

Gefolge die Anwendung technischer Innovationen ermöglichen daher einen außergewöhnlichen Produktivitätsfortschritt, wie am Beispiel der revolutionären Entwicklung der Telekommunikation zu sehen ist.

- „Asymptotisch stagnierende“ Dienstleistungen: Der Lebenszyklus dieser Dienstleistungen umfaßt Phasen mit raschem Produktivitätsfortschritt und ausgeprägten Kostensenkungen. Da sich diese Produktivitätszunahme jedoch nur auf einen Teil der erforderlichen Inputs (z. B. Computer-Hardware, Medizintechnik) beschränkt, nimmt die Wachstumsrate der Arbeitsproduktivität laufend ab. Der Kostenanteil der Rationalisierung zugänglichen Produktion geht rasch zurück, während der entsprechende Anteil der Leistungen, die dem „stagnierenden“ Dienstleistungstyp zuzuordnen sind, ständig steigt. Die Produktivitäts- und Kostentrends nähern sich daher asymptotisch den im „stagnierenden“ Bereich vorherrschenden Tendenzen.
- „Stagnierende“ Dienstleistungen: Diese setzen den direkten Kontakt zwischen Produzenten und Konsumenten voraus. Ihre Qualität hängt u. a. von der aufgewandten Zeit und häufig auch von der aktiven Mitwirkung der Klienten ab (Ausbildung, Einschulung, Beratung, Therapie). Diese inhärenten Merkmale verhindern weitgehend eine Standardisierung der Leistungen. Da Produktion auf Lager nicht möglich ist, müssen vergleichsweise hohe Kapazitätsreserven gehalten werden. Aufgrund der genannten Faktoren stagniert die Produktivität in diesen Bereichen oder steigt nur geringfügig. Technische und organisatorische Innovationen eröffnen allerdings manchen Dienstleistungen temporär den Weg aus der Stagnation der Produktivität. Beispielsweise können Informationen durch die revolutionären Fortschritte der Übertragungs- und Speichertechniken einem vielfach größeren Empfängerkreis zugänglich gemacht werden. Durch die Zwischenschaltung eines Speichermediums wird die gleichzeitige Anwesenheit von Produzenten und Konsumenten am selben Ort überflüssig. Vor allem die massenhafte Vervielfältigung auf Speichermedien führt zu einer wesentlichen Verminderung der Stückkosten. Ein derartiger einmaliger Produktivitätsdurchbruch verwandelt manche „stagnierende“ Dienstleistung in eine solche des Typs „asymptotisch stagnierend“.

## **7.2. Dienstleistungsnachfrage von Haushalten und Unternehmungen**

Die Zusammensetzung der privaten Konsumgüternachfrage wird vornehmlich bestimmt durch das verfügbare Realeinkommen der privaten Haushalte, die relativen Güterpreise und deren Entwicklung, demographische Faktoren (Altersstruktur der Bevölkerung, Haushaltsgröße, Kinderzahl je Haushalt, Erwerbstätigkeit der Frauen) sowie das Bildungsniveau und die sich wandelnden Konsumpräferenzen. Hinsichtlich der Nachfrage nach Dienstleistungen seien folgende Beobachtungen angeführt:

- Die Dreisektorenhypothese überschätzt die Einkommenselastizität der Nachfrage der privaten Haushalte nach Dienstleistungen. Unter Verwendung von konstanten Preisen werden verzerrende Einflüsse, die sich durch unter- bzw. überdurchschnittliche Preisänderungen oder verschiedenen große Werte für die Preiselastizität der Nachfrage ergeben können, eliminiert. Für viele Dienstleistungsgruppen ermitteln Untersuchungen eine im Verhältnis zu den realen Einkommen überdurchschnittliche Steigerung der realen Ausgaben für Dienstleistungen (Erholung, Bildung, Kultur, Gesundheitsdienste), für andere Dienstleistungskategorien (Verkehr) liegen die Werte dieser Einkommenselastizität um 1 oder unter 1.
- Die Preiselastizität der Nachfrage nach zahlreichen Konsumentendiensten (Gesundheitsdienste, Verkehr, Erholung, Bildung u. a.) ist höher, als von der Dreisektorenhypothese unterstellt wird. Der Preiseffekt wirkt mithin dem Einkommenseffekt entgegen.
- Der überdurchschnittliche Preisanstieg der Dienstleistungen beschränkt die Nachfrage nach diesen Diensten: Werden die Einkommenselastizitäten der Nachfrage nach den oben genannten Dienstleistungskategorien unter Verwendung laufender Preise berechnet, so ergeben sich fast durchwegs geringere Werte als bei Heranziehung konstanter Preise. Für Erholung, Bildung und Kultur beispielsweise liegen die Werte um 1.
- Mit zunehmender Erwerbsquote der Frauen steigt die Nachfrage nach Dienstleistungen wie Kinderbetreuung, Fürsorge, Reinigung.
- Mit zunehmendem Bevölkerungsanteil älterer Menschen nimmt die Nachfrage nach Gesundheits- und Fürsorgediensten zu.
- Mit steigendem Qualifikationsniveau der Bevölkerung wächst die Nachfrage nach höherwertigen Unterhaltungs- und Bildungsdiensten.

