

NORA S. STAMPFL

Die Zukunft der Dienstleistungs- ökonomie

Momentaufnahme
und Perspektiven

 Springer

Die Zukunft der Dienstleistungsökonomie

Nora S. Stampfl

Die Zukunft der Dienstleistungsökonomie

Momentaufnahme und Perspektiven



Springer

Mag. Nora S. Stampfl, MBA
f/21 – Büro für Zukunftsfragen
Rosenheimer Straße 35
10781 Berlin
Deutschland
nora.stampfl@f-21.de
www.f-21.de

ISBN 978-3-642-20688-7 e-ISBN 978-3-642-20689-4
DOI 10.1007/978-3-642-20689-4
Springer Heidelberg Dordrecht London New York

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2011

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Einbandentwurf: WMXDesign GmbH, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem Papier

Springer ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Zum Wandel von Dienstleistungen	7
2.1	Tertiarisierung der Volkswirtschaft: Die postindustrielle Gesellschaft als Dienstleistungsgesellschaft	7
2.2	Was die Zukunft bringt: Die Triebkräfte des Strukturwandels	11
2.2.1	Komplexität und Beschleunigung – Eins, zwei, drei im Sauseschritt durch eine unübersichtliche Welt	11
2.2.2	Globalisierung – Weltweite Vernetzung und Arbeitsteilung	13
2.2.3	Produktionsfaktor Wissen – Entmaterialisierung der wirtschaftlichen Wertschöpfung	15
2.2.4	Demographischer Wandel – Die Alterspyramide wird zum „Pilz“	17
2.2.5	Flexibilisierung – Entgrenzung von Arbeit und Leben	18
2.2.6	Individualisierung – Verlust traditionaler Sicherheiten	19
3	Unternehmensbezogene Dienstleistungen: Motor für Wachstum und Impulsgeber für die Industrie	21
3.1	Die Zukunft des Outsourcing: Everything-as-a-Service	23
3.2	Unternehmensdienstleister: Die Kopfarbeiter der Informationsgesellschaft	38
3.3	Die Entstehung der Netzwerkgesellschaft: Zunehmende Arbeitsteilung zwischen Dienstleistungen und Industrie	55
3.4	Dienstleistungen im Schwarm: Mehr Flexibilität durch kollektive Selbstorganisation	61
3.5	Fazit und Ausblick	86
4	Produktbezogene Dienstleistungen: Vom Pflichtprogramm zur Kür	89
4.1	Sachgut oder Dienstleistung? – Die Grenzen verschwimmen	92
4.2	Die „totale Informatisierung“ der Welt als Ansatzpunkt für neue Dienstleistungen	96

4.3	Dienstleistung als ganzheitliche Problemlösung: Unternehmen werden zu Wissensverkäufern	101
4.4	Der Zugang zu Dienstleistungen verdrängt das Produkteigentum	107
4.5	Fazit und Ausblick	117
5	Industrialisierung der Servicewelt: Dienstleistungen am laufenden Band	119
5.1	Der Kunde wird zum Mitarbeiter: Automatisierung als Grundstein der Selbstbedienungsgesellschaft	126
5.2	Serviceroboter: Aus Science Fiction wird Wirklichkeit	139
5.3	Dienstleistungen im Spannungsfeld von Kundenwunsch und Kosteneffizienz	145
5.4	Modularisierung von Dienstleistungen: Brückenschlag zwischen Standardisierung und Individualisierung	153
5.5	Fazit und Ausblick	157
6	Personenbezogene Dienstleistungen: Neue Unterstützungsleistungen in einer gewandelten Gesellschaft	159
6.1	Soziale und freizeitbezogene Dienstleistungen für mehr Lebensqualität in der ergrauenden Gesellschaft	161
6.2	Neue Dienstleistungen zwischen „anything goes“ und „weniger ist mehr“	179
6.3	Weiter, schneller, mehr! – Das Credo der Wohlstandsge- sellschaft fordert das „Outsourcing des Alltags“	188
6.4	Fazit und Ausblick	196
	Literatur	199

Über die Autorin



Nora S. Stampfl studierte Betriebswirtschaftslehre an der Johannes Kepler Universität Linz in Österreich und erlangte einen Master of Business Administration (MBA) an der Goizueta Business School der Emory University in Atlanta, Georgia. Nach beruflichen Stationen in den USA lebt sie seit 1999 in Berlin und ist als Unternehmensberaterin und Zukunftsforscherin tätig. Ihren Arbeitsschwerpunkten strategische Unternehmensführung, gesellschaftlicher Wandel und Zukunftsfragen widmet sie sich auch als Autorin.

Kapitel 1

Einleitung

Kaum etwas drückt die Vielschichtigkeit und Differenziertheit moderner Gesellschaften einprägsamer aus als die Inflation ihrer Etikettierungen. Von der Freizeit-, Erlebnis-, Konsum-, Medien-, Multioptions- oder Risikogesellschaft ist die Rede. Dann wieder soll unsere Gesellschaft modern, postmodern oder postindustriell sein. Oder wird sie doch besser als Arbeits-, Informations-, Wissens- oder Dienstleistungsgesellschaft beschrieben? Auf welchen dieser Begriffe auch immer man sich verständigt: Stets zeichnen diese Benennungen nur einen Ausschnitt aus der Realität, ohne die gesamte Wirklichkeit zu erfassen. Dabei blieb die Lebensdauer dieser Erklärungsmodelle oftmals recht kurz. Dies mag damit zusammen hängen, dass ihr bruchstückhafter Erklärungswert allzu sehr dem Anspruch einer gesamtgesellschaftlichen Auseinandersetzung hinterherhinkt.

Unter all den Versuchen unserer modernen Gesellschaft ein treffendes Etikett aufzukleben dürfte der Begriff der Dienstleistungsgesellschaft bisher am längsten Bestand haben: Dass moderne, hochentwickelte Volkswirtschaften heute auf dem Weg sind, sich zu Dienstleistungsgesellschaften zu entwickeln oder eventuell bereits dort angekommen sind, scheint fast schon eine Binsenweisheit zu sein. Die ökonomische Dominanz von Dienstleistungen ist schon seit Jahrzehnten in aller Munde und tatsächlich hat der Dienstleistungssektor in den westlichen Industrienationen ein derartiges Ausmaß angenommen, das es unmöglich macht, diesen Wirtschaftssektor zu ignorieren. Die herausragende Stellung von Dienstleistungen in Wirtschaft und Gesellschaft liefert zudem einen guten Grund und die Notwendigkeit, dem Entwurf der Dienstleistungsgesellschaft näher auf den Grund zu gehen.

