

Konzeptuelle Modellierung öffentlicher Dienstleistungen: Eine metaphororientierte Analyse

Dissertation

zur Erlangung des akademischen Grades eines

Doktors der Wirtschaftswissenschaften

(Dr. rer. pol.)

durch die Fakultät für Wirtschaftswissenschaften

der

Universität Duisburg-Essen
Campus Essen

vorgelegt von

Name: Veit Jahns

Ort: Jena

Essen 2014

Tag der mündlichen Prüfung: 25. November 2014

Erstgutachter: Prof. Dr. Ulrich Frank

Zweitgutachter: Prof. Dr. Stephan Zelewski



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Danksagung

Entstanden ist diese Dissertation über einen längeren Zeitraum und hat ihren Ursprung in meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Fachgebiet für Beschaffung, Logistik und Informationsmanagement der Universität Duisburg-Essen. Gedankt sei an dieser Stelle all jenen, die mich auf diesem langen Weg unterstützt und begleitet haben.

Zuerst möchte ich hier Prof. Dr.-Ing. Frank-Dieter Dorloff nennen, der mich über all die Jahre unterstützt hat und mich sowohl durch die verschiedenen gemeinsamen Projekte als auch durch viele gemeinsamen Diskussionen zu dieser Dissertation inspirierte. Zudem gilt mein besonderer Dank Prof. Dr. Ulrich Frank und Prof. Dr. Stephan Zelewski, die nicht nur die Erst- bzw. die Zweitbegutachtung meiner Dissertation übernahmen, sondern mir durch ihre verschiedenen wissenschaftstheoretischen Vorlesungen und Seminare viele Anregungen gegeben und mir neue Blickwinkel auf das vielschichtige Phänomen „Wissenschaft“ vermittelt haben.

Ferner gilt mein Dank Dr.-Ing. Frank Hofmann und Dr.-Ing. Christoph Niemann, deren Entgegenkommen mir den letzten Jahren den nötigen Freiraum verschaffte, die Dissertation zu einem erfolgreichen Ende zu bringen.

Mein persönlicher Dank für stetes Motivieren und Unterstützen gilt derzeitigen und ehemaligen Kollegen sowie meinen Freunden und meiner Familie, insbesondere meinen Eltern.

Essen, im März 2015

Veit Jahns

Inhaltsverzeichnis

I Grundlagen	1
1 Einführung	3
1.1 Motivation	3
1.2 Ziel der Arbeit	8
1.3 Einordnung in die Wissenschaftslandschaft	11
1.4 Konfiguration der Forschungsmethode	14
1.5 Aufbau und Gang der Arbeit	15
2 Grundlagen konzeptueller Modellierung	19
2.1 Das Konzept des Modells	19
2.1.1 Allgemeine Definition	19
2.1.2 Modellierter Sachverhalt	21
2.1.3 Modellierungszweck	25
2.1.4 Modelldarstellung	26
2.2 Das Konzept des konzeptuellen Modells	27
2.2.1 Allgemeine Definition	27
2.2.2 Modellierter Sachverhalt	28
2.2.3 Modellierungszweck	30
2.2.4 Modelldarstellung	33
2.3 Zusammenfassung	36
3 Grundlagen öffentlicher Dienstleistungen	39
3.1 Das Konzept der Dienstleistung	39
3.2 Das Konzept der Öffentlichkeit	43
3.3 Das Konzept der öffentlichen Verwaltung	46
3.4 Das Konzept des öffentlichen Ziels	49
3.5 Das Konzept der öffentlichen Aufgabe	52
3.6 Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung	56
3.7 Zusammenfassung	60
4 Grundlagen der Metaphertheorie	63
4.1 Rechtfertigung	63
4.1.1 Idee der konzeptuellen Metapher	63
4.1.2 Konzeptuelle Metaphern und Denken	66
4.1.3 Konzeptuelle Metaphern und Handeln	67

4.1.4	Konzeptuelle Metaphern und konzeptuelle Modelle	69
4.2	Überblick über die Metaphertheorien	73
4.2.1	Entwicklungsgeschichte	73
4.2.2	Systematik der Metaphertheorien	75
4.2.3	Syntaktische Metaphertheorien	77
4.2.4	Semantische Metaphertheorien	78
4.2.4.1	Überblick	78
4.2.4.2	Korrespondenztheorie	80
4.2.4.3	Beimischtheorie	82
4.2.4.4	Einschlusstheorie	84
4.2.4.5	Lebenszyklustheorie	85
4.3	Zusammenfassung	87
5	Operationalisierung des Metapherkonzepts	89
5.1	Annahmen	89
5.2	Grundlegende Basiskonzepte	91
5.2.1	Individuum	91
5.2.2	Konstrukt	95
5.2.3	Prädikat	95
5.2.4	Merkmal	97
5.2.5	Objekt	99
5.2.6	Konzept	101
5.2.7	Ähnlichkeit	103
5.2.8	Domäne	104
5.3	Definition der konzeptuellen Metapher	106
5.3.1	Formalisierung	106
5.3.2	Erläuterung	108
5.4	Leitende Prinzipien	111
5.4.1	Zweck der leitenden Prinzipien	111
5.4.2	Prinzip der Kompression	112
5.4.2.1	Verkürzung	112
5.4.2.2	Zusammenführung	112
5.4.2.3	Ergänzung	114
5.4.3	Prinzip der Invarianz	115
5.4.4	Prinzip der Rekursion	115
5.4.5	Prinzip der Integration	117
5.5	Realisierungen konzeptueller Metaphern	117
5.5.1	Definition des Konzepts des metaphorischen Ausdrucks	117
5.5.2	Typen von metaphorischen Ausdrücken	119
5.5.3	Textuelle Metapherausdrücke	120
5.5.3.1	Nominale Metapherausdrücke	120
5.5.3.2	Prädikative Metapherausdrücke	121
5.5.3.3	Zugespitzte Metapherausdrücke	122
5.5.4	Graphische Metapherausdrücke	123

5.5.5	Dynamische Metapherausdrücke	125
5.5.6	Multimodale Metapherausdrücke	125
5.6	Beziehungen zwischen konzeptuellen Metaphern	126
5.6.1	Abstraktion	126
5.6.2	Aggregation	127
5.6.3	Dualität	128
5.7	Zusammenfassung	129
6	Methoden der Metapheranalyse	131
6.1	Methodenvergleich	131
6.1.1	Vergleichskriterien	131
6.1.2	Methode von Miller (1979)	134
6.1.3	Methode von Koch und Deetz (1981)	136
6.1.4	Methode von Buchholz und von Kleist (1995)	137
6.1.5	Methode von Steen (1997)	140
6.1.6	Methode von Jäkel (1997a)	143
6.1.7	Methode von Straub und Seitz (1998)	145
6.1.8	Methode von Barcelona (2002)	146
6.1.9	Methode von Andriessen (2006)	148
6.1.10	Methode der Praggeljaz Group (2007)	150
6.1.11	Methode von Maasen (2009)	153
6.1.12	Methode von Schmitt (2011)	155
6.1.13	Methode von Kruse et al. (2011)	157
6.1.14	Abschließende Betrachtungen	159
6.2	Konfiguration der Methode für die Metapheranalyse	160
6.2.1	Anforderungen an die Methode	160
6.2.2	Zielbestimmung der Metapheranalyse	163
6.2.3	Kontext- und Selbstreflexion	163
6.2.4	Materialerhebung	164
6.2.5	Systematische Textanalyse	166
6.2.6	Interpretation	168
6.2.6.1	Gruppierung der Metapherausdrücke	168
6.2.6.2	Konstruktion der Beimischdomäne	170
6.2.6.3	Ermittlung der Anwendungsvoraussetzungen	172
6.2.7	Metaphervalidierung	174
6.2.8	Darstellung der Ergebnisse	178
6.3	Zusammenfassung	180
II	Ergebnisse	181
7	Durchführung der Metapheranalyse	183
7.1	Materialerhebung	183
7.2	Textanalyse und Interpretation	187
7.3	Metaphervalidierung	188

7.4	Darstellung der identifizierten Metaphern	192
7.4.1	Überblick	192
7.4.2	Öffentliche Dienstleistung als Transportobjekt	192
7.4.2.1	Beschreibung	192
7.4.2.2	Domänenabbildung	193
7.4.2.3	Integration	193
7.4.2.4	Diskussion	194
7.4.2.5	Anwendungsvoraussetzungen	195
7.4.3	Öffentliche Dienstleistung als kommerzielles Produkt	197
7.4.3.1	Beschreibung	197
7.4.3.2	Domänenabbildung	197
7.4.3.3	Integration	197
7.4.3.4	Diskussion	199
7.4.3.5	Anwendungsvoraussetzungen	200
7.4.4	Öffentliche Dienstleistung als Handlung	201
7.4.4.1	Beschreibung	201
7.4.4.2	Domänenabbildung	202
7.4.4.3	Integration	202
7.4.4.4	Diskussion	203
7.4.4.5	Anwendungsvoraussetzungen	205
7.4.5	Öffentliche Dienstleistung als Maschine	206
7.4.5.1	Beschreibung	206
7.4.5.2	Korrespondenzen	207
7.4.5.3	Integration	208
7.4.5.4	Diskussion	208
7.4.5.5	Anwendungsvoraussetzungen	211
7.4.6	Öffentliche Dienstleistung als Ort	212
7.4.6.1	Beschreibung	212
7.4.6.2	Domänenabbildung	213
7.4.6.3	Integration	213
7.4.6.4	Diskussion	213
7.4.6.5	Anwendungsvoraussetzungen	214
7.4.7	Öffentliche Dienstleistung als Mittel	216
7.4.7.1	Beschreibung	216
7.4.7.2	Domänenabbildung	216
7.4.7.3	Integration	217
7.4.7.4	Diskussion	218
7.4.7.5	Anwendungsvoraussetzungen	219
7.4.8	Öffentliche Dienstleistung als Entdeckung	220
7.4.8.1	Beschreibung	220
7.4.8.2	Domänenabbildung	220
7.4.8.3	Integration	221
7.4.8.4	Diskussion	221
7.4.8.5	Anwendungsvoraussetzungen	222

7.4.9	Öffentliche Dienstleistung als Lagerobjekt	223
7.4.9.1	Beschreibung	223
7.4.9.2	Domänenabbildung	223
7.4.9.3	Integration	224
7.4.9.4	Diskussion	225
7.4.9.5	Anwendungsvoraussetzungen	226
7.4.10	Öffentliche Dienstleistung als Gabe	226
7.4.10.1	Beschreibung	226
7.4.10.2	Domänenabbildung	227
7.4.10.3	Integration	227
7.4.10.4	Diskussion	228
7.4.10.5	Anwendungsvoraussetzungen	229
7.4.11	Öffentliche Dienstleistung als Produkt	230
7.4.11.1	Beschreibung	230
7.4.11.2	Domänenabbildung	231
7.4.11.3	Integration	231
7.4.11.4	Diskussion	232
7.4.11.5	Anwendungsvoraussetzungen	234
7.4.12	Öffentliche Dienstleistung als Produzent	235
7.4.12.1	Beschreibung	235
7.4.12.2	Domänenabbildung	235
7.4.12.3	Integration	236
7.4.12.4	Diskussion	237
7.4.12.5	Anwendungsvoraussetzungen	238
7.4.13	Öffentliche Dienstleistung als Akteur	239
7.4.13.1	Beschreibung	239
7.4.13.2	Domänenabbildung	239
7.4.13.3	Integration	239
7.4.13.4	Diskussion	240
7.4.13.5	Anwendungsvoraussetzungen	241
7.4.14	Öffentliche Dienstleistung als soziale Beziehung	242
7.4.14.1	Beschreibung	242
7.4.14.2	Domänenabbildung	242
7.4.14.3	Integration	243
7.4.14.4	Diskussion	243
7.4.14.5	Anwendungsvoraussetzungen	245
7.4.15	Öffentliche Dienstleistung als Veröffentlichung	246
7.4.15.1	Beschreibung	246
7.4.15.2	Domänenabbildung	246
7.4.15.3	Integration	247
7.4.15.4	Diskussion	247
7.4.15.5	Anwendungsvoraussetzungen	248
7.4.16	Öffentliche Dienstleistung als Fluss	249
7.4.16.1	Beschreibung	249

7.4.16.2	Domänenabbildung	249
7.4.16.3	Integration	250
7.4.16.4	Diskussion	250
7.4.16.5	Anwendungsvoraussetzungen	252
7.4.17	Öffentliche Dienstleistung als Prozess	253
7.4.17.1	Beschreibung	253
7.4.17.2	Domänenabbildung	253
7.4.17.3	Integration	254
7.4.17.4	Diskussion	254
7.4.17.5	Anwendungsvoraussetzungen	255
7.4.18	Öffentliche Dienstleistung als Produktionsprozess	256
7.4.18.1	Beschreibung	256
7.4.18.2	Domänenabbildung	256
7.4.18.3	Integration	257
7.4.18.4	Diskussion	257
7.4.18.5	Anwendungsvoraussetzungen	258
7.4.19	Öffentliche Dienstleistung als Ansammlung	259
7.4.19.1	Beschreibung	259
7.4.19.2	Domänenabbildung	260
7.4.19.3	Integration	260
7.4.19.4	Diskussion	261
7.4.19.5	Anwendungsvoraussetzungen	262
7.4.20	Öffentliche Dienstleistung als Baum	263
7.4.20.1	Beschreibung	263
7.4.20.2	Domänenabbildung	263
7.4.20.3	Integration	263
7.4.20.4	Diskussion	264
7.4.20.5	Anwendungsvoraussetzungen	265
7.4.21	Öffentliche Dienstleistung als Fähigkeit	266
7.4.21.1	Beschreibung	266
7.4.21.2	Domänenabbildung	266
7.4.21.3	Integration	267
7.4.21.4	Diskussion	267
7.4.21.5	Anwendungsvoraussetzungen	269
7.4.22	Öffentliche Dienstleistung als Reisebegleiter	270
7.4.22.1	Beschreibung	270
7.4.22.2	Domänenabbildung	270
7.4.22.3	Integration	271
7.4.22.4	Diskussion	271
7.4.22.5	Anwendungsvoraussetzungen	272
7.4.23	Öffentliche Dienstleistung als Auftrag	273
7.4.23.1	Beschreibung	273
7.4.23.2	Domänenabbildung	274
7.4.23.3	Integration	274

7.4.23.4	Diskussion	275
7.4.23.5	Anwendungsvoraussetzungen	276
7.4.24	Öffentliche Dienstleistung als Sprache	277
7.4.24.1	Beschreibung	277
7.4.24.2	Domänenabbildung	277
7.4.24.3	Integration	278
7.4.24.4	Diskussion	278
7.4.24.5	Anwendungsvoraussetzungen	279
7.5	Anwendung des Metapherkatalogs	281
7.5.1	Unterstützung der konzeptuellen Modellierung	281
7.5.2	Unterstützung der Modellvermittlung	284
7.6	Zusammenfassung	285
8	Zusammenfassung	287
8.1	Ergebnisse	287
8.2	Bewertung	288
8.2.1	Definition des Metapherkonzepts	288
8.2.1.1	Originalität	288
8.2.1.2	Grenzen	288
8.2.2	Methode zur Metapheranalyse	289
8.2.2.1	Originalität	289
8.2.2.2	Grenzen	289
8.2.3	Metaphernkatalog	290
8.2.3.1	Originalität	290
8.2.3.2	Grenzen	290
8.3	Ausblick	292
A	Identifizierte Metaphern	295
A.1	Notation für die konzeptuellen Modelle	295
A.2	Konzeptuelles Modell der Zieldomäne	296
A.3	Öffentliche Dienstleistung als Transportobjekt	296
A.4	Öffentliche Dienstleistung als kommerzielles Produkt	298
A.5	Öffentliche Dienstleistung als Handlung	300
A.6	Öffentliche Dienstleistung als Maschine	302
A.7	Öffentliche Dienstleistung als Ort	305
A.8	Öffentliche Dienstleistung als Mittel	306
A.9	Öffentliche Dienstleistung als Entdeckung	308
A.10	Öffentliche Dienstleistung als Lagerobjekt	310
A.11	Öffentliche Dienstleistung als Gabe	312
A.12	Öffentliche Dienstleistung als Produkt	313
A.13	Öffentliche Dienstleistung als Produzent	316
A.14	Öffentliche Dienstleistung als Akteur	318
A.15	Öffentliche Dienstleistung als soziale Beziehung	319
A.16	Öffentliche Dienstleistung als Veröffentlichung	321
A.17	Öffentliche Dienstleistung als Fluss	323

A.18 Öffentliche Dienstleistung als Prozess	324
A.19 Öffentliche Dienstleistung als Produktionsprozess	325
A.20 Öffentliche Dienstleistung als Ansammlung	327
A.21 Öffentliche Dienstleistung als Baum	329
A.22 Öffentliche Dienstleistung als Fähigkeit	330
A.23 Öffentliche Dienstleistung als Reisebegleiter	331
A.24 Öffentliche Dienstleistung als Auftrag	333
A.25 Öffentliche Dienstleistung als Sprache	335
B Textmaterial der Metapheranalyse	337
C Metapherverteilung	341
D Abbildung zwischen SUMO und Wordnet	349
D.1 Erläuterung	349
D.2 Tabellarische Darstellung der SUMO-Wordnet-Abbildung	350

Abkürzungs- und Akronymverzeichnis

ACM	Association for Computing Machinery
ASL	American Sign Language
Aufl.	Auflage
Bd.	Band
BSE	bovine spongiforme Enzephalopathie
bspw.	beispielsweise
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CEN	European Committee for Standardization
CORDIS	Community Research and Development Information Service
Def.	Definition
d. h.	das heißt
DOI	Document Object Identifier
DWDS	Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache
e. V.	eingetragener Verein
et al.	et alii
EU	Europäische Union
FP6	6. Forschungsrahmenprogramm
FP7	7. Forschungsrahmenprogramm
GATS	General Agreement for Trade and Services
GEA	Governance Enterprise Architecture
Hrsg.	Herausgeber
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnologie
k. A.	keine Angabe
KfZ	Kraftfahrzeug
MIP	Metaphor Identification Procedure
O.	Organisation
ÖDL	öffentliche Dienstleistung
o. J.	ohne Jahresangabe
OPM	Object-Process Methodology
ÖV	öffentliche Verwaltung
P2P	Peer-to-Peer
PA	Public Administration

ProVe	Forschungslandkarte Prozessorientierte Verwaltung
S.	Seite
SUMO	Suggested Upper Merged Ontology
u. a.	und andere
UML	Unified Modeling Language
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
WS	Workshop
z. B.	zum Beispiel

Symbolverzeichnis

Logische Symbole

\vee	Oder-Operator
\wedge	Und-Operator
\exists	Existenzquantor
\forall	Allquantor
\Leftrightarrow	Äquivalenzoperator
S	Menge von Aussagen
S^P	Menge aller Aussagen mit dem Prädikat P
$Px_1 \dots x_n$	n -stelliges Prädikat
A_i	Definitionsbereich eines n -stelligen Prädikats P mit $1 \leq i \leq n$
$\mathcal{R}_p(P)$	Prädikatsreferenzfunktion für das Prädikat P
\mathcal{P}	Menge der Prädikate
\otimes	Zusammensetzungsoperator für Prädikate

Mengentheoretische Symbole

\emptyset	leere Menge
$ A $	Kardinalität der Menge A
\in	Element einer Menge
\subseteq	Teilmengenrelation
$=$	Gleichheitsrelation
\neq	Ungleichheitsrelation
\cap	Schnittmengenoperator
\cup, \bigcup	Vereinigungsoperator für Mengen
$-$	Differenzmenge
\times	kartesisches Produkt zweier Mengen
$\mathfrak{P}(A)$	Potenzmenge der Menge A

Ontologische Symbole

\square	Null-Element
Ω	Menge aller Individuen
\circ	Zusammensetzungsoperator für Individuen
\sqsubset	Ist-Teil-Relation

\mathfrak{R}	Referenzrelation
$\mathcal{C}(x)$	Beschaffenheit des Individuums x
\mathbb{P}	Menge aller substantiellen Merkmale
$\mathcal{S}(P)$	Gültigkeitsbereich des Merkmals P
\leq	Allgemeinerrelation für Merkmale
$p(x)$	Menge aller Merkmale des Individuums x
\sim	Ähnlichkeitsrelation
$\sigma(x, y)$	Ähnlichkeit zwischen den Individuen x und y
Θ	Menge aller Objekte
\leq	Allgemeinerrelation für Objekte
C	Menge der Konstrukte
F	Menge der faktischen Individuen
\mathbb{C}	konzeptueller Kontext
\mathbb{D}	Domäne
T	Menge von Prädikaten einer Domäne \mathbb{D}

Semantische Symbole

\mathcal{L}	Sprache
Σ	Alphabet einer Sprache \mathcal{L}
Σ^*	Wörter einer Sprache \mathcal{L} mit dem Alphabet Σ
Σ^{**}	Ausdrücke einer Sprache bestehend aus den Wörtern Σ^* der Sprache \mathcal{L}
\bullet	Konkatenationsoperator
ϵ	Neutrales Element für den Konkatenationsoperator \bullet
Δ	Kodierungsfunktion

Metapher-Symbole

\mathfrak{M}	konzeptuelle Metapher
\mathfrak{N}	Menge aller konzeptuellen Metaphern
\mathfrak{S}	Quelldomäne einer konzeptuellen Metapher \mathfrak{M}
\mathfrak{T}	Zieldomäne einer konzeptuellen Metapher \mathfrak{M}
\mathfrak{G}	generische Metapher einer konzeptuellen Metapher \mathfrak{M}
\mathfrak{B}	Beimischdomäne einer konzeptuellen Metapher \mathfrak{M}
m	Domänenabbildung einer konzeptuellen Metapher \mathfrak{M}
\bowtie	Dualitätsrelation zwischen konzeptuellen Metaphern
\sqsubseteq	Aggregationsrelation zwischen konzeptuellen Metaphern
\triangleleft	Abstraktionsrelation zwischen konzeptuellen Metaphern
$\mathcal{L}_{\mathfrak{M}}$	Sprache mit metaphorischen Ausdrücken für die konzeptuelle Metapher \mathfrak{M}

Sonstiges Symbole

$=_{df}$	definiert als
\Leftrightarrow_{df}	Äquivalenz <i>per definitionem</i>
\mathbb{N}	Menge der natürlichen Zahlen
$\mathbb{N}_{>0}$	Menge der natürlichen Zahlen größer als Null
$SIM[x, y]$	Ähnlichkeitsbeziehung zwischen zwei Konzepten x und y nach Miller (1979, S. 223)

Abbildungsverzeichnis

1.1	Einordnung der Arbeit	14
1.2	Konfigurierte Forschungsmethode dieser Arbeit	16
1.3	Aufbau der Arbeit	17
2.1	Dimensionen des Modellkonzepts	20
2.2	Modell als Abbildung – in Anlehnung an vom Brocke (2003, S. 11)	22
2.3	Skizze und Modell eines Würfels	23
2.4	Modell eines Schlagzeugrhythmus im $4/4$ -Takt	23
2.5	Modell eines Schlagzeugrhythmus im $3/4$ -Takt	23
2.6	Modelle als Konstruktion – in Anlehnung an Schütte (1998, S. 61)	25
2.7	Unkonventionelles Modell eines Geschäftsprozesses	30
2.8	Grundlegende Zeichentypen – in Anlehnung an Schnelle (1962, S. 57)	34
3.1	Konstitutive Definitionsansätze des Dienstleistungskonzepts – in Anlehnung an Corsten und Gössinger (2007, S. 30) und Hilke (1989, S. 15)	42
3.2	Hierarchie der öffentlichen Ziele und Aufgaben nach Zumstein (1980, S. 50)	51
3.3	Typen öffentlicher Aufgaben nach Bogumil und Jann (2009, S. 70–72) sowie Wallerath (1992, S. 160–165)	54
3.4	Typen öffentlicher Leistungen – in Anlehnung an Herwig (2001, S. 41)	56
3.5	Besonderheiten öffentlicher Dienstleistungen – in Anlehnung an Daun (2009, S. 34)	57
3.6	Domäne der öffentlichen Dienstleistung	61
4.1	Einfaches Lebenszyklusmodell konzeptueller Modelle	69
4.2	Anwendungsfälle konzeptueller Metaphern	73
4.3	Verständnis des Metapherkonzepts nach Searle (1979, S. 122)	79
4.4	Konzeptuelle Metapher nach der Korrespondenztheorie	81
4.5	Metapher nach der Beimischtheorie – in Anlehnung an Fauconnier und Turner (2003, S. 43)	83
4.6	Metapher nach der Einschluss­theorie – in Anlehnung an Glucksberg und Keysar (1990, S. 7)	85
4.7	Metapher nach der Lebenszyklustheorie – in Anlehnung an Bowdle und Gentner (2005, S. 209)	86
5.1	Beispiel für eine Halbordnung	94

5.2	Beziehung zwischen Gegenstand, Begriff und Konzept – in Anlehnung an Wüster (2001, S. 23)	102
5.3	Quell- und Zieldomäne der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT	109
5.4	Beimischdomäne \mathbb{B} der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT	110
5.5	Beispiel für eine Zusammenführung von zeitlichen und räumlichen Merkmalen	113
5.6	Prinzip der Rekursion von konzeptuellen Metaphern	116
5.7	Beispiele für graphische Metapherausdrücke	124
5.8	Alternatives Beispiel für graphische Metapherausdrücke – in Anlehnung an Booch (1991, S. 159)	124
6.1	Vereinfachtes konzeptuelles Modell der Zieldomäne	172
7.1	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der TRANSPORTOBJEKT-Metapher	194
7.2	Ausschnitt aus dem <i>GEA PA Service Model</i> mit TRANSFEROBJEKT-Metapher – in Anlehnung an Goudos et al. (2006, S. 27)	195
7.3	Alternatives konzeptuelles Modell mit TRANSFEROBJEKT-Metapher – in Anlehnung an Bednár et al. (2008, S. 3)	196
7.4	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher	198
7.5	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der HANDLUNGS-Metapher	203
7.6	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der MASCHINEN-Metapher	208
7.7	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der MASCHINEN-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)	211
7.8	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ORTS-Metapher	214
7.9	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der ORTS-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)	215
7.10	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der MITTEL-Metapher	217
7.11	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der MITTEL-Metapher – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 475)	218
7.12	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ENTDECKUNGS-Metapher	221
7.13	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der ENTDECKUNGS-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)	222
7.14	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der LAGEROBJEKT-Metapher	225
7.15	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der GABE-Metapher	228
7.16	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der GABE-Metapher – in Anlehnung an Peristeras et al. (2008, S. 584)	229
7.17	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUKT-Metapher	232
7.18	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUZENTEN-Metapher	236

7.19	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der PRODUZENTEN -Metapher – in Anlehnung an Goudos et al. (2006, S. 27)	238
7.20	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der AKTEURS -Metapher	240
7.21	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der SOZIALE-BEZIEHUNGS -Metapher	243
7.22	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der SOZIALE-BEZIEHUNGS -Metapher – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474)	244
7.23	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der VERÖFFENTLICHUNGS -Metapher	247
7.24	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der FLUSS -Metapher	251
7.25	Beispiel für einen <i>service flow</i> (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1640)	252
7.26	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PROZESS -Metapher	254
7.27	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUKTIONSPROZESS -Metapher	257
7.28	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der PRODUKTIONSPROZESS -Metapher – in Anlehnung an Trochidis et al. (2007, S. 719)	258
7.29	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ANSAMMLUNGS -Metapher	261
7.30	Konzeptuelles Modell mit der ANSAMMLUNGS -Metapher – in Anlehnung an Sroga (2008, S. 423)	262
7.31	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der BAUM -Metapher	264
7.32	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der FÄHIGKEITS -Metapher	268
7.33	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der REISEBEGLEITER -Metapher	271
7.34	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der AUFTRAGS -Metapher	275
7.35	Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der SPRACH -Metapher	278
7.36	Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der SPRACH -Metapher – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474)	279
7.37	Beziehungen zwischen den konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung	282
A.1	Notation der konzeptuellen Modelle in Anlehnung an die UML (Object Management Group 2011, S. 111–115 und S. 118–119)	295
A.2	Konzeptuelles Modell der Zieldomäne	296

Tabellenverzeichnis

4.1	Morphologischer Kasten der Metaphertheorien	75
4.2	Typen von Metaphertheorien	76
4.3	Syntaktische Metaphertheorien – in Anlehnung an Keehley (1979, S. 582), Kurz (1988, S. 7–9) und Searle (1979, S. 99)	77
4.4	Semantische Metaphertheorien – in Anlehnung an Steen (2007, S. 47–48)	80
5.1	Beispiel für eine Menge von Individuen	92
5.2	Domänenabbildung <i>m</i> der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWE- GENDES OBJEKT	110
5.3	Morphologischer Kasten für Metapherausdrücke	119
5.4	Typen von Metapherausdrücken	120
5.5	Typen und Relevanz von metaphorischen Ausdrücken	130
6.1	Morphologischer Kasten der Methoden zur Metapheranalyse	133
6.2	Methode von Koch und Deetz (1981)	136
6.3	Methode von Buchholz und von Kleist (1995)	138
6.4	Methode von Steen (1997)	140
6.5	Methode von Jäkel (1997a)	144
6.6	Methode von Barcelona (2002)	146
6.7	Methode von Andriessen (2006)	149
6.8	Methode der Pragglejazz Group (2007)	150
6.9	Beschreibungsschema der MIP-Methode (Pragglejazz Group 2007, S. 14) .	152
6.10	Methode von Maasen (2009)	154
6.11	Methode von Schmitt (2011)	155
6.12	Methode von Kruse et al. (2011)	157
6.13	Vergleich der diskutierten Methoden zur Metapheranalyse	161
6.14	Methodenstruktur	163
6.15	Konzeptuelle Metaphern für das Konzept der Organisation (O.) basierend auf Morgan (2006) und Weick (1977, S. 72–77)	177
6.17	Schema der Metapherdarstellung	179
7.1	Identifizierte Projekte in der ProVe-Datenbank	184
7.2	Identifizierte FP6-Projekte in der CORDIS-Datenbank	185
7.3	Untersuchte Veröffentlichungen pro Projekt	186
7.4	Häufigkeit der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (<i>n</i> = 64)	187

7.5	Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 1)	190
7.6	Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 2)	191
7.7	Domänenabbildung der TRANSPORTOBJEKT-Metapher	193
7.8	Domänenabbildung der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher	198
7.9	Domänenabbildung der HANDLUNGS-Metapher	202
7.10	Alternative Domänenabbildung der HANDLUNGS-Metapher	202
7.11	Tabellarisches konzeptuelles Modell mit der HANDLUNGS-Metapher (Dorloff et al. 2010, S. 226)	204
7.12	Domänenabbildung der MASCHINEN-Metapher	207
7.13	Domänenabbildung der ORTS-Metapher	213
7.14	Domänenabbildung der MITTEL-Metapher	217
7.15	Alternative Domänenabbildung der MITTEL-Metapher	217
7.16	Domänenabbildung der ENTDECKUNGS-Metapher	220
7.17	Domänenabbildung der LAGEROBJEKT-Metapher	224
7.18	Domänenabbildung der GABE-Metapher	227
7.19	Domänenabbildung der PRODUKT-Metapher	231
7.20	Domänenabbildung der PRODUZENTEN-Metapher	236
7.21	Alternative Domänenabbildung der PRODUZENTEN-Metapher	236
7.22	Domänenabbildung der AKTEURS-Metapher	240
7.23	Domänenabbildung der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher	243
7.24	Domänenabbildung der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher	246
7.25	Domänenabbildung der FLUSS-Metapher	250
7.26	Domänenabbildung der PROZESS-Metapher	254
7.27	Domänenabbildung der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher	257
7.28	Domänenabbildung der ANSAMMLUNGS-Metapher	260
7.29	Domänenabbildung der BAUM-Metapher	263
7.30	Domänenabbildung der FÄHIGKEITS-Metapher	267
7.31	Domänenabbildung der REISEBEGLEITER-Metapher	271
7.32	Domänenabbildung der AUFTRAGS-Metapher	274
7.33	Domänenabbildung der SPRACH-Metapher	278
B.1	Untersuchte Veröffentlichungen der identifizierten Projekte	339
C.1	Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 1)	343
C.2	Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 2)	345
C.3	Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 3)	347
D.1	Abbildung zwischen SUMO-Konzepten und Wordnet-Synsets	352

Teil I

Grundlagen

Kapitel 1

Einführung

1.1 Motivation

Inspirationsquelle und zweckstiftender Rahmen dieser Arbeit ist das sogenannte *E-Government*. Was darunter zu verstehen und vor allem der Zweck von *E-Government* ist, ließe sich in einer ausführlichen und differenzierten Diskussion erörtern, doch kann dies in Anlehnung an Dwivedi et al. (2011, S. 11) auch verkürzt und stark zugespitzt formuliert werden: Der Zweck von *E-Government* besteht darin, den digitalen Staat zu schaffen, d. h. einen Staat, der seinen Bürgern und Unternehmen öffentliche Dienstleistungen und dazugehörige Informationen mittels Informationstechnologie anbieten kann.

Verbunden mit dem elektronischen Angebot der öffentlichen Dienstleistung ist jedoch eine bestimmte Erwartungserhaltung seitens der Bürger und Unternehmen sowie des Staates und seiner öffentlichen Verwaltung selbst. Die Erwartungshaltung besteht u. a. darin, dass

- durch *E-Government* öffentlichen Dienstleistungen leichter zugänglich und die zuständigen Stellen und Ansprechpartner leichter auffindbar sind,
- durch *E-Government* die öffentlichen Dienstleistungen effizienter, d. h. zu geringeren Kosten und mit weniger Zeitaufwand, erbracht werden können als auch
- durch *E-Government* das Angebot an öffentlichen Dienstleistungen um neuartige, bisher nicht angebotene öffentliche Dienstleistungen erweitert werden kann.

Diese Erwartungshaltung schlägt sich dann auch in den verschiedenen Empfehlungen, Aktionsplänen und *E-Government*-Strategien nieder, die auf nationaler (Geschäftsstelle IT-Planungsrat 2010), europäischer (Europäische Kommission 2011; European Union 2009) und internationaler Ebene (United Nations 2012) verabschiedet werden und die

Grundlage für konkrete Initiativen und Projekte für die Implementierung von *E-Government* in den öffentlichen Verwaltungen bilden. Beispiele für solche Initiativen und Projekte lassen sich im Umfeld der Implementierung der Dienstleistungsrichtlinie der Europäischen Union (Europäische Union 2006) finden. So fordert diese Richtlinie u. a. mit dem sogenannten einheitlichen Ansprechpartner eine Stelle, über die Dienstleistungsunternehmen alle notwendigen Antragsverfahren in einem Mitgliedsstaat abwickeln können und nicht wie bisher separat bei den einzelnen zuständigen, nationalen Behörden und Ämtern. Die hierfür in den öffentlichen Verwaltungen eingesetzten Informationssysteme müssen daher interoperabel sein, d. h., über die Fähigkeit verfügen, Informationen auszutauschen und ausgetauschte Informationen zu nutzen (Institute of Electrical and Electronic Engineers 1990, S. 114).

Von zentraler Bedeutung ist hierbei das Konzept¹ der öffentlichen Dienstleistung, denn es sind öffentliche Dienstleistungen, die von öffentlichen Verwaltungen angeboten werden, die über *E-Government*-Portale in Anspruch genommen werden, über die in Portalen der öffentlichen Verwaltung Auskunft gegeben wird und über die Informationen zwischen den öffentlichen Verwaltungen ausgetauscht werden. Soll das zuvor Genannte durch dafür Informationssysteme unterstützt werden, so ist eine Voraussetzung dafür, dass die Informationssysteme und die darin enthaltenen softwaretechnischen Teilsysteme das Konzept der öffentlichen Dienstleistung sowie die damit zusammenhängenden Aspekte wie z. B. dazugehörige Organisationsstrukturen und Geschäftsprozesse so berücksichtigen, dass die Informationssysteme und die softwaretechnischen Teilsysteme zum einen dem Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung entsprechen, welches in dem jeweiligen Umfeld vorherrscht, und zum anderen, dass das Verständnis dieses Konzepts zu anderen Verständnissen des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung, die in anderen öffentlichen Verwaltungen oder Regionen vorherrschen, kompatibel ist.

Ein Mittel, um eine solche Abbildung mit einem gemeinsamen Verständnis relevanter Konzepte zu erreichen, sind sogenannte konzeptuelle Modelle², die die Konzepte der Anwendungsdomäne eines Informationssystems beschreiben (Olivé 2007, S. 9–22; Frank

¹ Anders als im Deutschen gebräuchlich soll in der Arbeit die Bezeichnung „Konzept“ durchgängig verwendet werden, wenn üblicherweise von Begriffen die Rede ist. Der Grund hierfür liegt darin, dass in der konzeptuellen Modellierung oft von den Konzepten die Rede ist, auch wenn das gleiche oder etwas sehr ähnliches wie ein Begriff gemeint ist. Die Beschränkung auf die Bezeichnung „Konzept“ soll daher möglichen Verwirrungen vorbeugen, die mitunter durch die gleichzeitige Verwendung der Bezeichnungen „Begriff“ und „Konzept“ hervorgerufen werden könnte. Vgl. hierzu auch Kapitel 5.2.6.

² In der deutschsprachigen Literatur findet man auch häufig die Bezeichnung „konzeptionelle Modelle“, wie z. B. bei Alter und Goeken (2009, S. 712 und S. 713), Knackstedt et al. (2009, S. 339), Becker und Pfeiffer (2007, S. 1) oder Frank (2003, S. 14). Beide Bezeichnungen werden in der Regel synonym verwendet, und mögliche Bedeutungsunterschiede lassen sich meistens nur im Detail ausmachen. Aus Gründen der sprachlichen Einfachheit und Klarheit soll in dieser Arbeit daher durchgängig von konzeptuellen Modellen und konzeptueller Modellierung gesprochen werden.

1999, S. 143; Frank 1998, S. 31; Schüppler 1998, S. 59–66). Jedoch ist die Gestaltung von Informationssysteme zur Unterstützung der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen und die Erstellung unterstützender konzeptueller Modelle in einem Umfeld vorzunehmen, welches durch besondere Gegebenheiten gekennzeichnet ist. Diese besonderen Gegebenheiten machen das Erreichen der genannten Ziele zu einer Herausforderung. Die kennzeichnenden Gegebenheiten sind hier die Vielfalt in Bezug auf die Organisations- und Entscheidungsstrukturen sowie der Akteure und gesellschaftlichen Werte (Dwivedi et al. 2011, S. 16):

- *Vielfalt der Organisationsstrukturen:* Staaten, d. h. deren Verwaltungen, sind keine homogenen und monolithischen Systeme, sondern bestehen aus vielen Organisationseinheiten, die sich in Zielen, Größe, Komplexität sowie Aufbau- und Ablaufstrukturen unterscheiden und miteinander hierarchisch vernetzt sind. So besteht z. B. die öffentliche Verwaltung in Deutschland aus über 12.000 einzelnen Organisationen, die sich über drei Verwaltungsebenen Bund, Land und Kommune verteilen (Jahns et al. 2009b, S. 355). Die sich daraus ergebene fragmentierte und komplexe Organisationslandschaft führt dazu, dass die Rahmenbedingungen (Art und Umfang der angebotene Dienstleistungen, Zuständigkeiten usw.) für das Erbringen einer öffentlichen Dienstleistung variieren können und eine öffentliche Aufgabe durch unterschiedlich ausgestaltete öffentliche Dienstleistungen erfüllt werden kann.
- *Vielfalt der Entscheidungsstrukturen:* Die Verantwortlichkeiten für bestimmte öffentliche Dienstleistungen sind in der Regel nicht zentral gebündelt, sondern oft über den geographischen Raum und über die verschiedenen Verwaltungsebenen eines Staates verteilt. Die einzelnen Ebenen verfügen oft über eigene politische Systeme mit eigenen Regeln, nach denen Entscheidungen in Bezug auf das Angebot und die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen herbeigeführt und getroffen werden. In Deutschland z. B. sind Kommunen mit einer Autonomie ausgestattet, die es ihnen erlaubt, Ziele oder die Erreichung vorgegebener Ziele selbst festzulegen und selbst zu gestalten (Jahns et al. 2009b, S. 356–357). Es liegt daher nahe anzunehmen, dass die unterschiedlichen Entscheidungsstrukturen für dieselben Aufgaben nicht immer zu der gleichen, sondern vielmehr zu ganz unterschiedlichen Entscheidungen gelangen, die mitunter im Widerspruch zueinander stehen können.
- *Vielfalt der Akteure:* Bürger und Unternehmen sind in vielen Fällen gezwungen, z. B. durch Gesetze und Verordnungen, die öffentlichen Dienstleistungen des Staates zu nutzen. Zusätzlich stellen sich Staaten und deren öffentliche Verwaltungen

an sich übergeordnete Anforderungen an die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen, wie z. B., dass alle Akteure gleich zu behandeln sind und niemand von der Nutzung öffentlicher Dienstleistungen ausgeschlossen werden darf. D. h., für viele öffentliche Dienstleistungen gibt es keine klar abgrenzbare und vor allem keine homogene Zielgruppe, auf deren Eigenschaften und Bedürfnisse hin die öffentlichen Dienstleistungen gestaltet werden können. Vielmehr müssen die Vielfalt der Akteure und deren unterschiedliche Eigenschaften und Erwartungen bei der Gestaltung und Erbringung der öffentlichen Dienstleistungen – mitunter fallweise – berücksichtigt werden, um keine zusätzlichen Barrieren bei der Nutzung der öffentlichen Dienstleistungen aufzubauen (Buhl und Löffler 2011, S. 328; von Lucke 2003, S. 184–188).

- *Vielfalt der gesellschaftlichen Werte:* Die Prioritäten, welche öffentliche Verwaltungen den Aufgaben zumessen, werden mitunter von der öffentlichen Meinung und den zum jeweiligen Zeitpunkt vorherrschenden gesellschaftlichen Werten beeinflusst. Diese können jedoch unscharf und mehrdeutig formuliert sein sowie in Konkurrenz zueinander stehen, da sie nicht zielgerichtet und zentral durch den Staat gebildet und vorgegeben werden, sondern von unterschiedlichsten Personen und sozialen Gruppen gebildet und formuliert werden (Jørgensen und Bozeman 2007, S. 373–375). Eine präzise und widerspruchsfreie Ableitung von Anforderungen an zu erbringende öffentliche Dienstleistungen wird dadurch erschwert, zumal die zugrunde liegenden gesellschaftlichen Werte nicht konstant sind, sondern selbst Änderungsprozessen unterliegen (Buhl und Löffler 2011, S. 328).

Vor diesem Hintergrund – den Gegebenheiten im Umfeld der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen als auch der Relevanz konzeptueller Modelle für die Gestaltung und Erbringung öffentlicher Dienstleistungen – ergeben sich in Bezug auf die Gestaltung und Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen zwei grundlegende Problemfelder, deren nähere Betrachtung lohnenswert ist: die Vielfalt der Verständnisse des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung und die Vielfalt der konzeptuellen Modelle zur Gestaltung interoperabler Informationssysteme zur organisationsübergreifenden Erbringung öffentlicher Dienstleistungen.

Das Problem der Vielfalt der Konzeptverständnisse besteht darin, dass es für die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Dienstleistungen kein einheitliches Verständnis gibt, sondern eine Vielzahl von Verständnis- und Definitionsangeboten. Das Verständnis kann dabei in zwei Dimensionen variieren: in der inhaltlichen Dimension und in der zeitlichen Dimension.

Die Variation in der inhaltlichen Dimension bezieht sich darauf, was unter einer öffentlichen Dienstleistung verstanden wird. Dieses Verständnis hängt – wie oben angedeutet – stark von der öffentlichen Meinung und damit von zum jeweiligen Zeitpunkt vorherrschenden gesellschaftlichen Werten ab. Dies resultiert in einer Vielzahl von Angeboten dafür, wie das Konzept der öffentlichen Dienstleistung oder verwandter Konzepte wie der öffentlichen Aufgabe oder dem öffentlichen Ziel zu verstehen und zu definieren ist. Beispielhaft seien hier die Ausführungen und Diskussionen zum Konzept der öffentlichen Dienstleistung von Vesting (2000), Grimm (1990), Schulze-Fielitz (1990), Schuppert (1980), Bull (1977), Mäding (1973), Klein (1965) und Peters (1965) sowie aus dem angelsächsischen Raum Ostrom (1983), Savas (1978), Rose (1976) und Sonenblum et al. (1977) genannt.

Deutlich wird bei den hier exemplarisch genannten Definitionsangeboten des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung, dass das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung nicht nur über Autoren hinweg variiert, sondern auch über die Zeit. Verbunden waren diese Veränderungen häufig mit einer Ausweitung und Intensivierung der Aufgaben, die der öffentlichen Verwaltung übertragen wurden. Durch diese Veränderungen hat sich der Aufgaben- und Dienstleistungsbestand des Staates und der öffentlichen Verwaltung von den „defining activities“ (Rose 1976, S. 249–257) zur Gewährleistung der inneren und der äußeren Sicherheit sowie der Beschaffung von Finanzmitteln im absolutistischen Zentralstaat kontinuierlich erweitert und ausdifferenziert (Mayntz 1978, S. 45–56), und sich damit auch das Verständnis des Staates maßgeblich gewandelt (Kaufmann 1994, S. 20–33). Der Staat in der heutigen Zeit steht nicht mehr nur für eine bestimmte Ordnung, auf dessen Bewahrung das staatliche Handeln auszurichten ist, sondern staatliches Handeln soll heute ebenso der Verwirklichung eines bestimmten Zukunftsentwurfs dienlich sein (Sommermann 1997, S. 1).

Dieser Zukunftsentwurf und damit die daraus resultierenden Ziele des Staates sind das Ergebnis demokratischer Meinungsbildungsprozesse einer pluralistischen Gesellschaft. Das Verständnis vom Staat sowie seinen Zielen und zu erfüllenden Aufgaben haben sich als Konsequenz daraus „dynamisiert“ (Sommermann 1997, S. 1), so dass dadurch der Staat und seine Verwaltung immer wieder Veränderungsprozessen ausgesetzt sein werden. Dies führt aber auch dazu, dass das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung und damit der Gegenstand, der von konzeptuellen Modellen erfasst, modelliert und beschrieben werden soll, variiert und in Folge wiederholte Anpassungen dieser konzeptuellen Modelle erforderlich macht.

Daher erscheint es naheliegend, dass der Vielfalt der Verständnisse eine Vielfalt der konzeptuellen Modelle gegenübersteht. Diese Vielfalt bezieht sich auf die Ergebnisse der verschiedensten Forschungs- und Implementierungsprojekte, die aufgrund der zuvor ex-

emplarisch genannten politischen Initiativen in den letzten Jahren durchgeführt oder begonnen wurden. Ergebnisse dieser Projekte sind u. a. konzeptuelle Modelle für öffentliche Dienstleistungen, die mitunter Referenzcharakter haben oder beanspruchen. Als Beispiele seien hier Arbeiten von Bettahar et al. (2009), Jahns et al. (2009c), von Lucke (2009), Schillinger et al. (2009) und Goudos et al. (2007a) genannt.

Diese Ergebnisvielfalt macht es generell schwierig, den Überblick über die verschiedenen konzeptuellen Modelle zu behalten und zu erkennen, ob und wie sich die verschiedenen konzeptuellen Modelle ergänzen und welchen konkreten Anwendungsfall sie abdecken. Für die öffentliche Verwaltung ist es somit besonders schwierig, zu entscheiden, welche der bisher angebotenen konzeptuellen Modelle für die jeweiligen Zwecke geeignet sind und von ihnen verwendet und implementiert werden sollten.

Ferner ist es aus Sicht der Forschung schwierig, zu entscheiden, welche der mit der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen in Beziehung stehenden Probleme durch entsprechende konzeptuelle Modelle in welchem Ausmaß bereits gelöst sind, zumal die konzeptuellen Modelle oft vereinzelt und nicht in Beziehung zu anderen konzeptuellen Modellen stehen.

1.2 Ziel der Arbeit

Diese Arbeit ist auf die Analyse der genannten Vielfalt der Verständnisse des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung und die Vielfalt der konzeptuellen Modelle öffentlicher Dienstleistungen gerichtet. Insbesondere steht im Mittelpunkt der Analyse, die Entwicklung der konzeptuellen Modelle, d. h. die Explikation der verschiedenen Konzeptverständnisse in Form von konzeptuellen Modellen.

Es sollen jedoch nicht einfach nur konzeptuelle Modelle untersucht werden, sondern bei der Analyse soll ein bestimmter Blickwinkel auf konzeptuelle Modelle und konzeptuelle Modellierung eingenommen werden, der ähnlich dem Blickwinkel des sogenannten analogischen Denkens ist. Bei dem analogischen Denken handelt es um einen Ansatz zur Entwicklung von konzeptuellen Modellen, der von Holl und Auerochs (2004) entwickelt wurde. Das Besondere an diesem Ansatz ist, dass von der Ähnlichkeit zwischen einem Quell- und dem Zielkonzept auf ein mögliches konzeptuelles Modell für das Zielkonzept geschlossen und daraus ein geeignetes konzeptuelles Modell abgeleitet wird. Neu ist dieser Ansatz jedoch nicht, denn die Ähnlichkeit von Konzepten als Grundlage für Entwicklungsarbeiten wird seit längerem im Kontext der Wissenschafts- und Erkenntnistheorie diskutiert und untersucht, z. B. bei Hesse (1970), Boyd (1979), Kuhn (1979) und Pylyshyn (1979).

Darüber hinaus hat die Idee, sich Analogien bei der Entwicklung von Informations- und Softwaresystemen Anwendung zunutze zu machen, in verschiedenen Zusammenhängen Anwendung gefunden, insbesondere zur Ermöglichung und Verbesserung der Wiederverwendung von Programmcode (Bae 2007; Parsons und Saunders 2004; Irwin 2002; Lee und Harandi 1993), Softwarespezifikationen (Maiden und Sutcliffe 1992; Maiden 1991) und Softwaremodellen (Robinson und Woo 2004) sowie zur Unterstützung der Entwicklung von Softwaremodellen (Gomes et al. 2006; Becker 1995).

Ein mit dem Konzept der Analogie verwandtes Konzept ist das Konzept der Metapher. Mit Hilfe dieses Konzepts und insbesondere mit der Metaphertheorie von Lakoff (1993) lässt sich ein weiterer Blickwinkel auf die konzeptuelle Modellierung und die eingangs erläuterte Problemstellung werfen, da die Grundannahme der Metaphertheorie von Lakoff (1993) über den Ähnlichkeitsansatz hinaus geht und der Anwendungsbereich des analogen Denkens erweitert wird.

Lakoffs (1993, S. 212) Annahme nach ist jedes menschliche Verständnis von abstrakten Konzepten ein metaphorisches, insbesondere dann, wenn die Konzepte nicht für direkte, physische Erfahrung stehen. D. h., den sprachlichen Ausdrücken, die solche Konzepte bezeichnen sollen, wird eine konzeptuelle Metapher zugrunde gelegt, bei der die Konzepte einer Quelldomäne auf die Zieldomäne abgebildet werden. Die Metapher formt damit das Verständnis der Zieldomäne, d. h., die Zieldomäne wird durch die Konzepte der Quelldomäne erschlossen und verstanden.

Zusammengefasst und diskutiert wird diese Idee unter der Bezeichnung der Theorie der konzeptuellen Metapher oder im Englischen unter der Bezeichnung *conceptual metaphor theory* (Kövecses 2008) und wird von Standpunkt dieser Theorie aus die eingangs beschriebene Vielfalt der Konzeptverständnisse und Vielfalt der konzeptuellen Modelle betrachtet, stellt sich diese weniger problematisch dar. Die im Rahmen dieser Arbeit relevanten Konzepte wie öffentliche Dienstleistungen, öffentliche Aufgabe, öffentliche Ziele, öffentliche Verwaltung oder Staat sind Konzepte, die abstrakt sind und die über keine physisch erfahrbare Ausprägung verfügen. Und die Vielfalt der Verständnisse der Konzepte kann aus Sicht der Metaphertheorie damit erklärt werden, dass den verschiedenen Konzeptdefinitionen verschiedene konzeptuelle Metaphern zugrunde liegen. Nach diesen Metaphern zu fragen und die genannten Definitionen unter diesem Blickwinkel zu untersuchen, würde dann zu einem besseren Verständnis der genannten Konzepte und zum anderen zu einer nachvollziehbaren Integration dieser Definitionen führen. Konzepte könnten dadurch besser verstanden und neue zielgerichtet gesucht und entwickelt werden. Darüber hinaus beeinflussen Metaphern Entscheidungen derjenigen, die diese Metaphern benutzen oder ihnen ausgesetzt sind, wie Thibodeau und Boroditsky (2011) in einer Stu-

die zeigen konnten. Da konzeptuelle Modelle ebenfalls Ergebnisse von Entscheidungen derer sind, die sie entwickelt haben, liegt es nahe, anzunehmen, dass die konzeptuellen Metaphern, die die Entwickler verwendet haben, um sich die zu modellierende Gegenstände zu erschließen, und die konzeptuellen Metaphern, die den von ihnen verwendeten Definitionen zugrunde liegen, Einfluss auf die Gestaltung der konzeptuellen Modelle haben. D. h., nach den zugrunde liegenden konzeptuellen Metaphern zu fragen, würde auf der einen Seite zu einem besseren Verständnis der vorhandenen konzeptuellen Modelle führen und auf der anderen Seite zu einem besseren Verständnis der Domäne der öffentlichen Dienstleistung und öffentlichen Verwaltung. Dies bietet Potential, die konzeptuellen Modelle zu verbessern und zielgerichteter zu entwickeln (Jahns 2012, S. 233–234) sowie für bestehende konzeptuelle Modelle, den Zusammenhang aufzuzeigen und diese ggf. zu integrieren.

Daher soll in dieser Arbeit das Ziel verfolgt werden, die Potentiale der Theorie der konzeptuellen Metapher für die konzeptuelle Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen zu untersuchen. Dieses übergeordnete Ziel soll anhand der drei folgenden Teilziele konkretisiert werden:

1. Herleitung einer Definition für das Konzept der konzeptuellen Metapher, so dass diese im Rahmen der konzeptuellen Modellierung angewendet werden kann.
2. Entwickeln einer Methode zur Identifikation und zur Beschreibung und Modellierung von konzeptuellen Metaphern sowie Anwenden der Methode auf Veröffentlichungen zur konzeptuellen Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen mit dem Ziel, konzeptuelle Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu identifizieren.
3. Erarbeiten eines Katalogs von konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung und deren Untersuchung hinsichtlich deren Relevanz für die konzeptuelle Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen.

Der Nutzen, der durch die genannten Teilziele erreicht werden kann, liegt zum einen darin, dass eine an den Bedürfnissen der konzeptuellen Modellierung ausgerichtete Methode zur Metapheranalyse zu einer Verbesserung der Entwicklung von konzeptuellen Modellen beitragen kann. Durch das explizit machen der bei der Modellierung verwendeten konzeptuellen Metaphern werden sowohl das Verständnis konzeptueller Modelle als auch die Diskussion und die inhaltliche Auseinandersetzung mit konzeptuellen Modellen erleichtert und gefördert. Es wird vor allem für Dritte leichter, die Sichtweisen und Überlegungen der Modellierer nachzuvollziehen.

Ferner wird mit dem Metapherkatalog ein Beitrag zur sich seit einiger Zeit etablierenden Disziplin des *Electronic Government Research* (Scholl 2009; Scholl und Klischewski 2007; Scholl 2007; Grönlund 2005a; Grönlund 2005b) geleistet. Denn wie Scholl (2007, S. 81) unlängst feststellte, sind diese Disziplin und die zugehörige Forschergemeinschaft aufgrund der vielen Berührungspunkte zu anderen Disziplinen im hohen Maße fragmentiert. So stellt sich die Forschung in Bezug auf *Electronic Government* als eine Ansammlung verschiedener Forschungsfragen und -methoden dar, die zwar alle einen Bezug zur öffentlichen Verwaltung und zu Erbringungen öffentlicher Dienstleistungen haben, aber keinen festen, systematischen Bezug untereinander. Die im Rahmen dieser Arbeit durchzuführenden Analysen sollen somit einen Beitrag dazu sein, diesen festen und systematischen Bezug herzustellen.

1.3 Einordnung in die Wissenschaftslandschaft

Um ein Vorgehen zur Erreichung der oben formulierten Teilziele abzuleiten, sollen die Teilziele den relevanten wissenschaftlichen Disziplinen zugeordnet werden. Das Ableiten des Vorgehens kann dann anhand von wissenschaftstheoretischen und methodischen Grundlagen der jeweiligen Disziplinen erfolgen.

Grob lassen sich die oben genannten Teilziele in zwei Kategorien einteilen. Die erste Kategorie umfasst die Ziele, die auf die Gestaltung von Informationssystemen in öffentlichen Verwaltungen gerichtet sind. Die zweite Kategorie hingegen umfasst die Ziele, die auf den Prozess des Verstehens und Erkennens der Welt und den Prozess der Konzeptbildung abzielen.

Für die Teilziele der ersten Kategorie lässt sich vor allem eine wissenschaftliche Disziplin finden: die Wirtschaftsinformatik und ihr angelsächsisches Gegenstück *Information Systems Research*. Gegenstand beider Disziplinen ist – mit unterschiedlicher methodischer Schwerpunktsetzung – die Gestaltung und der Einsatz von Informationssystemen in Organisationen (Schauer 2011, S. 1–3). Dies korrespondiert mit den Zielen der ersten Kategorie, da sich hier mit der Frage der interoperablen Gestaltung von Informationssystemen zur Erbringung öffentlicher Dienstleistungen durch öffentliche Verwaltungen, d. h. Organisationen, auseinandergesetzt wird. Dies zeigt sich u. a. auch darin, dass Buhl und Weinhardt (2009, S. 471) vor nicht allzu langer Zeit in ihrem Aufsatz über Aufgaben der Wirtschaftsinformatik in der Dienstleistungsforschung dafür argumentierten, die Problemstellung der Modellierung von Dienstleistungen zu einer wesentlichen Aufgabe der Wirtschaftsinformatik zu machen – eine Forderung, die in abgewandelter Form Win-

ter et al. (2012, S. 405) in ihrem Manifest für eine kundenorientierte Entwicklung von Dienstleistungen wiederholten.

Die Wirtschaftsinformatik ist jedoch keine monolithische wissenschaftliche Disziplin. Vielmehr lassen sich auch hier verschiedene Teildisziplinen ausmachen, die in dem der Wirtschaftsinformatik vorgegebenen Rahmen verschiedene Aspekte des Einsatzes und der Gestaltung von Informationssystemen in Organisationen zu ihrem Schwerpunkt gemacht haben.

Eine Teildisziplin ist die sogenannte Verwaltungsinformatik (Reinermann 2002b), für die es mit dem oben erwähnten *Electronic Government Research* ein internationales und angelsächsisch geprägtes Gegenstück gibt. Hierbei wird der betrachtete Organisationstyp auf die Organisationen beschränkt, die dem öffentlichen Sektor, d. h. dem Staat, zugeordnet werden. Insofern wäre dies die Disziplin, die dieser Arbeit zugeordnet werden kann und deren Methoden bei der Bearbeitung der oben dargelegten Ziele angewendet werden sollten.

In Bezug auf das Konzept der Dienstleistung hat sich mit dem *Service Science* in den letzten Jahren im Rahmen der Wirtschaftsinformatik eine weitere Teildisziplin gebildet. Gegenstand dieser manchmal auch *Service Engineering* genannten Teildisziplin sind Methoden und Modelle zur Unterstützung der zielgerichteten Entwicklung von Dienstleistungen (Buhl et al. 2008, S. 60; Bullinger und Scheer 2003). Somit hat auch diese Teildisziplin eine hohe Relevanz für diese Arbeit.

Der Fokus des *Service Science* liegt vor allem auf von Unternehmen erbrachten Dienstleistungen. Das schließt aber nicht aus, dass im Rahmen dieser Arbeiten Anleihen bei den Methoden und Modellen des *Service Science* genommen werden können und dass die Ergebnisse dieser Arbeit auf die Modellierung und Gestaltung privater Dienstleistungen übertragen werden können.

Als dritte Disziplin für die Teilziele der ersten Kategorie ist ferner die Informatik bzw. *Computer Science* zu nennen. Die Relevanz für diese Arbeit ergibt sich insofern, dass sie zum einen Basis für die oben genannte Disziplin der Wirtschaftsinformatik ist, zum anderen aber auch, da einige Methoden und Ergebnisse für diese Arbeit relevant sind, die originär der Informatik entstammen und dort entwickelt wurden. Insbesondere hat die konzeptuelle Modellierung ihren Ursprung in der Entwicklung von Software- und Datenbanksystemen, für deren Entwicklung es notwendig war und ist, zu beschreiben, welche Daten und vor allem welche Datenstrukturen diese Systeme erfassen, speichern und verarbeiten sollen (Wieringa 2011, S. 1).

Eine weitere und vierte Disziplin, die in Bezug auf die Teilziele der ersten Kategorie von Bedeutung ist, ist die Verwaltungswissenschaft und ihr angelsächsisches Gegenstück des

Public Administration Research. Gegenstand der Verwaltungswissenschaft ist das Phänomen der öffentlichen oder auch staatlichen Verwaltung. In dieser Disziplin wird den Fragen nachgegangen, wie die öffentliche Verwaltung strukturiert ist, wie die öffentliche Verwaltung strukturiert sein sollte und welche Rolle die öffentliche Verwaltung in gesellschaftlichen und politischen Prozessen einnimmt (Bogumil und Jann 2009, S. 21). Unter anderem wird in dieser Disziplin diskutiert, was unter einer öffentlichen Dienstleistung und anderen verwandten Konzepten, wie z. B. öffentliche Aufgabe, öffentliches Ziel, öffentliche Verwaltung oder Verwaltungsleistung, zu verstehen sei. Im Zusammenhang mit dieser Arbeit ist die Verwaltungswissenschaft daher von Relevanz, da sie ermöglicht, den konzeptuellen Rahmen für den Anwendungsbereich der öffentlichen Dienstleistung bereitzustellen und innerhalb dessen konzeptuelle Metaphern zu diskutieren.

Aus dem Blickwinkel der Teilziele der zweiten Kategorie, die auf das menschliche Verstehen und Erkennen der Welt fokussieren, sind hier vor allem die folgenden wissenschaftlichen Disziplinen interessant: die Sprachwissenschaften und die Kognitionswissenschaften.

Das Konzept der konzeptuellen Metapher und auch die in diesem Zusammenhang diskutierten Konzepte, wie z. B. Analogie oder Gleichnis, wurden ursprünglich in den Sprachwissenschaften und vor allem in der Literaturwissenschaft diskutiert; dort aber als Bestandteil der poetischen Sprache, bei der Wörter in ungewohnten Bedeutungszusammenhängen verwendet werden (Lakoff 1994, S. 42).

Im Laufe des letzten Jahrhunderts hat das Konzept der Metapher auch Eingang in die Sprachwissenschaften, insbesondere in die Semantik gefunden (Ortony 1979a). Diskutiert wurden dabei die Fragen, warum Metaphern verwendet werden, wie sie beschrieben werden können und warum sie funktionieren, d. h., warum Aussagen korrekt verstanden werden, obwohl darin sprachliche Ausdrücke in einem ihnen nicht angestammten Bedeutungszusammenhang verwendet werden.

Ferner sind in Bezug auf die Teilziele der zweiten Kategorie die Kognitionswissenschaften bzw. *Cognition Science* zu nennen. Ähnlich wie die Sprachwissenschaften beschäftigen sich Kognitionswissenschaften u. a. mit den Fragen, warum und wie Metaphern von Menschen verstanden werden. Die Kognitionswissenschaften nähern sich hierbei diesen Fragen von der psychologischen Seite, d. h., es stehen dabei vor allem die in Menschen ablaufenden kognitiven Prozesse im Mittelpunkt der Untersuchungen.

Relevant im Kontext dieser Arbeit ist diese Disziplin deshalb, da sie die Begründung für die Anwendbarkeit und Angemessenheit, die konzeptuelle Metapher als ein zentrales Untersuchungsmittel zu verwenden, liefern kann. Hinzukommt, dass viele der Mittel zur Beschreibung von Metaphern aus dieser Wissenschaftsdisziplinen stammen.

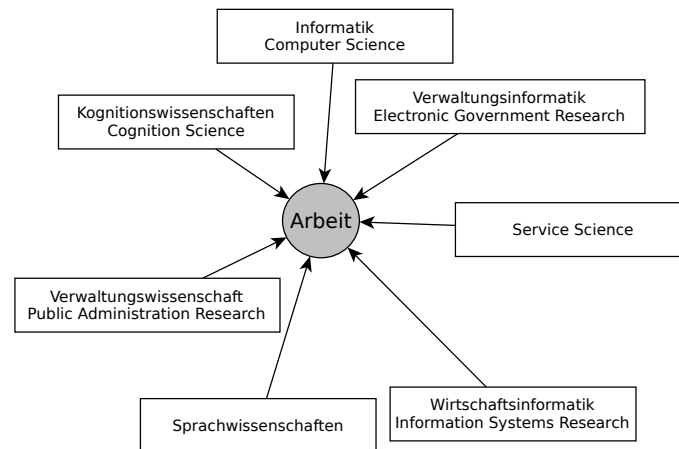


Abbildung 1.1: Einordnung der Arbeit

Abbildung 1.1 fasst noch einmal die Zuordnungen dieser Arbeit zu den verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen zusammen.

1.4 Konfiguration der Forschungsmethode

Eine entscheidende Frage, die sich aus dieser Vielfalt an Disziplinen ergibt, ist, wie eine geeignete Forschungsmethode zur Bearbeitung der Ziele dieser Arbeit ausgewählt oder hergeleitet und entwickelt werden kann. Denn diese kann nur dann sinnvoll für die Erreichung der Ziele dieser Arbeit verwendet werden, wenn sie die vielfältigen Eigenschaften der relevanten Forschungsdisziplinen mit ihren unterschiedlichen Methoden und erkenntnistheoretischen Grundlagen widerspiegelt und sinnvoll verknüpft. Die Verwendung einer monolithischen Methode ist damit ausgeschlossen. Vielmehr ist ein Ansatz notwendig, bei dem entsprechend den einzelnen Teilzielen der Arbeit geeignete Methoden zielgerichtet ausgewählt und konfiguriert werden.

Relevante Ansätze zur Konfiguration von Forschungsmethoden sind von Frank (2007; 2006) sowie von Braun und Esswein (2006) entwickelt worden. Braun und Esswein (2006) konzentrieren sich jedoch stärker auf die Modellierung von Forschungsmethoden, während bei Frank (2007; 2006) der Konfigurationsaspekt mehr im Vordergrund steht. Der Ansatz soll daher hier auch Verwendung finden.

Wird der Ansatz von Frank (2007; 2006) zugrunde gelegt und die oben formulierten Ziele betrachtet, so ergibt sich das folgende Bild:

1. Die Entwicklung einer metaphororientierten Methode zur Analyse von konzeptuellen Modellen stellt eine bewusste Konstruktion dar. Die Konstruktion dieser Metho-

de stützt sich auf die Theorie der konzeptuellen Metapher, welche hier angewendet wird. Die Darstellung der Methode stützt sich neben der natürlichen Sprache auf die Arbeiten von Bunge zur Semantik (Bunge 1974a; Bunge 1974b) und Ontologie (Bunge 1977). Hergeleitet und begründet werden soll die zu entwickelnde Methode anhand einer Untersuchung vorhandener Methoden zur Analyse von konzeptuellen Metaphern.

2. Die Analyse und Systematisierung konzeptueller Modelle mittels der entwickelten Methode und die Ableitung geeigneter Metaphern ist ebenfalls eine bewusste Konstruktion, hier jedoch eine Interpretation der konzeptuellen Modelle öffentlicher Dienstleistungen. Die Darstellung derselbigen erfolgt mittels natürlicher Sprache.
3. Die Erstellung eines Katalogs konzeptueller Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung ist als Artefakt eine bewusste Konstruktion. In dem Katalog werden die Ergebnisse der zuvor durchzuführenden Metapheranalyse zusammengefasst und konsolidiert. Ergänzend werden bei der Erstellung des Katalogs die identifizierten konzeptuellen Metaphern im Rahmen eines virtuellen Diskurses begründet. Zur Darstellung kommen hier die gleichen Beschreibungsmittel zum Einsatz wie bei der Metapheranalyse.

Abbildung 1.2 fasst diese Überlegungen entsprechend den Ansatz von Frank (2006, S. 40–44) zur Modellierung und Konfiguration von Forschungsmethoden graphisch zusammen.

1.5 Aufbau und Gang der Arbeit

Dem oben geschilderten Teilziele und der erläuterten Forschungsmethode folgend wird diese Arbeit, wie in Abbildung 1.3 dargestellt, gegliedert.

Im zweiten Kapitel werden die Grundlagen der konzeptuellen Modellierung gelegt. Hier wird dargelegt, was in dieser Arbeit unter einem konzeptuellen Modell zu verstehen ist und was ein dem Ziel der Arbeit angemessenes Verständnis des Konzepts des konzeptuellen Modells ist.

Der Domäne der öffentlichen Dienstleistung ist das dritte Kapitel gewidmet. Dieses Kapitel bildet vor allem das Fundament für die inhaltliche Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern. In diesem Kapitel soll es aber nicht darum gehen, für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung eine abschließende Definition zu finden, sondern darum, den Rahmen abzustecken, innerhalb dessen die im Verlauf der Arbeit identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung diskutiert und

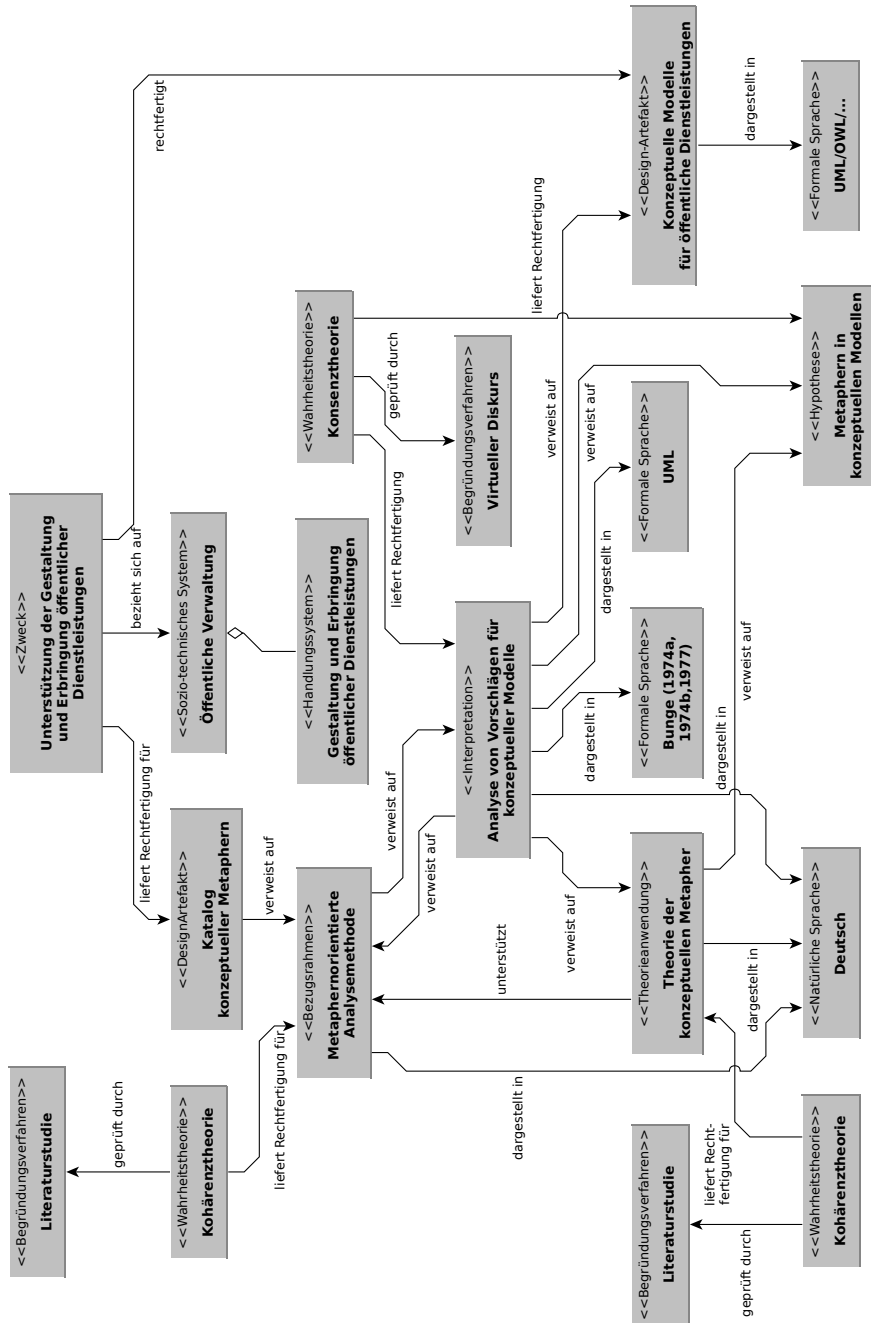


Abbildung 1.2: Konfigurierte Forschungsmethode dieser Arbeit

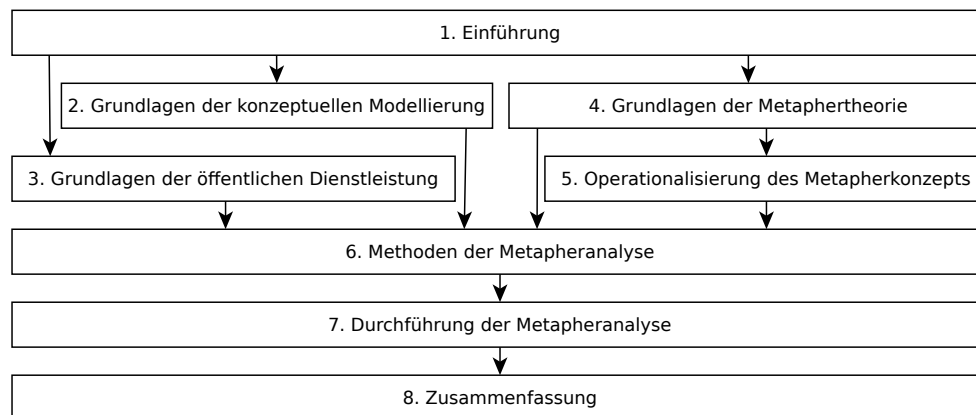


Abbildung 1.3: Aufbau der Arbeit

eingeorordnet werden sollen. Zu diesem Zweck werden auch verwandte Konzepte wie das Konzept der Dienstleistung, der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung diskutiert. Die notwendigen Grundlagen für die Anwendung der Metaphertheorie auf das Gebiet der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen werden im vierten Kapitel dargestellt. Hier sollen zum einen anhand der in den vorherigen Kapiteln gelegten Grundlagen die Anwendung der Metaphertheorie auf die konzeptuelle Modellierung ausführlicher gerechtfertigt werden, und zum anderen sollen relevante Ansätze für eine Metaphertheorie diskutiert werden.

Aufbauend auf dem vierten Kapitel und den Grundlagen der Metaphertheorie wird im fünften Kapitel das Konzept der konzeptuellen Metapher für diese Arbeit systematisch hergeleitet und definiert. Diese Definition bildet anschließend die Grundlage für die Diskussion, Herleitung und Entwicklung einer Methode für die Metapheranalyse, welche im sechsten Kapitel vorgenommen werden soll. Hier wird zuerst anhand ausgewählter Vergleichskriterien ein Überblick über bereits vorhandene Methoden zur Metapheranalyse gegeben und anschließend die Methode für diese Arbeit aus den Ergebnissen des Überblicks hergeleitet.

Die Darstellung der Anwendung der Methode und die Darstellung der Ergebnisse der Durchführung der Analyse mittels dieser Methode erfolgen im siebten Kapitel. Kern dieses Kapitels ist die Beschreibung und Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern.

Das achte und letzte Kapitel der Arbeit schließt diese ab. Hier werden die zentralen Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst und gegenüber bestehenden Arbeiten abgegrenzt sowie Grenzen dieser Arbeit und mögliche, zukünftige Forschungsarbeiten in Bezug auf konzeptuelle Metaphern und konzeptuelle Modellierung diskutiert.

Kapitel 2

Grundlagen konzeptueller Modellierung

Das erste der drei Grundlagenkapitel ist dem Gegenstand der konzeptuellen Modellierung gewidmet. Hier sollen die Konzepte des konzeptuellen Modells und der konzeptuellen Modellierung geklärt werden, bevor später die Beziehung zu konzeptuellen Metaphern und deren Relevanz für die konzeptuelle Modellierung untersucht werden kann. Insbesondere sind aus Sicht des Ziels dieser Arbeit die folgenden Fragen zu beantworten:

1. Was ist unter einem konzeptuellen Modell zu verstehen?
2. Wodurch unterscheidet sich ein konzeptuelles Modell von anderen Modellen?
3. In welchen Ausprägungen können konzeptuelle Modelle auftreten?

2.1 Das Konzept des Modells

2.1.1 Allgemeine Definition

Das Konzept des Modells hat eine lange Karriere hinter sich, bei der sich dieses Konzept zum vielfältig einsetzbaren „Joker“ entwickelt hat (Janisch 2002, S. 15). Die daraus resultierende Vielfalt der Verständnisse und Definitionen dieses Konzepts lässt sich vereinfachend derart zusammenfassen, dass unter einem Modell eine Beschreibung eines Sachverhalts (Abbildungsmerkmal) zu einem bestimmten Zweck (pragmatisches Merkmal) verstanden wird. Abhängig vom Zweck, zu dem die Beschreibung angefertigt wird, stellt das Modell den Sachverhalt verkürzt und vereinfacht dar (Verkürzungsmerkmal).

D. h., der Sachverhalt muss durch das Modell nicht vollständig beschrieben werden, sondern die Beschreibung des Sachverhalts kann sich auf ausgewählte Aspekte des Sachverhalts beschränken. Dies gibt im wesentlichen die Definition des Modellkonzepts von Stachowiak (1973, S. 131–133) wieder, auf die sich viele Autoren im Zusammenhang mit Gestaltung und Anwendung von betrieblichen Informationssystemen berufen (Leist-Galanos 2006, S. 11).

Auch wenn dieses Verständnis des Modellkonzepts von verschiedenen Seiten bzgl. seiner fehlenden Berücksichtigung der Pragmatik von Modellen kritisiert wurde (Zelewski 1995, S. 23–25; Gutmann 1996, S. 190–193; Schütte 1998, S. 40–62; Schütte 1999), soll die Definition von Stachowiak als Ausgangspunkt für die Diskussion des Modellkonzepts dienen.

Zur Veranschaulichung lassen sich die drei Merkmale modellierter Sachverhalt, Modellierungszweck und Modelldarstellung in einem Koordinatensystem eintragen, bei dem die Merkmale die Koordinatenachsen bilden. Dadurch ergibt sich ein Bild wie in Abbildung 2.1, und in diesem durch die drei Merkmale aufgespannten Raum lässt sich das Konzept des konzeptuellen Modells konkreter diskutieren und mittels dieser drei Merkmale der Diskussion des Modellkonzepts eine Struktur verleihen.

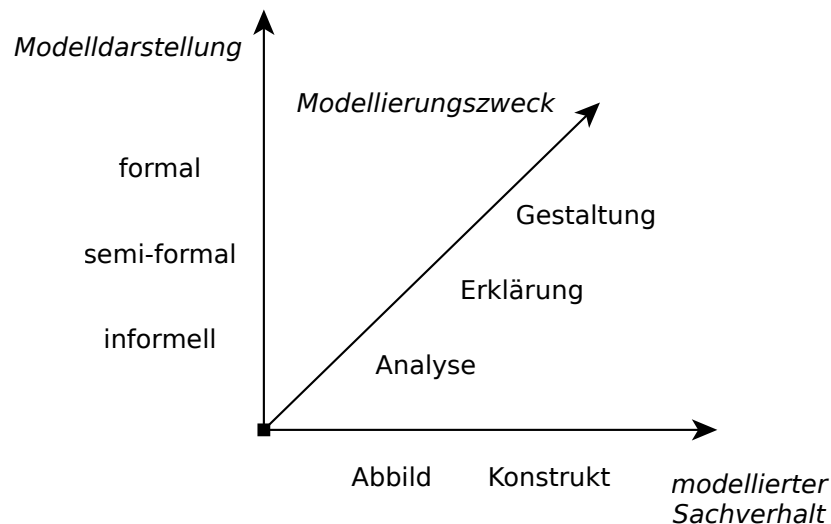


Abbildung 2.1: Dimensionen des Modellkonzepts

2.1.2 Modellierter Sachverhalt

Der erste der drei Merkmale kennzeichnet ein Modell als Beschreibung eines Sachverhalts. D. h., ein Modell steht in einer Beziehung zu etwas, was dem Modell einen Sinn verleiht. Was dann dieser Sachverhalt ist und wie sich der Sachverhalt zu dem Modell verhält, darüber gibt es verschiedene Ansichten und an diesem Punkt setzt die Kritik an Stachowiaks Verständnis des Modellkonzepts an. Stachowiak (1973, S. 131) fordert hier einen Bezug zur Realität, in dem ein Modell sich auf ein Original – sei es natürlich oder künstlich – bezieht.

Doch viele Modelle, insbesondere im Zusammenhang mit Informationssystemen, beschreiben nicht nur Existierendes (Ist-Modelle), sondern auch Werdendes und noch zu Erschaffendes (Soll-Modelle). Eine Forderung nach einem Bezug zur Realität, so die Kritiker, sei daher nicht angemessen. Nicht die Ähnlichkeit und der Bezug zu dem modellierten Sachverhalt sind ausschlaggebend, sondern die Tatsache, ob jemand es als sinnvoll ansieht, dieses etwas als Modell für den Sachverhalt zu verwenden (Zelewski 1995, S. 25).

Die Kritik kann jedoch relativiert werden, denn Stachowiak (1973, S. 128) versteht unter Realität auch gedachte Realität. In dieser gedachten Realität können dann aber das Werdende und noch zu Erschaffende existieren und somit im Sinne Stachowiaks modelliert werden. Wird aber diese Relativierung zunächst beiseite gelassen, dann lassen sich die beiden Sichten auf zwei entgegengesetzte erkenntnistheoretische Grundpositionen zurückführen: den (naiven) Realismus und den Konstruktivismus.

Die Grundannahme des Realismus ist, dass die Realität – sei es die erlebte oder die gedachte Realität – objektiv erkennbar ist und keine Wahrnehmungsleistung durch ein Subjekt notwendig ist, um die Realität in einem Modell zu erfassen. Für das Modellkonzept bedeutet dies, dass ein Modell, wie in Abbildung 2.2 dargestellt, die Realität oder einen relevanten Ausschnitt derselben – auch Diskurswelt genannt – vereinfachend beschreibt. Verbunden wird diese Abbildung mit einer Forderung nach Strukturgleichheit (Isomorphie) oder zumindest Strukturähnlichkeit (Homomorphismus). In der Konsequenz bedeutet dies, dass ein Modell immer zu dem modellierten Sachverhalt ähnlich ist (Schütte 1999, S. 3; Zelewski 1995, S. 24–25).

Aber genau dies ist das Kritikwürdige an diesem abbildungsorientierten Verständnis des Modellkonzepts im Sinne Stachowiaks. Wenn bestritten wird, dass die Realität objektiv wahrnehmbar ist, dann ist es auch nicht möglich, die Ähnlichkeit zwischen dem Modell und dem beschriebenen Sachverhalt objektiv festzustellen. Das Modell beschreibt somit nur ein bereits vorhandenes inneres mentales Modell, bei dem die Ähnlichkeit subjektiv gesehen immer gegeben ist (Zelewski 1995, S. 24; Schütte 1999, S. 30–31), so aber im Realismus nicht ausreichend berücksichtigt wird.

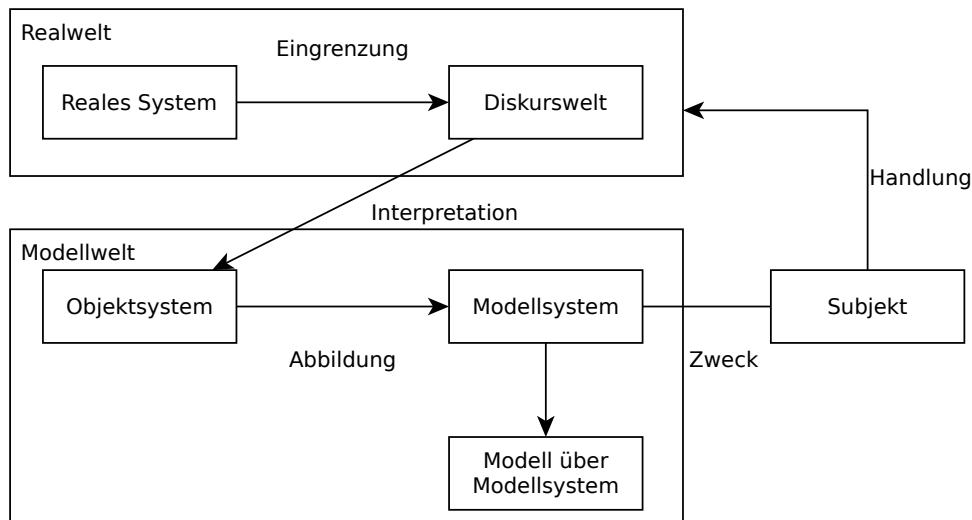


Abbildung 2.2: Modell als Abbildung – in Anlehnung an vom Brocke (2003, S. 11)

Die Gegenposition zum Realismus ist der sogenannte Konstruktivismus. Dessen Grundannahme ist, dass ein Erkennen der erlebten oder gedachten Realität objektiv und damit unabhängig von einem erkennenden Subjekt nicht möglich ist. Vielmehr ist jedes Erkennen durch das wahrnehmende Subjekt bestimmt (Schmidt 1987, S. 13–21; Winograd und Flores 1999, S. 70–79; Floyd 1992b, S. 90–93; Floyd 1992a, S. 16–18; Schütte 1999, S. 4; Zelewski 1995, S. 25).

Eine Beschreibung als Ausdruck einer Wahrnehmung wird demnach erst dann zum Modell, wenn sie von jemandem – einem Subjekt – zu einem Modell für einen Sachverhalt erklärt wird und es ihm für einen bestimmten Zweck als Modell dient. Verneint jemand, dass eine Beschreibung ein Modell ist, so mag dies darin begründet sein, dass er es für einen Zweck verwenden will, für den diese Beschreibung als Modell nicht geeignet ist. Ein anderer Grund kann sein, dass derjenige, der die Beschreibung ursprünglich angefertigt hat, mit der Erstellung des Modells einen ganz anderen Zweck verfolgt hat. Für diesen Zweck kann die Beschreibung dann sehr wohl als Modell dienen (Stegmüller 1986, S. 54–55; Gutmann 1996, S. 192–193).

Zur Illustrierung dieser Überlegung verwendet Stegmüller (1986, S. 55) das Beispiel einer Skizze von einem Würfel wie in Abbildung 2.3, welche aber die charakteristischen Eigenschaften eines Würfels, wie z. B., dass alle Seiten gleich lang sind, nicht wiedergibt, sondern vom Urheber der Skizze zum Modell eines Würfels erklärt wird. Denn durch eine geeignete Projektionsmethode lässt sich die Skizze auf einen Würfel abbilden und daher als ein mögliches Modell des Würfels auffassen. Der Urheber versucht hier also

den Betrachter davon zu überzeugen, die Skizze ebenfalls als Modell von einem Würfel aufzufassen.

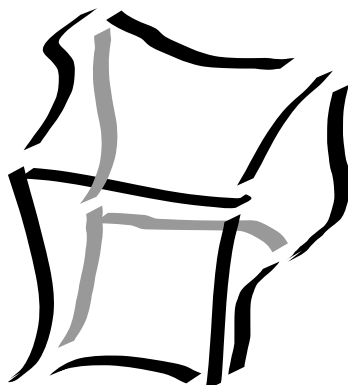


Abbildung 2.3: Skizze und Modell eines Würfels

Offen bleibt aber, was das für Zwecke sein könnten, für die die Abbildung 2.3 ein geeignetes Modell eines Würfels sein soll. Das Beispiel wirkt konstruiert, und ob ein solcher Dialog in der Praxis auftreten kann, erscheint fraglich.

Deutlicher wird dies durch das folgende Beispiel, bei dem ein Rhythmus, der auf einem Schlagzeug gespielt wird, beschrieben werden soll. Bei dem Rhythmus handelt es sich um abwechselnde Schläge auf die Basstrommel (*bass drum*) und die Rührtrommel (*snare drum*). Ein geübter Schlagzeuger wird den Rhythmus erkennen und dies wie in Abbildung 2.4 als einen $\frac{4}{4}$ -Takt aufschreiben und den Rhythmus als solchen benennen.



Abbildung 2.4: Modell eines Schlagzeugrhythmus im $\frac{4}{4}$ -Takt

Doch handelt es sich hierbei um ein Modell des gespielten Rhythmus, und derselbe Zeichner der Würfelskizze könnte hier ebenso ein anderes Modell anfertigen und den Rhythmus wie in Abbildung 2.5 als einen $\frac{3}{4}$ -Takt aufschreiben.



Abbildung 2.5: Modell eines Schlagzeugrhythmus im $\frac{3}{4}$ -Takt

Den Schlagzeuger könnte der Modellierer nun damit überzeugen, dass es sich hier ebenfalls um Modell desselben Rhythmus handelt, in dem er anführt, dass die Anzahl der Noten gleich ist und dem Modell nach immer abwechselnd die Bass- und die Rührtrom-

mel zu spielen sind. Insofern wäre es dem Modell nach auch nicht falsch, von demselben Rhythmus zu sagen, er sei ein $3/4$ -Takt.

Dem könnte der Schlagzeuger wahrscheinlich nicht widersprechen, doch um sein Modell zu verteidigen, könnte er anführen, dass sein Modell das geeignetere ist, um anderen den Rhythmus zu vermitteln, damit diese ihn nachspielen können. Denn in seinem Modell wird der Rhythmus durch vier Takte beschrieben, die immer gleich sind. Die Basstrommel ist immer auf den ungeraden Zählzeiten zu spielen und die Rührtrommel immer auf den geraden Zählzeiten.

Bei dem $3/4$ -Takt hingegen wechseln die Zählzeiten, zu denen Bass- und Rührtrommel zu spielen sind, mit jedem Takt. Erst ist die Basstrommel auf den ungeraden Zählzeiten zu spielen und die Rührtrommel auf den geraden, im nächsten Takt ist es dann umgekehrt usw. Dazu kommt, dass der letzte Takt gänzlich anders ist als die Takte zuvor, da hier nur eine Note auf der ersten Zählzeit zu spielen ist. Das Zählmuster ist beim $3/4$ -Takt-Modell also komplexer als beim $4/4$ -Takt-Modell, was es für viele schwieriger machen wird, den Rhythmus zu verstehen und nachzuspielen. Beide, Modellierer und Schlagzeuger, könnten sich also hier einigen, dass beides Modelle für den gleichen Rhythmus sind, doch das $4/4$ -Takt-Modell für das Vermitteln und Nachspielen des Rhythmus das geeignetere Modell ist.

Deutlich wird an diesen beiden Beispielen ein weiterer entscheidender Aspekt, und zwar dass sich der Urheber des Modells und der Anwender zunächst darüber einig werden müssen, ob etwas für sie ein geeignetes Modell ist. Denn Modelle sind ein sprachliches Mittel und dienen damit dem Verstehen und der Kommunikation. Und um von anderen verstanden zu werden, müssen die Empfänger – gemeint sind hier die Anwender der Modelle – die Modelle verstehen und vor allem als geeignete Modelle für einen bestimmten Zweck ansehen. Dafür sind jedoch eine Abstimmung und ein Abgleich zwischen dem Modellersteller und den Modellanwendern über den Zweck und den Sachverhalt notwendig. Ein Modell ist also ein Ergebnis eines solchen Abstimmungsprozesses, in dem, wie in Abbildung 2.6 dargestellt, mehrere Subjekte ihre Vorstellungen, d. h. ihre internen, mentalen Modelle, über den zu modellierenden Sachverhalt explizieren und abstimmen sowie durch ein gemeinsam erstelltes Modell dokumentieren (Schütte 1998, S. 58–62).

Damit wird Modellieren zu einem sozialen Vorgang und ist somit wie jeder soziale Vorgang von Kontingenz gekennzeichnet, d. h., ob etwas für etwas anderes ein Modell ist, das ist aus den Blickwinkel des Konstruktivismus immer nur möglich, aber nie notwendig (Frank 2006, S. 12; Luhmann 1987, S. 47 und S. 152–153).

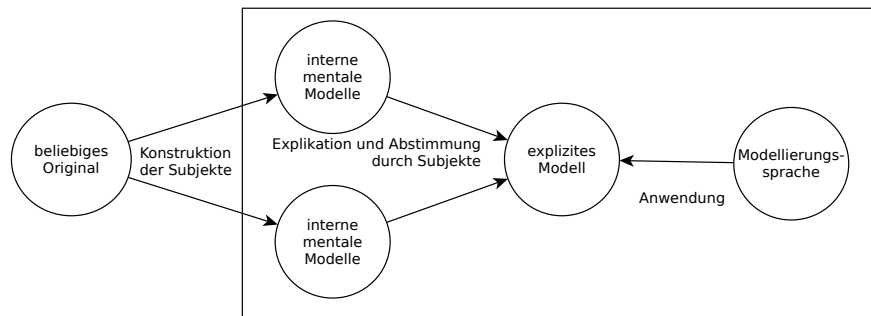


Abbildung 2.6: Modelle als Konstruktion – in Anlehnung an Schütte (1998, S. 61)

2.1.3 Modellierungszweck

Das zweite Merkmal des Modellkonzepts, der Verwendungszweck eines Modells, impliziert sowohl, dass es sich bei einem Modell um ein Mittel handelt, welches von dem Anwender des Modells ausgewählt und eingesetzt wird, um diesen Zweck zu erfüllen, als auch vom Ersteller mit der Absicht erstellt wird, einen von ihm bestimmten Zweck zu erfüllen. Zwecke von Modellen sind im Wesentlichen die folgenden (Leist-Galanos 2006, S. 15):

- *Analyse*: Das Modell wird erstellt, um den modellierten Sachverhalt zu untersuchen oder um die Untersuchung des Sachverhalts zu unterstützen. Die Analyse kann sich entweder auf die Struktur des Sachverhalts beziehen oder dessen Verhalten, d. h. die Änderung des Sachverhalts über die Zeit. Für die Eignung der Modelle, den Zweck der Analyse zu unterstützen, ist es entscheidend, dass die wesentlichen Eigenschaften des Sachverhalts, d. h. die Eigenschaften, die für die Analyse wichtig sind, durch das Modell präzise und leicht verständlich wiedergegeben werden (Leist-Galanos 2006, S. 15).
- *Erklärung*: Auf Gesetzmäßigkeiten, die Sachverhalten zugrunde liegen, zielen Modelle ab, die der Erklärung eines Sachverhalts dienen oder diese zumindest unterstützen. Beispiele für solche Modelle sind Modelle, die (kausale) Zusammenhänge erklären und die Wirkung eines Ereignisses mit ihrer Ursache in Beziehung setzen. Verwendet werden können solche Erklärungsmodelle, um Aussagen über vergangene und zukünftige Entwicklungen und Zustände abzuleiten. Voraussetzung jedoch ist für die Erstellung eines Erklärungsmodells, dass geeignete Analysemodelle vorhanden sind, die den Sachverhalt auf das Wesentliche reduziert beschreiben. Die Eignung eines Modells bemisst sich hierbei daran, dass die (kausalen) Zusammenhänge richtig wiedergegeben werden (Leist-Galanos 2006, S. 15).

- *Entscheidung und Gestaltung*: Soll ein Sachverhalt zielgerichtet verändert werden, so kann dies durch sogenannte Gestaltungsmodelle unterstützt werden. Solche Modelle werden erstellt, um zu beschreiben, wie der Sachverhalt in der Zukunft beschaffen sein soll. Sie unterstützen ferner die Auswahl von Maßnahmen zur Veränderung des Sachverhalts sowie bei der Bewertung, ob durch die Maßnahmen das gewünschte Ergebnis herbeigeführt wird. Das Gestaltungsmodell ist dabei die Blaupause für die Zukunft (Leist-Galanos 2006, S. 15–18).

2.1.4 Modelldarstellung

Bei der Diskussion des Merkmals des modellierten Sachverhalt in Kapitel 2.1.2 wurde ein Modell als ein sprachliches Konstrukt, d. h. eine Anordnung von Zeichen, gekennzeichnet. Diese sind mit einer Bedeutung versehen und werden in einem Modell zueinander in Beziehungen gesetzt, so dass sie eine neue übergeordnete Bedeutung erlangen. Wie diese Zeichen angeordnet werden und zueinander in Beziehung gesetzt werden können, wird durch ein Regelwerk bestimmt, welches als Modellierungssprache bezeichnet wird.

Wenn ein Modell sich auf einen Sachverhalt bezieht und diesen beschreibt, dann stellt sich die Frage, welche Beschreibungsmittel zur Anfertigung des Modells verwendet werden. Die Unterscheidung der Beschreibungsmittel kann danach vorgenommen werden, welchen Spielraum die Beschreibungsmittel für die Interpretation lassen. Es können z. B. informelle Beschreibungsmittel verwendet werden, die über keine formale und präzise definierte Semantik verfügen. Einem möglichen Anwender des Modells bleibt damit die Möglichkeit offen, einzelne Bestandteile des Modells mit einer eigenen Bedeutung zu versehen. Die genaue Bedeutung wird also erst vom Modellanwender im Moment der Anwendung festgelegt (Frank 1999, S. 137–138).

Das Gegenstück hierzu sind formalsprachliche Beschreibungsmittel. Diese sind nicht nur wie in der Mathematik ein durch ein formales Kalkül erzeugtes Zeichensystem, sondern sie verfügen zusätzlich über eine formale, präzise und vollständig definierte Semantik. D. h., jedem Zeichen und jeder Zeichenkombination ist genau eine Bedeutung zugeordnet (Frank 1999, S. 137–138).

Zwischen diesen beiden Polen der informellen und der formalsprachlichen Beschreibungsmittel liegen semi-formalsprachliche Beschreibungsmittel. Bei diesen ist die Semantik nur z. T. definiert, d. h. der Interpretationsspielraum ist zwar stark eingeschränkt, lässt aber an einigen Stellen Bedeutungen offen (Frank 1999, S. 137–138).

2.2 Das Konzept des konzeptuellen Modells

2.2.1 Allgemeine Definition

Vereinfacht lässt sich das Konzept des konzeptuellen Modells mittels der in Kapitel 2.1.1 ab Seite 19 eingeführten Strukturierung als eine zweckgerichtete Beschreibung der Domäne, d. h. der Anwendungsdomäne (Frank 2011, S. 1–2), verstehen, in der zu entwickelnde Informationssysteme eingesetzt werden sollen.

Der Verwendungszweck eines konzeptuellen Modells besteht darin, die Entwicklung der Informationssysteme zu unterstützen, so dass die Informationssysteme ihre drei Hauptfunktionen Speichern, Informieren und Ausführen erfüllen können (Olivé 2007, S. 1–7). Speichern bedeutet hier, dass das Informationssystem den Zustand der Domäne sowie etwaige Zustandsänderungen aufbewahren kann, Informieren, dass das Informationssystem seinen Nutzern Informationen zur Verfügung stellen kann, und Ausführung, dass das Informationssystem Veränderungen des Zustands der Domäne vornehmen kann.

Konzeptuelle Modelle sind ein Mittel, die es ermöglichen, den Zustand und die Zustandsveränderungen einer Domäne zu beschreiben. Konzeptuelle Modelle beschreiben Konzepte dieser Domäne (Olivé 2007, S. 11), welche hierbei Stellvertreter oder Repräsentationen für Ideen, Gedanken und Vorstellungen sind, die einen Bezug zu dieser Domäne haben (vgl. auch Kapitel 5.2.6) und in der Kommunikation zwischen Akteuren über diese Domäne verwendet werden. Die Akteure können u. a. die Anwender eines Informationssystems sein, aber auch die Entwickler des Informationssystems. Sie bilden eine Gemeinschaft miteinander kommunizierender Akteure, die die Konzepte und Systeme von Konzepten entwickeln und verwenden. Solche Konzepte und Systeme von Konzepten zu rekonstruieren, schematisch darzustellen und sie dadurch explizit und analysierbar zu machen ist ein erster, domänenunabhängiger Zweck von konzeptuellen Modellen (Thalheim 2011, S. 544–545).

Expliziert werden die Konzepte in einer (natürlichen) Sprache, welche die Akteure verwenden, um die Konzepte auszudrücken. Mitunter wird hier noch einmal eine Unterscheidung danach vorgenommen, ob die sprachlichen Ausdrücke Teil der Domäne sind oder nicht. Sind sie Teil dieser Domäne, so wird hier von einer Diskursdomäne gesprochen (Frank 2011, S. 24–26).

Die Domäne ist im Kontext dieser Arbeit die Domäne der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Dienstleistungen. Sehr allgemein lässt sich also sagen, dass – im Kontext dieser Arbeit – ein konzeptuelles Modell Ideen, Gedanken und Vorstellungen über die Domäne der öffentlichen Dienstleistung und der öffentlichen Verwaltung beschreibt. Verbunden ist diese Beschreibung mit dem zweiten, domänenabhängigen Zweck, die Gestaltung

von Informationssystemen in und für die genannte Domäne zu unterstützen (Becker und Pfeiffer 2007, S. 1; Frank 1994, S. 82). Damit dient ein konzeptuelles Modell auch der Rekonstruktion der Domäne. D. h., es werden nicht nur durch das konzeptuelle Modell die Konzepte und damit die dazugehörigen Ideen, Gedanken und Vorstellungen beschrieben, sondern diese werden durch das konzeptuelle Modell bzw. durch die Erstellung desselben ebenso präzisiert und abhängig vom Zweck des konzeptuellen Modells angepasst (Frank 2011, S. 24).

2.2.2 Modellierter Sachverhalt

Die oben sehr allgemeine Definition des Konzepts des konzeptuellen Modells lässt sich in Hinblick auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen verfeinern. Eine Möglichkeit, diese Verfeinerung zu strukturieren, ist, bestimmte Perspektiven auf diese Domäne einzunehmen, d. h. nur einen Ausschnitt der Domäne zu betrachten. In Bezug auf die Gestaltung von Informationssystemen schlägt Frank (1994, S. 167–170) die drei Perspektiven Strategie, Organisation und Informationssystem vor:

1. *Strategieperspektive*: Die Perspektive, aus der hier auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen geblickt wird, ist die Perspektive der Formulierung von Organisationszielen, z. B. solchen Zielen, die durch die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen erreicht werden sollen und der Entwurf und die Bewertung von langfristigen Strategien der Organisation (Frank 1994, S. 253–256).
2. *Organisationsperspektive*: Die Planung und Durchführung der Handlungen innerhalb einer Organisation stehen bei der Organisationsperspektive im Mittelpunkt der Betrachtung. In entsprechenden Modellen werden z. B. die Aufbau- und die Ablaufstruktur der Organisationen beschrieben. Relevante Konzepte, die dabei in diesen Modellen beschrieben werden, sind z. B. die Konzepte Organisationseinheit, Geschäftsprozess, Aufgabe, Rolle, Ressource und Information (Frank 1994, S. 229–231).
3. *Informationssystemperspektive*: Gegenstand dieser Perspektive sind die Konzepte, die für den Entwurf, Implementierung und Betrieb eines Informationssystems von Bedeutung sind. Dazu gehören die Daten, Transaktionen und Vorgänge innerhalb des Informationssystems als auch die Architektur des Informationssystems sowie die für den Betrieb des Informationssystems nötige Infrastruktur und die dazugehörige Umwelt (Frank 1994, S. 170–171).

Damit ist aber keineswegs die Forderung verbunden, dass ein konzeptuelles Modell genau eine Perspektive vollständig abdecken muss. Denn diese Auswahl ist trotz aller Bemühungen um Objektivität subjektiv und hängt von den zugrunde liegenden Untersuchungs- und Handlungszielen ab (Frank 1994, S. 167). D. h., Modelle mit anderen Untersuchungs- und Handlungszielen können orthogonal zu diesen Perspektiven stehen, so dass sie sich über zwei oder sogar alle drei Perspektiven strecken und aus jeder Perspektive Konzepte und Sachverhalte enthalten und beschreiben können. Der Grund hierfür kann ganz einfach sein, dass den Modellen eine ganz andere Perspektive als eine von den oben drei genannten zugrunde liegt.

Im Zusammenhang mit den in Kapitel 2.1.2 diskutierten erkenntnistheoretischen Grundpositionen des Realismus und des Konstruktivismus bleibt noch die Frage zu beantworten, welche in Bezug auf konzeptuelle Modelle die angemessenere ist. Hier lässt sich aber, ausgehend vom modellierten Sachverhalt und in Anlehnung an Becker und Pfeiffer (2007, S. 5–8), für beide Grundpositionen – den Realismus und den Konstruktivismus – argumentieren.

Für den Konstruktivismus lässt sich anführen, dass öffentliche Dienstleistungen Bestandteil der öffentlichen Verwaltung – einem soziotechnischen System – sind. In diesem System werden die konzeptuellen Modelle eingesetzt und verwendet. Dies erfordert die Akzeptanz der an diesem System beteiligten Personen. Wenn diese Personen es für zweckmäßig erachten, dann braucht ein konzeptuelles Modell eben nicht den realen Sachverhalt strukturähnlich oder strukturgleich abzubilden.

Veranschaulichen lässt sich dies analog zu Stegmüllers Würfel-Beispiel mit der Abbildung 2.7. Hier behauptet der Urheber dieser Abbildung, dass diese ein Modell eines Geschäftsprozesses sei. Viel Zustimmung zu dieser Behauptung wird der Urheber wahrscheinlich nicht bekommen, da diese Darstellung eines Geschäftsprozessmodells von allen gängigen Konventionen in Bezug auf die Darstellung von Geschäftsprozessmodellen abweicht. Doch könnte der Urheber hier einwenden, dass die Abbildung darstellen soll, aus welchen Teilschritten (A, B, C und D) der Prozess besteht, und wie diese in Beziehung stehen. In dem Fall z. B. soll B ein Nachfolgeschritt des Teilschritts A sein sowie C und D Nachfolgeschritte von B, wobei diese parallel ausgeführt werden. Teilschritte werden hier als Dreiecke dargestellt und die zeitliche und logische Abfolge der Teilschritt durch Aneinanderfügen der Dreiecke.

In diesem Sinne lässt sich die Abbildung 2.7 sehr wohl als Modell eines Geschäftsprozesses auffassen, denn durch eine Projektionsmethode lässt es sich auf andere, konventionelle Darstellungsformen für Geschäftsprozessmodelle abbilden, wie z. B. eine ereignisgesteuerte Prozesskette. Das Modell aus Abbildung 2.7 kann aber in diesem Fall für die Anwen-

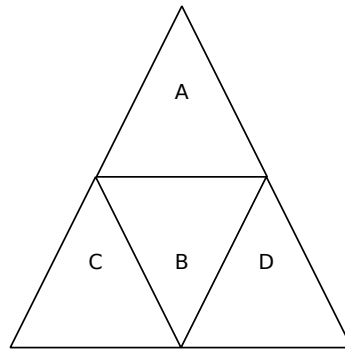


Abbildung 2.7: Unkonventionelles Modell eines Geschäftsprozesses

der angemessener sein, da es z. B. kompakter dargestellt und leichter zu erfassen ist als eine ereignisgesteuerte Prozesskette.

Für die realistische Position lässt sich hingegen anführen, dass Grundlage für Modelle oft sprachliche Artefakte schriftlicher und mündlicher Form sind, aus denen durch die Modellierung andere sprachliche Artefakte, d. h. in Modelle, abgeleitet werden. Dies gilt insbesondere für spätere Phasen der Entwicklung eines Informationssystems, bei dem aus einem Modell weitere Modelle für den Programmentwurf und die Datenbankstruktur abgeleitet werden, aus denen dann wiederum Datenbankschemata und Programmcode generiert werden. Hier vollständig auf eine Forderung nach einem wie auch immer garteten Konzept von Ähnlichkeit zwischen Modell und dem modellierten Sachverhalt zu verzichten, würde eine solche Ableitung weiterer Modelle und Generierung von Datenbankschemata und Programmcode erschweren (Becker und Pfeiffer 2007, S. 7), da nicht sichergestellt ist, dass das generierte Datenbankschema oder der generierte Programmcode einen inhaltlichen Bezug zu dem ursprünglichen konzeptuellen Modell hat, und als Folge das zu entwickelnde Informationssystem ungeeignet für seine Anwendungsdomäne ist, dessen Beschreibung das konzeptuelle Modell ermöglichen soll.

Eine Beschränkung auf die eine oder die andere Position würde daher dazu führen, dass relevante Aspekte des Modellkonzepts entfallen und in der Diskussion nicht mehr verwendet werden können. Daher soll im Sinne eines „epistemologischen Pluralismus“ (Becker und Pfeiffer 2007, S. 5) offengelassen werden, welche dieser beiden erkenntnistheoretischen Positionen in dieser Arbeit eingenommen werden soll.

2.2.3 Modellierungszweck

Wie oben schon angedeutet ist der primäre Zweck von konzeptuellen Modellen, die Konzepte eines Realweltausschnittes zu beschreiben, die Entwicklung eines Informationssy-

systems zu unterstützen. In diesem Sinne stellt ein konzeptuelles Modell einen Zwischenschritt auf dem Weg der Realisierung dieses Informationssystems dar. Dadurch erleichtert das konzeptuelle Modell die Kommunikation zwischen den Entwicklern des Informationssystems und den späteren Anwendern des selbigen. Es stellt eine erste Konkretisierung der Idee dar, die den Anstoß für die Entwicklung des Informationssystems gegeben hat. Ergänzend hierzu erleichtern konzeptuelle Modelle die Kommunikation auch dadurch, dass die technischen Gegebenheiten nicht Bestandteile des betrachteten Realweltausschnittes sind. Vielmehr liegt eben der Fokus auf den Konzepten, die von den Anwendern und den Entwicklern benutzt werden, um ihren Problembereich zu beschreiben (Frank 1994, S. 13).

Jedoch lässt sich dieser Verwendungszweck im Kontext von Organisationen – seien es private oder öffentliche – sowie im Kontext der Entwicklung von Informationssystemen weiter differenzieren und präzisieren (Becker und Pfeiffer 2007, S. 2–5):

1. *Anforderungsanalyse*: Konzeptuelle Modelle werden erstellt, um die Definition der Anforderungen an ein Informationssystem zu unterstützen. Da sie die Konzepte der Anwendungsdomäne des Informationssystems in verkürzter und leicht verständlicher Form beschreiben, erleichtern sie den Entwicklern den Zugang zu der Domäne. Die in den konzeptuellen Modellen beschriebenen Sachverhalte können dabei im Falle von Individualentwicklungen spezifische Strukturen und Prozesse der Organisation sein und im entgegengesetzten Fall die angenommenen Strukturen und Prozesse der Klasse von Organisationen, für die ein Standardsystem entwickelt wird (Becker und Pfeiffer 2007, S. 2–3).
2. *Softwareerstellung*: Neben der Dokumentation und Beschreibung von Anforderungen können konzeptuelle Modelle auch die Erstellung der Softwaresystems, welche Teil des zu entwickelnde Informationssystems sind, unterstützen. Und zwar nicht nur in dem Sinne, dass die Softwareentwickler über ein besseres Verständnis des Anwendungsbereichs der Software verfügen, sondern dass aus den konzeptuellen Modellen Teile der Software, z. B. Datenbankschemata oder Quellcode, automatisch oder teilautomatisch generiert werden (Becker und Pfeiffer 2007, S. 2–3 und S. 3–4). Entweder, dass aus dem Modell für einen ausgewählten Typ von Softwaresystem ein Grundgerüst generiert wird, welches bereits über alle Standardfunktionalitäten verfügt und nur noch die spezifischen Funktionen zu realisieren sind, z. B. wie beim Janus-Softwaregenerator (Niemann 2000; Hofmann 1998), oder, dass sogar die Anwendungssysteme vollständig aus konzeptuellen Modellen generiert werden, was seit einiger Zeit unter den Schlagwörtern *Model Driven Architecture* oder modellgetriebene Software-Entwicklung (Liddle 2011) sowie *Semantic Business*

Process Management (Hepp et al. 2005) diskutiert wird. Verbunden ist damit die Vision, konzeptuelle Modelle wie Softwareprogramme ausführen zu können (Embley et al. 2011).

3. *Produktauswahl*: Soll für eine Organisation eine Standardsoftware ausgewählt, beschafft und in dieser Organisation eingesetzt werden, so können konzeptuelle Modelle als Grundlage für diese Auswahlentscheidung dienen. Dadurch, dass sie die Struktur und Prozesse der Organisation beschreiben, ermöglichen sie das Ableiten von Auswahlkriterien und die Identifikation von Merkmalen, über welche die zu beschaffende Standardsoftware verfügen soll. Sollen ferner Anpassungen der Standardsoftware an organisationsspezifische Anforderungen vorgenommen werden, so bilden konzeptuelle Modelle ebenfalls die Grundlage hierfür, z. B. dadurch, dass sie zum Bestandteil des dazugehörigen Vertrages gemacht werden (Becker und Pfeiffer 2007, S. 3).
4. *Reorganisation*: Konzeptuelle Modelle können nicht nur für die Entwicklung oder Auswahl von Softwaresystemen eingesetzt werden, sondern auch für die Gestaltung der Organisation selbst. Zum einen können konzeptuelle Modelle im Sinne von Ist-Modellen verwendet werden, um die gegenwärtigen Strukturen und Prozesse der Organisationen zu beschreiben und sie so transparent zu machen. Im Sinne eines Soll-Modells kann ein konzeptuelles Modell auch verwendet werden, um mögliche Maßnahmen zur Um- oder Neugestaltung der Organisation abzuleiten und vorzubereiten (Becker und Pfeiffer 2007, S. 3).
5. *Dokumentation*: Konzeptuelle Modelle stellen eine Form dar, Wissen zu bewahren, in dem es in diesen Modellen expliziert wird. In Bezug auf Organisationen bedeutet dies, dass in konzeptuellen Modellen Wissen über die Organisation, ihre Struktur und ihre Prozesse, explizit gemacht werden kann. Das Wissen wird so für andere, wie z. B. Softwareentwickler, leichter zugänglich. In diesem Zusammenhang wird auch die Auffassung vertreten, dass das Erstellen von konzeptuellen Modellen eine Form der Generierung von explizitem Wissen darstellt (Kaschek 2011, S. IX).

Zusammenfassend lässt sich in Bezug auf den Verwendungszweck sagen, dass konzeptuelle Modelle zwar nicht uneindeutig einem Verwendungszweck zugeordnet werden können, sie aber vor allem zur Analyse, Entwicklung und zur Dokumentation erstellt und verwendet werden. Zur Erklärung und Prognose hingegen werden konzeptuelle Modelle kaum oder gar nicht verwendet, auch wenn darin einige Erfolgspotentiale gesehen werden (Becker und Pfeiffer 2007, S. 3–4).

2.2.4 Modelldarstellung

Ein wesentlicher Grund, konzeptuelle Modelle zu erstellen, besteht darin, dass durch eine vereinfachte Darstellung bestimmte Sachverhalte leichter zugänglich werden. Für die beschriebenen Konzepte werden daher Konzeptdarstellungen oder Konzeptvisualisierungen benötigt, die diese repräsentieren und für einen Rezipienten als Verweis auf die Konzepte dienen. Die Zuordnungen zwischen den Konzeptdarstellungen und den dazugehörigen Konzepten wird, wie in Kapitel 2.1.4 dargelegt, durch die verwendete Modellierungssprache festgelegt.

Im Weiteren sollen die Konzeptdarstellungen als Zeichen benannt werden, auch wenn das Wort Zeichen in der älteren Literatur mit einer ähnlichen Bedeutung wie das Konzept des Konzepts verwendet wird – vgl. z. B. Schnelle (1962, S. 19–26). Das Wort „Zeichen“ ist von seiner Gestalt aber hinreichend verschieden vom Wort „Konzept“ und aufgrund seiner Kürze sprachlich einfacher zu handhaben als das Wort „Konzeptdarstellung“.

Sieht man wie Schnelle (1962, S. 45–46) Zeichen als Teil von Signal-Übertragungssystemen an, dann können Zeichen danach unterschieden werden, wie und vor allem über welches Sinnesorgan sie wahrgenommen werden können. Demnach lassen sich akustische, optische, haptische und olfaktorische Zeichen unterscheiden (Trabant 1996, S. 115). Doch so interessant es wäre, über die Möglichkeit nachzudenken, mittels akustischen, haptischen oder olfaktorischen Zeichen konzeptuelle Modelle darzustellen, kann sich für den weiteren Verlauf dieser Arbeit auf optische Zeichen beschränkt werden. Denn die Verwendung von akustischen, haptischen oder olfaktorischen Zeichen ist mit einigen Schwierigkeiten verbunden, die den Zwecken von konzeptuellen Modellen zuwiderlaufen. Allein schon dadurch, dass sie flüchtig sind und sich nur schwer über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten und damit wahrnehmen lassen.

Wird sich nur auf optische Zeichen beschränkt, so lässt sich eine grobe Unterscheidung in Einzelzeichen und Anordnungszeichen vornehmen (Schnelle 1962, S. 52–59). Das Unterscheidungskriterium ist hierbei die Möglichkeit der Verwendung dieser Zeichen in Kombination mit anderen Zeichen. Während Einzelzeichen allein verwendet werden können, ist dies bei Anordnungszeichen anders. Diese machen Anordnungsverhältnisse von Einzelzeichen deutlich, d. h., sie werden immer mit Einzelzeichen verwendet und verbinden diese optisch.

Visualisiert ist dies in Abbildung 2.8. In dieser finden sich einige Beispiele für Einzelzeichen als auch zwei Beispiele für ein Anordnungszeichen, welches zwei Einzelzeichen verbindet oder umschließt.

Die beiden Zeichentypen lassen sich auch zu zusammengesetzten Zeichen kombinieren, so dass ein Zeichen entsteht, welches sich sowohl aus Einzelzeichen als auch einem oder

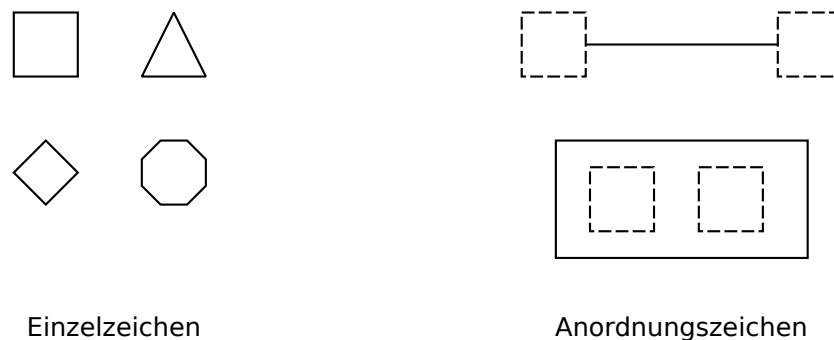


Abbildung 2.8: Grundlegende Zeichentypen – in Anlehnung an Schnelle (1962, S. 57)

mehreren Anordnungszeichen zusammensetzt. Ein Beispiel für ein solches zusammengesetztes Zeichen ist das Zeichen für einen Prozess im Datenflussdiagramm. Dieses Zeichen besteht aus der Bezeichnung des Prozesses (eine Kombination von Einzelzeichen) und einem Kreis (Anordnungszeichen), der die Einzelzeichen der Bezeichnung umschließt (Raasch 1992, S. 98).

Aus diesen Grundtypen von Zeichen lassen sich durch Kombination derselbigen konzeptuelle Modelle auf unterschiedliche Art und Weise darstellen. Das Spektrum der Möglichkeiten von Zeichensystemen zur Darstellung konzeptueller Modelle, welches sich dadurch ergibt, reicht von einfachen textuellen bis zu komplexen graphischen Darstellungen, wobei sich hier nach Kop und Mayr (2011, S. 21–23) die folgenden Darstellungstypen unterscheiden lassen:

- *Kontrollierte Sprachen:* Darstellung von konzeptuellen Modellen mittels kontrollierter Sprache bedeutet, dass sich hier einer natürlichen Sprache bedient wird, insbesondere was die Vokabeln angeht, deren Grammatik aber im Vergleich zur natürlichen Sprache stark eingeschränkt ist. So kann z. B. festgelegt sein, dass die Struktur eines Satzes immer dem Schema Subjekt-Prädikat-Objekt folgen muss (Kop und Mayr 2011, S. 22–23).
- *Formulare:* Durch Anordnungszeichen werden Bereiche abgegrenzt, die mit Einzelzeichen gefüllt werden. Die so abgegrenzten und gefüllten Bereiche bekommen unterschiedliche Bedeutungen zugewiesen. Entsprechend der Struktur dieser Bereiche lassen sich Formulare in drei Untertypen unterscheiden (Kop und Mayr 2011, S. 22):
 - *Liste von Merkmals-Wert-Paaren:* Hier besteht das Formular aus zwei Spalten, welche in einzelne Zeilen eingeteilt sind. Daraus ergeben sich Paare von

Zellen, die immer auf einer Zeile stehen. In der ersten Zelle sind dann Zeichen enthalten, welche ein Merkmal darstellen. Die Zeichen, die den dazugehörigen Wert des Merkmals darstellen, sind in der zweiten Zelle enthalten.