Für die Unternehmensseite läßt sich ein Bild aus folgenden Elementen skizzieren:

- Die Nachfrage der Unternehmungen nach produktionsbezogenen (intermediären) Dienstleistungen steigt stark. Ausschlaggebend für dieses rasche Wachstum sind die Internationalisierung der Märkte, die Internationalisierung der Produktion, die Spezialisierung der verarbeitenden Industrie in den hochentwickelten Ländern auf Präzisionsprodukte, technisch hochwertige Güter, Sonderfertigungen etc., die technische Komplexität vieler Produkte, die zunehmende Komplexität betrieblicher Aufgaben und die Ausgliederung von Dienstleistungsfunktionen aus Betrieben der Sachgüterproduktion.
- Folgen der fortschreitenden Internationalisierung der Märkte sind rasch wechselnde Nachfragebedingungen, zunehmende Unsicherheiten und ein steigender Bedarf an Informationsvermittlung. Der Wettbewerb verschärft sich. Die Mehrzahl der Märkte verwandelt sich von Verkäufer- zu Käufermärkten. Damit erhöht sich der Stellenwert von Dienstleistungen.

- gen wie strategische Planung, Marktbeobachtung und anderen Marketing-Funktionen.
- Infolge der geographischen Streuung der einzelnen Stufen des Produktionsprozesses steigt die Komplexität der räumlichen, zeitlichen und technischen Koordination der Fertigung. Diese Koordination wird mittels der verschiedensten intermediären Dienstleistungen (Transport, Reisen, Nachrichtenübermittlung, Übersetzungen, Auskünfte, Finanzierung, Versicherung, Rechts- und Steuerberatung usw.) bewältigt.
  - Auf den Märkten von Standardprodukten, die in Massenproduktion hergestellt werden, sehen sich die hochentwickelten Industrieländer in zunehmendem Maße mit Konkurrenten aus Schwellenländern konfrontiert. Erfolgreiche Gegenstrategien legen die Betonung auf Qualität und Spezialisierung, Innovation, Produktdifferenzierung und Produkte mit Zusatznutzen. Aus deren Anwendung resultiert ein hoher Bedarf an verschiedensten produktionsbezogenen Dienstleistungen (u. a. Forschung, Präzisionsprüfung, Qualitätskontrolle, Wartung, Kundenberatung, Marktbeobachtung, strategische Planung, Produktentwicklung, Versicherung, EDV-Dienste, Beratungsdienste).
  - Wesentliche Änderungen in der betrieblichen Tätigkeitsstruktur und im Bedarf an intermediären Dienstleistungen gehen von der Verknüpfung der Informationstechnik mit anderen Techniken wie der Bürotechnik, der Nachrichtentechnik und der Automationstechnik aus. Die mit der Anwendung dieser technischen Fortschritte einhergehenden organisatorischen Probleme verursachen erhöhten betrieblichen Bedarf an den verschiedenen Funktionen der gesamtbetrieblichen Planung und Organisation sowie der Fertigungsplanung und Arbeitsvorbereitung. Der Einsatz der modernen Informations- und Kommunikationstechnik zur Wahrnehmung dieser Funktionen führt wiederum zu verstärkter Nachfrage nach bestimmten intermediären Dienstleistungen.
  - Betriebe der Sachgüterproduktion gliedern Dienstleistungsfunktionen aus, wenn die Erstellung dieser Dienstleistungen infolge mangelnder Auslastung der dazu benötigten Kapazitäten zu teuer kommt und/oder die Dienstleistung von der Qualität her den betrieblichen Anforderungen nicht entspricht. Jene Dienstleistungsbetriebe, welche die ausgegliederten Funktionen übernehmen, vermögen Skaleneffekte, *economies of scope* und Vorteile der Spezialisierung, diese insbesondere auch im Hinblick auf das Humankapital, wahrzunehmen. Sie sind infolgedessen in der Lage, Dienstleistungen zu geringeren Kosten und in höherer Qualität anzubieten.
  - Infolge der Deregulierung und der Anwendung der modernen Informations- und Kommunikationstechniken steigt die Bedeutung des Außenhandels mit Dienstleistungen.