicht wurde, liegt der Schluss

⁴³ Die Ausführungen offenbaren ein methodologisches Problem, welches empirischen Analysen und zugleich auch Realdefinitionen inhärent ist: Der Auswahl von Tatbeständen, deren originäre Wesensmerkmale im Verlauf einer empirischen Analyse herausgestellt und im Rahmen einer Realdefinition sprachlich verdichtet werden sollen, liegt implizit bereits eine Vorstellung des Untersuchenden darüber zugrunde, was unter dem Definiendum zu subsumieren sei bzw. welche Tatbestände der Klasse des zu Definierenden zugehörig sind. Die empirische Analyse setzt somit an einer subjektiven Auswahl von Tatbeständen an, denen *implizit* bezüglich gewisser Merkmale ex ante eine Gleichartigkeit unterstellt wird, obwohl der Zweck der empirischen Analyse ja gerade erst darin besteht, Gemeinsamkeiten zu identifizieren!

nahe, dass die verwendeten Definiens ungeeignet bzw. unzureichend sind und die wesentlichen Merkmale des Tatbestandes folglich noch nicht korrekt abbilden.

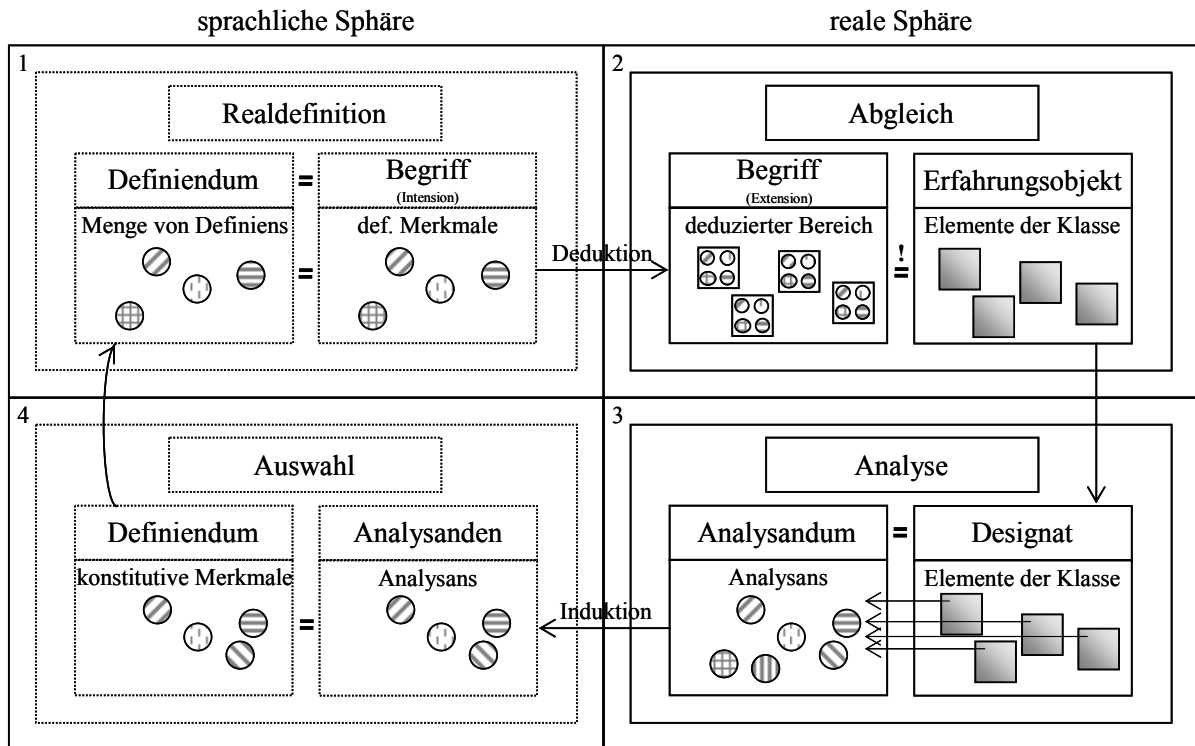


Abb. 6: Struktureller und zeitlicher Zusammenhang erkenntnistheoretischer Operationen

In diesem Fall schließt sich die empirische Analyse des Tatbestandes bzw. seiner Klassenelemente an, um treffendere Merkmale herauszustellen. Im Rahmen der empirischen Analyse fungiert das Designat als Analysandum, d. h. als zentrales Untersuchungsobjekt, dessen Merkmale wiederum Analysans darstellen. Aus der Menge identifizierter Analysans werden anschließend jene selektiert, die für eine präzisere Wesenskennzeichnung des Untersuchungsobjektes geeignet erscheinen. Es wird im Sinne der Induktion somit vom Besonderen auf das Allgemeine geschlossen, so dass i. d. R. nicht alle identifizierten Analysans beibehalten werden, sondern eine Auswahl jener Merkmale erfolgt, die das Wesen des Tatbestandes besonders deutlich kennzeichnen. Lediglich diese besonders charakteristischen Merkmale werden im folgenden Schritt der erneuten Formulierung der Realdefinition als Definiens verwendet.

Der in Abbildung 6 visualisierte Definitionsprozess wird selten nach einem Umlauf ein völlig zufrieden stellendes Ergebnis liefern. Meist werden vor allem als Folge unzulänglicher bzw. fehlerhafter empirischer Analysen Realdefinitionen begründet bzw. Begriffsumfänge aufge-

spannt, die gewisse Designata ausschließen (enthalten), die eigentlich (nicht) zum Definendum zählen sollten. Demgemäß ist die Realdefinition im Sinne eines zyklischen, *kontinuierlichen Verbesserungsprozesses* mehrfach zu durchlaufen, zu überprüfen und anzupassen.

Insbesondere bei komplexen, sich dynamisch entwickelnden Begriffen wird ein solcher Verbesserungsprozess selten von einem einzigen Wissenschaftler ausschließlich auf der Basis eigener Wahrnehmungen vollzogen. Das wäre auch wenig zweckmäßig, denn seine subjektive Wahrnehmung spiegelt immer nur einen bestimmten Ausschnitt der Realität wider. Ziel einer Definition sollte es vielmehr sein, ein im allgemeinen Sprachgebrauch oder zumindest innerhalb einer Wissenschaftsdisziplin einheitliches Begriffsverständnis zu begründen.

Ein auch in den Wirtschaftswissenschaften häufig angewandtes Verfahren, das eine objektivere Konstruktion von Realdefinitionen ermöglicht, ist die sogenannte *Bedeutungsanalyse*. Sie entstammt ursprünglich der empirischen Sozialforschung und bezweckt offen zu legen, worin genau die Bedeutung eines Begriffs der Alltagssprache besteht bzw. was verschiedene Personen meinen, wenn sie einen bestimmten Ausdruck verwenden.⁴⁴ Bedeutungsanalysen kommen im wirtschaftswissenschaftlichen Kontext oftmals zur Anwendung, wenn Realdefinitionen verfeinert werden sollen, um einen interessierenden Forschungsgegenstand schärfer von anderen Tatbeständen abzugrenzen. Derartige Verfeinerungen bestehender Definitionen bzw. begriffliche Präzisierungen werden als *Begriffsexplikationen* bezeichnet.⁴⁵

Innerhalb der im vorliegenden Arbeitsbericht fokussierten Dienstleistungsökonomie fußen Begriffsexplikationen oftmals auf Bedeutungsanalysen, d. h. auf Analysen dessen, was bestimmte Personen unter dem Begriff Dienstleistung verstehen bzw. verstanden haben möchten.⁴⁶ Der methodische Wechsel zwischen Bedeutungsanalysen, Begriffsexplikationen und (sodann verfeinerten) Realdefinitionen erscheint in Bezug auf den Dienstleistungsbegriff besonders zweckmäßig, da dieser lange Zeit von erstaunlicher Mehrdeutigkeit gekennzeichnet war und somit auf einen reichhaltigen Fundus an Definitionsansätzen zurückgegriffen werden kann.⁴⁷ Im nachfolgenden Kapitel soll ein erneuter Versuch unternommen werden, auf diesem Weg zu einer (möglichst) allgemein gültigen Definition des Dienstleistungsbegriffs zu gelangen.

⁴⁴ Vgl. Opp 2005, S. 112.

⁴⁵ Vgl. Opp 2005, S. 113f.

⁴⁶ Vgl. zu konkreten Bedeutungsanalysen des Dienstleistungsbegriffs Rück 2000.

⁴⁷ OPP bezeichnet das Wechselspiel der hier dargestellten erkenntnistheoretischen Operationen zum Zwecke der Formulierung einer Definition als *komplexe Definition auf der Grundlage einer Bedeutungsanalyse*. Vgl. Opp 2005, S. 119ff.

3 Definitionen des Dienstleistungsbegriffs

3.1 Darstellung und Würdigung institutioneller Definitionsansätze

3.1.1 Der residuale Ansatz

Ein bekannter Ansatz zur Abgrenzung von Dienstleistungen gegenüber anderen wirtschaftlichen Leistungskategorien ist die institutionell-residuale Definition, die die Unterteilung wirtschaftlicher Leistungen auf makroökonomischer Ebene in drei Sektoren vorsieht.⁴⁸ Aufbauend auf dem von QUESNAY entwickelten *Tableau Economique* ordnet die Konzeption dem Dienstleistungsbereich (tertiärer Sektor) all diejenigen Leistungen einer Volkswirtschaft zu, die nicht der landwirtschaftlichen (erster Sektor) oder industriellen (zweiter Sektor) Produktion entstammen. Dienstleistungen sind demgemäß als *Residuum* der beiden anderen Kategorien aufzufassen und stellen damit eine inhaltlich unspezifizierte Restmenge dar.⁴⁹

Aus wissenschaftstheoretischer Perspektive spricht gegen die institutionell-residuale Definition, dass sie im Sinne einer *Negativdefinition* lediglich eine Aussage darüber trifft, *was etwas* zu Definierendes *nicht ist*, anstatt positiv und explizit dessen Wesensmerkmale herauszustellen. In diesem Vorgehen wird häufig eine wissenschaftliche Verlegenheitslösung gesehen,⁵⁰ die nur ausnahmsweise dann zulässig ist, wenn entweder eine positive Definition anhand konstitutiver Merkmale nicht möglich erscheint oder ein Begriff definiert werden soll, der eine Negation enthält, wie beispielsweise der Begriff 'Unglück'.

Im hier verfolgten produktionswirtschaftlichen Kontext ist der Ansatz zudem zur Definition des Dienstleistungsbegriffs in zweierlei Hinsicht ungeeignet: Die institutionell-residuale Definition stellt auf die aggregierte Zuordnung von Wirtschaftseinheiten zu einem Wirtschaftssektor ab. Innerhalb des sektoralen Wirtschaftsmodells dominiert somit eine makroökonomische Perspektive auf hohem Abstraktionsniveau. Untersucht werden Unternehmungen oder ganze Branchen einer Volkswirtschaft und nicht die Merkmale der von ihnen hervorgebrachten Leistungen bzw. Produkte. Die der sektoralen Zuordnung zugrunde liegenden Größen, wie z. B. die Einkommenselastizität der Nachfrage, die Dominanz bestimmter Produktionsfaktoren sowie die Intensität des technischen Fortschritts, sind ebenfalls makroökonomischer Natur und weisen einen Aggregationsgrad auf, der für die Untersuchung betrieblicher Produktionen ungeeignet ist. Die institutionell-residuale Definition von Dienstleistungen ist zudem

⁴⁸ Zur institutionellen Abgrenzung der volkswirtschaftlichen Produktion bzw. zur *Drei-Sektoren-Theorie* vgl. insbesondere Clark 1957, Fisher 1935 sowie Fourastié 1952.

