

Überblick über den Inhalt

0 Für eilige Leser*innen	15
1 Einleitung.....	16

Teil A – Rekonstruktion der abduktiven Entdeckung der Pfarrei als Dienstleistungsorganisation

2 Von der Routine zur abduktiv erschlossenen Hypothese – Musing und reasoning.....	33
3 Überblick über den theologischen Forschungsdiskurs zum Dienstleistungsgedanken.....	111

Teil B – Diskursive Überprüfung und Begründung kirchlicher Dienstleistung als praktisch-theologische Präzisierung kirchlicher Sendung

4 Interdiskursiver Theorieort: Betriebswirtschaftliche Theorie der Dienstleistung.....	217
5 Intradiskursiver Theorieort: Fundamentalekklesiologische Hermeneutik christlich-kirchlichen Handelns	338
6 Von der Hypothese zur geprüften Regel – Skizze einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung.....	421

Teil C – Extradiskursive Verknüpfung der praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung mit dem Praxisort Pfarrei

7 Von der Regel zur Regelanwendung – die Pfarrei als Dienstleistungsorganisation.....	466
8 Ergebnissicherung und Ausblick	706
9 Quellen- und Literaturverzeichnis	715

Detailliertes Inhaltsverzeichnis

0	Für eilige Leser*innen.....	15
1	Einleitung.....	16
1.1	Hinführung und Gliederung	16
1.2	Erläuterung des methodologischen Ansatzes – Zur abduktiven Entdeckung des Neuen in Situationen defizitären Handlungssinns	21
1.3	Überblick über das Forschungsprogramm.....	30

Teil A – Rekonstruktion der abduktiven Entdeckung der Pfarrei als Dienstleistungsorganisation

2	Von der Routine zur abduktiv erschlossenen Hypothese – Musing und reasoning.....	33
2.1	Die Routine: Die Pfarrei als konzeptioneller ‚Normalfall‘ katholischer Basisstruktur in kirchenrechtlich-lehramtlicher Hinsicht	34
2.2	Musing 1: Die vielfache Störung der Regelform der ‚Pfarrei‘.....	49
2.2.1	<i>Störung 1: Das Abschmelzen kirchlicher Bindung und die Erosion pfarrlichen Lebens</i>	50
2.2.2	<i>Störung 2: Die strukturelle Überformung der Pfarrei</i>	60
2.2.3	<i>Störung 3: Die Krise der (gemeindekirchlichen) Identitätsformel der Pfarrei</i>	69
2.3	Musing 2: Dienstleistungslogiken als pastoralsoziologische, religionssoziologische und volkswirtschaftliche Realität	79
2.3.1	<i>Pastoralsoziologisch: Dienstleistungsförmige Nutzung kirchlicher Angebote</i>	83
2.3.2	<i>Religionssozialistisch: Religiös-säkulare Konkurrenz als Treiber religiösen Wandels</i>	90
2.3.3	<i>Volkswirtschaftlich: Gesellschaftlicher Strukturwandel als ‚Dienstleistungsfizierung‘</i>	102
2.4	Reasoning: Abduktiver Schluss und Hypothesenbildung – die Pfarrei als Dienstleistungsorganisation?	107

