

Bestandsaufnahme und Bilanzierung von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder



ARBEITSKREIS DIENSTLEISTUNGEN



**FRIEDRICH
EBERT**

STIFTUNG

Wirtschaftspolitik

80
1925
2005
80 Jahre für
Soziale Demokratie

Friedrich-Ebert-Stiftung

Wirtschaftspolitik

Arbeitskreis Dienstleistungen

Bestandsaufnahme und Bilanzierung
von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder

Dr. Edelgard Kutzner*

* Dr. Edelgard Kutzner ist Koordinatorin des Forschungsbereichs
Dienstleistungsarbeit im gesellschaftlichen Wandel,
Sozialforschungsstelle Dortmund

Herausgegeben vom
Wirtschafts- und sozialpolitischen Forschungs- und
Beratungszentrum der Friedrich-Ebert-Stiftung
Abteilung Wirtschaftspolitik
Godesberger Allee 149, D-53170 Bonn
<http://www.fes.de/wirtschaftspolitik/>
Umschlag: Pellens Kommunikationsdesign Bonn
Oktober 2005
ISBN 3-89892-418-1

Inhalt	Seite
Vorwort	5
Einleitung	6
Zusammenfassung	7
1. Dienstleistungen als Wachstumsfeld	9
2. Dienstleistungsinitiativen auf Bundesebene	10
2.1 Die Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ des BMBF.....	10
2.2 Dienstleistungsforschung/ -aktivitäten anderer Bereiche	13
2.2.1 Dienstleistungsforschung auf Bundesebene	13
2.2.2 Dienstleistungsforschung in ausgewählten Förderinstitutionen.....	16
2.2.3 Eigenforschung an ausgewählten Forschungsinstituten	18
2.2.4 Forschungsaktivitäten der Europäischen Union	18
2.2.5 Fazit zur Dienstleistungsforschung in anderen Bereichen	20
3. Dienstleistungsaktivitäten in ausgewählten Bundesländern	21
3.1 Dienstleistungsoffensive Nordrhein-Westfalen	21
3.2 Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg	23
4. Einschätzungen zu Wirkungen der Initiativen durch die Befragten	31
4.1 Einschätzungen zur allgemeinen Entwicklung von Dienstleistungen.....	31
4.2 Einschätzungen zur Dienstleistungsinitiative des BMBF	33
4.3 Einschätzungen zu den Landesinitiativen	37
4.4 Zukünftige Themen aus Sicht der Befragten.....	38
Anhang Die Phasen der Dienstleistungsinitiative im Detail.....	41
Der Arbeitskreis Dienstleistungen	45

Vorwort

Der von der Friedrich-Ebert-Stiftung und der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di gemeinsam getragene Arbeitskreis Dienstleistungen hat sich zum Ziel gesetzt, die Begegnung und den Diskurs von Praxis, Wissenschaft und Politik zu dienstleistungspolitischen Themen zu fördern und für die Dienstleistungsentwicklung relevante Fragestellungen zu identifizieren. Die vorliegende Bestandsaufnahme von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder dient diesem Ziel in besonderem Maße.

Die darin getroffenen Ausführungen und Einschätzungen gehen für den mit umfassenden, zukunftsorientierten Dienstleistungskonzepten nicht gerade verwöhnten Leser weit über die mit einer reinen Bestandsaufnahme verbundenen Erwartungen hinaus.

Die hier dokumentierten Einschätzungen verschiedener Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder stützen die Vermutung, dass trotz vielfältiger zumeist politisch induzierter Dienstleistungsinitiativen seit nunmehr 10 Jahren eine von Experten geforderte eigenständige Dienstleistungspolitik noch immer nicht aus dem Schatten traditioneller Industriepolitik herausgetreten ist. Obgleich die Wertschöpfung in den Dienstleistungsbereichen schneller wächst als im industriellen Sektor, hat diese Entwicklung noch kaum eine Entsprechung in einer Dienstleistungspolitik gefunden, die der gesamtwirtschaftlichen Bedeutung von Dienstleistungsarbeit gerecht würde.

Nach im Oktober 2005 veröffentlichten Erhebungen des Statistischen Bundesamtes* ist der Anteil der Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich von 1970 bis 2004 von 45% (12 Mio.) auf 71% (27 Mio.) angestiegen.

Ähnlich verhält es sich mit der Entwicklung der Wertschöpfung des Dienstleistungssektors: Sie lag 1970 mit 48% noch auf gleicher Höhe mit dem produzierenden Gewerbe und stieg auf fast 70% im Jahr 2004. Der Anteil des produzierenden Gewerbes fiel im gleichen Zeitraum auf 29%.

Mit dem damit verbundenen Strukturwandel gehen große gesellschaftspolitische Herausforderungen einher, für die Politik, Gewerkschaften und Wirtschaft zukunftsfähige Antworten finden müssen. Dabei gilt es nicht nur, das Bewusstsein für das Thema Dienstleistungen zu stärken, sondern auch Konzepte und Strategien zur Erschließung von Dienstleistungspotentialen zu entwickeln, um den schlafenden Riesen ‚Dienstleistungssektor‘ zu wecken.

Die Entwicklung des Dienstleistungssektors wird entscheidend mitbestimmen, wie wir in Deutschland in Zukunft leben und arbeiten werden.

Die vorliegende Bestandsaufnahme gibt darüber hinaus auch Auskunft über das, was in dem Bereich ‚Dienstleistungsinitiativen‘ auf Bundes- und Landesebene bislang stattgefunden, was sich davon bewährt hat und was anschlussfähig ist, wenn es darum geht, Dienstleistungspolitik verstärkt in das Blickfeld öffentlicher Debatten zu rücken.

Bonn/Berlin, Oktober 2005

Helmut Weber

* Statistisches Bundesamt, Dienstleistungen in Deutschland – Entwicklungen und Ergebnisse 2003/2004, Wiesbaden, Oktober 2005

Einleitung

Bei der vorliegenden Bestandsaufnahme und Bilanzierung von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder standen zwei Fragen im Vordergrund:

1. Welche Dienstleistungsinitiativen gab/gibt es auf Bundes- und Länderebene?
2. Wie schätzen Fachleute Verlauf und Wirkungen dieser Dienstleistungsinitiativen ein?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden unterschiedliche Zugänge gewählt. Neben einer Auswertung von Veröffentlichungen wurden Experteninterviews durchgeführt. Dabei ging es nicht so sehr um die vollständige Auflistung aller Aktivitäten, sondern eher um die Auswahl einiger Meilensteine sowie um Einschätzungen der befragten ExpertInnen, die entweder auf Bundes- oder Landesebene zu den Protagonisten von Dienstleistungsinitiativen gezählt werden können. Dabei handelt es sich um Vertreterinnen und Vertreter des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF), des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA), des Ministeriums für Wirtschaft und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen (MWA in NRW), des Wirtschaftsministeriums des Landes Baden-Württemberg (WM von Baden-Württemberg), des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) und einer Forschungseinrichtung. Die Befragten werden allerdings im Folgenden nicht namentlich genannt¹.

¹ Bemerkenswert ist an dieser Stelle: Während der Gespräche mit nahezu allen ExpertInnen war eine hohe emotionale aufgeladene Stimmung zu spüren. Die Befragten berichteten von Benachteiligungen, verletzten Eitelkeiten, Schmollecken, aber auch Aufbruch, Kampf und Engagement. Daraus kann die Schlussfolgerung gezogen werden: Beim Thema Dienstleistungsinnovation handelt es sich um ein Zukunftsthema mit einer gebrochenen Vergangenheit.

Zusammenfassung

„Als Antwort auf die mangelnde Dienstleistungsorientierung der deutschen Wirtschaft und Forschung wurde im Jahre 1995 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) mit der Initiative ‚Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert‘ ein zentraler Grundstein zur umfassenden Entwicklung von Dienstleistungen in Deutschland gelegt“, so die einführenden Worte einer Broschüre des Projektträgers im DLR „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen.“ Die Entwicklung dieser Initiative, von der Bestandsaufnahme „Dienstleistung 2000plus“ ab dem Jahr 1995 über die prioritären Erstmaßnahmen mit hochkarätiger Beteiligung bis hin zu den Förderphasen 1 und 2 bilden den groben Rahmen, dem der vorliegende Text zugeordnet werden kann.

Die folgenden Ausführungen sollen die Ergebnisse der vorliegenden Bestandsaufnahme und Bilanzierung von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder skizzieren.

Die Dienstleistungsinitiative auf Bundesebene war die Antwort auf die mangelnde Dienstleistungsorientierung der deutschen Wirtschaft.

Sie sollte

- die Entwicklung des Dienstleistungssektors unterstützen
- die Aufgeschlossenheit für Forschung und Entwicklung erhöhen
- Anreize für weitere Initiativen geben
- die Konsequenzen für Qualifizierung und Qualifikation aufzeigen und Umsetzungsstrategien unterstützen
- die erforderlichen Vernetzungen mit anderen Wirtschaftssektoren fördern.

In diesem Zusammenhang wird betont, dass es nicht um die Aufrechterhaltung des Gegensatzpaares Industrie vs. Dienstleistungen geht, sondern um die Verknüpfung von beidem.

Im Urteil der befragten Fachleute hat die Dienstleistungsinitiative auf Bundesebene

- Impulse für die Dienstleistungswirtschaft gesetzt und zur Eigeninitiative angeregt,
- sich noch zu wenig mit Wertschöpfung und zu stark mit der Gestaltung von Arbeitsbedingungen befasst.

Angemerkt wird hier, dass der Impuls oder Einfluss der Dienstleistungsinitiative nicht immer eindeutig rückführbar sei, aber oft in einer „bemerkenswerten Nähe“ stehe.

Die Dienstleistungsinitiativen auf Länderebene bündeln teilweise bereits lange Zeit vorhandene Einzelaktivitäten.

Sie sollen

- Wachstums- und Beschäftigungspotentiale identifizieren und aktivieren
- Serviceorientierung und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen stärken
- Dienstleistungsmentalität und -kultur stärken
- die Dienstleistungskompetenz erhöhen
- neue Dienstleistungen entwickeln
- den Export von Dienstleistungen fördern
- den Wirtschaftsstandort stärken
- die Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern fördern.

Im Urteil der befragten Fachleute sind Landesinitiativen auf die Entwicklung von regionalen Alleinstellungsmerkmalen ausgerichtet. Sie beachten den Zusammenhang von Dienstleistung und Industrie, sie schaffen eine der Bedeutung des Dienstleistungssektors angemessene ministerielle Zuständigkeit und sie machen die Beispiele guter Praxis einer breiteren Öffentlichkeit bekannt.

Im Gesamturteil der befragten Fachleute

- ist die Dienstleistungspolitik im Vergleich zur Industriepolitik unterbewertet,
- ist die Dienstleistungspolitik und -forschung institutionell nicht ausreichend abgesichert,
- besteht in der aktuellen Dienstleistungspolitik die Gefahr des Abgleitens in eine Niedriglohn-Debatte.

Wichtige Themen für die Zukunft sind aus Sicht der befragten ExpertInnen

- die Standardisierung von Dienstleistungen,
- die Themen Service Engineering, Service Productivity, Service Experience,
- die Schaffung von humanen Arbeitsbedingungen und qualifizierten Arbeitsplätzen in der Dienstleistungswirtschaft,
- die Thematisierung der Geschlechterfrage,
- eine breitere gesellschaftliche Debatte (Dienstleistungsmentalität).

1. Dienstleistungen als Wachstumsfeld

Dienstleistungen werden als Motor des wirtschaftlichen Wachstums, der Beschäftigungszunahme und der Innovation gesehen. „Dienstleistungen in allen Bereichen der Volkswirtschaft waren und sind der Motor des wirtschaftlichen Wachstums und der Beschäftigungszunahme in Deutschland. Selbst in wirtschaftlich ungünstigen Zeiten haben sie sich positiver entwickelt als klassische Produktionsbereiche. Für den Lebens- und Wirtschaftsstandort Deutschland sind die Dienstleistungen wesentlicher Bestandteil einer Strategie zur Stärkung der globalen Wettbewerbsfähigkeit. Hierzu tragen insbesondere hochwertige, exportfähige Dienstleistungen bei, mit denen auch arbeitsmarktpolitisch zukunftsweisende Akzente gesetzt werden können.“(Ernst 2002)²

Die größten Wachstumspotentiale werden bei den innovativen Dienstleistungen erwartet. Das Attribut „innovativ“ kann sich dabei sowohl auf Dienstleistungsprodukte aber auch auf -prozesse beziehen. Innovatives Wachstum wird u.a. in folgenden Bereichen erwartet

- Informationstechnologie
- Medien und Entertainment
- Neue Finanzdienstleistungen
- Öffentliche Dienstleistungen
- Soziale und Gesundheitsdienstleistungen
- Facility Management
- Call Center
- Virtuelle Unternehmen
- Neue Handelsformen (u.a. E-Business)
- Mikrounternehmen

Kann somit die Dienstleistungswirtschaft einerseits als Leitsektor für Innovation, Arbeit und Beschäftigung angesehen werden, so weist andererseits die Dienstleistungsforschung ähnlich wie die Dienstleistungswirtschaft selbst eine gewisse Zersplitterung auf. Ernst (a.a.O.) merkt hierzu an, dass es außer der Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ keine geschlossene Förderkonzeption gab, wie sie für das Thema „Produktion“ vorhanden ist. Neben einem eigenen Programm beim BMBF ist auch im BMWA (früher BMWi) die Industrieforschung in einer Abteilung

gebündelt. Dienstleistungsaktivitäten hingegen werden quer durch Ministerien, Referate und Abteilungen verfolgt. Dieses Fehlen einer Gesamtkonzeption wurde schon vom Beirat „Dienstleistung 2000plus“ im Jahre 1998 als negativ angesehen, und er hat entsprechende Maßnahmen gefördert. Eine Gesamtkonzeption ist bis heute allerdings nicht erkennbar.

Zunächst werden die Dienstleistungsinitiativen auf Bundesebene behandelt. Es folgt eine Darstellung der Initiativen in Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg. Im Schlusskapitel werden die Einschätzungen der befragten ExpertInnen zu diesen Initiativen zusammengefasst.