- *Tabellen*: Wiederholt man die Listen von Merkmals-Wert-Paaren, so wird die sich daraus ergebende Zeichenkombination Tabelle genannt.
- *Matrizen*: Erweitert man Tabellen noch um eine weitere Dimension, so wird die sich daraus ergebende Zeichenkombination Matrix genannt. Denkbar sind auch Erweiterungen um weitere Dimension. Diese Zeichenkombinationen heißen Würfel (dreidimensionale Tabelle) oder n -dimensionale Tabellen.
- *Glossare*: Ähnlich wie eine Liste besteht ein Glossar aus zwei Spalten. Die Zeichen in der ersten Spalte bezeichnen jedoch kein Merkmal, sondern ein Konzept, während die Zeichenkombination in der zweiten Spalte die Bedeutung des Konzepts erläutert.
- *Graphische Modelle*: Ein wesentlich stärkeren Gebrauch von Anordnungszeichen wird bei graphischen Modellen gemacht, welches die häufigste Darstellungsform von konzeptuellen Modellen ist (Kop und Mayr 2011, S. 21). Während bei Formularen die Anordnungszeichen im Wesentlichen nur zur optischen Abgrenzung von einzelnen Bereichen, in denen sich Einzelzeichen befinden, verwendet werden, sind bei graphischen Modellen Anordnungszeichen ebenfalls mit einer Bedeutung versehen. Typische Beispiele für konzeptuelle Modelle, die in diesem Sinne graphisch dargestellt werden, sind *Entity-Relationship*-Diagramme (Chen 1976) und UML-Diagramme (Object Management Group 2011).

Die mit dieser Aufzählung vorgenommene Unterteilung ist keine Unterteilung in sich gegenseitig ausschließende Darstellungstypen konzeptueller Modelle. Vielmehr werden die Darstellungstypen oft miteinander kombiniert. Ein klassisches Beispiel hierfür ist die strukturierte Systemanalyse. Hier werden z. B. Datenflüsse und Daten verarbeitende Prozesse mittels eines Datenflussdiagramms graphisch dargestellt, während die Beschreibung der Prozesse selbst in tabellarischer Form durch eine Prozessspezifikation erfolgt (Raasch 1992, S. 96–99 und S. 102–106).

Handelt es sich hierbei noch um zwei verschiedene konzeptuelle Modelle, die einerseits miteinander verknüpft sind und andererseits auf verschiedene Art und Weise dargestellt werden, so können ein und derselbe Sachverhalt durch verschiedene Formen dargestellt und automatisch ineinander überführt werden. Beispiel hierfür sind die Object-Process Methodology (OPM) und Tesperanto. OPM ist eine Methode für die konzeptuelle Modellierung von Informationssystemen und technischen Systemen (Dori 2011). In OPM

werden vor allem graphische Darstellungsformen des konzeptuellen Modells verwendet. Tesperanto ist hingegen eine kontrollierte Sprache, welche auf dem gleichen Metamodell wie die OPM-Modelle beruht, d. h., die Struktur beider Modelltypen kann durch ein und dasselbe Metamodell beschrieben werden. OPM-Modelle können somit in Tesperanto-Texte als auch Tesperanto-Texte in OPM-Modelle überführt werden (Blekhman et al. 2011, S. 5–9).

2.3 Zusammenfassung

Die zuvor angestellten Überlegungen zusammenfassend, lässt sich sagen, dass es sich bei konzeptuellen Modellen um sprachliche Ausdrücke handelt, bei denen Zeichen nach bestimmten Regeln angeordnet und mit einer Bedeutung versehen werden, die den Anwendungsdomänen und -bereichen von Informationssystemen entstammen. Konzeptuelle Modelle sind Ergebnis von Konstruktionsprozessen. Ein Modellierer fertigt ein konzeptuelles Modell an, weil er damit eine bestimmte Absicht verfolgt. Die Konstruktion des Modells unterliegt daher auch den Ansichten des Modellierers über den Sachverhalt, den das Modell beschreiben soll. Gleichzeitig entscheidet der Modellierer aber nicht ausschließlich allein und nur aus sich heraus über die Entwicklung des Modells. Denn das zu entwickelnde Modell weist einen Bezug zu seiner Umwelt auf und er muss gleichzeitig andere Akteure von der Zweckmäßigkeit und Angemessenheit seines Modells überzeugen, d. h., sein Modell mit deren Ansichten in Deckung bringen.

Damit soll aber keineswegs ein Anspruch auf vollständige Diskussion und Ausdifferenzierung des Modellkonzepts erhoben werden. Es lassen sich noch weitere unterschiedliche Perspektiven auf das Modellkonzept einnehmen, doch sind diese für den weiteren Verlauf der Arbeit nur von untergeordneter Relevanz, so dass deren Diskussion hier zu weit führen würde. Es sei daher hier lediglich auf die bereits zitierte Literatur als auch auf Frank (1994, S. 75–80) und Strahringer (1996, S. 9–48) verwiesen.

Ob ein konzeptuelles Modell nur reine Konstruktion oder nur reine Abbildung ist, soll nicht nur offengelassen werden, sondern lässt sich mit der Grundidee dieser Arbeit noch ein wenig zuspitzen, indem beiden Grundpositionen Gültigkeit zugesprochen wird. Und zwar lassen sich mit Hilfe von Janisch (2002) die beiden Grundpositionen auf zwei verschiedene konzeptuelle Metaphern für das Modellkonzept zurückführen, die die jeweilige Grundposition „generieren“ (vgl. Kapitel 4.1.2 und 4.1.3).

Janisch (2002, S. 16) unterscheidet in Bezug auf das Modellkonzept zwei verschiedene Paradigmen: das Prägeparadigma und das Gussparadigma. Beide Paradigmen entspringen sprachlichen Bildern. Bei dem Prägeparadigma ist das sprachliche Bild das Bild des

Prägens eines Gegenstands. Ein Prägestock wird benutzt, um eine weiche und formbare Masse zu prägen und ihr so Form und Struktur zu verleihen. In Bezug auf das Modellkonzept ist hier der modellierte Sachverhalt der Prägestock und das Modell die formbare Masse. Der Sachverhalt prägt und formt das Modell. Er bestimmt somit das Modell eindeutig (Janisch 2002, S. 16–18).

Das Gegenteil ist beim Gussparadigma der Fall. Hier ist der zu modellierende Sachverhalt die weiche und formbare Masse, die durch ein Modell strukturiert und mit einer Form versehen werden kann. Das Paradigma entspringt dem sprachlichen Bild des Gießens, bei dem eine Gussform mit einer flüssigen Masse gefüllt wird. In dieser Gussform erstarrt die Masse, welche dadurch die von der Gussform vorgegebene Form annimmt. Die Rolle der Gussform übernimmt das Modell, in das der weiche, flüssige Sachverhalt eingelassen wird und dadurch eine Form erhält und erkennbar wird. Das Modell bestimmt hier den Sachverhalt (Janisch 2002, S. 16–18).

Werden die sprachlichen Bilder auf den Realismus und Konstruktivismus übertragen, dann wäre das Prägen eine Metapher für den Realismus und das Gießen eine Metapher für den Konstruktivismus. Bei beiden Metaphern würden dann jeweils bestimmte Eigenschaften hervorgehoben und andere dagegen verdeckt. Die beiden Grundpositionen würden demzufolge nicht mehr in einem sich gegenseitig ausschließenden Gegensatz stehen, sondern in einer Dualitätsbeziehung (vgl. Kapitel 5.6.3) zueinander. Das Zielkonzept wird über zwei sich zwar im Gegensatz zueinander stehende Konzepte verstanden, die sich aber gegenseitig ergänzen. Beide Sichtweisen tragen somit bei, das Verständnis des Konzepts des Modells zu vervollständigen.

Kapitel 3

Grundlagen öffentlicher Dienstleistungen

In diesem Kapitel sollen die wesentlichen Konzepte der Domäne der öffentlichen Dienstleistung vorgestellt und relevante Versuche, diese Konzepte zu definieren, diskutiert werden. Zweck dieses Kapitels ist es jedoch nicht, hier eine abschließende Definition dieser Konzepte für diese Arbeit zu finden. Vielmehr sollen durch die Diskussion dieser Konzepte die folgenden Fragen beantwortet werden:

1. Welche Konzepte sind für die Domäne der öffentlichen Dienstleistung wesentlich und woraus können sie abgeleitet werden?
2. Wodurch sind diese Konzepte gekennzeichnet?
3. Welche Ansätze zur Definition dieser Konzepte lassen sich in der Literatur finden und wie werden diese Konzepte darin charakterisiert?

Die Antworten auf diese Fragen bilden den Rahmen für die Diskussion der später zu identifizierenden konzeptuellen Metaphern.

3.1 Das Konzept der Dienstleistung

Wenn bei der Metaphertheorie angenommen wird, dass abstrakte Konzepte über konzeptuelle Metaphern verstanden werden, dann ist die Vermutung naheliegend, dass es für abstrakte Konzepte auch verschiedene Zugänge und Definitionen zu den bzw. der abstrakten Konzepte geben kann und gibt. Da es sich bei dem Konzept der Dienstleistung nicht

um einen physischen Gegenstand handelt, würden sich demzufolge mehrere Definitionen finden lassen.

Ein Blick in die Literatur bestätigt diese Vermutung, denn zu diesem Konzept lassen sich in der Literatur eine ganze Reihe von Ansätzen zur Definition dieses Konzepts finden, deren Darstellung gelegentlich mit der bedauernden Bemerkung versehen wird, dass die Wissenschaft hier noch keine einheitliche Definition geschaffen hat (Haller 2012, S. 6; Daun 2009, S. 21). Jedoch lässt sich diese Vielfalt der Definitionsansätze in verschiedene Kategorien ordnen, von denen die Kategorisierung von Corsten und Gössinger (2007, S. 21) sowie Meyer (1991, S. 197) in enumerative, negative und konstitutive Definitionsansätze breite Akzeptanz gefunden hat und am häufigsten zitiert wird.

Bei der ersten Kategorie von Definitionsansätzen, den enumerativen Ansätzen, erfolgt die Definition eines Konzepts dadurch, dass durch Aufzählung der Gegenstände oder anderer untergeordneter Konzepte angegeben wird, was unter dieses Konzept fällt und was nicht. Ein Beispiel für eine solche enumerative Definition findet sich *General Agreement for Trade and Services* (GATS)

Der GATS-Vertrag ist ein internationaler Vertrag, der zwischen den Mitgliedsstaaten der Welthandelsorganisation geschlossen wurde. Dieser Vertrag regelt den internationalen Handel mit Dienstleistungen. U. a. wird dazu definiert, was im Sinne dieses Vertrags eine Dienstleistung ist, z. B. im Annex zu finanziellen Dienstleistungen. Hier wird das Konzept der finanziellen Dienstleistung durch Aufzählungen verschiedener finanzieller Dienstleistungen wie z. B. Versicherung, Leasing oder Devisenhandel definiert (World Trade Organization o. J., S. 285 und S. 309–310).

Wird versucht, ein Konzept dadurch zu definieren, in dem angegeben wird, was dieses Konzept nicht umfasst, dann wird von einer negativen Definition gesprochen. In Bezug auf das Konzept der Dienstleistung bedeutet das, dieses Konzept durch Abgrenzung von anderen verwandten Konzepten zu definieren, z. B. Dienstleistung als all das zu definieren, was keine Sachleistung ist (Corsten und Gössinger 2007, S. 21). Voraussetzung für eine solche Definition ist jedoch, dass für das Konzept, durch dessen Negation das eigentliche Konzept definiert wird, bereits eine Definition vorliegt. Diese Definition bestimmt dann letztlich auch, was unter einer Dienstleistung zu verstehen ist.

Bei der dritten Kategorie von Ansätzen, das Konzept der Dienstleistung zu definieren, wird versucht, durch Angabe von konstitutiven Merkmalen das Konzept der Dienstleistung zu definieren, d. h., etwas ist einer solchen Definition nach genau dann eine Dienstleistung, wenn er durch ein oder mehrere Merkmale gekennzeichnet ist, die von der jeweiligen Definition vorgegeben werden. Je nachdem, welche Merkmale man einer solchen Definition zugrunde legt, lassen sich hier vier Unterkategorien unterscheiden: potentia-

lorientierte, ergebnisorientierte, prozessorientierte und integrierende Definitionsansätze (Corsten und Gössinger 2007, S. 21). Meffert und Bruhn (2012, S. 23) unterscheiden noch eine fünfte Kategorie der tätigkeitsorientierten Definitionsansätze. Da sich aber Tätigkeiten als Prozess auffassen lassen, sollen solche Definitionsansätze zusammen mit den prozessorientierten Definitionsansätzen betrachtet werden.

Bei einem potentialorientierten Definitionsansatz wird unter einer Dienstleistung die Fähigkeit eines Anbieters verstanden, am Nachfrager oder an dessen Verfügungsobjekten eine Zustandsveränderung hervorzurufen oder einen bestehenden Zustand zu erhalten. In diesem Sinn stellt eine Dienstleistung ein Versprechen und eine Fähigkeit seitens des Anbieters dar, zu einem bestimmten Zeitpunkt eine Leistung zu erbringen. Als Versprechen und Fähigkeit sind Dienstleistungen etwas Immaterielles und wären demnach weder optisch, akustisch, haptisch noch olfaktorisch wahrnehmbar (Corsten und Gössinger 2007, S. 21; Meffert und Bruhn 2012, S. 24–25).

Der Prozess, d. h. die vom Anbieter der Dienstleistung im Rahmen dieses Prozesses vollzogenen Tätigkeiten, ist bei konstitutiven Definitionsansätzen der zweiten Kategorie das konstitutive Merkmal. Hier wird unter einer Dienstleistung der Prozess verstanden, dessen Vollzug durch einen Nachfrager in Anspruch genommen wird. Der Prozess kann sowohl materielle als auch immaterielle Wirkung entfalten, sei es auf die Beteiligten selbst, ihre Umwelt oder sei es auf Objekte, die von den Beteiligten in den Prozess der Dienstleistung eingebracht werden. Hervorzuheben ist hierbei, dass dieser Definition nach sowohl die Produktion der Dienstleistung als auch deren Konsum zeitgleich stattfinden (*uno actu*-Prinzip). D. h., in dem Moment, in dem der Prozess ausgeführt wird, wird die Dienstleistung produziert und ohne Zeitverzug vom Nachfrager der Dienstleistung konsumiert (Corsten und Gössinger 2007, S. 22; Meffert und Bruhn 2012, S. 24).

Anders als bei den potentialorientierten Definitionsansätzen lässt sich dieser Definition nach eine Dienstleistung wahrnehmen. Durch das Vollziehen des Prozesses werden Veränderungen in der Umwelt bewirkt, die sich dann wahrnehmen lassen, wie z. B. das Schneiden von Haaren. Demgegenüber gilt das *uno actu*-Prinzip nicht bei den potentialorientierten Definitionen, da bei diesen Definitionen Dienstleistungen lediglich als Versprechen und Fähigkeiten verstanden werden. Nicht das Schneiden der Haare ist dann die Dienstleistung, sondern das Versprechen und die Fähigkeit, die Haare schneiden zu wollen und zu können.

Bei der dritten Kategorie von konstitutiven Definitionsansätzen, den ergebnisorientierten Definitionsansätzen, sind die die Objekte, an denen im Rahmen einer Dienstleistungserbringung die Tätigkeiten ausgeführt werden, das konstitutive Merkmal. Es sind aber nicht nur die Objekte an sich, die hier von Bedeutung sind, sondern der Zustand die-

ser Objekte nach Erbringung der Dienstleistung. Im Mittelpunkt stehen hier die Wirkung der Dienstleistung und der Nutzen, den die Dienstleistung stiftet. Die Wahrnehmung der Dienstleistung erfolgt daher über die Objekte, an denen die Dienstleistung verrichtet wird, und den Zustand der Objekte. Die Objekte sind bei den ergebnisorientierten Definitionsansätzen die Trägersubstanz der Dienstleistungen. Das Objekt kann dabei sowohl vom Anbieter als auch vom Nachfrager der Dienstleistung in die Dienstleistung eingebracht werden. Die Objekte können dabei der Nachfrager selbst sein, wie z. B. bei kosmetischen Dienstleistungen, oder beliebige materielle oder immaterielle Objekte, wie z. B. Waren bei Transportdienstleistungen oder Anforderungen an eine zu entwickelnde Software bei Dienstleistungen zur Entwicklung von Softwaresystemen. Bezeichnet werden die einzubringenden Objekte auch als externe Faktoren (Corsten und Gössinger 2007, S. 22; Meffert und Bruhn 2012, S. 24).

Eine vierte Möglichkeit, das Konzept der Dienstleistung durch konstitutive Merkmale zu definieren, ist, nicht nur ausschließlich ein Merkmal für die Definition zu verwenden, sondern alle drei Merkmale heranzuziehen. Diesem Ansatz entsprechend ist eine Dienstleistung ein Versprechen, eine Tätigkeit an einem Objekt durchzuführen, um dieses Objekt in einen gewünschten Zustand zu überführen. Da hier alle drei der zuvor erläuterten konstitutiven Definitionsansätze zusammengeführt werden, wird dieser Definitionsansatz als integrativer Definitionsansatz bezeichnet (Meffert und Bruhn 2012, S. 25).

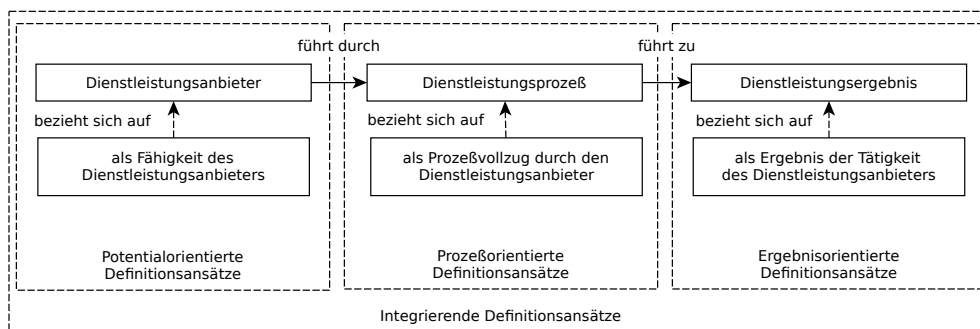


Abbildung 3.1: Konstitutive Definitionsansätze des Dienstleistungskonzepts – in Anlehnung an Corsten und Gössinger (2007, S. 30) und Hilke (1989, S. 15)

Abbildung 3.1 gibt die Kernidee der jeweiligen konstitutiven Definitionsansätze wieder und verdeutlicht noch einmal den Zusammenhang zwischen den Definitionsansätzen.

3.2 Das Konzept der Öffentlichkeit

Das titelgebende Konzept der öffentlichen Dienstleistung hat neben dem Konzept der Dienstleistung noch einen zweiten Bestandteil, der auf das Konzept der Öffentlichkeit verweist. In der Literatur wird das Konzept der öffentlichen Dienstleistung häufig dadurch definiert oder erläutert, dass als Anbieter der Dienstleistung die öffentliche Verwaltung eingesetzt wird (Herwig 2001, S. 17; Buchholz 2003, S. 1136; Daun 2009, S. 27). Demnach wäre es naheliegend, sich mit dem Konzept der öffentlichen Verwaltung auseinanderzusetzen. Doch auch bei diesem Konzept wird auf ein Konzept verwiesen, das „öffentlich“ genannt wird. Was „öffentlich“ in diesem Zusammenhang bedeutet, wäre somit wiederum zu klären und zu diskutieren. Aus diesem Grund soll zuerst auf das Konzept der Öffentlichkeit eingegangen werden.

Für das Konzept der Öffentlichkeit ist dasselbe oder zumindest ähnliches festzustellen wie für das Konzept der Dienstleistung. Es ist geprägt von einer „Mannigfaltigkeit konkurrierender Bedeutungen“ (Habermas 1975, S. 13). Abhängig sind diese Bedeutungen von der jeweils vorherrschenden sozialen und politischen Ordnung, und diese werden entweder mit Hilfe von Theorien systematisch hergeleitet oder implizit geäußert (Peters 2007, S. 55). Da die soziale und politische Ordnung sowie die sie begleitenden Theorien über die Zeit mitunter einem tiefgreifenden Wandel unterworfen sind und die Theorien über die Zeit verworfen und neu entwickelt werden, wandelt sich auch die Bedeutung des Konzepts der Öffentlichkeit (Habermas 1975), womit sich auch die Mannigfaltigkeit der konkurrierenden Bedeutung erklären lässt.

Trotz dieser Mannigfaltigkeit an Bedeutungen lässt sich eine gemeinsame konzeptuelle Struktur der verschiedenen Bedeutungen identifizieren und beschreiben. Denn allen Bedeutungen ist gemeinsam, dass das Konzept der Öffentlichkeit nie alleine auftritt, sondern immer auf eine Sphäre oder einen Raum sozialer Art verweist, die bzw. der durch bestimmte Normen und Regeln charakterisiert ist. Hinzukommt, dass das Konzept der Öffentlichkeit nicht für sich alleine steht, sondern mit einem Gegenkonzept, dem Konzept des Privaten, verbunden ist (Peters 2007, S. 55).

Dadurch wird es möglich, wie schon beim Konzept der Dienstleistung, zunächst das Gegenkonzept heranzuziehen und eine Negativdefinition des Konzepts der Öffentlichkeit zu geben. Öffentlichkeit ist demnach all das, was nicht privat ist. Ein Blick in die Literatur zeigt jedoch, dass zwar das Gegenkonzept des Privaten bei der Definition des Konzepts der Öffentlichkeit eine Rolle spielt, sich aber eine explizite Negativdefinition im oben genannten Sinne nicht finden lässt. Stattdessen lassen sich für das Konzept der Öffentlichkeit nach Peters (2007, S. 55–56) drei verschiedene Definitionsansätze ausmachen:

1. Öffentlichkeit als institutionalisierte Handlungssphäre,
2. Öffentlichkeit als Merkmal von Kommunikation, Beobachtung oder Wissen sowie
3. Öffentlichkeit als Kollektiv mit einer bestimmten Kommunikationsstruktur.

Allen drei ist gemeinsam, dass das Gegenkonzept des Privaten eine Rolle spielt. Die Unterschiede bestehen hingegen bei der Art der Grenzziehung zwischen der Öffentlichkeit und dem Privaten, insbesondere dabei, worauf die Grenzziehung bezogen wird.

Wird das Konzept der Öffentlichkeit mit Bezug auf das Konzept der institutionalisierten Handlungssphäre definiert, dann wird sich dabei auf Handlungen, institutionelle Rahmenbedingungen, z. B. Rollen und Kompetenzen, sowie sachliche Handlungsbedingungen, z. B. Verfügung über Ressourcen, bezogen. Für beide Sphären des Öffentlichen und des Privaten werden unterschiedliche Handlungen sowie Rahmen- und Handlungsbedingungen als angemessen erachtet.

Die Privatsphäre ist in Abgrenzung zur Öffentlichkeit die Handlungssphäre, in der Personen ihre individuellen Ziele verfolgen können, ohne sich kollektiven Entscheidungen unterwerfen oder sich gegenüber dem Kollektiv rechtfertigen zu müssen. In der Sphäre der Öffentlichkeit hingegen beruhen alle Handlungen auf kollektiven Entscheidungen oder müssen gegenüber dem Kollektiv gerechtfertigt werden. Das Kollektiv ist hierbei die rechtlich-politische und staatliche Gemeinschaft (Peters 2007, S. 58).

Die Grenzziehung zwischen Öffentlichkeit und Privatem erfolgt bei dem zweiten Definitionsansatz über die Zuweisung des Merkmals der Öffentlichkeit an die Konzepte Kommunikation, Beobachtung und Wissen. Öffentlich ist demnach das, was von jedem wahrgenommen und verfolgt werden kann (Kommunikation und Beobachtung) und öffentlich ist, was jedem frei zugänglich ist (Wissen). Privat als Gegenkonzept ist demzufolge etwas, was vor äußerer Wahrnehmung und Beobachtung, aber auch Mitteilung abgeschirmt ist. Privat heißt in diesem Sinne auch geheim, d. h., es geht hier nicht nur um ein einfaches Nichtsehen und Nichtwissen, sondern es werden Normen etabliert, die ausdrücklich das Beobachten dieser Sphäre sowie Mitteilen und Wissen darüber verbieten. Ein aktives Verbergen ist erlaubt und akzeptiert (Peters 2007, S. 57–58).

Bei dem dritten Definitionsansatz für das Konzept der Öffentlichkeit werden die beiden zuvor genannten Definitionsansätze kombiniert. Als Öffentlichkeit wird hier das Kollektiv definiert, welches durch eine bestimmte Kommunikationsstruktur mit bestimmten Merkmalen gekennzeichnet ist. Im einfachen und klassischen Sinne handelt es sich bei der Kommunikationsstruktur um eine Sphäre der Meinungs- und Willensbildung, in der das Kollektiv verortet ist (Peters 2007, S. 59).

Die Sphäre ist davon gekennzeichnet, dass jedes Kollektivmitglied immer freien Zugang zu dieser Sphäre hat, immer ungehindert der Kommunikation folgen darf und sich selbst immer an der Kommunikation beteiligen und somit zur Meinungs- und Willensbildung beitragen darf. Voraussetzung für eine Öffentlichkeit im Sinne des dritten Definitionsansatzes ist jedoch, dass folgende Merkmale bei der Kommunikationsstruktur gegeben sind (Peters 2007, S. 60–62):

- *Gegenstand und Themenoffenheit*: Gegenstand der Kommunikation und damit des Meinungsaustauschs sowie Meinungs- und Willensbildung sind Angelegenheiten und Probleme von kollektivem Interesse, d. h. Angelegenheiten und Probleme, die jeden betreffen oder zumindest jeden interessieren sollten. Eine feste Vorgabe, welche Angelegenheiten und Probleme alle betreffen und daher in der öffentlichen Sphäre diskutiert werden sollten, gibt es jedoch nicht. Vielmehr ist diese Frage selbst eine Frage, die alle betrifft und über die sich alle in öffentlicher Kommunikation eine gemeinsame Meinung und gemeinsamen Willen bilden sollen. Angelegenheiten und Probleme oder gar Beiträge, die durch ein wie auch immer geartetes Gebot ausgeschlossen sind, gibt es nicht (Peters 2007, S. 61).
- *Gleichheit und Reziprozität*: Die Öffentlichkeit ist jedem zugänglich. Jeder, der bereit und fähig ist, kann an der Öffentlichkeit und der dazugehörigen Kommunikation teilnehmen, und niemand kann ohne besondere Gründe davon ausgeschlossen werden. Das schließt auch eine Reziprozität der Sprech- und Hörrollen ein, d. h., sowohl Zuhören als auch Sprechen sollen gleich verteilt sein. Die Merkmale eines Teilnehmers wie Herkunft, Status, Vermögen oder Qualifikation sollen niemanden formelle Vorrechte und Privilegien in der Kommunikation verschaffen (Peters 2007, S. 61).
- *Diskursive Struktur*: Die Kommunikation in der Öffentlichkeit hat nicht eine beliebige, sondern eine diskursive Struktur, d. h., Auseinandersetzungen und Unterschiede in Meinung und Auffassung werden mit und nur mit Argumenten ausgetragen. Für die Argumente gilt dabei, dass sie kollektive Akzeptanz finden, welche auf von allen geteilten und zwanglos erzielten Überzeugungen beruht. Das schließt Einwände oder (negative) Kritik an Argumenten nicht aus, ebenso wenig wie die Entgegnung auf und Entkräftung von Einwänden oder Kritik. Notwendig ist hier eine gegenseitige Achtung als Kommunikationspartner der Mitglieder des Kollektivs, unabhängig davon, welche Position von demjenigen vertreten wird und welche Einwände und Kritik vorgetragen werden. Einwände und Kritik sind nicht verbunden mit Achtungsentzug oder anderen Sanktionen. Ebenso sind Manipulation, Drohung

und (gewalttätige) Überwältigung in der Kommunikation nicht zugelassen (Peters 2007, S. 62).

Durch eine Kommunikation, die durch diese Merkmale geprägt ist, soll der Zweck der Öffentlichkeit erreicht werden: die Überwindung partikularer Perspektiven und Interessen sowie das Hervorbringen allgemeiner Einsichten, die niemand aufgezwungen werden und die die Interessen der einzelnen Mitglieder nicht ignorieren (Peters 2007, S. 63).

3.3 Das Konzept der öffentlichen Verwaltung

Von den hier zu diskutierenden Konzepten ist das Konzept der öffentlichen Verwaltung das älteste Konzept. Da dieses Konzept von ähnlich abstrakter Natur ist wie das Konzept der Dienstleistung, lässt sich in der Literatur ebenso wie beim Konzept der Dienstleistung eine Vielzahl von Definitionsansätzen finden. Hierfür hat sich ebenfalls eine Kategorisierung etabliert, der zufolge die Ansätze in materielle, organisationelle und formelle Definitionsansätze unterteilt werden (Ehlers 2005, S. 4–9; Braun et al. 1997, S. 1; Wallerath 1985, S. 1–5).

Unter den materiellen Definitionsansätzen lassen sich die ältesten Ansätze finden, das Konzept der öffentlichen Verwaltung zu definieren. Das Konzept der öffentlichen Verwaltung materiell zu definieren, heißt, dieses Konzept mittels der spezifischen Merkmale des Handelns der öffentlichen Verwaltung zu definieren und abzugrenzen (Wallerath 1985, S. 1).

Einer der ältesten materiellen Ansätze ist der Ansatz der Negativdefinition. Bei diesem Ansatz werden unter der öffentlichen Verwaltung all die Tätigkeiten des Staates oder eines Trägers öffentlicher Gewalt verstanden, die weder Rechtssetzung (Legislative) noch Rechtsprechung (Judikative) sind (Mayer 1924, S. 1 zitiert nach Hatschek 1927, S. 5 und Jellinek 1928, S. 5).

Wie zuvor diskutiert, ist eine solche Negativdefinition nur möglich, wenn ein einheitliches Verständnis darüber vorliegt, was Rechtsprechung und Rechtssetzung sind, und diese Bereiche klar von der öffentlichen Verwaltung abgegrenzt sind. Aber weder ist ersteres der Fall, noch ist die Abgrenzung zwischen den drei öffentlichen Gewalten klar und eindeutig. Denn sowohl in der Rechtsprechung, z. B. das Grundbuch- und Registerwesen, das in Deutschland von Gerichten verantwortet wird, als auch in der Rechtssetzung, z. B. Maßnahmegesetze, werden Tätigkeiten vorgenommen, die dem Wesen nach eigentlich der öffentlichen Verwaltung zuzurechnen wären oder zumindest mit den Tätigkeiten der öffentlichen Verwaltung verwandt sind (Forsthoff 1974; Braun et al. 1997, S. 2; von Münch 1986, S. 5; Forsthoff 1973, S. 9–11).

Verdeutlichen lässt sich letzteres anhand des BSE-Maßnahmegesetzes vom 6. Februar 2001 (Deutscher Bundestag 2001). Im Gegensatz zu den sonstigen Gesetzen wurden mit diesem Gesetz keine allgemeinen Vorschriften oder Normen zur Bekämpfung und Eindämmung von Tierseuchen festgelegt, sondern die öffentliche Verwaltung wurde zu konkreten Maßnahmen, wie z. B. das Verbot von Ein- und Ausfuhr von tierischen Produkten, verpflichtet oder ermächtigt, um die sich zu dem damaligen Zeitpunkt ausbreitende BSE-Seuche³ einzudämmen. Das Gesetz bezieht sich also nur auf eine konkrete Seuche, die zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgebrochen war, und nicht auf Seuchen generell.

Eine andere Schwierigkeit bei dem Negativansatz besteht darin, dass bei diesem Definitionsansatz impliziert wird, dass öffentliche Verwaltung gleich der ausführenden Gewalt (Exekutive) ist. Das ist aber nicht zutreffend, da unter der Exekutive sowohl öffentliche Verwaltung als auch Regierung verstanden werden, und zwischen beiden ein Gegensatz besteht, da die öffentliche Verwaltung administrative und operative Aufgaben wahrnimmt, die Regierung hingegen politische und leitende Aufgaben (Fugge 2008, S. 179). Diese Schwäche der Negativdefinition lässt sich jedoch leicht beheben, indem z. B. die Tätigkeiten der Regierung und Politik ausgeschlossen werden (von Münch 1986, S. 3).

Das Ergebnis eines solchen Ausschlusses ist ein Verständnis des Konzepts der öffentlichen Verwaltung, das dem Verständnis von Weber (1976, S. 833–837) von Bürokratie und öffentlicher Verwaltung recht ähnlich ist. Weber (1976, S. 833) grenzt die öffentliche Verwaltung mit ihren Beamten insofern von der Regierung mit ihren Politikern ab, als dass die öffentliche Verwaltung ausschließlich die Aufgaben, die ihr von der Regierung übertragen werden, fachlich kompetent, zuverlässig und den vorgegebenen Regeln folgend zu erfüllen hat. Aufgabenerfüllung ist demnach das entscheidende Merkmal der öffentlichen Verwaltung und nicht die Aufgabendefinition. Oder mit den Worten Webers: Die entscheidende Eigenschaft eines Beamten ist seine Fähigkeit, die er „sine ira et studio, ohne Zorn und Eingenommenheit“ (Weber 1992, S. 190) zur Erfüllung der ihm übertragenen Aufgaben einzusetzen hat. Die entscheidende Eigenschaft der Politiker hingegen ist die der „ausschließlichen *Eigenverantwortung* für das, was er tut, die er nicht ablehnen oder abwälzen kann und darf“ (Weber 1992, S. 190).

Materielle Ansätze, die versuchen, das Konzept der öffentlichen Verwaltung positiv zu definieren, lassen ebenso finden. So definiert z. B. Wallerath (1985, S. 2) in Anlehnung an Wolff und Bachof (1974, S. 10) das Konzept der öffentlichen Verwaltung als die „[...] gesetzlich gebundene, unmittelbar leistende oder eingreifende, gestaltende oder teilplanende

³ BSE steht für bovine spongiforme Enzephalopathie. Hierbei handelt es sich um eine tödlich verlaufende Erkrankung des zentralen Nervensystems bei Rindern. Der dringende Handlungsbedarf ergab sich damals daraus, dass BSE im starken Verdacht stand, in Form der sogenannten neuen Variante der Creutzfeld-Jakob-Krankheit auf den Menschen übertragbar zu sein (Modrow et al. 2010, S. 681–684).

Wahrnehmung von Angelegenheiten des Gemeinwesens durch dafür bestellte Organe.“ Hier wird versucht, das Konzept der öffentlichen Verwaltung über die Art der Tätigkeiten und Aufgaben der öffentlichen Verwaltung zu definieren Wallerath (1985, S. 1).

In dieser positiven Definition von Wallerath (1985, S. 2) klingt mit „bestellte Organe“ bereits etwas an, was bei den organisationellen Definitionsansätzen in den Mittelpunkt gestellt wird. Bei diesen Definitionsansätzen wird das Konzept der öffentlichen Verwaltung über die Organe und Institutionen des Staates definiert, d.h. die Organe und Institutionen, die mit der Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben beauftragt werden. Unter der öffentlichen Verwaltung werden also die Ministerien, Ämter, Behörden, öffentlichen Betriebe usw. verstanden. Da aber auch private Organisationen mit öffentlichen Aufgaben beauftragt werden können, ist das Konzept der öffentlichen Verwaltung entsprechend einer organisationellen Definition nicht zwangsläufig deckungsgleich mit der materiell-positiven Definition (Wallerath 1985, S. 5).

Definitionsansätze der dritten Kategorie, die formalen Definitionsansätze, betrachten die öffentliche Verwaltung als die Gesamtheit aller von der öffentlichen Verwaltung ausgeübten Tätigkeiten. Welche Tätigkeiten die öffentliche Verwaltung ausübt, wird hier durch formal-juristische Bestimmungen, wie z. B. Verfassungen und Gesetze, bestimmt (Ehlers 2005, S. 9). Im Gegensatz zu den materiell-positiven Definitionsansätzen werden hier die Aufgaben und Tätigkeiten der öffentlichen Verwaltung bestimmbar, denn sie können aus den formal-juristischen Bestimmungen abgeleitet werden. Es wird somit normativ festgelegt, was eine Aufgabe oder Tätigkeit der öffentlichen Verwaltung zu sein hat. Grundlegende Merkmale was eine solche Aufgabe oder Tätigkeit im Kern ausmacht, bleibt bei diesen Definitionsansätzen aber offen.

Zusätzlich zu den Definitionsversuchen wird von einigen Autoren die Auffassung vertreten, dass dieses Konzept gar nicht zu definieren, sondern nur beschreibbar sei (Forsthoff 1973, S. 1). Der Grund hierfür liegt aber nicht nur in der „Mannigfaltigkeit, in der sich die Einrichtungen der Verwaltung auffächern“ (Forsthoff 1973, S. 1), sondern vor allem darin, dass das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Verwaltung maßgeblich von den zugrunde liegenden gesellschaftspolitischen und wissenschaftstheoretischen Positionen abhängig ist. Und in Folge der Größe des Spektrums an wissenschaftstheoretischen und gesellschaftspolitischen Positionen ist eine allgemein gültige und einheitliche Konzeptdefinition schwierig oder eben gar unmöglich (Jäckering 1994, S. 18–19). Verdeutlichen lässt sich daran, dass sich das Verständnis, was Gegenstand der öffentlichen Verwaltung ist, über die Zeit wandelt, und bestimmte Aufgaben, die bis zu einem bestimmten Zeitpunkt dem privaten Bereich zugeordnet waren, nun der öffentlichen Verwaltung zugesprochen werden oder auch umgekehrt öffentliche Aufgaben in den privaten Bereich übertragen werden (Hesse 1979, S. 11). Beispiele hierfür sind der Bau und Betrieb von Eisenbahn-

und Telefonnetzen. Diese wurden in Europa zu Beginn vornehmlich von privaten Unternehmen aufgebaut und betrieben, jedoch in der ersten Hälfte des 20. Jahrhundert in Europa verstaatlicht, nur um dann gegen Ende des 20. Jahrhunderts wieder privatisiert zu werden (Fugge 2008, S. 182–183).

3.4 Das Konzept des öffentlichen Ziels

Auch in Bezug auf das Konzept des öffentlichen Ziels wurde bereits eine nicht einheitliche Verwendung festgestellt, was u. a. darauf zurückgeführt wird, dass mit diesem Konzept eine allgemein gebräuchliche Bedeutung verbunden ist (Hebeisen 1996, S. 21). Die unterschiedlichen Verständnisse beziehen sich aber nicht darauf, was ein Ziel ist, sondern was ein öffentliches Ziel ist. Beim Konzept des Ziels ist man sich in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur im Großen und Ganzen einig: ein Ziel ist ein angestrebtes Ergebnis oder ein gewünschter Zustand (Herwig 2001, S. 12; Schwebbach 1994, S. 46). Doch bei dem Merkmal der Öffentlichkeit eines Ziels gehen die Verständnisse auseinander. So gibt es zum einen Verständnisunterschiede darin, ob öffentliche Ziele auch immer staatliche Ziele sind – also öffentlich nur ein Synonym für staatlich ist – oder nicht.

Einige Autoren (Herwig 2001, S. 12; Sommermann 1997, S. 480) treffen diese Unterscheidung und begründen dies damit, dass es sich bei Staatszielen um Ziele handelt, die für den Charakter eines Staates von grundlegender Bedeutung sind. D. h., die Staatsziele sind über einen längeren Zeitraum stabil und ändern sich nicht oder nur sehr langsam, sie zielen auf das Allgemeinwohl, das Wohl des Staates oder der Gemeinschaft ab und können „theoretisch begründet, politisch gefordert oder sachlich positiviert sein“ (Sommermann 1997, S. 479). Beispiele für solche Staatsziele sind (Herwig 2001, S. 12):

- Rechtsstaatlichkeit, z. B. Schutz und Förderung der Menschenwürde,
- Sozialstaatlichkeit, z. B. Mehrung des Wohlstands aller,
- Kulturstaatlichkeit, z. B. Förderung von Bildung,
- Friedensstaatlichkeit, z. B. Förderung des internationalen Friedens, und
- Umweltstaatlichkeit, z. B. Schutz der natürlichen Lebensgrundlage der Menschheit.

In diesem Zusammenhang werden dann öffentliche Ziele als Ziele angesehen, die der öffentlichen Verwaltung vorgegeben werden und sich konsistent in den durch die Staatsziele

vorgegebenen Rahmen einfügen müssen. Es besteht hier also ein hierarchisches Zielsystem, bei dem die Staatsziele die Spitze der Hierarchie bilden. Die öffentlichen Ziele bilden dann die zweite, darunter liegende Schicht von Zielen in diesem Zielsystem (Herwig 2001, S. 12 Reichard 1987, S. 37).

Die öffentlichen Ziele korrespondieren zudem mit Zuständen und Situationen, die von der Öffentlichkeit als problematisch und unbefriedigend angesehen werden (Reichard 1987, S. 34; Schwebbach 1994, S. 46). Die Formulierung eines Ziels, dass auf die Abänderung des problematischen Zustands abzielt, ist dann ein öffentliches Ziel, wenn es sich in den von den Staatszielen vorgegebenen Rahmen einordnen lässt und Ergebnis eines öffentlichen Kommunikationsvorganges im oben genannten Sinne ist.

Als Ergebnisse der öffentlichen Kommunikation sind die folgenden typischen öffentliche Ziele auszumachen (Oettle 1966, S. 251–257):

- *Organisationsziele:* Hierunter sind Ziele zu verstehen, die auf den alltäglichen Betrieb der öffentlichen Verwaltung abzielen. Dazu gehören Ziele hinsichtlich der Erbringung bestimmter öffentlicher Leistungen (Darbietungsziele), Ziele hinsichtlich der Behandlung von Risiken für die Erbringung öffentlicher Leistungen und Vorsorge für zukünftige Aufgabenerfüllung (Sicherungsziele) und Ziele zur Auflösung von Konflikten zwischen den Darbietungs- und Sicherungszielen (Ausgleichsziele) (Oettle 1966, S. 251–255).
- *Autonomieziele:* Hierzu gehören sowohl Ziele hinsichtlich der Aufrechterhaltung der Eigenständigkeit (Selbstständigkeitsziele) als auch Ziele hinsichtlich der Aufgabe von Eigenständigkeit durch Vereinigung mit anderen öffentlichen Verwaltungen zu einem größeren Verband (Vereinigungsziele), z. B. weil angenommen wird, dass im Verband andere Ziele besser erreicht werden können (Oettle 1966, S. 255–256).
- *Entwicklungsziele:* Auf die längerfristige Entwicklung der öffentlichen Verwaltung zielen die Entwicklungsziele ab. Das können zum einen Ziele hinsichtlich Wachstum und Expansion sein (Wachstumsziele), und zum anderen auch neutrale (Stagnationsziele) oder gegenteilige Ziele (Kontraktionsziele) (Oettle 1966, S. 256–257).

Durch diese Sichtweise werden öffentliche Ziele zu einem Synonym für das Ergebnis von Maßnahmen der öffentlichen Verwaltung. Als Konsequenz geht das Konzept der öffentlichen Ziele eine Verbindung mit dem Konzept der öffentlichen Aufgabe ein. Diese bildet dann wie in Abbildung 3.2 veranschaulicht eine dritte Schicht in dem oben genannten Pyramidensystem, so dass eine dreistufige Hierarchie entsteht (Zumstein 1980, S. 50): Staatsziel, öffentliches Ziel und öffentliche Aufgabe. Jedoch ist es bei einer solchen Hier-

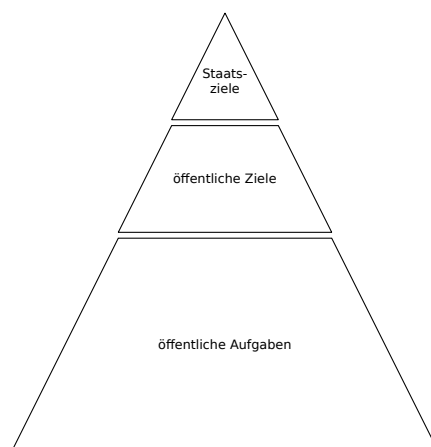


Abbildung 3.2: Hierarchie der öffentlichen Ziele und Aufgaben nach Zumstein (1980, S. 50)

archie schwierig, die Ebenen voneinander abzugrenzen und Kriterien dafür anzugeben, ab wann z. B. ein öffentliches Ziel vorliegt und ab wann eine öffentliche Aufgabe.

Nicht nur bezogen auf das Konzept des öffentlichen Ziels, sondern auch auf das Ziel der öffentlichen Aufgabe, haben einige Autoren (Klein 1965; Peters 1965) für eine Trennung dieser Konzepte argumentiert. Denn nicht alle Ziele, die als öffentlich angesehen werden oder auf das Allgemeinwohl abzielen, werden vom Staat verfolgt oder von diesem vorgegeben, sondern von staatsfernen oder gar nichtstaatlichen Institutionen formuliert und verfolgt. Beispiele hierfür sind die Ziele, die den öffentlichen Rundfunkanstalten aufgegeben werden, und Ziele, die von Wohltätigkeitsorganisationen oder Nichtregierungsorganisationen verfolgt werden. Diese Organisationen erheben für ihre Ziele ebenfalls den Anspruch, nicht auf das Wohl Einzelner oder einzelner sozialer Gruppen ausgerichtet zu sein, sondern auf das Wohl aller.

Zum Ausdruck kommt hier ein Wandel, was das Verständnis des Konzepts des öffentlichen Ziels anbelangt. Von einem Fixpunktmodell hat es sich das Verständnis des Konzepts des öffentlichen Ziels gewandelt in ein dynamisches Modell. Es ist nicht mehr der Staat, der das Gemeinwohl sucht und das Gemeinwohl definiert, sondern es wird von der Öffentlichkeit in dem oben erläuterten Sinne gesucht und definiert (Hesse 1979, S. 379–381 und 374–378; Hebeisen 1996, S. 24–25; Sommermann 1997, S. 1). In zusammengefasster und pointierter Form in Anlehnung an Lynn (2006, S. 20) lässt sich auch sagen, dass öffentliche Ziele Ausdruck des Willens des Souveräns – sei es das Volk, ein Parlament oder ein König – sind, wobei sich der Wille im Laufe der Zeit wandeln kann.

3.5 Das Konzept der öffentlichen Aufgabe

Wie bereits oben angedeutet, steht das Konzept der öffentlichen Aufgabe in einem engen Bezug zu den bereits diskutierten Konzepten der öffentlichen Verwaltung und des öffentlichen Ziels. Häufig tritt das Konzept der öffentlichen Aufgabe in den Versuchen, das Konzept der öffentlichen Verwaltung zu definieren, auf. Denn letztlich sind es die öffentlichen Aufgaben, zu deren Erfüllung öffentliche Verwaltungen geschaffen wurden und werden. Sie bestimmen den Zweck des Handelns der öffentlichen Verwaltung und abhängig von dem jeweiligen Ziel und Zweck die zu verwendeten Mittel zur Erfüllung dieser Aufgaben (Bogumil und Jann 2009, S. 65).

Darüber hinaus spielt das Konzept der öffentlichen Aufgabe in der Diskussion über das Wesen der öffentlichen Verwaltung eine entscheidende Rolle. Dies lässt sich anhand der Vielzahl der Veröffentlichungen zeigen, bei denen das Konzept der öffentliche Aufgabe im Mittelpunkt der Diskussion stand (Peters 1965; Klein 1965; Mäding 1973; Bull 1977; Hesse 1979; Schuppert 1980; Grimm 1990; Schulze-Fielitz 1990; Wallerath 1992; Jäckering 1994; Oettle 1997). Hervorzuheben ist hier insbesondere Schuppert (1980), für den das Konzept der öffentlichen Aufgabe das entscheidende und zentrale Konzept der Verwaltungswissenschaft war und ist.

Die Bedeutung der übertragenen Aufgaben für die öffentlichen Verwaltung wurde bereits, wie zuvor dargelegt, von Weber (1976, S. 833–837) als entscheidendes Merkmal herausgestellt. Doch der Anspruch besonders zweckmäßig zu sein, galt nicht für alle öffentlichen Ziele, sondern vor allem für die „dauerhafte und technisch effiziente *Ausübung* legaler Herrschaft [...] unter den Bedingungen des wirtschaftlich entwickelten und politisch zentralisierten Nationalstaates“ (Mayntz 1965, S. 496). Doch die wie bei den zuvor diskutierten öffentlichen Zielen deutlich wurde, ist das Spektrum der öffentlichen Ziele breiter und ausdifferenzierter als nur die Sicherung von Herrschaft, so dass sich in den Diskussionen des Konzeptes der öffentlichen Aufgabe und den Versuchen, dieses Konzept zu definieren, die gleichen Probleme wie bei den Konzepten der Dienstleistung und insbesondere der öffentlichen Verwaltung zeigen. Wie auch beim letzteren Konzept steht das Konzept der öffentlichen Aufgabe für „Phänomene beliebiger Mannigfaltigkeit“ (Klein 1965, S. 755), was das Finden einer einheitlichen und von allen akzeptierten Definition erschwert. Insbesondere kommen beim Konzept der öffentlichen Aufgabe im Vergleich zum Konzept der öffentlichen Verwaltung die folgenden konkreten Probleme hinzu:

1. Das Konzept der öffentlichen Aufgabe wird vom Konzept des öffentlichen Ziels bei einigen Autoren (Bull 1977, S. 44; Oettle 1997, S. 164) unterschieden, während andere Autoren diese Konzepte bewusst synonym verwenden (Braun 1988, S. 96).

2. Wissenschaftliche Kriterien zur Entscheidung, ob eine Aufgabe eine öffentliche Aufgabe ist oder nicht, fehlen bislang (Schuppert 1980, S. 309). Zwar beschäftigte sich Hesse (1979) ausführlich mit der Frage einer Theorie der Legitimation und Identifikation von Staatsaufgaben, doch bietet er als Ergebnis lediglich einen Orientierungsrahmen, der allenfalls als ein Grundgerüst für eine solche Theorien dienen kann (Hesse 1979, S. 379). Neuere Arbeiten, die dieses Problem beheben, lassen sich nicht ausmachen.
3. Bedingt durch den Tatbestand der fehlenden wissenschaftlichen Kriterien wird das Konzept der öffentlichen Aufgabe häufig missverständlich verwendet, insbesondere was die Unterscheidung zwischen öffentlichen Aufgaben und staatlichen Aufgaben betrifft (Peters 1965; Klein 1965; Bull 1977, S. 48–50).

Dass die Konzepte der öffentlichen Aufgabe und des öffentlichen Ziels oft – auch umgangssprachlich (Mäding 1973, S. 266) – synonym verwendet werden mag darin wurzeln, dass die beiden Konzepte in einer engen Beziehung stehen. Dies zeigt sich auch in den Formen der Abgrenzung dieser beiden Konzepte voneinander. So wird zum einen eine öffentliche Aufgabe als Konkretisierung eines öffentlichen Ziels (König und Dose 1993, S. 234) angesehen und zum anderen eine öffentliche Aufgabe als eine Verknüpfung eines öffentlichen Ziels mit den auf dieses Ziel ausgerichteten Maßnahmen, die mit einer Verpflichtung einer Organisation zur Durchführung dieser Maßnahmen einhergeht (Bull 1977, S. 44).

Bei der ersten Unterscheidung, öffentliche Aufgaben als Konkretisierung öffentlicher Ziele, wird, wie bereits im Kapitel zuvor erläutert, davon ausgegangen, dass es eine Abstraktionshierarchie gibt. Am oberen Ende dieser Abstraktionshierarchie steht das Konzept des Staatsziels und am unteren Ende das Konzept der öffentlichen Aufgaben. Jedoch setzt dies voraus, dass es ein Merkmal der öffentlichen Aufgaben gibt, von dem bei öffentlichen Zielen abstrahiert wird. Welches Merkmal das ist, bleibt aber offen, so dass es schwierig wird, eine Unterscheidung zwischen Aufgabe und Ziel vorzunehmen. Denn bis zu welcher Ebene wird noch von einem Ziel gesprochen und ab welcher von einer Aufgabe? Die beiden Konzepte gehen fließend ineinander über und werden somit austauschbar (Braun 1988, S. 95).

Bei der zweiten Unterscheidungsart, Aufgabe als Verpflichtung, ist das Konzept des öffentlichen Ziels klarer vom Konzept der öffentlichen Aufgabe abgegrenzt. Während ein Ziel lediglich einen gewünschten Zustand bezeichnet, bezeichnet die Aufgabe die Verpflichtung eines Akteurs, Maßnahmen zur Herstellung dieses gewünschten Zustands ggf. unter Einsatz von bereitgestellten Ressourcen. Somit ist eine öffentliche Aufgabe kein konkretisiertes öffentliches Ziel, sondern diese beiden Konzepte stehen gleichrangig ne-

beneinander. Verbunden sind diese beiden Konzepte dann durch eine semantische Beziehung, durch die eine öffentliche Aufgabe einem öffentlichen Ziel zugeordnet ist.

Für das zweite Problem der inhaltlichen Bestimmung des Konzepts der öffentlichen Aufgabe gilt dasselbe wie bei dem Konzept der öffentlichen Verwaltung. Was eine öffentliche Aufgabe ist und nicht ist, lässt sich nur innerhalb eines Systems von wissenschafts- und gesellschaftstheoretischen Positionen bestimmen, und nur in diesem Kontext kann ein derart bestimmtes Konzept der öffentlichen Aufgabe sinnvoll verwendet werden. Solche Fragen stehen jedoch nicht im Fokus dieser Arbeit und lassen sich – wenn man dem oben genannten Verständnissen des Konzepts folgt – in diesem Fall darauf reduzieren, was als ein öffentliches Ziel gelten soll und was nicht.

Dies berührt aber auch das dritte der oben genannten drei Probleme, die unzureichende Abgrenzung zwischen öffentlichen und staatlichen Aufgaben. Nimmt man hier keine Unterscheidung vor, so führt das zu Missverständnissen. Denn nicht alles, was eine öffentliche Aufgabe ist oder als solche bezeichnet wird, ist zwangsläufig eine staatliche Aufgabe, d. h., im bisher dargelegten Konzeptverständnis, dass zur Erreichung eines öffentlichen Ziels nicht nur ein staatlicher Akteur, sondern auch ein privater Akteur verpflichtet werden kann.

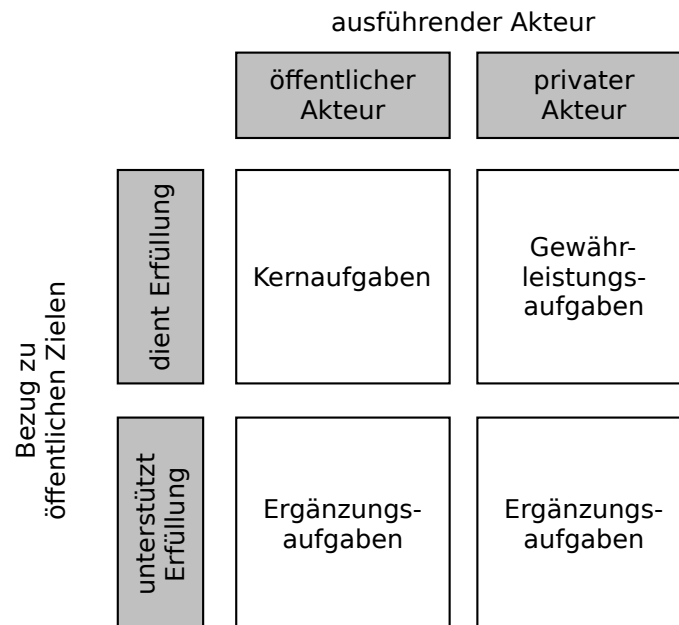


Abbildung 3.3: Typen öffentlicher Aufgaben nach Bogumil und Jann (2009, S. 70–72) sowie Wallerath (1992, S. 160–165)

Unterscheiden lassen sich öffentliche Aufgaben einerseits nach der Trägerschaft, z. B. Aufgaben des Bundes, der Länder und der Kommunen, oder andererseits nach der Beziehung zu den öffentlichen Zielen. Nach letzterem lassen sich, wie in Abbildung 3.3 dargestellt, die folgenden vier Aufgabentypen unterscheiden (Bogumil und Jann 2009, S. 70–72; Wallerath 1992, S. 160–165):

- *Kernaufgaben:* Hierbei handelt es sich um Aufgaben, die die Beziehung zwischen der Gesellschaft und ihrer Umwelt betreffen (Wallerath 1992, S. 16). Beispiele für Kernaufgaben sind Aufgaben zur Wahrung der inneren und äußeren Ordnung und Sicherheit. Es sind also die Aufgaben, die der Selbsterhaltung des Staates dienen (Mayntz 1978, S. 37).
- *Gewährleistungsaufgaben:* Wie oben dargelegt, kann es Aufgaben geben, an deren Wahrnehmung ein öffentliches Interesse besteht, die aber – sei es aus politischen oder organisatorischen Überlegungen heraus – nicht von einem öffentlichen Akteur wahrgenommen werden, sondern von einem privaten Akteur. Solche Aufgaben werden Gewährleistungsaufgaben genannt. Der Staat gewährleistet lediglich, dass geeignete Maßnahmen zur Erreichung bestimmter öffentlicher Ziele ergriffen werden, führt diese aber selbst nicht aus. Der daraus entstehenden Aufgaben zur Regulierung und Beaufsichtigung der privaten Akteure, um sicherzustellen, dass die von dem privaten Akteur ergriffenen Maßnahmen und vorgenommenen Handlungen tatsächlich an den vorgegebenen Zielen ausgerichtet sind, gehört wiederum zu den Kernaufgaben des Staates.
- *Ergänzungsaufgaben:* Diese auch Annexaufgaben (Wallerath 1992, S. 164) genannten Aufgaben sind Aufgaben, die in Bezug auf die öffentlichen Ziele einen rein instrumentellen Zweck haben. Sie dienen nur der Unterstützung, um die Kern- und Gewährleistungsaufgaben. Beispiele für solche Ergänzungsaufgaben sind Akten- und Kassenführung, Erhebung von Statistiken und Durchführung von Ressortforschung. Die Erfüllung dieser Ergänzungsaufgaben unterstützt die Durchführung der oben genannten Kern- und Gewährleistungsaufgaben. Sie sind damit notwendig für deren Erfüllung, aber nicht hinreichend. Die Rechtfertigung für die Durchführung dieser Aufgaben ist aus den oben genannten Aufgaben abgeleitet. Insofern ist es hier auch nicht von entscheidender Bedeutung, ob diese Aufgaben von einem staatlichen Akteur oder einem privaten Akteur erfüllt werden (Bogumil und Jann 2009, S. 70–72; Wallerath 1992, S. 164–165).

3.6 Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung

Wird der bisher dargelegte Gedanken in Bezug auf die Konzepte des öffentlichen Ziels und der öffentlichen Aufgabe zu Ende gedacht, dann lassen sich Maßnahmen zur Erfüllung von öffentlichen Aufgaben, d. h. Maßnahmen zur Erfüllung der damit verbundenen Verpflichtung, als öffentliche Leistungen verstehen. Hierzu zählen auch die öffentlichen Dienstleistungen, die wie andere Leistungen auch von ordnungspolitischer oder leistungspolitischer Natur sein können (Herwig 2001, S. 16).

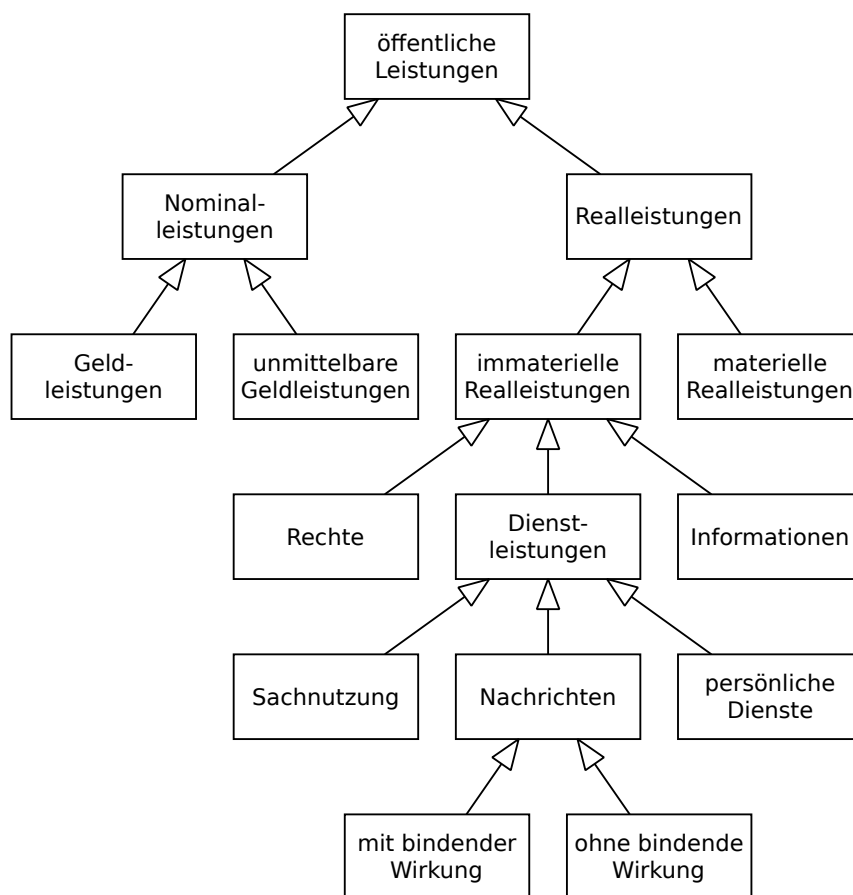


Abbildung 3.4: Typen öffentlicher Leistungen – in Anlehnung an Herwig (2001, S. 41)

Die öffentlichen Dienstleistungen wären dann in dem Spektrum der öffentlichen Leistung ein spezieller Leistungstyp neben den Nominalleistungen, materiellen Realleistungen und immateriellen Leistungen wie Informationen und Rechte (vgl. auch Abbildung 3.4). Die öffentlichen Dienstleistungen sind daher ein Teil der öffentlichen Verwaltung (Herwig 2001, S. 41).

Nominalleistungen sind eine Besonderheit der öffentlichen Verwaltung. Hier wird Geld von der öffentlichen Verwaltung abgegeben, ohne dass der Empfänger eine unmittelbare Gegenleistung dafür erbringen muss. Das Erbringen der Nominalleistungen kann durch direkte Abgabe des Geldes an private Haushalte (Sozialleistungen) oder Unternehmen (Subventionen) erfolgen oder indirekt, z. B. in Form von Steuernachlässen oder Vergünstigungen (Herwig 2001, S. 36–37).

Materielle Realleistungen, d. h. Sachleistungen, die von der öffentlichen Verwaltung erbracht werden können, umfassen Leistungen wie z. B. die Abgabe von Möbeln und Kleidung an Bedürftige (Herwig 2001, S. 37).

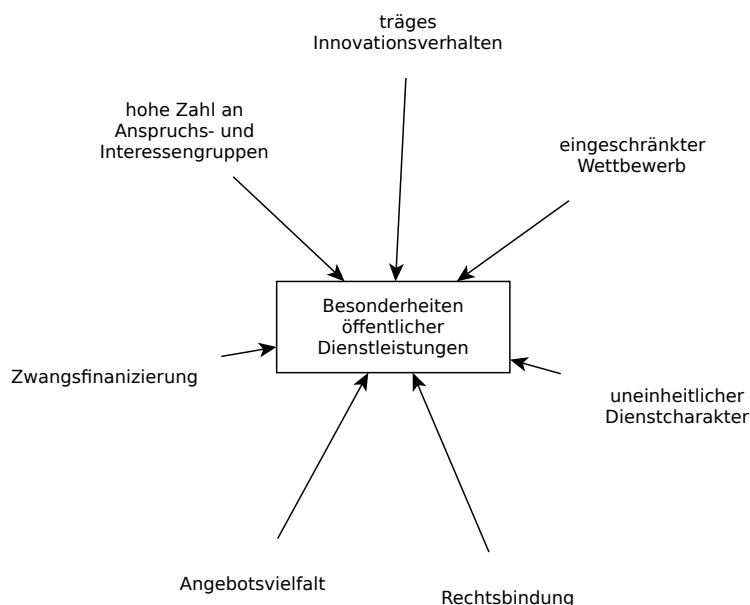


Abbildung 3.5: Besonderheiten öffentlicher Dienstleistungen – in Anlehnung an Daun (2009, S. 34)

Die öffentlichen Dienstleistungen weisen eine Reihe von Besonderheiten auf (vgl. Abbildung 3.5), welche sie von Dienstleistungen eines privaten Anbieters unterscheiden. Nach Daun (2009, S. 27–34) sind das vor allem die folgenden sieben Besonderheiten, die sich z. T. mit den in der Einleitung genannten Besonderheiten der öffentlichen Verwaltung von Dwivedi et al. (2011, S. 16) decken:

- *Angebotsvielfalt*: Als eine Konsequenz der Definition des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung als eine Maßnahme zur Erfüllung öffentlicher Aufgaben, die von der Öffentlichkeit als solche benannt wurden, ergibt sich eine hohe Vielfalt an Ange-

boten. Anlass hierzu können zum einen Anliegen und Probleme einzelner Individuen sein, die aufgrund der Rahmenbedingungen eine hohe Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit genießen, und zum anderen Anliegen und Probleme sozialer Gruppen, die von denselben oder ähnlichen Problemen betroffen sind. Verpflichtet die Öffentlichkeit durch Vorgabe eines entsprechenden Ziels die öffentliche Verwaltung zur Lösung dieser Probleme, ergeben sich ganz unterschiedliche Dienstleistungen. Die Vielfalt der Öffentlichkeit, d. h. seiner Mitglieder und der enthaltenen sozialen Gruppen, kann sich so in der Vielfalt der angebotenen öffentlichen Dienstleistungen widerspiegeln. Entsprechend reicht dann die Breite des Angebots an öffentlichen Dienstleistungen von ganz konkreten und einfachen Dienstleistungen wie Müllentsorgung bis hin zu abstrakten Schutzversprechen, wie z. B. eine bestimmte gesellschaftliche Ordnung aufrechtzuerhalten (Daun 2009, S. 27–29).

- *Hohe Zahl der Anspruchs- und Interessengruppen:* Wie in der Einführung bereits erwähnt, ist das Feld der öffentlichen Dienstleistung von einer Vielfalt der Beteiligten geprägt. Im Licht der in diesem Kapitel geführten Diskussion heißt dies, dass nicht nur die Gruppen, die eine öffentliche Dienstleistung direkt in Anspruch nehmen oder nehmen können, zu berücksichtigen sind, sondern auch die Gruppen, die von der Inanspruchnahme betroffen sind oder sein könnten. Denn nach dem oben dargelegten Verständnis der Öffentlichkeit hat jeder Zugang zur Öffentlichkeit und ist ein Mitglied derselbigen. Als solcher darf jeder an der Kommunikation über die öffentlichen Ziele, aus denen sich öffentliche Aufgaben und entsprechende öffentliche Dienstleistungen ergeben, teilnehmen und sich einbringen. Als Folge ergibt sich eine Vielzahl von Anspruchs- und Interessengruppen, die durch die Ausrichtung der öffentlichen Dienstleistung auf das Allgemeinwohl berechtigt sind, die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, aber auch Interessengruppen, die von der Entscheidung über das Anbieten der Dienstleistung nicht ausgeschlossen werden dürfen (Daun 2009, S. 31; von Lucke 2003, S. 184–188).
- *Uneinheitlicher Dienstcharakter:* Das Verständnis privatwirtschaftlicher Dienstleistungen, dass ein Dienstleistungsnachfrager sich aus eigenen Stücken entscheidet, ein Angebot eines Dienstleistungsanbieters anzunehmen, welches ebenfalls auf Freiwilligkeit beruht, ist bei öffentlichen Dienstleistungen nur zum Teil zutreffend. Es ist zwar zutreffend, dass öffentliche Verwaltungen freiwillig entscheiden können, bestimmte Dienstleistungen anzubieten, wie z. B. Angebote zur Kinderbetreuung, deren Inanspruchnahme den Mitgliedern der Öffentlichkeit freigestellt ist. Jedoch gibt es auch eine ganze Reihe von öffentlichen Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit aufgezwungen werden, d. h., die diese in Anspruch nehmen muss, sei es nun

generell, z. B. das Beantragen eines Personalausweises, oder um bestimmte andere Aktivitäten ausführen zu dürfen, z. B. das Anmelden eines Fahrzeugs, um dieses auf den Straßen benutzen zu dürfen. Letztere Dienstleistungen ergeben sich häufig aus den abstrakten Schutz- und Ordnungsversprechen, z. B. ein geregeltes öffentliches Leben zu gewährleisten. Eigentlich ist dies dann die öffentliche Dienstleistung und die aufgezwungene Dienstleistung eigentlich eine Maßnahme, um diese Schutzdienstleistung zu erbringen, doch werden auch die aufgezwungenen Dienstleistungen den öffentlichen zugerechnet (Daun 2009, S. 29–31).

- *Eingeschränkter Wettbewerb*: Öffentliche Verwaltungen als Anbieter der öffentlichen Dienstleistungen sind in der Regel keinem oder nur geringem Wettbewerbsdruck ausgesetzt. Öffentliche Verwaltungen verfügen für ihre Dienstleistungen über ein Monopol, welches aber räumlich beschränkt sein kann. Die Öffentlichkeit als Nachfrager der öffentlichen Dienstleistung kann sich somit den Anbieter nicht aussuchen oder mit diesem in Vertragsverhandlung treten. Dies gilt vor allem bei den aufgezwungenen Dienstleistungen, doch gibt es Bereiche, in denen ein Wettbewerb zwischen öffentlichen Verwaltungen herrscht. Zu nennen sind hier die öffentlichen Dienstleistungen, welche oft freiwillig von den öffentlichen Verwaltungen angeboten werden und auf die Ansiedlung neuer Unternehmen oder die Gewinnung neuer Einwohner abzielen (Daun 2009, S. 32–33).
- *Zwangsfinanzierung*: Für öffentliche Dienstleistungen findet keine freie Preisbildung statt. Es werden außerdem nur für wenige öffentliche Dienstleistungen Bearbeitungsgebühren oder ähnliches erhoben, die sich der jeweiligen Inanspruchnahme einer öffentlichen Dienstleistung zurechnen lassen. Oft erfolgt die Finanzierung indirekt, indem Steuern erhoben werden, denen keine eindeutig festgelegte Gegenleistung gegenübersteht. Dies bedeutet auch, dass die Öffentlichkeit oder einzelne Mitglieder derselbigen für öffentliche Dienstleistungen zahlen muss, ohne die öffentlichen Dienstleistungen jemals in Anspruch genommen zu haben und ohne diese jemals in Anspruch zu nehmen. Zu einem gewissen Grad spiegelt sich darin die Eigenschaft der Öffentlichkeit wider, niemand auszuschließen. Ein kostendeckender Preis einer öffentlichen Dienstleistung würde oft viele von der Inanspruchnahme der Dienstleistung ausgrenzen, da finanzielle Mittel in der Öffentlichkeit ungleich verteilt sind und einige Gruppen, z. B. Geringverdienende, den Preis dafür gar nicht aufbringen könnten (Daun 2009, S. 33).
- *Rechtsbindung*: Mit dem Anbieten von öffentlichen Dienstleistungen erfüllt die öffentliche Verwaltung eine Verpflichtung, die ihr im Rahmen einer Zuweisung einer

öffentlichen Aufgabe auferlegt wurde. Diese Verpflichtungen sind in der Regel in Form von Gesetzen und Verordnungen festgeschrieben und geregelt. Dies umfasst nicht nur die Festschreibung der Verpflichtung, sondern auch Art und Weise der Erbringung der öffentlichen Dienstleistung. D. h., die notwendigen organisatorischen Strukturen und die damit einhergehenden Aktivitäten und Prozesse sind geregelt und in schriftlicher Form festgeschrieben. Abweichungen von diesen Vorgaben und Regelungen jedoch sind nur in bestimmten, festgeschriebenen Grenzen zulässig. Insofern sind Anpassungen der öffentlichen Verwaltung als auch Dienstleistungen an geänderte Rahmenbedingungen oder Anforderungen häufig nur mit einem Zeitverzug durchführbar, da zuerst die zugrunde liegenden, das Handeln der öffentlichen Verwaltung bestimmende Gesetze und Verordnungen angepasst und geändert werden müssen (Daun 2009, S. 33–34).

- *Träges Innovationsverhalten*: Obwohl auch in der öffentlichen Verwaltung sowie bei der Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen Innovationen Einzug halten und Innovationen gemacht werden, verläuft, wie bereits bei der Rechtsbindung angedeutet, die Verbreitung dieser Innovationen in der öffentlichen Verwaltung häufig langsamer als in der Privatwirtschaft. Ursachen sind dafür sowohl die strikte Bindung der öffentlichen Verwaltung an die vorgegeben öffentlichen Ziele als auch die sich aus den Zielen ergebenden Grundsätze, die das Handeln der öffentlichen Verwaltung bestimmen und einschränken (Daun 2009, S. 29). Ein Gegensatz zwischen Innovation und Rechtsbindung soll damit aber nicht hergestellt werden. Denn eine fehlende Rechtsbindung muss nicht zwangsläufig mehr Innovation zur Folge haben und kann im Gegenzug zu einem Verlust an Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung und ihren Dienstleistung in der Öffentlichkeit führen (von Hammerstein 1987). Vielmehr können auch die Verfügbarkeit von Ressourcen, die Güte der Rechtsetzung und -entwicklung (Tolbert et al. 2008, S. 555–557) sowie der Grad der Bürgerorientierung (Salge und Vera 2012, S. 558) das Innovationsverhalten von öffentlichen Verwaltungen beeinflussen.

3.7 Zusammenfassung

Insgesamt wurden für die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen fünf wesentliche Konzepte identifiziert: Öffentlichkeit, öffentliche Verwaltung, öffentliches Ziel, öffentliche Aufgabe und öffentliche Dienstleistung. Der inhaltliche Zusammenhang dieser Konzepte lässt sich zusammengefasst wie folgt wiedergeben: Die Öffentlichkeit legt als Ergebnis einer freien Diskussion öffentliche Ziele fest, welche zu verfolgen der öffentlichen

Verwaltung aufgetragen wird. Die Beauftragung erfolgt mittels einer öffentlichen Aufgabe, die einer öffentlichen Verwaltung zugewiesen wird. Mit der Zuweisung erfolgt auch die Verpflichtung, die dazugehörigen öffentlichen Ziele zu verfolgen. Erfolgen kann die Zuweisung in Form von Gesetzen und Verordnungen.

Das Verfolgen der öffentlichen Ziele im Rahmen einer öffentlichen Aufgabe erfolgt durch das Erbringen entsprechender öffentlicher Dienstleistungen. Deren Erbringung ist die Maßnahme der öffentlichen Verwaltung zur Erfüllung einer öffentlichen Aufgabe und dem Erreichen der dazugehörigen öffentlichen Ziele. Ausgerichtet sind die öffentlichen Dienstleistungen wiederum auf die Öffentlichkeit, welche als Nachfrager der öffentlichen Dienstleistung fungiert.

Wie sich in der Diskussion gezeigt hat, sind diese Konzepte sehr vielschichtig und erlauben eine Vielzahl von Interpretationen und auch Definitionen. Eine metaphororientierte Analyse dieser Domäne erscheint damit vielversprechend. Aus diesem Grunde soll auch die Vorstellung und Erläuterung dieser Konzepte an dieser Stelle abgebrochen werden.

Die wesentlichen Konzepte sowie deren inhaltliche Beziehung zueinander sind eine ausreichende Grundlage dafür, nach konzeptuellen Metaphern zu suchen, die konkretere Domänen auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistung abbilden. Als einfaches konzeptuelles Modell veranschaulicht ist diese Domäne noch einmal in Abbildung 3.6. Dieses Modell soll im weiteren Verlauf der Arbeit die durchzuführende Metapheranalyse unterstützen und als Rahmen für die identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung bilden.

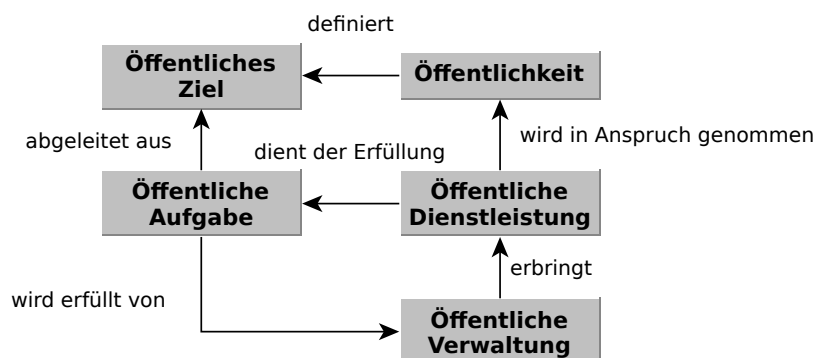


Abbildung 3.6: Domäne der öffentlichen Dienstleistung

Kapitel 4

Grundlagen der Metaphertheorie

Nachdem in den beiden vorherigen Kapiteln zur konzeptuellen Modellierung und zu öffentlichen Dienstleistungen der inhaltliche Rahmen dieser Arbeit gesetzt und festgelegt wurde, soll in diesem Kapitel die Grundlage für die Anwendung der Metaphertheorie im Rahmen der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen gelegt werden. Dazu soll sich in diesem Kapitel mit den folgenden Fragen auseinandergesetzt werden:

1. Warum sind Metaphern für die Entwicklung von konzeptuellen Modellen von Relevanz? Womit ist eine Anwendung des Konzepts der konzeptuellen Metapher auf die Erstellung von konzeptuellen Modellen zu rechtfertigen?
2. In welche Theorien ist das Konzept der Metapher eingebettet und welche Theorien stellen Definitionen für dieses Konzept zur Verfügung?
3. Welches Verständnis liegt diesen Definitionen zugrunde?

4.1 Rechtfertigung

4.1.1 Idee der konzeptuellen Metapher

Das zentrale Konzept dieser Arbeit ist das Konzept der öffentlichen Dienstleistung. Wie in den vorherigen Kapiteln dargelegt, ist dies ein Konzept, für das es eine Vielzahl von Definitionsangeboten gibt. Eine Möglichkeit, mit dieser Vielfalt umzugehen, besteht darin, das Konzept lediglich als eine Hyponym aufzufassen, d. h., als eine Konkretisierung eines anderen Konzepts. In dem Fall stellt eine öffentliche Dienstleistung eine Dienstleistung dar, die von einer öffentlichen Verwaltung angeboten und zu deren Erbringung eine öffentliche Verwaltung verpflichtet wird. Das Konzept der Dienstleistung ist dabei das

allgemeinere, abstraktere Konzept, welches durch das Konzept der öffentlichen Dienstleistung konkretisiert wird. Dadurch verlagert sich das Problem der Definition des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung auf die Definition anderer Konzepte. Hier wären dies das Konzept der Dienstleistung und das Konzept der öffentlichen Verwaltung. Diese Konzepte weisen aber – dies ist in den Kapiteln zuvor deutlich geworden – dasselbe Problem auf wie das Konzept der öffentlichen Dienstleistung und sind mitunter von noch höherem Abstraktionsgrad als das Konzept der öffentlichen Dienstleistung.

Dennoch werden die abstrakten Konzepte im Alltag oder im wissenschaftlichen Betrieb verwendet, was ein wie auch immer geartetes Verständnis dieser Konzepte voraussetzt. Einen Ansatz, dieses Problem zu lösen, bietet die Grundannahme der Metaphertheorie, dass jedes menschliche Verständnis von abstrakten Konzepten ein metaphorisches ist (Lakoff 1993, S. 212; Lakoff 1994, S. 44). D. h., um abstrakte Konzepte zu erschließen, zu verstehen und anderen zu vermitteln, werden Metaphern für abstrakte Konzepte verwendet.

Verbunden mit dieser Auffassung ist ein besonderes Verständnis des Konzepts der Metapher, nämlich, dass Metaphern keine „instances of novel poetic language in which words [...] are not used in their normal everyday sense“ (Lakoff 1994, S. 42) sind. Vielmehr werden Metaphern bei der Metaphertheorie als Abbildung von Konzepten einer Quelldomäne auf Konzepte einer Zieldomäne verstanden, bei der aber nur ausgewählte Konzepte oder Merkmale dieser Konzepte auf Konzepte der Zieldomäne übertragen werden. Die Metapher wird bei der Metaphertheorie nicht wie beim traditionellen Verständnis des Metapherkonzepts auf der syntaktischen Ebene angesiedelt, sondern auf der semantischen Ebene. Die dazugehörigen sprachlichen Ausdrücke, welche man in Texten oder in der Rede findet, sind aus diesen Abbildungen auf der semantischen Ebene abgeleitet.

Durch Herstellung der Abbildung der Konzepte zwischen Quell- und Zieldomäne werden die Konzepte der Quelldomäne benutzt, um sich von der Zieldomäne ein Bild und eine Vorstellung zu machen. Die Metaphern spielen dabei im Prozess des Verstehens der Welt die Rolle eines „world-making device“ (Nünning et al. 2009, S. xiii). Sie bestimmen die Sicht, die die Anwender einer solchen Metapher auf die Welt haben und wie die Anwender die Welt konzeptualisieren (Kövecses 1997). Aus diesem Grund spricht Lakoff (1993, S. 206–208) von konzeptuellen Metaphern (*conceptual metaphor*), um dieses Verständnis des Konzepts der Metapher von dem traditionellen Verständnis sprachlich abzugrenzen.

Um dies an einem Beispiel von Lakoff und Johnson (2007, S. 12–13) zu verdeutlichen, soll hier die konzeptuelle Metapher DISKUSSION ALS KRIEG, verwendet werden, bei der die Quelldomäne des Krieges auf die Zieldomäne der Diskussionen abgebildet wird⁴. Eine

⁴ Vgl. Kapitel 5 für eine ausführliche Herleitung der Konzepte Quell- und Zieldomäne und zur Notation für konzeptuellen Metaphern in dieser Arbeit.

Diskussion, d. h., der Austausch von Argumenten, um zu einem bestimmten Ergebnis zu kommen, ist ein abstrakter Vorgang. Der Austausch der Argumente wie auch das Zustandekommen des Ergebnisses, wenn z. B. einer der Beteiligten im Verlauf der Diskussion seine ursprüngliche Meinung aufgrund der ausgetauschten Argumente ändert oder ändern muss, lässt sich weder direkt beobachten noch direkt benennen. Wird die KRIEGS-Metapher auf das Konzept der Diskussion angewendet, so kann dadurch eine bessere – wenn auch nicht vollständige – Vorstellung davon erlangt werden, was eine Diskussion ausmacht. Dies würde sich dann in Formulierungen wie „unhaltbare Behauptungen“ oder „Argumente abschmettern“ zeigen. Im ersten Fall wäre die Behauptung ähnlich einer Stellung auf dem Schlachtfeld, die man unter dem Ansturm des Feindes, was in diesem Fall den vom Kontrahenten vorgetragenen Argumenten entspricht, aufgeben und die Stellung räumen muss. Die Behauptung kann nicht mehr aufgestellt werden. Der zweite Fall entspräche dem Erfolgsfall, d. h., dass man den Angriff zurückschlagen und die vorgetragenen Gegenargumente entkräften konnte (Lakoff und Johnson 2007, S. 11–12).

Die Abbildung der Konzepte bei der KRIEGS-Metapher erfolgt derart, dass auf das Konzept des Diskutanten, der eine Behauptung aufstellt, das Konzept des Verteidigers einer Stellung abgebildet wird, und auf denjenigen, der die Gegenargumente vorbringt, das Konzept des Angreifers. Auf das Konzept der Argumente, die zum „Angriff“ und zur „Verteidigung“ vorgebracht werden, wird das Konzept der Waffen, die zum Angriff bzw. Verteidigung verwendet werden, abgebildet (Lakoff und Johnson 2007, S. 12).

Dieses sprachliche Bild des Angriffs durch einen Gegner in einem Krieg – oder etwas weniger martialisch: durch eine gegnerische Mannschaft in einem sportlichen Wettkampf – ist dem Adressaten leichter zugänglicher und verständlicher, da er sich vielleicht aus eigener Anschauung oder aus Erzählungen und filmischer Darstellung ein Bild davon machen kann. Dazu muss die Abbildung zwischen den Domänen nicht vollständig sein. So wird z. B. bei einer Diskussion – in der Regel – durch die Argumente niemand verletzt oder gar getötet. Bei der Abbildung werden nur ausgewählte Konzepte der Quelldomäne oder Merkmale dieser Konzepte auf die Zieldomäne übertragen. Es gibt also einen Bruch in dem sprachlichen Bild, der DISKUSSION ALS KRIEG, der deutlich macht, dass es sich bei einer Diskussion nicht um einen Krieg handelt, sondern nur Ähnlichkeiten bestehen.

Dies spricht möglicherweise gegen die Verwendung von konzeptuellen Metaphern, da sie Verwirrung stiften könnten und eine vermeintliche Gleichheit von Konzepten andeuten, die wiederum zu Fehlschlüssen oder irrtümlichen Annahmen führen kann. Da aber dennoch Beispiele für viele Metaphern für abstrakte Konzepte gefunden werden können, z. B. WUT ALS KOCHENDE FLÜSSIGKEIT („kochen vor Wut“), ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT („die kommenden Wochen“), STAAT ALS FAMILIENMITGLIED („Vater Staat“), (MORALISCH) GUT ALS RECHTS („sein Verhalten war rechtens“, „rechtschaffen“), (MORALISCH) SCHLECHT

ALS LINKS („jemanden linken“) oder PREISE ALS SPRENGSTOFF („die Preise explodieren“), lässt sich ein potentieller Nutzen des Metapherkonzepts beim Prozess des Verstehens und der Beschreibung der Realität einschließlich der konzeptuellen Modellierung nicht verneinen.

4.1.2 Konzeptuelle Metaphern und Denken

Die konkreteren Konzepte, mittels denen bei konzeptuellen Metaphern die abstrakteren Konzepte erschlossen werden, sind in der Regel Konzepte, die auf Gegenstände aus der eigenen Umwelt verweisen, insbesondere auf solche, die sich direkt physisch erfahren und sich mit den menschlichen Sinnen wahrnehmen lassen. Wenn nun abstrakte Konzepte über konkretere Konzepte erschlossen werden können, dann lässt sich aus dieser Annahme die Vermutung ableiten, dass sich sowohl die Realität als auch die physischen Eigenschaften der Person, die die Umwelt wahrnimmt, sich in den entwickelten und verwendeten konzeptuellen Metaphern widerspiegeln. Dieser Zusammenhang zwischen den physischen Eigenschaften des Wahrnehmenden und der Konzeptualisierung der Realität wird von einigen, z. B. von Casasanto (2009, S. 351), als „body-specificity hypothesis“ bezeichnet.

Zur Bestätigung oder Widerlegung dieser Hypothese führte u. a. Casasanto (2009, S. 353–355) ein Experiment durch, in dem Teilnehmer aufgefordert wurden, zwei Tiere in zwei nebeneinander stehende Kästchen zu zeichnen. Eines der zu zeichnenden Tiere sollte ihrer Auffassung nach ein „gutes“ Tier sein, und das zweite ein ihrer Auffassung nach „schlechtes“ oder „böses“ Tier. In welches der beiden Kästchen diese Tiere gezeichnet werden sollen, war den Teilnehmern freigestellt.

Kurz zusammengefasst war das Ergebnis dieses Experiments, dass Rechtshänder mehrheitlich die „guten“ Tiere in das rechte Kästchen zeichneten und das „schlechte“ in das linke Kästchen. Bei Linkshändern war die umgekehrte Verteilung die häufigere. Die Schlussfolgerung, die Casasanto (2009, S. 365) daraus zog, ist, dass Rechtshänder positive Konzepte eher mit räumlich rechts von ihnen liegenden Bereichen assoziieren und negative Konzepte eher mit links liegenden Bereichen bzw. bei Linkshändern umgekehrt.

Zur Überprüfung führte Casasanto (2009, S. 353–355) dasselbe Experiment noch einmal durch, nur dass diesmal die Kästchen übereinander angeordnet worden waren. Hierbei konnte aber keine signifikant unterschiedliche Verteilung zwischen Rechts- und Linkshändern festgestellt werden.

Casasanto (2009, S. 355–360) führte noch weitere Experimente durch, um z. B. herauszufinden, ob sich die Teilnehmer des Einflusses der Händigkeit auf ihre Entscheidung bewusst sind oder nicht. Dies änderte aber nichts an der generellen Feststellung, dass

Rechtshänder positive Konzepte eher mit rechts und negative eher mit links assoziieren und Linkshänder eher umgekehrt (Casasanto 2009, S. 360). Eine Schlussfolgerung, die sich daraus ziehen lässt ist, dass die konzeptuellen Metaphern GUT ALS RECHTS und SCHLECHT ALS LINKS nicht einfach nur willkürlich gewählt, sondern in physischen Eigenschaften begründet sein können. Dass die konzeptuelle Metapher GUT ALS LINKS eher selten zu finden ist, würde dann damit zusammenhängen, dass seit langer Zeit die meisten Menschen Rechtshänder sind (Frayer et al. 2012; Cashmore et al. 2008).

Daher liegt es nahe, zu vermuten, dass nicht nur physische Eigenschaften Einfluss auf die Konzeptualisierung und damit auf die Wahl der Metaphern haben, sondern auch persönliche Erfahrungen, die in der Realität und im Rahmen sozialer Interaktion gemacht wurden. Dies kann wiederum zu ganz unterschiedlichen konzeptuellen Metaphern und unterschiedlichen Verständnissen von abstrakten Konzepten führen. Hierfür ließe sich noch eine ganze Reihe weiterer Beispiele anführen, doch soll abschließend nur auf die Literatur, insbesondere auf die Übersichtsaufsätze von Barsalou (2010; 2008), verwiesen werden, in denen damit zusammenhängende Fragestellungen unter der Bezeichnung *grounded cognition* diskutiert werden.

4.1.3 Konzeptuelle Metaphern und Handeln

Dadurch, dass durch Metaphern bestimmte Situationen und Sachverhalte erschlossen werden, können sie auch Einfluss auf das Handeln von Menschen, insbesondere in Bezug auf Handlungen zur Lösung von Problemen, haben. Schön (1979, S. 254–255) spricht in diesem Zusammenhang von der Generativität (*generativity*) von konzeptuellen Metaphern und meint damit die Sichtweise, den eine konzeptuelle Metapher auf einen bekannten Sachverhalt generieren kann. Dadurch entsteht eine Abhängigkeit zwischen der Art und Weise, wie ein Problem beschrieben wird, und der Auswahl der Mittel, die getroffen wird, um das beschriebene Problem zu lösen, was Schön anhand von *anecdotal evidences* veranschaulicht.

Einen anekdotischen Beleg entnimmt Schön (1979, S. 257–260) der Domäne der Technik, bei dem Ingenieure ein Problem beim Auftragen von Farbe auf einen Untergrund mittels Pinseln mit künstlichen Borsten dadurch lösten, dass sie den Pinsel als eine Pumpe ansahen. Die künstlichen Borsten hatten das Problem, dass sie im Gegensatz zu natürlichen Borsten die Farbe nicht gleichmäßig auftrugen. Die konzeptuelle Metapher, die zur Lösung des Problems führte, war die konzeptuelle Metapher PINSEL ALS PUMPE, da beim Aufdrücken des Pinsels auf die Oberfläche die Farbflüssigkeit durch die Borsten des Farbpinsels in Bewegung gesetzt, d. h. gepumpt, wird. Und genau bei dem Pumpverhalten zeigten sich bedingt durch die unterschiedliche Beschaffenheit der Borsten Unterschiede

zwischen den natürlichen und den künstlichen Borsten, was dann wiederum einen Weg aufzeigte, dieses Problem zu lösen.

Die konzeptuelle Metapher PINSEL ALS PUMPE ist also hier eine generative Metapher im Sinne Schöns, da sie einen neuen Blickwinkel auf das Problem generiert. Ein Pinsel und eine Pumpe sind eigentlich zwei unterschiedliche Gegenstände, die für ebenso unterschiedliche Zwecke eingesetzt werden. Im Fall des Pinsels ist der Zweck, Farbe auf eine Oberfläche aufzutragen, und im Fall der Pumpe ist der Zweck, Flüssigkeiten zu transportieren.

Durch die konzeptuelle Metapher PINSEL ALS PUMPE wird es möglich, das ursprüngliche Problem aus einer anderen Perspektive zu beschreiben und damit die Wahrnehmung dieses Phänomens zu verändern. Denn durch diese Metapher wird hervorgehoben, dass zwischen den einzelnen Borsten des Pinsels ebenfalls durch Aufdrücken des Pinsels auf die Oberfläche Flüssigkeit – hier die Farbe – transportiert wird. Der eigentliche Zweck eines Pinsels, Farbe aufzutragen, wird dabei zwar in den Hintergrund gedrängt, ermöglicht jedoch andere Lösungsansätze, die z. B. auf den Raum zwischen den Borsten abzielen, diese zu erweitern oder zu verengen, usw.

Das Fazit, welches Schön (1979, S. 255 und S. 278–280) aus seinen Betrachtungen zieht, ist, dass ein Problem nicht von sich aus gegeben ist, sondern von Menschen durch Beschreibung konstruiert werden (*problem setting*). D. h., die Art und Weise, wie ein Problem beschrieben wird, und vor allem welche konzeptuellen Metaphern bei der Beschreibung des Problems verwendet werden, hat maßgeblichen Einfluss darauf, in welcher Richtung Lösungen gesucht werden und welche Lösung am Ende realisiert wird.

Experimentell bestätigt haben dies Thibodeau und Boroditsky (2011) im Rahmen einer Studie, bei der zwei Gruppen von Teilnehmern des Experiments eine jeweils unterschiedliche Beschreibung eines Problems erhielten. Bei dem Problem handelte es sich um die hohe Kriminalitätsrate in einer amerikanischen Stadt, die gesenkt werden soll. Bei der Beschreibung, die die erste Gruppe erhielt, wurde das Problem unter Verwendung der Metapher KRIMINALITÄT ALS KRANKHEIT beschrieben. Die zweite Gruppe erhielt eine Beschreibung, bei der die Metapher KRIMINALITÄT ALS UNGEHEUER verwendet wurde. Das Ergebnis war, dass die Teilnehmer der ersten Gruppe eher analytische und sozialpolitische Maßnahmen („um die Ursache der Krankheit zu finden und zu heilen“) vorschlugen, während Teilnehmer der zweiten Gruppe dagegen eher polizeiliche und strafrechtliche Maßnahmen („um das Ungeheuer zur Strecke zu bringen“) vorschlugen. D. h., unterschiedliche Beschreibungen desselben Problems können unterschiedliche Lösungen und Handlungen herbeiführen, wobei die verwendeten konzeptuellen Metaphern die Wahl von bestimm-

ten Lösungen und Handlungen fördern und die Wahl anderer Lösungen und Handlungen erschweren.

Dass dies nicht das einzige Beispiel für den Einfluss von konzeptuellen Metaphern auf Entscheidungen und Handlungen ist, belegt auch die umfangreiche Studie von Morgan (2006), auf die hier noch verwiesen sein soll. In dieser Studie setzt er sich damit auseinander, welche Metaphern für das Konzept einer Organisation, z. B. Unternehmen und Behörden, verwendet werden, und wie diese sich in der Ausgestaltung der Aufbau- und Ablaufstruktur dieser Organisationen widerspiegeln.

4.1.4 Konzeptuelle Metaphern und konzeptuelle Modelle

In Kapitel 2.2 wurden konzeptuelle Modelle als ein sprachliches Artefakt definiert, das zum einen dazu dient, eine Anwendungsdomäne eines Informationssystems zu verstehen, zu durchdringen und zu konzeptualisieren, d. h., sich in die Lage zu versetzen, darüber sprechen, denken und in Bezug auf die Gestaltung des Informationssystems handeln zu können. Wird dies nun mit der Idee der konzeptuellen Metapher und mit den zuvor diskutierten Aspekten der konzeptuellen Metapher in Beziehung gesetzt, so ergibt sich ein, wie in Abbildung 4.1 dargestellt, zweigeteiltes Bild.

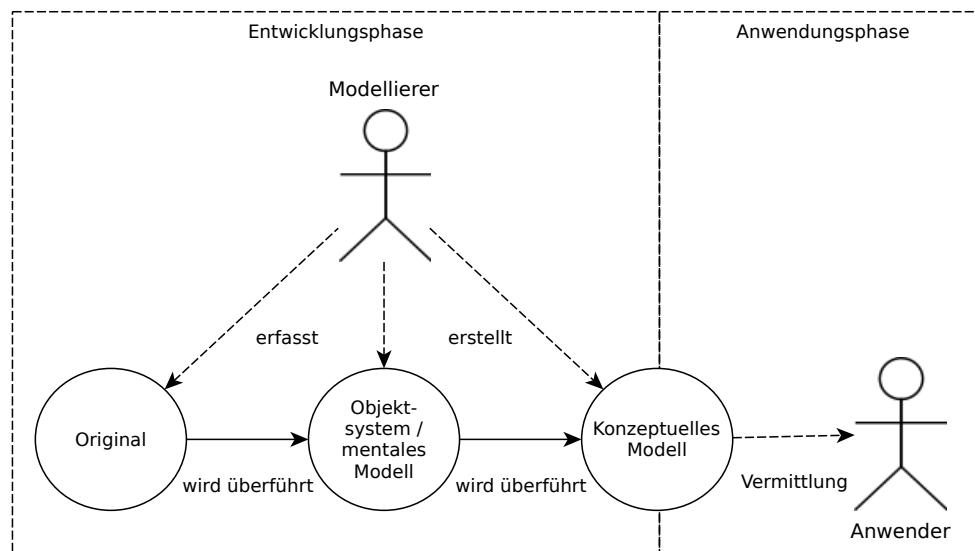


Abbildung 4.1: Einfaches Lebenszyklusmodell konzeptueller Modelle

Auf der einen Seite werden konzeptuelle Modelle – ob als reine Konstruktion oder als Ähnlichkeitsabbildung sei hier einmal dahin gestellt – von einem Modellierer zu einem bestimmten Zweck erstellt, und auf der anderen Seite werden die konzeptuellen Modelle

von jemanden für einen bestimmten Zweck verwendet. In dem ersten Fall können konzeptuelle Metaphern die Rolle eines Werkzeugs zum Denken einnehmen (Sticht 1979, S. 479–485) und im zweiten Fall die Rolle eines Werkzeugs zur Kommunikation (Sticht 1979, S. 474–479).

Im ersten Falle und in Bezug auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen können konzeptuelle Metaphern als „Denkwerkzeug“ von Nutzen sein, denn die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen ist, wie in Kapitel 2.2 deutlich wurde, von einer Vielfalt der Konzeptverständnisse und damit der Konzeptdefinitionen geprägt. Die Folge davon ist, wie zuvor dargelegt, eine Vielfalt von Definitionsangeboten für die relevanten Konzepte als auch von Angeboten an konzeptuellen Modellen, in denen diese Konzepte modelliert und beschrieben sind.

Erklären lässt sich diese Vielfalt aus dem Blickwinkel des Einflusses von konzeptuellen Metaphern auf das menschliche Denken und Handeln zum einen dadurch, dass die Umwelt derjenigen, die Konzepte definieren oder an der Erstellung eines konzeptuellen Modells mitwirken, verschieden ist, und zum anderen dadurch, dass diejenigen über unterschiedliche physische Eigenschaften verfügen. Dadurch machen die Modellierer unterschiedliche Erfahrungen, was dann wiederum zur Entwicklung von unterschiedlichen konzeptuellen Metaphern für abstrakte Konzepte führen kann. Diese unterschiedlichen konzeptuellen Metaphern finden ihren Ausdruck in unterschiedlichen Modellen, denn konzeptuelle Modelle sind sprachliche Ausdrücke und stellen Realisierungen von Konzeptualisierungen dar.

Darüber hinaus können konzeptuelle Metaphern ein Mittel sein, welches es erlaubt, die Vielfalt an Definitionen und Verständnissen sowie die Vielfalt an konzeptuellen Modellen zu systematisieren und vergleichbar zu machen. Die Systematisierung erfolgt hierbei u. a. durch die Identifikation der Quelldomänen, durch die Identifikation der Konzepte und ihrer Merkmale, die für die Abbildung auf die Zieldomäne verwendet werden, aber auch durch die Konzepte und ihrer Merkmale, die nicht auf die Zieldomäne abgebildet werden. Neu ist dieser Gedanke jedoch nicht. Eine ähnliche Idee haben bereits Holl und Auerochs (2004) entwickelt. Holl und Auerochs (2004, S. 367–368) vertreten die Auffassung, dass die Entwicklung von konzeptuellen Modellen kein rein intuitiver, spekulativer, kreativer und kein auf Geistesblitze und Eingebungen angewiesener Akt ist, als der er in der Literatur oft bezeichnet wird, sondern eben ein strukturierbarer und formalisierbarer Prozess. Die Strukturierung und Formalisierung soll dabei das analogische Denken leisten, bei dem Holl und Auerochs von einem konzeptuellen Modell für einen Sachverhalt ein konzeptuelles Modell für einen anderen, aber ähnlichen Sachverhalt abgeleitet wird.

Weiterhin sind hier die Arbeiten von Maiden (1991), Maiden und Sutcliffe (1992) sowie Sutcliffe und Maiden (1992) zu nennen. Auch sie verwenden das analogische Denken, um von bestehenden Spezifikationen für Softwaresysteme auf die Spezifikationen zu entwickelnder Softwaresysteme zu schließen. Spezieller Anlass für die Verwendung von Analogien und analogischem Denken ist hierbei, eine Wiederverwendung von Softwarespezifikationen, einschließlich konzeptueller Modelle, zu erreichen.

Sowohl den Ansätzen von Holl und Auerochs als auch von Maiden und Sutcliffe ist gemeinsam, dass sie zum einen in der Verwendung von Analogien nur eine Entwicklungsstrategie sehen und, dass sie zum anderen von Strukturgleichheit zwischen konzeptuellen Modellen bzw. Spezifikationen ausgehen, was aber bei konzeptuellen Metaphern nicht gegeben sein muss, da ganz unterschiedliche Quelldomänen verwendet werden können, um diese auf die Zieldomäne abzubilden.

In Bezug auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen können konzeptuelle Metaphern nicht nur als „Denkwerkzeug“ von Nutzen sein, sondern auch als Kommunikationsmittel. Hierbei ist der Zweck, sicherzustellen, dass die konzeptuellen Modelle von den (potentiellen) Modellnutzern im beabsichtigten Sinne verstanden und verwendet werden. Konzeptuelle Metaphern dienen damit als ein Mittel der Erläuterung und des Wissenstransfers, womit sich eine Analogie zu der Verwendung von Metaphern in der Lehre und Ausbildung ziehen lässt.

In diesem Zusammenhang wurden Metaphern in der Vergangenheit von mehreren Autoren sowohl befürwortend (Ortony 1975; Ortony 1976; Petrie 1979; Sticht 1979) als auch ablehnend (Haynes 1975; Miller 1976; Green 1979) diskutiert. Die Argumente, die für die Verwendung von Metaphern in der Lehre und Ausbildung angeführt werden, sind ähnlich wie die bereits zuvor diskutierten. Interessanter in dieser Hinsicht sind die Argumente, die von den Kritikern gegen die Verwendung von Metaphern angeführt werden. Denn bei der Lehre und Ausbildung ist die präzise und klare Vermittlung von Lehrinhalten und Wissen von zentraler Bedeutung.

Die Kritiker argumentieren daher, dass Metaphern bei der Vermittlung von Lehrinhalten nur bedingt hilfreich sind, denn bei den Metaphern ist nicht sichergestellt, dass der Empfänger die Aussage im beabsichtigten Sinne versteht. Vielmehr muss der Sprecher entweder voraussetzen, dass der Empfänger über das gleiche intuitive Wissen (*tacit knowledge*) verfügt wie der Sprecher selbst, um die Metaphern sinnvoll nutzen zu können (Haynes 1975, S. 275), oder der Sprecher muss die Metaphern ebenfalls erläutern, damit sie im beabsichtigten Sinne verstanden werden (Miller 1976, S. 178). Als alternative Erklärung der Definitionen fallen Metaphern somit aus, und die Verwendung von Metaphern geht zu La-

sten der Klarheit und Präzision, und Metaphern können sogar verwirrend und irreführend sein und sind im schlimmsten Fall „means of distraction“ (Miller 1976, S. 174).

Dies lässt sich auch auf die konzeptuelle Modellierung übertragen. Denn auch hier ist präzise Definition und Beschreibung von Konzepten von zentraler Bedeutung, was z. T. dadurch sichergestellt wird, dass im Rahmen der konzeptuellen Modellierung einer Domäne die Konzepte rekonstruiert und diese in konzeptuellen Modellen festgeschrieben werden (vgl. Kapitel 2.2). Metaphern als Mittel zur Erläuterung der konzeptuellen Modelle würden entsprechend der zuvor genannten Kritik diesem Anliegen entgegenwirken. Neben der Kritik sieht Miller (1976, S. 181) aber auch Vorzüge von Metaphern, die für ihre Verwendung sprechen. Ein entscheidender Vorzug ist die Anschaulich- und Lebendigkeit der Metaphern, die es erlaubt, bestimmte Zusammenhänge pointiert zusammenzufassen. Metaphern können, wenn sie einmal erläutert und verstanden worden sind, als Stichworte dienen, die dabei helfen, alle Details aus dem Gedächtnis abzurufen. Eine Metapher ist demnach dann gut und erfolgreich, wenn sie einen „impact of a good slogan“ (Miller 1976, S. 181) hat.

Diese Kritik lässt sich jedoch relativieren. Zum einen setzen konzeptuellen Metaphern voraus, dass Sprecher und Empfänger über das gleiche intuitive Wissen verfügen, insbesondere muss der Empfänger die Quelldomäne der konzeptuellen Metapher kennen, doch kann das bewusste Verwenden von Metaphern helfen, dieses intuitive Wissen explizit zu machen. Wenn der Sprecher zu Beginn deutlich macht, dass er eine konzeptuelle Metapher verwendet, die Quelldomäne nennt und ihre Beziehung zur Zieldomäne erläutert, dann ist der Empfänger sich der damit verbundenen Einschränkungen bewusst, z. B. dass sich beide Domänen nicht vollständig entsprechen und durch die Quelldomäne nicht alle Konzepte der Zieldomäne vollständig erklärt werden können, hat aber dennoch einen ersten Zugang zu der Zieldomäne gewonnen. Zudem liefern die Beispiele in den Kapitel 4.1.2 (ab Seite 66) und 4.1.3 (ab Seite 67) Hinweise, dass der Sprecher nie gänzlich frei von inneren und äußeren Einflüssen ist, die dazu führen, dass der Sprecher konzeptuellen Metaphern verwendet, die er also solche gar nicht wahrnimmt. Ein bewusstes Verwenden und Beachten von konzeptuellen Metaphern bietet die Möglichkeit, für beide Seiten das Verständnis zu verbessern, da durch das bewusste Verwenden und das Beachten von konzeptuellen Metaphern diese inneren und äußeren Einflüsse wahrnehmbar werden.

Werden die bis hierhin angestellten Überlegungen anhand einer Abbildung veranschaulicht, so ergibt sich die Abbildung 4.2 auf Seite 73. Demnach können konzeptuelle Metaphern bei der konzeptuellen Modellierung ähnlich dem analogischen Denken konzeptuelle Metaphern dafür verwendet werden, Zugang zum Verständnis der Konzepte der Zieldomäne zu finden. Sie dienen somit der Unterstützung der Rekonstruktion der An-

wendungsdomäne, welche hier gleich der Zieldomäne der konzeptuellen Metapher ist, eines Informationssystems.

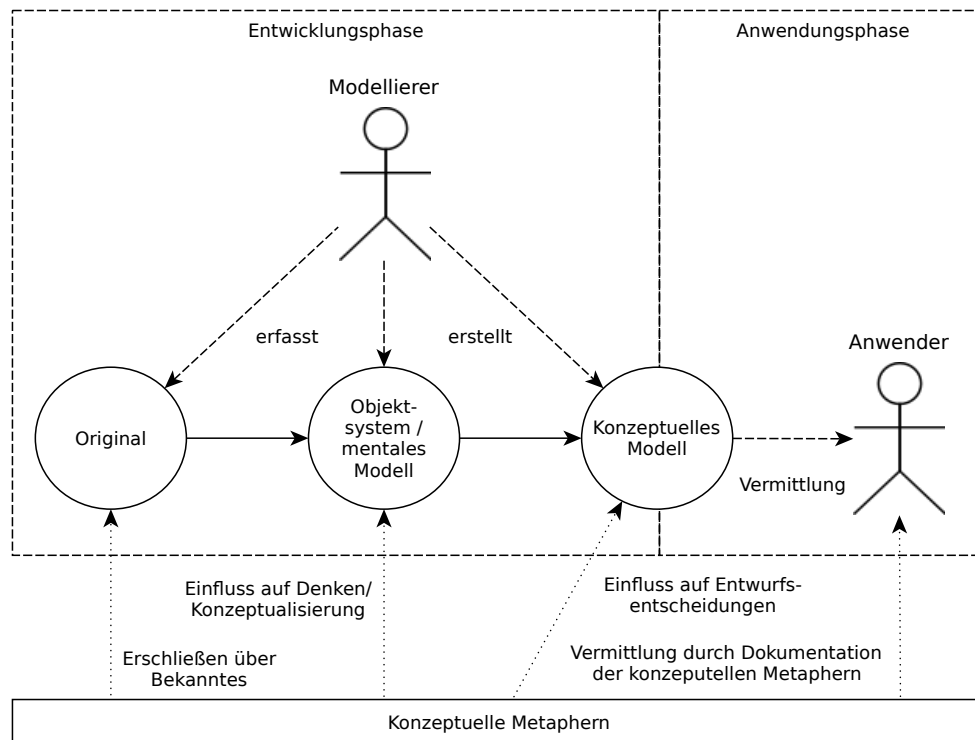


Abbildung 4.2: Anwendungsfälle konzeptueller Metaphern

Darüber hinaus unterstützt dieses Vorgehen die Vermittlung eines konzeptuellen Modells. Denn dadurch, dass die konzeptuellen Metaphern expliziert und dokumentiert werden, wird es den Anwendern des konzeptuellen Modells ermöglicht besser nachzuvollziehen, über welchen Weg und aus welcher Perspektive heraus Zugang zu der Anwendungsdomäne gesucht und gefunden wurde.

Aus all diesen genannten Gründen scheint die Idee, konzeptuelle Metaphern in der konzeptuellen Modellierung anzuwenden, sinnvoll oder zumindest eine Untersuchung darüber lohnenswert.

4.2 Überblick über die Metaphertheorien

4.2.1 Entwicklungsgeschichte

Die Idee der Metapher ist keine Erfindung der Neuzeit, sondern lässt sich weit in die Geschichte zurückverfolgen. Zu den frühen Autoren, die sich mit der Idee der Metapher

auseinandergesetzt haben und auf die häufig Bezug genommen wird, gehören vor allem Aristoteles (2010, S. 67–69; 1980, S. 170–189), Cicero (2006, S. 543–555) und Quintilianus (2011, S. 219–225). Gedeutet werden Metaphern hier als übertragene Bedeutungen, wobei die Übertragung dadurch vonstattengeht, dass in einer Aussage ein Wort durch ein fremdes ersetzt wird. Über die Zeit wurde diese Idee der Metapher von verschiedenen Autoren, angefangen von Locke, Kant und Herder – vgl. Jäkel (1997b) für einen ausführlicheren Überblick – immer wieder aufgegriffen und dahingehend untersucht, was eine Metapher ist und wie sie zum Prozess der Erkenntnis selbst in Beziehung steht. Durch die Vielzahl der Autoren gibt es aber wiederum eine Vielzahl von Definitionen und Verständnissen des Konzepts der Metapher, was jedoch auf den ersten Blick im Hinblick auf die Ziele dieser Arbeit widersprüchlich erscheint. Denn einerseits soll das Konzept der konzeptuellen Metapher in dieser Arbeit als Mittel dazu dienen, die Definitions- und Verständnisvielfalt in Bezug auf öffentliche Dienstleistungen zu systematisieren, andererseits weist dieses Konzept dasselbe Problem auf wie die zuvor diskutierten Konzepte der öffentlichen Dienstleistung, der öffentlichen Verwaltung usw. Es gibt eine Vielzahl von unterschiedlichen Verständnissen und Definitionsansätzen für das Konzept der konzeptuellen Metapher.

Doch verhält es sich bei dem Konzept der Metapher wie bei dem Konzept der Sprache. Wie zur Beschreibung von Sprache wiederum Sprache notwendig ist, so können zur Beschreibung des Konzepts der konzeptuellen Metapher konzeptuelle Metaphern selbst wieder verwendet werden (Kurz 1988, S. 7), um das Konzept der konzeptuellen Metapher verständlich zu machen und sein Wesen zu kennzeichnen. Die dadurch entstehenden unterschiedlichen Verständnisse stehen dann aber nicht in Konkurrenz zueinander, sondern ergänzen sich, da sie unterschiedliche Aspekte des Konzepts der konzeptuellen Metapher, wie z. B. Repräsentation, Vorstellungskraft, Fehlen der Wahrheit, Grad der Fiktionalität, in den Vordergrund stellen (Steen 2007, S. 47–48).

Es lässt sich trotz aller Vielfalt eine generelle Entwicklungslinie ausmachen. Während noch bei Aristoteles, Cicero und Quintilianus die Aus- und Weiterbildung von Rednern, die sich in öffentlichen Versammlungen in Rom und den griechischen Stadtstaaten bewähren mussten oder sollten, im Vordergrund stand (Johansen und Posner 2003, S. 3–4), so hat sich der Blickwinkel – Müller-Richter (1998, S. 6) spricht in diesem Zusammenhang von der „Epistemologisierung“ der Metapher – in Richtung des menschlichen Kognitionsprozesses verlagert. Das Konzept der Metapher wird nun aus dem Blickwinkel betrachtet, wie Menschen Aussagen verstehen können, auch wenn darin ein Wort in einem fremden Bedeutungszusammenhang verwendet wird. Stand hierbei zuerst die Frage im Mittelpunkt, wie literarische Werke verstanden und interpretiert werden können sowie welche Rolle Metaphern als literarisches Sprach- und Stilmittel dabei spielen oder spielen

können (dies zeigt sich auch daran, dass häufig Passagen aus Gedichten, Romanen oder Liedtexten als Quelle für Beispiele dienen), hat sich der Schwerpunkt, wie die oben angeführten Beispiele zeigen, zu einer kognitionspsychologischen und psycholinguistischen Betrachtungsweise verlagert. Metaphern werden bei dieser Betrachtungsweise sowohl dahingehend untersucht, welche kognitiven und psychologischen Prozesse ablaufen, wenn Metaphern verwendet und interpretiert werden als auch wie diese Prozesse zur Umwelt und zur eigenen körperlichen, physischen Wahrnehmung wechselseitig in Beziehung stehen.

4.2.2 Systematik der Metaphertheorien

Als Folge der oben geschilderten Entwicklungsgeschichte der Metaphertheorien sind eine Reihe von Versuchen unternommen worden, eine Theorie der Metapher zu entwickeln. Gemeinsam ist all diesen Versuchen, dass sie zur Erklärung der Funktionsweise von Metaphern Elemente verschiedener Mengen in Beziehung setzen. Unterscheiden lassen sich die Versuche daher nach dem Elementtyp, dem Beziehungstyp zwischen den Elementen, dem Zeitbezug der Beziehungen und der Anzahl der Mengen, zu denen die Elemente gehören.

Werden diese Unterscheidungen als Merkmale aufgefasst und die dazugehörigen Ausprägungen in einen morphologischen Kasten eingetragen, so ergibt sich für die Metaphertheorien ein morphologischer Kasten wie in Tabelle 4.1 dargestellt.

Merkmale	Merkmalsausprägung		
Elementtyp	Zeichen	Konzept	Wirkung
Beziehungstyp	Ähnlichkeit	Korrespondenz	Abstraktion
Zeitbezug	statisch		dynamisch
Domänenanzahl	2		> 2

Tabelle 4.1: Morphologischer Kasten der Metaphertheorien

Die Merkmale mit ihren Ausprägungen sind dabei die folgenden:

- *Elementtyp*: Der Typ der Elemente, die bei einer Metapher in Beziehung gesetzt werden, lässt sich durch die dazugehörige semiotische Ebene, in die sich die Elemente einordnen lassen. Dem Ebenenmodell der Semiotik nach gibt es drei Ebenen: die syntaktische, die semantische und die pragmatische Ebene (Morris 1946, ?), und entsprechend diesen Ebenen wären auf der syntaktischen Ebene die Elemente Zeichen, auf der semantischen Ebene Konzepte und auf der pragmatischen Ebene Wirkungen.

- *Beziehungstyp*: Der Typ der Beziehung zwischen den Elementen bei einer Metapher ist ein weiteres Merkmal, anhand dessen sich Metaphertheorien unterscheiden lassen. Die Ausprägungen dieses Merkmals sind Ähnlichkeit, Korrespondenz und Abstraktion. Ähnlichkeit bedeutet, dass bei der Metaphertheorie die Elemente nur dann in Beziehung gesetzt werden können, wenn sie im Sinne der jeweiligen Metaphertheorie ähnlich zueinander sind. Bei Korrespondenzbeziehungen hingegen wird durch einen Sprecher eine Entsprechung der Elemente zugesichert. Die Elemente befinden sich dabei aber auf derselben Abstraktionsebene. Werden die Elemente auf verschiedenen Abstraktionsebenen verortet und eine Korrespondenzbeziehung durch einen Sprecher zugesichert, dann liegt eine Abstraktionsbeziehung vor (Steen 2007, S. 47–48).
- *Zeitbezug*: Ob die Beziehung der Theorie nach über die Zeit stabil ist oder sich die Beziehung über die Zeit ändern kann, kennzeichnet das Merkmal des Zeitbezugs. Entsprechend verfügt das Merkmal über zwei Ausprägungen: statischen und dynamischen Zeitbezug.
- *Domänenanzahl*: Unterscheidungen der Metaphertheorien können anhand der Anzahl der Domänen, die aufeinander abgebildet werden, vorgenommen werden. In der Regel sind es zwei Domänen, doch können es auch mehr als zwei sein (Steen 2007, S. 55).

Der so erstellte morphologische Kasten kann nun verwendet werden, um die in der Literatur vorhandenen Angebote an Metaphertheorien zu systematisieren. Dadurch ergibt sich für die Metaphertheorien der in Tabelle 4.2 dargestellte morphologische Kasten. Die Darstellung wurde komprimiert. Es befinden sich nur die Typen in diesem morphologischen Kasten wieder, für die auch Metaphertheorien in der Literatur gefunden wurden.

#	Typ	Elementtyp	Beziehungstyp	Zeitbezug	Domänenanzahl
I	Substitutionstheorie	Zeichen	Ähnlichkeit	statisch	2
II	Interaktionstheorie	Zeichen	Korrespondenz	statisch	2
III	Korrespondenztheorie	Konzept	Korrespondenz	statisch	2
IV	Beimischtheorie	Konzept	Korrespondenz	statisch	> 2
V	Einschlusstheorie	Konzept	Abstraktion	statisch	2
VI	Lebenszyklustheorie	Konzept	Korrespondenz & Abstraktion	dynamisch	2

Tabelle 4.2: Typen von Metaphertheorien

Erkennbar ist, dass die verschiedenen Typen an Metaphertheorien sich in zwei Gruppen einteilen lassen: Metaphertheorien, die die Elemente als Zeichen auffassen, und Meta-

phertheorien, die die Elemente als Konzepte auffassen. In Anlehnung an die dazugehörige semiotische Ebene soll die erste Gruppe syntaktische Metaphertheorien und die zweite Gruppe semantische Metaphertheorien genannt werden.

4.2.3 Syntaktische Metaphertheorien

Die beiden syntaktischen Metaphertheorien sind die die Substitutionstheorie und die Interaktionstheorie, deren Grundannahme und relevante Vertreter sind in Tabelle 4.3 zusammengefasst sind (Kurz 1988, S. 7–9; Keehley 1979, S. 582; Searle 1979, S. 99).