3 Überblick über den theologischen Forschungsdiskurs zum Dienstleistungsgedanken	111
3.1 Der Forschungsdiskurs in diachroner Perspektive.....	111
3.2 Der Forschungsdiskurs in synchroner Perspektive.....	118
3.3 Prüfung eines genuin systematisch-theologischen Bestimmungsversuchs .	130
3.4 Systematische Darstellung der Argumente im Forschungsdiskurs	139
3.4.1 ,Die Kirche ist kein Unternehmen!“ – Argumente für und wider die Unternehmensförmigkeit der Kirche	140
3.4.2 ,Der Glaube ist unverfügbar!“ – Argumente für und wider die Produktförmigkeit	146
3.4.3 ,Es geht nur um Profit!“ – Argumente für und wider die merkantile Zielbestimmung	152
3.4.4 ,Der Glaube ist zweckfrei!“ – Argumente für und wider das Nützlichkeitsdenken.....	157
3.4.5 ,Kund*innen lassen sich versorgen!“ – Argumente für und wider die Tauschbeziehung.....	161
3.4.6 ,Der Kunde ist kein König!“ – Argumente für und wider die Bedürfnisorientierung	168
3.4.7 ,Der Glaube braucht Gemeinschaft!“ – Argumente für und wider die Privatisierung des Glaubens	179
3.4.8 ,Erfolg ist keiner der Namen Gottes!“ – Argumente für und wider die Professionalisierung kirchlichen Handelns	184
3.4.9 ,Die Wirtschaft ist eine herrenlose Gewalt!“ – Argumente für und wider die gesellschaftliche Marktorientierung.....	190
3.4.10 ,In der Kirche soll es anders sein!“ – Argumente für und wider die Marktförmigkeit der Kirche	196
3.4.11 ,Wirtschaft verzweckt Menschen!“ – Argumente für und wider das zweckrationale Handeln in der Kirche	200
3.4.12 ,Die BWL ist eine Fremdprophetie!“ – Argumente für und wider eine ökonomienahen Theologie.....	206
3.5 Zusammenfassung: Der Dienstleistungsgedanke im theologischen Forschungsdiskurs	212

**Teil B – Diskursive Überprüfung und Begründung kirchlicher Dienstleistung
als praktisch-theologische Präzisierung kirchlicher Sendung**

4 Interdiskursiver Theorieort: Betriebswirtschaftliche Theorie der Dienstleistung	217
4.1 Einordnung des Kapitels in das Forschungsprogramm	217
4.2 Zur jungen Geschichte der Dienstleistungsforschung in der Betriebswirtschaftslehre	219
4.3 Begrifflich-typologische Annäherung an eine Dienstleistungsdefinition	226
4.4 Merkmale eines modernen Dienstleistungsverständnisses.....	232
4.4.1 <i>Perspektive I: Dienstleistung als Problemtransformationsprozess.....</i>	233
4.4.1.1 Guts- und bedürfnistheoretische Grundlegung	233
4.4.1.2 Produkte als Problemlösungen.....	236
4.4.1.3 Dienstleistungen als Problemlösungsverfahren	240
4.4.2 <i>Perspektive II: Dienstleistung als immaterielle und intangible Leistung</i>	243
4.4.2.1 Genese und Begriff der Immateriellität und Intangibilität	243
4.4.2.2 Die Immateriellität des Leistungspotenzials: Dienstleistungen als immaterielle Leistungsversprechen	248
4.4.2.3 Die Immateriellität des Ergebnisses: Dienstleistungen als immaterielle Produkte.....	249
4.4.2.4 Die Immateriellität des Prozesses: Dienstleistungen als immaterielle performances.....	254
4.4.2.5 Der bleibende Beitrag von Immateriellität und Intangibilität für das Verständnis von Dienstleistungen	256
4.4.3 <i>Perspektive III: Dienstleistung als integrative Transformationsleistung</i>	261
4.4.3.1 Die Bedeutung der Integrativität in der Dienstleistungstheorie	261
4.4.3.2 Der kooperativ-kollaborative Charakter der Kundenintegration	265
4.4.3.3 Produktionstheoretische Grundlegung der Integration des externen Faktors.....	270
4.4.3.4 Die geteilte Disponierbarkeit von Dienstleistungen.....	275
4.4.4 <i>Perspektive IV: Dienstleistungen als mehrphasige Interaktionsarchitekturen.....</i>	277
4.4.4.1 Die Mehrstufigkeit von Dienstleistungen.....	277
4.4.4.2 Interaktionstheoretische Modellierung von Dienstleistungen ...	285