Folgende Fragen stehen im Mittelpunkt³

- Was waren die Auslöser für die Dienstleistungsinitiativen? („Dienstleistungslücke“ der 90er Jahre)
- Wo gibt es Dienstleistungsinitiativen? (Bund, Land, Region, Stadt)
- Wer organisiert Dienstleistungsinitiativen? (Ministerien des Bundes, der Länder, Private)
- Wer unterstützt Dienstleistungsinitiativen finanziell und/oder ideell? (Bund, Land, Verbände, Unternehmen)
- Wie sind die Dienstleistungsinitiativen angelegt (überregional/regional, Institution/Netzwerk)?
- Gibt es Verknüpfungen? (regionale mit den Bundesinitiativen)
- Was sind die jeweiligen Ziele? (z.B. Unternehmensgründungen, Beschäftigungsförderung, Umstrukturierung von Unternehmen, Strukturwandel in Regionen, Mentalitätsveränderungen)
- Wer sind die Zielgruppen? (Klein- und Mittelbetriebe, Branchen, ArbeitnehmerInnen, Arbeitslose, KundInnen)
- Was beinhalten Dienstleistungsinitiativen? (Projektförderung, Wettbewerb, Werbung, Qualifizierung, Vernetzung)
- Wird die Geschlechterfrage explizit aufgegriffen (wie im Dienstleistungswettbewerb Ruhrgebiet)?

² Gerhard Ernst: Innovative Dienstleistungen, Bonn 2002

³ Die ebenfalls interessante Frage, inwieweit die Einbettung der diversen Aktionen in eine breitere gesellschaftliche Initiative die Wirksamkeit erhöht, konnte im Rahmen dieser Recherche nicht behandelt werden.

2. Dienstleistungsinitiativen auf Bundesebene

2.1 Die Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ des BMBF

Als Antwort auf die mangelnde Dienstleistungsorientierung der deutschen Wirtschaft wie auch der Forschung wurde im Jahre 1995 vom BMBF mit der Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ ein zentraler Grundstein zur umfassenden Entwicklung der Dienstleistungen in Deutschland gelegt. Die Initiative begann mit einer Bestandsaufnahme im Jahr 1995 (Bullinger 1995). Das Jahr 1996 war dann durch eine breite öffentliche Diskussion zur Definition von Forschungs- und Handlungsempfehlungen gekennzeichnet. Die Ergebnisse dieser Phase, an der sich über 300 ExpertInnen beteiligten, wurden 1996 vorgestellt (Bullinger 1997, 1998). 1997 und 1998 waren durch 10 „Prioritäre Erstmaßnahmen“ (PEM) gekennzeichnet. Dies waren 10 große Forschungsprojekte, die Kerne für das zukünftige Geschehen bilden sollten. Diese Ergebnisse wurden im September 1998 auf der 3. Dienstleistungstagung vorgestellt (Bullinger 1998).

Ein wesentliches Instrument dabei war die Förderung von Ideen, Konzepten, Strategien und Modellen mit dem Ziel, „notwendige Anstöße für eine erfolgreiche und stabile Entwicklung der Potentiale des Lebens- und Wirtschaftsstandortes sowie der Sicherung der Beschäftigung“ zu geben (Ernst a.a.O.). Dazu sollte

- die Entwicklung des Dienstleistungssektors unterstützt,
- die Aufgeschlossenheit für Forschung und Entwicklung erhöht,
- ein Anreize für Initiativen in den Unternehmen gegeben,
- die Konsequenzen für Qualifizierung und Qualifikation aufgezeigt und Umsetzungsstrategien unterstützt sowie
- die erforderlichen Vernetzungen mit anderen Wirtschaftssektoren gefördert werden.

Ein Beirat wurde eingerichtet unter der Leitung von Klaus Mangold (Vorstands-

mitglied Daimler-Benz AG und Vorstandsvorsitzender Daimler-Benz Inter-Services (debis) AG, Berlin und Stuttgart, heute: Daimler Chrysler Interservices debis AG). Weitere Beiratsmitglieder waren

- Prof. Wolfgang Fürniß (Generalbevollmächtigter für Wirtschaftsbeziehungen, SAP AG, Walldorf),
- Reinhold Hendricks (Vorstandsmitglied Allianz Lebensversicherungs AG, Stuttgart),
- Dr. rer. nat. Haben Hultsch (Vorstandsmitglied TD Technik/Dienste, Deutsche Telekom AG, Bonn),
- Dipl.-Volkswirt Jürgen Husmann (Mitglied der Hauptgeschäftsführung, Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, Köln),
- Prof. Dr.-Ing. h.c. Dr.-Ing. E.h. Reinhardt Jünemann (Geschäftsführender Leiter Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML, Dortmund),
- Dr. rer. nat. Hermann Krämer (Vorstandsmitglied VEBA AG, Düsseldorf),
- Dipl.-Betriebswirt (FH) Klaus-Dieter Laidig (Geschäftsführer Hewlett-Packard GmbH, Böblingen),
- Dr. rer. oec. Thomas Middelhoff (Vorstandsmitglied Bertelsmann AG, Gütersloh),
- Prof. Dr. Frieder Naschold (Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH, Berlin),
- Maud Pagel (Mitglied des Gesamtbetriebsrates Deutsche Telekom AG, Bonn),
- Prof. Dr. habil. Sybille Peters (Institut für Berufs- und Betriebspädagogik, Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg),
- Dieter Philipp (Emil Philipp GmbH, Präsident der Handwerkskammer Aachen und Mitglied des Präsidiums des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks, Aachen),
- Prof. Dr. rer. pol. Arnold Picot (Institut für Organisation, Ludwig-Maximilians-Universität München),
- Prälat Hellmut Puschmann (Präsident des Deutschen Caritasverbandes e.V., Freiburg),

- Horts Rompcik (Mitglied der Unternehmensleitung REWE-Zentral AG, Köln),
- Dipl.-Volkswirt Klaus Schmitz (Leiter Abteilung Struktur- und Umweltpolitik DGB Bundesvorstand, Düsseldorf) und
- Prof. Dr. rer. pol. Norbert Walter (Geschäftsführer Deutsche Bank Research, Frankfurt).

Ein zentrales Ergebnis dieses Grundlagenprojekts lag in der Erarbeitung eines Leitbildes „Dienstleistung 2000plus“. Dieses Leitbild diente dazu, den normativen Rahmen festzulegen, in dem die Dienstleistungswirtschaft innerhalb des Vorhabens betrachtet wurde. Das Leitbild umfasst folgende sechs Leitsätze:

1. Erhalt und Verbesserung des Lebens- und Wirtschaftsstandortes, zukunftsfähiges und nachhaltiges Wirtschaften
2. Entwicklung von Beschäftigung und sozialer Sicherheit
3. Einbindung in globale Kooperationen und Entwicklung vernetzter vertikaler und horizontaler Kooperationen
4. Kunden- und Nutzerorientierung, kreative und persönlichkeitsfördernde Arbeitsgestaltung, sozial und ökologisch orientierte Technikgestaltung
5. Innovationsfähigkeit des Bildungssystems, Schaffung attraktiver Arbeitsplätze für unterschiedliche Qualifikationen
6. Weiterentwicklung der offenen Gesellschaft, Verbesserung von Handlungsfähigkeit und Partizipationschancen.

Diese Leitsätze dienten als Folie für die nachfolgenden Bekanntmachungen.

Das Förderkonzept der Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ begann im Jahre 1995 mit der Untersuchung „Dienstleistung 2000plus“. Zielgruppen dieser Untersuchung waren private und öffentliche Dienstleister, Profit- und Nonprofit-Organisationen. Als Ziele wurden genannt: Ermittlung von Trends und Wachstumsbereichen in der globalen Dienstleistungswirtschaft, Herausarbeitung von Forschungsbedarfen und Handlungsempfehlungen zur Stärkung des Dienst-

leistungsbereichs. Hiervon wiederum sollten Impulse für die Zukunft der Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ ausgehen. Die Ergebnisse sind im Sammelband von Bullinger⁴ dokumentiert. Elf Arbeitsgruppen, bestehend aus Expertinnen und Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft, intermediären Organisationen und Politik haben zu zwölf verschiedenen Themen gearbeitet:

1. Entwicklungstrends im Dienstleistungssektor
2. Standortsicherung der Dienstleistungsproduktion
3. Innovationsmanagement und Qualität, Handel
4. Distribution, Freizeit und Konsum
5. Umweltbezogene Dienstleistungen
6. Mediendienste
7. Neue Unternehmensmodelle
8. Lernende Organisation und ganzheitliche Arbeitsgestaltung
9. Öffentliche Dienstleistungen
10. Kommunikations- und Finanzdienste
11. Soziale Gesundheitsdienste
12. Bildung und Lernprozesse.

„Ohne ihr außergewöhnliches, in der deutschen Forschungslandschaft einmaliges Mitwirken wären diese wertvollen Ergebnisse nicht zustande gekommen“, so kommentierte Bullinger die Arbeit der ExpertInnen im Vorwort des Ergebnisbandes. Ein hohes Engagement schreibt er hierbei auch der Dienstleistungswirtschaft sowie den Tarifvertragsparteien zu. Die Ergebnisse werden als „Meilensteine“ im Rahmen der Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ bezeichnet. Stellvertretend für die Wirtschaft formulierte Klaus Mangold die Hoffnung, die er mit dieser Initiative verbindet: „Wir müssen herausfinden, warum andere Staaten auf dem Zukunftssektor 'Dienstleistungen' so stark geworden sind und durch welche Faktoren diese Entwicklung begünstigt wurde. Nur so wird Deutschland im internationalen

⁴ Hans-Jörg Bullinger (Hrsg.): Dienstleistung 2000plus: Zukunftsreport Dienstleistungen in Deutschland, Stuttgart 1998

Wettbewerb bestehen, und nur so können wir die Beschäftigungskrise überwinden.“

„Die Wachstumspotentiale innovativer und zukunftsweisender Dienstleistungen sind hierzulande noch längst nicht ausgeschöpft“, so fasst Hans-Jörg Bullinger, der die Gesamtleitung des Konsortiums hatte, welches die Untersuchung durchführte, die Ergebnisse zusammen. Koordinator der prioritären Erstmaßnahme „Dienstleistung als Chance: Entwicklungspfade für die Beschäftigung“ war Martin Baethge vom Soziologischen Forschungsinstitut (SOFI) in Göttingen. Begleitet wurde die Arbeit von einem hochrangigen Expertenkreis aus Wissenschaft und Praxis. Dabei waren

- Prof. Dr. Martin Baethge, SOFI Göttingen
- Dr. Manfred Bobke, Telekom AG
- Prof. Dr. Hanns-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Gesellschaft, Institut für Arbeitswissenschaft und Organisation, vertreten durch Walter Ganz, M.A.
- Dr. Werner Dostal, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
- Kurt van Haaren, Deutsche Postgewerkschaft
- Peter Haase, Volkswagen coaching GmbH
- Marlies Hummel, ifo-Institut für Wirtschaftsforschung
- Dr. Fritz-Jürgen Kador, Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände
- Prof. Dr. Frieder Naschold, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
- Prof. Dr. Herbert Oberbeck, TU Braunschweig, Institut für Sozialwissenschaften
- Prof. Dr. Dr. h.c. Ralf Reichwals, TU München, Lehrstuhl für Allgemeine und Industrielle Betriebswirtschaftslehre
- Prof. Dr. Reinhard Rock, Forschungsinstitut für Telekommunikation Wuppertal
- Nikolaus Simon, Hans-Böckler-Stiftung
- Dr. Frank Stille, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung

- Prof. Dr. Norbert Szyperski, Universität zu Köln, Lehrstuhl für allgemeine Betriebswirtschaftslehre, vertreten durch Dr. Harald Kortzfleisch
- Prof. Dr. Friedrich Weltz
- Franziska Wiethold, Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen

Ständige Gäste waren

- Martina Diegelmann, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie
- Regierungsdirektor Jürgen Wanken, Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung (bis Mai 1998), ab Juni 1998 Ministerialrat Heinz Stollenwerk, Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung
- Dr. Gerhard Ernst, DLR
- Konstantin Skarpelis, DLR

Bei der Untersuchung „Dienstleistung 2000plus“ handelte es sich um eine Art Basisinitiative in Deutschland, um den state of the art der Dienstleistungsforschung zu erfassen und zu skizzieren. Die Ausgangsfrage war damals: Wie verändert sich die Zukunft der Arbeit vor dem Hintergrund des Wandels von der Industrie zur Dienstleistungsgesellschaft? Das Ergebnis in Kürze bestand darin: Wertschöpfung und Beschäftigung werden in erster Linie über Dienstleistungen erzielt. Die Aufmerksamkeit ist aber noch stark auf die Industrie gerichtet. Die Industriepolitik ist sichtbar, eine vergleichsweise Dienstleistungspolitik war (und ist) nicht zu erkennen. Dazu sollten alternative Pfade entwickelt werden.

Es folgten verschiedene Aktivitäten, die als positive Reaktion auf diese erste Basisdebatte gewertet werden können. Zunächst wurde ein Forschungs- und Entwicklungsprogramm aufgelegt mit den entsprechenden Bekanntmachungen. An diesem „politischen Forschungsmanagement“ waren verschiedene Akteure beteiligt, u.a. das Fraunhofer Institut. Daraus abgeleitet haben sich verschiedene Landesinitiativen entwickelt, in Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen, Berlin-Brandenburg, Sachsen etc. Diese Initiati-

ven wurden dann nicht mehr durch das BMBF betreut, sondern durch die Wirtschaftsministerien der jeweiligen Länder.

Im BMBF wurde ein Referat „Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ eingerichtet. Die Diskussion um die Zukunft der Arbeit insgesamt ist hier geführt worden. Das Interesse der an der Diskussion um die Dienstleistungen Beteiligten ging jedoch eher dahin, ein eigenständiges Referat Dienstleistungen mit einem eigenständigen Forschungsprogramm einzurichten. Dieses Anliegen konnte bis heute nicht realisiert werden. Allerdings wurden im Referat „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ zwei verschiedene Förderprogramme aufgelegt: „Innovative Arbeitsgestaltung“ und „Innovative Dienstleistung“. Dennoch äußerten einige der Befragten, es sei nach wie vor sinnvoll und notwendig, ein eigenes Referat Dienstleistungen einzurichten mit einer eigenen Haushaltsführung und einem eigenständigen Forschungs- und Entwicklungsprogramm.