Nicht vergessen werden darf dabei jedoch, dass sich die Qualität des Betrachtungsgegenstands gewandelt hat: Hatte man im Industriezeitalter vorrangig Dienstbotentätigkeiten, also einfache personenbezogene Dienstleistungen, im Sinn, so treten heute viel stärker die unternehmensbezogenen Dienstleistungen in den Vordergrund. Aber auch personenbezogene Dienstleistungen erfuhren eine Aufwertung: Tätigkeiten der Beratung, Betreuung, Wissensvermittlung oder Pflege setzen hohe Qualifikationen voraus und haben kaum noch etwas mit den einfachen personenbezogenen Diensten von einst gemein. Überhaupt setzen die meisten Dienstleistungen heute ein hohes Maß an Kompetenz und Qualifikation voraus und haben in vielen Fällen selbst oft irgendeine Form der Wissensvermittlung zum Inhalt. Dies

hat damit zu tun, dass sich die Rolle des tertiären Sektors in unserer modernen wissensbasierten Wirtschaft drastisch von derjenigen im Rahmen der Industriegesellschaft unterscheidet. Dienstleistungen übernehmen heute die wichtige Aufgabe, die zur Effizienzsteigerung notwendige arbeits- und wissensteilige Interaktion der Wirtschaftssektoren ganz wesentlich zu unterstützen. Was genau darunter zu verstehen ist, brachte bereits vor mehr als einem halben Jahrhundert Jean Fourastié auf den Punkt. In seiner Vision brachte der Entwickler der „Drei-Sektoren-Hypothese“ das Aufkommen der Dienstleistungsgesellschaft sowie die Ablösung der Industriedurch die Wissensgesellschaft zum Ausdruck:

Die Produktion der materiellen Güter erscheint also in einem vorgerückten Stadium des technischen Fortschritts als ein äußerst komplizierter Mechanismus, in dem nur der geringste Teil der Arbeitskräfte auf die Ausführung selbst entfällt, während um so mehr zur Vorbereitung, Planung, Beobachtung, Forschung, kurz *zum Denken* benötigt werden, und in dem diese geistige Arbeit für das Laufen der Maschine absolut unerlässlich sein wird. (Fourastié 1954, S. 277)

Die moderne Gesellschaft hat großen Bedarf an Tätigkeiten rund um die Themenkomplexe Forschung und Entwicklung, Planung und Konzeption, Steuerung und Koordination. Ein solches Umfeld verschafft der hochqualifizierten Dienstleistung einen prominenteren Platz als der industriellen Produktion, die mit ihren minderqualifizierten Tätigkeiten immer öfter ins Ausland abwandert.

Das Aufkommen der Dienstleistungsgesellschaft kann daher als Antwort auf die erhöhte Komplexität unserer Lebensumwelt verstanden werden. Also spricht nichts dagegen, dass der Bedeutungsgewinn von Dienstleistungen anhalten wird – ganz im Gegenteil: es ist davon auszugehen, dass Dienstleistungen eine stets herausragendere Rolle auf der Bühne moderner Volkswirtschaften spielen werden. Die schnelle Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien, die Liberalisierung der Märkte und die andauernde Rationalisierung der Warenproduktion sind nur einige Triebfedern der Tertiarisierung unserer Wirtschaft: Es entstehen neue Märkte und Arbeitsfelder für unternehmens- als auch personenbezogene Dienstleistungen im hoch- sowie auch im niedrig-qualifizierten Bereich.

So bedeutungsvoll und exponiert Dienstleistungen heute sind, ebenso schwierig sind sie zu fassen: Eine Vielzahl von verschiedenen Tätigkeiten wird unter den Begriff der Dienstleistung subsumiert. Das Problem, diesen Wildwuchs auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen, hat dazu geführt, dass kaum eine befriedigende (i.e. umfassende, positive) Definition existiert, sondern Dienstleistungsarbeit gemeinhin als Residualkategorie in Erscheinung tritt, in der alle jene Tätigkeiten zusammengefasst werden, die nicht überwiegend dem primären (gewinnenden) oder sekundären (herstellenden) Sektor zugerechnet werden können.

Für Claus Offe und Johannes Berger ist die bloß negative Definition in Abgrenzung zur industriellen und agrarischen Arbeit nicht zuletzt deshalb unbefriedigend, weil sie keine hinlängliche Erklärung für die Dynamik der Dienstleistungen bietet. Die Hilflosigkeit im Umgang mit diesem Begriff offenbare schon die Bezeichnung der Dienstleistungsgesellschaft als „nachindustriell“ (Offe und Berger 1984, S. 231). Stattdessen definieren Offe und Berger Dienstleistungen vor allem unter dem Aspekt ihrer gesellschaftlichen Funktionalität. Dienstleistungen sind reflexive

Arbeit, da „durch sie die spezifischen institutionellen und kulturellen Voraussetzungen und Bedingungen herstellender Tätigkeit selbst hergestellt werden“ (Offe und Berger 1984, S. 233). Dienstleistungen können also als Tätigkeiten beschrieben werden, die die Organisation, Steuerung und Überwachung von gesellschaftlichen Prozessen, die Beseitigung ihrer Störungen und nichtintendierten Folgewirkungen zum Inhalt haben. Ihre Dynamik und ihr Anwachsen kann dann darauf zurückgeführt werden, dass die Gesellschaft komplexer wird und einen erhöhten Bedarf an Koordination, Steuerung und Krisenbewältigung hat. Damit einher geht eine zunehmende Aufspaltung der Gesellschaft: immer mehr werden Koordinierungsfunktionen und Entscheidungskompetenzen aus der industriellen Produktion auf spezialisierte Experten übertragen (vgl. Offe 1984, S. 310).

Eben diese Auffassung von Dienstleistungen soll auch hier dem Folgenden zugrunde gelegt werden. Nur aus dieser Perspektive der Komplexitätsreduktion kann die unglaubliche Dynamik des Dienstleistungssektors erklärt werden: Gleichgültig ob als Nachfrager von Diensten Privatpersonen oder Unternehmen auftreten, immer kommt Dienstleistungen dann ein besonderes Gewicht zu oder entwickeln sich Dienstleistungen gänzlich neu, wenn sie gleichsam als Schmiermittel die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Prozesse in Gang halten.

