

2. Komplexität interner Dienstleistungen im Kontext der Marketing- und Managementforschung

2.1 Vorgehensweise

Inhaltlicher Gegenstand der vorliegenden Arbeit bildet die wahrgenommene Komplexität interner Dienstleistungen durch interne Kunden. Wie bereits in Abschnitt 1.2.3 erläutert, bestehen bis dato keinerlei Forschungsergebnisse zur wahrgenommenen Komplexität von internen Dienstleistungen aus interner Kundensicht. Da die Entwicklung eines Mess- und Wirkungsmodells der wahrgenommenen Komplexität interner Dienstleistungen jedoch die Schaffung eines Begriffsverständnisses sowie die Auseinandersetzung mit bestehenden Messansätzen und Wirkungsgrößen des Konstruktes erfordert, gilt es im vorliegenden Kapitel 2 die *bestehende Forschung zur Komplexität* näher zu betrachten. Hierzu wird eine theoretische Fundierung des Komplexitätsbegriffes im Hinblick auf interne Dienstleistungen vorgenommen sowie ein Überblick über bereits bestehende Ansätze in Bezug auf die Komplexität im Marketing- und Managementkontext gegeben, um erste Hinweise über mögliche Konstruktinhalte und Wirkungsgrößen zu erhalten.

Entsprechend werden auf Basis einer theoretischen Fundierung des Komplexitätsbegriffes sowie der Bestandsaufnahme konzeptioneller und empirischer Arbeiten zur Komplexität im Marketing- und Managementkontext die folgenden Aspekte untersucht:

- (1) Das *Begriffsverständnis der Komplexität interner Dienstleistungen* im Marketing- und Managementkontext (Abschnitt 2.2),
- (2) *Theoretische Fundierung* der Komplexität interner Dienstleistungen (Abschnitt 2.3),
- (3) Betrachtung der *Komplexität im Marketing- und Managementkontext* sowie Analyse ihrer Determinanten und Wirkungen (Abschnitt 2.4),
- (4) *Zusammenfassung der Erkenntnisbeiträge* aus der Forschung zur Komplexität im Marketing- und Managementkontext für die Zielsetzung der Arbeit (Abschnitt 2.5).

Das Ergebnis der theoretischen Fundierung des Komplexitätsbegriffes in der Wissenschaft sowie die Literaturanalyse bilden eine erste Basis für die Formulierung eines konzeptionellen Analyserahmens der wahrgenommenen Komplexität interner Dienstleistungen.

2.2 Begriff der Komplexität interner Dienstleistungen

Bislang liegt zum Konstrukt der wahrgenommenen Komplexität interner Dienstleistungen aus interner Kundensicht keine *Begriffsdefinition* vor. Entsprechend ist eine sorgfältige Erarbeitung der Konstruktdefinition erforderlich, die dem Verständnis für die sich anschließenden Ausführungen dient. In diesem Zusammenhang fordert Rossiter (2002, S. 308f.) die Beantwortung folgender Fragen: „Wer beurteilt das Konstrukt?“ (*Beurteiler*), „Was wird beurteilt?“ (*Objekt*) und „Welche Objekteigenschaften werden beurteilt?“ (*Attribut*).

(1) Bestimmung des Beurteilers

Im Rahmen der Betrachtung der Komplexität interner Dienstleistungen gilt es zunächst in eine *objektive* und eine *subjektive Komplexität*²⁰ zu unterscheiden. (Braarud 2001, S. 262; Weyer 2009, S. 4; Blockus 2010, S. 15). So kann es sich bei einer internen Dienstleistung um eine objektiv komplexe Leistung handeln, da eine Vielzahl heterogener (Teil-)Dienstleistungen von unterschiedlichen internen Lieferanten erbracht wird, die jedoch von Seiten der internen Kunden (subjektiv) zu keinerlei Wahrnehmung führt. Folglich beschreibt die subjektive Komplexität die tatsächliche Wahrnehmung der objektiven Komplexität durch den internen Kunden. In diesem Zusammenhang statuiert Dörner (2001, S. 61f.), dass die Wahrnehmung der Komplexität von einer Person abhängig ist, die mit dieser konfrontiert wird. Die Höhe der wahrgenommenen Komplexität bestimmt sich in diesem Zusammenhang anhand der Erfahrung und dem Wissen des jeweiligen Akteurs, sodass Komplexität als Resultat der Beziehung zwischen System und Beobachter interpretiert werden kann (Dörner 2001, S. 61f.; Weinberg 2001, S. 51ff.; Moldoveanu 2004, S. 11). Entsprechend ist diese Komplexitätsform von den Fähigkeiten, dem Wissen und den Gewohnheiten des Beurteilenden abhängig (Campbell 1988, S. 48).