Parallel hierzu entwickelten auch die Forschungs- und Beratungseinrichtungen eigene Aktivitäten. So das Fraunhofer Institut für Arbeitswissenschaft und Organisation (FhG-IAO): Auch hier fand eine stärkere Ausrichtung auf Dienstleistungsthemen statt und zwar in enger, wechselseitiger Verknüpfung mit dem BMBF und dem BMWA, insbesondere über den jetzigen Präsidenten der Fraunhofer Gesellschaft, Prof. Bullinger.

Im Anhang sind die Phasen der Dienstleistungsinitiative ausführlicher dargestellt.

2.2 Dienstleistungsforschung/ -aktivitäten anderer Bereiche

Die Ausführungen in diesem Abschnitt entstammen u.a. dem Bericht von Ernst (a.a.O.). Er wählte für seine umfassende Recherche unterschiedliche Untersuchungsinstrumente aus. Internetrecherchen, Jahresberichte, Übersichtsveröffentlichungen und andere Informationsmaterialien bildeten den Kern seiner Arbeit. Im Bereich der nationalen und im europäischen Bereich ergänzte er diese Recher-

chen durch telefonische und persönliche Experteninterviews. Im internationalen Bereich lief die Untersuchung im Wesentlichen internetgestützt ab.

2.2.1 Dienstleistungsforschung auf Bundesebene

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Die Untersuchung der Dienstleistungsaktivitäten des BMBF mit Hilfe des gemeinsamen Online-Förderkatalog des BMBF und des ehemaligen Bundeswirtschaftsministeriums (BMWi) ergab, dass unter dem Schlagwort „Dienstleistung“ etwa 700 Projekte erfasst wurden. Ohne die vom Referat 216 „Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ geförderten Projekte und Eingrenzung der Aktivitäten auf die Jahre ab 1990 ergab sich eine Projektliste von 272 abgeschlossen und nicht abgeschlossenen Vorhaben. Das Fördervolumen der einzelnen Projekte konnte in der relativ kurzen Bearbeitungszeit nicht recherchiert werden. Es ist aber grundsätzlich zu bedenken, dass beispielsweise das Fördervolumen für Projekte im Bereich "Innovative Arbeitsgestaltung", innerhalb dessen Dienstleistungsprojekte gefördert werden, rund 27 Mio. pro Jahr ausmacht, bei einem Gesamthaushalt von 8 Mrd. Euro. Im Verhältnis dazu standen für das gesamte Rahmenkonzept "Forschung für die Produktion von morgen" ca. 500 Mio. Euro zur Verfügung, für das gesamte Programm "Innovative Dienstleistungen" lediglich ca. 100 Mio. Euro.

Die Analyse der geförderten Forschungsthemen zeigt (vgl. Tabelle 1), dass Dienstleistungsaktivitäten quer durch das gesamte Ministerium gefördert wurden und werden. Die Vorhaben spiegeln die Aufgaben und Aktivitäten der einzelnen Referate wider. Daneben werden auch makroökonomische Fragestellungen (Beispiel: Bericht zur technologischen Leistungsfähigkeit) behandelt.

**Tabelle 1: Rechercheergebnisse Projektförderung BMBF ohne Referat 216 ab 1990
Stichwortartige Darstellung nach Referaten**

Ministerium	Referatsbezeichnung	Aktivitäten im Bereich Dienstleistungsforschung
BMBF / Z 27		Volkswirtschaftliche Betrachtungen und Analysen des Dienstleistungssektors (FuE-Dienstleistungen, technologische Effekte etc.)
BMBF / DLR		Fernerkundung, Telematik
BMBF / 625	Meerestechnik, Schifffahrt	E-Commerce-Plattform für Ingenieurleistungen im Schiffbau
BMBF / 624	Verkehrstechnologien; Bauen und Wohnen	Dienstleistungen im Bereich Verkehrstelematik, Stadtinformationssysteme, Logistiksysteme
BMBF / 621	Grundsatzfragen Verkehr	Mobilitätsdienstleistungen, Verkehrsdienstleistungen, Tourismus
BMBF / 523	Digitale Bibliothek	Informationsdienstleistungen
BMBF / 522	Internet	Kommunikationsdienstleistungen via Stromleitungen, Agententechnologien im Dienstleistungsbereich
BMBF / 514	Mikrosystemtechnik	Entwicklung spezifischer DL-Angebote im Bereich Mikrosystemtechnik
BMBF / 512	Produktionssysteme und -technologien	Dienstleistungen für Laborbereiche, Produktnahe Dienstleistungen für die Investitionsgüterindustrie, neue Produkt/Dienstleistungskombinationen im Fertigungsbereich, Referenzarchitekturen für fernerbrachte Dienstleistungen in der Produktion, Qualitätsmanagement: DIN/ISO 9000 für Dienstleistungsunternehmen
BMBF / 423	Integrierter Umweltschutz in der Wirtschaft	Bausanierungsprojekte: Integrierte Dienstleistungen für zukunftssträchtige Wohnstile
BMBF / 326	Patente, Unternehmensgründungen, Erfinderförderung	Dienstleistungen im Bereich Existenzgründung
BMBF / 227	Berufliche Kompetenzentwicklung	Service für Aus- und Weiterbildung
BMBF / 226	Berufliche Schulen und Modellversuche	Dienstleistungen zum Thema Lernen, Lehren und Bildung, Bildungsdienstleistungen
BMBF / 214	Weiterbildung, Fernunterricht	Bibliotheksdienstleistungen
BMBF / 122	Statistik, Indikatoren, internationale Vergleichsanalysen	Statistiken hinsichtlich FuE-Aktivitäten im Dienstleistungsbereich

Neben den Aktivitäten des Referates „Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ spiegelt die Forschung im Bereich des Referates 512 „Produktionssysteme und -technologien“ die Relevanz der Dienstleistungen am besten wider. Hier wurde neben dem Referat 216 quantitativ am meisten Dienstleistungsforschung betrieben. Innerhalb des Referates wurde ab dem Jahr 1992 Dienstleistungsforschung nach Qualitäts Gesichtspunkten gefördert. Ab dem Jahre 1996 rückte die Dienstleistung als wichtige Ergänzung von Produktionsforschung ins Zentrum der Förderaktivitäten dieses Referates. Seit dem Jahr 2000 stehen insbesondere Methoden zur Entwicklung und Professionalisierung einer produktnahen Dienstleistungsentwicklung und korrespondierenden Informationstechnologien im Mittelpunkt der Dienstleistungsaktivitäten des Bereiches. Diese Entwicklung verläuft parallel zu dem Aufbau „Innovative Dienstleistungen“. Zwischen den beiden Projektträgern besteht ein systematischer Informations- und Erfahrungsaustausch.

Als Fazit lässt sich festhalten, dass im BMBF innerhalb der Referate eine zunehmende Tendenz zur Förderung von bereichsbezogener Dienstleistungsforschung festzustellen ist. Die Begrenzung der Schwerpunkte auf die Referatsaufgaben gewährleistet zwar eine Vermeidung von redundanter Förderung in mehreren Bereichen, bezogen auf das gesamte BMBF ist allerdings keine einheitliche und nachhaltige Förderstrategie für Dienstleistungen auf Basis dieser Daten erkennbar. Damit hat sich, so Ernst, gegenüber der von dem damaligen Bundesminister Rüttgers 1998 auf der 3. Dienstleistungstagung des BMBF angesprochenen Änderung hin zu Dienstleistungen nichts geändert.

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)

Das BMWA hat die grundsätzliche Aufgabe Wachstum und Beschäftigung zu fördern. Eine explizit branchenspezifische Förderung existiert nicht⁵; demnach wer-

den grundsätzlich alle Branchen gefördert. Die Aktivitäten des BMWA hinsichtlich Dienstleistungen sind nicht zentral in einem einzigen Bereich verankert sind, sondern die Organisationseinheiten im Ministerium entsprechen den jeweiligen Dienstleistungsbranchen (Handwerk, Handel, Tourismus, Freie Berufe, Medien, Energie etc.) bzw. den korrespondierenden Verbänden. Dazu treten die Kompetenzen der Ressorts Verkehr, Gesundheit u.a. Das BMWA bemüht sich um die Exportfähigkeit deutscher Dienstleistungen und hat hier – zusammen mit der Initiative Dienstleistungen – entsprechende politische Aktivitäten mit den Außenwirtschaftskammern gestartet, sieht aber weiterhin großen Forschungsbedarf hinsichtlich der Organisation der Unternehmen und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Forschungsförderung findet im BMWA in unterschiedlichen Zusammenhängen statt. Innerhalb von Technologieprogrammen werden Innovationen in drei Förderlinien gefördert:

- Innovation
- Forschungsk Kooperation
- Technologische Beratung

Innerhalb der Förderlinie **Innovation** unterstützt das BMWA junge Technologieunternehmen bei der Entwicklung neuer Produkte, Verfahren und auch Dienstleistungen. Die Instrumente dieser Förderlinie sind die Programme Beteiligungskapital für kleine Technologieunternehmen (BTU), das ERP-Innovationsprogramm (European Recovery Programme), das Programm zur Förderung von Forschung, Entwicklung und Innovation in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie externen Industrieforschungseinrichtungen. Bei letzterem Programm ist zu beachten, dass die Förderung von Dienstleistungsunternehmen grundsätzlich nicht stattfindet.

Mit der Förderlinie **Forschungsk Kooperation** unterstützt das BMWA gemeinschaftliche Forschungsvorhaben von mittelständischen Unternehmen und Forschungs-

⁵ Wobei es dieses implizit durchaus geben kann, wenn z.B. die Förderung so angelegt ist, dass sie letztlich nur

einer Branche zugute kommt. So kommt beispielsweise die Eigenheimzulage auch der Bauwirtschaft zugute.

stituten. Eine Förderung findet innerhalb der Programme PRO INNO (Förderung der Innovationskompetenz mittelständischer Unternehmen), dem Programm Industrielle Gemeinschaftsforschung von mittelständischen Unternehmen IGF, dem Programm Zukunftstechnologien für kleinere und mittlere Unternehmen ZUTECH sowie dem Programm Förderung von innovativen Netzen INNONET statt. Insbesondere innerhalb des Programms PRO INNO werden dabei neben Industrieunternehmen, Forschungsinstituten auch innovative Dienstleistungsunternehmen gefördert.

Die Förderlinie **technologische Beratung** soll den Wissenstransfer in mittelständischen Unternehmen erhöhen. Hier stehen vor allem handwerksspezifische Themen im Mittelpunkt. In diesem Zusammenhang wurden bundesweit überbetriebliche Berufsbildungs- und Technologietransferzentren aufgebaut. Darüber hinaus bestehen spezifische Beratungsinitiativen in den neuen Ländern und auch in ausländischen Wachstumsmärkten, z.B. in Osteuropa. Hier wurden Kontaktstellen aufgebaut zur Anbahnung und Durchführung transnationaler FuE-Kooperationen.

Neben diesen Förderlinien hat das BMWa auch den Aufgabenschwerpunkt die Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken zu verbreiten. So werden Projekte zu den Themen elektronischer Geschäfts- und Rechtsverkehr bei öffentlichen und privaten Dienstleistungen, Telekooperation und Telearbeit, Sicherheit und Bedienungsfreundlichkeit bei Online-Dienstleistungen etc. angewandte Forschungsprojekte und Pilotprojekte gefördert. Hier sollen insbesondere durch Best-Practice-Beispiele Nachahmer-Effekte zur Schaffung von Arbeitsplätzen entstehen. Forschungsthemen stehen nicht im zentralen Mittelpunkt der Förderung. Die Projekte in diesem Bereich wurden seit 1999 mit ca. 70 Mio. € gefördert.

Die Forschungsaktivitäten des BMWa können demnach eher als bottom-up, denn als top-down-orientiert beschrieben werden. Auf diese Weise kann das BMWa flexibler auf die aktuellen Anforderungen

der Wirtschaft reagieren. Dienstleistungsforschung wird demnach fast nie explizit betrieben, sondern immer nur im Zusammenhang mit anderen Branchen gefördert. Eine explizite Förderstrategie für Forschung im Dienstleistungsbereich ist für Ernst (a.a.O.) ebenfalls nicht erkennbar.

2.2.2 Dienstleistungsforschung in ausgewählten Förderinstitutionen⁶

Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG)

Die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) ist die zentrale Selbstverwaltungseinrichtung der Wissenschaft zur Förderung der Forschung an Hochschulen und öffentlich finanzierten Forschungsinstituten in Deutschland. Ihr Auftrag besteht neben der Förderung des wissenschaftlichen Nachwuchses, der Beratung von Parlamenten und Behörden, der Förderung der Zusammenarbeit unter den Forschern und wissenschaftliche Beziehungen zum Ausland vor allem in der Forschungsförderung durch finanzielle Unterstützung von Forschungsvorhaben in allen Wissenschaftsgebieten. Für eine Online-Recherche bietet sich die DFG-Suchmaschine GEPRIIS an, die eine Projektsuche ab dem Jahr 1999 ermöglicht. Dabei ist in keinem definierten Förderprogramm also z.B. den Schwerpunktprogrammen oder den Sonderforschungsbereichen ein Schwerpunkt hinsichtlich von Forschungsaktivitäten im Dienstleistungsbereich erkennbar. Die Suche nach relevanten Dienstleistungsprojekten mit GEPRIIS führte lediglich zu vier sehr unterschiedlichen Einzelprojekten aus dem Dienstleistungsbereich. Die Themen der Forschungsprojekte waren: Call Center Dienstleistungen, Teleservices, Mediendienstleistungen, Betrachtung der Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde. Interessant ist die schwache Ausprägung der Dienstleistungsforschung innerhalb der DFG. Laut Aussage der DFG

⁶ Die Beschränkung auf diese drei Institutionen ist ausschließlich der kurzen Bearbeitungszeit geschuldet. Dienstleistungsforschung findet darüber hinaus in etlichen anderen Institutionen statt, wie der VW-Stiftung oder dem Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung, um nur zwei weitere zu nennen. Eine Bestandsaufnahme in diese Richtung wäre in einem weiteren Schritt sinnvoll.

werden zu diesem Thema sehr wenige Skizzen eingereicht. Eine explizite Förderstrategie hinsichtlich der Dienstleistungsforschung ist innerhalb der DFG nicht zu identifizieren.