Der steigende Bedarf an Unterstützungsleistungen ergibt sich aus dem Zusammenspiel einer Vielzahl von Entwicklungen, die unsere Gesellschaft prägen: Angefangen bei einer immer weiter zunehmenden Beschleunigung gesellschaftlicher Prozesse über die Anforderung steigender Flexibilität und die zunehmende Individualisierung bis hin zu Globalisierung und demographischem Wandel – all dies trägt bei zu einer fortschreitenden Tertiarisierung. Auf den Prozess des Strukturwandels hin in Richtung einer Dienstleistungsgesellschaft und seine Triebfedern geht einleitend der folgende Abschn. 2 ein.

Abschnitt 3 geht auf Unternehmen als Nachfrager von Dienstleistungen ein und beleuchtet insbesondere eine durch den Austausch von Dienstleistungen herbeigeführte veränderte Arbeitsteilung zwischen Unternehmen. Es kann beobachtet werden, dass immer mehr Prozesse an andere Unternehmen ausgelagert und in der Folge als Dienstleistung zugekauft werden. Auf diese Art und Weise entstehen weit verzweigte Netzwerke, die im Extremfall zur Schwarmorganisation werden können. Im Unternehmensumfeld kommt Dienstleistungen insbesondere die Funktion zu, Flexibilität zu fördern sowie Wissen zu vermitteln. Veränderte Konsumentenpräferenzen, die Globalisierung der Wirtschaft, verkürzte Produktlebenszyklen und der technologische Fortschritt erhöhen den Bedarf von Unternehmen an Steuerungs- und Beratungsleistungen.

Dass das Angebot von Dienstleistungen auch für Sachgutproduzenten immer wichtiger wird, streicht Abschn. 4 heraus. Die Grenzen zwischen materiellem Gut und Dienstleistung werden immer unklarer. Kein Güterproduzent kommt heute noch ohne das begleitende Angebot von Dienstleistungen aus. Und immer mehr wird es dazu kommen, dass Sachgut und Service ununterscheidbar werden, denn Kunden suchen nach Problemlösungen. Der Besitz von Produkten verliert immer stärker an Bedeutung; an die Stelle des Produkteigentums tritt immer mehr die kreative Problemlösung bestehend aus einer Kombination von Produkt und Dienstleis-

tung. Wer will schon einen Kühlschrank kaufen, wenn es ihm eigentlich um den Genuss gekühlter Getränke geht?

Abschnitt 5 widmet sich einem Phänomen, das lange Zeit als alleiniges Territorium des Industriebereichs angesehen wurde: Dass der Dienstleistungsbereich ebenso Produktivitätssteigerungen zugänglich sei, wurde bislang stets abgestritten. Doch die moderne Technik legt den Grundstein, Industrialisierung auch im Sektorservice umzusetzen. Automaten und das Internet zwingen den Kunden zur Selbstbedienung und Roboter ersetzen den Servicemitarbeiter. Die Substitution von Menschen durch Maschinen sowie die Standardisierung von Serviceprozessen führt zu einem völlig neuen Verhältnis und einer neuen Aufgabenverteilung zwischen Kunde und Dienstleister. Die bislang „handgemachte“ Dienstleistungserstellung weicht immer mehr einer systematischen Serviceproduktion. Gleichzeitig ist aber zu beobachten, dass an vielen Stellen im Gegenzug eine verstärkte Anpassung der Leistungen an die Kundenwünsche stattfindet, da einerseits nicht jeder Kunde die Dienste vom Fließband schätzt und andererseits die Industrialisierung Unternehmen ausreichend kosten- und zeitmäßige Freiräume verschafft, die wiederum einen persönlicheren Service erlauben.

Inwieweit Privatpersonen als Nachfrager Bedarf an neuen Dienstleistungen haben, beschreibt schließlich Abschn. 6. Die Alterung der Gesellschaft hat zwiespältige Auswirkungen auf den Dienstleistungsmarkt: Einerseits bleiben wir länger jung, die Altersphase dehnt sich aus, was sich in einem steigenden Bedarf an freizeitbezogenen Dienstleistungen für ein älteres Zielpublikum niederschlägt. Andererseits steigt auch der Anteil hochbetagter Personen, die auf Pflege und Betreuung angewiesen sind und neue Pflegekonzepte und -dienste erforderlich machen. Auch die in unserer Gesellschaft allseits herrschende Zeitnot ist Quelle neuer Dienstleistungen: Aufgaben des Haushalts werden „ausgelagert“, um sich freie Zeit zu kaufen. Und die knapp bemessene Freizeit soll so erlebnisreich gestaltet werden wie möglich: Dazu greifen mehr und mehr Menschen auf die Angebote von Dienstleistern zurück. Der durch diesen Erlebnishunger geborene Stress löst wiederum einen Gegentrend aus: Die Suche nach Ruhe und Sinn wird für viele Menschen wichtiger. Und auch hierfür bieten immer mehr Dienstleister ihre Unterstützung an.

Die nun folgenden Ausführungen möchten vor allem eine Momentaufnahme der Dienstleistungslandschaft sein und Ansatzpunkte für zukünftige Entwicklungen aufzeigen. Es geht nicht darum, überbordende Zukunftsvisionen zu zeichnen, die puren Phantastereien entspringen, sondern im Gegenwärtigen Spuren für das Kommende aufzufinden. Zukunftsdenken soll im Sinne eines Radarsystems verstanden werden, das die Gegenwart beobachtet und Anhaltspunkte für Neues entdeckt. Immer wieder muss die Frage danach gestellt werden, wohin die Reise geht. Welche Entwicklungen sind beobachtbar und aus welchen Gründen werden sie sich fortsetzen? Glaubwürdig sind Aussagen über die Zukunft nur dann, wenn sie eine Verknüpfung mit der Gegenwart aufweisen. Um sich ein Bild von der Zukunft unserer Dienstleistungsgesellschaft zu machen, ist es daher absolut notwendig, die Gesetzmäßigkeiten und Phänomene, welche den Sektorservice derzeit ausmachen, zu

erfassen. Die folgenden Abschnitte sollen daher keine phantastische Vorausschau in die Dienstleistungswelt von morgen sein, sondern realistische Entwicklungslinien aufzeigen und dazu anregen, vorbeugend nachzudenken – ganz im Sinne der Devise des US-amerikanischen Zukunftsforschers John Naisbitts: „Der zuverlässigste Weg, die Zukunft zu sehen, ist das Verstehen der Gegenwart“.

