

Jahrbuch der  
Heinrich-Heine-Universität  
Düsseldorf

*Heinrich Heine*  
HEINRICH HEINE  
UNIVERSITÄT  
DÜSSELDORF

2005/2006

*Heinrich Heine*



**Jahrbuch der  
Heinrich-Heine-Universität  
Düsseldorf  
2005/2006**



**Jahrbuch der  
Heinrich-Heine-Universität  
Düsseldorf  
2005/2006**

**Herausgegeben vom Rektor  
der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf  
Univ.-Prof. Dr. Dr. Alfons Labisch**

**Konzeption und Redaktion:  
em. Univ.-Prof. Dr. Hans Süßmuth**

© Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf 2006  
Einbandgestaltung: Wiedemeier & Martin, Düsseldorf  
Titelbild: Schloss Mickeln, Tagungszentrum der Universität  
Redaktionsassistentz: Georg Stüttgen  
Beratung: Friedrich-K. Unterweg  
Satz: Friedhelm Sowa, L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X  
Herstellung: WAZ-Druck GmbH & Co. KG, Duisburg  
Gesetzt aus der Adobe Times  
ISBN 3-9808514-4-3

## Inhalt

<b>Vorwort des Rektors</b> .....	11
<b>Gedenken</b> .....	15
<b>Rektorat</b> .....	17
ALFONS LABISCH (Rektor)	
Die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf ist eine Forschungsuniversität ..	19
HILDEGARD HAMMER	
Der Bologna-Prozess – Chancen und Schwächen einer erzwungenen Studienreform .....	29
CHRISTOPH AUF DER HORST	
Das Studium Universale der Heinrich-Heine-Universität zwischen „akademeia“ und „universitas“ .....	41
<b>40 Jahre Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf</b>	
HERMANN LÜBBE	
Universitätsjubiläen oder die Selbsthistorisierung der Wissenschaften .....	53
<b>Medizinische Fakultät</b>	
<i>Dekanat</i> .....	65
<i>Neu berufene Professorinnen und Professoren</i> .....	69
WOLFGANG H. M. RAAB (Dekan) und SIBYLLE SOBOLL	
Forschung und Lehre in der Medizinischen Fakultät .....	73
JÜRGEN SCHRADER	
Systembiologie – Neue Perspektiven für die Medizin? .....	79
ORTWIN ADAMS und HARTMUT HENGEL	
Husten, Schnupfen, Heiserkeit – Über alte und neue Respirationstraktviren .....	85
WILFRIED BUDACH und EDWIN BÖLKE	
Strahlende Zukunft – Radioonkologie 2010 .....	103
HILDEGARD GRASS und STEFANIE RITZ-TIMME	
Frauen- und Geschlechterforschung, Gewaltopfer und Rechtsmedizin .....	107
GESINE KÖGLER und PETER WERNET	
Die José Carreras Stammzellbank Düsseldorf – Entwicklung, klinische Ergebnisse und Perspektiven .....	119

NIKOLAS HENDRIK STOECKLEIN und WOLFRAM TRUDO KNOEFEL Disseminierte Tumorzellen bei gastrointestinalen Karzinomen – Molekular- genetische Analyse der relevanten Tumorzellen zum Aufsuchen therapeu- tischer Zielstrukturen für effektive adjuvante Therapien .....	137
---	-----

### **Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät**

<i>Dekanat</i> .....	151
----------------------	-----

<i>Neu berufene Professorinnen und Professoren</i> .....	153
--	-----

PETER WESTHOFF (Dekan)

Die Mathematisch-Naturwissenschaftliche Fakultät – Der Weg im Jahr 2005 .....	159
--	-----

JÖRG BREITKREUTZ

Arzneizubereitungen für Kinder .....	161
--------------------------------------	-----

STEFAN U. EDELHAAF

Weiche Materie – Treffpunkt von Physik, Chemie und Biologie .....	173
---	-----

THOMAS HEINZEL

Nanoelektronik und mesoskopischer Transport .....	185
---	-----

MICHAEL LEUSCHEL und JENS BENDISPOSTO

Das ProB-Werkzeug zur Validierung formaler Softwaremodelle .....	199
--	-----

CHRISTINE R. ROSE

Doppelt hält besser – Elektrische und chemische Signalgebung in Gehirnzellen .....	209
---	-----

### **Philosophische Fakultät**

<i>Dekanat</i> .....	227
----------------------	-----

<i>Neu berufene Professorinnen und Professoren</i> .....	229
--	-----

BERND WITTE (Dekan)

Die Philosophische Fakultät auf dem Weg in die entgrenzte Wissensgesellschaft .....	231
--	-----

ANDREA VON HÜLSEN-ESCH, WILHELM G. BUSSE und

CHRISTOPH KANN

Das Forschungsinstitut für Mittelalter und Renaissance .....	237
--	-----

SABINE KROPP

Institutionenbildung in postsowjetischen Ländern – Entwurf eines Analysekonzepts .....	245
---	-----

KARL-HEINZ REUBAND

Teilhabe der Bürger an der „Hochkultur“ – Die Nutzung kultureller Infrastruktur und ihre sozialen Determinanten .....	263
--	-----

