

Auf dem Weg zu einer Dienstleistungswissenschaft

Vortrag auf der Veranstaltung

„Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation“

des Vereins „Humane Gestaltung von Arbeit und Leben e.V.“ am 18. Oktober 2018

Stand: 18.10.2018

Inhalt

Einleitung.....	2
Zur These 1: Forschung liefert Steine, aber kein Haus.....	2
Zur These 2: Nur gemeinsam erkennt man den Elefanten	4
Zur These 3: Wissenschaft mit Gestaltungsanspruch braucht explizite Zielsetzungen	7
Fazit	8

Ansprechpartner: Dr. Gerhard Ernst
Kirchstrasse36@gmail.com

Einleitung

In dem Manifest „Dienstleistung wird High Tech“ schreibt eine Gruppe von Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen: „Dienstleistungsforschung ist kein Selbstzweck, sondern schafft einen Mehrwert für die gesamte Gesellschaft. Sie hilft genauso dabei, das Leben und Arbeiten der einzelnen Menschen zu verbessern, wie sie auch Innovation und Effizienzsteigerung in Unternehmen unterstützt. **Infolgedessen wird die Dienstleistungsforschung mit der Digitalen Transformation zunehmend zu einer Schlüsselwissenschaft für das 21. Jahrhundert.**“ Ich werde in meinem Vortrag einen Weg von der Forschung zu einer Schlüsselwissenschaft skizzieren. Das werde ich an Hand dreier Thesen tun.

- **These 1: Forschung liefert Steine, aber kein Haus**
- **These 2: Nur gemeinsam erkennt man den Elefanten**
- **These 3: Wissenschaft mit Gestaltungsanspruch braucht explizite Zielsetzungen**

Zur These 1: Forschung liefert Steine, aber kein Haus

Die Dienstleistungsforschung hat alte Wurzeln. Ein für Deutschland interessantes Datum ist das Jahr 1898, in dem **Eugen Schmalenbach** das Studium der Handelstechnik an der HandelsHochschule Leipzig beginnt. Ein anderes Datum, das sehr häufig herangezogen wird ist das Jahr 1949 in dem **Jean Fourastier** sein berühmtes Buch „Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts“ veröffentlichte. Gegenstand aller Ansätze ist der „Tertiäre Sektor“, ein auf volkswirtschaftlichen Überlegungen basierender Bereich, der weder zu den Grundstoffindustrien/Agrarwirtschaft noch zur Produzierenden Wirtschaft gehörte. Basierend auf dem **Drei-Sektoren-Modell** werden von der Dienstleistungsforschung (im Nachhinein) Anstrengungen unternommen, zu definieren, was die Kategorie „Dienstleistungen“ eigentlich ausmacht.

Ein wichtiger Schritt zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsforschung war die **BMBF-Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“** in den 90er Jahren. Dort wurden verschiedene Handlungsfelder definiert. In einem Handlungsfeld wurde die These formuliert, dass Forschung und Wissenschaft einen höheren Beitrag für die Mobilisierungspotenziale leisten können, wenn sie sich nicht so stark am Produktionssektor orientieren würden. Wiedmann und Brettreich-Teichmann formulierten ausserdem **Forderungen nach einer „dienstleistungsorientierte Reformulierung von Wissenschaftsbereichen** (z. B. Soziologie, Arbeitswissenschaft, Betriebswirtschaft)“.

In der folgenden Diskussion differenziere ich zwischen **Wissenschaft und Forschung**. Wissenschaft umfasst die **Organisation des Wissens, die Weitergabe dieses Wissens** (auf allen Stufen, nicht nur der akademischen) und die **(gesellschaftliche) Organisation** dieses Prozesses. Vereinfacht gesprochen: „Wissenschaft besteht aus Fakten wie ein Haus aus Backsteinen, aber eine Anhäufung von Fakten ist genauso wenig Wissenschaft wie ein Stapel Backsteine ein Haus ist“.¹ Forschung ist der Prozess innerhalb eines wissenschaftlichen Systems, der für die Erweiterung des Wissens sorgt, also der „Produzent der Backsteine“.