⁴⁹ Vgl. hierzu Corsten 1985, S. 4f.

⁵⁰ Vgl. Corsten/Gössinger 2007, S. 21.

aufgrund ihres expliziten Abgrenzungsverzichts⁵¹ nicht dazu geeignet, das Erfahrungsobjekt Dienstleistung wesentlich zu erfassen und bezüglich seiner Merkmale von anderen Leistungskategorien abzuheben. „Diese Beurteilung greift auch dann, wenn eine Disaggregation von Leistungsbündeln auf der Grundlage von Merkmalen vorgenommen wird. ... [Denn] hierbei [können] lediglich Tendenzaussagen darüber formuliert werden, bei welchen Merkmalsausprägungskombinationen eher von einer Dienstleistung zu sprechen ist.“⁵²

Festzuhalten bleibt somit, dass der institutionell-residuale Ansatz keinen wesentlichen Beitrag zur Definition von Dienstleistungen darstellt, was allerdings aufgrund der Tatsache wenig überraschend ist, dass die Sektorenmodelle der Volkswirtschaft in erster Linie auf die Darstellung des wirtschaftlichen Strukturwandels und somit nicht unmittelbar auf die Definition betrieblicher Phänomene abzielen.

3.1.2 Enumerative Ansätze

Enumerative Ansätze versuchen das Definitionsproblem durch eine möglichst umfassende Aufzählung jener Leistungen bzw. Güter zu lösen, die nach allgemeinem Konsens den Dienstleistungen zuzurechnen sind. Häufig werden sie in Gestalt von Listen eingesetzt, um die amtlich-statistische Erfassung der volkswirtschaftlichen Produktion „auf der Grundlage einer institutionell ausgerichteten **Wirtschaftszweigsystematik**“⁵³ zu unterstützen. Die institutionelle Sektorenbildung ist dabei an die Entstehungsseite des Sozialproduktes einer Volkswirtschaft angelehnt.⁵⁴ Ein Beispiel für eine enumerative Definition stellt die sogenannte *Klasseneinteilung der Waren und Dienstleistungen* des DEUTSCHEN PATENT- UND MARKENAMTES dar. Diese Übersicht fasst sämtliche realwirtschaftlichen Ausprägungen von Dienstleistungen in inhaltlich größtenteils unspezifizierte Klassen zusammen, wobei der Klassenbildung lediglich praktische Ähnlichkeiten bezüglich ihrer Verrichtungen, wie z. B. ‘Erziehung’ und ‘Ausbildung’, zugrunde liegen. Lediglich die Klasse 37, die neben den Leistungen ‘Bauwesen’ und ‘Installationsarbeiten’ auch das Reparaturwesen umfasst, enthält eine nähere Kennzeichnungsanforderung, nämlich die „Erläuterung durch Angabe der Art der Reparaturdienste (z.B. Angabe der Warenbereiche)“⁵⁵.

⁵¹ GÖSSINGER spricht von einem expliziten Abgrenzungsverzicht, wenn unterschiedliche Produkterscheinungsformen begrifflich aggregiert werden. Vgl. hierzu Gössinger 2005, S. 1.

⁵² Gössinger 2005, S. 1.

⁵³ Corsten/Gössinger 2007, S. 8. (Hervorhebung im Original)

⁵⁴ Vgl. Corsten/Gössinger 2007, S. 8.

⁵⁵ <http://www.dpma.de/docs/service/formulare/marke/w7733.pdf> (Hervorhebung im Original)

Ähnlich dem institutionell-residualen Ansatz stellen *enumerative Definitionen* aus wissenschaftstheoretischer Sicht einen konzeptionell unbefriedigenden Beitrag dar, den Dienstleistungen mittels einer Definition einen klar umrissenen *Begriffsinhalt* zuzuordnen. Ein Begriff sollte „mittels seiner Intension, nicht mittels seiner Extension eingeführt werden, wenn man eine vollständige semantische Kenntnis über ihn erhalten will; denn man kann wohl aus der Kenntnis der Intension auf die Extension schließen (da es zu einer Intension immer nur eine Extension gibt), aber man kann nicht umgekehrt aus der Kenntnis der Extension auf die Intension zurückschließen (da es zu einer Extension mehrere Intensionen geben kann).“⁵⁶

Festzuhalten bleibt, dass die zahlreichen Aufzählungen zwar ein intuitives Verständnis davon vermitteln, welche Leistungen als Dienstleistungen zu qualifizieren sind und welche nicht. Die enumerative Definition weist aufgrund ihres eher institutionell geprägten Charakters sowie ihrer oben dargelegten definitorischen Unzulänglichkeiten jedoch nur eine geringe Eignung auf, Erkenntnisse bezüglich der betrieblichen Produktion von Diensten zu eröffnen.

3.2 Darstellung und Würdigung des Ansatzes von MALERI

Ein in der Betriebswirtschaftslehre populärer Ansatz zur Definition von Dienstleistungen ist die Abgrenzung zur Leistungskategorie der Sachgüter. Der definitorische Grundgedanke entspricht implizit einer Ergebnisorientierung,⁵⁷ die zur Abgrenzung auf die (Un-)Stofflichkeit der Dienstleistung als *Output* abstellt. Der bekannteste Vertreter des ergebnisorientierten Definitionsansatzes und gleichsam ein Pionier der betriebswirtschaftlichen Dienstleistungsforschung ist MALERI, der seinen Überlegungen einen produktionswirtschaftlichen Ansatz zugrunde legt.⁵⁸ Er definiert Dienstleistungen mittels dreier Definiens, die nachfolgend separat gewürdigt werden:

„Dienstleistungen werden .. als unter Einsatz externer Produktionsfaktoren für den fremden Bedarf produzierte immaterielle Wirtschaftsgüter verstanden.“⁵⁹

Die Betonung der Produktion ‘für den fremden Bedarf’ grenzt Dienstleistungen gegenüber Eigenleistungen ab,⁶⁰ die ein Wirtschaftssubjekt zur Befriedigung seiner eigenen Bedürfnisse durchführt. Zwar stellt dieses Definiens ein wichtiges konstitutives Merkmal von Dienstleis-

⁵⁶ Stegmüller 1957, S. 150.

⁵⁷ Vgl. Rück 2000, S. 4.

⁵⁸ Vgl. nachfolgend Maleri/Frietzsche 2008. Diese umfassende Monographie zur Dienstleistungsproduktion erschien bereits im Jahr 1970 als Dissertation mit dem Titel „Betriebswirtschaftliche Probleme der Dienstleistungsproduktion“ und wurde 1973 in leicht modifizierter Form von MALERI als „Grundzüge der Dienstleistungsproduktion“ veröffentlicht.

⁵⁹ Maleri/Frietzsche 2008, S. 5. (Hervorhebung im Original)

⁶⁰ Vgl. Maleri/Frietzsche 2008, S. 35, sowie Rück 2000, S. 278, der anstelle des Definiens ‘für den fremden Bedarf’ den Zusatz ‘zu gewerblichen Zwecken’ verwendet.

tungen dar, es erlaubt für sich alleine jedoch nur eine recht eingeschränkte Abgrenzung, denn sämtliche unternehmerischen Produktionsprozesse bzw. ihre Ergebnisse sind letztlich auf die Befriedigung fremden Bedarfs gerichtet.

Die Integration 'externer Produktionsfaktoren'⁶¹ als vom Dienstleistungsabnehmer bereitgestellte Inputs ist eine Besonderheit, die weithin als zentral für die Definition des Dienstleistungsbegriffs beurteilt wird. Die externen Faktoren sind deshalb in zahlreichen nachfolgenden Definitionsansätzen als *das* Kernelement der Dienstleistungsdefinition enthalten. Allerdings lassen sich auch hier Beispiele von Nicht-Dienstleistungen finden, die ebenfalls durch die Integration externer Faktoren gekennzeichnet sind.⁶² So fließen in die kundenindividuelle Fertigung zahlreicher Sachgüter Informationen ein, zu deren Integration oftmals materielle Trägermedien erforderlich sind.⁶³ Beispiele hierfür sind die Körpermaße des Kunden bei der Erstellung eines Maßanzuges oder sein äußeres Erscheinungsbild bei der Anfertigung eines Portraits. Mithin kann dieses Kriterium entweder nicht bzw. zumindest nicht alleine zur Definition dienen oder es muss – wie nachfolgend noch gezeigt wird – geeignet erweitert werden.

Als drittes und für die ergebnisorientierten Definitionsansätze wesentliches Definiens berücksichtigt MALERI die (Un-)Stofflichkeit der Dienstleistung als Output des Produktionsprozesses. Wesensbestimmend für Dienstleistungen ist demgemäß grundsätzlich die Immaterialität ihres *Outputs*.⁶⁴ Die Unterteilung in materielle und immaterielle Outputs ist allerdings einerseits oftmals nicht eindeutig möglich und stellt andererseits kein exklusives Merkmal dar, so dass sie keine erschöpfende Erfassung des Wesens von Dienstleistungen erlaubt. Abbildung 7 verdeutlicht dies anhand einiger Beispiele.

Kriterium	Stofflichkeit des Outputs	
Ausprägung	materiell	immateriell
Beispiele	<i>Buch</i>	<i>Rechte</i>
	<i>repariertes KFZ</i>	<i>Informationen</i>

Abb. 7: Stofflichkeit des Outputs als Abgrenzungskriterium

⁶¹ Zum Begriff des externen Faktors vgl. Frietzsche 2001, S. 14, sowie für entsprechende Synonyma Kern 1976, S. 760, Kern 1992, S. 15, sowie Berekoven 1974, S. 59.

⁶² Vgl. Ullrich 2004, S. 56.

⁶³ Vgl. zur sogenannten *informationsbedingten Integration* externer Faktoren Corsten/Gössinger 2007, S. 119, sowie Rück 2000, S. 205.

⁶⁴ Vgl. Maleri/Frietzsche 2008, S. 5 in Verbindung mit S. 17.

Die Menge immaterieller Outputs beinhaltet zum einen Objekte, die offensichtlich nicht zu den Dienstleistungen zu zählen sind (Rechte, Informationen) und grenzt zum anderen Objekte aus, die nach herrschender Meinung dazu zu zählen wären (reparierte KFZ als Output von Reparaturen). Erstes stellt auch MALERI fest: „Zwar zählen alle Dienstleistungen zu den immateriellen Gütern, nicht jedoch sind umgekehrt alle immateriellen Güter Dienstleistungen.“⁶⁵ Die Unstofflichkeit des Outputs stellt daher kein exklusives Merkmal von Dienstleistungen dar.