SHINGO SHIMADA	
Wozu „Modernes Japan“? Zur Konzeptualisierung des Lehrstuhls „Modernes Japan II mit sozialwissenschaftlichem Schwerpunkt“ .....	285
<b>Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät</b>	
<i>Dekanat</i> .....	293
CHRISTOPH J. BÖRNER (Dekan)	
Bachelor und Master in der Betriebswirtschaftslehre – Der Düsseldorfer Ansatz .....	295
HEINZ-DIETER SMEETS und H. JÖRG THIEME	
Demographische Entwicklung und Globalisierung – Ökonomische Konsequenzen .....	311
HORST DEGEN und PETER LORSCHIED	
„Euro = Teuro“ – Lässt sich diese Gleichung statistisch belegen? .....	329
BERND GÜNTER und LUDGER ROLFES	
Wenn Kunden lästig werden – Kundenbewertung und Umgang mit unprofitablen Kundenbeziehungen durch Unternehmen .....	345
BERND GÜNTER	
Über den Tellerrand hinaus – „Studium laterale“ .....	359
<b>Juristische Fakultät</b>	
<i>Dekanat</i> .....	367
HORST SCHLEHOFER (Dekan)	
Das Bachelor-Master-System – Ein Modell für die Juristenausbildung? .....	369
ANDREAS FEUERBORN	
Der integrierte deutsch-französische Studiengang der Juristischen Fakultäten der Université de Cergy-Pontoise und der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf .....	379
ULF PALLME KÖNIG	
Die rechtliche Einordnung der Kooperationsvereinbarung zwischen Uni- versität und Universitätsklinikum nach nordrhein-westfälischem Recht .....	387
<b>Gesellschaft von Freunden und Förderern der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf e.V.</b>	
GERT KAISER	
Die Freundesgesellschaft der Heinrich-Heine-Universität .....	401
OTHMAR KALTHOFF	
Jahresbericht 2005 .....	405

## **Sonderforschungsbereiche der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf**

- CHRISTEL M. MARIAN und WILHELM STAHL  
 Der Sonderforschungsbereich 663  
 „Molekulare Antwort nach elektronischer Anregung“ ..... 409

## **Forschergruppen der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf**

- VICTORIA KOLB-BACHOFEN, MIRIAM CORTESE, JÖRG LIEBMANN,  
 SABINE KOCH und NICOLE FITZNER  
 Regulation der Entzündungsreaktion –  
 Eine wichtige Rolle für Stickstoffmonoxid ..... 421
- DIRK SCHUBERT und JOCHEN F. STAIGER  
 Die Analyse von „Was“ und „Wo“ in neuronalen Netzen  
 des primären somatosensorischen Kortex ..... 433

## **Graduiertenkollegs der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf**

- OSWALD WILLI  
 Das Graduiertenkolleg 1203  
 „Dynamik heißer Plasmen“ ..... 453
- AXEL GÖDECKE  
 Proteininteraktionen und -modifikationen im Herzen –  
 Das Graduiertenkolleg 1089 auf dem Weg  
 in das postgenomische Zeitalter ..... 459

## **Zentrale wissenschaftliche Einrichtungen der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf**

### *Humanwissenschaftlich-Medizinisches Forschungszentrum*

- DIETER BIRNBACHER  
 Das Humanwissenschaftlich-Medizinische Forschungszentrum  
 der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf ..... 475
- DIETER BIRNBACHER und LEONORE KOTTJE-BIRNBACHER  
 Ethische Fragen bei der Behandlung von Patienten  
 mit Persönlichkeitsstörungen ..... 477

## **Biotechnologie – Ein gemeinsamer Forschungsschwerpunkt der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und des Forschungszentrums Jülich**

- KARL-ERICH JAEGER  
 Das Zentrum für Mikrobielle Biotechnologie ..... 491

CHRISTIAN LEGGEWIE, THOMAS DREPPER, THORSTEN EGGERT, WERNER HUMMEL, MARTINA POHL, FRANK ROSENAU und KARL-ERICH JAEGER Molekulare Enzymtechnologie – Vom Gen zum industriellen Biokatalysator .....	501
JÖRG PIETRUSZKA, ANJA C. M. RIECHE, NIKLAS SCHÖNE und THORSTEN WILHELM Naturstoffchemie – Ein herausforderndes Puzzlespiel .....	519
<b>Institute an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf</b>	
<i>Institut für umweltmedizinische Forschung</i>	
JEAN KRUTMANN Das Institut für umweltmedizinische Forschung an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf gGmbH .....	535
<b>Institute in Zusammenarbeit mit der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf</b>	
<i>Düsseldorfer Institut für Dienstleistungs-Management</i>	
WINFRIED HAMEL Das Düsseldorfer Institut für Dienstleistungs-Management – Eine virtuelle Forschungseinrichtung .....	561
<i>Institut für Internationale Kommunikation</i>	
CHRISTINE SCHWARZER und MATTHIAS JUNG Universitätsnah wirtschaften – Das Institut für Internationale Kommunikation in Zusammenarbeit mit der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf e.V. ....	573
<b>Zentrale Einrichtungen der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf</b>	
<i>Universitäts- und Landesbibliothek</i>	
IRMGARD SIEBERT und CAROLA SPIES Aufbruch in die Zukunft – Der 94. Deutsche Bibliothekartag in Düsseldorf .....	589
<i>Universitätsrechenzentrum</i>	
STEPHAN OLBRICH, NILS JENSEN und GABRIEL GAUS EVITA – Effiziente Methoden zur Visualisierung in tele-immersiven Anwendungen .....	607



WINFRIED HAMEL

## Das Düsseldorfer Institut für Dienstleistungs-Management – Eine virtuelle Forschungseinrichtung

### Die Initiative

Die Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf wurde im Herbst 1989 gegründet – genauer: Sie hat angefangen zu arbeiten, ohne dass die erforderliche Infrastruktur mit Professoren, Mitarbeitern, Räumen, Büroausstattung, spezifischen Düsseldorfer Verwaltungskennnissen und Ähnlichem zur Verfügung gestanden hätte. Stattdessen waren mehr als 160 Studienanfänger da, die erwartungsvoll ihrem neuen Studiengang „Betriebswirtschaftslehre“ entgegenblickten. Dass dieses Experiment, quasi aus dem Stand heraus einen vollen Lehrbetrieb mit vollständigem Lehrangebot darzustellen, gelang, ist zahlreichen engagierten Personen zu verdanken, die sich seit der ersten Stunde für diese Fakultät einsetzten und den Ehrgeiz hatten, das Wagnis zu bestehen und auf einen guten Weg zu bringen.