Betrachtungsgegenstand der vorliegenden Arbeit bildet die Analyse der Determinanten und Wirkungen der wahrgenommenen Komplexität interner Dienstleistungen durch *interne Kunden*. Die wahrgenommene Komplexität entsteht in diesem Zusammenhang durch ein subjektives Urteil von internen Kunden über die Beurteilung der objektiv vorhandenen Komplexitätsmerkmale der empfangen-

²⁰ Für die Begriffe der objektiven und subjektiven Komplexität lassen sich in der wissenschaftlichen Literatur auch alternative Formulierungen finden. So unterscheidet Wildemann (2008, S. 368) zwischen struktureller sowie individueller Komplexität. Bliss (2000, S. 120) differenziert in eine intrinsische und extrinsische Komplexität. Abschließend verwendet Kirchhof (2003, S. 15) für die objektive Komplexität den Begriff strukturell und für die subjektive Komplexität die Bezeichnung funktional.

nen internen Dienstleistung. Folglich besteht das Erfordernis, die subjektive Beurteilung der Komplexität interner Dienstleistungen durch die internen Kunden zu erfassen. In der vorliegenden Arbeit stellen infolgedessen die internen Kunden die Beurteiler der Komplexität interner Dienstleistungen dar.

(2) *Bestimmung des Objekts*

Im Rahmen des internen Dienstleistungserstellungsprozesses empfangen interne Kunden Dienstleistungen von einer Vielzahl interner Lieferanten. Die Grundidee interner Dienstleistungen ist es hierbei, dass es sich bei jedem Mitarbeitenden einer Organisation sowohl um einen internen Kunden (Grönroos 1981) als auch einen internen Lieferanten handelt, der die Bedürfnisse interner Kunden befriedigt (Lovelock 1996). Hierbei werden Mitarbeitende als interne Kunden und ihre berufliche Tätigkeit als interne Dienstleistung angesehen, die der Zufriedenstellung interner Kundenbedürfnisse dient (Greene et al. 1994). Für die Fortführung und das Verständnis ihrer Tätigkeit ist es für interne Kunden entsprechend erforderlich, die Komplexität der internen Dienstleistungen zu beurteilen. Folglich stellt die *interne Dienstleistung* das Objekt der Komplexität interner Dienstleistungen dar.

(3) *Bestimmung des Attributs*

Für interne Kunden gilt es, die Komplexität interner Dienstleistungen zu beurteilen. Somit bildet die *wahrgenommene Komplexität* das zu bewertende Attribut.²¹ Eine einheitliche Beschreibung des Begriffes der Komplexität²² lässt sich in der wissenschaftlichen Literatur nicht finden. Aufbauend auf systemtheoretischen Erkenntnissen bilden die gemeinsame Grundlage der Erklärungsansätze von Komplexität die Elemente eines Systems sowie deren Verknüpfungen untereinander. Ergänzt wird diese statische Auffassung der Komplexität durch einen Zeitfaktor, der zu fortlaufenden Veränderungen der Elemente eines Systems führt (Panne 1977, S. 168; Rüegg 1989, S. 15). Unter dem Begriff der Komplexität können entsprechend die Unterschiedlichkeit der Elemente und Beziehungen sowie ihre Veränderungen im Zeitablauf subsummiert werden. Wird diese all-

²¹ Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur von Komplexität gesprochen. Jedoch wird hierunter immer die wahrgenommene Komplexität aus interner Kundensicht verstanden.