Ob die Unstofflichkeit des Outputs geeignet ist, zumindest als konstitutives Merkmal zu dienen, hängt in erster Linie davon ab, inwiefern durch sie Sachverhalte ausgegrenzt werden, die zu den Dienstleistungen zählen sollten. Es dürfte unbestritten sein, dass viele Dienstleistungen (wie die KFZ-Reparatur) mit materiellen Outputobjekten verbunden sind. Gleichwohl wird u. E. mit Recht behauptet, dass Dienstleistungen für sich genommen stets immaterieller Natur sind. Hierin offenbart sich ein Begriffsproblem, das nicht nur für Dienstleistungen sondern ganz allgemein für Leistungen gegeben ist: Der Begriff Leistung wird in der Betriebswirtschaftslehre ganz unterschiedlich verstanden und zwar u. a. sowohl als *Prozess* an sich als auch als dessen *Output* oder *Ergebnis*.⁶⁶ Mithin verwundert es nicht, dass auch Dienstleistungen sowohl prozess- als auch ergebnisorientiert definiert werden und beiden Definitionsansätzen eine Berechtigung zugestanden wird.⁶⁷

Zumindest wenn man die ergebnisorientierte Perspektive darauf verkürzt, dass ausschließlich der Output des Prozesses betrachtet wird, erscheint jedoch die Immaterialität des *Outputs* als wenig hilfreiches, da unscharfes bzw. nicht-operationales Merkmal, um Dienstleistungen *produktionswirtschaftlich* zu definieren.⁶⁸ Wie noch im Folgenden zu zeigen sein wird, liefert die prozessorientierte Sichtweise klarere Abgrenzungskriterien; überdies lässt sie sich u. E. eher mit dem intuitiven Verständnis des allgemeinen Sprachgebrauchs sowie dem juristischen Verständnis von Diensten vereinbaren.⁶⁹

⁶⁵ Maleri/Frietzsche 2008, S. 34.

⁶⁶ Vgl. Maleri/Frietzsche 2008, S. 18. DYCKHOFF betont in diesem Zusammenhang, dass „[b]estimmte Objekte .. sich nämlich dadurch [auszeichnen], dass das Produktionssystem ihretwegen betrieben wird. Sie bilden den *Betriebszweck* und bestimmen die zu erbringende **Leistung**.“ (Dyckhoff 2006, S. 22). (Hervorhebung im Original)

⁶⁷ Vgl. Dyckhoff 2006, S. 48f., sowie zur Gegenüberstellung prozess- und ergebnisorientierter Dienstleistungsdefinitionen Rück 2000, S. 177f.

⁶⁸ Versteht man unter dem Ergebnis der Produktion hingegen die *Veränderung* von Objekten innerhalb eines Prozesses (vgl. Dyckhoff 2006, S. 126), so würde sich die ergebnisorientierte Definition stark an die prozessorientierte Definition annähern und die zuweilen übertrieben dichotom abgegrenzten Dienstleistungsbegriffe zusammenführen.

⁶⁹ Vgl. Maleri/Frietzsche 2008, S. 7.

Dies gilt u. E. auch dann, wenn man die Immaterialität des Outputs noch weiter zu begründen versucht, so wie es MALERI folgendermaßen tut:

„Die Immaterialität der Dienstleistung resultiert daraus, dass bei ihrer Produktion keine im Eigentum des produzierenden Betriebes befindlichen materiellen Substanzen in Form des internen Produktionsfaktors **Rohstoff** eingesetzt werden; sehr verbreitet jedoch als Hilfs- und Betriebsstoffe.“⁷⁰

Rohstoffe werden gemeinhin in Abgrenzung zu den Hilfs- und Betriebsstoffen als mengen- und wertmäßig bedeutsame, in den Output eingehende Inputstoffe definiert.⁷¹ Zwar ist MALERI zuzustimmen, dass bei Dienstleistungen i. d. R. externe Faktoren des Abnehmers an die Stelle der internen Rohstoffe treten und dann die wesentlichen materiellen Inputs bilden. Daraus lässt sich aber nicht schlussfolgern, dass der Output von Dienstleistungsprozessen völlig immateriell ist. Denn erstens gehen die externen Faktoren im Dienstleistungsprozess nicht unter, sondern bilden in veränderter Form auch deren Output. Und zweitens fließen zumindest die Hilfsstoffe⁷² (wie etwa Lacke bei der KFZ-Reparatur) in den veränderten externen Faktor (das reparierte KFZ) ein und werden damit Bestandteil des materiellen Outputs.⁷³

Auch durch die Verknüpfung aller drei Definiens lässt sich keine eindeutige Abgrenzung des Dienstleistungsbegriffs erreichen. So werden gelegentlich auch Informationen und Rechte als immaterielle Güter kundenindividuell, d. h. unter Einbezug externer Faktoren, für den fremden Bedarf produziert, jedoch *nicht* als (ergebnisorientiert abgegrenzte) Dienstleistungen zu qualifizieren sein.

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass das Verdienst des Definitionsansatzes von MALERI in der Feststellung der Produktion für den fremden Bedarf sowie vor allem in der erstmaligen expliziten Betonung der Berücksichtigung externer Faktoren besteht. Die Defini-

⁷⁰ Maleri/Frietzsche 2008, S. 5. (Hervorhebung im Original)

⁷¹ Vgl. Corsten 2008, S. 354.

⁷² Hilfs- und Rohstoffe unterscheiden sich zudem häufig nur graduell, und ihre Abgrenzung bedarf somit einer subjektiven Einschätzung darüber, was als wesentlicher Input aufgefasst werden soll. So bedarf beispielsweise die Sektherstellung nicht nur des Grundweins, der der Sektkellerei womöglich als externer Faktor von Seiten eines Weinbauers zugeliefert wird, sondern zusätzlich des internen *Rohstoffs* Hefe. Die Sektherstellung gleicht einem Veredelungsprozess von Wein, der durch den Zusatz von Hefe einen weiteren Gärungsprozess durchläuft. Somit stellt Hefe nicht nur einen Hilfsstoff, sondern einen wesentlichen Rohstoff bei der Sektherstellung dar.

⁷³ Diese Argumentation kann analog auf die Inputseite der Produktion übertragen werden und auch hier führt sie u. E. zur Unmöglichkeit des Einsatzes ausschließlich immaterieller Faktoren. Beispielsweise werden ebenfalls Informationen auf materiellen Trägermedien, z. B. in Form schriftlicher Dokumente oder nützlicher Artefakte, gespeichert sowie menschliches Wissen dinglich, d. h. an den Menschen gebunden, verkörpert (vgl. Bode 1993, S. 37, sowie Scheuble 1998, S. 49). Des Weiteren werden auch Rechte i. d. R. mithilfe materieller Trägermedien, wie beispielsweise Gesetzestexten und Urkunden, dokumentiert. Der Einsatz vollständig 'immaterieller Faktoren' erscheint somit nicht möglich, da diese stets an stoffliche Trägerobjekte gebunden sind (vgl. Dyckhoff 2006, S. 23), auf deren Einsatz in keinem Fall verzichtet werden kann.

tion ist aus unserer Sicht jedoch zumindest in zweierlei Hinsicht unzureichend: Zum einen grenzt die *Integration* des externen Faktors Dienstleistungen nicht eindeutig von kundenindividuellen Sachgüterproduktionen ab. Zum anderen werden durch die geforderte Immaterialität des Outputs konkrete Ausprägungen von Dienstleistungen ausgeschlossen, obwohl sie dieser Leistungskategorie nach herrschender Meinung zuzuschreiben wären (z. B. die KFZ-Reparatur).⁷⁴ Das Definiens 'Immaterialität des Outputs' ist demgemäß zu spezifisch, so dass ein Begriffsumfang aufgespannt wird, der nicht alle intendierten Elemente der zu bildenden Klasse enthält. Überdies materialisiert sich das Ergebnis einer jeden Produktion nach unserer Ansicht an einem physischen Trägermedium,⁷⁵ so dass sich folglich auch die Dienstleistung bzw. deren Leistungsergebnis in irgendeiner Weise materiell festigen muss.⁷⁶

Es sei nochmals betont, dass hiermit *nicht* die Immaterialität von Dienstleistungen als Prozesse in Frage gestellt werden soll. Außerdem erscheint ihre Charakterisierung als immaterielle Wirtschaftsgüter durchaus nachvollziehbar und auch hilfreich, wenn man eine absatzwirtschaftliche Perspektive einnimmt. Aus einem produktionswirtschaftlichen Blickwinkel besteht die Leistung des Produktionssystems für Dienstleistungen, d. h. das, was letztlich den Nutzen beim Abnehmer stiftet, jedoch nicht in jedem Fall nur in einem Outputobjekt, sondern häufig im *Prozess der Veränderung* eines Objekts selbst.⁷⁷

3.3 Darstellung und Würdigung des Ansatzes von BEREKOVEN

In Kontrast zum ergebnisorientierten Ansatz nach MALERI stellt BEREKOVEN als Vertreter der prozessorientierten Definition auf die Besonderheiten bei der Erstellung von Dienstleistungen, d. h. auf den eigentlichen Prozess der Faktortransformation, ab. Er widerspricht der Interpretation von Dienstleistungen als immaterielle Wirtschaftsgüter explizit und definiert Dienstleistungen wie folgt:

⁷⁴ Weitere Beispiele für Leistungen, die durch eine Zugrundelegung des Merkmals der Immaterialität aus der definierten Menge von Dienstleistungen ausgeschlossen werden, führt Gerhardt 1987, S. 39ff., an.

⁷⁵ Dem stimmt auch Rück 1995, S. 14, zu: „Das Ergebnis einer Leistung ist stets nur in Gestalt seines Trägermediums sinnlich wahrnehmbar und kann nur fiktiv von ihm unterschieden werden. Daraus ergeben sich für einen ergebnisorientierten Dienstleistungsbegriff unüberwindliche Operationalisierungsprobleme.“

⁷⁶ Vgl. Bode/Zelewski 1992, S. 597, sowie Rück 2000, S. 193, der die Zweckmäßigkeit einer gedanklichen Trennung zwischen dem Ergebnis einer Dienstleistung und dem Objekt, an welchem die Leistung ansetzt (bzw. an welchem sie sich manifestiert), grundsätzlich in Zweifel zieht.

⁷⁷ Dies wird insbesondere am Beispiel zeitraumbezogener Dienstleistungen erkennbar, bei denen die Bedürfnisbefriedigung des Nachfragers primär durch dessen Teilnahme am Prozess der Dienstleistung bewirkt wird. Jene zeitraumbezogenen Dienstleistungen, wie z. B. touristische Stadtrundfahrten, stiften bereits während der Produktion einen Kundennutzen und werden somit nicht des Ergebnisses (hier etwa die finale Ortsveränderung des Touristen), sondern des eigentlichen Prozesses (hier: transportiert werden) wegen nachgefragt. Vgl. zur Kategorie zeitraumbezogener Dienstleistungen Berekoven 1974, S. 25, sowie für eine entsprechende Abgrenzung gegenüber prozessorientierten Dienstleistungen Rück 2000, S. 179.