Die Fakultät konnte innerhalb dreier Jahre in einem von den ursprünglichen Planungen abweichenden niedrigeren Umfang errichtet werden. Die Berufungspolitik der Fakultät und der sie unterstützenden Persönlichkeiten führte in dieser Zeit dazu, eine „Mannschaft“ zu formen, die sich trotz aller Individualität der einzelnen Personen als „verschworene Gemeinschaft“ fühlte, die die Fakultät zu einem anspruchsvollen Forschungs- und Lehrkörper entwickeln wollte. Erleichtert wurde diese Absicht durch die Kleinheit der Fakultät: Zunächst ausgestattet mit neun Lehrstühlen – von denen einer nach Errichtung der Juristischen Fakultät an diese abgegeben wurde –, bildete sie mit dann acht Kollegen eine überschaubare Gruppe, die einfach ständig zusammenarbeiten musste, nicht zuletzt aufgrund der noch zu erbringenden Vervollständigung der fakultären Infrastruktur sowie der vielfältigen Gremienverpflichtungen. So waren etwa alle Professoren Mitglieder des Fakultätsrats – alle Beschlüsse wurden getroffen, ohne dass auch nur ein einziger Kollege bei den Beratungen nicht hätte dabei sein können. Es kann nur als Glücksfall bezeichnet werden, dass diese enge Kooperation stattfinden musste und natürlich auch stattfand.<sup>1</sup>

Der Umfang der Fakultät ließ und lässt es nicht zu, eine weitgehende fachliche Spezialisierung darzustellen. Das Ausbildungsideal dieser Fakultät musste und muss sich auf „General Management“ beschränken.<sup>2</sup> Damit aber befindet sich die Fakultät in einer Situation,

---

<sup>1</sup> Durch Einwerbung eines Stiftungslehrstuhls (1998) und Übertragung von Kapazität aus der Mathematisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät zur Errichtung des innovativen grundständigen Studiengangs „Wirtschaftschemie“ (2002) ist die Fakultät inzwischen auf zehn Lehrstühle „angewachsen“ – und bildet damit immer noch die kleinste Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät an einer deutschen Universität.

<sup>2</sup> Dennoch ist es gelungen, eine gewisse Schwerpunktsetzung einzurichten, die insbesondere auf dem Sektor der Finanzdienstleistungen beruht, wobei drei Lehrstühle ein abgestimmtes Lehrprogramm anbieten. Eine

die ihr wenig Möglichkeiten einräumt, ein spezifisches Profil, quasi ein „Alleinstellungsmerkmal“, zu gestalten – auch alle anderen betriebswirtschaftlich orientierten Fakultäten an deutschen Universitäten bilden künftige Manager aus.

Die tragenden Mitglieder der Fakultät strebten an, eine gewisse Profilschärfung vor allem ihres Forschungsfeldes zu erreichen. Da lag es nahe, die Entwicklung der Wirtschaftspraxis zu beobachten und zu prognostizieren, welche Veränderungen in Zukunft den Kerngehalt wirtschaftlichen Handelns ausmachen würden. Zwei derartige Entwicklungen wurden analysiert: Auf der einen Seite war zu erkennen, dass die Wirtschaftspraxis vermehrt in eine Informations- oder Wissensgesellschaft mutiert, auf der anderen Seite waren die Veränderungen zur Dienstleistungsgesellschaft nicht zu übersehen.<sup>3</sup> In einem intensiven, längeren Diskussionsprozess stimmten die professoralen Mitglieder der Fakultät darin überein, dass der Sektor der Dienstleistungen eine Bedeutung erlangen wird, die derzeit immer noch nicht endgültig absehbar, gleichwohl aber in wissenschaftlicher Hinsicht vergleichsweise wenig durchdrungen ist. Damit war der Startschuss für eine stärkere forschungsorientierte Ausrichtung der Fakultät zugunsten des Dienstleistungsmanagements gegeben. Die Überlegungen hierzu mündeten in einer Verabredung, dienstleistungsorientierte Forschungsaktivitäten von Fakultätsmitgliedern unter einem einheitlichen Dach zu bündeln – die Idee eines wissenschaftlichen Instituts für Dienstleistungsmanagement stand im Raum und bedurfte „nur noch“ der strukturierenden Umsetzung. Diese erfolgte durch die Verabschiedung einer Satzung des „Düsseldorfer Instituts für Dienstleistungsmanagement (DID)“ durch die Gründer am 20. Mai 1998<sup>4</sup> und deren Genehmigung durch einstimmigen Beschluss des Fakultätsrats am 17. Juni 1998.

## Die Zielsetzung

Die Satzung des DID enthält einen Katalog von Aktivitäten, die die Zielsetzung des Instituts konkretisieren. Die entsprechenden Bestimmungen des § 2 lauten:

Das DID hat die Aufgabe, wissenschaftliche Grundlagen des Dienstleistungs-Managements zu bearbeiten und im Rahmen konkreter Projekte anwendungsorientierte Lösungen von Fragestellungen des Dienstleistungs-Managements zu entwerfen. Das DID nimmt Anregungen aus der Praxis auf und pflegt eine enge Verbindung zwischen Wissenschaft und Praxis im Dienstleistungs-Management. Die Forschungsergebnisse werden in einer hierfür einzurichtenden Publikationsreihe der Öffentlichkeit zugänglich gemacht oder in anderer geeigneter Weise publiziert, z. B. über Kongresse, Foren, Workshops, Seminare, Vortragsreihen.

Damit ist zunächst die *inhaltliche* Zielsetzung des DID angesprochen. Sie besteht in der intensiven wissenschaftlichen Beschäftigung mit allen Problemen des Dienstleistungssektors. Dazu gehört zunächst eine Spezifizierung und Differenzierung dessen, was unter „Dienstleistung“ verstanden werden kann oder soll, zumal es bis heute keine Definition gibt, die als „herrschende Meinung“ gelten könnte. Lediglich werden einige Merkmale wie

---

weitere Schwerpunktsetzung erfolgte im Bereich der Steuerlehre, in dem eine enge Kooperation zwischen dem betriebswirtschaftlichen Lehrstuhl für Steuerlehre und dem juristischen Lehrstuhl für Steuerrecht besteht.

<sup>3</sup> Eine trennscharfe Differenzierung zwischen „Informationsgesellschaft“ und „Dienstleistungsgesellschaft“ ist kaum möglich, dennoch lassen sich zwischen beiden Entwicklungen relevante Unterschiede erkennen.

