

Richter, Magnus

Book

Warum Dienstleistungen keine immateriellen Güter sind - Kritische Anmerkungen zu einer zweifelhaften Wesensbestimmung

Ilmenauer Schriftenreihe zur Betriebswirtschaftslehre, No. 1/2024

Provided in Cooperation with:

Technische Universität Ilmenau, Institut für Betriebswirtschaftslehre

Suggested Citation: Richter, Magnus (2024) : Warum Dienstleistungen keine immateriellen Güter sind - Kritische Anmerkungen zu einer zweifelhaften Wesensbestimmung, Ilmenauer Schriftenreihe zur Betriebswirtschaftslehre, No. 1/2024, ISBN 978-3-940882-56-1, VERLAG proWiWi e.V., Ilmenau, <https://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:gbv:ilm1-2024200147>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/307132>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

1/2024

Warum Dienstleistungen keine immateriellen Güter sind

Kritische Anmerkungen zu einer zweifelhaften Wesensbestimmung

Magnus Richter

Ilmenauer Schriften zur Betriebswirtschaftslehre

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, auch die der Übertragung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung des Buches oder Teilen daraus, bleiben vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© VERLAG proWiWi e. V., Ilmenau, 2024

Ilmenauer Schriften zur Betriebswirtschaftslehre

Herausgeber:

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Norbert Bach

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Anja Geigenmüller

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Michael Grüning

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. Rainer Souren

ISSN 2192-4643

ISBN 978-3-940882-56-1

URN urn:nbn:de:gbv:ilm1-2024200147

Ilmenauer Schriften zur
Betriebswirtschaftslehre
1/2024

Warum Dienstleistungen keine immateriellen Güter sind

Kritische Anmerkungen zu einer zweifelhaften Wesensbestimmung

Magnus Richter¹

¹ Dr. rer. pol. Magnus Richter ist Akademischer Rat am Fachgebiet Nachhaltige Produktionswirtschaft und Logistik der TU Ilmenau.

Inhaltsverzeichnis

1. Skizze eines grundlegenden Missverständnisses	1
2. Kritische Wesensbestimmung von Dienstleistungen	3
2.1 Die historische Sicht auf Dienstleistungen	3
2.2 Eine „neue“ Sicht auf Dienstleistungen	4
3. Theorie immaterieller Güter und Kapazitätswirtschaft	5
3.1 Abgrenzung zwischen immateriellen Gütern und Dienstleistungen	5
3.2 Die Kapazität von Dienstleistungssystemen	6
4. Differenzierung von Dienstleistungen nach Stofflichkeit des Outputs und zeitlichem Vollzug der Bedürfnisbefriedigung	9
5. Zusammenfassung	11
Literaturverzeichnis	12

1. Skizze eines grundlegenden Missverständnisses

Wie viel wiegt eine Taxifahrt?

Wie groß ist eine Massage?

Wie lange dauert ein Stempel?

Wie intensiv ist ein Schornstein?

Bei all diesen Fragen wird der kritische Leser sicherlich die Stirn runzeln und sich fragen, worin ihr Sinn bestehen soll – zu Recht! Denn genau genommen ergibt keine der Fragen Sinn, weil sie Dinge unlogisch bzw. fehlerhaft umschreiben. Eine Taxifahrt z. B. ist ein Vorgang, etwas Prozessuales. Bei einer Massage ist es ähnlich: Sie besteht in einem Prozess, einer Verrichtung, die durchgeführt wird. Attribute wie Gewicht oder Größe sind auf sie nicht sinnvoll anwendbar. Demgegenüber ist ein Stempel ein Ding, eine Sache, etwas, das *per se* keine Dauer haben kann. Und ein Schornstein ist ein Ding, ein Objekt, eine Entität, die mit dem Merkmal intensiv nicht sinnvoll beschrieben werden kann.

So trivial diese Überlegungen anmuten, so absurd das Gedankenspiel mit den vier „falschen“ Fragen sein mag – für die Dienstleistungsökonomik, jene Wissenschaftsdisziplin, die sich mit der Beschreibung, Erklärung und Gestaltung des weltgrößten Wirtschaftssektors beschäftigt, ist jenes Paradoxon prägend. Schließlich herrscht dort die Überzeugung vor, bei Dienstleistungen handele es sich um immaterielle Güter, obwohl Dienstleistungen **Prozesse** sind, die sich mit dem **Objekt**merkmal Immaterialität – logischer Weise – gar nicht treffend umschreiben lassen.

Wäre die Fehlspezifikation von Dienstleistungen als immaterielle Güter eine rein definitorische Angelegenheit, ließe sie sich u. U. noch „hinnehmen“ und mit dem in der Wissenschaft üblichen Definitionenpluralismus legitimieren; schließlich steht es jedem Menschen im Grunde frei, Dinge so zu definieren, wie es ihm zweckmäßig erscheint – überdies können Definitionen *per se* nicht „richtig“ oder „falsch“ sein, da es sich dabei lediglich um Sprachkonventionen handelt (vgl. Bode 1993, S. 8).

Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch, dass es sich dabei um einen **kategorialen Fehler** handelt, der über bloße Wortklauberei hinausgeht und schwerwiegende sachliche Fehlschlüsse verursacht: Zum einen werden durch die Gleichsetzung mit immateriellen Gütern die „wahren“ Dienstleistungseigenschaften verschleiert, zum anderen Gleichsetzungen mit

artverschiedenen Gütern erzeugt – etwa der (tatsächlich immateriellen) Güterkategorie **Information**. Dies ist für betriebswirtschaftliche Analyse- und Planungszwecke unvorteilhaft. Im Folgenden soll versucht werden, die Problematik der Interpretation von Dienstleistungen als immaterielle Güter zu verdeutlichen und Ansätze einer Neukonzeption zu präsentieren. Hierzu werden in Kapitel 2 Dienstleistungen zunächst – in Kontrast zur gemeinhin anders lautenden Sicht in der Literatur – anhand von Prozessmerkmalen gekennzeichnet. Anschließend wird eine entsprechende Dienstleistungsdefinition vorgestellt. In Kapitel 3 erfolgt ein kurzer Exkurs in die Theorie immaterieller Güter, der verdeutlicht, dass ihre Eigenschaften auf Dienstleistungen gerade **nicht** zutreffen. Überdies wird anhand einfacher Input/Output-Graphen gezeigt, dass die Konfusion um die Dienstleistungseigenschaften im Wesentlichen auf einer Verwechslung von Immaterialität mit **Kapazitätsauslastung** beruht. In Kapitel 4 werden abschließend Beispiele für Dienstleistungs**outputs** unterschiedlicher Stofflichkeit präsentiert, um zu zeigen, dass eine Unterscheidung in »materiell« und »immateriell« durchaus – **aber auch nur dann!** – sinnvoll sein kann, wenn auf ihr **Ergebnis** bzw. ihren **Output** fokussiert wird. Kapitel 5 fasst die Ergebnisse des Beitrags zusammen.

2. Kritische Wesensbestimmung von Dienstleistungen

2.1 Die historische Sicht auf Dienstleistungen

Die klassische Nationalökonomik beschäftigte sich (zumindest zu Beginn) im Wesentlichen mit den Ursachen und dem Wesen des Reichtums (vgl. Stavenhagen 1969, S. 53, S. 62 und S. 88) bzw. der Frage, wie der Wohlstand von Nationen gemehrt werden kann. Wohlstandsmehrung wurde gemeinhin mit dem Produzieren und Lagern von **Sachen** bzw. **Objekten** assoziiert (vgl. Rück 2000, S. 4). Folglich traten Analysen der Produktionsprozesse selbst in den Hintergrund, und auch Dienstleistungen – den »Prozessgütern« sozusagen – wurde kaum Aufmerksamkeit zuteil, da ihre Werthaltigkeit unterschätzt bzw. bestritten wurde (vgl. Malthus 1820, S. 44). Obwohl Say bereits Anfang des 19. Jahrhunderts den Produktionsbegriff auf Dienstleistungen erweitert bzw. ihre Nützlichkeit betont hat (vgl. Stavenhagen 1969, S. 97), prägt die sog. **Ergebnisorientierung**, also die einseitige Fokussierung auf Outputs bzw. **Sachgüter** aus den Anfängen der Klassischen Nationalökonomik, noch immer zentrale Grundanschauungen des Dienstleistungsmanagements. Schließlich werden Dienstleistungen dort, und v. a. im Marketing, fast immer als immaterielle Outputs definiert (vgl. Haller/Wissing 2022, S. 9f.).

Auf den ersten Blick mag dies plausibel klingen, schließlich produziert eine Kfz-Werkstatt keine Autos, d. h. der Kunde erhält bei der Inanspruchnahme ihrer Leistungen kein zusätzliches „Ding“, ein Taxifahrer lässt am Ankunftsort seiner Passagiere keine neuen Menschen entstehen, sondern setzt dort nur diejenigen ab, die zuvor eingestiegen sind, und eine Orthopädin fertigt keine neuen Gliedmaßen, sondern setzt mit der Behandlung lediglich am Körper ihrer Patienten an. Es ist also durchaus nachvollziehbar, dass zumindest die Frage aufkommt, was die soeben erwähnten Wirtschaftseinheiten denn „produzieren“ – stofflich gänzlich neu hervorgebrachte, eigenständige Entitäten, wie im Fall von Autos bei Audi oder Stahl bei Thyssen-Krupp, sind es jedenfalls nicht (vgl. Hill 1999, S. 428). Und doch geht der Umkehrschluss, ihr Output müsse folglich in etwas Immateriellem bestehen, fehl.