Der Gedanke eine „Dienstleistungswissenschaft“ zu beschreiben war in Deutschland nicht vorhanden und ist selbst heute noch schwach ausgeprägt. Erstaunlich ist das deshalb, weil in Deutschland eine Produktionswissenschaft schon lange etabliert ist. Der erste Ansatz in Deutschland war die Berufung Georg Schlesingers im Jahre 1904 auf den neu gegründeten Lehrstuhl für Werkzeugmaschinen, Fabrikanlagen und Fabrikbetriebe an der Technischen Hochschule Berlin.

Über 100 Jahre später, auf der 6. Dienstleistungstagung des BMBF im Jahr 2006 beginnt Jim Spohrer seinen Beitrag mit: **“The race is on to create a science of services”**. Die Beiträge zu dieser Zeit zeigten deutlich die Definitionsprobleme einer „Wissenschaft“. Die „Task Force Dienstleistungen“ formuliert 2010 „auf dem Weg zu einer Service Science“ und stellt mögliche Wege der Zukunft dar. Die Task Force vollzieht hierbei einen Perspektivwechsel von der Volkswirtschaftlichen Definition zur **„Wertschöpfung als interaktiver Prozess“**. Sie schafft es aber noch nicht, über eine Aneinanderreihung von Anwendungsbeispielen und Forschungsthemen hinauszukommen. Herausragend ist, dass in dem Statement institutionelle Fragen einer „Dienstleistungswissenschaft“ wie die Gründung von Lehrstühlen, Instituten u. Ä. angesprochen wird. Einen Höhepunkt in Deutschland erlebte die Debatte auf der **8. Dienstleistungstagung des BMBF im Jahr 2010** als Satzger, Dunkel und Bienzeisler, Tombeil und Schlick ihre Vorstellungen zu einer „Service Science“ darstellten.

Eine Wissenschaft braucht ein Untersuchungsobjekt, manchmal auch Paradigma genannt. Zu diesem Paradigma gehören neben der „Definition des Objektes“ Modelle, Gesetzmäßigkeiten,

¹ Henri Poincare; <https://www.aporismen.de/zitat/22466>

Generalisierungen und Verfahren. Dies alles ist der Bauplan für das Dienstleistungshaus. Das Untersuchungsobjekt der Dienstleistungswissenschaft ist der „Service“. **„Service“ ist eine Anwendung verschiedener „competences“, um bei einer anderen Einheit einen Gewinn (benefit) zu erreichen.** „Service“ ist ein Prozess, mit dem jeder „customer“ bedeutende Beiträge zum Erstellungsprozess des Dienstleistungsproduktes leistet. Das „Customer-Supplier Service Paradigm“ ist grundlegend für die Service Theory. Der **„Customer“** in den Ansätzen der Service Science wählt nicht nur aus, zahlt und konsumiert, sondern **er ist aktiv** – wie jeder Zulieferer – an der Dienstleistungsproduktion beteiligt, sei es mit eigener Tätigkeit, sei es mit der Bereitstellung von Information oder Ähnlichem. Das gilt für „Gruppen von Customern“ (also eher bei den unternehmensbezogenen Dienstleistungen) und für End’customern’, also Privaten. Die Technik (Digitalisierung in Form der Informatisierung und Automatisierung) spielt in diesem Prozess eine wesentliche Rolle, da durch sie der Kunde wesentlich schneller und tiefer in die Wertschöpfungspartnerschaft eingebunden werden kann. Dem Service Prozess steht das **Service System** zur Seite. Es wird durch eine Konfiguration von Akteuren und Ressourcen gebildet. Akteure sind die „menschlichen Handlungsträger“, die sich mit Wissen und Fähigkeiten beteiligen. Die Ressourcen fügen die Technologie, Information und physische Artefakte hinzu. Das Denken, das dem Ganzen zugrunde liegt, wird als eine „Service dominant logic“ beschrieben.