„Dienstleistungen *im engsten Sinne* sind der Bedarfsdeckung Dritter dienende materielle und/oder geistige *Prozesse*, deren *Vollzug* und deren *Nutzung* einen (zeitlichen und räumlich) synchronen Kontakt zwischen Leistungsgeber und Leistungsnehmer (bzw. dessen Verfügungsobjekt) technisch bedingen und von der Bedarfsdeckung her erfordern.“⁷⁸

Er stellt somit heraus, dass die Stofflichkeit der in den Transformationsprozess eingehenden Faktoren bzw. der Prozesse für eine Charakterisierung von Dienstleistungen unerheblich ist, indem er sowohl materielle als auch geistige Prozesse zulässt und vielmehr auf den eigentlichen Ablauf des Transformationsprozesses fokussiert. BEREKOVEN nähert sich nach unserer Ansicht dem ‘Kern der Sache’ dadurch wesentlich an, dass er den prozessualen Charakter von Dienstleistungen ausdrücklich betont und den synchronen Kontakt zwischen beiden Akteursseiten – also das, was i. d. R. als Integration externer Faktoren bezeichnet wird – herausstellt.

Die seinerzeit durchaus fortschrittliche Konzeption einer prozessualen Dienstleistungsdefinition weist vor dem Hintergrund neuerer Erkenntnisse zum Forschungsgebiet der Dienstleistungsökonomie allerdings zwei Mängel auf, die im Folgenden kurz erläutert werden sollen:

Zum einen behauptet BEREKOVEN, für die Produktion von Dienstleistungen sei ein zeitlich *und* räumlich synchroner Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager erforderlich. Dies erweist sich vor dem aktuellen Hintergrund der weiten Verbreitung insbesondere medialer Dienstleistungen allerdings als Trugschluss. Beispielsweise ist nicht einzusehen, warum eine Rechtsberatung, bei der sich Mandant und Anwalt in einer Kanzlei persönlich gegenüber sitzen, als Dienstleistung qualifiziert werden sollte, eine telefonische Rechtsauskunft, bei der die gleichen Informationen übermittelt werden, dagegen nicht.⁷⁹ Aus diesem Grund sollte auch dann von Dienstleistungen gesprochen werden, wenn der von BEREKOVEN geforderte synchrone Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager nur in einem zeitlichen Aufeinandertreffen besteht.⁸⁰

Zum anderen ist die Aussage BEREKOVENS, der Kontakt zwischen Leistungsgeber und Leistungsnehmer stelle ein *technisches* Erfordernis für den Vollzug der Leistungserbringung dar, kritisch zu betrachten. So ist etwa die Leistungserbringung eines Verkehrsbetriebes⁸¹ technisch nicht davon abhängig, ob sich nun Fahrgäste in den jeweiligen Beförderungsmitteln

⁷⁸ Berekoven 1974, S. 29. (Hervorhebung im Original)

⁷⁹ Schließlich führt BEREKOVEN unter den ausgewählten Ausgaben privater Haushalte für Dienstleistungen auch Fernsprechgebühren an. Vgl. Berekoven 1974, S. 90.

⁸⁰ Vgl. hierzu auch Rück 2000, S. 204f.

⁸¹ BEREKOVEN führt in einer tabellarischen Übersicht zu Verbraucherpreisen für ausgewählte Dienstleistungen auch die Leistungen ‘Straßenbahn und Omnibus’, also Ausprägungen des Personennahverkehrs, auf. Vgl. Berekoven 1974, S. 87.

befinden oder nicht. Die Möglichkeit, Busse und Bahnen innerhalb der Verkehrsnetze fahren zu lassen, wird technisch in keiner Weise davon beeinflusst, ob tatsächlich Passagiere befördert, d. h. externe Faktoren integriert werden. Auf diesen Aspekt weist auch RÜCK hin:

„Auf der anderen Seite gibt es Dienstleister (etwa Linienverkehrsbetriebe), die ihre Leistung *technisch* autonom erbringen können und nur zu ihrer *Verwertung* eines Kunden bedürfen, ganz wie ein erwartungsorientiert leistender Händler auch. Wir müßten also der Genauigkeit halber anfügen, daß mit der Formel »Absatz vor der Produktion« nur der Absatz vor der *Produktion im ökonomischen Sinn* gemeint sein kann, ...“⁸².

Diese Feststellung RÜCKS führt unmittelbar zur Notwendigkeit einer Unterscheidung zwischen der technischen Leistungserbringung einerseits und der ökonomischen Leistungserbringung bzw. -verwertung andererseits. Denn erwartungsorientiert handelnde Dienstleistungsanbieter, wie z. B. Verkehrsbetriebe, können auch ohne die Integration externer Faktoren eine Leistung im rein technischen Sinne erbringen. Die ökonomische Leistungserbringung bzw. -verwertung, d. h. eine konkrete Bedürfnisbefriedigung bzw. Nutzenerhöhung des Kunden, kann dagegen erst erfolgen, sobald die technische Leistung vom Kunden tatsächlich in Anspruch genommen wird, also sich der Kunde etwa als zu befördernder bzw. beförderter Passagier im Verkehrsmittel aufhält.

Der Ansatz BEREKOVENS hat u. E. aufgrund seiner ausdrücklichen Prozessorientierung trotz der aufgezeigten Defizite einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung der durchaus konsensfähigen Definition des Dienstleistungsbegriffs nach RÜCK geleistet, auf die später noch genauer einzugehen sein wird.

3.4 Darstellung und Würdigung des Ansatzes von HILKE

Einen mehrdimensionalen Ansatz zur Abgrenzung von Dienstleistungen auf Basis konstitutiver Merkmale hat HILKE mit seinem *Drei-Phasen-Modell* vorgelegt, das die Dienstleistung in drei zeitlich aufeinander folgende Phasen der Faktorkombination unterteilt (vgl. Abbildung 8). HILKE behauptet, „das Wesen einer Dienstleistung lasse sich nur erfassen, sofern alle drei Phasen, repräsentiert durch je ein konstitutives Merkmal, in die Dienstleistungsdefinition eingehen“⁸³.

⁸² Rück 2000, S. 288. (Hervorhebung im Original)

⁸³ Rück 2000, S. 183.

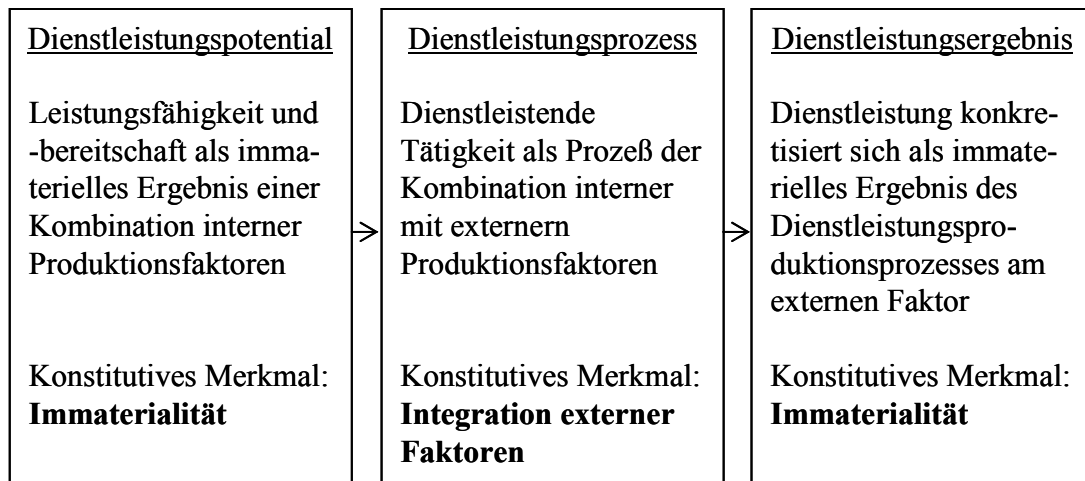


Abb. 8: Drei-Phasen-Modell nach HILKE
(in Anlehnung an Hilke 1989, S. 15)

Die Hervorhebung der *Potentialphase* stellt darauf ab, dass der Dienstleistungsanbieter durch eine Kombination interner Faktoren zunächst eine Leistungsbereitschaft aufbauen muss. Dieser autonome Aufbau eines Leistungspotentials wird auch als Vorkombination bezeichnet und begründet, dass die Substanz von *Dienstleistungen als Absatzobjekte*⁸⁴ ausschließlich in einer *Leistungsfähigkeit* bzw. einem *Leistungsversprechen* besteht.⁸⁵ Die im Rahmen von Dienstleistungen erforderliche Zweistufigkeit des Produktionsprozesses – die autonome Vorkombination interner Faktoren durch den Produzenten sowie die nachfolgende Integration externer Faktoren – wird somit als Besonderheit interpretiert, die eine Unterscheidung zur Sachgüterproduktion ermöglicht.

Auch nach CORSTEN/GÖSSINGER besteht die Besonderheit der Produktion von Dienstleistungen darin, dass dem Nachfrager zum Zeitpunkt des Absatzes lediglich eine bestimmte immaterielle menschliche oder maschinelle *Leistungsfähigkeit* im Sinne eines Leistungsversprechens angeboten wird, die sich erst später am Nachfrager selbst oder an einem durch ihn bereitgestellten Verfügungsobjekt konkretisiert.⁸⁶ Die Dienstleistung setzt daher zwingend an einem Objekt an, welches sich zunächst außerhalb des Verfügungsbereiches des Anbieters befindet und über welches dieser nicht autonom disponieren kann.⁸⁷ Das Erfordernis seiner Integration in das Produktionssystem des Anbieters bewirkt, dass der Absatz – der schuldrechtliche Vertrag zwischen Dienstleistungsanbieter und Nachfrager über den Austausch wirtschaftlicher Güter und Leistungen – zeitlich der konkreten, finalen Leistungserbringung vo-

⁸⁴ Zur Interpretation von Leistungsbündeln, zu denen häufig auch Dienstleistungen zählen, als Absatzobjekte vgl. Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer 1993, S. 407ff.

⁸⁵ Vgl. Dyckhoff/Clermont/Rassenhövel 2007, S. 7, sowie Corsten/Gössinger 2007, S. 21.

⁸⁶ Vgl. Corsten/Gössinger 2007, S. 21.

⁸⁷ Vgl. Fritzsche 2001, S. 14f.

rausgeht. Der Absatz von Dienstleistungen weise daher den Wertgehalt eines immateriellen Leistungsversprechens auf, da in Kontrast zum Sachgüterkauf keine schlichte Übergabe eines dinglichen Gegenstandes möglich sei und folglich der Leistungsaustausch zwischen Anbieter und Nachfrager nie synchron im Sinne eines Zug-um-Zug-Geschäftes erfolgen könne.

Die Auffassung, die Bereitstellung eines immateriellen wirtschaftlich-technischen Leistungspotentials bzw. die Beschränkung des Absatzobjektes auf ein Versprechen stelle ein differenzierendes Merkmal zwischen Sachgüter- und Dienstleistungsproduzenten dar, erweist sich jedoch als unzutreffend. So erfordert auch die kundenindividuelle Auftragsfertigung ein zeitliches Vorausgehen des Absatzes vor der Leistungserbringung des Anbieters. Die Immaterialität des Versprechens, eine bestimmte Leistung zu einem späteren Zeitpunkt erbringen zu wollen, ist folglich kein exklusives Merkmal von Dienstleistungen. Mithin erscheint auch die Bezugnahme auf die Potentialphase zur Abgrenzung von Dienstleistungen nicht stichhaltig.