Kapitel 2

Zum Wandel von Dienstleistungen

2.1 Tertiarisierung der Volkswirtschaft: Die postindustrielle Gesellschaft als Dienstleistungsgesellschaft

Den Menschen dienen? Und was sollen die tun, denen wir dienen?
Leo Nikolajewitsch Tolstoi, russischer Schriftsteller, 1828–1910

Bis ins späte 19. Jahrhundert war Deutschland eine Agrargesellschaft. Ein Großteil der Erwerbstätigen war im primären Sektor beschäftigt. Mit dem Beginn der Industriegesellschaft am Ende des 19. Jahrhunderts änderte sich dies jedoch: Immer mehr Menschen arbeiteten im Produzierenden Gewerbe und im Handwerk. Im Laufe des 20. Jahrhunderts stieg die Zahl der Beschäftigten im sekundären Sektor stetig an bis sich dann in den 1970er Jahren Deutschland auf den Weg in die Dienstleistungsgesellschaft gemacht hat und die Vormachtstellung des industriellen Sektors durch den Dienstleistungssektor abgelöst wurde: Dieser weist heute die meisten Erwerbstätigen auf und leistet den größten Beitrag zum Bruttoinlandsprodukt. Während in Deutschland 1970 knapp 45 % der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor tätig waren, so waren es 2007 rund 72 %. Analog zu dieser Entwicklung zeigte sich in diesem Zeitraum ein starker Anstieg der Bruttowertschöpfung: 1970 leisteten sowohl sekundärer als auch tertiärer Sektor einen Beitrag zur Bruttowertschöpfung von jeweils 48 %. 2007 sank der Anteil des Produzierenden Gewerbes auf etwa 30 %, der Dienstleistungssektor hingegen steuerte knapp 69 % bei (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2009a). Die Anteile des primären Sektors sowohl hinsichtlich der Erwerbstätigen als auch der Bruttowertschöpfung sind heute nur noch marginal und bewegen sich im kleinen einstelligen Bereich.

Die Strukturveränderungen betreffen aber auch den Dienstleistungssektor selbst. Wurden früher hauptsächlich haushaltsnahe Dienstleistungen nachgefragt, so bilden heute unternehmensbezogene Dienstleistungen den Schwerpunkt. Diese von Unternehmen für Unternehmen erbrachten Leistungen machen nicht nur den größten Teilbereich des gesamten Dienstleistungssektors aus, sondern weisen durch die enge Verzahnung mit der Industrie auch die höchste Wachstumsdynamik auf. Wenn auch von ihrem zahlenmäßigen Gewicht her kaum mit unternehmensbezogenen Dienstleistungen vergleichbar, so ist neuerdings doch feststellbar, dass auch per-

sönliche Dienstleistungen eine Renaissance erleben: Zum einen sind in der heutigen Wohlstandsgesellschaft materielle Wünsche weitgehend gedeckt und man wendet sich daher dem Konsum von Dienstleistungen zu; zum anderen herrscht in der postmaterialistischen Welt ein chronischer Aufmerksamkeitsmangel: der Wunsch, zu sorgen und umsorgt zu werden, die Suche nach persönlicher Aufmerksamkeit steuert heute stark die Lebensgestaltung der Menschen. Keine Güter, sondern nur Dienstleistungen können diese Bedürfnisse befriedigen, denn schließlich „handelt [es] sich ja bei jedem guten Service um ein Schauspiel der Zwischenmenschlichkeit“ (Bolz 2009, S. 61).

Dass es gerade die mit der Industrieproduktion eng verflochtenen Bereiche der Dienstleistungssektors sind, die wesentlich für das Ausmaß und Wachstum des gesamten Sektors verantwortlich sind, stellt auch die allenthalben vorgebrachte Behauptung von der „De-Industrialisierung“ Deutschlands in Frage. Als Anhaltspunkt für ein angebliche „De-Industrialisierung“ wird häufig der immer weiter schrumpfende Industrieanteil angeführt. Zwar steht außer Frage, dass der größte Teil der deutschen Wertschöpfung im Dienstleistungssektor zustande kommt, jedoch ist die Wachstumsdynamik in diesem Bereich wesentlich von der Nachfrage nach Dienstleistungen abhängig, die für Unternehmen erbracht werden. Auch die Tatsache, dass heute vermehrt Unternehmensaufgaben an Dienstleister ausgelagert werden, zeugt von der zunehmenden Verflechtung zwischen sekundärem und tertiärem Sektor und ist Beleg dafür, dass ein starker Dienstleistungssektor nicht ohne Industrie und eine wettbewerbsfähige Industrie nicht ohne innovative Dienstleistungen denkbar wäre. Deutschland hat zweifellos Stärken in der Industrie und dies wird sich in Zukunft nicht ändern – wenngleich das Zusammenspiel mit dem Dienstleistungssektor an Bedeutung gewinnen wird.

Es scheint heute allgemeiner Konsens, dass wir uns auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft befinden, womit eine Zukunft gemeint ist, in der der größte Teil der Gesellschaft mit der Erbringung von Dienstleistungen beschäftigt sein wird. Dabei werden die Visionen dieser neuen Ära durchweg rosig gezeichnet: Erlösung von anstrengender, krank machender körperlicher Arbeit, vermehrt geistige Tätigkeiten, Selbstverwirklichung und Arbeit mit Menschen. Riskiert man jedoch einen zweiten Blick hinter diesen allgegenwärtigen Begriff, dann tut sich ein etwas nüchterneres Bild der neuen Wirklichkeit auf. Wirklich neu ist nur ein sehr kleiner Teil der neuen Dienstleistungstätigkeiten, der große Rest ist im Umfeld materieller Produktion angesiedelt und ist in seinem Bestehen und Wachstum darauf angewiesen, dass sich die Warenproduktion ausweitete. Viele der „neuen“ Dienstleistungstätigkeiten entstehen schlichtweg aus der Tendenz, immer mehr Tätigkeiten auf die Kontrolle des Produktionsapparats, die Koordination, den Service und die Distribution zu verlagern. Gerade die qualifizierten Dienstleistungen im Bereich Software, Beratung, Kundenservice oder Forschung und Entwicklung ranken sich um die Industrieproduktion. Wenn also die Verfechter der heraufziehenden Dienstleistungsökonomie glauben machen wollen, dass das produzierende Gewerbe am Ende sei, dann ist diese Anschauung einem äußerst einseitigen Blick auf den Markt geschuldet.

