

## Dienstleistungen im wirtschaftlichen Wandel: Struktur, Wachstum und Beschäftigung

Hartmann, Anja K.

Preprint / Preprint

Arbeitspapier / working paper

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

SSG Sozialwissenschaften, USB Köln

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Hartmann, A. K. (2002). *Dienstleistungen im wirtschaftlichen Wandel: Struktur, Wachstum und Beschäftigung*.. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-121435>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

In überarbeiteter Form erschienen in: Hartmann, Anja / Mathieu, Hans (Hrsg.) (2002): Dienstleistungen in der Neuen Ökonomie. Struktur, Wachstum und Beschäftigung. Gutachten der Friedrich-Ebert-Stiftung. Berlin.

## **Dienstleistungen im wirtschaftlichen Wandel: Struktur, Wachstum und Beschäftigung**

*Anja Hartmann*

### Einleitung

1. Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft?
  - 1.1 Merkmale und Entwicklungstrends einzelner Dienstleistungsbereiche
  - 1.2 Der deutsche Dienstleistungssektor im internationalen Vergleich
2. Die Entwicklung des Dienstleistungssektors im wirtschaftlichen Wandel
  - 2.1 Von der Old zur New zur Next Economy
  - 2.2 Auswirkungen auf den Dienstleistungssektor
3. Schlußfolgerungen und Gestaltungsherausforderungen

### **Einleitung**

In modernen Gesellschaften verschieben sich Beschäftigung und Wertschöpfung zunehmend vom Produktions- zum Dienstleistungssektor. Die Ursachen dieser Tertiarisierung sind vielfältiger Natur: Die internationale Verflechtung der wirtschaftlichen Beziehungen, die Herausbildung neuer postmaterieller Bedürfnisse und die Verschiebung der gesellschaftlichen Altersstruktur spielen eine ebenso wichtige Rolle wie die zunehmende Rationalisierung des industriellen Sektors, der die Freisetzung von Arbeitskräften und deren Abwanderung in den tertiären Sektor nach sich zieht. Aufgrund dieser Entwicklungen sind moderne Gesellschaften mittlerweile als Dienstleistungsgesellschaften zu charakterisieren, wenn auch die internationale Ausprägung quantitativ und qualitativ höchst unterschiedlich ausfallen kann.

In jüngster Zeit erfährt der Dienstleistungssektor einen erneuten Aufschwung. Ursache sind Veränderungen in den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die häufig unter dem Stichwort *New Economy* skizziert werden. Da der Dienstleistungssektor eine tragende Säule der Neuen Ökonomie darstellt, profitiert er einerseits von dieser Entwicklung, wird andererseits aber auch nachhaltig in seinen Struktur-, Leistungs- und Prozeßmerkmalen verändert. Ziel dieses Kapitels ist ein Überblick über die Entwicklung des Dienstleistungssektors im Kontext wirtschaftlichen Wandels. Dabei wird es zunächst darum gehen, die bisherige Entwicklung des Dienstleistungssektors in der Bundesrepublik zu skizzieren und die Ursachen für den steigenden Bedarf nach Dienstleistungen aufzuzeigen. Anschließend stehen Merkmale und Begrifflichkeiten des wirtschaftlichen Wandels (New Economy, Next Economy) sowie seine Auswirkungen auf verschiedene Dienstleistungsfelder im Mittelpunkt. Abschließend werden Gestaltungsanforderungen für eine wirtschafts- und bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Dienstleistungssektors formuliert, die zu den weiteren Beiträgen dieser Studie überleiten.

## **1. Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft?**

In den entwickelten Industrieländern dominiert der Dienstleistungssektor schon seit einigen Jahrzehnten das Wirtschaftsgeschehen und stellt sich als dynamischer dar als die verarbeitende Industrie. In der Bundesrepublik Deutschland betrug sein Anteil am BSP 1998 66,6% und lag damit um rund 6% höher als 1988. Im selben Jahr waren 62,6% der Beschäftigten im Dienstleistungssektor tätig, was einem Anstieg von 6,6% seit 1988 entspricht. Demgegenüber hatte der Fertigungssektor beträchtliche Einbußen zu verzeichnen: Sein Anteil am Bruttosozialprodukt ist im selben Zeitraum von rund 38% auf 32,1% gesunken, der Anteil an der Gesamtbeschäftigung von rund 40% auf 34,5%.<sup>1</sup> Auf den ersten Blick erscheint somit das vielzitierte Schlagwort von der Dienstleistungsgesellschaft gerechtfertigt, allerdings muss dabei nicht nur die heterogene Struktur des Sektors, sondern auch seine international variierende Ausprägung berücksichtigt werden.

### **1.1 Merkmale und Entwicklungstrends einzelner Dienstleistungsbereiche**

Wie die nachstehende Tabelle verdeutlicht, subsumiert sich unter dem Dienstleistungsbegriff ein äußerst heterogenes Spektrum an Kategorien. Nach Tätigkeitsschwerpunkten können zunächst produktionsbezogene, distributive, konsumbezogene, soziale und öffentliche Dienste unterschieden wer-

den,<sup>2</sup> die sich weiterhin (idealtypisch) in Funktion, Anbieter- und Nachfrageprofil unterscheiden: Staatliche und unternehmensbezogene Dienste haben demnach die Funktion, die *Wettbewerbsfähigkeit* von Unternehmen und Standorten zu erhöhen und werden von Unternehmen nachgefragt, während sozial- und konsumbezogene Dienste als Instrument zur Steigerung der *Lebensqualität* angesehen und vor allem von privaten Haushalten in Anspruch genommen werden. Distributive Dienste sind im Schnittpunkt anzusiedeln: Sie werden sowohl von privaten Haushalten, Staat und Unternehmen nachgefragt und gleichermaßen von privaten und öffentlichen Anbietern erbracht. Diese Aufteilung vermittelt zwar einen Eindruck von den vielfältigen Funktionen, die Dienstleistungen in modernen Gesellschaften erfüllen; die Realität wird damit aber nur unzureichend wiedergegeben. So wurden im Zuge der Modernisierung des öffentlichen Dienstes viele staatliche Leistungen von privaten Anbietern übernommen, ebenso wie viele soziale Dienste (z.B. Pflege) mittlerweile von privater Hand angeboten werden. Die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit kann heute auch nicht mehr als alleinige Funktion der staatlichen und unternehmensbezogenen Dienste gesehen werden; so sind z.B. die Felder Tourismus und Gesundheit nicht nur Garanten für Lebensqualität, sondern auch ernstzunehmende Wirtschaftssektoren.

**Abb.1: Die Struktur des Dienstleistungssektors**

		<b>Nachfrageseite</b>	
		private Haushalte	Unternehmen und Staat
<b>Angebotsseite</b>	öffentlich	<b>soziale Dienste</b>	<b>staatliche Dienste</b>
	privat	<b>konsumbezogene Dienste</b>	<b>unternehmensbezogene Dienste</b>
<i>Funktion</i>		<i>Lebensqualität</i>	<i>Wettbewerbsfähigkeit</i>

Quelle: Institut Arbeit und Technik (IAT)

Aufgrund dieser Heterogenität erstaunt es nicht, daß eine lehrbuchtaugliche Begriffsbestimmung bislang nicht formuliert werden konnte. Als gemeinsame Klammer, sprich als Definition dessen, was eine Dienstleistung ausmacht, ist in funktionaler Hinsicht erwähnenswert, daß alle Dienstleistungen

das *Reproduktionsvermögen* einer Gesellschaft steigern, sei es in wirtschaftlicher, politischer, oder sozialer Hinsicht.<sup>3</sup> In bezug auf den Prozeß der Dienstleistungserbringung galt lange Zeit das *uno-actu-Prinzip* als gemeinsamer Nenner, also der Umstand, daß Produktion und Konsumtion bei der Dienstleistungserbringung zusammenfallen.<sup>4</sup> Dies implizierte eine Reihe von weiteren Merkmalen, wie zum Beispiel begrenzte Transport- und Lagerfähigkeit, eingeschränkte Technisierbarkeit oder die Tatsache, daß das Ergebnis der Dienstleistung erheblich von der Mitarbeit des Kunden abhängt. Diese Merkmale grenzen die Dienstleistung nicht nur von der Güterproduktion ab, sondern galten auch als Ursache für die geringen Produktivitäts- und Rationalisierungspotentiale des Sektors, die wiederum Fourastié dazu veranlassten, ihn als Auffangbecken für Beschäftigung und somit als immerwährende Quelle von Wohlstand und Lebensqualität zu sehen.<sup>5</sup> Allerdings weicht auch hier die empirische Entwicklung zunehmend von der Theorie ab. Insbesondere der Einsatz Neuer Medien ermöglicht in vielen Bereichen eine Beschleunigung der Arbeitsprozesse und eine Ausweitung der Kundenselbstbedienung. Dies gilt vor allem für die Felder Handel und Transport sowie Banken und Versicherungen, in denen die Rationalisierungsprozesse auch das Beschäftigungswachstum massiv gebremst haben. Aber auch in den sozialen, gesundheits- und bildungsbezogenen Diensten, die bislang als technikresistent galten, spielt der Einsatz Neuer Medien eine zunehmend größere Rolle (z.B. Elektronische Krankenakten, Teleteaching). Der Dienstleistungssektor ist somit kein Auffangbecken mit Beschäftigungsgarantie, sondern erweist sich als ebenso rationalisierungsanfällig wie viele Industrie-sektoren.