Zugegeben, das Ganze ist sicher kein Bauplan für einen Wolkenkratzer, aber immerhin für ein Haus, das zur Zusammenarbeit einlädt. Damit bin ich bei These 2.

Zur These 2: Nur gemeinsam erkennt man den Elefanten

Interdisziplinäre Zusammenarbeit in der Wissenschaftsszene ähnelt der Anekdote, in der **sechs blinde Männer einem Elefanten** begegnen. Jeder beschreibt den Teil, den er wahrnimmt und keiner erkennt das Ganze. Ausserdem gibt es das Sprachproblem: jede Disziplin (das gilt auch für die Vertretungen der Praxis) beschreibt die Realität in eigenen Begriffen, die von anderen nicht verstanden werden. Ist das Problem der Kooperation ohne einheitliche Theorie schon fast unlösbar, so gilt das für die „Lehre“ ebenso.

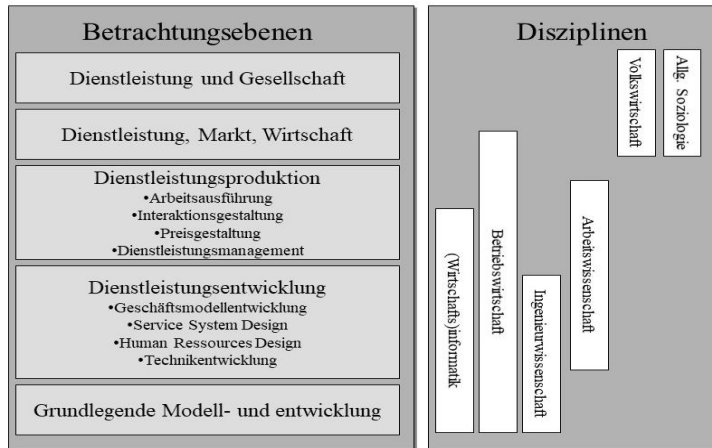
Selbst wenn viele Forscher sich wehren, hat Kooperation doch viel mit Macht zu tun. So wird von mehreren Seiten versucht, der Wirtschaftsinformatik eine zentrale Position innerhalb einer zukünftigen Service Science einzuräumen. Im Prinzip tendieren solche Ansätze zu einem

Überbaumodell, einem Begriff, der in der Geschichte der Arbeitswissenschaft eine zentrale Rolle spielte. Es lohnt deshalb auf die Auseinandersetzungen verschiedener Wissenschaftsdisziplinen zu Beginn des Programms „Humanisierung des Arbeitslebens“ einzugehen.

Nachdem es in den 60er Jahren gelungen war, den Gegenstand der Arbeitswissenschaft genauer zu bestimmen, gab es einen langen Streit um das Zusammenwirken der einzelnen Disziplinen. Mediziner und Ingenieure betrachteten sich als Naturwissenschaftler, während die Arbeitssoziologie und die Arbeitspsychologie in ihren Augen eigentlich keine echten Wissenschaften waren. Mediziner und Ingenieure betrachteten ihren Ansatz als Fundament- oder Überbaumodell. In Fundament- und Überbaumodellen beansprucht eine Wissenschaftsdisziplin die spezifischen Beiträge anderer Wissenschaftsdisziplinen bewerten zu können. In einem diskursiven Prozess, der von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft geleistet wurde, ging man von dem Überbaumodell ab und entschied für ein **Ebenenmodell der Arbeitswissenschaft**. Basierend auf einer Konzeption des Ingenieurs Holger Luczak und des Psychologen Walter Volpert wurden 1987 sieben Ebenen von den autonomen Körperfunktionen bis zu gesellschaftlichen Prozessen definiert und diese Betrachtungsebenen mit den unterschiedlichen Aspektwissenschaften wie Psychologie, Ingenieurwissenschaften, Pädagogik, Soziologie und Wirtschaftswissenschaften verknüpft.

