

Vorstudie zur QZ-Kolumne Januar 2003 zum Begriff Erbringung einer Dienstleistung

1 Begriffsfestlegungen und Benennungen in Deutsch

1.1 Allgemeines

Während bei vielen Begriffen der Gemeinsprache Homonymie festgestellt werden kann, gilt dies für den Ausdruck „Erbringung einer Dienstleistung“ nicht. Demnach ist es von dieser Seite her verständlich, dass es in der qualitätsbezogenen Terminologie erst sehr spät und nur auf Veranlassung der internationalen Normung zu einer Fachdefinition gekommen ist. Sie war deshalb nötig, weil bei einer Dienstleistung in aller Regel, viel mehr noch als bei materiellen Produkten, eine Beteiligung des Kunden mit Eigentätigkeiten zur Vervollständigung der ihm zu liefernden Dienstleistung erforderlich ist. Dabei war zunächst insbesondere unklar, ob diese Kundentätigkeiten ebenfalls zur Erbringung einer Dienstleistung gehören. Diese Kundentätigkeiten selbst sind - um es schon vorweg zu sagen - **nicht** Bestandteil der Erbringung einer Dienstleistung durch den „Dienstleister“ (wie die Organisation bezeichnet wird, welche die Dienstleistung erbringt). Gleichwohl sind diese ergänzenden Kundentätigkeiten ein bedeutendes Element bei der Planung der Dienstleistung durch den „Dienstleister“. Das sei schon hier an einem Beispiel auf dem Gebiet materieller Produkte erläutert: Es gibt Möbelfirmen, welche in Einzelteilen verpackte Möbel mit einer Bedienungsanleitung für den Zusammenbau liefern. Dieser Zusammenbau wird zu Hause durch den Käufer (den Kunden) geleistet, gehört also nicht zum „Fertigungsprozess“ des Möbellieferanten. Dieser muss aber dem Kunden zu seiner Dienstleistung Möbelauslieferung eine Montageanweisung mitgeben, damit er sein in Einzelteilen gekauftes Möbelstück selber „fachgerecht“ montieren kann.

1.2 Gebrauch von „Erbringung einer Dienstleistung“ in der Gemeinsprache

Im zehnbändigen großen Wörterbuch der Deutschen Sprache des Duden findet man den Hauptwort-Eintrag „Erbringung“ nicht. Nur die Verbform „erbringen“ ist verzeichnet. Dort werden allerdings zwei Bedeutungen genannt:

- 1 „Als Ergebnis haben, liefern“. Das ist nicht ganz die Bedeutung, die hier im Qualitätsmanagement gemeint ist, weil wesentlich auf das Ergebnis abgestellt ist, im Qualitätsmanagement aber auf die Tätigkeiten, die erbracht werden.
- 2 „Aufbringen“. Als Beispiele sind genannt: Die Summe für einen Bau; den Beweis oder Nachweis für etwas. Obwohl man einen gegenteiligen Eindruck haben könnte, zeigt sich diese zweite Bedeutung als die hier besser zutreffende: Es geht nämlich bei beiden Beispielen um Tätigkeiten.

1.3 Begriffsfestlegungen bei der DGQ

Die ersten drei Auflagen (1968, 1974 und 1979) des DGQ-Bandes 11-04 Begriffe im Qualitätsmanagement enthalten den Begriff Dienstleistung weder als eigenständigen Begriff, noch in Anmerkungen zu einem anderen. Der Begriff Dienstleistung kommt also bis zum Ende der 70er-Jahre im deutschen Qualitätsmanagement nicht vor. Erst in der vierten Auflage 1987 erscheint die Dienstleistung unter dem Begriff Einheit als Beispiel eines immateriellen Produkts (intangible product). Erstmals in der fünften Auflage **1993** ist dann die Dienstleistung ein eigenständiger Begriff.