**Tab.1: Beschäftigungsentwicklung in einzelnen Dienstleistungsfeldern (BRD-West)**

	Beschäftigungsanzahl 1999	Anteil an Gesamtbesch.	Wachstum seit 1980
<b>Produktionsnahe DLS</b>	3.350.907	14,8%	95,2%
<b>Distributive DLS</b>	4.357.871	19,2%	11,5%
<b>Konsumbezogene DLS</b>	1.107.011	4,9%	30,8%
<b>Soziale DLS</b>	3.660.417	16,1%	74,7
<b>Staatliche DLS</b>	1.353.396	6,0	0,7%

Quelle: Regionaldatenbank ‚Arbeitsmarkt‘ des WZB; eigene Berechnungen

Eine detailliertere Betrachtung der quantitativen Beschäftigungsentwicklung zeigt, daß die Entwicklung je nach Dienstleistungsbereich höchst unterschiedlich ausfällt. Insbesondere die distributiven und staatlichen Dienstleistungen präsentieren ein eher bescheidenes Bild, wobei es bei den staatlichen

Diensten die sinkenden öffentlichen Mitteln sind, die die Beschäftigungsentwicklung seit einigen Jahren drastisch abbremsen. Die Entwicklung bei den distributiven Diensten hingegen ist weniger einer sinkenden Kaufkraft der Bürger geschuldet als vielmehr der bereits angesprochenen Technisierung von Handel und Transport.

Ein ganz anderes Bild bieten die Felder der unternehmens- und personenbezogenen Dienste, die sich als besonders dynamisch erwiesen haben. Das Beschäftigungswachstum der *unternehmensbezogenen Dienste* ist eng mit dem wirtschaftlichen Strukturwandel verknüpft. Dieser verändert klassische Organisations- und Produktionsstrukturen, wobei nicht nur der Anteil der unternehmensinternen Dienstleistungstätigkeiten wächst, sondern auch die Nachfrage nach extern erbrachten Leistungen (*Outsourcing*). Ein großer Teil dieser externen unternehmensbezogenen Dienste wird von kleinen und mittleren Unternehmen (KMUs) und Selbständigen erbracht. Durch diese Spezialisierung ist eine Professionalisierung der Dienstleistungserbringung zu beobachten, die im volkswirtschaftlichen Sinne zu einer diversifizierten und im Idealfall ‚wissensintensiveren‘ Wirtschaftsstruktur beiträgt. In der Globalisierungsdiskussion seit Mitte der 90er Jahre spielen die unternehmensbezogenen Dienste eine Schlüsselrolle für wirtschaftliche Dynamik und internationale Wettbewerbsfähigkeit, wobei im verhältnismäßig industrieintensiven Wirtschaftssektor der Bundesrepublik insbesondere die gelungene Verknüpfung von Produkten und Dienstleistungen als entscheidender Beitrag zur Wiedererlangung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit gilt.

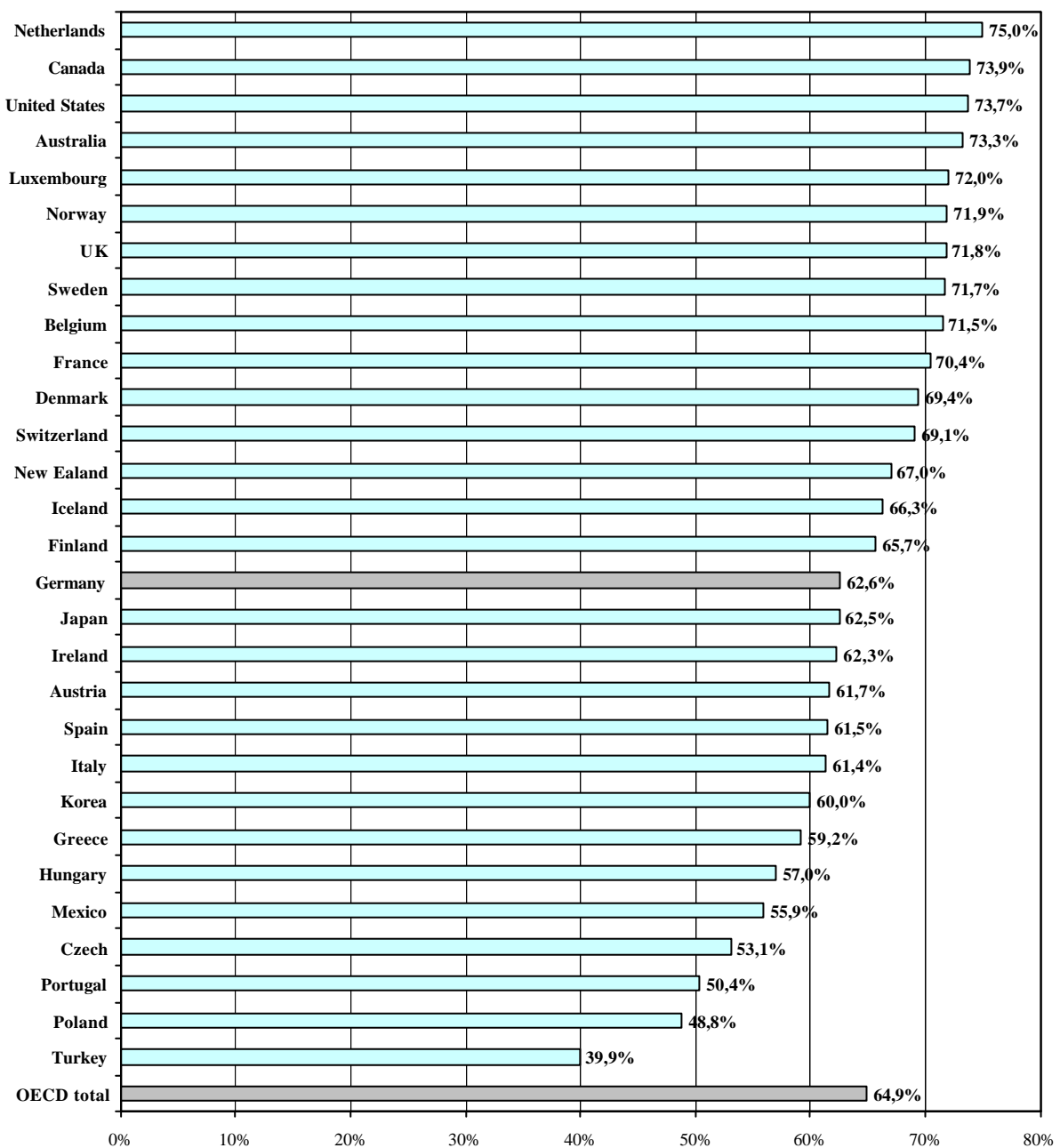
Unter den *personenbezogenen Diensten* verzeichnen insbesondere die sozialen Dienste positive Beschäftigungsbilanzen. Ihr Wachstum geht auf gesellschaftliche Entwicklungstrends zurück, die erstens zu einer Auslagerung von Diensten aus dem familiären und häuslichen Bereich führen, und zweitens eine Verschiebung von materiellen zu immateriellen Bedürfnissen beinhalten. So gelten die Alterung der Gesellschaft, der medizinisch-technische Fortschritt, die steigende weibliche Erwerbsquote und die zunehmende Bedeutung von Wissen und Qualifikation als wesentliche Faktoren für das Wachstum der sozialen Dienste. Die Nachfrage nach konsum- und freizeitbezogenen Diensten hingegen wird durch die Ausweitung der Freizeit und die positive Wohlstandsentwicklung der letzten Jahrzehnte begünstigt. Die beeindruckende Beschäftigungsdynamik dieser Felder hat auch einen Imagewandel der personenbezogenen Dienste zur Folge: Insbesondere die sozialen Dienste wurden früher aufgrund ihrer Arbeitsintensität und ihrer Rationalisierungsresistenz eher als Belastung für den Stand-

ort Deutschland interpretiert; durch die positive Beschäftigungsentwicklung rücken nun jedoch auch ihre wirtschaftlichen Wachstumspotentiale in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Soziale, konsum- und freizeitbezogene Dienste gelten demnach nicht nur als wesentliches Element zur Steigerung der Lebensqualität, sondern auch als neue Impulsgeber für Wachstum und Beschäftigung.<sup>6</sup>

## **1.2 Der deutsche Dienstleistungssektor im internationalen Vergleich**

Insgesamt bestätigen die Daten, dass in modernen Gesellschaften entscheidende Beschäftigungsimpulse vom Dienstleistungssektor ausgehen. Dies darf allerdings nicht dahingehend gewertet werden, daß die Umsetzung dieser Potentiale allein aufgrund gesellschaftlicher Bedarfslagen einen Selbstläufer darstellt. Daß der Ausbau des Dienstleistungssektors ein gewisses politisches und gesellschaftliches Steuerungsvermögen benötigt, bestätigt der internationale Vergleich. So zeigt die folgende Tabelle, daß im bundesdeutschen Dienstleistungssektor trotz der beeindruckenden Beschäftigungsbilanz bei weitem nicht die Potentiale realisiert werden können wie in anderen Ländern der Fall (sein Beschäftigungsanteil liegt sogar unter dem OECD-Durchschnitt).