Dies hat Hill bereits im Jahr 1977 festgestellt. Er sagt, es sei unangemessen, „to think of services as “immaterial goods” Goods and services belong to quite different logical categories. For example, the transport of goods from one location to another is a clear example of a service, but the change of location is not to be regarded as an “immaterial good” as if it were some kind of ghostly vehicle. A surgical operation is not some kind of immaterial

drug; the cleaning of clothes is not some kind of immaterial detergent. Such statements are nonsense.” (S. 318)

Hills Kritik stellt analog zur Argumentation des Verfassers auf den zuvor erörterten kategorialen Fehler ab, Dienstleistungen, etwas Prozessuales, mittels Objektmerkmalen zu kennzeichnen. Laut Hill gleicht der Prozess der Dienstleistungserstellung vielmehr einer „**activity** which affects the person or goods belonging to some economic unit“ (Hill 1977, S. 318). Diese Umschreibung stellt klar auf den Prozesscharakter von Dienstleistungen ab und setzt damit einen Kontrapunkt zum bis dato vorherrschenden Immaterialitäts- bzw. Ergebnisparadigma.

2.2 Eine „neue“ Sicht auf Dienstleistungen

Hill steht mit seiner Kritik keineswegs allein. Eine Reihe weiterer Autoren hat seit den 1980er-Jahren ebenfalls auf Ungereimtheiten im Umgang mit dem Dienstleistungsbegriff hingewiesen und Neukonzeptionen unterbreitet. Anlass hierzu war stets die Feststellung, dass Uneinigkeit in Bezug auf den Dienstleistungsbegriff bestehe und die Formulierung einer treffenden Definition, insbesondere aufgrund der Vielgestaltigkeit des Dienstleistungssektors, besonders schwerfalle (vgl. Corsten 1985, S. 175; Gerhardt 1987, S. 8).

Eine umfassende, konsequent ausgearbeitete Bedeutungsanalyse hat Rück (2000) vorgelegt. Er führt aus, es sei kurios, dass zwar Einigkeit darüber herrsche, dass der tertiäre Sektor stetig wachse, die Wirtschaftswissenschaften aber dennoch nicht die Frage beantworten könnten, was Dienstleistungen eigentlich sind (vgl. Rück 2000, S. VII). Ein zentrales Ergebnis seiner Arbeit ist folgende Definition, die auch dem vorliegenden Beitrag als Begriffsbasis dient (Rück 2000, S. 277):

„Dienstleistungen sind Transformationsprozesse, die ... an externen Faktoren ... erbracht werden und eine Veränderung der Zustandseigenschaften dieser Faktoren bewirken.“

Nachfolgend wird dargelegt, warum dieser Paradigmenwechsel – weg von der Immaterialitäts- bzw. Ergebnisorientierung hin zur Prozessorientierung – für betriebswirtschaftliche Planungs- und Analysezwecke ratsam scheint. Hierzu werden Dienstleistungen gegenüber immateriellen Gütern abgegrenzt und „trügerische Schein-Gemeinsamkeiten“ offengelegt.

3. Theorie immaterieller Güter und Kapazitätswirtschaft

3.1 Abgrenzung zwischen immateriellen Gütern und Dienstleistungen

Das für die vorliegende Analyse wichtigsten Merkmale immaterieller Güter sind die sog. Nicht-Rivalität im Konsum bzw. die quasi-beliebige Kopierbarkeit (vgl. Lev 2001, S. 22). Diese Merkmale, die auch öffentliche Güter auszeichnen (vgl. Feess 2000, S. 493f.), implizieren, dass die Nutzung eines immateriellen Gutes durch ein Wirtschaftssubjekt die Nutzungsmöglichkeiten aller übrigen Wirtschaftssubjekte an demselben Gut nicht einschränkt (vgl. Lev 2001, S. 23). Der Hörer einer mp3-Datei beispielsweise wird also nicht weniger von der mp3-Datei wahrnehmen, bloß weil andere Personen mithören, so wie auch der Leser eines Romans nicht deshalb weniger zu lesen bekommt, bloß, weil jemand anders mitliest. Überdies folgt aus den beiden Merkmalen immaterieller Güter, dass ihre Vervielfältigung im Vergleich zum Aufwand ihrer Ersterstellung mit verhältnismäßig geringem Aufwand möglich ist (vgl. Lev 2001, S. 23). So lassen sich mp3-Dateien und Romane relativ einfach und schnell kopieren, wohingegen ihre Ur-Produktion oft erheblichen Ressourceneinsatz erfordert.