Ist der Begriff der Dienstleistungsgesellschaft also bloß ein Etikettenschwindel? Oder gibt es berechtigte Gründe, Dienstleistungen tatsächlich eine derart große Bedeutung einzuräumen, dass sie die Namensgeber einer neuen „Bindestrich-Gesellschaft“ sind? Es wird Aufgabe der folgenden Kapitel sein, herauszustellen, dass – trotz der anhaltenden Bedeutung der Industrieproduktion – Dienstleistungen in der modernen Gesellschaft zweifellos eine gewichtige Rolle spielen, die im Laufe der Zeit gewachsen ist und auch weiterhin in Zukunft wachsen wird. Verschiedenste Einflussfaktoren (vgl. Kap. 2.2) führen dazu, dass eine Reihe von Dienstleistungen, die es in der Vergangenheit noch nicht gab, entstehen oder entstehen werden. Viele davon stecken heute noch in den Kinderschuhen, werden aber im Laufe der Zeit reifen und dem Sektor ein vollkommen neues Antlitz verleihen. Zudem geht die Tertiärisierung der Wirtschaft Hand in Hand mit einer veränderten Organisation von Arbeit und Produktion. Dass wir es in Zukunft mit anderen Organisationsformen (vgl. Kap. 3.4) zu tun haben werden, die die Art und Weise des Wirtschaftens revolutionieren, rechtfertigt ebenso, ein Auge auf das Feld der Dienstleistungen zu werfen. Auch die Tatsache, dass sich die Konsummuster der Menschen deutlich geändert haben, verleiht Dienstleistungen zusätzliches Gewicht: Das bloße Produkt erfüllt schon lange keine Wünsche mehr, erst mit der Dienstleistung als Draufgabe sehen sich Unternehmen zufriedenen Kunden gegenüber (vgl. Kap. 4.3). All dies ist Grund genug, dem Dienstleistungssektor Beachtung zukommen zu lassen: Das Folgende soll eine Momentaufnahme sein und will darüber hinaus die wesentlichen Entwicklungstendenzen aufzeigen.

Der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft. Schon Ende der 1940er Jahren verwies der französische Ökonom Jean Fourastié auf die große volkswirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen, gar als „große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts“ (Fourastié 1954) galten sie ihm. Fourastié greift auf die von Colin Clark (1940) vorgenommene Segmentierung der Volkswirtschaft in drei Sektoren zurück. Fourastié formuliert nun in seiner „Drei-Sektoren-Hypothese“, dass die Arbeitskräfteverlagerung von der Agrarproduktion (primärer Sektor) über die Industrieproduktion (sekundärer Sektor) hin zur Dienstleistungsproduktion (tertiärer Sektor) im Zuge des Wachstums ein zwangsläufiger, nicht umkehrbarer Prozess in der Entwicklung von Volkswirtschaften. Zur Erklärung des Tertiärisierungsprozesses unterschied Fourastié die drei Sektoren nach ihrem Potential, die Produktivität zu steigern, da er in der Rationalisierung von Arbeit – durch technische oder organisatorische Mittel – ein Anzeichen für technischen Fortschritt sah. Für Fourastié zeichnet sich der tertiäre Sektor vor allem dadurch aus, dass technischer Fortschritt dort kaum möglich sei. Die Arbeitsproduktivität könne bei Dienstleistungstätigkeiten demzufolge nur begrenzt gesteigert werden. In krassem Gegensatz dazu steht der Industriesektor, der durch den technischen Fortschritt enorme Produktivitätssprünge erreichte. Dieses unterschiedliche Potential zur Produktivitätssteigerung betrachtete Fourastié nun als ungeheuerliche Chance, da eine Ausdehnung von Dienstleistungen den Rückgang der Beschäftigung in der Industrieproduktion kompensieren könne. Dass die Nachfrage nach Dienstleis-

tungen anwachsen würde, sah Fourastié als gesichert an: Da die Industrieproduktion auf die Befriedigung der Grundbedürfnisse (Kleidung, Haushaltsgeräte etc.) gerichtet sei, trete eine Sättigung ein, sobald alle Haushalte mit diesen Gütern ausgestattet seien. Die Nachfrage nach Dienstleistungen hingegen breche nicht ab: der Hunger danach, umsorgt zu werden, sei unstillbar. Zudem würden durch die gestiegene Produktivität im industriellen Sektor auch die Löhne anwachsen, womit die Haushalte die Möglichkeit erhielten, zunehmend persönliche Dienste in Anspruch zu nehmen.

Der US-amerikanische Soziologe Daniel Bell (1975) wiederum stellt Wissen in den Mittelpunkt seiner Betrachtungen zur Erklärung des strukturellen Wandels von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft. Weil nicht mehr die Eigentums- und Klassenverhältnisse des industriellen Zeitalters die Entwicklung vorantrieben, sondern theoretisches Wissen und seine Anwendung auf Innovationsprozesse sowie auf die Planung der industriellen Produktion, ist die nachindustrielle Gesellschaft immer auch eine Wissensgesellschaft. So kennzeichnet für Bell zweierlei die nachindustrielle Gesellschaft: zum einen „die zentrale Stellung des theoretischen Wissens“ (Bell 1975, S. 13), welche sich in einer zunehmenden Abhängigkeit von der Wissenschaft ausdrückt, sowie zum anderen das „zunehmende Übergewicht der Dienstleistungswirtschaft über die produzierende Wirtschaft“ (Bell 1975, S. 13). Für Bell ist es ein Charakteristikum von Dienstleistungen, dass sie Informationen und Wissen erzeugen, verarbeiten und verbreiten und an Interaktionen zwischen Menschen gebunden sind. Demzufolge versteht Bell die nachindustrielle Gesellschaft als

ein Spiel zwischen Personen. In ihr zählt weniger Muskelkraft oder Energie als Information. Die wichtigste Figur ist der Akademiker, der aufgrund seiner Ausbildung und Schulung die zunehmend benötigten Fähigkeiten mitbringt. Bemisst sich der Lebensstandard der Industriegesellschaft nach der Quantität der Güter, so bemisst sich die Lebensqualität der nachindustriellen Gesellschaft nach den Dienstleistungen und Annehmlichkeiten – Gesundheits- und Bildungswesen, Erholung und Künste –, die nun jedem wünschenswert und erreichbar scheinen (Bell 1975, S. 134).