**Abb.2: Beschäftigungsanteil des Dienstleistungssektors an Gesamtbeschäftigung 1998**



Quelle: OECD (2000): Statistics on Value Added and Employment. Paris.

In der Bundesrepublik wird dieses Defizit unter dem Stichwort der sog. Dienstleistungslücke thematisiert. Die Vermutungen lauten dahingehend, daß diese Lücke sowohl auf ein Defizit einfacher Dienstleistungen im Freizeit- und Konsumbereich zurückgeht als auch auf einen Mangel an hochqualifizierten Arbeitskräften im Feld der unternehmensbezogenen Dienste. Ähnliches spiegelt sich in der folgenden Tabelle wider:



**Tab. 2: Anteil einzelner Dienstleistungssektoren an Gesamtbeschäftigung**

Wholesale and retail trade, restaurants and hotels      Transport, storage and communication      Finance, Insurance, real estate and business services      Education, health, social work and other services

United States (22,6)	Denmark (6,6)	Netherlands (19,5)	Denmark (27,2)
United Kingdom (21,9)	France / Netherlands (6,1)	United Kingdom (18,1)	France (21,6)
Netherlands (19,1)	United Kingdom (5,7)	United States (16,3)	Germany (21,3)
Denmark (18,9)	Germany (5,5)	France (15,4)	Netherlands (20,5)
Germany (18,8)	United States (4,4)	Germany (12,6)	United States (16,7)
France (17,2)		Denmark (11,1)	United Kingdom (5,1) <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Der geringe Wert kann darauf zurückzuführen sein, dass in Großbritannien viele personenbezogene Dienste dem staatlichen Sektor zugerechnet werden, der in dieser Tabelle nicht wiedergegeben wird.

Quelle: OECD (2000): Services: Statistics on Value Added and Employment. Paris

Als Ursache für die Dienstleistungslücke wird das spezifische institutionelle Ordnungsgefüge der BRD angeführt (auch als ‚Rheinischer Kapitalismus‘ bezeichnet), welches stärker als in anderen Ländern am Industrialismus orientiert ist und den Ausbau der Dienstleistungswirtschaft erschwert. Folgende Merkmale sind in diesem Zusammenhang erwähnenswert:<sup>7</sup>

- Eine *Betriebs- und Arbeitsorganisation*, die durch vertikal integrierte und hierarchisch organisierte Groß- und Mittelbetriebe geprägt ist. Insbesondere im Bereich forschungsintensiver Produktionsdienste, aber auch im Freizeit- und Kultursektor erweisen sich jedoch Kleinbetriebe mit flachen Hierarchien und Teamstrukturen als vorteilhaft.
- Ein bestimmtes Arbeitszeit-Regime, das zwar als *Normalarbeitsverhältnis* zur beschäftigungsstrukturellen und gesellschaftlichen Norm geworden ist, den heterogenen Mustern der Zeit- und Arbeitsorganisation in Dienstleistungstätigkeiten nicht gerecht werden kann.
- Eine spezifische, am Facharbeiterprofil ausgerichtete *Berufsbildung*, die zwar in den industriellen Großbetrieben ein hohes und langfristiges Maß an Integration bewirkte, sich aber im Dienstleistungssektor aufgrund der heterogenen Tätigkeitsprofile als wenig durchlässig und flexibel erweist.
- Ein schwacher *Niedriglohnsektor*, der den Ausbau geringqualifizierte Dienste aus konsumbezogenen und sozialen Feldern erschwert.
- Ein im wesentlichen auf den männlichen Haupternährer abgestellter *Familientypus* mit klarer Rollentrennung zwischen Mann und Frau. Dies führt zu einer verhältnismäßig niedrigen Frauen-

erwerbsquote in der BRD, die sich auch – da viele Dienstleistungstätigkeiten ‚Frauenberufe‘ sind – in der niedrigen Beschäftigungsrate des Sektors niederschlägt.

- Ein stark produktionistisches *Arbeitsverständnis*: Arbeit heißt etwas herstellen!

Was den Ausbau geringqualifizierter Dienste betrifft, so lassen sich aus den ausländischen Vergleichen zweifellos eine Fülle an entsprechenden Maßnahmen ableiten. Verwiesen sei hier beispielsweise auf die Ausweitung der Teilzeit in den Niederlanden, die sich gleichermaßen positiv auf die Frauenerwerbsquote und die Dienstleistungsbeschäftigung auswirkte, oder auch auf die *workfare*-Programme unter Blair. Der Großteil dieser Konzepte wird jedoch für deutsche Verhältnisse als unakzeptabel angesehen, wobei die Vorbehalte gegenüber den angelsächsischen Strategien besonders ausgeprägt sind. Dort wurde der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft über eine Absenkung des Lohnniveaus beschritten, was zwar die Nachfrage nach geringqualifizierten Dienste in den Bereichen Konsum und Freizeit ankurbelte, gleichzeitig aber die sozialen Ungleichheiten innerhalb der erwerbstätigen Gesellschaft massiv verstärkte.<sup>8</sup> Ein anderer Vorschlag ist die Absenkung des deutschen Sozialhilfeniveaus, was für Sozialhilfe- und Lohnersatzleistungsempfänger mehr Anreize zur Aufnahme einer niedrig entlohnten Beschäftigung beinhalten würde. Im Rahmen einer ‚aktiven‘ Arbeitsmarktpolitik ist die Androhung von Leistungskürzungen für bestimmte Empfänger sicherlich legitim – eine ‚flächendeckende‘ Absenkung hätte jedoch mehr negative Nebenfolgen als mögliche positive Beschäftigungseffekte.

Überlegenswerter sind u.E. die Konzepte der Benchmarking-Gruppe des Bündnisses für Arbeit zu einem subventionierten Niedriglohnsektor, bei dem die Lohnnebenkosten für einfache Dienstleistungstätigkeiten bezuschusst werden.<sup>9</sup> Zwar ist die Wirkung der bislang durchgeführten Modelle, insbesondere des Mainzer Modells, welches nun auf Bundesebene übertragen werden soll, bislang eher bescheiden. Dies liegt jedoch auch daran, dass das Modell mit konventionellen Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik konkurriert, die sich für Arbeitgeber und Arbeitsämter häufig als attraktiver erweisen. Eine erfolgreiche Lohnsubventionierung müsste daher mit einem Abbau herkömmlicher Maßnahmen (ABM, Förderung der Unternehmen bei Einstellung älterer Arbeitnehmer, etc.) einhergehen und auch mit Sanktionsmaßnahmen für bestimmte Gruppen an Leistungsempfängern (z.B. alleinstehende jüngere Arbeitslose) verknüpft sein.

Internationale Vergleiche, insbesondere mit dem us-amerikanischen Arbeitsmarkt, zeigen ausserdem, dass die Problematik komplexer ist: So hängt die Erwerbslücke nicht nur mit zu geringer Lohnspreizung zusammen, sondern auch mit unterschiedlichen Konsum- und Zeitverwendungsmustern.<sup>10</sup> Freeman und Schettkat weisen beispielsweise in ihren Untersuchungen nach, dass in Europa mehr Güter und Dienste in privaten Haushalten produziert werden, während diese Leistungen in den USA über den Markt eingekauft werden (*marketization-These*).<sup>11</sup> Demnach geben sowohl Amerikaner als auch Deutsche rund 30% ihres Einkommens für Speisen und Getränke ausgeben, aber in den USA fließt die Hälfte davon in Restaurants und verwandte Dienste, in der BRD hingegen nur ein Viertel; der Großteil fließt in Nahrungsmittel, die selbst zubereitet werden. Ebenso sind die Ausgaben für personenbezogenen Dienste (Körperpflege etc.) in den USA mit einem Anteil von 3,5% größer als in Deutschland (1,9%). Das unterschiedliche Konsumverhalten in beiden Ländern ist mit unterschiedlichen Zeitmustern verknüpft: Deutsche verbringen 4 Stunden mehr pro Woche mit Essen und dem Zubereiten von Mahlzeiten als Amerikaner - insbesondere unter Frauen ist der Unterschied besonders groß (6,2 Stunden). Addiert man die wöchentlichen Arbeitszeiten auf (Beruf, Haushalt und ehrenamtliche Tätigkeit), erhält man annähernd gleiche Werte (BRD 54,6 Stunden; USA 53,6 Stunden), wobei die Amerikaner aber 59% dieser Zeit ihrem Beruf widmen, Deutsche nur 48%. Auch hier ist der Unterschied bei Frauen besonders groß: Die deutsche Frau verbringt ein Drittel mehr Zeit im Haushalt und widmet sich ihren Kindern 11 Stunden mehr als amerikanische Frauen. Diese Berechnungen sind auch ein Indikator dafür, dass die deutsch-amerikanische Erwerbslücke zum großen Teil durch die Differenz zwischen den Frauenerwerbsquoten hervorgerufen wird, die fast doppelt so hoch ausfällt wie bei der männlichen Erwerbsquote und Spitzenwerte in der Kategorie der kinderlosen sowie geringqualifizierten Frauen erreicht.<sup>12</sup>