²² Zur ausführlichen Diskussion des Begriffes der Komplexität vgl. Abschnitt 1.2.2 sowie Luhmann 1975, Menzel 1977, Bronner 1992 und Malik 2008. Häufig wird der Begriff der Komplexität verwendet, um die Schwierigkeit oder Bedeutung eines Problems zu betonen und damit gleichzeitig Vereinfachungen im Rahmen der weiteren Vorgehensweise zu rechtfertigen, ohne diesen näher zu begründen oder zu erläutern.

gemeine Definition der Komplexität auf den internen Dienstleistungskontext übertragen, so wird hierunter die Gesamtheit aller Elemente und Relationen, die eine interne Dienstleistung ausmachen, zusammengefasst. Die Elemente eines „internen Dienstleistungssystems“ stellen in diesem Zusammenhang die einzelnen (Teil-)Dienstleistungen einer internen Dienstleistung sowie die an der internen Dienstleistungserstellung beteiligten internen Lieferanten dar (vgl. auch Abschnitt 1.2.3).

Die Bestimmung des Beurteilers, des Objekts und des Attributs führen zu folgender *Definition der Komplexität interner Dienstleistungen*:

Die *wahrgenommene Komplexität interner Dienstleistungen* aus interner Kundensicht ergibt sich aus der durch den internen Kunden wahrgenommenen *Anzahl* und *Vielfalt* interner (Teil-)Dienstleistungen sowie der an der internen Dienstleistungserstellung beteiligten internen Lieferanten und Organisationseinheiten, deren *Verbindung* untereinander sowie der *Veränderlichkeit* der einzelnen (Teil-)Dienstleistungen, internen Lieferanten und Interdependenzen.

2.3 Theoretische Fundierung der Komplexität interner Dienstleistungen

2.3.1 Überblick

Aufbauend auf dem Begriffsverständnis der Komplexität interner Dienstleistungen gilt es im Folgenden die *theoretische Fundierung* des Konstruktes vorzunehmen. Entsprechend besteht die Zielsetzung dieses Abschnitts darin, einen geeigneten Ansatz zur theoretischen Fundierung des Mess- und Wirkungsmodells der Komplexität interner Dienstleistungen zu ermitteln. Die Einbindung des Konstruktes Komplexität interner Dienstleistungen in einen theoretischen Rahmen und die damit verbundene Analyse der das Konstrukt umgebenden Abhängigkeitsstruktur dient zudem der Überprüfung der nomologischen Validität²³ des Konstruktes (Ruekert und Churchill 1984, S. 231; Homburg und Giering 1996, S. 13).

²³ Die nomologische Validität stellt ein Maß für die Übereinstimmung von theoretisch abgeleiteten Beziehungen mit empirischen Erkenntnissen dar. Nomologische Validität hat vorzuliegen, um von einer validen Konstruktmessung ausgehen zu können (Homburg und Giering 1996, S. 7f.).

Die Diskussion von Theorieansätzen erfordert hierbei zunächst die Festlegung von *Anforderungen*, anhand derer die Aussagekraft der Theorieansätze für die theoretische Fundierung der Komplexität interner Dienstleistungen überprüft werden kann (vgl. Abschnitt 2.3.2). Die Mehrheit wissenschaftlicher Arbeiten zur Komplexität zieht die *Systemtheorie* zur theoretischen Fundierung des Konstruktes heran (vgl. bspw. Bliss 2000, S. 81ff.; Kebbel 2000, S. 31 und Abschnitt 2.3.3). Jedoch ist die Systemtheorie isoliert betrachtet nur bedingt geeignet, das Phänomen der Komplexität interner Dienstleistungen aus interner Kundensicht sowie dessen Determinanten und Wirkungen vollständig zu erklären (Kieser 1994, S. 215ff.; Bandte 2007, S. 68). So vermag sie zwar die Entstehung der Komplexität innerhalb des Systems interne Dienstleistung erklären, hinsichtlich der Determinanten und Auswirkungen der Komplexität außerhalb des Systems liefert die Systemtheorie jedoch keine Erklärung. Mit den *Netzwerkansätzen* wird deshalb ein neuer Ansatz in die Diskussion zur Theorie der Komplexität mit einbezogen, dem ein hohes Erklärungspotenzial hinsichtlich der theoretischen Fundierung Determinanten und Wirkungen der Komplexität von internen Dienstleistungen zugeschrieben wird (vgl. Abschnitt 2.3.4).