Wären Dienstleistungen wirklich immateriell, müsste beides – Nicht-Rivalität im Konsum und quasi-beliebige Kopierbarkeit – auf sie zutreffen. Aber ist das wirklich so? Um dies zu prüfen, werden nun zwei Beispiele für Wirtschaftsleistungen analysiert, deren Dienstleistungscharakter unstrittig sein sollte: eine Massage und eine Taxifahrt. Da in der einschlägigen Literatur Uneinigkeit darüber herrscht, ob Dienstleistungen als Prozesse oder als Prozessergebnisse zu verstehen sind, ist es zunächst erforderlich, bei der Analyse entsprechend zu differenzieren. Beginnen wir mit der Analyse des Prozesses: Mensch A massiert die Schulter von Mensch B, wendet Arbeit auf, tut etwas. Im Idealfall erzielt A dadurch das Ergebnis intakte Schulter von B – wie nun sollte dieses Tun des A überhaupt oder gar mit vernachlässigbarem Zusatzaufwand wie beim Kopieren einer mp3-Datei vervielfältigbar sein? Das Tun des A, seine Leistung, lässt sich nicht wie im Schlaraffenland „klonen“. Eine zusätzliche Leistungseinheit setzt in annähernd gleichem Umfang voraus, noch einmal zu tun, was A zuvor schon einmal getan hat, nämlich zu massieren!

Ähnliches gilt für das Ergebnis: Wie soll das quasi-beliebige Kopieren einer intakten Schulter vonstattengehen? Nach Kenntnisstand des Verfassers sprechen gegen derartige „Urzeugungen“ bereits die Energieerhaltungssätze der Physik, die ein solches Schlaraffenland ausschließen. Weder bei prozess- noch bei ergebnisorientierter Sicht sind die Merkmale immaterieller Güter bei der Massage also nachweisbar. Eine Überprüfung des Merkmals Nicht-Rivalität im

Konsum führt zum gleichen Prüfergebnis und soll hier nur in Kürze für das Massagebeispiel expliziert werden: Es sollte einleuchten, dass das Konsumniveau des Patienten sinkt, wenn der Masseur zugleich mehrere Patienten zu massieren versuchte.

Nun zur Analyse der Taxifahrt: Mensch X transportiert Mensch Y an einen anderen Ort, wendet Arbeit auf, fährt das Taxi. X erzielt dadurch das Ergebnis, dass sich Y am Zielort befindet. Ein solches Ergebnis, das sich in der bewirkten Ortsveränderung von Y manifestiert, quasi-beliebig zu replizieren, ist unmöglich – wie das Generieren einer intakten Schulter aus dem Nichts. Das Ergebnis, den Passagier an einen Zielort gebracht zu haben, zu duplizieren, ist also nur mittels erneutem Einsatz von Ressourcen in annähernd gleichem Umfang möglich, d. h. es muss erneut befördert werden. Dies gilt analog für den Prozess Taxifahrt: Einen zusätzlichen Passagier ohne zusätzlichen Aufwand zu befördern – wie es die quasi-beliebige Kopierbarkeit verlangt – ist schlicht unmöglich. Um eine weitere Fahrt zu absolvieren, bleibt dem Fahrer nur eine Option: Er muss noch einmal fahren!

Die Merkmale immaterieller Güter sind also keinesfalls erfüllt – weder bei prozessorientierter noch bei ergebnisorientierter Sicht.

3.2 Die Kapazität von Dienstleistungssystemen

Gleichwohl weist das Beispiel Taxifahrt einen wesentlichen Unterschied zum Massagebeispiel auf, der vermuten lassen könnte, manche Dienstleistungen seien doch quasi-beliebig kopierbar. Hierauf wird im Folgenden eingegangen: Unter der Annahme, dass ein Taxi eine Kapazität von drei Passagieren aufweist, im Beispiel aber nur ein einziger Passagier befördert wird, ließe sich die Beförderungsleistung, der Output y , durch Hinzunahme zweier weiterer Passagiere erhöhen. Der zusätzliche Arbeitseinsatz des Taxifahrers x_f sowie der Zusatzverbrauch an Kraftstoff wären dabei sehr gering – ein „Hauch von quasi-beliebiger Kopierbarkeit“ läge in der Luft.

Dies lässt sich jedoch entkräften: Die Möglichkeit, mittels Hinzunahme weiterer Passagiere die Leistung des Taxibetriebs ohne signifikanten Mehraufwand zu erhöhen, ist lediglich auf die bis dato mangelnde Kapazitätsauslastung des Potenzialfaktors Taxi zurückzuführen. Kapazitäten stärker auszulasten, ist aber etwas anderes als das beliebige Kopieren einer Leistung!