**Tab.3: Erwerbsquoten\* in der BRD, USA und Schweden nach Geschlecht (in %)**

	Erwerbstätige			Nicht-Erwerbstätige		
	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt
BRD	77,2	57,7	67,3	22,8	42,3	32,7
USA	82,7	68,0	75,6	17,3	32,0	24,4
Schweden	84,1	81,0	83,2	15,9	19,0	16,8

\* Anteil der Erwerbstätigen und der Arbeitslosen an der Bevölkerung im Alter von 15 bis 64 Jahren

Quelle: Siebel 1998: 11.<sup>13</sup>

Die Förderung des Niedriglohnssektors müsste dementsprechend mit weiteren Maßnahmen verknüpft werden, die preiswerte Alternativen zur Arbeit in eigenen vier Wänden ermöglichen: Ausbau von

Kinderbetreuung, Ganztagschulen, Förderung der Teilzeitarbeit, Abschaffung der Ladenöffnungszeiten, geringere Eintrittsbarrieren für Kleinanbieter von einfachen Pflege-, Haushalts- und Handwerksdiensten. Damit könnte nicht nur die Lücke in bezug auf geringqualifizierte weibliche Erwerbstätigkeit geschlossen werden; auch höher qualifizierte Frauen würden davon profitieren. Denn in Deutschland betrug der weibliche Anteil derjenigen, die das 1,66fache des Durchschnittseinkommens verdienten, 1994 nur 0,3% - in den USA sind es fast 20%.<sup>14</sup> Kostengünstige Dienstleistungen, gekoppelt mit einer Reformierung der Besteuerung bei ‚Hausfrauenehen‘, könnten einen wichtigen Anreiz für höher qualifizierte Frauen darstellen, stärker am Erwerbsleben teilzunehmen.

Was den Mangel an hochqualifizierten unternehmensbezogenen Dienste betrifft, so kommt ausserdem der Modernisierung des Bildungssystems eine Schlüsselrolle zu. Die Stichwörter ‚Ausbildungskrise‘, ‚Facharbeitermangel‘ und ‚green card‘ verdeutlichen, daß die Bildungsinstitutionen dienstleistungsorientierte Qualifikationsansprüche derzeit nur unzureichend bedienen können (mehr dazu in Kap. 4). Hinzu kommt, dass auf die Erstausbildung kontinuierliche Weiterbildung aufgesattelt werden muss, um den häufig wechselnden Tätigkeitsanforderungen gerecht werden zu können (Stichwort ‚lebenslanges Lernen‘). Auch wenn Weiterbildungseinrichtungen stark zugenommen haben und die interne Weiterbildung in den Unternehmensstrategien eine immer größere Rolle spielt, sind die Maßnahmen in diesem Punkt noch zu willkürlich und punktuell, da sie häufig von der Motivation einzelner Mitarbeiter oder Unternehmen abhängen. Wer allerdings ausschließlich den Bildungssektor für den Mangel an anspruchsvollen Diensten verantwortlich machen will, übersieht, dass auch die deutsche Arbeitsmarkt-, Wirtschafts-, Forschungs- und Technologiepolitik den Dienstleistungssektor lange Zeit als Betätigungsfeld vernachlässigt hat!

Auch wenn alle genannten Konzepte zur Ausweitung des Dienstleistungssektors Stolpersteine beinhalten, so sind viele doch zumindest einen *Versuch* der Anwendung wert. In diesem Zusammenhang drängt sich die Frage auf, warum sich Deutschland mit konkreten Massnahmen so schwer tut. Anscheinend hat das institutionelle Arrangement des Industrialismus hier eine besonders nachhaltige Macht- und Interessenstruktur mit entsprechenden Leitbildern und Deutungsmustern geschaffen, die nur schwer aufzubrechen ist. Baethge faßt den Sachverhalt dieser Blockade folgendermaßen zusammen: „Die positiven Erfahrungen und Sicherheiten mit dem industriegesellschaftlichen Modell wirken in Deutschland nach, und alle institutionellen und personellen Akteure haben ihre Handlungskonzepte

entlang den vorgestanzten Mustern des Industrialismus ausgebildet. Dies gilt für die großen Tarifparteien ebenso wie für die Organisationen der sozialen Sicherung und der Arbeitsmarktregulation."<sup>15</sup> Dabei fügt er hinzu, daß wohl niemand ernsthaft an der Abschaffung des institutionellen Arrangements interessiert ist. Entsprechende Maßnahmen zur Ausweitung des Dienstleistungssektors werden aber nur greifen können, wenn es ein Stück weit aufgebrochen und an die neuen Realitäten angepaßt wird.

Ziehen wir ein erstes Fazit: Zusammenfassend läßt sich sagen, daß Beschäftigungsimpulse nur durch eine Ausweitung des Dienstleistungssektors zu erwarten sind, da in der verarbeitenden Industrie (von einigen aufstrebenden Industriesektoren abgesehen) von einem weiteren Verlust an Arbeitsplätzen auszugehen ist. Die detaillierte Betrachtung zeigte außerdem, daß der ‚Hoffnungsträger‘ Dienstleistungssektor aufgrund seiner Heterogenität differenziert betrachtet werden muß: Eher negativ fällt die Entwicklung bei den distributiven und staatlichen Diensten aus; beeindruckende Wachstumsraten weisen hingegen die unternehmens- und personenbezogenen (und hierunter insbesondere die sozialen) Dienstleistungen auf. Diese Entwicklung weist darauf hin, daß die beiden Funktionen des Dienstleistungssektors – Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Steigerung der Lebensqualität – in den letzten Jahrzehnten erheblich an Gewicht gewonnen haben, wobei der wirtschaftliche Strukturwandel, die demographische Entwicklung, Individualisierungstendenzen und das steigende Wohlfahrtsniveau als treibende Faktoren anzusehen sind.

Die beeindruckende Beschäftigungsbilanz dieser Dienstleistungsfelder kann jedoch nicht darüber hinweg täuschen, daß die Jobmaschine Dienstleistung kein Selbstläufer ist. Insbesondere der internationale Vergleich verdeutlicht, daß der bundesdeutsche Dienstleistungssektor Defizite im Bereich der unternehmens- und personenbezogenen Dienste aufweist. Als Ursache gilt die spezifisch deutsche Ausgestaltung des industriellen Arrangements, die sich in der Vergangenheit zwar als sehr erfolgreich erwiesen hat, gegenwärtig aber den Ausbau des Dienstleistungssektors blockiert. Daß die gezielte Gestaltung des Sektors eine ernstzunehmende Herausforderung darstellt, wird auch in den folgenden Abschnitten deutlich werden. Denn mit dem Wandel der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen erfährt der Dienstleistungssektor eine beschleunigte Entwicklungsdynamik, die nachhaltige Spuren in seinen Strukturen und Merkmalen hinterläßt.

## 2. Die Entwicklung der Dienstleistungen im wirtschaftlichen Wandel

Seit einigen Jahren lassen sich in der Ökonomie fundamentale Wandlungsprozesse beobachten: Die zunehmende internationale Verflechtung und der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien führen nicht nur zu einer Beschleunigung der Innovations- und Wertschöpfungsprozesse, sondern auch zu einem Umbau der Unternehmensstrukturen und zu einem neuen Arbeits- und Mitbestimmungsverständnis. Unklar ist jedoch, welche Begriffe und Ansätze angemessen sind, um die Veränderungen im Wirtschaftsgeschehen hinreichend zu kennzeichnen. Als Bezeichnung hat sich mittlerweile der Begriff der *New Economy* durchgesetzt, der in den letzten Monaten eine zweifelhafte Karriere durchlaufen hat. In einer (kritischen) Auseinandersetzung mit diesem Begriff sollen in den folgenden Abschnitten zunächst die wesentlichen Kennzeichen des wirtschaftlichen Wandels skizziert werden, bevor auf die Auswirkungen im Dienstleistungssektor eingegangen wird.