<sup>4</sup> Zu den Gründern gehörten: Univ.-Prof. Dr. W. Berens, Univ.-Prof. Dr. B. Günter, Univ.-Prof. Dr. W. Hamel, Univ.-Prof. Dr. R. Schirmeister, Univ.-Prof. Dr. H.-D. Smeets und Univ.-Prof. Dr. H. J. Thieme.

„Immaterialität“, „Mitwirkung des externen Faktors“, „Nichtlagerfähigkeit“ sowie „Nutzen stiftende Aktivität“ in den meisten Abgrenzungsversuchen genannt. Es gehört auch dazu, diejenigen realen Wirtschaftsbereiche zu identifizieren, die dem Dienstleistungssektor zugeordnet werden können, und Typologien zu entwickeln, um die Vielfalt der Erscheinungsformen einigermaßen sortieren zu können. Es muss bedacht werden, dass bei vielen Dienstleistungen auch materielle Bestandteile erforderlich sind, so dass die Abgrenzung von „Dienstleistung“ und „(materieller) Produktion“ schwierig ist und vielfach lediglich auf der Betrachtungsweise des Forschers beruht. Sodann geht es um Fragen der optimalen Strukturen in und Handlungen von Dienstleistungsinstitutionen, zumindest im Hinblick auf deren ökonomische Ausgestaltung. Die Entwicklung von „Betriebswirtschaftslehren für Dienstleister“ wäre hier ebenfalls zu nennen, denn daran fehlt es noch in erheblichem Umfang. Als weiteres Feld lässt sich der – fast schon flächendeckende – Transformationsprozess des Übergangs von materiell-produzierenden zu immateriell-dienstleistenden Unternehmen nennen, der in der Wirtschaftspraxis häufig zu beobachten ist, für den bisher aber kaum Handlungsempfehlungen erarbeitet worden sind. Vor allem in hochentwickelten Industrieländern – diese Bezeichnung erscheint heute bereits fragwürdig – mit hohen Lohnkosten ist in Verbindung mit der Globalisierung im Sinne eines ungehinderten Güterausbaus über alle Ländergrenzen hinweg ein derartiger Übergang zu erkennen. Effiziente Handreichungen für diesbezügliche Transformationen ist die Betriebswirtschaftslehre weitgehend schuldig geblieben. Auch Fragen der Kalkulation von Dienstleistungen sowie deren rechnungstechnische Behandlung – einschließlich des Ausweises in Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung – werden von den Forschungsbemühungen im Dienstleistungssektor umschlossen. Probleme des Dienstleistungsmarketings, der Beschaffung von Services, des Qualitätsmanagements von Dienstleistungen, des Managements der Finanzdienstleister und Aspekte der Dienstleistungsinnovationen sind weitere Akzentsetzungen. Und schließlich sind auch die gesamtwirtschaftlichen Wirkungen der Veränderung der Wirtschaftslandschaft Untersuchungsgegenstände, die bisher vernachlässigt worden sind.<sup>5</sup> Weitere Ziele, die von einem Institut wie dem DID verfolgt werden können, ergeben sich im Lauf der Entwicklung sowie nach Interessenlage der forschenden Mitglieder.

Die *formale* Zielsetzung des DID lässt sich mit „Flexibilität“, „Aufwandsminimierung“ und „Außenwirkung“ kennzeichnen. Die Flexibilität bezieht sich dabei in erster Linie auf die Mitwirkung im Institut: Es sollte jedes Fakultätsmitglied, das sich mit Fragen des Dienstleistungsmanagements beschäftigt, die Gelegenheit haben, innerhalb des DID seine Forschungsinteressen wahrzunehmen. Damit ist verbunden, dass es weder Zwangsmitgliedschaften noch Aufnahmeürden geben konnte – allein die Freiwilligkeit des individuellen Forschens sollte ausreichen, sich allein oder mit anderen Kollegen zusammen Problemen des Dienstleistungsmanagements anzunehmen.

Die Aufwandsminimierung als Zielsetzung bedeutet, dass das DID selbst nicht über einen bürokratischen Apparat verfügen wollte und will, sondern allein auf die Aktivitäten des jeweiligen Forschers bezogen ist. Es bedarf lediglich einer gegenseitigen Information, bisweilen auch einer gegenseitigen Abstimmung, um dienstleistungsorientierten

---

<sup>5</sup> Man denke etwa an die Auseinandersetzungen innerhalb der Europäischen Union um die Verabschiedung der „Dienstleistungsrichtlinie“, die die Freizügigkeit der Dienstleistungsanbieter innerhalb der Union zum Gegenstand hat und die insbesondere von deutscher Seite aus nachhaltig in Frage gestellt wurde – vor allem aus gesamtwirtschaftlichen und arbeitsmarktbezogenen Befürchtungen heraus.

Forschungsaktivitäten nachzugehen. Zwar ist es erforderlich, für Koordination und Kommunikation einen Ansprechpartner, quasi eine Schaltstelle, zu haben, aber eine derartige Minimalstruktur lässt sich durch die Infrastruktur der beteiligten Lehrstühle auffangen. Getragen wird das gesamte Institut vom guten Willen der Mitwirkenden – was naturgemäß nur möglich ist, wenn die Mitglieder des Instituts in gegenseitigem, wohlwollendem Respekt verbunden sind. Hier erweist sich die geringe Größe der Fakultät als förderlich.