Typ	Bezeichnung	Grundannahme	Vertreter
I	Substitutionstheorien	In Aussagen wird ein Wort durch ein anderes Wort ersetzt. Metaphern sind verkürzte Analogien und Gleichnisse. Sie setzen eine Ähnlichkeit zwischen den Bedeutungen der Wörter voraus, um als Metapher verwendet zu werden.	Aristoteles (2010) Quintilianus (2011) Cicero (2006) Stevenson (1966)
II	Interaktionstheorien	Zwei Konzepte, die nicht ähnlich sein müssen, werden durch eine Metapher in Beziehung gesetzt. Durch das Setzen in die Beziehung interagieren die Bedeutungen der Wörter und es entsteht eine neue Bedeutung, die sich durch die ursprünglichen Wörter nicht ausdrücken lässt.	Beardsley (1962) Berggren (1962) Black (1972) Richards (1965) Wheelwright (1971) Wheelwright (1972)

Tabelle 4.3: Syntaktische Metaphertheorien – in Anlehnung an Keehley (1979, S. 582), Kurz (1988, S. 7–9) und Searle (1979, S. 99)

Bei den Substitutionstheorien (Typ I) wird ein Wort in einer Aussage oder in einem Satz durch ein aussagenfremdes Wort, welches seiner ursprünglichen Bedeutung nach nicht in den Bedeutungszusammenhang der Aussage gehört, ersetzt. Voraussetzung für diese Ersetzung ist, dass es eine Ähnlichkeit zwischen dem ersetzten und dem ersetzenden Wort gibt. Streng ausgelegt handelt es sich bei Metaphern nach den Substitutionstheorien um verkürzte Gleichnisse und Gleichsetzungen, bei denen die beiden Worte und die Konzepte, für die sie stehen, Merkmale gemeinsam haben. Aufgrund der sprachlichen Gestaltung der Aussage treten die Gleichnisse nicht direkt in Erscheinung. Metaphern sind demnach „disguised simile“ (Keehley 1979, S. 583).

Bei den Interaktionstheorien (Typ II) wird die Forderung der Ähnlichkeit zwischen dem ersetzten und dem zu ersetzenden Wort fallengelassen. Vielmehr werden durch die Meta-

pher die Bedeutung der eigentlichen Aussage und der zwei Wörter und die dazugehörigen Bedeutungen in Beziehung gesetzt. Es wird also nicht mehr gefordert, dass durch die Anwendung der Metapher der Bedeutungszusammenhang der Aussage erhalten wird. Stattdessen wird durch das Einfügen der Metapher eine neue Bedeutung erzeugt, welche durch die Interaktion der beteiligten Konzepte entsteht. Bei dieser neuen Bedeutung handelt es um eine Bedeutung, die sich selbst durch einen sprachlichen Ausdruck ohne Metaphern nicht darstellen lässt. Metaphern füllen hier „[a] ’gap’ in the literal language“ (Keehley 1979, S. 584). D. h., ohne Verlust von Bedeutungen ist eine Metapher nicht durch eine wörtliche Aussage ersetzbar.

4.2.4 Semantische Metaphertheorien

4.2.4.1 Überblick

Die semantischen Metaphertheorien lösen sich von der Vorstellung, dass Metaphern ungewöhnliche sprachliche Ausdrücken sind. Bei diesen Theorien handelt es sich bei Metaphern um Beziehungen zwischen den Konzepten verschiedener Domänen. Die konzeptuelle Metapher wird dabei nicht mehr auf der syntaktischen Ebene, sondern auf der semantischen Ebene verortet. Was bisher als Metapher bezeichnet wurde, sind dann nur noch sprachliche Realisierungen der Beziehungen auf der semantischen Ebene (Steen 2007, S. 49).

Die Theorien der konzeptuellen Metaphern entstanden nicht ohne jeglichen Bezug zu den Substitutions- und Interaktionstheorien, sondern waren eine Reaktion darauf und Ergebnis der Kritik, die an diesen Theorien geübt wurde. Ein Beispiel für eine solche Kritik an diesen Metaphertheorien ist die Kritik von Searle (1979, S. 99–104). Bei seiner Analyse des Konzepts der Metapher unterscheidet Searle, wie auch in Abbildung 4.3 veranschaulicht, bei einer metaphorischen Aussage zwischen der wörtlichen Bedeutung der Aussage selbst (*sentence meaning*) und der Bedeutung, die von dem Sprecher der Aussage zugesichert wird (*utterance meaning*). Die wörtliche Bedeutung kann laut Searle niemals metaphorisch sein, während hingegen die geäußerte Bedeutung durchaus metaphorisch sein kann.

Verdeutlicht wird dieser Unterschied von Searle (1979, S. 102) an der Aussage „Richard ist ein Gorilla.“ Die Bedeutung dieser Aussage ist nicht, dass Richard ein Gorilla ist, sondern dass Richard wild und böse ist sowie zur Gewalt neigt. Ein möglicher Hörer dieser Aussage wird diese Aussage in diesem Sinne verstehen, höchstwahrscheinlich in der Annahme, dass Gorillas wild und böse sind sowie zur Gewalt neigen. Die Eigenschaften

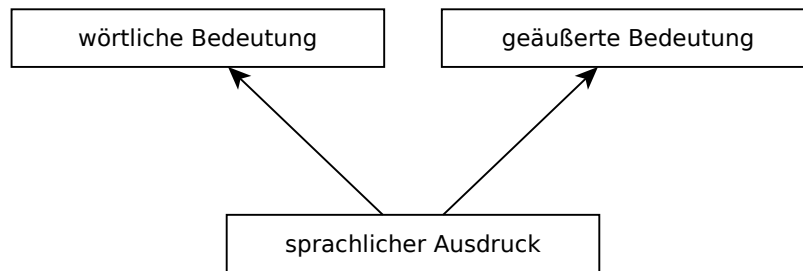


Abbildung 4.3: Verständnis des Metapherkonzepts nach Searle (1979, S. 122)

eines Gorillas werden auf Richard übertragen, um dessen Verhalten zu verstehen und zu kennzeichnen.

Die Substitutionstheorien und die Interaktionstheorien würden diesen Fall auch angemessen beschreiben, denn Richard und Gorillas sind sich hier offenbar hinsichtlich ausgewählter Merkmale ähnlich. Wird jedoch nun gezeigt, z. B. durch entsprechende zoologische Forschung, dass Gorillas keineswegs wild und böse sind und nicht zur Gewalt neigen, sondern sich deren Verhaltensspektrum wesentlich breiter und ausdifferenzierter darstellt, verliert die Aussage, dass Gorillas wild und böse sind, ihren Wahrheitsgehalt. Die Tatsache, dass Richard hingegen wild und böse ist sowie zur Gewalt neigt, bleibt davon aber unberührt. Trotzdem kann diese Aussage und die damit zusammenhängende Metapher weiterhin geäußert und verwendet werden, z. B. weil den beteiligten Personen der aktuelle Stand der zoologischen Forschung nicht bekannt ist. In dem Fall leitet sich die Bedeutung hier nicht aus der Korrektheit des Wissens ab, sondern die Bedeutung wird durch den Sprecher zugesichert (oder suggeriert). Eine Ähnlichkeit zwischen Richard und Gorillas muss deshalb weder gegeben sein, noch ist sie Voraussetzung dafür, dass eine solche Aussage getroffen und verstanden werden kann (Searle 1979, S. 100–102).

Dafür, wie diese Zusicherung geschieht, werden in der Literatur verschiedene Erklärungen und Theorien angeboten, die in Tabelle 4.4 auf Seite 80 zusammengefasst sind. Die Zusicherung kann entweder durch Herstellung von Korrespondenzbeziehungen zwischen Konzepten (Typ III und IV), oder durch Zusicherungen neuer bisher unbekannter Abstraktionsbeziehungen zwischen Konzepten (Typ V) sowie durch eine Kombination aus beiden (Typ VI) erfolgen. Die semantischen Metaphertheorien liegen dabei auf derselben semiotischen Ebene sind wie konzeptuelle Modelle. Sie sind daher für diese Arbeit von hoher Relevanz, weshalb die einzelnen Subtypen der semantischen Metaphertheorien ausführlicher behandelt werden sollen.

Typ	Bezeichnung	Grundannahme	Vertreter
III	Korrespondenztheorie (<i>conceptual metaphor theory</i>)	Metaphern sind Korrespondenzbeziehungen zwischen den Konzepten zweier Domänen, die durch den Sprecher zugesichert werden.	Lakoff (1993; 1994) Lakoff und Johnson (2007) Gentner (1983)
IV	Beimischtheorie (<i>blending theory</i>)	Ähnlich wie bei der Korrespondenztheorie sind hier Metaphern Korrespondenzbeziehungen zwischen Konzepten, doch werden zusätzliche Domänen gebildet und Korrespondenzbeziehungen zugesichert.	Fauconnier und Turner (2003) Fauconnier und Turner (1998) Turner und Fauconnier (1999) Grady (2005) Coulson und Van Petten (2002)
V	Einschlusstheorie (<i>class-inclusion by property</i>)	Metaphern als Name für eine prototypische Abstraktion, die keine eigene Bezeichnung hat. Metaphern implizieren ein gemeinsames Oberkonzept.	Glucksberg (1991) Glucksberg und Keysar (1990) Glucksberg 2001
VII	Lebenszyklustheorie (<i>career of metaphor</i>)	Metaphern durchlaufen einen Lebenszyklus, beginnend als Korrespondenz (III) über Abstraktion (IV) bis zur toten Metapher.	Bowdle und Gentner (2005) Gentner und Bowdle (2001) Bowdle und Gentner (1997)

Tabelle 4.4: Semantische Metaphertheorien – in Anlehnung an Steen (2007, S. 47–48)

4.2.4.2 Korrespondenztheorie

Bei dieser auch *conceptual metaphor theory* genannten Theorie werden Metaphern als eine Abbildung der Konzepte einer Quelldomäne auf die Konzepte einer Zieldomäne, wodurch die Konzepte in eine Korrespondenzbeziehung gesetzt werden, verstanden (Lakoff 1993; Lakoff 1994; Lakoff und Johnson 2007⁵). Durch Herstellung der Abbildung und das In-Beziehung-Setzen der Konzepte wird insofern eine neue Bedeutung erzeugt, dass die Konzepte der Zieldomäne durch die Konzepte der Quelldomäne verstanden werden. Somit gibt es Ähnlichkeiten mit den Interaktionstheorien. Der Unterschied zu den Interaktionstheorien liegt aber darin, dass es für eine solche Abbildung mehrere verschiedene sprachliche Ausdrücke geben kann, die sich aus dieser Abbildung ableiten. Ein Beispiel hierfür ist die bereits oben erwähnte konzeptuelle Metapher ARGUMENTIEREN ALS KRIEG,

⁵ Erstveröffentlichung: Lakoff und Johnson (1980).

welche durch metaphorische Ausdrücke wie „unhaltbare Behauptung“ oder „seine Auffassung verteidigen“ in Erscheinung tritt.

Ein weiteres, anschauliches Beispiel ist die konzeptuelle Metapher WUT ALS KOCHENDE FLÜSSIGKEIT, welche in der Diskussion der Metaphertheorien zu einiger Prominenz gelangt ist (Berger und Jäkel 2009, S. 92–95), und bspw. in Form des metaphorischen Ausdrucks „jemand kocht vor Wut“ in Erscheinung treten kann. Hier wird die Domäne der menschlichen Emotionen, speziell der menschlichen Emotion der Wut, über die Domäne des thermischen Verhaltens von Flüssigkeiten erschlossen. Die Abbildung zwischen den Konzepten, die dabei stattfindet, ist in Abbildung 4.4 dargestellt.

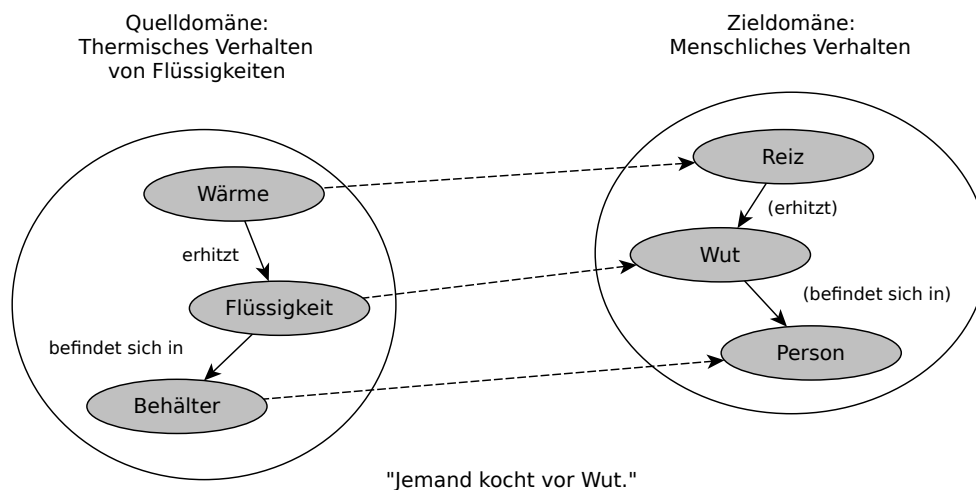


Abbildung 4.4: Konzeptuelle Metapher nach der Korrespondenztheorie

Bei dieser konzeptuellen Metapher wird eine Person als ein Behälter angesehen, welcher mit einer Flüssigkeit gefüllt ist. Diese Flüssigkeit entspricht der Wut der Person, und wenn nun diesem Behälter Wärme zugeführt wird, d. h. die Person gereizt wird, dann erhitzt sich die Flüssigkeit und in dem Behälter bzw. der Person fängt es an, zu kochen. Wird nun weiter Wärme zugeführt bzw. die Person weiter gereizt, kann es zu einer plötzlichen und abrupten Änderung des Zustands des Behälters bzw. der Person kommen. Die Flüssigkeit kocht dann über bzw. die Person bekommt einen Wutanfall.

Es werden hier also die Konzepte Behälter, Flüssigkeit und Wärme auf die Konzepte Person, Wut und Reiz abgebildet und damit eine Korrespondenz zwischen diesen Konzepten als auch zwischen deren jeweiligen inhaltlichen Zusammenhängen geschaffen und zugesichert.

4.2.4.3 Beimischtheorie

Ähnlich wie bei der Korrespondenztheorie ist bei dieser auch *theory of conceptual integration* oder *blending theory* genannten Theorie eine Metapher eine Abbildung von Konzepten einer Quelldomäne auf die Konzepte einer Zieldomänen, wobei die Domänen hier als *mental spaces* bezeichnet werden. Doch wird von den Vertretern dieser Theorie nicht nur der Anspruch erhoben, zu erklären, wie Metaphern verstanden werden, sondern auch, wie neue Bedeutungen aus alten Bedeutungen konstruiert werden (Fauconnier und Turner 2003; Turner und Fauconnier 1999; Fauconnier und Turner 1998; Grady 2005; Coulson und Van Petten 2002). Denn oft lässt sich durch eine reine Abbildung von Konzepten aufeinander nicht erklären, warum eine Aussage in dem Sinne verstanden wird, wie sie verstanden wird.

Als Beispiel hierfür wird die Aussage angeführt, ein Chirurg sei ein Metzger (Fauconnier und Turner 1998, S. 184). Die Bedeutung dieser Aussage liegt darin, dass die Kompetenz des Chirurgen in Frage gestellt wird. Inkompetenz jedoch ist keine konstituierende Eigenschaft eines Metzgers, sondern vielmehr sind auch Metzger in ihrem Tätigkeitsbereich durchaus kompetent. Eine reine Abbildung zwischen den Domänen der Medizin und der Metzgerei ist für eine Erklärung, wie diese Bedeutung zustande kommt, somit nicht ausreichend.

Die Grundidee der Beimischtheorie, um zu erklären, wie es trotzdem zu der genannten Wirkung kommt, ist nun, dass diese Bedeutung durch die Bildung neuer Domänen gebildet wird, welche aus der Quell- und der Zieldomäne abgeleitet werden.

Eine erste zusätzliche Domäne, die gebildet wird, ist die sogenannte generische Domäne (*generic space*). Sie bildet dabei Gemeinsamkeiten zwischen der Quell- und Zieldomäne ab. Die zweite zusätzliche Domäne hingegen bildet die Strukturen ab, die durch das Herstellen der Verbindung zwischen Quell- und Zieldomäne hervortreten. Sie wird Integrations- oder Beimischdomäne (*blended space*) genannt und in ihr werden Quell- und Zieldomäne integriert (*blending*), so dass neue Bedeutungszusammenhänge entstehen. Dies kann z. B. dadurch geschehen, dass Konzepte aus der Quell- und der Zieldomäne in der Beimischdomäne in einen Bedeutungszusammenhang gesetzt werden oder dass Konzepte aus der Zieldomäne mit Merkmalen von Konzepten aus der Quelldomäne versehen werden.

Der Schluss der Inkompetenz im zuvor genannten Beispiel, ein Chirurg sei ein Metzger, kommt der Beimischtheorie nach daher, dass die Instrumente und Methoden des Metzgers mit den eigentlichen Tätigkeiten des Chirurgen kombiniert werden. Der besagte Chirurg ist in der Beimischdomäne jemand (oder wird in der Beimischdomäne als jemand verstanden), der die Aufgaben eines Chirurgen durchführen soll, dafür aber die Methoden

und Werkzeuge eines Metzgers benutzt, welche aber einen Zweck haben, der denen chirurgischer Methoden und Zwecken diametral entgegengesetzt ist. Jedoch haben Chirurg und Metzger auch etwas gemeinsam, u. a., dass beide scharfe Werkzeuge benutzen, was in der generischen Domäne abgebildet wird.

Analog lässt sich dies wieder auf die oben verwendete konzeptuelle Metapher WUT ALS ERHITZTE FLÜSSIGKEIT anwenden, wodurch sich ein System von Domänen wie in Abbildung 4.5 entsteht. Die drei Konzepte Behälter, Flüssigkeit und Wärme würden hier wie bei der Korrespondenztheorie den Konzepten Person, Wut und Reiz zugeordnet. Zusätzlich wird zu der Zuordnung aus der Zusammenführung der Konzeptpaare die generische Domäne gebildet. Die Gemeinsamkeit beider Domänen besteht in der Beziehungsstruktur der Konzepte. Die ist in beiden Domänen gleich, was in der generischen Domäne entsprechend erfasst ist.

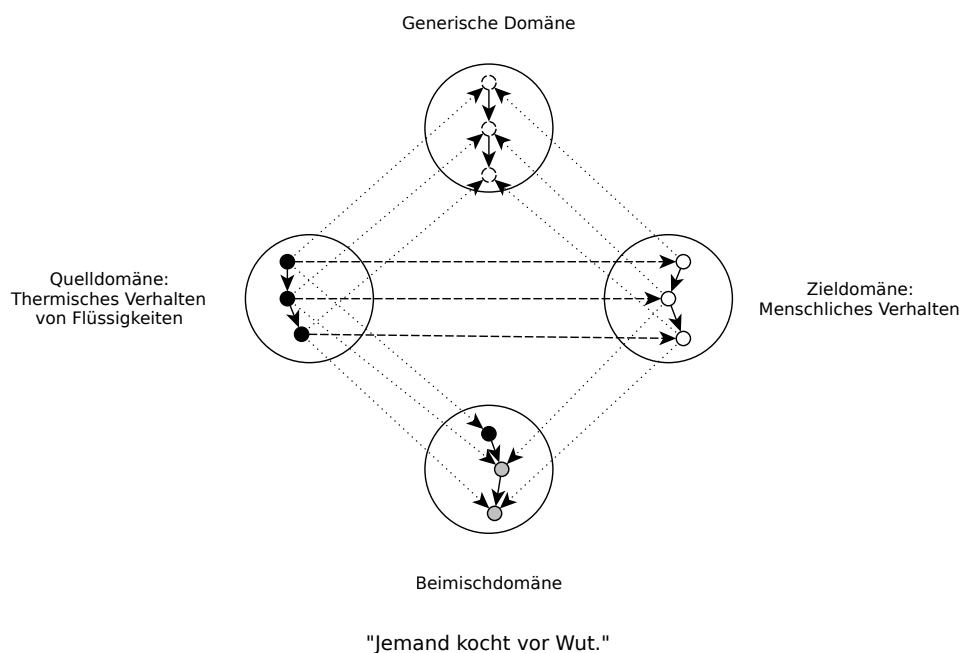


Abbildung 4.5: Metapher nach der Beimgischtheorie – in Anlehnung an Fauconnier und Turner (2003, S. 43)

In der Beimgischdomäne hingegen werden einzelne Konzepte der Quell- und der Zieldomäne übernommen und verändert. Die beiden Konzepte Behälter und Person sowie die beiden Konzepte Flüssigkeit und Wut werden jeweils zu einem Konzept integriert. Das dritte Konzept der Wärme wird ohne Veränderung übernommen, so dass sich die gleiche Beziehungsstruktur ergibt, wie sie auch in der generischen Domäne festgehalten ist. Dem konzeptuellen System nach, welches so in der Beimgischdomäne entstanden ist, ist

eine Person ein Behälter, der mit Flüssigkeit gefüllt ist und diese mittels Zuführung von Wärme erhitzt wird.

4.2.4.4 Einschluss­theorie

In Opposition zu den zuvor genannten semantischen Theorien steht die Einschluss­theorie, auch *class-inclusion by property* genannt. Bei dieser Metaphertheorie handelt es sich bei den Metaphern um Abstraktionen von Konzepten, für die bisher keine Namen existieren (Glucksberg 1991; Glucksberg und Keysar 1990; Glucksberg 2001). Zur Begründung werden hier Sprachen herangezogen, die keine Namen für übergeordnete Konzepte haben, wie z. B. die amerikanische Gebärdensprache *American Sign Language* (ASL). Hier gibt es für Konzepte mit direkten Instanzen in der Realität, wie z. B. Bett und Tisch, Zeichen, aber keine Zeichen für Oberkonzepte, wie z. B. Möbel. Stattdessen wird eine Kombination der Zeichen der elementaren Konzepte als Bezeichnung für das Oberkonzept verwendet. D. h., der Name des Oberkonzepts – das diese Kategorie konstituierende Konzept – für eine Kategorie gilt gleichzeitig auch als Name für diese Kategorie selbst. So wird von den Anwendern der ASL als Zeichen, d. h. Gebärde, für das Konzept Möbel, welches ein Oberkonzept für Konzepte wie Stuhl oder Tisch ist, eine Kombination der Zeichen, d. h. Gebärden, für Stuhl, Tisch und Lampe sowie dem Zeichen für „et cetera“ verwendet (Glucksberg 1991, S. 148; Newport und Bellugi 1979, S. 230–231). Dies schließt nicht aus, dass es solche Zeichen gibt, doch werden sie eben – zumindest zu dem damaligen Zeitpunkt – kaum verwendet (Newport und Bellugi 1979, S. 230).

Dies wird bei der Einschluss­theorie ebenfalls auf mündliche Sprachen übertragen. D. h., auch in Sprachen, die Namen für Oberkonzepte haben, kann es vorkommen, dass der Name eines prototypischen Konzepts gleichzeitig für das Oberkonzept selbst steht, insbesondere dann, wenn dieses Oberkonzept noch nicht über einen eigenen Namen verfügt. Als Beispiel führt Glucksberg (1991, S. 147–148) u. a. die Aussage „Meine Arbeit ist ein Gefängnis“ an. Durch diese Aussage werden Merkmale von Gefängnis, die auch auf die Arbeit zutreffen, übertragen, wie z. B. unangenehm, unfreiwillig oder bestrafen. Und genau für eine solche unangenehme, unfreiwillige und bestrafende Situation steht jetzt stellvertretend als prototypisches Konzept das Konzept „Gefängnis.“ Metaphern sind also dieser Theorie folgend spezielle Abstraktionsbeziehungen, für die ein Name für das übergeordnete Konzept – hier ein Konzept für eine einengende und unangenehme Arbeitsstelle – noch nicht existiert.

Auf das Beispiel der konzeptuellen Metapher Wut als erhitzte Flüssigkeit übertragen bedeutet dies, dass für die Konzepte des Kochens und des wütend Seins ein gemeinsames Oberkonzept zugesichert wird, z. B. das Konzept des gefährlichen Zustands, d. h. eines

Zustands, der für einen Unachtsamen eine Gefahr darstellt. Als Bezeichnung für dieses Oberkonzept wird aber durch einen metaphorischen Ausdruck wie „jemand kocht für Wut“ keine neue Bezeichnung eingeführt, sondern die Bezeichnung für das Konzept des Kochens wird gleichzeitig als Bezeichnung für das gemeinsame Oberkonzept verwendet. Graphisch veranschaulicht stellt sich dieses Verständnis der konzeptuellen Metapher wie in Abbildung 4.6 dar.

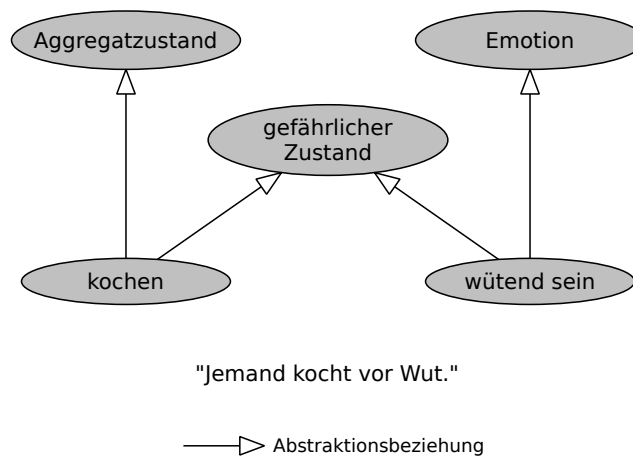


Abbildung 4.6: Metapher nach der Einschlusstheorie – in Anlehnung an Glucksberg und Keysar (1990, S. 7)

4.2.4.5 Lebenszyklustheorie

Dass die beiden Sichten in den zuvor genannten Theorien nicht in Konkurrenz zueinander stehen, sondern sich ergänzen, ist die Grundannahme der Lebenszyklustheorie (*career of metaphor theory*). Nach dieser Theorie durchlaufen Metaphern einen Lebenszyklus, wobei die verschiedenen Sichtweisen einzelne Phasen im Lebenszyklus der Metapher repräsentieren (Bowdle und Gentner 2005; Gentner und Bowdle 2001; Bowdle und Gentner 1997).

Am Beginn des Lebenszyklus einer konzeptuellen Metapher stehen die neuartigen Metaphern (*novel metaphors*). Bei diesen Metaphern findet ähnlich wie bei der Korrespondenz- und der Beimischtheorie eine (partielle) Abbildung zwischen den Konzepten verschiedener Domänen statt. Im Zuge der Verwendung neuartiger Metaphern und insbesondere, wenn diese Akzeptanz im allgemeinen Sprachgebrauch finden, werden diese konventionalisiert, d. h. häufig verwendet. Aus der neuartigen Metapher wird somit eine konventionalisierte Metapher (*conventional metaphor*), bei der im Sinne der Einschlusstheorie die relationale Struktur der Konzepte der Quelldomäne für die gemeinsame relationale

Struktur beider Domänen steht. D. h., während bei der neuartigen Metapher sich die Anwender der Metapher der Unterschiede zwischen der Quell- und der Zieldomäne bewusst sind, treten diese Unterschiede im Zuge der Konventionalisierung der Metapher in den Hintergrund, und die Beziehungsstruktur der Quelldomäne wird zum Stellvertreter für die Beziehungsstruktur, die der Quell- und der Zieldomäne gemeinsam ist (Bowdle und Gentner 2005, S. 199 und S. 208–210).

Die tote Metapher (*dead metaphor*) steht am Ende des Lebenszyklus einer konzeptuellen Metapher. Hier geht die Abbildung zwischen der Quell- und der Zieldomäne verloren, während hingegen die Beziehung zu der entstandenen „metaphorischen“ Konzepten bestehen bleibt. D. h., der Bezug zum Ursprung der konzeptuellen Metapher geht verloren, was sich sogar steigern kann, wenn die Konzepte der Quelldomäne komplett verschwinden und nur die Konzepte der Zieldomäne und die metaphorische Beziehungsstruktur übrigbleiben (Bowdle und Gentner 2005, S. 209).

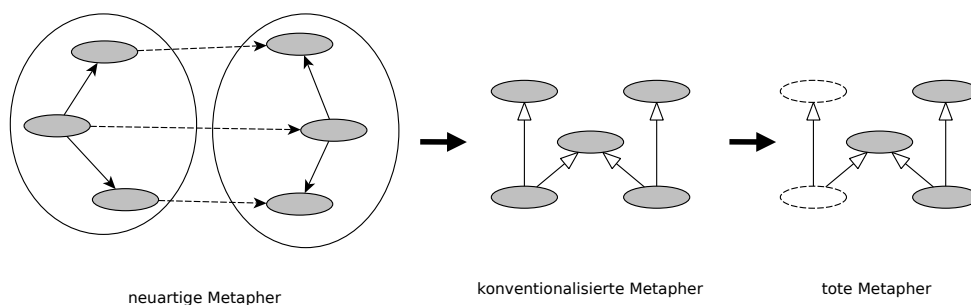


Abbildung 4.7: Metapher nach der Lebenszyklustheorie – in Anlehnung an Bowdle und Gentner (2005, S. 209)

Wird dieser Lebenszyklus, welcher in Abbildung 4.7 veranschaulicht ist, auf das bereits oben mehrfach verwendete Beispiel der Metapher *WUT ALS ERHITZTE FLÜSSIGKEIT* angewendet, dann bedeutet dies, dass am Anfang, z. B. mit der Erfindung des Kochens, die Konzepte dieser Domäne auf die Domäne der menschlichen Emotion der Wut übertragen werden. Dies mag dann erst einmal als ein interessantes sprachliches Bild wahrgenommen und verwendet werden, wobei sich die Anwender der Unterschiede noch bewusst sind. Im Zuge der häufigeren Verwendung dieser konzeptuellen Metapher tritt das in den Hintergrund, so dass beides auf einer höheren Abstraktionsebene gleichgesetzt wird. Es sind also die Gemeinsamkeiten, die hier vor allem eine Rolle spielen und die betont werden, wenn davon gesprochen wird, dass jemand vor Wut koche.

Das Ende des Lebenszyklus ist dann erreicht, wenn zwar der Ausdruck „vor Wut kochen“ noch in dem Sinne verstanden wird, dass jemand wütend ist, aber nicht über das sprachliche Bild des Kochens, sondern weil diese Bedeutung für diesen sprachlichen Ausdruck

etabliert ist und die Herkunft den Anwendern nicht mehr bewusst ist, da z. B. niemand mehr kocht.

Damit soll aber nicht gesagt sein, dass dies ein linearer Prozess ist, den jede konzeptuelle Metapher von Anfang bis Ende strikt durchläuft. Kommt das Kochen z. B. wieder in Mode, dann kann aus der toten Metapher wieder eine konventionalisierte Metapher werden. Den Anwendern wird der Bezug zur Quelldomäne wieder bewusst.

4.3 Zusammenfassung

Die Ausführungen in diesem Kapitel machen deutlich, dass der Ansatz, über konzeptuelle Metaphern einen Zugang zum Verständnis von konzeptuellen Modellen im Allgemeinen und konzeptuellen Modellen für öffentliche Dienstleistungen im Besonderen zu finden, gerechtfertigt und vielversprechend ist. Denn konzeptuelle Modelle beschreiben Konzepte, durch die Menschen Domänen verstehen, und wenn die Metaphertheorien erklären, wie solche Konzepte von Menschen gebildet werden, dann erlauben sie auch, zu verstehen, wie konzeptuelle Modelle gebildet werden, was dann für die Entwicklung von konzeptuellen Modellen nutzbar gemacht werden kann.

Ergänzend dazu lässt sich noch sagen, dass die verschiedenen Vorschläge für eine Metaphertheorie zeigen, dass sich das Konzept der Metapher ebenfalls metaphorisch erschließen lässt. Bei den Metaphertheorien wird von verschiedenen Quelldomänen aus ein Bild des Konzeptes der Metapher gemacht. Dass hier das Konzept der Metapher auf sich selbst angewendet wird, muss dabei aber keinen Widerspruch darstellen. Vielmehr ist das vergleichbar mit Sprachen, die verwendet werden, um andere Sprachen zu beschreiben. Auch hier wird das Konzept der Sprache auf sich selbst angewendet.

Insofern ergänzen sich die verschiedenen Theorien, denn die Korrespondenztheorie und die Beimischtheorie legen den Fokus darauf, wie konzeptuelle Metaphern gebildet werden, während die Einschluss-theorie und vor allem die Lebenszyklustheorie den Fokus darauf legen, wie eine konzeptuelle Metapher angewendet wird und welche Stadien sie dabei durchläuft.

Kapitel 5

Operationalisierung des Metapherkonzepts

Aufbauend auf den zuvor dargelegten Metaphertheorien soll in diesem Kapitel das Konzept der konzeptuellen Metapher konkretisiert, hergeleitet, definiert und so für den Kontext der konzeptuellen Modellierung operationalisiert werden. Das Vorhaben der Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher soll analog zu den vorherigen Kapiteln auf Teilfragen heruntergebrochen werden. Die Teilfragen, die es daher in diesem Kapitel zu beantworten gilt, sind die folgenden:

1. Was ist eine geeignete Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher?
2. Gibt es Kriterien oder Prinzipien, anhand derer die Bildung konzeptueller Metaphern abgeleitet werden kann?
3. Welche Formen der sprachlichen Realisierung von konzeptuellen Metaphern gibt es und welche Relevanz haben sie für diese Arbeit?
4. In welchen Beziehungen können konzeptuelle Metaphern zueinander stehen?

5.1 Annahmen

Als ersten Schritt zur Herleitung einer für diese Arbeit sinnvollen Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher werden die Annahmen offengelegt und gerechtfertigt, die der Herleitung der Definition zugrunde gelegt werden sollen. Den Ausgangspunkt hierfür bildet die Lebenszyklustheorie. Wenn man dem Gedanken folgt, dass Metaphern einen Lebenszyklus durchlaufen und am Anfang die Abbildung zwischen den Konzepten

zweier Domänen steht, welche dann in ein metaphorisches Oberkonzept übergeht, dann ist aus dem Blickwinkel dieser Arbeit vor allem der Anfang des Lebenszyklus einer konzeptuellen Metapher, d. h. die Phase ihrer Herausbildung, von Interesse.

Von den beiden Theorien, die sich in diese erste Phase des Lebenszyklus einer konzeptuellen Metapher einordnen lassen, soll hier die Beimischtheorie von Fauconnier und Turner (2003) als Grundlage für die Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher dienen. Sie erscheint vor allem deswegen als sinnvoll, weil sie die Herausbildung der konzeptuellen Metaphern viel stärker als die Korrespondenztheorie als konstruktiven Akt versteht. Die neue Bedeutung, die sich aus der Abbildung der Konzepte aufeinander ergibt, ergibt sich nicht aus der Korrespondenz, sondern durch die bewusste, aber regelgeleitete Bildung der Beimischdomäne. Dies deckt sich darüber hinaus mit dem konstruktiven Verständnis des Modellkonzepts, ohne aber gänzlich dem ähnlichkeitsorientierten Verständnis des Modellkonzepts zu widersprechen, da dies bei der Beimischtheorie durch die generische Domäne abgedeckt wird.

Zusätzlich soll über die Grundlagen hinaus, die Fauconnier und Turner (2003) für ihre Theorie gelegt haben, der angestrebten Definition eine formale Grundlage verliehen werden. Das Konzept der konzeptuellen Metapher soll nicht einfach informell definiert und erläutert, sondern aus grundlegenden Basiskonzepten hergeleitet werden. Dies ermöglicht eine bessere Anschlussfähigkeit an die konzeptuelle Modellierung, da konzeptuelle Modelle und insbesondere die Sprachen für die konzeptuelle Modellierung formal definiert sind, d. h. in der Regel über eine formale Semantik verfügen.

Ein Beispiel für eine solche Herleitung ist die Arbeit von Wand et al. (1999), in der basierend auf der von Bunge (1977) entwickelten Ontologie zur Beschreibung der Welt wesentliche Basiskonzepte der konzeptuellen Modellierung definiert wurden⁶. Wird die Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher ebenfalls aus diesen Basiskonzepten hergeleitet, lassen sich konzeptuelle Modellierung und Metaphertheorie besser vereinigen und konzeptuelle Metaphern mit den Mitteln der konzeptuellen Modellierung darstellen. Daher soll auch Bunges Ontologie Ausgangspunkt für die Herleitung der Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher sein, wofür zunächst die nötigen Basiskonzepte zu identifizieren sind. Diese Basiskonzepte bilden das Fundament, auf dem dann die Definition und Operationalisierung des Konzepts der konzeptuellen Metapher vorgenommen werden kann.

⁶ Weitere Beispiele sind die Arbeiten von Evermann (2009), Fettke und Loos (2003) sowie Opdahl und Henderson-Sellers (2002).

5.2 Grundlegende Basiskonzepte

5.2.1 Individuum

Am Anfang der Entwicklung seiner Ontologie setzt Bunge eine Annahme, die ihm als Kristallisationspunkt für seine Ontologie dient. Dieser Anfang besteht in der Annahme von etwas Unsichtbarem, d. h., er fordert axiomatisch die Existenz von etwas, um die sichtbare Welt greifbar zu machen. Oder um es mit seinen Worten zu formulieren „to hypothesize unobservables in order to account for appearance“ (Bunge 1977, S. 26).

Die Annahme von Bunge besteht darin, dass es etwas gibt, das nur ein Merkmal besitzt. Dieses etwas ist für Bunge das reine Individuum (*bare individual*). Es ist qualitativ unbestimmt und das einzige Merkmal, über das es verfügt, ist das Merkmal, dass das Individuum mit anderen Individuen zu weiteren Individuen zusammengesetzt werden kann. Ein Individuum in der Form existiert demnach nicht in der realen Welt, sondern nur in der Vorstellungswelt, und weder lässt sich seine Existenz beweisen noch lässt sich diese widerlegen. Seine Existenz ist eine axiomatische Forderung, die als Grundlage aller weiteren Herleitungen dient und nur aus methodischen Gründen erhoben wird.

Eine formale Definition des Konzepts des reinen Individuums kann nun wie folgt gegeben werden (Bunge 1977, S. 26–27):

Definition 1. Ein reines Individuum ist etwas, dass keine Eigenschaften besitzt, außer dass es über die Operation $\circ : \Omega \times \Omega \rightarrow \Omega$ mit anderen Individuen in Beziehung stehen kann, um weitere Individuen zu bilden. Die Menge Ω heißt Gesamtheit aller reinen Individuen, wenn gilt

$$\Omega =_{df} \{x | x \text{ ist ein reines Individuum}\}$$

Für die Operation \circ gilt dabei, dass sie abgeschlossen auf Ω ist, d. h. es gilt

$$\bigwedge_{x,y \in \Omega} x \circ y \in \Omega$$

dass die Operation \circ assoziativ ist, d. h. es gilt

$$\bigwedge_{x,y,z \in \Omega} (x \circ y) \circ z = x \circ (y \circ z)$$

und dass die Operation \circ bezogen auf Ω ein Null-Element hat, d. h. es gilt

$$\bigvee_{\square \in \Omega} \bigwedge_{x \in \Omega} x \circ \square = \square \circ x = x$$

Die folgende Menge von Individuen soll diese Definition illustrieren:

$$\Omega = \{\square, e, du, e/du, nrw, de\}$$

Dabei handelt es sich um eine Menge, die aus fünf Individuen, die hier für die Individuen Deutschland, Nordrhein-Westfalen, Essen und Duisburg sowie das fiktive Individuum Essen-Duisburg stehen können, besteht.

Auf dieser Menge ist nun die binäre Operation \circ definiert, die die Individuen aus der Menge Ω , wie in Tabelle 5.1 dargestellt, miteinander verknüpft. Diese entspricht den in der Definition 1 geforderten Bedingungen. So ist \circ über Ω abgeschlossen, da für jedes Individuenpaar aus Ω diese Operation definiert ist und das Ergebnis der Verknüpfung Element von Ω ist. Ferner verfügt diese Operation mit \square über ein Null-Element im Sinne der Definition. Die Assoziativität der Operation \circ soll mittels der drei Individuen e , du und e/du veranschaulicht werden. Für die gilt $(e \circ du) \circ e/du = e/du \circ e/du = e/du$ als auch $e \circ (du \circ e/du) = e \circ e/du = e/du$.

\circ	\square	e	du	e/du	nrw	de
\square	\square	e	du	e/du	nrw	de
e	e	e	e/du	e/du	nrw	de
du	du	e/du	du	e/du	nrw	de
e/du	e/du	e/du	e/du	e/du	nrw	de
nrw	nrw	nrw	nrw	nrw	nrw	de
de	de	de	de	de	de	de

Tabelle 5.1: Beispiel für eine Menge von Individuen

Um mit diesem Konzept leichter umgehen zu können und bestimmte Annahmen nicht erneut formulieren zu müssen, sollen noch eine Reihe weiterer Konzepte definiert werden, u. a. das Konzept des substantiellen Individuums (Bunge 1977, S. 28):

Definition 2. Ein Individuum $x \in \Omega$ heißt substantielles Individuum, wenn gilt

$$x \neq \square$$

Substantielle Individuen sind also all die Individuen, die verschieden vom Null-Element sind. In dem oben angegebenen Beispiel sind also die Individuen e , du , e/du , nrw und

de substantielle Individuen. Die Verwendung des Konzepts des substantiellen Individuums stellt insofern eine Erleichterung dar, als dass das Null-Element nicht immer explizit ausgeschlossen werden muss.

Weiterhin sollen aufbauend auf der Eigenschaft, dass ein Individuum mit anderen Individuen weitere Individuen bilden kann, weitere Konzepte definiert werden. U. a. lassen sich aufgrund der Assoziationseigenschaft zwei Arten von Individuen unterscheiden, solche, die aus anderen Individuen zusammengesetzt sind, und solche, die einfach, d. h. nicht aus anderen Individuen zusammengesetzt sind (Bunge 1977, S. 29–30):

Definition 3. Ein Individuum $x \in \Omega$ (Def. 1) heißt Verbund oder Zusammensetzung (*composite*), wenn es mindestens zwei von x und dem Null-Individuum verschiedene Individuen gibt, die x bilden, d. h. es gilt

$$\bigvee_{y,z \in \Omega - \{x\}} x = y \circ z \wedge y \neq \square \wedge z \neq \square$$

Individuen, die kein Verbund sind, heißen einfach, d. h. es gilt

$$\bigwedge_{y,z \in \Omega - \{x\}} x \neq y \circ z \vee y = \square \vee z = \square$$

In dem oben genannten Beispiel wären e und du einfache Individuen und e/du , nrw und de jeweils ein Verbund, welcher aus e und du bzw. e , du , e/du und e , du , e/du , nrw zusammengesetzt ist.

Das Verhältnis zwischen Individuen soll durch die folgende Relation genauer erfasst werden Bunge (1977, S. 29):

Definition 4. Seien $x, y \in \Omega$ zwei substantielle Individuen (Def. 2), dann heißt x Teil von y , wenn gilt

$$x \sqsubset y \Leftrightarrow_{df} x \circ y = y$$

Die Relation \sqsubset definiert eine Halbordnung auf Ω , d. h. sie ist reflexiv (jedes Individuum ist Teil von sich selbst), antisymmetrisch (wenn x Teil von y und y Teil von x , dann sind x und y identisch) und transitiv (wenn x Teil von y und y Teil von z , dann ist auch x Teil von z).

Auf das Beispiel aus Tabelle 5.1 angewendet bedeutet dies für die beiden Individuen e und e/du , dass $e \sqsubset e/du$. Denn es gilt $e \circ e/du = e/du$. Wendet man dies auf alle Individuen aus dem Beispiel an und stellt die sich daraus ergebenden Ist-Teil-Beziehungen in einem

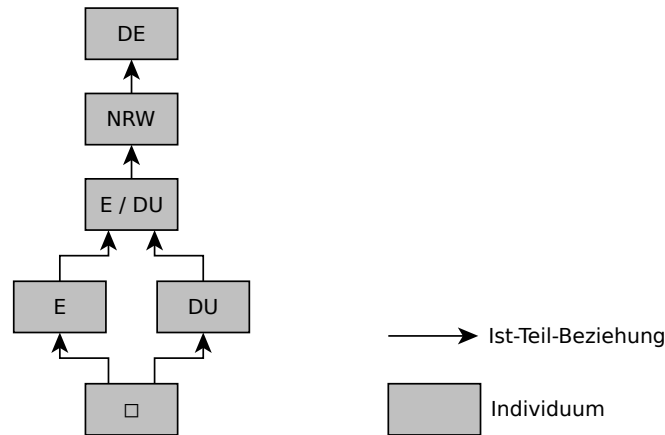


Abbildung 5.1: Beispiel für eine Halbordnung

Graph mit gerichteten Kanten dar, bei dem die Kante auf das übergeordnete Individuum zeigt, dann ergibt sich eine Struktur wie in Abbildung 5.1 dargestellt.

Unter Verwendung der Ist-Teil-Relation lässt sich die Beschaffenheit eines Individuums definieren. Die Beschaffenheit eines Individuums bezeichnet die Menge aller Individuen, die Teil dieses Individuums sind (Bunge 1977, S. 31):

Definition 5. Sei Ω die Menge der Individuen (Def. 1) und \sqsubset die Ist-Teil-Relation auf Ω (Def. 4). Dann heißt die Funktion $\mathcal{C} : \Omega \rightarrow \mathfrak{P}(\Omega)$ Beschaffenheit (*composition*) eines Individuums x , wenn gilt

$$\mathcal{C}(x) =_{df} \{y | y \in \Omega \wedge y \sqsubset x\}$$

Die Beschaffenheit eines Individuums ist also die Menge der Individuen, die Teil dieses Individuums sind. Die Beschaffenheiten der Individuen aus Tabelle 5.1 sehen dann wie folgt aus:

$$\begin{aligned} \mathcal{C}(\square) &= \{\square\} \\ \mathcal{C}(e) &= \{\square, e\} \\ \mathcal{C}(du) &= \{\square, du\} \\ \mathcal{C}(e/du) &= \{\square, e, du, e/du\} \\ \mathcal{C}(nrw) &= \{\square, e, du, e/du, nrw\} \\ \mathcal{C}(de) &= \{\square, e, du, e/du, nrw, de\} \end{aligned}$$

5.2.2 Konstrukt

Unter einem Konstrukt wird in dieser Arbeit etwas verstanden, dass für einen Gedanken steht. Dabei wird von neurologischen Prozessen im Gehirn, die diesen Gedanken hervorbringen und von der Kommunikation, die ein physikalischer Prozess ist, abstrahiert. Das, was dann übrigbleibt, ist das konzeptuelle Konstrukt, welches wie folgt definiert werden soll (Bunge 1974a, S. 13–15 und S. 34–36):

Definition 6. Sei Ω die Menge aller Individuen (Def. 1), $C \subset \Omega$ eine Menge von Individuen sowie $c \in C$ und $x \in \Omega$ zwei Individuen (Def. 1) und $\mathfrak{R} \subseteq C \times \Omega$ eine Relation. Dann heißt c konzeptuelles Konstrukt, welches auf ein Individuum $x \in \Omega$ verweist, wenn gilt, dass $(c, x) \in \mathfrak{R}$. Die Menge C heißt Menge aller Konstrukte und die Relation \mathfrak{R} heißt Referenzrelation.

Konzeptuelle Konstrukte bilden die Basiselemente einer Aussage. Mit Hilfe dieser Konstrukte lassen sich Aussagen bilden und formulieren. Beispiele für solche Aussagen sind Konstrukte wie „Nummer“ sowie Aussagenschemata, wie z. B. „ x ist eine Nummer“, Aussagen, wie z. B. „3 ist eine Nummer“, oder auch Mengen, bestehend aus Aussagenschemata und Aussagen (Bunge 1974a, S. 26–27).

Die Referenzrelation \mathfrak{R} ist eine Menge geordneter Paare von Individuen, die über keine besondere Eigenschaften verfügt. Die Referenzrelation ist weder reflexiv, symmetrisch noch antisymmetrisch. Ferner ist sie nicht transitiv, da sich aus einem Verweis auf ein Konstrukt, d. h. auf ein Individuum, das ebenfalls ein Konstrukt ist, nicht automatisch ein Verweis auf das dazugehörige referenzierte Individuum ergibt (Bunge 1974a, S. 35–36).

5.2.3 Prädikat

Das Individuum, so wie es in Def. 1 definiert wurde, verfügt nur über das Merkmal, dass es aus anderen Individuen zusammengesetzt sein kann. Somit lässt sich mit dem Konzept des Individuums alleine nicht sinnvoll arbeiten, so dass weitere Konzepte benötigt werden, um weitere Eigenschaften den Individuen zuschreiben zu können. Als ersten Schritt dahin soll das Konzept des Prädikats definiert werden. Darunter soll hier eine Funktion verstanden werden, die die Elemente einer Menge von Individuen auf eine Menge abbildet. Formal lässt sich das Konzept des Prädikats wie folgt definieren (Bunge 1974a, S. 15–16):

Definition 7. Seien $A_i \subseteq \Omega$ mit $1 \leq i \leq n$ und $n \in \mathbb{N}_{>0}$ beliebige Mengen von Individuen und S eine Menge, dann heißt die Funktion der Form $P : A_1 \times \dots \times A_n \rightarrow S$ Prädikat mit dem Rang n . $Px_1 \dots x_n$ ist dabei die verkürzte Schreibweise für $P(x_1, \dots, x_n)$.

$Px_1 \dots x_n \in S$ heißt Aussage und die Menge S heißt Menge aller Aussagen, die das Prädikat P enthalten. Die Mengen A_i heißen Definitionsbereiche von P und die Menge aller Prädikate heißt \mathcal{P} . Prädikate mit $n = 1$ heißen unär, Prädikate mit $n = 2$ heißen binär und Prädikate mit $n = 3$ heißen trinär.

Im weiteren Verlauf der Arbeit wird, wenn nicht explizit angegeben, mit binären Prädikaten gearbeitet. Das ist ausreichend, da sich nach Quine (1954) alle n -stellige Prädikate mit $n \geq 3$ auf binäre Prädikate zurückführen lassen. Auch lässt sich durch einen technischen Trick jedes binäre Prädikat in ein unäres Prädikat umwandeln, denn ein binäres Prädikat Pxy lässt sich immer in das unäre Prädikat $P_{x,y}$ umwandeln. Das Prädikat *STEHT – IN – BEZIEHUNG* (x, y) lässt sich demnach in eine Menge von unären Prädikaten der Form *STEHT – IN – BEZIEHUNG – MIT – x* (y) umwandeln (Bunge 1977, S. 70), welche genau so viele unäre Prädikate enthält, wie es Individuen in dem entsprechenden Definitionsbereich A_1 gibt.

Analog zu dem Konzept des Individuums sollen für das Konzept des Prädikats weitere verwandte Konzepte definiert werden, die den Umgang mit dem Konzept des Prädikats erleichtern sollen. U. a. soll hier das Konzept des zusammengesetzten Prädikats definiert werden. Hierunter sind Prädikate zu verstehen, die aus anderen Prädikaten zusammengesetzt sind. Formal soll das Konzept des zusammengesetzten Prädikats wie folgt definiert werden (Bunge 1974a, S. 16):

Definition 8. Seien $P, Q \in \mathcal{P}$ zwei n -stellige Prädikate (Def. 7) mit denselben Definitionsbereichen A_1, \dots, A_n und $\otimes : \mathcal{P} \times \mathcal{P} \rightarrow \mathcal{P}$ eine Operation auf \mathcal{P} , dann heißt das Prädikat $P \otimes Q$ zusammengesetztes Prädikat, wenn gilt

$$(P \otimes Q)_{x_1 \dots x_n} = P_{x_1 \dots x_n} \otimes Q_{x_1 \dots x_n}$$

Bei \otimes kann es sich um einen Operator wie den Und-Operator (\wedge) oder den Äquivalenzoperator (\Leftrightarrow) handeln. Ein Beispiel für ein zusammengesetztes Prädikat ist das Prädikat *SCHNELL* \wedge *FLIEGEN* (x) , welches sich in die Prädikate *SCHNELL* (x) und *FLIEGEN* (x) zerlegen lässt, d. h. aus diesen Prädikaten zusammengesetzt ist.

Die Menge der Individuen, auf die sich ein Prädikat bezieht, wird als Referenzklasse eines Prädikats bezeichnet. Formal definieren lässt sich diese wie folgt (Bunge 1974a, S. 50):

Definition 9. Sei \mathcal{P} eine Menge n -stellige Prädikate (Def. 7) mit den Definitionsbereichen $A_i \subseteq \Omega$ ($1 \leq i \leq n$) als Mengen von Individuen (Def. 7), dann heißt die Funktion \mathcal{R}_p

$$\mathcal{R}_p : \mathcal{P} \rightarrow \mathfrak{P} \left(\bigcup_{1 \leq i \leq n} A_i \right)$$

Prädikatsreferenzfunktion, wenn \mathcal{R}_p vollständig auf \mathcal{P} definiert ist, d. h. für \mathcal{R}_p gilt

$$\bigwedge_{P \in \mathcal{P}} \mathcal{R}_p(P) \subseteq \bigcup_{1 \leq i \leq n} A_i$$

Die Prädikatsreferenzfunktion bildet also ein Prädikat auf die Menge der Individuen ab, die Argumente für dieses Prädikat sind und somit auf all die Individuen, über die mittels dieses Prädikats eine Aussage gemacht werden kann. Für das oben angegebene Beispiel mit dem Prädikat $P = IM-SELBEN-BUNDESLAND(e, du)$ wird durch die Prädikatsreferenzfunktion dieses Prädikat auf die Menge mit den Individuen e und du abgebildet, d. h. $\mathcal{R}_p(P) = \{e, du\}$.

5.2.4 Merkmal

Mit dem Konzept des Merkmals soll nun ein Konzept definiert werden, das es erlaubt, einzelnen oder einer Menge von Individuen Merkmale zuzuschreiben. Doch ließe sich an dieser Stelle die Diskussion aus dem Kapitel 2.1 fortsetzen, ob ein Modell ein Abbild oder etwas Konstruiertes ist. Denn diese Frage lässt sich für das Konzept des Merkmals anwenden, d. h. es lässt sich erneut die Frage zu formulieren, ob ein Merkmal an sich existiert oder eine Konstruktion ist.

Wird der Argumentation von Bunge (1977, S. 59–65) gefolgt, dann lässt sich diese Diskussion insofern abkürzen, als dass das Konzept des Merkmals nur zusammen mit dem Konzept des Individuums definiert werden kann (Bunge 1977, S. 62). Denn ein Merkmal ist etwas, das dem Individuum zugeschrieben wird, womit das Merkmal Ergebnis eines konstruktiven Aktes und einer bewussten Entscheidung ist (Bunge 1977, S. 62–65).

Um das Konzept des Merkmals zu definieren, kann das zuvor definierte Konzept des Prädikats verwendet werden (Bunge 1977, S. 63–64):

Definition 10. Seien T_1, \dots, T_n beliebige Mengen gleich oder verschieden von Ω (Def. 1), dann repräsentiert ein Prädikat P (Def. 7) ein Merkmal, wenn für das Prädikat P gilt

$$P : \Omega \times T_1 \times \dots \times T_n \rightarrow S^P$$

Die Ausprägung eines Merkmals für ein Individuum $x \in \Omega$ (Def. 1) ist darstellbar durch einen Wert des Merkmals in der Form $Pxt_1 \dots t_n \in S^P$ mit $t_1 \in T_1, \dots, t_n \in T_n$. S^P heißt die Menge aller Aussagen, die das Merkmal P enthalten. Die Elemente der Mengen T_i

Zur Illustration dieser Definition sollen den Individuen aus Tabelle 5.1 auf Seite 92 beispielhaft Merkmale zugewiesen werden. Zugeschrieben wird diesen Individuen, dass sie

eine bestimmte Anzahl von Einwohnern haben, welches durch das folgende Prädikat erfasst werden kann:

$$EINWOHNERZAHL : \Omega \times \mathbb{N} \rightarrow S^{EINWOHNERZAHL}$$

Die beiden Individuen e und du können nun in das Prädikat eingesetzt werden und es ergeben sich die beiden Aussagen

$$EINWOHNERZAHL(e, 573468)$$

$$EINWOHNERZAHL(du, 488005)$$

über die aktuelle Einwohnerzahl der Stadt Essen und der Stadt Duisburg (Statistisches Bundesamt 2013) getroffen werden. Das Merkmal *EINWOHNERZAHL* fasst also genau solche Aussagen zusammen.

Analog zu dem Konzept des substantiellen Individuums aus Def. 2 lässt sich für das Konzept des Merkmals ebenfalls das Konzept des substantiellen Merkmals definieren (Bunge 1977, S. 71).

Definition 11. Sei P ein Merkmal (Def. 10) mit $t_i \in T_i$ und $1 \leq i \leq n$, dann heißt P substantielles Merkmal, wenn es ein substantielles Individuum (Def. 2) gibt, dem dieses Merkmal zugeschrieben wird, d. h.

$$\bigvee_{x \in \Omega - \{\square\}} Pxt_1 \dots t_n$$

Die Menge aller substantiellen Merkmale heißt \mathbb{P} , wenn für sie gilt

$$\mathbb{P} =_{df} \left\{ P \mid \bigvee_{x \in \Omega - \{\square\}} Pxt_1 \dots t_n \right\}$$

Auf diese Weise ist erfassbar, welchen substantiellen Individuen ein Merkmal zugeschrieben werden. Um auch erfassen zu können, welche substantiellen Merkmale einem substantiellen Individuum zugeschrieben werden, soll die Funktion p definiert werden (Bunge 1977, S. 72):

Definition 12. Sei $x \in \Omega - \{\square\}$ ein substantielles Individuum (Def. 2), dann heißt die Funktion $p : \Omega - \{\square\} \rightarrow \mathbb{P}$ Gesamtheit aller Merkmale des substantiellen Individuums x , wenn gilt

$$p(x) =_{df} \{P \mid P \in \mathbb{P} \wedge Pxt_1 \dots t_n\}$$

Für die oben angegebenen Beispielprädikate würden, wenn den entsprechenden substantiellen Individuen keine weiteren substantiellen Merkmale zugeschrieben werden, die Funktion p die Individuen auf die folgende Mengen abbilden:

$$\begin{aligned} p(e) &= \{EINWOHNERZAHL\} \\ p(du) &= \{EINWOHNERZAHL\} \end{aligned}$$

Ergänzend soll das Konzept des Beziehungsmerkmals definiert werden. Als Beziehungsmerkmale sollen Merkmale verstanden werden, die zwei Individuen in Beziehung zueinander setzen. Definiert sei dieses Konzept wie folgt:

Definition 13. Seien $x, y \in \Omega$ zwei Individuen (Def. 1), dann heißt das Merkmal $P \in \mathbb{P}$ (Def. 10) Beziehungsmerkmal, wenn es sich durch ein binäres Merkmal, d. h. durch die Funktion

$$P : \Omega \times \Omega \rightarrow S^P$$

darstellen lässt. Die Kurzschreibweise für den Wert eines Beziehungsmerkmals ist $Pxy \in S^P$.

5.2.5 Objekt

Die Menge der Merkmale eines Individuums und das Individuum werden durch das Konzept des Objekts zusammengefasst. Dies erleichtert die Rede und das Verstehen, da nur noch vom Objekt gesprochen werden muss, wenn sowohl das Individuum als auch seine Merkmale gemeint sind. Definiert sei das Konzept wie folgt (Bunge 1977, S. 111):

Definition 14. Es seien $x \in \Omega - \{\square\}$ ein substantielles Individuum (Def. 2) und $p(x) \subset \mathbb{P}$ die Menge seiner substantiellen Merkmale (Def. 10). Solch ein Paar bestehend aus dem Individuum und seinen Merkmalen heißt Objekt (*thing*), d. h. für ein Objekt X gilt

$$X =_{df} \langle x, p(x) \rangle$$

Das Objekt zu dem Individuum e aus Tabelle 5.1 wäre folglich das Paar $ESSEN = \langle e, \{EINWOHNERZAHL\} \rangle$. Das Objekt $ESSEN$ bündelt das Individuum e mit den Merkmalen, mit denen sich Aussagen, wie z. B. $EINWOHNERZAHL(e, 573468)$, über das Individuum e machen lassen.

Analog der Gesamtheit alle Individuen Ω lässt sich die Gesamtheit aller Objekte definieren (Bunge 1977, S. 111):

Definition 15. Die Menge aller Objekte (Def. 14) heißt Gesamtheit aller Objekte oder kurz Θ , wenn gilt

$$\Theta =_{df} \{\langle x, p(x) \rangle \mid x \in \Omega \wedge p(x) \subset \mathbb{P}\}$$

Bezogen auf den Begriff des Objekts lässt sich der Gültigkeitsbereich eines Merkmals, d. h. die Menge aller Objekte, die dieses Merkmal enthalten, wie folgt definieren (Bunge 1977, S. 140):

Definition 16. Sei $\mathcal{S} : \mathbb{P} \rightarrow \mathfrak{P}(\Theta)$ eine Funktion von der Menge der Merkmale (Def. 11) in die Potenzmenge der Gesamtheit aller Objekte (Def. 15), dann heißt $\mathcal{S}(P)$ der Gültigkeitsbereich (*scope*) des Merkmals P , bei dem gilt

$$\mathcal{S}(P) =_{df} \{X \mid X \in \Theta \wedge X = \langle x, p(x) \rangle \wedge P \in p(x)\}$$

Mit Hilfe des Gültigkeitsbereichs eines Merkmals können nun zusätzliche Eigenschaften von Merkmalen, insbesondere Beziehungen zwischen Merkmalen, definiert werden, die bei weiteren Definitionen hilfreich sein werden. Die erste Eigenschaft, die hier definiert werden soll, ist die Eigenschaft, dass ein Merkmal allgemeiner als ein anderes Merkmal ist (Bunge 1977, S. 80):

Definition 17. Seien $P, Q \in \mathbb{P}$ zwei substantielle Merkmale (Def. 10) und \mathcal{S} die Gültigkeitsbereichsfunktion (Def. 16), dann heißt P allgemeiner als Q , wenn gilt

$$P \leqslant Q \Leftrightarrow_{df} \mathcal{S}(Q) \subseteq \mathcal{S}(P)$$

$\leqslant \subseteq \mathbb{P} \times \mathbb{P}$ heißt Allgemeinerrelation für Merkmale.

Dass ein Merkmal P allgemeiner als ein anderes Merkmal Q ist, bedeutet, dass jedes Objekt, welches über das Merkmal Q verfügt, auch über das allgemeinere Merkmal P verfügt. Der Umkehrschluss gilt jedoch nicht. Nicht jedes Objekt, welches über das allgemeinere Merkmal P verfügt, verfügt auch über das Merkmal Q .

Analog zu dieser Relation für Merkmale lässt sich für Objekte ebenfalls eine Allgemeinerrelation definieren:

Definition 18. Seien $X, Y \in \Theta$ zwei Objekte (Def. 14) und \leqslant die Allgemeinerrelation für Merkmale (Def. 17), dann heißt das Objekt X allgemeiner als das Objekt Y , wenn für jedes Merkmal von X ein Merkmale von Y gibt, so dass das Merkmal von X allgemeiner als das von Y , d. h. es gilt

$$X \leqslant Y \Leftrightarrow_{df} X = \langle x, p(x) \rangle \wedge \langle y, p(y) \rangle \wedge \bigwedge_{P \in p(x)} \bigvee_{Q \in p(y)} P \leqslant Q$$

$\leq \subseteq \Theta \times \Theta$ heißt Allgemeinerrelation für Objekte.

Ein Objekt ist dieser Definition nach dann allgemeiner als ein anderes Objekt, wenn es die gleichen oder allgemeineren Merkmale hat als dieses Objekt.

5.2.6 Konzept

Nachdem zuvor schon häufig die Rede von Konzepten war und solche eingeführt und erläutert wurden, soll das Konzept des Konzepts selbst definiert werden. Dazu soll zuvor aber noch in Abgrenzung zum Konzept des Konstrukts das Konzept des faktischen Individuums eingeführt werden (Bunge 1974a, S. 39):

Definition 19. Sei $x \in \Omega$ ein Individuum (Def. 1) und $C \subseteq \Omega$ die Gesamtheit der Konstrukte (Def. 6). x heißt dann faktisches Individuum, wenn es kein Konstrukt ist, d. h. es gilt $x \notin C$. Die Menge F heißt Menge aller faktischen Individuen, wenn gilt

$$F =_{df} \{x | x \in \Omega \wedge x \notin C\} = \Omega - C$$

Mit Hilfe des Konzepts des faktischen Individuums lässt sich nun in Anlehnung an Bunge (1974a, S. 27) das Konzept des Konzepts selbst für diese Arbeit definieren:

Definition 20. Sei $X = \langle x, p(x) \rangle \in \Theta$ ein Objekt (Def. 14) und F die Gesamtheit aller faktischen Individuen (Def. 19). Das Objekt X heißt Konzept, wenn das dazugehörige Individuum x ein faktisches Individuum ist, d. h. wenn gilt $x \in F$.

Konzepte sind dieser Definition nach die angenommenen und eigentlichen Ideen (faktisches Individuum) zusammen mit ihren sie kennzeichnenden Merkmalen und nicht die Konstrukte, die für diese Ideen stehen.

Ergänzend sei erwähnt, dass es im Deutschen die Bezeichnung (oder das Konstrukt) „Begriff“ gibt, für das auch die englische Bezeichnung „concept“ verwendet wird (vgl. z. B. Arntz et al. 2004, S. 44–45). Im Wesentlichen steht dieses Bezeichnung für eine Denkeinheit und Vorstellung von Gegenständen (Wüster 2001, S. 22; Wüster 1970, S. 11; Arntz et al. 2004, S. 43–44). Eng verbunden ist dieses Verständnis mit dem „Begriff“ des Merkmals, was in diesem Kontext als eine Eigenschaft von Denkeinheit und Vorstellung von Gegenständen verstanden wird, die dazu dient, Begriffe zu bilden und voneinander abzugrenzen (Arntz et al. 2004, S. 44 und S. 53).

Zudem findet sich bei Wüster (2001, S. 22) die Unterscheidung zwischen Individualbegriffen und Allgemeinbegriffen. Individualbegriffe sind demnach Vorstellung von einem

Gegenstand und Allgemeinbegriffe die Vorstellung einer Menge von gleichen Gegenständen, bei denen die unterscheidenden Merkmale weggelassen werden, d. h. von diesen Merkmalen „abstrahiert“ wird. In beiden Fällen handelt es sich um Vorstellungen von Gegenständen, die Angabe von Merkmalen von anderen Vorstellungen abgegrenzt werden und die nicht dazu dienen, auf andere Vorstellungen (Individuen) zu verweisen, d. h., die keine Konstrukte sind.

Werden diese Definitionen mit der Definition des Konzepts aus Def. 20 in Beziehung gesetzt, so ergibt sich das in Abbildung 5.2 dargestellte Beziehungsgeflecht. Konzept und Begriff werden in dieser Arbeit gleichgesetzt, wobei ein Konzept sowohl einem Individualbegriff als auch einem Allgemeinbegriff entsprechen kann.

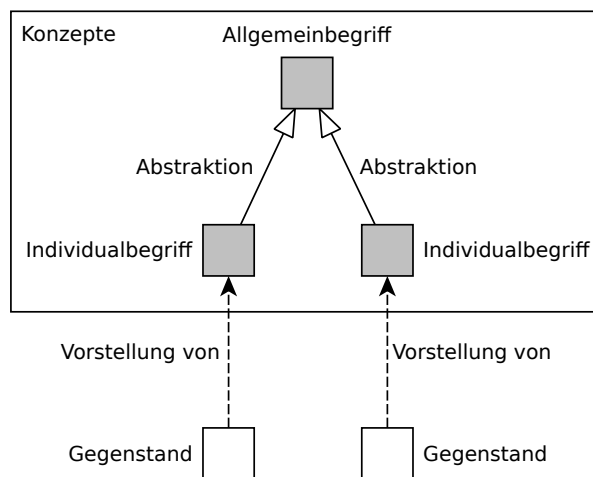


Abbildung 5.2: Beziehung zwischen Gegenstand, Begriff und Konzept – in Anlehnung an Wüster (2001, S. 23)

Die Unterscheidung zwischen Individual- und Allgemeinbegriffen ist für den weiteren Verlauf der Arbeit nicht relevant, da in konzeptuelle Metaphern sowohl Allgemeinbegriffe als auch Individualbegriffe verwendet werden können. Verdeutlichen lässt sich dies anhand der Aussage „Richard ist ein Gorilla“ aus Kapitel 4.2.4.1 auf Seite 78. Wie in dem Kapitel festgestellt wurde, handelt es sich bei dieser Aussage um eine metaphorische Aussage, bei dem das Konzept „Richard“ – als Individualbegriff – und das Konzept „Gorilla“ – als Allgemeinbegriff – vorkommt. In einer konzeptuellen Metapher können demnach sowohl Individualbegriffe als auch Allgemeinbegriffe in Beziehung gesetzt werden.

Aus diesem Grund soll in dieser Arbeit auf die Unterscheidung zwischen Individualbegriff und Allgemeinbegriff verzichtet werden und durchgängig die Bezeichnung „Konzept“ verwendet werden. Zudem macht die Bezeichnung „Konzept“ die inhaltliche Nähe

und den Zusammenhang zu den zentralen Konzepten dieser Arbeit – konzeptuelle Modellierung und konzeptuelle Metaphern – deutlicher als die Bezeichnung „Begriff“.

5.2.7 Ähnlichkeit

Ein Konzept, das sehr häufig im Zusammenhang mit dem Konzept der konzeptuellen Metapher diskutiert wird, ist das Konzept der Ähnlichkeit (vgl. hierzu exemplarisch die Veröffentlichungen von Miller (1979) und Ortony (1979b; 1979c)). Auch bei den zuvor vorgestellten Metaphertheorien spielt Ähnlichkeit eine wesentliche Rolle. Ähnlichkeit von Konzepten ist jedoch nicht gleichzusetzen mit einer konzeptuellen Metapher, sondern ein Hinweis darauf, ob und wie sehr eine konzeptuelle Metapher, d. h. eine Abbildung von Konzepten aufeinander, angemessen ist. Je ähnlicher zwei Konzepte sind, desto angemessener die konzeptuelle Metapher.

Da in Def. 19 Konzepte als ein Paar bestehend aus einem Individuum und seinen substantiellen Merkmalen definiert wurde, soll in Anlehnung an Bunge (1977, S. 86) die Ähnlichkeit definiert werden als eine Funktion von Paaren von Individuen auf eine Menge von Merkmalen, nämlich die Menge der Merkmale, über die beide Individuen verfügen. Formal lautet die Definition wie folgt:

Definition 21. Sei \mathbb{P} die Menge aller substantiellen Merkmale (Def. 11) und $\sigma : \Omega \times \Omega \rightarrow \mathfrak{P}(\mathbb{P})$ eine Funktion, die Paare von Individuen (Def. 1) auf Mengen von substantiellen Merkmalen (Def. 11) abbildet. σ heißt Ähnlichkeitsfunktion zwischen zwei Individuen $x, y \in \Omega$, wenn sie das Paar auf die Menge der Merkmale abbildet, über die die Individuen gemeinsam verfügen, d. h. es gilt

$$\sigma(x, y) =_{df} p(x) \cap p(y)$$

Bezogen auf das bisher verwendete Beispiel aus Tabelle 5.1 auf Seite 92 mit den Individuen e und du , würde die Ähnlichkeitsfunktion für dieses Paar von Individuen die folgende Menge von Merkmalen ergeben:

$$\sigma(e, du) = \{EINWOHNERZAHL\}$$

Die Ähnlichkeit wird somit als die Menge der gemeinsamen Merkmale zweier Individuen definiert. Damit wird aber keine generelle Aussage über die Ähnlichkeit getroffen, sondern die Ähnlichkeit ist abhängig von den substantiellen Merkmalen, die in einem bestimmten Kontext (vgl. Def. 23 auf Seite 105) für Individuen vorhanden sind.

Gilt in diesem Kontext z. B. auch $p(nrw) = \{EINWOHNERZAHL\}$, dann sind in diesem Kontext die Großstädte Essen und Duisburg ähnlich zum Bundesland Nordrhein-Westfalen, da gilt

$$\sigma(e, du) = \sigma(e, nrw) = \sigma(du, nrw) = \{EINWOHNERZAHL\}$$

Sinnvoll mag dies nicht sein, doch innerhalb dieses Kontexts, in dem nur ein substantielles Merkmal vorhanden ist, sind diese ähnlich. Erst wenn weitere Merkmale diesem Kontext hinzugefügt werden, sind die Individuen nicht mehr gleich ähnlich. Wird z. B. noch das substantielle Merkmal für das KfZ-Kennzeichen für die Individuen e und du hinzugefügt, dann gilt

$$p(e) = p(du) = \{EINWOHNERZAHL, KFZ - KENNZEICHEN\}$$

und die Individuen e und nrw bzw. du und nrw sind nicht mehr gleich ähnlich, da gilt

$$\begin{aligned}\sigma(e, du) &= \{EINWOHNERZAHL, KFZ - KENNZEICHEN\} \\ \sigma(e, nrw) &= \{EINWOHNERZAHL\} \\ \sigma(du, nrw) &= \{EINWOHNERZAHL\}\end{aligned}$$

Mit Hilfe der Ähnlich lässt sich die Ähnlichkeitsrelation definieren. Deren formale Definition lautet wie folgt (Bunge 1977, S. 86):

Definition 22. Seien $x, y \in \Omega$ zwei Individuen (Def. 1) und σ die Ähnlichkeitsfunktion (Def. 21), dann heißen x und y ähnlich, wenn sie mindestens ein gemeinsames Merkmal (Def. 10) haben, d. h., wenn gilt

$$x \sim y \Leftrightarrow_{df} \sigma(x, y) \neq \emptyset$$

5.2.8 Domäne

Ein Konzept, welches in den vorherigen Kapiteln im Zusammenhang mit dem Konzept der konzeptuellen Metapher verwendet wurde, war das Konzept der Domäne. Den bisherigen Erläuterungen konnte entnommen werden, dass es sich hierbei um eine Menge von Konzepten handeln muss, da eine konzeptuelle Metapher als eine Abbildung von Konzepten verschiedener Domänen charakterisiert wurde. Gleichzeitig legen die Ausführungen in dieser Arbeit und die in der jeweiligen Literatur – vor allem bei Croft (1993, S. 335) – nahe, dass es sich bei einer Domäne aus der Sicht der Metaphertheorie um etwas Komplexeres und Wichtigeres handeln muss als nur eine Menge von Konzepten.

Angesichts dieser Wichtigkeit wird das Domänenkonzept aber in der Literatur nur kurz erläutert und wenig präzise definiert. In der Regel wird es nur in einem intuitiven Sinne – als Menge von Konzepten – benutzt und informell definiert, wie z. B. bei Fauconnier und Turner (2003, S. 40), die Domänen als „[...] small conceptual packets constructed as we think and talk, for purposes of local understanding and action“ definieren. Ebenso versteht Croft (1993, S. 336) unter einer „conceptual unity of domain“ lediglich die „’meaning of the whole’ that affects [sic!] the meanings of the parts.“

Um in dieser Arbeit das Konzept der Domäne präziser zu definieren, soll hier wieder auf Bunge (1974a, S. 56–59) zurückgegriffen werden. Auf Basis der zuvor eingeführten Konzepte des konzeptuellen Kontextes (*conceptual context* oder auch *frame*), des Individuums, der Prädikate und der Aussagen wird das Domänenkonzept wie folgt definiert (Bunge 1974a, S. 57):

Definition 23. Ein Tripel $\mathbb{C} = \langle S, T, D \rangle$ heißt konzeptueller Kontext, wenn S eine Menge von Aussagen ist, in denen nur Prädikate (Def. 7) der Menge $T \subseteq \mathcal{P}$ vorkommen, und $D \subseteq \Omega$ eine Menge von Individuen (Def. 1) ist, so dass sich alle Prädikate aus E auf die Individuen aus D beziehen, d. h. für die Prädikatsreferenzfunktion \mathcal{R}_p (Def. 9) gilt

$$\bigwedge_{p \in T} \mathcal{R}_p(p) \subseteq D$$

Durch einen konzeptuellen Kontext werden Aussagen, die Prädikate, die in den Aussagen enthalten sind, und die Individuen, auf die sich die Prädikate beziehen, zusammengefasst. Veranschaulichen lässt sich dies wieder an dem zuvor mehrfach verwendeten Beispiel aus Tabelle 5.1 auf Seite 92. Für die Individuen der Menge Ω und das Prädikat *EINWOHNERZAHL* und mit den dazugehörigen Aussagen, wie z. B. die Aussage s_e der Form

$$EINWOHNERZAHL(e, 573468)$$

, lässt sich der folgende konzeptuelle Kontext bilden:

$$\mathbb{C} = \langle \{s_{de}, s_{nrw}, s_{e/du}, s_e, s_{du}\}, \{EINWOHNERZAHL\}, \{\square, de, nrw, e, du, e/du\} \rangle$$

Darauf aufbauend lässt sich nun das Konzept der Domäne definieren. Darunter soll hier ein konzeptueller Kontext verstanden werden, in denen nur bestimmte Prädikate vorkommen, und zwar solche, die Merkmale der Individuen der Domäne darstellen.

Definition 24. Sei $\mathbb{C} = \langle S, T, D \rangle$ ein konzeptueller Kontext (Def. 23). \mathbb{C} heißt Domäne, wenn alle Prädikate aus $T \subseteq \mathcal{P}$ substantielle Merkmale (Def. 11) von substantiellen

Individuen aus der Menge D beschreiben, d. h. für T gilt

$$T = \bigcup_{x \in D} p(x)$$

Das zum Konzept des Kontextes angegebene Beispiel ist eine Domäne im Sinne dieser Definition, da das Prädikat *EINWOHNERZAHL* Merkmal aller Individuen aus Ω ist.

Wenn alle Prädikate Merkmale der Individuen des Kontexts repräsentieren, dann lässt sich mit dem oben definierten Konzept des Objekts auch eine alternative, kompaktere Definition des Konzepts der Domäne geben. Diese lautet wie folgt:

Definition 25. Sei $\mathbb{C} = \langle S, T, D \rangle$ eine Domäne (Def. 24), S' eine Menge von Aussagen und $O \subseteq \Theta$ eine Menge von Objekten (Def. 14), dann heißt das Tupel $\mathbb{D} = \langle S', O \rangle$ Domäne, wenn gilt, dass S und S' die gleichen Aussagen enthalten, d. h. $S' = S$, und die Objekte in O sich aus den Individuen aus D und den Merkmalen aus Q zusammensetzen, d. h. für O gilt

$$O =_{df} \{X | X = \langle x, p(x) \rangle \wedge x \in D \wedge p(x) \subseteq T\}$$

Im weiteren Verlauf werden beide Definitionen verwendet, je nachdem, welche in dem jeweiligen Zusammenhang praktikabler und verständlicher ist.

Abschließend soll die Definition mit dem Verständnis des Konzeptes der Domäne, wie es in Kapitel 2.2 diskutiert wurde, in Beziehung gesetzt werden. Dadurch, dass bei dieser Definition eine Domäne als ein Tupel aus Aussagen und Objekten besteht, ist die Definition näher an dem, was in Kapitel 2.2.1 auf Seite 27 als Diskursdomäne bezeichnet und vom Konzept der Domäne abgrenzt wurde. Eine Domäne im Sinne der Def. 25 ist nicht nur eine Menge von Repräsentationen für Ideen, Gedanken und Vorstellungen, sondern eine Menge von Konzepten und dazugehörigen Aussagen.

5.3 Definition der konzeptuellen Metapher

5.3.1 Formalisierung

Nach den Vorbereitungen durch die Definitionen grundlegender Konzepte soll nun für die Zwecke dieser Arbeit das Konzept der konzeptuellen Metapher formal definiert werden. Zentral für diese zu gebende Definition ist das Konzept der Domäne, welches Objekte, d. h. Individuen, ihre Merkmale und dazugehörige sprachliche Ausdrücke zusammenfasst. Aufbauend auf diesem Konzept der Domäne und den anderen eingeführten Basiskonzepten kann das Konzept der konzeptuellen Metapher im Sinne von Fauconnier und Turner (2003, S. 40–50) somit wie folgt definiert werden:

Definition 26. Seien die Tripel $\mathbb{S} = \langle S_{\mathbb{S}}, T_{\mathbb{S}}, D_{\mathbb{S}} \rangle = \langle S_{\mathbb{S}}, O_{\mathbb{S}} \rangle$, $\mathbb{T} = \langle S_{\mathbb{T}}, T_{\mathbb{T}}, D_{\mathbb{T}} \rangle = \langle S_{\mathbb{T}}, O_{\mathbb{T}} \rangle$, $\mathbb{G} = \langle S_{\mathbb{G}}, T_{\mathbb{G}}, D_{\mathbb{G}} \rangle = \langle S_{\mathbb{G}}, O_{\mathbb{G}} \rangle$ und $\mathbb{B} = \langle S_{\mathbb{B}}, T_{\mathbb{B}}, D_{\mathbb{B}} \rangle = \langle S_{\mathbb{B}}, O_{\mathbb{B}} \rangle$ Domänen (Def. 24 und 25), F die Gesamtheit aller faktischen Individuen (Def. 19), σ die Ähnlichkeit (Def. 21), \sim die Ähnlichkeitsrelation (Def. 22) und $m : O_{\mathbb{S}} \rightarrow O_{\mathbb{T}} \times O_{\mathbb{G}}$ eine Abbildung, dann heißt das Tupel $\mathfrak{M} = (\mathbb{S}, \mathbb{T}, \mathbb{G}, \mathbb{B}, m)$ konzeptuelle Metapher mit den Domänen \mathbb{S} als Quelldomäne, \mathbb{T} als Zieldomäne, \mathbb{G} als generische Domäne, \mathbb{B} als Beimischdomäne und m als Domänenabbildung, wenn gilt

- Die Objekte aller Domänen sind Konzepte bzw. die Individuen aller Domänen sind faktische Individuen, d. h. es gilt

$$\bigwedge_{x \in D_{\mathbb{S}} \cup D_{\mathbb{T}} \cup D_{\mathbb{G}} \cup D_{\mathbb{B}}} x \in F$$

- Für die Quelldomäne \mathbb{S} gilt, dass es für jedes ihrer Objekte $X = \langle x, p(x) \rangle \in O_{\mathbb{S}}$ zwei Gegenstücke $Y = \langle y, p(y) \rangle \in O_{\mathbb{T}}$ und $Z = \langle z, p(z) \rangle \in O_{\mathbb{G}}$, auf die X durch die Abbildung m abgebildet wird, wobei x ähnlich zu y ist. D. h., es gilt

$$m(X) = (Y, Z) \Leftrightarrow_{df} x \sim y \wedge p(z) = \sigma(x, y)$$

- Für die Beimischdomäne \mathbb{B} gilt, dass die Objekte der Beimischdomäne aus Individuen der Domänen \mathbb{S} und \mathbb{T} gebildet sind, und diese Individuen sowohl über beliebige Merkmale von Objekten aus beiden Domänen verfügen können als auch das Beziehungsmerkmal IST , d. h. es gilt

$$O_{\mathbb{B}} =_{df} \{ \langle x, p(x) \rangle \mid x \in D_{\mathbb{S}} \cup D_{\mathbb{T}} \wedge p(x) \subseteq T_{\mathbb{S}} \cup T_{\mathbb{T}} \cup \{IST\} \}$$

wobei folgenden Bedingung erfüllt sein soll

$$\bigwedge_{x \in D_{\mathbb{B}} \cap D_{\mathbb{T}}} \bigvee_{Y = \langle y, p(y) \rangle \in O_{\mathbb{S}}} \bigvee_{Z = \langle z, p(z) \rangle \in O_{\mathbb{G}}} X = \langle x, p(x) \rangle \wedge m(y) = (x, z) \wedge p(z) \subseteq p(x)$$

- Die Aussagen der Menge $S_{\mathbb{B}}$ heißen metaphorische Aussagen oder kurz Metapher-aussagen.

Das Beziehungsmerkmal IST nimmt dabei eine besondere Rolle ein, da das Beziehungsmerkmal IST dieser Definition nach in jeder Beimischdomäne enthalten sein kann, auch wenn das Beziehungsmerkmal IST weder in der Quelldomäne, noch in der Zieldomäne vorkommt. Der Grund für die besondere Rolle des Beziehungsmerkmals IST liegt darin,

dass Gleichnisse bei konzeptuellen Metaphern eine entscheidende Rolle. Bei einer konzeptuellen Metapher wird ein Konzept einer Domäne durch die Konzepte einer anderen Domäne verstanden, d. h., dass Konzepte aus beiden Domänen „gleichgesetzt“ werden.

Analog zu der Gesamtheit der Individuen, Merkmale und Objekte soll auch für das Konzept der konzeptuellen Metapher eine Gesamtheitsmenge wie folgt definiert werden:

Definition 27. Die Menge \mathfrak{N} heißt Gesamtheit aller konzeptuellen Metaphern, wenn gilt

$$\mathfrak{N} =_{df} \{ \mathfrak{M} | \mathfrak{M} = (\mathfrak{S}, \mathfrak{T}, \mathfrak{G}, \mathfrak{B}, m) \text{ ist eine konzeptuelle Metapher} \}$$

Abschließend soll noch eine Definition für eine Schreibweise, wie z. B. DISKUSSION ALS KRIEG in Kapitel 4.1.1 ab Seite 64, nachgeliefert werden, die schon im Kapitel zuvor für die Bezeichnung von konzeptuellen Metaphern verwendet wurde:

Definition 28. Sei $\mathfrak{M} \in \mathfrak{N}$ eine konzeptuelle Metapher (Def. 26) sowie seien $x \in D_{\mathfrak{S}}$ und $y \in D_{\mathfrak{T}}$ zwei Individuen (Def. 1) der Quell- bzw. der Zieldomäne, $A \in C$ und $B \in C$ zwei Konstrukte (Def. 6) sowie \mathfrak{R} die Referenzrelation (Def. 6), dann steht der Ausdruck A ALS B , Metaphername genannt, für die konzeptuelle Metapher \mathfrak{M} , wenn die beiden Konstrukte A und B für die Individuen x und y stehen, d. h. wenn gelten $(A, y) \in \mathfrak{R}$ und $(B, x) \in \mathfrak{R}$. Das Konstrukt B heißt namensstiftendes Konstrukt.

Im weiteren bezeichnen also Ausdrücke der Form A ALS B konzeptuelle Metaphern, wobei A auf die Zieldomäne verweist und B auf die Quelldomäne. Enthält im weiteren Verlauf ein größerer Abschnitt Ausführungen über konzeptuelle Metaphern, welche die gleiche Zieldomäne haben, dann werden diese aus Gründen der sprachlichen Einfachheit die Bezeichnung verkürzt, so dass nur die Quelldomäne genannt wird. In diesem Fall wird nur von B -Metaphern gesprochen.

5.3.2 Erläuterung

Mit der so gegebenen Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher wird deutlich, dass eine konzeptuelle Metapher mehr ist als nur eine Abbildung von Konzepten zweier Domänen aufeinander. Eine konzeptuelle Metapher ist die bewusste Bildung zweier neuer Domänen \mathfrak{G} und \mathfrak{B} .

In der Beimischdomäne \mathfrak{B} werden die Konzepte der Quell- und Zieldomäne \mathfrak{S} und \mathfrak{T} nach noch zu bestimmenden Regeln neu gebildet werden. Die generische Domäne \mathfrak{G} beschreibt die Gemeinsamkeiten der Quell- und der Zieldomäne, welche bei der Bildung der Beimischdomäne beibehalten werden müssen (Fauconnier und Turner 2003, S. 47).

In der Def. 26 wird dies durch die zusätzliche Bedingung ausgedrückt, die für die Beimischdomäne gelten muss. D. h., für Objekt mit einem Individuum aus der Zieldomäne muss gelten, dass es mindestens die Merkmale haben muss, die es mit dem Individuum der Quelldomäne gemeinsam hat, welches durch die Domänenabbildung m auf das Individuum der Zieldomäne abgebildet wird. Darüber hinaus, kann dieses Individuum in der Beimischdomäne über weitere Merkmale verfügen, wobei durch die Definition nicht vorgeben wird, welche Merkmale das sind. Hierfür werden im folgenden Kapitel die leitenden Prinzipien für die Bildung der Beimischdomäne eingeführt.

Zur Illustration soll die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT verwendet werden, um diese Definition und die Bezeichnung für die konzeptuelle Metapher zu veranschaulichen. Die Konstrukte $ZEIT \in C$ und $SICH BEWEGENDES OBJEKT \in C$ verweisen auf die Individuen $zeit$ bzw. $objekt$, welche zu der Ziel- bzw. der Quelldomäne gehören. Es gilt also $(ZEIT, zeit) \in \mathfrak{K}$ und $(OBJEKT, objekt) \in \mathfrak{K}$.

Die Quell- und Zieldomäne dieser konzeptuellen Metapher sind in Abbildung 5.3 entsprechend der in Anhang A.1 auf Seite 295 beschriebenen Notation dargestellt.

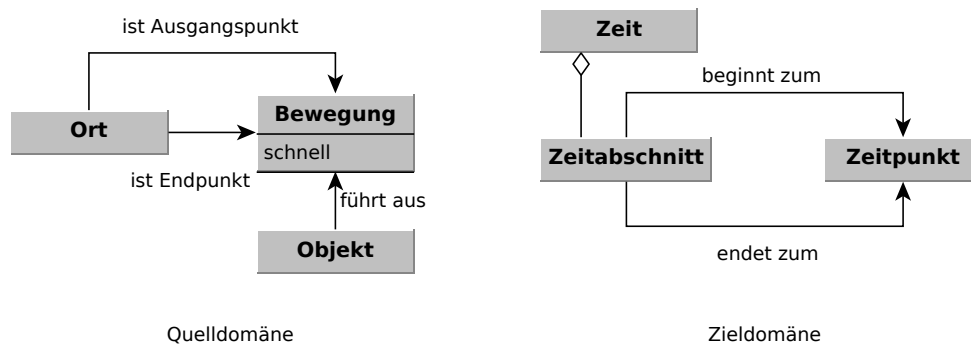


Abbildung 5.3: Quell- und Zieldomäne der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT

Die Objektmengen $O_{\mathbb{S}}$ und $O_{\mathbb{T}}$ der Quell- bzw. der Zieldomäne sollen in diesem Fall folgende Objekte umfassen:

$$O_{\mathbb{S}} = \{Bewegung, Objekt, Ort\}$$

$$O_{\mathbb{T}} = \{Zeit, Zeitabschnitt, Zeitpunkt\}$$

Die Abbildung der Quell- auf die Zieldomäne \mathbb{T} bzw. \mathbb{S} und die Objekte der generischen Domäne \mathbb{G} , die die Gemeinsamkeiten der Objekte der Quell- und der Zieldomäne beschreibt, ist in Tabelle 5.2 Abbildung dargestellt. Durch die Domänenabbildung m wird das Objekt *Zeit* zur Entsprechung des Objekts *Objekt* in der Quelldomäne, *Zeitabschnitt*

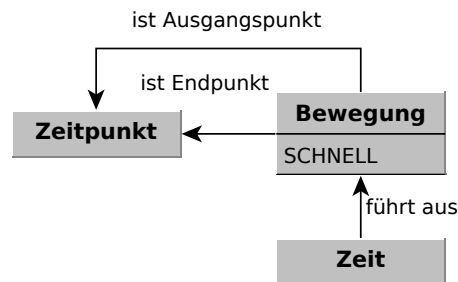


Abbildung 5.4: Beimischdomäne \mathbb{B} der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT

zur Entsprechung des Objekts *Bewegung* und *Zeitpunkt* zur Entsprechung des Objekts *Ort*.

Die Gemeinsamkeit zwischen dem *Objekt* und der *Zeit* besteht darin, dass *Objekt* und der *Zeit* Gegenstände sind, die sich verändern können, die Gemeinsamkeiten zwischen *Ort* und *Zeitpunkt* besteht darin, dass *Ort* und *Zeitpunkt* mit etwas in Beziehung stehen, und die Gemeinsamkeiten zwischen *Bewegung* und *Zeitabschnitt* darin, dass *Bewegung* und *Zeitabschnitt* durch einen Beginn und ein Ende begrenzt sind. Die so durch die generische Domäne \mathbb{G} beschriebenen Gemeinsamkeiten zwischen den Objekten der Quell- und der Zieldomäne müssen bei der Bildung der Beimischdomäne \mathbb{B} beibehalten werden.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Objekt	Zeit	sich verändernder Gegenstand
Ort	Zeitpunkt	zu etwas in Beziehung stehender Gegenstand
Bewegung	Zeitabschnitt	begrenzter Gegenstand

Tabelle 5.2: Domänenabbildung m der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT

Die Beimischdomäne \mathbb{B} besteht der Def. 26 nach aus Objekten der Quell- und der Zieldomäne. Die Merkmale, die die Individuen in der Beimischdomäne haben können, müssen nicht genau dieselben Merkmale sein, über die das jeweilige Individuum in seiner Ursprungsdomäne – sei es die Quell- oder die Zieldomäne – verfügt. In der Beimischdomäne können sowohl neue Merkmale hinzukommen als auch vorhandene Merkmale wegfallen. So kann z. B.

Um dies ebenfalls an einem Beispiel zu illustrieren, soll wieder die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT (Lakoff 1993, S. 216–218) betrachtet werden. Eine Beimischdomäne, die sich aus der Quell- und der Zieldomäne dieser konzeptuellen Metapher bilden lässt, ist in Abbildung 5.4 dargestellt. Die Beimischdomäne $\mathbb{B} =$

$(S_{\mathbb{B}}, O_{\mathbb{B}})$ enthält die Objektmenge $O_{\mathbb{B}} = \{Zeit, Bewegung, Zeitpunkt\}$. Das Objekt $Zeit = \langle zeit, \{FÜHRT - AUS\} \rangle$ hat jetzt aber nicht mehr die Beziehungsmerkmale, die es mit dem Objekt Zeitpunkt verbinden, sondern stattdessen ein Beziehungsmerkmal $FÜHRT - AUS$ (*zeit, bewegung*), welches es mit dem Objekt Bewegung verbindet. Da das Objekt Bewegung über das Merkmal *SCHNELL* verfügt, lassen sich metaphorische Ausdrücke wie $s = SCHNELL(zeit) = „die Zeit rast“$ mit $s \in S_{\mathbb{B}}$ ableiten.

5.4 Leitende Prinzipien

5.4.1 Zweck der leitenden Prinzipien

Durch die in Kapitel 5.3 angegebene Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher wird nicht gefordert, dass es für eine Quell- und eine Zieldomäne nur genau eine konzeptuelle Metapher gibt. Denn ja nachdem, wie die Objekte in der Beimischdomäne gebildet werden, kann es für das Paar von Quell- und Zieldomäne beliebig viele Beimischdomänen und damit beliebig viele konzeptuelle Metaphern geben, denn die Beimischdomäne ist dieser Definition nach das Ergebnis einer Konstruktion, d. h. Ergebnis bewusster Entscheidungen.

Wie diese Konstruktion und diese Zusammenfassung zu neuen Objekten ablaufen und wozu diese Objektbildung ausgerichtet werden kann, wird durch die Definition aber nicht vorgegeben, womit die Definition alleine nicht hinreichend ist, um mit ihr zu beschreiben zu können, wie konzeptuelle Metaphern gebildet werden. Zu ergänzen ist sie daher um leitende Prinzipien (*governing principles*), die bei der Bildung der Beimischdomäne Orientierung bieten und es erlauben, aus den verschiedenen Möglichkeiten der Objektbildung in der Beimischdomäne die sinnvollere und geeignetere auszuwählen (Fauconnier und Turner 2003, S. 307).

Insgesamt definieren Fauconnier und Turner (2003) neun leitende Prinzipien, von denen aber nicht alle neun relevant für diese Arbeit sind, da Fauconnier und Turner, wie bereits erwähnt, mit ihrer Theorie einen viel umfassenderen Anspruch – zu erklären, wie Menschen denken und die Realität konzeptualisieren – haben. Alle leitenden Prinzipien zu betrachten ist für diese Arbeit daher nicht notwendig, da die metaphorischen Aussagen in vereinfachter und semi-formaler Form, d. h. als Bestandteil von konzeptuellen Modellen, vorliegen und erzeugt werden. Daher kann die Betrachtung der leitenden Prinzipien auf die Prinzipien Kompression, Invarianz, Rekursion und Integration beschränkt werden.

5.4.2 Prinzip der Kompression

Das erste leitende Prinzip, welches hier betrachtet werden soll, ist das Prinzip der Kompression (Fauconnier und Turner 2003, S. 312–325). Dieses Prinzip macht insbesondere dafür Vorgaben, wie die Bildung der Beimischdomäne erfolgen kann, d. h., welche Konzepte bei der Bildung der Beimischdomäne weggelassen, verändert oder ergänzt werden können. Hierfür identifizieren Fauconnier und Turner eine Reihe von Operationen, die bei der Bildung der Beimischdomäne zur Anwendung kommen. Diese sind die Operationen Verkürzung, Zusammenführung, Ergänzung, Hervorhebung und Entlehnung (Fauconnier und Turner 2003, S. 324–325). Die Hervorhebung und die Entlehnung sind Spezialfälle der Verkürzung bzw. der Zusammenführung, die für diese Arbeit ausgeschlossen werden sollen.

5.4.2.1 Verkürzung

Die Operation der Verkürzung bezieht sich auf die Beziehungsmerkmale eines Konzeptes, welche durch die Operation verkürzt werden. Die Verkürzung eines Beziehungsmerkmals bedeutet, dass die Beziehungen zwischen mehreren Individuen eingeschränkt oder verkürzt werden (Fauconnier und Turner 2003, S. 313–314). D. h., wenn mehrere Individuen durch dasselbe Beziehungsmerkmal miteinander verbunden sind, kann eine Verkürzung vorgenommen werden, indem in der Beimischdomäne nur das erste und das letzte Individuum dieser Kette übernommen werden. Als Folge davon sind in der Beimischdomäne diese beiden Konzepte über das Beziehungsmerkmal direkt miteinander verbunden, d. h., aus $Px_1x_2 \wedge Px_2x_3 \wedge \dots \wedge Px_{n-1}x_n$ wird in der Beimischdomäne das Beziehungsmerkmal Px_1x_n .

Als Beispiel für eine Verkürzung kann hier die metaphorische Aussage „Person A schaufelt sein eigenes finanzielles Grab“ (Fauconnier und Turner 2003, S. 313) dienen. Auch wenn hier mehr stattfindet als eine Verkürzung, so werden die vielen Ursache-Wirkungsbeziehungen, die zu einem finanziellen Ruin von jemanden führen, zu einer Ursache-Wirkungsbeziehung – dass etwas dem Schaufeln des eigenen Grabes gleicht – verkürzt.

5.4.2.2 Zusammenführung

Neben der Kompression eines Beziehungsmerkmals kann in der Beimischdomäne auch eine Kompression mehrerer Beziehungsmerkmale zu einem Beziehungsmerkmal erfolgen (Fauconnier und Turner 2003, S. 314–319). Dabei müssen die zusammengeführten Beziehungsmerkmale nicht gleich sein, sondern können sich in der Quell- bzw. der Zieldomäne von dem entsprechenden Beziehungsmerkmal in der Beimischdomäne unterscheiden. Der

Unterschied kann z. B. darin bestehen, dass das Beziehungsmerkmal in der Beimischdomäne eine eingeschränkte Bedeutung hat, d. h. deren Gültigkeitsbereich eingeschränkt ist. Ein Beispiel hierfür ist, dass zeitliche Beziehungsmerkmale aus der Zieldomäne, d. h. Beziehungsmerkmale mit Bezug zum Konzept der Zeit, mit einem oder mehreren räumlichen Beziehungsmerkmalen aus der Quelldomäne zusammengeführt werden. Aus einem Beziehungsmerkmal P_{xy} der Zieldomäne wird also in der Beimischdomäne das Beziehungsmerkmal Q_{xy} , wobei Q ein Beziehungsmerkmal der Quelldomäne ist und x und y Individuen der Zieldomäne sind.

Ein Beispiel für eine solche Zusammenführung ist die Abbildung 5.5. In dieser Abbildung ist ein Diagramm dargestellt, bei dem auf der Abszisse die Zeit mit den beiden Zeitpunkten t_1 und t_2 aufgetragen ist. Die Ordinate hingegen ist hier irrelevant und kann eine beliebige Größe sein, z. B. wie bei Fauconnier und Turner (2003, S. 315) der Index *Dow Jones Industrial Average* oder die Anzahl der Seiten dieser Arbeit während der Schreibphase.

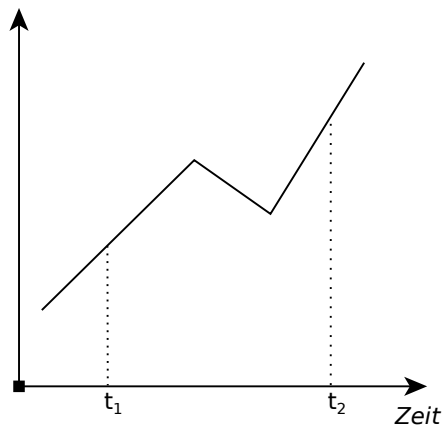


Abbildung 5.5: Beispiel für eine Zusammenführung von zeitlichen und räumlichen Merkmalen

Wichtiger für dieses Beispiel ist hier die Abszisse, welche für die Zeit steht und das Diagramm zu einem metaphorischen Ausdruck macht. Denn die zeitliche Beziehung zwischen den beiden Individuen t_1 und t_2 wird in dem Diagramm zu einer räumlichen Beziehung zusammengeführt und somit die zeitliche Trennung der beiden Individuen in einer räumlichen Trennung ausgedrückt.

Darüber hinaus können Beziehungsmerkmale zu einfachen Merkmalen zusammengeführt werden. Deutlich wird dies in metaphorischen Ausdrücken wie „halsbrecherische Geschwindigkeit“ (Fauconnier und Turner 2003, S. 318). Hier wird in der Beimischdomäne

ein Beziehungsmerkmal zwischen einer Ursache (zu schnell sein) und der Wirkung (den Hals brechen) zu einem einfachen Merkmal *IST – HALS BRECHEND* des Individuums *geschwindigkeit* zusammengeführt. In diesem Merkmal ist in der Beimischdomäne die Wirkung der Geschwindigkeit bereits enthalten.

5.4.2.3 Ergänzung

Bei der Ergänzung erfolgt die Kompression durch Hinzufügen eines neuen Beziehungsmerkmals (*compression by creation*), welches bei den Individuen in der Quell- oder der Zieldomäne nicht vorhanden war (Fauconnier und Turner 2003, S. 319–320). Eine Kompression durch Ergänzung kann z. B. dann vorkommen, wenn in der Quelldomäne eine Aussage mit einem Existenzquantor enthalten ist, d. h., eine Aussage der Form

$$\bigvee_{y \in \Omega} Pxy$$

wird in der Beimischdomäne zu der Aussage Pxa , wobei $a \in D_{\mathbb{T}}$ ein Individuum aus der Zieldomäne ist. Somit wäre die Beziehung Pxa eine Beziehung, die weder in der Quell- noch in der Zieldomäne vorgegeben ist. Es wird also eine Aussage, die offen lässt, mit welchem anderen Individuum ein Individuum in Beziehung steht, in der Beimischdomäne auf ein bestimmtes Individuum in der Beimischdomäne beschränkt und damit komprimiert.

Das ergänzte Beziehungsmerkmal ergibt sich aus der Gleichsetzung von Individuen aus der Quelldomäne mit Individuen der Zieldomäne. In dem Beispiel werden die Menge der Individuen aus der Quelldomäne, die eine Beziehung zu x haben können, gleichgesetzt mit dem Individuum a aus der Zieldomäne. In der Beimischdomäne erhält dann das Individuum das Beziehungsmerkmal P , welches in der Quelldomäne von a nicht existiert bzw. über das a in dieser nicht verfügt.

Als Beispiel für Kompression durch Ergänzung führen Fauconnier und Turner (2003, S. 319) eine Abbildung aus der *New York Times* an, die die beiden Leichtathleten Hicham el-Guerrouj und Roger Bannister zeigt. Anlass für die Abbildung war, dass Hicham el-Guerrouj einen Weltrekord unterboten hatte, den Roger Bannister rund vier Jahrzehnte zuvor aufgestellt hat (Fauconnier und Turner 2003, S. 123–125).

In der Beimischdomäne, für die diese Abbildung eine Darstellung einer metaphorischen Aussage ist, werden nun die beiden Leichtathleten in eine Beziehung gesetzt, so dass sie in einem direkten Wettbewerb stehen. Das ist aber keine Beziehung, die in der Zieldomäne zwischen Roger Bannister und Hicham el-Guerrouj existiert, zumal die Ereignisse, auf die hier Bezug genommen wird, Jahrzehnte auseinander liegen. Erst in der Beimischdomäne

stehen Roger Bannister und Hicham el-Guerrouj in einer direkten Wettbewerbsbeziehung. Diese Beziehung ist das ergänzte Beziehungsmerkmal.

5.4.3 Prinzip der Invarianz

Auch wenn beliebige Domänen innerhalb einer konzeptuellen Metapher als Quell- und Zieldomäne verwendet werden können, so gilt dabei, dass bestimmte den Domänen inhärente Zusammenhänge beibehalten werden müssen. Eine solche Forderung findet sich in verschiedenen Metaphertheorien, auch wenn sie dort mitunter anders bezeichnet werden oder im Detail einen unterschiedlichen Schwerpunkt setzen.

Lakoff (1993, S. 215) diskutiert dies in seiner Theorie der konzeptuellen Metapher unter dem Konzept der Invarianz. Hierunter versteht er, dass die kognitive Topologie – von ihm auch *image-schema structure* genannt – erhalten bleiben muss, d. h., durch die Abbildung sind bei der konzeptuellen Metapher innen auf innen, außen auf außen, Grenzen auf Grenzen usw. abzubilden. Als Beispiel hierfür führt Lakoff (1993, S. 216) metaphorische Ausdrücke wie „Person A gibt Person B einen Tritt“ an. Es ist zwar möglich, jemanden einen Tritt zu geben, aber da ein Tritt kein physischer Gegenstand ist, hat der Empfänger des Trittes diesen danach nicht in seinem Besitz.

Fauconnier und Turner (2003, S. 325–328) hingegen diskutieren dies im Rahmen des leitenden Prinzips der Topologie. Hierunter verstehen Fauconnier und Turner, dass die Beimischdomäne derart entwickelt werden soll, dass die Beziehungen zwischen den Individuen in der Beimischdomäne sowohl deren Beziehungen in der Quell- bzw. der Zieldomäne entsprechen als auch den Abbildungen der Konzepte zwischen der Quell- und der Zieldomäne.

5.4.4 Prinzip der Rekursion

Außer der Eigenschaft, dass die Beimischdomäne aus der Ziel- und Quelldomäne gebildet wird, hat die Beimischdomäne keine essentielle Eigenschaft, die sie von der Quell- und der Zieldomäne unterscheidet. Daher ist es auch möglich, dass – wie in Abbildung 5.6 auf der nächsten Seite basierend auf Abbildung 4.5 auf Seite 83 graphisch veranschaulicht – eine Beimischdomäne einer anderen konzeptuellen Metapher die Rolle der Quelldomäne oder der Zieldomäne in einer anderen konzeptuellen Metapher übernimmt. Fauconnier und Turner (2003, S. 334–336) bezeichnen dies als *governing principle* der Rekursion, da das Verfahren zur Bildung der Beimischdomäne auf eine gebildete Beimischdomäne selbst wieder angewendet wird.

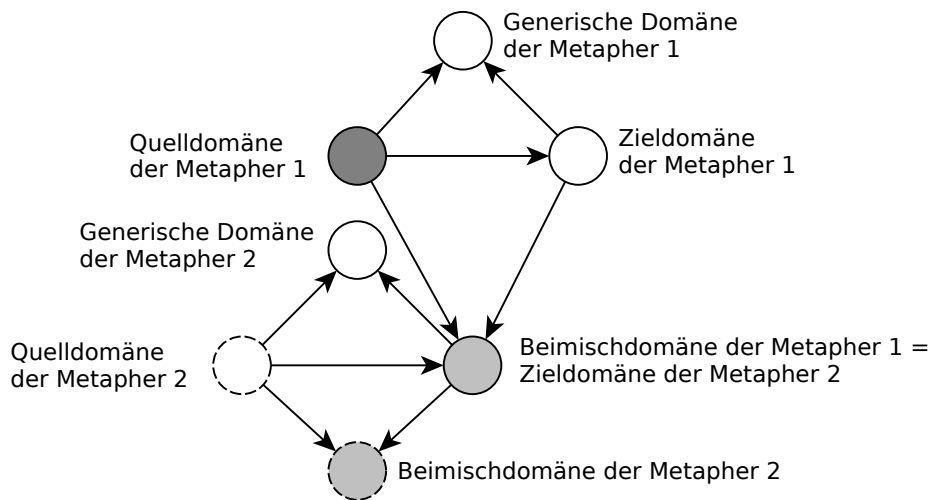


Abbildung 5.6: Prinzip der Rekursion von konzeptuellen Metaphern

Über die Rekursion lässt sich auch das beschreiben, was Lakoff (1993, S. 218–220) in seiner Metaphertheorie als simultane Abbildung (*simultaneous mapping*) bezeichnet. Das bedeutet, dass zwei verschiedene Abbildungen in einem metaphorischen Ausdruck gleichzeitig verwendet werden können. Als Beispiel lässt sich hier die Aussage „etwas *in den kommenden Wochen* tun“ anführen. Hier wird einmal Zeit als ein sich bewegendes Objekt betrachtet („die kommenden Wochen“) und zum anderen als ein abgegrenzter Bereich, der betreten oder verlassen werden kann („in den [...] Wochen“). In der Aussage werden sowohl die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT als auch die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS ABGEGRENZTER RAUM verwendet (Lakoff 1993, S. 219). Verstanden wird der Aussageteil „in den kommenden Wochen“ dadurch, dass die Beimischdomäne für die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT und gleichzeitig als Zieldomäne für die konzeptuelle Metapher ZEIT ALS ABGEGRENZTER RAUM dient. In der sich so ergebenden Beimischdomäne der konzeptuellen Metapher ZEIT ALS ABGEGRENZTER RAUM sind dann sowohl Individuen als auch Merkmale aus den Quelldomänen beider konzeptueller Metaphern enthalten.

Im Falle des Beispiels bedeutet dies, dass erst für die Domäne der Zeit und der Domäne sich bewegendes Objekte eine neue Beimischdomäne entwickelt wird, in der sich Zeit als Objekt bewegen kann. Aus dieser Beimischdomäne und der Quelldomäne des abgegrenzten Raums wird dann die zweite Beimischdomäne gebildet. In dieser wird dann Zeit als ein sich bewegendes abgegrenztes Raum verstanden.

5.4.5 Prinzip der Integration

Das leitende Prinzip der Invarianz fordert zwar die Beibehaltung topologischer Strukturen, wie auch das leitende Prinzip der Kompression Vereinfachung oder Ergänzung vornimmt, um bestimmte inhaltliche Zusammenhänge der Quell- oder Zieldomäne deutlich zu machen. Doch kann es bei der Bildung der Beimischdomäne dazu kommen, dass die Beimischdomäne über keinen inneren Zusammenhang verfügt, z. B. dann, wenn der Zusammenhang der Quell- und der Zieldomäne entgegengesetzt ist. Unter dem inneren Zusammenhang einer Domäne soll verstanden werden, dass die Konzepte durch Beziehungsmerkmal verbunden sind und eine Domäne nicht nur eine willkürliche Ansammlung von Konzepten ist. Das leitende Prinzip der Integration fordert daher, dass die Auswahl der in die Beimischdomäne zu übernehmenden Individuen und Merkmale sowie die in Kapitel 5.4.2 angeführten Tätigkeiten der Kompression eine Beimischdomäne erzeugen, die über einen inneren Zusammenhang verfügt (Fauconnier und Turner 2003, S. 328–329).

Abgrenzen gegenüber dem leitenden Prinzip der Invarianz lässt sich dieses Prinzip dadurch, dass das Prinzip der Invarianz fordert, dass sowohl die bestehenden inneren als auch die äußeren Zusammenhänge erhalten bleiben sollen, da die Zusammenführung aller oder ausgewählter Zusammenhänge in einer Domäne zu Widersprüchen oder „Lücken“ führen kann, wenn dies ohne zusätzliche Einschränkungen geschieht. Durch das Prinzip der Integration soll sichergestellt werden, dass nur solche Beimischdomänen gebildet werden, in denen die Widersprüche oder die „Lücken“ durch geeignete Auswahl oder Verdichtung aufgelöst bzw. gefüllt werden.

5.5 Realisierungen konzeptueller Metaphern

5.5.1 Definition des Konzepts des metaphorischen Ausdrucks

In den vorherigen Kapiteln wurden verschiedene Beispiele gegeben, wie konzeptuelle Metaphern in sprachlichen Ausdrücken realisiert werden. Die Mehrzahl der Beispiele waren textuelle Ausdrücke, d. h. Ausdrücke, die durch eine auf den ersten Blick ungewohnte Zusammenstellung von Wörtern gekennzeichnet sind. Jedoch ist die oben gegebene Definition des Metapherkonzepts unabhängig davon, wie konzeptuelle Metaphern realisiert werden, d. h., die konzeptuellen Metaphern sind unabhängig davon, welcher kommunikative Kanal dafür gewählt wird, die metaphorischen Aussagen einer konzeptuellen Metapher jemandem mitzuteilen.

Ein Mittel zum Mitteilen von Aussagen sind Sprachen, die aus Ausdrücken, Wörtern und Zeichen bestehen. Um zu definieren, was hier unter metaphorischen Ausdrücken verstan-

den werden soll, wird daher zuerst das Konzept der Sprache wie folgt definiert (Bunge 1974a, S. 10 und S. 23):

Definition 29. Das Tupel $\mathcal{L} = (\Sigma, \epsilon, \bullet, K, \Delta)$ heißt Sprache, wenn gilt

- Σ ist eine endliche Menge von Zeichen genannt das Alphabet der Sprache \mathcal{L} ,
- $\bullet : \Sigma^* \times \Sigma^* \rightarrow \Sigma^*$ ist eine Operation auf Σ^* genannt Konkatenation von Wörtern bestehend aus Zeichen des Alphabets Σ ,
- Σ^* ist die Menge der Wörter über Σ für die gilt $\epsilon \in \Sigma^*$ und $w \in \Sigma^* \wedge a \in \Sigma \Rightarrow w \bullet a \in \Sigma^*$,
- die Konkatenation \bullet ist assoziativ, d. h. es gilt

$$\bigwedge_{a,b,c \in \Sigma^*} (a \bullet b) \bullet c = a \bullet (b \bullet c)$$

- ϵ ist das neutrale Element für die Konkatenation \bullet , d. h. es gilt

$$\bigwedge_{a \in \Sigma^*} a \bullet \epsilon = \epsilon \bullet a = a$$

- Σ^{**} die Menge der gültigen Ausdrücke der Sprache \mathcal{L} , d. h. es gilt

$$\Sigma^{**} \subseteq \bigcup_{i \in \mathbb{N}_{>0}} (\Sigma^*)^i \text{ mit } (\Sigma^*)^i \text{ als } i\text{-stelliges kartesisches Produkt von } \Sigma^*$$

- K ist eine beliebige Menge und
- $\Delta : \Sigma^{**} \rightarrow \mathfrak{P}(K)$ ist die Kodierungsfunktion, die die Ausdrücke der Sprache \mathcal{L} auf Mengen von Elementen von K abbildet.

Wird nun die Menge der metaphorischen Aussagen $S_{\mathbb{B}}$ für die Menge K in das Tupel \mathcal{L} eingesetzt, so sollen die Ausdrücke dieser Sprache als metaphorische Ausdrücke verstanden werden. Formal wird dies wie folgt definiert:

Definition 30. Seien $\mathfrak{M} = (\mathbb{S}, \mathbb{T}, \mathbb{G}, \mathbb{B}, m)$ eine konzeptuelle Metapher (Def. 26) mit der Beimischdomäne $\mathbb{B} = \langle S_{\mathbb{B}}, O_{\mathbb{B}} \rangle$, $s \in S_{\mathbb{B}}$ eine metaphorische Aussage aus der Beimischdomäne \mathbb{B} und $\mathcal{L}_{\mathfrak{M}} = (\Sigma, \epsilon, \bullet, K, \Delta)$ eine Sprache (Def. 29). Dann heißen die Ausdrücke Σ^{**} der Sprache $\mathcal{L}_{\mathfrak{M}}$ metaphorische Ausdrücke oder kurz Metapherausdruck, wenn gilt $K = S_{\mathbb{B}}$.

5.5.2 Typen von metaphorischen Ausdrücken

Abhängig welche Zeichen für eine Sprache verwendet werden, kann es verschiedene metaphorische Ausdrücke geben, denn neben textuellen Metapherausdrücken, sind – das zuvor angeführte Beispiel des Diagramms deutete es bereits an – weitere Typen von Metapherausdrücken möglich. Sie können die Form von Bildern und Graphiken (Sonesson 2003), Bewegungen bei Filmen (Forceville 2003) und Theateraufführungen (Rozik 2003), Gesten und Gebärden (Müller 2003; Taub 2003) oder Musik und Tönen (Thorau 2003; Monelle 2003) annehmen.

Systematisieren lässt die Vielfalt der Metapherausdrücke mittels der Merkmale Zeichentyp, Art der Zeichentypkombination und Zeitbezug. Mittels dieser Merkmale lässt sich ein morphologischer Kasten entwickeln, wie er in Tabelle 5.3 dargestellt ist.

Merkmal	Merkmalsausprägung			
Zeichentyp	optisch	akustisch	haptisch	olfaktorisch
Kombinationsart	unimodal		multimodal	
Zeitbezug	statisch		dynamisch	

Tabelle 5.3: Morphologischer Kasten für Metapherausdrücke

Die Bedeutung der Merkmale ist wie folgt:

- *Zeichentyp*: Analog zu Modellen können für die Realisierung von konzeptuellen Metaphern verschiedenen Zeichentypen verwendet werden (vgl. Kapitel 2.1.4 und 2.2.4). Entsprechend verfügt das Merkmal Zeichentyp über die Ausprägungen optische, akustische, haptische und olfaktorische Zeichen. Optische Zeichen können noch mal nach Einzelzeichen, Anordnungszeichen oder der Kombination aus beiden unterschieden werden (vgl. Kapitel 2.2.4).
- *Kombinationsart*: Dieses Merkmal gibt an, wie die Zeichen miteinander kombiniert werden, und verfügt über die zwei Ausprägungen unimodal und multimodal. Unimodal sind Metapherausdrücke nur dann, wenn in dem Ausdruck nur ein Zeichentyp vorkommt. Sind es mehrere Zeichentypen, dann handelt es sich um einen multimodalen Metapherausdruck (Johansen und Posner 2003, S. 8).
- *Zeitbezug*: Darunter wird das Merkmal verstanden, ob sich ein Metapherausdruck über die Zeit gleich bleibt (statisch) oder sich über die Zeit verändert (dynamisch). Veränderungen können z. B. sein, dass über die Zeit neue Zeichen dem Metapherausdruck hinzugefügt oder bestehende entfernt werden (Johansen und Posner 2003, S. 7).

Mittels des morphologischen Kastens lassen sich die verschiedenen Typen von Metapherausdrücken systematisieren. Zusammengefasst sind dies in Tabelle 5.4. Bei den dynamischen Metapherausdrücken (Typ III) und den multimodalen Metapherausdrücken (Typ IV) wurden mehrere zutreffende Merkmalsausprägungen mit „/“ zusammengefasst, da alle Merkmalsausprägungen hier zutreffen. Der Fokus soll im Weiteren auf textuelle und graphische Metapherausdrücke liegen, da, wie in Kapitel 2.2.4 dargelegt, optische Zeichen für die konzeptuelle Modellierung und damit optische Metapherausdrücke im Kontext dieser Arbeit von besonderer Bedeutung sind.

#	Typ	Zeichentyp	Kombinationsart	Zeitbezug
I	textuelle	optische (Einzelzeichen)	unimodal	statisch
II	graphische	optisch	unimodal	statisch
III	dynamische	/	/	dynamisch
IV	multimodale	/	multimodal	/

Tabelle 5.4: Typen von Metapherausdrücken

5.5.3 Textuelle Metapherausdrücke

Textuelle Metapherausdrücke (Typ I) sind Metapherausdrücke einer Sprache, deren Alphabet aus Einzelzeichen (vgl. Kapitel 2.2.4) besteht. Anordnungszeichen kommen demnach in textuellen Metapherausdrücken nicht vor.

Allein dies eröffnet die Möglichkeit einer großen Vielfalt von textuellen Ausdrücken, die für eine Beimischdomäne gebildet werden können, doch werden in der Kommunikation bestimmte Metapherausdrücke häufiger verwendet als andere. Diese typischen Metapherausdrücke sollen hier in Anlehnung an Miller (1979, S. 229–234) herausgearbeitet werden. Miller unterscheidet drei Formen von textuellen Metapherausdrücken: nominale, prädikative und zugespitzte Metapherausdrücke.

5.5.3.1 Nominale Metapherausdrücke

Nominale Metapherausdrücke sind textuelle Ausdrücke der Form „etwas ist etwas anderes.“ In Anlehnung an Miller (1979, S. 230–231) lässt sich ein nominaler Metapherausdruck wie folgt definieren:

Definition 31. Seien $\mathfrak{M} = (\mathbb{S}, \mathbb{T}, \mathbb{G}, \mathbb{B}, m)$ eine konzeptuelle Metapher (Def. 26), $s \in S_{\mathbb{B}}$ eine metaphorische Aussage der Beimischdomäne \mathbb{B} und $\mathcal{L}_{\mathfrak{M}} = (\Sigma, \epsilon, \bullet, S_{\mathbb{B}}, \Delta)$ eine Sprache mit metaphorischen Ausdrücken für die konzeptuelle Metapher \mathfrak{M} mit den Ausdrücken Σ^{**} (Def. 30). Dann heißt der Ausdruck $a \in \Sigma^{**}$ nominaler Metapherausdruck, wenn gilt

$\Delta(a) = \{s\}$ und die metaphorische Aussage s zwei Individuen $x, y \in D_{\mathbb{B}}$ der Beimischdomäne enthält, für die das Beziehungsmerkmal $IST(x, y)$ in der Beimischdomäne enthalten ist, d. h. $IST \in T_{\mathbb{B}}$.