Hans-Böckler-Stiftung

Die Hans-Böckler-Stiftung ist das Mitbestimmungs-, Forschungs- und Studienförderungswerk des Deutschen Gewerkschaftsbundes DGB. Die durch Spenden und Mittel des BMBF finanzierte Stiftung fördert Forschungen, die sich mit aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen und Problemen und mit deren Folgen für die arbeitenden Menschen und ihre Angehörigen auseinandersetzen. Als Zielsetzung der geförderten Forschungsarbeit wird insbesondere genannt, mehr Demokratie in den Betrieben zu verankern und die Handlungsbedingungen für Mitbestimmung und gewerkschaftliche Interessenvertretung zu verbessern. In die Forschungsförderung werden daher Forschungsbedarfe aus diesen Bereichen systematisch aufgenommen und in Kooperationszusammenhänge mit der Wissenschaft gestellt.

Das aktuelle Forschungsförderungsprogramm orientiert sich an der Leitfrage: Wie können Menschen sinnvoll arbeiten und leben? Es baut auf der Erkenntnis auf, dass Erwerbsarbeit für die Menschen eine Schlüsselfunktion besitzt. Sie sichert nicht nur die Existenz und den Lebensunterhalt jedes einzelnen sowie dessen Teilhabe an gesellschaftlichen Chancen und Gütern. Die im Forschungsförderungsprogramm der Stiftung festgelegten fünf Forschungsschwerpunkte lauten:

- Erwerbsarbeit im Wandel
- Strukturwandel – Innovationen und Beschäftigung
- Mitbestimmung im Wandel
- Kooperativer Staat in der Dienstleistungsgesellschaft
- Zukunft des Sozialstaates

Hinsichtlich der Dienstleistungsforschungsaktivitäten sind die Forschungsschwerpunkte „Kooperativer Staat in der Dienstleistungsgesellschaft“, und „Struk-

turwandel – Innovationen und Beschäftigung“ und „Zukunft des Sozialstaates“ von besonderer Relevanz. In diesen Bereichen werden Forschungsprojekte zum Thema Dienstleistungen gefördert. Dazu zählen z.B. im Schwerpunkt „Kooperativer Staat in der Dienstleistungsgesellschaft“ der Einsatz von innovativen Informationstechnologien, die Netzwerkbildung auf kommunaler Ebene, der Einsatz innovativer Arbeitskonzepte im öffentlichen Dienst, die Implementierung von neuen Steuerungsmodellen und Managementkonzepten bei öffentlichen und kommunalen Dienstleistungen im Hinblick auf eine Kunden- und Effizienzorientierung sowie grundsätzliche Untersuchungen zu den Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst. Darüber hinaus fördert die Hans-Böckler-Stiftung im Schwerpunkt „Strukturwandel – Innovationen und Beschäftigung“ Projekte, die sich mit dem anhaltenden Trend zur Dienstleistungsgesellschaft empirisch auseinandersetzen. Hier geht es im Kern darum, zu untersuchen, welche Rolle einzelne Dienstleistungsbranchen in Regionen und Branchenclustern spielen und welche konkreten Wechselwirkungen zwischen Industriezweigen und Dienstleistungen die sektoralen Strukturen und regionalen Arbeitsmärkte beeinflussen. Es wird zwischen produktionsbezogenen und personenbezogenen Dienstleistungsbranchen unterschieden, in denen Beschäftigungswachstum zu erwarten ist und anderen, die nur beschränkte Produktivitätsentwicklungen versprechen.

Innerhalb des Schwerpunktes „Zukunft des Sozialstaates“ werden u.a. Projekte im Bereich sozialer Dienstleistungen gefördert. Dabei werden z.B. Kooperationsformen und Trägerschaften thematisiert.

Vereinzelt sind Dienstleistungsprojekte auch in den anderen Forschungsschwerpunkten zu finden. So ist das Projekt „Arbeitsbeziehungen im Call Center“ im Schwerpunkt „Mitbestimmung im Wandel“ angesiedelt.

Es besteht ein Informationsaustausch zwischen den Aktivitäten der Hans-Böckler-Stiftung und dem Projektträger des BMBF.

Bertelsmann-Stiftung

Die Bertelsmann Stiftung versteht sich als operative, konzeptionell arbeitende Einrichtung. Sie entwirft und initiiert ihre Projekte selbst und gestaltet sie bis zur praktischen Umsetzung. Dabei arbeitet die Bertelsmann Stiftung eng mit Partnern in wissenschaftlichen, staatlichen und privaten Institutionen zusammen. Laut Eigenaussage will die Bertelsmann-Stiftung

- gesellschaftliche Probleme aufgreifen,
- exemplarische Lösungsmodelle mit Experten aus Wissenschaft und Praxis entwickeln und
- diese Modelle in ausgewählten Bereichen des gesellschaftlichen Lebens verwirklichen.

Die Forschungsaktivitäten der Bertelsmann-Stiftung sind strukturell ähnlich gegliedert wie die der Hans-Böckler-Stiftung. Forschung im Dienstleistungsbereich wird in den Bereichen „Staat & Verwaltung“ und „Wirtschaft“ durchgeführt. Die Schwerpunkte innerhalb der Bertelsmann-Stiftung sind demnach Projekte in den Bereichen öffentliche und kommunale Dienstleistungen. Die Zielsetzungen dieser angewandten Forschungsprojekte liegen im Themenbereich der Verwaltungsmodernisierung wobei häufig praxisnahe Instrumente für Demokratie und Effizienz auf lokaler Ebene entwickelt und zur Verfügung gestellt werden sollen. Hierbei werden häufig längerfristige Pilotprojekte gestartet, die für eine nachhaltige Wirkung der Forschung sorgen sollen.

Bei der Bertelsmann-Stiftung ist darüber hinaus keine umfangreiche Förderstrategie für den Dienstleistungssektor identifizierbar. Die Aktivitäten orientieren sich vielmehr an den selbstdefinierten Forschungsschwerpunkten und greifen dabei implizit auch Dienstleistungsthemen auf.

2.2.3 Eigenforschung an ausgewählten Forschungsinstituten

Neben der von unterschiedlichen Institutionen geförderten Forschung betreiben die Forschungsinstitute auch von ihnen selbst oder aus der Grundausstattung der Universitäten getragene Forschung. Eine Re-

cherche von Ernst bei Fraunhofergesellschaft, Universitäten, freien Forschungseinrichtungen und Landesinstitutionen ergab, welches diese Eigenaktivitäten sind und mit welchen Zwecken sie durchgeführt wurden.

Es zeigen sich keine grundsätzlich anderen Fragestellungen als in der geförderten Forschung. Allerdings wurden andere Schwerpunktsetzungen angesprochen. Dies gilt für

- die personenbezogenen Dienstleistungen, die europaweit als ein Wachstumsfeld angesehen werden,
- das Netzwerkmanagement der Dienstleistungsunternehmen, was insbesondere Konzepte wie das Franchising mit allen seinen Facetten u.a. dem Finanzmanagement umfasst sowie
- das Thema Forschung als Dienstleistung.

Die Strategien beim Einsatz der Eigenforschung sind unterschiedlich. Sie reichen von der Eigenforschung als

- Ersatz für ausgefallene staatliche Förderung
- Mittel zur Verbreiterung des in geförderten Vorhaben erarbeiteten Instrumentariums
- Mittel zur schnellen Vertiefung des Grundlagenwissens
- Mittel zur Förderung des Personals (Dissertationsvorhaben) und als
- Mittel des Forschungsmarketings.

2.2.4 Forschungsaktivitäten der Europäischen Union

Innerhalb der Europäischen Union gibt es unterschiedliche Ansätze hinsichtlich Forschungsaktivitäten im Dienstleistungsbereich. In erster Linie werden diese Aktivitäten innerhalb der Rahmenprogramme der Generaldirektion »Forschung« gefördert. Darüber hinaus existieren auch einzelne Dienstleistungsaktivitäten in anderen Generaldirektionen mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Ausprägungen. Aufgrund der Vielzahl möglicher dienstleistungsrelevanter Forschungsaktivitäten

wird die Darstellung hier auf wenige Kernbereiche begrenzt.

5. Rahmenprogramm

Das 5. Forschungsrahmenprogramm von 1998-2002 enthält vier fachspezifische thematische (vertikale) Programme und drei querschnittsartige (horizontale) Programme. Im Zentrum der thematischen Programme stehen Leitaktionen, die von generischen Aktivitäten mit Grundlagen- und Methodenorientierung, einzelstaatliche Ressourcen bündelnden Infrastrukturmaßnahmen sowie einer ganzen Reihe von Begleitmaßnahmen wie Studien, Veranstaltungen und Stipendien flankiert werden. Hier existieren direkte Dienstleistungsaktivitäten in dem thematischen Programm »Benutzerfreundliche Informationsgesellschaft« (IST-Programm). Eine Auswertung der zentralen EU-Forschungsdatenbank CORDIS (Community Research and Development Information Service; <http://www.cordis.lu>) ergibt zahlreiche geförderte Projekte zu Dienstleistungsthemen mit Schwerpunkten zu Public Services, Customer Relationship Management und Teleservices. Im Mittelpunkt steht aber meist Technologie- und nicht Dienstleistungsentwicklung. Darüber hinaus existieren auch einzelne Anknüpfungspunkte in dem thematischen Programm »Wettbewerbsorientiertes und nachhaltiges Wachstum«. Dienstleistungsfragestellungen können auch in den querschnittsartigen (horizontalen) Programmen thematisiert werden. Zu diesen zählen insbesondere »Innovation und KMU« und »Ausbau des Potentials an Humanressourcen in der Forschung und Verbesserung der sozioökonomischen Wissensgrundlage«. Diese Programme überlagern teilweise die begleitenden und unterstützenden Maßnahmen, die bereits in den vertikalen Programmen enthalten sind.

6. Rahmenprogramm

Im Vordergrund des 6. Forschungsrahmenprogramms steht die Schaffung des Europäischen Forschungsraums durch eine verstärkte und effizientere Bündelung europäischer Forschungsanstrengungen und -kapazitäten. Eine Orientierung auf Dienstleistungen gibt es nicht unmittelbar.

Für die Durchführung des Rahmenprogramms ist dieses in sieben spezifische Programme unterteilt, davon sind zwei Programme sowie eine Maßnahmegruppe mit Querschnittscharakter für Dienstleistungen von Interesse.

- Ein spezifisches Programm „**Integration und Stärkung des Europäischen Forschungsraums**“ in dem die thematischen Prioritäten, die Unterstützung europäischer Politiken, die KMU-Förderung, die Internationale Zusammenarbeit sowie die Koordinierungsaufgaben zusammengefasst sind. Von Belang für die Dienstleistungsentwicklung sind „Technologien für die Informationsgesellschaft“ sowie für „Bürger und Staat in der Wissensgesellschaft“. Die internationale Zusammenarbeit soll in diesem Bereich des Rahmenprogramms eine wichtige Stellung einnehmen.
- Ein spezifisches Programm „Ausgestaltung des Europäischen Forschungsraums“ mit den Bereichen Innovation, Humanressourcen, Infrastrukturen sowie Wissenschaft und Gesellschaft. In diesem Kapitel finden sich vier Maßnahmengruppen mit Querschnittscharakter, die für die Dienstleistungswirtschaft Bedeutung haben könnten: Forschung und Innovation, Humanressourcen und Mobilität der WissenschaftlerInnen, Forschungsinfrastrukturen und Wissenschaft/Gesellschaft.
- Im Kapitel „**Stärkung der Grundpfeiler des Europäischen Forschungsraums**“ finden sich Maßnahmengruppen mit Querschnittscharakter, die die thematischen Prioritäten ergänzen. Davon sind die Unterstützungsmaßnahmen zur Förderung einer kohärenten Entwicklung der Forschungs- und Innovationspolitik in Europa von Interesse für Dienstleistungen z.B. Benchmarking; systematische Aufnahme herausragender wissenschaftlicher und technologischer Kapazitäten; Analyse der Mobilitätshindernisse, Zukunftsforschung; Statistiken; Wissenschafts- und Technologieindikatoren.

Andere Direktionen

Außerhalb der Generaldirektion »Forschung« werden z. B. in den Generaldirektionen »Informationsgesellschaft« und

»Unternehmen« unterschiedliche Aktivitäten mit Dienstleistungsinhalten durchgeführt. Hierzu zählt beispielsweise das Programm IDA (Interchange of Data between Administrations), dessen Zielsetzung darin besteht, durch Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie, u.a. öffentliche Dienstleistungen im Sinne einer höheren Verwaltungseffizienz, zu verbessern. Dabei handelt es sich laut Aussage der nationalen Koordinierungsstelle nicht um grundlagenorientierte Aktivitäten, sondern meist um angewandte Forschungstätigkeiten mit Modellcharakter.

Schlussbemerkung

Mit Blick auf die Forschungsaktivitäten lässt sich auf Grundlage dieser Ausführungen generell keine einheitliche und nachhaltige Förderstrategie hinsichtlich des Themas Dienstleistungen erkennen. Dienstleistungen spielen bei der Forschungsförderung häufig nur implizit eine Rolle. Es muss allerdings einschränkend bemerkt werden, dass eine vollständige und abschließende Bewertung der Dienstleistungsaktivitäten der Europäischen Union innerhalb dieser Bilanzierung nicht geleistet werden konnte.