Das dritte Formalziel – die Außenwirkung – betrifft den Auftritt der Fakultät bei dienstleistungsorientierten Aktivitäten gegenüber Dritten. Es sollte eine eigene Adresse geschaffen werden, die signalisiert, dass ein spezifisches Forschungsfeld bearbeitet wird, das sich von anderen wirtschaftswissenschaftlichen Fakultäten mit anderen Schwerpunktsetzungen abhebt. Es wäre auch möglich gewesen, derartige Institute an einzelne Lehrstühle anzubinden, wie das in Deutschland durchaus zu erkennen ist, aber hier ging es darum, von vornherein den Kooperationsgedanken des Zusammenarbeitens mehrerer Forscher herauszustellen. Durch diese gemeinsame „Firma“ soll darüber hinaus signalisiert werden, dass die Befassung mit Dienstleistungsfragen nicht eine temporäre Erscheinung sein soll, die mit dem Ausscheiden eines Initiators aus der Universität ihre Beendigung findet, sondern Zeit übergreifend Bestand hat. Der jederzeitig mögliche Eintritt eines Fachkollegen in das Institut ist geeignet, diese Kontinuität sicherzustellen. Hierzu dient auch die Satzungsregelung, dass ein entpflichteter Kollege weiterhin Mitglied im DID bleiben kann, so dass dessen wissenschaftliche Kompetenz dem Institut nicht verloren gehen muss. Diese Bestimmung kann sich insofern als besonders hilfreich erweisen, als ein entpflichtetes Mitglied des Instituts sich zeitlich und inhaltlich stärker Dienstleistungsfragen widmen kann als ein Kollege, der mit den „normalen“ universitären Aufgaben hinreichend ausgelastet ist.

Durch diese inhaltlichen und formalen Zielsetzungen ergibt sich das Muster eines „virtuellen Instituts“, das in der deutschen Universitätslandschaft nur selten – vielleicht sogar erstmals – anzutreffen ist. Um das Institut jedoch mit einer gewissen Verbindlichkeit auszustatten, wurde angestrebt, dass die Heinrich-Heine-Universität diese Konstruktion billigt und das DID als integralen Bestandteil der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät einrichtet – dies konnte erreicht werden.

## Die Struktur

Die Struktur des DID folgt seiner strategischen Zielsetzung. Dem Virtualitätsgedanken entsprechend gibt es eine lediglich rudimentäre Struktur dergestalt, dass alle Mitglieder des Instituts als dessen Direktoren fungieren, die aus ihrer Mitte für jeweils zwei Jahre einen Geschäftsführenden Direktor sowie dessen Stellvertreter wählen – bei Zulässigkeit der Wiederwahl. In anlassbezogen einberufenen Sitzungen des gesamten Direktoriums werden alle anfallenden Entscheidungen gefällt und erforderliche Informationen ausgetauscht. Ein ebenfalls fallweise bestellter Protokollant hält die Ergebnisse der Beratungen fest.

Die Fakultät ermöglicht dem Institut die Mitnutzung von Fakultätsräumen, insbesondere für den Fall, dass für Institutsprojekte Mitarbeiter eingestellt werden und diese eine räumliche Unterbringung benötigen.<sup>6</sup> Insofern liegt eine minimale Infrastruktur vor, die

<sup>6</sup> Die Universität hat dem DID in seiner Anfangsphase eigene Räume im Haus der Akademie der Wissenschaften

es erlaubt, den Forschungsbemühungen abseits vom laufenden Betrieb der akademischen Lehre nachzugehen, in einer Atmosphäre der ruhigen Effektivität.

Zu den Strukturmerkmalen lässt sich auch der Aufbau einer institutseigenen Bibliothek rechnen. Zwar ist die Fakultät bestrebt, keine eigenständige Bibliothek für den allgemeinen Studienbetrieb zu unterhalten, da der diesbezügliche Aufwand, vor allem an Räumen und Mitarbeitern, derart hoch ist, dass die Fakultät entschieden hat, sich damit nicht belasten zu wollen. Das schließt jedoch nicht aus, dass jeder Lehrstuhl einen kleinen Handapparat eingerichtet hat, der die ständig verfügbar zu haltenden Standard- und Spezialwerke aufweist – die natürlich auch von den Studierenden genutzt werden können. Auf das DID wurde dieser Wunsch erweiternd übertragen, so dass im Verlauf der vergangenen Jahre eine kleine Spezialbibliothek für Dienstleistungsliteratur eingerichtet werden konnte. Diese Bibliothek steht selbstverständlich nicht nur den Direktoren und Forschern des DID zur Verfügung, sondern auch allen anderen Interessenten, sofern die Werke nicht in der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB) vorgehalten werden.

Der Aufbau dieser kleinen Bibliothek erfolgte indessen nicht aus Haushaltsmitteln, sondern ausschließlich über Spendengelder. Seit Bestehen der Fakultät erhält sie Jahr für Jahr einen nicht unbedeutenden Spendenbetrag<sup>7</sup> zur Anschaffung spezieller Werke, die die ULB nicht anschaffen kann. Die Fakultät hat sich darauf verständigt, einen Teil dieser Zuwendungen für das DID zu nutzen, so dass sich eine derartige Möglichkeit eröffnete.

## Die Finanzierung

Jedes Institut – auch jedes virtuelle –, das Aktivitäten entfaltet, bedarf der Finanzierung. Im Sinne des Aufwandsminimierungsziels wird zwar kein eigenständiger Haushalt des Instituts geführt, dennoch fallen Aufwendungen und damit Ausgaben an, die es zu decken gilt. Aufgrund der forschungsorientierten Ausrichtung fallen derartige Ausgaben jedoch nur dann an, wenn eine konkrete Aktivität vollzogen wird – ansonsten steht das Institut quasi in Bereitschaft, ohne Ausgaben zu verursachen. Zu den „institutsexistenzorientierten“ Aktivitäten gehören natürlich auch die koordinierenden Sitzungen des Direktoriums, die einer gewissen Vor- und Nachbereitung bedürfen und damit geringfügige Aufwendungen verursachen. Für den „normalen“ Bürobedarf tragen die jeweiligen Lehrstühle – insbesondere der des Geschäftsführenden Direktors – die anfallenden Kosten. Für Sonderaktivitäten ist jeweils eine Finanzierung sicherzustellen, die in Abhängigkeit von der Art der Aktivität eingeworben werden muss.