Zur Illustration soll der metaphorische Ausdruck „Eine Zehe ist ein Finger des Fußes“ (Miller 1979, S. 231) betrachtet werden. Dieser Ausdruck enthält das Beziehungsmerkmal $IST(zeh, finger)$ und eine mögliche konzeptuelle Metapher für diesen Ausdruck wäre die konzeptuelle Metapher $ZEH \text{ ALS } FINGER$ mit der folgenden Quell- und Zieldomäne:

$$\begin{aligned} \mathbb{S} &= \langle S_{\mathbb{S}}, \{VERBUNDEN\}, \{hand, finger\} \rangle \\ \mathbb{T} &= \langle S_{\mathbb{T}}, \{VERBUNDEN\}, \{fuss, zeh\} \rangle \end{aligned}$$

Die Beimischdomäne für die konzeptuelle Metapher $ZEH \text{ ALS } FINGER$ könnte aus diesen beiden Domänen wie folgt gebildet werden:

$$\mathbb{B} = \langle S_{\mathbb{B}}, \{VERBUNDEN, IST\}, \{hand, zeh, finger\} \rangle$$

Hier hat also eine Kompression durch Ergänzung stattgefunden, bei der die beiden Individuen $finger$ und zeh durch das Beziehungsmerkmal $IST(zeh, finger)$ und die Individuen zeh und $hand$ durch das Beziehungsmerkmal $VERBUNDEN(zeh, hand)$ verbunden wurden. Ein möglicher Metapherausdruck für diese Beimischdomäne wäre dann der oben genannte Ausdruck „Eine Zehe ist ein Finger des Fußes.“

5.5.3.2 Prädikative Metapherausdrücke

Während bei einem nominalen Metapherausdruck ein Individuum mit einem anderen Individuum mittels des Beziehungsmerkmals IST gleichgesetzt und es über das gleichgesetzte Individuum verstanden wird, ist bei einem prädikativen Metapherausdruck die Beziehung zwischen den beiden Individuen offen. In Anlehnung an Miller (1979, S. 231–233) lässt sich ein prädikativer Metapherausdruck wie folgt definieren:

Definition 32. Seien $\mathfrak{M} = (\mathbb{S}, \mathbb{T}, \mathbb{G}, \mathbb{B}, m)$ eine konzeptuelle Metapher (Def. 26), $s \in S_{\mathbb{B}}$ eine metaphorische Aussage der Beimischdomäne \mathbb{B} und $\mathcal{L}_{\mathfrak{M}} = (\Sigma, \epsilon, \bullet, S_{\mathbb{B}}, \Delta)$ eine Sprache mit metaphorischen Ausdrücken Σ^{**} für die konzeptuelle Metapher \mathfrak{M} (Def. 30). $a \in \Sigma^{**}$ heißt prädikativer Metapherausdruck, wenn gilt $\Delta(a) = \{s\}$ und in s zwei Individuen $x, y \in D_{\mathbb{B}}$ und ein Beziehungsmerkmal $P \in T_{\mathbb{B}}$ mit Pxy vorkommen.

Zur Illustration prädikativer Metapherausdrücke soll der metaphorische Ausdruck „John is married to his work“ (Miller 1979, S. 235) dienen. Durch diesen metaphorischen Ausdruck wird das Verhältnis von John zu seinem Beruf beschrieben und durch die Domäne

der Ehe verstanden. D. h., die Zieldomäne enthält die Individuen *john* und *beruf*, während die Quelldomäne die Individuen *ehe* und *ehegatte* enthält.

Die Quell- und Zieldomänen sind

$$\begin{aligned}\mathbb{S} &= \langle S_{\mathbb{S}}, P_{\mathbb{S}}, \{john, beruf\} \rangle \\ \mathbb{T} &= \langle S_{\mathbb{T}}, \{IST - VERHEIRATET\}, \{ehe, ehgatte\} \rangle\end{aligned}$$

Eine Beimischdomäne, die den oben genannten metaphorischen Ausdruck enthält, kann wie folgt aussehen

$$\mathbb{B} = \langle S_{\mathbb{B}}, \{IST - VERHEIRATET\}, \{john, beruf\} \rangle$$

wobei *IST - VERHEIRATET* (*john, beruf*) gilt.

Damit ist aber nicht gesagt, dass die Beimischdomäne vollständig angegeben ist. Sie wurde nur für dieses Beispiel vereinfacht. Z. B. wären hier weitere nominale Metapherausdrücke möglich, wie z. B. „Johns Beruf ist seine Gattin“ mit *IST* (*beruf, ehgatte*), wobei die Quell-, Ziel- und Beimischdomäne um die entsprechende Individuen und Merkmale zu erweitern sind.

5.5.3.3 Zugespitzte Metapherausdrücke

Die dritte Form metaphorischer Ausdrücke nach Miller ist der zugespitzte Metapherausdruck (*sentential metaphor*). Während bei einem nominalen Metapherausdruck das Beziehungsmerkmal vorgegeben war und bei einem prädikativen Metapherausdruck das Individuum, so ist bei einem zugespitzten Metapherausdruck beides offen. Die Definition des zugespitzten Metapherausdrucks erfolgt in Anlehnung an Miller (1979, S. 283) wie folgt:

Definition 33. Seien $\mathfrak{M} = (\mathbb{S}, \mathbb{T}, \mathbb{G}, \mathbb{B}, m)$ eine konzeptuelle Metapher (Def. 26), $s \in S_{\mathbb{B}}$ eine metaphorische Aussage der Beimischdomäne \mathbb{B} und $\mathcal{L}_{\mathfrak{M}} = (\Sigma, \epsilon, \bullet, S_{\mathbb{B}}, \Delta)$ eine Sprache mit metaphorischen Ausdrücken Σ^{**} für die konzeptuelle Metapher \mathfrak{M} (Def. 30). $a \in \Sigma^{**}$ heißt zugespitzter Metapherausdruck, wenn gilt $\Delta(a) = \{s\}$ und in der metaphorischen Aussage s Individuen aus $D_{\mathbb{B}}$ oder Merkmale aus $P_{\mathbb{B}}$ vorkommen, die in keiner anderen Aussage aus $S_{\mathbb{B}}$ vorkommen.

Um hier ebenfalls ein Beispiel zur Verdeutlichung der Definition zu geben, soll der metaphorische Ausdruck „John has lost his marbles“ (Miller 1979, S. 233) betrachtet werden. Das entscheidende bei diesem metaphorischen Ausdruck ist, dass in dem Text vor und

nach diesem Ausdruck kein weiterer Ausdruck vorkommt, der auf die Murmeln (*marbles*) verweist, und es dem Leser anhand des Textes allein nicht klar werden kann, worauf der Ausdruck, dass John seine Murmeln verloren hat, verweist. Die Konzepte als auch die relevanten Merkmale sind durch den Leser des metaphorischen Ausdrucks nicht ohne weitere Hilfestellungen durch den Text herleitbar. Hierfür bedarf es textfremder Konzepte, die dem jeweiligen sozialen und kulturellen Kontext entstammen können.

5.5.4 Graphische Metapherausdrücke

Analog dazu, dass konzeptuelle Modelle graphisch oder bildlich dargestellt werden können (vgl. Kapitel 2.2.4), lassen sich konzeptuelle Metaphern auch graphisch oder bildlich realisieren. Es kommen bei solchen graphischen Metapherausdrücken (Typ II) neben den Einzelzeichen auch Anordnungszeichen zur Anwendung, welche sich beliebig anordnen lassen und dabei wie Wörter auch beliebige Kommunikationsfunktionen übernehmen können (Sonesson 2003, S. 26; Johansen und Posner 2003, S. 5).

In graphischen Metapherausdrücken wird in der graphischen Darstellung ein Individuum, welches darin abgebildet wird, zu einem anderen Individuum in Bezug gesetzt, indem z. B. bei der Darstellung des einen Individuums Merkmale des anderen Individuums verwendet werden. Insofern ist ein graphischer Metapherausdruck einem textuellen Metapherausdruck ähnlich.

Beispiele für graphische Metapherausdrücke finden sich in Abbildung 5.7, welche ein vereinfachtes Klassendiagramm, z. B. entsprechend der *Unified Modeling Language* (UML) der Object Management Group (2011), darstellt. In dieser Abbildung wird das Konzept der Klasse durch Rechtecke dargestellt. Hier wird also das Konzept der Klasse durch das Konzept des Rechtecks zugänglich gemacht, und die graphische Darstellung ist eine metaphorischer Ausdruck für die metaphorische Aussage *IST* (*klasse, rechteck*).

Eine Klasse ist hier eine Menge von Objekten – in der UML Instanzen genannt –, die bestimmte Merkmale gemeinsam haben (Object Management Group 2011, S. 35 und S. 53–54). Dadurch werden die Objekte von den Objekten abgegrenzt, die nicht über diese Merkmale verfügen. Ähnlich ist dies bei einem Rechteck, bei dem durch das Rechteck die Menge der Punkte in zwei Mengen von Punkten eingeteilt wird. Eine Menge enthält die Punkte, die innerhalb des Rechtecks – einschließlich des Rands des Rechtecks – liegen, die zweite Menge die Punkte, die außerhalb des Rechtecks liegen. Genau dies wäre dann auch der Inhalt der generischen Domäne dieser *KLASSE-ALS-RECHTECK*-Metapher.

Mit der Linie, die die beiden Rechtecke miteinander verbindet, befindet sich in Abbildung 5.7 noch ein weiterer graphischer Metapherausdruck. Die Linie repräsentiert ein

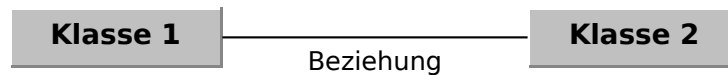


Abbildung 5.7: Beispiele für graphische Metapherausdrücke

Beziehungsmerkmal, welches die beiden Klassen in eine inhaltliche Beziehung zueinander setzt. Für die Darstellung eine Linie zu wählen liegt daher nahe, da auch eine Linie optisch die beiden Rechtecke, welche für die Klassen stehen, verbindet. Insofern handelt es sich um einen graphischen Metapherausdruck der konzeptuellen Metapher **BEZIEHUNGSMERKMAL-ALS-LINIE**.

Doch auch andere Beispiele für graphische Metapherausdrücke lassen sich finden. So wählte z. B. Booch (1991, S. 159) in seinem Ansatz für eine objektorientierte Analyse und Entwurf von Softwaresystemen ursprünglich das Bild der Wolke für die Darstellung von Klassen. Das Klassendiagramm aus Abbildung 5.7 hätte mit der **KLASSE-ALS-WOLKE**-Metapher die Gestalt wie in Abbildung 5.8. Auch die Wolke symbolisiert eine Abgrenzung zwischen innen und außen, aber wirkt diese hier weniger scharf als bei einem Rechteck. Z. B. kann dies so gedeutet werden, dass die Anzahl der Objekte der Klassen nicht genau bestimmt ist.

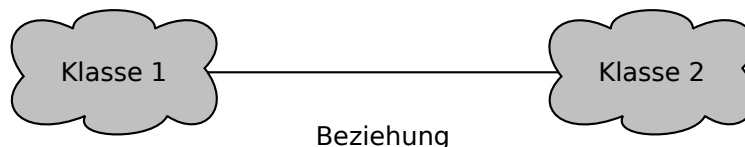


Abbildung 5.8: Alternatives Beispiel für graphische Metapherausdrücke – in Anlehnung an Booch (1991, S. 159)

Trotz des Unterschieds ist auffällig, dass beiden graphischen Metapherausdrücke sehr ähnlich sind: Individuen werden bei beiden als abgegrenzte Bereiche und Beziehungsmerkmale der Individuen als verbindende Linienzüge dargestellt. Werden ferner weitere graphische Darstellungsformen für konzeptuelle Modelle in Betracht gezogen, so lässt sich feststellen, dass ein solches Darstellungsmuster – abgegrenzte Bereiche sind durch Linien verbunden – sehr häufig in graphischen Darstellungen von konzeptuellen Modellen vorgefunden werden kann. Zurückführen lässt sich dies auf grundlegende Mechanismen der menschlichen Wahrnehmung (Ware 2013, S. 221–226), was ebenfalls dafür spricht, bei der Erstellung und Darstellung von konzeptuellen Modellen die zugrunde liegenden konzeptuellen Metaphern immer bewusst mitzudenken.

5.5.5 Dynamische Metapherausdrücke

Bei den bisher betrachteten Formen von Metapherausdrücken handelte es sich um statische Metapherausdrücke. Sie wurden zu einem definierten Zeitpunkt gebildet und niedergeschrieben und anschließend nicht mehr geändert. Sie bleiben also über die Zeit konstant. Werden die metaphorischen Ausdrücke über die Zeit nicht mehr konstant gehalten, dann ergeben sich Metapherausdrücke, die zuvor dynamisch (Typ III) genannt wurden. Dynamische Metapherausdrücke können sowohl in zwei- und dreidimensionaler Form, z. B. in Filmen (Forceville 2003), als auch in dreidimensionaler Form, z. B. wie Gesten, Gebärden (Müller 2003; Taub 2003) oder körperlichen Bewegungen wie beim Tanz oder Theater, (Rozik 2003) vorliegen.

Die zusätzliche Qualität, die durch die zeitliche Veränderung des metaphorischen Ausdrucks hinzukommt, ist die, dass dies erlaubt, bestimmte Zeichen nach und nach einzublenden oder auch wieder auszublenden. Zum Ausdruck kann dadurch gebracht werden, dass die Beimischdomäne über die Zeit verändert wird oder mehrere Beimischdomänen in eine Reihenfolge gebracht werden.

Im Zusammenhang mit konzeptuellen Modellen sind dynamische Metapherausdrücke insofern von Interesse, als dass sie in Simulationen bei der Darstellung von zeitlichen Abläufen, z. B. zeitlichen Abläufen von Geschäftsprozessen, Anwendung finden können. Aber da, wie in Kapitel 2.2.3 dargelegt, konzeptuelle Modelle vor allem für die Beschreibung und Dokumentation verwendet werden, ist diese Form von Metapherausdrücken für diese Arbeit von geringem Interesse, wenngleich damit dynamischen Metapherausdrücken ein Potential, bei der konzeptuellen Modellierung sinnvoll verwendet zu werden, nicht abgesprochen werden soll.

5.5.6 Multimodale Metapherausdrücke

Bei den bisher betrachteten Formen von Metapherausdrücken wurden nur die Formen betrachtet, bei der nur ein Zeichentyp verwendet wurde. Neben solchen unimodalen Metapherausdrücken ist es jedoch auch möglich, in einem Ausdruck mehrere Ausdruckstypen zu einem multimodalen Metapherausdruck (Typ IV) zu kombinieren (Forceville 2003, S. 42; Johansen und Posner 2003, S. 8)

Ein Beispiel für solche multimodalen Metapherausdrücke ist das Vollführen von Gesten während des Sprechens, bei dem gesprochene, textuelle Metapherausdrücke mit haptischen Zeichen, wie z. B. Gebärden, kombiniert werden. Eine Aussage wie „auf und ab“, welche ein metaphorischer Ausdruck sein kann, wird mit einer oszillierenden Handbewegung begleitet, die das Auf und Ab visuell veranschaulicht (Müller 2003, S. 64–65).

Ferner lassen sich Kombinationen von verschiedenen Formen von Metapherausdrücken in Filmen finden, in denen textuelle, graphische und akustische Metapherausdrücke kombiniert werden.

Verwendung finden multimodale Metapherausdrücke bei der konzeptuellen Modellierung allein schon dadurch, dass in graphischen Darstellungen von konzeptuellen Modellen sowohl graphische Metapherausdrücke wie in den Abbildungen 5.7 und 5.8 vorkommen als auch für die Bezeichnung der Klassen oder Beziehungsmerkmale textuelle Metapherausdrücke verwendet werden können.

5.6 Beziehungen zwischen konzeptuellen Metaphern

5.6.1 Abstraktion

Analog zu der Abstraktionsbeziehung, die zwischen Konzepten definiert werden kann, kann auch zwischen konzeptuellen Metaphern eine Abstraktionsbeziehung definiert werden (Lakoff 1993, S. 222–225). Hier steht dann nicht mehr nur eine Abstraktionsbeziehung zwischen zwei Konzepten im Mittelpunkt, sondern ein ganzes Set an Abstraktionsbeziehungen. Verbunden werden durch diese Abstraktionsbeziehungen die Konzepte aus der Quelldomäne der spezielleren konzeptuellen Metapher mit den Konzepten aus der Quelldomäne der allgemeineren konzeptuellen Metapher. Die Zieldomäne hingegen ist bei beiden konzeptuellen Metaphern gleich.

Formal lässt sich dies wie folgt definieren:

Definition 34. Seien $\mathfrak{M}_1 = (\mathbb{S}_1, \mathbb{T}_1, \mathbb{G}_1, \mathbb{B}_1, m_1)$ und $\mathfrak{M}_2 = (\mathbb{S}_2, \mathbb{T}_2, \mathbb{G}_2, \mathbb{B}_2, m_2)$ zwei konzeptuelle Metaphern (Def. 26), \mathfrak{N} die Gesamtheit aller konzeptuellen Metaphern (Def. 27) und \leq die Allgemeinerrelation für Objekte (Def. 18). Dann heißt die Relation $\trianglelefteq \subseteq \mathfrak{N} \times \mathfrak{N}$ Abstraktionsbeziehung zwischen konzeptuellen Metaphern, wenn die Zieldomänen der konzeptuellen Metaphern \mathfrak{M}_1 und \mathfrak{M}_2 gleich sind und für jedes Konzept $X \in O_{\mathbb{S}_1}$ der Quelldomäne \mathbb{S}_1 es mindestens ein Konzept $Y \in O_{\mathbb{S}_2}$ in der Quelldomäne \mathbb{S}_2 gibt, das allgemeiner ist als X , d. h. es gilt

$$\begin{aligned} \mathfrak{M}_1 \trianglelefteq \mathfrak{M}_2 &\Leftrightarrow_{df} \mathbb{T}_1 = \mathbb{T}_2 \\ &\wedge \bigwedge_{X \in O_{\mathbb{S}_1}} \bigvee_{Y \in O_{\mathbb{S}_2}} X \leq Y \end{aligned}$$

Als verdeutlichendes Beispiel soll hier die auch von Lakoff (1993, S. 206–208) angeführte konzeptuelle Metapher LIEBE ALS REISE (\mathfrak{M}_1) verwendet werden. Zieht man hier die

konzeptuelle Metapher LIEBE ALS BEWEGUNG (\mathfrak{M}_2) hinzu, so stehen diese beiden konzeptuellen Metaphern in einer Abstraktionsbeziehung, wobei die konzeptuelle Metapher LIEBE ALS BEWEGUNG die allgemeinere ist. Denn beide konzeptuellen Metaphern haben mit Liebe dieselbe Zieldomäne und bei beiden wird Liebe über zwei verschiedene Quelldomänen verstanden, bei denen die eine allgemeinere ist als die andere. Die Quelldomänen sind die Domäne der Bewegung und die Domäne des Reisens.

Die Domäne der Bewegung ist die allgemeinere der beiden Quelldomänen, denn eine Reise ist immer eine Bewegung von etwas, aber die Domäne des Reisens ist spezifischer und reichhaltiger als die Domäne der Bewegung. Denn in der Domäne der Bewegung können sich beliebige Objekte bewegen, in der Domäne des Reisens hingegen sind es Reisende, also Menschen. Die Reisenden verbinden mit der Reise einen bestimmten Zweck privater oder geschäftlicher Natur, in der Domäne der Bewegung muss die Bewegung auf ein Ziel dagegen nicht zweckgebunden sein usw.

5.6.2 Aggregation

Anders als bei der Abstraktionsbeziehung zwischen konzeptuellen Metaphern, bei der Konzepte der jeweiligen Domänen auf unterschiedlichen Abstraktionsebenen liegen, ist dies bei der Aggregationsbeziehung zwischen Metaphern nicht der Fall. Hier können die Konzepte auf der gleichen Abstraktionsebene liegen, doch sind die Konzepte der Quelldomäne der einen konzeptuellen Metapher Bestandteile von Konzepten der Quelldomäne der zweiten konzeptuellen Metapher. Formal soll diese Beziehung wie folgt definiert werden:

Definition 35. Seien $\mathfrak{M}_1 = (\mathbb{S}_1, \mathbb{T}_1, \mathbb{G}_1, \mathbb{B}_1, m_1)$ und $\mathfrak{M}_2 = (\mathbb{S}_2, \mathbb{T}_2, \mathbb{G}_2, \mathbb{B}_2, m_2)$ zwei konzeptuelle Metaphern (Def. 26), \mathfrak{N} die Gesamtheit aller konzeptuellen Metaphern (Def. 27) und \mathcal{C} die Beschaffenheit (Def. 5). Dann heißt die Relation $\sqsubseteq \subseteq \mathfrak{N} \times \mathfrak{N}$ Aggregation, wenn die Zieldomänen der Metaphern \mathfrak{M}_1 und \mathfrak{M}_2 gleich sind und es für jedes Konzept $X \in O_{\mathbb{S}_1}$ der Quelldomäne von \mathfrak{M}_1 mindestens ein Konzept $Y \in O_{\mathbb{S}_2}$ in der Quelldomäne von \mathfrak{M}_2 gibt, in dessen Beschaffenheit das Individuum des ersten Objekts enthalten ist, d. h. es gilt

$$\mathfrak{M}_1 \sqsubseteq \mathfrak{M}_2 \Leftrightarrow_{df} \begin{aligned} & \mathbb{T}_1 = \mathbb{T}_2 \\ & \wedge \bigwedge_{X \in O_{\mathbb{S}_1}} \bigvee_{Y \in O_{\mathbb{S}_2}} X = \langle x, p(x) \rangle \wedge Y = \langle y, p(y) \rangle \wedge x \in \mathcal{C}(y) \end{aligned}$$

Ein Beispiel für zwei konzeptuelle Metaphern, die in einer solchen Aggregationsbeziehung stehen, sind die beiden Metaphern SCHLAGZEUG ALS MOTOR und SCHLAGZEUG ALS AU-

TOMOBIL. Verstanden wird bei der ersten konzeptuellen Metapher das Instrument Schlagzeug als etwas, das eine Band antreibt und die Geschwindigkeit und den Takt vorgibt. Bei der zweiten konzeptuellen Metapher wird das Schlagzeug als ein motorisiertes Fahrzeug verstanden, das zwar auch die Band antreibt, welches sich aber noch in eine bestimmte Richtung lenken lässt.

Dadurch, dass ein Motor Bestandteil eines Automobils ist, stehen auch die beiden konzeptuellen Metaphern in einer Aggregationsbeziehung. Beide haben mit der Domäne des Instruments Schlagzeug dieselbe Zieldomäne und mit der Domäne des Motors und des Fahrzeugs zwei Quelldomänen, bei denen die Konzepte der Quelldomäne Motor Bestandteile der Konzepte der Quelldomäne Automobil sind.

5.6.3 Dualität

Eine besondere Form der Beziehung zwischen konzeptuellen Metaphern stellt die Dualitätsbeziehung dar. Während die beiden oben genannten Beziehungen zwischen konzeptuellen Metaphern Ableitungen aus Beziehung zwischen Konzepten sind, ist diese Beziehung für konzeptuelle Metaphern spezifisch. Denn bei dieser Beziehung werden zwei konzeptuelle Metaphern abhängig von den Konzepten der Quelldomäne in Beziehung gesetzt, wobei die Zieldomäne bei beiden konzeptuellen Metaphern gleich ist. Das In-Beziehung-Setzen der Konzepte der Quelldomäne ist davon abhängig, dass diese konzeptuellen Metaphern entgegengesetzt sind. Die Konzepte der Zieldomäne werden bei solchen konzeptuellen Metaphern durch ganz gegensätzliche und sogar widersprüchliche Quelldomänen verstanden und erschlossen.

Eine solche Beziehung zwischen konzeptuellen Metaphern soll in Anlehnung an Lakoff (1993, S. 218 und S. 225–228) dual genannt werden. Lakoff selbst beschränkt die Beziehung der Dualität auf Ort-Objekt-Paare, wobei das namensstiftende Konstrukt einer konzeptuellen Metapher in der Zieldomäne einmal als fester Ort und ein anderes Mal als ein bewegliches Objekt verstanden wird. D. h., die beiden Konzepte, die in den beiden konzeptuellen Metaphern verwendet werden, haben gegensätzliche Merkmale. Nach der einen konzeptuellen Metapher wäre das Zielkonzept beweglich, nach der anderen unbeweglich.

Dieses Verständnis der Dualität soll hier verallgemeinert und wie folgt formal definiert werden:

Definition 36. Sei \mathfrak{R} die Referenzrelation (Def. 6), $\mathfrak{M}_1 = (\mathbb{S}_1, \mathbb{T}_1, \mathbb{G}_1, \mathbb{B}_1, m_1)$ und $\mathfrak{M}_2 = (\mathbb{S}_2, \mathbb{T}_2, \mathbb{G}_2, \mathbb{B}_2, m_2)$ zwei konzeptuelle Metaphern (Def. 26), B_i mit $i \in \{1, 2\}$ und $(B_i, y_i) \in \mathfrak{R}$ das namensstiftenden Konstrukt aus dem Metaphernamen der konzeptuellen Metapher

\mathfrak{M}_i (Def. 28) sowie \mathfrak{N} die Gesamtheit aller konzeptueller Metaphern (Def. 27). Dann heißt die Relation $\bowtie \subseteq \mathfrak{N} \times \mathfrak{N}$ Dualität, wenn die konzeptuellen Metaphern \mathfrak{M}_1 und \mathfrak{M}_2 die gleiche Zieldomäne haben und es mindestens ein Beziehungsmerkmal (Def. 13) gibt, welches die Individuen y_i der namensstiftenden Konstrukte B_i miteinander verbindet, d. h. es gilt

$$\mathfrak{M}_1 \bowtie \mathfrak{M}_2 \Leftrightarrow_{df} \begin{array}{l} \mathbb{T}_1 = \mathbb{T}_2 \\ \wedge \bigvee_{P \in \mathbb{P}} P y_1 y_2 \end{array}$$

Zur Veranschaulichung dieses Typs von Beziehung zwischen zwei konzeptuellen Metaphern sollen erneut die beiden konzeptuellen Metaphern ZEIT ALS ORT („in den vor uns liegenden Wochen“) und ZEIT ALS SICH BEWEGENDES OBJEKT („die kommenden Wochen“) betrachtet werden (Lakoff 1993, S. 218–219). Beide konzeptuelle Metaphern haben mit der Domäne der Zeit die gleiche Zieldomäne, jedoch entgegengesetzte Quelldomänen. Bei der ersten der beiden konzeptuellen Metaphern ist das Konzept, welches auf das Konzept der Zeit abgebildet wird, ortsunveränderlich. Dafür bewegt sich der Betrachter der Zeit relativ zu derselben. Die Zeit selbst bewegt sich relativ zu deren Betrachter nicht; der Betrachter der Zeit dagegen sehr wohl. Bei der zweiten konzeptuellen Metapher ist die Ortsveränderlichkeit die entscheidende Eigenschaft. Hier bewegt sich die Zeit und der Betrachter bleibt stehen und verändert seinen Ort nicht. In Sinne der oben genannten Definition sind die beiden Konzepte Ort und sich bewegendes Objekt mit einem Beziehungsmerkmal verbunden, dass sich ein Objekt an einem Ort befindet, welcher sich aber ändern kann. Formalisieren lässt sich dies wie folgt *BEWEGET – SICH – RELATIV – ZU (objekt, ort)*.

Dies lässt sich auch auf weitere konzeptuelle Metaphern anwenden, z. B. wenn zwei Konzepte über ein Beziehungsmerkmal verbunden sind, wobei bei der einen konzeptuellen Metapher das erste Konzept auf das entscheidende Konzept der Zieldomäne abgebildet wird, während bei der zweiten konzeptuellen Metapher das zweite Konzept auf das entscheidende Konzept der Zieldomäne abgebildet wird. Weitere Beispiele für duale konzeptuelle Metaphern sind daher Paare wie X ALS PRODUKT und X ALS PRODUZENT sowie X ALS HANDLUNG und X ALS AKTEUR, wobei X eine beliebige Zieldomäne sein kann.

5.7 Zusammenfassung

Damit sollen die Ausführungen zum Konzept der konzeptuellen Metapher abgeschlossen sein. In diesem Kapitel wurden eine formale Definition dieses Konzepts gegeben und sei-

ne Eigenschaften näher betrachtet, insbesondere wie sich konzeptuelle Metaphern bilden lassen, wie konzeptuelle Metaphern in sprachlichen Ausdrücken realisiert werden und in welchen Beziehungen konzeptuellen Metaphern zueinander stehen können. Deutlich dabei wurde vor allem, dass konzeptuelle Metaphern in dieser Arbeit als etwas verstanden werden, dass mehr ist als nur eine Abbildung oder Korrespondenz zwischen Konzepten zweier Domänen. Vielmehr sind konzeptuelle Metaphern Ergebnis eines konstruktiven Prozesses, der an leitenden Prinzipien ausgerichtet ist. Dies deckt sich mit dem Verständnis des Konzepts des konzeptuellen Modells, welches, wie in Kapitel 2 dargelegt, ebenfalls Ergebnis einer Konstruktion und bewusster Entscheidungen ist, welche an einem Verwendungszweck und dem zu beschreibenden Sachverhalt ausgerichtet ist bzw. sind.

In Bezug auf die Realisierungsformen von konzeptuellen Metaphern ist festzuhalten, dass für den weiteren Gang der Arbeit vor allem textuelle und graphische Metapherausdrücke relevant sind, da sie die typischen Formen zur Darstellung und Erläuterung von konzeptuellen Modellen sind. Beide Formen können in multimodalen Metapherausdrücken kombiniert sein, wobei die Veränderbarkeit dieser Metapherausdrücke über die Zeit in dieser Arbeit ausgeklammert werden soll.

Tabelle 5.5 fasst dies mit einer Einschätzung der Relevanz für diese Arbeit noch einmal in tabellarischer Form zusammen.

Typ des Metapherausdrucks		Erläuterung	Relevanz	
unimodal	statisch	textuell	Statische Kombination aus Einzelzeichen	Hoch
		graphisch	Statische Kombination aus Einzel- und Anordnungszeichen	Hoch
	dynamisch	Kombination eines oder mehrerer Zeichentypen, die sich über die Zeit ändert	Gering	
multimodal		Kombination beliebiger Zeichentypen, die sich über die Zeit ändert	Mittel	

Tabelle 5.5: Typen und Relevanz von metaphorischen Ausdrücken

Kapitel 6

Methoden der Metapheranalyse

Nachdem die Grundlagen der Metaphertheorie gelegt sowie das Konzept der konzeptuellen Metapher definiert wurden bzw. wurde, soll in diesem Kapitel der Frage nachgegangen werden, wie – insbesondere im Kontext der konzeptuellen Modellierung – zu konzeptuellen Metaphern gelangt werden kann, d. h. wie sie identifiziert und abgeleitet werden können. Im einzelnen sollen hierzu die folgenden Fragen beantwortet werden:

1. Wie lassen sich metaphorische Ausdrücke einer konzeptuellen Metapher identifizieren?
2. Welche Ansätze gibt es, um von einem metaphorischen Ausdruck zu der zugrunde liegenden konzeptuellen Metapher zu gelangen?
3. Was ist im Rahmen dieser Arbeit eine geeignete Methode zur Identifikation von konzeptuellen Metaphern für die Domäne der öffentlichen Dienstleistung und welche Anforderungen muss sie hierfür erfüllen?

6.1 Methodenvergleich

6.1.1 Vergleichskriterien

Zweck der zu entwickelnden Methode ist es, die konzeptuelle Metaphern, die bei der Herleitung, Entwicklung und Begründung von konzeptuellen Modellen für öffentliche Dienstleistungen verwendet werden, in einer intersubjektiv nachvollziehbaren Art und Weise zu identifizieren.

Hierin liegt jedoch die besondere Herausforderung bei der Identifikation konzeptueller Metaphern. Denn, um konzeptuelle Metaphern zu identifizieren, bedarf es einer Interpre-

tation der verfügbaren sprachlichen Ausdrücke, wobei die Interpretation von demjenigen beeinflusst wird, der die Interpretation durchführt. Die Interpretation ist somit überwiegend subjektiv (Schmitt 2003, S. 3–4), und eine ungeeignete Methode kann z. B. dazu führen, dass nur die konzeptuellen Metaphern identifiziert werden, die der Interpretierende bereits kennt, und diejenigen konzeptuellen Metaphern nicht identifiziert werden, die für den Interpretierenden so stark konventionalisiert oder sogar tot sind, dass die Konzepte dieser Metapher für ihn fundamental erscheinen.

Für die Durchführung einer solchen Metapheranalyse finden sich in der Literatur zahlreiche Vorschläge, unter denen mit der Methode von Jahns (2012, S. 234–235) auch ein Vorschlag für die Metapheranalyse in Bezug auf konzeptuelle Modelle existiert. Diese Methode ist aber lediglich ein hermeneutischer und ein auf den Prinzipien interpretativer Feldstudien (Klein und Myers 1999) basierender Ansatz. Die Methode kann daher eher als Prototyp und Vorarbeit verstanden werden, so dass für das Vorhaben dieser Arbeit die Entwicklung eines umfassenderen Ansatzes notwendig ist.

Die Entwicklung der Methode für die Metapheranalyse soll auf einen Vergleich von bestehenden Methoden gestützt werden. Einen systematischen Vergleich solcher Methoden wurde bereits von Schmitt (2012) vorgenommen, doch wurde der Vergleich lediglich im Rahmen einer Rezension der Veröffentlichung von Kruse et al. (2011) durchgeführt, so dass das Ergebnis von Schmitts Vergleich nur eingeschränkt für diese Arbeit verwendet werden kann. Der Vergleich diente Schmitt vor allem dazu, die Arbeit von Kruse et al. und deren Methode einzuordnen und zu bewerten.

Im Rahmen dieses Vergleichs hat Schmitt (2012) insgesamt acht Methoden zur Metapheranalyse untersucht, welche auch Grundlage für den folgenden Vergleich sein sollen. Ergänzt werden diese acht Methoden jedoch noch um die Methoden von Barcelona (2002), Steen (1997) und Miller (1979), um ein vollständigere Übersicht über Methoden der Metapheranalyse zu erhalten.

Als Kriterien für den Vergleich der Methoden zur Metapheranalyse wurden aufbauend auf dem Vergleich von Schmitt (2012, S. 7–16) die folgenden gewählt:

- *Umfang*: Hierunter wird verstanden, ob die Methode darauf ausgerichtet ist, dass ein Bestand von mehreren Texten (Textkorpus), seien sie schriftlich oder mündlich fixiert, untersucht wird oder ein einzelner Text (Einzelfall).
- *Domänenbezug*: Hierunter wird der Ursprungsbereich der Texte verstanden, die mit Hilfe der Methode untersucht werden können. Dieser kann entweder domänenunabhängig sein, d. h., die Methode ist nicht auf eine bestimmte Domäne ausgerichtet, oder domänenspezifisch, d. h., die Methode ist auf eine bestimmte Domäne ausgerichtet.

- *Analysezweck*: Der Zweck, der mit Hilfe der Methode zur Metapheranalyse erreicht werden soll, wird als der Analysezweck verstanden. Die zwei Möglichkeiten sind hier zum einen die Rekonstruktion, d. h., es sollen mit Hilfe der Methode die verwendeten konzeptuellen Metaphern aus einem Text herausgearbeitet und systematisch beschrieben werden, und zum anderen, Verstehen, d. h., durch Identifikation der verwendeten Metaphern sollen die eigentlichen Anlässe und Beweggründe für Handlungen und Entscheidungen von Menschen herausgefunden werden.
- *Richtung*: Die Richtung einer Methode zur Metapheranalyse bezieht sich darauf, ob die Analyse durchgeführt wird, um unbekannte konzeptuelle Metaphern zu identifizieren (induktive Richtung) oder um durch die Analyse Belege für bekannte konzeptuelle Metaphern zu finden (deduktive Vorgehensweise).
- *Eigenanalyse*: Hier ist zu fragen, ob die Methode Mittel bereitstellt, um zu vermeiden, dass konventionalisierte konzeptuelle Metaphern übersehen werden. Insbesondere betrifft das solche konzeptuellen Metaphern, die die Untersuchenden bereits stark konventionalisiert haben.
- *Metaphervalidierung*: Bei diesem Kriterium werden die Methoden danach beurteilt, ob die Methoden Mittel bereitstellt, die sowohl die Vollständigkeit der Untersuchung sicherstellen als auch eine Überinterpretation von Metaphern vermeiden.
- *Darstellung*: Einige der recherchierten Methoden stellen die identifizierten Metaphern textuell dar, auch wenn die textuelle Darstellung strukturiert erfolgt. Andere stützen sich auf eine semi-formale Darstellung, bei der die konzeptuellen Metaphern z. B. mit prädikatenlogischen Mitteln dargestellt werden.

Die Zusammenfassung der Kriterien ergibt einen morphologischen Kasten, welcher in Tabelle 6.1 dargestellt ist.

Merkmal	Merkmalsausprägung		
Umfang	Einzelfall		Textkorpus
Domänenbezug	domänenunabhängig		domänenspezifisch
Analysezweck	Identifikation	Rekonstruktion	Verstehen
Richtung	induktiv		Ddeduktiv
Eigenanalyse	vorhanden		nicht vorhanden
Metaphervalidierung	vorhanden		nicht vorhanden
Darstellung	textuelle	tabellarisch	semi-formal

Tabelle 6.1: Morphologischer Kasten der Methoden zur Metapheranalyse

6.1.2 Methode von Miller (1979)

Die Methode zur Metapheranalyse, welche Miller entwickelte, hat die Rekonstruktion von Metaphern zum Zweck. Metaphern sieht Miller (1979, S. 227) vor allem als vergleichende Aussagen. Ferner beschränkt sich Miller nicht auf eine bestimmte Domäne, sondern sein Anliegen ist, aufzuzeigen, wie Metaphern rekonstruiert werden können. Einen Textkorpus analysiert Miller somit nicht, und dem entsprechend finden sich in seinem Ansatz auch keine Schritte und Vorgaben zur Eigenanalyse und Metaphervalidierung.

In seinem Ansatz entwickelt Miller die bereits in Kapitel 5.5.3 dargelegte Unterscheidung in nominelle, prädikative und zugespitzte Metapherausdrücke – Miller selbst bezeichnet sie selbst als Metaphern. Im weiteren Verlauf entwickelt Miller für jede dieser Formen von Metapherausdrücken Regeln, wie aus einem Metapherausdruck die konzeptuelle Metapher abgeleitet werden kann.

Bei der Darstellung der Metapherausdrücke stützt sich Miller auf eine semiformale Notation, die bereits an anderer Stelle von ihm ausgearbeitet wurde (Miller 1978; Miller und Johnson-Laird 1976).

Basis dieser Notation ist das Symbol $SIM [Fx, Gy]$, welches eine Ähnlichkeitsbeziehung zwischen zwei Individuen x und y repräsentiert und zum einen aussagt, dass x und y einige Merkmale (*features*) gemeinsam haben, aber ebenso über Merkmale verfügen, über die das jeweils andere Konzept nicht verfügt (Miller 1979, S. 223), und zum anderen aussagt, dass die beiden Merkmale F und G der beiden Individuen x und y ähnlich in Bezug auf die dazugehörigen Individuen sind (Miller 1979, S. 231). Was unter Ähnlichkeit dieser Merkmale zu verstehen ist, wird von Miller nur in Form von Beispielen verdeutlicht, auf die weiteren eingegangen werden soll.

Mit Hilfe dieser Notation formalisiert Miller die drei Formen von metaphorischen Ausdrücken und gibt dann Hinweise, wie für jede der drei Formen von Metapherausdrücken eine konzeptuelle Metapher abgeleitet werden kann. Illustriert wird dies anhand verschiedener Beispiele, die z. T. auch bereits in Kapitel 5.5.3 diskutiert wurden. Für nominale Metapherausdrücke veranschaulicht Miller (1979, S. 231) die Rekonstruktion anhand des Ausdrucks „The toes are the fingers of the foot.“ Formalisiert dargestellt ergibt sich dafür der folgende Ausdruck:

$$\text{The toes are the fingers of the foot.} \rightarrow \bigvee_{F \in \mathbb{P}} \bigvee_{G \in \mathbb{P}} SIM [F(\text{toe}), G(\text{finger})]$$

D. h., hier gilt es zwei Merkmale F und G zu finden, die zueinander ähnlich in Bezug auf die Individuen *toe* bzw. *finger* sind. Dies konkretisiert Miller (1979, S. 231) derart, dass er vorschlägt, nach einem Beziehungsmerkmal H zu suchen, welches sowohl das Indivi-

duum *toe* mit einem Individuum y verbindet, als auch das Individuum *finger* mit einem Individuum y' . In diesem Fall bieten sich für die Individuen y und y' die Individuen *hand* und *foot* an, die durch das Beziehungsmerkmal *IS – CONNECTED – TO* verbunden werden.

The toes are the fingers of the foot. $\rightarrow SIM[$
 $IS – CONNECTED – TO(toe, hand),$
 $IS – CONNECTED – TO(finger, foot)]$

Es kann deswegen gesagt werden, dass Zehen Finger sind, weil Zehen auf eine ähnliche Art und Weise mit dem Fuß verbunden sind wie Finger mit der Hand. Demnach wird hier die Domäne der Hand auf die Domäne des Fußes abgebildet.

Die Ableitung der Metapher aus einem prädikativen Metapherausdruck veranschaulicht Miller (1979, S. 235) u. a. anhand des Ausdrucks „John is married to his work.“ Formalisiert stellt Miller (1979, S. 235) den Ausdruck wie folgt dar:

John is married to his work. $\rightarrow \bigvee_{F \in \mathbb{P}} \bigvee_{y, y' \in \Omega} SIM[$
 $F(john, hisWork),$
 $MARRIED – TO(y, y')]$

Um die zugrunde liegenden Metaphern zu rekonstruieren, sind ein Beziehungsmerkmal F und zwei Individuen y und y' so zu finden, dass das Beziehungsmerkmal F die Individuen *john* und *hisWork* ähnlich in Beziehung setzt wie das Beziehungsmerkmal *MARRIED – TO* die Individuen y und y' . Auflösen lässt sich dies dann wie folgt:

John is married to his work. $\rightarrow SIM[$
 $RELATED – TO(john, hisWork),$
 $MARRIED – TO(aPerson, spouse)]$

Das Individuum *john* steht also auf eine ähnlichen Art und Weise zu dem Individuum *hisWork* in Beziehung wie eine Person (*aPerson*) zu ihrem Ehepartner (*spouse*).

Ähnlich ist auch bei der dritten Form, den zugespitzten (*sentential*) Metapherausdrücken, vorzugehen. Formalisieren lässt sich ein solcher Metapherausdruck wie ein prädikativer Metapherausdruck, nur dass hier das erste Argument der Funktion SIM vollständig unbe-

kannt ist. Der zugespitzte Metapherausdruck „John lost his marbles“ stellt sich dann wie folgt dar (Miller 1979, S. 233):

$$\text{John lost his marbles.} \rightarrow \bigvee_{F \in \mathbb{P}} \bigvee_{y, y' \in \Omega} \text{SIM}[F(y, y'), \text{LOST}(\text{john}, \text{hisMarbles})]$$

Zu suchen sind hier also ein Beziehungsmerkmal F sowie zwei Individuen y und y' , so dass $F(y, y')$ ähnlich dem Beziehungsmerkmal $\text{LOST}(\text{john}, \text{hisMarbles})$ ist. Hier stößt die Methode von Miller an ihre Grenzen, denn F , y und y' können nur dann abgeleitet werden, wenn der vollständige Text und Kontext bekannt sind und betrachtet werden können. Der metaphorische Ausdruck selbst liefert hier keinerlei Ansatzpunkte dafür, welche Individuen durch welches Beziehungsmerkmal miteinander in Beziehung gesetzt werden sollen.

6.1.3 Methode von Koch und Deetz (1981)

Die Methode zur Analyse von Metaphern entwickelten Koch und Deetz (1981) im Rahmen ihrer Untersuchung der sozialen Realität in Organisationen. Dabei fassen Koch und Deetz (1981, S. 2–4) die soziale Realität als ein semiotisches System auf, welches die Mitglieder einer Organisation miteinander teilen, d. h., sie teilen ein gleiches oder zumindest ähnliches Verständnis ihrer Organisation und ihrer Umwelt.

Um dieses Verständnis herauszuarbeiten, stützen sich Koch und Deetz (1981, S. 5) auf die Arbeiten von Lakoff und Johnson (1980) und versuchen, über die verwendeten Metaphern einen Zugang zu diesem Verständnis der Welt durch die Mitglieder einer Organisation, insbesondere Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehungen von leitenden Angestellten, zu finden.

Die Methode, die Koch und Deetz (1981, S. 5–11) zu diesem Zweck entwickelt haben, besteht aus drei Schritten (vgl. Tabelle 6.2).

#	Schritt
1	Führung von Interviews
2	Auswertung der Interviews mittels Heuristiken
3	Gruppierung der metaphorischen Ausdrücke

Tabelle 6.2: Methode von Koch und Deetz (1981)

Die drei Schritte im Einzelnen sind:

1. Im ersten Schritt werden die Mitarbeiter interviewt und die Interviews aufgezeichnet.

2. Im zweiten Schritt erfolgt die Auswertung der so gesammelten Daten, welche einen Textkorpus in gesprochener Form darstellen. Zu diesem Zweck werden diese Daten durchsucht und die darin enthaltenen metaphorischen Ausdrücke isoliert. Hierzu geben Koch und Deetz einige Beispiele und Heuristiken an, wie diese Isolierung der metaphorischen Ausdrücke erfolgen kann. So enthält z. B. der Ausdruck „If we don't get John moving, Company X is never going to make the deadline.“ zwei metaphorische Ausdrücke: „we don't get John moving“ und „Company X is never going to make the deadline“ (Koch und Deetz 1981, S. 6).
3. Im dritten Schritt werden die identifizierten metaphorischen Ausdrücke so gruppiert, dass kohärente Gruppen entstehen, bei denen sich Muster herausbilden, die sich auf ein zentrales immer wieder auftretendes Konzept beziehen (Koch und Deetz 1981, S. 7). Hierbei stützen Koch und Deetz sich auf die Unterscheidung von Lakoff und Johnson (1980), die Metaphern in strukturelle und ontologische Metaphern sowie in Orientierungsmetaphern unterscheiden. Diese Unterscheidung ergänzt um sogenannte vermischte Metaphern stellt die Heuristik dar, welche für die Gruppierung der metaphorischen Ausdrücke herangezogen werden kann.

Diese so entstehenden kohärenten Gruppen gelten bei Koch und Deetz als die konzeptuellen Metaphern, womit es sich bei der Methode von Koch und Deetz um eine induktive Methode handelt, da aus bestehenden sprachlichen Ausdrücken konzeptuelle Metaphern abgeleitet werden. Auf diese Art identifizieren Koch und Deetz verschiedene Metaphern, z. B. die Metaphern ORGANISATION ALS MASCHINE und ORGANISATION ALS ORGANISMUS, welche textuell dargestellt werden. Die Darstellung wird allerdings nur wenig strukturiert, z. B. dadurch, dass zu jeder Metapher Konsequenzen für andere Konzepte der Organisationsdomäne, die sich aus dieser Metapher ergeben, sowie Beispiele für metaphorische Ausdrücke angegeben werden.

Koch und Deetz (1981, S. 6) weisen zwar darauf hin, dass die Interviews neutral gestaltet und Fragen vermieden werden sollen, die mögliche Metaphern implizieren, aber eine Eigenanalyse und eine Validierung der Ergebnisse erfolgen nicht.

6.1.4 Methode von Buchholz und von Kleist (1995)

Da viele Arbeiten zu den Metaphertheorien ihren Ursprung im kognitionspsychologischen Umfeld haben, liegt es nahe, die Erkenntnisse und Ergebnisse der Metaphertheorie auch in psychotherapeutischen Gesprächen anzuwenden und Gespräche dieser Art daraufhin zu untersuchen, welche konzeptuellen Metaphern der Patient verwendet, um seine

eigene Situation zu beschreiben und zu erfassen. Die Identifikation dieser Metaphern ermöglicht hier einen Rückschluss auf die innere Gefühlswelt, eine Welt, die dem direkten Zugriff des Therapeuten entzogen ist. Die konzeptuellen Metaphern erfüllen hier also den bereits oben diskutierten Zweck, sich von einer schwer zugänglichen Domäne über bekannte und konkrete Domänen ein Bild zu machen und ein besseres Verständnis dieser Domäne, d. h. der Gefühlswelt des Patienten, zu erlangen.

Wie solche Therapiegespräche ablaufen sollen und mittels einer Metapheranalyse strukturiert werden können, dafür machen Buchholz und von Kleist (1995) einen Vorschlag für eine Methode zur Metapheranalyse, die an den spezifischen Rahmenbedingungen und dem Ablauf eines Therapiegespräches ausgerichtet ist. Dies legt nahe, dass es sich bei dieser Methode um eine induktive Methode handelt, denn durch die Methode sollen Therapeuten dabei unterstützt werden, ihnen nicht bekannte Metaphern zu identifizieren.

Hierzu schlagen Buchholz und von Kleist (1995, S. 98–100) nun sieben Schritte (vgl. Tabelle 6.3).

#	Schritt
1	Identifikation von Handlungsbeschreibungen
2	Konstruktion von Metaphern
3	Sondierung der Implikation der Metaphern
4	Suche nach Instanzierung der Metaphern
5	Suche nach Belegen der Steuerung der Interaktion durch die Metaphern
6	Formulierung von Prognosen über den Gesprächsverlauf
7	Suche nach weiteren Metaphern

Tabelle 6.3: Methode von Buchholz und von Kleist (1995)

Im Einzelnen beinhalten die sieben Schritte:

1. Der erste Schritt besteht darin, die Handlungsbeschreibungen, die durch den Patienten und durch den Therapeuten gegeben werden, zu identifizieren. Die hierzu vorgenommenen einzelnen Äußerungen sollen wörtlich verstanden und aus ihrem bedeutungsreduzierenden Kontext herausgebrochen werden.
2. Im zweiten Schritt – Buchholz und von Kleist (1995, S. 98) nennen ihn „Konstruktion der Prototypen von Prozeßmodell und Prozeßphantasie“ – wird eine Vermutung darüber aufgestellt, welche „Modelle“ Patient und Therapeut für die beschriebenen Handlungen verwenden, wobei hier Modelle im Sinne einer konzeptuellen Metapher verstanden werden können. Buchholz und von Kleist nennen konzeptuelle Metaphern wohl deswegen Prozeßmodell und Prozeßphantasie, weil die Zieldomäne hier menschliche Handlungen, also Prozesse, sind.

3. Der Festlegung der Rollen von Patient und Therapeut innerhalb des Gesprächs dient der dritte Schritt. Dieser Schritt trägt weniger zur Identifikation einer Metapher bei, sondern vielmehr dazu, festzustellen, wie sich Patient und Therapeut auf eine gemeinsame Ausgangsbasis für den weiteren Verlauf des Gesprächs einigen, insbesondere, ob sie die gleichen konzeptuellen Metaphern zur Beschreibung der Handlungen verwenden.
4. Der Schritt vier hat den Zweck, die so gemeinsam gewonnenen konzeptuellen Metaphern zu überprüfen, indem nach Belegen für die konzeptuellen Metaphern gesucht wird. Die Suche nach diesen Belegen soll derart erfolgen, dass für die konzeptuellen Metaphern weitere metaphorische Ausdrücke – oder in der Terminologie von Buchholz und von Kleist: nach weiteren Instanziierungen – gesucht wird. Dies können zum einen metaphorische Ausdrücke sein, die wiederholt verwendet werden, und zum anderen metaphorische Ausdrücke, die bei kommunikativen Krisen verwendet werden, d. h. zu Zeitpunkten, an denen das Therapiegespräch wegen unterschiedlicher konzeptuellen Metaphern bei Patient und Therapeut stockt und wieder eine gemeinsame Basis geschaffen werden muss.
5. Schritt fünf ist ähnlich zu Schritt vier, nur dass hier nach Belegen für die Steuerung der Interaktion durch konzeptuelle Metaphern gesucht werden soll. Dies soll ebenfalls helfen, kommunikative Krisen zu erkennen und aufzulösen.
6. Im sechsten Schritt sind Prognosen über den weiteren Verlauf des Gesprächs zu formulieren, d. h. Prognosen darüber, inwieweit die konzeptuellen Metaphern das weitere Gespräch beeinflussen können, ob und wann der Prozess, den die konzeptuelle Metapher beschreibt, im Rahmen des Therapiegesprächs weitergeführt werden kann usw.
7. Zum Abschluss erfolgt im siebten Schritt die Suche nach weiteren Prototypen im Sinne des zweiten Schritts, die entweder ähnlich zu den bereits verwendeten konzeptuellen Metaphern sind oder über die bereits verwendeten konzeptuellen Metaphern hinausgeht, aber die „Anschlußfähigkeit der Kommunikation“ (Buchholz und von Kleist 1995, S. 100) wiederherstellen.

Die Schritte vier bis sechs zielen zwar auf eine Validierung der gefundenen konzeptuellen Metaphern ab, doch eine umfassende Metaphervalidierung und vor allem eine Eigenanalyse fehlen dieser Methode. Auch liefert sie keine konkreten Anleitungen, woran metaphorische Ausdrücke erkannt und untersucht sowie als Grundlage der Konstruktion der konzeptuellen Metaphern herangezogen werden können.

6.1.5 Methode von Steen (1997)

Die Frage, wie aus einem sprachlichen und potentiellen metaphorischen Ausdruck eine konzeptuelle Metapher abgeleitet werden kann, versucht Steen (1997, S. 60) mit seiner von ihm entworfenen Methode zu beantworten. Auch wenn es Steen darum geht, konzeptuelle Metaphern zu identifizieren, orientiert sich Steen beim Verständnis des Konzepts der Metapher stark an Blacks (1972, S. 38–48) Interaktionstheorie und dessen Metapherverständnis, insbesondere in der Konkretisierung von Reinhart (1976, S. 385–388). Demnach besteht ein metaphorischer Ausdruck – Steen (1997) selbst spricht hier von einer Metapher – aus einem Rahmen (*frame*) und einem Fokus (*focus*). Unter dem Fokus versteht Steen (1997, S. 61) in Anlehnung an Reinhart (1976, S. 386) den sprachlichen Ausdruck, der nicht in seiner wörtlichen Bedeutung verwendet wird, und unter dem Rahmen versteht Steen (1997, S. 61) den sprachlichen Kontext („linguistic environment“) des Fokus.

Beides bildet die Grundlage für Steens (1997, S. 60–73) Methode, welche aus fünf Schritten (vgl. Tabelle 6.4) besteht.

#	Schritt
1	Identifikation des Metapherfokus
2	Identifikation der Metapheridee
3	Identifikation des Vergleichs
4	Identifikation der Analogie
5	Identifikation des Domänenmappings

Tabelle 6.4: Methode von Steen (1997)

Die fünf Schritte beinhalten im Einzelnen:

1. Der erste Schritt besteht darin, bei einem metaphorischen Ausdruck den Fokus und den Rahmen des metaphorischen Ausdrucks zu bestimmen. Dies ist, wie zuvor gesagt, der Teilausdruck, der in einem nicht-wörtlichen Sinne verwendet wird, bzw. sein sprachlicher Kontext.
2. Ist der Fokus identifiziert, ist im zweiten Schritt die metaphorische Idee zu identifizieren. Unter der metaphorischen Idee versteht Steen (1997, S. 62) die andere Bedeutung, die der Fokus haben könnte, d. h., welches Konzept das Konzept des Fokus ersetzen könnte, so dass eine sinnvolle Aussage entsteht. Steen (1997, S. 62) setzt dies in Beziehung zu Konzepten wie Tenor oder Thema der Metapher sowie Vehikel, d. h. zu Konzepten, wie sie vor allem von Richards (1965, S. 96) geprägt wurden. Für Steen (1997, S. 62) sind dies jedoch die sprachlichen Ausdrücke der metaphorischen Idee.

Zur Verdeutlichung, wie die metaphorische Idee identifiziert werden soll, wählt Steen (1997, S. 62) einen Satz aus dem Gedicht *The Love Song of J. Alfred Prufrock* von T. S. Eliot⁷: „I have seen [the mermaids] riding seawards on the waves.“

Diesen Ausdruck zerlegt Steen (1997, S. 62–63) mit Hilfe der von Bovair und Kieras (1985) übernommenen und von ihm angepassten Methode zur Aussagenanalyse in die Teilaussagen

- P1 (*SEE* (*i*, P2))
- P2 (*RIDE – ON* (*mermaids*, *waves*)) und
- P3 (*DIRECTION* (P2, *seawards*)).

RIDE – ON ist hier der nicht-wörtliche Teil des metaphorischen Ausdrucks. Als Prädikat bzw. Beziehungsmerkmal des Konzepts der Meerjungfrauen verbindet es selbiges mit dem Konzept der Wellen, so dass die Bedeutung entsteht, dass die Meerjungfrauen auf den Wellen reiten. *RIDE – ON* stellt somit die metaphorische Idee dar.

3. Der dritte Schritt dient der Identifikation des nicht-wörtlichen Vergleichs. Ziel dieses Schrittes ist es, einen ersten Entwurf für die Abbildung der Konzepte aus Quelldomäne auf die Konzepte der Zieldomäne zu entwickeln, in dem die ähnlichen Strukturen zwischen den Domänen beschrieben werden.

Der Entwurf soll die ähnlichen Strukturen zwischen beiden Domänen beschreiben. Es ist die vergleichende Funktion einer Metapher, die bei diesem Schritt im Mittelpunkt steht. Hierfür stützt sich Steen (1997, S. 66–68) auf die bereits oben beschriebene Methode von Miller (1979). Die metaphorische Idee aus Schritt zwei stellt bei Steens Beispiel demnach einen prädikativen Metapherausdruck dar, der sich wie folgt formalisieren lässt:

$$\begin{aligned}
 \textit{RIDE – ON} (\textit{mermaids}, \textit{waves}) &\rightarrow \bigvee_F \bigvee_{y,y'} \textit{SIM}[\\
 &\quad \textit{F} (\textit{mermaids}, \textit{waves}), \\
 &\quad \textit{RIDE – ON} (y, y')]
 \end{aligned}$$

D. h., es gibt mindestens ein Beziehungsmerkmal *F* und mindestens zwei Individuen *y* und *y'*, so dass mittels *F* die Konzepte *mermaids* und *waves* in einer ähnlichen

⁷ Der Satz wurde von Steen verkürzt. Im Original lautet der Abschnitt in dem Gedicht „[...] I have heard the mermaids singing, each to each. / I do not think that they will sing to me. / I have seen them riding seawards on the waves [...].“ (Eliot 1963, S. 17)

Beziehung stehen, wie die beiden Individuen y und y' über das Beziehungsmerkmal *RIDE – ON*.

4. Derart formalisiert, kann im vierten Schritt der Vergleich mit der Identifikation der nicht-wörtlichen Analogie vervollständigt werden, indem die ähnlichen Strukturen identifiziert werden. In dem Beispiel sind das fehlende Beziehungsmerkmal F sowie die beiden Individuen y und y' . Eingesetzt werden können für F , y und y' das Beziehungsmerkmal *FLOAT* sowie die beiden Individuen *jockey* und *horse*. Der Ausdruck hätte demnach die folgende Struktur:

$$RIDE - ON (mermaids, waves) \rightarrow \bigvee_F \bigvee_{y,y'} SIM[\\ FLOAT (mermaids, waves), \\ RIDE - ON (jockey, horse)]$$

D. h., die Beziehung von Meerjungfrauen zu Wellen ist ähnlich der Beziehung von Jockeys zu Pferden.

5. Die Vervollständigung der Abbildung wird im fünften Schritt (Steen 1997, S. 71–73), der nicht-wörtlichen Identifikation der Abbildung (*nonliteral mapping identification*), abgeschlossen. Die Vervollständigung erfolgt dadurch, dass die Quell- und die Zieldomäne um solche Konzepte und Beziehungsmerkmale ergänzt werden, die einerseits nicht in dem metaphorischen Ausdruck vorkommen und andererseits aber in einer engen Beziehung zu den Konzepten und Beziehungsmerkmalen des metaphorischen Ausdrucks stehen. Eine Anleitung, wie diese ergänzenden Konzepte und Beziehungsmerkmale zu finden sind, gibt Steen nicht. Vielmehr verweist Steen (1997, S. 72) auf semantische Zusammenhänge und auf das verfügbare Wissen über die Welt, welche als Basis für die Ergänzung und Vervollständigung der Metapher dienen.

Der fünfte Schritt erfüllt eine Validierungsfunktion in Steens Methode. Durch die Ergänzung durch weitere Konzepte soll überprüft werden, ob die im vierten Schritt identifizierten Beziehungsmerkmale und Individuen, welche die Leerstellen in dem Vergleich aus Schritt drei füllen, ähnlich sind und sich in einen größeren Bedeutungszusammenhang einbetten lassen.

Dies ist die einzige Validierung, die bei Steens Methode vorgenommen wird. Eine Eigenanalyse oder Metaphervalidierung im oben genannten Sinn wird nicht vorgenommen. Steen (1997, S. 75) gibt aber selbst zu, dass die Methode nicht vollständig ist und dass vor allem die Schritte vier und fünf nur grob ausgearbeitet sind. Ferner macht Steen nur wenige Vorgaben zur Darstellung der Abbildungen zwischen den Domänen. Die Darstellung

der Metapher nach Durchführung aller fünf Schritte besteht aus einer einfachen Liste von Konzepten der Quelldomäne mit dem jeweils dazugehörigen Konzept der Zieldomäne. In Bezug auf das Beispiel Eliots Gedicht würde die Metapher MEERJUNGFRAU ALS JOCKEY dann wie folgt dargestellt:

- Jockey zu Meerjungfrau
- Pferd zu Welle
- Reiten zu Schwimmen

6.1.6 Methode von Jäkel (1997a)

Eine Methode für eine „onomasiologisch-kognitive“ Metapheranalyse hat Jäkel in seiner Untersuchung von Metaphern in abstrakten Diskursdomänen entwickelt. Mit „onomasiologisch“ deutet Jäkel (1997a, S. 143) eine Basis seiner Methode an: die Onomasiologie. Hierunter versteht Jäkel (1997a, S. 141–142) den Ansatz aus der Semantik und Lexikologie, dass ausgehend von einem Gegenstand nach sprachlichen Ausdrücken gesucht wird, die diesen Gegenstand bezeichnen. Er wählt also eine Diskursdomäne und fragt dann nach den metaphorischen Ausdrücken sowie den dazugehörigen konzeptuellen Metaphern, die beim Diskurs über diese Domäne verwendet werden. Das „Kognitive“ in Jäkels Methode repräsentiert den Bezug zur Metaphertheorie von Lakoff und Johnson (1980), wobei Jäkel (1997a, S. 19) diese als kognitive Metaphertheorie bezeichnet.

Die Methode von Jäkel (1997a, S. 153–154) für eine onomasiologisch-kognitive Metapheranalyse umfasst zwölf Schritte, welche in Tabelle 6.5 auf Seite 144 aufgeführt sind.

Inhalt der zwölf Schritte sind im Einzelnen:

1. Die Methode beginnt im ersten Schritt mit der Wahl der Diskursdomäne. Im Sinne dieser Arbeit heißt dies, dass im ersten Schritt die Zieldomäne der zu identifizierenden konzeptuellen Metapher ausgewählt wird.
2. In Schritt zwei wird für die ausgewählte Zieldomäne ein Textkorpus, d. h. Sprachmaterial gesammelt, in dem sich die jeweiligen Verfasser inhaltlich mit den Konzepten der Zieldomäne auseinandersetzen.
3. Die so gesammelten Texte werden in Schritt drei nach vorkommenden metaphorischen Ausdrücken durchsucht.
4. Im vierten Schritt wird eine Sortierung der identifizierten metaphorischen Ausdrücke vorgenommen. Diese sind nach „konventionellen“ und „idiosynkratischen“

#	Schritt
1	Auswahl der Diskursdomäne (Zieldomäne)
2	Suche nach Sprachmaterial (Materialerhebung)
3	Suche nach Metapherausdrücken
4	Herausfiltern der konventionellen Metapherausdrücke
5	Identifikation des Ursprungsbereichs
6	Formulierung der konzeptuellen Metaphern
7	Suche nach weiteren Metapherausdrücken
8	Modifikation der konzeptuellen Metaphern
9	Analyse und Systematisierung der konzeptuellen Metaphern
10	Suche nach Kohärenzen und Zusammenhängen
11	Suche nach alternativen und konkurrierenden konzeptuellen Metaphern
12	Analyse des jeweiligen Fokus der konzeptuellen Metaphern

Tabelle 6.5: Methode von Jäkel (1997a)

Metapherausdrücken zu unterscheiden, wobei im fünften Schritt nur mit den konventionellen Metapherausdrücken fortzusetzen ist. Jäkel führt die Unterscheidung nicht weiter aus, was unter konventionell oder idiosynkratisch zu verstehen ist, doch ist es vermutlich Jäkels Absicht, nur solche metaphorischen Ausdrücke zu untersuchen, die häufig und von verschiedenen Personen verwendet werden. Metaphorische Ausdrücke, die idiosynkratisch sind, d. h. nur von einer Person oder einer kleinen Gruppe von Personen verwendet werden, sollen demnach aus der Untersuchung herausfallen.

5. Im fünften Schritt werden nun für die identifizierten konventionellen Metapherausdrücke die Quelldomänen identifiziert, indem die Domänen identifiziert werden, in denen die Bestandteile der Metapherausdrücke, z. B. einzelne Wörter, in ihrem eigentlichen, wörtlichen Sinne verwendet werden.
6. Daran schließt sich im sechsten Schritt die Formulierung und Konstruktion der konzeptuellen Metaphern an.
7. Für die formulierten und konstruierten konzeptuellen Metaphern werden im siebten Schritt weitere metaphorische Ausdrücke gesucht. Dies dient der Untermauerung der konzeptuellen Metapher und als Beleg, dass diese konzeptuelle Metapher verwendet wird.
8. Im Zuge der Suche nach weiteren metaphorischen Ausdrücken kann die konzeptuelle Metapher im achten Schritt angepasst werden, z. B. dann, wenn metaphorische

Ausdrücke gefunden wurden, die auf weitere Konzepte in den Domänen oder weitere Konzeptabbildungen zwischen den Domänen verweisen.

9. Die Schritte neun bis zwölf dienen der Untersuchung der identifizierten Metaphern. Dazu werden die Metaphern in die Metaphertypologie von Lakoff und Johnson (1980) eingeordnet (Schritt neun), in den Metaphern wird nach Kohärenzen und Zusammenhängen gesucht (Schritt zehn), es wird nach alternativen und konkurrierenden Metaphern für die gleiche Zieldomäne gesucht (Schritt elf) und der Fokus der alternativen konzeptuellen Metapher wird vergleichend mit der identifizierten konzeptuellen Metapher analysiert (Schritt zwölf). Diese vier Schritte zusammengenommen stellen eine Metaphervalidierung im Sinne der oben genannten Vergleichskriterien dar.

Vorschläge oder Vorgaben zur Darstellung und Beschreibung der identifizierten Metaphern macht Jäkel nicht.

6.1.7 Methode von Straub und Seitz (1998)

Der fachliche Hintergrund der Methode von Straub und Seitz (1998) ist die kulturpsychologische Biographieforschung. Auf diese Disziplin versuchen Straub und Seitz die Metaphertheorie zu übertragen und anwendbar zu machen. Die Autoren gehen dabei in ihrer Untersuchung der Frage nach, mit welchen konzeptuellen Metaphern das Ereignis des Zusammenschlusses zweier Staaten von den betroffenen Menschen erlebt und vor allem verstanden wird. Eine detailliert ausgearbeitete Methode verwenden Straub und Seitz jedoch nicht. Stattdessen beschränken sie sich bei ihrer Analyse auf sogenannte resonante Metaphern im Sinne Blacks (1979, S. 26–27). Hierunter sind konzeptuellen Metaphern zu verstehen, die besonders reichhaltig sind und eine gehaltvolle Interpretation ermöglichen. Ferner untersuchen Straub und Seitz nur eine Aussage, in denen sie zwei resonante Metaphern ausgemacht haben. Diese beiden Metaphern, STAATZUSAMMENSCHLUSS ALS EINVERLEIBUNG und STAATZUSAMMENSCHLUSS ALS AUFSPRINGEN AUF EINEN FAHRENDEN ZUG, werden anschließend in einer textuellen Darstellung diskutiert und interpretiert (deduktive Vorgehensweise). Einem festen Schema folgen Straub und Seitz hier ebenfalls nicht.

Im Großen und Ganzen stellt der Beitrag eher ein Plädoyer für die Anwendung der Metaphertheorie in der Biographieforschung dar als eine ausgearbeitete Methode für die Anwendung der Metaphertheorie in der Biographieforschung. Dementsprechend fehlen auch Vorgaben zur Eigenanalyse, Metaphervalidierung und Darstellung identifizierter konzeptueller Metaphern.

6.1.8 Methode von Barcelona (2002)

Aus nur zwei Schritten besteht die Methode (vgl. Tabelle 6.6) zur Metapheranalyse von Barcelona (2002). Jedoch hat diese Methode einen weiteren Fokus als die Methoden zuvor, denn Barcelona versucht mit seiner Methode nicht nur, konzeptuelle Metaphern zu identifizieren, sondern auch Metonyme. Hierunter versteht Barcelona (2002, S. 215) einen kognitiven Mechanismus, bei dem eine Domäne teilweise mittels der Konzepte einer anderen Domäne verstanden wird, die aber in derselben übergeordneten Domäne enthalten sind.

#	Schritt
1	Identifikation der Quell- und Zieldomäne
2	Beschreibung der Domänenabbildung

Tabelle 6.6: Methode von Barcelona (2002)

Der Unterschied zwischen einer konzeptuellen Metapher und einem Metonym besteht bei Barcelona (2002, S. 215) darin, dass die beiden Domänen, zwischen denen bei einer konzeptuellen Metapher eine Abbildung (*mapping*) der Konzepte aufeinander stattfindet, nicht in einer übergeordneten Domäne enthalten sein dürfen, während dies für die Metonyme verlangt wird. Bei einem Metonym sind die beiden Domänen, zwischen denen Konzepte aufeinander abgebildet werden, Bestandteil einer größeren Domäne, d. h. ein Bestandteil steht bei einem Metonym für das Ganze.

Zur Veranschaulichung sollen der bereits zuvor diskutierte Ausdruck „jemand kocht vor Wut“ und der Ausdruck „einen Picasso kaufen“ (Barcelona 2002, S. 231) betrachtet werden. Bei dem Ausdruck „jemand kocht vor Wut“ handelt es sich im Sinne von Barcelona um einen metaphorischen Ausdruck der konzeptuellen Metapher WUT ALS KOCHENDE FLÜSSIGKEIT, da hier eine Abbildung zwischen den Domänen der menschlichen Emotionen und des Kochens vorgenommen wird.

Bei dem Ausdruck „einen Picasso kaufen“ hingegen handelt es sich im Sinne von Barcelona um einen metonymischen Ausdruck. Bei diesem Ausdruck steht der Künstler für sein Werk. Die Abbildung, welche hier stattfindet, ist eine Abbildung zwischen den Domänen der Person Picasso und der Domänen der Kunstwerke von Picasso. Beide Domänen sind Teildomänen der Domäne der Kunst Picassos. Aus dieser fungiert bei den genannten Metonymen ein Konzept als Stellvertreter für die restlichen Konzepte oder einen Teil von diesen (Barcelona 2002, S. 231).

Die Unterscheidung zwischen konzeptueller Metapher und Metonym spiegelt sich auch in dem ersten der zwei Schritte wider, aus denen die Methode von Barcelona (2002, S. 247–248) besteht:

1. In ersten Schritt gilt es, die beiden Domänen zu identifizieren, zwischen denen die Abbildung hergestellt wird, und zu prüfen, ob die beiden Domänen zu einer gemeinsamen übergeordneten Domäne gehören oder nicht, also ob hier im Sinne Barcelonas eine metaphorische oder eine metonymische Abbildung vorliegt.
2. Der zweite Schritt hat die Präzisierung der Abbildung zum Gegenstand. Der Schritt besteht aus mehreren Teilschritten:
 - (a) Die ersten beiden Teilschritte dienen dazu, die Relevanz einer konzeptuellen Metapher zu belegen, indem nach weiteren sprachlichen Ausdrücken der Metapher (erster Teilschritt) gesucht wird als auch nach weiteren semantischen und pragmatischen Belegen (zweiter Teilschritt). Unter der Suche nach pragmatischen Belegen versteht Barcelona (2002, S. 258) die Suche nach Ausdrücken, die sich aus weiteren Abbildungen neben der Abbildung der Hauptkonzepte der Metapher ergeben. Im Fall der zuvor diskutierten konzeptuellen Metapher *WUT ALS KOCHENDE FLÜSSIGKEIT* und dem Ausdruck „jemand koche vor Wut“ wären weitere Abbildungen neben der Abbildung des Konzepts der kochenden Flüssigkeit auf das Konzept der Wut die Abbildung des Konzepts des Flüssigkeitsbehälters auf das Konzept der wütenden Person und die Abbildung des Konzepts der Reizung auf das Konzepts der Zuführung von Wärme. Dadurch, dass hier nach weiteren Abbildungen gesucht wird, lässt sich dieser Schritt als Metaphervalidierung bezeichnen. Denn durch das Suchen nach weiteren Belegen für die konzeptuelle Metapher wird die Stichhaltigkeit der identifizierten konzeptuellen Metapher begründet sowie das Risiko einer Über- oder Unterinterpretation von sprachlichen Ausdrücken verringert.
 - (b) Im nächsten Teilschritt wird die allgemeinste konzeptuelle Metapher für die identifizierte Abbildung bestimmt, d. h. die konzeptuelle Metapher, bei der Konzepte aufeinander abgebildet werden, die im Vergleich zur Ursprungsmetapher allgemeiner und abstrakter sind (Barcelona 2002, S. 263–265). Anstatt einer Metapher *WUT ALS KOCHENDE MILCH* soll stattdessen versucht werden, die Konzepte so weit zu abstrahieren, dass zum einen die spezifischen und für die Metapher wichtigen Merkmale erhalten bleiben, andererseits für die Metapher unwichtige Merkmale weggelassen werden. In Fall des hier verwendeten Beispiels spielt es für die Metapher keine Rolle, ob es sich bei der kochenden Flüssigkeit um Milch handelt. Ihre spezifischen Eigenschaften, z. B. ihre weiße Farbe, spielen hier keine Rolle. Entscheidend ist vielmehr, dass die Milch eine hohe Temperatur hat und für jemanden eine Gefahr darstellt, insbesondere dann, wenn die erhitzte Milch berührt wird. Das gilt aber nicht nur für

Milch, sondern auch für andere Flüssigkeiten, z. B. Wasser, so dass hier die konzeptuelle Metapher *WUT ALS KOCHENDE FLÜSSIGKEIT* etabliert werden kann.

- (c) Der letzte Teilschritt zielt auf das möglichst genaue Beschreiben der so identifizierten konzeptuellen Metapher ab. Eine konkrete Vorschrift, in welcher Form die Beschreibung anzufertigen ist, gibt Barcelona jedoch nicht, sondern er macht lediglich in Bezug auf den Inhalt der Beschreibung Vorgaben. So sind zum einen hervorhebende Abbildungen von Nebenkzepten zu beschreiben (Barcelona 2002, S. 267–268), und zum anderen ist zu beschreiben, ob und ggf. wie in demselben metaphorischen Ausdruck mehrere konzeptuelle Metaphern zum Ausdruck kommen (Barcelona 2002, S. 268–269).

Abschließend stellt Barcelona (2002, S. 270) noch fest, dass der erste Schritt entfallen und der zweite Schritt im Umfang reduziert werden kann, wenn eine vorliegende Metapher in relevanten Veröffentlichungen bereits ausführlich dokumentiert und diskutiert wurde.

6.1.9 Methode von Andriessen (2006)

In seinem Aufsatz „On the metaphorical nature of intellectual capital“ untersucht Andriessen (2006) das Konzept des intellektuellen Kapitals, wie andere Autoren vor ihm, mit Hilfe der Metaphertheorie von Lakoff und Johnson (1980). Untersucht werden dabei von Andriessen zwei Veröffentlichungen, die auf das Gebiet des Wissensmanagements einen maßgeblichen Einfluss ausgeübt haben. Hierbei handelt es sich um das Buch „Working Knowledge“ von Davenport und Prusak (2000) sowie „The Knowledge-Creating Company“ von Nonaka und Takeuchi (1995).

Durch die Metapheranalyse beider Veröffentlichungen versuchte Andriessen herauszufinden, mit welchen konzeptuellen Metaphern das Konzept des intellektuellen Kapitals verstanden wird. Es handelt sich hier also um eine induktive Methode, bei der ein Textkorpus untersucht wird. Diese Einordnung mag auf den ersten Blick ungerechtfertigt erscheinen, da nur zwei Texte von Andriessen untersucht werden, doch da beide Texte einen Umfang von mehreren hundert Seiten haben, besteht eine große Anzahl von sprachlichen Ausdrücken, die zu untersuchen sind. Für diese Untersuchung entwickelte Andriessen eine Methode (vgl. Tabelle 6.7 auf Seite 149), die aus sieben Schritten besteht.

Die sieben Schritte beinhalten im Einzelnen (Andriessen 2006, S. 5–6):

1. In den ersten drei Schritten werden ausgewählte Wörter identifiziert: Dies sind Substantive, die in Beziehung zu dem Konzept des Wissens stehen, im ersten Schritt, Verben, die zu den identifizierten Substantiven in Beziehung stehen, im zweiten

#	Schritt
1	Identifikation der relevanten Substantive
2	Identifikation der dazugehörigen Verben
3	Identifikation der dazugehörigen Adjektive
4	Identifikation der konzeptuellen Metapher
5	Identifikation der Abstraktionsbeziehungen zwischen den Metaphern
6	Abgleich der identifizierten Metaphern mit dem Textmaterial
7	Statistische Auswertung der Metapherhäufigkeit

Tabelle 6.7: Methode von Andriessen (2006)

Schritt und Adjektive, die in Verbindung mit den Substantiven die Eigenschaften des Konzepts des Wissens beschreiben, im dritten Schritt.

2. Der vierte Schritt dient der Identifikation der konzeptuellen Metaphern. Hierzu stützt sich Andriessen (2006, S. 5) vor allem auf die wörtliche Bedeutung der identifizierten Verben und Adjektive. Diese dient ihm als Indikator dafür, ob eine und ggf. welche konzeptuelle Metapher in einer Aussage vorliegt.
3. In Schritt fünf erfolgt die Herausarbeitung der Abstraktionsbeziehungen zwischen den Metaphern. Wurde z. B. die konzeptuelle Metapher WISSEN ALS WASSER identifiziert, so ist diese konzeptuelle Metapher eine speziellere als die konzeptuelle Metapher WISSEN ALS SUBSTANZ, da Wasser eine spezielle Substanz ist. Auf diese Weise erarbeitet sich Andriessen (2006, S. 7) eine Abstraktionshierarchie von Metaphern für das Konzept des Wissens. Die einzelnen metaphorischen Ausdrücke werden den in der Abstraktionshierarchie höchst möglichen Metaphern zugeordnet.
4. Anschließend werden die Metaphern, die aus den beiden Texten abgeleitet wurden, mit den Metaphern, die aus dem jeweils anderen Text abgeleitet wurden, abgeglichen. Der jeweils andere Text wird zur Prüfung im Sinne einer Metaphervalidierung der bereits identifizierten Metaphern herangezogen.
5. Mit dem siebten und letzten Schritt möchte Andriessen (2006, S. 6) die Dominanz der identifizierten Metaphern in Bezug auf das Konzept des intellektuellen Kapitals feststellen. Hierzu teilt er die Anzahl der gefundenen metaphorischen Ausdrücke einer Metapher durch die Anzahl aller gefundenen metaphorischen Ausdrücke. Das Feststellen der Dominanz erfüllt bei Andriessen aber nicht den Zweck der Metaphervalidierung, sondern die Dominanz ist für Andriessen (2006, S. 6) ein Indikator, wie stark die jeweilige Metapher das Denken der jeweiligen Autoren prägt.

Die Darstellung der konzeptuellen Metaphern erfolgt bei Andriessen zum größten Teil in textueller Form. Jedoch stellt Andriessen die Beziehungen zwischen den Metaphern mittels einer Abstraktionshierarchie als Baum (Andriessen 2006, S. 7) und als zusammengehörige Gruppen dar (Andriessen 2006, S. 9).

Eine Eigenanalyse erfolgt bei Andriessens Methode nicht.

6.1.10 Methode der Pragglejaz Group (2007)

Von der pragmatischen Linguistik herkommend hat die Pragglejaz Group (2007) ihre Methode für eine Metapheranalyse entwickelt. Der hauptsächliche Zweck dieser Methode war es, eine Antwort auf die Frage zu finden, wie indirekte Bedeutung, welche von einer konzeptuellen Metapher herrührt, in dem Kontext eines Diskurses festgestellt werden kann (Steen 2007, S. 284). Die Beantwortung dieser Frage erfolgt durch die *Metaphor Identification Procedure* (MIP) genannte Methode (vgl. Tabelle 6.8).

#	Schritt
1	Erfassung des zu untersuchenden Textes
2	Identifikation der lexikalischen Einheiten
3	Identifikation der metaphorischen Ausdrücke
4	Markierung als Metapher

Tabelle 6.8: Methode der Pragglejaz Group (2007)

Die MIP besteht aus den folgenden vier Schritten (Pragglejaz Group 2007, S. 3):

1. Im ersten Schritt ist der zu untersuchende Text zu lesen, um ein generelles Verständnis des Themas zu erlangen.
2. Nach dem Lesen des Textes sind im zweiten Schritt die lexikalischen Einheiten im Text zu identifizieren. Unter lexikalischen Einheiten sind hier die einzelnen Wörter in dem Text zu verstehen, seien es Substantive, Verben, Adjektive usw.
3. Die so identifizierten lexikalischen Einheiten werden im dritten Schritt in drei Teilschritten dahingehend untersucht, ob sie metaphorische Ausdrücke darstellen.

Zuerst gilt es hier die kontextuelle Bedeutung der lexikalischen Einheit festzustellen, d. h., welche Bedeutung der Textausschnitt hervorruft, in dem die lexikalische Einheit verwendet wird. Das Feststellen der kontextuellen Bedeutung kann z. B. dadurch erfolgen, dass die Konzepte oder Merkmale der Konzepte identifiziert werden, auf die die lexikalische Einheit angewendet wird. D. h., zu identifizieren sind

die Konzepte oder Merkmale, auf welche der Verfasser des Textes mit der lexikalischen Einheit verweisen möchte.

Ist die kontextuelle Bedeutung identifiziert, wird gefragt, ob die lexikalische Einheit noch weitere Bedeutungen neben der identifizierten kontextuellen Bedeutung hat. Insbesondere sind hier solche Bedeutungen von Interesse, die konkreter und grundlegender sind als die kontextuelle Bedeutung. Als Hinweise auf weitere konkretere Bedeutungen können dienen:

- Bedeutungen, die konkreter in dem Sinne sind, dass sich leichter ein Bild von ihnen gemacht werden kann,
- Bedeutungen, die präziser als die kontextuelle Bedeutung sind, und
- Bedeutungen, die in Bezug zu physischen Handlungen stehen oder die im historischen Sinne älter sind.

Um die Frage, ob es sich bei der lexikalischen Einheit um einen Ausdruck einer Metapher handelt, zu beantworten, ist im dritten Teilschritt der Kontrast zwischen den möglichen grundlegenden Bedeutungen und der kontextuellen Bedeutung festzustellen. Hier ist dann die grundlegende Bedeutung zu wählen, die einerseits im Gegensatz zu der kontextuellen Bedeutung steht, aber andererseits genügend Ähnlichkeit mit derselben aufweist, so dass die grundlegendere Bedeutung im Vergleich mit der kontextuellen Bedeutung verstanden werden kann.

4. Konnte eine solche grundlegende Bedeutung identifiziert werden, dann handelt es sich bei der lexikalischen Einheit um einen Ausdruck einer konzeptuellen Metapher und wird im vierten Schritt als solcher markiert.

Die Anwendung dieser Methode veranschaulicht die Pragglejazz Group (2007, S. 3–6) anhand des Satzes „For years, Sonia Gandhi has struggled to convince Indians that she is fit to wear the mantle of the political dynasty into which she married, let alone to become premier.“ Die lexikalischen Einheiten sind hier „for“, „years“, „Sonia Gandhi“ usw. Diese werden entsprechend dem dritten Schritt der Reihe nach untersucht. „for“, „years“ und „Sonia Gandhi“ sind dabei keine metaphorischen Ausdrücke, da im Falle von „for“ es zwar zwei voneinander verschiedene kontextuelle und grundlegende Bedeutung gibt, die aber nicht im Vergleich zueinander verstanden werden können, und im Falle von „years“ und „Sonia Gandhi“ es keine weiteren Bedeutungen gibt oder diese nur marginal von der kontextuellen Bedeutung abweichen.

Die erste lexikalische Einheit, die hier einen metaphorischen Ausdruck darstellt, ist das Verb „struggle.“ Die kontextuelle Bedeutung ist, dass Sonia Gandhi bisher noch wenig

Erfolg und vor allem Schwierigkeiten hatte, etwas in der indischen Politik zu erreichen, d. h., die Inder davon zu überzeugen, dass sie ihrem Namen gerecht wird, und indische Premierministerin zu werden. Die grundlegende und ältere Bedeutung von „struggle“ hingegen ist, dass jemand physische Stärke gegen jemand oder gegen etwas einsetzt.

Beide Bedeutungen weisen somit einen hinreichend großen Kontrast auf, sind aber auch insoweit ähnlich, als dass es sich in beiden Fälle um Schwierigkeiten handelt, zu deren Bewältigung Aufwand zu erbringen ist. In dem Fall der grundlegenden Bedeutung sind diese Schwierigkeiten physischer Natur und im Fall der kontextuellen Bedeutung eher geistiger und kommunikativer Natur. Mit „struggled“ liegt daher ein metaphorischer Ausdruck vor und wird entsprechend als solcher markiert und erfasst.

Für die Darstellung der Untersuchungsergebnisse und der identifizierten konzeptuellen Metaphern schlägt die Praggeljaz Group (2007, S. 14) ein Schema vor, wie diese erfolgen soll. Zusammengefasst dargestellt ist dieses Schema in Tabelle 6.9.

Angabe	Beschreibung
Angaben zum Text	Name, Quelle, Länge des Textes, Länge des untersuchten Kontextes usw.
Angaben zur Leserschaft des Textes	Wurden vom Verfasser textfremde Bedeutungen verwendet?
	Wurden zeitgenössische Deutungen beibehalten?
Entscheidungen zu lexikalischen Einheiten	Linguistische Entscheidung (Idiome, Phrasen, Verben usw.)
	Transkriptionsentscheidungen
Verwendete Ressourcen	Welches Wörterbuch?
	Welche Textkorpora?
Kodierungsentscheidungen	Entscheidungen zu identifizierten Wörtern
	Gründe für Deutung als Metapher
Analysedetails	Anzahl der Analysten
	Beschreibung der Analysten und ihrer Vorbildung
	Wie viele Durchläufe wurden vorgenommen?
	Welche Diskussionen fanden zwischen den Analysten statt?
Nachgelagerte Analysen	Einschätzung der Zuverlässigkeit der Deutungen
	Wurden weitere Iterationen des Verfahrens für die Analyse durchgeführt?
Analyseergebnisse	Statistische Auswertungen
	Einigung der Analysten auf Metaphern

Tabelle 6.9: Beschreibungsschema der MIP-Methode (Praggeljaz Group 2007, S. 14)

In dem Schema kommen auch die Mittel zum Ausdruck, die bei der *Metaphor Identification Procedure* im Sinne einer Metaphervalidierung und Eigenanalyse verwendet werden.

So werden bei der Analyse nicht nur die Entscheidungen bei der Erfassung der Metaphern umfassend dokumentiert, sondern es wird ferner angegeben, welche weiteren Ressourcen, z. B. Wörterbücher, verwendet wurden, um die grundlegenden Bedeutungen zu identifizieren, als auch dokumentiert, wie viele Untersuchende an der Identifikation der Metapher mitgewirkt haben. Es arbeitet hier also nicht nur ein Einzelner an der Identifikation der Metapher, sondern mehrere Personen müssen sich auf eine konzeptuelle Metapher einigen, was das Risiko des Übersehens von konventionalisierten konzeptuellen Metaphern oder der Überinterpretation von konzeptuellen Metaphern reduziert.

6.1.11 Methode von Maasen (2009)

Dass Wissen ein Ergebnis sozialer Prozesse ist, ist der zentrale Gedanke der Wissenssoziologie, und ihre zentralen Gegenstände sind daher die Beziehungen und Wechselwirkungen zwischen Wissen und den sozialen Systemen, in den das Wissen entsteht (Knoblauch 2010, S. 18). In dieser wissenschaftliche Disziplin die Metapheranalyse zu verwenden, ist das Anliegen von Maasen (2009, S. 70–74).

Mit Anwendung der Metapheranalyse auf wissenssoziologische Fragen verfolgt Maasen den Zweck, den „Lebensweg“ von Wissenselementen, worunter hier etwas zu verstehen ist, das „ein Konzept oder Modell bezeichnet“ (Maasen 2009, S. 70), nachzuverfolgen und insbesondere festzustellen, wie Wissenselemente funktionieren und wie diese mit bereits in einem Diskurs vorhandenen Wissenselementen interagieren. Maasen betrachtet eine konzeptuelle Metapher als ein Element eines solchen Diskurses, und eine Analyse eines solchen Diskurselements erlaubt es, Rückschlüsse zu ziehen, wie z. B. die Einführung und die Verwendung einer konzeptuellen Metapher in einem Diskurs bzw. innerhalb eines Diskurses den Diskurs selbst verändert (Maasen 2009, S. 70–72).

Bei der Methode, die Maasen (2009) unter Rückgriff auf Vorarbeiten von Weingart und Maasen (1997) sowie Maasen und Weingart (1995) hierfür entwickelt hat, wird das zu untersuchende Wissenselement, d. h. ein Konzept, ausgewählt und dessen Lebensweg durch relevante wissenschaftliche und außerwissenschaftliche Diskurse verfolgt, so dass Maasens Methode als deduktiv bezeichnet werden kann, denn es wird bewusst eine bekannte konzeptuelle Metapher ausgewählt und deren Verwendung in dem jeweiligen Diskurs verfolgt.

Für die Verfolgung des Lebensweges des Wissenselements schlägt Maasen zwei Verfahren vor: eines für den wissenschaftlichen und eines für den außerwissenschaftlichen Diskurs. Im Falle des wissenschaftlichen Diskurses sollen bibliometrische Methoden zur Anwendung gebracht werden, d. h. die Texte – hier: wissenschaftliche Veröffentlichungen – quantitativ untersucht werden. Bei außerwissenschaftlichen Diskursen hingen sollen die

Mittel der traditionellen Bibliographie verwendet werden. Hier sind relevante Literatur und Belege systematisch zusammenzustellen und zu beschreiben.

Das generelle Vorgehen ist bei beiden Verfahren (vgl. Tabelle 6.10) gleich und besteht aus vier Schritten.

#	Schritt
1	Datenerhebung
2	Diskursauswahl
3	Diskursanalyse
4	Metapherbildung

Tabelle 6.10: Methode von Maasen (2009)

Die vier Schritte der Methode beinhalten im Einzelnen (Maasen 2009, S. 73–74):

1. Im ersten der vier Schritte sind die folgenden Daten zu ermitteln:
 - (a) die Häufigkeit der Verwendung des Wissenselemente bzw. der dazugehörigen Konzepte,
 - (b) der zeitliche Verlauf der Häufigkeit der Verwendung der Wissenselemente bzw. der dazugehörigen Konzepte und
 - (c) die Verbreitung oder Ansammlung der Wissenselemente in verschiedenen Disziplinen.

2. Auf Basis der so gewonnenen Daten werden im zweiten Schritt solche Diskurse ausgewählt, die für eine inhaltliche Diskursanalyse für die jeweils konkrete Fragestellung der Diskursanalyse am ergiebigsten erscheinen. Kriterium für die Ergiebigkeit eines Diskurses für seine jeweilige Fragestellung, ist, ob genügend Belege gefunden wurden, die eine Diskussion der Interaktion des Wissenselements mit anderen in den Diskursen auftretenden Wissenselementen erlauben. Die Diskussion der Interaktion zwischen den Wissenselementen erfolgt unter dem Blickwinkel, wie das Wissenselement in die Diskurse eingeführt wurde, was der Anlass für die Einführung des Wissenselements war und, wie auch schon oben erwähnt, wie die Einführung einer konzeptuellen Metapher die Diskurse selbst verändert, d. h., wie sich das Wissenselement angeeignet wird und welchen Bedeutungswandel vorhandene Wissenselemente innerhalb des Diskurses erfahren.

3. Die Analyse der Diskurse ist anschließend Gegenstand des dritten Schrittes. Durch die Analyse soll die Interaktion der betrachteten Konzepte der Zieldomäne der konzeptuellen Metapher mit ihrem Kontext herausgearbeitet werden, d. h. in welcher

Beziehung die Konzepte mit dem Kontext stehen oder gesetzt werden und wie sich dadurch die Diskurse verändern. Ferner ist zu analysieren, inwieweit sich durch die Interaktion die Bedeutung der Konzepte selbst verändert.

4. Der letzte Schritt in Maasens Methode dient der Feststellung, ob und an welchen Punkten innerhalb der Diskurse sich die Bedeutungsunterschiede und -schattierungen einer Metapher zu einem „hinreichend verbindenden Topos verdichten“ (Maasen 2009, S. 74), d. h. zu einer konsistenten Anwendung der konzeptuellen Metapher führen einschließlich der Bildung der dazugehörigen metaphorischer Ausdrücke innerhalb der Diskurse.

Eine Vorgabe, wie die so herausgearbeiteten konzeptuellen Metaphern dargestellt werden soll, gibt Maasen nicht. Es kann aber angenommen werden – und die von Weingart und Maasen (1997) durchgeführte Studie zum Wissenselement Chaos bestätigt dies –, dass dies bei dieser Methode vor allem textuell erfolgt.

Ferner sieht Maasen keine Eigenanalyse und Metaphervalidierung vor.

6.1.12 Methode von Schmitt (2011)

Die Metapheranalyse für die Soziologie anwendbar zu machen, ist das Anliegen von Schmitt (2011). Aus der Feststellung heraus, dass viele bis zum damaligen Zeitpunkt vorgeschlagene Methoden nur unzureichende Unterstützung bei der Metapheranalyse von Texten bieten, entwickelt Schmitt (2011, S. 62–73) seine Methode, die aus sieben Schritten (vgl. Tabelle 6.11) besteht.

#	Schritt
1	Zielbestimmung der Metapheranalyse
2	Kontext- und Selbstreflexion
3	Materialerhebung
4	Systematische Textanalyse
5	Interpretation
6	Methodentriangulation
7	Darstellung der Ergebnisse

Tabelle 6.11: Methode von Schmitt (2011)

Die sieben Schritte sind im Einzelnen (Schmitt 2011, S. 62–73):

1. Im ersten Schritt ist eine Zielbestimmung der Metapheranalyse vorzunehmen. Es ist festzulegen, welche Domäne untersucht werden soll, welches Textmaterial zu

erheben ist und vor allem, welche Fragen durch die Metapheranalyse beantwortet werden sollen.

2. An die Zielfestsetzung schließt sich die Kontext- und Selbstreflexion an. Kontextreflexion bedeutet, dass durch eine erste Analyse übliche konzeptuelle Metaphern für die zu untersuchende Domäne rekonstruiert werden. Verwendungszweck dieser Metaphern ist, diese als „Vergleichsfolie“ für die im weiteren Verlauf identifizierten konzeptuellen Metaphern zu verwenden. Die Selbstreflexion hingegen zielt darauf ab, die konzeptuellen Metaphern zu identifizieren, die von den Interpreten selbst verwendet werden.
3. Der dritte Schritt in Schmitts Methode besteht in der Erhebung des zu untersuchenden Textmaterials, d. h. in der Eingrenzung und Recherche zu untersuchender Texte. Ausgewertet werden die gesammelten Texte in den sich daran anschließenden nächsten drei Schritten.
4. Zuerst ist jeder Text im vierten Schritt systematisch zu analysieren. Dazu sind in einer Wort-für-Wort-Analyse die Texte in ihre metaphorischen Bestandteile zu zergliedern und die dadurch gefundenen metaphorischen Ausdrücke sind mit ihren Kontexten in einer separaten Liste zu erfassen. Ferner sind die so erfassten metaphorischen Ausdrücke zu gruppieren. Die Gruppen sind dadurch zu bilden, dass eine Gruppe die metaphorischen Ausdrücke zusammenfasst, die auf Konzepte der gleichen Quell- oder Zieldomäne verweisen.
5. Im fünften Schritt erfolgt die Interpretation der gesammelten und gruppierten metaphorischen Ausdrücke. Hierzu ist eine Heuristik zu verwenden, bei der die Konzepte in den metaphorischen Ausdrücken zu vergleichen sind und zu prüfen ist, ob die Verwendung der metaphorischen Ausdrücke eine aufmerksamkeitsfokussierende oder aufmerksamkeitschwächende Funktion haben.
6. Der sechste und vorletzte Schritt ist, die durch die vorhergehenden Schritte erzielten Ergebnisse mit den Ergebnissen anderer Methoden, die z. B. in anderen Studien zu den gleichen Metaphern verwendet wurden, zu vergleichen. Dies dient der Bewertung der erzielten Ergebnisse, d. h. der Validierung der identifizierten Metaphern.
7. Zum Abschluss erfolgt im siebten Schritt die Darstellung der erzielten Ergebnisse. Feste Vorgaben macht Schmitt (2011, S. 64) hier jedoch nicht, sondern er schlägt verschiedene Formen der Darstellung vor. Sein Vorschlag umfasst narrative, tabellarische, diskursive und visuelle Darstellungen der identifizierten konzeptuellen Metaphern.

6.1.13 Methode von Kruse et al. (2011)

Ebenfalls auf die Soziologie gerichtet ist die Methode zur Metapheranalyse von Kruse et al. (2011). Die Methode umfasst vier Schritte (vgl. Tabelle 6.12): Ausschneiden und Sammlung, Kategorisierung, Abstraktion und Vervollständigung sowie Interpretation und Einbindung (Kruse et al. 2011, S. 93–103).

#	Schritt
1	Ausschneidung und Sammlung
2	Kategorisierung
3	Abstraktion und Vervollständigung
4	Interpretation und Einbindung

Tabelle 6.12: Methode von Kruse et al. (2011)

Im Einzelnen beinhalten die vier Schritte (Kruse et al. 2011, S. 93–103):

1. Der erste Schritt „Ausschneiden und Sammlung“ ist vergleichbar mit dem Schritt der Materialerhebung bei Schmitt (2011). Es ist der Textkorpus nach metaphorischen Ausdrücken zu durchsuchen und diese sind in einer separaten Liste zu sammeln.
2. Diese Sammlung der metaphorischen Ausdrücke ist im zweiten Schritt zu kategorisieren. Ähnlich wie bei Schmitt (2011) sind Gruppen oder Kategorien von metaphorischen Ausdrücken zu bilden, d. h. Kategorien zu bilden, bei denen die Quell- und Zieldomäne der verwendeten Konzepte gleich ist und die sich mit einer Bezeichnung der Art „X ist Y“ versehen lassen.
3. Der dritte Schritt der Abstraktion und Vervollständigung der konzeptuellen Metaphern umfasst die Tätigkeiten zur Erweiterung der Gruppen von metaphorischen Ausdrücken zu vollständigen konzeptuellen Metaphern. Es gilt hier, die nicht-wörtlichen Bedeutungen der metaphorischen Ausdrücke herauszuarbeiten, d. h. die Konzepte aus der Quelldomäne mit passenden und verwandten Konzepten aus der Zieldomäne in Beziehung zu setzen. Kruse et al. (2011, S. 99) schlagen vor, hierbei nach den Bestandteilen Akteure (wer verwendet die metaphorischen Ausdrücke?) und Absichten der metaphorischen Ausdrücke (welche Absichten werden mit der Verwendung der metaphorischen Ausdrücke verbunden?) sowie nach dem Verlauf des Diskurses und den angedeuteten Kausalzusammenhängen zu fragen.
4. Einer Hinterfragung der zuvor herausgearbeiteten konzeptuellen Metapher oder Metaphern dient der vierte und letzte Schritt. Hier ist die konzeptuelle Metapher zu

interpretieren und in einen größeren Zusammenhang einzubinden. Dies kann u. a. durch Beantwortung der folgenden von Kruse et al. (2011, S. 101) vorgeschlagenen Fragen geschehen:

- Was blendet die konzeptuelle Metapher aus?
- Welche Andeutungen, Nebenbedeutungen und konzeptuellen Voraussetzungen hat die Metapher und können diese systematisiert werden?
- Wo stehen die abgebildeten Konzepte im Widerspruch; wo kollidieren diese?
- Wo sind sie kohärent?
- Welche Zwänge und Freiräume gehen von der Metapher aus?
- Welche Selbstverständlichkeiten setzt die Metapher voraus und welche Selbstverständlichkeiten docken an der Metapher an?
- Welche Normalitäten vermittelt die Metapher? Welche Ängste und Freiräume vermittelt sie?

Als Mittel zur Interpretation und Einbindung einer konzeptuellen Metapher schlagen Kruse et al. verschiedene Maßnahmen vor. Zum einen sollen konzeptuelle Metaphern im Rahmen einer „kommunikativen Validierung“ (Kruse et al. 2011, S. 102) an die Anwender der konzeptuellen Metaphern zurückgegeben und mit diesen diskutiert werden. U. a. sollen die folgenden Fragen mit ihnen diskutiert werden (Kruse et al. 2011, S. 101):

- Gibt es Widersprüche zwischen den einzelnen konzeptuellen Metaphern, die die Sprechenden verwenden?
- Werden die Metaphern ernsthaft oder scherzhaft verwendet?
- Handelt es sich bei den Metaphern um für die Sprechenden übliche Metaphern; werden die Metaphern häufig von diesen verwendet?
- Sind sich die Sprechenden der Metapher bewusst?
- Werden die Metaphern durch die Sprechenden verändert, eingeschränkt oder erweitert?
- Welche Funktion haben die Metaphern für die Sprechenden?

Die Antworten auf diese Fragen sollen helfen, die konzeptuellen Metaphern zu erläutern sowie diese zu validieren. Erfasst und zusammengefasst werden kann dies in einem „Metapherninventar“ (Kruse et al. 2011, S. 102). Dieses, so schlagen sie

vor, soll durch die gesammelten Textbeispiele (ausgeschnittene Texte) ergänzt werden. Es soll den Lesern der Ergebnisse der Metapheranalyse erleichtert werden, nachzuvollziehen, warum genau die im Metapherninventar enthaltenen Metaphern identifiziert wurden. Ferner kann die Kommentierung ergänzt werden, in dem diese zu bestehenden Forschungsergebnissen in Bezug gesetzt werden. Das ist jedoch bei Kruse et al. optional, da diese auch für sich stehen können. In dem Fall liegt der Fokus vor allem auf den konzeptuellen Metaphern, welche dadurch einen „breiten Raum im Forschungsprozess einnehmen“ (Kruse et al. 2011, S. 103).

In Bezug auf die Darstellung der Ergebnisse machen Kruse et al. außer mit der Vorgabe, ein Metapherninventar mit Textbeispielen zu erstellen, keine Vorgaben und geben auch keine Empfehlungen.

6.1.14 Abschließende Betrachtungen

Bezogen auf die Vergleichskriterien Umfang, Domäne und Zweck lässt sich sagen, dass die hier betrachteten Methoden ein breites Spektrum abdecken. Bei den Kriterien Richtung, Eigenanalyse, Metaphervalidierung und Darstellung zeigt sich jeweils ein Übergewicht einer Ausprägung. So dominiert bei den untersuchten Methoden die induktive Vorgehensweise, während bei vielen Methoden eine Metaphervalidierung fehlt und eine Eigenanalyse bei vielen Methoden ebenfalls nicht vorgesehen ist. Etwas gemischter sieht es bei dem Kriterium der Darstellung aus, auch wenn hier ebenfalls textuelle Darstellungen dominieren.

Ferner ist hervorzuheben, dass bei allen umfassenden Methoden die Analyse auf einer systematischen Zerlegung des Textes in Wörter und Wortgruppen beruht, die dann abhängig von unterschiedlichen Kriterien als metaphorischer Ausdruck gedeutet werden. Dies kann entweder erfolgen, dass wie bei Andriessen (2006) bestimmte Wörter in den Wortgruppen vorkommen müssen, deren Kombination mit anderen Worten untersucht wird, oder wie bei Barcelona (2002), Schmitt (2011) oder Kruse et al. (2011) beliebige Wortkombinationen sein können, in denen aber auf Konzepte unterschiedlicher Domänen verwiesen wird.

Abschließend sei noch erwähnt, dass die MIP-Methode der Pragglejazz Group als einzige Methode von einer Gruppe von Analysten ausgeht, weswegen dort explizit Vorgaben gemacht werden, wie zu dokumentieren ist, dass sich die Analysten auf eine konzeptuelle Metapher für eine Gruppe von metaphorischen Ausdrücken geeinigt haben. Daran wird auch deutlich, dass dieser Prozess der Identifikation von konzeptuellen Metaphern trotz aller Methoden kein deterministischer ist, sondern ein sozialer und somit von Kontingenz

geprägter Prozess. Eine erneute Durchführung der Metapheranalyse eines ausgewählten Texts oder Textkorpus kann daher zu anderen Ergebnissen führen, insbesondere, wenn die Metapheranalyse von anderen Personen durchgeführt wird.

Für die folgende Metapheranalyse folgt daraus, dass die darin erzielten Ergebnisse nicht endgültig sein können und damit auch kein Anspruch auf absolute Gültigkeit erhoben werden kann. Umso wichtiger ist hier eine umfassende und leicht nachvollziehbare Dokumentation der getroffenen Entscheidungen, warum bestimmte Ausdrücke als metaphorische Ausdrücke gedeutet und wie aus diesen die konzeptuellen Metaphern abgeleitet werden.

Eine abschließende und zusammenfassende Übersicht der Methoden und deren Einordnung in Bezug auf die soeben eingeführten Vergleichskriterien finden sich in Tabelle 6.13 auf Seite 161.

6.2 Konfiguration der Methode für die Metapheranalyse

6.2.1 Anforderungen an die Methode

Als Fazit aus dem oben durchgeführten Vergleich soll nun die Methode zur Metapheranalyse für das spezifische Ziel dieser Arbeit abgeleitet und gebildet werden. Zur Konfiguration der Methode werden zuerst die Anforderungen an die Methode definiert. Die Anforderungen sollen zum einen erlauben, eine geeignete Methode für die Metapheranalyse auszuwählen oder zu konfigurieren, sowie zum anderen, diese zielgerichtet an die Ziel- und Fragestellungen dieser Arbeit anzupassen.

Abgeleitet aus dem oben angestellten Vergleich als auch aus der Analyse von Methoden zur Metapheranalyse von Schmitt (2012) sollen an die im Rahmen dieser Arbeit zu entwickelnde Methode die folgenden Anforderungen gestellt werden:

1. Die Methode soll die Identifikation von unbekanntem konzeptuellen Metaphern unterstützen, d. h. dabei unterstützen, in bestehenden Texten, in denen sich mit Fragen der Modellierung öffentlicher Dienstleistungen auseinandergesetzt wird, verwendete konzeptuelle Metaphern identifizieren. Dabei soll es nicht von Belang sein, ob die konzeptuelle Metapher von den jeweiligen Anwendern bewusst oder unbewusst verwendet wurde. Es sollen also sowohl konventionalisierte als auch „echte“ Metaphern identifiziert werden.
2. Es soll ein Bezug zur Domäne der öffentlichen Dienstleistung bzw. öffentlichen Verwaltung herstellbar sein, d. h. die Methode muss es ermöglichen, die Untersuchung

Methode	Umfang	Domänenbezug	Analysezzweck	Richtung	Eigenanalyse	Metaphervalidierung	Darstellung
Miller (1979)	Einzelfall	Generisch	Rekonstruktion	induktiv	nein	nein	semi-formal
Koch und Deetz (1981)	Korpus	Organisationen	Verstehen	induktiv	nein	nein	textuell
Buchholz und von Kleist (1995)	Einzelfall	Psychoanalyse	Verstehen	induktiv	nein	nein	textuell
Steen (1997)	Einzelfall	Generisch	Rekonstruktion	induktiv	nein	nein	semi-formal
Jäkel (1997a)	Korpus	Geistesfähigkeit	Rekonstruktion	induktiv/deduktiv	nein	ja	textuell
Straub und Seitz (1998)	Einzelfall	Biographieforschung	Verstehen	induktiv	nein	nein	textuell
Barcelona (2002)	Einzelfall	Generisch	Rekonstruktion	induktiv	nein	nein	textuell
Andriessen (2006)	Korpus	Wissensmanagement	Rekonstruktion	induktiv	nein	nein	textuell
Pragglejaz Group (2007)	Korpus	Generisch	Identifikation	induktiv	nein	nein	tabellarisch
Maasen (2009)	Korpus	Wissenssoziologie	Verstehen	deduktiv	nein	nein	textuell
Schmitt (2011)	Korpus	Soziologie	Verstehen	induktiv	ja	ja	textuell
Kruse et al. (2011)	Einzelfall	Soziologie	Rekonstruktion	induktiv	ja	ja	textuell

Tabelle 6.13: Vergleich der diskutierten Methoden zur Metapheranalyse

einzu­schränken, so dass möglichst nur metaphorische Ausdrücke in die Untersuchung einfließen, die einen Bezug zur Domäne der öffentlichen Dienstleistung bzw. der öffentlichen Verwaltung haben.

3. Die Methode soll es gestatten, den Einfluss, den das Denken der Durchführenden auf die Identifikation der konzeptuellen Metaphern hat, zu berücksichtigen und entsprechende Kontrollen enthalten, die helfen, den subjektiven Einfluss offen zu legen und zu begrenzen. Insbesondere sollen nicht nur die konzeptuellen Metaphern identifiziert werden, die von den Verfassern der jeweiligen Arbeit bewusst gewählt wurden, sondern auch solche konzeptuellen Metaphern, die bereits konventionalisiert sind und als konzeptuelle Metaphern leicht übersehen werden können.
4. Es soll sichergestellt werden, dass die konzeptuellen Metaphern möglichst vollständig identifiziert werden sowie leicht zu findende und auffällige konzeptuelle Metaphern nicht überinterpretiert werden. Denn es geht hier nicht um die Identifikation einer zentralen konzeptuellen Metapher für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, die das Verständnis dieses Konzepts grundlegend prägt, sondern darum, der in Kapitel 1.1 erwähnten Vielfalt der Verständnisse Rechnung zu tragen.
5. Es soll belegt werden, dass die identifizierten konzeptuellen Metaphern anwendbar sind und dass mittels der konzeptuellen Metaphern weitere metaphorische Ausdrücke abgeleitet werden können, die zum einen nicht in den untersuchten sprachlichen Artefakten vorhanden sind und zum anderen dennoch sinnvoll sind.
6. Die Methode soll eine hinreichende Genauigkeit bei der Metapheranalyse gewährleisten und dennoch in „begrenzter Lebenszeit durchführbar sein“ (Schmitt 2011, S. 60). D. h., der Aufwand für die Durchführung der Metapheranalyse soll in einem angemessenen Verhältnis zum Ergebnis stehen.
7. Die Methode soll ein Schema zur Darstellung der identifizierten konzeptuellen Metaphern enthalten.

Die Struktur der Methode, die diesen Anforderung entsprechend entwickelt werden soll, basiert im Wesentlichen auf der von Schmitt (2011) entwickelten Methode, welche in Tabelle 6.11 dargestellt wurde. Diese Struktur ist von den Strukturen der zuvor betrachteten Methoden die umfassendste. Die einzelnen Schritte werden mit Rückgriff auf Anregungen aus den anderen diskutierten Methoden, wie folgt konkretisiert und ergänzt.

#	Schritt
1	Zielbestimmung der Metapheranalyse
2	Kontext- und Selbstreflexion
3	Materialerhebung
4	Systematische Textanalyse
5	Interpretation
6	Metaphervalidierung
7	Darstellung der Ergebnisse

Tabelle 6.14: Methodenstruktur

6.2.2 Zielbestimmung der Metapheranalyse

In diesem Schritt werden die Forschungsfrage, zu deren Beantwortung die Metapheranalyse durchgeführt werden soll, und die Diskursdomäne, in der die Metapheranalyse durchgeführt werden soll, festgelegt und gerechtfertigt. Hinzukommt, dass dabei auch festgelegt wird, welches Text- und Untersuchungsmaterial für die Metapheranalyse herangezogen werden soll.

Die Diskursdomäne ist die Domäne der öffentlichen Dienstleistung, insbesondere der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen. Das Ziel der Metapheranalyse, die vor allem auf wissenschaftliche Veröffentlichung angewendet werden soll, wurde bereits in Kapitel 1.2 erläutert und soll hier nicht wiederholt werden.

6.2.3 Kontext- und Selbstreflexion

Die Kontextreflexion zielt auf die Rekonstruktion von häufig verwendeten konzeptuellen Metaphern, die in einer Diskursdomäne verwendet werden, so dass diese bei der weiteren Untersuchung angemessen berücksichtigt werden können. Die Rekonstruktion soll durch Analyse von Texten aus verschiedenen Quellen erreicht werden. Damit ist die Kontextreflexion für diese Arbeit aber von geringerer Bedeutung, da das Ziel der Arbeit bereits darauf ausgerichtet ist, die Vielfalt der Verständnisse und damit den Kontext zu erfassen. Schon durch dieses Ziel ist die Analyse von verschiedenen Quellen notwendig.

Bei der Selbstreflexion hingegen sollen die konzeptuellen Metaphern identifiziert werden, die der Interpret selbst verwendet und diese mitunter nicht als solche erkennt. Zu diesem Zweck werden hier die Veröffentlichungen herangezogen, an denen der Verfasser dieser Arbeit selbst beteiligt war. Interessant sind hierbei insbesondere die Veröffentlichungen, die sich mit der Modellierung und Beschreibung öffentlicher Dienstleistungen auseinandersetzen. Diese Veröffentlichungen werden derselben Prozedur zur Identifikation von konzeptuellen Metaphern unterzogen wie die anderen gesammelten Veröffentlichungen.

Zu erwarten ist, dass sowohl konzeptuelle Metaphern gefunden werden, die bereits anhand anderer Veröffentlichungen identifiziert wurden, als auch konzeptuelle Metaphern, die in diesen nicht gefunden wurden.

Die Anwendung der Methode auf die eigenen Veröffentlichungen soll dem Eigeninterview im Sinne Schmitts entsprechen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass auch die konzeptuellen Metaphern gefunden werden, die der Verfasser nicht als solche wahrnimmt, weil er deren metaphorische Ausdrücke als direkte Aussagen ansieht.

6.2.4 Materialerhebung

In Bezug auf die Sammlung geeigneter Quellen ist zuvor zu klären, welcher Grad der Abdeckung notwendig und gewünscht ist, wofür es verschiedene Möglichkeiten gibt (Fettke 2006, S. 259). Zum einen wäre es möglich, eine vollständige Abdeckung anzustreben, d. h. alle in Frage kommende Veröffentlichungen einzubeziehen, in denen in einer beliebigen Form konzeptuelle Modelle in Bezug auf öffentliche Dienstleistungen entwickelt oder bewertet wurden.

Alternativ dazu kann die Vollständigkeit auch aufgegeben werden. Es würde sich dann auf eine Auswahl von Texten beschränkt werden. Dies können entweder Texte sein, die eine Gruppe von Texten repräsentieren, oder Texte, die anhand festgelegter Kriterien ausgewählt wurden.

Im Sinne des Ziels dieser Arbeit wäre eine vollständige Abdeckung aller Veröffentlichungen, in denen konzeptuelle Modelle für öffentliche Dienstleistungen diskutiert werden, wünschenswert. Doch steht dem das Problem der Realisierbarkeit einer vollständigen Abdeckung gegenüber, welches darin besteht, alle Veröffentlichungen aufzufinden, in denen solche Modelle vorgestellt und diskutiert werden. Es wird zum einen dadurch erschwert, dass es mittlerweile eine Vielzahl von Veröffentlichungen gibt, die zu untersuchen sind. Allein die *E-Government Reference Library* (Scholl 2014b) enthält in der letzten Version mittlerweile über 6.200 Einträge (Scholl 2014a). Zum anderen wird das Auffinden aber auch dadurch erschwert, dass manche Veröffentlichungen nur schwer oder nicht in einem angemessenen Zeitraum zugänglich sind.

Um die Realisierbarkeit zu gewährleisten, ist es also notwendig, die Abdeckung einzuschränken. Die Einschränkung kann z. B. dadurch vorgenommen werden, dass sich auf ausgewählte Fachzeitschriften oder Konferenzreihen beschränkt wird, z. B. solche, die in Bezug auf *E-Government* im Allgemeinen und die konzeptuelle Modellierung öffentlicher Dienstleistungen im Speziellen als Leitmedien bzw. Leitkonferenzen gelten.

Doch dies ist ebenfalls mit Problemen behaftet, denn einerseits würden zwar durch die Beschränkung vor allem hochwertige Veröffentlichungen in die Untersuchung einfließen, andererseits aber dadurch vielleicht Veröffentlichungen ausgeschlossen werden, die abseits der Hauptentwicklungslinien liegen. Da aber das Hauptaugenmerk dieser Untersuchung auf der Identifikation von konzeptuellen Metaphern liegt, ist ein solcher Ausschluss von Nachteil. Denn ungewöhnliche konzeptuelle Metaphern, insbesondere solche, die auf den ersten Blick abwegig erscheinen, sind nicht immer in den Leitmedien zu finden, da sich in den Leitmedien das vorherrschende Forschungsparadigma der dazugehörigen wissenschaftlichen Disziplin widerspiegelt. Deutlich wird dies z. B. bei der deutschen Wirtschaftsinformatik und ihrer nordamerikanischen Schwesterdisziplin *Information Systems*, bei denen in der ersten ein gestaltungs- und konstruktionsorientiertes Forschungsparadigma dominiert, und in der zweiten das behaviouristische Forschungsparadigma (Schauer 2011, S. 279–290).

Der Aspekt des dominierenden Forschungsparadigmas ist hier insofern von Bedeutung, als konzeptuelle Metaphern sowohl für wissenschaftliche Theorien (Boyd 1979; Kuhn 1979) als auch für Ansätze zur Lösung von technischen und sozialen Problemen (Thibodeau und Boroditsky 2011; Schön 1979) konstituierend sind. Solche konstituierende konzeptuelle Metaphern, die nicht zu dem dominierenden Forschungsparadigma passen, würden in einem solchen Fall mit einer Beschränkung auf Leitmedien und Leitkonferenzen nicht gefunden werden können.

Ferner ist eine Fokussierung auf rein wissenschaftliche Veröffentlichungen mit dem Nachteil behaftet, dass der Bezug zur Praxis in der öffentlichen Verwaltung und Gesellschaft mitunter nur schwach ausgeprägt ist bzw. die Veröffentlichungen zu weit von diesen entfernt sind. Um konzeptuelle Metaphern zu finden, sind daher auch solche Veröffentlichungen von Interesse, deren akademischer Bezug schwächer ausgeprägt ist, deren Bezug zur Praxis dafür aber stärker.

Um diesen Argumenten Rechnung zu tragen, sollen hier Veröffentlichungen in die Untersuchung einbezogen werden, die aus Forschungs- als auch Praxisprojekten hervorgegangen sind, die sich mit Fragestellungen der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen beschäftigen. Mit der Datenbank „Forschungslandkarte Prozessorientierte Verwaltung“ (ProVe) steht hierfür eine Datenbank zur Verfügung, in der genau solche Projekte in Deutschland verzeichnet sind (Becker et al. 2011).

Da ProVe seinen Schwerpunkt in Deutschland hat, wird die ProVe-Datenbank durch die Datenbanken der Forschungsprojekte, die durch das 6. Forschungsrahmenprogramm (European Union 2012) und das 7. Forschungsrahmenprogramm (European Union 2013) der Europäischen Union (EU) gefördert wurden, ergänzt. Diese Datenbank der geförder-

ten Forschungsprojekte ist Teil des *Community Research and Development Information Service* (CORDIS) der EU, und durch zusätzliche Einbeziehung dieser Datenbank wird erreicht, dass auch internationale Projekte und deren Veröffentlichungen in die Untersuchung einbezogen werden.