Während Daniel Bell der Übergang zu einer Dienstleistungsgesellschaft als unumstößlicher Fakt gilt, gibt es auch Gegenstimmen, die den Wandel der Gesellschaft anders einschätzen. Der englische Sozialwissenschaftler Jonathan Gershuny (1978) sieht eher das Aufkommen einer „Selbstbedienungsgesellschaft“: Entgegen der These Fourastiés seien Dienstleistungen sehr wohl rationalisierbar, da sie sich in Selbstbedienung umwandeln ließen. In Restaurants oder Supermärkten beispielsweise könnten Betriebe auf Arbeitskräfte für Beratung und Bedienung verzichten und so Kosten sparen, weil die Tätigkeiten durch die Kunden selbst ausgeführt werden. Darüber hinaus seien Dienstleistungen auch industrialisierbar. So könne etwa ein Musikkonzert aufgenommen und das Tonstück beliebig oft verkauft und angehört werden. Mit Hilfe der Informationstechnologie geschieht heute freilich tatsächlich sowohl die Industrialisierung von Dienstleistungen als auch ihre Umwandlung in Selbstbedienung: Banken, Bibliotheken, Internethändler und viele mehr standardisieren und automatisieren ihre Leistungen. Kunden führen sodann über das Internet oder über Automaten ihre Transaktionen selbst aus.

Des Weiteren gibt es auch eine Reihe von Stimmen, die Dienstleistungen als nichts wesentlich Neues sehen, sie seien lediglich Ausdruck einer erweiterten Arbeitsteilung: Dienstleistungen gehen als Vorleistungen in den Produktionsprozess ein. Diese Weiterentwicklung der Arbeitsteilung ist Konsequenz einer fortschreitenden Spezialisierung von Aufgaben aufgrund eines komplexeren Produktionsprozesses. Somit bedeutet ein Beschäftigungszuwachs bei den unternehmensbezogenen Dienstleistungen keineswegs den vermeintlichen Aufbau einer Dienstleistungsökonomie, sondern spiegelt lediglich strukturelle Veränderungen der Produktionsorganisation in der Industrie (vgl. Sayer und Walker 1992). Zudem ist das Anwachsen von Dienstleistungsarbeit eine Reaktion auf die erhöhte Komplexität von Wirtschaft und Gesellschaft, woraus sich ein größerer Bedarf an Planung, Koordination, Steuerung und Krisenbewältigung ergibt: In immer stärkerem Maße werden Koordinierungs- und Entscheidungskompetenzen aus der industriellen Produktion auf spezialisierte (Dienstleistungs-)Experten übertragen (vgl. Offe 1984).

2.2 Was die Zukunft bringt: Die Triebkräfte des Strukturwandels

Der Veränderung die Tür verschließen, hieße das Leben selber aussperren.
Walt Whitman, US-amerikanischer Dichter, 1819–1892

Dienstleistungen sind eingebettet in einen wirtschaftlichen, politischen und gesellschaftlichen Rahmen, erfüllen jeweils spezifische Aufgaben in diesen Bereichen und entwickeln sich somit nicht isoliert. Vielfältige Antriebskräfte sorgen dafür, dass sich Dienstleistungen im Zeitverlauf wandeln: Veränderungen in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft wecken neue Bedarfe und bringen damit neue Dienstleistungen hervor oder machen existierende Dienstleistungen obsolet. Technologische Entwicklungen verändern die Art und Weise, wie Dienstleistungen erbracht werden und öffnen neue Möglichkeitsräume für das Dienstleistungsangebot. Wie sieht also das zukünftige Umfeld aus, das neue Trends im Dienstleistungssektor hervorruft? In welchem Umfeld werden Dienstleister künftig agieren?

2.2.1 *Komplexität und Beschleunigung – Eins, zwei, drei im Sauseschritt durch eine unübersichtliche Welt*

Die moderne Welt hält eine Unzahl von Wahlmöglichkeiten bereit und wird dadurch immer komplizierter und unübersichtlicher. Ins Auge fällt diese Tendenz am ehesten in der Produktwelt: Supermärkte offerieren Regalmeter voll vom gleichen Artikeltyp und stellen Kunden beim Einkauf der simpelsten Alltagsdinge vor Auswahlentscheidungen. Auch technische Produkte warten mit immer mehr Features auf, wovon man einen Großteil niemals benötigt. Zu viele Möglichkeiten, zu viele

Informationen und zu viele Neuheiten überfordern heute viele Menschen. Kontrolle und Überblick zu behalten wird immer schwieriger in einer Welt, die zunehmend vernetzt ist und von Komplexität und Dynamik bestimmt wird. Weil zur Unübersichtlichkeit noch ein extrem schneller Wandel aller Lebensbedingungen hinzutritt, werden die Ungewissheiten immer größer. Nichts ist heute beständiger als der Wandel.

Das Leben der Menschen ist heute durch Beschleunigung gekennzeichnet. Das Bild des Hamsterrades (vgl. Reheis 2003) kommt der Lage unserer Gesellschaft schon recht nahe: der Hamster rennt in seinem Rad und hält es dadurch in Schwung; weil sich das Rad bewegt, muss der Hamster weiterlaufen und so weiter. Anhalten ist keine Option: wer nicht weiterstrampelt, purzelt aus dem Hamsterrad. Das heißt: die Menschen verursachen die hohe Geschwindigkeit und stete Beschleunigung unseres Lebens und sind gleichzeitig Opfer dieser Entwicklung: schnell, schneller, am schnellsten – das ist die Devise der modernen Gesellschaft. Die Haupttriebfeder der Beschleunigung sind die technologischen Fortschritte, welche uns ein rascheres Tempo aufdrängen, obwohl sie ursprünglich dazu erdacht waren, uns – im Gegenteil – Zeit zu schenken. Reisezeiten oder die Dauer zur Informationsübermittlung machen heute einen Bruchteil dessen aus, was es zu früheren Zeiten bedeutete, von A nach B zu reisen oder Informationen zu übermitteln. Die eingesparte Zeit scheint aber nicht gewonnen, da wir schlichtweg nun mehr reisen und längere Strecken zurücklegen oder um ein Vielfaches mehr an Informationen austauschen. Aber auch ist zu beobachten, dass sich der soziale Wandel schneller vollzieht als früher: Wir wechseln Partner, Jobs und Wohnorte häufiger, Freundschaften halten nicht mehr so lange. Alles scheint instabiler, auf kaum etwas ist noch Verlass. Schließlich ist auch eine allgemeine Erhöhung des Lebenstempos feststellbar: Wir erledigen Aufgaben schneller, wir machen mehrere Dinge gleichzeitig. Wir versuchen immer mehr Aktivitäten in eine Zeiteinheit hineinzupacken, da wir immer in Eile, der Tag dennoch nur 24 Stunden hat (vgl. Rosa 2005).