Sofern es sich um umfangreichere Projekte handelt, werden die Auftraggeber um eine Finanzierung – voll oder partiell – ersucht, sofern es sich um Veranstaltungen wie Workshops oder Kongresse handelt, wird ein Teilnehmerbeitrag erhoben, der so kalkuliert ist, dass die anfallenden Kosten gedeckt werden. Hier konkretisiert sich auch die Einbettung des DID in die Fakultät und damit in die Universität: Teilnehmergebühren sind nach öffentlich-rechtlichen Grundsätzen zu kalkulieren und von der Universitätsverwaltung aufgrund eines Kostenplans genehmigen zu lassen. Dadurch wird sichergestellt, dass sich das

---

Nordrhein-Westfalen zur Verfügung gestellt – wie auch anderen Instituten benachbarter Fakultäten. Diese – angemieteten – Räume sind dem Sparzwang begrenzter Haushaltsmittel zum Opfer gefallen. Dennoch gebührt der Universität großer Dank für diese Unterstützung.

<sup>7</sup> Die Spenden stammen aus der privaten Dr. Jörg Bankmann-Stiftung. Herrn Dr. Bankmann ist das DID für diese großzügige Unterstützung außerordentlich dankbar.

Institut nicht „unter der Hand“ zu einem gewerblichen Betrieb entwickelt, der mit dem generellen Auftrag der Universität als öffentliche Forschungs- und Bildungseinrichtung nicht vereinbar wäre.

Trotz aller Zurückhaltung bei ausgabenträchtigen Aktivitäten sowie einer generellen Sparsamkeit kann es nicht ausbleiben, dass ein ungedeckter Finanzierungsbedarf entsteht, der einer Regulierung bedarf. Um dies zu gewährleisten, wurde am 19. Mai 1999 die „Forschungs-Stiftung Dienstleistungs-Management“ als unselbständige Stiftung unter dem Dach der Gesellschaft von Freunden und Förderern der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf e.V. gegründet, aus deren Erträgen Finanzierungsleistungen für die DID-Aktivitäten erbracht werden können. Auch wenn das Stiftungskapital noch keine Größenordnung erreicht hat, die es erlauben würde, aus den Erträgen ständige Mitarbeiter – auch in Teilzeit – zu finanzieren, liegt doch ein finanzielles Sicherheitspolster vor, das es erlaubt, Aktivitäten zu beginnen, bevor die endgültige Finanzierung gesichert ist.

In der bisherigen Historie des DID ist es stets gelungen, über Projektfinanzierungen sowie aus Teilnehmergebühren oder aus Lehrstuhlmitteln alle anfallenden Ausgaben zu decken. Das Stiftungskapital konnte sogar durch satzungsgemäße Rücklagenbildung geringfügig aufgestockt werden. Allerdings – wie die Verhältnisse in der Hochschulforschung aktuell liegen – gibt es auch im DID mehr Projektideen als Finanzierungsmöglichkeiten. Viele interessante Untersuchungsfragen warten noch auf die finanzielle Unterstützung, die eine Realisierung ermöglichen würde.

## Die Foren

Das DID will nicht nur eine Dachmarke und Adresse für die Fakultät sein, sondern sich aktiv mit der Wirtschaftspraxis austauschen. Dabei sollen universitäre Entwicklungen genauso vorgestellt wie auch Anregungen aus der Wirtschaftspraxis aufgenommen werden. Um diesen Dialog zu gestalten und zu fördern, hat das DID eine Veranstaltungsreihe initiiert, die diesen Austausch ermöglicht. Unter dem Stichwort „Düsseldorfer Forum Dienstleistungs-Management“ wird einmal im Jahr – vornehmlich im Herbst – zu einer Diskussionsveranstaltung eingeladen, in der aktuelle Themen des Dienstleistungssektors zwischen akademischen und wirtschaftspraktischen Experten erörtert werden. Dabei referieren sowohl Mitglieder des DID wie auch Persönlichkeiten aus der Wirtschaft, um anschließend in der Podiumsdiskussion die vorgetragenen Aspekte zu vertiefen. Durch begleitendes Material wird die Nachbearbeitung der Foren ermöglicht.

Dankenswerterweise stellte der Industrie-Club Düsseldorf – überzeugt von der Tragfähigkeit und Relevanz der DID-Zielsetzungen – jeweils den Tagungsraum zur Verfügung und unterstützte durch den Verzicht auf eine Nutzungsgebühr die Arbeit des DID auch materiell.<sup>8</sup>

Bisher sind die folgenden Foren veranstaltet worden:

Im ersten Forum am 4. März 1999 mit dem Titel „Dienstleistungs-Management – Garant erfolgreicher Wirtschaft. Ein Institut eröffnet Perspektiven“ stellte sich das DID vor, indem alle Direktoren in kurzen Vorträgen diejenigen Projekte erläuterten, die von ihnen durchgeführt oder geplant wurden.

<sup>8</sup> In den ersten Jahren lud der Industrie-Club sogar zum anschließenden Empfang ein, um dem DID den Start in der Wirtschaftspraxis zu erleichtern – auch hierfür gebührt ihm großer Dank.

Im zweiten Forum – bereits im November 1999 – mit dem Titel „Dienstleistung beginnt im Kopf – und ganz oben. Wege aus der ‚Servicewüste‘“ wurde – auch anhand eines eindrucksvollen praktischen Beispiels – verdeutlicht, dass Dienstleistung eine Wirtschaftsaktivität darstellt, die nur dann erfolgreich sein kann, wenn das gesamte Unternehmen und an seiner Spitze die Geschäftsleitung aktiv daran mitwirken. Dienstleistungen sind keine lästige Zutat zu Verkäufen, sondern integraler Bestandteil der Wirtschaftsbeziehung zum Kunden. Über den Service definiert sich vielfach die Qualität der Kundenbindung.

Das dritte Forum (2000) beschäftigte sich mit dem Thema „Wandel im Handel. Perspektiven und Probleme“. Hierbei wurden die Perspektiven der Einzelhandelslandschaft in Deutschland aufgezeigt, wie sie sich aus Sicht der Wissenschaft und der Praxis darstellen. Referenten der Wirtschaftspraxis kamen aus einem großen Filialunternehmen und aus einem Betrieb des Elektronikhandels.