Dies zeigt auch das Beispiel Massage: Hier bildet der Masseur den aus Kapazitätssicht zentralen Potenzialfaktor, der zu jedem Zeitpunkt nur eine Person massieren kann. Beim Potenzialfaktor Masseur besteht also gar keine Option einer stärkeren Kapazitätsauslastung, sobald er einmal mit einer Massage begonnen hat – auch er muss schlicht und einfach weitere Male massieren, wenn weitere Menschen massiert werden sollen.

Abb. 1 verdeutlicht den Unterschied zwischen quasi-beliebigem Kopieren eines immateriellen Objekts, einer Originaldatei, und dem Erhöhen der Kapazitätsauslastung eines Potenzialfaktors, eines Taxis, anhand sogenannter Input/Output-Graphen (vgl. Dyckhoff 2006, S. 35f.; Souren et al. 2009, S. 3).

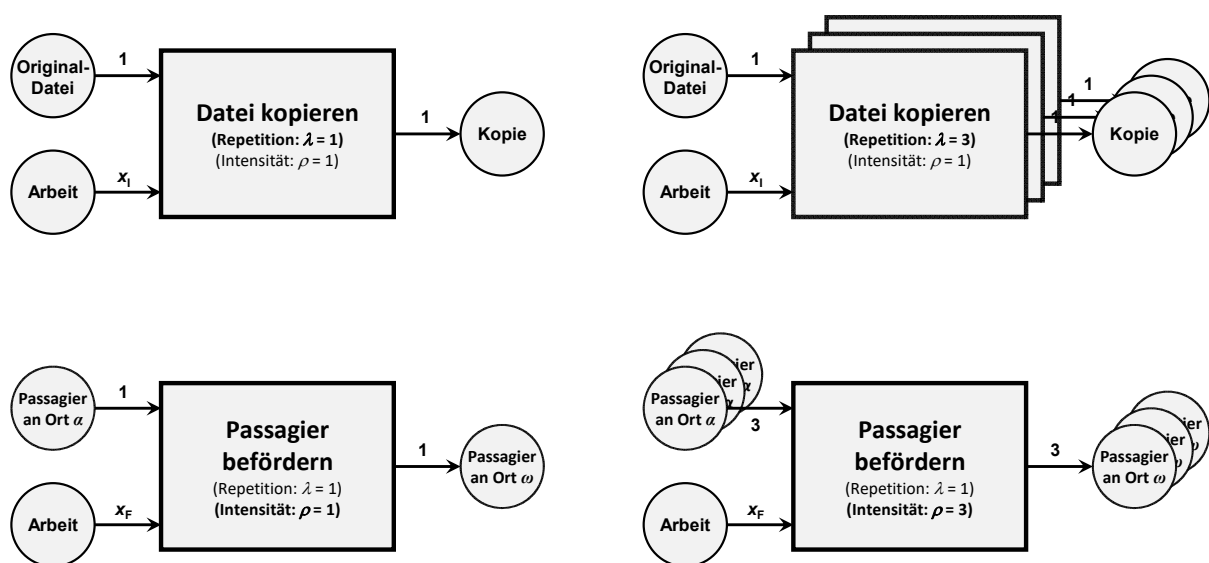


Abb. 1: Kopieren immaterieller Objekte vs. Erhöhung der Kapazitätsauslastung

Die Graphen im oberen Teil von Abb. 1 stellen das einmalige (links) bzw. mehrmalige (rechts) Kopieren einer Originaldatei einander gegenüber. Dies lässt erkennen, dass zur Erzeugung einer bestimmten Anzahl Kopien grundsätzlich genau dieselbe Anzahl an Kopiervorgängen erfolgen muss, wenn – wie für die links gezeigte Grundaktivität angenommen – stets genau eine Datei (Intensität $\rho = 1$) kopiert wird. Die mit dieser Grundaktivität erzeugbare Ausbringungsmenge an Kopien y entspricht dann stets der Anzahl Durchführungen (synonym: Repetitionen) λ der Grundaktivität. Dies ist im rechten Graphen exemplarisch für $\lambda = 3$ modelliert – es resultieren dementsprechend 3 Kopien ($y = \lambda \cdot \rho$, mit $\lambda = 3$ und $\rho = 1$).

Die Graphen im unteren Teil von Abb. 1 illustrieren das Befördern eines Passagiers (links) bzw. mehrerer Passagiere (rechts) von einem Ort α an einen (Ziel-)Ort ω . Der linke Graph lässt sich als Grundaktivität interpretieren, bei der (durch Einbringen von Arbeit des Taxifah-

thers x_F) stets genau ein Passagier von Ort α an Ort ω befördert wird. Analog zum Kopierbeispiel könnte zur Erhöhung der Outputmenge y (Anzahl an Ort ω beförderter Passagiere) die Grundaktivität mit je einem Passagier (Intensität $\rho = 1$), analog zum Kopierbeispiel, entsprechend oft wiederholt werden ($\lambda > 1$). Die Anzahl insgesamt beförderter Passagiere y entspräche dann der Anzahl Beförderungsvorgänge λ (es gilt weiterhin $y = \lambda \cdot \rho$).