### 2.1 Von der Old zur New zur Next Economy

Eine eindeutige Definition der New Economy geschweige denn eine Theorie existiert bislang nicht - die meisten Wissenschaftler fassen den Begriff als ein Konglomerat mehr oder weniger belegbarer empirischer Beobachtungen zur konjunkturellen Entwicklung auf, wie sie insbesondere in den Vereinigten Staaten zu beobachten sind. In *enger Abgrenzung* nähert man sich der New Economy über ihre spezifischen Akteure und Güter. Charakteristisches Kennzeichen der Akteure ist, daß es sich um Unternehmen handelt, die vornehmlich am Neuen Markt oder Nasdaq gehandelt werden. Dazu gehört eine Vielzahl an kleinen Unternehmen und Start-Ups, die häufig über Wagniskapital finanziert werden, sowie einige große Unternehmen der *Old Economy* (z.B. Bertelsmann), die auf dem Weltmarkt tätig sind. Dem äußerst unterschiedlichen Tätigkeitsspektrum dieser Unternehmen ist erstens der 'innovative' Charakter gemeinsam und zweitens der starke Bezug auf Neue Medien. Als typische Tätigkeitsfelder wären Informations- und Kommunikationstechnologien, Unterhaltung, Freizeit, Tourismus, Ingenieursdienste, neue Materialien, neue Energietechnologien, neue Produktionsverfahren, Gentechnologie, Gesundheit und spezialisierende Ausbildung anzuführen.<sup>16</sup>

Diese kurze Aufzählung unterstreicht, dass das Tätigkeitsspektrum der New Economy enge Überschneidungen zu den wachstumsträchtigen Feldern des Dienstleistungssektors aufweist. Deutlich wird

außerdem, daß die *Informations- und Kommunikationstechnologie* der Dreh- und Angelpunkt der New Economy darstellt, und dies in doppelter Hinsicht: So ist als tragender Faktor des konjunkturellen Aufschwungs erstens das Wachstum im IT-Sektor selber anzusehen, wobei sich die Sparten Internet, Multimedia, Softwareentwicklungen und damit verbundene Dienstleistungen als besonders dynamisch und vielversprechend erweisen. Und zweitens sind die *spill-over*-Effekte der Neuen Medien ein nicht zu unterschätzender Faktor, denn sie ermöglichen nicht nur eine Beschleunigung der Leistungsprozesse, sondern begünstigt auch Organisationsentwicklung und Vernetzungsprozesse sowie neue kundenspezifisch zugeschnittene Güter. Die Entwicklung von der Old zur New Economy schlägt sich in dieser Abgrenzung also vor allem in einem Wandel der Anbieter- und Leistungsmerkmale nieder. Die zentralen Akteure sind kleine, in innovativen Feldern tätige Unternehmen, die - häufig flankiert von *global players* – auf dem Weltmarkt tätig sind. Unter Leistungsaspekten ist vor allem eine zunehmende Durchsetzung des wirtschaftlichen Geschehens mit Neuen Medien charakteristisch, die den Leistungsprozeß beschleunigen und Güter und Dienste diversifizieren. Der Anspruch dieser Definition, die bislang vor allem den europäischen und auch deutschen Diskurs prägte, ist noch verhältnismäßig bescheiden, denn sie proklamiert im Grunde noch keinen erkennbaren Bruch mit den Gesetzmäßigkeiten der Old Economy.

Dies ist anders in der *weiten Abgrenzung*, die im amerikanischen Diskurs eine wichtige Rolle spielt. Sie geht davon aus, daß die Regeln der traditionellen Ökonomie durch dot.com außer Kraft gesetzt werden.<sup>17</sup> Denn durch den beschleunigten technischen Fortschritt, d.h. durch den Einsatz Neuer Medien, können auf der Angebotsseite *dauerhaft* hohe Produktivitätsfortschritte erzielt werden. Dadurch werden die Lohnstückkosten konstant gehalten, was zu einem Beschäftigungsanstieg bei gleichzeitiger Dämpfung von Inflationstendenzen führt. Im Gegensatz zur Old Economy, die durch das Auf und Ab der Konjunktur gekennzeichnet war, bleibt das Wachstum in der New Economy konstant, größere konjunkturelle Schwankungen gehören der Vergangenheit an. Die New Economy präsentiert sich in dieser Abgrenzung als neue Wirtschaftsära und kann als ökonomisches Pendant zu diversen soziologischen Konzepten gesellschaftlichen Wandels gesehen werden (Dienstleistungsgesellschaft, Wissens- und Informationsgesellschaft, globalisierte Gesellschaft).

Besonders eng ist der Zusammenhang zwischen der New Economy und der *Wissens- und Informationsgesellschaft*. Bereits Bell hatte 1973 das theoretische Wissen als ‚axiales Prinzip‘ der postin-

dustriellen Gesellschaft definiert, also als Leitprinzip und Motor gesellschaftlichen Wandels.<sup>18</sup> Seine herausragende Bedeutung leitet sich aus dem Bedürfnis nach sozialer Kontrolle, Planung und Prognose ab – mit anderen Worten: Wissen ist die grundlegende Basis für die Steuerung und Gestaltung der Gesellschaft. Informationstechnologien stellen in diesem Kontext optimale strategische Instrumente dar, um Wissen zu strukturieren und wirtschaftliche und politische Planungs- und Entscheidungsprozesse zu rationalisieren. In der New Economy kommt dem Wissen eine ebenso große Bedeutung zu, wenn auch die Begründung eine andere ist: erstens ökonomischer statt soziologischer Natur, zweitens nicht auf die Steuerung gesellschaftlicher Prozesse bezogen. Wissen fungiert in der Neuen Wirtschaft als *Basisressource*, die sich im Gegensatz zu den Rohstoffen der Old Economy (Arbeit, Kapital und Umwelt) durch ihren Einsatz nicht verbraucht, sondern im Gegenteil vermehrt und ein anhaltendes Wirtschaftswachstum hervorruft, bei dem gleichzeitig Arbeitslosigkeit gesenkt und Inflationstendenzen gedämpft werden.<sup>19</sup> Als *Basisinnovationen* korrespondieren hier die Informations- und Kommunikationstechnologien, die Wertschöpfungsprozesse auf neue, effizientere Grundlagen stellen und den Übergang von der einfach modernisierten Industriegesellschaft zu einer weitergehend modernisierten Wissenschafts- und Technologiegesellschaft einleiten.

Ob eine Wirtschaft tatsächlich ohne Konjunkturzyklen denkbar ist, ist natürlich eine höchst umstrittene These. Dekliniert man die zentralen Indikatoren für die New Economy durch, sind allenfalls die USA eine Nation der neuen Wirtschaftsära. Der dortige Konjunkturaufschwung dauert nun schon ein Jahrzehnt und gilt - wenn er auch im historischen Vergleich nicht allzu hoch ist - als der längste seit dem zweiten Weltkrieg. Das Bruttoinlandsprodukt ist seit 1991 im Durchschnitt um 3,5 Prozent gewachsen; in Europa hingegen betrug das Wachstum in der gleichen Periode dagegen nur zweimal mehr als 3 Prozent. Besonders beeindruckend ist die amerikanische Beschäftigungsbilanz: 1999 lag die Zahl der Beschäftigten mit 135,2 Mio. um 17,2 Mio. höher als 1991 – also eine Wachstumsrate von rund 15%! In der EU hingegen betrug die Wachstumsrate im gleichen Zeitraum knapp 1% (1991: 151,6 Mio., 1999: 152,6 Mio.).<sup>20</sup>



## “Kryptische Kürzel”

### **New Economy**

zählt zu den Begriffen, unter denen fast jeder etwas anderes versteht. Volkswirte benutzen ihn, um neue ökonomische Regeln zu beschreiben. Sie vermuten beispielsweise, dass in der New Economy inflationsfreies Wachstum möglich sein könnte. Betriebswirte beziehen sich meist auf neue Geschäftsmodelle, wenn sie von der New Economy sprechen. Oft sind auch nur die jungen Internet-Firmen gemeint, wenn dieser Begriff fällt. Das freilich führt inzwischen zur Konfusion, weil nun auch Konzerne aus der sogenannten Old Economy einsteigen. Alle gemeinsam, so die Protagonisten, werden sich demnächst in der Next Economy wiederfinden

### **Brick-and Mortar-**

Unternehmen heißen jene Traditionskonzerne, die bislang noch nicht den Sprung ins Internet wagten.

### **Click-and-Mortar-**

Unternehmen kombinieren hingegen bereits ihr klassisches Geschäft mit dem Netz

### **Start-Ups**

sind neu gegründete Unternehmen, die im Zusammenhang mit dem Internet auch Dotcoms genannt werden, weil ihre Netzadresse immer mit einem Punkt endet, dem dann zum Beispiel ein *com* für ein Unternehmen in den USA oder ein *de* für Deutschland folgt.

### **Venture-Capital (VC)-**

Unternehmen sammeln Wagniskapital ein, um es den jungen Einsteigern zur Verfügung zu stellen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

### **E-Business**

ist der Oberbegriff für Geschäfte aller Art im Internet, denen eine große Zukunft prophezeit wird.

### **E-Commerce**

bezeichnet in der Regel nur den elektronischen Handel via Mausclick.

### **B2C**

meint Business to Consumer und bezeichnet nichts anderes als den elektronischen Handel mit den Verbrauchern. Typische Beispiele sind die vielen Kaufhäuser im Netz

### **B2B**

ist die Abkürzung von Business to Business und beschreibt den elektronischen Handel zwischen den Unternehmen, der sich in der Regel auf den digitalen Marktplätzen vollzieht.

### **B2N**

ist die jüngste Wortschöpfung in den Kreisen jener, die zweifeln, ob die neuen Geschäftsmodelle überhaupt funktionieren. Business to Noboby lautet die ketzerische Langform.

Quelle: DIE ZEIT 46/00.