Im vierten Forum (2001) gingen die Teilnehmer der Frage nach: „Kapital für den Mittelstand – nach Basel ‚II‘ knapper und teurer?“ Angesichts der Kreditvergaberichtlinien der Zentralbanken ergeben sich für die mittelständische Wirtschaft neue Anforderungen hinsichtlich ihrer Kreditwürdigkeit und damit Bonität, die durch Rankings erfasst wird. Anhand des Rankings werden Kreditvolumina und -bedingungen – vor allem Zinssätze – festgelegt, was für viele Unternehmen eine Verknappung von Fremdmitteln zur Folge haben kann. Auch hier trugen Persönlichkeiten der mittelständischen Wirtschaftspraxis ihre Erwartungen und Besorgnisse vor und suchten gemeinsam mit den Wissenschaftlern nach gangbaren Lösungen.

Das fünfte Forum (2002) beschäftigte sich mit dem Problemfeld der „Unternehmensnachfolge“. Der Generationenwechsel in Deutschland weist in den kommenden Jahren dramatische Auswirkungen auf: Mehrere hunderttausend mittelständische Unternehmen bedürfen der Verjüngung oder des Ersatzes der Inhaber, oft Gründer, und damit des Übergangs in andere Hände. Dies stellt gleichermaßen ein ökonomisches wie auch psychologisches Problem dar, das gern verdrängt wird – und dann fehlt die Zeit für einen geordneten Übergang. Auf die hiermit verbundenen Fragestellungen gingen die Wirtschaftspraktiker ein, nachdem eine wissenschaftliche Bestandsaufnahme vorgetragen worden war.

Im bisher letzten Forum (2005) wurde das Thema aufgegriffen: „Hedge Fonds – Schädlinge oder Nützlinge?“ Durch die negative Presse über die als „Heuschrecken“ titulierten Finanzdienstleister wurde eine populistische Einschätzung provoziert, die diese Institutionen als schädlich für die Volkswirtschaft betrachtete – vielfach aus Unkenntnis über den Charakter und die Wirkungen von Hedge Fonds. Im Forum – unter Beteiligung von Experten der Hedge Fonds-Anbieter – konnten die positiven und negativen Aspekte derartiger Dienstleistungen dargestellt und erörtert werden. Als sprechendes Ergebnis dieser Veranstaltung kann die Aussage eines unternehmerisch tätigen Teilnehmers gewertet werden, er habe im Anschluss an das Forum in Hedge Fonds investiert.

Die Reihe der Foren wird weitergeführt; im Herbst 2006 wird das Thema lauten: „Die Alten halten. Konzepte und Erfahrungen zur Beschäftigung Älterer“. Angesichts der demographischen Entwicklung in Deutschland, aber auch angesichts der Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt sowie der mangelnden Berufsfähigkeit zahlreicher Schulabgänger wird die Beschäftigung mit der Beschäftigung älterer Menschen zu einem herausfordernden Problem. Hier soll das Forum innovative Beiträge leisten und Erfahrungen aus der Wirtschaftspraxis beisteuern.

## Die Projekte

Neben den individuellen Aktivitäten einzelner Mitglieder des DID und den gemeinsam veranstalteten Foren führt das Institut Projekte in Zusammenarbeit mit externen Organisationen durch. Durch diese Aktivitäten wird der Zielsetzung Rechnung getragen, solche Dienstleistungsprobleme wissenschaftlich zu bearbeiten, die aus der Wirtschaftspraxis stammen und damit einen aktuellen Diskussionsbedarf begründen. Hierbei kann die Initiative zur Projektgestaltung von Mitgliedern des DID ausgehen, in der überwiegenden Zahl der Fälle stammt die Anregung aber aus der Praxis. Und so sind bereits einige Projekte durchgeführt worden, andere werden derzeit bearbeitet, weitere befinden sich im Stadium der Konzipierung – einschließlich der Verhandlungen mit potenziellen Mitfinanziers. Als abgeschlossene Projekte sind zu nennen:

### Projekt „Kapitalversorgung von KMU“

Univ.-Prof. Dr. H. Jörg Thieme und Frau Dipl.-Kff. Sybille Gerhard erarbeiteten hier ein Grundlagenkonzept für die Kapitalversorgung kleinerer und mittlerer Unternehmen in Nordrhein-Westfalen. Auftraggeber war das Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Energie und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, das auch die Finanzierung des Projekts übernommen hatte. Kernproblem war die Analyse alternativer Finanzierungsformen und -instrumente, die zukünftig an die Stelle der traditionellen Bankenkreditfinanzierung der kleinen und mittleren Unternehmen rücken werden. Dabei war die Eigenkapitalerhöhung durch eine Fondslösung unter Einschluss der regionalen Düsseldorfer Börse besonders bedeutsam. Das Projekt wurde in der Zeit von Juli bis Oktober 2000 durchgeführt.

### Projekt „Schloß Mickeln“

Die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf konnte das im Ortsteil Himmelgeist gelegene Schloss Mickeln als Gästehaus erwerben, das allerdings einer umfangreichen Sanierung bedurfte. Zur Nutzung des Gästehauses war ein Betreiberkonzept zu erstellen, das die Beherbergungs- und Bewirtungsaktivitäten qualifizieren sollte. Hierzu wurde ein externes Gutachten in Auftrag gegeben, das jedoch zahlreiche Fragen offen ließ. Die Verwaltung der Universität bat das DID, das Gutachten zu prüfen und gegebenenfalls ein verändertes Betreiberkonzept zu erstellen. Zur Abwicklung dieses Projekts wurde ein wissenschaftlicher Mitarbeiter – Dipl.-Kfm. Kay Schlenkrich – in Teilzeit eingestellt, der unter Betreuung eines DID-Mitglieds – Univ.-Prof. Dr. Winfried Hamel – ein Konzept erarbeitete, das später Grundlage des Gästehausbetriebs wurde. Da es sich in diesem Fall um eine universitätsinterne Beauftragung handelte, erfolgte die Betreuung des Projekts durch das DID-Mitglied als Element der Fakultätsarbeit, d. h. ohne zusätzlichen Finanzbedarf.