Die Erhöhung der Outputmenge y mittels stärkerer Kapazitätsauslastung setzt hierbei aber gerade **nicht** an der Wiederholungshäufigkeit λ an, sondern an der Intensität ρ . Eine Erhöhung der Outputmenge beförderter Passagiere auf $y = 3$, unten rechts in Abb. 1 dargestellt, ist also das Resultat einer Erhöhung des Parameters ρ von 1 auf 3 (und nicht von λ !).

Die Ausführungen zeigen, dass aufgrund des Zusammenhangs $y = \lambda \cdot \rho$ zwei grundlegende Stoßrichtungen existieren, um Einfluss auf die Outputmenge y zu nehmen: Eine Variation der Wiederholungshäufigkeit λ einer Aktivität sowie eine Variation der Intensität ρ einer Aktivität. Dies schließt bezüglich des Kopierbeispiels natürlich keinesfalls aus, dass sich auch mehrere Dateien zugleich kopieren lassen ($\rho > 1$). Die soeben diskutierten Beispielsachverhalte sollen lediglich verdeutlichen, dass zwischen dem Wiederholen eines Produktionsprozesses ($\lambda \uparrow$) und dem Erhöhen seines Workloads ($\rho \uparrow$) ein zentraler produktionswirtschaftlicher Unterschied besteht. Das Übersehen eben dieses Unterschieds ist mit dafür verantwortlich, dass die häufig sehr leicht realisierbare Erhöhung des Outputs von Dienstleistungen mit ihrer (vermeintlichen!) Immaterialität erklärt wird, obwohl dies in Wahrheit in Kapazitätsaspekten begründet liegt!

Zusammenfassend wird festgehalten: Es gibt zweifelsohne immaterielle Güter – Informationen zum Beispiel. Die Einfachheit bzw. annähernde Aufwandsneutralität ihrer Vervielfältigung liegt in ihrer Unstofflichkeit sowie im hohen Automatisierungsgrad der Rechentechnik begründet. Dienstleistungen sind aber keine immateriellen Güter! Sofern sich der Output mancher Dienstleistungen aber doch annähernd aufwandsneutral steigern lässt, liegt dies i. d. R. in einer Erhöhung der Kapazitätsauslastung des Dienstleistungssystems – oder aber einer gesteigerten Effizienz – begründet.

Übrigens hält auch die Nicht-Rivalität im Konsum einem Abgleich mit Dienstleistungen nicht stand: Wären Dienstleistungen nicht-rival im Konsum, was bei Immaterialität ja zwingend der Fall sein müsste, würde das Konsumniveau ihrer Nutzer nicht von der Anzahl weiterer Nutzer abhängen – wer bereits in überfüllten Zügen gereist ist, weiß, dass hierbei sehr wohl Rivalität herrscht.

4. Differenzierung von Dienstleistungen nach Stofflichkeit des Outputs und zeitlichem Vollzug der Bedürfnisbefriedigung

Dienstleistungen sind soeben als Prozesse klassifiziert worden, die logischer Weise nur mittels Prozessmerkmalen, wie z. B. Wiederholungshäufigkeit, Intensität, Integrativität, Kontingenz, Stochastizität (vgl. Richter 2012, S. 162), Effizienz und Kontaktdauer zwischen Anbieter und Nachfrager (vgl. Souren/Richter 2015, S. 47), beschrieben werden können. Dass Dienstleistungen Prozesse **sind**, schließt aber keineswegs aus, ergänzend zur Analyse der Prozesse selbst eine ausbringungsorientierte Perspektive einzunehmen, also zu untersuchen, welche Outputs Dienstleistungen erzeugen können. Im Rahmen solcher Outputanalysen kann problemlos – d. h. ohne den in Abschn. 3.1 beschriebenen, kategorialen Fehler im Umgang mit dem Merkmal Stofflichkeit zu wiederholen – zwischen Materiellem und Immateriellem differenziert werden.

Tab. 1 führt exemplarisch einige materielle und immaterielle Dienstleistungsoutputs auf. Dabei repräsentieren die beiden zuoberst genannten Beispiele beider Zellen objektbezogene Outputs und die beiden untenstehenden Beispiele subjektbezogene Outputs, also solche, die Personen anhaften. Es zeigt sich, dass durchaus Konzentration gefordert ist, um das, was Dienstleistungen sind, und das, was sie hervorbringen, exakt voneinander abzugrenzen. Um Missverständnissen vorzubeugen, sei betont, dass dem vorliegenden Beitrag ein recht weit gefasster Outputbegriff zugrunde liegt; dies ist erforderlich, um den in Tab. 1 notierten Beispielen für materielle Outputs immaterielle Outputs gegenüberstellen zu können. Von der traditionellen Sicht, den Terminus »Output« allein mit Materiellem zu assoziieren, wird hier also ganz bewusst abgewichen.