Das war allerdings gleichsam ein Vorgriff auf den bereits bekannten Inhalt von ISO 8402:1994. Schon bei diesem ersten Erscheinen gab es zur Definition außergewöhnlich viele, nämlich 10 Anmerkungen. Bereits in der ersten wird hervorgehoben:

„Vom immateriellen Produkt Dienstleistung sind die Tätigkeiten „Erbringen einer Dienstleistung“ zu unterscheiden. Sie bezeichnen „diejenigen Tätigkeiten des Lieferanten, welche zur Lieferung der Dienstleistung nötig sind“.

Wenn man davon absieht, dass damals (vor fast 10 Jahren) statt des Hauptworts „Erbringung“ noch das „Erbringen“ steht (was damals besonders en vogue war), so kann man doch feststellen: Die Definition sowohl der Dienstleistung als auch der Erbringung (des Erbringens) einer Dienstleistung sind voll umfassend enthalten.

Eine erst später deutlich werdende Besonderheit ist damals (1993) in der Anmerkung 8 hervorgehoben worden. Sie lautete:

„Für das Erbringen einer Dienstleistung können Tätigkeiten des Kunden an der Schnittstelle zum Lieferanten wesentlich sein (z.B. Personalienangabe beim Bausparvertrag).“.

Allerdings ist hierbei noch nicht hinreichend deutlich, dass diese Tätigkeiten nicht zur Erbringung einer Dienstleistung (durch den Lieferanten) gehören.

Diese umfangreichen Eintragungen zur Dienstleistung wurden in die 6. Auflage **1995** der DGQ-Schrift 11-04 Begriffe zum Qualitätsmanagement ohne inhaltliche Änderungen übernommen. Allerdings wurde das Verb „Erbringen“ gegen das Hauptwort „Erbringung“ ausgetauscht. Man fand auch im Sachwortverzeichnis sowohl den eigenständigen Begriff Dienstleistung als auch den Hinweis auf die Erbringung der Dienstleistung als im Begriff Dienstleistung abgehandelten und definierten Begriff. Für die nächste (7.) Auflage war vorgemerkt, dass der Begriff „Erbringung einer Dienstleistung“ ein eigenständiger Begriff werden müsse.

In der 7. Auflage **2002** ist aber fast alles dies verloren gegangen. Das ist deshalb verwunderlich, weil die Begriffe der Dienstleistung und der Erbringung einer Dienstleistung nach wie vor nicht nur in den internationalen Normen enthalten sind - wenn auch nicht als eigenständige Begriffe -, sondern auch weil die Bedeutung dieser beiden Begriffe in der Dienstleistungsgesellschaft eher zugenommen haben. Lediglich in der Nummer 3.6 dieser 7. Auflage 2002 der DGQ ist zum Begriff Lieferant als Beispiel noch der „Erbringer einer Dienstleistung“ als verwandte Begriffsbezeichnung zu finden, jedoch ohne jede nähere Erklärung. Zur Dienstleistung selbst ist verschiedentlich in Anmerkungen gesagt, dass sie ein immaterielles Produkt sind. Eine Definition für die Dienstleistung sucht man in der 7. Auflage vergebens.

1.4 Begriffsfestlegungen bei DIN

Die erste Ausgabe der Grundbegriffe von DIN 55350-11 vom September 1980 kannte weder den Begriff Dienstleistung noch den der Erbringung einer Dienstleistung. Sieben Jahre später, in DIN 55350-11 vom Mai 1987, galten für die Begriffsfestlegungen des DIN die bei der DGQ gemäß dem obigen Abschnitt 1.3 genannten Gesichtspunkte bezüglich Dienstleistung und Erbringung einer Dienstleistung: Sie waren Spiegel der internationalen Normenentwicklung. Dieselbe Anmerkung zur Einheit als Grundbegriff Nr 1 führt in DIN 55350-11:1987-05 die Dienstleistung als Beispiel eines immateriellen Produkts auf.