Auf den ersten Blick scheinen die USA also tatsächlich die Vorreiter der neuen Wirtschaftsära zu sein. Skeptiker wiesen allerdings immer wieder darauf hin, daß es sich hierbei lediglich um eine langanhaltende Konjunkturphase handele; mit Blick auf die Aktienbewertungen könne auch eine spekulative Blase nicht ausgeschlossen werden. Genau dieser Eindruck bestätigt sich durch die vermehrten Einbrüche der jüngsten Vergangenheit. Offensichtlich ist die New Economy fragiler als ihre Verfechter annahmen und die Zwischenbilanz fällt nach dem euphorischen letzten Jahr sehr ernüchternd aus: “War alles nur schöne Theorie?” so fragte DIE ZEIT und führte aus: “Ende 1999 krönte das amerikanische Magazin Time Jeff Bezos, den Amazon.com-Gründer und bekanntesten Protagonisten der New Economy, zum ‚Mann des Jahres‘ (...) Heute, gerade sieben Monate später, ist Amazons Aktie 70 Prozent weniger wert als auf ihrem Höchststand. Mitterweile wird sogar das Überleben des Protagonisten infrage gestellt. Ende einer Ära – nur fünf Jahre nach ihrem Beginn?”<sup>21</sup>

Derartige Beispiele sind mittlerweile Legion und bescheren der New Economy gegenwärtig einen eher unsoliden Ruf. Nüchterne Beobachter werfen ein, daß im Wust innovativer, aber weltmarktin-kompetenter Jungunternehmer allmählich die notwendige Differenzierung einsetze und sich die Spreu vom Weizen trenne. Im Zuge dieser Entwicklung gelingt auch den Unternehmen der Old Economy eine neue Profilierung. Denn auch sie haben mittlerweile die Spielregeln des neuen Marktes begriffen (Einsatz Neuer Medien, flache Hierarchien, kleine Betriebsgrößen, flexible Arbeitszeiten), aber im Vergleich zu den Protagonisten der New Economy verfügen sie über bessere Infrastrukturen, Logistikerfahrungen, breite Kundenstämme und eben oft auch über einen auf dem Markt etablierten Namen. Offensichtlich nähern sich die Akteure der Old und New Economy einander an, woraus DIE ZEIT folgert: “Alle gemeinsam (...) werden sich demnächst in der Next Economy wiederfinden.”<sup>22</sup>

Der Begriff der *Next Economy* hat einen weitaus bescheideneren Anspruch – weder proklamiert er ewig währendes Wirtschaftswachstum, noch begrenzt er den wirtschaftlichen Wandel auf wenige exklusive Akteure. Kennzeichnendes Merkmal ist vielmehr, daß die Neuen Medien gleichsam Old und New Economy durchdringen und dadurch das Wirtschaftsgeschehen auf neue Grundlagen stellen. Welchen Begriff man letzten Endes auch präferieren mag (in dieser Studie wird der Begriff der New Economy im Sinne der Next Economy verwendet), unbestritten ist, daß der wirtschaftliche Wandel mit fundamentale Veränderungen einher geht, die massiven Gestaltungs- und Reformbedarf aufwerfen:

- So ist eine *Internationalisierung des Humankapitals* zu beobachten, die einen Wettbewerbsdruck auf die Nationalstaaten hinsichtlich Lohnnebenkosten und Standortbedingungen erzeugt. Im Kampf um ausländische Investitionen geraten hochregulierte Industrienationen ins Abseits und konkurrieren mit Billiglohnländern aus der zweiten und dritten Welt.
- Hinzu kommt eine *Aushöhlung nationalstaatlicher Kompetenzen*, die sich auf die regionale und supranationale Ebene verlagern. Auf regionaler Ebene geht es vor allem die Entwicklung innovativer Standortbedingungen (z.B. Bildung), auf supranationaler Ebene hingegen um die Abstimmung über soziale und ökologische (Mindest-)Standards.
- *Wissen wird zur Basisressource* und stellt Bildungsinstitutionen, Unternehmen und Beschäftigte vor neue Herausforderungen. Moderne Didaktikkonzepte und Curricula, ‚lebenslanges Lernen‘ und unternehmensinternes Wissensmanagement sind somit entscheidende Faktoren für den wirtschaftlichen und beruflichen Erfolg.

- Es kommt zu einer *Deregulierung des institutionellen Mitbestimmung*: Individuell ausgehandelte Arbeitsverträge, basierend auf Firmenanteilen, Aktienoptionen und Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitsbedingungen ersetzen die klassischen Tarifverträge und Betriebsvereinigungen.
- Weiterhin zeichnet sich eine *Erosion des Normalarbeitsverhältnisses* ab: Die Grenzen zwischen Kapital und Arbeit, bzw- selbständiger und unselbständiger Arbeit verwischen, Arbeitsbedingungen (Zeit, Ort) flexibilisieren sich ebenso wie die Berufsbiographien.
- Die Veränderungen im Wirtschaftsgeschehen implizieren schließlich einen *Umbau des Sozialstaates*. Mit der Erosion des Normalarbeitsverhältnisses, der Aushöhlung nationalstaatlicher Kompetenzen und der Deregulierung der Interessensvertretung gerät auch die Basis der klassischen sozialen Sicherungssysteme unter Druck.

Diese Aufzählung macht deutlich, daß die New Economy (auch in ihrer abgeschwächten Version) offensichtlich an den Grundlagen der Institutionen nagt, die um den traditionellen Industriestaat herum errichtet wurden. Der Reformdruck wird daher auch in Zukunft nicht weichen. Oder wie ein Beobachter formulierte: "Der Neue Markt kracht. Aber die Revolution der Ökonomie geht weiter. Und: Reformer werden weiterhin gebraucht."<sup>23</sup>

## **2.2 Auswirkungen auf den Dienstleistungssektor**

Mit der New Economy gehen Veränderungen im Wirtschaftsgeschehen einher, die auch in den Struktur-, Leistungs- und Prozeßmerkmalen des Dienstleistungssektor deutliche Spuren hinterlassen. Direkte Auswirkungen lassen sich im Bereich der produktionsbezogenen, der distributiven Dienste und der öffentlichen Dienste beobachten; im Bereich der personenbezogenen Dienste sind die Zusammenhänge zwar erst auf den zweiten Blick ersichtlich, haben aber trotzdem nachhaltige Auswirkungen.

Ein wichtiges Merkmal der Neuen Wirtschaft ist die Beschleunigung der *Innovationszyklen*. Dadurch erfährt die Leistungssteigerung entsprechender produktionsbezogener Dienstleistungen eine starke strategische Bedeutung, beispielsweise Forschung und Entwicklung, Produktdesign und Softwareentwicklung. Einen besonders wichtigen Innovationsfaktor stellt in diesem Zusammenhang die ‚intelligente‘ Verknüpfung von Gütern und Diensten dar: Ein Produkt wird als Paket aus physischem

Produkt und darauf bezogenen Dienstleistungen angeboten und vermarktet (z.B. Auto mit Wartung, Versicherung, Leasing, Software-updates, etc.). Die steigende Bedeutung der Innovationsfähigkeit setzt des weiteren auch die öffentlichen Dienste unter Druck, die die Rahmenbedingungen für Innovation bereitstellen oder verbessern (z.B. kommunale Wirtschaftsförderungen, Stadt- und Flächenplanung, Bildungseinrichtungen).

Ein weiteres kennzeichnendes Merkmal ist, daß sich Unternehmen unabhängig von ihrer Größe innerhalb kürzester Zeit dem *internationalen Wettbewerb* stellen müssen. Dies impliziert erstens einen erhöhten unmittelbaren Finanzierungsbedarf und setzt entsprechend leistungsfähige Finanzdienstleister voraus. Zweitens steigen damit auch die rechtlichen Verflechtungen an, was wiederum einen erhöhten Bedarf nach Rechts- und Steuerberatungen nach sich zieht, die auf internationale Märkte spezialisiert sind. Und drittens gewinnen die technikgestützten Dienste aus den Feldern Handel, Transport und Kommunikation an strategischer Bedeutung, denn die Teilnahme am Weltmarkt erfordert kompetente Marketing- und Logistikdienstleistungen, insbesondere an der Schnittstelle zwischen E-Commerce und Logistik.

Mit der New Economy geht außerdem eine stärkere *Diversifizierung der Kundenbedürfnisse* einher. Für die Unternehmen wird es daher nicht nur darauf ankommen, Produkte und Dienste kundengerecht und preisgünstig zu entwickeln, sondern auch Transparenz und Erreichbarkeit zu gewährleisten. E-Commerce und die schnelle Verfügbarkeit von Produkt- und Preisinformationen stellen die etablierten Vertriebs- und Logistiknetzwerke in Frage und steigern den Preiswettbewerb sowie die Geschwindigkeit von Produktzyklen. Beratungsdienste, sei es in Form unternehmensinterner Bereiche, eigenständiger Anbieter oder auch Verbraucherzentralen werden in dem Maße an Bedeutung zunehmen, wie die Produkt- und Dienstpalette anwächst. Dabei wird der Entwicklung kombinierbarer Angebotsmodule sowie interaktiven Beratungsleistungen via Internet eine besondere Bedeutung zukommen (z.B. im Computervertrieb oder bei Finanz- und Versicherungsdienstleistungen).