Ein solcher Weg ist angesichts des Standes der Konzeptionierung der Service Science sicher gangbar. Also zunächst ein Ebenen- oder Segmentmodell einer Dienstleistungswissenschaft zu bilden, in das die Basisdisziplinen eingeordnet werden. Dieser Ansatz ist der modernen Dienstleistungswissenschaft implizit nicht fremd. Spohrer kommt zwar nicht über den Zugang der Aspekt- und Objektwissenschaften, so skizziert er doch ein Ebenenmodell der Dienstleistungswissenschaft. Insgesamt schafft er vier Oberebenen mit zwölf Subebenen. Er gibt aber keine Zuordnung zu Disziplinen.

Wir haben den Versuch gemacht, ein **Ebenenmodell** der Dienstleistungen aufzuzeigen und zu spezifizieren. Es werden die Ebenen der „Grundlegenden Modell- und Technikentwicklung“,



die „Dienstleistungsentwicklung“, die „Dienstleistungsproduktion“, „Dienstleistung, Markt, Wirtschaft“ und „Dienstleistung und Gesellschaft“ unterschieden. Diesen Ebenen haben wir verschiedene Disziplinen zugeordnet. So arbeiten (Wirtschafts-)Informatik und Ingenieurwissen-

schaften insbesondere bei den Ebenen der grundlegenden Fragen und der Dienstleistungsentwicklung mit, während die Arbeitswissenschaft eher in der Entwicklung und Produktion eingesetzt ist. Die Betriebswirtschaft umfasst dann die ersten drei Ebenen und die Ebene „Dienstleistung, Markt, Wirtschaft“, während Volkswirtschaft und Soziologie eher auf den oberen Ebenen angesiedelt sind. In Zukunft wird es wichtig sein, die Knotenpunkte der Disziplinen zu bestimmen. Auf Drängen der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft haben im Rahmen des Serviceengineerings Wirtschaftsinformatik und Arbeitswissenschaft erste Annäherungen gemacht. Ebenso müssen die aufgrund der theoretischen Neuorientierung verlorengegangenen volkswirtschaftlichen Beziehungen neugestaltet werden.

Es kommt hier nicht auf eine Bewertung der Ebenenmodelle oder auf die Diskussion der Überlegenheit von Ebenenmodellen im Allgemeinen an. Es geht ebenso nicht darum, ein solches „Ebenenmodell“ einer Dienstleistungswissenschaft sofort auszuformulieren. Dies erlaubt der bisherige Stand der Diskussion noch nicht, insbesondere da er noch nicht den Stand einer fast 100-jährigen Tradition der Arbeitswissenschaft hat. Es zeigt aber auf, wie eine Einheit geschaffen werden und wie die Dominanz einer Wissenschaft für ein ganzheitliches Konzept überwunden werden könnte. Mit einem solchen Ebenenmodell wird es besser möglich, die verschiedenen Untersuchungen in Beziehung zu setzen und gemeinsame Ansätze zu erkennen.

Zur These 3: Wissenschaft mit Gestaltungsanspruch braucht explizite Zielsetzungen

Eine Wissenschaft, die nicht nur den Ist-Zustand beschreiben, sondern Modelle und Methoden zur Gestaltung der Systeme geben will, ist eine normative Wissenschaft, die ihre Zielsetzungen explizit machen muss. Zielsetzungen müssen bei einer Dienstleistungswissenschaft hinsichtlich dreier Dimensionen gegeben sein:

- Humanzielsetzungen für Beschäftigte und deren Partner,
- betriebswirtschaftliche Zielsetzungen und
- ökologische Zielsetzungen.

Im Rahmen der Dienstleistungswissenschaft ist der Aspekt der Zielorientierung noch unterbeleuchtet. Das liegt zum einen an der technologischen Orientierung, zum anderen an der Prämisse, dass Wissenschaft wertfrei ist. Zum Teil liegt es aber daran, dass nur auf rein ökonomische Kriterien abgehoben wird. Weit fortgeschritten ist die Debatte um Kriterien der Dienstleistungsqualität soweit es den Kunden betrifft. Hier wird versucht, ein mehrdimensionales Modell zu erarbeiten.