2.3.2 *Anforderungen an Theorieansätze zur Komplexität interner Dienstleistungen*

Auf Basis der einführenden Überlegungen im Hinblick auf interne Dienstleistungen (vgl. Abschnitt 1.2) sind folgende *Anforderungen* an eine Theorie zur Erklärung der Komplexität interner Dienstleistungen zu stellen:

- Zentraler Gegenstand der vorliegenden Untersuchung bildet die Komplexität interner Dienstleistungen. Daher ist es zunächst erforderlich den *Begriff der Komplexität* theoriegestützt erklären zu können.
- Die Definition der Komplexität interner Dienstleistungen verdeutlicht, dass unterschiedliche Arten bzw. Ausprägungen der Komplexität von internen Dienstleistungen entstehen können. Infolgedessen ergibt sich als weitere Anforderung an den Theorieansatz, die unterschiedlichen *Ausprägungen der Komplexität* erklären und differenzieren zu können.
- Da sich komplexe interne Dienstleistungen aus einer Vielzahl unterschiedlicher (Teil-)Dienstleistungen und Interdependenzen zwischen internen Lieferanten und internen Kunden auszeichnen, werden eine Abkehr von einer statischen (zeitpunktbezogenen) Perspektive und die Einnahme einer dy-

namischen (zeitraumbezogenen) Sichtweise erforderlich. Hieraus ergibt sich die Anforderung an den Theorieansatz, dem *dynamischen Charakter* von komplexen internen Dienstleistungen gerecht zu werden.

- Da es sich bei der Komplexität interner Dienstleistungen um ein Ergebnis einer Folge von interdependenten, wechselseitigen Interaktionen interner Kunden und interner Lieferanten handelt, ist es erforderlich, dass der Theorieansatz nicht nur die aufgeführten Eigenschaften der Komplexität abbilden kann, sondern auch erklärt, warum die Komplexität interner Dienstleistungen entsteht und welche Konsequenzen sie mit sich bringt. Folglich ist es die zentrale Aufgabe des Theorieansatzes, einen Beitrag zur Beschreibung, Erklärung und *Prognose der Komplexität* von internen Dienstleistungen zu liefern.

Im Folgenden gilt, nur wenn die beschriebenen Anforderungen in ihrer Gesamtheit erfüllt werden, bildet eine Theorie einen umfassenden Bezugsrahmen für die Ableitung eines zielorientierten Ansatzes zum Umgang mit komplexen internen Dienstleistungen. Diese Anforderungen gilt es dementsprechend bei einer kritischen Würdigung der Systemtheorie und den Netzwerkansätzen zu beachten.

2.3.3 Systemtheorie

Die *Systemtheorie* versteht sich als allgemeine Theorie sozialer Systeme (Wilke 2000, S. 1). Ein System wird in diesem Zusammenhang definiert als ein Netz zusammengehöriger Operationen, die von nicht dazu gehörenden Operationen abgegrenzt werden können (Luhmann 1971 und vgl. Abschnitt 1.2.2). Dabei stehen nicht primär einzelne Teile eines Systems und deren Bestand im Mittelpunkt, sondern die Handhabung von Diskontinuitäten basierend auf Veränderungen. Entsprechend bildet die Systemtheorie den Versuch eines formalisierten wissenschaftlichen Ganzheitsdenkens, der gemeinsame Gesetzmäßigkeiten in Systemen unterschiedlichen Charakters zu finden versucht (Ludwig 2001, S. 14).

Historisch betrachtet kann zwischen einer alten und einer neuen Systemtheorie unterschieden werden (Tacke 2004, Sp. 1393). Grundlage der *alten Systemtheorie* bilden mathematische Optimierungsverfahren. In diesem Zusammenhang sprechen Händle und Jensen (1974, S. 9ff.) von Systemtechnik bzw. Systemanalyse. Die alte Systemtheorie erweist sich jedoch für die Entstehung einer Wissenschaft von Komplexität als wenig ergiebig, da mit ihr unzulässige Vereinfachungen der wahrgenommenen Realität verbunden sind und nicht berücksichtigt

wird, dass sich verschiedene Systeme unter gleichartigen Bedingungen unterschiedlich verhalten können (Bandte 2007, S. 67).