Die Beschleunigung hat zur Konsequenz, dass sich die Halbwertszeiten von Technologie, Produkten und auch Geschäftsmodellen fortlaufend verkürzen. Da dadurch auch das damit verknüpfte Wissen immer schneller überholt ist, bedeutet dies für den Kunden, dass er immer mehr Zeit aufbringen muss, sein Wissen zu aktualisieren. Und Unternehmen sehen sich einer Beschleunigung der Innovationszyklen gegenüber: Forschung und Entwicklung, Produktdesign, Produktion etc. finden sich in einem Wettlauf wieder, das nächste Produkt oder die nächste Dienstleistung immer noch schneller als die vorhergehende und auf jeden Fall schneller als die Konkurrenz auf den Markt zu bringen. All dies wiederum erhöht den Druck auf Kunden, immer up-to-date ausgestattet zu sein.

Komplexität und Beschleunigung führen immer öfter zu Reibungsverlusten und Synchronisierungsproblemen. Der Aufwand sich zu informieren sowie Koordinierungs- und Abstimmungsaufwände steigen fortwährend an. Weil sich in einer solchen Situation immer mehr Menschen überfordert fühlen, wächst die Sehnsucht nach Einfachheit und Entschleunigung. Bei der Suche nach Rückerlangung von Orientierung und Urteilskraft wenden sich viele Leute an spezielle Dienstleister. Eine Unzahl verschiedenster Services ist in der Beschleunigungsgesellschaft ent-

standen, die Entscheidungskompetenzen stärken und Zeithoheit zurückgeben können (vgl. z. B. Kap. 6.3).

2.2.2 Globalisierung – Weltweite Vernetzung und Arbeitsteilung

Dass das Thema Globalisierung in jüngster Zeit derart hohe Wellen schlägt, mag weniger daran liegen, dass die Menschen sich einem *neuen* Phänomen gegenübersehen – denn tatsächlich gibt es Globalisierung schon seit Hunderten von Jahren –, sondern hat seine Ursache vielmehr darin, dass Globalisierung seit einigen Jahren eine andersartige Qualität hat; oder um Thomas L. Friedmans (2006) dreigliedrige Chronologie der Globalisierung¹ aufzugreifen: die Globalisierung ist in ein neues Stadium eingetreten. Globalisierung wird zu einem großen Teil angetrieben durch Technologie: Das Internet hat die Globalisierung auf eine neue Ebene katapultiert und sie für jeden Einzelnen spürbar werden lassen. Denn das weltweite Netz treibt die Integration voran, Menschen sind heute so vernetzt wie nie zuvor, dabei hat niemand den Hut auf, sondern jeder Einzelne ist gleichrangig in das World Wide Web eingebunden. Globalisierung drückt sich daher heute durch eine zunehmende internationale Vernetzung von Märkten, Technologien, Informations- und Telekommunikationssystemen aus, und zwar in einer Art und Weise, die die Welt schrumpfen lässt. Die Welt wird nicht nur sprichwörtlich immer kleiner – tatsächlich ist es die Globalisierung, die jeden Einzelnen heute befähigt, weiter, schneller und billiger in die Welt einzutauchen und gleichzeitig dringt die ganze Welt auch immer stärker in unser Leben ein.

Globalisierung macht sich heute für die westlichen Industrieländer hauptsächlich dadurch bemerkbar, dass ihre Volkswirtschaften und Unternehmen durch das Angebot billiger Arbeitskraft aus Ländern wie China und Indien vor neue Herausfor-

¹ Die lange Geschichte der Globalisierung begann im Jahre 1492 als Kolumbus in See stach und den Handel zwischen der Alten und der Neuen Welt einleitete. In dieser ungefähr bis zum Jahr 1800 währenden Phase waren die Antriebskräfte der wirtschaftlichen Integration die Suche nach Rohstoffen und die Ausdehnung der physischen Potenz, über die ein Land verfügte. Staaten und Regierungen rissen Mauern ein – häufig angetrieben durch religiöse oder imperialistische Bestrebungen – und begannen die Welt zu verknüpfen. Die multinationalen Unternehmen waren die Hauptantriebskraft in der zweiten Phase der Globalisierung von etwa 1800 bis 2000. Die großen Aktiengesellschaften in England und den Niederlanden sowie die industrielle Revolution stießen diese Entwicklung zunächst an, weiter befördert wurde sie durch sinkende Transport- (Dampfmaschine und Eisenbahn) und Telekommunikationskosten (Verbreitung von Telegraphen, Telefonen, Personalcomputern und Internet). In dieser Phase findet der weltumspannende Austausch von Gütern und Informationen in einem solchen Ausmaß statt, dass sich ein echter Weltmarkt herausbildet. Mit dem Jahr 2000 sieht Friedman nun eine neue Ära aufziehen: In dieser dritten Phase der Globalisierung sind es nicht mehr die global agierenden Länder oder Unternehmen, die die wirtschaftliche Integration und das Schrumpfen der Welt vorantreiben, sondern es sind die Individuen, die auf der globalen Bühne tätig werden. Insbesondere neue Wege der Kommunikation eröffnen dem einzelnen Menschen erweiterte Handlungsmöglichkeiten, sodass er mühelos im globalen Rahmen agieren kann (vgl. Friedman 2006, S. 20 ff.)

derungen gestellt werden. Während sich China mehr und mehr zur Fabrikhalle der Welt wandelt, wo Waren aufgrund des niedrigen Lohnniveaus zu unvergleichlich geringen Preisen gefertigt werden, mauserte sich Indien zur Offshoring-Destination par excellence. Mit einer relativ gut ausgebildeten, der englischen Sprache mächtigen und über IT-Kenntnisse verfügenden Arbeiterschaft hat Indien es geschafft, Weltklasse-Organisationen auf dem Sektor der wissensbasierten Dienstleistungen zu schaffen, die weltweit nachgefragt werden.

