

Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse

Band 130

Dienstleistungsökonomie

Beiträge zu einer theoretischen Fundierung

Herausgegeben von

Hans Corsten und Ralf Gössinger



Duncker & Humblot · Berlin

HANS CORSTEN/RALF GÖSSINGER (Hrsg.)

Dienstleistungsökonomie

Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse

Begründet von

Professor Dr. Dr. h. c. mult. Erich Kosiol (1899–1990)

Fortgeführt von dessen Schülerkreis

Herausgegeben von

Professor Dr. Ernst Troßmann
Universität Hohenheim

in Gemeinschaft mit

Professor Dr. Oskar Grün
Wirtschaftsuniversität Wien

Professor Dr. Wilfried Krüger
Justus-Liebig-Universität Gießen

Professor Dr. Hans-Ulrich Küpper
Ludwig-Maximilians-Universität München

Professor Dr. Gerhard Schewe
Westfälische Wilhelms-Universität Münster

Professor Dr. Axel von Werder
Technische Universität Berlin

Band 130

Dienstleistungsökonomie

Beiträge zu einer theoretischen Fundierung

Herausgegeben von

Hans Corsten und Ralf Gössinger



Duncker & Humblot · Berlin

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

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

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen
Wiedergabe und der Übersetzung, für sämtliche Beiträge vorbehalten

© 2005 Duncker & Humblot GmbH, Berlin

Fotoprint: Berliner Buchdruckerei Union GmbH, Berlin

Printed in Germany

ISSN 0523-1027

ISBN 3-428-11524-4

Gedruckt auf alterungsbeständigem (säurefreiem) Papier
entsprechend ISO 9706 ☺

Internet: <http://www.duncker-humblot.de>

Vorwort

Dienstleistungen werden in der betriebswirtschaftlichen Literatur seit Anfang der 1970er Jahre intensiv diskutiert. Während im angelsächsischen und skandinavischen Raum marketingorientierte Arbeiten dominierten und auch weiterhin dominieren, lag in der deutschsprachigen Literatur zunächst der Fokus auf produktionswirtschaftlichen Fragestellungen. Aufbauend auf diesen Arbeiten nahm sich dann die marketingwissenschaftliche Literatur dieses Problembereiches an. Dabei stellten zunächst Fragen der Dienstleistungsqualität den zentralen Forschungsschwerpunkt dar, wobei mit Ende der 1990er Jahre zunehmend eine Erweiterung zum Dienstleistungsmanagement zu beobachten war. Naturgemäß nahmen mit dieser Ausrichtung Gestaltungsfragen und -empfehlungen eine zentrale Rolle ein, während die Anzahl grundlagenorientierter Forschungsbeiträge tendenziell gering war.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Herausgeber das Ziel gesetzt, mit diesem Band den Stand und die Entwicklungsperspektiven einer theoretischen Fundierung der Dienstleistungsökonomie aufzuzeigen. Die vorliegenden Aufsätze sind als Beiträge zur Grundlagenforschung zu verstehen, wobei darauf geachtet wurde, Wissenschaftler unterschiedlicher betriebswirtschaftlicher Spezialisierungen aufzunehmen, um so den Problemkomplex Dienstleistung möglichst umfassend zu durchleuchten. Dabei reicht das Spektrum von der Wissenschaftstheorie über Marketingwissenschaft, Produktionstheorie, Organisationstheorie bis hin zu verhaltenswissenschaftlichen Theorien. Der vorliegende Sammelband bietet damit eine mehrdimensionale Sicht auf das Phänomen der Dienstleistung.

Zunächst möchten die Herausgeber den Autoren sowohl für Ihre spontan bekundete Bereitschaft, an diesem Werk mitzuwirken als auch für die kooperative Zusammenarbeit danken. Herrn Dipl.-Kfm. Kai-Michael Dresch und Herrn Jörg Reiter danken wir für die umfangreiche Unterstützung im Rahmen der redaktionellen Bearbeitung und drucktechnischen Aufbereitung dieses Buches. Den Herausgebern der Reihe „Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse“, insbesondere Herrn Univ.-Prof. Dr. Marcell Schweitzer danken wir für die Aufnahme in diese renommierte Schriftenreihe. Schließlich danken wir Herrn Dr. Florian R. Simon und Frau Regine Schädlich vom Verlag Duncker & Humblot für die harmonische Zusammenarbeit.