	Materielles	Immaterielles
Output	▪ repariertes Fahrzeug ▪ gestrichene Hausfassade ▪ ...	▪ digitalisiertes Bild ▪ gesicherter Anspruch ▪ ...
	▪ verlängerte Haare ▪ implantiertes Hüftgelenk ▪ ...	▪ vermitteltes Wissen ▪ verschafftes Nutzungsrecht ▪ ...

Tab. 1: Beispiele materieller und immaterieller Dienstleistungsoutputs

Dass immaterielle Outputs stets materiellen Trägern anhaften, wie etwa ein digitalisiertes Bild auf einer Festplatte, folgt daraus, dass sich in unserer dinglichen Welt jeder Output unweigerlich an irgendeinem Ding materialisieren muss (vgl. Rück 1992, S. 162, zitiert nach Bode/Zelewski 1993, S. 597). Dies ändert aber nichts an der Immaterialität des Immateriellen selbst (vgl. Hill 1999, S. 439). Ein digitalisiertes Bild ist und bleibt also etwas Immaterielles, auch wenn etwa die Festplatte, auf der es gespeichert ist, materiell ist (vgl. ergänzend Bétancourt 2015, S. 218). Und auch Wissen ist immateriell, auch wenn es dem menschlichen Gehirn anhaftet (vgl. Bode 1993, S. 12 und S. 17).

Die Gegenüberstellung von Beispielen für Dienstleistungsoutputs unterschiedlicher stofflicher Beschaffenheit verdeutlicht, dass die Unterscheidung zwischen materiell und immateriell im Ausbringungskontext also durchaus sinnvoll sein kann. Zur Kennzeichnung der den Output hervorbringenden Prozesse – also der Dienstleistungen **selbst** – sollte sie nach Ansicht des Verfassers aus den dargelegten Gründen jedoch **nicht** eingesetzt werden.

Eine weitere Besonderheit von Dienstleistungen, die wiederholt zu Missverständnissen bei der Differenzierung zwischen Dienstleistung und Dienstleistungsoutput geführt hat, ist die mitunter schwierig zu beantwortende Frage, zu welchem Zweck Kunden eine bestimmte Dienstleistung nachfragen. So könnte ein Kunde, der z. B. ein Ticket für eine Schifffahrt kauft, einerseits daran interessiert sein, an einen bestimmten Zielort zu gelangen, wie es auch im Beispiel der Taxifahrt der Fall war. Er könnte jedoch auch den Prozess des Gefahrenwerdens selbst wünschen, weil er bspw. die interessanten Eindrücke während der Schifffahrt genießt. Im ersten Fall würde die Schifffahrt – bezüglich der von ihr bewirkten Bedürfnisbefriedigung – als zeitpunktbezogen, im zweiten Fall als zeitraumbezogen bezeichnet (vgl. Corsten 1985, S. 85 und S. 181; Rück 2000, S. 179, Fußnote 543, sowie Berekoven 1974, S. 25).

Selbstverständlich liegt diese Einordnung im individuellen Ermessen des betreffenden Kunden, da jeder Mensch andere Bedürfnisse hat und der eine lediglich ankommen möchte, wohingegen der andere die Fahrt genießt – und auch beides zugleich ist nicht ausgeschlossen. Wozu eine Dienstleistung nachgefragt wird, ist aber dennoch logisch zu trennen von der Frage, was eine Dienstleistung ist. Dass Schiffspassagier X lediglich ankommen will, wohingegen Passagier Y die Überfahrt genießt, ändert also weder die Originalbeschaffenheit der Schifffahrt selbst noch die terminologische Festsetzung des zugrundeliegenden Dienstleistungsbegriffs!

5. Zusammenfassung

Der Beitrag hat verdeutlicht, dass Dienstleistungen keine immateriellen Güter sind und diese Gleichsetzung auf dem ontologisch-konzeptionellen Missverständnis beruht, Prozesse mithilfe von Objektmerkmalen zu beschreiben. Es wurde gezeigt, dass die charakteristischen Merkmale immaterieller Güter – quasi-beliebige Kopierbarkeit und Nicht-Rivalität im Konsum – auf Dienstleistungen gerade nicht zutreffen, und zwar weder bei prozessorientierter noch bei ergebnisorientierter Sicht. Der Trugschluss, Dienstleistungen seien immaterielle Güter, liegt zum einen darin begründet, dass z. T. nicht präzise genug zwischen der Dienstleistung selbst und ihrem Output differenziert wird und dass zum anderen die Möglichkeiten einer relativ einfachen Outputsteigerung mancher Dienstleistungen auf ihre (vermeintliche) quasi-beliebige Kopierbarkeit bzw. Immaterialität zurückgeführt wird, obwohl dies lediglich in un- ausgelasteten Kapazitäten begründet liegt.