Die genannten Datenbanken werden zur Materialerhebung nach Projekten durchsucht. Kriterium für die Suche ist, dass eines der Suchwörter „Dienstleistung“, „Service“, „Modellierung“ – einschließlich ihrer englischen Gegenstücke „service“ und „modeling“ – im Titel der Veröffentlichung bzw. des Projektes oder den Schlagwörtern des Datenbankeintrags vorkommen. Die drei Suchwörter werden als Suchkriterium verwendet, da sie die Bezeichnung für drei der wesentlichen Konzepte dieser Arbeit sind und, wie durch eine Vorabrecherche ergeben hat, die Bezeichnungen weitestgehend einheitlich sind. Das Suchwort „öffentlich“ wird nicht als Suchwort verwendet, da es einerseits nur ein Adjektiv zu dem Suchwort „Dienstleistung“ bzw. „Service“ ist, diese aber auch mit „E-Government“ oder „Verwaltung“ statt des Adjektivs „öffentlich“ kombiniert werden. Dies würde zum einen die Suche unnötig komplizieren und zum anderen können irrelevante Veröffentlichungen ggf. leicht aussortiert werden, wenn sie dem Titel nach, nicht die Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen zum Gegenstand haben.

Für jedes der identifizierten Projekte werden anschließend die üblichen Datenbanken und – sofern verfügbar – die Webseiten der Projekte nach dazugehörigen Veröffentlichungen durchsucht. Die Suche in Datenbanken erfolgt anhand des Namens des Projektes und, da viele Förderprogramme einen entsprechenden Förderhinweis in den Abschnitten zur Danksagung der Arbeiten verlangen, nach den entsprechenden Identifizierungscodes des Projektes.

Darüber hinaus werden auch solche Veröffentlichungen in die Untersuchung einbezogen, die nicht aus Projekten stammen, die in den genannten Datenbanken gelistet waren. Bei diesen Veröffentlichungen handelt es sich um Ergebnisse von Projekten, die in den Veröffentlichungen der zuvor gefundenen Projekte referenziert wurden. Diese Veröffentlichungen werden einbezogen, da sie zum einen ebenfalls einen starken Bezug zu öffentlichen Dienstleistungen aufweisen und so die Textbasis erweitern, und zum anderen die Chance erhöhen, weitere konzeptuelle Metaphern zu identifizieren, da eine Beeinflussung – sei es durch Übernahme oder Abgrenzung – der Verfasser der bereits identifizierten Veröffentlichungen nicht auszuschließen ist.

6.2.5 Systematische Textanalyse

Bei der systematischen Textanalyse wird nach Schmitt (2011, S. 63) der Text in einer Wort-für-Wort-Analyse dekonstruierend zergliedert, um alle metaphorischen Ausdrücke

zu identifizieren und zu sammeln. Anders als bei der MIP-Methode der Pragglejaz Group soll nicht jedes Wort untersucht werden, sondern in Anlehnung an die Methode von Andriessen (2006, S. 5) sollen nur bestimmte Formen von Wörtern untersucht werden, die darüber hinaus einen inhaltlichen Bezug zu dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung haben.

Operationalisiert wird dies, indem nach Ausdrücken gesucht wird, in denen Bezeichnungen für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung vorkommen. Im Deutschen sind dies vor allem die Bezeichnungen „öffentliche Dienstleistung“ und „Verwaltungsleistung“ einschließlich der Kurzformen „Dienstleistung“ und „Leistung“, wenn aus dem Kontext hervorgeht, dass die zuerst genannten gemeint sind, und im Englischen die Bezeichnungen „public service“, „e-government service“ sowie – wenn ein besonders starker inhaltlicher Bezug zu öffentlichen Dienstleistungen zu erkennen ist – die Bezeichnung „web service.“ Dieser Bezeichnung steht zwar häufig für das Konzept eines technischen Dienstes, doch in einigen Veröffentlichungen, z. B. bei Wang et al. (2007), wird keine sehr scharfe Abgrenzung zum Dienstleistungskonzept vorgenommen.

Es wird aber nicht nur nach metaphorischen Ausdrücken gesucht, in denen die genannten Bezeichnungen vorkommen, sondern auch nach bestimmten Formen der Verwendung der Bezeichnungen. Hierbei wird auf die im Kapitel 5.5.3 herausgearbeitete Unterscheidung von textuellen Metapherausdrücken in nominale, prädikative und zugespitzte Metapherausdrücke zurückgegriffen, die im Rahmen dieser Methode und mit Rückgriff auf Andriessen (2006, S. 5) wie folgt operationalisiert werden:

- *Nominale Metapherausdrücke:* Es ist nach Metapherausdrücken der Form „öffentliche Dienstleistung ist X“ zu suchen, wobei X ein Konzept aus einer beliebigen Domäne sein kann. Dies schließt auch solche Metapherausdrücke ein, die dem Sinn nach eine ähnliche Aussage treffen, z. B. Metapherausdrücke der Form, „öffentliche Dienstleistung gedacht als X“ oder „öffentliche Dienstleistungen können als X betrachtet werden“. Letztlich werden also all die Ausdrücke gesucht, die sich ohne Bedeutungsverlust mit dem Prädikat *IST* formalisieren lassen. Bei nominalen Metapherausdrücken ist für die Sammlung die Bezeichnung des Konzepts von Interesse, mit dem in dem Metapherausdruck eine öffentliche Dienstleistung gleichgesetzt wird.
- *Prädikative Metapherausdrücke:* Es ist nach Metapherausdrücken zu suchen, in denen die oben genannten Bezeichnungen für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung in Verbindung mit Merkmalen verwendet werden, d. h. in Verbindung mit Verben, Verbphrasen und prädikativen Adjektiven. Ein Beispiel für einen solchen prädikativen Metapherausdruck sind die Metapherausdrücke „Verwaltungsleistun-

gen erbringen“ im Deutschen oder „to provide public services“ im Englischen. In diesem Fall sind dann die Verben „erbringen“ und „to provide“ von Interesse.

- *Zugespitzte Metapherausdrücke*: In Bezug auf diese Form von Metapherausdrücken ist nach Metapherausdrücken zu suchen, in denen das eigentliche Konzept der öffentlichen Dienstleistung nicht vorkommt – weder als Synonym noch als Metonymie. Da es sich bei den zu untersuchenden Veröffentlichungen um wissenschaftliche Veröffentlichungen handelt, d. h. um Veröffentlichungen, bei denen die Verfasser sich um Klarheit und Verständlichkeit und um eine sachliche Sprache bemühen, ist es aber nicht sehr wahrscheinlich, zugespitzte Metapherausdrücke in diesen Veröffentlichungen zu finden.

Nicht berücksichtigt werden bei der Textanalyse Ausdrücke, bei denen eine öffentliche Dienstleistung als ein Bestandteil beschrieben wird. Dies wären z. B. Ausdrücke wie „to integrate the services of the different administrations“ (Furdík et al. 2009, S. 278) oder „Integration of eGov Services“ (Mach et al. 2006, S. 48). Denn ausgesagt wird in diesen Ausdrücken, dass hier die öffentlichen Dienstleistungen zu einem Bestandteil von etwas gemacht werden. Nach der Ontologie von Bunge (1977), auf der die in Kapitel 5 entwickelte und hier verwendete Definition des Metapherkonzepts basiert, ist das Merkmal, Bestandteil von etwas zu sein, ein axiomatisch gefordertes Merkmal eines jeden Individuums. Dieser Definition nach kann hier also keine metaphorische Übertragung dieses Merkmals stattfinden, da jedes Individuums über diese Eigenschaft *per definitionem* verfügt. Um dies als Ausdrücke von metaphorischen Konzepten zu verstehen, müsste der Definition des Metapherkonzepts eine andere Ontologie zugrunde gelegt werden.

6.2.6 Interpretation

Zur Interpretation der gefundenen Metapherausdrücke empfiehlt Schmitt (2011, S. 70), mit Hilfe einer Heuristik mögliche Sinnbezüge zu entwickeln und herzustellen. Das umfasst die Beschreibung der betonenden und der ausblendenden Funktion der identifizierten konzeptuellen Metaphern und das In-Beziehung-setzen der konzeptuellen Metaphern untereinander. Beides erfolgt in zwei Schritten: Zuerst erfolgt die Gruppierung der identifizierten metaphorischen Ausdrücke und anschließend die Rekonstruktion der konzeptuellen Metaphern aus den gruppierten metaphorischen Ausdrücken.

6.2.6.1 Gruppierung der Metapherausdrücke

Bei der Gruppierung wird für die identifizierten nominalen und prädikativen Metapherausdrücke mittels der *WordNet*-Datenbank die Bedeutung geprüft. Bei der *WordNet*-Da-

tenbank handelt es sich um ein lexikalisch-semantisches Wortnetz der englischen Sprache, bei der Substantive und Verben zu Mengen von Synonymen, sogenannten *synsets*, zusammengefasst sind (Princeton University 2012; Miller 1995). Für die identifizierten Substantive – identifiziert durch die nominalen Metapherausdrücke – und Verben – identifiziert durch die prädikativen Metapherausdrücke – werden die in Frage kommenden *synsets* in dieser Datenbank recherchiert.

Für ein Substantiv bzw. Verb gibt es in der Regel mehr als ein *synset*. So gibt es z. B. für das Verb „to provide“ sieben *synsets* (Princeton University 2013), so dass für einen metaphorischen Ausdruck mit diesem Verb mehrere Deutungen möglich sind. Da eine Grundannahme dieser Arbeit ist, dass abstrakte Konzepte durch Konzepte konkreter Domänen verstanden werden, soll hier das *synset* verwendet werden, welches über die konkreteste Bedeutung verfügt, d. h. die Bedeutung, die auf einen physischen Gegenstand oder Vorgang verweist. Im Falle des Verbs „to provide“ wäre dies das *synset* mit der Bedeutung „give something useful or necessary to“ (Princeton University 2013), womit die metaphorischen Ausdrücke, die die zu diesem *synset* gehörenden Verben „to supply“, „to render“ und „to furnish“ enthalten, ebenfalls zu dieser Gruppe gehören.

Damit ist aber nicht gesagt, dass jedem identifizierten *synset* genau eine konzeptuelle Metapher entspricht. Mitunter können zwischen *synsets* Ähnlichkeitsbeziehungen bestehen, so dass mehrere *synsets* durch Abstraktion zusammengefasst werden können. So gehört z. B. zu dem Verb „to deliver“ das *synset* mit der Bedeutung „to surrender someone or something to another“, was ähnlich dem oben genannten *synset* des Verbs „to provide“ ist. Im Vergleich sind die Unterschiede zwischen diesen beiden *synsets* nicht groß genug, um separate konzeptuelle Metaphern zu rechtfertigen, da das Mehr an Gehalt in den separaten konzeptuellen Metaphern gegenüber der zusammengefassten konzeptuellen Metapher vernachlässigbar ist.

Da durch das bei der Materialerhebung definierte Vorgehen auch deutschsprachige Veröffentlichungen in die Untersuchung einbezogen werden können, wird auch eine entsprechende Datenbank für die deutsche Sprache benötigt. Verwendet werden kann hier die *GermaNet*-Datenbank (Tübingen University 2009) und das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache (Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften o. J.).

Die *GermaNet*-Datenbank, welche mittlerweile in der Version 8.0 vorliegt, ist wie *WordNet* ein lexikalisch-semantisches Wortnetz. In dieser Datenbank sind die Wörter der deutschen Sprache zu *synsets* zusammengefasst und miteinander verknüpft. Sie ist somit das deutsche Gegenstück zu *WordNet* (Kunze und Lemnitzer 2007, S. 135–139).

Bei dem Digitalen Wörterbuch der deutschen Sprache (DWDS) handelt es sich um eine elektronische Datenbank, welche von der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wis-

senschaften gepflegt wird und welche den Wortschatz der deutschen Sprache enthält, der entsprechend computerlinguistischen Grundsätzen aufbereitet ist. Der in dem DWDS gesammelte Wortschatz basiert auf verschiedenen etablierten Wörterbüchern, wie z. B. dem Wörterbuch der deutschen Gegenwartssprache und dem Etymologischen Wörterbuch des Deutschen. Zusätzlich wird das DWDS durch eine Sammlung von Anwendungsbeispielen in Form eines umfangreichen Textkorpus ergänzt, der sich u. a. aus verschiedenen Zeitungsquellen speist (Klein und Geyken 2010).

Sowohl *GermaNet* als auch das DWDS sind als Quellen für die Bedeutung von sprachlichen Ausdrücken der deutschen Sprache geeignet. Im Wesentlichen kann mit beiden auf dieselbe Art und Weise mit den identifizierten Metapherausdrücken verfahren werden wie mit den Metapherausdrücken der englischen Sprache.

6.2.6.2 Konstruktion der Beimischdomäne

Nach Gruppierung der identifizierten Metapherausdrücke erfolgt die Konstruktion der Beimischdomäne. Hierzu wird die Quelldomäne benötigt, wodurch das Vorhaben jedoch rekursiv werden kann, denn mitunter kann die identifizierte Quelldomäne wiederum Zieldomäne anderer konzeptueller Metaphern sein. Das Verfahren müsste dann für diese konzeptuellen Metaphern erneut angewendet werden. Doch da, wie oben geschildert, das konkreteste *synset* der *WordNet*-Datenbank bzw. der *GermaNet*-Datenbank oder dem DWDS verwendet wird, kann hier ein „dogmatischer Abbruch“ erfolgen, bei dem die Domäne sowie ihre Struktur ohne weitere Analysen übernommen werden soll.

Jedoch wird eine nachvollziehbare Quelle oder ein nachvollziehbarer Weg zur Erlangung der Struktur der Quelldomäne benötigt, d. h., es wird ein konzeptuelles Modell benötigt, welches als Quelle für die Abbildung sowie die Integration mit der Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung dienen kann. Sinnvoll wäre es daher, dafür auf bestehende Modelle, am besten solche mit Referenzcharakter, zurückzugreifen.

Initiativen zur systematischen Sammlung und Bereitstellung solcher Modelle gab es in den letzten Jahre einige, z. B. die *Open-Model*-Initiative (Frank und Strecker 2007; Frank et al. 2007; The Open Model Initiative o. J.), welche sich in Anlehnung an den *Open-Source*-Gedanken in der Softwareentwicklung das Ziel gesetzt hat, die gemeinsame Erarbeitung von Referenzmodellen zu bündeln und zu fördern. Dies schließt den Betrieb einer Plattform ein, zu der ein *repository* für bereits erstellte Referenzmodelle gehört. In dieses *repository* sind bereits eine Reihe von konzeptuellen Modellen eingestellt worden, doch sind diese bislang auf ausgewählte Anwendungsdomänen wie Bibliothekswesen oder Gesundheitswesen bezogen (The Open Model Initiative o. J.). Daraus ließen sich mitunter Teilmodelle extrahieren, die dann als Vorlage für die Quelldomäne dienen können. Um

sie verwenden zu können, müssten sie jedoch erweitert werden, wofür dann wiederum eine Grundlage benötigt würde.

Eine Alternative, die dem geforderten Referenzcharakter sehr nahe kommt, ist die *Suggested Upper Merged Ontology* (SUMO), welche von der *Standard Upper Ontology Working Group* der IEEE, entwickelt wurde. Zweck der SUMO ist es, als Fundament für andere Ontologien zu dienen, weshalb sie grundlegende Konzepte und deren Beziehungen untereinander beschreibt. Bereitgestellt wird diese Beschreibung in Form einer formalen Ontologie (Niles und Pease 2001).

Im Rahmen dieses Vorhabens hat die Verwendung der SUMO einen weiteren entscheidenden Vorteil: Die SUMO-Konzepte sind mit den dazugehörigen *synsets* aus der *WordNet*-Datenbank verknüpft. Zu den nach dem oben geschilderten Verfahren identifizierten *synsets* lassen sich also leicht passende konzeptuelle Modelle für die Quelldomäne ableiten. Dadurch stehen ein Ausgangspunkt zur Verfügung, von denen aus die Abbildung auf die Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung sowie die Integration beider zur Beimischdomäne vorgenommen werden können. Das konzeptuelle Modell wird dann auf Basis der Definition des dazugehörigen Konzepts in der SUMO abgeleitet. Werden bei der Gruppierung mehrere *synsets* in einer konzeptuellen Metapher zusammengefasst, dann werden die entsprechenden Modelle, welche aus der SUMO abgeleitet wurden, zusammengeführt. Eine Übersicht über die relevanten *synsets* und die dazugehörigen Konzepte der SUMO findet sich in Anhang D.

Um die Beimischdomäne konstruieren zu können, wird noch ein konzeptuelles Modell der Zieldomäne benötigt. Hierfür soll auf das in Kapitel 3 erarbeitete konzeptuelle Modell zurückgegriffen werden, wie es auch in Abbildung 3.6 dargestellt wurde. Gegenüber dem konzeptuellen Modell soll hier aber eine Vereinfachung vorgenommen werden, indem auf das Konzept der öffentlichen Aufgabe verzichtet wird, denn wie in Kapitel 3 ausgeführt, kann das Konzept der öffentlichen Aufgabe einerseits als eine Konkretisierung eines öffentlichen Ziels verstanden werden, und andererseits als eine Verpflichtung einer öffentlichen Verwaltung, ein bestimmtes öffentliches Ziel zu verfolgen und entsprechende öffentliche Dienstleistung anzubieten. Das Konzept der öffentlichen Aufgabe ist also sehr eng mit dem Konzept des öffentlichen Ziels verknüpft, so dass zum einen eine Abgrenzung dieser beiden Konzepte schwerfällt, und zum anderen wird mit dem Verständnis als Verpflichtung einer öffentlichen Verwaltung auf ein öffentliches Ziel bereits ein spezifisches Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung ausgedrückt, was dem Ziel dieser Metapheranalyse zuwider laufen würde.

Daher soll für die Zieldomäne sich auf die Konzepte des öffentlichen Ziels, der öffentlichen Dienstleistung sowie der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung beschränkt

werden. Die sich daraus ergebende Zieldomäne veranschaulicht das konzeptuelle Modell in Abbildung 6.1.

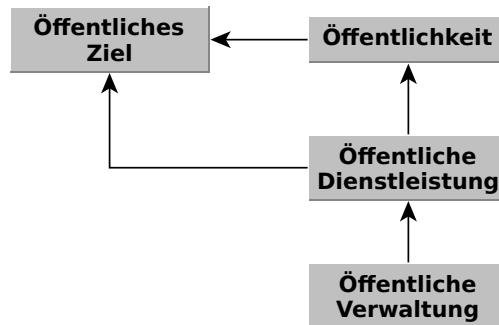


Abbildung 6.1: Vereinfachtes konzeptuelles Modell der Zieldomäne

6.2.6.3 Ermittlung der Anwendungsvoraussetzungen

Der Zweck der so angefertigten Metapherbeschreibungen besteht aus zwei Bestandteilen. Zum einen soll durch die Beschreibung die konzeptuelle Metapher selbst beschrieben werden, d. h., welche Konzepte hier eine Rolle spielen, wie diese miteinander korrespondieren und wie die neue Bedeutung aus den Konzepten der Quell- und Zieldomäne bei dieser konzeptuellen Metapher gebildet wird. Zum anderen sollen aber auch die Anwendbarkeit belegt und entsprechende Voraussetzungen genannt werden, d. h. Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit ein Empfänger eines metaphorischen Ausdrucks, wie z. B. ein Nutzer eines konzeptuellen Modells, sowohl den metaphorischen Ausdruck als auch die dazugehörige konzeptuelle Metapher versteht.

Die offensichtlichste Voraussetzung ist, dass der Adressat des metaphorischen Ausdrucks die Quelldomäne kennt, so dass er die Bildung der Beimischdomäne nachvollziehen kann. Die Quelldomäne stellt in diesem Sinne den thematischen Kontext dar, in dem die konzeptuelle Metapher angewendet werden kann.

Jedoch sollen die Voraussetzungen detaillierter erarbeitet werden. Als Grundlage hierfür soll ein Fragenkatalog dienen, durch den die entsprechenden Bedingungen ermittelt werden können. Dieser Katalog an Fragen basiert auf dem von Kruse et al. (2011, S. 101–102) aus Kapitel 6.1.13. Entnommen oder abgeleitet daraus sind die folgenden Fragen:

1. *Konventionalisierung*: Wie stark ist der Grad der Konventionalisierung der konzeptuellen Metapher, d. h. handelt es sich bei der konzeptuellen Metapher um eine bewusst gewählte konzeptuelle Metapher oder um eine stark konventionalisierte,

die eher unbewusst gewählt und verwendet wird? Wird von einem Verfasser eine konzeptuelle Metapher bewusst gewählt, so wird der Verfasser vermutlich Hinweise darauf geben, wie er die konzeptuelle Metapher auf die Zieldomäne angewendet sehen will.

Anders verhält es sich hingegen bei konventionalisierten konzeptuellen Metaphern. Da diese häufig verwendet werden und mitunter Teil des allgemeinen Sprachgebrauchs sind, ist es unwahrscheinlich, von den Verfassern konkrete Hinweise auf Voraussetzungen zur Anwendung der konzeptuellen Metaphern zu finden.

2. *Abstraktionsbeziehungen:* Zu welchen anderen konzeptuellen Metaphern steht die konzeptuelle Metapher in einer Abstraktionsbeziehung, wie sie in Kapitel 5.6.1 definiert wurde? Ist eine solche Abstraktionsbeziehung gegeben, dann lassen sich daraus möglicherweise Anwendungsvoraussetzungen für die konzeptuelle Metapher ableiten. Denn durch ausgewählte Konzepte oder Merkmale ist die konkretere konzeptuelle Metapher von der abstrakteren konzeptuellen Metapher abgegrenzt. Diese Konzepte und Merkmale schränken dann auch die Anwendbarkeit der abstrakteren konzeptuellen Metapher ein, wodurch sich Anwendungsvoraussetzungen für die konkretere konzeptuelle Metapher ableiten lassen.

Als Beispiel können hierfür die beiden konzeptuellen Metaphern *X ALS MASCHINE* und *X ALS UHRWERK* dienen, zwischen denen eine Abstraktionsbeziehung besteht. Beides sind Maschinen, doch Uhrwerke sind insofern spezieller, als dass sie dem Zweck der Zeitmessung dienen, während für eine Maschine auch andere Zwecke möglich sind. Ferner verfügen sie über einen charakteristischen Aufbau, z. B. als System von Zahnrädern, der sie ebenfalls von anderen Maschinen unterscheidet. Aus dieser Abgrenzung lässt sich Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die *UHRWERK*-Metapher genau dann angewendet werden kann, wenn die charakteristischen Merkmale einer Uhr für die Zieldomäne von Bedeutung sind, wie z. B. das Ineinandergreifen der Zahnräder der Uhr.

3. *Dualitätsbeziehungen:* Zu welchen anderen konzeptuellen Metaphern steht die konzeptuelle Metapher in einer Dualitätsbeziehung? Lassen sich diese konzeptuelle Metaphern gemeinsam in entsprechenden metaphorischen Ausdrücken verwenden? Daraus lassen sich ähnlich wie bei den Abstraktionsbeziehungen Anwendungsvoraussetzungen ableiten, sowohl Anwendungsvoraussetzungen bezüglich der Quelldomänen als auch der Abbildung der Konzepte aufeinander.

Werden z. B. die beiden konzeptuellen Metaphern *ZEIT ALS ORT* und *ZEIT ALS BEWEGLICHES OBJEKT* aus Kapitel 5.6.3 betrachtet, so ist festzustellen, dass die Quell-

domänen gleiche oder ähnliche Konzepte enthalten, wobei sich diese Konzepte auf Phänomene – u. a. Ort und Bewegung – im physischen Raum beziehen. Weiterhin werden hier nicht zwei beliebige Konzepte auf das Konzept der Zeit abgebildet, sondern zwei Konzepte, die in einer inhaltlich sinnvollen Beziehung stehen.

Aus dieser Beziehung lassen sich Anwendungsvoraussetzungen ableiten, in welchem Fall die eine und in welchem Fall die andere konzeptuelle Metapher der beiden dualen konzeptuellen Metaphern angewendet werden kann. Durch die Beziehung werden unterschiedliche Konzepte und Merkmale verstärkt oder ausgeblendet, womit besondere Konzepte und Merkmale der Zieldomäne hervorgehoben werden. Bei den beiden konzeptuellen Metaphern für das Konzept der Zeit zum einen, dass Zeit sich unterteilen und abgrenzen lässt, und zum anderen, dass Zeit vergänglich ist und deren Vergehen und deren Bewegung nicht beeinflusst werden kann, je nachdem, welche Konzepte und Merkmale der Zieldomäne hervorgehoben, erläutert und verdeutlicht werden sollen.

Ein weiterer Aspekt, der Rückschlüsse auf die Anwendbarkeit einer konzeptuellen Metapher erlauben würde, ist der Kontext, genauer die Kultur, des Anwenders der entsprechenden konzeptuellen Metapher. Doch ist die Kultur der Entwickler und Anwender einer konzeptuellen Metapher nur schwer bestimmbar. Zum einen handelt es sich bei den Verfassern der Veröffentlichungen um Wissenschaftler, so dass zu einem gewissen Grad eine ähnliche Denkweise angenommen werden kann. Zum anderen ist der kulturelle Kontext nicht immer eindeutig bestimmbar, da Verfasser einer Veröffentlichung aus mehreren kulturellen Kontexten entstammen können, so dass die Bestimmung der Anwendungsvoraussetzung am Ende, würde diese gewissenhaft ausgeführt, auf Erforschung der Biographien der jeweiligen Verfasser hinauslaufen würde.

Ergänzt werden soll die Darstellung der Anwendbarkeit der konzeptuellen Metapher im Anhang durch weitere abgeleitete metaphorische Ausdrücke. Dies soll sowohl einer Rückübersetzung der konzeptuellen Metapher in die „Lebenswelt“ (Schmitt 2003, S. 12) dienen und somit Hinweise über die Anwendbarkeit der konzeptuellen Metaphern liefern, als auch der weiteren Verdeutlichung der konzeptuellen Metapher dienen.

6.2.7 Metaphervalidierung

Um eine vollständige Identifikation aller konzeptuellen Metaphern und um eine Über- oder Unterinterpretation von konzeptuellen Metaphern zu vermeiden, soll in Anlehnung an Schmitt (2011, S. 71–73) eine Metaphervalidierung durchgeführt werden. Dies soll auf zweierlei Art geschehen:

1. Durch Gegenüberstellung und Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern mit Veröffentlichungen aus der Verwaltungswissenschaft, und
2. durch In-Beziehung-Setzen der identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung mit konzeptuellen Metaphern für Organisationen.

Das In-Beziehung-Setzen der identifizierten konzeptuellen Metaphern mit den Organisationsmetaphern dient der Metaphervalidierung, da das Konzept der öffentlichen Dienstleistung in enger Beziehung zum Konzept der öffentlichen Verwaltung steht. Es sind öffentliche Verwaltungen, die öffentliche Dienstleistungen erbringen, und die konzeptuellen Metaphern, die verwendet werden, um die öffentlichen Verwaltungen zu verstehen, werden jeweils eine korrespondierende konzeptuelle Metapher für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zur Folge haben.

Konzeptuelle Metaphern für die öffentliche Verwaltung lassen sich in der Literatur u. a. dann finden, wenn die öffentliche Verwaltung als Organisation, d. h. als ein von Menschen geschaffenes soziales System, verstanden wird. Um Zugang zu dem Konzept der Organisation zu finden, wurden in der Vergangenheit eine Vielzahl von Ansätzen, z. B. von Morgan (2006) und Weick (1985), entwickelt, die darauf beruhen, bewusst oder unbewusst gewählte konzeptuelle Metaphern für das Organisationskonzept zu identifizieren. Diese Ansätze – genauer: deren konzeptuellen Metaphern – können auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung übertragen werden.

Die von Morgan (2006), Weick (1985) und anderen Autoren identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Organisationskonzept sind überblicksartig in Tabelle 6.15 dargestellt. Aus Platzgründen wurde in der Tabelle beim Namen der konzeptuellen Metapher auf die vollständige Bezeichnung verzichtet und nur der Name der Quelldomäne angegeben. Auf eine ausführliche Diskussion der konzeptuellen Metaphern wird hier verzichtet, da das Konzept der Organisation nicht im Mittelpunkt steht, sondern diese konzeptuelle Metaphern nur dazu dienen sollen, die identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung gegenzuprüfen, d. h. zu prüfen, ob für die identifizierten konzeptuellen Metaphern korrespondierende konzeptuelle Metaphern für das Organisationskonzept existieren. Für eine ausführliche Diskussion der konzeptuellen Metaphern wird stattdessen auf die in Tabelle 6.15 angegebenen Quellen verwiesen.

Metapher	Beschreibung	Quelle
ANARCHIE	O. als (organisierte) Anarchie, in der Zweck und Machtstrukturen mehrdeutig sind und Erfolg nicht eindeutig zugerechnet werden kann.	Cohen und March (1974, S. 195–234)
BIOLOGISCHER ORGANISMUS	O. als biologischer Organismus, der einem Lebenszyklus unterworfen ist, an seine Umgebung angepasst ist oder sich an diese anpasst.	Morgan (2006, S. 33–69)
COMPUTER	O. als Computer, die Aufträge (<i>jobs</i>) zur Datenverarbeitung planen und ausführen müssen.	Borovits und Segev (1977)
EINGEBORENEN-STAMM	O. als eigenständiges soziales System und eigenständige Gesellschaft.	Turner (1977)
FILTER (MÜLLEIMER)	O. als Filter, durch die identifizierte Probleme und entwickelte Lösungen ausgewählt oder verworfen und entsorgt werden.	Cohen et al. (1972)
FLUX/TRANSFORMATION	O. als ein Fluss und als ein permanent stattfindender Veränderungsprozess, der von Selbstbezug, gegenseitigen Abhängigkeiten und schwer vorhersehbaren Entwicklungen gekennzeichnet ist.	Morgan (2006, S. 241–290)
GEHIRN	O. als lernendes, selbst-adaptives System, das Informationen verarbeitet und speichert.	Morgan (2006, S. 71–114)
HERRSCHAFT	O. als eine Form der Herrschaft über Personen und Ressourcen.	Morgan (2006, S. 291–333)

Tabelle 6.15: Konzeptuelle Metaphern für das Konzept der Organisation (O.) basierend auf Morgan (2006) und Weick (1977, S. 72–77)

Metapher	Beschreibung	Quelle
KULTURELLES PHÄNOMEN	O. als Ausdruck einer Kultur und mit ihr verbundenen Denkweisen und tradierten Handlungen.	Morgan (2006, S. 115–147)
MARKTPLATZ	O. als Marktplatz, auf dem Angehörige der O. <i>incentives</i> handeln.	Georgiou (1973, S. 306–308)
MASCHINE	O. als Maschine, die gezielt entwickelt und hergestellt wurde, um bestimmte Ziele zu erreichen. Als Maschine verhält sich die O. zuverlässig, vorhersehbar, effizient und erzeugen ein Ergebnis.	Morgan (2006, S. 11–31); Stollberg-Rilinger (1986)
POLITISCHES SYSTEM	O. als ein System zum Ausgleich von Interessen, in dem Entscheidungen verhandelt werden.	Morgan (2006, S. 148–206)
PSYSCHISCHES GEFÄNGNIS	O. als eine Weltsicht und eine stark vom Unterbewussten beeinflusste Denkweise, der die beteiligten Akteure nicht oder nur schwer entkommen können.	Morgan (2006, S. 207–240)
RAUMSTATION	O. als autarkes und weitestgehend isoliertes System, das sich selbst verändern (<i>self-design</i>) und über einen Kanal mit Informationen von Außen versorgt werden.	Weick (1977)
TINTENFISCH	O. als Tintenfisch, dessen Tentakel zwar zusammenhängen, aber neural nur lose integriert sind.	Geertz (1973, S. 407–408)
WIPPE	O. als Wippe, die von den beteiligten Akteuren ausbalanciert wird.	Hedberg et al. (1976)

Tabelle 6.15: Konzeptuelle Metaphern für das Konzept der Organisation (O.) basierend auf Morgan (2006) und Weick (1977, S. 72–77)

Die Gegenüberstellung der identifizierten konzeptuellen Metaphern mit Veröffentlichungen aus der Verwaltungswissenschaft dient ebenfalls der Metaphervalidierung. Die Veröffentlichungen werden nicht separat analysiert und diskutiert, sondern gleich in die Erläuterung und Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern einbezogen. Mit der Einbeziehung dieser Veröffentlichungen soll belegt werden, dass sich auch außerhalb der *E-Government*-Forschung Belege für diese konzeptuellen Metapher finden lassen. Die Veröffentlichungen dienen somit als weitere Rechtfertigungsquelle.

Darüber hinaus soll im Rahmen der Metaphervalidierung die Beschreibung und Erläuterung der Anwendungsvoraussetzungen der konzeptuellen Metaphern erweitert werden. Die Erweiterung erfolgt dadurch, dass für die konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung die dazugehörige konzeptuelle Metapher für das Konzept der öffentlichen Verwaltung und Organisation in die Beschreibung der jeweiligen Anwendungsvoraussetzungen mit einbezogen werden soll. Dies erscheint insofern gerechtfertigt, da, wie in Kapitel 3 deutlich wurde, die beiden Konzepte der öffentlichen Dienstleistung und der öffentlichen Verwaltung in einer engen Beziehung stehen.

6.2.8 Darstellung der Ergebnisse

Im Schritt der Darstellung erfolgt die Beschreibung und Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern. Dies erfolgt zum einen in schriftlicher Form, bei der die zentrale Metapheridee, die Abbildung zwischen den Konzepten der Quell- und Zieldomäne vorgestellt, die Beimischdomäne sowie die Konsequenzen dieser konzeptuellen Metapher, insbesondere im Hinblick auf die Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen, erläutert bzw. diskutiert werden. Bei der schriftlichen Darstellung und Diskussion liegt der Schwerpunkt nicht auf der Vollständigkeit. Stattdessen, da sich oft Vieles wiederholen und dadurch die Darstellung recht ermüdend ausfallen würde, soll bei der Beschreibung der Schwerpunkt auf die Besonderheiten der jeweiligen konzeptuellen Metapher gelegt werden.

Auf die Anforderung der Vollständigkeit wird nicht komplett verzichtet, denn die vollständige Darstellung der konzeptuellen Metaphern in strukturierter Form wird in den Anhang verschoben. Sie bildet zum einen die Grundlage für die Darstellung und Diskussion der konzeptuellen Metapher, und zum anderen erlaubt die stärkere Strukturierung eine übersichtlichere und leichter zugängliche Darstellung der konzeptuellen Metaphern, als dies im laufenden Text möglich wäre.

Die Darstellung der konzeptuellen Metaphern im Anhang erfolgt entsprechend dem Schema, welches in Tabelle 6.17 auf der nächsten Seite dargestellt ist.

Das Schema besteht aus

Metapher NAME DER KONZEPTUELLEN METAPHER
<i>Beschreibung</i>
Informelle Beschreibung der Metapher.
<i>Indikatoren (WordNet, GermaNet, DWDS)</i>
Wörter mit ihrer Bedeutung, die als Indikatoren für das Vorkommen einer Metapher in einem Text dienen. Quelle hierfür sind die <i>WordNet</i> - und die <i>GermaNet</i> -Datenbank.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Erläuterung der Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit die Metapher sinnvoll verwendet werden kann.
<i>Quelldomäne</i>
Konzeptuelles Modell der Domäne und ihrer Konzepte, die als Ausgangsbasis für die Abbildung dient.
<i>Domänenabbildung</i>
Beschreibung der Abbildung der Konzepte der Quelldomäne auf die Konzepte der Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung.
<i>Beimischdomäne</i>
Konzeptuelles Modell der konstruierten Beimischdomäne, in der Ziel- und Quelldomäne integriert sind.
<i>Beispiele</i>
Beispiele für metaphorische Ausdrücke in den untersuchten Texten, in denen die Metapher zur Anwendung gebracht wurde.
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
Beispiele für weitere metaphorische Ausdrücke auf Basis der konstruierten Beimischdomäne

Tabelle 6.17: Schema der Metapherdarstellung

1. einer informellen Beschreibung der konzeptuellen Metapher, die vor allem dem besseren Verständnis dienen soll,
2. der Liste von Indikatoren, d. h. der nominalen Metapherausdrücke und Beziehungsmerkmale der prädikativen Metapherausdrücke zu dieser konzeptuellen Metapher mit ihren jeweilig dazugehörigen *synsets* aus der *WordNet*- und der *GermaNet*-Datenbank sowie Ergänzungen aus dem Digitalen Wörterbuch der deutschen Sprache.
3. die Voraussetzungen für die Anwendung der konzeptuellen Metapher,
4. der Beschreibung der identifizierten Quelldomäne in Form eines konzeptuellen Modells,
5. der Beschreibung der Domänenabbildung der Konzepten der Quell- und die Konzepte der Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung sowie

6. der Beschreibung der durchgeführten konzeptuellen Integration und Beimischung in Form eines konzeptuellen Modells der Beimischdomäne und
7. abschließend eine Liste weiterer metaphorischer Ausdrücke, die sich anhand konstruierten Beimischdomäne der konzeptuellen Metapher bilden lassen.

Für die Beschreibung der konzeptuellen Modelle für die Quell- und die Beimischdomäne wird eine vereinfachte Notation des UML-Klassendiagramms (Object Management Group 2011) verwendet. Die vereinfachte Notation beinhaltet die Notationen für Klassen als Symbol für Konzepte, semantische Beziehungen zwischen Klassen (Assoziationen) als Symbol für Beziehungsmerkmale und Abstraktionsbeziehungen zwischen Klassen (Object Management Group 2011, S. 111–115 und S. 118–119) und ist Anhang A.1 zusammengefasst.

6.3 Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde eine Methode für eine Metapheranalyse im Hinblick auf konzeptuelle Metaphern bei der konzeptuellen Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen konfiguriert. Die Methode stützt sich auf ein breites Fundament an bereits existierenden Methoden zur Metapheranalyse. Diese wurden untersucht, um aus ihnen die spezifischen Anforderungen für eine Methode der Metapheranalyse für diese Arbeit als auch die Methode selbst abzuleiten. Die Ergebnisse der Anwendung dieser Methode werden Gegenstand des folgenden Kapitels sein.

Teil II

Ergebnisse

Kapitel 7

Durchführung der Metapheranalyse

Nach Vorbereitungen in den vorherigen Kapiteln soll in diesem Kapitel die eigentliche Metapheranalyse durchgeführt werden. Entsprechend folgt die Gliederung dieses Kapitels den Schritten der in Kapitel 6.2 hergeleiteten und dargelegten Methode.

Da in diesem Kapitel ausschließlich nach konzeptuellen Metapher gesucht wird und diese beschrieben und diskutiert werden, wird hier nicht mehr immer explizit von konzeptuellen Metaphern, sondern nur von Metaphern gesprochen. Gemeint sind damit aber immer konzeptuelle Metaphern entsprechend Herleitung und Definition in Kapitel 5.

7.1 Materialerhebung

Wie in Kapitel 6.2.4 ab Seite 164 dargelegt, werden für die Recherche und Erhebung des zu untersuchenden Materials die Projektdatenbank ProVe sowie die Projektdatenbank CORDIS mit den Projekten des 6. und des 7. Forschungsrahmenprogramms der EU herangezogen. Die Suche mit den dort angegebenen Schlagwörtern ergab für die Datenbank ProVe die in Tabelle 7.1 auf der nächsten Seite aufgeführten Projekte. Die Angaben zum Projektzeitraum sind entweder den Broschüren, der Datenbank oder den später recherchierten Veröffentlichungen entnommen.

Von den recherchierten Projekten fällt mit dem Projekt PROWIT eines aus der Untersuchung wieder heraus, da es nicht öffentliche Dienstleistungen als Gegenstand hat, sondern Telekommunikationsdienste.

Die Suche in der EU-Datenbank für das 6. Forschungsrahmenprogramm (FP6) der Europäischen Union ergab die Projekte, wie sie in Tabelle 7.2 auf Seite 185 aufgeführt sind, wobei Projekte, die bereits durch die Recherche in der ProVe-Datenbank gefunden wurden, nicht noch einmal aufgeführt sind.

Kürzel	Projektname	Projektzeitraum	Schlagwort
Access-eGov	<i>Access to e-Government Services Employing Semantic Technologies</i>	2006-2009	Service
ADOamt	Gesamtheitliche Modellierung in der öffentlichen Verwaltung	k. A.	Modellierung
BENEFIT	Benchmarking-Methoden und -Verfahren für öffentliche Dienstleistungen	1999-k. A.	Dienstleistung
BRITE	<i>Business Register Interoperability Throughout Europe</i>	2006-2009	Interoperabilität
BSM	<i>Business Service Management</i>	k. A.	Service
E-MUNIS	<i>Electronic Municipal Information Services – Best Practice Transfer and Improvement Project</i>	2001-2003	Service
eService DRV	Ausbau des eService der Deutschen Rentenversicherung	2006-2010	Service
eUser	<i>Evidence-based support for the design and delivery of user-centred online public services</i>	2004-k. A.	Service
FIT	<i>Fostering self-adaptive e-government service improvement using semantic technologies</i>	2006-2008	Service
PROWIT	Prozess-orientierter Web 2.0 basierter integrierter Telekommunikationsservice	2009-2011	Service
SPOCS	<i>Simple Procedures Online for Cross-border Services</i>	2009-2012	Service

Tabelle 7.1: Identifizierte Projekte in der ProVe-Datenbank

Kürzel	Projektname	Projektzeitraum	Schlagwort
ALIS	<i>Automated Legal Intelligent System</i>	2006-2008	<i>modeling</i>
BALICTIME	<i>Reinforcing eGovernment services in Baltic States Through Legal and Accountable Digital Time Stamp</i>	2006-2008	<i>service</i>
EGOV-BUS	<i>Advanced eGovernment Information Service Bus</i>	2006-2008	<i>service</i>
eMayor	<i>Electronic and Secure Municipal Administration for European Citizens</i>	2003-2006	<i>service</i>
eUser	<i>Evidence-based Support for the Design and Delivery of User-centred Online Public Services</i>	2004-k. A.	<i>service</i>
FIT	<i>Fostering Self-adaptive E-Government Service Improvement Using Semantic Technologies</i>	2006-2008	<i>service</i>
OneStopGov	<i>A life-event oriented framework and platform for one-stop government</i>	2006-2008	<i>service, modeling</i>
QUALEG	<i>Quality of Service and Legitimacy in eGovernment</i>	2003-k. A.	<i>service</i>
R4eGOV	<i>Towards e-Administration in the Large</i>	2006-2008	<i>service</i>
SEMANTICGOV	<i>Providing Integrated Public Services to Citizens at the National and Pan-European Level With the Use of Emerging Semantic Web Technologies</i>	2006-2008	<i>service</i>
SWEB	<i>Secure, Interoperable, Cross Border M-Services Contributing Towards a Trustful European Cooperation With the Non-EU Member Western Balkan Countries</i>	2007-2009	<i>service</i>
TERREGOV	<i>Impact of eGovernment on Territorial Government Services</i>	2003-k. A.	<i>service</i>

Tabelle 7.2: Identifizierte FP6-Projekte in der CORDIS-Datenbank

Projekte aus dem 7. Forschungsrahmenprogramm (FP7) der Europäischen Union konnten durch das beschriebene Vorgehen nicht identifiziert werden. Erklären lässt sich dies dadurch, dass im 7. Forschungsrahmenprogramm die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen im Allgemeinen und *E-Government* im Speziellen kein Förderschwerpunkt darstellt (Europäische Gemeinschaften 2007, S. 14).

Ergänzt wurde die Sammlung der Veröffentlichungen um sechs eigene Veröffentlichungen, welche als Grundlage für die Eigenanalyse dienen. Vier entstammen dabei dem Projekt Amt@Direkt, während die übrigen zwei Veröffentlichungen über keinen direkten Projektbezug verfügen, aber dafür einen starken Bezug zum Konzept der öffentlichen Dienstleistung.

Insgesamt wurden auf diese Weise 64 Veröffentlichungen identifiziert, die sich wie in Tabelle 7.3 dargestellt auf die identifizierten Projekte verteilen. Eine vollständige Auflistung aller untersuchten Veröffentlichungen befindet sich in Anhang B.

Projekt	Anzahl	Zeitraum	Projekt	Anzahl	Zeitraum
Access-eGov	10	2006-2009	EU-Publi.com	2	2004
ADOamt	3	2003-2004	eUser	0	-
ALIS	0	-	FIT	2	2006-2008
Amt@Direkt	4	2009-2010	GEA	5	2001-2007
BALTICTIME	1	2008	OneStopGov	7	2006-2008
BENEFIT	1	2000	OntoGov	2	2005-2009
BMeG	1	2009	Qualeg	0	-
BRITE	2	2008	R4eGOV	2	2006-2007
BSM/Smart Services CRC	1	2010	SemanticGov	8	2006-2008
E-MUNIS	1	2002	Serviceflow	1	2002
eGOV	1	2001	SmartGov	1	2002
eGov-Bus	1	2007	SPOCS/VZF	3	2008-2009
eGov-Share	2	2009-2012	SWEB	0	-
eMayor	0	-	TERREGOV	1	2009
eService DRV	0	-	Diverse eigene	2	2011

Tabelle 7.3: Untersuchte Veröffentlichungen pro Projekt

Einige der gefundenen Veröffentlichungen, wie z. B. Mencía und Fürnkranz (2008) aus dem Projekt ALIS oder Adamus et al. (2007) aus dem Projekt eGov-Bus, wurden in der Untersuchung jedoch nicht berücksichtigt, auch wenn sie Veröffentlichungen sind, die aus einem der identifizierten Projekte heraus entstanden sind. Grund hierfür ist, dass diese Veröffentlichungen keinen oder nur sehr geringen Bezug zur konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen haben. So entwickelten z. B. Mencía und Fürnkranz

(2008) einen Algorithmus für die automatische Klassifikation von Daten und Adamus et al. (2007) einen Ansatz für die Implementierung von *Peer-to-Peer*-Netzwerken. Öffentliche Dienstleistungen als Konzept stehen hier am Rande und bilden allenfalls den Anlass, sich mit Algorithmen der automatischen Klassifikation bzw. mit *Peer-to-Peer*-Netzwerken zu beschäftigen. Weitere Veröffentlichungen, die zu dieser Kategorie gehören und damit aus der Untersuchung herausfallen, sind die Arbeiten von Lentner et al. (2006) aus dem Projekt eGov-Bus, Karantjias et al. (2008) und Pentafronimos et al. (2008) aus dem Projekt SWEB und Miškinis et al. (2010) aus dem Projekt BALICTIME.

7.2 Textanalyse und Interpretation

Die Analyse der recherchierten Texte entsprechend der in Unterabschnitt 6.2 entwickelten Methode ergab insgesamt 23 konzeptuelle Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung. Aufgeführt sind diese in Tabelle 7.4. Die Metaphern sowie deren Häufigkeit in den untersuchten Texten, d. h., wie viele der untersuchten Veröffentlichungen metaphorische Ausdrücke der jeweiligen Metapher enthielten, kann der Tabelle entnommen werden.

#	Metapher	Häufigkeit	#	Metapher	Häufigkeit
1	TRANSFEROBJEKT	86 %	13	SOZIALE BEZIEHUNG	9 %
2	KOMMERZIELLES PRODUKT	58 %	14	VERÖFFENTLICHUNG	8 %
3	HANDLUNG	48 %	15	FLUSS	6 %
4	MASCHINE	42 %	16	PROZESS	6 %
5	ORT	39 %	17	PRODUKTIONSPROZESS	6 %
6	MITTEL	39 %	18	ANSAMMLUNG	5 %
7	ENTDECKUNG	38 %	19	BAUM	5 %
8	LAGEROBJEKT	34 %	20	FÄHIGKEIT	5 %
9	GABE	27 %	21	REISEBEGLEITER	3 %
10	PRODUKT	23 %	22	AUFTRAG	2 %
11	PRODUZENT	17 %	23	SPRACHE	2 %
12	AKTEUR	16 %			

Tabelle 7.4: Häufigkeit der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen ($n = 64$)

Auf die vollständige Bezeichnung der Metaphern wurde aus Platzgründen verzichtet. Stattdessen ist, wie in Kapitel 5.3.1 auf 108 erläutert, nur der Teil des Metaphernamens angegeben, der auf die Quelldomäne verweist. Eine vollständige Übersicht, welche Metaphern in den einzelnen untersuchten Veröffentlichungen identifiziert wurden, findet sich in Anhang C.

7.3 Metaphervalidierung

Im Rahmen der Metaphervalidierung wurde versucht, die identifizierten Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung (ÖDL) den Metaphern für das Konzept der Organisation zuzuordnen.

Das Ergebnis dieser Zuordnung findet sich in Tabelle 7.5. Die ersten beiden Spalten bezeichnen die Metaphern für das Konzept der Organisation bzw. der öffentlichen Verwaltung (ÖV). Aus Platzgründen wurde hier ebenfalls nur eine Kurzbezeichnung, die auf die Quelldomäne verweist, für die Metapher gewählt. Die dritte Spalte beschreibt die Beziehung zwischen den beiden Metaphern, d. h., wie das Konzept der öffentlichen Dienstleistung in der jeweiligen Metapher gedacht wird und sich die Beimischdomäne der Metapher für das Konzept der Organisation wiederfinden lässt.

Metapher ÖV	Metapher ÖDL	Erläuterung der Beziehung
ANARCHIEN	MITTEL	ÖDL als Mittel, um die Ziele, d. h. Zwecke, der ÖV zu erreichen bzw. zu erfüllen, wobei die Ziele zwar formal definiert sind, aber mehrdeutig gedeutet werden.
ANARACHIE	HANDLUNG	ÖDL als Handlung der Akteure, um die Ziele der ÖV zu erreichen bzw. zu erfüllen, wobei diese zwar eindeutig definiert sind, aber mehrdeutig gedeutet werden.
BIOLOGISCHER ORGANISMUS	HANDLUNG	ÖDL als Handlung des biologischen Organismus ÖV, um die Bedürfnisse der ÖV zu befriedigen.
BIOLOGISCHER ORGANISMUS	PRODUKT	ÖDL als Produkt der Handlungen des Organismus ÖV, welche der Organismus durchführt, um seine Bedürfnisse zu befriedigen oder um sich an seine Umwelt anzupassen oder die Umwelt an sich anzupassen.
COMPUTER	AUFTRAG	ÖDL als Aufträge (<i>jobs</i>), die von der Datenverarbeitungsanlage geplant und abgearbeitet werden müssen

Tabelle 7.5: Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 1)

Metapher ÖV	Metapher ÖDL	Erläuterung der Beziehung
EINGEBORENEN- STAMM	-	ÖDL als kulturelles Symbol des Eingeborenenstamms.
FILTER	-	ÖDL als eine Substanz, die durch den Filter ÖV aus einem Gemisch herausgefiltert wird.
FLUX/ TRANSFORMATION	PRODUKT	ÖDL als Produkt und Gegenstand der Veränderungsprozesse.
GEHIRN	VERÖFFENTLICHUNG	ÖDL als Information in Form einer Veröffentlichung, welche das Gehirn produziert.
GEHIRN	MITTEL	ÖDL als Mittel, der sich das Gehirn bedient, um seine Ziele zu erreichen.
HERRSCHAFT	MITTEL	ÖDL als Instrument zur Ausübung der Herrschaft.
KULTURELLES PHÄNOMEN	SPRACHE	ÖDL als Regelwerk zu Anordnung der kulturellen Symbole.
MARKTPLATZ	KOMMERZIELLES PRODUKT	ÖDL als kommerzielles Produkt, das auf dem Marktplatz ÖV gehandelt wird.
MASCHINE	PRODUKT	ÖDL als Produkte, welche die Maschine ÖV produziert.
MASCHINE	MASCHINE	ÖDL als Bestandteil der Maschine ÖV.
PSYCHISCHES GEFÄNGNIS	HANDLUNG	ÖDL als Handlungen der Akteure in der ÖV, welche von ihrer psychischen Disposition bewusst oder unbewusst beeinflusst werden.
PSYCHISCHES GEFÄNGNIS	PRODUKT	ÖDL als Produkt und Resultat der Handlungen der handelnden Akteure in der ÖV, wobei die Handlungen von ihren jeweiligen psychischen Dispositionen beeinflusst werden.
RAUMSTATION	MASCHINE	ÖDL als maschineller Bestandteil der Raumstation.

Tabelle 7.5: Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 1)

Metapher ÖV	Metapher ÖDL	Erläuterung der Beziehung
TINTENFISCH	HANDLUNG	ÖDL als Handlung des Tintenfischs ÖV, um die Bedürfnisse der ÖV zu befriedigen.
TINTENFISCH	PRODUKT	ÖDL als Produkt der Handlungen des Tintenfischs ÖV. Die Handlungen werden von dem Tintenfisch durchgeführt, um seine Bedürfnisse zu befriedigen, um sich an seine Umwelt anzupassen oder die Umwelt an sich anzupassen.
WIPPE	MITTEL	ÖDL als Mittel zum Ausbalancieren der Wippe ÖV.

Tabelle 7.5: Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 1)

Ausgelassen wurde bei der Gegenüberstellung die Metapher ORGANISATION ALS POLITISCHES SYSTEM, da es sich bei der öffentlichen Dienstleistung um ein Teil eines politischen Systems handelt. Bei dieser Metapher wären die Quell- und die Zieldomäne weitestgehend identisch und die Beimischdomäne würde sich dadurch nicht wesentlich von der Quell- und der Zieldomäne unterscheiden.

Durch die Gegenüberstellung der Metaphern für das Konzept der Organisation und der Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung ergab sich, dass weit mehr konzeptuelle Metaphern denkbar sind als die, welche durch die Untersuchung der Veröffentlichungen identifiziert wurden. So wäre es auch möglich, öffentliche Dienstleistung als etwas zu betrachten, dass die WIPPE der öffentlichen Verwaltung ausbalanciert, als etwas, das einem EINGEBORENENSTAMM – oder allgemeiner: einer Gesellschaft – als KULTURELLES SYMBOL dient, oder als etwas, das das Ergebnis eines Filterprozesses ist, bei dem die öffentliche Verwaltung die Rolle eines FILTERS übernimmt.

Analog zu dieser Gegenüberstellung lässt sich das Konzept der öffentlichen Verwaltung vom Konzept der öffentlichen Dienstleistung betrachten. Denn nicht alle identifizierten Metaphern für das Konzept der Dienstleistung ließen sich sinnvoll mit den Metaphern für das Konzept der öffentlichen Verwaltung in Beziehung setzen. Um aber zu prüfen, ob auch diese Metaphern angemessen sind, sollen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Verwaltung gesucht werden, die sich sinnvoll zu den identifizierten Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung in Beziehung setzen lassen. Das Ergebnis dieser Suche ist in 7.6 aufgeführt.

Metapher ÖV	Metapher ÖDL	Beschreibung
ABSENDER	TRANSFEROBJEKT	ÖDL sind die Transferobjekte, die die ÖV absendet.
AKTEUR	PROZESS	ÖDL als Prozess, an dem die ÖV beteiligt ist.
GEBIET	FLUSS	ÖDL sind Flüsse, die durch die Gebiet der ÖV fließen.
GEBIET	ORT	ÖDL sind Orte, die in dem abgegrenztem Gebiet der ÖV liegen.
GRUPPE	AKTEUR	ÖDL sind Akteure, die als Gruppe die ÖV bilden.
GRUPPE	PRODUZENT	ÖDL sind Produzenten, die als Gruppe die ÖV bilden.
LAGERHALLE	LAGEROBJEKT	ÖDL sind Objekte, die in der ÖV ein- und ausgelagert werden.
LAND	REISEBEGLEITER	ÖDL sind Begleiter der Reisenden der Öffentlichkeit durch die ÖV.
PERSON	AUFTRAG	ÖDL sind Aufträge, die der ÖV erteilt werden.
PERSON	BEGEGNUNG	ÖDL sind einmalige und kurze Begegnungen zwischen ÖV und Öffentlichkeit.
PERSON/AKTEUR	SOZIALE BEZIEHUNG	ÖDL sind langjährige und mitunter enge soziale Beziehungen zwischen der ÖV und der Öffentlichkeit.
SAMMLER	ANSAMMLUNG	ÖDL sind Ansammlungen, die vom Sammler ÖV zusammengestellt werden.
UNBEKANNTES LAND	ENTDECKUNG	ÖDL sind unbekannte Gegenstände oder Orte im unbekanntem Land der ÖV.
WALD	BAUM	ÖDL als Baum ist Teil der ÖV, wodurch sie einen Wald bildet.

Tabelle 7.6: Zuordnung zwischen ÖV- und ÖDL-Metaphern (Teil 2)

Als Ergebnis der Gegenüberstellungen kann festgehalten werden, dass für alle identifizierten Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung sinnvolle Entsprechungen für das Konzept der öffentlichen Verwaltung gefunden werden konnten. Inwieweit diese aber geeignet sind, in größeren Zusammenhängen angewendet zu werden, wird sich in der folgenden Darstellung der identifizierten Metaphern zeigen müssen.

7.4 Darstellung der identifizierten Metaphern

7.4.1 Überblick

In dem folgenden Kapitel sollen die identifizierten 23 Metaphern dargestellt werden. Hierbei soll, wie in Kapitel 6.2.8 dargelegt, die Beschreibung der Metaphern in zusammengefasster Form erfolgen. Eine ausführliche Beschreibung der Metaphern mit ihren Indikatoren, den Konzeptkorrespondenzen und die dazugehörigen Konzepte der generischen Domäne, ihrer Beimischdomäne sowie exemplarische, dazugehörige metaphorische Ausdrücke findet sich in Anhang A. Die Zuordnungen zwischen den jeweiligen *synsets* der Metaphern und den Konzepten der SUMO, die Grundlage für die Quell- und Beimischdomänen sind, sind in Anhang D aufgeführt.

Die Reihenfolge der Metapherbeschreibungen orientiert sich an der Häufigkeit ihres Auftretens in den untersuchten Veröffentlichungen (vgl. Tabelle 7.4). Eine genauere Übersicht über das Vorkommen der Metaphern in den Texten findet sich im Anhang C.

Im weiteren Verlauf der Darstellung der Metaphern soll vereinfachend nur von der Öffentlichkeit gesprochen werden, wenn sowohl Bürger als auch Unternehmer und Unternehmen gemeint sind. Denn beide sind Teil der Öffentlichkeit, da sie an dem Kommunikationsprozess, der die Öffentlichkeit ausmacht (vgl. Kapitel 3.2), teilnehmen.

7.4.2 Öffentliche Dienstleistung als Transportobjekt

7.4.2.1 Beschreibung

Bei dieser Metapher wird die öffentliche Dienstleistung als ein Transportobjekt verstanden, welches sich bei einem Absender befindet und durch einen Transportvorgang zu einem Empfänger transportiert wird. Hier wird die Dienstleistung als ein physisches Objekt verstanden, welches bewegt werden kann. Die Bewegung und der damit verbundene Ortswechsel finden aber nicht beliebig statt, sondern sie haben eine vorgegebene Richtung, und zwar weg von der öffentlichen Verwaltung, welche hier als der Absender verstanden wird, hin zur Öffentlichkeit als Empfänger der öffentlichen Dienstleistung. Der

Transport der öffentlichen Dienstleistung erfolgt mittels eines Transportmittels, was z. B. bei elektronischen öffentlichen Dienstleistungen das Internet sein kann.

Typische metaphorische Ausdrücke für die TRANSPORTOBJEKT-Metapher sind Ausdrücke wie z. B. „delivery of some government service“ (Bednár et al. 2008, S. 1) oder „public service provision“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 471).

7.4.2.2 Domänenabbildung

Die Abbildung zwischen den Domänen, welche in Tabelle 7.7 dargestellt ist, wird bei dieser Metapher zwischen den Konzepten der Domäne des Transports und den Konzepten der Domäne der öffentlichen Dienstleistung vorgenommen. Die Gemeinsamkeit der beiden Domänen, und damit das Wesentliche der generischen Domäne, ist, dass es sich bei dem Transportvorgang und der öffentlichen Dienstleistung um etwas handelt, an dem zwei Parteien beteiligt sind, und miteinander interagieren, ferner, dass beides gerichtet ist. Der Zustand des Transportobjekts wird geändert, so dass er vor der Zustandsänderung mit der Quelle assoziiert ist und nach der Zustandsänderung mit der Senke.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Transportobjekt	öffentliche Dienstleistung	geändertes Objekt
Absender	öffentliche Verwaltung	Akteur
Empfänger	Öffentlichkeit	Akteur
Bestimmungsort	öffentliches Ziel	Endpunkt

Tabelle 7.7: Domänenabbildung der TRANSPORTOBJEKT-Metapher

Die beiden Parteien sind hier die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit, auf welche die Konzepte des Absenders bzw. des Empfänger abgebildet werden. Auf das Konzept des Bestimmungsorts, d. h. der Ort, an dem sich der Empfänger befindet, wird dabei das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet.

7.4.2.3 Integration

Zu den Eigenschaften des Transportobjekts, die bei der Kompression der beiden Domänen zur Beimischdomäne wegfallen, gehören, dass der Empfänger nach Abschluss des Vorgangs über das Transportobjekt verfügt, insbesondere in physischer Form. Er besitzt das Transportobjekt nicht und kann es z. B. auch nicht weitergeben. Dies schließt auch alle weiteren physischen Eigenschaften ein, die einem Transportobjekt zugewiesen werden können, z. B. die Position des Transportobjekts, dass es sich bei der Durchführung des Transports mit einer bestimmten Geschwindigkeit bewegt oder bewegt wird, oder dass es, um es während des Transports zu schützen, mit einer Verpackung umhüllt werden muss.

Eine Eigenschaft wird bei der Kompression aber auch gelockert. Während bei einem Transport zwischen Absender und Empfänger eine signifikante räumliche Trennung gegeben sein muss, zu deren Überbrückung der Transport durchgeführt wird, muss dies bei einer öffentlichen Dienstleistung nicht gegeben sein. Bürger und Sachbearbeiter können nah beieinander sein, z. B. in einem Büroraum. Die räumliche Trennung ist bei einer öffentlichen Dienstleistung nicht zwangsläufig notwendig.

Führt man die Abbildung sowie die entsprechende Verdichtung durch, so erhält man die Beimischdomäne, wie sie in Abbildung 7.1 dargestellt ist. Entsprechend dem oben erläuterten Vorgehen, sind in dem Diagramm nur die relevanten Konzepte sowie die relevanten Beziehungsmerkmale graphisch dargestellt.

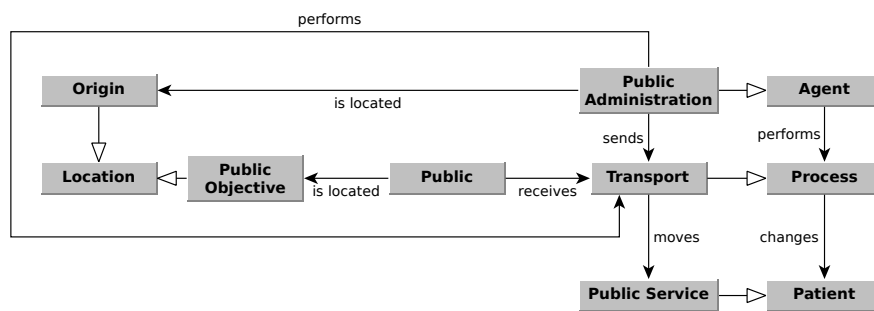


Abbildung 7.1: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der TRANSPORTOBJEKT-Metapher

7.4.2.4 Diskussion

Wie sich anhand der Häufigkeit der Verwendung dieser Metapher in den untersuchten Veröffentlichungen vermuten lässt, handelt es sich bei dieser Metapher um eine stark konventionalisierte Metapher. Dies zeigt sich nicht nur in den untersuchten Quellen, sondern auch in einer ganzen Reihe von Arbeiten aus den Verwaltungswissenschaften. Aktuelle Beispiele wären Arbeiten von Sonenblum et al. (1977) und Mizrahi (2011), bei der diese Metapher im Zusammenhang mit öffentlichen Dienstleistungen bereits im Titel verwendet wird.

Die TRANSPORTOBJEKT-Metapher lässt sich aber nicht nur in Arbeiten wie den genannten finden, sondern auch in solchen Arbeiten, die explizit eine andere Sichtweise auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung einnehmen und für dieses Konzept explizit eine andere Metapher verwenden. So finden sich z. B. bei Ostrom et al. (1974, S. 89, 90, 91 und 92), welche die öffentliche Verwaltung als eine Industrie, die Güter produziert, verstehen, metaphorische Ausdrücke dieser Metapher. Selbiges lässt sich auch zu Arbeiten

sagen, die auf die dem Ansatz von Savas (1978) zurückgehen, welcher die Idee bzw. die Metapher von Ostrom et al. (1974) aufgreifen und erweiterten. Metaphorische Ausdrücke der TRANSPORTOBJEKT-Metapher lassen sich auch hier finden, was sich ebenfalls als ein Indiz für die starke Konventionalisierung dieser Metapher deuten lässt.

Ein Beispiel für die Verwendung der TRANSPORTOBJEKT-Metapher kann man im *GEA PA Service Model* des SemanticGov-Projekts (Goudos et al. 2006, S. 27) finden, dessen relevanter Teil in Abbildung 7.2 dargestellt ist.



Abbildung 7.2: Ausschnitt aus dem *GEA PA Service Model* mit TRANSFEROBJEKT-Metapher – in Anlehnung an Goudos et al. (2006, S. 27)

Hier findet sich explizit das Konzept *Service Provider*, welches über ein Beziehungsmerkmal zum Konzept der öffentlichen Dienstleistung verfügt. Jedoch passt die Bezeichnung des Beziehungsmerkmals nicht zur TRANSPORTOBJEKT-Metapher, da der Bezeichnung nach ein *Service Provider* die öffentliche Dienstleistung nicht transportiert, sondern anbietet. Die Bezeichnung ist also ein metaphorischer Ausdruck für die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher, die im nächsten Kapitel diskutiert wird. In diesem Modell liegt also eine Rekursion im Sinne von Kapitel 5.4.4 vor, als deren Ergebnis sich in einem konzeptuellen Modell metaphorische Ausdrücke von zwei verschiedenen konzeptuellen Metaphern wiederfinden.

Für die Empfängerseite, d. h. die Seite, die die öffentliche Dienstleistung empfängt, gilt Ähnliches. Deuten lässt sich das als ein weiteres Indiz für die starke Konventionalisierung der TRANSPORTOBJEKT-Metapher.

Ein weiteres Beispiel für die TRANSPORTOBJEKT-Metapher findet sich in Abbildung 7.3, welches einen Ausschnitt eines konzeptuellen Modells darstellt, das im Rahmen des *Access-eGov*-Projekts (Bednár et al. 2008, S. 3) entstanden ist. Hier spiegelt sich die TRANSFEROBJEKT-Metapher in einem Beziehungsmerkmal wider, welche mit einem dazugehörigen metaphorischen Ausdruck bezeichnet ist.

7.4.2.5 Anwendungsvoraussetzungen

Als Fazit der Diskussion der TRANSPORTOBJEKT-Metapher sowie durch die Anwendung des Fragenkatalogs aus Kapitel 6.2.6 und der Metaphervalidierung können folgende Anwendungsvoraussetzungen identifiziert werden:



Abbildung 7.3: Alternatives konzeptuelles Modell mit TRANSFEROBJEKT-Metapher – in Anlehnung an Bednár et al. (2008, S. 3)

- *Konventionalisierung*: Die häufige Verwendung der Metapher in den untersuchten Veröffentlichungen deutet, wie bereits zuvor erwähnt, auf eine starke Konventionalisierung der Metapher hin, d. h., für die Verwendung dieser Metapher ist beim Adressaten kein umfangreiches Wissen über die Quelldomäne notwendig, da er die metaphorischen Ausdrücke bereits kennt und diese mit dem Konzept der (öffentlichen) Dienstleistung assoziiert. Besondere Anwendungsvoraussetzungen für die TRANSPORTOBJEKT-Metapher ergeben sich daher aus dem Grad der Konventionalisierung nicht.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Für die TRANSPORTOBJEKT-Metapher sind einige Abstraktionsbeziehungen denkbar, doch soll sich hier auf die Beziehungen zu den Metaphern beschränkt werden, die im Rahmen der Metapheranalyse identifiziert wurden. Aus diesem Grund verfügt die TRANSPORTOBJEKT-Metapher über keine Abstraktionsbeziehungen, weswegen hier auch keine Anwendungsvoraussetzungen abgeleitet werden können.
- *Dualitätsbeziehungen*: Eine duale Metapher für die TRANSPORTOBJEKT-Metapher ist die in Kapitel 7.4.4 zu diskutierende HANDLUNGS-Metapher. Der Gegensatz zwischen diesen beiden Metaphern besteht darin, dass die öffentliche Dienstleistung hier ein Gegenstand ist, an dem eine Handlung, z. B. der Transport, vollzogen wird. Die Voraussetzungen, um die TRANSPORTOBJEKT-Metapher anzuwenden, sind daher zum einen, dass sowohl öffentliche Verwaltung als auch Öffentlichkeit als handelnde Akteure verstanden werden, und zum anderen, dass die öffentliche Dienstleistung als ein passiver Gegenstand verstanden wird. Wird die öffentliche Dienstleistung als etwas Aktives verstanden, dann bietet sich die TRANSPORTOBJEKT-Metapher nicht an.
- *Organisationsmetapher*: Die Metapher für das Konzept der Organisation der öffentlichen Verwaltung, welche zur TRANSPORTOBJEKT-Metapher passt, ist die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS ABSENDER. Ähnlich wie bei der Frage der entgegengesetzten Metaphern ist demnach die öffentliche Dienstleistung als ein Gegenstand

aufzufassen, an dem ein handelnder Akteur eine Handlung vornimmt, d. h. die Veranlassung des Transports.

7.4.3 Öffentliche Dienstleistung als kommerzielles Produkt

7.4.3.1 Beschreibung

Dass eine öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden werden kann, das auf einem Marktplat angeboten und verkauft wird, um die Bedürfnisse von Nachfragern zu befriedigen, ist die grundlegende Idee der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher. Jahns (2012, S. 242) sieht hier noch abweichend das Konzept des Angebots als das Quellkonzept, doch ist das Konzept des Produkts das allgemeinere Konzept, so dass diese Metapher vom Produktkonzept ausgehend entwickelt werden soll und nicht vom Konzept des Angebots.

Als Anbieter und Verkäufer tritt hier die öffentliche Verwaltung auf, Nachfrager und Käufer ist die Öffentlichkeit. Ergänzend kommt hinzu, dass ein kommerzielles Produkt etwas ist, das durch einen Kunden abgelehnt werden kann, wenn es nicht seinen Vorstellungen, Anforderungen oder Bedürfnissen entspricht. Ebenso kann der Verkäufer den Verkauf des Produkts an eine Bedingung knüpfen, z. B. dass ein bestimmter Preis für das Produkt bezahlt werden muss.

Die Verwendung dieser Metapher zeigt sich in metaphorischen Ausdrücken wie z. B. dem Ausdruck „service offered by a public administration“ (Bettahar et al. 2009, S. 209) oder dem Ausdruck „service advertisement“ (Loutas et al. 2007a, S. 247).

7.4.3.2 Domänenabbildung

Im Wesentlichen werden bei dieser Metapher nur drei Konzepte auf die Konzepte der Zieldomäne abgebildet (vgl. Tabelle 7.8 auf der nächsten Seite). Das Konzept der öffentliche Verwaltung wird auf den Verkäufer abgebildet und die Öffentlichkeit auf den Käufer und Kunden. Beide sind Akteure und Beteiligte an einem Tauschvorgang, bei dem öffentliche Dienstleistung als kommerzielles Produkt den Besitzer wechselt. Der Vorgang ist gerichtet; der Besitz wechselt von der öffentlichen Verwaltung zur Öffentlichkeit.

7.4.3.3 Integration

Die Bildung der Beimischdomäne erfolgt in den meisten Fällen durch Zusammenführung ausgewählter Konzepte, insbesondere der Konzepte, die aufeinander abgebildet werden. Die öffentliche Dienstleistung erhält dadurch die Merkmale eines kommerziellen Pro-

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Kommerzielles Produkt	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand einer Interaktion
Verkäufer/Anbieter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Käufer/Kunde	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.8: Domänenabbildung der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher

dukts, z. B. derart, dass es Teil eines Angebots ist und Gegenstand einer Kauftransaktion sein kann.

Selbiges lässt sich über die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit sagen, die durch die Zusammenführung der jeweiligen Konzepte Merkmale eines Verkäufers bzw. eines Käufers erhalten. Die sich aus dieser Kompression ergebende Beimischdomäne ist in Abbildung 7.4 dargestellt. Merkmale, die die öffentliche Dienstleistung durch die Zusammenführung erhalten kann, wären z. B. Merkmale wie Preis – in Gestalt einer Gebühr – oder Beziehungsmerkmale zu weiteren Konzepten aus der Domäne der kommerziellen Produkte, wie z. B. derart, dass für eine öffentliche Dienstleistung eine Werbekampagne durchgeführt wird.

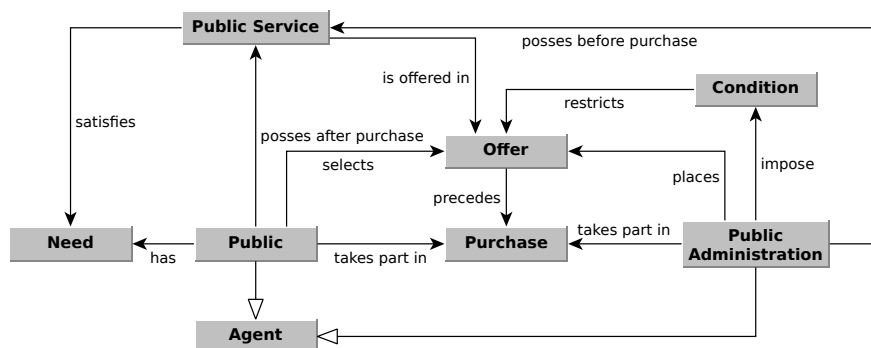


Abbildung 7.4: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher

Bei der hier dargelegten Integration findet auch eine Verkürzung statt. Kann bei einem kommerziellen Produkt in der Regel ein Kunde zwischen mehreren Produkten auswählen, die seine Bedürfnisse befriedigen, so ist dies bei einer öffentlichen Dienstleistung in der Regel nicht der Fall. Hier besteht mitunter nur die Möglichkeit, eine öffentliche Dienstleistung in Anspruch zu nehmen oder eben auch nicht. In anderen Fällen kann sogar eine Verpflichtung zur Inanspruchnahme einer öffentlichen Dienstleistung bestehen (vgl. Kapitel 3.6).

7.4.3.4 Diskussion

Während andere Metaphern im Zusammenhang von Staat und öffentlicher Verwaltung schon sehr lange verwendet werden, wie sich im Weiteren noch zeigen wird, findet die Metapher des kommerziellen Produkts in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur erst seit kurzem Verwendung. Explizit kommt dies bei Bogumil und Kißler (1998) zum Ausdruck, welche den Wandel der Sichtweise des Bürgers vom Untertan zum Kunden betrachten. Auch wenn hier der Bürger als Kunde bzw. Untertan im Mittelpunkt der Betrachtung steht, impliziert das Denken des Bürgers als Kunden, dass dem Bürger etwas verkauft wird. Im Fall der öffentlichen Verwaltung sind es die öffentlichen Dienstleistungen, welche diesem Sinne nach die kommerziellen Produkte sind.

Bogumil et al. (2001) gehen sogar noch einen Schritt weiter, indem sie eine „Theorie für die kundenorientierte Dienstleistungspolitik“ für die öffentliche Verwaltung in Grundzügen entwerfen. Hier ist die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher nicht nur eine unbewusste Konzeptualisierung der Domäne der öffentlichen Dienstleistung bzw. öffentlichen Verwaltung, sondern wird zur generativen Leitmetapher (vgl. Kapitel 4.1.3) einer – sofern dem Anspruch der Autoren gefolgt werden soll – Theorie für die Neu-/Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen (Bogumil et al. 2001, S. 15–21).

Diese Metapher war aber nicht nur konstituierend für die soeben genannte Theorie. Auch in der Praxis der öffentlichen Verwaltung lassen sich Auswirkungen dieser Metapher feststellen, wie z. B. im Neuen Steuerungsmodell, welches eine Modernisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland zum Ziel hatte und hat, wobei eine „Kundenorientierung [und] verstärkte Wettbewerbsorientierung [...] als Leistungsverstärker für die Kommunen“ (Bogumil et al. 2007, S. 67) bewirken soll. Auch hier ist das kommerzielle Produkt die leitende Metapher und wird durch das Neue Steuerungsmodell zum „Kernstück der Verwaltungssteuerung“ (Schwartzing 2005, S. 113) erhoben.

Für andere Länder lassen sich ähnliche Initiativen finden, wie z. B. die in der Einleitung genannten Beispiele auf europäischer Ebene. Insofern ist es nicht verwunderlich, dass diese Metapher am zweithäufigsten in den untersuchten Veröffentlichungen verwendet und identifiziert wurde. Die Vermutung liegt nahe, hier ebenfalls von einer starken Konventionalisierung dieser Metapher auszugehen. Die explizite Nennung und bewusste Ausrichtung der Gestaltung von öffentlichen Dienstleistungen in den Projekten als auch die Diskussion dieser Sichtweise in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur zeugt davon, dass hier eine neue konzeptuelle Metapher in Bezug auf öffentliche Dienstleistung etabliert werden soll und wird.

Dazugehörige metaphorische Ausdrücke lassen sich auch in konzeptuellen Modellen öffentlicher Dienstleistungen finden, z. B. in dem oben genannten *GEA PA Service Model*

aus Abbildung 7.2. So bietet diesem Modell nach ein *Service Provider* die öffentlichen Dienstleistungen an, die von einem hier *Societal Entity* genannten Mitglied der Öffentlichkeit nachgefragt wird.

7.4.3.5 Anwendungsvoraussetzungen

Aus der Diskussion der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher und durch den Fragenkatalog aus Kapitel 6.2.6.3 ergeben sich die Anwendungsvoraussetzungen wie folgt:

- *Konventionalisierung*: Die hohe Häufigkeit von metaphorischen Ausdrücken dieser Metapher zeugt von einem hohen Grad der Konventionalisierung. Jedoch finden sich, wie zuvor dargelegt, in der Literatur Beispiele, in denen die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher bewusst gewählt wurde. Die Anwender sind sich der Metapher bewusst und wählen sie, weil sie eine Veränderung in der Sichtweise des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung erreichen wollen. Bei der neuen Sichtweise steht, wie zuvor dargelegt, die Öffentlichkeit, d. h. die Bürger und Unternehmen, im Mittelpunkt, weswegen die Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen sich an deren Bedürfnissen orientieren soll.

Als Anwendungsvoraussetzung lässt sich daraus ableiten, dass sich die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher immer dann anbietet, wenn das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als etwas verstanden wird oder verstanden werden soll, dass der Öffentlichkeit oder der öffentlichen Verwaltung etwas zur Nutzung angeboten soll oder zumindest davon überzeugt werden soll, dass die öffentliche Dienstleistung zum Vorteil der Öffentlichkeit ist und deswegen von ihr genutzt werden soll.

- *Abstraktionsbeziehungen*: Eine Abstraktionsbeziehung kann hier sinnvoll zur PRODUKT-Metapher hergestellt werden. Die Abgrenzung gegenüber der PRODUKT-Metapher lässt sich dadurch vornehmen, dass bei der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher öffentliche Dienstleistungen als Produkte verstanden werden, die zwischen frei gehandelten Akteuren getauscht werden.

Daraus lässt sich die Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher dann angewendet werden kann, wenn der Kontext frei handelnder Akteure betont werden soll. Das ist insbesondere für die Modellierung öffentlicher Dienstleistungen demokratisch verfasster Staaten angemessen, da hier der Bürger nicht einfach nur Empfänger von öffentlichen Dienstleistungen ist, sondern auch gleichzeitig Souverän, dessen Wille durch die öffentlichen Dienstleistungen vollzogen wird.

- *Dualitätsbeziehungen:* Als duale Metapher lässt sich von den hier identifizierten Metaphern die HANDLUNGS-Metapher ausmachen, denn ähnlich wie bei der TRANSPORTOBJEKT-Metapher wird bei der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher die öffentliche Dienstleistung als ein Objekt verstanden, an dem verschiedene Akteure Handlungen ausführen, wie z. B. das Anbieten und Kaufen. Die öffentliche Dienstleistung ist demnach als ein passiver Gegenstand anzusehen, wenn diese Metapher verwendet werden soll.

Durch die Einschränkung der Handlungen auf Handlungen, die im Zusammenhang mit wirtschaftlichen Tätigkeiten stehen, sind für diese Metapher die Öffentlichkeit und die öffentlichen Verwaltung als Akteure anzusehen, die im Rahmen von wirtschaftlichen Zusammenhängen in einer Interaktions- und Kommunikationsbeziehung stehen.

- *Organisationsmetaphern:* Bei der zur KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher passenden MARKTPLATZ-Metapher für das Konzept der öffentlichen Verwaltung, ist die öffentliche Dienstleistung das Produkt, das auf dem Marktplatz gehandelt wird. Bei beiden Metaphern wird die öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden, an dem eine Handlung durchgeführt wird. Daher lässt sich wie aus den entgegengesetzten Metaphern die Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher sich insbesondere dann anbietet, wenn die öffentliche Dienstleistung als passiver Gegenstand verstanden wird, an dem in wirtschaftlichen Zusammenhängen Handlungen vollzogen werden.

7.4.4 Öffentliche Dienstleistung als Handlung

7.4.4.1 Beschreibung

Quelldomäne dieser Metapher ist die Domäne der menschlichen Handlung. Eine öffentliche Dienstleistung wird bei dieser Metapher als eine Handlung verstanden, die von der öffentlichen Verwaltung oder der Öffentlichkeit ausgeführt wird (Jahns 2012, S. 240). Ein Beispiel für die Anwendung dieser Metapher findet sich bei Klischewski und Wetzell (2002, S. 1638), die eine öffentliche Dienstleistung als eine „performance by a business organization“ verstehen. In dem Fall ist die *business organization* die öffentliche Verwaltung.

Verbunden mit dem Ausführen der Handlung sind Absichten, zu deren Verfolgung die Handlung ausgeführt wird. Unterstützt werden kann die Ausführung der Handlung von Mitteln und Werkzeugen.

7.4.4.2 Domänenabbildung

Bei dieser Metapher werden die Konzepte der menschlichen Handlung auf die Konzepte der öffentlichen Dienstleistung abgebildet. Da es sich um Handlungen eines Akteurs handelt, der eine Absicht – entspricht hier dem öffentlichen Ziel – verfolgt und dazu diese Handlung ausführt, sind hier zwei Sichtweisen möglich. Die eine Sichtweise ist, die öffentliche Verwaltung als den Ausführenden, d. h. handelnden Akteur, zu betrachten. In dem Fall entspricht die öffentliche Dienstleistung der Handlung der öffentlichen Verwaltung. Die Öffentlichkeit hingegen entspricht in dieser Sichtweise nur dem Konzept des Beteiligten. Sie wirkt an der Handlung mit, entspricht aber nicht dem maßgeblichen Akteur, der die Handlung ausführt. Die Abbildung zwischen den beiden Domänen fasst Tabelle 7.9 zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Handlung	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Ereignissen
Ausführender	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	gewünschter Zustand

Tabelle 7.9: Domänenabbildung der HANDLUNGS-Metapher

Bei der zweiten Sichtweise sind die Konzepte der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung vertauscht, so dass die Öffentlichkeit zum Ausführenden der Handlung wird und die öffentliche Verwaltung zum Beteiligten. Zusammengefasst ergibt sich dadurch die Abbildung wie in Tabelle 7.10 angegeben.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Handlung	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Ereignissen
Beteiligter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Ausführender	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	gewünschter Zustand

Tabelle 7.10: Alternative Domänenabbildung der HANDLUNGS-Metapher

7.4.4.3 Integration

Die sich durch die Integration ergebende Beimischdomäne für die HANDLUNGS-Metapher findet sich in Abbildung 7.5 auf der nächsten Seite. Zusammengeführt werden hier das Konzept der Handlung mit dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung als auch das Konzept der öffentlichen Verwaltung mit dem Konzept des Akteurs. Dadurch wird die

Absicht des Akteurs zur Absicht der öffentlichen Verwaltung und damit zum öffentlichen Ziel. Mit der Ausführung der öffentlichen Dienstleistung als Handlung dann die öffentliche Verwaltung diese Absicht bzw. das öffentliche Ziel. Ferner werden Mittel, nötige Voraussetzungen zum Vollzug der Handlung sowie Ergebnis der Handlung in Beziehung zur öffentlichen Dienstleistung gesetzt. Für die Ausführung der öffentlichen Dienstleistung können demnach Mittel verwendet werden, es müssen Voraussetzungen erfüllt sein und die öffentliche Dienstleistung bewirkt ein Ergebnis.

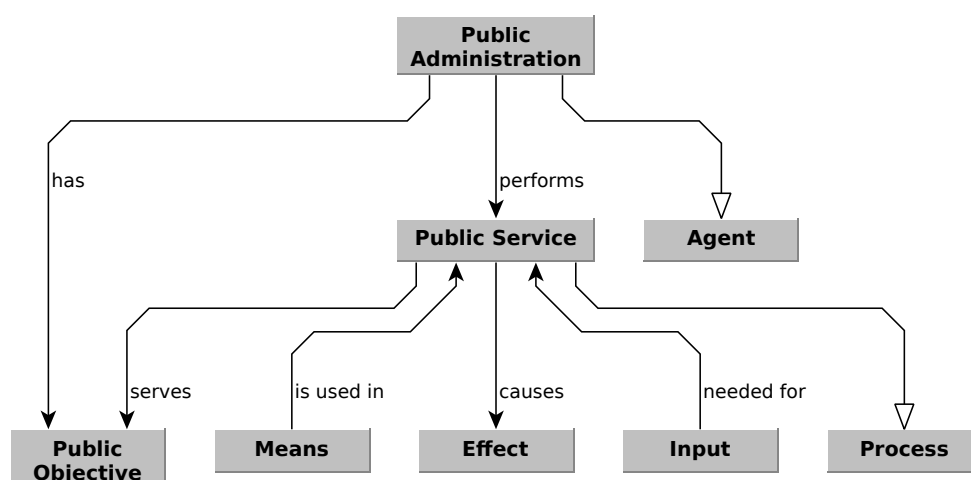


Abbildung 7.5: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der HANDLUNGS-Metapher

Bei der Beimischdomäne der alternativen Abbildung werden die Konzepte öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit vertauscht. Die obigen Aussagen gelten dann entsprechend. Auf eine graphische Darstellung wird hier verzichtet, da keine wesentlich anderen Aspekte dadurch deutlich werden.

7.4.4.4 Diskussion

Ein Beispiel für die Anwendung dieser Metapher in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur findet sich bei Lynn (2006), der eine Beziehung zwischen der menschlichen Handlung und öffentlichen Verwaltung herstellt und die öffentliche Verwaltung als etwas definiert, mit dem die Beamten den Willen des Souveräns ausführen (Lynn 2006, S. 24). Hier ist der Wille des Souveräns die Absicht, die mit einer öffentlichen Dienstleistung verfolgt wird, und die dazugehörigen Handlungen der Beamten stellen die öffentlichen Dienstleistungen dar (vgl. auch Kapitel 3.4).

Werden die Definitionen des Konzepts der Dienstleistungen betrachtet, so kann festgestellt werden, dass die HANDLUNGS-Metapher in den prozessorientierten Definitionsansät-

zen Anwendung findet. Diesen Definitionsansätzen nach wird eine Dienstleistung als ein Prozess verstanden, dessen Vollzug von jemand nachgefragt wird (vgl. Kapitel 3.1). Vollzogen wird der Prozess durch eine Tätigkeit oder Handlung eines Dienstleistungsanbieters. Die Merkmale, die durch diese Definition der Dienstleistung zugeschrieben werden, wie z. B. Immaterialität und Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum der Dienstleistung, ergeben sich unter der Annahme, dass bei der Definition des Dienstleistungskonzepts die HANDLUNGS-Metapher angewendet wird, d. h., bei durch die Definition des Dienstleistungskonzepts das Dienstleistungskonzept mit dem Handlungskonzept zusammengeführt wird.

Darüber hinaus lassen sich auch in konzeptuellen Modellen Beispiele für die Anwendung der HANDLUNGS-Metapher finden. So ist diese Metapher beim Ansatz, der im Amt@Direkt-Projekt gewählt wurde, die generative Leitmetapher (vgl. Kapitel 4.1.3). In diesem Projekt wurde eine Taxonomie für öffentliche Dienstleistungen erarbeitet. Die Definition von Klassen von Dienstleistungen erfolgte dadurch, dass die elementaren Dienstleistungsklassen durch Kombination einer auszuführenden Verrichtung, d. h. Handlung, und einem Verrichtungsobjekt gebildet wurden. Die Ausführenden der Verrichtung waren die Bürger und Unternehmen, d. h. die Öffentlichkeit. Aus dieser Perspektive heraus wurde auch die Bezeichnung dieser elementaren Dienstleistungsklassen vorgenommen (Dorloff et al. 2010, S. 224–227; Jahns et al. 2009c, S. 29–30). Ein Ausschnitt dieses konzeptuellen Modells zeigt Tabelle 7.11.

Verrichtung/ Objekt	Führerschein	Personalausweis	Fahrzeug
Beantragen	Führerschein beantragen	Personalausweis beantragen	-
Ändern	-	Personalausweis ändern	-
Abmelden	-	-	Fahrzeug abmelden
Verlängern	-	Personalausweis verlängern	-
Anmelden	-	-	Fahrzeug anmelden
Ersetzen	Führerschein ersetzen	-	-

Tabelle 7.11: Tabellarisches konzeptuelles Modell mit der HANDLUNGS-Metapher (Dorloff et al. 2010, S. 226)

Ergänzend sei hier noch erwähnt, dass in erweiterter und ausgereifter Form sich die HANDLUNGS-Metapher im sogenannten Leistungskatalog (Geschäfts- und Koordinierungsstelle

LeiKa / BFD 2013) wiederfindet. Dieser zieht die Verrichtung bzw. Handlung ebenfalls als ein Merkmal heran (Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa / BFD 2011, S. 7–9), um Leistungen der öffentlichen Verwaltung einschließlich ihrer Dienstleistungen zu klassifizieren und zu strukturieren.

Erwähnenswert im Zusammenhang mit der *HANDLUNGS*-Metapher ist der Ansatz von Klischewski und Ukena (2008), welche einen aktivitätsorientierten Ansatz für die Entwicklung von *E-Government*-Dienstleistungen entwickelt haben. Kern dieses Ansatzes ist es, die Aktivitäten, d. h. Handlungen, zu identifizieren, die eine öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit bei der Erbringung einer öffentlichen Dienstleistung ausführen (Klischewski und Ukena 2008, S. 216). Von diesen Aktivitäten herkommend, entwickeln Klischewski und Ukena (2008) ihre Ontologie zur Beschreibung von öffentlichen Dienstleistungen. Resultat sind tabellarische konzeptuelle Modelle (Klischewski und Ukena 2008, S. 219–221), in denen öffentliche Dienstleistungen als Aktivitäten der beteiligten Akteure beschrieben sind.

7.4.4.5 Anwendungsvoraussetzungen

Für die *HANDLUNGS*-Metapher lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen ableiten:

- *Konventionalisierung*: Die Beurteilung des Grades der Konventionalisierung stellt sich ähnlich dar wie bei der *KOMMERZIELLES-PRODUKT*-Metapher. Zum einen spricht die Häufigkeit der metaphorischen Ausdrücke für die starke Konventionalisierung und damit für das Fehlen von expliziten Anwendungsvoraussetzungen, aber zum anderen die explizite Verwendung und Sichtweise der öffentlichen Dienstleistung als Handlung in einigen der Veröffentlichungen gegen deren Fehlen. Da die Belege in der Literatur für metaphorische Ausdrücke dieser Metapher eher jüngeren Datums sind, kann von einer bewussten Verwendung ausgegangen werden, zumal bewusst die Parallele zu kommerziellen Dienstleistungen gezogen wird und in der Literatur von Bürgerorientierung gesprochen wird. Insofern lässt sich als Anwendungsvoraussetzung daraus ableiten, dass die *HANDLUNGS*-Metapher dann angemessen ist, wenn von nicht-hierarchischen Beziehungen zwischen den Akteuren der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung ausgegangen wird, die sich in der öffentlichen Dienstleistung widerspiegeln sollen.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Von den identifizierten Metaphern kann für diese Metapher zu der *PROZESS*-Metapher eine Abstraktionsbeziehung hergestellt werden. Die Abgrenzung kann für die *HANDLUNGS*-Metapher daraus gezogen werden, dass es

sich bei der Handlung um einen Prozess handelt, der von menschlichen Akteuren ausgeführt wird bzw. als von menschlichen Akteuren ausgeführt, verstanden wird. Die *HANDLUNGS*-Metapher ist demnach immer dann angemessen, wenn die Interaktionen zwischen handelnden Akteuren mit Bezug zu der jeweiligen öffentlichen Dienstleistung von besonderem Interesse sind.

- *Dualitätsbeziehungen:* Wie zuvor bereits diskutiert, ist die *HANDLUNGS*-Metapher eine duale Metapher zu Metaphern, bei denen die öffentliche Dienstleistung als ein passives Objekt verstanden wird, an dem Handlungen vollzogen werden (vgl. Kapitel 7.4.2 und 7.4.3). Eine weitere duale Metapher ist die *AKTEURS*-Metapher, bei der die öffentliche Dienstleistung als der Akteur verstanden wurde, der eine Handlung vollzieht – z. B. an einem passiven Objekt – und damit verschiedene Ereignisse auslöst.

Als Anwendungsvoraussetzung für die *HANDLUNGS*-Metapher ergibt sich daraus, dass sie sich immer dann anbietet, wenn eine öffentliche Dienstleistung als eine Folge von Ereignissen verstanden werden kann oder soll und nicht als etwas, dass die Ereignisse auslöst oder von den Ereignissen beeinflusst wird.

- *Organisationsmetaphern:* Im Zuge der Metaphervalidierung wurde für die *HANDLUNGS*-Metapher eine Reihe Metaphern für das Konzept der öffentlichen Verwaltung identifiziert, die sich mit der *HANDLUNGS*-Metapher sinnvoll in Beziehung setzen lassen. Gemeinsam ist diesen Metaphern, dass das Konzept der öffentlichen Verwaltung als ein Akteur oder eine Gruppe von Akteuren verstanden wird, die innerhalb eines Handlungssystems ihre Handlungen vollziehen. Somit lässt sich als Anwendungsvoraussetzung hier ebenfalls ableiten, dass die *HANDLUNGS*-Metapher immer dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn sie im Zusammenhang mit der Interaktion und Kommunikation zwischen mindestens zwei Akteuren betrachtet wird.

7.4.5 Öffentliche Dienstleistung als Maschine

7.4.5.1 Beschreibung

Als Gegenstand ingenieurmäßiger Entwicklungsarbeit wird bei der *MASCHINEN*-Metapher die öffentliche Dienstleistung verstanden. Eine öffentliche Dienstleistung ist dieser Metapher nach etwas, das wie eine Maschine oder andere technische Systeme unter Verwendung von geeigneten Planungs-, Modellierungs-, Realisierungs- und Testinstrumenten systematisch geplant und entwickelt wird. Die Gleichsetzung erfolgt also vor allem

aus der Planungs- und Entwicklungsperspektive, was sich dann in metaphorischen Ausdrücken wie z. B. „development of the government services“ (Furdík et al. 2009, S. 273) und „building services“ (Tambouris et al. 2001, p. 8) äußert.

7.4.5.2 Korrespondenzen

Die entscheidende Abbildung bei dieser konzeptuellen Metapher ist die Abbildung des Konzepts der Maschine auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung. Welche Abbildung für das Konzept der öffentlichen Verwaltung vorgenommen werden kann, hängt hier davon ab, über welche Metapher die öffentliche Verwaltung verstanden wird. Wird die öffentliche Verwaltung als Maschine konzeptualisiert, dann ist die öffentliche Dienstleistung als Maschine ein Teil der Maschine der öffentlichen Verwaltung. Wird die öffentliche Verwaltung als Akteur verstanden, so nimmt sie in Bezug auf die öffentliche Dienstleistung die Rolle Ingenieurs ein, der die Dienstleistung plant und entwickelt.

Beide Abbildungen sind hier möglich, doch die in den untersuchten Veröffentlichungen identifizierten metaphorischen Ausdrücke für diese Metapher stellen den Entwicklungs- und Konstruktionsaspekt in den Vordergrund, weswegen die Abbildung der öffentlichen Verwaltung auf das Konzept des Ingenieurs hier relevanter und geeigneter ist. Hinzu kommt, dass bei der Abbildung des Konzepts der Maschine auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung die öffentliche Dienstleistung ein Bestandteil dieser Maschine der öffentlichen Verwaltung ist. Dann ist nicht nur die öffentliche Dienstleistung Gegenstand der ingenieurmäßigen Entwicklung, sondern die Organisation der öffentlichen Verwaltung als Ganzes, was die öffentlichen Dienstleistungen wiederum mit einschließt.

Das Konzept der Öffentlichkeit wird in beiden Fällen auf das Konzept des Anwenders der Maschine abgebildet. Sie entspricht bei dieser Metapher den Akteuren, die eine Maschine verwenden und bedienen. Ebenso wird auf das Konzept des öffentlichen Ziels das Konzept des Zwecks der Maschine abgebildet. Beide Konzepte verweisen auf einen Zustand in der Zukunft, der durch Einsatz der Maschine erreicht werden soll.

Tabelle 7.12 stellt die Abbildung zwischen den beiden Domänen in tabellarischer Form dar.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Maschine	öffentliche Dienstleistung	gestalteter Gegenstand
Ingenieur	öffentliche Verwaltung	Akteur
Anwender	Öffentlichkeit	Akteur
Zweck	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.12: Domänenabbildung der MASCHINEN-Metapher

7.4.5.3 Integration

In der Beimischdomäne nimmt die öffentliche Dienstleistung den Platz der Maschine ein. Hier ist nun die öffentliche Dienstleistung Gegenstand eines zielgerichteten und strukturierten Entwicklungsprozesses, der von der öffentlichen Verwaltung als Ingenieur der öffentlichen Dienstleistung durchgeführt wird. Die Öffentlichkeit in Gestalt eines Bürgers oder Unternehmens ist Anwender der Maschine „öffentliche Dienstleistung“, um damit einen bestimmten Zweck zu erfüllen. Ferner kann es sowohl zu einer öffentlichen Dienstleistung Baupläne geben, z. B. in Form von Prozessmodellen, als auch Bedienungsanleitungen, z. B. in Form von Beschreibungen auf Webseiten öffentlicher Verwaltungen. Die Struktur der so gebildeten Beimischdomäne lässt sich der Abbildung 7.6 entnehmen.

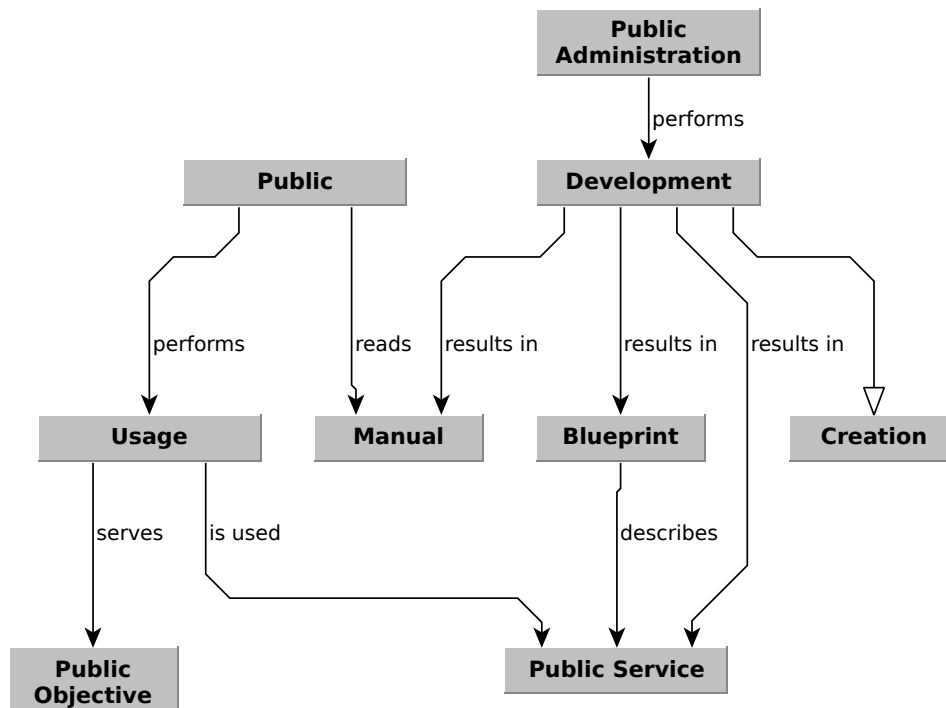


Abbildung 7.6: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der MASCHINEN-Metapher

7.4.5.4 Diskussion

Bei der Erläuterung der MASCHINEN-Metapher fällt auf, dass es eine starke Nähe zur Disziplin des *Service Engineerings* gibt, welche die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen zum Gegenstand hat, damit Unternehmen (oder Organisationen) ihre Dienstleistungen mit hoher Qualität und Effizienz anbieten können (Bullinger

und Scheer 2003, S. 4). Durch die ebenfalls von Bullinger und Scheer (2003, S. 4) festgestellte Nähe des *Service Engineerings* zu den Ingenieurwissenschaften, liegt daher die Vermutung nahe, dass es sich bei der MASCHINEN-Metapher um die generierende Leitmetapher des *Service Engineerings* handelt – oder zumindest als solche betrachtet werden kann.

Ihren Ursprung hätte im Fall des *Service Engineerings* die MASCHINEN-Metapher in der Entwicklung von IT-Systemen, denn in dem Maße, wie öffentliche Dienstleistungen elektronisch angeboten und dafür geeignete IT-Systeme entwickelt wurden, wurden Dienstleistungen im Allgemeinen und öffentliche Dienstleistungen im Speziellen zum Gegenstand dieses Entwicklungsprozesses, wodurch die Entwicklung öffentlicher Dienstleistungen denselben Rationalitätskriterien unterworfen wurde wie die Entwicklung von IT-Systemen. Dementsprechend findet sich diese Metapher in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur zu öffentlichen Dienstleistungen nur selten, dafür aber stärker in Veröffentlichungen, deren Gegenstand das *E-Government* ist.

Die Aussagen in Bezug auf den Ursprung beziehen sich aber nur auf die Idee, (öffentliche) Dienstleistungen als Maschinen aufzufassen. Einen beliebigen Gegenstand als eine Maschine aufzufassen, ist hingegen eine Idee, die sich weit in die Geschichte der Philosophie zurückverfolgen lässt (Remmle 2011, S. 228). Das Spektrum der Zieldomänen reicht dabei – siehe Remmle (2011) für einen ausführlicheren Überblick – von der Domäne der gesamten Welt mit ihren physikalischen Vorgängen (Weltmaschine) über die Domäne der Tiere, wie z. B. die von Gott hergestellten Tiermaschinen bei Descartes (2011, S. 94–103), bis hin zu der Domäne des Menschen, wie z. B. die *l'homme machine* bei de La Mettrie (2009).

Auch für den Staat und die öffentliche Verwaltung lassen sich ältere Belege für die Anwendung der Metapher STAAT/ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS MASCHINE finden. So diskutierte bereits Stollberg-Rilinger (1986, S. 34–35) diese MASCHINEN-Metapher in Bezug auf den absolutistischen Fürstenstaat. Hier deutet sie diese Metapher mit Verweis auf Blumenberg (1998, S. 20–22) als Hintergrundmetapher für das Denken über den Staat, d. h. als eine Metapher, die nicht mehr in Begrifflichkeiten aufgelöst werden kann. Hervorgehoben wird bei dieser Metapher weniger, was eine öffentliche Dienstleistung ist, sondern vielmehr, nach welchen Regeln und Gesetzen ein Staat funktioniert oder zu funktionieren hat. Die Regeln und Gesetze sind hierbei durch Präzision und Exaktheit gekennzeichnet, und dementsprechend sind die öffentlichen Dienstleistungen zu entwickeln und zu gestalten. Ein Beispiel für eine solche politische Theorie, die das Konzept der Maschine als Fundament verwendet, ist die politische Theorie von Hobbes (2003), der mit dem „LEVIATHAN called a COMMON-WEALTH, or STATE which is but an Artificial Man“ (Hobbes 2003, S. 9),

den Staat als einen Automaten und ein künstliches, mechanistisches System sieht, das von Menschenhand systematisch zu entwickeln und zu erschaffen ist.

Darüber hinaus zeigt sich bereits in der in Kapitel 3.3 geführten Diskussion des Konzepts der öffentlichen Verwaltung die Verwendung der konzeptuellen Metapher *ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS MASCHINE*. Denn wenn, wie dort dargelegt, Weber (1992, S. 190) bei den Fachbeamten von jemandem spricht, der seine Aufgaben und Verpflichtungen ohne Zorn und Voreingenommenheit zu verrichten hat, so ist diese Ansicht von der Idee geprägt, dass die Bürokratie, d. h. die (öffentliche) Verwaltung, eine Maschine ist.

In Bezug auf die Verwaltungen wendet Weber die Maschinendomäne sogar auf zwei verschiedene Zieldomänen an, zum einen die Domäne der öffentlichen Verwaltung (Weber 1992, S. 835–836) und zum anderen auf die Domäne der Parteiverwaltung (Weber 1976, S. 203–204). Gemeinsam ist beiden konzeptuellen Metaphern, dass mit der jeweiligen Verwaltung etwas geschaffen wird, das entsprechend einem Bauplan und innerhalb gesetzter Regeln funktioniert und den beabsichtigten Zweck erfüllt, d. h., dass die jeweiligen Verwaltungen etwas sind, dem die Staats- bzw. die Parteiführung ihren Willen aufzwingt. Das Aufzwingen eines Willens zieht sich auch bei Morgan (2006, S. 11–31) durch die Diskussion von *ORGANISATIONEN ALS MASCHINEN*. Besonders deutlich wird dies bei den Bezeichnungen der von Morgan (2006, S. 19) zusammengetragenen Prinzipien des klassischen Managements, die u. a. mit „unity of command“, „span of control“ und „scalar chain of command“, was dann auch mit der Formulierung „one man, one boss“ (Morgan 2006, S. 21) zugespitzt wird.

Dies passt zudem zu Lynns (2006, S. 20) Verständnis des Konzepts der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck des Willens eines Souveräns. Die öffentliche Verwaltung wird als etwas verstanden, das geplant und realisiert wird, um den Willen des Souveräns auszuführen. Die Maschine „öffentliche Verwaltung“ ist die Realisierung eines solchen Bauplans und somit „geronnener Geist“ (Weber 1992, S. 835), was wiederum eine Parallele zu der zuvor genannten IT-geprägten Sichtweise auf öffentliche Dienstleistungen aufzeigt.

Hier standen die Eigenschaften einer ingenieurmäßigen Entwicklung von IT-Systemen auf die Gestaltung und Entwicklung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund. In diesem Sinne kann bei den verschiedenen Prozess- und Informationsmodellen, die für öffentliche Dienstleistungen erstellt werden, auch von den Bau- und Konstruktionsplänen der öffentlichen Dienstleistungen gesprochen werden.

Aus dem Blickwinkel der *MASCHINEN*-Metapher ist die öffentliche Dienstleistung eine Komponente der Maschine der öffentlichen Verwaltung. Zwischen den konzeptuellen Metaphern *ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MASCHINE* und *ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS MASCHINE*, besteht demnach eine Aggregationsbeziehung.

Zur Illustration der Anwendung der MASCHINEN-Metapher sei hier abschließend ein Ausschnitt aus der *eGov-Share*-Ontologie (European Committee for Standardization 2009, S. 17 in Part 2) gegeben (vgl. Abbildung 7.7). In dieser Ontologie ist eine öffentliche Dienstleistung ein Service, der sowohl traditioneller als auch elektronischer Natur sein kann (European Committee for Standardization 2009, S. 9 in Part 2). Dieser Ontologie nach hat die öffentliche Dienstleistung eine Betriebszeit (*operating hours*), womit hier sowohl Öffnungszeiten gemeint sein können als auch eine Schnittstelle (*interface*), über die die öffentliche Dienstleistung bedient werden kann.

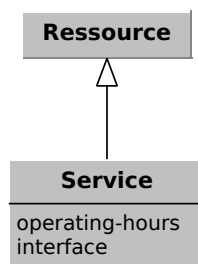


Abbildung 7.7: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der MASCHINEN-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)

7.4.5.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Diskussion der MASCHINEN-Metapher zusammengefasst, ergibt die folgenden Anwendungsvoraussetzungen:

- *Konventionalisierung*: Die hohe Häufigkeit von metaphorischen Ausdrücken in den untersuchten Veröffentlichungen lässt auf einen hohen Grad an Konventionalisierung schließen. Hinzukommt, dass, wie zuvor dargelegt, die Maschinendomäne in Zusammenhang mit Metaphern eine lange Tradition hat und in vielen unterschiedlichen Bereichen Anwendung gefunden hat. Sie ist somit zu einer Hintergrundmetapher (Blumenberg 1998, S. 20) geworden, so dass Ausdrücke dieser Metapher in vielen Bereichen verwendet werden, ohne dass der Bezug zur Maschinendomäne besonders hervorgehoben wird oder hervorgehoben werden muss. Besondere Anwendungsvoraussetzungen für die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen lassen sich daraus nicht ableiten.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Für die MASCHINEN-Metapher lassen sich zwei Abstraktionsbeziehungen ausmachen: einmal zur PRODUKT-Metapher und einmal zur MITTEL-Metapher. Im ersten Fall ist die Maschine Ergebnis eines Prozesses, in dem

verschiedene Teile nach einem Bauplan zusammengefügt werden (was auch die Abgrenzung gegenüber anderen Produkten wäre), und im zweiten Fall ist die Maschine zu einem bestimmten Zweck konstruiert worden.

Eine Abgrenzung gegenüber den abstrakteren Metaphern lässt sich darüber vornehmen, dass eine Maschine über eine bestimmte Struktur verfügt. Sie ist aus Bestandteilen zusammengesetzt, die nach festen Regeln zusammenwirken, während hingegen Produkte und Mittel auch ganz anders beschaffen sein können. Somit wäre eine Anwendungsvoraussetzung für die MASCHINEN-Metapher identifiziert. Sie würde immer dann angewendet werden können, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas nach festen Regeln Zusammengesetztes betrachtet und verstanden werden kann.

- *Dualitätsbeziehungen:* Duale Metaphern für die MASCHINEN-Metapher selbst, lassen sich anhand des Metapherkatalogs nicht identifizieren. Jedoch lassen sich über die beiden Abstraktionsbeziehungen die dualen Metaphern der PRODUKT- und der MITTEL-Metapher auf die MASCHINEN-Metapher übertragen. Diese Beziehungen sind aber nicht spezifisch für die MASCHINEN-Metapher, so dass die dualen Metaphern bei der PRODUKT- und MITTEL-Metapher diskutiert werden sollen. Die sich daraus ergebenden Anwendungsvoraussetzungen sind dann entsprechend auf die MASCHINEN-Metapher zu übertragen.
- *Organisationsmetaphern:* Wie zuvor diskutiert, steht die MASCHINEN-Metapher in einer Aggregationsbeziehung zur Metapher ORGANISATION ALS MASCHINE. Demnach ist die MASCHINEN-Metapher immer dann anwendbar, wenn die öffentliche Verwaltung selbst als Maschine gedacht wird.

7.4.6 Öffentliche Dienstleistung als Ort

7.4.6.1 Beschreibung

Öffentliche Dienstleistungen als einen Ort in einem abgegrenzten Gebiet zu verstehen ist die grundlegende Idee dieser konzeptuellen Metapher. Das Besondere an dem Ort ist, dass die Öffentlichkeit Zutritt zu diesem Ort, d. h. zu der öffentlichen Dienstleistung, erhalten muss. Der Zutritt ist möglich durch einen Eingang, Portal oder „entry point to government services“ (Kohlborn et al. 2010, S. 5), welches bzw. welcher – dieser Metapher nach – die Öffentlichkeit zu durchschreiten hat, um die öffentliche Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können.

7.4.6.2 Domänenabbildung

Die Abbildung, welche zwischen den Domänen öffentliche Dienstleistungen und der des Raumes hergestellt wird, sind in der Tabelle 7.13 dargestellt. Auf die öffentliche Verwaltung wird das Konzept des Gebiets abgebildet, die gemeinsam haben, dass sie einen abgegrenzten Bereich darstellen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Ort	öffentliche Dienstleistung	Ziel einer Bewegung
Gebiet	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Eintretender	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.13: Domänenabbildung der ORTS-Metapher

Innerhalb des abgegrenzten Bereiches liegen verschiedene Orte, die aufgesucht werden können, was bei dieser Metapher den öffentlichen Dienstleistungen entspricht. Die Gemeinsamkeit besteht hier darin, dass beide Konzepte ein Ziel darstellen, zu dem jemand gelangen möchte bzw. zu dem jemand Zutritt erlangen möchte. Diesem jemand entspricht dabei die Öffentlichkeit, d. h., das Konzept des Eintretenden wird auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet. Die Gemeinsamkeit besteht darin, dass beide Akteure sind, die Prozesse auslösen oder vollziehen und dadurch ihre Umwelt beeinflussen.

Für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es keine geeignete Abbildung.

7.4.6.3 Integration

Wie auch schon bei den Metaphern zuvor, werden bei der Bildung der Beimischdomäne die Konzepte der Quell- und Zieldomäne, die aufeinander abgebildet werden, zusammengeführt. Die Beimischdomäne hat dann die in der Abbildung 7.8 auf der nächsten Seite wiedergegebene Struktur. Die Öffentlichkeit betritt durch ein Portal das Gebiet der öffentlichen Verwaltung, in dem sich die öffentlichen Dienstleistungen befinden.

7.4.6.4 Diskussion

Wie die MASCHINEN-Metapher hat diese Metapher einen starken Bezug zur Informationstechnologie. Denn Verwendung findet sie häufig im Zusammenhang mit der Frage der Zugänglichkeit von öffentlichen Dienstleistungen, wie die Themen der untersuchten Veröffentlichungen nahelegen. Deutlich wird dies auch bei von Lucke (2002), der explizit Portale als Ansatz diskutiert, um öffentliche Dienstleistungen und vor allem das Wissen darüber den Bürgern und den Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Dies muss aber nicht

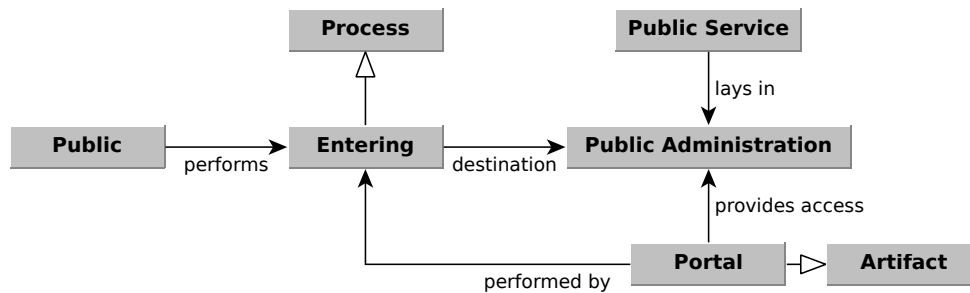


Abbildung 7.8: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ORTS-Metapher

nur auf das Internet beschränkt bleiben. Angewendet auf andere Kanäle können dann *Call Center* und Bürgerbüros die Funktion des Portals übernehmen und der Öffentlichkeit den Zugang zur öffentlichen Verwaltung erleichtern (Reinermann 2002a, S. 8–9), was aber auch als eine Realisierung der ORTS-Metapher verstanden werden kann.

Deutlich wird hierbei eine zweite Gemeinsamkeit mit der MASCHINEN-Metapher: Die ORTS-Metapher hat für Fragestellungen mit Bezug zur Zugänglichkeit von öffentlichen Dienstleistungen für die Öffentlichkeit eine generierende Funktion, d. h. eine Funktion, die dazu führt, über bestimmte Aspekte einer öffentlichen Dienstleistung auf eine bestimmte Art und Weise nachzudenken, wie z. B., inwiefern Portale und *gateways* ein hilfreiches Mittel sein können, der Öffentlichkeit den Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen zu erleichtern.

Darüber hinaus lassen sich nur wenige Beispiele für die Anwendung der ORTS-Metapher in konzeptuellen Modellen finden. Eines davon ist in Abbildung 7.9 auf der nächsten Seite zu sehen, welches ein Ausschnitt aus der bereits oben erwähnten *eGov-Share*-Ontologie (European Committee for Standardization 2009, S. 17 in Part 2) darstellt. Hier wird ein Konzept Ressource definiert, welches über ein Merkmal *access-rights* verfügt, mit dem erfasst wird, dass für eine Ressource, die in diesem konzeptuellen Modell öffentliche Dienstleistungen umfasst, Rechte definiert sind, die den Zugang zu dieser Ressource regeln, d. h. regeln, wer in das Gebiet eintreten darf und wem dieser Zugang versperrt ist.

7.4.6.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Anwendungsvoraussetzungen für die ORTS-Metapher sind wie folgt:

- *Konventionalisierung*: In Bezug auf metaphorische Ausdrücke wie „access a service“ kann ein hoher Grad der Konventionalisierung für die ORTS-Metapher festgestellt werden, so dass sich daraus erst einmal keine Anwendungsvoraussetzungen ergeben. Jedoch finden sich in der Literatur Belege für die explizite Verwendung

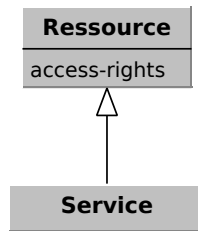


Abbildung 7.9: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der ORTS-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)

der ORTS-Metapher, z. B. in Verbindung mit dem Ausdruck „Portal“. Eine Anwendungsvoraussetzung, die sich daraus ableiten lässt ist, dass die ORTS-Metapher dann verwendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Abgegrenztes oder sogar Abgeschlossenes verstanden werden kann, aber es auch möglich ist, dass ein Akteur das Abgegrenzte betritt und wieder verlässt.

- *Abstraktionsbeziehungen:* Für die ORTS-Metapher lassen sich keine Abstraktionsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern feststellen. Dementsprechend lassen sich keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten.
- *Dualitätsbeziehungen:* Als duale Metapher bietet sich hier die TRANSPORTOBJEKT-Metapher an. Während bei der TRANSPORTOBJEKT-Metapher die öffentliche Dienstleistung als etwas Bewegliches verstanden wird, wird sie bei der ORTS-Metapher an einem festen Ort fixiert. Die beiden Metaphern verhalten sich also ähnlich zueinander wie die in Kapitel 6.2.6.3 diskutierten Metaphern ZEIT ALS ORT und ZEIT ALS BEWEGLICHES OBJEKT.

Analog zu diesen beiden Metaphern für das Konzept der Zeit lässt sich die ORTS-Metapher gegen die TRANSPORTOBJEKT-Metapher abgrenzen, so dass die ORTS-Metapher dann angewendet werden kann, wenn die Konzepte und Merkmale im Vordergrund stehen, dass bei einer öffentlichen Dienstleistung Akteure interagieren, was an einem Ort – und sei er virtuell – stattfinden muss.

- *Organisationsmetaphern:* Als entsprechende Metapher für das Konzept der Organisation wurde in der Metaphervalidierung die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS GEBIET identifiziert. Die Anwendungsvoraussetzungen, die sich daraus ableiten lassen, sind dieselben wie bei den Dualitätsbeziehungen.

7.4.7 Öffentliche Dienstleistung als Mittel

7.4.7.1 Beschreibung

Bereits bei Jahns (2012, S. 240) beschrieben wurde die Metapher *ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MITTEL*. Dieser Metapher nach wird die öffentliche Dienstleistung als ein Mittel verstanden, das eingesetzt werden kann, um Ziele zu erreichen und Bedürfnisse zu befriedigen. Die öffentliche Dienstleistung wird somit zu einem „[service] that fulfill[s] these needs“ (Loutas et al. 2007b, S. 161).

Hierbei gibt es wieder zwei Möglichkeiten, wer dieser Akteur sein kann. Die erste ist, dass der Akteur die öffentliche Verwaltung ist, die mit einer öffentlichen Dienstleistung ein Ziel erreichen will. An dem Vorgang des Einsatzes des Mittels kann die Öffentlichkeit beteiligt sein, welche dadurch zu einem Beteiligten wird. Beteiligt meint hier, dass die öffentliche Verwaltung der maßgebliche und bestimmende Akteur ist.

Die zweite Möglichkeit ist, dass die Öffentlichkeit der Akteur ist. Sie kann in diesem Fall die Handlungen unter Einsatz des Mittels einer öffentlichen Dienstleistung vollziehen, um ihre Ziele zu erreichen oder Aufgaben zu erfüllen, die ihr übertragen wurden. Die öffentliche Verwaltung wird bei dieser Sichtweise als der Beteiligte verstanden.

7.4.7.2 Domänenabbildung

Die Quelldomäne ist bei dieser Metapher die der Verwendung von Mitteln zur Verfolgung einer Absicht. Die Abbildung zwischen dieser Quelldomäne und der Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung besteht bei dieser Metapher darin, dass das Konzept des Mittels auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, das Konzept der Absicht auf das Konzept des öffentlichen Ziels, das Konzept des Verwenders des Mittels auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung und das Konzept des Beteiligten auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet wird. Im Fall der letzten beiden Abbildungen besteht die Gemeinsamkeit darin, dass es sich bei beiden um Akteure handelt, die Handlungen vollführen können. Bei den Konzepten öffentliche Dienstleistung und Mittel sowie Absicht und öffentliches Ziel hingegen besteht die Gemeinsamkeit darin, dass beide ein Gegenstand sind bzw. dass beide einen zukünftigen Zustand bezeichnen.

