

## 2 Begriffliche Grundlagen und Eingrenzung

Im folgenden Kapitel werden die grundlegenden Begriffe definiert und der Untersuchungsbereich der Arbeit eingegrenzt. Abschließend erfolgt eine Einordnung in die Managementlehre und Dienstleistungsforschung.

### 2.1 Industrielle Dienstleistungen

Zur Eingrenzung der industriellen Dienstleistungen wird zunächst der Dienstleistungsbegriff konkretisiert. Anschließend wird auf Basis einer Systematik von Dienstleistungen eine Beschreibung und Einordnung der industriellen Dienstleistung vorgenommen.

#### 2.1.1 Definition des Dienstleistungsbegriffs

Die Entwicklung des Dienstleistungsbegriffs hat in der wissenschaftlichen Literatur bisher keinen Konsens herbeigeführt (s. LANGE 2009, S. 10; DYCKHOFF ET AL. 2007, S. 3; KALLENBERG 2002, S. 10; BURR U. STEPHAN 2006, S. 17). Einigkeit besteht jedoch hinsichtlich der Ursachen für die Existenz verschiedener Dienstleistungsdefinitionen. Die hohe Heterogenität und Vielfältigkeit im Dienstleistungsbereich wird dabei als eines der Hauptprobleme angesehen (s. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 4; BURR U. STEPHAN 2006, S. 18; BAUST 2013, S. 4). Der Dienstleistungsbegriff umfasst bspw. sowohl die einfache Frisördienstleistung als auch anspruchsvolle Leistungen von Investitionsgüterherstellern und findet sich in unterschiedlichsten Branchen wieder (s. SCHUH ET AL. 2004, S. 7). Dadurch ist eine allgemeingültige definitorische Abgrenzung schwierig. Darüber hinaus lassen sich allgemeine Behauptungen und Erkenntnisse auf die verschiedenen Bereiche und Situationen im Dienstleistungssektor nicht immer übertragen (s. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 4).

Basierend auf der allgemein anerkannten Eignung zur Stiftung von Nutzen und ökonomischem Wert sowie der damit einhergehenden Einstufung als Wirtschaftsgut grenzt die Gütersystematik von CORSTEN Dienstleistungen, zusammen mit Arbeitsleistungen und Rechten, anhand der Immaterialität von den materiellen Realgütern ab (s. CORSTEN 1985, S. 169). Die Differenzierung zwischen Arbeitsleistungen und Dienstleistungen erfolgt aus produktionstheoretischer Sicht. Dienstleistungen sind als Ergebnisse kombinierter Prozesse der Gruppe der derivativen Inputfaktoren zuzuordnen, wohingegen Arbeitsleistungen als originäre Inputfaktoren aufgefasst werden. Im Gegensatz zu Dienstleistungen können Arbeitsleistungen nicht als Produktionsoutput auftreten (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 19 f.; CORSTEN 1985, S. 170). Die Immaterialität ist folglich kein ausreichendes Kriterium für die Differenzierung innerhalb der immateriellen Güterarten. Außerdem finden sich in der Praxis oft Überschneidung von Sach- und Dienstleistungskomponenten, sodass auch die Abgrenzung zu den Realgütern über dieses Kriterium nur unzureichend gegeben ist (vgl. KLEINALTENKAMP 2001, S. 33; SONTOW 2000, S. 10; KÖHLER 1991, S. 15). Zur Konkretisierung des Dienstleistungsbegriffs ist daher ein Rückgriff auf weiterführende An-

sätze notwendig (vgl. LORENZ 2011, S. 16; HÜBBERS 2011, S. 15; GUDERGAN 2008, S. 19).

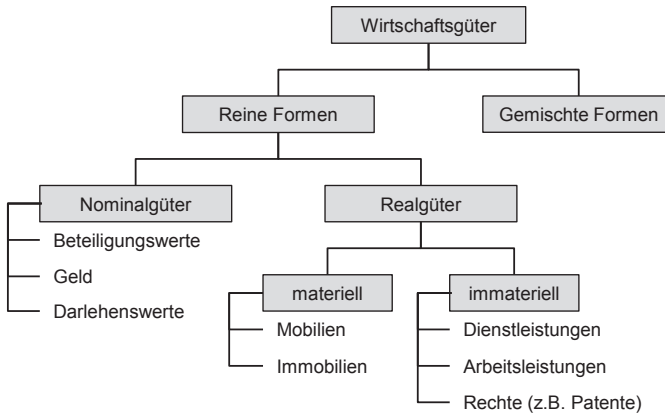


Abbildung 4: Gütersystematik nach CORSTEN (i. A. a. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 20)