4.4.5	<i>Perspektive V: Das Uno-actu-Prinzip als Konsequenz von Immateriellität und Integrativität</i>	291
4.4.6	<i>Perspektive VI: Dienstleistung als ko-kreativer Wertschöpfungsprozess</i>	295
4.4.6.1	Paradigmenwechsel in der Wertschöpfungssystematik.....	296
4.4.6.1.1	Klassische Ansätze der Wertschöpfungskonfiguration.....	296
4.4.6.1.2	Interaktivität dienstleistungsbezogener Wertschöpfungskonfigurationen.....	301
4.4.6.1.3	Das Konzept der Interaktiven Wertschöpfung (IWS)	304
4.4.6.2	Paradigmenwechsel im Wertschöpfungsverständnis.....	313
4.4.6.2.1	Vom Value-in-Exchange zum Value-in-Use	313
4.4.6.2.2	Die Value Co-Creation als Erweiterung des Wertschöpfungsverständnisses.....	315
4.5	Zusammenfassung: Ein modernes Dienstleistungsverständnis in zehn Thesen	330
5	Intradiskursiver Theorieort: Fundamentalekklesiologische Hermeneutik christlich-kirchlichen Handelns	338
5.1	Einordnung des Kapitels in das Forschungsprogramm	338
5.2	Der fundamentaltheologische Entwurf Hansjürgen Verweyens als beispielhafter intradiskursiver Theorieort.....	341
5.3	<i>transformatio</i> durch <i>traditio</i> als Grundlogik der Fundamentaltheologie Verweyens.....	346
5.3.1	<i>traditio</i> als Leitbegriff der Fundamentaltheologie Verweyens	346
5.3.2	Die Rolle der Erstphilosophie im Ansatz Verweyens.....	347
5.3.3	Problemhorizont der <i>transformatio</i> : die paradoxe Elementarstruktur der Vernunft und das menschliche Streben nach Identität.....	351
5.3.3.1	Die paradoxe Elementarstruktur menschlicher Vernunft	351
5.3.3.2	Das menschliche Streben nach unbedingter Einheit.....	357
5.3.4	Zielhorizont der <i>transformatio</i> : Freisetzung der als Bilder Gottes geschaffenen Menschen	362
5.3.4.1	Anforderungen an einen erstphilosophischen Sinnbegriff.....	362
5.3.4.2	Die Ermittlung des Sinnbegriffs ‚von oben her‘	364
5.3.4.3	Sinnrealisation als Transformation zum Bild des Absoluten	368
5.3.4.4	Gottesbildlichkeit als schöpfungstheologische Übersetzung des Sinnbegriffs	373

5.3.5	<i>Volzugsort der transformatio: Einander-zum-Bild-Werden</i>	378
5.3.5.1	Die Realisierung der Bildwerdung im Gegenüber von Mensch zu Mensch	378
5.3.5.2	Die Verpflichtung zur wechselseitigen Bildwerdung	380
5.3.5.3	Bildwerdung als ikonoklastische Praxis.....	383
5.3.6	<i>Urform und Möglichkeitsbedingung der transformatio: die traditio Christi</i>	388
5.3.6.1	Die Erfahrung der Sollensevidenz als Ort geschichtlicher Offenbarung	388
5.3.6.2	Der vierfache <i>traditio</i> -Begriff Verweyens.....	393
5.3.6.3	Das <i>traditio</i> -Geschehen als Gehalt und Gestalt letztgültiger Sinnerfüllung.....	395
5.3.7	<i>Vollzugsmedium der transformatio: Zeugnis im interpersonalen Nexus von Anerkennung</i>	401
5.3.7.1	Das Problem geschichtlicher Erfahrbarkeit von Unbedingtheit	401
5.3.7.2	Die Konstituierung des Selbstbewusstseins als erstmalige Erfahrung unbedingter Anerkennung	404
5.3.7.3	Ikonoklastische Zeugenschaft als Vergegenwärtigung des <i>traditio</i> -Geschehens.....	408
5.3.7.4	Lebendige <i>traditio</i> als hermeneutisches Überlieferungsgeschehen	413
5.4	<i>Zusammenfassung: transformatio durch traditio als elementarer Grundvollzug christlich-kirchlichen Handelns</i>	417
6	Von der Hypothese zur geprüften Regel – Skizze einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung	421
6.1	Einordnung des Kapitels in das Forschungsprogramm	421
6.2	Bausteine einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung in zehn Synthesen	422
6.3	Zusammenfassung: Kirchliche Dienstleistung als kooperativ-transformative Zeugnispraxis.....	463