Kaiserslautern, im Februar 2005

Hans Corsten und Ralf Gössinger

Inhaltsverzeichnis

Michaela Haase

Dienstleistungsökonomik: Theorie der Dienstleistungsökonomie ohne Dienstleistung?	9
--	---

Michael Kleinaltenkamp

Integrativität als Baustein einer Theorie der Dienstleistungsökonomie	55
---	----

Rolf Weiber und Peter Billen

Informationsökonomische Fundierung des Dienstleistungsmarketing	85
---	----

Friedemann W. Nerdinger

Verhaltenstheoretische Bausteine der Dienstleistungsökonomie	129
--	-----

Hans Corsten und Ralf Gössinger

Entwurf eines produktionstheoretischen Rahmens für Dienstleistungen	153
---	-----

Marion Steven und Sven Behrens

Prozessorientierte Produktionstheorie für Dienstleistungen	189
--	-----

Marcus Schweitzer

Theoretische Analyse von Kapazitätsplanungsproblemen bei Dienst- leistungsproduktionen	215
---	-----

Stefan Roth

Preistheoretische Analyse von Dienstleistungen	241
--	-----

Herbert Woratschek

Theoretische Analyse der Qualitätsmessung von Dienstleistungen	273
--	-----

Christian Homburg und Ruth Stock

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei Dienstleistungen – Eine theo- retische und empirische Analyse	301
--	-----

Jörg Sydow und Arnold Windeler

Dienstleistungsmanagement aus organisations- und netzwerktheoretischer Perspektive	329
---	-----

Hans Corsten, Kai-Michael Dresch und Ralf Gössinger

Wettbewerbsstrategien für Dienstleistungen – Konzeptionelle Grundlagen und Ansatzpunkte für Konkretisierungen	361
--	-----

Autorenverzeichnis	405
--------------------------	-----

Sachregister	411
--------------------	-----

Dienstleistungsökonomik: Theorie der Dienstleistungsökonomie ohne Dienstleistung?

Von Michaela Haase

„Jede Zerlegung unserer Erfahrungswelt in ontologische Kategorien ist *theorie-abhängig*. ... Wer bestimmt, was es gibt, ist weder Gott noch die Welt – es ist die Theorie. Mit anderen Worten: Was es gibt, hängt davon ab, welche Theorie wir angenommen haben, und nicht umgekehrt.“¹

1 Einleitung

Die Dienstleistungsökonomik kann als Theorie der Dienstleistungsökonomie bezeichnet werden. Darin eingeschlossen ist die Analyse der Verflechtungen, Interdependenzen oder Wechselwirkungen der Dienstleistungsökonomie mit den anderen Bereichen der Ökonomie. Welche aber sind die *anderen Bereiche* der Ökonomie? Von was grenzt sich die Dienstleistungsökonomie ab? Dies sind einerseits diejenigen Wirtschaftsbereiche, die nach der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung nicht zum tertiären Sektor gezählt werden, also der primäre Sektor und der sekundäre Sektor; dies sind andererseits die Sachleistungen². Beide Ebenen – die der Wirtschaftsbereiche und die der Leistungen – führen nicht zu eindeutigen Abgrenzungen.

Unter „Dienstleistungsökonomik“ werden Ansätze gefaßt, die der wirtschaftswissenschaftlichen Ausrichtung von Theorien über die Dienstleistungsökonomie angehören, wie die produktionstheoretischen Ansätze, die Theorie der Unternehmung (Leistungslehre) und die informations- oder institutionenökonomisch ausgerichteten Teile der Marketingwissenschaft. Dienstleistungen sind aber nicht nur Erfahrungsobjekt³ der Ökonomik, sondern auch anderer sozialwissenschaftlicher Theorien. Deren Beiträge zum Erkenntnisgewinn und

¹ Moulines (1994), S. 182.

² Aus Vereinfachungsgründen wird nicht darauf eingegangen, daß es auch noch darüber hinausgehende Klassifikationen gibt, z.B. die Unterscheidung zwischen Dienst-, Sach- und Auftragsleistungen. Vgl. Mengen (1993), S. 29.

³ Die Unterscheidung zwischen Erkenntnis- und Erfahrungsobjekt geht auf Amonn (1927) zurück. Vgl. dazu auch Haase (2000a) und (2000b).

zur Gestaltung und Steuerung von Dienstleistungsprozessen werden in diesem Beitrag ausgeblendet, da die wirtschaftswissenschaftliche Perspektive im Vordergrund steht.

Betrachtet man die Entstehungsgeschichte der Dienstleistungsökonomik, dann läßt sich feststellen, daß diese durch Veränderungen der sozialen Realität entstanden ist. So haben die Anteile des Dienstleistungssektors an der Bruttowertschöpfung⁴ in den letzten Jahrzehnten auf Kosten des sekundären Sektors beständig zugenommen^{5, 6}. Die betriebswirtschaftliche Theorienbildung war ursprünglich überwiegend an der Analyse des Industriebetriebes orientiert; sie bedurfte anhand der zunehmenden Bedeutung von Dienstleistungen und der damit zusammenhängenden Fragestellungen oder Problemidentifikationen einer Veränderung⁷. Eine Konsequenz ist, daß die Produktionstheorie um die Dienstleistungsproduktion erweitert wurde⁸; eine andere, daß in der Theorie der Unternehmung bzw. Leistungslehre⁹ der dienstleistungsspezifische produktionstheoretische Kern integriert und auf die Sachleistungsproduktion erweitert¹⁰ wurde. Relativ schnell wurde dann in der Leistungslehre die begriffliche Unterscheidung zwischen Dienst- und Sachleistungen fallengelassen und durch den Leistungsbündelbegriff ersetzt¹¹. Der Vorschlag, auf die Unterscheidung zwischen Dienst- und Sachleistungen zu verzichten, hat sich bislang aber kaum durchgesetzt.