Die zahlreichen weiteren wirtschaftswissenschaftlichen Dienstleistungsdefinitionen lassen sich hinsichtlich ihrer unterschiedlichen Vorgehensweise in drei Kategorien unterteilen: **Negativdefinitionen**, **enumerative Definitionen** und **Definitionen unter Bestimmung konstitutiver Merkmale** (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 29; BURR U. STEPHAN 2006, S. 18; HALLER 2012, S. 7; BAUST 2013, S. 24; SONTOW 2000, S. 10; JASCHINSKI 1998, S. 20).

Bei der Erklärung anhand einer **Negativdefinition** werden Dienstleistungen passiv durch Abgrenzung zu materiellen Gütern beschrieben. Hierbei beinhaltet der Dienstleistungsbegriff alle ökonomischen Produkte und Güter, die nicht den Sachgütern zugeordnet werden können (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; HALLER 2012, S. 7; BAUST 2013, S. 25). Dieser Ansatz findet sich bspw. bei der vom Statistischen Bundesamt auf einer Weiterentwicklung der Drei-Sektoren-Theorie basierenden Einteilung der Wirtschaftsbereiche in einen primären, sekundären und tertiären Sektor wieder (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 6 ff., KLEINALTENKAMP 2001, S. 30). Die Definition des Dienstleistungssektors (tertiärer Sektor) erfolgt durch Zusammenfassung sämtlicher Bereiche, welche nicht den ersten beiden Sektoren (Urproduktion und industrielle Weiterverarbeitung) zugerechnet werden können (vgl. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 12; BURR U. STEPHAN 2006, S. 18). Der passive Differenzierungsansatz erweist sich insbesondere im Hinblick auf die häufig anzutreffende Kombination aus Sach- und Dienstleistungskomponenten als problematisch. Das Fehlen operationalisierbarer Attribute zur Charakterisierung von Dienstleistungen macht die eindeutige Abgrenzung gegenüber Sachgütern unmöglich (s. BURR U. STEPHAN 2006, S. 18, BAUST 2013, S. 25; KALLENBERG 2002, S. 17). Die demzufolge willkürlich wirkende Zuordnung der einzelnen Bereiche bzw. Tätigkeiten zu und innerhalb der Sektoren (s. HALLER 2012, S. 7; KLEINALTENKAMP 2001, S. 31) lässt die Negativdefinition für die

Verwendung in der wissenschaftlichen Forschung ungeeignet erscheinen (s. LORENZ 2011, S. 16; CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; FORSCHNER 1989, S. 35). Dementsprechend soll auch hier auf eine Zugrundelegung dieses Definitionsansatzes verzichtet werden.

Bei der **enumerativen Definition** wird versucht, den Dienstleistungsbegriff durch die vollständige Aufzählung von Beispielen für alle existierenden Dienstleistungsarten/-branchen zu erfassen (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; HALLER 2012, S. 7; KLEINALTENKAMP 2001, S. 29 f.). Ein Beispiel für diesen Ansatz ist die im Rahmen des WTO-Abkommens GATS (*General Agreement on Trade in Services*) vorgenommenen Bildung von zwölf weltweit einheitlichen Klassen (Kommunikationsdienstleistungen, unternehmerische und berufsbezogene Dienstleistungen, Bau- und Montagedienstleistungen etc.) mit insgesamt 155 Unterklassen zur Abdeckung des kompletten Dienstleistungsspektrums (s. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 12). Wie bei der Negativdefinition wird auch hier implizit eine bestehende begriffliche Abgrenzung (vgl. JASCHINSKI 1998, S. 20) oder ein intuitives Verständnis des Dienstleistungsbegriffes vorausgesetzt. Bedingt durch das Fehlen eindeutiger Kriterien liefert der Ansatz zudem keine nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage für das konkrete Vorliegen einer Dienstleistung (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; MEYER 1994, S. 9) oder die Grenzen des Dienstleistungssektors (s. BURR U. STEPHAN 2006, S. 19). Die Vollständigkeitsbedingung der Auflistung impliziert zwar theoretisch den Erhalt einer allgemeingültigen Definition, jedoch ist dies aufgrund der bereits vorhandenen Vielfaltigkeit und des hohen Innovationsgrades der Dienstleistungsentwicklung in der Realität nur schwer erreichbar. Ist die enumerative Aufzählung für das in der Praxis übliche Ziel der groben Klassifizierung des Dienstleistungssektors noch zweckmäßig (vgl. KLEINALTENKAMP 2001, S. 30), so reicht sie in der theoretischen Forschung nicht mehr zur Konkretisierung des Dienstleistungsbegriffs aus (s. LORENZ 2011, S. 16; CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 21; FORSCHNER 1989, S. 35) und findet folglich auch in dieser Arbeit keine Anwendung.