Schließlich ist anzumerken, daß die *Unternehmensstrukturen* und die Beziehungen zwischen den Unternehmen einem Wandel unterworfen sind. Die Beschleunigung der Innovationszyklen und die Diversifizierung der Kundenwünsche erfordern überschaubare teamartige Unternehmensstrukturen, die sich durch ganzheitliche Aufgabenbereiche und kooperative Führungsstile auszeichnen. Gleichzei-

tig wird die Netzbildung zwischen Unternehmen zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor: Es bilden sich zunehmend Verbände aus Systemführern, Systemlieferanten und Zulieferern, die häufig als virtuelle netzbasierte Firmen konstituiert sind und oft nur für den Zyklus des jeweiligen Produktes bestehen. Dieser Wandel geht mit einem steigenden Bedarf nach Unternehmensberatungen einher, die sich auf die Optimierung der Organisationsstrukturen und der *human resources* (Personalentwicklung etc.) spezialisieren. Ebenso steigt die Nachfrage nach ‚Moderatoren‘ (z.B. Wirtschaftsförderungen), die Netzbildungen initiieren und betreuen können.

Diese unvollständige Aufzählung muss an dieser Stelle ausreichen, um die Veränderungen zu skizzieren, die durch die New Economy im Bereich der produktionsbezogenen und distributiven Dienste verursacht werden. Deutlich ist einerseits, daß diese Felder im Zuge des gesamtwirtschaftlichen Wandels eine rasante Nachfragesteigerung zu verzeichnen haben, da sie entscheidend auf die Wettbewerbsposition von Unternehmen Einfluß nehmen können. Andererseits geraten die Anbieter entsprechender Dienste aber auch unter ‚Modernisierungsdruck‘, denn die New Economy geht mit gesteigerten Leistungsanforderungen einher, die neue Wege in Angebotsgestaltung und Leistungserbringung erforderlich machen. Auch hier zeichnet sich ab, daß die weitere Entwicklung des Dienstleistungssektors zwar viele neue Wachstums- und Beschäftigungsoptionen birgt, deren Erschließung aber ein gehöriges Maß an Innovationsfreude und Veränderungsbereitschaft erfordert.

Dies gilt im übrigen nicht nur für die ‚harten‘ Dienste in den Bereichen Handel, Banken und Versicherung oder im informationstechnischen Sektor: Auch die personenbezogenen Dienstleistungen bleiben von dem Wandel des gesamtwirtschaftlichen Kontextes nicht unberührt. Direkte Auswirkungen lassen sich im *Bildungssektor* beobachten. Denn der Dreh- und Angelpunkt der New Economy ist Wissen, konkreter die Produktion, Verarbeitung und Verteilung von Information mittels Neuer Medien. Daher ergeben sich auch neue Herausforderungen für die sekundären und tertiären Bildungsinstitutionen, das System der beruflichen Bildung und die betriebliche Weiterbildung. Besonders dringend ist die Reformierung der Ausbildungs- und Studiengänge: Da sich Tätigkeitsfelder und –inhalte in der New Economy schnell wandeln, wird es darauf ankommen, breite Grundlagenkenntnisse mit praktischer Erfahrung zu vermitteln – um einerseits die Durchlässigkeit zwischen einzelnen Tätigkeitsfeldern zu steigern (was gerade bei ‚einfachen Diensten‘ eine wichtige Voraussetzung für berufliche Mobilität und Aufstiegschancen ist), andererseits die Ausbildung spezialisierter und –diversifizierter

Qualifikationen zu ermöglichen (um z.B. die Wettbewerbsfähigkeit bei unternehmensbezogenen Diensten zu steigern). Der Vermittlung informations- und kommunikationstechnischer Kompetenzen kommt dabei natürlich eine Schlüsselstellung zu, gefragt sind aber ebenso ausgeprägte soziale, organisatorische und ‚unternehmerische‘ Fähigkeiten.

Ein weiterer wichtiger Träger der Neuen Wirtschaft ist der Bereich der *konsumbezogenen Dienste*. Die Anhebung des Wohlstandsniveaus und die zunehmende Ausweitung der Freizeit haben in den modernen Gesellschaften dazu geführt, daß sich die Angebotspalette in den Bereichen Sport, Hobby, Unterhaltung und Tourismus stetig ausgeweitet und ausdifferenziert hat. Einige dieser Dienste sind in dem Sinne nicht New-Economy-tauglich, als das sie dem lokalen Kontext verhaftet bleiben (man denke an das klassische Dienstleistungsbeispiel ‚Haare schneiden‘). Bei vielen anderen Diensten ist dies jedoch nicht der Fall. Die Beispiele Napster und amazon.de veranschaulichen, daß Freizeit, Unterhaltung und Kultur längst eine globale Angelegenheit geworden sind. Auch hier leisten die Neuen Medien wichtige Dienste: Sie ermöglichen nicht nur die Teilhabe an Freizeitevents, die an weit entfernten Orten vonstatten gehen, sondern sind auch bei der Erstellung von kundenspezifisch zugeschnittenen ‚Freizeitpaketen‘ behilflich, indem sie die Angebote unterschiedlicher Dienstleister bündeln.

Bleiben schließlich die sozialen Dienste und der Gesundheitssektor. Unter negativen Vorzeichen zeigt sich der Einfluß der Neuen Wirtschaft zunächst einmal darin, daß sie die ‚Krise des Sozialstaates‘ verschärft und einen gewaltigen Modernisierungsdruck auf organisatorischer und finanzieller Ebene erzeugt. Dabei wird es nicht nur darum gehen, soziale Dienste effizienter und ressourcenschonender zu erbringen, um den deutschen Standort zu entlasten. Unter qualitativen Gesichtspunkten muß sich das Leistungsangebot des Sektors an die pluralen Bedürfnisse moderner Gesellschaften anpassen, um seiner entscheidenden Funktion – Steigerung der Lebensqualität – auch weiterhin gerecht werden zu können.

Der Einfluß der New Economy zeigt sich des weiteren darin, daß Neue Medien auch in diesem Sektor Einzug gehalten haben. Früher wurde hier von einer starken Technikresistenz ausgegangen, da die Beziehung zwischen Klient und Anbieter besonders intensiv und der lokale Bezug besonders hoch ist. Anwendungsmöglichkeiten wie Telemedizin, ‚virtuelle Altenheime‘ oder Internetseelsorge setzen

jedoch genau an dieser zwischenmenschlichen Dimension an und bewirken eine räumliche und zeitliche Entkopplung zwischen Klient und Dienstleister, mit anderen Worten: Sie brechen das *uno-actu*-Prinzip auf. Dies bewirkt einerseits, daß sich in diesem Feld auch Rationalisierungsspielräume eröffnen. Die Arbeitsintensität des Sektors nimmt ab und es kann nicht mehr automatisch davon ausgegangen werden, daß eine Steigerung der Nachfrage auch automatisch eine Steigerung der Beschäftigungszahlen nach sich zieht. Andererseits ermöglichen Neue Medien aber auch die Gestaltung neuer bedarfsgerechter Angebote und nehmen daher eine Schlüsselposition bei der Modernisierung des Sozial- und Gesundheitssektors ein. Durch entsprechende Technik können zum Beispiel Zweitdiagnosen durch Ärzte im Ausland zeitsparender und weniger umständlich vonstatten gehen, oder die medizinische Nachsorge bei Operationen kann zu Hause erfolgen.

### **3. Schlußfolgerungen und Gestaltungsherausforderungen**

Insgesamt zeigt sich, daß der Dienstleistungssektor im Zuge der New Economy massive Veränderungen erfährt. Besonders deutlich sind diese Auswirkungen im Bereich der ‚harten‘ Dienstleistungen. Da diese entscheidende Beiträge zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit leisten können, werden sie im Zuge der New Economy verstärkt nachgefragt. Damit nimmt aber auch der Modernisierungsdruck in bezug auf Angebotsgestaltung, Qualifizierung und Unternehmensstrukturen zu. Im Bereich der personenbezogenen Dienste hält die New Economy insbesondere über den verstärkten Einsatz Neuer Medien Einzug. Diese eröffnen einerseits neue Spielräume bei der bedarfsgerechten Angebotsgestaltung, steigern aber auch die Rationalisierungspotentiale.

Deutlich wird des weiteren, daß Dienstleistungen zwar eine zunehmend globale Dimension inneohnt, dadurch aber die Bedeutung des lokalen Kontextes nicht abnimmt. Dies bezieht sich insbesondere auf die Gestaltung der sog. weichen Standortfaktoren, die in der New Economy zu wichtigen Wettbewerbsparametern geworden sind (Bildung, Netzwerk-, Technologiemanagement). Die Regionalforschung hat in den letzten Jahren mit einer Fülle an beeindruckenden Beispielen aufgewartet, in denen Regionen ihre lokale Wirtschaft beim Aufbruch in die globalen Märkte flankierten, indem sie auf diese Faktoren Einfluß nahmen. Noch deutlicher ist der lokale Bezug bei den personenbezogenen Dienstleistungen. Zwar tragen soziale Gemeinschaften mittlerweile auch deutlich globale Züge (Chatrooms u.ä.), nichtsdestotrotz ist die lokale Ebene nach wie vor entscheidend für die Bil-

derung der Gemeinschaften, die von personenbezogenen Diensten profitieren. Für die weitere Entwicklung der personenbezogenen Dienste wird es daher auch darauf ankommen, das Verhältnis von Globalität und Lokalität so auszubalancieren, daß einerseits eine möglichst große Reichweite bei der Erbringung der Dienstleistungen erzielt wird, andererseits aber auch die spezifischen Merkmale vor Ort berücksichtigt werden können.