2.2.5 Fazit zur Dienstleistungsforschung in anderen Bereichen

Die vorliegende Bilanzierung der Dienstleistungsforschung kann nur einen groben Überblick über die nationalen und europäischen Aktivitäten geben. Dennoch wird deutlich, dass eine explizite Förderstrategie hinsichtlich der Dienstleistungsforschung bei den nationalen Förderinstitutionen sowie der Europäischen Union nicht vorhanden oder zumindest nicht deutlich erkennbar ist. Die Gründe für dieses Untersuchungsergebnis sind vielfältig und unterscheiden sich bei jeder Institution individuell. Es können jedoch folgende grundsätzliche Erklärungszusammenhänge vermutet werden:

Einerseits sind die vorhandenen Strukturen der Forschungsförderung noch an den alten industriellen Branchenstrukturen orientiert. Die relativ jungen Dienstleistungsbranchen sind hier deutlich unterrepräsen-

tiert. Andererseits fördern die Forschungsinstitutionen auch innerhalb ihrer jeweiligen branchen- oder themenspezifischen Schwerpunkte bzw. Zielsetzungen Aktivitäten im Bereich der Dienstleistungsforschung. Allerdings steht hier meist nicht die Erforschung von Dienstleistungen an sich im Mittelpunkt. Dienstleistungen dienen in diesen Zusammenhängen nicht selten nur als notwendige Ergänzung anderer Forschungsinhalte wie z.B. der Entwicklung, der Fertigung und dem Verkauf von materiellen Produkten oder dem Einsatz von innovativen Informations- und Kommunikationstechniken. Weit seltener wird Dienstleistungsforschung direkt gefördert. Dann aber häufig nur in sehr engen Branchengrenzen oder fokussiert auf bestimmte Interessenschwerpunkte der jeweiligen Förderer.

Die Untersuchung der nationalen und europäischen Förderaktivitäten muss die Frage unbeantwortet lassen, ob die gegenwärtige Forschungsförderung in der Lage ist, die Grundlagen für einen weiteren Ausbau des Dienstleistungssektors bereitzustellen. Eine strategische und nachhaltige Förderpolitik bietet in diesem Zusammenhang sicherlich eine gute Basis, um der aktuellen und zukünftigen Bedeutung der Dienstleistungsentwicklung gerecht zu werden.

3. Dienstleistungsaktivitäten in ausgewählten Bundesländern

3.1 Dienstleistungsoffensive Nordrhein-Westfalen

Um den Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft zu flankieren, ist in Nordrhein-Westfalen Anfang 2002 eine Dienstleistungsoffensive NRW auf den Weg gebracht worden. „Die Dienstleistungsoffensive NRW ist ein Beispiel für eine moderierende und impulsgebende Wirtschaftspolitik. Wir wollen Denkanstöße geben“, so der damalige Arbeits- und Wirtschaftsminister des Landes NRW Harald Schartau in einer Rede im März 2003.

Das damalige Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand, Energie und Verkehr ließ von verschiedenen Forschungsinstituten ein Memorandum erstellen, um eine inhaltliche Basis für die Landesinitiative zu haben. Dort wurden Fragen geklärt, wie und warum NRW eine Dienstleistungsinitiative braucht, wo die wichtigsten Ansatzpunkte für eine Dienstleistungsoffensive liegen und welche Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Erfolg zu schaffen sind. Im landesspezifischen Bündnis für Arbeit wurden daraufhin die zentralen Inhalte und Handlungsfelder verabschiedet, wodurch gleichzeitig eine politische Verankerung gewährleistet war.

Die Analyse der Beschäftigungsentwicklung in Dienstleistungsbereichen durch Forschungseinrichtungen in NRW zeigt, dass im Zuge des Strukturwandels in NRW zwar neue Arbeitsplätze im Dienstleistungssektor entstehen, v.a. in den produktionsnahen und sozialen Diensten, sie zeigt aber auch noch unausgeschöpfte Potentiale im traditionellen und innovativen Dienstleistungsbereich. Vor allem wird erkannt, dass hier überdurchschnittliche Beschäftigungschancen für Frauen liegen, die aber bislang in NRW unterdurchschnittlich genutzt werden bzw. sich auf die eher gering bezahlten und gering qualifizierten Bereiche des Dienstleistungssektors beschränken. Der Zugang von Frauen zu qualitativ hochwertigen Beschäftigungsmöglichkeiten muss dagegen noch verbessert werden. Für ein nachhal-

tiges Wirtschaften, so die Annahme, ist neben einer verstärkten Einbeziehung von Frauen in den Erwerbsprozess vor allem die Förderung der Chancengleichheit zwischen den Geschlechtern notwendig.

Im Rahmen des Bündnisses für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit des Landes Nordrhein-Westfalen wurde deshalb Anfang 2002 eine Dienstleistungsoffensive gestartet. Ziel dieser Offensive ist es nun, Beschäftigungspotentiale zu identifizieren, zu aktivieren und dadurch zusätzliche qualifizierte und sich selbst tragende Beschäftigung zu schaffen. Dabei sollen insbesondere die Arbeitschancen von Frauen verbessert werden.

Die Ziele im Einzelnen:

- Identifizierung und Aktivierung von Wachstums- und Beschäftigungspotentialen im Dienstleistungsbereich
- Stärkung der Serviceorientierung und der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen für Dienstleistungsmentalität und der Dienstleistungskultur
- Erhöhung der Dienstleistungskompetenz (u.a. im Handwerk und der Industrie)
- Entwicklung neuer Dienstleistungen (Service Engineering)
- Förderung des Exports von Dienstleistungen
- Stärkung des Wirtschaftsstandortes.

Um diese Ziele zu erreichen ist eine aktivierende und impulsgebende Dienstleistungspolitik mit ganzheitlichen Problemlösungskonzepten notwendig. Ausgangspunkte stellen einerseits bisherige Rationalisierungs- und Erneuerungsprozesse in modernen Industrie- und Handwerksunternehmen dar. Sie sollen zu einer Professionalisierung bislang intern erbrachter Leistungen führen. Andererseits wird aufgrund des soziodemografischen Wandels der Gesellschaft von einem deutlichen Anstieg des Bedarfs an personenbezogenen Diensten ausgegangen.

NRW kann neben der Dienstleistungsoffensive auf eine Reihe weiterer Aktivitäten blicken. Folgende Handlungsfelder werden bislang in NRW bearbeitet:

- Projekt Mittelstandsfreundliche Verwaltung NRW,
- die Gründungsinitiative GO,
- Innovationstag Handel,
- Einrichtung eines Lehrstuhls Service Engineering,
- Dienstleistungsinitiative im Handwerk NRW,
- industrienaher Dienstleistungen,
- Einrichtung einer Service-Muster-Stadt (Dortmund),
- Gütesiegel für technische Dienstleistungen „Certified Services“,
- Auf- und Ausbau eines betrieblichen Mobilitätsmanagements,
- Kampagne für eine überregionale und internationale Vermarktung von touristischen Dienstleistungen,
- Kampagne für eine überregionale und internationale Vermarktung von Gesundheitseinrichtungen und Gesundheitswirtschaft,
- Gründung einer Managementakademie für Ärzte und Führungskräfte,
- Forschungsprojekt zu Beschäftigungspotentialen im Dienstleistungssektor,
- Forschungsprojekt zu Innovations- und Organisationskonzepten für den Dienstleistungssektor NRW.

Die geplanten Schwerpunkte einer breiter angelegten Dienstleistungsinitiative, die im Januar 2004 gestartet ist, liegen in den

- produktionsnahen Dienstleistungen (u.a. technische Dienstleistungen, wissensintensive Dienstleistungen, managementorientierte Dienstleistungen)
- personenbezogenen Dienstleistungen (u.a. in den Bereichen Lebensqualität, Gesundheitswirtschaft, Seniorenwirtschaft, Tourismus, haushaltsorientierte Dienstleistungen)
- handwerksorientierten Dienstleistungen sowie
- in der Gestaltung der Rahmenbedingungen (u.a. Dienstleistungsmentalität).

Projekte, Initiativen und Aktionen wie die Durchführung eines Dienstleistungswettbewerbs im Ruhrgebiet sollen den Dienstleistungssektor in NRW voranbringen. Im Dienstleistungswettbewerb (seit Februar 2004) geht es beispielsweise um die Initiierung von Projekten zur Stärkung haushalts- und unternehmensbezogener Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Förderung von Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern. Es handelt sich hierbei um einen Förderwettbewerb, die Finanzierung der ausgewählten Projekte erfolgt aus dem Ziel 2 Programm der EU. An diesem Wettbewerb beteiligt ist neben dem MWA auch das Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie (MGSFF) des Landes Nordrhein-Westfalen. Ziele des Wettbewerbs sind

- die Initiierung innovativer Projekte zur Erschließung neuer Wachstumsfelder
- die Steigerung der Beschäftigungschancen
- die Förderung von Netzwerken und Kooperationen im Dienstleistungsbereich
- die Verbesserung der Dienstleistungsmentalität in der Region.

Als Querschnittsziel wird die Verbesserung der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern angestrebt.

In der ersten Wettbewerbsrunde im Jahre 2004 haben sich 167 Unternehmen teilweise im Verbund mit 106 Projektvorschlägen beworben. Die Ideen kamen im Wesentlichen aus den Bereichen Personal- und Organisationsentwicklung, Gesundheits- und Seniorenwirtschaft, Technik und IT, Tourismus, Freizeit und Kultur. Prämiert und zur Förderung vorgeschlagen wurden 22 Dienstleistungsideen.⁷

Hinsichtlich einer Dienstleistungsforschung wird in NRW über verschiedene Maßnahmen nachgedacht. So wird gegenwärtig über eine Institutionalisierung der Dienstleistungsforschung durch den Aufbau eines Lehrstuhls für Service Engineering diskutiert. Dieser hätte die Zielsetzung Grundlagen für die systematische

⁷ Weitere Informationen zum Dienstleistungswettbewerb Ruhrgebiet befinden sich im Internet unter www.dlwr.de

Entwicklung und Vermarktung neuer Dienstleistung zu entwickeln und eine Transferfunktion für die Wirtschaft bereitzustellen. Diese Aktivität wird durch beabsichtigte Forschungsprojekte hinsichtlich der Abschätzung von Beschäftigungspotentialen sowie der Entwicklung und Diffusion von Innovations- und Organisationskonzepten im Dienstleistungssektor ergänzt. Weitere geplante Aktivitäten sind die Entwicklung von mittelstandsfreundlichen öffentlichen Dienstleistungen sowie die Errichtung einer Serviceakademie. Darüber hinaus wird an die Konzeption eines Gütesiegels für technische Dienstleistungen gedacht.

Bisher ist es gelungen, gemeinsam mit Akteuren aus Wirtschaft und Wissenschaft Handlungsfelder und Schwerpunkte zu definieren, Netzwerke zu unterstützen und einzelne Projekte anzustoßen. Die Konzeption der geplanten und begonnenen Aktivitäten deutet darauf hin, dass im Mittelpunkt der Offensive vor allem Umsetzungsmaßnahmen stehen. Forschungsaktivitäten werden demnach eher ein Randthema der Offensive darstellen.

Eine fundierte Bewertung von Dienstleistungsoffensive und Dienstleistungswettbewerb steht noch aus. Es ist noch offen, ob beispielsweise im Dienstleistungswettbewerb die tatsächliche Umsetzung der einzelnen Vorschläge erfolgreich war, wie sich Chancengleichheit in den Dienstleistungsideen durchsetzen wird.

Im MWA von NRW sind diese Aktivitäten im Referat Dienstleistungen, Handel, Logistik angesiedelt. Angestrebt ist aber die Mitarbeit anderer Referate, denn die Dienstleistungsoffensive berührt als Querschnittsaufgabe zahlreiche Arbeitsbereiche im MWA und andere Ressorts, wobei die verschiedenen, bereits laufenden Initiativen in anderen Bereichen nicht unter dem Oberdach der Dienstleistungsoffensive gebündelt werden sollen. Es gilt positiv zu kooperieren. Nach der Zusammenlegung der beiden Ministerien Arbeit und Wirtschaft wurde die Arbeits- und Wirtschaftspolitik neu und zwar integrativ ausgerichtet. Dabei spielt neben der Dienstleistungsorientierung auch die Innovati-

onsfähigkeit und die Beschäftigungsfähigkeit eine große Rolle.

An der Planung und Gestaltung waren verschiedene ForscherInnen auch des Bereiches „Innovative Dienstleistungen“ beim Projektträger des BMBF (PT)⁸ beteiligt, so dass hier Ergebnisse der dort durchgeführten Arbeiten in die Konzeption einfließen konnten. In der Zusammenarbeit mit dem BMBF wird eine Möglichkeit gesehen, die Nachhaltigkeit zu sichern.

Privatwirtschaftlich organisierte Dienstleistungsinitiativen gibt es darüber hinaus, z.B. „NRW sucht den Servicestar“. Hier startet das Management - Center Handwerk einen Wettbewerb für kundenorientierte Handwerksbetriebe.

3.2 Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg

In einer Pressemitteilung des Wirtschaftsministeriums vom Juli 2004 wird deutlich, wieso die Dienstleistungsoffensive für Baden-Württemberg wichtig ist. Das Wirtschaftsministerium will hier mit der Dienstleistungsoffensive den Wirtschaftsaufschwung stärken.

„Mit einer Verstärkung der Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg wollen wir dem wirtschaftlichen Aufschwung in Baden-Württemberg beschäftigungspolitische Flügel verpassen“, verkündete der damalige Wirtschaftsminister und stellvertretende Ministerpräsident Dr. Walter Döring in Stuttgart. „Mit aufeinander abgestimmten Maßnahmen unterstützen wir Unternehmen bei der Entwicklung der Dienstleistungen. Damit kann die Dienstleistungswirtschaft an die Erfolge der 90er Jahre anknüpfen.“

Nach einer Analyse des Instituts für Angewandte Wirtschaftsforschung, IAW Tübingen, ist die positive wirtschaftliche Entwicklung Baden-Württembergs einerseits

⁸ Der Projektträger (PT-DLR) im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. (DLR) ist eine Dienstleistungsorganisation für Projektmanagement, die u.a. das BMBF bei der Verwirklichung der programmgebundenen Forschungsförderung durch die Wahrnehmung organisatorischer und verwaltungsbezogener Managementaufgaben unterstützt.

in der „herausragenden Stellung und der hohen Leistungsfähigkeit des industriellen Sektors“ des Landes begründet. Andererseits zeichnet den gesamten Dienstleistungsbereich ein im Vergleich zur Industrie „stark überdurchschnittliches Wirtschafts- und Beschäftigungswachstum“ aus. So ist die reale Bruttowertschöpfung des Dienstleistungssektors in Baden-Württemberg zwischen 1991 und 2002 fast doppelt so stark wie die Gesamtwirtschaft gewachsen, während das Verarbeitende Gewerbe (Industrie) seit dem Einbruch in der ersten Hälfte der 90er Jahre fast wieder den Wert des Jahres 1991 erreicht hat.

