

Dienst oder Leistung



„Dienstleistung“. Das ist ein merkwürdiger Begriff. Offenbar geht es dabei nicht bloß um einen Dienst oder um eine Leistung, sondern um einen Dienst und eine Leistung - wengleich niemand weiß, wo da der Unterschied liegt. Weil also gleich zwei Verrichtungen auf einmal geboten werden, sind Dienstleistungen enorm teuer: Es sind Dienste, die sich niemand mehr leisten kann.

Dienstleistungen sind für die Gesellschaft wichtig, weshalb diese ja „Dienstleistungsgesellschaft“ heißt. Arbeiten, die früher unter den Titel Nachbarschaftshilfe, Freizeit oder ganz einfach Familienleben fielen, werden heute gegen Geld besorgt: Gartenpflege, Haushaltsführung, Kinderbetreuung.

Angebote wie „Ich lese Ihnen aus der Zeitung vor“ oder „Ich lege Ihr Horoskop“ haben Hochkonjunktur. Die Ursache heißt Karriere: Wer berufstätig ist, hat für das Privatleben keine Zeit mehr, und deshalb läßt er das Privatleben durch Berufstätige besorgen. Pizza-Zustellung statt Selberkochen, Sex-Hotline statt Zärtlichkeit. Immer schneller dreht sich die Professionalismus-Spirale: Berufstätigkeit ist die fortschreitende Umwandlung von immer mehr Zeit in immer mehr Geld, das man gleich wieder ausgeben muß, um sich Dienstleistungen zurückzukaufen.

Trotzdem gibt es auch einen positiven Aspekt. Während wir bei Produkten im Überfluß ersticken, herrscht an Dienstleistungen ein

Mangel. Deshalb appelliere ich im Hinblick auf die bevorstehende Weihnachtszeit, ausschließlich Dienstleistungen zu schenken. Denn mit Produkten macht man in der Wegwerfgesellschaft niemandem eine Freude. Dienstleistungen dagegen sind das zweitbeste Geschenk. Das beste würde „persönliche Zuwendung“ heißen.

Dr. Ernst Sittinger