Soweit **Humankriterien** berücksichtigt werden, geschieht das meist eindimensional z. B. als Beschäftigungswirkung oder als Bewertung der Arbeit. Wie wichtig die Diskussion des Hierarchiecharakters einer gestaltenden Dienstleistungswissenschaft ist, zeigt sich bei der systematischen Entwicklung von Servicesystemen. Wenn man nicht auf die gesellschaftlichen oder arbeits- und organisationsorientierten Fragestellungen eingeht, fällt man bei der Gestaltung der Systemarchitektur leicht auf beeinträchtigende Varianten der Arbeitsgestaltung zurück, z.B. kleinstgetaktete Aufgaben. Diese Schwächen zeigen exemplarisch, wie wichtig zunächst die Bewusstmachung der Hierarchisierung ist und wie wichtig die Einbeziehung der Arbeitswissenschaft in den Gestaltungsprozess und nicht erst in die Evaluation ist.

Neben den humanen und wirtschaftlichen Kriterien bilden die **ökologischen Kriterien** den dritten Komplex der Bewertung im Rahmen einer Dienstleistungswissenschaft. Dienstleistungen können so entwickelt werden, dass sie ökologische Ressourcen schonen. So können Sachgüter durch „an Trägermedien gebundene (Sekundär)dienstleistungen ersetzt werden“. An Stelle

der Besitzfunktionalität von Sachgütern tritt die Nutzungsfunktionalität. Allerdings ist dazu eine gezielte Entwicklung notwendig; denn Dienstleistungen verbessern nicht automatisch die Ökobilanz. So genügt es nicht allein für das Elektroauto neue Infrastrukturdienstleistungen zur Versorgung, Wartung und Instandhaltung sowie Car-Sharing zu entwickeln. Denn allein an der Ökonomie orientierte Maßnahmen können sich negativ auf den „ökologischen Fußabdruck“ einer Gesellschaft niederschlagen, indem sie (bei ökonomischem Erfolg) zu einem Anstieg der Anzahl der Automobile führen. Es ist nicht unmöglich, dass die „Dienstleistungsgesellschaft“ eine „Anti-Umwelt-Gesellschaft“ werden kann.

Insgesamt wird hier noch viel Arbeit in einer Dienstleistungswissenschaft zu leisten sein, um humane, ökonomische und ökologische Zielsetzungssysteme zu entwickeln und gesellschaftlich akzeptierte Bewertungen zu erreichen.

Fazit

Dienstleistungsforschung ist inzwischen so entwickelt, dass der Weg zu einem „Haus der Dienstleistungswissenschaft“ möglich ist. Ja man kann sogar sagen, dass die **Digitale Transformation eine Dienstleistungswissenschaft** erfordert. Aber wir brauchen dort nicht nur ein gemeinsames Verständnis im Forschungsprozess, sondern auch Quaifizierungsmassnahmen auf allen Ebenen: von den (Zusatz)studiengängen bis hin zur beruflichen Ausbildung.

Dienstleistungswissenschaft muss institutionalisiert werden. Wir müssen weg von der Fragmentierung hin zu originären Lehrstühlen und Forschungseinrichtungen. Nur das garantiert längerfristige Kontinuität. Um Ressourcen zu bündeln und die Umsetzungsstärke zu erhöhen, ist zukünftig eine stärkere Institutionalisierung der Dienstleistungswissenschaft unerlässlich. Ohne Geld geht es aber nicht, insofern ist die Absenkung des Haushaltsansatzes, wie sie vom BMBF vorgesehen war, der falsche Weg.

Dienstleistungswissenschaft muss einen „Kommunikationsraum“ entwickeln, in dem forschungs-, arbeits- und wirtschaftspolitische orientierte Partner agieren. Transfer in diesem Kommunikationsraum ist dann auch die „Koproduktion“ mehrerer Partner, sei es der Wissenschaft, sei es der Sozialpartner aber auch der Wirtschaft. Wir brauchen neue Wege hinsichtlich erlebbarer Forschungsergebnisse, interaktiver Veranstaltungsformate oder gemeinsamer Plattformen.