Die Dienstleistungen waren die Wachstums- und Beschäftigungsgewinner. Das gilt vor allem für die wissensintensiven und unternehmensnahen Dienstleistungen (Datenverarbeitung, Softwareentwicklung, Informations- und Kommunikationsdienste, Forschung und Entwicklung, technische Dienstleistungen, Architektur und Ingenieurdienste, Finanzdienstleistungen), die zum Teil durch Verlagerung aus den Unternehmen heraus entstanden sind. Wissensintensive und unternehmensnahe Dienstleistungen bildeten mit der leistungsfähigen Industrie des Landes das für Baden-Württemberg typische und äußerst erfolgreiche enge Netzwerk. Darüber hinaus wurden auch die personenorientierten Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheitswirtschaft und Freizeitwirtschaft (Tourismus, Sport und Kultur) zunehmend zu Wachstums- und Beschäftigungsträgern.

Auch in Baden-Württemberg wird davon ausgegangen, dass der Dienstleistungsbereich immer noch weitere ungenutzte Wachstums- und Beschäftigungspotentiale in sich birgt. Um sich von gleichartigen Konkurrenzangeboten positiv zu unterscheiden, sollen Produkte und Dienste noch stärker mit Wissen sowie Design- und Servicekomponenten angereichert werden. Dienstleistungsmentalität und Dienstleistungskultur sollen weiter verbessert werden.

Auf Anregung der Enquete-Kommission „Mittelstand“ rief das Wirtschaftsministerium im Jahr 2002 die Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg ins Leben. Dabei

ist das Landesgewerbeamt mit der operativen Umsetzung betraut. Zielsetzung ist eine noch engere Verflechtung der Industrie des Landes mit innovativen produktions- und unternehmensnahen Dienstleistungen. Diese Verflechtung ist ein besonderes Kennzeichen und damit ein wichtiger Standortfaktor Baden-Württembergs. Darüber hinaus sollen Dienstleister bei der Erschließung neuer Märkte unterstützt werden. Außerdem initiiert und fördert das Landesgewerbeamt Projekte und Modellvorhaben in wichtigen Dienstleistungs-Wachstumsfeldern. In allen Wirtschaftssektoren – so der Auftrag des Landesgewerbeamts – soll die Dienstleistungsmentalität durch Informations-, Qualifizierungs- und Beratungsangebote sowie durch Wettbewerbe gestärkt werden.

Als erster Schritt wurde im Rahmen der Informationskampagne ein Internetportal als zentrale Plattform für die Dienstleistungswirtschaft in Baden-Württemberg eingerichtet. Unter www.dienstleistungsoffensive.de sind alle Informationen rund um das Thema Dienstleistung und Dienstleistungsoffensive gebündelt, von denen im Folgenden einige präsentiert werden.

Förderung innovativer Modellvorhaben in der Dienstleistungswirtschaft

Das Wirtschaftsministerium und das Landesgewerbeamt unterstützen das Modellprojekt „Dienstleistungen für private Haushalte“ der IHK Region Stuttgart mit einem Zuschuss von 149.000 Euro, davon 50% aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds. Das Projekt will den Bekanntheitsgrad professioneller Haushaltsdienstleistungen erhöhen und das Angebot bei Betreuung, Pflege, Reinigung etc. transparenter machen. Dazu fand im November 2002 bei der IHK Region Stuttgart eine Auftaktveranstaltung statt. Darüber hinaus ist auch in Zukunft eine Anschubfinanzierung für besonders innovative Vorhaben mit Modellcharakter im Dienstleistungsbereich geplant.

Struktur- und Bedarfserhebungen

Zur wissenschaftlichen Begleitung neuer Initiativen und Fördermaßnahmen im Rah-

men der Dienstleistungsoffensive wurden verschiedene Studien in Auftrag gegeben.

Folgende Struktur- und Bedarfserhebungen wurden in Auftrag gegeben:

- Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg - Bestandsaufnahme (Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation)
- Freizeit- und Erlebniswirtschaft in Baden-Württemberg (Kultur International – Analyse und Beratung in Kulturökonomie)
- Unternehmensnahe Dienstleistungen im Bundesländervergleich (Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung IAW, Tübingen)

Diese Analyse ist als erste Stufe eines künftigen Branchenreports „Unternehmensnahe Dienstleistungen“ zu verstehen. Sie soll zugleich der zeitnahen Information der Öffentlichkeit über den Stand der Entwicklung und den Stellenwert dieser zukunftssträchtigen Branchengruppe in Baden-Württemberg dienen.

Wachstumsfelder der Dienstleistungswirtschaft

Als Ausgangspunkt der baden-württembergischen Dienstleistungswirtschaft wurden die in der vom BMBF geförderten Initiative „Dienstleistungen 2000 plus“ erarbeiteten Wachstumsfelder der Dienstleistungswirtschaft herangezogen. Hierbei handelt es sich um Bereiche der Dienstleistungswirtschaft, denen in Bezug auf Entwicklungsdynamik, Gründungs- und Arbeitskräftepotential eine besondere Bedeutung zukommt.

Im Einzelnen handelte es sich um folgende Wachstumsfelder:

- Business Services
- Lernen, Wissen, Brokerage
- Medien & Telekommunikation
- Mobilität und Logistik
- Finanzdienstleistungen
- Gesundheit & Soziales
- Freizeit & Erholung
- Ökologie
- Haushaltsbezogene Dienstleistungen

Die Aktivitäten der Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg konzentrieren sich besonders auf die Wachstumsfelder: Business Services, Gesundheit & Soziales, Freizeit & Erholung, Haushaltsbezogene Dienstleistungen.

Einer Pressemitteilung des Wirtschaftsministeriums vom Juli 2004 ist weiterhin zu entnehmen, dass die positive Entwicklung der Dienstleistungswirtschaft in Baden-Württemberg sich noch deutlicher zeigt bei der Entwicklung der Erwerbstätigen im Ländervergleich mit Bayern, Hessen und Nordrhein-Westfalen: Mit einer Zunahme der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor um 23,4% liege Baden-Württemberg mit Nordrhein-Westfalen (+24,3%) in der Spitzengruppe vor Bayern mit 20,4% und Hessen mit 20,6%. Zusammen mit einer bundesweit gesehen günstigeren Beschäftigungsentwicklung in der Industrie haben in Baden-Württemberg die Dienstleistungen die Beschäftigung in der Gesamtwirtschaft zwischen 1991 und 2002 um 5,5% gesteigert. Mit diesem Spitzenplatz in der Beschäftigungsentwicklung liege Baden-Württemberg deutlich über dem bundesdeutschen Durchschnitt von 0,6%.

Und in einer Zwischenbilanz der Politik des Wirtschaftsministeriums zog der damalige Wirtschaftsminister Döring 2004 folgendes Fazit: „Baden-Württemberg ist nicht nur mit seiner Industrie vorne, auch die Entwicklung bei den Dienstleistungen bringt uns in die Spitzengruppe unter den Bundesländern. Damit erweist sich, dass die von mir initiierte „Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg“ die richtige Zielsetzung hat. Dass sich die Dienstleistungen nicht von alleine entwickeln, zeigt das Jahr 2003 mit einem schwierigen wirtschaftlichen Umfeld. Nach ersten Meldungen des Statistischen Landesamtes haben im Dienstleistungssektor nach wie vor die unternehmensnahen Dienstleister und die Gesundheitswirtschaft ihre Beschäftigung ausgeweitet. Wir werden deshalb unsere Anstrengungen weiter verstärken.“

Bezogen auf Beschäftigung, Wachstum, spezifische Stärken und die demografische Entwicklung Baden-Württembergs sieht das im Rahmen der Dienstleistungs-

offensive mit einer Bestandsaufnahme beauftragte FhG-IAO folgende vier Wachstumsfelder für Baden-Württemberg:

- Unternehmensnahe Dienstleistungen (Business Services)
- Freizeit und Erholung,
- Gesundheit und Soziales,
- Haushaltsnahe Dienstleistungen.

Das FhG-IAO empfiehlt insbesondere, an den traditionellen Stärken Baden-Württembergs als Land der Tüftler und Ingenieure anzuknüpfen und die „Dienstleistungsinnovationen“ quasi als Leitthema voranzubringen. Das Erfordernis kontinuierlicher und schneller Innovationen sei unbestritten und alle Wachstumsfelder sowie alle Wirtschaftsbereiche seien auf Steigerung ihrer Innovationsdynamik angewiesen.

Weitere Vorschläge des FhG-IAO für die Förderung der Dienstleistungswirtschaft sind u.a.

- die nachhaltige Einbindung von Experten in die Umsetzung der Dienstleistungs-offensive,
- die Unterstützung der Dienstleistungsunternehmen bei Bildung und Management von Kooperationen und Netzwerken mit besseren Beratungsangeboten und einem nachhaltigen Coaching,
- die Unterstützung der Dienstleister bei der Erschließung neuer Geschäftsfelder und Märkte in Form sog. Betreibermodelle oder im Rahmen von Private-Public-Partnership,
- die Imageförderung für Dienstleistungen, z.B. Imagekampagne für Personaldienstleister,
- verstärkte Qualifizierungsanstrengungen für Dienstleistungstätigkeiten, („Dienstleistungsfacharbeit“),
- die stärkere forschungsseitige Verankerung der Dienstleistungswirtschaft und des Wissenstransfers durch die Einrichtung eines Lehrstuhls für Dienstleistungsmarketing oder Service Engineering an einer Universität.

Handlungskonzept

Nach Auswertung der FhG-IAO-Studie hat das Wirtschaftsministerium zusammen mit dem Landesgewerbeamt folgendes Handlungskonzept entwickelt:

1. Neues Landes-Förderprogramm des Europäischen Sozialfonds (ESF)

Mit dem ESF-Landesförderprogramm sollen in zukunftsweisenden Dienstleistungsbereichen Informationsveranstaltungen, Symposien, Workshops und Sprechstage für Unternehmensleiterinnen und Unternehmensleiter durchgeführt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen unterstützt und die Qualifizierung von Fach- und Führungskräften bezuschusst werden. Ansatzpunkte sind die Entwicklung neuer Dienstleistungen (Service-Engineering), Dienstleistungs-Innovationen, Kundenorientierung, Dienstleistungsmarketing, Erschließung neuer Dienstleistungsmärkte im In- und Ausland oder Projekte im Rahmen von Private-Public-Partnership (PPP).

Mit diesen Fördermaßnahmen sollen die Beschäftigungsstrategie der EU, das Beschäftigungspotential des Dienstleistungssektors und der industrienahen Dienstleistungen besser erschlossen sowie genutzt werden.

Dazu sollen einzelne Aufgabenbereiche aus der öffentlichen Hand auf private Unternehmen übertragen werden. Hierin werden ungenutzte Potentiale für die Dienstleistungswirtschaft gesehen. Der private Partner verpflichtet sich zur Durchführung von Planungs- und Investitionsmaßnahmen sowie insbesondere zum längerfristigen Betrieb von öffentlichen Einrichtungen. Er erhält dafür von der öffentlichen Hand für die Vertragslaufzeit ein Entgelt. In Frage kommen Einrichtungen und Dienstleistungen der sog. Daseinsvorsorge, z.B. der Ver- und Entsorgung, Krankenhäuser, Schulen, Schwimmbäder sowie das gesamte Gebäudemanagement der öffentlichen Hand (Facility-Management). Es wird darauf hin gewesen, dass andere Länder wie zum Beispiel Großbritannien gute Erfahrungen gemacht hätten. Deutschland stehe da noch am Anfang.

2. Kooperationen und Dienstleistungsnetzwerke

Kleine und mittlere Dienstleistungsunternehmen können in Form von Kooperationen und Dienstleistungsnetzwerken mehr produktbegleitende Dienstleistungen und Komplettangebote wie zum Beispiel im Bereich des Facility Managements erbringen. So vermögen sie überregional und international neue Märkte zu erschließen. Deshalb werden ebenfalls im Rahmen des neuen ESF-Landesförderprogramms die Bildung sowie das Management von Kooperationen und Dienstleistungsnetzwerken gefördert.

3. Unterstützung der Beratung durch Experten

Im Rahmen der Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg sollen die Entstehung innovativer Dienstleistungsunternehmen sowie die Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle von bestehenden KMU mit Zuschüssen für eine hochqualifizierte Expertenberatung unterstützt werden. Dieses in Vorbereitung befindliche Förderprogramm sieht einen Zuschuss für die Honorare ausgewiesener Branchen- und Marktexperten vor. Damit sollen neue Dienstleistungsmärkte schneller und vor allem auch nachhaltiger erschlossen werden.

4. Dienstleistungen für private Haushalte

Das Wirtschaftsministerium hat das inzwischen abgeschlossene Modellprojekt „Professionelle Dienstleistungen für private Haushalte“ der IHK Region Stuttgart unterstützt. Die eingerichtete Datenbank und die Firmenliste informiert inzwischen über knapp 300 Anbieter von Haushaltsdienstleistungen. Die Datenbank wird von durchschnittlich 1400 Internetnutzern pro Monat besucht und ständig erweitert und aktualisiert. Die Industrie- und Handelskammern wollen das Projekt auf ganz Baden-Württemberg ausdehnen. Schließlich wurde und wird das Projekt bei interessierten Industrie- und Handelskammern im Bundesgebiet vorgestellt.