Aus diesem Grund spricht sich HILKE für die Hinzunahme der Prozessphase aus, die im Falle von Dienstleistungen das Spezifikum der *Integration externer Faktoren* aufweise, anhand dessen sich die Produktion von Dienstleistungen von der Sachgüterproduktion unterscheiden ließe. Die *Prozessorientierung* HILKES stellt in Analogie zur Argumentation BEREKOVENS auf die Notwendigkeit eines zeitlich synchronen Kontakts zwischen Anbieter und Nachfrager bzw. auf die Integration des externen Faktors ab. Gegen die von HILKE postulierte Integration externer Faktoren als Besonderheit von Dienstleistungen lässt sich jedoch wie bereits bei der Diskussion der Definition von MALERI einwenden, dass auch bei kundenindividueller Auftragsfertigung das Erfordernis besteht, externe Faktoren in den Produktionsprozess zu integrieren. BEREKOVEN stellt hierzu treffender Weise fest:

„Auftragsindividuelle Anbieterleistungen können Dienstleistungen sein. Aber nicht jede auftragsindividuelle Leistung rechtfertigt diese Bezeichnung. Würde es anders sein, wären der Bau eines Hauses, die Ausführungen einer Auftragskomposition oder die Erstellung eines technischen Entwurfs Dienstleistungen.“⁸⁸

Aus diesem Grund muss ebenfalls der Prozessphase nach HILKES Verständnis die Eignung abgesprochen werden, Dienstleistungen trennscharf von Sachgüterproduktionen abgrenzen zu können.

Als dritte Phase nennt HILKE das Ergebnis der Produktion, welches im Falle von Dienstleistungen durch Immaterialität gekennzeichnet sei. Von einer solchen *ergebnisorientierten* Dienstleistungsdefinition wird – wie bereits erwähnt – immer dann gesprochen, wenn allein

⁸⁸ Berekoven 1974, S. 29.

die Merkmale des Outputs einer Produktion als differenzierende, objektbezogene Merkmale herangezogen werden. Der Abgrenzung anhand des stofflichen Charakters des *Outputs*, d. h. anhand der vermeintlichen Immaterialität, muss den Ausführungen zum Ansatz MALERIS entsprechend jedoch erneut widersprochen werden.

Aus wissenschaftstheoretischer Sicht kann dem Drei-Phasen-Modell von HILKE das Abgrenzungspotential für Dienstleistungen abgesprochen werden, da es auf der Kombination von Merkmalen beruht, die bereits einzeln keinerlei Differenzierung erlauben.⁸⁹ Zwar kann die kombinatorische Verwendung lediglich konstitutiver Merkmale grundsätzlich zu einer geeigneten Einschränkung des Begriffsumfangs führen, nicht jedoch, wenn die kombinierten Merkmale bereits alleinstehend *keinerlei* Eignung für eine Differenzierung aufweisen.

3.5 Darstellung und Würdigung des Ansatzes von RÜCK

Im Rahmen einer umfassenden Bedeutungsanalyse stellt RÜCK in seiner Arbeit aus dem Jahr 2000 bestehende Definitionsansätze des Dienstleistungsbegriffs vor und reflektiert dabei kritisch, inwiefern die jeweils zugrunde gelegten Merkmale für eine allgemeine Wesenskennzeichnung von Dienstleistungen geeignet erscheinen.⁹⁰ Nach unserer Ansicht identifiziert er weitestgehend zutreffende konstitutive Merkmale von Dienstleistungen, die er in folgender Definition zusammenfasst:

„Dienstleistungen sind Transformationsprozesse, die zu gewerblichen Zwecken an externen Faktoren (Wirtschaftseinheiten und/oder deren Verfügungsobjekten) erbracht werden und eine Veränderung der Zustandeigenschaften dieser Faktoren bewirken.“⁹¹

Nach unserer Ansicht stellt die Definition von RÜCK den bislang wertvollsten Ansatz dar, das Wesen von Dienstleistungen zu beschreiben. Zu diesem Urteil kommen wir aus folgenden Gründen:

Erstens gelingt es RÜCK, eine positive und zugleich intensionale, d. h. auf Eigenschaften des Forschungsobjektes basierende, Definition zu formulieren. Die Definition nach RÜCK genügt somit der wissenschaftstheoretischen Forderung nach einer Kennzeichnung des *Begriffsinhaltes*.⁹² Zudem verwendet er zur Definition von Dienstleistungen lediglich solche Definiens, die

⁸⁹ Vgl. Rück 2000, S. 185.

⁹⁰ Vgl. Rück 2000.

⁹¹ Rück 2000, S. 277. (Hervorhebung im Original)

⁹² Während an der prinzipiellen Vorteilhaftigkeit positiver Definitionen gegenüber Negativdefinitionen gelegentlich Zweifel geäußert werden, wird zumindest intensionalen Definitionen eindeutig Vorzug vor extensionalen Definitionen gegeben. Vgl. Boysen/Ringle 2008, S. 16.

begrifflich dem betriebswirtschaftlichen Kontext entstammen und bereits über eine eigene Definition verfügen. Die Definition RÜCKs genügt daher der in Abschnitt 2.2 erwähnten Adäquatheitsbedingung der Fruchtbarkeit.

Zweitens ist der Umfang des von RÜCK formulierten Dienstleistungsbegriffs annähernd deckungsgleich mit der Menge derjenigen wirtschaftlichen Leistungen, die im wirtschaftswissenschaftlichen Kontext häufig als Dienstleistungen bezeichnet werden.⁹³ Eine Reintegration des Dienstleistungsbegriffs entsprechend der Definition von RÜCK in den betriebswirtschaftlichen Sprachgebrauch wäre demzufolge leicht umsetzbar, da sie u. E. mit dem bereits bestehenden Begriffsverständnis von Dienstleistungen in weiten Teilen vereinbar ist.⁹⁴

Der wesentliche Fortschritt gegenüber den bisherigen Ansätzen und hierbei insbesondere gegenüber den Ansätzen von MALERI und HILKE besteht jedoch in der genaueren Kennzeichnung der Berücksichtigung des externen Faktors: Nicht dessen *Integration*, sondern dessen *Transformation* bildet für die Definition ein konstitutives Merkmal, mit dem es gelingt, Dienstleistungen von anderen Leistungskategorien abzugrenzen, die ebenfalls einen hohen Individualisierungsgrad aufweisen bzw. deren Produktion ebenfalls 'on-demand' erfolgt. Während das vermeintlich konstitutive Merkmal der Integration externer Faktoren unzutreffender Weise den Einschluss der soeben genannten Leistungsarten in den Begriffsumfang von Dienstleistungen bewirkt, gelingt RÜCK deren definitorische Ausgrenzung. Durch die Verwendung des Merkmals der Transformation externer Faktoren anstelle des weitaus schwächeren Merkmals der Integration werden der Menge der Dienstleistungen nunmehr lediglich solche Leistungen zugeschrieben, bei denen der externe Faktor in Folge der betrieblichen Leistungserstellung *Eigenschaftsänderungen* erfährt. Nichtsdestotrotz ist das Merkmal 'Integration externer Faktoren' – wenn auch indirekt – in der Definition nach RÜCK enthalten, da die Transformation von Objekten eine hinreichende Bedingung für deren Integration in den *Einflussbereich des Dienstleistungsanbieters*⁹⁵ ist.⁹⁶

⁹³ Lediglich das Fazit RÜCKs, bei Versicherungsleistungen handele es sich nicht um Dienstleistungen, sondern um davon zu unterscheidende Rechtsgeschäfte, ist trotz seiner logisch überzeugenden Argumentationsweise insbesondere vor dem Hintergrund des alltagssprachlichen Begriffsverständnisses von Versicherungen zunächst überraschend. Vgl. zu dem hier kommentierten Fazit Rück 2000, S. 298.

⁹⁴ RÜCK selbst prüft zahlreiche wirtschaftliche Leistungen auf eine mögliche Zugehörigkeit zur Menge der von ihm definierten Dienstleistungen. Vgl. Rück 2000, S. 283ff.

⁹⁵ Im Kontext der *industriellen* Dienstleistungsproduktion gilt es zu spezifizieren, was unter dem Einflussbereich des Dienstleistungsanbieters zu verstehen ist. Während die industrielle Sachgüterproduktion i. d. R. in räumlich zentralen Produktionsstätten (Fabriken) erfolgt, kann sich der Einflussbereich eines Anbieters industrieller (bzw. industrialisierter) Dienstleistungen, z. B. im Falle des Transports, auf (dezentrale) Netzwerke erstrecken bzw. der Ort des Zusammenwirkens von Anbieter und Nachfrager, beispielsweise im Falle von Reparaturen von Immobilien sowie der häuslichen Pflege, vollständig in die Sphäre des Dienstleistungsnachfragers verlagert sein. Vgl. ergänzend zu diesen Ausführungen Dyckhoff/Clermont/Rassenhövel 2007, S. 10.

⁹⁶ Vgl. Rück 2000, S. 207.

Auf die Relevanz einer Unterscheidung zwischen *Integration* und *Transformation* externer Faktoren im Kontext der Dienstleistungsökonomie hat bereits MINGEN im Rahmen seines *Vier-Phasen-Modells* hingewiesen und so eine produktionswirtschaftliche Unterscheidbarkeit zwischen Auftragsleistungen und Dienstleistungen bewirkt.⁹⁷ MINGEN stellt heraus, zur Produktion von Auftragsleistungen sei lediglich die Integration externer Faktoren, z. B. in Form von Objekten oder Informationen, erforderlich, während die Dienstleistung darüber hinaus deren Transformation bezwecke.⁹⁸ Sowohl bei Auftragsleistungen als auch bei Dienstleistungen sei somit eine Integration externer Faktoren unabdingbar, während eine *Veränderung* der externen Faktoren nur im zweiten Fall auftrete. RÜCKs prozessuale Definition von Dienstleistungen als *Transformation externer Faktoren* basiert somit auf dem Ansatz MINGENS, der aufgrund der Differenzierung zwischen Integration und Transformation des externen Faktors Dienstleistungen von Auftragsfertigungen abzugrenzen vermag.

Trotz der hier vorgenommenen strikten Trennung zwischen Dienst- und Auftragsleistungen gibt es in der Realität zuweilen auch Prozesse, in denen beide Leistungsarten gemeinsam durchgeführt werden. So kann etwa die kundenindividuelle Ausgestaltung eines PKW-Innenraums (Auftragsleistung) auch die Transformation eines vom Kunden zur Verfügung gestellten Objektes (z. B. eines antiken Holzmöbels, das zu Teilen der Innenverkleidung umgearbeitet wird) erfordern (Dienstleistung). Es liegt dann ein Bündel aus kundenindividueller Sach- und Dienstleistung vor.⁹⁹

Im Folgenden sei dennoch eine Unzulänglichkeit der Definition nach RÜCK angesprochen, die sich in seinem Verständnis des Begriffs Transformation offenbart.¹⁰⁰ Nach RÜCK ist unter

⁹⁷ Vgl. MINGEN 1993, S. 25f.

⁹⁸ Vgl. MINGEN 1993, S. 29.