Auch im Beiblatt 1 zu DIN 55350 mit dem zusammenfassenden Sachwortverzeichnis aller in der Normenreihe DIN 55350 behandelten Begriffe gibt es beide Begriffe nicht. Die Nachfolgenorm DIN 55350-11:1995-08 verwies bereits auf DIN ISO 8402 von 1995. Im Beiblatt 1 zu DIN EN ISO 8402 war eine damals durch DIN bevorzugte Definition für die Dienstleistung „konserviert“. Der Begriff der Erbringung einer Dienstleistung kam weder in diesem Beiblatt 1 noch in DIN 55350-11:1995-08 vor.

2 Begriffsfestlegungen bei der EOQ

Bis zur sechsten und letzten Auflage des EOQ-Glossary kamen weder der Begriff Dienstleistung (im Englischen service) noch der Begriff Erbringung einer Dienstleistung (im Englischen service delivery) vor. Lediglich beim Begriff 1.1.13 Quality audit war in Anmerkung 1 zu den unterschiedlichen Möglichkeiten einer spezifizierten Benennung von Audits unter vielen anderen die Bezeichnung „service quality audit“ vermerkt, wobei allerdings mangels eines Begriffs service jedermann die Selbstinterpretation von „Service“ überlassen war. Bekanntlich waren solche Selbstinterpretationen extrem unterschiedlich. EOQ hat in dieser Richtung also nichts beigetragen.

3 Begriffsfestlegungen bei ISO

In der ersten Ausgabe **1986** von ISO 8402 (mit 22 Begriffen) gab es noch keinen Begriff service und auch noch keinen Begriff service delivery.

In der zweiten Ausgabe von ISO 8402 von **1994** haben diese beiden Begriffe die Nummern 1.5 und 1.6. Der erste enthält vier Anmerkungen, die auch für die späteren Begriffsentwicklungen und Begriffsklärungen große Bedeutung hatten:

„1.5 Service = result generated by activities at the interface between the supplier and the customer and by supplier internal activities to meet the customer needs.

Note 1 The supplier or the customer may be represented at the interface by personnel or equipment.

Note 2 Customer activities at the interface with the supplier may be essential to the service delivery.

Note 3 Delivery or use of tangible products may form part of the service delivery.

Note 4 A service may linked with manufacture and supply of tangible products.

1.6 Service delivery = those supplier activities necessary to provide the service.

Die offizielle deutsche Übersetzung dazu lautete:

1.5 Dienstleistung = An der Schnittstelle zwischen Lieferant und Kunde sowie durch interne Tätigkeiten des Lieferanten erbrachtes Ergebnis zur Erfüllung der Erfordernisse des Kunden

Anmerkung 1: Der Lieferant oder der Kunde können an der Schnittstelle durch Personal oder durch Einrichtungen vertreten sein.

Anmerkung 2: Für die Erbringung einer Dienstleistung können Kundentätigkeiten an der Schnittstelle zum Lieferanten wesentlich sein.

Anmerkung 3: Lieferung oder Gebrauch materieller Produkte können Bestandteil der Erbringung einer Dienstleistung sein.

Anmerkung 4: Eine Dienstleistung kann mit der Herstellung und Lieferung eines materiellen Produkts verbunden sein

1.5 Erbringung einer Dienstleistung = Die zur Lieferung einer Dienstleistung nötigen Tätigkeiten eines Lieferanten

In der Definition zu Nummer 1.5 war also zweifelsfrei geklärt, dass die zur Vervollständigung einer Dienstleistung oft nötigen Tätigkeiten eines Kunden (und Empfängers einer Dienstleistung) nicht zum Erbringen einer Dienstleistung gehören.

Auch bei ISO ist die Begriffsklarheit von ISO 8402:1994 in DIN EN ISO 9000:2000-12 wesentlich vermindert worden: Es gibt jetzt keinen eigenständigen Begriff Dienstleistung (service) mehr, und auch keinen eigenständigen Begriff Erbringung einer Dienstleistung (service delivery) mehr. Lediglich unter dem Begriff 3.4.2 product ist in Anmerkung 2 noch etwas über den Begriff Dienstleistung zu erfahren. Sie lautet:

Note 2: Service is the result of at least one activity necessarily performed at the interface between the supplier and customer and is generally intangible. Provision of a service can involve, for example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible product (e.g. automobile to be repaired);
- an activity performed on a customer supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants).