Ein weiterer Entwicklungsstrang beruht auf der Rezeption informations- und institutionenökonomischer Erkenntnisse und Konzepte. So orientiert sich die ökonomisch ausgerichtete Marketingwissenschaft in bezug auf die Konzipie-

⁴ Der Anteil des Dienstleistungssektors an der Bruttowertschöpfung stieg von 1991 bis 2001 von 63,7% auf 69,9%, während sich der Anteil des Produzierenden Gewerbes von 1991 bis 2001 von 28,8% auf 23,8% (ohne Bau) verringerte. Vgl. BMWA (o.J.), o.S.

⁵ Für Erklärungsansätze dieses Prozesses vgl. Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer (1993); Ullrich (2004), S. 21 ff., und die dort jeweils angegebene Literatur.

⁶ Es wurde sogar die Befürchtung laut, daß „... die Bedeutung der Industrie tatsächlich in dem Maße [schwindet], in dem die Tertiärisierung voranschreitet.“ BMWA (o.J.), o.S. Diese Gefahr besteht jedoch nicht, da gerade die unternehmensnahen Dienstleistungen für die Tertiärisierung verantwortlich sind bzw. Industrie- und Dienstleistungssektor sich in enger Verflechtung entwickeln und ein Großteil der Dienstleistungen für den Produzierenden Sektor erbracht wird.

⁷ Vgl. Bode/Zelewski (1994).

⁸ Vgl. Corsten (1985).

⁹ Die Leistungslehre ist nicht die einzige Theorie der Unternehmung, aber die Theorie der Unternehmung der Dienstleistungsökonomik.

¹⁰ Die Leistungslehre ist daher im Kern ebenfalls eine Produktionstheorie. Vgl. Kleinaltenkamp/Haase (1999).

¹¹ Vgl. Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer (1993).

rung und Kommunikation der Leistungsbündel an den aus der Informationsökonomik oder der Institutionenökonomik stammenden Charakterisierungen von Leistungen¹². Aus diesen Theorien folgt die Unterscheidung zwischen Dienst- und Sachleistungen nicht, sondern unter anderem jene zwischen Such- und Erfahrungsgütern¹³ bzw. Such-, Erfahrungs- und Vertrauensgütern¹⁴ oder zwischen Austausch- und Kontraktgütern¹⁵. Sofern sich dienstleistungsökonomische Ansätze der Informations- oder Institutionenökonomik bedienen, dient die Unterscheidung zwischen Dienst- und Sachleistung nur zur informellen, vorwissenschaftlichen Charakterisierung des Gegenstandsbereiches bzw. wird beim Kontakt mit Studierenden oder Praktikern – Personen, die das Sprachsystem der Alltagssprache benutzen – relevant.

Ziel dieses Beitrages ist es, die Möglichkeiten einer Integration des Dienstleistungsbegriffs in das semantische System von Theorien vor dem Hintergrund der Wissenschaftstheorie bzw. Definitionslehre zu diskutieren. Dabei geht es nicht nur um definitorische Feinheiten, sondern um die Frage, ob und wie die Dienstleistungsökonomik – innerhalb der Ökonomik – ein eigenes Erkenntnisobjekt spezifizieren kann und ob sie dazu eines alltagssprachlichen oder eines theoretischen Dienstleistungsbegriffs bedarf. Angesichts der Entwicklungsgeschichte der Dienstleistungsökonomik – Entstehung über eine Theoriedifferenzierung, die ihren Ursprung in einer Veränderung der sozialen Realität hat – und ihrer Zugehörigkeit zur Betriebswirtschaftslehre, einer Handlungswissenschaft, ist eine starke Tendenz zur Beibehaltung der Unterscheidung zwischen Dienst- und Sachleistungen zu erwarten. Daran schließen die Versuche, eine theoriegeleitete Definition des Dienstleistungsbegriffs zu geben, unmittelbar an.

Es ist – zumindest in den Sozialwissenschaften – nicht ungewöhnlich, daß Begriffe der Alltagssprache im Lichte bestimmter Theorien neu definiert¹⁶ und nachfolgend in der Alltagssprache und in der theoretischen Sprache mit unterschiedlicher Bedeutung benutzt werden. Ein Grund, der für eine theoriegeleitete Definition des Dienstleistungsbegriffs spricht, ist die mangelnde Präzision und Vagheit des alltagssprachlichen Begriffs. Durch eine Neudefinition könnte eine präzise Begriffsbestimmung erreicht werden. Dies ist vorteilhaft, wenn dem Dienstleistungsbegriff insofern eine entscheidende Rolle zukommt, als über ihn der Gegenstandsbereich an einem maßgeblichen Punkt fixiert wird, der dann die Anschlußstelle für die Vielzahl betriebswirtschaftlicher Fragestellungen

¹² Vgl. z.B. Kaas (1992); Schade (1997); Schade/Schott (1993).

¹³ Vgl. Nelson (1970).

¹⁴ Vgl. Darby/Karni (1973).

¹⁵ Vgl. Alchian/Woodward (1988).

¹⁶ Vgl. Opp (1995).