⁹⁹ Der im Kontext der Absatzwirtschaft häufig anzutreffende Vorschlag, komplexe, aus Komponenten unterschiedlicher stofflicher Beschaffenheit bestehende Produkte als Leistungsbündel zu bezeichnen, zielt darauf ab, Probleme der oftmals unzureichenden Operationalisierbarkeit der Stofflichkeit bestimmter Produktbestandteile zu umgehen. Der Terminus *Leistungsbündel* impliziert allerdings ein Konglomerat mehrerer Komponenten, die – zumindest gedanklich – bezüglich bestimmter Merkmale bzw. Merkmalsausprägungen voneinander unterscheidbar sind. Das theoretische Konstrukt *Leistungsbündel* setzt daher zwingend die Dichotomie zwischen materiellen und immateriellen Objekten voraus, da andernfalls keinerlei Legitimation bestünde, überhaupt von einem *Bündel* zu sprechen. Vgl. zum Begriff des Leistungsbündels ENGELHARDT/KLEINALTEN/RECKENFELDERBÄUMER 1993, S. 407.

¹⁰⁰ Neben dem nachfolgend geschilderten inhaltlichen Schwachpunkt weist die Argumentation RÜCKs auch eine terminologische Ungenauigkeit auf, die jedoch keinerlei Einfluss auf die inhaltliche Korrektheit seiner Ausführungen hat: RÜCK hebt hervor, das Konzept MINGENS liefere mit der 'Transformation externer Faktoren' ein „*konstitutives und zugleich exklusives Merkmal von Dienstleistungen*“ (Rück 2000, S. 276). (Hervorhebung im Original) Streng genommen stellt der Ausdruck 'Transformation externer Faktoren' allerdings nicht *ein* exklusives Merkmal von Dienstleistungen dar. Die Formulierung besteht vielmehr aus zwei, einzeln betrachtet jeweils konstitutiven Merkmalen ('Transformation' und 'externer Faktor'), die nur in ihrer Gesamtheit zu einem exklusiven Merkmal (sbündel) verschmelzen. Im Gegensatz zur in Abschnitt 2.3.1 bereits erwähnten Vernunftsfähigkeit des Menschen, besteht die Definition RÜCKs somit nicht aus nur einem einzelnen Definiens, sondern aus zweien, die erst in Kombination eine eindeutige Abgrenzbarkeit von Dienstleistungen bewirken.

einer *Transformation* allgemein eine Veränderung von Zustandseigenschaften beliebiger Art zu verstehen.¹⁰¹ Während diese Definition des Transformationsbegriffs plausibel erscheint, da das Ziel aller Dienstleistungen in einer Veränderung externer Faktoren besteht, wirft der folgende Zusatz RÜCKS grundlegende Fragen auf:

„In der Literatur wird Veränderung teilweise als Gegensatz zu Erhaltung oder Bewahrung aufgefaßt: ... Dem soll hier nicht gefolgt werden. Auch eine Erhaltung ist eine Veränderung, da sie etwas bewahrt, das sich sonst in einem anderen Zustand befände.“¹⁰²

Dieser Aussage RÜCKS ist zu entnehmen, dass seiner Ansicht nach zu den Dienstleistungen auch solche Leistungen zu zählen sind, die faktisch keinerlei Veränderung externer Faktoren bewirken, sondern auf eine *Erhaltung* von Zustandseigenschaften externer Faktoren abzielen. Hierzu zählen sog. *Bereithaltungsdienstleistungen*¹⁰³, wie beispielsweise Dienste privatwirtschaftlicher Unternehmungen aus dem Bereich der Gebäudebewachung und des Personenschutzes. Für die Abwendung schädigender Ereignisse, wie z. B. körperlicher Angriffe auf die Zielperson, ist oftmals bereits die Anwesenheit des Personenschützers ausreichend; in einigen Fällen ist jedoch dessen tatsächliches Tätigwerden unabdingbar. In beiden Fällen jedoch muss die hierdurch bewirkte Transformation nicht *unmittelbar* an der zu schützenden Zielperson ansetzen, sondern lediglich an bestimmten Elementen ihrer Umwelt. Die Transformation besteht somit lediglich in einer Veränderung äußerer Ereignisse, durch die letztlich die Sicherheit des Auftraggebers erhöht werden soll.¹⁰⁴

Diese Feststellung eröffnet unmittelbar einen Ansatzpunkt zur Kritik an RÜCKS Interpretation der Erhaltung von Zustandseigenschaften als Veränderung. Denn die Transformation bezieht sich, wie bereits erwähnt, auf dessen Umwelt und nicht auf den externen Faktor selbst. Für den Fall, dass die Veränderung der Umwelt des externen Faktors als *dessen* Transformation angesehen würde, hätte jedoch ein jedes wirtschaftliches Handeln als Dienstleistung zu gelten, da Wirtschaftssubjekte durch ihr Handeln – wenn auch nicht immer zielgerichtet bzw. ver-

¹⁰¹ Vgl. Rück 2000, S. 16.

¹⁰² Rück 2000, S. 16.

¹⁰³ Vgl. Rück 2000, S. 199. Der Begriff Bereithaltung umschreibt, dass die Erforderlichkeit eines tatsächlichen Tätigwerdens des Dienstleistungsanbieters ex ante unsicher ist. Beispielsweise sind sowohl die Eintrittswahrscheinlichkeit als auch die Höhe eines Schadens bzw. Ereignisses im Falle eines von einem Personenschützer abzuwendenden Attentats ex ante unsicher.

¹⁰⁴ Es sei angemerkt, dass die aus dem Personenschutz resultierende Sicherheit des Auftraggebers nicht das *Produkt* der Dienstleistung, sondern der aus dem Personenschutz gezogene, subjektive *Produktnutzen* des Nachfragers ist. Das Produkt besteht dagegen in einer wie auch immer gearteten, während bzw. zum Zeitpunkt des Abschlusses des Bewachensprozesses bewirkten Veränderung, d. h. in einer körperlich unversehrt oder eben verletzten Zielperson. BEREKOVEN hält bezüglich des Versicherungsschutzes – in Analogie zu den Ausführungen zum Personenschutz – fest: „So betrachtet wird also seitens der Versicherungen Geld geboten und nicht bereits Versicherungs„*schutz*“, ebenso wie ein Bäcker lediglich Brot bietet und nicht bereits Sättigung.“ (Berekoven 1974, S. 45). (Hervorhebung im Original)

traglich geschuldet – die Umwelt von Subjekten und Objekten, und somit auch die externen Faktoren, verändern. Die Transformation der Umwelt sollte demgemäß spezifiziert werden, um eine nähere Kennzeichnung von Bereithaltungsdienstleistungen zu gewährleisten.

Zusammenfassend stellt nach unserer Ansicht die Definition von RÜCK einen sehr geeigneten Ansatz zur Begriffsbildung dar, durch den es gelingt, die Schwachpunkte bisheriger Ansätze weitestgehend auszumerzen. Insbesondere gelingt es ihm, mit den Kernaspekten der Definitionen von MALERI (externer Faktor) und BEREKOVEN (Dienstleistung als Transformationsprozess) die beiden wesentlichen Definiens für eine Dienstleistungsdefinition herauszustellen und in geeigneter Weise zu verbinden. Allerdings fehlt der Definition von RÜCK noch eine nähere Charakterisierung der Veränderungsprozesse. Insbesondere seine Interpretation der Erhaltung als Form der Veränderung kann schon alleine aufgrund allgemeinsprachlicher Verständnisprobleme wenig überzeugen.

3.6 Darstellung und Würdigung des Ansatzes von GÖSSINGER

Auch GÖSSINGER rückt neben die Integration des externen Faktors dessen Transformation als zwingenden Bestandteil der Dienstleistungsdefinition in den Vordergrund:

„In der vorliegenden Untersuchung sollen diejenigen Leistungen als Dienstleistungen bezeichnet ... werden, die nur dann erbracht werden können, wenn ein **externer Produktionsfaktor**, d.h. ein Objekt aus dem Verfügungsbereich des Nachfragers, in den Produktionsprozeß des Anbieters eingebracht wird, um diesen Faktor zum Zwecke der **Nutzenstiftung zu transformieren**.“¹⁰⁵

Bezüglich der genauen Charakterisierung der Transformation und der dadurch beim Nachfrager bewirkten Nutzenstiftung weist der Ansatz von GÖSSINGER die Besonderheit auf, Dienstleistungen als Problemlösungen aufzufassen.¹⁰⁶ Diese Interpretation ist an das allgemeine Verständnis KERNS angelehnt, nach dem grundsätzlich alle Produkte als Problemlösungen qualifiziert werden können.¹⁰⁷ Laut KERN entsprechen menschliche Bedürfnisse spezifischen Problemen, während eine entsprechende Bedürfnisbefriedigung als akzeptierte Problemlösung betrachtet werden kann.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Gössinger 2005, S. 3f. (Hervorhebung im Original)

¹⁰⁶ Vgl. Gössinger 2005, S. 85f.

¹⁰⁷ Vgl. Kern 1979, Sp. 1435f.

¹⁰⁸ Vgl. Kern 1979, Sp. 1435.

Demgemäß qualifiziert GÖSSINGER auch Dienstleistungen als Problemlösungen für vom Nachfrager gegenüber dem Produzenten artikulierte Probleme,¹⁰⁹ wobei ein Problem als nichttolerierbare Diskrepanz zwischen einem Ist-Zustand und einem angestrebten Soll-Zustand eines Beobachtungsobjektes interpretiert wird, die jeweils als Eigenschaftsvektoren abgebildet werden können.¹¹⁰ Das Ziel der Dienstleistung, die Generierung einer Problemlösung, besteht nach GÖSSINGER darin, den vom Nachfrager in Form der Zuständediskrepanz wahrgenommenen Mangel auf ein tolerierbares Maß zu verringern.¹¹¹ Dies geschieht im Rahmen eines *Problemtransformationsprozesses*, der aus den Phasen der Problemwahrnehmung und -artikulation, der Problemlösung, der Problemlösungsartikulation sowie der Problemlösungswahrnehmung besteht.¹¹² Die Lösung eines Problems kann grundsätzlich in jeder dieser Phasen ansetzen, indem die Problemwahrnehmung des Nachfragers verändert, eine Problemlösung entwickelt und/oder die Problemlösungswahrnehmung des Nachfragers entsprechend beeinflusst wird.¹¹³

Mit dieser Aufspaltung des Problemtransformationsprozesses schafft GÖSSINGER einen Untersuchungsrahmen, der zur produktionswirtschaftlichen Analyse von Dienstleistungen geeignet verwendet werden kann. Zur genaueren Kennzeichnung der Transformation im Rahmen von Dienstleistungen und somit zu einer besseren Dienstleistungsdefinition trägt der Ansatz jedoch nur geringfügig bei. Zwar beschreibt der Ansatz die Transformationen als Veränderung von Eigenschaften des externen Faktors. Die zentrale Besonderheit, Dienstleistungen als Problemlösungen aufzufassen, führt jedoch nicht zu einer besseren Abgrenzung, da auch Sachleistungen als solche aufgefasst werden. Diese auch von GÖSSINGER nicht bezweifelte Tatsache¹¹⁴ äußert auch KERN, wenn er schreibt, dass „Problemlösungen .. vom Produzenten für den Bedürfnisträger (Verwender des Produktes) gefunden und bei *Sachgütern* „zusätzlich“ in einem Produktionsprozeß *materialisiert* werden.“¹¹⁵ Mithin wird der Definitionsansatz von RÜCK durch die genauere Kennzeichnung der Transformation als Problemlösung nicht weiter spezifiziert. Deshalb soll in Abschnitt 4.1 ein eigener Versuch zur genaueren Umschreibung des Transformationsprozesses bei Dienstleistungen erfolgen, der die Definition RÜCKS noch weiter verfeinert.