Dazu meinte der damalige Wirtschaftsminister Döring: „Die Erfahrungen aus dem Modellprojekt zeigen, dass weitere Schrit-

te nötig sind, um die Privathaushalte dafür zu gewinnen, nicht auf Schwarzarbeit zu setzen. Die Lösung dieses Problems liegt sicherlich nicht in einem bürokratischen Kontroll- und Strafsystem, wie es die Bundesregierung vorhat. Die Lösung liegt vielmehr darin, die Abgaben und Steuern für Leistungen für Niedriglohnarbeitsplätze so gering wie möglich zu halten. Nur so schaffen wir es, das Beschäftigungspotential im Wachstumsfeld haushaltsnahe Dienstleistungen besser auszuschöpfen. Immerhin nehmen von 38 Millionen Privathaushalten in Deutschland 2,3 Millionen Haushalte regelmäßig und 1,3 Millionen Haushalte gelegentlich Putz- und Haushaltshilfen in Anspruch.“

5. Zukunftsmarkt Gesundheitswirtschaft

Das Jahresthema „Von Kopf bis Fuß - Wirtschaftsfaktor Gesundheit“ des Landesgewerbeamtes hatte mit über 30.000 Teilnehmern und Teilnehmerinnen eine enorme Resonanz. Dazu meinte der damalige Wirtschaftsminister Döring: „Es hat sich gezeigt, wie groß der Bedarf an Informationen zum Zukunftsmarkt Gesundheit ist. Wir werden deshalb auch in den Jahren 2004/2005 den Kongresszyklus „Zukunftsmarkt Gesundheit“ mit Veranstaltungen zu Themen wie „Vom Patient zum Kunden“, „Kooperationen im Gesundheitswesen“ sowie „Existenzgründung in Gesundheitsberufen“ fortsetzen.“ Viele Themen werden auch im Rahmen regionaler Veranstaltungen z.B. zum Thema Patientenorientierung oder Naturheilmittel aufgegriffen. Diese Veranstaltungen werden von der Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds unterstützt. Die Regionen Baden-Württembergs sollen den Wirtschaftsfaktor Gesundheit bei der regionalen Standortentwicklung stärker berücksichtigen. Beobachtet wird hier bereits die Entwicklung neuer Netzwerke und neuer Kooperationsformen.

6. Freizeit- und Erlebniswirtschaft

Fußballweltmeisterschaften sind neben den Olympischen Spielen das bedeutendste Sport-Event. Zur FIFA Fußball-Weltmeisterschaft 2006 werden 3,2 Millionen Besucher erwartet, davon 1 Million

aus dem Ausland. Die WM 2002 wurde in 215 Länder übertragen und erreichte mit 1,1 Milliarden TV-Zuschauern beim Finale 2002 höchste TV-Einschaltquoten (höher als Olympia). „Vor und während der WM entstehen nicht nur positive Einkommens- und Beschäftigungseffekte für die Tourismuswirtschaft, den Handel, die Verkehrswirtschaft, Sicherheitsdienste und viele andere Dienstleister. Mega-Events wie die Fußball-WM bieten auch eine umfassende und globale Werbeplattform für den Sport, die Wirtschaft, die Kultur, vor allem für die ausrichtenden Städte und Regionen. Wir werden deshalb Baden-Württemberg als sympathisches, weltoffenes, modernes, leistungsfähiges und gastfreundliches Land präsentieren“, betonte der damalige Wirtschaftsminister.

In diesem Zusammenhang ist der Wettbewerb „Serviceweltmeister WM 2006“ ausgerufen. Ziel ist die Förderung innovativer Serviceideen für den Standort Baden-Württemberg und die Fußballweltmeisterschaft.

7. Wettbewerb Dienstleister des Jahres 2004

Mit der Auszeichnung „Dienstleister des Jahres 2004“ prämiiert das Wirtschaftsministerium des Landes Baden-Württemberg zum dritten Mal innovative Dienstleistungen aus allen Branchen. Die drei Sieger erhalten Preise in Höhe von jeweils 15.000 Euro. Gesponsert werden die Prämien von den Unternehmen DaimlerChrysler Bank AG, L-Bank Landeskreditbank Baden-Württemberg, SRH Holding und GFT Technologies AG.

Ziel der Auslobung und der Auszeichnung ist es, das Umfeld und das Klima für Dienstleisterinnen und Dienstleister in Baden-Württemberg stetig zu verbessern. Mit dem Dienstleister-Wettbewerb sollen die erheblichen Innovations-, Wachstums- und Beschäftigungspotentiale in der Dienstleistungswirtschaft deutlich gemacht und zu deren stärkerer Nutzung beigetragen werden. Hierbei wird angeknüpft an die Erfolge und die Resonanz der Dienstleister-Wettbewerbe 2000 und 2002 an, an denen jeweils 140 Unternehmen teilnahmen.

Es gibt Preisträger in den folgenden Sparten:

- vorbildliche Kundenfreundlichkeit
- beispielhafte Entwicklung, Umsetzung und Verbreitung einer Dienstleistungs-idee
- herausragende Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen

Bewerben können sich Dienstleistungsunternehmen, Dienstleisterinnen und Dienstleister, Selbständige der Freien Berufe, dienstleistungsorientierte Unternehmen des Handwerks sowie Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen (zur Vereinfachung wird im Folgenden nur von Kooperationen gesprochen) mit Sitz oder Niederlassung in Baden-Württemberg.

Bis zum März 2004 lief die Ausschreibung des Dienstleister-Wettbewerbs 2004. Zum dritten Mal wird also dann eine Jury die „Stars“ der baden-württembergischen Dienstleistungswirtschaft ermitteln. Die GewinnerInnen erhielten Preisgelder von insgesamt 54.000 Euro. Sponsoren sind: DaimlerChrysler Bank, SRH-Gruppe, L-Bank und GFT-Technologies AG.

Eine Bilanz des Wirtschaftsministeriums fasste die Entwicklung folgendermaßen zusammen: „In der Dienstleistungspolitik geht es nicht um millionenschwere Förderprogramme, deren Zeit ohnehin vorbei ist. Vielmehr geht es um Anstöße, um aktives Begleiten und Moderieren in Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsorganisationen“. Gerade der Dienstleister-Wettbewerb zeige, dass mit einem überschaubaren finanziellen Aufwand ein großartiges Ergebnis erreicht werden kann. Dabei gehe es auch nicht darum, Industrie und Dienstleistungen gegeneinander auszuspielen. Das eigentliche Problem sei, dass es der deutschen Wirtschaft insgesamt zu wenig gelinge, ausreichend Arbeitsplätze zu schaffen, und dabei die Möglichkeiten der Dienstleistungen sowie deren Verbindung mit industriellen Leistungen nicht hinreichend genutzt werden (Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg Pressemitteilung 07/2004).

8. Zukunftsoffensive Junge Generation

Im Rahmen der „Zukunftsoffensive Junge Generation“ stellte das Land Baden-Württemberg Ende 1997 22,5 Mio. EURO zur Verfügung. Zielsetzung dieses Teil der Maßnahmen (der erste beschäftigte sich mit Produktionstechnik und neuen Materialien) war die

- Sicherung bestehender und Schaffung neuer Arbeitsplätze durch Verbesserung der technologischen und organisatorisch-strukturellen Wettbewerbsposition über neue Produkte, Dienstleistungen und Kompetenzen,
- Infrastruktur für die moderne Industriegesellschaft,

Gefördert wurden Forschungsarbeiten zu den Themen:

- Entwicklung von Dienstleistungsangeboten und -kompetenzen für die Internationalisierung von kleinen und mittleren Unternehmen (Entwicklung und Aufbau von exportfähigen Engineering-Dienstleistungen)
- Verbesserung des Dienstleistungsumfeldes durch die Entwicklung von Full-Service-Dienstleistungen
- Aufbau und Management globaler Kooperationsnetzwerke (unter besonderer Berücksichtigung des Aufbaus von Broker-Dienstleistungen)
- Entwicklung und Produktisierung neuer innovativer Dienstleistungen
- Medien- und Kommunikationsanwendungen (Entwicklung und Erprobung von Kommunikationsanwendungen zwischen kleinen und mittleren Unternehmen)
- Entwicklung verteilter Betreiber- und Produktionskonzepte (im Medienumfeld)

Außerdem konnten im Bereich „Energie und Umwelt“ Verbundvorhaben zu neuen Ingenieurdienstleistungen zur Entwicklung von Gesamtkonzepten für den Export in den Bereichen Energiemanagement, regenerative Energien, Wasser- und Umwelttechnik durchgeführt werden. Projektnehmer der Dienstleistungsinitiative waren an dieser Ausschreibung beteiligt.

9. Förderung von Dienstleistungskooperationen (Kooperationsbildung und -management)

Das Landesgewerbeamt hat im Rahmen der Dienstleistungsoffensive das Förderprogramm „Kooperationsbildung und -management“ entwickelt. Aufgrund mangelnder Kooperationskompetenz und Erfahrung der Kooperationspartner scheitern viele Zusammenschlüsse oder kommen erst gar nicht zustande. Das Landesprogramm fördert deshalb finanziell den Einsatz eines Kooperationsmanagers, der den Prozess einleitet und unterstützt. In Zusammenarbeit mit den Beratungsdiensten des RKW Baden-Württemberg, der Beratungs- und Wirtschaftsförderungsgesellschaft für Handwerk und Mittelstand BWHM, dem Einzelhandelsverband sowie dem Hotel und Gaststättenverband DE-HOGA werden qualifizierte Kooperationsmanager bereitgestellt und ein breites Branchenspektrum potenzieller Kooperationen abgedeckt.

10. Kongresse und Pilotseminare mit den Wirtschaftsorganisationen

Stadtmarketingtag Baden-Württemberg 2002: Das Landesgewerbeamt beteiligte sich zusammen mit dem Wirtschaftsministerium am Stadtmarketingtag Baden-Württemberg 2002 (November 2002, Haus der Wirtschaft, Stuttgart). Im Zusammenhang mit dem dynamischen Strukturwandel und der Verlagerung von Handelsflächen an periphere Standorte hat sich der Wettbewerb für den innerstädtischen Handel erheblich verschärft. Unter dem Motto „Neue Lust auf Stadt“ griff dieses Praktikerforum das aktuelle Dilemma von Kundenschwund, Servicewüste, Leerstand und knappen Kassen auf.

Baden-Württembergischer Dienstleistungstag: Über aktuelle Trends einzelner Dienstleistungsbranchen und über erfolgreiche Best-Practices aus den Bereichen Gesundheit, Freizeit- und Erlebniswirtschaft, Business Service sowie haushaltsnahe Dienstleistungen konnten sich Interessierte beim 1. Baden-Württembergischen Dienstleistungstag im Dezember 2002 auf der Messe Stuttgart informieren. Der von Landesgewerbeamt und Wirtschaftsmini-

sterium veranstaltete Kongress fand parallel zur NewCome 2002 statt und bot einen repräsentativen Querschnitt der Entwicklungen in der Dienstleistungswirtschaft des Landes.

Organisatorische Anbindung der Dienstleistungsoffensive

Seit 2002 ist das Thema Dienstleistungen im Wirtschaftsministerium Baden Württemberg in der Abteilung Mittelstandspolitik im Referat Dienstleistungen angesiedelt. Hier zog die Landesregierung die Konsequenzen aus einer Recherche des FhG-IAO, die ergeben hatte, dass

1. die Ministerien des Landes Baden Württemberg unterschiedlichste Themen förderten und diese den Bereich „Dienstleistung“ teilweise zentral, teilweise aber auch lediglich am Rande tangierten,
2. die Zuständigkeit für den Dienstleistungsbereich verteilt war über unterschiedliche Ministerien hinweg; eine zentrale Koordination zum Thema oder eine interministerielle Kooperation war über die Recherche nicht erkennbar;
3. recherchierbare und explizite Förderprogramme vornehmlich das produzierende Gewerbe und deren Produkte und Produktionsverfahren tangierten, der Dienstleistungsbereich bislang kaum durch eigenständige Programm- und Projektlinien angesprochen und berücksichtigt wurde.

Private Initiative

Privatwirtschaftlich organisierte Initiativen gibt es darüber hinaus auch in Baden-Württemberg, so beispielsweise die „Dienstleistungsinitiative Baden-Baden“. Hier haben dreizehn namhafte Baden-Badener Unternehmen und Institutionen die Dienstleistungsinitiative Baden-Baden gegründet, die sich für mehr Kundenservice in Unternehmen einsetzt. Ziel ist es, den Dienstleistungsstandort Baden-Baden zu stärken.

4. Einschätzungen zu Wirkungen der Initiativen durch die Befragten

Das abschließende vierte Kapitel gibt die Einschätzung der befragten ExpertInnen wieder. Es gliedert sich in vier Unterpunkte. Zunächst sollen im Abschnitt 4.1 Einschätzungen der befragten ExpertInnen zur allgemeinen Entwicklung von Dienstleistungen und deren Relevanz in der politischen Diskussion referiert werden. In Abschnitt 4.2 folgen dann Einschätzungen zu den Wirkungen der Dienstleistungsinitiative des BMBF und in Abschnitt 4.3 dann Einschätzungen zu den beiden ausgewählten Landesinitiativen von Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg. Im letzten Abschnitt 4.4 werden einige Themen angesprochen, mit denen sich Politik und Forschung ebenfalls aus Sicht der Befragten befassen sollten.

4.1 Einschätzungen zur allgemeinen Entwicklung von Dienstleistungen

Das Bewusstsein für das Thema Dienstleistungen, so merken fast alle Befragten an, sei in der Politik stark unterentwickelt. Diese Aussage wird mit etlichen Beispielen belegt, von denen einige im Folgenden benannt werden.