Die *neue Systemtheorie* hingegen statuiert, für alle Ebenen und Bereiche sozialer Beziehungen einen einheitlichen Forschungsansatz bieten zu können (Schwegler 2008, S. 48). So besteht im Gegensatz zum klassischen systemtheoretischen Verständnis das Ziel der neuen Systemtheorie in der Überwindung der bestehenden Grenzen zwischen den Wissenschaftsdisziplinen durch die Einführung des System-Gedankens (von Bertalanffy 1968, S. 11ff; Luhmann 2002, S. 15ff.) und der Einbeziehung von Umwelt und Beobachter in die Betrachtung (Luhmann 2002, S. 22ff., 35ff., 242ff.). Zu diesem Zweck identifiziert sie grundlegende Systemeigenschaften, die allen sozialen Systemen gemeinsam sind, räumt aber gleichzeitig auch die Möglichkeit variierender Interpretationen ein (Schwegler 2008, S. 48). Damit bildet die Systemtheorie ein interdisziplinärer Theorieansatz, der zeigt, dass Systemeigenschaften in den verschiedensten Wissenschaften einander stark ähneln und so die Möglichkeit schafft, dass verschiedene Forschungsrichtungen aneinander anknüpfen können (Schwegler 2008, S. 48). Dies gilt für die Natur-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (Willke 2000, S. 11f.).

Im Mittelpunkt der neueren Systemtheorie steht die Argumentation, dass soziale Beziehungen in modernen Gesellschaften komplex sind (Schwegler 2008, S. 48). Hierbei versucht die neuere Systemtheorie die *Komplexität* zu reduzieren, indem sie nach kritischen Variablen, Komponenten und Funktionen sucht, die für das System charakteristisch oder besonders relevant sind (Schwegler 2008, S. 49). Auf diese Weise zielt die neuere Systemtheorie darauf ab, Aussagen zu generieren, die die Betrachtung über ein System insgesamt und nicht nur über einen isolierten Teilaspekt desselben erlauben (Willke 2000, S. 169, mit Bezug auf Simon 1978, S. 120f.). Das Ergebnis systemtheoretischer Untersuchungen bilden entsprechend keine detaillierten Vorhersagen, da diese für die Annahme komplexer Situationen weder möglich, noch sinnvoll sind (Willke 2000, S. 169). Vielmehr kann die Systemtheorie Verhaltensmuster und Entwicklungslinien sowie grundlegende Funktionszusammenhänge und Problembeschreibungen erkennen. Damit ist sie entsprechend in der Lage die Wahrscheinlichkeit zu ermitteln, inwieweit bestimmte Ereignisse erreicht oder verhindert werden können (Willke 2000, S. 198).

In diesem Zusammenhang bestimmt sich der *Begriff der Komplexität* bzw. der des komplexen Systems originär in seiner attributiven Verwendung als Zustand bzw. Eigenschaft eines Systems (Bliss 2000, S. 81). Für die Anwendung der allgemeinen Eigenschaften, Wirkungsprinzipien und Gestaltungsgrundsätze komplexer Phänomene auf die besondere Problemstellung der Komplexität interner Dienstleistungen, ist zunächst der allgemeine Systembegriff zu präzisieren und nachfolgend dessen Zulässigkeit als theoretischer Bezugsrahmen zu prüfen.

Die *Definition des Systembegriffes* erfolgt in der Literatur nicht einheitlich, vielmehr wird über die Aufzählung von allgemeinen Systemeigenschaften eine indirekte Definition vorgenommen (Vester 1997, S. 17ff.). Als charakteristische Definitionsmerkmale, die ein gemeinsames und robustes Grundverständnis signalisieren, lassen sich jedoch die Aspekte der Vernetzung der Systemelemente, der umschlossenen Einheit, der Funktions- bzw. Zweckerfüllung und der konstituierenden Abgrenzung gegenüber der Umwelt erkennen. Ein System wird daher als eine geordnete Menge von miteinander verbundenen Elementen verstanden, die als Einheit die Relationen zueinander umschließt, eine bestimmte Funktion erfüllt und sich hierbei von der Umwelt konstituierend abgrenzt (Bliss 2000, S. 82). Anhand der konstitutiven Merkmale eines Systems leitet Luhmann (1991, S. 42) den *Komplexitätsbegriff* her: Je größer die Anzahl der Elemente und Relationen ist, desto größer ist die Komplexität eines Systems.