Bei der **Definition unter Bestimmung konstitutiver Merkmale** werden gemeinsame charakteristische Eigenschaften aller Dienstleistungen festgelegt, anhand derer anschließend die explizite definitorische Konkretisierung und Abgrenzung des Begriffs vorgenommen wird (vgl. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 29; HALLER 2012, S. 6). Auf dem Strukturierungsansatz von DONABEDIAN (1980) basierend, der die Dienstleistung in die Bestandteile *Potenzial*, *Prozess* und *Ergebnis* aufgliedert (s. DONABEDIAN 1980, S. 79 ff.), kann innerhalb dieser Kategorie zwischen **potential-, prozess- und ergebnisorientierten Definitionsansätzen** differenziert werden (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; KLEINALTENKAMP 2001, S. 32; FORSCHNER 1989, S. 35). Der ebenfalls in der Literatur zu findende Ansatz der tätigkeitsorientierten Definition (vgl. bspw. BIEGER 2007) wird hier aufgrund seines hohen Abstraktionsgrades und der damit verbundenen geringen Praxisrelevanz (vgl. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 29) vernachlässigt.

Der **potentialorientierte Definitionsansatz** greift die Immaterialität von Dienstleistungen als zentrales Merkmal auf und fokussiert das Leistungspotenzial des Anbieters. Dienstleistungen werden als ein dem Nachfrager gegebenes Leistungsversprechen aufgefasst, welches auf der Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft des Dienstleisters basiert (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21; SCHUH ET AL. 2004, S. 9). Die Bereithaltung und Kombination der für die Erbringung der Dienstleistungen notwendigen physischen (z. B. die körperliche Fitness eines Tennistrainers) und kognitiven (z. B. das Fachwissen des Steuerberaters) Kompetenzen bildet zusammen mit der Einsatzbereitschaft das anbieterseitige Leistungspotenzial (s. HALLER 2012, S. 10 f.).

Der **prozessorientierte Definitionsansatz** nimmt neben der Immaterialität auch auf die Integration des externen Faktors als charakteristische Eigenschaft der Dienstleistung Bezug (s. HALLER 2012, S. 12; MEYER U. WESTERBARKEY 1991, S. 87). Während der Phase der Dienstleistungserbringung ist der Kunde als externer Inputfaktor stellenweise unmittelbar in den Produktionsprozess eingebunden (z. B. bei der Inanspruchnahme einer Frisördienstleistung) und hat somit zum Beispiel direkten Einfluss auf die Prozessqualität (s. HALLER 2012, S. 12; SCHUH ET AL. 2004, S. 9 f.). Die Schwerpunkte der prozessorientierten Begriffsabgrenzungen liegen hierbei auf der Interpretation der Dienstleistung als sich vollziehende Tätigkeit (vgl. MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 30) und dem die wirtschaftliche Nachfrage verursachenden Prozesscharakter (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 22; BEREKOVEN 1974, S. 25).

Im Fokus des **ergebnisorientierten Definitionsansatzes** steht das durch die Durchführung einer Dienstleistungstätigkeit hervorgebrachte immaterielle und/ oder materielle Leistungsergebnis (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 22; HALLER 2012, S. 12; SCHUH ET AL. 2004, S. 10). In der Literatur ist die Immaterialität als Abgrenzungskriterium zu Sachleistungen umstritten. Daher wird eine Erweiterung des Dienstleistungsergebnisses um materielle Komponenten vorgenommen. Deshalb wird u. a. zwischen einem eventuellen materiellen Ergebnis, den immateriellen Zielen und erwünschten Wirkungen und dem sich unter Umständen nach einem längeren Zeitraum einstellenden Folgeergebnis differenziert (s. HALLER 2012, S. 12).

