

## Geleitwort

Es ist immer wieder zu beobachten, daß Innovationen zwar theoretisch überzeugend erscheinen, daß sie sich in der Praxis aber nur zögernd durchsetzen. Ein typisches Beispiel hierfür bietet in jüngster Zeit die Anwendung von Teleservice im Maschinenbau: Wiewohl die technischen und wirtschaftlichen Potentiale gerade im Hinblick auf die Probleme dieses überwiegend mittelständisch geprägten Wirtschaftszweiges „auf der Hand liegen“, wird Teleservice - zumindest in Deutschland - nur in verhältnismäßig geringem Ausmaße akzeptiert. Die Ursachen dieses paradoxen Diffusionsverlaufes sind in den bisher vorliegenden Analysen nicht recht deutlich geworden.

Der Verfasser der vorliegenden Dissertation geht davon aus, daß diese Erklärungslücke darauf zurückzuführen ist, daß die vorhandenen Untersuchungen zum Thema lediglich technische oder betriebswirtschaftliche Teilzusammenhänge betrachten, während das für den Diffusionsverlauf entscheidende systemische Umfeld vernachlässigt wurde. Er entwickelt deshalb einen umfassenden Hypothesenrahmen, mit dem sich die komplexen Interaktionen zwischen technischen Parametern, institutionellen Bedingungen und unternehmerischen Verhaltensweisen modellieren lassen. Wesentliche Elemente hierfür entnimmt der Autor dem Aussagensystem der Neuen Institutionenökonomik, insbesondere der Koordinationsformentheorie von Williamson. Er zeigt auf dieser Grundlage, daß eine zentrale Ursache der geringen Akzeptanz von Teleservice seitens potentieller Anwender der Mangel an institutionell verfestigten Möglichkeiten ist, die komplexen Risiken von technisch-informationellen Beziehungen zwischen den Teleservicepartnern zu bewältigen. Abhilfe kann folglich nur eine Strategie bieten, die im Rahmen langfristig konzipierter kooperativer Beziehungen zwischen den Servicepartnern den Anwendern Sicherheit vor mißbräuchlicher Ausnutzung gibt. Die theoretisch begründete Erklärung des vom Autor sog. Diffusionsparadoxons bei Teleservice wird durch eine Fülle praxisrelevanter Daten untermauert, die bei Unternehmen des deutschen Maschinenbaus erhoben wurden. Diese Branchenanalyse macht die Bedingungen deutlich, unter denen institutionelle Arrangements in der Praxis zu konzipieren sind, um die Akzeptanz von Teleservice im deutschen Maschinenbau zu fördern.

Die vorliegende Arbeit belegt zunächst die Überlegenheit einer Gesamtanalyse, wie sie sich aus dem Aussagensystem der Neuen Institutionenökonomik als einer typischen Schnittmengentheorie ableiten läßt. Diese Arbeit belegt aber auch die Fruchtbarkeit der engen Verknüpfung von technisch-informationellen, betriebs- und volkswirtschaftlichen Forschungsansätzen, die bei Wirtschaftsingenieuren üblich ist, die an der Technischen

Universität Darmstadt ausgebildet werden. Wie viele andere Ergebnisse, die im Rahmen solcher fachübergreifender Forschungsvorhaben erarbeitet worden sind, wird die vorliegende Arbeit mit Sicherheit zur weiteren Klärung der komplexen Problemstellungen beitragen, die mit der Durchsetzung von Teleservice in der betrieblichen Praxis verbunden sind.

Prof. Dr. Heiko Körner