Tabelle 7.14 auf der nächsten Seite gibt diese Abbildung der Konzepte zwischen den Domänen wieder.

Wie bereits in der Beschreibung erwähnt, ist bei dieser konzeptuellen Metapher eine zweite Sichtweise möglich, bei der die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit vertauscht sind. Das Konzept des Beteiligten wird auf das Konzept der öffentli-

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Mittel	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand
Verwendender	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.14: Domänenabbildung der MITTEL-Metapher

chen Verwaltung abgebildet und das Konzept des Mittelverwenders auf das Konzept der Öffentlichkeit. Dargestellt ist diese Abbildung in Tabelle 7.15.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Mittel	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand
Beteiligter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Verwendender	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.15: Alternative Domänenabbildung der MITTEL-Metapher

7.4.7.3 Integration

Im ersten Fall ergibt sich durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte in der Beimischdomäne das in Abbildung 7.10 dargestellte Bild. Hierbei wird die öffentliche Verwaltung zu dem Akteur, der die Handlung maßgeblich ausführt und das öffentliche Ziel wird zur Absicht des Akteurs der öffentlichen Verwaltung.

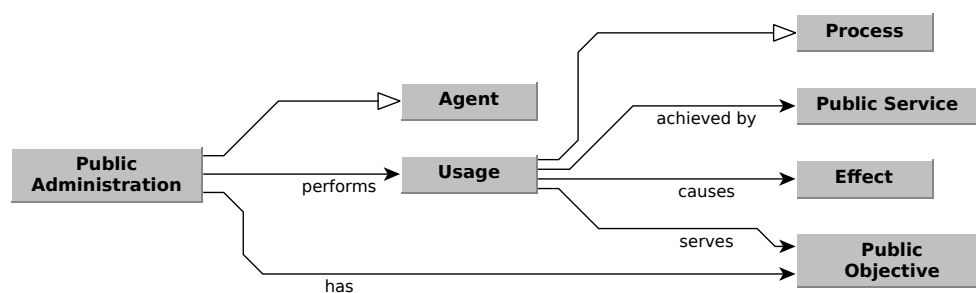


Abbildung 7.10: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der MITTEL-Metapher

Im zweiten Fall ergibt sich ein ähnliches Bild, nur dass öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit hier vertauscht sind, d. h. die Öffentlichkeit der maßgebliche Akteur ist und die öffentliche Verwaltung der Beteiligte. In dieser konzeptuellen Metapher wird die öffentliche Dienstleistung zu einem Mittel, dass in einer Handlung verwendet wird. Ausführender der Handlung ist dann die öffentliche Verwaltung bzw. die Öffentlichkeit.

7.4.7.4 Diskussion

Soll die MITTEL-Metapher mit der verwaltungswissenschaftlichen Literatur in Beziehung gesetzt werden, so lässt sich eine Beziehung zur Diskussion der Konzepte öffentliches Ziel, öffentliche Aufgabe und öffentliche Dienstleistung herstellen. Wie in Kapitel 3 dargelegt, wird unter einer öffentlichen Aufgabe häufig eine Verpflichtung der öffentlichen Verwaltung verstanden, ein öffentliches Ziel zu verfolgen und zu erreichen. Zur Erfüllung dieser öffentlichen Aufgaben bietet die öffentliche Verwaltung Leistungen und insbesondere Dienstleistungen an. Explizit geäußert findet sich dieses Verständnis bei Herwig (2001, S. 16–17) und Daun (2009, S. 17–20), wobei die Veröffentlichungen dem *E-Government* zuzurechnen sind und einen starken Bezug zur Informationstechnologie haben. Der MITTEL-Metapher kann somit wie der MASCHINEN- und der ORTS-Metapher ein generativer Charakter für das *E-Government* zugesprochen werden.

Bei dieser Diskussion der MITTEL-Metapher wird ferner deutlich, dass Beziehungen zu anderen konzeptuellen Metaphern bestehen. Eine Beziehung, die hier festgestellt werden kann, ist eine Beziehung zur HANDLUNGS-Metapher. Während jedoch bei der HANDLUNGS-Metapher die Handlung die öffentliche Dienstleistung war, so ist bei der MITTEL-Metapher die öffentliche Dienstleistung ein Mittel, welches im Rahmen einer Handlung von dem Ausführenden verwendet wird.

Eine zweite Beziehung, die hier festgestellt werden kann, ist eine Abstraktionsbeziehung zu der MASCHINEN-Metapher. In dem Fall ist die MITTEL-Metapher die allgemeinere Metapher von beiden, da eine Maschine ein spezielles Mittel ist, das dafür verwendet werden kann, einen Zweck zu erfüllen, insbesondere auf eine Art und Weise zu erfüllen, die bei Verzicht auf die Verwendung der Maschine nicht möglich wäre.

Wie bereits bei Jahns (2012, S. 240) als Beispiel für die MITTEL-Metapher angeführt, findet sich im konzeptuellen Modell des *GEA*-Ansatzes (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 475) ein Beispiel für die Verwendung dieser Metapher in einem konzeptuellen Modell. Der relevante Ausschnitt ist in Abbildung 7.11 dargestellt. Hier ist eine öffentliche Dienstleistung etwas, das ein Ziel materialisiert, d. h. ein Mittel, dieses Ziel zu erreichen.

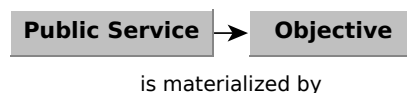


Abbildung 7.11: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der MITTEL-Metapher – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 475)

7.4.7.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Anwendungsvoraussetzungen für die MITTEL-Metapher lassen sich wie folgt ableiten:

- *Konventionalisierung*: Metaphorische Ausdrücke kamen zwar in den untersuchten Veröffentlichungen recht häufig vor. Besonders deutlich wird der Mittelcharakter aber bei den Definitionen des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung, bei denen es in Beziehung zu den Konzepten des öffentlichen Ziels und der öffentlichen Aufgabe gesetzt wurde. Daher kann die MITTEL-Metapher sinnvoll angewendet werden, wenn öffentliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Ziel- oder Aufgabenplanung beschrieben und modelliert werden sollen.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Wie zuvor festgestellt, gibt es Abstraktionsbeziehungen zu anderen Metaphern, bei denen die MITTEL-Metapher die abstraktere Metapher ist. Daher lassen sich aus den Abstraktionsbeziehungen für die MITTEL-Metapher nur insofern Anwendungsvoraussetzungen ableiten, als dass die Anwendungsvoraussetzungen, die sich aus den Abstraktionsbeziehungen ergeben haben, für die MITTEL-Metapher nicht erfüllt sein müssen.
- *Dualitätsbeziehungen*: Dual zu der MITTEL-Metapher verhält sich die HANDLUNGSMetapher. Zum einen wird eine öffentliche Dienstleistung als Mittel verstanden, welches in einer Handlung verwendet wird, und zum anderen wird die öffentliche Dienstleistung als die Handlung selbst verstanden. Ableiten lässt sich daraus, dass die MITTEL-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives angesehen wird, dass durch etwas Drittes verändert wird oder werden kann.
- *Organisationsmetaphern*: Eine einzige Metapher für das Konzept der Organisation bzw. öffentlichen Verwaltung wurde nicht identifiziert, sondern eine ganze Reihe. Ein möglicher Grund dafür ist, dass die Konzepte der Metapher selbst schon sehr abstrakt sind, was durch die Abstraktionsbeziehungen deutlich wird. Dadurch war es möglich, inhaltlich sinnvolle Beziehungen zu den verschiedenen Metaphern für das Konzept der Organisation bzw. der öffentlichen Verwaltung herzustellen. Besondere Anwendungsvoraussetzungen lassen sich daraus nicht ableiten.

7.4.8 Öffentliche Dienstleistung als Entdeckung

7.4.8.1 Beschreibung

Dass eine öffentliche Dienstleistung als etwas Unbekanntes verstanden werden kann, ist die zugrunde liegende Idee dieser Metapher. Das Unbekannte soll aber nicht unbekannt bleiben, sondern es soll von einem Entdecker gefunden und entdeckt werden. Der Entdecker hierbei ist die Öffentlichkeit, welche eine öffentliche Dienstleistung in Anspruch nehmen will oder in Anspruch nehmen muss. Die öffentliche Verwaltung ist hier etwas, das entweder unbekannt ist oder eine nur schwer zu durchschauende Struktur hat, so dass es schwierig ist, innerhalb der öffentlichen Verwaltung den gesuchten Gegenstand – in dem Fall eine bestimmte öffentliche Dienstleistung – auszumachen, d. h., es ist schwierig „[to identify] the specific service instance“ (Loutas et al. 2007b, S. 157).

7.4.8.2 Domänenabbildung

Wie in der Beschreibung deutlich wurde, werden bei dieser Metapher die Konzepte der Domäne des Entdeckens auf die Konzepte der Domäne der öffentlichen Dienstleistung abgebildet. Eine öffentliche Dienstleistung entspricht demnach einem unbekanntem Gegenstand, die öffentliche Verwaltung einem unbekanntem Land sowie die Öffentlichkeit dem Suchenden und Entdecker. Die Entdeckung und die öffentliche Dienstleistung haben gemeinsam, dass demjenigen, der die Entdeckung bzw. öffentliche Dienstleistung sucht, unbekannt ist, wo er sie finden kann. Im Fall der Entdeckung kann diese in einem unbekanntem Land, d. h. in einer abgegrenzten Region gefunden werden und im Fall der öffentlichen Dienstleistung innerhalb der Abgrenzungen der öffentlichen Verwaltung. Die Öffentlichkeit wird hier zum Suchenden und Entdecker, der sich in der öffentlichen Verwaltung auf Entdeckungsreise begibt.

Keine geeignete Entsprechung gibt es bei der ENTDECKUNGS-Metapher für das Konzept des öffentlichen Ziels, so dass sich zusammengefasst für die Abbildungen die Tabelle 7.16 ergibt.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Entdeckung	öffentliche Dienstleistung	unbekannter Gegenstand
unbekanntes Land	öffentliche Verwaltung	Region
Entdecker	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.16: Domänenabbildung der ENTDECKUNGS-Metapher

7.4.8.3 Integration

Auch hier wird die Beimischdomäne im Großen und Ganzen durch Zusammenführung gebildet. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird mit dem Konzept der Entdeckung zusammengeführt, das Konzept der öffentlichen Verwaltung mit dem des unbekanntes Landes und das Konzept der Öffentlichkeit mit dem Konzept des Entdeckers. Das Modell der sich daraus ergebenden Beimischdomäne ist in Abbildung 7.12 dargestellt.

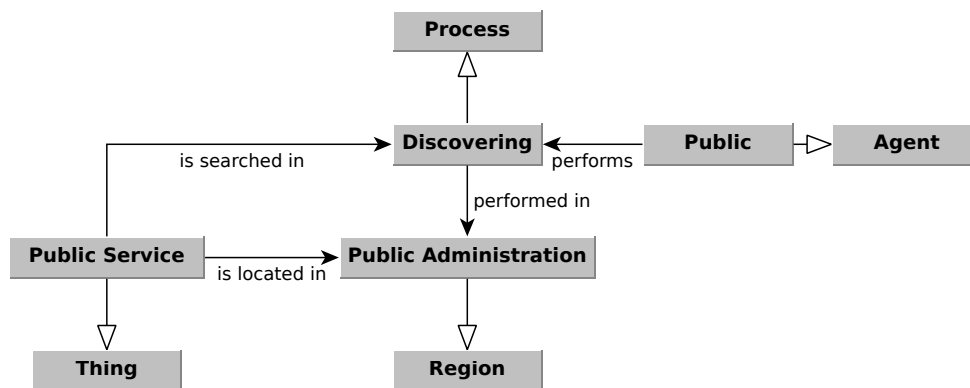


Abbildung 7.12: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ENTDECKUNGS-Metapher

7.4.8.4 Diskussion

Bei dieser konzeptuellen Metapher handelt es sich um eine Metapher, für die sich metaphorische Ausdrücke in der Alltagssprache finden lassen, wie z. B. den Ausdruck Behördenschungel. Hier ist die öffentliche Verwaltung nicht nur ein unbekanntes Land, sondern sogar ein Land, das unübersichtlich und undurchdringlich ist. Im Zuge der stärkeren Fokussierung auf den Kunden, d. h. die Öffentlichkeit, welche bei der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher diskutiert wurde, erscheint es nicht mehr angemessen, dass die öffentliche Verwaltung als etwas Undurchdringliches und Unübersichtliches angesehen wird. Denn ein Kunde sollte nicht lange nach einem angemessenen Produkt suchen, sondern dieses leicht finden und in Anspruch nehmen können. Insofern liegt die ENTDECKUNGS-Metapher nahe, welche für viele der betrachteten Projekte, wie z. B. CEN WS/eGov-Share, *SemanticGov* und *GEA*, als generierende Leitmetapher betrachtet werden kann, was allein schon den Titeln einiger Veröffentlichungen zu entnehmen ist, die aus diesen Projekten hervorgegangen sind (European Committee for Standardization 2009; Loutas et al. 2007b; Tambouris et al. 2007; Loutas et al. 2007a).

Inhaltlich geht es bei diesen Projekten und den dazugehörigen Veröffentlichungen um die Beschreibung von öffentlichen Dienstleistungen, was sich in den entwickelten konzeptuellen Modellen widerspiegelt, z. B. in der bereits erwähnten *eGov-Share*-Ontologie. Hier finden sich, wie in Abbildung 7.13 dargestellt, viele Merkmale und Konzepte wieder, die darauf abzielen, Ressourcen, worunter in diesen Modellen auch öffentliche Dienstleistung verstanden werden, so zu beschreiben, dass die Ressourcen leicht auffindbar werden. Für die anderen Projekte lassen sich ähnliche Beispiele in den entwickelten konzeptuellen Modellen finden.

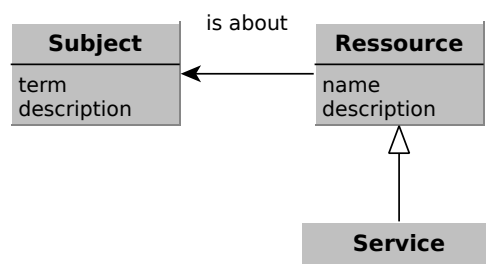


Abbildung 7.13: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der ENTDECKUNGS-Metapher – in Anlehnung an European Committee for Standardization (2009, S. 17 in Part 2)

7.4.8.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Darstellung der ENTDECKUNGS-Metapher abschließend, lassen sich für diese Metapher die folgenden Anwendungsvoraussetzungen identifizieren:

- *Konventionalisierung*: Mit Blick auf die untersuchten Veröffentlichungen kann zwar eine häufige Verwendung festgestellt werden, jedoch immer in Bezug auf die Fragen, welche öffentliche Dienstleistungen in einem bestimmten Szenario für die Öffentlichkeit relevant sind und wie die Öffentlichkeit die Relevanz feststellen kann. Wenn öffentliche Dienstleistungen hinsichtlich solcher Fragen diskutiert, beschrieben oder modelliert werden sollen, dann bietet sich die Verwendung der ENTDECKUNGS-Metapher an.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Abstraktionsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern lassen sich nicht sinnvoll herstellen. Daher lassen sich aus den Abstraktionsbeziehungen keine Anwendungsvoraussetzungen für die ENTDECKUNGS-Metapher ableiten.

- *Dualitätsbeziehungen:* Anwendungsvoraussetzungen lassen sich aus den Dualitätsbeziehungen ebenfalls nicht ableiten, da solche Beziehungen zu den identifizierten Metaphern nicht sinnvoll hergestellt werden können.
- *Organisationsmetaphern:* Die zur ENTDECKUNGS-Metapher passende Metapher für das Konzept der öffentlichen Verwaltung ist die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS UNBEKANNTES LAND. Ableiten lässt sich daraus die Anwendungsvoraussetzung, dass die ENTDECKUNGS-Metapher dann verwendet werden kann, wenn öffentliche Dienstleistungen aus dem Blickwinkel der Öffentlichkeit beschrieben und modelliert werden sollen. Dies gilt umso mehr, wenn die Öffentlichkeit über wenig Wissen bezüglich der fraglichen öffentlichen Dienstleistungen verfügt.

7.4.9 Öffentliche Dienstleistung als Lagerobjekt

7.4.9.1 Beschreibung

Auch wenn öffentliche Dienstleistungen etwas Immaterielles sind und über keine physische Ausprägungen verfügen, die erfahren und gelagert werden können, wird bei dieser konzeptuellen Metapher eine öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden, das in einem Lager aufbewahrt werden kann. Innerhalb eines solchen Lagers gibt es einen Bestand an öffentlichen Dienstleistungen, zu dessen Verwaltung Listen, Verzeichnisse, Kataloge in Form von „e-government service directories“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 589), „service repositories“ (Jahns et al. 2009c, S. 27) und „verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinder“ (von Lucke 2008) erstellt und verwaltet werden.

7.4.9.2 Domänenabbildung

Bei dieser konzeptuellen Metapher wird das Konzept des Lagerobjekts auf das Konzept der Dienstleistung abgebildet. Gemeinsam mit physischen Lagerobjekten heben die öffentlichen Dienstleistungen bei dieser konzeptuellen Metapher, dass deren Bestand verwaltet wird oder verwaltet werden muss, d. h., es ist notwendig zu wissen, welche Objekte sich im Lager befinden und welche öffentlichen Dienstleistungen angeboten und in Anspruch genommen werden.

Entsprechend der Abbildung des Konzepts des Lagerobjekts auf das Konzept der Dienstleistung, wird das Konzept des Lagers auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung abgebildet. Beiden ist gemeinsam, dass sie abgegrenzte Bereiche sind, innerhalb derer sich – sei es räumlich oder gedanklich – etwas befindet.

Auf das Konzept der Öffentlichkeit wird das Konzept des Suchenden abgebildet, der in dem Lager etwas sucht und ggf. etwas aus dem Lager entnimmt. Die Gemeinsamkeit besteht hier wieder darin, dass sich beide Konzepte auf Akteure erstrecken.

Die sich so ergebenden Korrespondenzen zwischen Quell- und Zieldomäne sind in Tabelle 7.17 zusammenfassend dargestellt. Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es dabei nicht.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Lagerobjekt	öffentliche Dienstleistung	Bestandteil von etwas
Lager	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Suchender	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.17: Domänenabbildung der LAGEROBJEKT-Metapher

7.4.9.3 Integration

Die sich aus der Integration von Quell- und Zieldomäne ergebende Beimischdomäne ist in Abbildung 7.14 auf der nächsten Seite modellhaft abgebildet. Das Konzept der öffentlichen Verwaltung wird mit dem Konzept des Lagers zusammengeführt und das Konzept der öffentlichen Verwaltung mit dem Konzept des Lagerobjekts. Dadurch erhält das Konzept der öffentlichen Dienstleistung die Beziehung, dass sie in einem Katalog, welcher den Lagerbestand beschreibt, gelistet und dort in einer wie auch immer gearteten Systematisierung erfasst ist. Die öffentliche Verwaltung wird dadurch zu einer Region und einem räumlich abgegrenzten Gebiet, in dem sich die öffentlichen Dienstleistungen befinden, d. h., einem Gebiet, in dem die öffentlichen Dienstleistungen gelagert werden.

Die Öffentlichkeit wird bei dieser Metapher mit dem Konzept des Akteurs zusammengeführt, der wissen will, was sich in dem Lager befindet oder ob sich etwas in diesem Lager befindet.

Eine Verkürzung findet bei der Bildung der Beimischdomäne in Bezug auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung statt. Die ist zwar kein physisches Objekt, für dessen Lagerung Platz benötigt wird, noch müssen bestimmte Umweltbedingungen eingehalten werden, um eine physische Zustandsveränderung zu verhindern oder zu verlangsamen.

Jedoch gibt es hier einen Bestand, über den man einen Überblick erhalten will oder muss. Zur Verwaltung dieses Bestands gehört u. a., dass ein Verzeichnis erstellt wird, welche Lagerobjekte sich in welchen Mengen im Lager befinden. Zu diesem Zweck werden Lagerverzeichnisse erstellt, die über den Zustand des Lagers Auskunft geben.

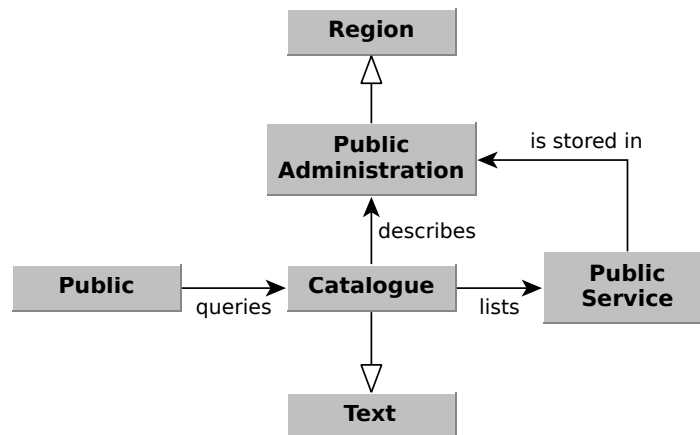


Abbildung 7.14: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der LAGEROBJEKT-Metapher

7.4.9.4 Diskussion

Bei dieser konzeptuellen Metapher lässt sich eine inhaltliche Verwandtschaft zur ENTDECKUNGS-Metapher feststellen. Denn hier wird von der Öffentlichkeit ebenfalls eine öffentliche Dienstleistung gesucht, nur dass der Ort, an dem gesucht wird, ein Lager ist.

Ein Lager ist aber nicht gleichzusetzen mit etwas Unübersichtlichem oder Undurchdringlichem, sondern ist etwas, das in der Regel geordnet ist. Die gelagerten Objekte und Gegenstände sind in dem Lager in der Regel nach bestimmten Prinzipien angeordnet, so dass sie sich leicht wiederfinden lassen, wenn man die Regeln kennt. Zur besseren Übersicht werden Listen und Kataloge über den Lagerbestand geführt, die Auskunft darüber geben, wo sich etwas in dem Lager befindet.

Dies spiegelt sich auch in den Themen der Veröffentlichungen wider, in denen die LAGEROBJEKT-Metapher verwendet wird. In diesen Veröffentlichungen wird sich mit den Fragen auseinandergesetzt, wie Informationssysteme dabei helfen können, den Bestand an öffentlichen Dienstleistungen zu erfassen, zu verwalten und verfügbar zu machen, und wie diese Informationssysteme strukturiert sein sollten. Hier hat die LAGEROBJEKT-Metapher vor allem generierenden Charakter.

Trotz dieser Korrespondenzen scheint diese Metapher widersprüchlich zu den in Kapitel 3.1 diskutierten Eigenschaften einer Dienstleistung zu sein. Denn eine Eigenschaft, die aus der gängigen Definition folgt, ist die Immaterialität und daraus folgend die Lagerunfähigkeit von Dienstleistungen. Im Sinne der oben diskutierten Metaphertheorien, insbesondere der Beimischtheorie, ist dies aber kein Widerspruch. Denn durch das leitende

Prinzip der Invarianz (vgl. Kapitel 5.4.3 ab S. 115) werden die Merkmale aus der Quelldomäne nicht übernommen, die mit dem Konzept der Zieldomäne unverträglich sind.

7.4.9.5 Anwendungsvoraussetzungen

Für die LAGEROBJEKT-Metapher lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen feststellen:

- *Konventionalisierung*: Auch wenn sich bei dieser Metapher eine häufige Verwendung in den untersuchten Veröffentlichungen feststellen lässt, ist auffällig, dass die Metapher oft im Zusammenhang mit Fragen der Erfassung und Systematisierung von öffentlichen Dienstleistungen verwendet wird. Viele der Veröffentlichungen haben *repositories* und Verzeichnisse öffentlicher Dienstleistungen als Gegenstand. Im Zusammenhang mit solchen Frage- und Zielstellungen lässt sich die LAGEROBJEKT-Metapher sinnvoll anwenden.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen lassen sich für die LAGEROBJEKT-Metapher nicht feststellen, so dass sich aus diesem Kriterium keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten lassen.
- *Dualitätsbeziehungen*: Ähnlich wie bei der TRANSPORTOBJEKT-Metapher kann für die LAGEROBJEKT-Metapher eine Dualitätsbeziehung zur HANDLUNGS-Metapher festgestellt werden. Eine öffentliche Dienstleistung wird hier als etwas verstanden, was jemand einlagert. Demnach ist bei der LAGEROBJEKT-Metapher eine öffentliche Dienstleistung etwas Passives, an dem Akteure Handlungen, wie z. B. das Ein- und Auslagern, vornehmen. Soll die öffentliche Dienstleistung als etwas Aktives verstanden werden, dann bietet sich die LAGEROBJEKT-Metapher nicht an.
- *Organisationsmetaphern*: Analog zur LAGEROBJEKT-Metapher lässt sich die öffentliche Verwaltung als Lager verstehen, in dem die öffentlichen Dienstleistungen eingelagert sind. Demnach wird die öffentliche Dienstleistung wie bei den Dualitätsbeziehungen ebenfalls als etwas Passives verstanden.

7.4.10 Öffentliche Dienstleistung als Gabe

7.4.10.1 Beschreibung

Gegensätzlich zu der Metapher ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT ist die Metapher, bei der die öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden wird, das der

Öffentlichkeit nicht verkauft wird, sondern als etwas, was der Öffentlichkeit bewilligt, gewährt und vor allem gegeben wird. Dazu kommt, dass die Gabe nicht einfach so gewährt wird, sondern diese „governed by Preconditions [sic!]“ (Goudos et al. 2006, S. 28) ist, d. h., dass es Bedingungen gibt, die erfüllt sein müssen, um diese Gabe zu erhalten. Dadurch, dass die Gabe an Bedingungen geknüpft ist, verfolgt der Geber eine Absicht mit dem Gewähren der Gabe.

7.4.10.2 Domänenabbildung

Die entscheidende Abbildung zwischen den beiden Domänen ist bei dieser Metapher, dass das Konzept der Gabe auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet wird. Beiden ist gemeinsam, dass zwei Akteure etwas austauschen, wobei ein Akteur von dem anderen Akteur einen Gegenstand erhält. Entsprechend wird das Konzept des Gebers auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung abgebildet und das Konzept des Nehmers auf das Konzept der Öffentlichkeit.

Das Konzept der Absicht wird auf das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet. Die Gemeinsamkeit besteht bei diesen beiden Konzepten darin, dass beide Konzepte auf einen zukünftigen Zustand verweisen.

Tabelle 7.18 gibt die Abbildung zwischen den Konzepten der Quell- und Zieldomäne wieder.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Gabe	öffentliche Dienstleistung	geänderter Gegenstand
Geber	öffentliche Verwaltung	Akteur
Nehmer	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.18: Domänenabbildung der GABE-Metapher

7.4.10.3 Integration

Die Integration der Quell- und Zieldomäne erfolgt durch Zusammenführung der Konzepte, die durch die Domänenabbildung jeweils in Beziehung gesetzt werden. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird mit dem Konzept der Gabe zusammengeführt, das Konzept der öffentlichen Verwaltung mit dem Konzept des Gebers und das Konzept der Öffentlichkeit mit dem Konzept des Nehmers. Das durch diese Zusammenführung entstehende Modell für die Beimischdomäne ist in Abbildung 7.15 auf der nächsten Seite dargestellt.

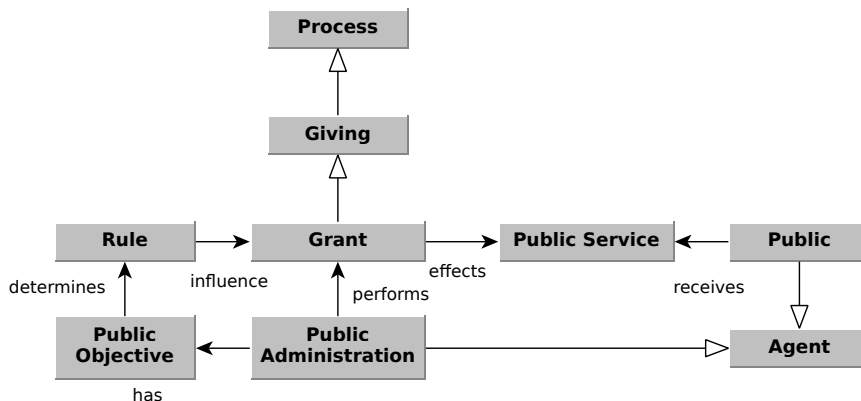


Abbildung 7.15: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der GABE-Metapher

7.4.10.4 Diskussion

Bei der Diskussion der Metapher *ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT* wurde deutlich, dass beim Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung ein Wandel stattfindet oder stattfinden soll, welcher die Öffentlichkeit als Kunden stärker fokussiert. Dem entgegengesetzt ist die GABE-Metapher. Hier ist die Öffentlichkeit ein Bittsteller, welchem eine öffentliche Dienstleistung nicht angeboten, sondern gewährt wird. Fasst man die Beziehung zwischen Öffentlichkeit und öffentlicher Verwaltung als eine hierarchische auf, so ist diese hier umgekehrt gerichtet wie bei der *KOMMERZIELLES-PRODUKT*-Metapher. Bei jener Metapher konnte die Öffentlichkeit etwas verlangen und die öffentliche Verwaltung musste diesem Wunsch der Öffentlichkeit nachkommen.

Bei der GABE-Metapher ist es jedoch umgekehrt. Die öffentliche Verwaltung richtet sich hier nicht mehr nach der Öffentlichkeit, sondern die Öffentlichkeit hat sich nach der öffentlichen Verwaltung zu richten. Die Vermutung, dass hier eine Dualitätsbeziehung zwischen der GABE- und der *KOMMERZIELLES-PRODUKT*-Metapher besteht, liegt daher nahe. Doch stehen hier die Bewilligung und das kommerzielle Produkt nicht in einer einfachen Beziehung zueinander, wie z. B. ein Ort und ein sich bewegendes Objekt bei den beiden Metaphern für das Zeitkonzept aus Kapitel 5.6.3. Denn eine Bewilligung ist nicht einfach ein Gegenstück zu einem kommerziellen Produkt, da es bei einem kommerziellen Produkt eine Gegenleistung gibt – in der Regel in Form von Geld. Bei der Bewilligung ist dies jedoch nicht zwangsläufig der Fall. Wurde etwas von der öffentlichen Verwaltung bewilligt, so kann die öffentliche Dienstleistung, wie z. B. bei Sozialleistungen, ohne weitere Gegenleistung von der Öffentlichkeit, d. h. einem Bürger oder einem Unternehmen, in Anspruch genommen werden.

Vor dem Hintergrund der Bemühungen um eine verstärkte Kunden- und Bürgerorientierung der öffentlichen Verwaltung lässt sich das Verhältnis zwischen der GABE-Metapher und der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher derart interpretieren, dass die GABE-Metapher der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher zeitlich vorausging. Denn die bei der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher diskutierten Ansätze und Reformbemühungen wollten sich aber von der Sichtweise der GABE-Metapher lösen und sie durch eine bürgerorientierte Sichtweise ersetzen. Die Bedürfnisse der Bürger sollen den Ausschlag für das Anbieten von öffentlichen Dienstleistungen setzen und nicht die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung.

In konzeptuellen Modellen, bei denen die GABE-Metapher verwendet wird, finden sich mehrere Konzepte und Merkmale, die der Domäne des Rechts und der Gesetze entnommen sind. Als Beispiel sei hier in Abbildung 7.16 dargestellt ein Ausschnitt aus dem erweiterten *GEA PA Service Model* (Peristeras et al. 2008, S. 584). Dem Ausschnitt dieses konzeptuellen Modells nach ist eine öffentliche Dienstleistung etwas, das durch ein Gesetz geregelt wird. Dieses definiert Vorbedingungen, welche für die Inanspruchnahme einer öffentlichen Dienstleistung erfüllt sein müssen. Belegt wird die Erfüllung der Vorbedingungen durch Nachweise, die vorzulegen sind, wenn die öffentliche Dienstleistung in Anspruch genommen wird. Genau solche Aspekte werden durch die GABE-Metapher bei der Modellierung und Beschreibung von öffentlichen Dienstleistungen fokussiert.

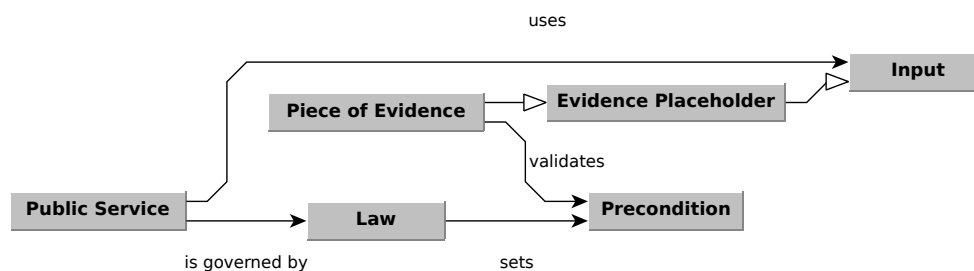


Abbildung 7.16: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der GABE-Metapher – in Anlehnung an Peristeras et al. (2008, S. 584)

7.4.10.5 Anwendungsvoraussetzungen

Zu den Anwendungsvoraussetzungen der GABE-Metapher lässt sich anhand der vier Kriterien Folgendes ableiten:

- *Konventionalisierung*: Einige Belege für die Verwendung dieser Metapher lassen sich durchaus ausmachen, doch spricht die Häufigkeit weder dafür, dass die Meta-

pher stark konventionalisiert ist, noch, dass die GABE-Metapher bewusst verwendet wird. Anwendungsvoraussetzungen lassen sich daher nicht sinnvoll ableiten.

- *Abstraktionsbeziehung*: Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen lassen sich nicht ausmachen, so dass sich hier ebenfalls keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten lassen.
- *Dualitätsbeziehung*: Wie bei der TRANSPORTOBJEKT- und der LAGEROBJEKT-Metapher lässt sich zum einen eine Dualitätsbeziehung zur HANDLUNGS-Metapher feststellen, zum andern aber auch eine zur KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher. Im ersten Fall wird die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives verstanden, an dem oder mit dem Akteure Handlungen vollziehen.

Im zweiten Fall besteht die Dualität darin, dass bei der GABE-Metapher die Entscheidungsgewalt nicht bei der Öffentlichkeit liegt, sondern bei der öffentlichen Verwaltung. Sie ist es, die bestimmt, an wen und nach welchen Regeln die öffentliche Dienstleistung gewährt und vergeben werden. Die Beziehung zwischen der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung ist also als eine hierarchische Beziehung zu verstehen, bei der die Öffentlichkeit der öffentlichen Verwaltung untergeordnet ist.

- *Organisationsmetapher*: Die ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS GEBER ist die dazugehörige Organisationsmetapher für die GABE-Metapher. Die Anwendungsvoraussetzungen, die sich daraus ableiten lassen, sind dieselben wie bei den Dualitätsbeziehungen.

7.4.11 Öffentliche Dienstleistung als Produkt

7.4.11.1 Beschreibung

Ähnlich zu der oben diskutierten Metapher ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT wird bei dieser konzeptuellen Metapher eine öffentliche Dienstleistung als ein Produkt verstanden. Im Gegensatz zur KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher liegt der Fokus der Betrachtung durch die Metapher aber nicht auf der Eigenschaft, dass das Produkt auf einem Markt verkauft wird, sondern darauf, dass das Produkt Ergebnis eines Produktionsprozesses ist. In diesem Prozess werden benötigte Rohstoffe von einem Akteur, d. h. dem Produzenten, unter Einsatz von Produktionsmitteln in das Produkt umgewandelt, welches in diesem Fall die öffentliche Dienstleistung ist (Jahns 2012, S. 242). Es handelt sich hier also um eine „transformation of the governance system’s input (society needs) to outputs (services)“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 472). Der Verkaufsaspekt tritt

hierbei in den Hintergrund, weswegen diese Metapher von der KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher unterschieden wird.

7.4.11.2 Domänenabbildung

Die Abbildung der Konzepte der beiden Domänen Produktion und öffentliche Dienstleistung ist in Tabelle 7.19 beschrieben.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produkt	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand eines Prozesses
Produzent	öffentliche Verwaltung	Akteur
Konsument	Öffentlichkeit	Akteur
Zweck	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.19: Domänenabbildung der PRODUKT-Metapher

Das Konzept des Produkts und das der öffentlichen Dienstleistung haben hier gemeinsam, dass sie Gegenstand eines Prozesses sind. Dies bildet hier die entscheidende Abbildung zwischen der Quell- und der Zieldomäne bei dieser Metapher. Das Konzept des Produzenten des Produkts wird hierbei auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung abgebildet, während das Konzept des Konsumenten des Produkts auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet wird. In beiden Fällen ist den jeweils abgebildeten Konzepten gemeinsam, dass es sich hierbei um Akteure handelt, die in Bezug auf das Produkt Handlungen vollziehen. Das Konzept des Zwecks wird aufgrund ähnlicher Gemeinsamkeiten wie beim Konzept der Absicht auf das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet.

7.4.11.3 Integration

Durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte entsteht die in Abbildung 7.17 auf der nächsten Seite dargestellte Beimischdomäne. Die öffentliche Verwaltung wird zum Produzenten der öffentlichen Dienstleistung. Sie produziert diese aus Rohstoffen zu einem bestimmten Zweck, welches zum öffentlichen Ziel wird.

Konsumiert oder verwendet wird das Produkt durch die Öffentlichkeit, wobei sich hier die Eigenschaft einer öffentlichen Dienstleistung, etwas Nicht-Physisches zu sein, bemerkbar macht. Während durch die Produktion eines physischen Produkts ein Lagerbestand aufgebaut wird und der Verbrauch des Produkts zeitlich nach der Produktion stattfinden kann, findet dies bei der öffentlichen Dienstleistung gleichzeitig statt. Dementsprechend werden hier auch die Konzepte der Produktion und des Konsums des Produkts zu einem Konzept zusammengeführt.

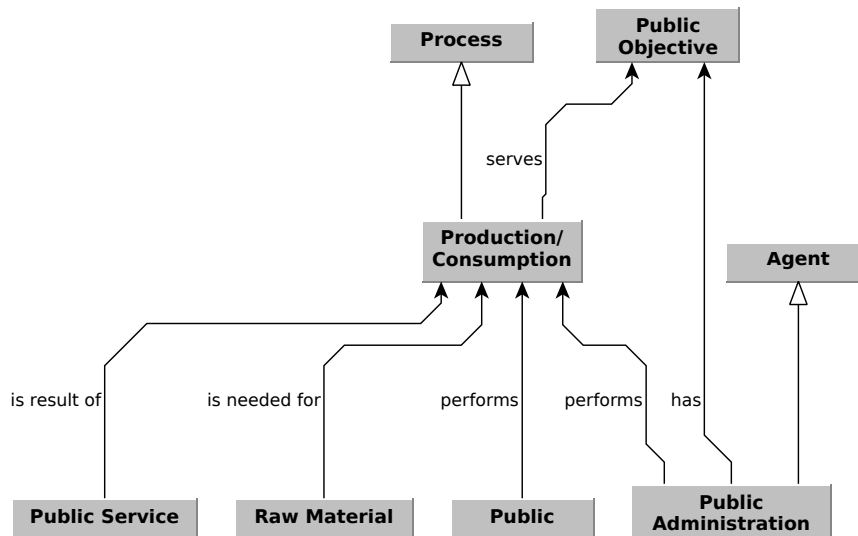


Abbildung 7.17: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUKT-Metapher

Eine Verkürzung, die bei der Bildung der Beimischdomäne vorgenommen wird, ist die Verkürzung in Bezug auf den Zeitpunkt der Produktion und des Konsums der öffentlichen Dienstleistung. Anders als bei einem physischen Produkt fallen in der Beimischdomäne diese beiden Zeitpunkte aufeinander. Denn bei einem physischen Produkt können diese beiden Ereignisse zu unterschiedlichen Zeitpunkten stattfinden, bei öffentlichen Dienstleistungen jedoch nicht mehr. Der zeitliche Abstand dieser Ereignisse wird hier so weit verkürzt, dass die beiden Ereignisse zusammenfallen.

7.4.11.4 Diskussion

Wird der Staat bzw. die öffentliche Verwaltung als Maschine gedacht, so stellt sich hier die öffentliche Dienstleistung als das Produkt der Maschine der öffentlichen Verwaltung dar. Ausführliche Belege, dass der Staat und damit die öffentliche Verwaltung als Maschine aufgefasst und dessen Gestaltung an dieser Metapher ausgerichtet wurde, lassen sich bei Stollberg-Rilinger (1986) finden, die die politische Metaphorik des absolutistischen Fürstenstaates untersucht hat. Explizit wird dort das Konzept der öffentlichen Dienstleistung nicht diskutiert – die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung im absolutistischen Fürstenstaat waren nur auf das zum Erhalt des Staates notwendige Maß beschränkt (Mayntz 1978, S. 14–15) –, doch da Maschinen einen Zweck erfüllen und in der Regel dazu benutzt werden, etwas zu bearbeiten und somit ein Produkt zu realisieren, liegt es nahe, eine öffentliche Dienstleistung als Produkt eben dieser Maschine aufzufassen.

Viel deutlicher wird die Verwendung der PRODUKT-Metapher bei dem Ansatz, den Ostrom (1983) für die Untersuchung von kommunalen Verwaltungsstrukturen entwickelt hat. Hier plädiert Ostrom (1983, S. 313) dafür, den Staat und die öffentliche Verwaltung, mithin seine Behörden und Einrichtungen, als eine Branche, d. h. eine Gruppe von Produzenten, aufzufassen, die bestimmte Produkte produziert. Die Produkte wären in diesem Fall einerseits ganz konkrete Leistungen wie Geldzahlungen, aber auch abstrakte Gegenstände wie öffentliche Ordnung oder Schutz der Umwelt.

Blickt man etwas weiter zurück, so können bereits bei Ostrom et al. (1974) und Savas (1978) Anwendungsbeispiele dieser Metapher gefunden werden. Bei beiden steht zwar die PRODUKT-Metapher im Vordergrund, doch einige Ausdrücke, die sich dieser Metapher zuordnen lassen, finden sich auch, insbesondere solche, bei denen die vorgenommene Abbildung explizit zum Ausdruck kommt, wie z. B. bei dem metaphorischen Ausdruck „citizen-consumer“ (Ostrom et al. 1974, S. 90), bei dem sowohl der Bürger als auch der Konsument gleichzeitig in einem Ausdruck referenziert und zu einem Konzept zusammengeführt werden.

Darüber hinaus lässt sich eine Beziehung der PRODUKT-Metapher zu den ergebnisorientierten Definitionsansätzen des Konzepts der Dienstleistung herstellen. Bei diesen Definitionsansätzen wurden Dienstleistungen als das Ergebnis eines Prozesses verstanden (vgl. Kapitel 3.1), was aus dem Blickwinkel dieser Metapher betrachtet nichts weiter ist als die Anwendung der PRODUKT-Metapher. Durch das leitende Prinzip der Kompression lässt sich durch diese Metapher das sogenannte und bereits diskutierte *uno-actu*-Prinzip herleiten: Der Zusammenfall von Produktion und Konsum einer (öffentlichen) Dienstleistung ergibt sich – konzeptuell – aus der Verkürzung, die bei der Bildung der Beimischdomäne vorgenommen wurde. Der zeitliche Abstand, der zwischen Produktion und Konsum des Produkts bestehen können, ist in der Beimischdomäne soweit verkürzt, dass beides zeitlich zusammenfällt.

Ein explizites Beispiel für die Anwendung der PRODUKT-Metapher in einem konzeptuellen Modell lässt sich in den untersuchten Arbeiten nicht ausmachen. Einzig mit Hogrebe und Nüttgens (2008) gibt es einen Ansatz, welche von einer produktorientierten Modellierung von öffentlichen Dienstleistung sprechen, doch fiel diese Veröffentlichung zum einen nicht in das Untersuchungsraaster dieser Arbeit und zum anderen wird Produkt hier nur als Synonym für öffentliche Dienstleistungen und Bündel öffentlicher Dienstleistungen verstanden (Hogrebe und Nüttgens 2008, S. 243–244), so dass keine Auswirkungen im Sinne der PRODUKT-Metapher festgestellt werden können.

7.4.11.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die zuvor geführte Diskussion der PRODUKT-Metapher lässt sich in Bezug auf die Voraussetzungen zur Anwendung der PRODUKT-Metapher wie folgt zusammenfassen:

- *Konventionalisierung*: Besondere Anwendungsvoraussetzungen lassen sich aus dem Grad der Konventionalisierung nicht ableiten. Weder lässt sich in den untersuchten Veröffentlichungen eine besonders häufige Verwendung der PRODUKT-Metapher feststellen, noch wird die Metapher in den untersuchten Veröffentlichungen explizit und hervorgehoben verwendet.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Zuvor wurde bereits festgestellt, dass Abstraktionsbeziehungen zur KOMMERZIELLES-PRODUKT-Metapher und MASCHINEN-Metapher und zur VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher (vgl. Kapitel 7.4.15) sinnvoll hergestellt werden können. In Abgrenzung zu diesen Metaphern lässt sich als Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die PRODUKT-Metapher immer dann sinnvoll ist, wenn weniger der Tausch im Vordergrund steht, sondern vielmehr das Ergebnis eines Prozesses, d. h., wenn das Ergebnis einer Dienstleistung der entscheidende Aspekt ist, und dieser modelliert und beschrieben werden soll.
- *Dualitätsbeziehungen*: Eine Dualitätsbeziehung zu anderen identifizierten Metaphern lässt sich hier ausmachen: zur PRODUKTIONSPROZESS-Metapher. In diesem Fall wird die Dienstleistung als etwas Passives verstanden, an dem Zustandsveränderungen vorgenommen werden. Somit ergeben sich aus den Dualitätsbeziehungen die gleichen Anwendungsvoraussetzungen wie aus den Abstraktionsbeziehungen.
- *Organisationsmetaphern*: Insgesamt wurden im Zuge der Metaphervalidierung drei Metaphern für das Konzept der öffentlichen Verwaltung identifiziert: ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS MASCHINE, ALS ORGANISMUS/TINTENFISCH und ALS FLUX/TRANSFORMATION. In allen drei Fällen werden öffentliche Dienstleistungen produziert, nur die Art und Weise der Produktion unterscheidet sich.

Dies bestätigt ebenfalls die Anwendungsvoraussetzung, dass die PRODUKT-Metapher immer dann sinnvoll verwendet werden kann, wenn vor allem die öffentliche Dienstleistung als Ergebnis eines Prozesses – sei es eine Handlung oder ein Produktionsprozess – bzw. als gewünschter Zustand, der durch diesen Prozess herbeigeführt werden soll, verstanden werden kann oder soll. Die öffentliche Verwaltung ist in dem Fall der Produzent oder das Werkzeug, welches zur Herstellung des Produkts der öffentlichen Dienstleistung verwendet wird.

7.4.12 Öffentliche Dienstleistung als Produzent

7.4.12.1 Beschreibung

Als etwas, das ein Produkt produziert und in die Welt bringt, wird die öffentliche Dienstleistung bei dieser Metapher verstanden, womit diese Metapher eine duale Metapher der **PRODUKT**-Metapher und der **PRODUKTIONSPROZESS**-Metapher ist. Denn während dort die öffentliche Dienstleistung als das Produkt bzw. als der Produktionsprozess verstanden wird, wird sie bei dieser Metapher als Produzent verstanden. Die Produkte, die die öffentliche Dienstleistung produziert, sind z. B. Bescheinigungen, Genehmigungen oder Bewilligungen von Sach- oder Geldleistungen. Die Rolle, die die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit hierbei übernehmen, wäre entweder die Rolle des Lieferanten von Rohstoffen, die die öffentliche Dienstleistung benötigt, um die entsprechenden Ergebnisse der öffentlichen Dienstleistung zu produzieren, oder die Rolle der Kunden der Produkte der öffentlichen Dienstleistung.

Ein Beispiel für die Verwendung der **PRODUZENTEN**-Metapher findet sich bei (Loutas et al. 2007b, S. 157), die feststellen, „[...] there is usually one well-known public service type that produces a drivers license as its output“ (Loutas et al. 2007b, S. 157).

7.4.12.2 Domänenabbildung

Die öffentliche Dienstleistung als etwas Produzierendes setzt hier eine Abbildung des Konzepts des Produzenten auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung voraus. Die Gemeinsamkeit der beiden Konzepte besteht darin, dass sie eine Beziehung zu einem Ergebnis eines Produktionsprozesses haben.

Für Abbildung der Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit gibt es wie bei einigen Metaphern zuvor zwei Möglichkeiten, da sich zwei Konzepte aus der Quelldomäne für die Abbildung anbieten. Zum einen kann das Konzept des Lieferanten entweder auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung oder auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet werden, und zum anderen kann das Konzept des Kunden entweder auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung oder auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet werden. Die Gemeinsamkeit besteht jeweils darin, dass sich um Akteure handelt, die an einem Produktionsprozess beteiligt sind.

Auf das Konzept des öffentlichen Ziels wird wie zuvor das Konzept der Absicht abgebildet. In dem Fall ist es die Absicht des Produzenten, welche der Produzent mit der Herstellung des Produkts verfolgt.

Die Tabellen 7.20 und 7.21 auf der nächsten Seite geben die jeweiligen Abbildungen der Konzepte wieder.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produzent	öffentliche Dienstleistung	an einem Produktionsprozess beteiligt
Lieferant	öffentliche Verwaltung	Akteur
Kunde	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.20: Domänenabbildung der PRODUZENTEN-Metapher

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produzent	öffentliche Dienstleistung	an einem Produktionsprozess beteiligt
Lieferant	Öffentlichkeit	Akteur
Kunde	öffentliche Verwaltung	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.21: Alternative Domänenabbildung der PRODUZENTEN-Metapher

7.4.12.3 Integration

Die sich hier aus der Zusammenführung ergebende Beimischdomäne gibt die Abbildung 7.18 wieder. Da aber hier nicht nur ein Konzept der Quelldomäne auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung bzw. das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet wird, sondern zwei Konzepte, ergibt sich auch eine etwas andere Zusammenführung von Konzepten als bei den zuvor diskutierten Metaphern. Hier wird die Öffentlichkeit mit dem Konzept des Lieferanten und dem Konzept des Kunden zusammengeführt. Selbiges gilt auch für das Konzept der öffentlichen Verwaltung.

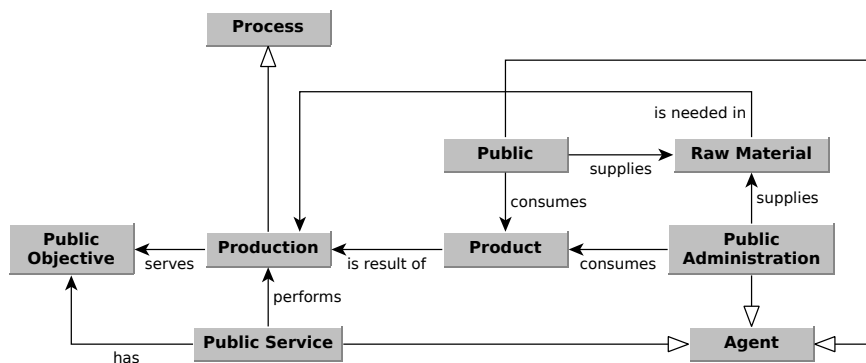


Abbildung 7.18: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUZENTEN-Metapher

7.4.12.4 Diskussion

Diese Metapher ist im Vergleich zu den bisher diskutierten Metaphern ungewöhnlich, denn in den zuvor diskutierten Metaphern wurde eine öffentliche Dienstleistung oft als etwas Passives verstanden, das Gegenstand von Prozessen und Handlungen ist. Hier jedoch wird die öffentliche Dienstleistung selbst als Ausführender einer Handlung verstanden. Die öffentliche Dienstleistung selbst erzeugt dieser Metapher nach Produkte und beeinflusst dadurch ihre Umwelt. Dass es dazu keine Belege in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur gibt ist dann naheliegend, da dort die öffentliche Dienstleistung lediglich Gegenstand von Handlungen, wie z. B. Planungen der öffentlichen Verwaltungen, ist. Eher wird, wie sich bei der Diskussion der PRODUKT-Metapher gezeigt hat, die öffentliche Dienstleistung als ein Produkt verstanden, welches von der öffentlichen Verwaltung produziert wird.

Doch durch Integration der Domäne der öffentlichen Dienstleistungen mit der Produktionsdomäne schwächt sich diese Eigenschaft, ungewöhnlich zu sein, etwas ab, wenn dabei noch die bereits oben diskutierte MASCHINEN-Metapher hinzugezogen wird. Denn eine Maschine kann durchaus auch etwas produzieren, seien es die Produkte, zu deren Herstellung die Maschine produziert wurde, oder Nebenprodukte und Abfallstoffe. Dass das Aufkommen der MASCHINEN-Metapher damit in Zusammenhang stehen kann, dass in den letzten Jahren öffentliche Dienstleistungen automatisiert über das Internet angeboten werden, ist, wie zuvor beschrieben, eine naheliegende Vermutung. Insofern mag es verständlich sein, dass die PRODUZENTEN-Metapher in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur schwer zu finden sein wird und die PRODUZENTEN-Metapher in Arbeiten zur Gestaltung von öffentlichen Dienstleistungen über einen starken IT-Bezug verfügen.

Anders sieht es hingegen bei den konzeptuellen Modellen aus. Hier lassen sich einige metaphorische Ausdrücke der PRODUZENTEN-Metapher ausmachen. Eines davon ist einmal mehr *GEA PA Service Model* (Goudos et al. 2006, S. 27). In diesem konzeptuellen Modell (vgl. Kapitel 7.19), dessen relevanter Ausschnitt in Abbildung 7.19 auf der nächsten Seite dargestellt ist, gibt es ein Beziehungsmerkmal, welches das Konzept der öffentlichen Dienstleistung (*Public Service*) mit einem Ergebnis (*Outcome*) verbindet. Die Bedeutung, die mit diesem Beziehungsmerkmal verbunden ist, besteht darin, dass das Ergebnis von öffentlichen Dienstleistungen produziert wird. Die öffentliche Dienstleistung wird hier als ein Akteur verstanden, der eine Handlung – hier: etwas produzieren – vollführt.

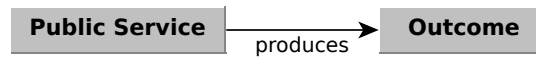


Abbildung 7.19: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der PRODUZENTEN-Metapher – in Anlehnung an Goudos et al. (2006, S. 27)

7.4.12.5 Anwendungsvoraussetzungen

Zu den Anwendungsvoraussetzungen der PRODUZENTEN-Metapher lässt sich Folgendes feststellen:

- *Konventionalisierung:* Anwendungsvoraussetzungen lassen sich aus dem Grad der Konventionalisierung der PRODUZENTEN-Metapher nicht ableiten. Weder lässt sich in den untersuchten Veröffentlichungen eine besonders häufige Verwendung der PRODUZENTEN-Metapher feststellen, noch wird die Metapher in den untersuchten Veröffentlichungen explizit und hervorgehoben verwendet.
- *Abstraktionsbeziehungen:* Dadurch, dass ein Produzent als ein spezieller Akteur betrachtet werden kann, lässt sich eine Abstraktionsbeziehung zur AKTEURS-Metapher herstellen. In Abgrenzung zur AKTEURS-Metapher würde die PRODUZENTEN-Metapher nur dann zur Anwendung kommen, wenn für die Modellierung und Beschreibung öffentlicher Dienstleistungen vor allem der Aspekt im Vordergrund steht, dass bei einer Dienstleistung ein Ergebnis erzeugt wird, aber nicht so sehr von Bedeutung ist, von welchem Akteur dieses Ergebnis erzeugt wird.
- *Dualitätsbeziehungen:* Ähnlich wie bei der PRODUKT-Metapher kann eine Dualitätsbeziehung zur PRODUKTIONSPROZESS-Metapher hergestellt werden. In dem Fall besteht die Dualität nicht darin, dass die öffentliche Dienstleistung eine passive Rolle innerhalb des Produktionsprozesses einnimmt, sondern bei der PRODUZENTEN-Metapher die öffentliche Dienstleistung als etwas Aktives und als etwas den Produktionsprozess Ausführendes oder Vorantreibendes verstanden wird.
- *Organisationsmetapher:* Für die Produzenten-Metapher wurde im Rahmen der Metaphervalidierung die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS GRUPPE (VON AKTEUREN) identifiziert. Diese Metapher basierte aber nicht auf der Liste der Metaphern aus der Organisationsliteratur, sondern wurde aus den Dienstleistungsmetaphern derart abgeleitet, dass sich eine inhaltlich sinnvolle Beziehung zwischen der Organisationsmetapher und der Dienstleistungsmetapher herstellen ließ. Besondere Anwendungsvoraussetzungen, die über die bereits genannten hinausgehen, lassen sich daher für die PRODUZENTEN-Metapher nicht ausmachen.

7.4.13 Öffentliche Dienstleistung als Akteur

7.4.13.1 Beschreibung

Ähnlich wie bei der *PRODUZENTEN*-Metapher wird bei der *AKTEURS*-Metapher die öffentliche Dienstleistung als ein handelnder und menschlicher Akteur verstanden. Dieser Metapher nach vollzieht die öffentliche Dienstleistung Handlungen, mit der sie Ziele verfolgt, Ergebnisse erzielt und ihre Umwelt beeinflusst. Die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit sind dabei Akteure, die an den Handlungen der öffentlichen Dienstleistung beteiligt sein können.

Beispiele für metaphorische Ausdrücke für die *AKTEURS*-Metapher sind Ausdrücke, in denen der öffentlichen Dienstleistung eine Tätigkeit zugesprochen wird, z. B. wie in „public service type that produces a drivers license“ (Loutas et al. 2007b, S. 157), sowie Ausdrücke, in denen öffentliche Dienstleistung als Akteur veranlasst wird, aktiv zu werden, wie z. B. in dem Ausdruck „service invocation“ (Furdík et al. 2009, S. 273; Sroga 2008, S. 422).

7.4.13.2 Domänenabbildung

Dass das Konzept des ausführenden Akteurs auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet wird, ist naheliegend. Gemeinsam ist beiden Konzepten, dass diese auf die eine oder andere Art in Prozesse involviert und an ihnen beteiligt sein können.

Auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit wird das Konzept des Partners abgebildet. Sie entsprechen also anderen Akteuren, die dem Hauptakteur bei der Ausführung unterstützen, diesen beeinflussen oder von ihm beeinflusst werden. Wie bei anderen Metaphern zuvor, besteht die Gemeinsamkeit zwischen dem Konzept des Partners und dem Konzept der öffentlichen Verwaltung bzw. der Öffentlichkeit darin, dass es sich bei beiden um Akteure handelt.

Auf das Konzept des öffentlichen Ziels wird das Konzept der Absicht abgebildet, welche der ausführende Akteur verfolgt.

Tabelle 7.22 auf der nächsten Seite fasst die Domänenabbildung noch einmal zusammen.

7.4.13.3 Integration

Durch Zusammenführung der jeweils aufeinander abgebildeten Konzepte werden die öffentliche Verwaltung, die Öffentlichkeit und die öffentliche Dienstleistung zu Partnern in einer Handlung, an der die beiden Akteure beteiligt sind. Die öffentliche Dienstleistung als Akteur führt die Handlung aus.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
ausführender Akteur	öffentliche Dienstleistung	an Prozessen beteiligt
Partner	öffentliche Verwaltung	Akteur
Partner	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.22: Domänenabbildung der AKTEURS-Metapher

Das Modell der Beimischdomäne ist in Abbildung 7.20 dargestellt.

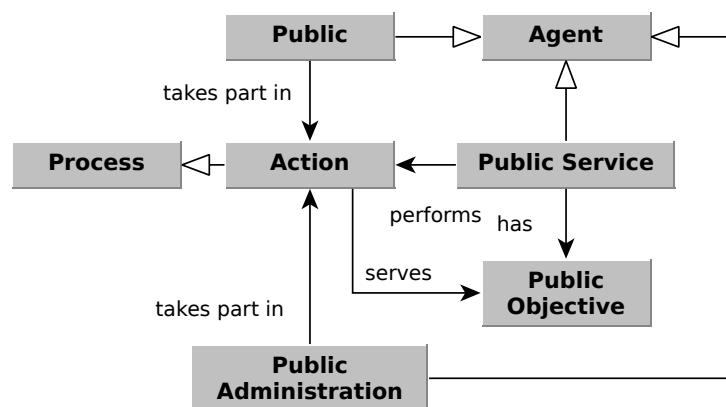


Abbildung 7.20: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der AKTEURS-Metapher

7.4.13.4 Diskussion

Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als einen menschlichen Akteur zu verstehen, ist ein Beispiel dafür, was Lakoff und Johnson (2007, S. 44–45) als Personifikation bezeichnen. Hierunter verstehen Lakoff und Johnson solche Metaphern, bei denen ein Konzept als menschlicher Akteur gedacht wird, wodurch es möglich wird, menschliche Konzepte wie Absicht und Handlung auf die Zieldomäne zu übertragen und daraus Erklärungen und Erläuterungen des Konzepts und der damit zusammenhängenden Phänomene abzuleiten. Mit solchen Metaphern können die Zielkonzepte aus dem Blickwinkel menschlicher Erfahrungen betrachtet und verstanden werden, womit nach Auffassung von Lakoff und Johnson (2007, S. 45) solche Metaphern eine starke erklärende Kraft erhalten. Im Fall des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung bedeutet dies, dass die öffentliche Dienstleistung als menschlicher Akteur gedacht wird, d. h. als jemand, der Absichten hat, mit dem interagiert werden kann und der durch seine Handlungen die Umwelt beeinflusst. Dadurch rückt das Konzept der öffentlichen Dienstleistung näher an die Lebenswirklichkeit der Menschen heran und macht es dadurch den Menschen z. B. einfacher,

die Wirkungen einer öffentlichen Dienstleistung zu verstehen und auf die öffentlichen Dienstleistungen zu reagieren.

Die AKTEURS-Metapher ist aber nicht die einzige Metapher, bei der die Personifikation festgestellt werden kann. Sie kann aber im Vergleich zu den anderen Metaphern als die allgemeinere Metapher betrachtet werden, so dass Abstraktionsbeziehungen zur AKTEURS-Metapher hergestellt werden können. Eine von diesen Metaphern ist die PRODUZENTEN-Metapher, so dass die Aussagen über die PRODUZENTEN-Metapher für die AKTEURS-Metapher verallgemeinert werden können. Im Gegensatz zur PRODUZENTEN-Metapher handelt es bei den Handlungen nicht nur um Handlungen zur Herstellung und Erzeugung von Produkten, sondern um jegliche Art von Handlung, die ein Akteur vollziehen kann.

Ein Beispiel für ein konzeptuelles Modell, in dem die AKTEURS-Metapher angewendet wird, wurde bereits bei der PRODUZENTEN-Metapher diskutiert. Es sei daher auf die Diskussion der PRODUZENTEN-Metapher in Kapitel 7.4.12.4 verwiesen.

7.4.13.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Anwendungsvoraussetzungen der AKTEURS-Metapher sind die folgenden:

- *Konventionalisierung*: Bezüglich der Häufigkeit der Verwendung als auch der Explizitheit der Verwendung der AKTEURS-Metapher in den untersuchten Veröffentlichungen lässt sich dasselbe sagen wie bei der PRODUZENTEN-Metapher. Besondere Anwendungsvoraussetzungen lassen sich daher hier aus dem Grad der Konventionalisierung nicht ableiten.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Für die AKTEURS-Metapher lässt sich eine ganze Reihe von Abstraktionsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern herstellen. Einige wurden bereits zuvor diskutiert, wobei die AKTEURS-Metapher immer die abstraktere Metapher war. Die AKTEURS-Metapher kann dann sinnvoll angewendet werden, wenn die Rollen der öffentlichen Verwaltung bzw. der Öffentlichkeit als handelnde Akteure nicht der entscheidende Aspekt sind, sondern vielmehr der Aspekt, dass durch die Dienstleistung ein Prozess oder eine Handlung ausgelöst und ausgeführt wird.
- *Dualitätsbeziehungen*: Wie zuvor diskutiert, ist die duale Metapher zur AKTEURS-Metapher die HANDLUNGS-Metapher. Hieraus lässt sich die Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die AKTEURS-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Aktives und einen Prozess oder Handlung Auslösendes und Ausführendes verstanden werden soll.

- *Organisationsmetapher*: Da in der Metaphervalidierung für die AKTEURS-Metapher für das Konzept der Organisation bzw. der öffentlichen Verwaltung dieselbe Metapher identifiziert wurde wie für die PRODUZENTEN-Metapher, lassen sich wie bei der PRODUZENTEN-Metapher hieraus keine weiteren Anwendungsvoraussetzungen ableiten.

7.4.14 Öffentliche Dienstleistung als soziale Beziehung

7.4.14.1 Beschreibung

Eine öffentliche Dienstleistung als eine soziale Beziehung zwischen menschlichen Akteuren oder Gruppen von menschlichen Akteuren zu verstehen, ist die Grundidee dieser Metapher. Eine soziale Beziehung ist hierbei eine individuelle Folge von Interaktionen zwischen den Akteuren. Gekennzeichnet ist die Folge von Interaktionen durch Einmaligkeit. Somit ist jede soziale Beziehung anders und damit auch jede öffentliche Dienstleistung, da die Akteure bei jeder Inanspruchnahme der Dienstleistung durch die Öffentlichkeit andere sind. Aspekte wie Vertrauen und gegenseitiges Kennen spielen demnach bei einer öffentlichen Dienstleistung eine stärkere Rolle.

Ein Beispiel für die Realisierung der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher in metaphorischen Ausdrücken ist der Ausdruck „the service relation between [public administration] and citizen“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 589).

7.4.14.2 Domänenabbildung

Die öffentliche Dienstleistung entspricht bei dieser Metapher einer sozialen Beziehung, d. h. das Konzept der sozialen Beziehung wird auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet. Die Gemeinsamkeit besteht darin, dass beide einen Prozess darstellen.

Auf die Konzepte der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung werden das Konzept der Partner abgebildet, die eine soziale Beziehung eingehen. Beiden ist wie bei einigen zuvor diskutierten Metaphern gemeinsam, dass es sich hierbei um Akteure handelt.

Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es bei dieser Metapher nicht.

Tabelle 7.23 auf der nächsten Seite fasst die Korrespondenzen dieser konzeptuellen Metapher zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
soziale Beziehung	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Interaktionen
Partner	öffentliche Verwaltung	Akteur
Partner	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.23: Domänenabbildung der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher

7.4.14.3 Integration

Die Integration der Quell- und Zieldomäne zur Beimischdomäne erfolgt hier dadurch, dass das Konzept der öffentlichen Dienstleistung mit dem Konzept der sozialen Beziehung zusammengeführt wird sowie das Konzept der öffentlichen Verwaltung und das Konzept der Öffentlichkeit mit dem Konzept des Partners, zwischen denen eine soziale Beziehung besteht, zusammengeführt werden.

Die Öffentlichkeit und die öffentliche Verwaltung werden dadurch zu Akteuren, welche an einer öffentlichen Dienstleistung teilnehmen. Die Beimischdomäne hat daher dieselbe Struktur wie die in Kapitel 3 erarbeitete generische Struktur der Domäne der öffentlichen Dienstleistung. Die Beziehung zwischen den Konzepten der Öffentlichkeit und der öffentlichen Verwaltung zum Konzept der öffentlichen Dienstleistung erhält dadurch die Bedeutung des Teilnehmens an einer sozialen Beziehung.

Abbildung 7.21 stellt die Beimischdomäne der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher zusammenfassend dar.

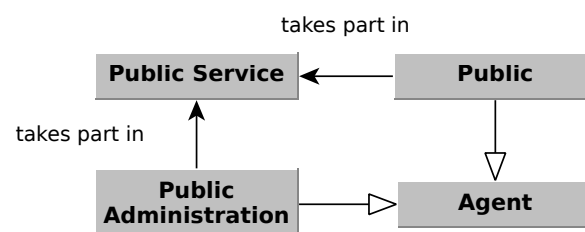


Abbildung 7.21: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher

7.4.14.4 Diskussion

Wird die Diskussion der grundlegenden Konzepte der Domäne der öffentlichen Dienstleistung aus Kapitel 3 von der Warte der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher aus betrachtet, so lässt sich feststellen, dass das Verständnis einer öffentlichen Dienstleistung als eine

soziale Beziehung darin eine geringe bis keine Rolle spielt. Stattdessen wird häufig der Fähigkeitscharakter, Produktcharakter und Prozesscharakter in den Definitionen und Diskussionen betont, d. h., die Inanspruchnahme einer Dienstleistung wird eher als etwas Einmaliges verstanden, das sich nicht wiederholt.

Dennoch lässt sich zumindest eine Veröffentlichung finden, in der die **SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher** eine zentrale Rolle spielt, auch wenn die Idee der konzeptuellen Metapher dort nicht explizit verwendet wird. Bei der Veröffentlichung handelt es sich um die von Gutek (1995), welche u. a. eine Dienstleistung als eine soziale Beziehung zwischen Akteuren auffasst. Eine solche soziale Beziehung entsteht durch wiederholte Interaktionen derselben Akteure, d. h. desselben Kunden mit demselben Anbieter einer Dienstleistung. Im Laufe der wiederholten Interaktionen lernen sich die beiden Akteure besser kennen und bauen gegenseitiges Vertrauen auf (Gutek 1995, S. 15–20).

Guteks Anliegen ist nicht die konzeptuelle Modellierung von Dienstleistungen, sondern die Gestaltung von Dienstleistungen an sich. Belege dafür, dass die **SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher** bei der Erstellung konzeptueller Modelle verwendet wurde, lassen sich nicht finden. Es lassen sich aber durchaus konzeptuelle Modelle finden, in denen verwandte Konzepte, wie z. B. Interaktion, mit dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung in Beziehung gesetzt werden, z. B. bei Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474).

Der relevante Ausschnitt aus deren konzeptuellem Modell ist in Abbildung 7.22 dargestellt. Diesem konzeptuellen Modell zufolge ist eine öffentliche Dienstleistung etwas, das in einer Folge von Interaktionen benutzt wird – in dem Fall auch ein Beispiel für Rekursion, da hier die **MITTEL-Metapher** verwendet wird. Doch diese Folge von Interaktionen hat ein festes Ergebnis, womit die Folge von Interaktionen sich eher auf eine Inanspruchnahme einer öffentlichen Dienstleistung bezieht und nicht auf eine Folge von Interaktionen, die über mehrere Inanspruchnahmen von öffentlichen Dienstleistungen hinweg geht.

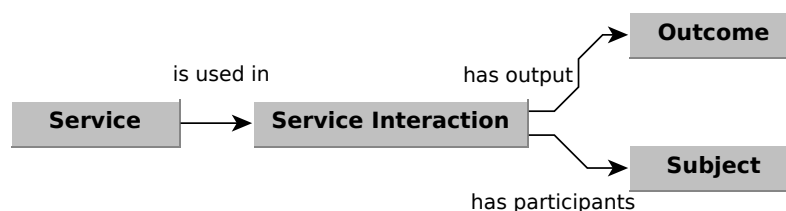


Abbildung 7.22: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der **SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher** – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474)

Die fehlende Verwendung der **SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher** in den konzeptuellen Metaphern muss aber keinen Mangel darstellen. Denn wie in Kapitel 3.6 erläutert, gibt es eine

Vielzahl von Anspruchsgruppen für öffentliche Dienstleistungen, die alle gleich behandelt werden sollen. Wird eine öffentliche Dienstleistung als soziale Beziehung zwischen der öffentlichen Verwaltung und einzelnen Akteuren der Öffentlichkeit aufgefasst, würde das dem Anspruch der Gleichbehandlung zuwiderlaufen, da soziale Beziehungen vor allem durch Individualität gekennzeichnet sind. Hinzukommt, dass für das Aufbauen der Beziehungen über die Zeit Informationen über die gemeinsamen Interaktionen gesammelt werden müssen (Gutek 1995, S. 16), aber z. B. der Datenschutz dem entgegensteht.

7.4.14.5 Anwendungsvoraussetzungen

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SOZIALE BEZIEHUNGEN ZU SEHEN, bietet sich immer dann an, wenn die folgenden Anwendungsvoraussetzungen erfüllt sind:

- *Konventionalisierung*: Wie zuvor festgestellt, spielt das Konzept der sozialen Beziehung in den untersuchten Veröffentlichungen weder im Sinne der Häufigkeit noch der expliziten Verwendung eine hervorgehobene Rolle. Einzig bei Gutek (1995) findet sich eine explizite Verwendung der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher, woraus sich ableiten lässt, dass diese Metapher dann geeignet ist, wenn die Interaktion zwischen menschlichen Akteuren im Rahmen einer öffentlichen Dienstleistung bei Beschreibung und Modellierung im Fokus der Betrachtung stehen.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Für die SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher lassen sich keine sinnvollen Abstraktionsbeziehungen herstellen, womit Anwendungsvoraussetzungen hieraus nicht abgeleitet werden können.
- *Dualitätsbeziehungen*: Dual zur SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher steht von den identifizierten Metaphern die AKTEURS-Metapher. Eine Abgrenzung kann zwischen diesen beiden Metaphern insofern vorgenommen werden, dass bei der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher die Beziehungen und Interaktionen zwischen Akteuren im Mittelpunkt der Betrachtung stehen. Sollen genau solche Aspekte von öffentlichen Dienstleistungen beschrieben und modelliert werden, dann bietet sich die Verwendung der SOZIALE-BEZIEHUNGS-Metapher an.
- *Organisationsbeziehungen*: Die bisher abgeleiteten Anwendungsvoraussetzungen werden bestätigt, wenn die dazugehörige Organisationsmetapher betrachtet wird. Bei dieser werden Organisationen bzw. die öffentliche Verwaltung als eine Gruppe von menschlichen, interagierenden Akteuren verstanden. Die Interaktionen der Akteure lassen dabei die öffentlichen Dienstleistungen entstehen.

7.4.15 Öffentliche Dienstleistung als Veröffentlichung

7.4.15.1 Beschreibung

Eine öffentliche Dienstleistung zu veröffentlichen und die öffentliche Dienstleistung den Bürgern zu präsentieren (Furdík et al. 2009, S. 273) ist ein metaphorischer Ausdruck für diese konzeptuelle Metapher. Verstanden wird bei dieser Metapher eine öffentliche Dienstleistung als eine Veröffentlichung, d. h. als einen Text, der von jemand verfasst, gedruckt und der Öffentlichkeit bekannt gemacht wird.

7.4.15.2 Domänenabbildung

Neben den zentralen Abbildungen des Konzepts des Texts und der Veröffentlichung auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung werden die Konzepte des Autors und des Herausgebers auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung sowie das Konzept des Lesers auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet. Die Gemeinsamkeit zwischen den jeweiligen Konzepten besteht im Falle des Texts darin, dass sowohl ein Text als auch eine öffentliche Dienstleistung Ergebnis eines Prozesses sind, und im Falle der Veröffentlichung, dass sowohl eine öffentliche Dienstleistung als auch eine Veröffentlichung für eine Leserschaft bzw. Öffentlichkeit bestimmt sind und von dieser wahrgenommen werden. Zu diesem Zweck wird der Text bzw. die öffentliche Dienstleistung verfasst und der Text in Form einer Veröffentlichung bzw. die öffentliche Dienstleistung den Leser zugänglich gemacht. Die Gemeinsamkeit zwischen Öffentlichkeit und Leser und sowie zwischen Autor bzw. Herausgeber und öffentlicher Verwaltung besteht darin, dass diese als Akteure an Prozessen teilnehmen.

Tabelle 7.24 fasst die Domänenabbildung zusammen. Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es dabei nicht.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Text	öffentliche Dienstleistung	Ergebnis eines Prozesses
Veröffentlichung	öffentliche Dienstleistung	wahrnehmbares Konstrukt
Autor	öffentliche Verwaltung	Akteur
Herausgeber	öffentliche Verwaltung	Akteur
Leser	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.24: Domänenabbildung der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher

7.4.15.3 Integration

Erneut wird der Kern der Beimischdomäne durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte gebildet. Hieraus ergibt sich, dass die öffentliche Verwaltung eine öffentliche Dienstleistung schreibt und herausgibt. Wahrgenommen wird die öffentliche Dienstleistung von der Öffentlichkeit.

Dass die öffentliche Dienstleistung in der Beimischdomäne wahrnehmbar wird, ist ein Ergebnis der Kompression durch Ergänzung. Denn wie zuvor mehrfach erwähnt, sind Dienstleistungen immateriell und somit nicht wahrnehmbar. Jedoch gilt dies für eine Veröffentlichung, die über eine physische und wahrnehmbare Ausprägung verfügt, und durch Zusammenführung der beiden Konzepte wird das Konzept der öffentlichen Dienstleistung um das Merkmal der Wahrnehmbarkeit ergänzt. Ebenso ergänzt wird das Konzept der öffentlichen Dienstleistung um das Merkmal, dass öffentliche Dienstleistungen das Ergebnis eines Schreibprozesses sind, und um das Merkmal, dass sie Gegenstand eines Veröffentlichungsprozesses sind.

Abbildung 7.23 gibt die so gebildete Beimischdomäne wieder.

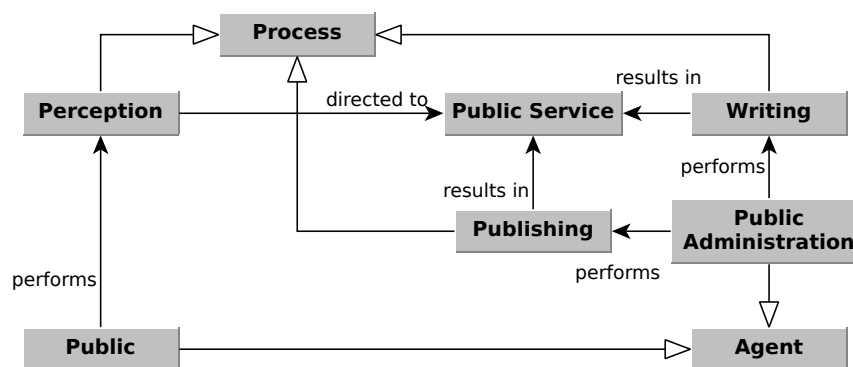


Abbildung 7.23: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher

7.4.15.4 Diskussion

In den Veröffentlichungen von Furdík et al. (2009), Jahns et al. (2009a) und Stojanovic et al. (2006), in denen diese Metapher verwendet wurde, wurde von den Verfassern diskutiert, wie öffentliche Dienstleistungen durch Technologien des *Semantic Webs* der Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen für die Öffentlichkeit erleichtert werden kann.

Im Kontext dieser Veröffentlichungen werden öffentliche Dienstleistungen von dem Blickwinkel aus betrachtet, wie die öffentlichen Dienstleistungen der Öffentlichkeit oder ande-

ren öffentlichen Verwaltungen bekannt gemacht werden können. Diesem Anliegen entsprechend werden in diesen Veröffentlichungen Fragen diskutiert, wie öffentliche Dienstleistungen beschrieben und diese Beschreibungen mit Metadaten angereichert werden können, so dass die öffentlichen Dienstleistungen leicht von den Adressaten der Beschreibungen gefunden werden können.

Deutlich wird dadurch, dass bei der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher eine Abstraktionsbeziehung zur ENTDECKUNGS-Metapher besteht. Auch eine Veröffentlichung muss von ihren Lesern gefunden werden, z. B. in einer Bibliothek. Dort existieren Kataloge, in denen die Veröffentlichungen durch Angaben, wie z. B. Titel, Beschreibung oder Verfasser, beschrieben sind. Insofern ist das konzeptuelle Modell aus Abbildung 7.13 auf Seite 222 ebenfalls ein Beispiel für die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher.

7.4.15.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Anwendungsvoraussetzungen für die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher sind die folgenden:

- *Konventionalisierung*: Metaphorische Ausdrücke der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher finden sich nur wenige, doch immer im Kontext der Beschreibung von öffentlichen Dienstleistungen, um sie für die Öffentlichkeit sichtbar und leichter auffindbar zu machen. Insofern gibt es für die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher einen konkreten Anwendungsbezug, so dass sich als Anwendungsvoraussetzung ableiten lässt, dass die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher dann angewendet werden kann, wenn bei öffentlichen Dienstleistungen der Aspekt im Vordergrund steht, dass die Akteure über die öffentlichen Dienstleistungen Bescheid wissen müssen, um die öffentlichen Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können.
- *Abstraktionsbeziehung*: Eine Abstraktionsbeziehungen, die sich für die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher herstellen lässt, ist die Abstraktionsbeziehung zur PRODUKT-Metapher. Die Veröffentlichung wäre demnach ein Produkt eines speziellen Produktionsprozesses, in dem Fall des Schreibens einer Veröffentlichung. In Abgrenzung zur PRODUKT-Metapher lässt sich die Anwendungsvoraussetzung ableiten, dass die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn sowohl der Aspekt der Sichtbarkeit der öffentlichen Dienstleistung für die Öffentlichkeit sowie der Aspekt des Wissens derselben über die öffentliche Dienstleistung im Vordergrund stehen, als auch dann, wenn im Zusammenhang mit öffentlichen Dienstleistung Beschreibungen und Modelle der öffentlichen Dienstleistungen angefertigt werden, d. h. diese verschriftlicht werden.

- *Dualitätsbeziehung*: Durch die hergestellte Abstraktionsbeziehung zur PRODUKT-Metapher kann die PRODUKTIONSPROZESS-Metapher als duale Metapher für die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher betrachtet werden. Daraus ergibt sich, dass die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher dann angewendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives angesehen werden kann, das Gegenstand von Produktions- und Gestaltungsprozessen ist.
- *Organisationsmetapher*: Als inhaltlich passende Metapher für das Konzept der Organisation bzw. der öffentlichen Verwaltung wurde die Metapher ORGANISATION ALS AUTOR identifiziert. Die öffentliche Verwaltung nimmt bei der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher eine aktive Rolle ein. Daraus lässt sich eine weitere Anwendungsvoraussetzung dieser Metapher ableiten.

7.4.16 Öffentliche Dienstleistung als Fluss

7.4.16.1 Beschreibung

Eine öffentliche Dienstleistung als ein Fluss zu verstehen, ist die Idee dieser Metapher. Auf diesem Fluss der Dienstleistung fährt die Öffentlichkeit z. B. mit einem Floß, um an das Ziel, d. h. das Ende des Flusses, zu gelangen. Dabei passiert die Öffentlichkeit das Gebiet der öffentlichen Verwaltung. Der Weg des Flusses oder das Flussbett ist nicht fest und starr vorgegeben, sondern passt sich den Geländebedingungen der Landschaft an, d. h., der Fluss kann wandern und sich jederzeit verändern.

Zum Ausdruck kommt diese Metapher z. B. in metaphorischen Ausdrücken der Form „flow of services“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1638).

7.4.16.2 Domänenabbildung

Fragt man nach der Gemeinsamkeit der Konzepte der öffentlichen Dienstleistung und des Flusses, so lässt sich bei beiden feststellen, dass sie amorph sind und keine feste Form haben. Ändern sich die äußeren Bedingungen, z. B. die Geländebedingungen, so passt sich der Fluss in seiner Form diesen Geländebedingungen an. Entsprechend ändert sich auch die konkrete Gestalt einer öffentlichen Dienstleistung, wenn sie von unterschiedlichen Angehörigen der Öffentlichkeit in Anspruch genommen wird. Die öffentliche Dienstleistung ist nicht immer gleich, sondern hängt von den jeweils vorherrschenden Umständen als auch den spezifischen Merkmalen des Angehörigen der Öffentlichkeit ab.

Eine weitere Gemeinsamkeit besteht darin, dass der Fluss und die öffentliche Dienstleistung gerichtet sind. Der Fluss entspringt einer Quelle, welche für den Anlass stehen

kann, dass die Öffentlichkeit eine öffentliche Dienstleistung in Anspruch nehmen will oder muss. Das Ende des Flusses, z. B. die Flussmündung, steht für den Abschluss der Inanspruchnahme der öffentlichen Dienstleistung. Den Weg zwischen der Quelle und der Mündung legt die Öffentlichkeit auf dem Fluss zurück – oder treibt auf ihm – und passiert dabei das Gebiet der öffentlichen Verwaltung an verschiedenen Stationen. Das Konzept des Flussreisenden wird daher auf das Konzept der Öffentlichkeit abgebildet, und das Konzept des Gebiets auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung. Die Gemeinsamkeit der Konzepte bestehen im ersten Fall darin, dass beide Akteure sind, und im zweiten Fall, dass das Gebiet und die öffentliche Verwaltung einen abgegrenzten Bereich darstellen.

Das Konzept der Senke, d. h. dem Ort, an dem der Fluss endet, wird auf das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet. Gemeinsam ist beiden Konzepten, dass sie auf das Ende von etwas verweisen.

Tabelle 7.25 fasst die Abbildung der Konzepte aufeinander zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Fluss	öffentliche Dienstleistung	amorpher Gegenstand
Gebiet	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Flussreisender	Öffentlichkeit	Akteur
Senke	öffentliches Ziel	Endpunkt

Tabelle 7.25: Domänenabbildung der FLUSS-Metapher

7.4.16.3 Integration

Entsprechend den Korrespondenzen erfolgt bei der Bildung der Beimischdomäne die Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte. Die Öffentlichkeit wird zum Reisenden auf dem Fluss der öffentlichen Dienstleistung, auf dem sich der Reisende mit einem Schwimmkörper, wie z. B. ein Floß, fortbewegt. Das Gebiet, welches der Fluss passiert, ist die öffentliche Verwaltung, d. h., dass das Konzept dieses Gebiets mit dem Konzept der öffentlichen Verwaltung zusammengeführt wird.

Die sich daraus ergebende Beimischdomäne ist in der Abbildung 7.24 auf der nächsten Seite dargestellt.

7.4.16.4 Diskussion

Werden noch einmal die verschiedenen Ansätze zur Definition der Konzepte Dienstleistung und öffentliche Dienstleistung in Erinnerung gerufen, so erscheint diese konzeptuelle Metapher sehr ungewöhnlich. Denn in keinem dieser Ansätze werden Ausdrücke

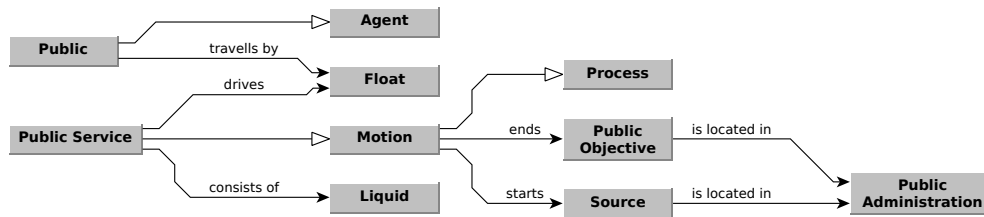


Abbildung 7.24: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der FLUSS-Metapher

verwendet, die darauf hindeuten, dass eine (öffentliche) Dienstleistung als ein Fluss verstanden wird. Das ist insofern bemerkenswert, als dass die Idee, etwas als etwas Fließendes aufzufassen, über eine lange Tradition verfügt, und sich in der Philosophie zahlreiche Beispiele für konzeptuelle Metaphern, die Fluss oder Fließen als Quelldomäne haben, finden lassen (Stegmaier 2011). Zusammenfassen lassen sich diese Beispiele dahingehend, dass mit diesen Metaphern zum Ausdruck gebracht werden soll, dass etwas in (ständiger) Bewegung ist, dass etwas sich in einem Zustand des Übergangs befindet oder dass etwas im Sinne von Überfließen seine gewohnten Beschränkungen überschreitet und entweder positive oder negative Konsequenzen haben kann (Stegmaier 2011, S. 105).

Mit der konzeptuellen Metapher ORGANISATIONEN ALS FLUX/TRANSFORMATIONEN gibt für Organisationen eine ähnlicher Metapher, die bereits Morgan (2006, S. 241–290) herausgearbeitet hat. Auf den ersten Blick mögen die Metapher ORGANISATIONEN ALS FLUX und die FLUSS-Metapher für öffentliche Dienstleistungen sehr ähnlich sein, d. h. über dieselbe Quelldomäne verfügen. Doch wird die Diskussion genauer betrachtet, ergeben sich einige Unterschiede. Morgan (2006, S. 242-243) stellt selbst das Merkmal der ständigen Veränderung in den Vordergrund, und nimmt den Gedanken, dass „Alles fließt“, als Ausgangspunkt, für das Konzept der Veränderung nach weiteren Metaphern zu suchen (Morgan 2006, S. 243).

Dass das Merkmal der ständigen Veränderung in Bezug auf öffentliche Dienstleistungen in den untersuchten Veröffentlichungen nur von geringer Bedeutung ist, wird zum einen dadurch deutlich, dass sich in den untersuchten Veröffentlichungen nur wenige Metapher-ausdrücke fanden, die auf die FLUSS-Metapher hindeuten, und von den wenigen Metapher-ausdrücken, die meisten vor allem das Merkmal der Bewegung ausdrückten.

Zeigen lässt sich dies anhand Veröffentlichung von Klischewski und Wetzel (2002), welche die FLUSS-Metapher zur Leitmetapher ihres Ansatzes machen, den sie auch *Service Flow* nennen. Unter einem *service flow* verstehen Klischewski und Wetzel (2002, S. 1639–1640) eine Folge von Orten (*service points*), an denen bestimmte Tätigkeiten im Rahmen der dazugehörigen öffentlichen Dienstleistung vorgenommen werden. Diese Tätigkeiten

sind im Rahmen dieser öffentlichen Dienstleistung miteinander verbunden sind und bilden den Weg, auf dem sich die Öffentlichkeit bewegt.

Abbildung 7.25 zeigt ein Modell eines *service flows* für die Beantragung einer Briefwahl. Merkmale des Konzepts des Flusses lassen in diesem konzeptuellen Modell insofern ausmachen, als dass die öffentliche Dienstleistung gerichtet ist und eine Quelle mit einer Senke verbindet. Deutlich wird bei diesem Beispiel auch, dass bei Klischewski und Wetzel *service flow* ein Synonym für den Prozess der öffentlichen Dienstleistung ist. Demnach würde zwischen der FLUSS-Metapher und der PROZESS-Metapher eine Abstraktionsbeziehung stehen.

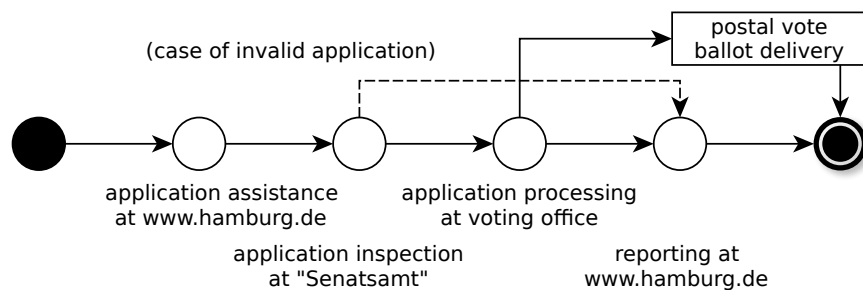


Abbildung 7.25: Beispiel für einen *service flow* (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1640)

Lediglich an anderer Stelle verwenden Klischewski und Wetzel die FLUSS-Metapher in ihrem konkreten Sinne. So gibt es in ihrem Ansatz ein Dokument, welches den *service flow* begleitet. Dieses Dokument nennen Klischewski und Wetzel (2002, S. 1641) *service float*. Das begleitende Dokument wird hier also als etwas verstanden, das auf der öffentlichen Dienstleistung schwimmt und dem Fluss der öffentlichen Dienstleistung folgt. Dementsprechend werden für den jeweiligen Nutzer der öffentlichen Dienstleistung verschiedene Informationen über den Status erfasst, z. B. die passiertten *service points*.

7.4.16.5 Anwendungsvoraussetzungen

Als Anwendungsvoraussetzungen der FLUSS-Metapher lassen sich die folgenden ableiten:

- *Konventionalisierung*: Eine häufige Verwendung der FLUSS-Metapher lässt sich anhand der untersuchten Veröffentlichungen nicht feststellen. Jedoch gibt es mit der Veröffentlichung von Klischewski und Wetzel (2002) einen Ansatz zur Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen, bei dem die FLUSS-Metapher explizit verwendet wird. Nach diesem Ansatz wird eine öffentliche Dienstleistung als ein spezieller Prozess verstanden, bei dem bestimmte Zwischenstationen miteinander verbunden sind, und von der Öffentlichkeit und von den begleitenden Dokumenten

passiert werden. Wenn also solche Aspekte bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund stehen und betont werden soll, dass die Verbindung keine feste Form hat, dann kann die FLUSS-Metapher sinnvoll angewendet werden.

- *Abstraktionsbeziehungen:* Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern lassen sich für die FLUSS-Metapher nicht herstellen, so dass sich aus den Abstraktionsbeziehungen keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten lassen.
- *Dualitätsbeziehungen:* Ferner lassen sich auch keine Dualitätsbeziehungen zu anderen Metaphern ausmachen. Anwendungsvoraussetzungen für die FLUSS-Metapher lassen sich somit hier ebenfalls nicht ableiten.
- *Organisationsmetapher:* Als dazugehörige Organisationsmetapher wurde die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS GEBIET identifiziert. Die öffentliche Dienstleistung ist demnach Bestandteil von etwas Größerem, das zwar nicht selbst aktiv ist, aber dessen Eigenschaften auf die konkrete Form des Flusses, d. h. der öffentlichen Dienstleistung, Einfluss hat. Sollen diese Aspekte betont werden, dann bietet sich die Verwendung der FLUSS-Metapher an.

7.4.17 Öffentliche Dienstleistung als Prozess

7.4.17.1 Beschreibung

Bei einigen der bereits dargestellten und diskutierten Metaphern wurde das Konzept der öffentlichen Dienstleistungen mittels Konzepten verstanden, die spezielle Prozesse darstellten, wie z. B. bei der HANDLUNGS-Metapher. Wird von diesen speziellen Prozessen abstrahiert, so kann eine öffentliche Dienstleistung im Allgemeinen als ein Prozess verstanden werden. Die Besonderheiten, die dann eine Handlung ausmachen, z. B. dass ein menschlicher Akteur die Handlung ausführt, werden hier weggelassen.

7.4.17.2 Domänenabbildung

Die Abbildung der Konzepte aus der Quell- auf die Zieldomäne erfolgt hier in der Form, dass das Konzept des Prozesses auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet wird und das Konzept des Beteiligten an dem Prozess auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit. Die Gemeinsamkeit bei den Konzepten der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit besteht darin, dass beide als Akteure an

dem Prozess beteiligt sind, wobei weder dem einen noch dem anderen Konzept eine bestimmte Rolle oder Bedeutung in dem Prozess zugeordnet wird. Auf beide Konzepte wird dasselbe Konzept abgebildet. Bei dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung besteht die Gemeinsamkeit mit dem Konzept des Prozesses darin, dass beide Konzepten eine zeitliche Folge von Ereignissen beinhalten. Entnehmen lässt sich diese Abbildung auch der Tabelle 7.26. Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es bei der PROZESS-Metapher nicht.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Prozess	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Folge von Ereignissen
Beteiligter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.26: Domänenabbildung der PROZESS-Metapher

7.4.17.3 Integration

Die durch die Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte entstehende Beimischdomäne ist in Abbildung 7.26 dargestellt. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird mit dem Konzept des Prozesses zusammengeführt. An dem Prozess der öffentlichen Dienstleistung sind die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit beteiligt. Dies ergibt sich durch die Zusammenführung der jeweiligen Konzepte mit dem Konzept des Prozessbeteiligten.

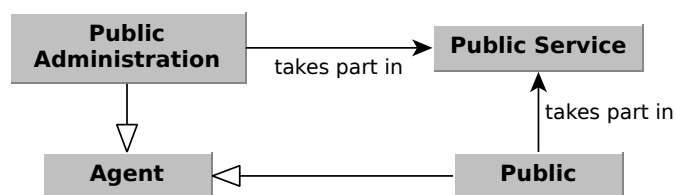


Abbildung 7.26: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PROZESS-Metapher

7.4.17.4 Diskussion

Im Vergleich zur HANDLUNGS-Metapher ist diese konzeptuelle Metapher weniger gehaltvoll, da die Metapher abstrakter ist und wenige Konzepte und Beziehungen enthält. Jedoch wurden bereits bei der Diskussion der HANDLUNGS-Metapher Aspekte, die für die

PROZESS-Metapher relevant sind, diskutiert, insbesondere, dass sich die PROZESS-Metapher in den in Kapitel 3.1 diskutierten Ansätzen zur Definition des Konzepts der Dienstleistung explizit wiederfindet. Dort wurden mit den prozessorientierten Definitionsansätzen Ansätze diskutiert, die unter einer Dienstleistung einen Prozess verstehen, an dem Erbringer und Nachfrager der Dienstleistung mitwirken. Entsprechend ergeben sich dann viele Merkmale, die durch die Definition dem Konzept der Dienstleistung zugeschrieben werden, durch die Integration des Konzepts der Dienstleistung mit dem Konzept des Prozesses.

7.4.17.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die öffentliche Dienstleistung als einen Prozess zu verstehen, bietet sich immer dann an, wenn die folgenden Anwendungsvoraussetzungen erfüllt sind:

- *Konventionalisierung*: Metaphorische Ausdrücke, die sich explizit der PROZESS-Metapher zuordnen lassen, finden sich in den untersuchten Veröffentlichungen nur wenige, was sich mit dem hohen Abstraktionsgrad der Quelldomäne erklären lässt. Anwendungsvoraussetzungen lassen sich daher nur insofern ableiten, als dass die Metapher sinnvoll angewendet werden kann, wenn dem Verständnis eine prozessorientierte Definition des Dienstleistungskonzepts zugrunde gelegt wird und die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit als Beteiligte in diesem Prozess verstanden werden können.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Wie schon bei mehreren Metaphern erläutert, lassen sich zur PROZESS-Metapher mehrere sinnvolle Abstraktionsbeziehungen herstellen. Insofern lässt sich aus diesen Anwendungsvoraussetzungen ableiten, dass die PROZESS-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn lediglich der Prozesscharakter einer öffentlichen Dienstleistung im Mittelpunkt der Betrachtung, d. h. der Beschreibung und Modellierung, steht, was sich mit der Anwendungsvoraussetzung deckt, die aus dem Grad der Konventionalisierung abgeleitet wurde.
- *Dualitätsbeziehungen*: Eine sinnvolle Dualitätsbeziehung zu anderen identifizierten Metaphern lässt sich für die PROZESS-Metapher nicht herstellen und somit auch keine Anwendungsvoraussetzung daraus ableiten.
- *Organisationsmetapher*: Anhand der dazugehörigen Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS AKTEUR lässt sich für die PROZESS-Metapher eine ähnliche Anwendungsvoraussetzung ableiten wie zuvor. Die öffentliche Verwaltung wird demnach als Akteur verstanden, der an einem Prozess teilnimmt, d. h. eine zeitliche Folge

von Ereignissen auslöst oder von diesen betroffen ist. Die Folge von Ereignissen wird als die öffentliche Dienstleistung verstanden. Wenn genau dieser Aspekt bei der Beschreibung und Modellierung im Vordergrund steht, dann kann die PROZESS-Metapher sinnvoll verwendet werden.

7.4.18 Öffentliche Dienstleistung als Produktionsprozess

7.4.18.1 Beschreibung

Um eine Spezialisierung der PROZESS-Metapher handelt es sich bei dieser konzeptuellen Metapher. Hier wird eine öffentliche Dienstleistung nicht nur als ein Prozess verstanden, sondern als ein Prozess, der von einem Produzenten durchgeführt wird und an dessen zeitlichem Ende ein Produkt entstanden ist. Für die Produktion des Produkts im Rahmen des Produktionsprozesses werden Rohstoffe und Produktionsmittel benötigt. Ferner wird das Produkt für einen Kunden produziert, der das Produkt verwendet und es konsumiert.

Metaphorische Ausdrücke der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher sind Ausdrücke der Form „input to the service“ (Loutas et al. 2007a, S. 247) und „the input and the output [...] of the service“ (Trochidis et al. 2007, S. 719)

7.4.18.2 Domänenabbildung

Die konkrete Abbildung bei dieser konzeptuellen Metapher besteht darin, dass das Konzept des Produktionsprozesses auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet wird, ferner das Konzept des Produzenten, d. h. desjenigen Akteurs, der den Produktionsprozess ausführt, auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung sowie das Konzept des Kunden auf das Konzept der Öffentlichkeit. Wie bei vielen der bereits diskutierten Metaphern besteht die Gemeinsamkeit zwischen dem Konzept des Produzenten und dem Konzept der öffentlichen Verwaltung sowie dem Konzept des Kunden und dem Konzept der Öffentlichkeit darin, dass es sich hierbei um die Akteure handelt, die an Prozessen beteiligt sind. Ähnlich verhält es sich bei den Konzepten des Produktionsprozesses und der öffentlichen Dienstleistung. Beiden ist gemeinsam, dass sie zeitlich begrenzt sind und eine Änderung ihrer jeweiligen Umwelt bewirken.

Auf das Konzept des öffentlichen Ziels wird das Konzept des Produkts abgebildet. Die Gemeinsamkeit bei beiden Konzepten besteht darin, dass beide auf etwas verweisen, dass in der Zukunft sein wird und durch etwas bewirkt, erreicht oder hergestellt wird.

Tabelle 7.27 auf der nächsten Seite fasst die Abbildung der Konzepte aufeinander zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produktionsprozess	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Ereignissen
Produzent	öffentliche Verwaltung	Akteur
Kunden	Öffentlichkeit	Akteur
Produkt	öffentliches Ziel	zukünftiger Gegenstand

Tabelle 7.27: Domänenabbildung der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher

7.4.18.3 Integration

Durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte entsteht die in der Abbildung 7.27 dargestellte Beimischdomäne. Die öffentliche Verwaltung wird dadurch zu dem Produzenten eines Produkts, das im Prozess der öffentlichen Dienstleistung produziert wird. Das Produkt ist das öffentliche Ziel und der Kunde für dieses Produkt ist die Öffentlichkeit.

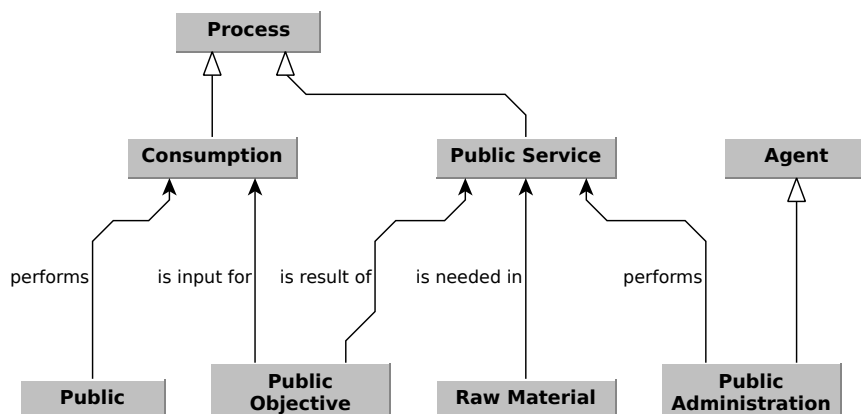


Abbildung 7.27: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher

7.4.18.4 Diskussion

Von den bisher identifizierten konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistungen ist dies die dritte Metapher, bei der die Domäne der Produktion als Quelldomäne dient, nur dient hier das Konzept des Produktionsprozesses als Schlüssel zum Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung. Durch die Zusammenführung dieser beiden Konzepte ergibt sich für die PRODUKTIONSPROZESS-Metapher neben der Abstraktionsbeziehung zur PROZESS-Metapher eine Reihe weiterer Beziehungen zu anderen Metaphern. So ist die PRODUKTIONSPROZESS-Metapher eine duale Metapher sowohl für die PRODUZENTEN-Metapher als auch für die PRODUKT-Metapher.

Dadurch, dass die PRODUKTIONSPROZESS-Metapher eine konkretere Metapher ist als die PROZESS-Metapher, lässt sich an dieser Stelle vieles, was sich über die PROZESS-Metapher ausgesagt werden kann, wiederholen, doch soll lediglich auf die Diskussion der PROZESS-Metapher verwiesen werden.

Ebenso sei auf die Diskussion der dualen Metaphern, d. h. der PRODUKT- und PRODUZENT-Metapher, verwiesen. Auch hier lassen sich dieselben Bezüge zur verwaltungswissenschaftlichen Literatur herstellen, insbesondere zu dem Industrieansatz von Ostrom (1983). Nur ist bei dieser Metapher der Fokus so verschoben, dass hier vor allem die Merkmale eines Produktionsprozesses verwendet werden, um Zugang zu dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu finden, d. h., wie bei der PROZESS-Metapher ist hier eine öffentliche Dienstleistung etwas Immaterielles. Der Prozess läuft aber in einer bestimmten Umgebung ab, in diesem Fall in der Umgebung der Produktionssysteme.

Ein Beispiel für die Verwendung der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher ist in Abbildung 7.28 dargestellt. Die Abbildung enthält einen Ausschnitt aus der *Life Event Ontology* des *One-StopGov*-Projekts (Trochidis et al. 2007, S. 719). Entsprechend diesem konzeptuellen Modell erhält die öffentliche Dienstleistung offizielle Dokumente und andere Objekte als Rohmaterialien, und als Ergebnis wird durch die öffentliche Dienstleistung ein weiteres Dokument aus den Rohmaterialien erzeugt.

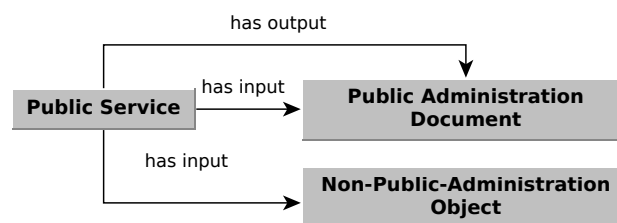


Abbildung 7.28: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher – in Anlehnung an Trochidis et al. (2007, S. 719)

7.4.18.5 Anwendungsvoraussetzungen

Für die PRODUKTIONSPROZESS-Metapher lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen ableiten:

- *Konventionalisierung*: In den untersuchten Veröffentlichungen lassen sich nur wenige Beispiele für die Verwendung der PRODUKTIONSPROZESS-Metapher finden. Jedoch gibt es, wie zuvor diskutiert, einige verwaltungswissenschaftliche Ansätze,

bei denen die öffentliche Verwaltung als ein Produktionssystem, das Produkte produziert, verstanden wird. Wird die öffentliche Verwaltung in der Rolle gesehen, dass sie in einem Prozess maßgeblich mitwirkt, bei dem am Ende ein definiertes Ergebnis im Sinne eines Produkts erzeugt wird, dann bietet sich die PRODUKTIONS-PROZESS-Metapher an.

- *Abstraktionsbeziehungen:* Zur PROZESS-Metapher lässt sich für die PRODUKTIONS-PROZESS-Metapher eine Abstraktionsbeziehung sinnvoll herstellen. Die Anwendungsvoraussetzung bezüglich des Prozesscharakters lässt sich daher auf die PRODUKTIONS-PROZESS-Metapher übertragen. In Abgrenzung zur PROZESS-Metapher kann die weitere Anwendungsvoraussetzung abgeleitet werden, dass diese Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn nicht nur der Prozesscharakter von Relevanz ist, sondern auch die Natur des Ergebnisses dieses Prozesses, die vor allem dadurch gekennzeichnet ist, dass es sich bei dem Ergebnis um etwas Erzeugtes handelt.
- *Dualitätsbeziehungen:* Die PRODUZENTEN-Metapher ist von den identifizierten Metaphern die duale Metapher zur PRODUKTIONS-PROZESS-Metapher. Während bei der PRODUZENTEN-Metapher die öffentliche Dienstleistung als etwas Aktives verstanden wird, wird bei der PRODUKTIONS-PROZESS-Metapher die öffentliche Dienstleistung als die Folge von Ereignissen und Zustandsveränderungen aufgefasst, die durch einen Produzenten ausgelöst werden. Die Dualitätsbeziehung bestätigt die Anwendungsvoraussetzung, die bereits beim Grad der Konventionalisierung abgeleitet wurde.
- *Organisationsmetaphern:* Aus der Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS PRODUZENT lässt sich die gleiche Anwendungsvoraussetzung ableiten wie aus dem Grad der Konventionalisierung.

7.4.19 Öffentliche Dienstleistung als Ansammlung

7.4.19.1 Beschreibung

Eine öffentliche Dienstleistung als eine Ansammlung von zusammengehörigen Individuen zu verstehen, ist die Idee der ANSAMMLUNGS-Metapher. Die Individuen befinden sich in einem Behälter und werden von einem Sammler in diesen Behälter gelegt. Die öffentliche Dienstleistung entsteht hier also dadurch, dass ein Sammler Individuen beliebiger Art, die aber aus Sicht des Sammlers zusammengehören, zusammenträgt und in einem Behälter aufbewahrt.

Ein metaphorischer Ausdruck für diese Metapher wäre z. B. der Ausdruck „'content' [sic!] of the [public] service" (Furdík et al. 2007, S. 73). Hier wird vom Inhalt einer öffentlichen Dienstleistung gesprochen, worunter sich im Kontext des zitierten Aufsatzes eine Reihe von Informationen verstehen lässt, welche der Öffentlichkeit helfen können, die öffentliche Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Die Informationen stellen hier den Sammelgegenstand dar.

7.4.19.2 Domänenabbildung

Das Konzept der Sammlung wird hier auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet, ferner wird das Konzept des Sammlers auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit abgebildet. Die Gemeinsamkeit der Konzepte bei der zweiten Abbildung besteht darin, dass diese wie ein sammelnder Akteur die Sammlung verändern, indem sie neue Elemente der Sammlung hinzufügen oder aus der Sammlung entfernen. Bei den Konzepten der öffentlichen Dienstleistung und dem Konzept der Sammlung hingegen besteht die Gemeinsamkeit darin, dass in beiden verschiedene, aber in der einen oder anderen Form zusammengehörige Dinge zusammengefasst werden.

Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es bei dieser Metapher nicht.

Zusammengefasst stellt sich die Abbildung der Konzepte bei der ANSAMMLUNGS-Metapher wie in Tabelle 7.28 dar.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Ansammlung	öffentliche Dienstleistung	Menge
Sammler	öffentliche Verwaltung	Akteur
Sammler	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.28: Domänenabbildung der ANSAMMLUNGS-Metapher

7.4.19.3 Integration

Ergebnis der Integration bei dieser Metapher ist die Beimischdomäne, für die ein Modell in Abbildung 7.29 auf der nächsten Seite dargestellt ist. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird mit dem Konzept der Sammlung zusammengeführt, die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit mit dem Konzept des Sammlers.

Die öffentliche Dienstleistung wird durch die Integration zu etwas, das mehrere Mitglieder enthält und selbst wiederum in einem Aufbewahrungsbehälter aufbewahrt wird. Ver-

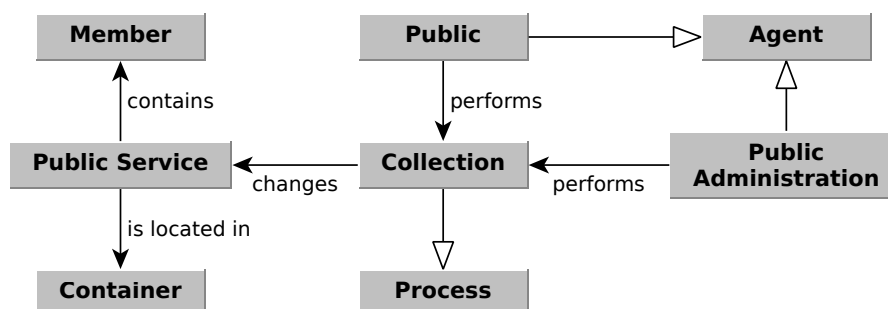


Abbildung 7.29: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der ANSAMMLUNGS-Metapher

ändert wird die öffentliche Dienstleistung durch Einfügen und Sortieren, d. h. durch Sammeln. Diese Tätigkeiten werden von der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit vorgenommen.

7.4.19.4 Diskussion

Mit Blick auf die Verteilung der konzeptuellen Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen lässt sich sagen, dass die ANSAMMLUNGS-Metapher eine eher ungewöhnliche Metapher ist, denn es wurden nur wenige metaphorische Ausdrücke gefunden, die zu dieser Metapher passen. Hierbei handelt es sich um den bereits oben zitierten Ausdruck von Furdík et al. (2007, S. 73). Im Fall dieses metaphorischen Ausdrucks lässt sich feststellen, dass dieser Ausdruck als Ergebnis einer rekursiven Integration verstanden werden kann, zuerst als Ergebnis einer Integration entsprechend der ANSAMMLUNGS-Metapher und anschließend als eine Integration entsprechend der VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher. In dem Fall wäre die öffentliche Dienstleistung nicht nur eine Ansammlung in einem beliebigen Aufbewahrungsbehälter, sondern als Veröffentlichung auch der Behälter der in der Sammlung enthaltenen Informationen. Dies lässt sich derart deuten, dass die ANSAMMLUNGS-Metapher ähnlich wie die VERÖFFENTLICHUNGS-Metapher ihren Ursprung in der Aufgabe hat, öffentliche Dienstleistung für Portale oder Dokumentationszwecke zu beschreiben. Von diesem Blickwinkel aus betrachtet, ist eine öffentliche Dienstleistung eine Zusammenstellung von zusammengehörigen Informationen, die in einem Behälter, z. B. einer Webseite, aufbewahrt werden.

Ein direktes Beispiel für die Anwendung der ANSAMMLUNGS-Metapher in einem konzeptuellen Modell lässt sich nicht finden. Einzig in dem Kontext der bereits oben zitierten Veröffentlichung von Furdík et al. (2007) lässt sich ein Modell ausmachen, bei dem den Modellierern die Verwendung der ANSAMMLUNGS-Metapher „unterstellt“ werden kann.

Die Veröffentlichung entstammt dem Projekt *Access-eGov*. Im Rahmen dieses Projekts wurde ein konzeptuelles Modell für öffentliche Dienstleistung entwickelt (Sroga 2008, S. 423 und S. 426), dessen relevanter Ausschnitt in Abbildung 7.30 dargestellt ist. Diesem Modell nach wäre eine öffentliche Dienstleistung eine Ansammlung von funktionalen und non-funktionalen Merkmalen. Diese Merkmale, d. h. den Inhalt der öffentlichen Dienstleistung, zu identifizieren und der Öffentlichkeit zugänglich zu machen, wäre der ANSAMMLUNGS-Metapher nach das Anliegen des Projekts *Access-eGov*.

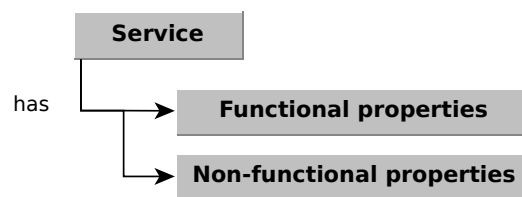


Abbildung 7.30: Konzeptuelles Modell mit der ANSAMMLUNGS-Metapher – in Anlehnung an Sroga (2008, S. 423)

7.4.19.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die zuvor geführte Diskussion der ANSAMMLUNGS-Metapher zusammenfassend, lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen ableiten:

- *Konventionalisierung*: Da für die ANSAMMLUNGS-Metapher weder eine hohe Häufigkeit der Verwendung noch eine explizite Verwendung in den untersuchten Veröffentlichungen festgestellt werden kann, lassen sich daraus keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen lassen für die ANSAMMLUNGS-Metapher nicht herstellen, so dass hier ebenfalls keine Anwendungsvoraussetzungen abgeleitet werden können.
- *Dualitätsbeziehungen*: Dualitätsbeziehungen sind hier nicht feststellbar, womit sich keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten lassen.
- *Organisationsmetapher*: Als passende Metapher für das Konzept der Organisation bzw. der öffentlichen Verwaltung wurde zuvor die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS SAMMLER identifiziert. Als Anwendungsvoraussetzung lässt sich daraus ableiten, dass die ANSAMMLUNGS-Metapher dann sinnvoll verwendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives verstanden wird, das durch

die jemand Aktives, in dem Fall die öffentliche Verwaltung, erstellt und verändert wird. Die besondere Anwendungsvoraussetzung bei der ANSAMMLUNGS-Metapher ist, dass sie vor allem dann angewendet werden kann, wenn das Zusammenstellen der verschiedenen Aspekte, die bei einer öffentlichen Dienstleistung eine Rolle spielen können oder sollen, im Vordergrund steht oder stehen soll.

7.4.20 Öffentliche Dienstleistung als Baum

7.4.20.1 Beschreibung

Auf die Struktur einer öffentlichen Dienstleistung zielt diese Metapher ab. Hier wird das Konzept der öffentlichen Dienstleistung über das Konzept des Baums verstanden. Der Baum ist hier eine Pflanze, welche aus einem Stamm besteht, von dem Äste abzweigen, von denen wiederum weitere, dünner werdende Äste abzweigen und an deren Ende sich Blätter befinden. Die entscheidende Eigenschaft hierbei ist genau diese Struktur eines Baumes, die auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung übertragen wird.

Ein Beispiel für Ausdrücke dieser Metapher findet sich sowohl bei Loutas et al. (2007b, S. 159) als auch Tambouris et al. (2007, S. 156), die beide für öffentliche Dienstleistungen feststellen, dass öffentliche Dienstleistungen über eine „tree-like structure“ verfügen.

7.4.20.2 Domänenabbildung

Das Konzept des Baums wird auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung abgebildet. Die Gemeinsamkeit der beiden Konzepte besteht darin, dass sie als Individuen aus anderen Individuen zusammengesetzt sind. Die sich daraus ergebende Abbildung ist in Tabelle 7.29 zusammengefasst. Weitere Abbildungen gibt es bei dieser Metapher nicht.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Baum	öffentliche Dienstleistung	Individuum
-	öffentliche Verwaltung	-
-	Öffentlichkeit	-
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.29: Domänenabbildung der BAUM-Metapher

7.4.20.3 Integration

Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird bei dieser Metapher mit dem Konzept des Baums zusammengeführt. Eine öffentliche Dienstleistung hat dadurch eine Struktur,

bei der die öffentliche Dienstleistung aus einem Stamm besteht, von dem Zweige abgehen können, die sich wiederum zu weiteren Zweigen verzweigen oder Blätter stehen können. Die sich daraus ergebende Beimischdomäne ist in Abbildung 7.31 graphisch veranschaulicht.

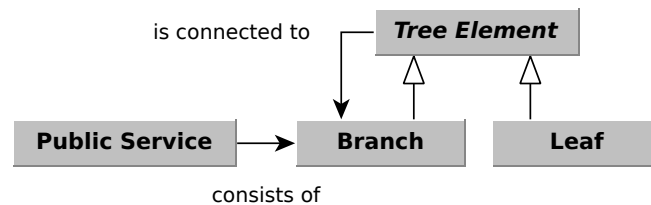


Abbildung 7.31: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der BAUM-Metapher

7.4.20.4 Diskussion

Auffällig an dieser Metapher ist, dass es eine Abbildung von Konzepten der Quelldomäne auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Dienstleistung nicht gibt oder sich zumindest nicht aufdrängt. Dies mag daran liegen, dass bei dieser konzeptuellen Metapher die Struktur des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung bzw. der Ausprägungen davon im Mittelpunkt der Betrachtung steht. Dies wird auch deutlich, wenn man sich die drei Veröffentlichungen, in denen metaphorische Ausdrücke dieser Metapher verwendet werden, ansieht (Loutas et al. 2007a; Tambouris et al. 2007; Loutas et al. 2007b).

Diese drei Veröffentlichungen haben die Frage zum Gegenstand, wie öffentliche Dienstleistungen so beschrieben werden können, dass sie von der Öffentlichkeit leicht gefunden werden. Die Veröffentlichungen haben dadurch, wie auch in deren Titeln deutlich wird, einen viel stärkeren Bezug zur ENTDECKUNGS-Metapher als zur BAUM-Metapher. Die BAUM-Metapher kommt dabei nur insofern zur Anwendung, als dass die Verfasser bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen von einem allgemeinen Konzept der öffentlichen Dienstleistung ausgehen, welches in spezifischere Konzepte zerlegt wird. Diese Konzepte werden wiederum in noch spezifischere Konzepte zerlegt, so dass ein Abstraktionsbaum, d. h. eine Abstraktionshierarchie, entsteht (Loutas et al. 2007b, S. 159).

Bei der BAUM-Metapher werden also vor allem die strukturellen Merkmale eines Baumes hervorgehoben, womit die Metapher selbst nicht sehr haltvoll ist. Denn in Kapitel 5 wurde das Metapherkonzept mit Hilfe des Konzepts des Individuums definiert. Dessen einzig und axiomatisch geforderte Eigenschaft ist, dass es zerlegbar in andere Individuen

ist und Teil anderer Individuen sein kann. Somit gilt die Zerlegbarkeit *per definitionem* und eine metaphorische Übertragung von Konzepten und Merkmalen ist hier nicht möglich. Dass eine öffentliche Dienstleistung aus anderen Bestandteilen bestehen kann, ergibt sich hier allein aus der axiomatischen Forderung der Zerlegbarkeit eines Individuums. Was jedoch durch die Metapher ergänzt wird, ist die Bedingung, dass die Zerlegung in Bestandteile eine baumartige Struktur ergeben muss.