Für eine Übertragung dieser allgemeinen, auf der neuen Systemtheorie basierenden Annahmen auf interne Dienstleistungen ist eine Analyse erforderlich, ob komplexe interne Dienstleistungen sämtliche *Charakteristika komplexer Systeme* aufweisen. Nach Luhmann (1991, S. 42) ergibt sich die Komplexität durch die zunehmende Anzahl der Systemelemente und Relationen zwischen diesen Elementen. Im betriebswirtschaftlichen Kontext kommt als Betrachtungsgegenstand das Unternehmen als System in Frage, das in eine Umwelt (Supersystem) eingebunden ist und wiederum aus bspw. verschiedenen Abteilungen oder Standorten (Teilsysteme) besteht (Bruhn et al. 2010, S. 5). Auch kann eine interne Dienstleistung innerhalb eines Unternehmens als System, eingebunden in das Unternehmen als Supersystem und bestehend aus unterschiedlichen Aktivitäten von internen Lieferanten als Elemente des Systems, in den Fokus der Betrachtung gerückt werden. Von besonderer Bedeutung ist bei der Analyse von internen Dienstleistungen, dass es sich hierbei um offene Systeme handelt, die über heterogene Austauschbeziehungen zwischen internen Kunden und ihren internen Lieferanten (z.B. Informationen oder Materialien) mit ihrer Umwelt verbunden sind (Schwaninger 1996). Die Offenheit des Systems interne Dienstleistung birgt

in sich wiederum die Gefahr von Komplexität durch bestehende Abhängigkeiten, Unsicherheit oder Dynamik (Bronner 1992, Sp. 1123). Überträgt man diesen Gedanken auf das *System interne Dienstleistungen*, so können einzelne, zur internen Dienstleistungserstellung erforderliche, (Teil-)Dienstleistungen sowie an der Dienstleistungserstellung beteiligte interne Lieferanten als Elemente des Systems interne Dienstleistung betrachtet werden. Entsprechend wird die Wahrnehmung des Systems interne Dienstleistung durch interne Kunden umso komplexer, je mehr unterschiedliche (Teil-)Dienstleistungen für die Gesamtdienstleistung und an der internen Dienstleistungserstellung beteiligte interne Lieferanten sowie deren Abhängigkeiten untereinander erforderlich sind.

Infolgedessen zeigt sich, dass die neue Systemtheorie einen erheblichen Beitrag zur Entstehung und Beschreibung der Komplexität interner Dienstleistungen leisten kann. Hierbei können vor allem die Ablehnung des „*Black-Box-Gedankens*“²⁴, die Rolle und Funktion des Beobachters sowie die Analyse der Interdependenz von Elementen als vorteilhaft eingestuft werden (Bandte 2007, S. 68). Die Aussagen verbleiben jedoch auf konzeptionellem Niveau ohne konkrete Anwendungs- oder Implementierungsvorschläge zu geben (Grochla 1978; Lehmann 1992, Sp. 1838ff.; Kieser 1994, S. 215ff.). Grund hierfür ist, dass die Aufgabe der neuen Systemtheorie darin liegt, unabhängig von realen Inhalten auf einer abstrakten Modellebene Gebilde zu untersuchen, die als Systeme bezeichnet werden (Grochla 1978; Kieser 1994). Entsprechend leistet sie eher einen *konzeptionellen Beitrag* zur Erklärung des Begriffs der Komplexität interner Dienstleistungen und trägt somit dazu bei unterschiedliche Ausprägungen der Komplexität aufzuzeigen und zu erfassen. Infolgedessen wird die neue Systemtheorie zur Konzeptualisierung des mehrdimensionalen Komplexitätskonstruktes interne Dienstleistung herangezogen. Hingegen wird die neue Systemtheorie zur theoretischen Fundierung der Determinanten und Wirkungen der Komplexität interner Dienstleistungen aufgrund des rein konzeptionellen Charakters nicht als ausreichend erachtet. So kann die Systemtheorie zwar zur Erklärung von Komplexität innerhalb eines Systems beitragen, jedoch bleibt die Frage unbeantwortet, welche Größen außerhalb eines Systems die Komplexität determinieren bzw. welche Kosten sie verursacht und welchen Nutzen sie mit sich bringt. Aufgrund dessen werden die Netzwerkansätze als ein neuer Ansatz in die Diskussion zur Theorie der Komplexität interner Dienstleistungen mit einbezogen.