### Projekt „PASS“

Die Stadt Düsseldorf strebt an, ihre Dienstleistungen gegenüber den Bürgern qualitativ zu verbessern. Dazu bedarf es zunächst einer Bestandsaufnahme, um den *Status quo* zu ermitteln, von dem aus Verbesserungsmaßnahmen ergriffen werden können. Im Rahmen einer Ausschreibung lobte die Stadtverwaltung den Auftrag aus, eine empirische Erhebung über die Zufriedenheit der Sport treibenden Bürger mit den Außensportanlagen durchzuführen. Das DID bewarb sich um diesen Auftrag und bekam den Zuschlag. Das Projekt erhielt den Titel „PASS“ (Performance-Analyse der städtischen Sportanlagen). Bestandteil des Auftrags war auch die Entwicklung einer Erhebungskonzeption mit geeigneten Fragebögen und Interviewleitfäden sowie die Durchführung der Erhebungen vor Ort. Das Institut

stellte für diese Aufgabe studentische Mitarbeiter – Bernhard Graß, Julia Anna Knoll und Sebastian Swienty – ein, die unter Anleitung einer ebenfalls für dieses Projekt eingestellten wissenschaftlichen Mitarbeiterin als Projektleiterin – Dipl.-Kff. Poh-Lee Tang – und unter Aufsicht eines DID-Mitglieds – Univ.-Prof. Dr. Winfried Hamel – mit Unterstützung des wissenschaftlichen Mitarbeiters Dipl.-Kfm. Kay Schlenkrich das Projekt im Jahr 2004 durchführten und einen umfangreichen Bericht einschließlich einer umfassenden Dokumentation erstellten. Zusätzlich wurden zahlreiche Vorschläge zur Erhöhung der Dienstleistungsqualität erarbeitet, begründet und der Stadtverwaltung zur Prüfung und eventuellen Umsetzung übergeben. Finanziert wurde das Projekt von der Stadt Düsseldorf.

#### Projekt „PASSD“

Im Zusammenhang mit der Befragung der Sport Treibenden beabsichtigte das Sportamt der Stadt Düsseldorf, auch die Zufriedenheit der Sportfunktionäre mit der Verwaltungstätigkeit der städtischen Dienststelle zu erfassen. Im Sinne einer Tandemuntersuchung übernahm das DID auch dieses Projekt, das in zeitlicher Nähe zum Hauptprojekt durchgeführt wurde, aber aufgrund der anderen Erhebungsgesamtheit sowie anderer Aussageabsicht eine eigenständige Gestaltung erforderte. Dieses Projekt erhielt den Namen „PASSD“ (Performance-Analyse des Sportamtes der Stadt Düsseldorf). In diesem Fall basierte die Erhebung ausschließlich auf Fragebögen, die jedoch auch offene Fragen enthielten, die zur Meinungsäußerung der Befragten genutzt werden konnten und auch genutzt wurden. Auch hier wurde ein umfassender Bericht einschließlich vollständiger Dokumentation erstellt, Optimierungsansätze vorgeschlagen und der Stadt übergeben. Das Projekt wurde von denselben Personen betreut, die auch das Projekt „PASS“ durchgeführt hatten.

#### Projekt „Chemie-Park“

Ein weiteres Projekt, die Entwicklung eines Kriteriensystems für die optimale Gestaltung der Dienstleistungen in chemieorientierten Gewerbeparks, befindet sich noch in Bearbeitung. Es geht hierbei darum, welche Angebote an Infrastruktur, Serviceleistungen und Kooperationsmöglichkeiten ein Gewerbepark aufweisen muss, um als optimaler Standort von Chemiebetrieben gelten zu können. Dieses Projekt wird von 2005 bis 2007 in Kooperation mit einem Chemieunternehmen bearbeitet, das sich an der Finanzierung des Mitarbeiters – Dipl.-Kfm. Hans-Christian Rabenhorst –, der die Studie durchführt, maßgeblich beteiligt. Die Betreuung dieses Projekts liegt in der Hand von Univ.-Prof. Dr. Bernd Günter, einem Mitglied des Direktoriums des DID. Ergebnis dieses Projekts wird unter anderem eine Publikation sein, die durch die allgemeine Veröffentlichung jedermann zugänglich sein wird, der sich mit Fragestellungen dieser Art beschäftigt. Der Ansatz des Projekts ist zwar im Sinne einer anwendungsorientierten Konkretisierung auf Chemieparcs bezogen, weist aber darüber hinausgehende Aspekte auf: Zum Beispiel sind einzurichtende Einkaufszentren oder geplante Gewerbegebiete mit vergleichbaren Problemen konfrontiert, so dass die Standortoptimierung auch dort zum Tragen kommen kann.

## Die Weiterungen

Das DID hat sich als Nukleus eines Forschungsschwerpunkts etabliert und durch eine Reihe von Aktivitäten in der Wirtschaftspraxis Resonanz gefunden. Damit ist ein Grundstein gelegt, der es erlaubt, auf den Anfängen aufzubauen und ein Kompetenzzentrum zu entwickeln, das die Profilierung der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-

Heine-Universität präzisiert. Die Tragfähigkeit der Idee einer virtuellen Institution hat ihre erste Bewährungsprobe bereits bestanden: Bedingt durch das Erreichen der Altersgrenze ist ein Direktor der Instituts aus dem aktiven Dienst der Universität ausgeschieden, aber gleichwohl Mitglied des DID geblieben, um seine dienstleistungsorientierten Forschungen unter der gemeinsamen „Firma“ fortzuführen. Als hilfreich wird dabei angesehen, dass das Institut über eine – wenn auch minimale – Infrastruktur verfügt, die es erlaubt, unter verhältnismäßig ordentlichen Arbeitsbedingungen tätig zu sein. Die institutseigene Bibliothek, die in Kooperation mit der ULB eingerichtet wurde, ist für die Forschungsaktivitäten auf der Habenseite zu buchen. Dasselbe gilt für die Möglichkeit der Raumnutzung, die die Fakultät gewährt hat. Dadurch sind Gegebenheiten geschaffen, die Anlass zu der Erwartung geben, dass die Aktivitäten des DID nicht nur fortgeführt werden, sondern eine weitere Intensivierung erfahren. Dies wäre dem DID zu wünschen.