¹⁰⁹ Vgl. Gössinger 2005, S. 85f.

¹¹⁰ Vgl. Gössinger 2005, S. 87.

¹¹¹ Vgl. Gössinger 2005, S. 88.

¹¹² Vgl. Gössinger 2005, S. 93.

¹¹³ Vgl. Gössinger 2005, S. 95f, S. 105f., sowie S. 108f.

¹¹⁴ Vgl. Gössinger 2005, S. 86f.

¹¹⁵ Kern 1979, Sp. 1436. (Hervorhebung durch die Autoren)

4 Fazit

4.1 Ableitung einer eigenen Definition des Dienstleistungsbegriffs

Unter Berücksichtigung der in Kapitel 3 diskutierten Definitionsansätze sowie ihrer aufgezeigten Schwächen soll im Folgenden eine produktionswirtschaftliche Definition des Dienstleistungsbegriffs vorgestellt werden, die insbesondere an die Definition von RÜCK angelehnt ist und zudem ausgewählte Elemente der Definition von Produktion nach DYCKHOFF enthält.¹¹⁶

Definition:

Als Dienstleistungen werden betriebliche Transformationsprozesse bezeichnet, die zielgerichtet gelenkt und unter systematischem Vollzug Eigenschaftsänderungen unmittelbar *an* externen Faktoren bewirken und/oder die Eintrittswahrscheinlichkeit solcher Ereignisse verändern, die die externen Faktoren potenziell transformieren könnten.

Die Betonung der als Eigenschaftsänderungen des externen Faktors interpretierbaren *Transformationsprozesse* verdeutlicht zum einen den Prozesscharakter von Dienstleistungen¹¹⁷ und zum anderen die Transformation im Gegensatz zur bloßen Integration. Wie ausführlich erläutert wurde, wird damit weder die Eignung der Dienstleistung, als Wirtschaftsgut bzw. Absatzobjekt fungieren zu können, noch ihre Immaterialität als Prozess in Frage gestellt. Aus produktionswirtschaftlichem Blickwinkel erscheinen die mit der Immaterialität des Outputs verbundenen Abgrenzungsprobleme jedoch zu groß, als dass ein ergebnisorientierter Bestandteil in der Definition nützlich wäre.

Mit dem zweiten Teil der Definition werden dann in Konkretisierung der Definition von RÜCK die Transformationen genauer beschrieben, damit auch Bereithaltungsdienstleistungen trennscharf – und ohne die Interpretation von Erhaltung als Veränderung – in die Definition integriert werden können. Neben der unmittelbar am externen Faktor ansetzenden Veränderung seiner Zustandseigenschaften zählen auch jene Transformationen zu den Dienstleistungen, die eine zielgerichtete Veränderung von Eintrittswahrscheinlichkeiten solcher Ereignisse darstellen, die zu einer (i. d. R. ungewollten) Eigenschaftsänderung des externen Faktors führen können. Damit werden explizit auch solche Transformationen berücksichtigt, die als ziel-

¹¹⁶ DYCKHOFF definiert Produktion wie folgt: „Eine solche durch Menschen veranlasste und im Hinblick auf eine angestrebte, der Nutzenerhöhung (Wertschöpfung) dienende Leistung zielgerichtet gelenkt sich systematisch vollziehende Transformation wird **Produktion** genannt, wenn sie nicht der unmittelbaren Befriedigung eigener Bedürfnisse dient.“ (Dyckhoff 2006, S. 3). (Hervorhebung im Original)

¹¹⁷ Es sei darauf hingewiesen, dass der Terminus Dienstleistungsproduktion nach der von uns formulierten Dienstleistungsdefinition tautologischer Natur ist. Dienstleistungen werden hier mithilfe von Definiens umschrieben, die DYCKHOFF zur Definition von Produktion heranzieht. Dienstleistungen stellen nach der hier vorgeschlagenen Definition somit spezielle Arten von Produktionen dar.

gerichtete Gegenmaßnahme zu ungewollten Veränderungen des externen Faktors zu verstehen sind und somit nicht bloß eine willkürliche Veränderung der Umwelt des externen Faktors darstellen. Überdies wird durch die Betonung der potenziellen Einwirkung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeiten äußerer Umstände verdeutlicht, dass insbesondere Schutz- und Bewachungsdienstleistungen nicht zwingend einer tatsächlichen Einwirkung auf den externen Faktor bedürfen und Umwelteinflüsse zudem nie mit Sicherheit abwenden können.¹¹⁸

Gleichwohl lässt die gewählte Formulierung sowohl unmittelbare als auch mittelbare Veränderungen des externen Faktors zu, die beide die Eintrittswahrscheinlichkeiten ungewünschter Ereignisse verringern können. Während unmittelbare Veränderungen den externen Faktor zwingend einbeziehen, setzen mittelbare Veränderungen lediglich an der Umwelt des externen Faktors an. Das Aktivitätsniveau der zur Veränderung der Eintrittswahrscheinlichkeit notwendigen Tätigkeit kann dabei sehr unterschiedlich sein. Zu den *aktiven und unmittelbar am externen Faktor ansetzenden Transformationen* des externen Faktors durch einen Personenschützer zählt etwa das präventive Anlegen einer schussicheren Weste an die Zielperson (physische Transformation), die Übermittlung von Warnungen an die Zielperson über einen Funkempfänger (informationelle Transformation) oder das Umwerfen der Zielperson, um diese aus der Reichweite eines Projektils zu befördern (raum-zeitliche Transformation). Ein Beispiel für eine eher *passive, nur mittelbar auf den externen Faktor einwirkende Veränderung* der Eintrittswahrscheinlichkeit wäre dagegen die bloße aufmerksame Beobachtung einer Veranstaltung, auf der sich die Zielperson befindet, wodurch ein potentieller Attentäter womöglich bereits von seinem gewaltsamen Vorhaben Abstand nimmt. Zu den *aktiven, lediglich mittelbaren Veränderungen* der Zielperson als externer Faktor zählt beispielsweise das körperliche Überwältigen des Attentäters.

4.2 Resümee: Eine abschließende Einschätzung der wissenschaftstheoretischen Ursachen des Definitionsproblems

Die vorangegangenen Ausführungen zur Dienstleistungsdefinition haben verdeutlicht, dass die Entwicklung einer betriebswirtschaftlich konsensfähigen Definition des Dienstleistungsbegriffs auf Basis konstitutiver bzw. exklusiver Merkmale nur äußerst schwer gelingt. Die Heterogenität realer Erscheinungsformen von Dienstleistungen erschwert die Formulierung einer allgemeingültigen Realdefinition des Dienstleistungsbegriffs. Oftmals wurde deshalb konstatiert, eine „eindeutige Definition von *Dienstleistungen* [habe] sich bislang noch nicht

¹¹⁸ Letztgenannter Aspekt deckt sich mit der juristischen Einschätzung, dass im Rahmen eines Dienstvertrages kein bestimmter Erfolg, sondern lediglich das Bemühen des Dienstverpflichteten geschuldet ist. Vgl. hierzu Ji 2007, S. 92.

durchgesetzt. Der Grund [liege] in der Heterogenität des Dienstleistungssektors: es [ließen] sich nur wenige Merkmale finden, die von allen auftretenden Dienstleistungsarten erfüllt werden.¹¹⁹

In Rückgriff auf die Ausführungen zu den empirischen Analysen in Abschnitt 2.3.2 kann somit festgehalten werden, dass vor allem die Vielgestaltigkeit der Ausprägungen, die definitivisch unter dem Begriff Dienstleistung zusammengeführt werden sollen, ein methodologisches Problem darstellt. Denn die Identifikation des Allgemeinen im Besonderen – und darin besteht der Zweck empirischer Analysen als Vorstufe von Realdefinitionen – erweist sich als um so schwieriger, je mehr konkrete Ausprägungen von Dienstleistungen in die empirische Analyse einbezogen werden müssen. Bereits ein Blick in die Klasseneinteilungen der Waren und Dienstleistungen des DEUTSCHEN PATENT-UND MARKENAMTES belegt die Fülle von Ausprägungen, die heutzutage als Dienstleistung bezeichnet werden.

Aus diesem Grund sind in der wirtschaftswissenschaftlichen Literatur zahlreiche, alternative Definitionen vorzufinden, die jeweils nur den pragmatischen Anspruch erheben, situativ, d. h. im Kontext des jeweiligen Forschungsinteresses, eine *zweckmäßige* Differenzierung des Erkenntnisobjektes zu gewährleisten. Ein solcher Definitionenpluralismus erweist sich allerdings nur dann als sinnvoll, wenn die Untersuchung konkreter Forschungsgegenstände nicht mehr erfordert, als dass diesen mithilfe von *Arbeitsdefinitionen* situativ eindeutige Bezeichnungen zugeordnet werden. Die Einführung von Arbeitsdefinitionen, wie beispielsweise der Negativdefinition im Rahmen des volkswirtschaftlichen *Drei-Sektoren-Modells*, kann also durchaus zweckmäßig sein, wenn mit der Realdefinition bewusst kein Anspruch auf Allgemeingültigkeit erhoben wird. Sobald allerdings bezweckt wird, eine Menge konstitutiver oder exklusiver Merkmale eines Tatbestandes zu identifizieren und diese in einer allgemeingültigen Realdefinition zu verdichten, ergeben sich unmittelbar die oben aufgezeigten methodologischen Schwierigkeiten.

Ein weiteres Problem stellt der alltagssprachliche Charakter des Begriffs Dienstleistung dar. Die Sprache, mit der der Mensch Dinge bezeichnet, die er erlebt, ist von hoher Dynamik gekennzeichnet, so dass sich Begriffe – also Zuordnungen von Zeichen zu Erfahrungsobjekten – verändern können. So verwundert es nicht, dass dem so mehrdeutigen begrifflichen Sammelbecken 'Dienstleistungen' im Verlauf der letzten Jahrzehnte bestimmte wirtschaftliche Leistungen neu zugeschrieben wurden. Während Dienstleistungen im ursprünglichen Sinne vornehmlich Arbeitsleistungen eines Dieners bezeichneten, die dieser für seinen Herrn erbrach-

¹¹⁹ Bode/Zelewski 1992, S. 597.

te,¹²⁰ werden den Dienstleistungen heutzutage unterschiedlichste wirtschaftliche Leistungen zugerechnet, wie z. B. Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen,¹²¹ Leistungen des Gaststätten- und Beherbergungsgewerbes¹²², öffentliche Verwaltung,¹²³ Abfallentsorgung,¹²⁴ Versicherungsleistungen¹²⁵ sowie Forschung und Entwicklung.¹²⁶

Diese alltagsprachliche Eigendynamik des Dienstleistungsbegriffs erweitert die empirische Analyse von Dienstleistungen auf eine unüberschaubare Anzahl potenziell zu berücksichtigender, konkreter Leistungen und behindert die Identifikation der originären Wesensmerkmale von Dienstleistungen erheblich.¹²⁷ Die Berücksichtigung realer Tatbestände, die ursprünglich nicht zur Menge des zu Definierenden gehören (sollten), dieser aufgrund sprachlicher Entwicklungen aber dennoch zugeteilt wurden, kann zu einer unzutreffenden Realdefinition des Forschungsobjektes führen. Als Beispiel können hier Autovermietungen angeführt werden, die alltagsprachlich häufig den Dienstleistungen zugeteilt werden, obwohl sie eher der Übertragung eines zeitlich begrenzten Nutzungsrechtes gleichen, mit dessen Hilfe sich der Nachfrager anschließend selbständig transformiert.