Einen anderen Blickwinkel auf diese Metapher erhält man, wenn man der noch offenen Frage nachgeht, welche Konzepte der Quelldomäne auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit abgebildet werden können.

Eindeutig beantworten lässt sich diese Frage nicht, doch eine mögliche Abbildung wäre hier, die öffentliche Verwaltung als Wald – oder abstrakter: als Ökosystem – zu verstehen, dessen Bäume die öffentlichen Dienstleistungen sind. Eine andere mögliche Abbildung hingegen ist die Abbildung des Konzepts des Försters, d. h. des Akteurs, welcher die Bäume der öffentlichen Dienstleistungen gepflanzt hat, auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung. Doch in dem Fall würden ganz andere Eigenschaften als die Struktur in den Vordergrund treten. Die öffentliche Dienstleistung würde dann mehr als biologischer Organismus verstanden werden müssen, welcher einem Lebenszyklus unterworfen ist und dabei mehrere Stadien durchläuft sowie in Abhängigkeit zu seiner Umwelt, dem Wald bzw. Ökosystem, steht. Dies wäre aber eine neue Metapher für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, auf deren Diskussion hier verzichtet wird, da sich kein Beleg in den untersuchten Veröffentlichungen finden lässt. Damit soll aber keineswegs die Zweckmäßigkeit dieser Metapher verneint werden. Sie steht nur außerhalb des in dieser Arbeit gesetzten Rahmens.

7.4.20.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die BAUM-Metapher lässt sich dann sinnvoll verwenden, wenn die folgenden Anwendungsvoraussetzungen erfüllt sind:

- *Konventionalisierung*: Für die BAUM-Metapher lässt sich keine häufige, aber eine explizite Verwendung feststellen. Wie zuvor diskutiert, wird die BAUM-Metapher dann verwendet, wenn besondere strukturelle Merkmale des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung herausgearbeitet werden sollen, insbesondere dann, wenn es sinnvoll ist, das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als Hierarchie von weiteren Konzepten aufzufassen.

- *Abstraktionsbeziehungen:* Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen lassen sich für die BAUM-Metapher nicht herstellen. Daher sind keine Anwendungsvoraussetzungen aus Abstraktionsbeziehungen ableitbar.
- *Dualitätsbeziehungen:* Dualitätsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern können nicht hergestellt werden, so dass sich hier ebenfalls keine Anwendungsvoraussetzungen ableiten lassen.
- *Organisationsmetapher:* Bei der dazugehörigen Organisationsmetapher wurde die öffentliche Verwaltung als Wald verstanden, der aus den verschiedenen Bäumen der öffentlichen Dienstleistungen besteht. Eine Anwendungsvoraussetzung lässt sich daher nur insofern ableiten, als dass die BAUM-Metapher sinnvoll angewendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als Bestandteil von etwas Größerem und Unübersichtlichem betrachtet werden kann oder soll.

7.4.21 Öffentliche Dienstleistung als Fähigkeit

7.4.21.1 Beschreibung

Unter den in Abschnitt 3.1 diskutierten Definitionsansätzen für das Konzept der Dienstleistung befanden sich auch die sogenannten potentialorientierten Definitionsansätze. Hier wurde eine Dienstleistung als Fähigkeit, eine Leistung zu erbringen, definiert.

Aus einer metaphororientierten Sicht lassen sich diese Definitionen als nominelle Metapherausdrücke der FÄHIGKEITS-Metapher deuten. Das Konzept der Fähigkeit eines Akteurs wird dabei auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung übertragen (Jahns 2012, S. 241–242), so dass eine öffentliche Dienstleistung als eine „capability [...] offered by a public authority“ (European Committee for Standardization 2009, 9 in Part 2) verstanden wird.

7.4.21.2 Domänenabbildung

Die Abbildung der Konzepte der Quell- auf die Konzepte der Zieldomäne geschieht bei dieser Metapher wie folgt: das Konzept der Fähigkeit auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, das Konzept des Befähigten auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung und das Konzept des Beteiligten bei der Ausübung der Fähigkeit auf das Konzept der Öffentlichkeit. Die Gemeinsamkeit der Konzepte des Befähigten und der öffentlichen Verwaltung bzw. des Beteiligten und der Öffentlichkeit besteht bei dieser Metapher darin, dass beide jeweils Akteure in dem bereits oben mehrfach erläuterten Sinn sind. Den

Konzepten der Fähigkeit und der öffentlichen Dienstleistung ist gemeinsam, dass beide Konzepte in Beziehung zu einem Akteur stehen. Das Konzept der Fähigkeit wird hier verstanden als die Eigenschaft eines Akteurs, in der Lage zu sein, in einem zu der Fähigkeit gehörenden Prozess eine bestimmte Rolle einnehmen zu können, während das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als etwas verstanden werden kann, dass mit dem Akteur der öffentlichen Verwaltung in einer Beziehung steht. Die Bedeutung der Assoziation kann dabei erst einmal offen gelassen werden.

Eine geeignete Abbildung für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es bei der FÄHIGKEITS-Metapher nicht.

Tabelle 7.30 fasst die Abbildung der Konzepte zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Fähigkeit	öffentliche Dienstleistung	Merkmal eines Akteurs
Befähigter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.30: Domänenabbildung der FÄHIGKEITS-Metapher

7.4.21.3 Integration

Bei der Bildung der Beimischdomäne kommt erneut die Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte aus der Quell- und der Zieldomäne zur Anwendung. Die öffentliche Dienstleistung wird so zu der Fähigkeit einer öffentlichen Verwaltung, in einem Prozess, eine bestimmte durch die öffentliche Dienstleistung vorgegebene Rolle einnehmen zu können, d. h., als Anbieter gegenüber der Öffentlichkeit auftreten zu können.

Durch die so integrierte Quell- und Zieldomäne ergibt sich die in Abbildung 7.32 auf der nächsten Seite dargestellte Beimischdomäne.

7.4.21.4 Diskussion

Was bei Betrachtung dieser Metapher auffällt ist, dass sie zum einen für das Konzept der Dienstleistung als Leitmetapher für die potentialorientierten Definitionsansätze dient, welche wiederum zu den Definitionsansätzen gehören, die in der Literatur häufig vertreten als auch häufig Bestandteil von integrativen Definitionsansätzen für das Konzept der Dienstleistung sind.

Zum anderen finden sich in den untersuchten Veröffentlichungen nur wenige Ausdrücke für diese Metapher. Lediglich in drei der untersuchten Veröffentlichungen lassen sich Aus-

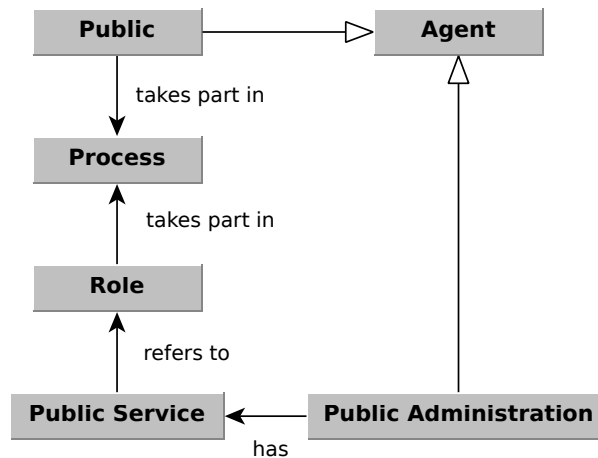


Abbildung 7.32: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der FÄHIGKEITS-Metapher

drücke der FÄHIGKEITS-Metapher finden, wobei die Ausdrücke in allen drei Fällen ähnlich sind. Es handelt sich hierbei um nominelle Metapherausdrücke, welche bereits in Kapitel 7.4.21.1 auf Seite 266 zitiert wurden und Teil von Definitionen des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung waren. Für eine Metapher, die zumindest für das Konzept der Dienstleistung leitend ist, wäre ein häufigeres Auftreten von metaphorischen Ausdrücken in den zu untersuchenden Veröffentlichungen zu vermuten gewesen, z. B. Ausdrücke wie „to enable public administrations to offer e-government services.“

Gleiches gilt für die Anwendung dieser Metapher in konzeptuellen Modellen. Auch in den Modellen, die in den untersuchten Veröffentlichungen präsentiert werden, lassen sich keine Ausdrücke ausmachen, die der FÄHIGKEITS-Metapher zugeordnet werden können, so dass sich die Frage nach dem Grund für die geringe Präsenz von metaphorischen Ausdrücken der FÄHIGKEITS-Metapher ergibt.

Eine Vermutung ist, dass im Vergleich zum Konzept der privaten Dienstleistungen bei dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung die Ähnlichkeit zum Konzept der Fähigkeit keine oder nur eine untergeordnete Rolle spielt. Bei öffentlichen Dienstleistungen würden demnach andere Aspekte des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung eine Rolle spielen.

Eine zweite Vermutung ist, dass in den Veröffentlichungen von einem Standpunkt aus das Konzept der öffentlichen Dienstleistung betrachtet wurde, von dem die Parallelen zum Konzept der Fähigkeiten verdeckt wurden. Denn die Veröffentlichungen hatten oft die Zugänglichmachung von öffentlichen Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen mittels geeigneter Informationssysteme zum zentralen Gegenstand. Dass das Konzept der öffentlichen Dienstleistung auch als Fähigkeit verstanden werden kann, ist in diesem Zu-

sammenhang von geringer Bedeutung, so dass die Merkmale der Fähigkeit in den Hintergrund treten.

Eine dritte Vermutung in diesen Zusammenhang ist, dass das Konzept der Fähigkeit selbst zu abstrakt ist, als dass es etwas zum Verständnis der öffentlichen Dienstleitung beitragen würde. Das Konzept der Fähigkeit würde dann selbst durch andere Metaphern verstanden werden, z. B. mittels der Metapher FÄHIGKEIT ALS BESITZ. Hier würde eine Fähigkeit als ein physisches Objekt, z. B. ein Werkzeug, verstanden, das ein Akteur erwerben und in Besitz bringen kann, um damit bestimmte Handlungen durchführen zu können. Diese Metapher würde sich dann auch auf das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung auswirken.

7.4.21.5 Anwendungsvoraussetzungen

Für die FÄHIGKEITS-Metapher lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen ableiten:

- *Konventionalisierung:* Ein häufiges Vorkommen von metaphorischen Ausdrücken in den untersuchten Veröffentlichungen lässt sich nicht feststellen, jedoch eine explizite Verwendung, indem diese Metapher verwendet wurde, um das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu definieren. Hier wird die öffentliche Dienstleistung als eine Eigenschaft von etwas verstanden. Als Anwendungsvoraussetzung lässt sich daraus ableiten, dass die FÄHIGKEITS-Metapher dann sinnvoll verwendet werden kann, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen ein Akteur, d. h. die öffentliche Verwaltung, gekennzeichnet und charakterisiert werden soll, d. h., welche Handlungen der Akteur vollziehen kann und welchen Nutzen diese Handlungen für andere Akteure wie die Öffentlichkeit hat.
- *Abstraktionsbeziehungen:* Anwendungsvoraussetzungen lassen sich hier nicht ableiten, da sich eine sinnvolle Abstraktionsbeziehung zu einer anderen identifizierten Metapher nicht herstellen lässt.
- *Dualitätsbeziehungen:* Als duale Metapher lässt sich für die FÄHIGKEITS-Metapher die AKTEURS-Metapher ausmachen. In dem einen Fall wird die öffentliche Dienstleistung als Fähigkeit eines Akteurs und im anderen Fall wird die öffentliche Dienstleistung als der Akteur selbst verstanden. Ableiten lässt sich daraus die Anwendungsvoraussetzung, dass die öffentliche Dienstleistung nicht als etwas Aktives, sondern als Eigenschaft von etwas Aktivem verstanden werden kann oder soll.

- *Organisationsmetapher*: Passend zur FÄHIGKEITS-Metapher lässt sich die öffentliche Verwaltung als Akteur verstehen, zu dessen Fähigkeiten die öffentlichen Dienstleistungen gehören. Ableiten lässt sich daraus dieselbe Anwendungsvoraussetzung wie bei dem Grad der Konventionalisierung und wie bei der Dualitätsbeziehung.

7.4.22 Öffentliche Dienstleistung als Reisebegleiter

7.4.22.1 Beschreibung

Kern dieser Metapher ist die Idee, dass eine öffentliche Dienstleistung mit einem Akteur, der jemand auf einer Reise begleitet, vergleichbar ist und als ein solcher Akteur verstanden werden kann. Eine öffentliche Dienstleistung ist also etwas, das sich bewegen kann, wobei sich die Bewegung der öffentlichen Dienstleistung an den Bewegungen der Öffentlichkeit ausrichtet. Eine öffentliche Dienstleistung „follows“, ‘accompanies’ or ‘precedes’ the customer as she/he moves through time and space“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)

7.4.22.2 Domänenabbildung

Die Konzepte, die hier auf einander abgebildet werden, sind das Konzept des Reisebegleiters auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, das Konzept des Reisenden auf das Konzept der Öffentlichkeit und das Konzept des Reiseziels auf das Konzept des öffentlichen Ziels. Die Gemeinsamkeit bei den Konzepten der Öffentlichkeit und des Reisenden besteht ähnlich wie bei anderen Metaphern darin, dass es sich hier um Akteure handelt, die mit bestimmten Absichten Handlungen vollziehen.

Bei dem Konzeptpaar des Reisebegleiters und der öffentlichen Dienstleistung ist dies ähnlich wie bei der *PRODUZENTEN*-Metapher und der *AKTEURS*-Metapher. Während aber bei der *PRODUZENTEN*-Metapher die Beziehung zum Produktionsprozess das gemeinsame und verbindende Merkmal war, ist es hier die Teilnahme an einem Reise- und Bewegungsprozess. Ähnlich wie bei der *TRANSPORTOBJEKT*-Metapher wird das Konzept des Reiseziels auf das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet. In beiden Fällen endet am Zielort der Transport bzw. die Reise.

Für das Konzept der öffentlichen Verwaltung gibt es bei dieser Metapher keine geeignete Abbildung, so dass die Abbildung der Konzepte bei der *REISEBEGLEITER*-Metapher wie in Tabelle 7.31 auf der nächsten Seite zusammengefasst werden kann.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Reisebegleiter	öffentliche Dienstleistung	Akteur
-	öffentliche Verwaltung	-
Reisender	Öffentlichkeit	Akteur
Reiseziel	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.31: Domänenabbildung der REISEBEGLEITER-Metapher

7.4.22.3 Integration

Durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte ergibt sich die in Abbildung 7.33 dargestellte Beimischdomäne. Die Öffentlichkeit ist in der Beimischdomäne der Reisende, d. h. eine sich bewegende Person, welche von der öffentlichen Dienstleistung in der Form begleitet wird, dass die öffentliche Dienstleistung der Öffentlichkeit sowohl vorausgeht als auch nachfolgt. Die Richtung dieser Bewegungen wird von der Öffentlichkeit vorgegeben, und die Bewegungsrichtung der öffentlichen Dienstleistung ist danach ausgerichtet.

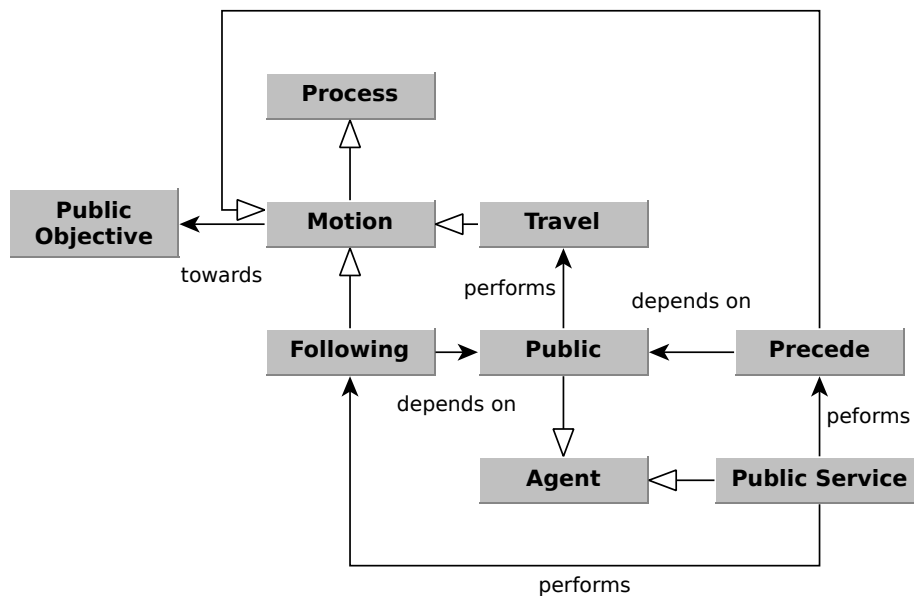


Abbildung 7.33: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der REISEBEGLEITER-Metapher

7.4.22.4 Diskussion

Wie aus dem Modell der Beimischdomäne durch die Abstraktionsbeziehung des Konzepts des Reisebegleiters bzw. der öffentlichen Dienstleistung zum Konzept des Akteurs leicht

ersichtlich ist, steht diese Metapher ähnlich wie die *PRODUZENTEN*-Metapher in einer Abstraktionsbeziehung zur *AKTEURS*-Metapher. Im Sinne der *REISEBEGLEITER*-Metapher ist eine öffentliche Dienstleistung ein spezieller Akteur, der mit der Öffentlichkeit in einer Beziehung steht. Die Beziehung besteht hier darin, dass sowohl die Öffentlichkeit als auch die öffentliche Dienstleistung sich bewegende Akteure sind, wobei die Bewegung der öffentlichen Dienstleistung abhängig von der Bewegung der Öffentlichkeit ist.

In den untersuchten Aufsätzen wurden nur zwei Aufsätze identifiziert, die metaphorische Ausdrücke dieser Metapher enthalten. Explizit verwendet wird diese Metapher vor allem bei Klischewski und Wetzel (2002). Hier ist die *REISEBEGLEITER*-Metapher die zweite zentrale Metapher für den von Klischewski und Wetzel (2002) entwickelten *Service-Flow*-Ansatz. Ähnlich wie bei der *FLÜSSIGKEITS*-Metapher kommt durch die *REISEBEGLEITER*-Metapher zum Ausdruck, dass eine öffentliche Dienstleistung nichts Starres und Unbewegliches ist. Vielmehr verändert eine öffentliche Dienstleistung ihre Position und damit ihren Bezug zur Öffentlichkeit.

Ebenso wie bei der *FLÜSSIGKEITS*-Metapher spiegelt sich die *REISEBEGLEITER*-Metapher nicht in den konzeptuellen Modellen wider. Jedoch lässt sich bei Klischewski und Wetzel (2002) ein anderes Konzept identifizieren, was dem Reisebegleiter ähnelt: der *service float* (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1641). Dieser begleitet die Öffentlichkeit und in dem *service float* werden die Stationen vermerkt, die im Zuge der Durchführung der öffentlichen Dienstleistung bereits passiert wurden. In diesem Sinne würden bei dem *service float* nicht nur die *REISEBEGLEITER*-Metapher vorliegen, sondern mehrere konzeptuelle Metaphern gleichzeitig, bei der die endgültige Beimischdomäne durch Rekursion gebildet wurde.

7.4.22.5 Anwendungsvoraussetzungen

Zu den Anwendungsvoraussetzungen der *REISEBEGLEITER*-Metapher lässt sich Folgendes feststellen:

- *Konventionalisierung*: Metaphorische Ausdrücke für die *REISEBEGLEITER*-Metapher fanden sich im Wesentlichen nur in einer Veröffentlichung, in der diese aber explizit verwendet wurde. Betont wurde dort, dass die öffentliche Dienstleistung als etwas oder als jemand verstanden werden kann und soll, was der bzw. dem die Öffentlichkeit behilflich ist, bestimmte Ziele zu erreichen und bestimmte Lebenssituationen zu bewältigen.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Sinnvoll herstellen lässt sich eine Abstraktionsbeziehung zur *AKTEURS*-Metapher, da ein Reisebegleiter ebenso ein menschlicher Akteur ist.

Die Anwendungsvoraussetzungen der AKTEURS-Metapher gelten somit auch hier, wobei sich diese dadurch konkretisieren lassen, dass es sich bei dem Prozess zum einen um Reisen, d. h. um eine Bewegung handelt und, dass zum anderen die Richtung der Bewegung von jemand anderem, d. h. von der Öffentlichkeit, vorgegeben wird. Sollen solche Aspekte bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund stehen, dann bietet sich die Verwendung der REISEBEGLEITER-Metapher an.

- *Dualitätsbeziehungen:* Entsprechend der Abstraktionsbeziehung zur AKTEURS-Metapher lassen sich die Dualitätsbeziehungen der AKTEURS-Metapher auf die REISEBEGLEITER-Metapher übertragen. Ergänzungen der Anwendungsvoraussetzungen, die nicht bereits bei den Abstraktionsbeziehungen vorgenommen wurden, lassen sich nicht feststellen.
- *Organisationsmetapher:* Die Metapher ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS LAND wurde in der Metaphervalidierung als zur REISEBEGLEITER-Metapher korrespondierende Metapher für das Konzept der öffentlichen Verwaltung identifiziert. Daraus lässt sich eine ähnliche Anwendungsvoraussetzung für die REISEBEGLEITER-Metapher ableiten wie aus dem Grad der Konventionalisierung. Jedoch lässt sich durch die Organisationsmetapher diese Anwendungsvoraussetzung derart weiter konkretisieren, dass die Umgebung, in der sich die Öffentlichkeit bewegt und von der öffentlichen Dienstleistung begleitet wird, die öffentliche Verwaltung ist. Die Metapher lässt sich demnach auch dann sinnvoll einsetzen, wenn der Öffentlichkeit aufgezeigt werden soll, wie und wo sie innerhalb der öffentlichen Verwaltung bestimmte Vorgänge erledigen kann. Die öffentliche Dienstleistung wird hier als Begleiter verstanden, der den Weg durch die öffentliche Verwaltung weist.

7.4.23 Öffentliche Dienstleistung als Auftrag

7.4.23.1 Beschreibung

Bei einigen der zuvor diskutierten Metaphern, wie z. B. bei der HANDLUNGS-Metapher und der FÄHIGKEITS-Metapher, wurde das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als etwas verstanden, dass eine Beziehung zu einem Akteur darstellt. Ähnlich ist es bei der AUFTRAGS-Metapher. Hier steht das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu einem Akteur in einer Beziehung, und zwar in dem Sinne, dass öffentliche Dienstleistungen ausgewählten Akteuren zugewiesen werden. Oder wie es Peinel et al. (2009, S. 60) formulieren: „Services can be assigned to roles or partners [...]“. In diesem Sinne wird hier eine öffentliche Dienstleistung als ein Auftrag verstanden. Erteilt wird der Auftrag von einem Akteur

an einen anderen Akteur, welcher dadurch verpflichtet wird, diesen Auftrag zu erfüllen und Handlungen zu vollziehen, um den durch den Auftrag vorgegebenen Endzustand zu erreichen.

7.4.23.2 Domänenabbildung

Die Abbildungen der Konzepte zwischen den Domänen sind bei dieser Metapher die folgenden: das Konzept des Auftrags auf das Konzept der öffentlichen Dienstleistung, das Konzept des Beauftragten auf das Konzept der öffentlichen Verwaltung und das Konzept des Auftraggebers auf das Konzept der Öffentlichkeit. Im Falle der letzten beiden Abbildungen besteht die Gemeinsamkeit darin, dass es sich bei beiden Konzepten wieder um Akteure handelt. Dem Konzept des Auftrags und der öffentlicher Dienstleistung hingegen ist gemeinsam, dass beide Konzepte an eine Beziehung zwischen zwei Akteuren gekoppelt sind. Der Auftrag bezeichnet einen Zustand, der durch die Erfüllung des Auftrags durch den Beauftragten erreicht werden soll, was somit das Konzept des Auftrags mit dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung gemeinsam hat. Die öffentliche Dienstleistung bezeichnet ebenfalls einen zu erreichenden Zustand.

Die Abbildung des Konzepts der Absicht des Beauftragenden wird wie zuvor und aus ähnlichen Gründen auf das Konzept des öffentlichen Ziels abgebildet.

Tabelle 7.32 fasst die Abbildungen zwischen den Konzepten der Quell- und der Zieldomäne zusammen.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Auftrag	öffentliche Dienstleistung	zu erreichender Zustand
Beauftragter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Auftraggeber	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Tabelle 7.32: Domänenabbildung der AUFTRAGS-Metapher

7.4.23.3 Integration

Die sich durch die Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte ergebende Beimischdomäne ist in Abbildung 7.34 auf der nächsten Seite dargestellt. Durch die Zusammenführung wird die öffentliche Dienstleistung zu einem Auftrag, der von der Öffentlichkeit erteilt wird und der durch die öffentliche Verwaltung zu erfüllen ist.

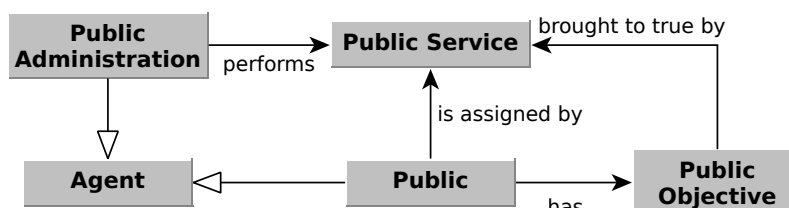


Abbildung 7.34: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der AUFTRAGS-Metapher

7.4.23.4 Diskussion

In der verwaltungswissenschaftlichen Literatur ist dies eine Metapher, die häufig angetroffen werden kann. Deutlich wird dies z. B. in der Definition des Konzepts der öffentlichen Verwaltung von Lynn. Er definiert das Konzept der öffentlichen Verwaltung im wesentlichen als „[...] the organizational structures, managerial practices, and institutionalized values by which officials enact the will of a sovereign authority, whether that authority is prince, parliament, or the people“ (Lynn 2006, S. 24). Ein Akteur hat also einen Willen, dass ein bestimmter Zustand erreicht werden soll, zu dessen Erfüllung die öffentliche Verwaltung eingesetzt, geschaffen oder beauftragt wird.

Ferner stellt das Konzept der öffentlichen Aufgabe in der deutschen Verwaltungswissenschaft einen zentralen Begriff dar, welcher ausgiebig und intensiv diskutiert wird (vgl. z. B. den Schupperts (1980) Überblick über die unterschiedlichen Verständnisse des Konzepts der öffentlichen Aufgabe). Es wird in dieser Diskussion aber oft eine Unterscheidung zwischen der öffentlichen Aufgabe und der öffentlichen Leistung bzw. Dienstleistung vorgenommen (vgl. auch Kapitel 3.5 auf Seite 52 auf Seite 3.5 auf Seite 53 und Kapitel 3.6 auf Seite 56). Die öffentliche Aufgabe stellt dabei eine Verpflichtung dar, welche die öffentliche Verwaltung zu erfüllen hat, und die öffentliche Dienstleistung ist ein Mittel, welches die öffentliche Verwaltung nutzen kann oder muss, um die ihr auferlegten Verpflichtung zu erfüllen. Das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung, welches dieser Unterscheidung zugrunde liegt, ist eher der MITTEL-Metapher zuzuordnen als der AUFTRAGS-Metapher. Die im Zusammenhang mit der AUFTRAGS-Metapher verwendeten metaphorischen Ausdrücke nehmen dann also in diesem Sinne eine rekursive Integration der Beimischdomäne der MITTEL-Metapher mit der Quelldomäne der AUFTRAGS-Metapher vor. Hier ist die öffentliche Dienstleistung Auftrag und Mittel zugleich.

Entgegen der hervorgehobenen Bedeutung der AUFTRAGS-Metapher finden sich in den konzeptuellen Modellen nur wenige Ausdrücke für diese konzeptuelle Metapher. Eine mögliche Ursache hierfür kann sein, dass die AUFTRAGS-Metapher vor allem im Kontext des Verwaltungsrechts verwendet wird. Viele Arbeiten zur Modellierung von öffentlichen

Dienstleistungen orientieren sich aber stärker an den Arbeiten zu privaten Dienstleistungen, bei denen aber, wie in Kapitel 3.1 deutlich wurde, der Auftragscharakter keine oder nur eine untergeordnete Rolle spielt. Hier spielen die Konzepte Fähigkeit, Prozess und Ergebnis eine viel stärkere Rolle.

7.4.23.5 Anwendungsvoraussetzungen

Die Anwendungsvoraussetzungen der AUFTRAGS-Metapher sind die folgenden:

- *Konventionalisierung*: Viele Ausdrücke, die der AUFTRAGS-Metapher zugeordnet werden können, ließen sich in den untersuchten Veröffentlichungen nicht finden. Lediglich in der verwaltungswissenschaftlichen Literatur wird das Konzept der Aufgabe bzw. des Auftrags in Verbindung mit dem Konzept der öffentlichen Dienstleistung diskutiert. Als Anwendungsvoraussetzung lässt sich daraus ableiten, dass die AUFTRAGS-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen zum einen die Beziehung zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit im Mittelpunkt der Betrachtung steht und wenn zum anderen diese Beziehung durch Aspekte wie Verpflichtung sowie Zielvorgaben und -erreicherung geprägt ist.
- *Abstraktionsbeziehungen*: Sinnvolle Abstraktionsbeziehungen zu anderen identifizierten Metaphern lassen sich nicht herstellen. Anwendungsvoraussetzungen lassen sich somit hier nicht ableiten.
- *Dualitätsbeziehungen*: Als duale Metapher zur AUFTRAGS-Metapher kann zum einen die GABE-Metapher betrachtet werden. Während bei der GABE-Metapher öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden wird, dass der Öffentlichkeit von der öffentlichen Verwaltung gewährt wird, wird bei der AUFTRAGS-Metapher eine öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden, dass der öffentlichen Verwaltung von der Öffentlichkeit aufgetragen wird. Daraus lässt sich eine ähnliche Anwendungsvoraussetzung ableiten wie bei dem Konventionalisierungsgrad. Die AUFTRAGS-Metapher kann dann verwendet werden, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen die öffentliche Verwaltung in einer Abhängigkeitsbeziehung gesehen wird und daher Handlungen vollziehen muss, um dieser Abhängigkeit gerecht zu werden.

Eine weitere Dualitätsbeziehung kann zur HANDLUNGS-Metapher hergestellt werden, da ein Auftrag erteilt wird. Er ist Gegenstand einer Handlung, so dass als

Anwendungsvoraussetzung abgeleitet werden kann, dass diese Metapher sich anbietet, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives verstanden wird oder verstanden werden soll.

- *Organisationsmetapher*: Die öffentliche Verwaltung wird in Bezug auf die AUFTRAGS-Metapher als Auftragsnehmer verstanden, was mit der in der Metaphervvalidierung identifizierten Metapher übereinstimmt. Weitere Anwendungsvoraussetzungen neben den bereits genannten lassen sich daraus nicht ableiten.

7.4.24 Öffentliche Dienstleistung als Sprache

7.4.24.1 Beschreibung

Peristeras und Tarabanis treffen in einer ihrer Ausführungen zum *GEA*-Ansatz die Aussage, dass eine öffentliche Dienstleistung aus Objekten und Prozessen besteht, deren „[...] appropriate organization is governed by a set of structural rules, which could be called an (administrative) Grammar [sic!]“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 476). Die Aussage, dass die Struktur von öffentlichen Dienstleistungen durch grammatikalische Regeln bestimmt wird, lässt sich so deuten, dass das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als Sprache verstanden wird. Denn Grammatik bezeichnet die Regeln, nach denen die Zeichen und Wörter einer Sprache angeordnet werden dürfen und sollen, damit Aussagen sinnvoll sind und von einem Sprecher bzw. Hörer verstanden werden können.

7.4.24.2 Domänenabbildung

Entsprechend der einleitenden Beschreibung wird bei dieser Metapher das Konzept der Sprache auf das Konzept der Dienstleistung abgebildet. Gemeinsam ist beiden Konzepten, dass aus anderen Individuen bestehen, wobei die Zusammensetzung aus anderen Individuen durch festgelegte Regeln bestimmt wird, die sich auf eine formale Art und Weise – in Form einer Grammatik – beschreiben lassen.

Das Konzept des Sprechers wird bei dieser Metapher auf die Konzepte der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit abgebildet. Wie bei anderen Metaphern besteht hier die Gemeinsamkeit bei den aufeinander abgebildeten Konzepten darin, dass es sich um Akteure handelt, welche sprechen bzw. hören. Eine öffentliche Dienstleistung ist hierbei die Sprache, deren sich die beiden Akteure bedienen, um miteinander zu kommunizieren. Für das Konzept des öffentlichen Ziels gibt es bei der *SPRACH*-Metapher keine geeignete Abbildung.

Tabelle 7.33 gibt die Abbildung zwischen den Konzepten der Quell- und der Zieldomäne zusammenfassend wieder.

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Sprache	öffentliche Dienstleistung	Struktur
Sprecher	öffentliche Verwaltung	Akteur
Sprecher	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

Tabelle 7.33: Domänenabbildung der SPRACH-Metapher

7.4.24.3 Integration

Wie bei den Metaphern zuvor wird auch die Beimischdomäne bei dieser Metapher im wesentlichen durch Zusammenführung der aufeinander abgebildeten Konzepte gebildet. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung nimmt den Platz des Konzepts der Sprache ein und wird somit die Sprache, mit der die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit miteinander kommunizieren. Die öffentliche Dienstleistung besteht dieser Metapher nach aus Wörtern, mit denen sich Sätze bilden lassen usw.

Graphisch dargestellt ist die so gebildete Beimischdomäne in Abbildung 7.35.

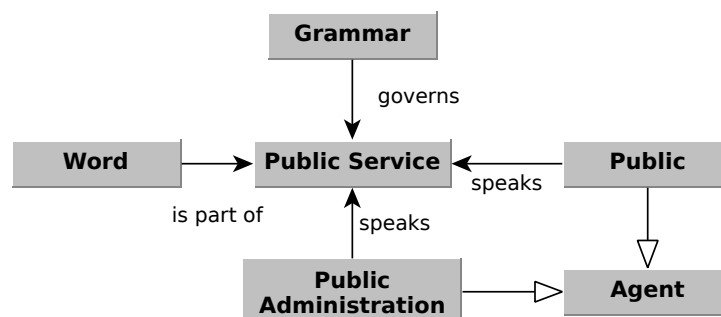


Abbildung 7.35: Konzeptuelles Modell für die Beimischdomäne der SPRACH-Metapher

7.4.24.4 Diskussion

In den untersuchten Veröffentlichungen fanden sich dazugehörige metaphorische Ausdrücke nur in zwei Veröffentlichungen, in denen sich aber auch ein Beispiel für ein konzeptuelles Modell findet, in dem die SPRACH-Metapher verwendet wird. Es handelt sich um die Veröffentlichungen von Peristeras und Tarabanis (2004a; 2004b), welche ihr konzeptuelles Modell vorstellen, welches sie im Rahmen des GEA-Projekts entwickelt haben.

Dargestellt ist der relevante Ausschnitt aus diesem konzeptuellen Modell in Abbildung 7.36.

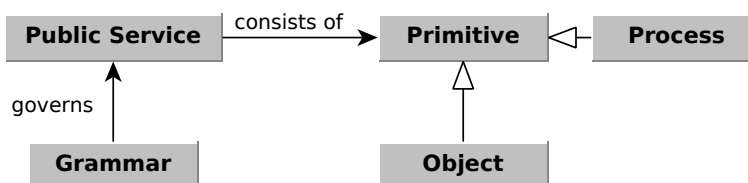


Abbildung 7.36: Ausschnitt aus einem konzeptuellen Modell mit der SPRACH-Metapher – in Anlehnung an Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474)

Im Gegensatz zu vielen zuvor diskutierten Beispielen verwenden Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 274) die SPRACH-Metapher bewusst. Insbesondere betrachten Peristeras und Tarabanis (2004a, S. 474) die „[...] relationship between administration and society in a linguistic context.“ Dies äußert sich darin, dass hier die Menge der Regeln, welche die Anordnung der Objekte und Prozesse, aus denen öffentliche Dienstleistungen in ihrem Modell bestehen, als Grammatik (*grammar*) bezeichnet wird (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 476).

Darüber hinaus werden in dem Modell keine weiteren Konzepte der Linguistik auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistung übertragen.

Eine Nähe der Konzepte der Sprache und der öffentlichen Dienstleistung ist auch dadurch gegeben, dass die Öffentlichkeit selbst durch eine diskursive Struktur geprägt ist (vgl. Kapitel 3.2 auf Seite 45). Denn die öffentlichen Dienstleistungen sind Gegenstand und Ergebnis des öffentlichen Diskurses, der zwischen den Akteuren einer Gesellschaft geführt wird. Insofern scheint eine zukünftige und ausführlichere Untersuchung der SPRACH-Metapher vielversprechend zu sein, da in den untersuchten Veröffentlichungen nur wenige Beispiele für die Anwendung der SPRACH-Metapher gefunden wurden.

7.4.24.5 Anwendungsvoraussetzungen

Für die SPRACH-Metapher lassen sich die folgenden Anwendungsvoraussetzungen ableiten:

- *Konventionalisierung*: Als identifizierte Metapher mit der geringsten Häufigkeit von metaphorischen Ausdrücken in den untersuchten Veröffentlichungen lässt sich für die SPRACH-Metapher nur ein geringer Konventionalisierungsgrad feststellen. Bei der einzigen expliziten Verwendung dieser Metapher wurde sie verwendet, um

die Beziehung zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit als Kommunikationsbeziehung zu kennzeichnen. Die *SPRACH*-Metapher bietet sich demnach dann an, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen die Beziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit, welche hierbei als kommunizierende Akteure verstanden werden, im Mittelpunkt stehen.

- *Abstraktionsbeziehungen:* Anwendungsvoraussetzungen lassen sich für die *SPRACH*-Metapher insofern ableiten, als dass eine Abstraktionsbeziehung zur *MITTEL*-Metapher hergestellt werden kann, so dass die Sprache und damit die öffentliche Dienstleistung als ein Mittel zur Kommunikation verstanden wird. Als Anwendungsvoraussetzung lässt sich daher ableiten, dass die *SPRACH*-Metapher dann sinnvoll verwendet werden kann, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives verstanden werden kann, was in Handlungen von Akteuren verwendet wird. In Abgrenzung zur *MITTEL*-Metapher lässt sich die Anwendungsvoraussetzung konkretisieren, indem das Mittel, d. h. die öffentlichen Dienstleistung, aus Bestandteilen besteht, die nach definierten Regeln zusammengesetzt werden können.
- *Dualitätsbeziehungen:* Aufgrund der Abstraktionsbeziehung zur *MITTEL*-Metapher kann die *HANDLUNGS*-Metapher ebenfalls als duale Metapher zur *SPRACH*-Metapher betrachtet. Die Konkretisierung der sich daraus ergebenden Anwendungsvoraussetzung deckt sich mit der aus den Abstraktionsbeziehungen abgeleiteten, so dass die Anwendungsvoraussetzung hier nicht wiederholt werden soll.
- *Organisationsmetapher:* In der Metaphervalidierung wurde die Metapher *ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS KULTURELLES PHÄNOMEN* als zur *SPRACH*-Metapher korrespondierende Metapher identifiziert. Die öffentliche Dienstleistung wird bei der Metapher *ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS KULTURELLES PHÄNOMEN* als Regelwerk zur Anordnung von Symbolen der Kultur „öffentliche Verwaltung“ verstanden. Insofern lässt sich dieselbe Anwendungsvoraussetzung ableiten wie bei den Abstraktionsbeziehungen. Hinzukommt, dass es nicht nur ein beliebiges Regelwerk ist, sondern ein Regelwerk, welches im Kontext von menschlichen Handlung angewendet wird. Als zusätzliche Anwendungsvoraussetzung lässt sich ähnlich wie bei der *SOZIALE-BEZIEHUNGS*-Metapher daraus ableiten, dass die *SPRACH*-Metapher dann sinnvoll angewendet werden kann, wenn die Interaktionen zwischen Menschen bei einer öffentlichen Dienstleistung von besonderem Interesse sind.

7.5 Anwendung des Metapherkatalogs

7.5.1 Unterstützung der konzeptuellen Modellierung

Abschließend soll die Frage diskutiert werden, zu welchem Zweck der zuvor erstellte Katalog von Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung verwendet werden kann. Wie in Kapitel 4.1.4 bereits erläutert, können Metaphern im Rahmen der konzeptuellen Modellierung in zweierlei Hinsicht verwendet werden: zur Unterstützung der Modellierung und Erstellung von konzeptuellen Modellen selbst und zur Unterstützung der Vermittlung von konzeptuellen Modellen.

Bei der Modellierung kann der Metapherkatalog zur Unterstützung beitragen, da er erlaubt, ein besseres Verständnis über das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu gewinnen sowie für das jeweilige Modellierungsvorhaben ein geeignetes Verständnis für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu entwickeln.

Das mag auf den ersten Blick widersprüchlich erscheinen, da – werden die identifizierten Metaphern als Grundlage genommen – das Konzept der öffentlichen Dienstleistung eine ganze Reihe verschiedener Merkmale enthält, die sich z. T. widersprechen. So wäre z. B. den Metaphern nach eine öffentliche Dienstleistung gleichzeitig ein Produkt, Produktionsprozess und Produzent, also etwas, dass sich selbst durch sich selbst produziert.

Doch wird der integrative Definitionsansatz des Konzepts der Dienstleistung aus Kapitel 3.1 noch einmal vor dem Hintergrund der identifizierten Metapher betrachtet, so lassen sich drei der in diesem Kapitel identifizierten Metaphern darin wiederfinden: (ÖFFENTLICHE) DIENSTLEISTUNG ALS FÄHIGKEIT (potentialorientierter Definitionsansatz), (ÖFFENTLICHE) DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKTIONSPROZESS (prozessorientierter Definitionsansatz) und (ÖFFENTLICHE) DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKT (ergebnisorientierter Definitionsansatz). Die Identifikation der Metaphern ist demnach nur eine konsequente Fortführung des integrativen Ansatzes zur Definition des Konzepts der (öffentlichen) Dienstleistung. Die Idee des integrativen Definitionsansatzes wird hier also derart erweitert, dass nicht nur drei ausgewählte Metaphern verwendet werden, sondern zielgerichtet Metaphern aus dem zuvor erstellten Metapherkatalog ausgewählt werden.

Illustriert werden soll dies anhand der Abbildung 7.37 auf der nächsten Seite. Darin sind alle identifizierten Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung aufgeführt sowie die Beziehungen zwischen den identifizierten Metaphern.

Die Zahl der Metaphern als auch die Beziehungen zwischen diesen Metaphern machen deutlich, dass das Konzept der öffentlichen Dienstleistung so komplex und vielschichtig ist, dass es schwierig ist alle Aspekte dieses Konzepts gleichzeitig zu erfassen sowie in konzeptuellen Modellen zu beschreiben. Der Metapherkatalog bietet eine Möglichkeit,

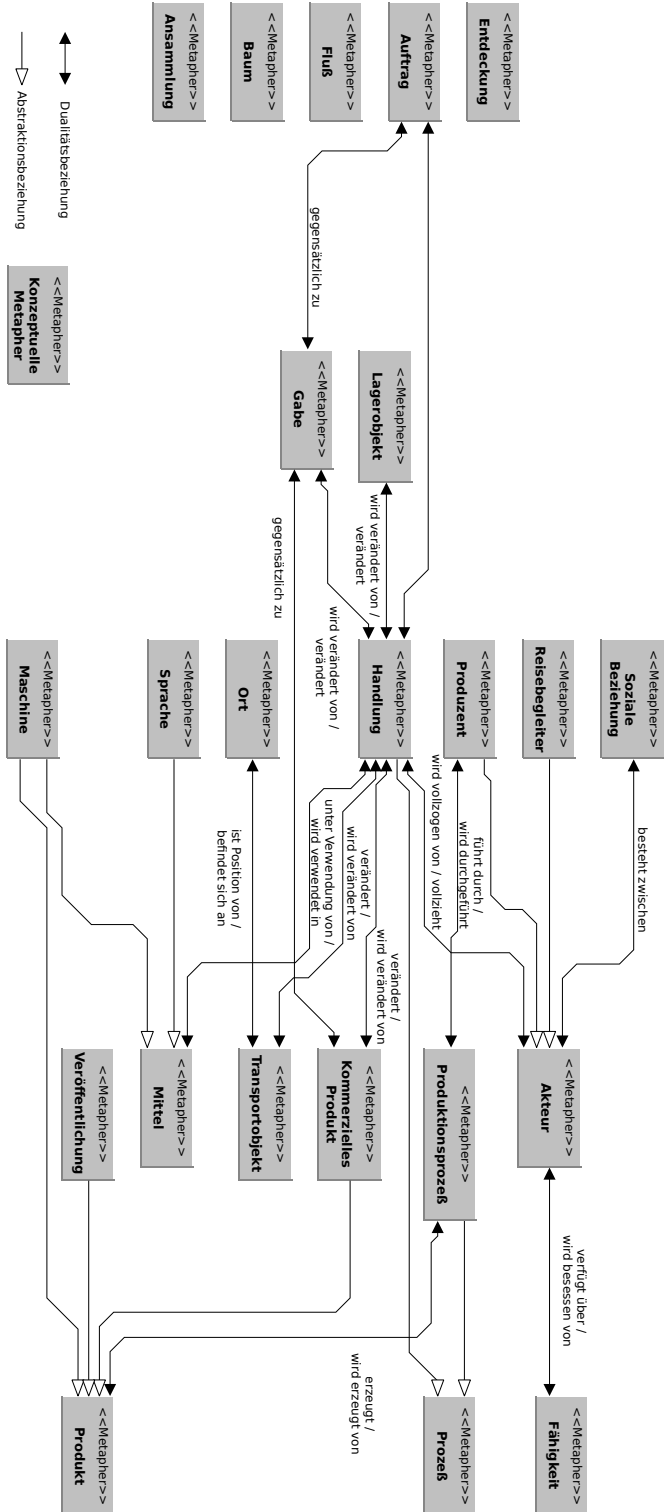


Abbildung 7.37: Beziehungen zwischen den konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung

bei der Modellierung sich abhängig von dem Kontext, in dem das konzeptuelle Modell erstellt werden soll, und abhängig von den Zielen der Modellierung genau die Metaphern auszuwählen, die die passenden Aspekte beleuchten. Damit wird es auch möglich, Merkmale bewusst ein- oder auszuschließen und gleichzeitig das gewählte Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung nachvollziehbarer zu dokumentieren und besser von anderen Verständnis abzugrenzen. Ferner können die konzeptuellen Modelle der Beimischdomäne der jeweiligen Metaphern als Ausgangsbasis für das zu erstellende konzeptuelle Modell dienen.

Erwähnenswert sind hier ebenso die Dualitätsbeziehungen zwischen den Metaphern, da in ihnen ein Gegensatz zwischen den jeweiligen Metaphern zum Ausdruck kommt, wie z. B. bei der *HANDLUNGS-* und *AKTEURS-*Metapher oder der *PRODUKT-* und *PRODUKTIONSPROZESS-*Metapher. Dass das Konzept der öffentlichen Dienstleistung sowohl als Handlung als auch als Akteur verstanden werden kann, mag erst einmal widersprüchlich erscheinen. Der Widerspruch löst sich aber dann auf, wenn das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als etwas betrachtet wird, das sowohl über Merkmale einer Handlung als auch über Merkmale eines Akteurs verfügt. Was es genau ist, lässt sich zwar (derzeit) noch nicht sagen, doch beide Metaphern erlauben zumindest, einen Teilausschnitt des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung zu betrachten und damit einen partiellen Zugang und ein partielles Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung zu finden.

Als Beispiel hierfür lassen sich das Projekt *Amt@Direkt* und der auf ähnlichen Prinzipien basierende Katalog öffentlicher Dienstleistungen „Leika“ anführen, welche bereits bei der *HANDLUNGS-*Metapher in Kapitel 7.4.4 diskutiert wurden. Aus dem Blickwinkel dieser Arbeit betrachtet, wurde bei diesen beiden Projekten bewusst ein metaphorischer Zugang zum Konzept der öffentlichen Dienstleistung gewählt und von diesem Zugang aus das jeweilige konzeptuelle Modell für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung entwickelt. Verdeutlichen lässt sich dies bei dem Projekt *Amt@Direkt* dadurch, dass in diesem Projekt die Perspektive des Bürgers gewählt wurde, um die öffentlichen Dienstleistungen von Kommunen zu beschreiben. Der Grund war, dass mit Hilfe der in dem Projekt entwickelten Taxonomie öffentlicher Dienstleistungen das Finden von Informationen in Dienstleistungsverzeichnissen unterstützt werden sollte, um telefonische Bürgeranfragen schnell und angemessen beantworten zu können (Jahns et al. 2009c, S. 30).

Wird davon ausgegangen, dass solche Bürgeranfragen aus Sicht der Öffentlichkeit formuliert sind, d. h., welche Handlungen die Öffentlichkeit ausführen muss, um eine öffentliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, liegt die Verwendung der *HANDLUNGS-*Metapher nahe, d. h., das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wurde als eine Handlung der Öffentlichkeit verstanden und von diesem Verständnis aus eine Taxonomie der

öffentlichen und insbesondere der kommunalen Dienstleistungen entwickelt. Abgeleitet daraus waren dann die Bezeichnungen für die einzelnen Dienstleistungen, die konsequent entsprechend der Handlung, die die Öffentlichkeit ausführt, und dem Objekt, an dem die Handlung vollzogen wurde, benannt wurden. Eine Dienstleistung würde demnach nicht einfach „Ausweis“ oder „Beantragung eines Ausweises“ benannt werden, sondern „Ausweis beantragen“ (Dorloff et al. 2010, S. 225).

Im Sinne dieser Arbeit wurde bei dem Projekt Amt@Direkt von der konkreteren Domäne der menschlichen Handlungen auf die Domäne der öffentlichen Dienstleistungen geschlossen und die Konzepte der Domäne menschlicher Handlungen wurden verwendet, um das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu strukturieren und zu beschreiben. Gleichzeitig sind damit aber andere Sichtweisen, Verständnisse und Definitionen des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung ausgeschlossen. Vielmehr bleibt der Bezug zu den anderen Verständnissen und Definitionen durch den Metapherkatalog erhalten.

7.5.2 Unterstützung der Modellvermittlung

Wie in Kapitel 4.1.4 dargelegt, können Metaphern auch der Vermittlung von konzeptuellen Modellen dienlich sein. Hierzu kann der Metapherkatalog insofern verwendet werden, als dass aus ihm Metaphern ausgewählt werden können, um mit diesen metaphorische Ausdrücke abzuleiten, die die Inhalte und beabsichtigten Zwecke des konzeptuellen Modells nahe an der Lebenswelt des potentiellen Modellnutzers beschreiben. Ermöglicht wird dadurch, dass der Modellnutzer einen leichteren und besseren Zugang zu dem konzeptuellen Modell findet. Gleichzeitig wird durch die explizite Verwendung und Angabe der Metapher das Risiko reduziert, dass es zu dauerhaften Missverständnissen über das Konzept der öffentlichen Dienstleistung kommt.

Als ein Beispiel hierfür kann der Ansatz von Klischewski und Wetzel (2002) angeführt werden, die das Konzept der öffentlichen Dienstleistung als Reisebegleiter kennzeichnen. Mit der REISEBEGLEITER-Metapher verwenden Klischewski und Wetzel (2002) Konzepte, die der Öffentlichkeit, d. h. den Bürgern, vertraut sind, um öffentliche Dienstleistungen zu beschreiben, nehmen aber gleichzeitig eine Sicht ein, bei der verschiedene Aspekte öffentlicher Dienstleistungen verdeckt sind, wie z. B., dass öffentliche Dienstleistungen nichts Materielles sind und ihre Position nicht ändern können.

Mit der Charakterisierung als konzeptuelle Metapher wird ein Ausschließlichkeitsanspruch bezüglich der Definition des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung ausgeschlossen, denn durch die explizite Verwendung der Metapher wird zum einen deutlich gemacht, dass hier eine bestimmte Sichtweise eingenommen wird und erläutert, worin die Gemeinsamkeiten bestehen oder gesehen werden, und zum anderen angegeben, worin die Un-

terschiede zwischen der jeweiligen Quelldomäne und der Zieldomäne der öffentlichen Dienstleistung bestehen oder gesehen werden. Eine Diskussion darüber, ob eine öffentliche Dienstleistung nun ein Reisebegleiter ist und ob eine solche „Definition“ als Reisebegleiter präzise und korrekt ist, wird damit hinfällig, da der Gültigkeitsbereich dieses Verständnisses explizit gemacht wird.

Darüber hinaus können die Metaphern aus dem Metapherkatalog verwendet werden, um die Ansprache der Öffentlichkeit, d. h. der Bürger, direkter und leichter verständlich zu machen. Verdeutlicht werden kann dies an der HANDLUNGS-Metapher und erneut an dem Projekt Amt@Direkt. Ziel dieses Projektes war es, einen Ansatz zu entwickeln, der es kommunalen Call-Centern ermöglicht, Informationen über die Dienstleistungen von Kommunen zu teilen und gleichzeitig derart durchsuchbar zu machen, dass telefonische Anfragen von Bürgern schnell und richtig beantwortet werden können. Da Bürger ihre Anfragen eher aus ihrer Sicht formulieren, kann hier die HANDLUNGS-Metapher verwendet werden, um die Modellelemente so zu benennen, dass sie der Sicht des Bürgers entsprechen.

Eine Dienstleistung würde demnach nicht einfach „Ausweis“ oder „Beantragung eines Ausweises“ benannt werden, sondern „Ausweis beantragen“ (Dorloff et al. 2010, S. 225).

7.6 Zusammenfassung

Im Rahmen der Metapheranalyse wurden 23 konzeptuelle Metaphern identifiziert, die ein breites Spektrum an unterschiedlichen Verständnissen des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung abdecken. Das Spektrum reicht von Metaphern, bei denen die öffentliche Dienstleistung als ein physischer Gegenstand verstanden wird der in verschiedenen Prozessen, wie z. B. Transport, Produktion oder Lagerung, Verwendung findet, über Verständnisse öffentlicher Dienstleistungen als handelnde Akteure, wie z. B. Produzenten oder Reisebegleiter, bis hin zu ungewöhnlichen Verständnissen, wie z. B. öffentliche Dienstleistungen als Sprache oder Baum.

Jede dieser identifizierten Metaphern beleuchtet einen unterschiedlichen Aspekt des Konzepts der öffentlichen Dienstleistung. So hat eine öffentliche Dienstleistung etwas von einem Transportobjekt (TRANSPORTOBJEKT-Metapher), denn die Öffentlichkeit möchte etwas haben, was ihr in Form der öffentlichen Dienstleistung gebracht wird. Gleichzeitig ist eine öffentliche Dienstleistung nichts Physisches, sondern hat auch etwas von einer Handlung (HANDLUNGS-Metapher), welche von der öffentlichen Verwaltung ausgeführt wird.

Werden diese beiden Metaphern zusammengeführt, dann ergibt sich das Verständnis, dass eine öffentliche Dienstleistung eine Handlung ist, die von der Öffentlichkeit veranlasst wird. Die öffentliche Verwaltung vollzieht die Handlung nicht von sich aus, sondern wird

durch die Öffentlichkeit durch Formulierung eines öffentlichen Ziels dazu veranlasst. Dieses öffentliche Ziel zu erreichen ist Zweck der Handlung, die die öffentliche Verwaltung vollzieht.

In diesem Sinne können die identifizierten Metaphern als Basisbausteine dienen, aus denen sich das Verständnis des Konzepts der öffentlichen Dienstleistungen ergibt und konzeptuelle Modelle für öffentliche Dienstleistungen hergeleitet werden können. Gleichzeitig wird die Quelle für die Herleitung offengelegt, was zum einen der Nachvollziehbarkeit der Herleitung als auch der Vermittlung des entwickelten konzeptuellen Modells dient und zum anderen gezieltere Kritik an einem Verständnis möglich macht, da durch die Angabe der Quelldomäne genauer gesagt werden kann, welche Merkmale z. B. für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zutreffend oder geeignet sind und welche nicht.

Einschränkend ist jedoch zu erwähnen, dass für die Menge der identifizierten Metaphern nicht der Anspruch der Vollständigkeit erhoben werden kann. Bei den Metaphern handelt es sich um die Metaphern, die sich aus den Ausdrücken ableiten lassen, welche in den untersuchten Veröffentlichungen identifiziert wurden. Eine Erweiterung der Textbasis kann zur Identifikation weiterer Metaphern führen.

Kapitel 8

Zusammenfassung

8.1 Ergebnisse

In der vorliegenden Arbeit wurde die konzeptuelle Modellierung öffentlicher Dienstleistungen aus dem Blickwinkel der Metaphertheorie untersucht. Die dabei erzielten Ergebnisse korrespondieren mit den in Kapitel 1.2 festgelegten Teilzielen dieser Arbeit und sind im Wesentlichen die folgenden:

1. Um das Metapherkonzept zu operationalisieren und in eine Form zu bringen, die es erlaubt, das Metapherkonzept auf die konzeptuelle Modellierung anzuwenden, wurde eine formale Definition des Konzepts der konzeptuellen Metapher erarbeitet. Diese stützt sich auf das Metapherverständnis der Beimischtheorie von Fauconnier und Turner (2003), wobei für die Entwicklung der formalen Beschreibungsmittel auf die Arbeiten von Bunge (1977; 1974a) zurückgegriffen wurde.
2. Es wurde eine Methode für die Metapheranalyse von Veröffentlichungen entwickelt, in denen sich die Verfasser mit Fragen der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistung auseinandersetzen. Die Methode basiert im Wesentlichen auf der Methode von Schmitt (2011), welche jedoch um Elemente anderer Methoden, wie z. B. der Einzelwortanalyse von Andriessen (2006), und um Elemente, die das gewählte Metapherverständnis widerspiegeln, erweitert wurde. Ergänzt wurde die Methode ferner in der Hinsicht, dass für die Beschreibung der konzeptuellen Metaphern die Mittel der konzeptuellen Modellierung hinzugezogen wurden.
3. Das dritte Ergebnis ist ein Katalog von 23 konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung. Der Katalog basiert auf einem Textkorpus von 64 Veröffentlichungen, welche mit der erarbeiteten Methode zur Metapheranalyse

untersucht wurden. Die einzelnen Metaphern wurden entsprechend der erarbeiteten Definition des Metapherkonzepts beschrieben, d. h., es wurden die korrespondierenden Konzepte der Quell- und Zieldomäne als auch die Integration der Konzepte beider Domänen beschrieben.

Zusammen bilden die drei Teilergebnisse einen Ansatz, der sich dazu verwenden lässt, die Entwicklung von konzeptuellen Modellen auf eine metaphororientierte Basis zu stellen. Als Quelle für konzeptuelle Modelle dienen die identifizierten konzeptuellen Metaphern, und durch rekursive Integration der Metaphern, d. h. ihrer Beimischdomänen, entsteht inkrementell das konzeptuelle Modell für den zu modellierenden Gegenstand.

8.2 Bewertung

8.2.1 Definition des Metapherkonzepts

8.2.1.1 Originalität

Durch die im Rahmen dieser Arbeit hergeleitete Definition des Metapherkonzepts wird das Verständnis des Metapherkonzepts insofern weiterentwickelt, als dass mit dieser Definition eine Operationalisierung des Metapherkonzepts im Kontext der konzeptuellen Modellierung vorliegt. Denn die Definitionen des Metapherkonzepts in den Metaphertheorien sind nur informell definiert und vor allem stärker an den Forschungsfragen der Sprach- und Kognitionswissenschaften ausgerichtet.

8.2.1.2 Grenzen

Die Anwendungsgrenzen dieser Definition bestehen darin, dass sie nur im Rahmen der von Bunge gesetzten Axiome angewendet werden kann, d. h., Ausdrücke der Form, dass etwas Bestandteil von etwas ist oder in etwas integriert wird, sind demnach keine metaphorischen Ausdrücke. Denn das Bestandteilein ist eine Eigenschaft, über das alle Individuen, d. h. alle gedanklichen Konstrukte, *per definitionem* verfügen. Werden stattdessen andere Merkmale axiomatisch gefordert, können sich daraus ganz andere konzeptuelle Metaphern ergeben.

8.2.2 Methode zur Metapheranalyse

8.2.2.1 Originalität

Gegenüber den Methoden, die in Kapitel 6.1 diskutiert wurden, stellt die Methode zur Metapheranalyse nur eine geringfügige Weiterentwicklung dar. Sie basiert auf der bisher am weitesten entwickelten Methode von Schmitt (2011) und wurde nur um Aspekte ergänzt, die für die Durchführung einer Metapheranalyse im Kontext der konzeptuellen Modellierung hilfreich sind.

Vom Standpunkt der konzeptuellen Modellierung aus betrachtet, stellt die Methode jedoch eine Erweiterung des analogischen Denkens von Holl und Auerochs (2004) dar. Denn während Holl und Auerochs (2004) noch von der Ähnlichkeit zwischen Quell- und Zielkonzepten ausgingen, ist die Ähnlichkeit bei dieser Methode nur ein Element, das die Invarianz der konzeptuellen Strukturen der Zieldomäne sicherstellen soll. Darüber hinaus kann bei der Bildung der konzeptuellen Metaphern erst einmal jede Quelldomäne verwendet werden, um durch Bildung der Beimischdomäne zu einem konzeptuellen Modell der Zieldomäne zu gelangen.

8.2.2.2 Grenzen

Auch wenn die Methode eine Fortführung und Erweiterung von Bestehendem darstellt, ist sie Grenzen unterworfen. Die größte Beschränkung dieser Methode ist, dass die Metapheranalyse manuell durchgeführt wird. Dadurch fällt die Textbasis, die mittels dieser Methode in einem bestimmten Zeitrahmen untersucht werden kann, um einiges kleiner aus, als dies bei einer automatischen oder teilautomatischen Durchführung der Metapheranalyse möglich wäre. Dies ist vor allem dann relevant, wenn nicht nur konzeptuelle Metaphern identifiziert werden sollen, sondern wie bei Andriessen (2006) auch Auswertungen über die Häufigkeit der Verwendung dieser Metaphern in einem Text oder in einem Textkorpus vorgenommen werden sollen.

Zudem bestehen bei der manuellen Durchführung eine höhere Fehleranfälligkeit und eine größere Gefahr von Inkonsistenzen. Diese können sich z. B. darin äußern, dass metaphorische Ausdrücke übersehen werden, dass identifizierte metaphorische Ausdrücke nicht immer nach dem gleichen Schema zu konzeptuellen Metaphern gruppiert werden.

Eine zweite Beschränkung besteht darin, dass durch die Methode ein starker Fokus auf textuelle Metapherausdrücke gelegt wird. Mit dieser Methode graphische Metapherausdrücke zu identifizieren, ist nur eingeschränkt möglich, und zwar nur in der Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metapher, wenn Beispiele aus konzeptuellen Modellen für die jeweilige Metapher erläutert und diskutiert wurden.

8.2.3 Metaphernkatalog

8.2.3.1 Originalität

Wie die Recherche nach Veröffentlichungen zum Thema der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen gezeigt hat, gibt es eine Vielzahl von Veröffentlichungen, in denen sich die jeweiligen Verfasser mit Fragen der konzeptuellen Modellierung öffentlicher Dienstleistungen auseinandersetzen. Die Verfasser beschränken sich jedoch auf die Präsentation der entwickelten Modelle sowie die Darlegung und Begründung der Herleitung der jeweiligen konzeptuellen Modelle.

In dieser Hinsicht ist diese Arbeit den untersuchten Veröffentlichungen ähnlich, da in dieser Arbeit verschiedene konzeptuelle Modelle für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung präsentiert sowie deren Herleitungen dargelegt und begründet werden. Doch durch die Zurückführung der modellierten Domänen auf grundlegendere Domänen werden die verschiedenen konzeptuellen Modelle in Beziehung über die jeweiligen konzeptuellen Metaphern zueinander gesetzt und somit besser nachvollziehbar.

Überdies bietet sich eine Möglichkeit, den in Kapitel 2.1 diskutierten Gegensatz zwischen dem Verständnis des Modellkonzepts als eine an der Ähnlichkeit zu einem „realen“ Original ausgerichteten Abbildung und dem Verständnis des Modellkonzepts als eine zweckgerichtete Konstruktion, die von einem Original unabhängig ist, aufzulösen oder zumindest abzuschwächen. Die ähnliche Abbildung würde sich auf die Ähnlichkeit der zu modellierenden Domäne zu konkreteren Domänen und deren konzeptuelle Modelle beziehen, und die Konstruktion des konzeptuellen Modells würde sich auf das bewusste und zweckgerichtete Verwenden oder Nicht-Verwenden einer konzeptuellen Metapher bei der Modellierung beziehen.

8.2.3.2 Grenzen

Oben wurde bereits erwähnt, dass für den Katalog an konzeptuellen Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben werden kann. Dieser fehlende Anspruch rührt vor allem von zwei Gründen her: der kleinen Textbasis und der Dominanz der englischen Sprache in den untersuchten Veröffentlichungen.

Die Textbasis ist gering, da nur solche Veröffentlichungen einbezogen wurden, die einem Forschungsprojekt entstammen, in dem sich mit der Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen auseinandergesetzt wurde. Zudem wurden als Quelle für die Forschungsprojekte drei ausgewählte Datenbanken verwendet. Als Konsequenz daraus ergibt sich, dass zum einen nur Veröffentlichungen der Wirtschaftsinformatik bzw. des *Electronic Government*

Research in die Metapheranalyse einbezogen wurden. Veröffentlichungen aus anderen Disziplinen, wie aus der Verwaltungswissenschaft oder aus dem *Public Administration Research* blieben dabei außen vor.

Zum anderen blieben auch die Veröffentlichungen außen vor, die dem Thema nach ebenfalls relevant sind, doch keinem der identifizierten Projekte entstammen. Zum Teil wurde diese Veröffentlichungen in die Diskussion der identifizierten konzeptuellen Metaphern einbezogen, doch auch nur, um sie als Belege für die identifizierten Metaphern heranzuziehen. Würden derartige Veröffentlichungen ebenfalls untersucht, könnten weitere konzeptuelle Metaphern identifiziert oder die Beschreibung der bereits identifizierten konzeptuellen Metaphern weiter angereichert werden.

Als Konsequenz aus der gewählten Recherchemethode ergibt sich eine Dominanz der englischen Sprache, da viele der untersuchten Veröffentlichungen sich an ein internationales Publikum richten und deshalb in englischer Sprache verfasst sind. Wenn Sprachen als Metaphersysteme aufgefasst werden, dann würden durch die Analyse nur die konzeptuellen Metaphern des englischen Metaphersystems gefunden. Durch Veröffentlichungen in anderen Sprachen, d. h. mit anderen Metaphersystemen, könnten weitere konzeptuelle Metaphern identifiziert werden.

Hinzukommt, dass viele Verfasser der untersuchten Veröffentlichungen keine englischen Muttersprachler sind. Aus diesem Grund ließe sich auch gegen viele der identifizierten metaphorischen Ausdrücke in den Veröffentlichungen einwenden, dass die Kombinationen der Wörter nicht auf eine konzeptuelle Metapher zurückgeführt werden können, sondern die Kombinationen ihren Ursprung in der unzureichenden Beherrschung der englischen Sprache durch die Verfasser haben. Eine Einschränkung muss dies zwangsläufig nicht sein, denn zum einen können dadurch auch neue, ungewöhnliche konzeptuelle Metaphern identifiziert werden, und zum anderen können sich darin auch konzeptuelle Metaphern ihrer eigenen Muttersprache widerspiegeln.

Weiterhin bleibt zu erwähnen, dass durch den starken Fokus auf textuelle Metapherausdrücke graphische Metapherausdrücke in der Untersuchung kaum berücksichtigt wurden. Zwar machen viele der Autoren von der graphischen Darstellung der konzeptuellen Modelle Gebrauch, doch wird dabei immer wieder die gleiche Symbolik (Rechtecke, Linien, Pfeile usw.) verwendet. Insofern wäre eine Untersuchung der graphischen Metapherausdrücke auf den ersten Blick nicht vielversprechend, doch es gibt Ansätze, die verstärkt von unterschiedlichen graphischen Darstellungen von Konzepten Gebrauch machen. Als Beispiel sei hier der PICTURE-Ansatz (Becker et al. 2009) genannt, der aber aufgrund der oben gewählten Recherchemethode nicht in die Untersuchung einbezogen wurde.

Letztlich bleibt festzustellen, dass, wie in Kapitel 7.5 angedeutet, ein wie in dieser Arbeit entwickelter Metaphernkatalog Grundlage für die Erstellung als auch die Vermittlung von konzeptuellen Modellen sein kann. Doch bedarf es hier, bevor eine solche metaphororientierte Modellierung vorgenommen werden kann, Erweiterungen, wie z. B. die Integration in die Modellierungswerkzeuge.

8.3 Ausblick

Basierend auf den oben dargelegten Grenzen dieser Arbeit lassen sich verschiedene neue Forschungsfragen ableiten, deren Beantwortung in zukünftigen Arbeiten nachgegangen werden kann. Zuvorderst sind hier Erweiterungen zu nennen. Dies kann die Erweiterung der Textbasis sowohl in Bezug auf Sprachen als auch wissenschaftliche Disziplinen, die Erweiterung der Analyse um anderer Formen von Metapherausdrücken, wie den graphischen, dynamischen und multimodalen Metapherausdrücken, sein.

Dazu ist aber notwendig, dass die Methode für die Metapheranalyse in Bezug auf diese Formen von Metapherausdrücken erweitert wird. Hierbei bietet sich an, die Methode zu automatisieren, insbesondere die Zerlegung der Texte und Modelle in ihre Bestandteile und die darauf aufbauende Erfassung der metaphorischen Ausdrücke. Hierzu ist aber eine Hürde zu überwinden, denn viele konzeptuelle Modelle werden in den Veröffentlichungen nur in Ausschnitten oder zusammengefasst präsentiert. Dies schränkt zum einen die Untersuchungsmöglichkeiten ein, da entscheidende Teile in den Ausschnitten nicht dargestellt sind und damit fehlen, und zum anderen kann die unvollständige Darstellung zu Fehlinterpretationen der konzeptuellen Modelle, d. h. zu unpassenden konzeptuellen Metaphern, führen.

Außerdem erfolgt die Darstellung oft nur in graphischer Form. Für eine manuelle Metapheranalyse ist dies zwar ausreichend, doch soll diese automatisiert werden, ist es notwendig, dass die konzeptuellen Modelle in strukturierter und interoperabler Form, d. h. in einem standardisierten oder zumindest offen spezifizierten Format verfügbar sind. Die in Kapitel 6.2.6 genannte *Open-Model-Initiative* bietet zwar einen Anfang, da hier konzeptuelle Modelle vollständig und offen zugänglich hinterlegt werden, doch sind auch hier viele Modelle als reine graphische Abbildung hinterlegt und damit einer automatisierten Metapheranalyse nicht zugänglich. Technologien hierfür sind aber bereits verfügbar, z. B. das Format *XML Metadata Interchange* (International Organization for Standardization 2005), Technologien, die im Kontext des *Eclipse Modeling Framework* (Steinberg 2009) entwickelt werden, und terminologieorientierte Technologien, wie z. B. der *Common Terminology Service* (Object Management Group 2012). Letztlich ist aber eine Änderung der

Publikationspraxis in Bezug auf konzeptuelle Modelle notwendig, wenn dieses Vorhaben in vollem Umfang ausgeführt werden soll.

Neben der Erweiterung und Überwindung der Grenzen der in dieser Arbeit entwickelten Methode sind Weiterentwicklungen denkbar, die auf diesen Ergebnissen aufbauen. So wurde oben gesagt, dass der Katalog der identifizierten konzeptuellen Metaphern Grundlage für eine metaphororientierte Methode für die konzeptuelle Modellierung sein kann. Diese Methode kann zum einen darauf abzielen, den Katalog an konzeptuellen Metaphern systematisch zu erweitern, d. h. neue Metaphern für das Konzept der öffentlichen Dienstleistung zu identifizieren als auch den Katalog auf andere Konzepte, z. B. auf jegliche Form von Dienstleistungen, auszuweiten.

Zum anderen kann die Weiterentwicklung darauf abzielen, eine Methode zu entwickeln, bei der durch Auswahl von geeigneten Metaphern für zu modellierende Konzepte aus einem Katalog, die konzeptuellen Modelle konfiguriert werden. Ein konzeptuelles Modell würde dann aus einzelnen Bausteinen zusammengesetzt, die ihren Ursprung in konzeptuellen Metaphern haben. Zu diesem Zweck ist es aber notwendig, dass die konzeptuellen Metaphern in einem entsprechenden Softwaresystem hinterlegt sind, um anschließend leicht in bestehende Modellierungssprachen und -methoden integriert werden zu können. Die zuvor genannten Möglichkeiten zur Weiterentwicklung beziehen sich in erster Linie auf die Metapherorientierung selbst und den dazugehörigen Ansatz. Wird der Blick jedoch darüber hinaus gerichtet, so lassen sich zudem Anknüpfungspunkte zu aktuellen Forschungsarbeiten finden, die sich ebenfalls an den Charakteristiken menschlicher Kommunikation orientieren, um betriebliche Informationssysteme zu gestalten. So entwickelte z. B. van Blommestein (2013) einen Ansatz, bei dem natürlichsprachliche Äußerungen über eine Domäne als Ausgangspunkt genommen werden, um die Gegenstände der Kommunikation zwischen betrieblichen Informationssystemen zu untersuchen, zu strukturieren und informationstechnisch zu beschreiben.

Es lässt sich daher abschließend feststellen, dass eine Weiterentwicklung des in dieser Arbeit vorgestellten Ansatzes nicht nur vielversprechend erscheint, sondern sich die Weiterentwicklung auch in die unlängst von Frank et al. (2014) vorgestellte Forschungsagenda für das Forschungsfeld der Modellierung betrieblicher Informationssysteme einfügt: Mit der konzeptuellen Metapher wird ein weiteres und neues Sprachparadigma in die konzeptuelle Modellierung eingeführt, integriert und nutzbar gemacht.

Anhang A

Identifizierte Metaphern

A.1 Notation für die konzeptuellen Modelle

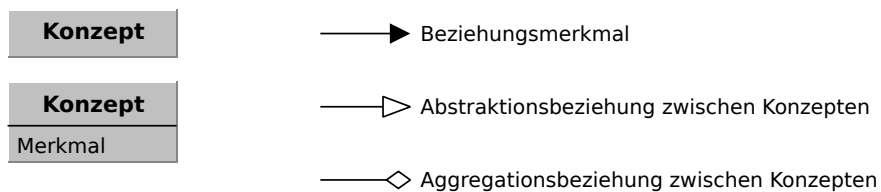


Abbildung A.1: Notation der konzeptuellen Modelle in Anlehnung an die UML (Object Management Group 2011, S. 111–115 und S. 118–119)

A.2 Konzeptuelles Modell der Zieldomäne

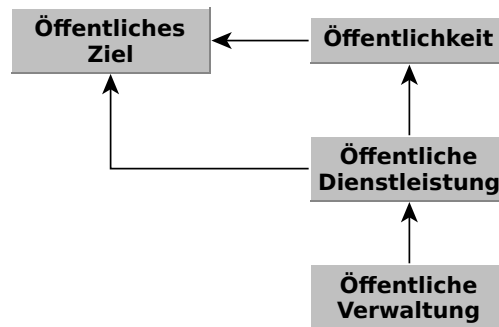
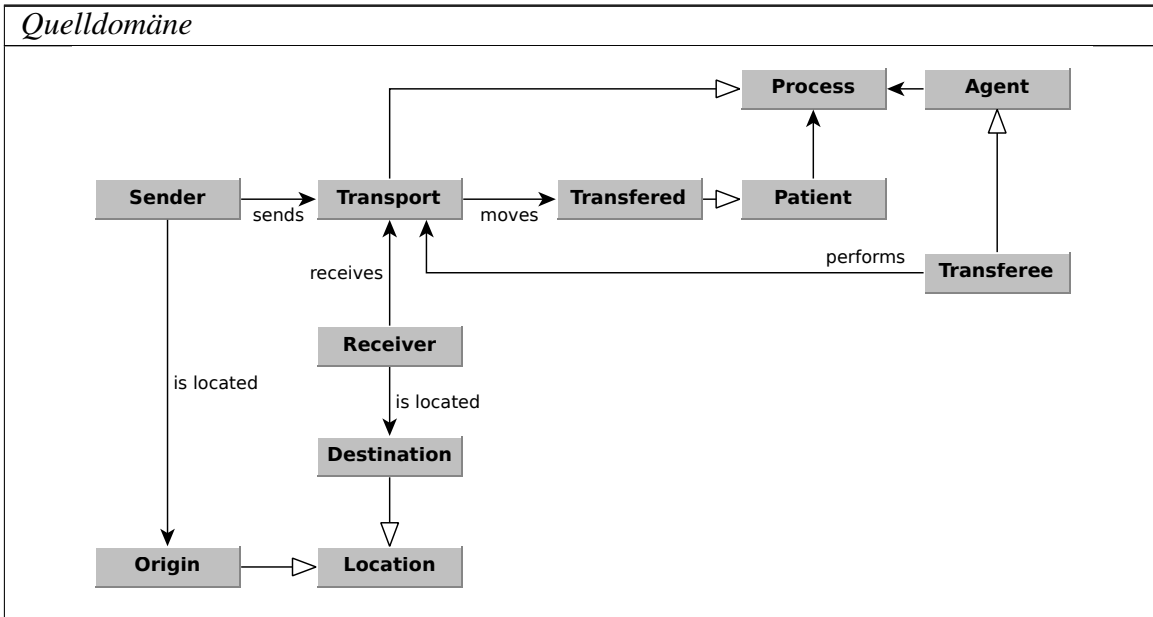


Abbildung A.2: Konzeptuelles Modell der Zieldomäne

A.3 Öffentliche Dienstleistung als Transportobjekt

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS TRANSPORTOBJEKT
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein physisches Objekt verstanden, welches sich bei einem Absender befindet und dessen Position durch einen Akteur verändert wird, in dem es von dem Ort des Absenders zu dem Ort des Empfängers bewegt wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann angewendet werden, wenn die Beziehung und Interaktion zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit im Mittelpunkt der Betrachtung stehen. Gegenstand der Interaktion ist die öffentliche Dienstleistung, deren Zustand durch die Interaktion zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit verändert wird.
<i>Indikatoren (WordNet, GermaNet, DWDS)</i>
to accept, take, have: receive willingly something given or offered to deliver: bring to a destination to supply, to provide, to render, to furnish: give something useful or necessary to to distribute, to give out, to hand out, to pass out: give to several people einbringen, ertragen, eintragen, bringen, erbringen, abwerfen, einspielen: etwas als Ergebnis liefern; ein Resultat hervorbringen; ein Ergebnis bringen

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS TRANSPORTOBJEKT



Domänenabbildung

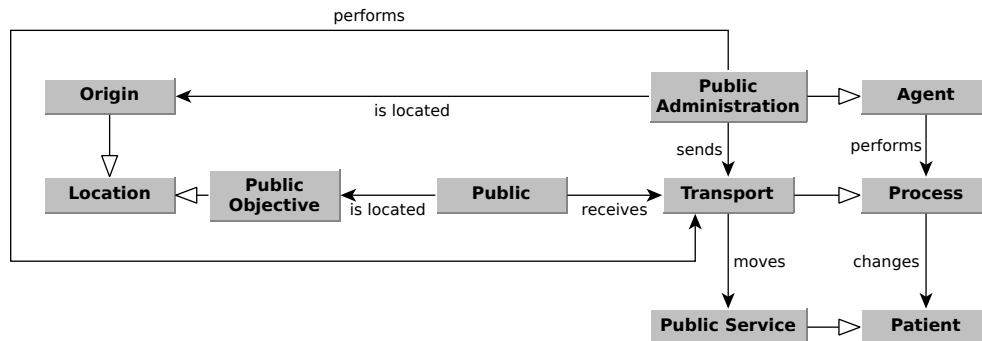
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Transportobjekt	öffentliche Dienstleistung	geändertes Objekt
Absender	öffentliche Verwaltung	Akteur
Empfänger	Öffentlichkeit	Akteur
Bestimmungsort	öffentliches Ziel	Endpunkt

Bildung der Beimischdomäne

<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Transportobjekt, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als Objekt verstanden, dass mittels eines Transportmittels an seinen Bestimmungsort transportiert wird. Das Konzept der öffentlichen Dienstleistung wird dabei um Merkmale ergänzt, die es erlauben, die öffentliche Dienstleistung als physisches Objekt zu betrachten.
(Absender, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als Akteur verstanden, an dessen Ort sich die öffentliche Dienstleistung zu Beginn befindet und der den Transport der öffentlichen Dienstleistung veranlasst.
(Empfänger, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als Akteur verstanden, zu dessen Ort die öffentliche Dienstleistung transportiert werden soll.
(Bestimmungsort, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als Ort verstanden, an dem sich die Öffentlichkeit befindet.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS TRANSPORTOBJEKT
--

<i>Beimischdomäne</i>



<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
--

„Service delivery“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1640)
 „[...] delivering social care services to ordinary citizens [...]“ (Bettahar et al. 2009, S. 210)
 „[...] delivery of some government service.“ (Bednár et al. 2008, S. 1)
 „[...] service delivery from the responsible public administration (PA) to citizens or businesses [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 585)
 „[...] public service provision.“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 471)
 „[...] distribution of public services [...]“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 472)
 „[...] eGovernment public service acceptance.“ (Gatautis et al. 2008, S. 204)

<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
--

„eine öffentliche Dienstleistung kommt an“
 „eine öffentliche Dienstleistung wird von der Öffentlichkeit angenommen“

A.4 Öffentliche Dienstleistung als kommerzielles Produkt

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT
--

<i>Beschreibung</i>

Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein kommerzielles Produkt verstanden, das auf einem Markt Kunden angeboten und verkauft wird.

<i>Anwendungsvoraussetzung</i>

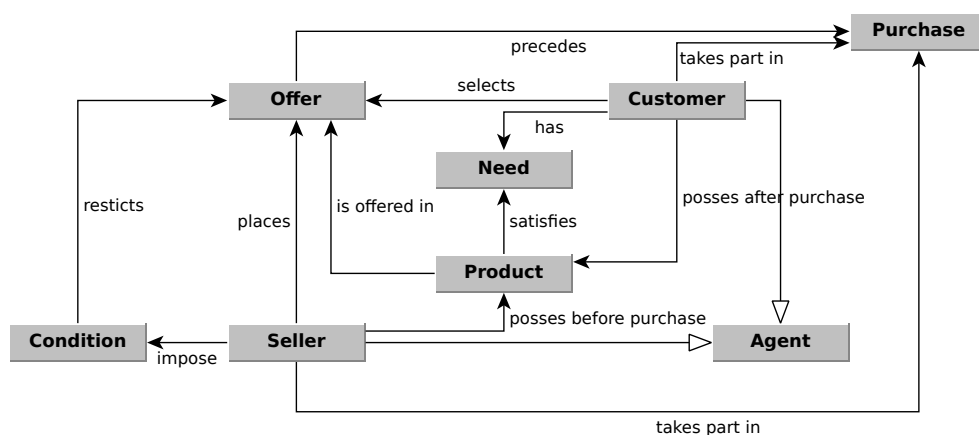
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn die öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit als frei handelnde Akteure verstanden werden sollen oder verstanden werden können und bei deren Interaktion die öffentliche Dienstleistung als ein Objekt verstanden werden kann, welches zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit ausgetauscht wird.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT

Indikatoren (WordNet)

brokerage: charges a fee to act as intermediary between buyer and seller
 customer, client: someone who pays for goods or services
 to offer, proffer: present for acceptance or rejection
 to offer: make available or accessible, provide or furnish
 to select, choose, take, pick out: pick out, select, or choose from a number of alternatives
 to distribute: make available
 to request, ask for, bespeak, call for, quest: express the need or desire for
 to advertise, advertize, promote, push: make publicity for; try to sell (a product)
 low-cost, low-priced, affordable: that you have the financial means for

Quelldomäne



Domänenabbildung

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Kommerzielles Produkt	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand einer Interaktion
Verkäufer/Anbieter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Käufer/Kunde	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

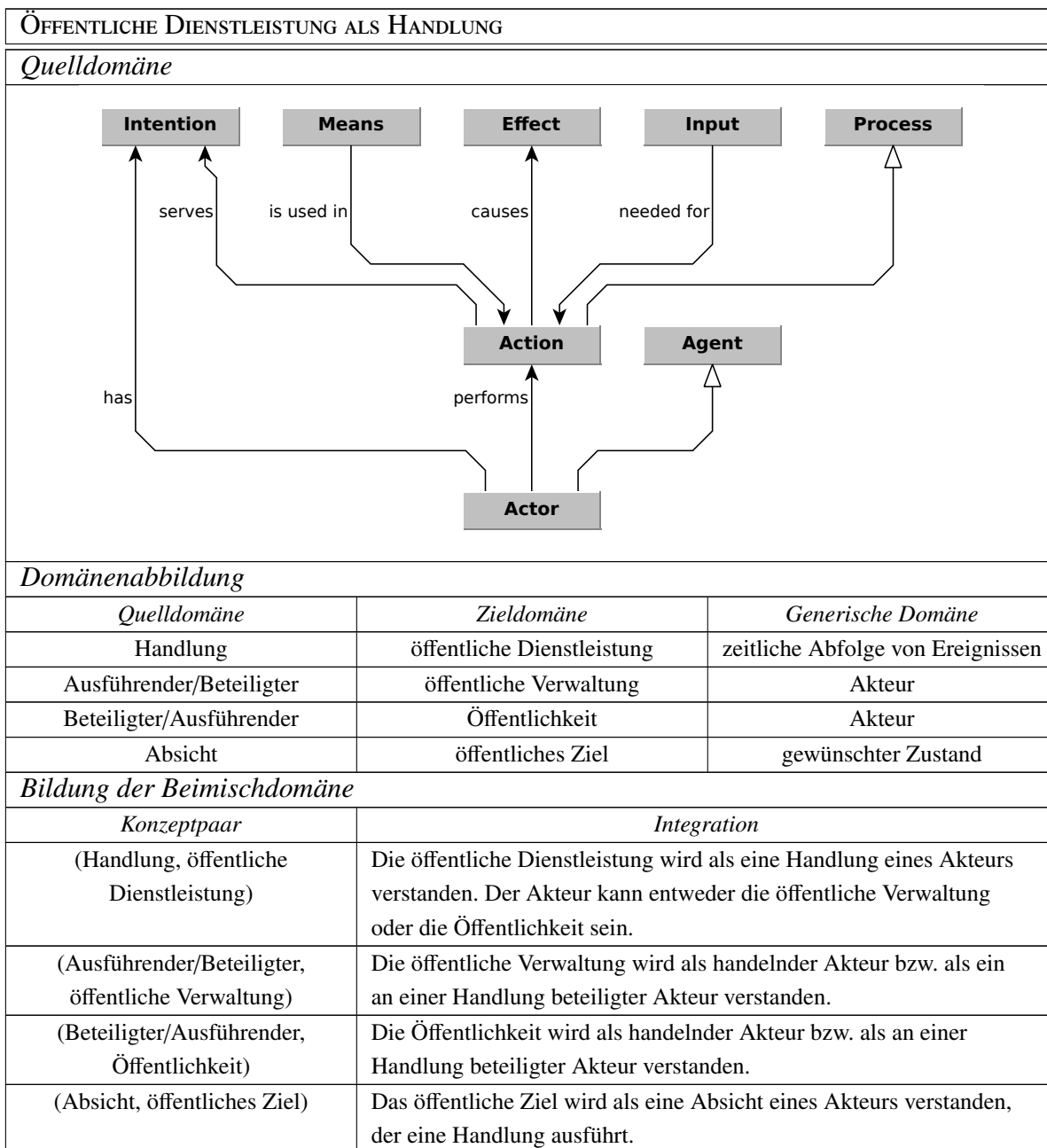
Bildung der Beimischdomäne

Konzeptpaar	Integration
(kommerzielles Produkt, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Produkt verstanden, an dem Akteure Handlungen vollziehen. Die Handlungen führen zu einem Austausch der öffentlichen Dienstleistung von einem Akteur zu einem anderen Akteur.
(Verkäufer, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der über öffentliche Dienstleistungen verfügt, und welche die öffentliche Verwaltung der Öffentlichkeit anbieten und von der Inanspruchnahme überzeugen will oder soll.
(Käufer, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der darüber entscheiden kann, ob er öffentliche Dienstleistungen in Anspruch nimmt.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS KOMMERZIELLES PRODUKT
<i>Beimischdomäne</i>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„[...] brokerage of [public administration] services [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 585)</p> <p>„[...] service broker [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 591)</p> <p>„[...] service consumer [...]“ (Klischewski und Ukena 2008, S. 219–220)</p> <p>„[...] at which public service is offered.“ (Goudos et al. 2007b, S. 262)</p> <p>„[...] public administrations need to better communicate with their customers [...]“ (Bettahar et al. 2009, S. 209)</p> <p>„[...] service offered by a public administration [...]“ (Bettahar et al. 2009, S. 209)</p> <p>„[...] service advertisement [...]“ (Loutas et al. 2007a, S. 247)</p> <p>„Affordability of the provided services [...]“ (Chatzidimitriou und Koumpis 2007, S. 579)</p>
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„Preis einer öffentlichen Dienstleistung“</p> <p>„Angebot an öffentlichen Dienstleistungen“, „eine öffentliche Dienstleistung vermarkten“</p>

A.5 Öffentliche Dienstleistung als Handlung

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS HANDLUNG
<i>Beschreibung</i>
Die öffentliche Dienstleistung wird als eine Handlung verstanden, die von einem Akteur mit einer bestimmten Absicht und unter Verwendung von Mitteln ausgeführt wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn die Beziehung zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit als eine Beziehung zwischen interagierenden Akteuren verstanden werden kann oder soll. Die öffentliche Dienstleistung ist dann als die Folge von Interaktionen zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Öffentlichkeit zu verstehen.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
<p>to interact: act together or towards others or with others</p> <p>to perform, execute: carry out or perform an action</p> <p>operation, procedure: a process or series of acts especially of a practical or mechanical nature involved in a particular form of work</p>



ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS HANDLUNG
<i>Beimischdomäne</i>
<pre> graph TD PA[Public Administration] -- has --> PO[Public Objective] PA -- performs --> PS[Public Service] PA --> AG[Agent] PO -- serves --> PS M[Means] -- is used in --> PS PS -- causes --> E[Effect] I[Input] -- needed for --> PS PS --> P[Process] </pre>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„[...] to perform a particular service [...]“ (Sroga 2008, S. 422)</p> <p>„[...] within the service performance.“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)</p> <p>„[...] service execution [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 586)</p> <p>„[...] service is regarded as a piece of work or a performance by a business organization [...]“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1638)</p> <p>„[...] different execution paths [...]“ (Loutas et al. 2007b, S. 160)</p> <p>„[...] business process of government services [...]“ (Xiao et al. 2007, S. 3606)</p> <p>„[...] PA services can be considered as [...] operations.“ (Loutas et al. 2007a, S. 250)</p> <p>„[...] the public service interaction phase [...]“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 472)</p> <p>„[...] Service Interaction [...]“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 474)</p>
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„eine öffentliche Dienstleistung vollziehen“</p> <p>„eine öffentliche Dienstleistung unterlassen“</p>

A.6 Öffentliche Dienstleistung als Maschine

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MASCHINE
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein maschinelles System verstanden, das von Ingenieuren systematisch geplant, entwickelt und konstruiert wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden werden kann oder soll, das durch die öffentliche Verwaltung zielgerichtet entwickelt und aus verschiedenen Komponenten zusammensetzt wird. Die Öffentlichkeit muss dabei als Nutzer und Anwender der öffentlichen Dienstleistung verstanden werden können.

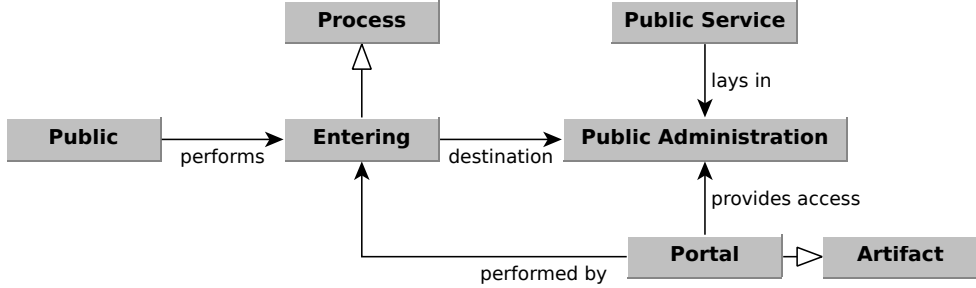
ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MASCHINE		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to activate, trip, actuate, trigger, set off, spark off, spark, trigger off, touch off: put in motion or move to act interface, port: computer circuit consisting of the hardware and associated circuitry that links one device with another (especially a computer and a hard disk drive or other peripherals) to operate, function, work, go, run: perform as expected when applied; handle and cause to function to develop: make something new, such as a product or a mental or artistic creation to build, construct, make: make by combining materials and parts to organize, organise, prepare, devise, get up, machinate: arrange by systematic planning and united effort		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Engineer -- performs --> Development User -- performs --> Usage User -- reads --> Manual User -- results in --> Blueprint Development -- results in --> Blueprint Development -- results in --> Creation Usage -- serves --> Purpose Usage -- is used --> Machine Manual -- results in --> Machine Blueprint -- describes --> Machine </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Maschine	öffentliche Dienstleistung	gestalteter Gegenstand
Ingenieur	öffentliche Verwaltung	Akteur
Anwender	Öffentlichkeit	Akteur
Zweck	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MASCHINE	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Maschine, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine Maschine verstanden, die einen Zweck erfüllt und ein Ergebnis produziert.
(Ingenieur, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der nach bestimmten Anforderungen eine Maschine entwickelt.
(Anwender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der eine entwickelte Maschine anwendet und nutzt.
(Zweck, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als Anwendungszweck einer Maschine verstanden, für den diese entwickelt wurde.
<i>Beimischdomäne</i>	
<pre> graph TD PA[Public Administration] -- performs --> Dev[Development] Pub[Public] -- performs --> Usage[Usage] Usage -- serves --> PO[Public Objective] Pub -- reads --> Manual[Manual] Manual -- results in --> Blueprint[Blueprint] Dev -- results in --> Blueprint Dev -- results in --> Creation[Creation] Blueprint -- describes --> PS[Public Service] Creation -- results in --> PS Usage -- is used --> PS </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
<p>„[...] that facilitates the composition, reconfiguration and evolution of eGovernment services [...]” (Bednár et al. 2008, S. 7)</p> <p>„Usually, at design time, all [public administration] services are [...]” (Loutas et al. 2007b, S. 157)</p> <p>„[...] development of cross-border services.” (Peristeras et al. 2007, S. 101)</p> <p>„[...] development of the government services [...]“ (Furdík et al. 2009, S. 273)</p> <p>„[...] service activation [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 586)</p> <p>„Building services [...]“ (Tambouris et al. 2001, S. 8)</p> <p>„[...] will allow Public Authorities (PAs) to design, deploy and maintain online services [...]“ (Adams et al. 2002, S. 173)</p> <p>„[...] services’ [...] organization“ (Loutas et al. 2007a, S. 246)</p> <p>„[...] traditional government service as a service whose interface consists exclusively of non-electronic elements [...]” (Klischewski und Ukena 2007, S. 134)</p>	

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MASCHINE
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„Bauplan einer öffentlichen Dienstleistung“ „design of a public service“

A.7 Öffentliche Dienstleistung als Ort

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ORT		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Ort in einem abgegrenzten Gebiet verstanden, zu dem die Öffentlichkeit Zugang erhalten muss, um die öffentliche Dienstleistung in Anspruch nehmen zu können. Der Zugang zu dem Gebiet erfolgt durch Eingänge oder Portale.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn die öffentliche Dienstleistung als ein Rahmen verstanden werden kann oder soll, innerhalb dessen Akteure interagieren oder Handlungen vollziehen. Dazu muss es angemessen sein, die öffentliche Verwaltung als ein Gebiet mit mehreren Orten zu verstehen und die Öffentlichkeit als einen Akteur, der sich bewegt, um mit anderen Akteuren zu interagieren oder Handlungen zu vollziehen.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
access: a way of entering or leaving to access, get at: reach or gain access to gateway: an entrance that can be closed by a gate portal: a grand and imposing entrance (often extended metaphorically)		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Actor[Actor] -- performs --> Entering[Entering] Entering -- destination --> Area[Area] Portal[Portal] -- performed by --> Entering Portal -- provides access --> Area Location[Location] -- lays in --> Area Portal --> Artifact[Artifact] </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Ort	öffentliche Dienstleistung	Ziel einer Bewegung
Gebiet	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Eintretender	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ORT	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Ort, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Ort verstanden, an dem Akteure interagieren.
(Gebiet, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Gebiet verstanden, in dem mehrere Orte liegen.
(Eintretender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der sich von Ort zu Ort innerhalb eines Gebiets bewegt.
<i>Beimischdomäne</i>	
 <pre> graph TD Public[Public] -- performs --> Entering[Entering] Entering -- destination --> PublicAdmin[Public Administration] Entering --> Process[Process] PublicService[Public Service] -- lays in --> PublicAdmin Portal[Portal] -- provides access --> PublicAdmin Portal -- performed by --> Entering Portal --> Artifact[Artifact] Process --> Entering PublicAdmin --> Entering </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
„[...] a first-stop gateway to all services [...]“ (Kohlborn et al. 2010, S. 6)	
„[...] every service integrated into one portal [...]“ (Kohlborn et al. 2010, S. 10)	
„[...] the only one entry point to government services [...]“ (Kohlborn et al. 2010, S. 5)	
„[...] access to e-government services.“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 588)	
„[...] to access government services through traditional channels [...]“ (Stojanovic et al. 2006, S. 129)	
„[...] provision of services in the public administrations [...]“ (Palkovits und Wimmer 2003, S. 215)	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
„sich an einer öffentlichen Dienstleistung aufhalten“	

A.8 Öffentliche Dienstleistung als Mittel

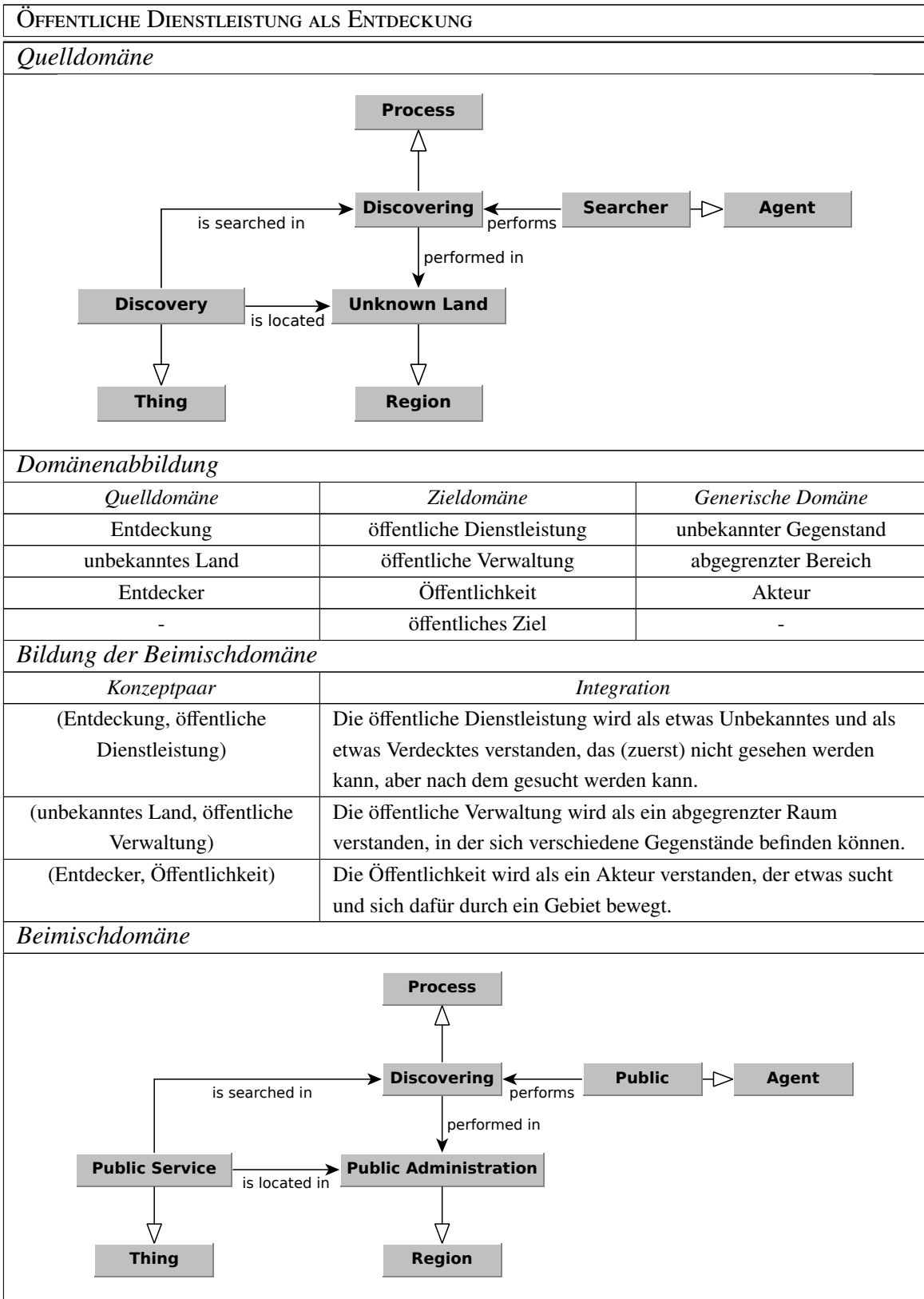
ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MITTEL
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Mittel verstanden, welches von handelnden Akteuren eingesetzt werden kann, um bestimmte Ziele zu erreichen. Die öffentlichen Dienstleistungen sind dabei geeignet, die Ziele zu erreichen, oder werden als geeignet erachtet, die Ziele zu erreichen.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann dann angewendet werden, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas verstanden werden kann oder soll, das als passiver Gegenstand Teil von Prozessen ist. Öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit sind dann als aktiver Teil dieser Prozesse zu verstehen, die die öffentliche Dienstleistung für die Verfolgung ihrer jeweiligen Absichten benutzen.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MITTEL		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to use, to utilize, to apply, to employ: put into service; make work or employ for a particular purpose or for its inherent or natural purpose to exercise, exert: put to use to implement: apply in a manner consistent with its purpose or design available: obtainable or accessible and ready for use or service		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph LR User[User] -- performs --> Usage[Usage] User -- has --> Intention[Intention] User --- Agent[Agent] Usage -- "is used in" --> Process[Process] Usage -- causes --> Effect[Effect] Usage -- serves --> Intention </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Mittel	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand
Verwendender/Beteiligter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter/Verwendender	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Mittel, öffentliche Dienstleistung)	Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Mittel verstanden, das zur Erreichung eines Zweckes eingesetzt werden kann.	
(Verwendender/Beteiligter, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der ein Mittel zu einem bestimmten Zweck einsetzt, bzw. als ein Akteur, der an einer Verwendung eines Mittels durch einen anderen Akteur beteiligt ist.	
(Beteiligter/Verwendender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der ein Mittel zu einem bestimmten Zweck einsetzt, bzw. als ein Akteur, der an einer Verwendung eines Mittels durch einen anderen Akteur beteiligt ist.	
(Absicht, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als eine Absicht eines Akteurs verstanden, welche durch die Verwendung eines Mittels verwirklicht werden kann.	

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS MITTEL
<i>Beimischdomäne</i>
<pre> graph LR PA[Public Administration] -- performs --> U[Usage] PA -- has --> PO[Public Objective] U -- achieved by --> P[Process] U -- causes --> E[Effect] U -- serves --> PO P -- achieved by --> PS[Public Service] </pre>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„In order to materialize the Objectives, administration has to organize and to provide Public Services.“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 475)</p> <p>„So a single Objective can be attained through a number of different Public Services.“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 476)</p> <p>„Each different public administration chooses and orchestrates a different set of public services in order to fulfil the selected objectives.“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 477)</p> <p>„[...] the services that fulfill these needs.“ (Loutas et al. 2007b, S. 161)</p> <p>„The aim or goal of service use [...]“ (Klischewski und Ukena 2008, S. 216)</p> <p>„[...] services that the couple needs to utilize [...]“ (Klischewski und Ukena 2008, S. 220)</p>
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„die dem Zweck angemessene öffentliche Dienstleistung“</p> <p>„eine öffentliche Dienstleistung einsetzen“</p>

A.9 Öffentliche Dienstleistung als Entdeckung

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ENTDECKUNG
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als etwas Unbekanntes verstanden, das von jemand innerhalb eines bestimmten Gebiets gesucht und ggf. entdeckt wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn öffentliche Dienstleistungen vor allem aus dem Blickwinkel der Öffentlichkeit betrachtet werden und öffentliche Dienstleistungen als etwas verstanden werden, worüber die Öffentlichkeit wenig oder nichts weiß.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
to find, to discover, to detect, to observe, to notice: discover or determine the existence, presence, or fact of
to identify, to discover, to key, to key out, to distinguish, to describe, to name: identify as in botany or biology, for example
to search, seek, look for: try to locate or discover, or try to establish the existence of



ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ENTDECKUNG
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
„[...] discovering the public services [...]“ (Loutas et al. 2007b, S. 157) „[...] identifying the specific service instance [...]“ (Loutas et al. 2007b, S. 157) „[...] how could the citizen find all the services [...]“ (Loutas et al. 2007b, S. 157) „[...] to the full-text search of services [...]“ (Sroga 2008, S. 423) „[...] the service consumer trying to find the right service [...]“ (Klischewski und Ukena 2008, S. 219–220)
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„Behördenschungel“

A.10 Öffentliche Dienstleistung als Lagerobjekt

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS LAGEROBJEKT
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als etwas verstanden, das gelagert werden kann und dessen Bestand in Form von Verzeichnissen dokumentiert und verwaltet wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher lässt sich dann sinnvoll anwenden, wenn die öffentliche Dienstleistung als etwas Passives verstanden werden kann oder soll, das von Akteuren erfasst und beschrieben wird. Die öffentliche Verwaltung ist als etwas zu verstehen, das diese öffentlichen Dienstleistungen enthält, und die Öffentlichkeit als ein Akteur, der der öffentlichen Verwaltung etwas entnehmen möchte.
<i>Indikatoren (WordNet, GermaNet, DWDS)</i>
to annotate, footnote: add explanatory notes to or supply with critical comments catalogue: a complete list of things to catalogue: make an itemized list directory: an alphabetical list of names and addresses repository: a facility where things can be deposited for storage or safekeeping to register: record in writing; enter into a book of names or events or transactions Verzeichnis: Zusammenstellung in Form einer Liste, Aufstellung, Register; eine übersichtliche, meist nach bestimmten Strukturen gegliederte
<i>Quelldomäne</i>
<pre> classDiagram class Region class Repository class Catalogue class Requester class RepositoryObject class Text Region < -- Repository Text < -- Catalogue Requester --> Catalogue Catalogue --> Repository : describes Catalogue --> RepositoryObject : lists Repository --> RepositoryObject : is stored in </pre>

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS LAGEROBJEKT		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Lagerobjekt	öffentliche Dienstleistung	Bestandteil von etwas
Lager	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Suchender	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Lagerobjekt, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als etwas verstanden, das sich in einem abgegrenzten Bereich befindet und dort nach Regeln eingeordnet sein kann.	
(Lager, Öffentlichkeit)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein abgegrenzter Bereich verstanden, in dem sich Gegenstände befinden.	
(Suchender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der einen Gegenstand in einer Ansammlung von Gegenständen sucht und daraus entnehmen will.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<pre> classDiagram class Region class PublicAdministration class Catalogue class PublicService class Public class Text Region < -- PublicAdministration Catalogue --> PublicAdministration : describes Catalogue --> PublicService : lists Public --> Catalogue : queries Text < -- Catalogue PublicAdministration --> PublicService : is stored in </pre>		
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>		
„[...] nation-wide catalogue of services [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 586)		
„[...] e-government service directories [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 589)		
„[...] a semantic matching [...] retrieves a set of suitable services [...]“ (Furdík et al. 2009, S. 274)		
„service repositories“ (Jahns et al. 2009c, S. 27)		
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>		
„Dienstleistungsdepot“		

A.11 Öffentliche Dienstleistung als Gabe

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS GABE		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als etwas verstanden, das der Öffentlichkeit von der öffentlichen Verwaltung entsprechend ihren Absichten bewilligt, gewährt und gegeben wird.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit in einer Austauschbeziehung stehen, bei der Handlungen vollzogen werden, deren Gegenstand die öffentliche Dienstleistung ist. Öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit sind hier als Akteure zu verstehen, die in einer Beziehung stehen, wobei die Beziehung zwischen den beiden Akteuren durch eine Hierarchie geprägt ist, d. h. die Öffentlichkeit der öffentlichen Verwaltung untergeordnet ist.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to govern: direct or strongly influence the behavior of to grant: allow to have eligible: qualified for or allowed or worthy of being chosen		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Intention -- determines --> Rule Rule -- influence --> Grant Granter -- performs --> Grant Grant -- effects --> Subsidy Subsidy -- receives --> Grantee Grantee --> Agent Agent -- has --> Granter Giving --> Process </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Gabe	öffentliche Dienstleistung	geänderter Gegenstand
Geber	öffentliche Verwaltung	Akteur
Nehmer	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS GABE	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Gabe, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Gegenstand verstanden, den ein Akteur von einem anderen Akteur erhält.
(Geber, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der etwas entsprechend seinen Absichten gibt.
(Nehmer, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der etwas nimmt.
(Absicht, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als Absicht eines Akteurs verstanden, von der er annimmt, sie durch die Gabe erreichen zu können.
<i>Beimischdomäne</i>	
<pre> graph TD Rule[Rule] -- determines --> Grant[Grant] PublicAdmin[Public Administration] -- influence --> Grant Grant -- performs --> PublicAdmin Grant -- effects --> PublicService[Public Service] PublicAdmin -- has --> PublicObj[Public Objective] PublicAdmin -- is an --> Agent1[Agent] Public -- receives --> PublicService Public -- is an --> Agent2[Agent] Grant -- is a --> Giving[Giving] Giving -- is a --> Process[Process] </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
„[...] if she/he is eligible for a certain public service.“ (Furdík et al. 2009, S. 273)	
„[Public administration] Services are governed by Preconditions [...]“ (Goudos et al. 2006, S. 28)	
„To grant the service [...]“ (Peristeras et al. 2007, S. 104)	
„[...] a public service has rules stated in relevant laws and regulations [...]“ (Trochidis et al. 2007, S. 719)	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
„eine öffentliche Dienstleistung bewilligen“	

A.12 Öffentliche Dienstleistung als Produkt

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKT
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als das Ergebnis eines Produktionsprozesses verstanden. Durchgeführt wird der Produktionsprozess durch die öffentliche Verwaltung. Konsumiert oder verwendet wird die öffentliche Dienstleistung nach deren Erstellung durch die Öffentlichkeit.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKT

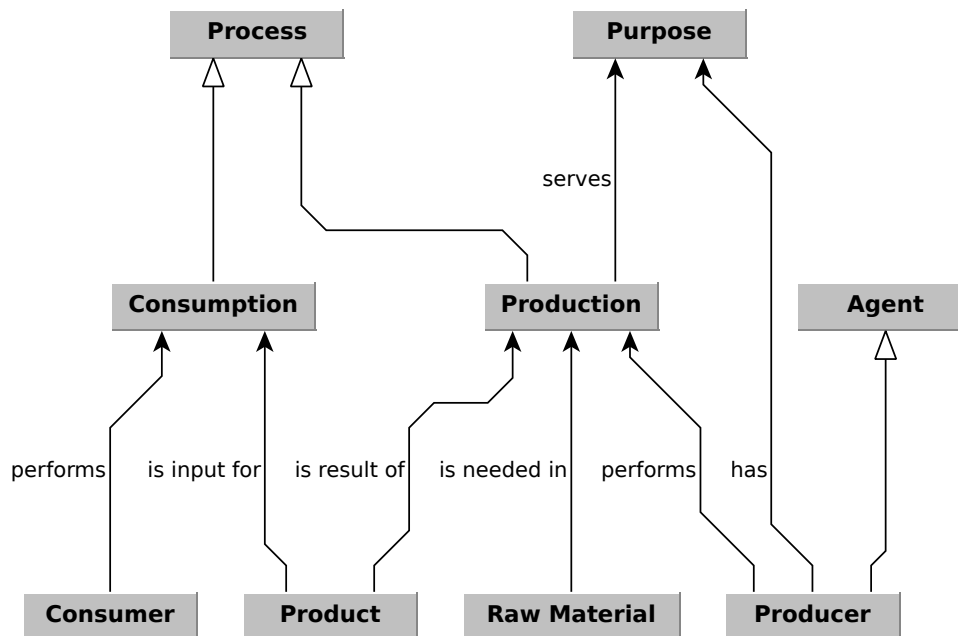
Anwendungsvoraussetzungen

Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen das Ergebnis eines Prozesses im Vordergrund steht. Die öffentliche Verwaltung ist in dem Fall als Produzenten dieses Ergebnisses und die Öffentlichkeit als Konsumenten dieses Ergebnisses zu verstehen.