Unabhängig von gewählter Orientierung und verwendeten Charakteristika gilt die Definition unter Bestimmung konstitutiver Merkmale als der geeignetste Ansatz zur Bearbeitung unterschiedlichster wissenschaftlicher Fragestellungen (vgl. bspw. SCHUH 2011, S. 204; LANGE 2009, S. 13; MEFFERT U. BRUHN 2012, S. 29; BAUST 2013, S. 25; GILL 2004, S. 14; KUSTER 2004, S. 12; BORRMANN 2003, S. 15; ROY 1997, S. 9). Von den vier vorgestellten Herangehensweisen bietet dieser die aussichtsreichste Möglichkeit, den Dienstleistungsbegriff anhand charakteristischer Eigenschaften weitestgehend zu konkretisieren und abzugrenzen (vgl. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 21 ff.; HALLER 2012, S. 7; FORSCHNER 1989, S. 35). Dementsprechend wird dieser Ansatz auch bezüglich der hier vorliegenden Aufgabenstellung als zweckmäßig eingestuft und für die nachfolgende Herleitung der Dienstleistungsdefinition ausgewählt.

Für die Ausarbeitung der Arbeitsdefinition industrieller Dienstleistungen ist zunächst die Identifikation allgemeiner konstitutiver Merkmale von Dienstleistungen notwendig. In der wissenschaftlichen Literatur lassen sich i. d. R. folgende **charakteristische Eigenschaften von Dienstleistungen** auffinden (vgl. WASMUTH 2009, S. 11; HALLER 2012, S. 7 ff.; SCHUH ET AL. 2004, S. 7 f.; GARBE 1998, S. 11 f.; CORSTEN 1985, S. 85 ff.):

- **Immaterialität:** Dienstleistungen stellen aufgrund ihrer mangelnden Sicht- und Greifbarkeit entweder als Ergebnis eines Erbringungsprozesses immaterielle Güter oder, bei Einnahme einer potenzialorientierten Sichtweise, immaterielle Leistungsversprechen dar (s. MEYER U. WESTERBARKEY 1991, S. 87).
- **Integration des externen Faktors:** Während des Dienstleistungserstellungsprozesses wird der Kunde oder ein von ihm zur Verfügung gestelltes Objekt partiell in den Vorgang der Leistungserbringung miteinbezogen (s. MEYER U. WESTERBARKEY 1991, S. 87).
- **Mangelnde Lagerungs-/ Transportfähigkeit:** Die nichtvorhandenen Möglichkeiten der Lagerung und des Transports von erbrachten Dienstleistungen sind durch Immaterialität begründet (s. HALLER 2012, S. 7; SCHUH ET AL. 2004, S. 7). Dementsprechend ist auch eine Vorratsproduktion ausgeschlossen (s. GARBE 1998, S. 11 f.).
- **Uno-actu-Prinzip:** Das Uno-actu-Prinzip resultiert aus der Integration des externen Faktors und der Immaterialität bzw. der fehlenden Lager-/Transportfähigkeit (s. MEYER U. WESTERBARKEY 1991, S. 87; CORSTEN 1985, S. 89). Es beschreibt die Synchronität von Produktion und Absatz beim Dienstleistungsprozess, d. h. die vollständige oder partielle Inanspruchnahme der Dienstleistung zum Zeitpunkt ihrer Erstellung (s. CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 22; HALLER 2012, S. 8; MEYER U. WESTERBARKEY 1991, S. 87).
- **Auftragsindividualität:** Dienstleistungen werden üblicherweise kundenindividuell erbracht und weisen dadurch einen hohen Spezifikations- und Heterogenitätsgrad auf (s. SCHUH 2011, S. 205; BRUHN 1991, S. 28). Die Beteiligung des Kunden/ Kundenobjekts am Erstellungsprozess bringt zudem eine unterschiedlich ausfallenden Ergebnisbeeinflussung mit sich (s. CORSTEN 1985, S. 89) und verstärkt somit das theoretisch mögliche Ausmaß der Auftragsindividualität (s. SCHUH ET AL. 2004, S. 7).

Die Erläuterung der einzelnen Charakteristika zeigt eindeutig, dass sich die mangelnde Lagerungs-/Transportfähigkeit, das Uno-actu-Prinzip und die Auftragsindividualität als Konsequenz aus der Immaterialität und der Integration des externen Faktors ergeben (s. SCHUH ET AL. 2004, S. 7; CORSTEN 1985, S. 89). Üblicherweise werden deshalb diese beiden Eigenschaften als **konstitutive Merkmale** angesehen (vgl. FLIESS 2009, S. 9.; WASMUTH 2009, S. 12; CORSTEN U. GÖSSINGER 2007, S. 27; HALLER 2012, S. 7; GARBE 1998, S. 11).