In der New Economy stellt sich auch die Frage nach den Beschäftigungsimpulsen neu. Denn mehr denn je wird deutlich, daß der Dienstleistungssektor kein Auffangbecken darstellt, der Beschäftigungspotentiale gleichsam automatisch realisiert. Der massive Einsatz Neuer Medien und die zunehmend globale Dimension von Dienstleistungen führen vielmehr zu einer ‚Entmystifizierung‘ des Sektors: Sie steigern zwar einerseits seine strategische Bedeutung hinsichtlich Wettbewerbsfähigkeit und Lebensqualität, eröffnen andererseits aber auch Rationalisierungsspielräume und machen den Sektor anfällig für Modernisierungsdefizite. Unter diesen Vorzeichen werden gezielte Strategien und Bemühungen erforderlich sein, um eine gleichzeitig bedarfs- und beschäftigungsgerechte Entwicklung des Sektors zu fördern.

Vor diesem Hintergrund müssen insbesondere folgende Gestaltungsherausforderungen intensiv diskutiert werden:

- Wie und unter welchen Voraussetzungen können Dienstleistungen die *Wettbewerbsfähigkeit* in der New Economy steigern? Welche Dienstleistungen sind geeignet, Innovationspotentiale zu fördern und umzusetzen? Wie muß ein wettbewerbsfreundlicher Bildungssektor gestaltet sein? Welche Maßnahmen tragen zur Förderung der Gründerkultur bei? Mit diesen Aspekten beschäftigen sich insbesondere Kap. 4 (Bildung) und Kap.5 (Gründungsgeschehen).
- Wie und unter welchen Voraussetzungen können Dienstleistungen die *Lebensqualität* in der New Economy steigern? Welche Angebote im Freizeit-, Sozial- und Gesundheitssektor können den diversifizierten Lebensstilen und Berufsbiographien gerecht werden? Welchen Herausforderungen ergeben sich in den sozialen Sicherungssystemen, um die Finanzierung und Qualität von Diensten zu gewährleisten? Diese Fragen werden insbesondere in Kap. 5 (Tourismus) und Kap. 6 (Sozial- und Gesundheitssektor) aufgegriffen.
- Wie kann *Technik* die Qualität von Dienstleistungen verbessern? Welche Technologien spielen in einzelnen Dienstleistungsfeldern eine besondere Rolle? Wie kann Technik zur Entwicklung von



Angebotsmodulen beitragen? Wo liegen die Grenzen und Defizite des Technikeinsatzes und welche Implikationen ergeben sich daraus für die Akteure der Technologieentwicklung? Kap. 2 (Handel) sowie Kap. 8 (Dienstleistungspolitik) diskutierten diese Aspekte.

- Wie muss die Interessensvertretung auf betrieblicher und tariflicher Ebene gestaltet sein, um den veränderten Arbeits- und Berufsrealitäten gerecht zu werden? Welche Strategien der *Organisationsentwicklung* lassen sich im Dienstleistungssektor beobachten und wie verändern sich Führungsstile, Tätigkeitsprofile und Arbeitskultur? Dies ist Thema in Kap. 7 (Interessensvertretung).
- Wie könnten die Grundzüge einer ‚*Dienstleistungspolitik*‘ in einer globalisierten Wirtschaft aussehen? Auf welchen Leitbildern müsste eine dienstleistungsorientierte Politik basieren und welche Implikationen hätte dies für die Wirtschafts-, Sozial-, Beschäftigungs- und Technologiepolitik? Diese Fragen sind Schwerpunkt des letzten Kapitels (Dienstleistungspolitik).

---

<sup>1</sup> OECD (2000): Statistics on Value Added and Employment. Paris

<sup>2</sup> Reissert, B./Schmid, G./Jahn, S. (1989): Mehr Arbeitsplätze durch Dienstleistungen? – Ein Vergleich der Beschäftigungsentwicklung in den Ballungsregionen der Bundesrepublik Deutschland. WZB-Discussion Paper FS 89/14. Berlin

<sup>3</sup> Offe, C. (1984): „Arbeitsgesellschaft“: Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Frankfurt a. Main

<sup>4</sup> Vgl. auch Häußermann, H./Siebel, W. (1995): Dienstleistungsgesellschaften. Frankfurt a. Main

<sup>5</sup> Fourastié, J. (1954): Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Köln

<sup>6</sup> Beyer, L. u.a. (2000): Zukunftsbranche Lebensqualität? Chancen und Herausforderungen beim Ausbau personenbezogener Dienstleistungen, in: Institut Arbeit und Technik (Hrsg.): Jahrbuch 1999/2000, 28-45

<sup>7</sup> Vgl. auch Baethge, M. (2000): Abschied vom Industrialismus: Konturen einer neuen gesellschaftlichen Ordnung der Arbeit, in: SOFI-Mitteilungen 28/2000

<sup>8</sup> Auf den schwedischen und amerikanischen Wege in die Dienstleistungsgesellschaft und ihre ‚Tauglichkeit‘ für die Bundesrepublik machte Scharpf bereits in der Mitte der 80er Jahre aufmerksam. Vgl. Scharpf, F. (1986): Strukturen der postindustriellen Gesellschaft oder: Verschwindet die Massenarbeitslosigkeit in der Dienstleistungs- und Informationsökonomie?, in: Soziale Welt 1, S.3-24

<sup>9</sup> Arbeitsgruppe Benchmarking des Bündnis für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit (1999): Möglichkeiten zur Verbesserung der Beschäftigungschancen gering qualifizierter Arbeitnehmer. Presse- und Informationsamt der Bundesregierung. Berlin

<sup>10</sup> Freeman und Schettkat bezweifeln generell, ob die These der Lohnspreizung empirisch aufrecht zu erhalten ist. So ist nach ihren Analysen erstens kein Zusammenhang zwischen den sektorenbezogenen Differenzen der Erwerbsquote und den Differenzen der Durchschnittseinkommen ersichtlich, zweitens entspräche ein hypothetischer deutscher Mindestlohn, der über der Sozialhilfe ansetzt (34% des Durchschnittslohns), in etwa dem Mindestlohn der USA (32%), wobei auch in den USA die Anzahl der zum Mindestlohn Beschäftigten relativ gering ist

---

Andere Studien kommen bekanntlich zu anderen Ergebnissen – eine abschließende Beurteilung kann an dieser Stelle nicht vorgenommen werden. Vgl. Freeman, R. / Schettkat, R. (2000): *Low Wage Services: Interpreting the US-German Difference*. Working Paper 7611, National Bureau of Economic Research. Cambridge.

<sup>11</sup> Freeman, R. / Schettkat, R. (2001): *Marketization of Production and the US-Europe Employment gap*. London School of Economics.

<sup>12</sup> Freeman/Schettkat 2001, a.a.O.

<sup>13</sup> Siebel, W. (1998): *Entwicklung zur Dienstleistungsgesellschaft und soziale Ausgrenzung*, in: Sozialforschungsstelle Dortmund (Hg.): *Mit der Sozialberichterstattung zur Innovativen Sozialgemeinde: Dokumentation der Veranstaltung am 19.12.1997 im Landesinstitut Sozialforschungsstelle in Dortmund-Eving, Dortmund*: S. 9-17

<sup>14</sup> Freeman/Schettkat 2001, a.a.O.

<sup>15</sup> Baethge, M. (2000): *Abschied vom Industrialismus: Konturen einer neuen gesellschaftlichen Ordnung der Arbeit*, in: SOFI-Mitteilungen 28/2000, S. 10

<sup>16</sup> Vgl. Huber, J. (2000): *Die "Neue Wirtschaft" und ihre Konsequenzen für Staat und Regierung*. Dialog Wirtschaftspolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung, verf. Ms., Universität Halle an der Saale

<sup>17</sup> Vgl. Stierle, M.H. (2000): *New Economy – Wunschtraum oder Realität?*, in: WIRTSCHAFTSDIENST 2000/IX

<sup>18</sup> Bell, Daniel (1985): *Die nachindustrielle Gesellschaft*. Frankfurt

<sup>19</sup> Vgl. Fabel, O./Miehe-Nordmeyer, G./Wahrenburg, M. (2000): *New Economy*. Dialog Wirtschaftspolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung, verf. Ms., Universität Konstanz

<sup>20</sup> Huffs Schmid, J. (2000): *New Economy in den USA*, in: *Blätter für deutsche und internationale Politik* 12/00, S. 1258-1262

<sup>21</sup> DIE ZEIT (2000): *Zu schön, um wahr zu sein. Die These von der revolutionären Wirkung der New Economy gerät ins Wanken*. 29/00

<sup>22</sup> DIE ZEIT (2000): *Klick – und weg. Start-ups im Internet mischen die gesamte Wirtschaft auf. Doch nun frißt die New Economy ihre Kinder*. 46/00

<sup>23</sup> DIE ZEIT (2001): *Die New Economy lebt*. 03/01