Teil C – Extradiskursive Verknüpfung der praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung mit dem Praxisort Pfarrei

7 Von der Regel zur Regelanwendung – die Pfarrei als Dienstleistungsorganisation	466
7.1 Einordnung des Kapitels in das Forschungsprogramm	466
7.2 Die Pfarrei als (ein) Organisationssystem kirchlicher Dienstleistungsinteraktionen	468
7.3 Service Transition – eine konzeptionelle Leitidee für einen organisationalen Ikonoklasmus der Pfarrei	472
7.4 Kognitive Dissonanzen als ekklesiogenetischer Trainingsparcours – Anspruch und Reichweite dieses Kapitels	477
7.5 Zum Managementrahmen einer Pfarrei als Dienstleistungsorganisation – ein Vorschlag zur Implementierung und Praxis	483
7.5.1 <i>Handlungsfeld I: „Leistungsprogramm priorisieren“</i>	<i>490</i>
7.5.1.1 Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung	490
7.5.1.2 Erläuterung des Handlungsfeldes	492
7.5.1.3 Anwendungsbeispiel für die Pfarrei	507
7.5.2 <i>Handlungsfeld II: „Prozesse wirksam gestalten“</i>	<i>510</i>
7.5.2.1 Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung	510
7.5.2.2 Erläuterung des Handlungsfeldes	511
7.5.2.3 Anwendungsbeispiel für die Pfarrei	528
7.5.3 <i>Handlungsfeld III: „Leistungen ko-kreativ innovieren“</i>	<i>534</i>
7.5.3.1 Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung	534
7.5.3.2 Erläuterung des Handlungsfeldes	537
7.5.3.3 Anwendungsbeispiel für die Pfarrei	555
7.5.4 <i>Handlungsfeld IV: „Beteiligte befähigen und Kompetenzen entwickeln“</i>	<i>558</i>
7.5.4.1 Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung	558
7.5.4.2 Erläuterung des Handlungsfeldes	559
7.5.4.3 Anwendungsbeispiel für die Pfarrei	572

7.5.5	<i>Handlungsfeld V: „Wege der Distribution diversifizieren“</i>	575
7.5.5.1	Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung.....	575
7.5.5.2	Erläuterung des Handlungsfeldes	577
7.5.5.3	Anwendungsbeispiel für die Pfarrei.....	589
7.5.6	<i>Handlungsfeld VI: „Leistungsversprechen erlebbar machen“</i>	592
7.5.6.1	Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung.....	592
7.5.6.2	Erläuterung des Handlungsfeldes	594
7.5.6.3	Anwendungsbeispiel für die Pfarrei.....	610
7.5.7	<i>Handlungsfeld VII: „In Abnehmerbeziehung intensivieren“</i>	614
7.5.7.1	Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung.....	614
7.5.7.2	Erläuterung des Handlungsfeldes	616
7.5.7.3	Anwendungsbeispiel für die Pfarrei.....	638
7.5.8	<i>Handlungsfeld VIII: „Qualität sicherstellen“</i>	641
7.5.8.1	Relevanz und Funktion im Kontext einer praktischen Theologie kirchlicher Dienstleistung.....	641
7.5.8.2	Erläuterung des Handlungsfeldes	642
7.5.8.3	Anwendungsbeispiel für die Pfarrei.....	679
7.6	Kultivierung dienstleistungspraktischer Handlungsoptionen – Zur Aufgabe pfarrlicher und diözesaner Führung	682
7.7	Zusammenfassung: Acht Handlungsfelder auf dem Weg zu einer dienstleistenden Pfarrei.....	699
8	Ergebnissicherung und Ausblick	706
9	Quellen- und Literaturverzeichnis	715