Indikatoren (WordNet)

to produce, make, create: create or manufacture a man-made product
 to materialize, happen, materialise: come into being; become reality
 to realize, realise, actualize, actualise, substantiate: make real or concrete; give reality or substance to
 to cope, get by, make out, make do, contend, grapple, deal, manage: succeed in doing, achieving, or producing (something) with the limited or inadequate means available

Quelldomäne



Domänenabbildung

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produkt	öffentliche Dienstleistung	Gegenstand eines Prozesses
Produzent	öffentliche Verwaltung	Akteur
Konsument	Öffentlichkeit	Akteur
Zweck	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKT	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Produkt, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Gegenstand verstanden, der in einem Prozess entsteht und gebildet wird.
(Produzent, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der ein Produkt unter Einsatz von Rohstoffen und Produktionsmitteln herstellt.
(Konsument, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der ein Produkt konsumiert oder verwendet.
<i>Beimischdomäne</i>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
<p>„[...] the transformation of the governance system’s input (society needs) to outputs (services) [...]“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 472)</p> <p>„Public administration is currently considered as the heaviest service industry, with a service production distributed in hundreds (even thousands) of partially independent agencies.“ (Wang et al. 2007, S. 96)</p> <p>„[...] services’ [...] management [...]“ (Loutas et al. 2007a, S. 246)</p> <p>„[...] citizen and company clerk as service consumer.“ (Palkovits und Wimmer 2003, S. 215)</p>	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
<p>„eine öffentliche Dienstleistung herstellen“</p> <p>„Dienstleistungsproduktion“</p> <p>„eine öffentliche Dienstleistung ist ein Produkt“</p>	

A.13 Öffentliche Dienstleistung als Produzent

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUZENT		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Akteur verstanden, der Rohstoffe verarbeitet und zu einem Ergebnis, d. h. zu einem neuen Gegenstand, umwandelt.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Diese Metapher kann angewendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass eine öffentlichen Dienstleistung etwas Aktives ist und ein Ergebnis erzeugt. Es ist hier nicht relevant, welcher Akteur dieses Ergebnis erzeugt.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to produce, make, create: create or manufacture a man-made product work, work on, process: shape, form, or improve a material		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Supplier -- supplies --> RawMaterial[Raw Material] RawMaterial -- is needed in --> Production Product -- is result of --> Production Consumer -- consumes --> Product Producer -- performs --> Production Producer -- has --> Intention Intention -- serves --> Production Production --> Process Agent --> Supplier Agent --> Producer </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Produzent	öffentliche Dienstleistung	an einem Produktionsprozess beteiligt
Lieferant/Kunde	öffentliche Verwaltung	Akteur
Kunde/Lieferant	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUZENT	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Produzent, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als etwas verstanden, das an einem Produktionsprozess maßgeblich beteiligt ist. Durch den Produktionsprozess entsteht ein Ergebnis in Form eines Produkts.
(Lieferant/Kunde, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der an einem Produktionsprozess sowohl als Lieferant von Rohstoffen als auch als Kunde des Produkts beteiligt ist.
(Kunde/Lieferant, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als Akteur verstanden, der an einem Produktionsprozess sowohl als Lieferant von Rohstoffen als auch als Kunde des Produkts beteiligt ist.
(Absicht, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als Absicht eines Akteurs verstanden, für deren Verfolgung das Produkt verwendet werden kann und deswegen hergestellt wird.
<i>Beimischdomäne</i>	
<pre> classDiagram class PublicObjective class Production class Product class PublicAdministration class RawMaterial class Public class Agent class PublicService PublicObjective --> Production : serves Production --> PublicObjective : has Production --> Product : is result of Product --> PublicAdministration : consumes PublicAdministration --> RawMaterial : supplies Public --> RawMaterial : supplies PublicAdministration --> Product : consumes Public --> Production : is needed in PublicAdministration -- > Agent Public -- > Agent Production --> PublicService : performs PublicService --> PublicObjective : has </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
<p>„[...] there is usually one well-known public service type that produces a drivers license as its output.“ (Loutas et al. 2007b, S. 157)</p> <p>„[Public administration] services [...] lead to a change in [...] the real world [...]“ (Peristeras et al. 2007, S. 103)</p> <p>„eGovernment services are considered as performing information processing“ (Bednár et al. 2008, S. 5)</p> <p>„[...] to assess how a service is performing based on different criteria [...]“ (Stojanovic et al. 2006, S. 130)</p> <p>„[...] the by-products of the service [...]“ (Peristeras et al. 2007, S. 104)</p> <p>„[...] required inputs, provided outputs, capabilities, and effects, [...]“ (Furdík et al. 2009, S. 274)</p> <p>„A service [...] creates some social situation, [...]“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)</p>	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
<p>„eine öffentliche Dienstleistung bewirkt ein Ergebnis“</p> <p>„die öffentlichen Dienstleistungen der Polizei produzieren Sicherheit“</p>	

A.14 Öffentliche Dienstleistung als Akteur

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS AKTEUR		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Akteur verstanden, welcher Handlungen vollführt. Diese Handlungen können in Kooperationen mit der öffentlichen Verwaltung und/oder der Öffentlichkeit durchgeführt werden.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Dieser Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen Handlungen oder Prozesse im Vordergrund stehen, aber nicht entscheidend ist, welcher Akteur diese Handlungen oder Prozesse ausführt.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to invoke: summon into action to activate: put in motion or move to act to coordinate: bring into common action, movement, or condition		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> classDiagram class Process class Action class Participant class Agent class Actor class Intention Process < -- Action Participant --> Action Agent < -- Actor Actor --> Action : performs Actor --> Intention : has Intention --> Action : serves Actor --> Action : takes part in </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
ausführender Akteur	öffentliche Dienstleistung	an Prozessen beteiligt
Partner	öffentliche Verwaltung	Akteur
Partner	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS AKTEUR	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(ausführender Akteur, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als etwas verstanden, das an einem Prozess maßgeblich beteiligt ist.
(Partner, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der einen anderen Akteur im Rahmen einer Handlung unterstützt oder zumindest an dieser Handlung beteiligt ist.
(Partner, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der einen anderen Akteur im Rahmen einer Handlung unterstützt oder zumindest an dieser Handlung beteiligt ist.
(Absicht, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als Absicht eines Akteurs verstanden, zu deren Erreichung er eine Handlung durchführt.
<i>Beimischdomäne</i>	
<pre> graph TD Public[Public] --> Agent[Agent] Public --> Action[Action] Agent -- Public Action -- Process[Process] PublicAdministration[Public Administration] --> Action PublicService[Public Service] --> Action PublicService --> PublicObjective[Public Objective] Action --> PublicObjective PublicAdministration --> PublicObjective Action -- performs --> PublicObjective Action -- serves --> PublicObjective </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
„[...] service invocation [...]“ (Furdík et al. 2009, S. 273; Sroga 2008, S. 422)	
„[...] invoke services [...]“ (Bettahar et al. 2009, S. 211)	
„[...] activating the [public administration]’s services [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 592)	
„[...] public services [...] to address this need.“	
„[...] service coordination layer [...]“ (Momotko et al. 2007, S. 105)	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
„eine öffentliche Dienstleistung löst ein Ereignis aus“	
„die öffentlichen Dienstleistungen der Polizei produzieren Sicherheit“	

A.15 Öffentliche Dienstleistung als soziale Beziehung

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SOZIALE BEZIEHUNG
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als eine seit langem bestehende und mitunter enge soziale Beziehung zwischen menschlichen Akteuren verstanden.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SOZIALE BEZIEHUNG		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn die Beziehungen und Interaktionen von menschlichen Akteuren bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund stehen. Dementsprechend sind die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit als menschliche Akteure zu verstehen bzw. es stehen die Menschen im Vordergrund, die die öffentliche Verwaltung bzw. die Öffentlichkeit bilden.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
relation: mutual dealings or connections among persons or groups		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Partner[Partner] -- takes part in --> Relationship[Relationship] Partner --> Agent[Agent] </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
soziale Beziehung	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Interaktionen
Partner	öffentliche Verwaltung	Akteur
Partner	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(soziale Beziehung, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine zeitliche Abfolge von Ereignissen verstanden, bei denen menschliche Akteure miteinander interagieren, z. B. miteinander kommunizieren.	
(Partner, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der mit anderen Akteuren regelmäßig interagiert.	
(Partner, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der mit anderen Akteuren regelmäßig interagiert.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<pre> graph TD PublicAdmin[Public Administration] -- takes part in --> PublicService[Public Service] Public[Public] --> PublicService Public -- takes part in --> Agent[Agent] </pre>		

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SOZIALE BEZIEHUNG
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
„[...] the service relation between [public administration] and citizen [...]“ (Klischewski und Ukena 2009, S. 589)
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„Dienstleistungspartnerschaft“

A.16 Öffentliche Dienstleistung als Veröffentlichung

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS VERÖFFENTLICHUNG
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als eine Veröffentlichung verstanden, die von der öffentlichen Verwaltung erstellt wird, damit sie von der Öffentlichkeit wahrgenommen werden kann.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen die Beziehung zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit im Vordergrund steht und diese Beziehung vor allem als eine Kommunikationsbeziehung aufgefasst wird. Die öffentliche Verwaltung ist als ein Akteur zu verstehen, der Nachrichten verfasst, herausgibt und verschickt, und die Öffentlichkeit als ein Akteur, der diese Nachrichten liest und dadurch über öffentliche Dienstleistungen informiert wird.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
to publish, to print: put into print to present, to show, to demo, to exhibit, to demonstrate: give an exhibition of to an interested audience
<i>Quelldomäne</i>
<pre> graph TD Editor -- performs --> Publishing Publishing -- results in --> Publication Publication -- based on --> Text Agent --> Perception Audience -- performs --> Perception Perception -- directed to --> Publication Writing -- results in --> Text Author -- performs --> Writing Agent <--> Author Audience <--> Agent Perception <--> Process Writing <--> Process </pre>

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS VERÖFFENTLICHUNG		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Text	öffentliche Dienstleistung	Ergebnis eines Prozesses
Veröffentlichung	öffentliche Dienstleistung	wahrnehmbares Konstrukt
Herausgeber	öffentliche Verwaltung	Akteur
Autor	öffentliche Verwaltung	Akteur
Leser	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Text, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als Ergebnis eines Schreibprozesses verstanden.	
(Veröffentlichung, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein wahrnehmbares Konstrukt verstanden.	
(Autor, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, welcher einen Text schreibt.	
(Herausgeber, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, welcher eine Veröffentlichung erstellt und diese in verschiedenen Formen veröffentlicht, d. h. für andere Akteure wahrnehmbar macht.	
(Leser, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der eine Veröffentlichung wahrnimmt.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<pre> graph TD Public[Public] -- performs --> Perception[Perception] Public -- performs --> Agent[Agent] Perception -- directed to --> Process[Process] PublicAdministration[Public Administration] -- performs --> Publishing[Publishing] PublicAdministration -- performs --> Writing[Writing] Publishing -- results in --> PublicService[Public Service] Writing -- results in --> PublicService Writing -- results in --> Process Agent -- results in --> Process </pre>		
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>		
„[...] presentation of the services towards the citizens [...]“ (Furdík et al. 2009, S. 273)		
„[...] the state of the art in the development of front offices is publishing a service in isolation [...]“ (Stojanovic et al. 2006, S. 129)		
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>		
„eine öffentliche Dienstleistung wahrnehmen“		
„Autor einer öffentlichen Dienstleistung“		

A.17 Öffentliche Dienstleistung als Fluss

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS FLUSS		
<i>Beschreibung</i>		
<p>Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Fluss, d. h. das Fließen einer Flüssigkeit, verstanden, bei der die Flüssigkeit das Gebiet der öffentlichen Verwaltung durchquert und zu einer Senke oder Mündung fließt. Die Öffentlichkeit wird dabei von der fließenden Flüssigkeit angetrieben und folgt dadurch dieser Bewegung.</p>		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
<p>Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass öffentliche Dienstleistungen keine feste Form haben und gleichzeitig einen Akteur bewegen und dazu führen, dass er bestimmte Ort aufsucht.</p>		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
<p>to flow, run, feed, course: move along, of liquids to flow, flux: move or progress freely as if in a stream</p>		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph LR Flow[Flow] -- consists of --> Liquid[Liquid] Flow -- drives --> Motion[Motion] Flow -- travells by --> Wayfarer[Wayfarer] Motion -- starts --> Source[Source] Motion -- ends --> Sink[Sink] Motion --> Process[Process] Wayfarer --> Agent[Agent] Source -- is located in --> Area[Area] Sink -- is located in --> Area </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Fluss	öffentliche Dienstleistung	amorpher Gegenstand
Gebiet	öffentliche Verwaltung	abgegrenzter Bereich
Flussreisender	Öffentlichkeit	Akteur
Senke	öffentliches Ziel	Endpunkt

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS FLUSS	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Fluss, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Fluss, d. h. eine sich bewegende Flüssigkeit, verstanden.
(Gebiet, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Gebiet verstanden, durch das sich Flüssigkeiten bewegen.
(Flussreisender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der durch eine Fließbewegung eines Flusses vorangetrieben wird.
(Senke, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als ein Ort verstanden, auf den sich der Fluss zubewegt und an dem die Fließbewegung endet.
<i>Beimischdomäne</i>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
„[...] flow of services [...]“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1638)	
„[...] to combine the services into more complex workflow structures [...]“ (Furdík et al. 2007, S. 71)	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
„öffentliche Dienstleistungen sind amorph“ „service stream“ „angetrieben von der öffentlichen Dienstleistung“	

A.18 Öffentliche Dienstleistung als Prozess

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PROZESS
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Prozess mit einem definierten Anfang und einem definierten Ende verstanden, an dem die öffentliche Verwaltung und die Öffentlichkeit als Akteure beteiligt sind.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass bei öffentlichen Dienstleistungen Ereignisse in einer zeitlichen Reihenfolge stattfinden, die von einzelnen Akteuren ausgelöst werden und/oder Akteure beeinflussen.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
consequence, effect, outcome, result, event, issue, upshot: a phenomenon that follows and is caused by some previous phenomenon

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PROZESS		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Actor[Actor] -- takes part in --> Process[Process] Actor -- > Agent[Agent] </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Prozess	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Folge von Ereignissen
Beteiligter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Prozess, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine zeitliche Abfolge von Ereignissen verstanden.	
(Beteiligter, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der Ereignisse auslöst und von Ereignissen beeinflusst wird.	
(Beteiligter, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der Ereignisse auslöst und von Ereignissen beeinflusst wird.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<pre> graph TD PA[Public Administration] -- takes part in --> PS[Public Service] PA -- > Agent[Agent] Public[Public] -- takes part in --> PS Public -- > Agent </pre>		
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>		
„[...] results a PA Service may have.“ (Peristeras et al. 2008, S. 585)		
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>		
„eine öffentliche Dienstleistung auslösen“		

A.19 Öffentliche Dienstleistung als Produktionsprozess

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKTIONSPROZESS
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Prozess verstanden, bei dem von der öffentlichen Verwaltung aus Rohstoffen ein Produkt produziert, welches von der Öffentlichkeit konsumiert oder verwendet wird.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKTIONSPROZESS

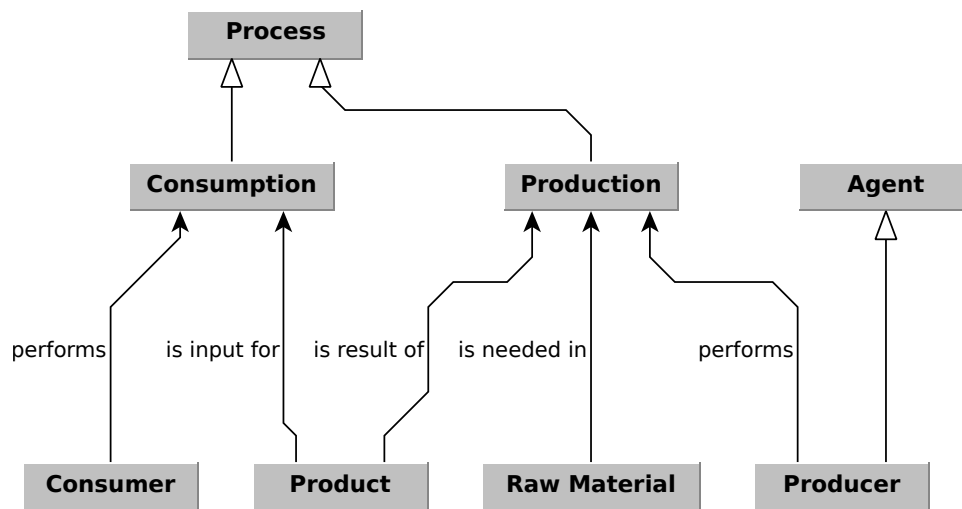
Anwendungsvoraussetzung

Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass bei öffentlichen Dienstleistungen Ereignisse in einer zeitlichen Reihenfolge stattfinden, die von einem Akteur ausgelöst werden, und dabei ein Produkt erzeugt wird. Als dieser Akteur muss die öffentliche Verwaltung verstanden werden können.

Indikatoren (WordNet)

input: a component of production; something that goes into the production of output
end product, output: final product; the things produced

Quelldomäne



Domänenabbildung

Quelldomäne	Zieldomäne	Generische Domäne
Produktionsprozess	öffentliche Dienstleistung	zeitliche Abfolge von Ereignissen
Produzent	öffentliche Verwaltung	Akteur
Kunde	Öffentlichkeit	Akteur
Produkt	öffentliches Ziel	zukünftiger Gegenstand

Bildung der Beimischdomäne

Konzeptpaar	Integration
(Produktionsprozess, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine zeitliche Folge von Ereignissen verstanden, die von einem Akteur ausgelöst wird und an deren Ende ein Produkt entsteht.
(Produzent, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der Handlungen vollzieht, um ein Produkt herzustellen.
(Kunde, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der das Ergebnis eines Produktionsprozesses verwendet.
(Produkt, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als ein Produkt eines Produktionsprozesses verstanden.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS PRODUKTIONSPROZESS
<i>Beimischdomäne</i>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
„[...] input to the service [...]“ (Loutas et al. 2007a, S. 247)
„[...] the input and the output and the internal logic of the service [...]“ (Trochidis et al. 2007, S. 719)
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„die öffentliche Verwaltung stellt durch Polizeidienstleistung öffentliche Sicherheit her“

A.20 Öffentliche Dienstleistung als Ansammlung

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ANSAMMLUNG
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als eine Ansammlung von Dingen in einem Behälter verstanden.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass eine öffentliche Dienstleistung aus mehreren Dingen zusammengestellt wird. Öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit sind als Akteure zu verstehen, die zu der Erstellung oder Zusammenstellung beitragen.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
content, contents: everything that is included in a collection and that is held or included in something

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS ANSAMMLUNG		
<i>Quelldomäne</i>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Ansammlung	öffentliche Dienstleistung	Menge
Sammler	öffentliche Verwaltung	Akteur
Sammler	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Ansammlung, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine Menge von Dingen verstanden, die von Akteuren zusammengetragen werden.	
(Sammler, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der verschiedene Dinge zusammenträgt.	
(Sammler, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der verschiedene Dinge zusammenträgt.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>		
„[...] the 'content' of the service [...]“ (Furdík et al. 2007, S. 73)		
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>		
„Größe einer öffentlichen Dienstleistung“		

A.21 Öffentliche Dienstleistung als Baum

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS BAUM		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Baum verstanden. Sie besteht aus einem Stamm, von dem Äste abzweigen, welche sich wiederum mehrfach verzweigen und an deren Enden sich Blätter befinden.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Die Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistung die strukturellen Merkmale einer öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund stehen und die öffentliche Dienstleistungen vor allem als Hierarchien aufgefasst werden können.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
tree: a tall perennial woody plant having a main trunk and branches forming a distinct elevated crown; includes both gymnosperms and angiosperms		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Tree -- consists of --> Branch Branch -- is connected to --> Class Class -- > Leaf </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Baum	öffentliche Dienstleistung	Individuum
-	öffentliche Verwaltung	-
-	Öffentlichkeit	-
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Baum, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als ein Individuum verstanden, das aus anderen Individuen besteht, aber selbst kein Bestandteil eines anderen Individuums ist.	
<i>Beimischdomäne</i>		
<pre> graph TD PublicService -- consists of --> Branch TreeElement -- is connected to --> Branch Branch -- > TreeElement Leaf -- > TreeElement </pre>		

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS BAUM
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
„[...] service tree ontology [...]“ (Loutas et al. 2007a, S. 249)
„[...] public services have a tree-like structure.“ (Loutas et al. 2007b, S. 159; Tambouris et al. 2007, S. 156)
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„eine öffentliche Dienstleistung wächst“

A.22 Öffentliche Dienstleistung als Fähigkeit

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS FÄHIGKEIT		
<i>Beschreibung</i>		
Eine öffentliche Dienstleistung wird als eine Fähigkeit der öffentlichen Verwaltung verstanden, eine Handlung erfolgreich durchzuführen.		
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>		
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass die öffentliche Verwaltung als Akteur zu verstehen ist, der Handlungen vollziehen kann, aber nicht vollziehen muss.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
capability, capableness: the quality of being capable – physically or intellectually or legally able, capable: have the skills and qualifications to do things well		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Agent[Agent] -- takes part in --> Process[Process] Agent -- has --> Capability[Capability] Role[Role] -- takes part in --> Process Role -- refers --> Capability </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Fähigkeit	öffentliche Dienstleistung	Merkmal eines Akteurs
Befähigter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beteiligter	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS FÄHIGKEIT	
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>	
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>
(Fähigkeit, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als Merkmal eines menschlichen Akteurs verstanden, in bestimmten Situationen eine bestimmte Handlung durchführen zu können.
(Befähigter, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der über die Fähigkeiten verfügt, Handlungen auszuführen.
(Beteiligter, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der bei der Ausübung der Fähigkeit beteiligt sein kann.
<i>Beimischdomäne</i>	
<pre> graph TD Public[Public] --> Generalization Agent[Agent] Public --> takes part in Process[Process] Process --> takes part in Role[Role] Role --> refers to PublicService[Public Service] PublicAdministration[Public Administration] --> has PublicService PublicAdministration --> Generalization Agent </pre>	
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>	
„A capability [...] offered by a public authority [...]“ (European Committee for Standardization 2009, S. 2-9)	
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>	
„über öffentliche Dienstleistungen verfügen“	

A.23 Öffentliche Dienstleistung als Reisebegleiter

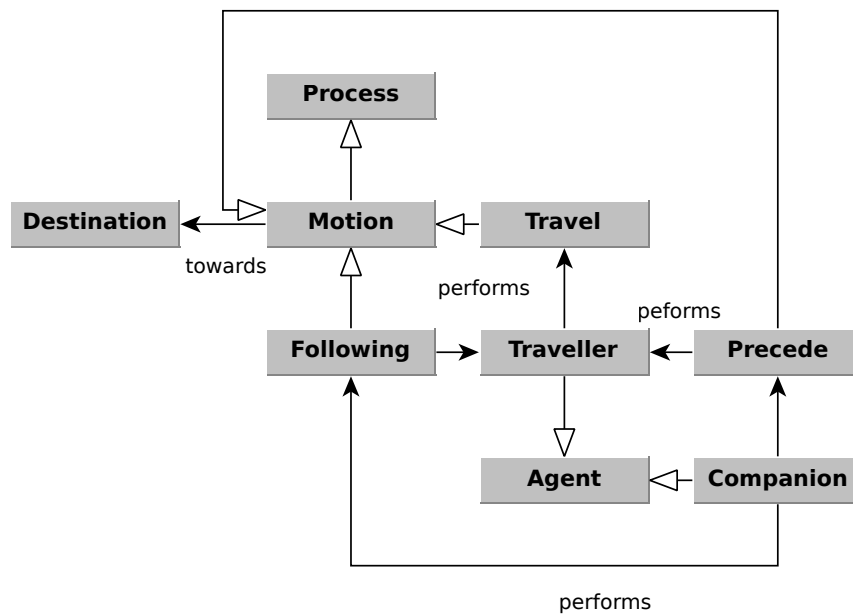
ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS REISEBEGLEITER
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als jemand oder etwas verstanden, der bzw. das einen Reisenden begleitet. Er oder es ändert seine Position und ist beweglich, wobei die Positionsänderung von der Positionsänderung der begleiteten Person abhängig ist.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen im Vordergrund steht, dass jemand ein Ziel erreichen möchte und dabei unterstützt werden soll. Die Öffentlichkeit ist als derjenige zu verstehen, der unterstützt werden soll, und die öffentliche Dienstleistung als derjenige, der die Unterstützung bietet.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS REISEBEGLEITER

Indikatoren (WordNet)

to move, travel, go, locomote: change location; move, travel, or proceed, also metaphorically
 to follow: to travel behind, go after, come after
 to precede, lead: move ahead (of others) in time or space
 to accompany: go or travel along with
 decentralized, decentralised: withdrawn from a center or place of concentration; especially having power or function dispersed from a central to local authorities

Quelldomäne



Domänenabbildung

Quelldomänen	Zieldomänen	Generische Domänen
Reisebegleiter	öffentliche Dienstleistung	Akteur
-	öffentliche Verwaltung	-
Reisender	Öffentlichkeit	Akteur
Reiseziel	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand

Bildung der Beimischdomäne

Konzeptpaar	Integration
(Reisebegleiter, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als Akteur verstanden, der sich bewegt, wobei die Bewegung abhängig von der Bewegung eines anderen Akteurs ist.
(Reisender, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als Akteur verstanden, der sich auf einen Zielort hinbewegt.
(Reiseziel, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als ein Ort verstanden, auf den sich ein Akteur hinbewegt.

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS REISEBEGLEITER
<i>Beimischdomäne</i>
<pre> graph TD PublicObjective[Public Objective] -- towards --> Motion[Motion] Motion --> Process[Process] Travel[Travel] --> Motion Travel -- performs --> Public[Public] Public -- depends on --> Precede[Precede] Precede -- peforms --> Public Precede --> PublicService[Public Service] PublicService --> Agent[Agent] Agent -- depends on --> Following[Following] Following --> Motion PublicService -- performs --> Motion Precede --> Motion </pre>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„[...] the service [...] 'accompanies' [...] the customer as she/he moves through time and space.“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)</p> <p>„[...] the service [...] 'precedes' [...] the customer as she/he moves through time and space.“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)</p> <p>„[...] the service [...] 'follows' [...] the customer as she/he moves through time and space.“ (Klischewski und Wetzel 2002, S. 1639)</p> <p>„[...] its decentralized services [...]“ (Bettahar et al. 2009, S. 210)</p>
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
<p>„eine öffentliche Dienstleistung, die uns das ganze Leben lang begleitet“</p>

A.24 Öffentliche Dienstleistung als Auftrag

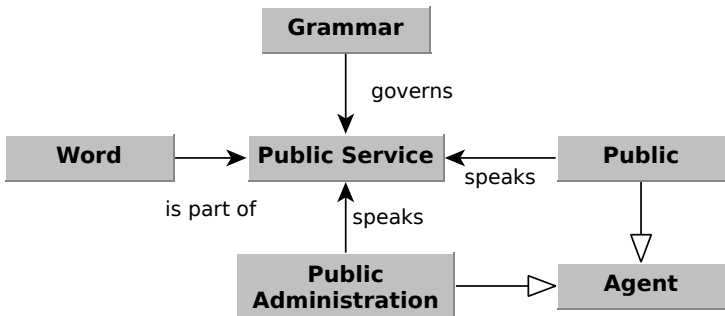
ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS AUFTRAG
<i>Beschreibung</i>
<p>Eine öffentliche Dienstleistung wird als ein Auftrag verstanden, der der öffentlichen Verwaltung zu dessen Erfüllung von einem anderen Akteur zugewiesen wird.</p>

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS AUFTRAG		
<i>Anwendungsvoraussetzung</i>		
Diese Metapher kann dann verwendet werden, wenn bei der der Beschreibung und Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen die Beziehung zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit im Vordergrund steht. Beide sind hierfür als menschliche Akteure zu verstehen, bei denen eine Abhängigkeitsbeziehung besteht, so dass die öffentliche Verwaltung von der Öffentlichkeit abhängig ist.		
<i>Indikatoren (WordNet)</i>		
to delegate, to assign: give an assignment to (a person) to a post, or assign a task to (a person)		
<i>Quelldomäne</i>		
<pre> graph TD Appointee -- performs --> Assignment Appointer -- is assigned by --> Assignment Appointer -- has --> Intention Intention -- brought to true by --> Assignment Appointer -- > Agent </pre>		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Auftrag	öffentliche Dienstleistung	zu erreichender Zustand
Beauftragter	öffentliche Verwaltung	Akteur
Beauftragender	Öffentlichkeit	Akteur
Absicht	öffentliches Ziel	zukünftiger Zustand
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Auftrag, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine Verpflichtung eines Akteurs durch einen anderen Akteur verstanden, so dass der verpflichtete Akteur bestimmte Handlungen vollziehen soll oder muss, die im Sinne des verpflichtenden Akteurs sind.	
(Beauftragter, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein Akteur verstanden, der von einem anderen Akteure verpflichtet werden kann, bestimmte Handlungen zu vollziehen.	
(Auftraggeber, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein Akteur verstanden, der einen anderen Akteure verpflichten kann, bestimmte Handlungen zu vollziehen.	
(Absicht, öffentliches Ziel)	Das öffentliche Ziel wird als die Absicht eines Akteurs verstanden, der einen anderen Akteur zu bestimmten Handlungen verpflichten will.	

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS AUFTRAG
<i>Beimischdomäne</i>
<pre> graph TD PA[Public Administration] -- performs --> PS[Public Service] PO[Public Objective] -- brought to true by --> PS P[Public] -- is assigned by --> PS P -- has --> PO PA -- > A[Agent] P -- > A </pre>
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>
„Services can be assigned to roles or partners [...]“ (Peinel et al. 2009, S. 60)
„[...] which services can be delegated to other partners [...]“ (Peinel et al. 2009, S. 58)
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>
„eine öffentliche Dienstleistung erledigen“
„eine öffentliche Dienstleistung vergeben“

A.25 Öffentliche Dienstleistung als Sprache

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SPRACHE
<i>Beschreibung</i>
Eine öffentliche Dienstleistung wird als eine Sprache verstanden, deren Struktur und Gestalt durch festgelegte Regeln bestimmt wird.
<i>Anwendungsvoraussetzungen</i>
Diese Metapher kann verwendet werden, wenn bei der Modellierung von öffentlichen Dienstleistungen die Beziehung zwischen öffentlicher Verwaltung und Öffentlichkeit im Vordergrund steht und diese Beziehung als Kommunikationsbeziehung betrachtet wird. Öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit sind als menschliche Akteure zu verstehen, die mittels einer Sprache, die auf Regeln basiert, miteinander kommunizieren.
<i>Indikatoren (WordNet)</i>
grammar: the branch of linguistics that deals with syntax and morphology (and sometimes also deals with semantics)
<i>Quelldomäne</i>
<pre> graph TD W[Word] -- is part of --> L[Language] G[Grammar] -- governs --> L S[Speaker] -- uses --> L A[Agent] -- > Sp[Speaker] </pre>

ÖFFENTLICHE DIENSTLEISTUNG ALS SPRACHE		
<i>Domänenabbildung</i>		
<i>Quelldomäne</i>	<i>Zieldomäne</i>	<i>Generische Domäne</i>
Sprache	öffentliche Dienstleistung	Struktur
Sprecher	öffentliche Verwaltung	Akteur
Sprecher	Öffentlichkeit	Akteur
-	öffentliches Ziel	-
<i>Bildung der Beimischdomäne</i>		
<i>Konzeptpaar</i>	<i>Integration</i>	
(Sprache, öffentliche Dienstleistung)	Die öffentliche Dienstleistung wird als eine Sprache verstanden, die von menschlichen Akteuren verwendet wird, um zu kommunizieren.	
(Sprecher, öffentliche Verwaltung)	Die öffentliche Verwaltung wird als ein kommunizierender Akteur verstanden, der für die Kommunikation eine Sprache verwendet.	
(Sprecher, Öffentlichkeit)	Die Öffentlichkeit wird als ein kommunizierender Akteur verstanden, der für die Kommunikation eine Sprache verwendet.	
<i>Beimischdomäne</i>		
 <pre> graph TD Grammar[Grammar] -- governs --> PublicService[Public Service] Word[Word] -- is part of --> PublicService Public[Public] -- speaks --> PublicService PublicAdmin[Public Administration] -- speaks --> PublicService Public -- > Agent[Agent] PublicAdmin -- > Agent </pre>		
<i>Beispiele für metaphorische Ausdrücke</i>		
„Public Services are considered to consist of Objects and Processes [...]. Their appropriate organization is governed by a set of structural rules, which could be called an (administrative) Grammar.“ (Peristeras und Tarabanis 2004a, S. 476)		
<i>Abgeleitete metaphorische Ausdrücke</i>		
„die öffentliche Dienstleistung wird nicht verstanden“		
„eine öffentliche Dienstleistung erlernen“		

Anhang B

Textmaterial der Metapheranalyse

Projekt	Anzahl	Identifizierte Veröffentlichungen
Direkt gefundene Veröffentlichungen		
Access-eGov	10	Bednár et al. (2008) Furdík et al. (2007) Furdík et al. (2009) Klischewski und Ukena (2007) Klischewski und Ukena (2008) Klischewski und Ukena (2009) Mach et al. (2006) Skokan et al. (2008) Sroga (2008) Schillinger et al. (2009)
eService DRV	0	<i>keine</i>
BSM/Smart Services CRC	1	Kohlborn et al. (2010)
E-MUNIS	1	Dobrev et al. (2002)
eUser	0	<i>keine</i>
FIT	2	Stojanovic et al. (2006) Karagiannis et al. (2008)
SPOCS/VZF	3	von Lucke (2008) von Lucke und Klessmann (2008) von Lucke (2009)
BENEFIT	1	Grieble und Scheer (2000)
BRITE	2	Herborn et al. (2008) Mondorf und Herborn (2008)

Tabelle B.1: Untersuchte Veröffentlichungen der identifizierten Projekte

Projekt	Anzahl	Identifizierte Veröffentlichungen
SemanticGov	8	Goudos et al. (2006) Goudos et al. (2007b) Goudos et al. (2007b) Loutas et al. (2007b) Peristeras et al. (2007) Wang et al. (2007) Loutas et al. (2008) Peristeras et al. (2008)
EU-Publi.com	2	Peristeras und Tarabanis (2004a) Peristeras und Tarabanis (2004b)
TERREGOV	1	Bettahar et al. (2009)
eGov-Bus	1	Ilie-Nemedi (2007)
SWEB	0	<i>keine relevanten</i>
OneStopGov	7	Chatzidimitriou und Koumpis (2007) Chatzidimitriou und Koumpis (2008) Koumpis et al. (2007) Momotko et al. (2006) Momotko et al. (2007) Tambouris und Tarabanis (2008) Trochidis et al. (2007)
R4eGOV	2	Diedrich et al. (2006) Gaaloul et al. (2007)
BALTICTIME	1	Gatautis et al. (2008)
Qualeg	0	<i>keine relevanten</i>
eMayor	0	<i>keine</i>
ALIS	0	<i>keine relevanten</i>
ADOamt	3	Palkovits und Wimmer (2003) Palkovits und Rapp (2004) Palkovits et al. (2004)
Indirekt gefundene Veröffentlichungen		
eGov-Share	2	European Committee for Standardization (2009) Küster (2012)
OntoGov	2	Apostolou et al. (2005) Tambouris et al. (2009)
SmartGov	1	Adams et al. (2002)
eGOV	1	Tambouris et al. (2001)

Tabelle B.1: Untersuchte Veröffentlichungen der identifizierten Projekte

Projekt	Anzahl	Identifizierte Veröffentlichungen
Außerhalb der Projekte von denselben Autoren		
Serviceflow	1	Klischewski und Wetzel (2002)
GEA	5	Loutas et al. (2007a) Peristeras et al. (2003) Tarabanis und Peristeras (2000) Tarabanis et al. (2001) Tambouris et al. (2007)
BMeG	1	Peinel et al. (2009)
Eigene Veröffentlichungen		
Amt@Direkt	4	Dorloff et al. (2010) Jahns et al. (2009c) Jahns et al. (2009b) Jahns et al. (2009a)
Diverse	2	Jahns (2011) Orlowski und Jahns (2011)

Tabelle B.1: Untersuchte Veröffentlichungen der identifizierten Projekte

Anhang C

Metapherverteilung

Projekt	Aufsatz	TRANSPORTOBJEKT	KOMMERZ. PRODUKT	HANDLUNG	MASCHINE	ORT	MITTEL	ENTDECKUNG	LAGEROBJEKT
Access-eGov	Bednár et al. (2008)	X			X		X		X
	Furdík et al. (2007)	X			X	X	X	X	X
	Furdík et al. (2009)	X					X	X	X
	Klischewski und Ukena (2007)	X	X	X	X			X	
	Klischewski und Ukena (2008)	X	X	X		X	X		
	Klischewski und Ukena (2009)	X	X	X		X			X
	Mach et al. (2006)	X		X		X	X		
	Skokan et al. (2008)	X					X	X	X
	Sroga (2008)	X	X	X	X	X	X	X	X
Schillinger et al. (2009)	X	X	X	X			X		
ADOamt	Palkovits und Wimmer (2003)	X				X			
	Palkovits und Rapp (2004)	X	X	X					
	Palkovits et al. (2004)	X	X	X		X			
BALTICTIME	Gatautis et al. (2008)	X			X		X		
BENEFIT	Griehle und Scheer (2000)		X	X			X		
BMeG	Peinel et al. (2009)	X	X				X		
BRITE	Herborn et al. (2008)		X	X	X				
	Mondorf und Herborn (2008)	X	X	X	X	X			
BSM	Kohlborn et al. (2010)	X	X			X		X	
eGOV	Tambouris et al. (2001)	X	X	X	X	X	X		X
eGov-Bus	Ilie-Nemedi (2007)					X	X		
eGov-Share	European Committee for Standardization (2009)		X		X		X		

Tabelle C.1: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 1)

Projekt	Aufsatz	TRANSPORTOBJEKT	KOMMERZ. PRODUKT	HANDLUNG	MASCHINE	ORT	MITTEL	ENTDECKUNG	LAGEROBJEKT
	Küster (2012)								
E-MUNIS	Dobrev et al. (2002)	X			X	X			X
EU-Publi.com	Peristeras und Tarabanis (2004a)	X		X	X	X	X		
	Peristeras und Tarabanis (2004b)	X					X		
FIT	Stojanovic et al. (2006)	X	X		X	X		X	X
	Karagiannis et al. (2008)	X			X			X	
GEA	Tarabanis und Peristeras (2000)	X			X				
	Tarabanis et al. (2001)	X							
	Peristeras et al. (2003)	X	X						
	Loutas et al. (2007a)	X	X	X	X		X	X	
	Tambouris et al. (2007)	X	X				X	X	
OneStopGov	Chatzidimitriou und Koumpis (2007)	X			X		X		
	Chatzidimitriou und Koumpis (2008)	X			X	X			
	Koumpis et al. (2007)	X				X			
	Momotko et al. (2006)	X	X	X		X	X		
	Momotko et al. (2007)	X	X	X	X	X	X	X	
	Tambouris und Tarabanis (2008)	X					X		
	Trochidis et al. (2007)		X	X					
OntoGov	Apostolou et al. (2005)	X			X				
	Tambouris et al. (2004)	X	X		X			X	X
R4eGOV	Diedrich et al. (2006)	X		X					
	Gaaloul et al. (2007)	X							
SemanticGov	Goudos et al. (2006)	X	X	X				X	
	Goudos et al. (2007a)	X	X	X				X	X
	Goudos et al. (2007b)	X	X	X	X	X		X	X
	Loutas et al. (2007b)	X	X	X		X	X	X	
	Loutas et al. (2008)	X	X	X			X	X	
	Peristeras et al. (2007)	X	X	X	X	X			
	Peristeras et al. (2008)	X	X	X	X			X	
	Wang et al. (2007)	X	X	X				X	
Serviceflow	Klischewski und Wetzels (2002)	X	X	X		X			
SmartGov	Adams et al. (2002)	X			X				

Tabelle C.1: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 1)

Projekt	Aufsatz	TRANSPORTOBJEKT	KOMMERZ. PRODUKT	HANDLUNG	MASCHINE	ORT	MITTEL	ENTDECKUNG	LAGEROBJEKT
SPOCS/VZF	von Lucke (2008)	X					X	X	X
	von Lucke und Klessmann (2008)	X							X
	von Lucke (2009)	X	X			X			X
TERREGOV	Bettahar et al. (2009)	X	X				X		
Amt@Direkt	Dorloff et al. (2010)		X	X				X	X
	Jahns et al. (2009c)		X	X				X	X
	Jahns et al. (2009b)	X	X	X		X		X	X
	Jahns et al. (2009a)		X	X					X
Diverse	Jahns (2011)	X				X			X
	Orlowski und Jahns (2011)	X							
Anzahl		55	37	31	27	25	25	24	22

Tabelle C.1: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 1)

Projekt	Aufsatz	BEWILLIGUNG	PRODUKT	AKTEUR	PRODUZENT	SOZIALE BEZIEHUNG	FLÜSSIGKEIT	VERÖFFENTLICHUNG	PROZESS
Access-eGov	Bednár et al. (2008)	X			X				
	Furdík et al. (2007)				X		X		
	Furdík et al. (2009)				X			X	
	Klischewski und Ukena (2007)		X						
	Klischewski und Ukena (2008)		X			X			
	Klischewski und Ukena (2009)		X	X		X			
	Mach et al. (2006)								
	Skokan et al. (2008)					X			
	Sroga (2008)			X					
	Schillinger et al. (2009)			X					
ADOamt	Palkovits und Wimmer (2003)		X						
	Palkovits und Rapp (2004)								
	Palkovits et al. (2004)								
BALTICTIME	Gatautis et al. (2008)								
BENEFIT	Grieble und Scheer (2000)								
BMeG	Peinel et al. (2009)								
BRITE	Herborn et al. (2008)		X						
	Mondorf und Herborn (2008)							X	
BSM	Kohlborn et al. (2010)						X		
eGOV	Tambouris et al. (2001)								
eGov-Bus	Ilie-Nemedi (2007)		X						
eGov-Share	European Committee for Standardization (2009)								
	Küster (2012)			X					
E-MUNIS	Dobrev et al. (2002)								
EU-Publi.com	Peristeras und Tarabanis (2004a)		X			X			
	Peristeras und Tarabanis (2004b)		X			X			
FIT	Stojanovic et al. (2006)				X			X	
	Karagiannis et al. (2008)								
GEA	Tarabanis und Peristeras (2000)		X						
	Tarabanis et al. (2001)								
	Peristeras et al. (2003)								
	Loutas et al. (2007a)	X							
	Tambouris et al. (2007)	X		X	X				

Tabelle C.2: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 2)

Projekt	Aufsatz	BEWILLIGUNG	PRODUKT	AKTEUR	PRODUZENT	SOZIALE BEZIEHUNG	FLÜSSIGKEIT	VERÖFFENTLICHUNG	PROZESS
OneStopGov	Chatzidimitriou und Koumpis (2007)	X							
	Chatzidimitriou und Koumpis (2008)								
	Koumpis et al. (2007)			X					
	Momotko et al. (2006)		X						X
	Momotko et al. (2007)						X		
	Tambouris und Tarabanis (2008)								
OntoGov	Trochidis et al. (2007)	X			X				
	Apostolou et al. (2005)		X						
R4eGOV	Tambouris et al. (2009)								
	Diedrich et al. (2006)		X						
SemanticGov	Gaaloul et al. (2007)			X					
	Goudos et al. (2006)	X							
	Goudos et al. (2007b)	X		X	X				
	Goudos et al. (2007b)	X				X			
	Loutas et al. (2007b)				X				X
	Loutas et al. (2008)	X							X
	Peristeras et al. (2007)	X			X		X		
	Peristeras et al. (2008)								X
Serviceflow	Wang et al. (2007)				X				
	Klischewski und Wetzels (2002)				X		X		
SmartGov	Adams et al. (2002)			X					
SPOCS/VZF	von Lucke (2008)	X	X						
	von Lucke und Klessmann (2008)		X						
	von Lucke (2009)	X							
TERREGOV	Bettahar et al. (2009)			X					
Amt@Direkt	Dorloff et al. (2010)	X							
	Jahns et al. (2009c)	X							
	Jahns et al. (2009b)	X							
	Jahns et al. (2009a)							X	
Diverse	Jahns (2011)	X	X						
	Orlowski und Jahns (2011)	X							
Anzahl		17	15	10	11	6	4	5	4

Tabelle C.2: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 2)

Projekt	Aufsatz	PROD.-PROZESS	BAUM	ANSAMMLUNG	FÄHIGKEIT	REISEBEGLEITER	AUFTRAG	SPRACHE
Access-eGov	Bednár et al. (2008)							
	Furdík et al. (2007)			X				
	Furdík et al. (2009)							
	Klischewski und Ukena (2007)							
	Klischewski und Ukena (2008)							
	Klischewski und Ukena (2009)							
	Mach et al. (2006)	X						
	Skokan et al. (2008)							
	Sroga (2008)							
	Schillinger et al. (2009)							
ADOamt	Palkovits und Wimmer (2003)							
	Palkovits und Rapp (2004)							
	Palkovits et al. (2004)							
BALTICTIME	Gatautis et al. (2008)							
BENEFIT	Grieble und Scheer (2000)							
BMeG	Peinel et al. (2009)						X	
BRITE	Herborn et al. (2008)							
	Mondorf und Herborn (2008)			X				
BSM	Kohlborn et al. (2010)							
eGOV	Tambouris et al. (2001)							
eGov-Bus	Ilie-Nemedi (2007)							
eGov-Share	European Committee for Standardization (2009)				X			
	Küster (2012)							
E-MUNIS	Dobrev et al. (2002)							
EU-Publi.com	Peristeras und Tarabanis (2004a)							X
	Peristeras und Tarabanis (2004b)							
FIT	Stojanovic et al. (2006)							
	Karagiannis et al. (2008)							
GEA	Tarabanis und Peristeras (2000)							
	Tarabanis et al. (2001)							
	Peristeras et al. (2003)							
	Loutas et al. (2007a)	X	X					
	Tambouris et al. (2007)		X					

Tabelle C.3: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 3)

Projekt	Aufsatz	PROD.-PROZESS	BAUM	ANSAMMLUNG	FÄHIGKEIT	REISEBEGLEITER	AUFTRAG	SPRACHE
OneStopGov	Chatzidimitriou und Koumpis (2007)							
	Chatzidimitriou und Koumpis (2008)							
	Koumpis et al. (2007)							
	Momotko et al. (2006)			X				
	Momotko et al. (2007)							
	Tambouris und Tarabanis (2008)							
	Trochidis et al. (2007)	X						
OntoGov	Apostolou et al. (2005)							
	Tambouris et al. (2009)							
R4eGOV	Diedrich et al. (2006)							
	Gaaloul et al. (2007)							
SemanticGov	Goudos et al. (2006)							
	Goudos et al. (2007b)							
	Goudos et al. (2007b)							
	Loutas et al. (2007b)		X					
	Loutas et al. (2008)	X						
	Peristeras et al. (2007)							
	Peristeras et al. (2008)							
	Wang et al. (2007)							
Serviceflow	Klischewski und Wetzel (2002)					X		
SmartGov	Adams et al. (2002)							
SPOCS/VZF	von Lucke (2008)							
	von Lucke und Klessmann (2008)							
	von Lucke (2009)							
TERREGOV	Bettahar et al. (2009)					X		
Amt@Direkt	Dorloff et al. (2010)							
	Jahns et al. (2009c)				X			
	Jahns et al. (2009b)				X			
	Jahns et al. (2009a)							
Diverse	Jahns (2011)							
	Orlowski und Jahns (2011)							
Anzahl		4	3	3	3	2	1	1

Tabelle C.3: Verteilung der Metaphern in den untersuchten Veröffentlichungen (Teil 3)

Anhang D

Abbildung zwischen SUMO und Wordnet

D.1 Erläuterung

In diesem Anhang werden die identifizierten Abbildungen zwischen den *synsets* der *Wordnet*-Datenbank und den Konzepten der SUMO-Ontologie, KB-Terme genannt, dokumentiert. Für jede identifizierte Metapher sind die Konzepte angegeben, die Ids der zugeordneten *synsets* und die Ausdrücke, welche zu den *synsets* gehören.

Die in der SUMO-Ontologie hinterlegten Informationen für die SUMO-Konzepte können von der Webseite der SUMO-Ontologie abgerufen werden. Der Aufruf ist wie folgt:

```
http://sigma-01.cim3.net:8080/sigma/Browse.jsp?term=<KBTerm>
```

Für <KB Term> ist das jeweilige SUMO-Konzept einzusetzen.

Analog können auch die Informationen für die *synsets* aus *Wordnet* abgerufen werden. Der Aufruf ist wie folgt:

```
http://sigma-01.cim3.net:8080/sigma/WordNet.jsp?synset=<SynsetId>
```

Für <Synset Id> ist die jeweilige Id des *synsets* einzusetzen.

Der Abruf aller Webseiten erfolgte am 14.07.2013.

D.2 Tabellarische Darstellung der SUMO-Wordnet-Abbildung

Metapher	KB Term	Synset	
		Id	Name
TRANSPORT- OBJEKT	Giving	202201644	to distribute, to give out, to hand out, to pass out
	Putting	202327200	to supply, to provide, to render, to furnish
	Transfer	201438304	to deliver
KOMMERZIELLES PRODUKT	Advertising	200976653	to advertise, advertize, promote, push
	customer	109984659	client, customer
	Corporation	108069878	brokerage
	Giving	202297142	to offer, proffer
	Offering	202296726	to offer
	Putting	202479990	to distribute
	Selecting	200674607	to select, choose, take, pick out
	Requesting	200752764	to request, ask for, bespeak, call for, quest
	Subjective- Assessment- Attribute	300935103	low-cost, low-priced, affordable
HANDLUNG	Intentional- Process	201712704	to perform, to execute
	Intentional- Process	100577068	operation, procedure
	Social- Interaction	202376958	to interact
MASCHINE	Process	201643657	to activate, trip, actuate, trigger, set off, spark off, spark, trigger off, touch off
	hasPurpose	201525666	to operate, function, work, go, run
	Making	201738774	to develop
	Making	201654628	to build, construct, make
	Engineering- Component	103578656	interface, port
	Planning	201651444	to organize, organise, prepare, devise, get up, machinate
ORT	Artifact	103985684	portal
	Artifact	103428477	gateway
	Process to	202007417	access, get at
	path	102671062	access, approach
MITTEL	Intentional- Process	202408965	to implement

Tabelle D.1: Abbildung zwischen SUMO-Konzepten und Wordnet-Synsets

D.2. TABELLARISCHE DARSTELLUNG DER SUMO-WORDNET-ABBILDUNG351

Metapher	KB Term	Synset	
		Id	Name
	Subjective-Assessment-Attribute	300183053	available
	uses	201158872	to use, utilize, utilise, apply, employ
	uses	201166093	to exercise, exert
ENTDECKUNG	Classifying	200652346	to identify, to discover, to key, to key out, to distinguish, to describe, to name
	Discovering	202154508	to find, to discover, to detect, to observe, to notice
	Pursuing	201315613	to search, seek, look for
LAGEROBJEKT	Content-Development	201704953	to annotate, footnote
	Region	103177349	repository
	Text	106487897	catalogue
	Text	106423619	directory
	Writing	202471690	to register
GABE	Guiding	202442205	to govern
	Giving	202255268	to grant
	Normative-Attribute	300851744	eligible
PRODUKT	Intentional-Process	201644746	to realize, realise, actualize, actualise, substantiate
	Manufacture	201621555	to produce, make, create
	Process	200344174	to materialize, happen, materialise
PRODUZENT	Making	201668603	work, work on, process
	Manufacture	201621555	to produce, make, create
AKTEUR	Process	201629958	raise, conjure, conjure up, invoke, evoke, stir, call down, arouse, bring up, put forward, call forth
	Process	201643657	trip, actuate, trigger, activate, set off, spark off, spark, trigger off, touch off
	Cooperation	202437905	to coordinate
SOZIALE BEZIEHUNG	Social-Interaction	100040962	relation
VER-	Demonstrating	202148788	to present, to show, to demo, to exhibit, to demonstrate
ÖFFENTLICHUNG	Publication	201745722	to publish, to print
FLUSS	LiquidMotion	202066939	to flow, run, feed, course
	Translocation	202066510	to flow, flux

Tabelle D.1: Abbildung zwischen SUMO-Konzepten und Wordnet-Synsets

Metapher	KB Term	Synset	
		Id	Name
PROZESS	causes	111410625	consequence, effect, outcome, result, event, issue, upshot
PRODUKTIONS- PROZESS	Icon	103573154	input
	result	103287178	end product, output
ANSAMMLUNG	Collection	107955057	content, contents
BAUM	BotanicalTree	113104059	tree
FÄHIGKEIT	capability	105202497	capability, capableness
	Subjective- Assessment- Attribute	300510348	able, capable
REISEBEGLEITER	BodyMotion	201831531	to move, travel, go, locomote
	ListOrderFn	201998432	to follow
	Motion	201999218	to precede
	Social- Interaction	202025550	go or travel along with
AUFTRAG	confers- Obligation	202391803	to delegate, to assign
SPRACHE	FieldOfStudy	106174404	grammar

Tabelle D.1: Abbildung zwischen SUMO-Konzepten und Wordnet-Synsets

Literatur

- Adams N, Fraser J, Macintosh A, McKay-Hubbard A (2002) Towards an ontology for electronic transaction services. *Intelligent Systems in Accounting, Finance & Management* 11(3):173–181. DOI: 10.1002/isaf.220
- Adamus R, Kozankiewicz H, Stencel K, Subieta K (2007) Implementing a P2P network through updatable database views. In: *Proceedings of the 2007 OTM confederated international conference on the move to meaningful internet systems*. Springer, Berlin, S. 35–36
- Alter S, Goeken M (2009) Konzeptionelle Metamodelle von IT-Governance-Referenzmodellen als Basis der Kombination und Integration in einer Multi-Modell-Umgebung. In: Hansen HR, Karagiannis D, Fill HG (Hrsg.) *Business Services: Konzepte, Technologien, Anwendungen*. 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Wien, S. 705–714
- Andriessen D (2006) On the metaphorical nature of intellectual capital: A textual analysis. *Journal of Intellectual Capital* 2006(1):93–110. DOI: 10.1108/14691930610639796
- Apostolou D, Stojanovic L, Lobo TP, Thoenssen B (2005) Towards a semantically-driven software engineering environment for eGovernment. In: Böhlen M, Gamper J, Polasek W, Wimmer MA (Hrsg.) *Electronic government: Towards electronic democracy*. International conference, TCGOV 2005, Springer, Berlin, S. 157–168. DOI: 10.1007/978-3-540-32257-3_15
- Aristoteles (1980) *Rhetorik: Übersetzt, mit einer Bibliographie, Erläuterung und einem Nachwort von Franz G. Sieveke*. Fink, München
- Aristoteles (2010) *Poetik: Griechisch/Deutsch*. Reclam, Stuttgart
- Arntz R, Picht H, Mayer F (2004) *Einführung in die Terminologearbeit*, 5. Aufl. Georg Olms Verlag, Hildesheim
- Bae J (2007) Analogy-based learning how to construct an object model. In: Liu D, Fei S, Hou ZG, Zhang H, Sun C (Hrsg.) *Advances in neural networks: ISNN 2007*. Springer, Berlin, S. 1221–1226. DOI: 10.1007/978-3-540-72383-7_142
- Barcelona A (2002) Clarifying and applying the notions of metaphor and metonymy within cognitive linguistics. In: Dirven R, Pörings R (Hrsg.) *Metaphor and metonymy in comparison and contrast*. Mouton de Gruyter, Berlin, S. 207–277
- Barsalou LW (2008) Grounded cognition. *Annual Review of Psychology* 59:617–645. DOI: 10.1146/annurev.psych.59.103006.093639
- Barsalou LW (2010) Grounded cognition: Past, present, and future. *Topics in Cognitive Science* 2(4):716–724. DOI: 10.1111/j.1756-8765.2010.01115.x

Beardsley MC (1962) The metaphorical twist. *Philosophy and Phenomenological Research* 22(3): 293–307

Becker J (1995) Strukturanalogien in Informationsmodellen: Ihre Definition, ihr Nutzen und ihr Einfluß auf die Bildung von Grundsätzen ordnungsgemäßer Modellierung (GoM). In: König W (Hrsg.) *Wirtschaftsinformatik '95: Wettbewerbsfähigkeit, Innovation, Wirtschaftlichkeit*, Physica, Heidelberg, S. 133–150

Becker J, Algermissen L, Räckers M (2009) Prozessmodellierung als Schlüssel zur Umsetzung der EU-DLR: Modellierung und Management von Verwaltungsprozessen auf Basis der EU-DLR mit der PICTURE-Methode. In: Schliesky U (Hrsg.) *Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung: Teil II: Verfahren, Prozesse, IT-Umsetzung*. Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Kiel, S. 161–183

Becker J, Heid T, Hofmann S, Jurisch M, Knackstedt R, Krcmar H, Ley T, Räckers M, Thome I, Wolf P (2011) Forschungslandkarte „Prozessorientierte Verwaltung“. Techn. Ber., Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und Technische Universität München. http://prove.yourresearchportal.com/files/yrp/Forschungslandkarte_Prozessorientierte_Verwaltung.pdf. Abruf am 2013-02-12

Becker J, Pfeiffer D (2007) Konzeptuelle Modellierung: Wissenschaftstheoretische Prämissen für eine pluralische Forschung. In: Lehner F, Zelewski S (Hrsg.) *Wissenschaftstheoretische Fundierung und wissenschaftliche Orientierung der Wirtschaftsinformatik*. GITO, Berlin, S. 1–17

Bednár P, Furdík K, Paralič M, Sabol T, Skokan M (2008) Semantic integration of government services: The Access-eGov approach. In: Cunningham P, Cunningham M (Hrsg.) *Collaboration and the knowledge economy: Issues, applications, case studies*, IOS Press, Amsterdam

Berger A, Jäkel O (2009) Anger, sadness and love revisited: Differences in emotion metaphors between experts and laypersons in the genre psychology guide. *metaphorik.de* 8(16):87–108

Berggren D (1962) The use and abuse of metaphor. *Review of Metaphysics* 22(3):293–307

Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften (o. J.) DWDS. <http://www.dwds.de/>. Abruf am 2013-09-13

Bettahar F, Moulin C, Barthès JP (2009) Towards a semantic interoperability in an e-government application. *Electronic Journal of e-Government* 7(3):209–226

Black M (1972) *Models and metaphors: Studies in language and philosophy*. Cornell University Press, Ithaca

Black M (1979) More about metaphor. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 19–43

Blekhman A, Dori D, Martin R (2011) Model-based standards authoring. In: *Proceedings of the 21th annual international symposium of the International Council of Systems Engineering*, International Council of Systems Engineering, Denver, CO, USA

Blumenberg H (1998) *Paradigmen zu einer Metaphorologie*. Suhrkamp, Frankfurt am Main

Bogumil J, Grohs S, Kuhlmann S, Ohms AK (2007) *Zehn Jahre Neues Steuerungsmodell: Eine Bilanz kommunaler Verwaltungsmodernisierung*. Edition Sigma, Berlin

- Bogumil J, Holtkamp L, Kißler L (2001) *Verwaltung auf Augenhöhe: Strategie und Praxis kundenorientierter Dienstleistungspolitik*. Edition Sigma, Berlin
- Bogumil J, Jann W (2009) *Verwaltung und Verwaltungswissenschaft in Deutschland: Einführung in die Verwaltungswissenschaft*, 2. Aufl. VS-Verlag, Wiesbaden
- Bogumil J, Kißler L (1998) *Vom Untertan zum Kunden? Möglichkeiten und Grenzen von Kundenorientierung in der Kommunalverwaltung*, 2. Aufl. Edition Sigma, Berlin
- Booch G (1991) *Object oriented design: With applications*. Benjamin/Cummings, Redwood City
- Borovits I, Segev E (1977) Real-time management: An analogy. *The Academy of Management Review* 2(2):311–316
- Bovair S, Kieras DE (1985) A guide to propositional analysis for research on technical prose. In: Britton B, Black J (Hrsg.) *Understanding expository text*. Erlbaum, Hillsdale, S. 316–362
- Bowdle BF, Gentner D (1997) Informativity and asymmetry in comparisons. *Cognitive Psychology* 34(3):244–286. DOI: 10.1006/cogp.1997.0670
- Bowdle BF, Gentner D (2005) The career of metaphor. *Psychological Review* 112(1):193–216. DOI: 10.1037/0033-295X.112.1.193
- Boyd R (1979) Metaphor and theory change: What is „Metaphor“ a metaphor for? In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 356–408
- Braun GE (1988) *Ziele in öffentlicher Verwaltung und privatem Betrieb: Vergleich zwischen öffentlicher Verwaltung und privatem Betrieb sowie eine Analyse der Einsatzbedingungen betriebswirtschaftlicher Planungsmethoden in der öffentlichen Verwaltung*. Nomos, Baden-Baden
- Braun HD, Kanzok U, Müller HL (1997) *Allgemeines Verwaltungsrecht, Verwaltungsverfahren und Verwaltungsprozeß*, 4. Aufl. Walhalla und Praetoria, Regensburg
- Braun R, Esswein W (2006) Eine Methode zur Konzeption von Forschungsdesign in der konzeptionellen Modellierungsforschung. In: Schelp J, Winter R, Frank U, Rieger B, Turowski K (Hrsg.) *Tagungsband der DW2006: Integration, Informationslogistik und Architektur*, Friedrichshafen, S. 143–171
- Buchholz MB, von Kleist C (1995) Metaphernanalyse eines Therapiegesprächs. In: Buchholz MB (Hrsg.) *Psychotherapeutische Interaktion: Qualitative Studien zu Konversation und Metaphern, Geste und Plan*. Westdeutscher Verlag, Opladen, S. 93–126
- Buchholz W (2003) *Verwaltungsleistung*. In: Eichhorn P (Hrsg.) *Verwaltungslexikon*, 3. Aufl. Nomos, Baden-Baden, S. 1136–1140
- Buhl HU, Heinrich B, Henneberger M, Krammer A (2008) Service Science. *Wirtschaftsinformatik* 50(1):60–65. DOI: 10.1007/s11576-007-0011-z
- Buhl HU, Löffler M (2011) Die Rolle der Wirtschaftsinformatik im E-Government. *Wirtschaftsinformatik* 53(6):327–330. DOI: 10.1007/s11576-011-0293-z
- Buhl HU, Weinhardt C (2009) Die Aufgabe der Wirtschaftsinformatik in der Dienstleistungsforschung. *Wirtschaftsinformatik* 51(6):469–471. DOI: 10.1007/s11576-009-0199-1
- Bull HP (1977) *Die Staatsaufgaben nach dem Grundgesetz*. Athenäum, Kronberg

- Bullinger HJ, Scheer AW (2003) Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen. In: Bullinger HJ, Scheer AW (Hrsg.) Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen. Springer, Berlin, S. 3–18
- Bunge M (1974) Semantics I: Sense and reference. Reidl, Dordrecht
- Bunge M (1974) Semantics II: Interpretation and truth. Reidl, Dordrecht
- Bunge M (1977) Ontology I: The furniture of the world. Reidl, Dordrecht
- Casasanto D (2009) Embodiment of abstract concepts: Good and bad in right- and left-handers. *Journal of Experimental Psychology General* 138(3):351–367. DOI: 10.1037/a0015854
- Cashmore L, Uomini N, Chapelain A (2008) The evolution of handedness in humans and great apes: A review and current issues. *Journal of Anthropological Sciences* 86:7–35
- European Committee for Standardization (2009) CEN workshop agreement 15971:2009: Discovery of and access to eGovernment resources. <ftp://ftp.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/eGov-Share/>. Abruf am 2010-11-22
- Chatzidimitriou M, Koumpis A (2007) Matters of conceptualization and security in the building of one-stop-shop e-government solutions in Europe. In: Ao SI, Gelman L, Hukins DWL, Hunter A, Korsunsky AM (Hrsg.) Proceedings of the world congress on engineering 2007, London, UK, S. 578–583
- Chatzidimitriou M, Koumpis A (2008) Marketing one-stop e-government solutions: The European OneStopGov project. *IAENG International Journal of Computer Science* 35(1):74–79
- Chen PPS (1976) The entity-relationship model: Toward a unified view of data. *ACM Transactions on Database Systems* 1(1):9–36. DOI: 10.1145/320434.320440
- Cicero MT (2006) De oratore: Über den Redner. Lateinisch/Deutsch. Reclam, Stuttgart
- Cohen MD, March JG (1974) Leadership and ambiguity: The american college president. McGraw-Hill, New York
- Cohen MD, March JG, Olsen JP (1972) A garbage can model of organizational choice. *Administrative Science Quarterly* 17(1):1–25
- Corsten H, Gössinger R (2007) Dienstleistungsmanagement, 5. Aufl. Oldenbourg, München
- Coulson S, Van Petten C (2002) Conceptual integration and metaphor: An event-related potential study. *Memory & Cognition* 30(6):958–968. DOI: 10.3758/BF03195780
- Croft W (1993) The role of domains in the interpretation of metaphors and metonymies. *Cognitive Linguistics* 4(4):335–370. DOI: 10.1515/cogl.1993.4.4.335
- Daun C (2009) Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen unter besonderer Berücksichtigung von E-Government-Dienstleistungen. Logos, Berlin
- Davenport T, Prusak L (2000) Working knowledge. Harvard Business School Press, Boston
- de La Mettrie JO (2009) Die Maschine Mensch: Französisch – Deutsch. Meiner, Hamburg
- Descartes R (2011) Discours de la Méthode: Französisch – Deutsch. Meiner, Hamburg

- Deutscher Bundestag (2001) Drucksache 14/5219: Entwurf eines Gesetzes zur Änderung futtermittelrechtlicher, tierkörperbeseitigungsrechtlicher und tierseuchenrechtlicher Vorschriften im Zusammenhang mit der BSE-Bekämpfung (BSE-Maßnahmengesetz). <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/052/1405219.pdf>. Abruf am 2009-11-15
- Diedrich E, Schmidt D, Wimmer M (2006) A three dimensional framework to realize interoperability in public administrations. In: Abecker A, Mentzas G, Stojanovic L (Hrsg.) Proceedings of the workshop on semantic web for eGovernment 2006: Workshop at the 3rd European semantic web conference, Budva, Serbia & Montenegro, S. 54–59
- Dobrev B, Stoewer M, Makris L, Getsova E (2002) E-MuniS – electronic municipal information services – best practice transfer and improvement project: Project approach and intermediary results. In: Traunmüller R, Lenk K (Hrsg.) Electronic government: EGOV '02 proceedings of the first international conference on electronic government, Springer, S. 85–111. DOI: 10.1007/3-540-46138-8_32
- Dori D (2011) Object-process methodology for structure-behavior codesign. In: Emley DW, Thalheim B (Hrsg.) Handbook of conceptual modeling: Theory, practice, and research challenges. Springer, Berlin, S. 57–84
- Dorloff FD, Jahns V, Schmitz V (2010) Organisationsübergreifender Austausch öffentlicher Dienstleistungsinformationen: Konzept, Architektur und Erkenntnisse aus dem Piloten Amt@-Direkt. In: Wimmer MA, Brinkhoff U, Kaiser S, Lück-Schneider D, Schweighofer E, Wiebe A (Hrsg.) Vernetzte IT für einen effektiven Staat: Gemeinsame Fachtagung Verwaltungsinformatik (FTVI) und Fachtagung Rechtsinformatik (FTRI) 2010, Köllen, Bonn, S. 219–230
- Dwivedi YK, Weerakkody V, Janssen M (2011) Moving towards maturity: Challenges to successful e-government implementation and diffusion. SIGMIS Database 42(4):11–22. DOI: 10.1145/2096140.2096142
- Ehlers D (2005) Verwaltung und Verwaltungsrecht im demokratischen und sozialen Rechtsstaat. In: Erichsen HU, Ehlers D (Hrsg.) Allgemeines Verwaltungsrecht, 13. Aufl. Walter de Gruyter, Berlin, S. 4–212
- Eliot TS (1963) Collected poems 1909–1962. Faber und Faber, London
- Embley DW, Liddle SW, Pastor O (2011) Conceptual-model programming: A manifesto. In: Embley DW, Thalheim B (Hrsg.) Handbook of conceptual modeling: Theory, practice, and research challenges. Springer, Berlin, S. 3–16. DOI: 10.1007/978-3-642-15865-0_1
- Europäische Gemeinschaften (2007) RP7 in Kürze: Wie man sich am 7. Rahmenprogramm für Forschung der EU beteiligen kann. http://ec.europa.eu/research/fp7/pdf/fp7-inbrief_de.pdf. Abruf am 2013-02-13
- Europäische Union (2006) Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0123:DE:PDF>. Abruf am 2012-01-13
- Europäische Kommission (2011) Europäischer eGovernment-Aktionsplan 2011–2015: Einsatz der IKT zur Förderung intelligent, nachhaltig und innovativ handelnder Behörden. http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_de_act_part1_v1.pdf. Abruf am 2012-01-12

- European Union (2009) Ministerial declaration on eGovernment. http://www.se2009.eu/polopoly_fs/1.24306!menu/standard/file/Ministerial%20Declaration%20on%20eGovernment.pdf. Abruf am 2009-11-20
- European Union (2012) Sixth framework programme (FP6). <http://cordis.europa.eu/fp6/>. Abruf am 2013-02-12
- European Union (2013) Seventh framework programme (FP7). <http://cordis.europa.eu/fp7/>. Abruf am 2013-02-12
- Evermann J (2009) A uml and owl description of bunge's upper-level ontology model. *Software and Systems Modeling* 8(2):235–248. DOI: 10.1007/s10270-008-0082-3
- Fauconnier G, Turner M (1998) Conceptual integration networks. *Cognitive Science* 22(2):133–187. DOI: 10.1016/S0364-0213(99)80038-X
- Fauconnier G, Turner M (2003) *The way we think: Conceptual blending and the mind's hidden complexities*. Basic Books, New York
- Fettke P (2006) State-of-the-Art des State-of-the-Art: Eine Untersuchung der Forschungsmethode „Review“ innerhalb der Wirtschaftsinformatik. *Wirtschaftsinformatik* 48(4):257–266
- Fettke P, Loos P (2003) Ontologische Evaluierung von Referenzmodellen auf Basis des Bunge-Wand-Weber-Modells: Methode und Anwendungen. In: Sinz EJ, Plaha M, Neckel P (Hrsg.) *Modellierung betrieblicher Informationssysteme – MobIS 2003: Proceeding zur Tagung, Gesellschaft für Informatik, Bonn*, S. 109–130
- Floyd C (1992) Human questions in computer science. In: Floyd C, Züllighoven H, Budde R, Keil-Slawik R (Hrsg.) *Software development and reality construction*. Springer, Berlin. DOI: 10.1007/978-3-642-76817-0
- Floyd C (1992) Software development as reality construction. In: Floyd C, Züllighoven H, Budde R, Keil-Slawik R (Hrsg.) *Software development and reality construction*. Springer, Berlin. DOI: 10.1007/978-3-642-76817-0
- Forceville CF (2003) Bildliche und multimodale Metaphern in Werbespots. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2):39–60
- Forsthoﬀ E (1973) *Lehrbuch des Verwaltungsrechts*, 10. Aufl. C.H. Beck, München
- Forsthoﬀ E (1974) Über Maßnahme-Gesetze. In: Bachof O (Hrsg.) *Forschungen und Berichte aus dem öffentlichen Recht: Gedächtnisschrift für Walter Jellinek*, 2. Aufl. Olzog, München, S. 221–236
- Frank U (1994) *Multiperspektivische Unternehmensmodellierung: Theoretischer Hintergrund und Entwurf einer objektorientierten Entwicklungsumgebung*. Oldenbourg, München
- Frank U (1998) Zur Anreicherung von Modellierungsmethoden mit domänenspezifischem Wissen: Chancen und Herausforderungen der Unternehmensmodellierung. In: Pohl K, Schürr A, Vossen G (Hrsg.) *Modellierung '98: Proceedings des GI-Workshops*, Münster, S. 31–35
- Frank U (1999) Zur Verwendung formaler Sprachen in der Wirtschaftsinformatik: Notwendiges Merkmal eines wissenschaftlichen Anspruchs oder Ausdruck eines übertriebenen Szientismus? In: Becker J, König W, Schütter R, Wendt O, Zelewski S (Hrsg.) *Wirtschaftsinformatik: Bestandsaufnahmen und Perspektiven*. Gabler, Wiesbaden, S. 127–160

Frank U (2003) Ebenen der Abstraktion und ihre Abbildung auf konzeptionelle Modelle – oder: Anmerkungen zur Semantik von Spezialisierungs- und Instanzierungsbeziehungen. *EMISA Forum* 23(2):14–18

Frank U (2006) Towards a pluralistic conception of research methods in information systems research. ICB-Research Report No. 7, Institute for Computer Science und Business Information Systems, University of Duisburg-Essen. http://www.icb.uni-due.de/fileadmin/ICB/research/research_reports/ICBReport07.pdf. Abruf am 2011-09-10

Frank U (2007) Ein Vorschlag zur Konfiguration von Forschungsmethoden in der Wirtschaftsinformatik. In: Lehner F, Zelewski S (Hrsg.) *Wissenschaftstheoretische Fundierung und wissenschaftliche Orientierung der Wirtschaftsinformatik*, GITO, Berlin, S. 158–185

Frank U (2011) Multi-perspective enterprise modelling: Background and terminological foundation. ICB Research Report No. 46, Institute for Computer Science und Business Information Systems, University of Duisburg-Essen. http://www.icb.uni-due.de/fileadmin/ICB/research/research_reports/ICB-Report-No46.pdf. Abruf am 2013-05-09

Frank U, Strecker S (2007) Open reference model: Community-driven collaboration to promote development and dissemination of reference models. *Enterprise Modelling and Information Systems Architectures* 2(2):32–41

Frank U, Strecker S, Fettke P, vom Brocke J, Becker J, Sinz E (2014) Das Forschungsfeld „Modellierung betrieblicher Informationssysteme“. *Wirtschaftsinformatik* 56(1):49–54. DOI: 10.1007/s11576-013-0393-z

Frank U, Strecker S, Koch S (2007) „Open Model“ - ein Vorschlag für ein Forschungsprogramm der Wirtschaftsinformatik. In: Oberweis A, Weinhard C, Gimpel H, Koschmider A, Pancratius V, Schnizler B (Hrsg.) *eOrganisation: Service-, Prozess-, Market-Engineering*. 8. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Universitätsverlag Karlsruhe, Karlsruhe, S. 217–234

Frayser DW, Lozano M, Bermúdez de Castro JM, Carbonell E, Arsuaga JL, Radović J, Fiore I, Bondioli L (2012) More than 500,000 years of right-handedness in Europe. *Laterality: Asymmetries of Body, Brain and Cognition* 17(1):51–69. DOI: 10.1080/1357650X.2010.529451

Fugge F (2008) Administrative traditions in Western Europe. In: Peters BG, Pierre J (Hrsg.) *The SAGE handbook of public administration*, 2. Aufl. SAGE, London, S. 177–191

Furdík K, Sabol T, Bednár P (2007) Framework for integration of e-government services on a semantic basis. In: Gönlund Å, Scholl HJ, Wimmer MA (Hrsg.) *Electronic government: 6th international EGOV conference. proceedings of ongoing research, project contributions and workshops*, Trauner, Linz, S. 71–78

Furdík K, Klischewski R, Paralic M, Sabol T, Skoban M (2009) E-government service integration and provision using semantic technologies. In: Scholl HJ, Janssen M, Traunmüller R, Wimmer MA (Hrsg.) *Electronic government: Proceedings of ongoing research, general development issues and projects of EGOV 09. 8th international conference*, Trauner, Linz, S. 273–280

Gaaloul K, Charoy F, Schaad A, Lee H (2007) Collaboration for human-centric eGovernment workflows. In: Weske M, Hacid MS, Godart C (Hrsg.) *Web information systems engineering: WISE 2007 international workshops*, Springer, Berlin, S. 201–212. DOI: 10.1007/978-3-540-77010-7_20

- Gatautis R, Mažeika A, Laud P, Satkauskas R (2008) Enhancing e-government services through digital time stamping. *Communications of the IBIMA* 24(5):204–210
- Geertz C (1973) Person, time, and conduct in bali. In: Geertz C (Hrsg.) *The interpretation of cultures: Selected essays*. Basic Books, New York, S. 360–411
- Gentner D (1983) Structure-mapping: A theoretical framework for analogy. *Cognitive Science* 7: 155–170
- Gentner D, Bowdle BF (2001) Convention, form, and figurative language processing. *Metaphor and Symbol* 16(3–4):223–247. DOI: 10.1080/10926488.2001.9678896
- Georgiou P (1973) To goal paradigm and notes towards a counter paradigm. *Administrative Science Quarterly* 18(3):291–310
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa / BFD (2011) Handbuch LeiKa-plus. http://www.gk-leika.de/uploads/media/Handbuch_LeiKa-plus_Stand_14.02.2012_01.pdf. Abruf am 2013-04-27
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa / BFD (2013) Leistungskatalog. <http://www.gk-leika.de/>. Abruf am 2013-02-14
- Geschäftsstelle IT-Planungsrat (2010) Nationale E-Government-Strategie. http://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilung/NEGS.pdf?__blob=publicationFile. Abruf am 2013-08-23
- Glucksberg S (1991) Beyond literal meanings: The psychology of allusion. *Psychological Science* 2(3):146–191
- Glucksberg S (2001) *Understanding figurative language: From metaphors to idioms*. Oxford University Press, Oxford
- Glucksberg S, Keysar B (1990) Understanding metaphorical comparison: Beyond similarity. *Psychological Review* 97(1):3–18
- Gomes P, Seco N, Pereira FC, Paiva P, Carreiro P, Ferreira JL, Bento C (2006) The importance of retrieval in creative design analogies. *Knowledge-Based Systems* 19(7):480–488. DOI: 10.1016/j.knosys.2006.04.006
- Goudos SK, Loutas N, Peristeras V, Tarabanis K (2007) Public administration domain ontology for a semantic web services e-government framework. In: Zhang LJ, van der Aalst W, Hung PCK (Hrsg.) *Proceedings 2007 IEEE international conference on services computing: SCC 2007*, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 270–277. DOI: 10.1109/SCC.2007.89
- Goudos SK, Peristeras V, Loutas N, Tarabanis K (2007) A public administration domain ontology for semantic discovery of eGovernment services. In: *Proceedings of the 2nd international conference on digital information management*, Digital Information Research Foundation, Lyon, France, S. 260–265. DOI: 10.1109/ICDIM.2007.4444233
- Goudos SK, Peristeras V, Tarabanis K (2006) Mapping citizen profiles to public administration services using ontology implementations of the Governance Enterprise Architecture (GEA) models. In: Becker A, Mentzas G, Stojanovic L (Hrsg.) *Proceedings of the workshop on semantic web for eGovernment: Workshop at the 3rd annual European semantic web conference*, Budva, Serbia & Montenegro, S. 25–36

- Grady J (2005) Primary metaphors as inputs to conceptual integration. *Journal of Pragmatics* 37 (10):1595–1614. DOI: 10.1016/j.pragma.2004.03.012
- Green TF (1979) Learning without metaphor. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 462–473
- Grieble O, Scheer AW (2000) Grundlagen des Benchmarkings öffentlicher Dienstleistungen. Veröffentlichung des Instituts für Wirtschaftsinformatik Nr. 166, Institut für Wirtschaftsinformatik, Universität des Saarlandes. http://www.uni-saarland.de/fileadmin/user_upload/Fachrichtungen/fr13_BWL/professuren/PDF/heft166.pdf. Abruf am 2012-07-06
- Grimm D (1990) Der Wandel der Staatsaufgaben und die Krise des Rechtsstaat. In: Grimm D (Hrsg.) *Wachsende Staatsaufgaben – sinkende Steuerungsfähigkeit des Rechts*. Nomos, Baden-Baden, S. 291–306
- Grönlund Å (2005) What's in a field: Exploring the eGovernment domain. In: Sprague RH (Hrsg.) *Proceedings of the 38th Hawaii international conference on system sciences*, IEEE Computer Society, Los Alamitos. DOI: 10.1109/HICSS.2005.690
- Grönlund Å (2005) State of the art in e-gov research. *International Journal of Electronic Government Research* 4(1):1–25
- Gutek BA (1995) *The dynamics of service: Reflections on the changing nature of customer-provider interactions*. Jossey-Bass, San Francisco
- Gutmann M (1996) *Die Evolutionstheorie und ihr Gegenstand*. VWB, Berlin
- Habermas J (1975) *Strukturwandel der Öffentlichkeit: Untersuchung zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*. Luchterhand, Neuwied
- Haller S (2012) *Dienstleistungsmanagement: Grundlagen - Konzepte - Instrumente*, 5. Aufl. Gabler, Wiesbaden
- Hatschek J (1927) *Lehrbuch des deutschen und preußischen Verwaltungsrechts*, 6. Aufl. Deichert, Leipzig
- Haynes F (1975) Metaphor as interactive. *Educational Theory* 25(3):272–277. DOI: 10.1111/j.1741-5446.1975.tb00691.x
- Hebeisen MW (1996) *Staatszweck, Staatsziele, Staatsaufgaben: Leistungen und Grenzen einer juristischen Behandlung von Leitideen der Staatstätigkeit*. Rüeger, Churr
- Hedberg BLT, Bystrom PC, Starbuck WH (1976) Camping on seesaws: Prescriptions for a self-designing organization. *Administrative Science Quarterly* 21(1):41–65
- Hepp M, Leymann F, Domingue J, Wahler A (2005) Semantic business process management: A vision towards using semantic web services for business process management. In: *Proceedings of the IEEE international conference on e-business engineering (ICEBE 2005)*, Beijing, China, S. 535–540
- Herborn T, Mondorf A, Mougouie B, Wimmer MA (2008) Semantic interoperability in the BRITTE project: Ontologies as a tool for collaboration, cooperation and knowledge management. In: Meersman R, Tari Z (Hrsg.) *On the move to meaningful internet systems: OTM 2008 confederated international conferences, CoopIS, DOA, GADA, IS, and ODBASE*, Springer, S. 475–483. DOI: 10.1007/978-3-540-88871-0_34

- Herwig V (2001) E-Government: Distribution von Leistungen öffentlicher Institutionen über das Internet. Eul, Lohmar
- Hesse G (1979) Staatsaufgaben: Zur Theorie der Legitimation und Identifikation staatlicher Aufgaben. Nomos, Baden-Baden
- Hesse MB (1970) Models and analogies in science, 2. Aufl. University of Notre Dame Press, Notre Dame
- Hilke W (1989) Dienstleistungs-Marketing: Banken und Versicherungen – Freie Berufe – Handel und Transport – Nicht-erwerbswirtschaftlich orientierte Organisationen. Gabler, Wiesbaden
- Hobbes T (2003) Leviathan: A critical edition by G. A. J. Rogers and Karl Schuhmann. Thommes Continuum, Bristol
- Hofmann F (1998) Grafische Benutzungsoberflächen: Generierung aus OOA-Modellen. Spektrum, Heidelberg
- Hogrebe F, Nüttgens M (2008) Integrierte Produkt- und Prozessmodellierung: Rahmenkonzept und Anwendungsfall zur EU-Dienstleistungsrichtlinie. In: Loos P, Nüttgens M, Turowski K, Werth D (Hrsg.) Tagungsband Modellierung betrieblicher Informationssysteme (MobIS 2008): Modellierung zwischen SOA und Compliance Management, Gesellschaft für Informatik e. V., Bonn, S. 239–252
- Holl A, Auerochs R (2004) Analogisches Denken als Erkenntnisstrategie zur Modellbildung in der Wirtschaftsinformatik. In: Frank U (Hrsg.) Wissenschaftstheorie in Ökonomie und Wirtschaftsinformatik: Theoriebildung und -bewertung, Ontologie, Wissenschaftsmanagement, Gabler, Wiesbaden, S. 367–389
- Institute of Electrical and Electronic Engineers (1990) IEEE standard computer dictionary: A compilation of IEEE standard glossaries. DOI: 10.1109/IEEESTD.1991.106963
- Ilie-Nemedi I (2007) Advanced eGovernment information service bus (eGov-Bus). Informatica Economica 11(1):67–73
- Irwin G (2002) The role of similarity in the reuse of object-oriented analysis models. Journal of Management Information Systems 19(2):219–248
- International Organization for Standardization (2005) ISO/IEC 19503:2005: Information technology – XML Metadata Interchange (XMI)
- Jäckering W (1994) Verwaltung und öffentliche Aufgaben. In: Mattern KH (Hrsg.) Allgemeine Verwaltungslehre, 4. Aufl. Walhalla und Praetoria, Berlin, S. 15–31
- Jahns V (2011) Evaluating interoperability artifacts for the exchange of public service information: Outline of a conceptual framework. In: Grant K (Hrsg.) Proceedings of the 2nd international conference on information management and evaluation, Academic Press, Reading, S. 231–238
- Jahns V (2012) The metaphorical foundation of interoperability artifacts: The case of public services. In: Kajan E, Dorloff FD, Bedini I (Hrsg.) Handbook of research on standards and protocols: Documents, data and advanced web technologies, Bd. 1. IGI Global, Hershey, S. 233–248. DOI: 10.4018/978-1-4666-0146-8.ch011

- Jahns V, Dorloff FD, Schmitz V (2009) Cross-organisational exchange of service information between public service centres: Concept, pilot and findings. In: Scholl HJ, Janssen M, Traunmüller R, Wimmer MA (Hrsg.) *Electronic government: Proceedings of ongoing research, general development issues and projects of EGOV 09 8th international conference*, Trauner, Linz, S. 305–311
- Jahns V, Dorloff FD, Schmitz V (2009) Harmonising and exchanging public service information between public service centres: Requirements, constraints and outline of a solution. In: Hahamias P (Hrsg.) *Proceedings of the 9th European conference on e-government*, Academic Publishing, Reading, S. 377–384
- Jahns V, Schmitz V, Dorloff FD (2009) Harmonisation of service repositories from different public authorities: The Amt@Direkt approach. In: Kommers P, Isaías P (Hrsg.) *Proceedings of the IADIS international conference e-Society 2009*, Barcelona, Spain, S. 27–32
- Jäkel O (1997) *Metaphern in abstrakten Diskurs-Domänen: Eine kognitiv-linguistische Untersuchung anhand der Bereiche Geistestätigkeit, Wirtschaft und Wissenschaft*. Peter Lang, Frankfurt am Main
- Jäkel O (1997) Kant, Blumenberg, Weinrich: Some forgotten contributions to the cognitive theory of metaphor. In: Gibbs RW, Steen GJ (Hrsg.) *Metaphor in cognitive linguistics: Selected papers from the fifth international cognitive linguistics conference*, John Benjamins Publishing, Amsterdam, S. 9–27
- Janisch P (2002) Modell und Modelliertes: Zwecke und Methoden. In: Gethman CF, Lingner S (Hrsg.) *Integrative Modellierung zum Globalen Wandel*. Springer, Berlin, S. 15–31
- Jellinek W (1928) *Verwaltungsrecht*. Springer, Berlin
- Johansen JD, Posner R (2003) Einführung: Metaphern in Bild und Film, Gestik, Theater und Musik. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2):3–24
- Jørgensen TB, Bozeman B (2007) Public values: An inventory. *Administration & Society* 39(3): 354–381. DOI: 10.1177/0095399707300703
- Karagiannis D, Utz W, Woitsch R, Leutgeb A (2008) Business processes and rules: An eGovernment case-study. In: *AAAI spring symposium: AI meets business rules and process management, Papers from the 2008 AAAI spring symposium*, Technical report SS-08-01. AAAI Press, Palo Alto, S. 54–58
- Karantjias A, Papastergiou S, Polemi D (2008) Holistic electronic & mobile government platform architecture. In: Virvou M, Nakamura T (Hrsg.) *Proceedings of the 2008 conference on knowledge-based software engineering: Proceedings of the eighth joint conference on knowledge-based software engineering*, IOS Press, Amsterdam, S. 285–294
- Kaschek R (2011) Introduction: Issues of a conceptual modeling agenda. In: Kaschek R, Delcambre L (Hrsg.) *The evolution of conceptual modeling: From a historical perspective towards the future of conceptual modeling*. Springer, Berlin, S. IX–XV
- Kaufmann FX (1994) Diskurse über Staatsaufgaben. In: Grimm D (Hrsg.) *Staatsaufgaben*. Nomos, Baden-Baden, S. 15–41
- Keehley JT (1979) Metaphor theories and theoretical metaphors. *Philosophy and Phenomenological Research* 39(4):582–588

- Klein HH (1965) Zum Begriff der öffentlichen Aufgabe. *Die öffentliche Verwaltung* 18(21-22): 755–759
- Klein HK, Myers MD (1999) A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quarterly* 23(1):67–94. DOI: 10.2307/249410
- Klein W, Geyken A (2010) Das Digitale Wörterbuch der Deutschen Sprache (DWDS). In: Heid U, Schierholz S, Schweickard W, Wiegand HE, Gouws RH, Wolski W (Hrsg.) *Lexikographica: Internationales Jahrbuch für Lexikographie*. de Gruyter, Berlin, S. 79–93
- Klischewski R, Ukena S (2007) Designing semantic e-government services driven by user requirements: 6th international EGOV conference. proceedings of ongoing research, project contributions and workshops. In: *Electronic government*. Trauner, Linz, S. 133–140
- Klischewski R, Ukena S (2008) An activity-based approach towards development and use of e-government service ontologies. In: Sprague RH (Hrsg.) *Proceedings of the 41st Hawaii international conference on system sciences*, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 215–225. DOI: 10.1109/HICSS.2008.47
- Klischewski R, Ukena S (2009) A value network analysis of automated access to e-government services. In: *Business Services: Konzepte, Technologien, Anwendungen: 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik*, Wien, Austria, S. 585–594
- Klischewski R, Wetzel I (2002) Serviceflow management: Caring for the citizen's concern in designing e-government transaction process. In: Sprague RH (Hrsg.) *Proceedings of the 35th Hawaii international conference on system science*, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 1637–1646. DOI: 10.1109/HICSS.2002.994074
- Knackstedt R, Deinert MO, Becker J (2009) Modellvergleich mittels Clusteranalyse am Beispiel einer automatisierten Ähnlichkeitsanalyse für OLAP-Berichtsspezifikationen. In: Hansen HR, Karagiannis D, Fill HG (Hrsg.) *Business Services: Konzepte, Technologien, Anwendungen*. 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Wien, S. 339–348
- Knoblauch H (2010) *Wissenssoziologie*, 2. Aufl. UVK, Konstanz
- Koch S, Deetz S (1981) Metahpor analysis of social reality in organizations. *Journal of Applied Communication Research* 9(1):1–15. DOI: 10.1080/00909888109360284
- Kohlborn T, Weiss S, Poepelbuss J, Korthaus A, Fieft E (2010) Online service delivery models: An international comparison in the public sector. In: *Proceedings of the 21st Australasian conference on information systems (ACIS 2010)*, Association for Information Systems, Brisbane, Australia
- König K, Dose N (1993) Klassifikationsansätze zum staatlichen Handeln. In: König K, Dose N (Hrsg.) *Instrumente und Formen staatlichen Handelns*. Carl Heymanns Verlag, Köln
- Kop C, Mayr HC (2011) Templates in domain modeling. In: Kaschek R, Delcambre L (Hrsg.) *The evolution of conceptual modeling: From a historical perspective towards the future of conceptual modeling*. Springer, Berlin, S. 21–41
- Koumpis A, Chatzidimitriou M, Vontas A, Peristeras V (2007) The 100 euro e-gov portal. In: *Proceedings of the 1st international conference on theory and practice of electronic governance*. ACM, New York, S. 81–84. DOI: 10.1145/1328057.1328077

- Kövecses Z (1997) Metaphor: Does it constitute or reflect cultural models? In: Gibbs RW, Steen GJ (Hrsg.) Metaphor in cognitive linguistics: Selected papers from the fifth international cognitive linguistics conference, John Benjamins Publishing, Amsterdam, S. 167–188
- Kövecses Z (2008) Conceptual metaphor theory: Some criticisms and alternative proposals. *Annual Review of Cognitive Linguistics* 6(1):168–184. DOI: 10.1075/arcl.6.08kov
- Kruse J, Biesel K, Schmieder C (2011) *Metapheranalyse: Ein rekonstruktiver Ansatz*. Springer, Berlin
- Kuhn TS (1979) Metaphor in science. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 409–419
- Kunze C, Lemnitzer L (2007) *Computerlexikographie: Eine Einführung*. Gunter Narr Verlag, Tübingen
- Kurz G (1988) *Metapher, Allegorie, Symbol*, 2. Aufl. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen
- Küster MW (2012) Standards for achieving interoperability of eGovernment in Europe. In: Kajan E, Dorloff FD, Bedini I (Hrsg.) *Handbook of research on e-business standards and protocols: Documents, data, and advanced web technologies*, Bd. 1. IGI Global, Hershey, S. 249–267. DOI: 10.4018/978-1-4666-0146-8.ch012
- Lakoff G (1993) A contemporary theory of metaphor. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*, 2. Aufl. Cambridge University Press, Cambridge, S. 202–251
- Lakoff G (1994) What is a conceptual system? In: Overton WF, Palermo BS (Hrsg.) *Nature and ontogenesis of meaning*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, S. 41–90
- Lakoff G, Johnson M (1980) *Metaphors we live by*. University of Chicago Press, Chicago
- Lakoff G, Johnson M (2007) *Leben in Metaphern: Konstruktion und Gebrauch von Sprachbildern*, 5. Aufl. Carl-Auer, Heidelberg
- Lee HY, Harandi M (1993) An analogy-based retrieval mechanism for software design reuse. In: KBSE '93: The eighth knowledge-based software engineering conference, Institute of Electrical and Electronics Engineers, Chicago, IL, USA, S. 152–159. DOI: 10.1109/KBSE.1993.341191
- Leist-Galanos S (2006) *Methoden zur Unternehmensmodellierung: Vergleich, Anwendung und Integrationspotenziale*. Logos, Berlin
- Lentner M, Stencel K, Subieta K (2006) Semi-strong static type checking of object-oriented query languages. In: Wiedermann J, Tel G, Pokorný J, Bieliková M, Štuller J (Hrsg.) *SOFSEM 2006: Theory and practice of computer science. 32nd conference on current trends in theory and practice of computer science*, Springer, Berlin, S. 399–408. DOI: 10.1007/11611257_38
- Little SW (2011) Model-driven software development. In: Embley DW, Thalheim B (Hrsg.) *Handbook of conceptual modeling: Theory, practice, and research challenges*. Springer, Berlin, S. 17–54. DOI: 10.1007/978-3-642-15865-0_2
- Loutas N, Giantsiou L, Tambouris E, Peristeras V, Tarabanis K (2007) How to discover e-government services efficiently: An ontology-enabled portal. In: Krishnamurthy S, Isaías P (Hrsg.) *IADIS international conference e-commerce 2007: Proceedings*, Algarve, Portugal, S. 246–250

- Loutas N, Peristeras V, Goudos SK, Tarabanis K (2007) Facilitating the semantic discovery of eGovernment services: The SemanticGov portal. In: Proceedings of the 11th EDOC IEEE conference workshop, Institute of Electrical und Electronics Engineers, Annapolis, MD, USA, S. 157–164. DOI: 10.1109/EDOCW.2007.12
- Loutas N, Tektonidis D, Giantsiou L, Tzanetos C, Peristeras V, Tarabanis K (2008) Towards a semantically-enabled eGovernment portal. In: Chun SA, Janssen M, Gil-García JR (Hrsg.) dg.o '08: Proceedings of the 2008 international conference on digital government research, Montreal, Canada, S. 361–362
- Luhmann N (1987) Soziale Systeme: Grundriß einer allgemeinen Theorie. Suhrkamp, Frankfurt am Main
- Lynn LE (2006) Public administration: Old and new. Routledge, New York
- Maasen S (2009) Wissenssoziologie, 2. Aufl. transcript, Bielefeld
- Maasen S, Weingart P (1995) Metaphors – messengers of meaning: A contribution to an evolutionary sociology of science. Science Communication 17(1):9–31. DOI: 10.1177/1075547095017001-002
- Mach M, Sabol T, Paralic J (2006) Integration of eGov services. In: Abecker A, Mentzas G, Stojanovic L (Hrsg.) Proceeding of the workshop on semantic web for eGovernment 2006: Workshop at the 3rd European semantic web conference, Budva, Serbia & Montenegro, S. 48–53
- Mäding E (1973) Aufgaben der öffentlichen Verwaltung. Die Verwaltung 6:257–282
- Maiden N (1991) Analogy as a paradigm for specification reuse. Software Engineering Journal 6(1):3–15
- Maiden NA, Sutcliffe A (1992) Exploiting reusable specifications by analogy. Communications of the ACM 35(4):55–64. DOI: 10.1145/129852.129857
- Mayer O (1924) Deutsches Verwaltungsrecht, 3. Aufl. Duncker & Humblot, Berlin
- Mayntz R (1965) Max Webers Idealtypus der Bürokratie und die Organisationssoziologie. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 17(3):493–502
- Mayntz R (1978) Soziologie der öffentlichen Verwaltung. C. F. Müller Juristischer Verlag, Heidelberg
- Meffert H, Bruhn M (2012) Handbuch Dienstleistungsmarketing: Planung - Umsetzung - Kontrolle. Gabler, Wiesbaden
- Mencía L, Fürnkranz J (2008) Pairwise learning of multilabel classifications with perceptrons. In: Proceedings of the 2008 IEEE international joint conference on neural networks (IJCNN-08), Institute of Electrical und Electronics Engineers, Hong Kong, China, S. 2899–2906. DOI: 10.1109/IJCNN.2008.4634206
- Meyer A (1991) Dienstleistungs-Marketing. Die Betriebswirtschaft 51(2):195–209
- Miller GA (1978) Semantic relations among words. In: Halle M, Bresnan J, Miller GA (Hrsg.) Linguistic theory and psychological reality. MIT Press, Cambridge, S. 60–118
- Miller GA (1979) Images and models, similies and metaphors. In: Ortony A (Hrsg.) Metaphor and thought. Cambridge University Press, Cambridge, S. 202–250

- Miller GA (1995) WordNet: A lexical database for English. *Communications of the ACM* 38(11): 39–41. DOI: 10.1145/219717.219748
- Miller GA, Johnson-Laird PN (1976) *Language and perception*. Harvard University Press, Cambridge
- Miller RM (1976) The dubious case for metaphors in educational writing. *Educational Theory* 26 (2):174–181. DOI: 10.1111/j.1741-5446.1976.tb00724.x
- Miškinis R, Smirnov D, Urba E, Burokas A, Malyško B, Laud P, Zuliani F (2010) Digital time stamping system based on open source technologies. *IEEE Transactions on Ultrasonics, Ferroelectrics, and Frequency Control* 57(3):721–727. DOI: 10.1109/TUFFC.2010.1470
- Mizrahi S (2011) Self-provision of public services: Its evolution and impact. *Public Administration Review* 72(2):285–291. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2011.02505.x
- Modrow S, Falke D, Truyen U, Schätzl H (2010) *Molekulare Virologie*, 3. Aufl. Spektrum, Heidelberg
- Momotko M, Izdebski W, Tambouris E, Tarabanis K, Vintar M (2007) An architecture of active life event portals: Generic workflow approach. In: Wimmer MA, Scholl J, Grönlund Å (Hrsg.) *Electronic government: 6th international conference, EGOV 2007*, Springer, Berlin, S. 104–115. DOI: 10.1007/978-3-540-74444-3_10
- Momotko M, Tambouris E, Bliźniuk G, Izdebski W, Tarabanis K (2006) Towards implementation of life events using generic workflows. In: *Proceedings of the eGovernment workshop '06 (eGOV06)*, Information Systems Evaluation und Integration Group, London, UK
- Mondorf A, Herborn T (2008) Ontology-based process mediation in the European project BRITE. In: Bichler M, Hess T, Krmar H, Lechner U, Matthes F, Picot A, Speitkamp B, Wolf P (Hrsg.) *Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2008, GITO*, Berlin, S. 341–352
- Monelle R (2003) Die gegenseitige Metaphorisierung der Klänge in der Musik. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2):125–140
- Morgan G (2006) *Images of organization*. Sage, Thousand Oaks
- Morris CW (1946) *Signs, language and behavior*. Braziller, New York
- Müller C (2003) Gesten als Lebenszeichen 'toter' Metaphern. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2): 61–72
- Müller-Richter K (1998) Einleitung. In: Müller-Richter K, Larcati A, Erdbeer RM, Schmeiser D (Hrsg.) *Der Streit um die Metapher: Poetologische Texte von Nietzsche bis Handke. Mit kommentierenden Studien*. Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt, S. 4–23
- Newport E, Bellugi U (1979) Linguistic expression of category levels. In: Klima ES, Bellugi U (Hrsg.) *The signs of language*. Harvard University Press, Cambridge, S. 226–242
- Niemann C (2000) *Datenbankfähige Client/Server-Anwendungen: Generierung aus OOA-Modellen*. Spektrum, Heidelberg
- Niles I, Pease A (2001) Towards a standard upper ontology. In: Welty C, Smith B (Hrsg.) *Proceedings of the 2nd international conference on formal ontology in information systems (FOIS-2001)*, Ogunquit, ME, USA, S. 2–9. DOI: 10.1145/505168.505170

- Nonaka I, Takeuchi H (1995) *The knowledge-creating company*. Oxford University Press, Oxford
- Nünning A, Grabes H, Baumbach S (2009) Introduction: Metaphors as a way of worldmaking, or: where metaphors and culture meet. In: Grabes H, Nünning A, Baumbach S (Hrsg.) *Metaphors shaping culture and theory*, Bd. 25. Gunter Narr Verlag, Tübingen, S. xi–xviii
- Object Management Group (2011) *OMG Unified Modeling Language (OMG UML): Infrastructure*. <http://www.omg.org/spec/UML/2.4.1/Infrastructure/PDF>. Abruf am 2013-01-13
- Object Management Group (2012) *Common Terminology Services 2: Version 1.0*. <http://www.omg.org/spec/CTS2/1.0/PDF/>. Abruf am 2013-08-07
- Oettle K (1966) Über den Charakter öffentlich-wirtschaftlicher Zielsetzungen. *Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung* 18:241–259
- Oettle K (1997) Öffentliche Aufgaben auf den verschiedenen gebietskörperschaftlichen Ebenen: Eine Analyse im Spannungsfeld von Finanzkrise und öffentlichem Interesse. In: Zimmermann G (Hrsg.) *Neue Finanzierungsinstrumente für die öffentliche Verwaltung*. Nomos, Baden-Baden, S. 145–160
- Olivé A (2007) *Conceptual modeling of information systems*. Springer, Berlin
- Opdahl AL, Henderson-Sellers B (2002) Ontological evaluation of the UML using the Bunge–Wand–Weber model. *Software and Systems Modeling* 1:43–67. DOI: 10.1007/s10270-002-0003-9
- The Open Model Initiative (o. J.) *The open model initiative*. <http://openmodels.org/>. Abruf am 2013-02-12
- Orlowski R, Jahns V (2011) Bridging the IT/process divide in public administrations by simple semantic interoperability artefacts. In: Klun M, Decman M, Jukić T (Hrsg.) *Proceedings of the 11th European conference on e-government (ECEG 2011)*, Academic Publishing, Reading, S. 657–659
- Ortony A (1975) Why metaphors are necessary and not just nice. *Educational Theory* 25(1):45–53. DOI: 10.1111/j.1741-5446.1975.tb00666.x
- Ortony A (1976) On the nature and value of metaphor: A reply to my critics. *Educational Theory* 26(4):395–398. DOI: 10.1111/j.1741-5446.1976.tb00748.x
- Ortony A (1979) Metaphor: A multidimensional problem. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, London, S. 1–16
- Ortony A (1979) The role of similarity in similes and metaphors. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 186–201
- Ortony A (1979) Beyond literal similarity. *Psychological Review* 86(3):161–180
- Ostrom E (1983) A public service industry approach to the study of local government structure and performance. *Policy & Politics* 11(3):313–341. DOI: 10.1332/030557383782628599
- Ostrom E, Parks RB, Whitaker GP (1974) Defining and measuring structural variations in interorganizational arrangements. *Publius* 4(4):87–108

- Palkovits S, Orensanz D, Karagiannis D (2004) Process modelling in e-government living processes modelling within a public administration. In: Isaías P, Kommers P, McPherson M (Hrsg.) Proceedings of the IADIS international conference e-Society 2004, Ávila, Spain, S. 3–10
- Palkovits S, Rapp A (2004) Comprehensive process management in public administrations: A case study. In: Traummüller R (Hrsg.) Electronic government: Third international conference, EGOV 2004, Springer, Berlin, S. 93–96. DOI: 10.1007/978-3-540-30078-6_15
- Palkovits S, Wimmer MA (2003) Processes in e-government: A holistic framework for modelling electronic public services. In: Traummüller R (Hrsg.) Electronic government, Springer, Berlin. DOI: 10.1007/10929179_39
- Parsons J, Saunders C (2004) Cognitive heuristics in software engineering applying and extending anchoring and adjustment to artifact reuse. IEEE Transactions on Software Engineering 30(12): 873–888. DOI: 10.1109/TSE.2004.94
- Peinel G, Jarke M, Rose T (2009) Business models for eGovernment: The BMeG method. In: Hansen HR, Karagiannis D, Fill HG (Hrsg.) Business services: Konzepte, Technologien, Anwendungen – 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Vienna, Austria, S. 57–66
- Pentafronimos G, Papastergiou S, Polemi N (2008) Interoperability testing for e-government web services. In: Janowski T, Pardo TA (Hrsg.) Proceedings of the 2nd international conference on theory and practice of electronic governance, ACM, New York, S. 316–321. DOI: 10.1145/1509096.1509162
- Peristeras V, Loutas N, Tarabanis K (2008) Organizational engineering in public administration: The state of the art on eGovernment domain modeling. In: Wainwright RL, Haddad HM (Hrsg.) Proceedings of the 2008 ACM symposium on applied computing (SAC '08), ACM, New York, S. 580–587. DOI: 10.1145/1363686.1363825
- Peristeras V, Tarabanis K (2004) Governance enterprise architecture (GEA): Domain models for e-governance. In: Janssen M, Sol HG, Wagenaar RW (Hrsg.) Proceedings of the 6th international conference on electronic commerce, ACM, New York, S. 471–479. DOI: 10.1145/1052220.1052280
- Peristeras V, Tarabanis K (2004) The governance enterprise architecture (GEA) high-level object model. In: Wimmer MA (Hrsg.) Knowledge management in e-government: 5th IFIP international working conference, Krems, Austria, S. 101–110. DOI: 10.1007/978-3-540-24683-1_11
- Peristeras V, Tarabanis K, Loutas N (2007) Cross-border public services: Analysis and modelling. In: Sprague RH (Hrsg.) Proceedings of 40th Hawaii international conference on system sciences, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 101–109. DOI: 10.1109/HICSS.2007.158
- Peristeras V, Tsekos T, Tarabanis K (2003) Building domain models for the (e-) governance system: E-government or e-governance? In: Carrasquero JV, Welsch F, Urrea C, Tso CD (Hrsg.) International conference on politics and information systems: Technologies and applications (PIS-TA '03), Orlando, FL, USA, S. 153–158
- Peters B (2007) Der Sinn von Öffentlichkeit. In: Weßler H (Hrsg.) Der Sinn von Öffentlichkeit. Suhrkamp, Frankfurt am Main, S. 55–102
- Peters H (1965) Öffentliche und staatliche Aufgaben. In: Dietz R, Hübner H (Hrsg.) Festschrift für Hans Carl Nipperdey zum 70. Geburtstag, Bd. 2. Beck, München, S. 877–895

- Petrie HG (1979) Metaphor and learning. In: Ortony A (Hrsg.) Metaphor and thought. Cambridge University Press, Cambridge, S. 438–461
- Pragglejaz Group (2007) MIP: A method for identifying metaphorically used words in discourse. *Metaphor and Symbol* 22(1):1–39. DOI: 10.1080/10926480709336752
- Princeton University (2012) WordNet: A lexical database for English. <http://wordnet.princeton.edu/>. Abruf am 2013-02-12
- Princeton University (2013) WordNet Search - 3.1. <http://wordnetweb.princeton.edu/perl/webwn/webwn?s=provide>. Abruf am 2013-02-12
- Pylyshyn ZW (1979) Metaphorical imprecision and the „Top-Down“ research strategy. In: Ortony A (Hrsg.) Metaphor and thought. Cambridge University Press, Cambridge, S. 420–436
- Quine WV (1954) Reduction to a dyadic predicate. *The Journal of Symbolic Logic* 19(3):180–182
- Quintilianus MF (2011) Ausbildung des Redners, 5. Aufl. Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt
- Raasch J (1992) Systementwicklung mit Strukturierten Methoden: Ein Leitfadens für Studium und Praxis, 2. Aufl. Hanser, München
- Reichard C (1987) Betriebswirtschaftslehre der öffentlichen Verwaltung, 2. Aufl. de Gruyter, Berlin
- Reinermann H (2002) Portale: Tore zur Welt des Wissens. In: Reinermann H, von Lucke J (Hrsg.) Portale der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center - Bürgerbüro, 3. Aufl. Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, S. 1–6
- Reinermann H (2002) Verwaltungsinformatik. In: Eichhorn P (Hrsg.) Verwaltungslexikon, 3. Aufl. Nomos, Baden-Baden, S. 1127–1130
- Reinhart T (1976) On understanding poetic metaphor. *Poetics* 5(4):383–402
- Remmle B (2011) Maschine. In: Konersmann R (Hrsg.) Wörterbuch der philosophischen Metaphern, 3. Aufl. Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt, S. 227–239
- Richards IA (1965) The philosophy of rhetoric. Oxford University Press, London
- Robinson WN, Woo HG (2004) Finding reusable UML sequence diagrams automatically. *IEEE Software* 21(5):60–67. DOI: 10.1109/MS.2004.1331304
- Rose R (1976) On the priorities of government: A development analysis of public policies. *European Journal of Political Research* 4(3):247–289. DOI: 10.1111/j.1475-6765.1976.tb00533.x
- Rozik E (2003) Metaphorische Körperbewegungen auf der Bühne. *Zeitschrift für Semiotik* 25 (1–2):93–108
- Salge TO, Vera A (2012) Benefiting from public sector innovation: The moderating role of customer and learning orientation. *Public Administration Review* 72(4):550–559. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2012.02529.x
- Savas ES (1978) The institutional structure of local government services: A conceptual model. *Public Administration Review* 38(5):412–419. DOI: 10.2307/975499

- Schauer C (2011) Die Wirtschaftsinformatik im internationalen Wettbewerb: Vergleich der Forschung im deutschsprachigen und nordamerikanischen Raum. Gabler, Wiesbaden
- Schillinger R, Dürbeck S, Bednar P (2009) Access-eGov: A real world semantic service-oriented architecture for e-government. In: Hansen HR, Karagiannis D, Fill HG (Hrsg.) Business Services: Konzepte, Technologien, Anwendungen. 9. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik, Österreichische Computer Gesellschaft, S. 625–634
- Schmidt SJ (1987) Der Radikale Konstruktivismus: Ein neues Paradigma im interdisziplinären Diskurs. In Der Diskurs des Radikalen Konstruktivismus. Suhrkamp, Frankfurt am Main, S. 11–88
- Schmitt R (2003) Methode und Subjektivität in der Systematischen Metaphernanalyse. Forum Qualitative Sozialforschung 4(3):Art. 41
- Schmitt R (2011) Systematische Metaphernanalyse als qualitative sozialwissenschaftliche Forschungsmethode. *metaphorik.de* 10(21):47–81
- Schmitt R (2012) Rekonstruktive und andere Metaphernanalysen: Review Essay. Forum Qualitative Sozialforschung 13(1):Art. 2
- Schnelle H (1962) Zeichensysteme zur wissenschaftlichen Darstellung: Ein Beitrag zur Entfaltung der *Ars characteristica* im Sinne von C. W. Leibniz. Frommann, Stuttgart
- Scholl HJ, Klischewski R (2007) E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration* 30(8/9):889–920. DOI: 10.1080/0-1900690701402668
- Scholl HJ (2007) Central research questions in e-government, or which trajectory should the study domain take? *Transforming Government: People, Process and Policy* 1(1):67–88. DOI: 10.1108/17506160710733715
- Scholl HJ (2009) Profiling the EG research community and its core. In: Wimmer MA, Scholl HJ, Traunmüller R (Hrsg.) *Electronic government: 8th international conference EGOV 2009*, Springer, Berlin. DOI: 10.1007/978-3-642-03516-6_1
- Scholl HJ (2014) EGRL Version 9.5 published. <http://faculty.washington.edu/jscholl/2014/03/13/egr1-version-9-5-published/>. Abruf am 2014-03-17
- Scholl HJ (2014) The e-government reference library. <http://faculty.washington.edu/jscholl/egr1/>. Abruf am 2014-03-17
- Schön DA (1979) Generative metaphor: A perspective on problem-setting in social policy. In: Ortony A (Hrsg.) *Metaphor and thought*. Cambridge University Press, Cambridge, S. 254–283
- Schulze-Fielitz H (1990) Staatsaufgabenentwicklung und Verfassung: Zur normativen Kraft der Verfassung für das Wachstum und die Begrenzung von Staatsaufgaben. In: Grimm D (Hrsg.) *Wachsende Staatsaufgaben – sinkende Steuerungsfähigkeit des Rechts?* Nomos, Baden-Baden, S. 11–47
- Schuppert GF (1980) Die öffentliche Aufgabe als Schlüsselbegriff der Verwaltungswissenschaft. *Verwaltungsarchiv* 71(4):309–344
- Schüppler D (1998) Informationsmodelle für überbetriebliche Prozesse: Ein Ansatz zur Gestaltung von Interorganisationssystemen. Peter Lang, Frankfurt am Main

- Schütte R (1998) Grundsätze ordnungsgemäßer Referenzmodellierung: Konstruktion konfigurations- und anpassungsorientierter Modelle. Gabler, Wiesbaden
- Schütte R (1999) Zum Realitätsbezug von Informationsmodellen. EMISA Forum 9(2):26–36
- Schwarting G (2005) Effizienz in der Kommunalverwaltung: Dezentrale Verantwortung, Produkte, Budgets und Controlling, 2. Aufl. Erich Schmidt Verlag, Berlin
- Schwebbach W (1994) Probleme und Ziele. In: Allgemeine Verwaltungslehre, 4. Aufl. Walhalla und Praetoria, Berlin, S. 40–49
- Searle JR (1979) Metaphor. In: Ortony A (Hrsg.) Metaphor and thought. Cambridge University Press, Cambridge, S. 92–123
- Skokan M, Sabol T, Mach M, Furdík K (2008) Integration of governmental services in semantically described processes in the access-egov system. In: Proceedings of the international multi-conference computer science and information technology, Wisła, Poland, S. 415–419
- Sommermann KP (1997) Staatsziele und Staatszielbestimmung. Mohr Siebeck, Tübingen
- Sonenblum S, Kirilin JJ, Ries JC (1977) How cities provide services: An evaluation of alternative delivery structures. Ballinger, Cambridge
- Sonesson G (2003) Über Metaphern in Bildern. Zeitschrift für Semiotik 25(1–2):25–38
- Sroga M (2008) Access-eGov–personal assistant of public services. In: Proceedings of the 8th international multidisciplinary conference on e-commerce and e-government, Wisła, Poland, S. 421–427
- Stachowiak H (1973) Allgemeine Modelltheorie. Springer, Wien
- Statistisches Bundesamt (2013) Gemeindeverzeichnis-Informationssystem. <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/LaenderRegionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/Gemeindeverzeichnis.html>. Abruf am 2013-04-13
- Steen G (1997) From linguistic to conceptual metaphor in five steps. In: Gibbs RW, Steen GJ (Hrsg.) Metaphor in cognitive linguistics: Selected papers from the fifth international cognitive linguistics conference, John Benjamins Publishing, Amsterdam, S. 57–77
- Steen GJ (2007) Finding metaphor in grammar and usage: A methodological analysis of theory and research. John Benjamins Publishing, Amsterdam
- Stegmaier W (2011) Fließen. In: Konersmann R (Hrsg.) Wörterbuch der philosophischen Metaphern, 3. Aufl. Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt, S. 104–124
- Stegmüller W (1986) Kripkes Deutung der Spätphilosophie Wittgensteins: Kommentarversuch über einen versuchten Kommentar. Alfred Körner Verlag, Stuttgart
- Steinberg D (2009) Eclipse modeling framework: EMF, 2. Aufl. Addison-Wesley, Upper Saddle River
- Stevenson CL (1966) Metaphor. In: Henle P (Hrsg.) Language, thought, and culture, 2. Aufl. University of Michigan Press, Toronto, S. 173–195
- Sticht TG (1979) Educational uses of metaphor. In: Ortony A (Hrsg.) Metaphor and thought. Cambridge University Press, Cambridge, S. 474–485

- Stojanovic N, Stojanovic L, Hinkelmann K, Mentzas G, Abecker A (2006) Fostering self-adaptive e-government service improvement using semantic technologies. In: AAAI spring symposium: Semantic web meets eGovernment, Papers from the 2006 AAAI spring symposium, Technical report SS-06-06. AAAI Press, Palo Alto, S. 129–131
- Stollberg-Rilinger B (1986) Der Staat als Maschine: Zur politischen Metaphorik des absoluten Fürstenstaats. Duncker & Humblot, Berlin
- Strahinger S (1996) Metamodellierung als Instrument des Methodenvergleichs: Eine Evaluierung am Beispiel objektorientierter Analysemethoden. Shaker, Aachen
- Straub J, Seitz H (1998) Metaphernanalyse in der kulturpsychologischen Biographieforschung: Theoretische Überlegungen und empirische Analyse am Beispiel des „Zusammenschlusses“ von Staaten. In: Bohnsack R, Marotzki W (Hrsg.) Biographieforschung und Kulturanalyse: Interdisziplinäre Zugänge. Leske + Budrich, Opladen, S. 243–259
- Sutcliffe A, Maiden N (1992) Supporting component matching for software reuse. In: Loucopoulos P (Hrsg.) Advanced information systems engineering, Bd. 593. Springer, Berlin, S. 290–303. DOI: 10.1007/BFb0035138
- Tambouris E, Gorilas S, Boukis G (2001) Investigation on electronic government. <http://cite.seerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.23.8325&rep=rep1&type=pdf>. Abruf am 2012-07-20
- Tambouris E, Gorilas S, Kavadias G, Apostolou D, Abecker A, Stojanovic L, Mentzas G (2004) Ontology-enabled e-gov service configuration: An overview of the OntoGov project. In: Wimmer MA (Hrsg.) Knowledge management in electronic government: 5th IFIP international working conference, KMGov 2004, Krems, Austria, S. 122–127. DOI: 10.1007/978-3-540-24683-1_13
- Tambouris E, Loutas N, Peristeras V, Tarabanis K (2007) A semantic approach for discovering eGovernment services. In: Revetria R, Cecchi A, Schenone M, Mladenov VM, Zemliak A (Hrsg.) ICOSSE'07: Proceedings of the 6th WSEAS international conference on system science and simulation in engineering, World Scientific, Engineering Academy und Society, Stevens Point, S. 153–158
- Tambouris E, Loutas N, Peristeras V, Tarabanis K (2009) The role of interoperability in e-government applications: An investigation of critical factors. *Journal of Digital Information Management* 7(4):235–243
- Tambouris E, Tarabanis K (2008) A dialogue-based, life-event oriented, active portal for online one-stop government: The OneStopGov platform. In: Chun SA, Janssen M, Gil-García JR (Hrsg.) Proceedings of the 2008 international conference on digital government research, Montreal, Canada, S. 405–406
- Tarabanis K, Peristeras V, Frigidis G (2001) Building an enterprise architecture for public administration: A high level data model for strategic planning. In: Global co-operation in the new millennium: The 9th European conference on information systems, Bled, Slovenia, S. 987–998
- Tarabanis K, Peristeras V (2000) Towards an enterprise architecture for public administration: A top down approach. *European Journal of Information Systems* 9(4):252–260. DOI: 10.1057/palgrave.ejis.3000378

- Taub SF (2003) Begriffsmetaphern in der Amerikanischen Gebärdensprache ASL. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2):73–92
- Thalheim B (2011) The theory of conceptual models, the theory of conceptual modelling and foundations of conceptual modelling. In: Embley DW, Thalheim B (Hrsg.) *Handbook of conceptual modelling: Theory, practice, and research challenges*. Springer, Heidelberg, S. 543–577. DOI: 10.1007/978-3-642-15865-0
- Thibodeau PH, Boroditsky L (2011) Metaphors we think with: The role of metaphor in reasoning. *PLoS ONE* 6(2):e16782. DOI: 10.1371/journal.pone.0016782
- Thorau C (2003) Metapher und Variation: Referenztheoretische Grundlagen musikalischer Metaphorizität. *Zeitschrift für Semiotik* 25(1–2):109–124
- Tolbert CJ, Mossberger K, McNeal R (2008) Institutions, policy innovation, and e-government in the american states. *Public Administration Review* 68(3):549–563. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2008.00890.x
- Trabant J (1996) *Elemente der Semiotik*. Francke, Tübingen
- Trochidis I, Tambouris E, Tarabanis K (2007) An ontology for modeling life-events. In: Zhang LJ, van der Aalst W, Hung PCK (Hrsg.) *2007 IEEE international conference on services computing*, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 719–720
- Tübingen University (2009) GermaNet. <http://www.sfs.uni-tuebingen.de/GermaNet/>. Abruf am 2013-09-13
- Turner M, Fauconnier G (1999) A mechanism of creativity. *Poetics Today* 20(3):397–418
- Turner SP (1977) Complex organizations as savage tribes. *Academy Management Review* 7(1): 99–125. DOI: 10.1111/j.1468-5914.1977.tb00380.x
- United Nations (2012) E-government survey 2012: E-government for the people. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>. Abruf am 2013-08-23
- van Blommestein F (2013) *Structured communication for dynamic business: An architecture for flexible B2B communication*. University of Groningen, Groningen
- Vesting T (2000) Zwischen Gewährleistungsstaat und Minimalstaat: Zu den veränderten Bedingungen der Bewältigung öffentlicher Aufgaben in der »Informations- oder Wissensgesellschaft«. In: Hoffmann-Riem W, Schmidt-Aßmann E (Hrsg.) *Verwaltungsrecht in der Informationsgesellschaft*. Nomos, Baden-Baden, S. 101–134
- vom Brocke J (2003) *Referenzmodellierung: Gestaltung und Verteilung von Konstruktionsprozessen*. Logos, Berlin
- von Hammerstein C (1987) Innovation durch Anpassung des Rechts: „Abbau“: Entregelung und Entrümpelung. In: Böhret C, Klages H, Reiner mann H, Siedentopf H (Hrsg.) *Herausforderungen an die Innovationskraft der Verwaltung: Referate, Berichte, Stellungnahmen und Diskussionsergebnisse der Verwaltungswissenschaftlichen Arbeitstagung des Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung bei der Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer vom 8. bis 10. Oktober 1986*. Westdeutscher Verlag, Opladen, S. 145–148

von Lucke J (2002) Portale der öffentlichen Verwaltung: Government Portal, Department Portal und Life-Event Portal. In: Reinermann H, von Lucke J (Hrsg.) Portale der öffentlichen Verwaltung: Internet - Call Center - Bürgerbüro, 3. Aufl. Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, S. 7–20

von Lucke J (2003) Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Duncke & Humblot, Berlin

von Lucke J (2008) Konzept zur Realisierung eines verzeichnisbasierten Zuständigkeitsfinders auf der Grundlage von Leistungs-, Einrichtungs-, Gebietskörperschafts- und Zuständigkeitsverzeichnissen. http://www.fokus.fraunhofer.de/de/elan/_docs/_HPPGruppe/JvL-080319-TXT-VZF-IRIS2008-V2.pdf. Abruf am 2009-11-08

von Lucke J (2009) „Wissensmanagement und Zuständigkeitsfinder“ als Schlüssel für ein verwaltungsübergreifendes One-Stop-Government. In: Schliesky U (Hrsg.) Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in der deutschen Verwaltung: Teil II: Verfahren, Prozesse, IT-Umsetzung. Lorenz-von-Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Kiel, S. 185–218

von Lucke J, Klessmann J (2008) Verzeichnisbasierter Zuständigkeitsfinder. Techn. Ber., Fraunhofer Institut für Offene Kommunikationssysteme. http://www.fokus.fraunhofer.de/de/elan/_docs/_HPPGruppe/JvL-080319-TXT-VZF-IRIS2008-V2.pdf. Abruf am 2009-11-08

von Münch I (1986) Verwaltung und Verwaltungsrecht im demokratischen und sozialen Rechtsstaat. In: Erichsen HU, Martens W (Hrsg.) Allgemeines Verwaltungsrecht, 7. Aufl. Walter de Gruyter, Berlin, S. 1–58

Wallerath M (1985) Allgemeines Verwaltungsrecht: Eine Einführung für Studium und Praxis, 3. Aufl. Reckinger, Siegburg

Wallerath M (1992) Aufgaben und Aufbau der öffentlichen Verwaltung: Zum Umbau der Verwaltung in den neuen Bundesländern. Die Verwaltung 25(2):157–173

Wand Y, Storey VC, Weber R (1999) An ontological analysis of the relationship construct in conceptual modeling. ACM Transactions on Database Systems 24(4):494–528. DOI: 10.1145/331983.331989

Wang X, Vitvar T, Peristeras V, Mocan A, Goudos SK, Tarabanis K (2007) WSMO-PA: Formal specification of public administration service model on semantic web service ontology. In: Sprague RH (Hrsg.) Proceedings of the 40th Hawaii international conference on systems science, IEEE Computer Society, Los Alamitos, S. 96–106. DOI: 10.1109/HICSS.2007.618

Ware C (2013) Information visualization: Perception for design, 3. Aufl. Morgan Kaufmann, Amsterdam

Weber M (1976) Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriß der verstehenden Soziologie, 5. Aufl. Mohr Siebeck, Tübingen

Weber M (1992) Politik als Beruf. In: Baier H, Lepsius MR, Mommsen WJ, Schluchter W, Winkelmann J (Hrsg.) Max Weber Gesamtausgabe, Bd. 17. J. C. B. Mohr (Paul Siebeck), Tübingen, S. 154–252

Weick KE (1977) Organization design: Organizations as self-designing systems. Organizational Dynamics 6(2):31–46. DOI: 10.1016/0090-2616(77)90044-4,

- Weick KE (1985) *Der Prozeß des Organisierens*. Suhrkamp, Frankfurt am Main
- Weingart P, Maasen S (1997) The order of meaning: The career of chaos as a metaphor. *Configurations* 5(3):463–520
- Wheelwright P (1971) *Metaphor and reality*. Indiana University Press, Bloomington
- Wheelwright P (1972) *The burning fountain*, 2. Aufl. Indiana University Press, Bloomington
- Wieringa R (2011) Real-world semantics of conceptual models. In: Kaschek R, Delcambre L (Hrsg.) *The evolution of conceptual modelling: From a historical perspective towards the future of conceptual modelling*. Springer, Berlin, S. 1–20
- Winograd T, Flores F (1999) *Understanding computer and cognition: A new foundation for design*, 14. Aufl. Addison-Wesley, Reading
- Winter A, Alt R, Ehmke J, Mattfeld D, Haux R, Ludwig W, Oberweis A, Paech B (2012) Manifest Kundeninduzierter Orchestrierung komplexer Dienstleistungen: Gestaltung eines Paradigmenwechsels. *Informatik-Spektrum* 35(6):399–408. DOI: 10.1007/s00287-012-0635-2
- Wolff HJ, Bachof O (1974) *Verwaltungsrecht I*, 9. Aufl. Beck, München
- World Trade Organization (o. J.) General agreement on trade in services. http://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/26-gats.pdf. Abruf am 2012-11-08
- Wüster E (1970) *Internationale Sprachnormung in der Technik besonders in der Elektrotechnik: Die nationale Sprachnormung und ihre Verallgemeinerung*, 3. Aufl. H. Bouvier u. Co. Verlag, Bonn
- Wüster E (2001) Das Worten der Welt, schaubildlich und terminologisch dargestellt: Leo Weisgerber zum 60. Geburtstag. In: Picht H, Schmitz KD (Hrsg.) *Terminologielehre und Wissensordnung: Ausgewählte Schriften aus dem Gesamtwerk von Eugen Wüster*. Termnet Publisher, Wien, S. 21–51
- Xiao Y, Xiao M, Zhao H (2007) An ontology for e-government knowledge modelling and interoperability. In: *Proceedings of the international conference on wireless communications and mobile computing*, Institute of Electrical and Electronics Engineers, Shanghai, China, S. 3605–3608. DOI: 10.1109/WICOM.2007.891
- Zelewski S (1995) *Petrinetzbasierte Modellierung komplexer Produktionssysteme: Bezugsrahmen*. Arbeitsbericht Nr. 6, Institut für Produktionswirtschaft und Industrielle Informationswirtschaft, Universität Leipzig. http://www.pim.wiwi.uni-due.de/uploads/tx_itochairt3/publications/leipzig_arbeitsbericht_nr_6.pdf. Abruf am 2012-12-13
- Zumstein C (1980) *Der Begriff der Staatsaufgabe*. Econom, Basel