²⁴ Der „Black-Box-Gedanke“ zeichnet sich durch die Beobachtung eines Objekts in Bezug auf Input- und Outputgrößen aus, ohne interne Prozesse zu betrachten.

2.3.4 Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie

Bei der *Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie* handelt es sich sowohl um eine Reihe formaler Verfahren zur Analyse von Beziehungen zwischen Akteuren und Elementen als auch um eine Theoriewertperspektive auf eben solche Beziehungen (Haas und Mützel 2008, S. 50). Netzwerke entwickeln sich in diesem Zusammenhang zu einer vielfältig verwendbaren Begrifflichkeit für physische, technische und soziale Verhältnisse. Grund hierfür ist, dass durch die Netzwerkansätze „bewegliche“ Verbindungen erfasst werden können, wie sie bspw. mit Gruppen, Organisationen oder Institutionen assoziiert werden (Lorenz 2008, S. 580). Die *Vorteile* von Netzwerkansätzen liegen entsprechend in der Erfassung einer Vielzahl relativ flexibler Verbindungen zwischen potenziell sehr Heterogenem (Lorenz 2008, S. 580). Folglich liegt die *Besonderheit* der Netzwerkforschung darin, dass der Beziehungskontext und die Beziehungsstruktur in die Analyse mit einbezogen werden (Stegbauer 2008, S. 1). In dieser Besonderheit der Netzwerkansätze wird die Stärke dieser Theorien gesehen, die Komplexität interner Dienstleistungen im Kontext der Beziehungen und Strukturen innerhalb eines Unternehmens theoretisch erklären zu können.

Da es sich bei der Netzwerkforschung um noch ein sehr junges Wissenschaftsfeld handelt, sehen Forscher wie bspw. Emirbayer und Goodwin (1994) oftmals einen Weiterentwicklungsbedarf hinsichtlich bestehender Netzwerktheorien. *Herausforderungen* in diesem Zusammenhang bilden vor allem die Beschreibung der Formation, Reproduktion und Transformation sozialer Netzwerke, die wechselseitige Abhängigkeit von Strukturen und Kulturen sowie die Abbildung von Prozessen und Akteuren, die prägend auf den Einzelnen und sein Handeln wirken (Häußling 2008, S. 65).

Im Kontext der Verankerung der Netzwerkforschung in einem *methodologischen Relationalismus* entgegnet Häußling (2008) mit seinem Ansatz zur Betrachtung von Interaktionsnetzwerken diesen Herausforderungen. Generell legt Häußling (2008, S. 66) diesem Ansatz ein relationales Interaktionskonzept zur Grunde. In diesem Zusammenhang versteht der Autor *Interaktionen* als eine folgenreiche Verflechtung von Interventionen mit Semantiken auf zwischenmenschlicher Ebene (Häußling 2008, S. 70). Die Besonderheiten von Interaktionen lassen sich einerseits entlang der *Sach-, Zeit- und Sozialdimension* und andererseits mittels des Fokus auf das *Gesamtnetzwerk*, auf die *Netzwerkknotten* und auf die *Relationen* darstellen (Häußling 2008, S. 71). Es ergibt sich entsprechend die nachfolgende tabellarische Darstellung der Betrachtungsdimensionen eines Interaktionsnetzwerks (vgl. Tabelle 2-1). Nicht nur aufgrund der Begegnung der

Komplexität interner Dienstleistungen
Konzeptualisierung, Messung und Integration in ein
Wirkungsmodell

Braun, C.

2016, XXVII, 510 S. 58 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-11511-1