Da der originäre Prozesscharakter von Dienstleistungen keineswegs eine Differenzierung ihres Outputs in materiell und immateriell ausschließt, wurden zusätzlich Dienstleistungsbeispiele präsentiert, deren Outputs sich in Bezug auf Stofflichkeit unterscheiden. Dabei wurde ebenfalls zwischen objekt- und personenbezogenem Output differenziert.

Die hier präsentierte Begriffsanalyse ist mehr als Wortklauberei – schließlich ist eine präzise Begriffsbildung unverzichtbare Basis des Wissenschaftsbetriebs schlechthin, da sie alle auf ihr aufbauenden Modelle, Analysen und Gestaltungsentscheidungen mitprägt. Nach Ansicht des Verfassers wäre es ratsam, mit dem Dienstleistungsbegriff sorgfältiger umzugehen, da mit ihm der größte Wirtschaftssektor und zudem eines der bedeutsamsten Themengebiete der Ökonomik angesprochen sind. Ein Festhalten am Konzept der Immaterialität von Dienstleistungen kann dort „unangenehme Konsequenzen“ (vgl. Hill 1999, S. 445) haben: So ist z. B. zu vermuten, dass die nach Sektoren differenzierende Analyse der volkswirtschaftlichen Entwicklung ein ganz anderes Bild ergäbe, wenn der tertiäre Sektor um die vielen „Pseudo-Dienstleistungen“ bereinigt würde, zu denen u. a. Versicherungen zählen. Für das Marketing hingegen wirft die vorliegende Untersuchung u. a. die Frage auf, ob an der Einordnung von Dienstleistungen als Vertrauensgüter ohne Weiteres festgehalten werden kann, wo dies doch mit ihrer angeblichen Immaterialität begründet wird.

Literaturverzeichnis

- Berekoven, L., Der Dienstleistungsbetrieb, Wiesbaden 1974.
- Betancourt, M., The Critique of Digital Capitalism: An Analysis of the Political Economy of Digital Culture and Technology, Baltimore 2015.
- Bode, J., Betriebliche Produktion von Information, Wiesbaden 1993.
- Bode, J., Zelewski, S., Die Produktion von Dienstleistungen, in: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, 44. Jg. (1992), Nr. 6, S. 594–607.
- Corsten, H., Die Produktion von Dienstleistungen, Berlin 1985.
- Dyckhoff, H., Produktionstheorie, 5. Aufl., Berlin/Heidelberg/New York 2006.
- Feess, E., Mikroökonomie, 2. Aufl., Marburg 2000.
- Gerhardt, J., Dienstleistungsproduktion, Bergisch Gladbach/Köln 1987.
- Haller, S., Wissing, C., Dienstleistungsmanagement, 9. Aufl., Wiesbaden 2022.
- Hill, T. P., On Goods and Services, in: The Review of Income and Wealth, 23. Jg. (1977), Nr. 4, S. 315–338.
- Hill, T. P., Tangibles, Intangibles and Services: A new Taxonomy for the Classification of Output, in: Canadian Journal of Economics, 32. Jg. (1977), Nr. 2, S. 426–447.
- Lev, B., Intangibles: Management, Measurement, and Reporting, Washington, D. C. 2001.
- Malthus, T. R., Principles of Political Economy considered with a View to their practical Application, London 1820.
- Richter, M., Modelle wissensintensiver Dienstleistungen, Wiesbaden 2012.
- Rück, H. R. G., Dienstleistungen in der ökonomischen Theorie, Wiesbaden 2000.
- Souren, R., Richter, M., Aktivitätsanalytische Modellierung standardisierter Dienstleistungen, in: Die Betriebswirtschaft, 75. Jg. (2015), Nr. 1, S. 41–59.
- Souren, R., Richter, M., Miofsky, D., Eignung graphischer Produktionsmodelle zur strukturellen Darstellung komplexer Dienstleistungen, Ilmenau 2009.
- Stavenhagen, G., Geschichte der Wirtschaftstheorie, 4. Aufl., Göttingen 1969.



Ilmenauer Schriften zur Betriebswirtschaftslehre

**Institut für Betriebswirtschaftslehre der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
und Medien der Technischen Universität Ilmenau**

Herausgeber

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Norbert Bach

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Anja Geigenmüller

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. habil. Michael Grüning

Univ.-Prof. Dr. rer. pol. Rainer Souren

ISSN 2192-4643

ISBN 978-3-940882-56-1

URN urn:nbn:de:gbv:ilm1-2024200147