Letztlich führt daher jeder Versuch, über eine empirische Analyse das Wesen des Dienstleistungsbegriffs herauszuarbeiten, in ein Dilemma: Entweder macht sich ein Definitionsansatz von vorne herein angreifbar, weil er bestimmte Tatbestände aus der empirischen Analyse ausgrenzt, oder die Einbeziehung aller Tatbestände, die irgendwann von irgendjemandem unter die Dienstleistungen subsumiert werden, führt zu einer Suche nach geeigneten Definiens, die erfolglos bleiben muss. Denn die herausgestellten Wesensmerkmale werden als unzutreffend verworfen, falls nicht alle Tatbestände (also im Beispiel auch die Autovermietungen) über das herausgestellte Merkmal verfügen. Folglich würde eine durchaus zutreffende Realdefinition nur deshalb scheitern, weil sie einen bestimmten Tatbestand ausgrenzt, der ohnehin ausgegrenzt bleiben sollte und nur aufgrund unpräziser Eingrenzungen des Forschungsgegenstandes Berücksichtigung findet. Diesen Aspekt hat ASTLEY in einem treffenden Ausspruch umschrieben:

¹²⁰ Vgl. Frietzsche 2001, S. 6f.

¹²¹ Vgl. Maleri 1997, S. 63.

¹²² Vgl. Berekoven 1974, S. 80.

¹²³ Vgl. Lasshof 2006, S. 130.

¹²⁴ Vgl. Lasshof 2006, S. 130.

¹²⁵ Vgl. Farny 1975.

¹²⁶ Vgl. Koschatzky 2002, S. 1.

¹²⁷ Analog würde sich auch die Identifikation der Gemeinsamkeiten von Schafen als schwierig erweisen, wenn die entsprechende empirische Analyse an einer 'Schaafherde' ansetzt, der der Schäfer unwissentlich auch eine Ziege und einen weißen Hund zugeteilt hat.

„Because empirical observations are inevitably mediated by theoretical preconceptions, our knowledge ... is fundamentally shaped by the subjective world views through which we perceive data.“¹²⁸

In diesem Sinne basieren ebenfalls die hier vorgestellten Überlegungen zur Dienstleistungsökonomie auf einem bestimmten Vorverständnis unsererseits davon, was unter Dienstleistungen zu verstehen ist und worin deren *produktionswirtschaftliche* Spezifika begründet liegen. Wenngleich wir uns zum Ziel gesetzt haben, das Konstrukt der Definition wissenschaftstheoretisch zu durchleuchten und speziell dem Forschungsgebiet der Produktionstheorie für Dienstleistungen eine präzise Definition ihres Erkenntnisobjektes bereitzustellen, ist auch der vorliegende Beitrag nicht vor dem Einfluss subjektiver Wahrnehmung und individueller Ansichten gefeit. Aus diesem Grund erheben wir keinesfalls den Anspruch, eine unanfechtbare Definition des Dienstleistungsbegriffs hervorgebracht zu haben. Neben das soeben dargelegte wissenschaftstheoretische Erkenntnisinteresse tritt somit lediglich die Absicht, einen kleinen Abschnitt auf dem richtigen Weg zu einer letztlich produktionswirtschaftlich konsensfähigen Dienstleistungsdefinition beschritten zu haben.

¹²⁸ Astley 1985, S. 497.

Literaturverzeichnis

- Astley, W. G.: Administrative Science As Socially Constructed Truth, in: Administrative Science Quarterly, Jg. 30, 1985, S. 497-513.
- Berekoven, L.: Der Dienstleistungsbetrieb. Wesen - Struktur - Bedeutung, Wiesbaden 1974.
- Bode, J.: Betriebliche Produktion von Information, Wiesbaden 1993.
- Bode, J./Zelewski, S.: Die Produktion von Dienstleistungen – Ansätze zu einer Produktionswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen?, in: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, Nr. 6, 1992, S. 594-607.
- Boysen, N./Ringle, C.: Die Definition in der betriebswirtschaftlichen Forschung – Reflexionen und empirischer Befund, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Jg. 78, Nr. 1, 2008, S. 9-33.
- Bucher, E.: Traditionale und analytische Betrachtungsweise im Privatrecht, in: Rechtstheorie, Zeitschrift für Logik, Methodenlehre, Kybernetik und Soziologie des Rechts, Bd. 1, 1970, S. 23-44.
- Carnap, R.: Einführung in die symbolische Logik mit besonderer Berücksichtigung ihrer Anwendung, 3. Aufl., Wien/New York 1968.
- Clark, C.: The Conditions of Economic Progress, 3. Aufl., London 1957.
- Corsten, H.: Die Produktion von Dienstleistungen, Berlin 1985.
- Corsten, H.: Beschaffung, in: Corsten, H./Reiß, M. (Hrsg.): Betriebswirtschaftslehre – Bd. 1., 4. Aufl., München/Wien 2008, S. 347-441.

Corsten, H./Gössinger, R.: Dienstleistungsmanagement, 5. Aufl., München/Wien 2007.

Dyckhoff, H.: Produktionstheorie, 5. Aufl., Berlin/Heidelberg/New York 2006.

Dyckhoff, H./Clermont, M./Rassenhövel, S.: Industrielle Dienstleistungsproduktion, in: Corsten, H./Missbauer, H. (Hrsg.): Produktions- und Logistikmanagement, München 2007.

Engelhardt, W. H./Kleinaltenkamp, M./Reckenfelderbäumer, M.: Leistungsbündel als Absatzobjekte, in: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Jg. 45, Nr. 5, 1993, S. 395-426.

Farny, D. : Produktions- und Kostentheorie der Versicherung, Wiesbaden 1975.

Fisher, A. G. B.: The Clash of Progress and Security, London 1935.

Fourastié, J.: Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts, 3. Aufl., Paris 1952.

Frietzsche, U.: Externe Faktoren in der Dienstleistungsproduktion. Ansätze zur Lösung von Erfassungs- und Bewertungsproblemen, Wiesbaden 2001.

Gerhardt, J.: Dienstleistungsproduktion. Eine produktionstheoretische Analyse der Dienstleistungsprozesse, Bergisch Gladbach/Köln 1987.

Gössinger, R.: Dienstleistungen als Problemlösungen. Eine produktionstheoretische Analyse auf der Grundlage von Eigenschaften, Wiesbaden 2005.

Haase, M.: Dienstleistungsökonomik: Theorie der Dienstleistungsökonomie ohne Dienstleistung?, in: Corsten, H./Gössinger, R. (Hrsg.): Dienstleistungsökonomie. Beiträge zu einer theoretischen Fundierung, Berlin 2005.

Hilke, W.: Grundprobleme des Dienstleistungs-Marketing, in: Dienstleistungs-Marketing (Schriften zur Unternehmensführung, Bd. 35), Wiesbaden 1989, S. 5-44.

Holzke, F.: Der Begriff Sport im Deutschen und Europäischen Recht, Köln 2001.

<http://www.dpma.de/docs/service/formulare/marke/w7733.pdf>, Homepage des Deutschen Patent- und Markenamtes, Klasseneinteilung der Waren und Dienstleistungen, Januar 2007, Abrufdatum: 19.06.2008.

Ji, H.: Haftungsfragen im freien Dienstvertrag, Göttingen 2007.

Kern, W.: Die Produktionswirtschaft als Erkenntnisbereich der Betriebswirtschaftslehre, in: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Jg. 28, 1976, S. 756-767.

Kern, W.: Produkte, Problemlösungen als, in: Kern, W. (Hrsg.): Handwörterbuch der Produktionswirtschaft, Stuttgart 1979, Sp. 1433-1441.

Kern, W.: Industrielle Produktionswirtschaft, 5. Aufl., Stuttgart 1992.

Klose, M.: Dienstleistungsproduktion. Ein theoretischer Rahmen, in: Corsten, H./Schneider, H. (Hrsg.): Wettbewerbsfaktor Dienstleistung, München 1999, S. 3-21.

Koob, D.: Sozialkapital zur Sprache gebracht. Eine bedeutungstheoretische Perspektive auf ein sozialwissenschaftliches Begriffs- und Theorieproblem, Göttingen 2007.

Koschatzky, K.: FuE-Dienstleistungen in Deutschland. Bestandsaufnahme, Marktanalyse und innovationspolitische Schlussfolgerungen, Endbericht des Fraunhofer Instituts für Systemtechnik und Innovationsforschung, Karlsruhe 2002.

Lasshof, B.: Produktivität von Dienstleistungen, Wiesbaden 2006.

Maleri, R.: Betriebswirtschaftliche Probleme der Dienstleistungsproduktion, Mannheim 1970.

Maleri, R.: Grundzüge der Dienstleistungsproduktion, Berlin/Heidelberg/New York 1973.

Maleri, R.: Grundlagen der Dienstleistungsproduktion, 4. Aufl., Berlin/Heidelberg/New York 1997.

Maleri, R./Friezsch, U.: Grundlagen der Dienstleistungsproduktion, 5. Aufl., Berlin/Heidelberg/New York 2008.

Mengen, A.: Konzeptgestaltung von Dienstleistungsprodukten: Eine Conjoint-Analyse im Luftfrachtmarkt unter Berücksichtigung der Qualitätsunsicherheit beim Dienstleistungskauf, Stuttgart 1993.

Opp, K.-D.: Methodologie der Sozialwissenschaften. Einführung in Probleme ihrer Theoriebildung und praktischen Anwendung, 6. Auflage, Wiesbaden 2005.

Raffée, H.: Grundprobleme der Betriebswirtschaftslehre, Mannheim 1974.

Rück, H. R. G.: Dienstleistungen – ein Definitionsansatz auf Grundlage des "Make or buy"-Prinzips, in: Kleinaltenkamp, M. (Hrsg.): Dienstleistungsmarketing. Konzeptionen und Anwendungen, Wiesbaden 1995, S. 1-31.

Rück, H. R. G.: Dienstleistungen in der ökonomischen Theorie, Wiesbaden 2000.

Scheuble, S.: Wissen und Wissenssurrogate. Eine Theorie der Unternehmung, Wiesbaden 1998.

Stegmüller, W.: Das Wahrheitsproblem und die Idee der Semantik, Wien 1957.

Ullrich, F.: Verdünnte Verfügungsrechte, Wiesbaden 2004.

Wöhe, G.: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, 23. Auflage, München 2008.

Zelewski, S.: Grundlagen, in: Corsten, H./Reiß, M. (Hrsg.): Betriebswirtschaftslehre – Bd. 1,
4. Aufl., München/Wien 2008.