Dies ist jedoch nur ein Schnappschuss der Gegenwart. Wettbewerbsvorteile kommen und gehen und demnach werden die Hauptakteure der Globalisierung – Gewinner und Verlierer – von jeweils unterschiedlichen Ländern verkörpert. Am Beispiel Indien zeigt sich ganz klar, dass bereits neue Spieler nachrücken, die ein noch tieferes Lohnniveau aufweisen und Indien einen Teil vom Offshoring-Kuchen wegessen wollen.

Auf Dienstleistungen wirkt sich die Globalisierung zwiespältig aus. Während sich die Produktion von Turnschuhen oder Mobiltelefonen problemlos auf die entgegengesetzte Hälfte des Erdballs verlagern lässt, ist dies nicht für alle Arten von Dienstleistungen möglich. Auf der einen Seite hat die Globalisierung das Outsourcing-Geschäft stark angeheizt: standardisierbare, digitalisierbare Tätigkeiten lassen sich in Billiglohnländern ausführen und als Dienstleistung zukaufen. Zudem verlieren durch das Internet Dienstleistungen das Merkmal der Standortgebundenheit. Ebenso ist die weiter fortschreitende Liberalisierung der Dienstleistungsmärkte dafür verantwortlich, dass die Wertschöpfungsketten effizient international aufgeteilt werden können. Auf der anderen Seite sind jedoch persönliche Dienstleistungen der Globalisierung relativ unzugänglich: Für ihre Erbringung ist es erforderlich, dass Produzent und Konsument physisch am selben Ort sind. Ein Friseurtermin oder die Pflege alter Leute lassen sich nicht auslagern.

Die Globalisierung bringt globalere Akteure hervor: Vor allem diejenigen werden auf den vernetzten Märkten profitieren, die transnational tätig sind – und dies werden nicht nur große Konzerne sein, sondern zunehmend auch kleine und kleinste Mitspieler. Das Internet bringt es mit sich, dass es keiner Größe mehr bedarf, um auf den Weltmärkten mit dabei zu sein. Das Internet ist es auch, das den Austausch wissensintensiver Dienstleistungen wesentlich erleichtert und vor allem grenzüberschreitend zulässt. Daher werden es in Zukunft vor allem diese Dienstleistungen sein, die das alte Dogma von der Ortsgebundenheit der Dienstleistungen aufweichen: Informationen lassen sich über das Internet noch unkomplizierter, schneller und kostengünstiger transportieren als Turnschuhe und T-Shirts aus den Manufakturen Asiens in den Rest der reicheren Welt. Dieser Trend wird noch befördert durch die Tatsache, dass Wissen innerhalb der Wertschöpfungskette eine immer größere Rolle spielt. Zudem wird der grenzüberschreitende Austausch von Dienstleistungen durch fortschreitende Deregulierung befördert. Auf internationaler Ebene wurde als Reaktion auf das immense Wachstum des Dienstleistungssektors das GATS-Abkommen (General Agreement on Trade in Services) beschlossen – ein internationales, multilaterales Vertragswerk der Welthandelsorganisation (WTO), das den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen regelt und dessen fortschreitende Liberalisierung zum Ziel hat.

Zur Liberalisierung des EU-Binnenmarkts soll die EU-Dienstleistungsrichtlinie bürokratische Hindernisse abbauen sowie den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen fördern.

Auf nationaler Ebene ist in vielen Staaten seit geraumer Zeit die Deregulierung von Netzindustrien wie Telekommunikation, Verkehr und Post in Gang gekommen, die als Teil der Daseinsvorsorge traditionell staatlich betrieben wurden. Eine Öffnung der monopolistisch organisierten Märkte soll Effizienz- und Wohlfahrtsgewinne erzielen.

Zusätzlich verleiht der internationale Güterhandel dem grenzüberschreitenden Dienstleistungshandel große Schubkraft: Die Liberalisierung des Dienstleistungshandels folgt grundsätzlich den gleichen Gesetzmäßigkeiten wie die Liberalisierung des Warenhandels, jedoch kommt ein zusätzlicher Aspekt zum Tragen: Der Export klassischer Industriegüter entwickelt sich mehr und mehr zum Export vollständiger Problemlösungen. Da produktbegleitende Dienstleistungen also zu einem bestimmenden Wettbewerbsfaktor werden, nimmt mit einem Anstieg des internationalen Warenhandels auch der Dienstleistungshandel über nationale Grenzen hinweg zu.

Unabhängig von ihrer jeweiligen Größe müssen sich Unternehmen immer stärker dem internationalen Wettbewerb stellen. Dadurch kommen viele neue Aufgaben und Herausforderungen auf sie zu, weil das Wettbewerbsumfeld komplexer wird. Dies kurbelt die Nachfrage nach Dienstleistungen an, die in dieser Situation spezielles Know How oder sonstige Unterstützung liefern sollen. Die erweiterte Unternehmensumgebung impliziert beispielsweise einen erhöhten Finanzierungsbedarf, was Finanzdienstleister auf den Plan ruft; die Rechts- und Steuerberatung kümmert sich darum, die steigenden rechtlichen Verflechtungen und Anforderungen in den Griff zu bekommen; Marketing- und Logistikdienstleistungen sorgen für den reibungslosen Ablauf von Kommunikation und Transport. Die Teilnahme am Weltmarkt erfordert neue Kompetenzen und Handlungsmuster: Dienstleister werden daher immer stärker zu Unternehmenspartnern im globalen Wettbewerb.

2.2.3 Produktionsfaktor Wissen – Entmaterialisierung der wirtschaftlichen Wertschöpfung

Der Wandel von der Industrie- zur Wissensgesellschaft ist in vollem Gange: die Wissensproduktion übernimmt die Führungsrolle von der industriellen Warenproduktion, Datenströme ersetzen Güterströme und neue Medien verdrängen traditionelle Marktplätze. Heute sind es gänzlich andere Faktoren, die über die wirtschaftliche Leistungskraft von Unternehmen und auch Nationen entscheiden: Nicht mehr die Ausstattung mit Rohstoffen, die Verfügbarkeit von körperlicher Arbeit und die Ausstattung mit physischem Kapital spielen die tragende Rolle, sondern es sind Erfindungsreichtum, die Verfügbarkeit von Kenntnissen und Fertigkeiten, die Ausstattung mit Wissen, die immer mehr den Ausschlag geben. Die Bedeutung von Wissen als weiterer Produktionsfaktor neben Boden, Arbeit und Kapital wächst. Zusätzlich ist eine immer weiter zunehmende Digitalisierung und globale Vernetzung feststell-