Die daraus folgende offizielle Deutschfassung lautet:

Anmerkung 2: Eine Dienstleistung ist das Ergebnis mindestens einer Tätigkeit, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausgeführt wird und üblicherweise immateriell ist. Zur Erbringung einer Dienstleistung kann z. B. gehören:

- eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten materiellen Produkt ausgeführt wird (z. B. einem zu reparierenden Auto);
- eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten immateriellen Produkt ausgeführt wird (z. B. der für die Erstellung einer Steuerrückerstattung erforderliche Einkommensnachweis);
- die Lieferung eines immateriellen Produkts (z. B. die Vermittlung von Information im Zusammenhang mit Wissenstransfer);
- die Schaffung einer Umgebung für den Kunden (z. B. in Hotels und Restaurants).

Man erkennt mit Erstaunen, dass diese Erläuterungen in Anmerkungen zu den beiden Begriffen Dienstleistung und Erbringung einer Dienstleistung nicht nur neue Beispielgesichtspunkte beitragen, sondern auch wesentliche Klarstellungen aufgegeben haben, die noch 1994 in den beiden zitierten eigenständigen Begriffen enthalten waren. Zudem erkennt man: Die englische Benennung „service delivery“ für die Erbringung einer Dienstleistung ist geändert worden in „provision of a service“. Ob dies Ergebnis systematischer Überlegungen oder Zufall war, mag unbeachtet bleiben.

Insgesamt ist grundsätzlich festzustellen: Es verstärkt sich - auch unter dem Einfluss des deutschen Vertreters bei ISO TC 176/SC-1 - die Tendenz, wichtige Grundbegriffe entweder ganz wegzulassen oder nicht mehr in eigenständigen Begriffsdefinitionen zu behandeln, sondern in Anmerkungen zu Oberbegriffen dieses Begriffs nur noch beiläufig anzusprechen.

4 Konsequenzen für die Begriffskolumne

Erneut zeigt diese Vorstudie die vielschichtigen Entwicklungen des betrachteten Begriffs Erbringung einer Dienstleistung. In der deutschen qualitätsbezogenen Normensprache wurde er jahrzehntelang für überflüssig gehalten, vermutlich weil sein Begriffsinhalt im wesentlichen mit dem der Gemeinsprache übereinstimmt.

Die Entwicklung der Begriffsklarheit in den letzten Jahren ist sowohl bei der DGQ als auch bei ISO wenig zufriedenstellend: Bereits durchaus bemerkenswerte erreichte Klarheiten wurden in beiden Fällen entsprechend einer allgemein zu beobachtenden Tendenz der terminologischen Beliebigkeit über Bord geworfen. Inwieweit es gelingen wird, diese Klarheit wenigstens in dem derzeit zu entwickelnden Beiblatt 1 zu DIN EN ISO 9000 wiederherzustellen, erscheint ziemlich fraglich, weil die Akteure dieselben sind wie diejenigen, welche für die Entwicklung bei ISO und DGQ maßgeblich waren.

Für die Begriffskolumne wird es deshalb für richtig gehalten, schon eingangs insbesondere die für das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen enorm wichtige Unterscheidung zwischen dem Prozess der Erbringung der Dienstleistung und dem Ergebnis dieses Prozesses, eben der Dienstleistung selbst, hervorzuheben. Ergänzt werden sollte dieser Grundsatzhinweis auch durch anschauliche Beispiele von Dienstleistungen, die dem Leser die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der genannten Unterscheidung zwischen der Tätigkeit Erbringung einer Dienstleistung und ihrem Ergebnis Dienstleistung nahebringen.

---000---