Die Entwicklung der Dienstleistungswirtschaft und -forschung wird von einigen Befragten eher skeptisch eingeschätzt: „Es gab bessere Zeiten“, so die Aussage eines Befragten. Und diese werden auf die Zeit vor dem Regierungswechsel 1998 datiert. Zu Zeiten der CDU-Regierung gab es nach Einschätzung einiger eine höhere Akzeptanz des Themas. Dann gab es die Hoffnung, dass mit dem Regierungswechsel ein zusätzlicher Push käme. Dieses erwies sich nach Meinung einiger Befragter allerdings als Illusion. „Die SPD tut sich schwer mit dem Thema“, so ein Befragter. „Das hat was mit den politischen Akteuren zu tun.“ Die Gewerkschaften täten sich ebenfalls schwer mit dem Thema Dienstleistungen. Der Grund für beides wird darin vermutet, dass mit Dienstleistungen vor allem in politischen Reden der sog. Niedriglohnsektor assoziiert wird: Frisör, McDonalds etc. „Das ist ein Trauerspiel“, so dieser Befragte. Insofern sei es bei einer

SPD Regierung schwerer, den Strukturwandel zu thematisieren, als es „witzigerweise“ bei der CDU war. Hoffnung wird mit der sog. Innovationsoffensive verbunden. Hier sollen neue Impulse für die Dienstleistungswirtschaft gesetzt werden.⁹ Das erfordere allerdings das Engagement von außen, z.B. von der Fraunhofer Gesellschaft.

Dort wird nach acht Jahren derzeit eine „Revitalisierungsstrategie gefahren“, um die Themen der Dienstleistungen wieder in den politischen Diskurs zu bringen. Als eine Aktivität in diesem Zusammenhang kann der vom FhG organisierte parlamentarische Abend im Jahre 2003 gesehen werden. Ein Ziel war es, Parlamentariern aus den entsprechenden Ausschüssen zu zeigen, dass es Dienstleistungen nicht nur im Niedriglohnsektor gibt. Der Tenor, der dort verbreitet wurde, liegt darin, dass wissensintensive Dienstleistungen die einzige Chance darstellen, um den derzeitigen Lebensstandard in Deutschland zu halten. Wenn das die Regierung nicht zur Kenntnis nähme, werde sie den Strukturwandel nicht bewältigen können, weder forschungsmäßig noch arbeitspolitisch. Es fiel einigen politisch Verantwortlichen immer noch schwer, die Wertschöpfung in der Dienstleistung zu erkennen und sich Gedanken über zukünftige Arbeitsgebiete zu machen, jenseits des Niedriglohnsektors. Es ist daher Aufgabe der Forschung, Beispiele zu zeigen, wie wissensintensive Dienstleistungen einen Beitrag zur Wertschöpfung leisten. Die Heterogenität des Feldes und die Erfahrung, dass jeder irgendwo Dienstleistungen wahrnimmt und deshalb jeder glaubt, mitreden zu können, ist Teil der Schwierigkeiten. Und niemand weiß eigentlich so genau, was sich hinter dem Begriff Dienstleistungen verbirgt. Gerade in der sog. postindustriellen Debatte sind Dienstleistungen zu einer Art „Zau-

⁹ Im Januar 2004 trafen sich auf Einladung von Bundeskanzler Schröder Vertreter aus Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Gewerkschaften, um als „Partner für Innovation“ die Innovationskraft ihrer Unternehmen und Institutionen zu bündeln. Ziel dieser Initiative ist es, gute Ideen schneller in marktfähige Produkte umzusetzen sowie die Schaffung eines neuen Klimas für Aufbruch und Innovation. In Impuls- und Arbeitskreisen entwickeln mehr als 300 Expertinnen und Experten neue Ideen. Ein Impuls-kreis beschäftigt sich mit Innovationen im Dienstleistungsbereich.

berformel“ für Wachstum geworden. Sei es die Wissensgesellschaft, sei es das Vorhandensein schlechter Arbeitsbedingungen, seien es ganz neue Formen von Rationalisierung und Automatisierung, Dienstleistungen kamen und kommen in der Debatte ein wichtiger Stellenwert zu.

Obwohl diverse alternative Pfade u.a. von den befragten Protagonisten gesetzt werden, liegt der Schwerpunkt der Aufmerksamkeit noch immer auf der Industriepolitik. Und hierbei wird der Begriff *Industrie* in Deutschland nicht wie im angelsächsischen Raum verwendet. Dort werden nämlich Dienstleistungen unter *service-industries* subsumiert. Die stärkere Betonung der Industriepolitik verdeutlicht ein Ressourcenvergleich: Die Verteilung der Bruttowertschöpfung ergibt, dass im Jahre 2002 der Anteil der Dienstleistungen bei 70,1% lag, während er im produzierenden Gewerbe lediglich 28,8% umfasste. Diese Verteilung spiegelt sich nicht in der Forschungsförderung wider: Stehen beispielsweise für das gesamte Rahmenkonzept „Forschung für die Produktion von morgen“ ca. 500 Mio. Euro zur Verfügung, so umfasst das Volumen für das gesamte Programm „Innovative Dienstleistungen“ lediglich ca. 100 Mio. Euro. Aber wer innovieren will, brauche Geld, so ein Befragter. Festgestellt wird von fast allen Befragten, dass es immer noch eine starke Dominanz der Industriepolitik gebe. Auch heute entstehe bei einigen Papieren der Eindruck, sie seien im „Schatten eines Hochofens“ geschrieben. Und jeder „Industrieromantiker“ komme damit auf seine Kosten. Es gebe immer noch ca. 100 Bände aus der Forschung zur „Humanisierung der Arbeit“. Auch hier lässt sich nicht ausmachen, welchen Einfluss diese Ergebnisse auf die Politik und Praxis hatten. Anschübe und Anstöße könnten allerdings zweifellos festgestellt werden. Es gibt immer ein Bündel von Faktoren, da kann oft schwer nachvollzogen werden, was wie gewirkt hat.

Auf die Frage, ob wir schon in der Dienstleistungsgesellschaft angekommen seien, lautete nach Auskunft der Befragten die Antwort: statistisch ja, institutionell allerdings noch nicht. Ausgemacht wird ein

Nachholbedarf in der Dienstleistungswirtschaft, den Bullinger in seinem Referat auf der 5. Dienstleistungstagung im Dezember 2003 wie folgt beschrieb: Erforderlich sei die Entwicklung eigenständiger Muster der Spezialisierung und Arbeitsorganisation, die Ausbildung eigenständiger Qualifizierungsformen, die Entwicklung eines eigenen Begriffs von Effizienz und Produktivität und dienstleistungsspezifische Gestaltungslösungen sowie die Ausschöpfung des Innovationspotentials.

Etliche Befragte stellen fest, dass vielen in der Politik die Bedeutung der systematischen Auseinandersetzung mit Dienstleistungen immer noch nicht bewusst ist. Es sei immer noch so, dass jeder weiß, dass für die Konstruktion und den Bau eines Autos enormes Fachwissen erforderlich ist, bei Dienstleistungsarbeit glaubt jeder, das könnten doch alle. Ein Grund dafür wird darin vermutet, dass es sich bei den Deutschen um ein Volk von Konstrukteuren handele. Innovative Dienstleistungen seien hier weniger entwickelt worden. Ein Befragter verdeutlicht diesen Umstand an einem Beispiel zum Thema Innovationen: Es geht um die Erfindung des elektrischen Anlassers und des Leasing. Hätte es den Anlasser nicht gegeben, gäbe es nicht so viele Autos, es gäbe mehr männliche Chauffeure, die kurbeln und fahren. Die Erfindung des Leasing hat ebenfalls zur Folge, dass es viele Autos gibt, denn es ist ein Finanzierungsmodell für Leute, die sich sonst u.U. kein Auto leisten könnten. Auf die Idee wären Deutsche, seiner Auffassung nach, nicht gekommen.

Ein weiterer Beleg für die Zurückhaltung in der Dienstleistungsthematik wird darin gesehen, dass es trotz etlicher Versuche bis zum Jahre 2000 im BMWA keine Dienstleistungsstatistik gab, mit dem Argument, der bürokratische Aufwand sei zu groß. Im Jahre 2000 kam dann die Statistik für Unternehmensdienstleistungen, die in diesem Jahr zum zweiten Mal erscheint mit den Ergebnissen für 2001. Dieser Fortschritt der amtlichen Statistik ist ganz wesentlich der Anforderung durch die europäische Statistik und langjähriger Initiativen des Statistischen Bundesamtes und seines Beirats zu verdanken, in dem vor

allem der DGB und die Spitzenverbände der Wirtschaft nachdrücklich auf einer aussagefähigen Dienstleistungsstatistik bestanden.

Die derzeitige Dienstleistungsdebatte in Deutschland dreht sich nach Aussagen nahezu aller Befragten nahezu ausschließlich um den Niedriglohnsektor, um „Putzfrauen“. Hier existiere ganz klar ein Wahrnehmungsproblem, denn Arbeit in diesem Bereich gebe es genug. Zu fördern wären dagegen wissensintensive Dienstleistungen und der Bereich business to business. So mache Daimler schon heute 49% seines Geschäfts mit Finanzdienstleistungen.

Klein- und Mittelbetriebe im Dienstleistungssektor stellen in etlichen Förderprogrammen die Zielgruppe dar. Einige Befragte äußern sich allerdings kritisch hierzu. Belegbar sei, dass Klein- und Mittelbetriebe in den Jahren von 1980 - 1997 keinesfalls Beschäftigungsmotoren waren. Ebenfalls wird dort nicht unbedingt der Generator für Zuwachs gesehen. Mit „Drei-Mann-Büros“ könnten keine großen Aufträge bearbeitet werden. Demnach ist die effizienteste Wirtschaft nicht die, welche die größte Selbständigenquote hat. Das sei auch kein Maßstab für effizientes Arbeiten. Trendsetter seien dieser Logik nach eher große Unternehmen. Hier gibt es Vorstellungen darüber, dass auch im Bereich der sozialen Dienstleistungen durchaus Konzepte entwickelt werden könnten, die in der Art von McDonalds in die Welt exportiert werden könnten. Hiernach ist auch die klassische Mittelstandspolitik nicht der richtige Weg, insbesondere bezüglich der damit verbundenen „Regelungssucht“. In Anbetracht der europäischen und internationalen Entwicklungen können nicht mehr alle „beschützt“ werden. „Es ist nicht der Schiedsrichter schuld, wenn eine Mannschaft schlecht spielt, die Spieler müssen schneller laufen“ ist das hierzu geschilderte Bild eines Befragten.

Die Dienstleistungswirtschaft stehe an einer Weggabelung, entweder sie erschließt neue Märkte oder sie muss Kapazitäten abbauen. Dabei spielt die Erschließung internationaler Märkte eine entschei-

dende Rolle. Festgestellt wird von nahezu allen Befragten, dass die deutsche Dienstleistungswirtschaft international nicht gut aufgestellt sei. An dieser Stelle wird der Ruf nach Spitzenführerschaften laut oder erfolgreichen international agierenden Betreibermodellen, die z.B. in der Lage wären gemeinsam große Aufträge zu bearbeiten.

4.2 Einschätzungen zur Dienstleistungsinitiative des BMBF

Viele der Hoffnungen, die mit den hier beschriebenen Dienstleistungsaktivitäten des BMBF seit 1995 verbunden waren, sind bis heute noch nicht erfüllt, dennoch wird der Ansatz mit seinen Wirkungen von allen als mehr oder weniger erfolgreich bezeichnet. Insbesondere aus Sicht des Projektträgers gab die Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ für die Dienstleistungswirtschaft wichtige Impulse, regte sie zur Eigeninitiative an und setzte wichtige Signale in der Öffentlichkeit. Offen bleibt, welchen Einfluss politische Initiativen tatsächlich für die Wirtschaft haben. Einigen Befragten fällt allerdings auf, dass etliche Ideen von Unternehmen Ähnlichkeit mit dem haben, was in diesen Initiativen verhandelt wurde. Es sei „eine zeitliche Nähe und eine inhaltliche Verwandtschaft“ zu beobachten. Auf alle Fälle gibt es ein großes Interesse an den Ergebnissen, was nicht zuletzt durch die enorm hohe TeilnehmerInnenzahl von rund 500 auf der 5. Dienstleistungstagung des BMBF im Dezember 2003 in Berlin belegt werden kann. Thema war „Erfolg mit Dienstleistungen. Innovationen, Märkte, Kunden, Arbeit“. Für den März 2006 ist die 6. Dienstleistungstagung geplant.

Nun gilt es, bisher nur unzureichend bearbeitete Themenfelder auszubauen (u.a. die Gesundheitswirtschaft), neue Forschungsfragen anzugehen (u.a. die Kooperation Produktion-Dienstleistungen), neue Förderfelder zu erschließen (u.a. Exportfähigkeit von Dienstleistungen) und die Langzeitwirkung erfolgreicher Förderfelder zu sichern.

Die Auseinandersetzungen der Projekte im Bereich „Innovative Dienstleistungen“ drehen sich im Prinzip um ein Viereck rund um den Kunden und die Beschäftigten: Es geht um Dienstleistungsinnovation, um die Dienstleistungstechnik (abgedeckt durch die Technikprogramme), um Dienstleistungsmärkte und Wachstumsfelder sowie um Organisation und Beschäftigung im Sinne einer innovativen Arbeitsgestaltung.

Das Problem der bisherigen Dienstleistungsforschung ist aus Sicht eines Befragten, dass sie noch zu stark zu Arbeitsbedingungen und zum berühmten Lächeln der Verkäuferin forsche, das aber würde keine Arbeitsplätze schaffen. Dennoch muss es aber auch um Themen wie Wertschätzung und Wertschöpfung gehen, wie andere Befragte betonen. Letztlich stehen die heutigen Anforderungen an Unternehmen und MitarbeiterInnen zur Bearbeitung in Politik, Wissenschaft und Gewerkschaft an. Dazu sei es hilfreich, betriebliche Unterschiede bezogen auf Suchstrategien und Vorgehensweisen und die Triebkräfte der Entwicklung in den Blick zu nehmen.

Zusammenfassend einige Einschätzungen aus den Interviews hinsichtlich der Wirkungen von Aktivitäten in den drei bearbeiteten Themenfeldern: Managementverfahren und -methoden, neue Ansätze in Wachstumsbranchen der Dienstleistungswirtschaft sowie Transfer- und Querschnittsvorhaben.

Entwicklung neuer Managementverfahren und -methoden in der Dienstleistungswirtschaft

Die bislang erzielten Ergebnisse können hier in vier Punkten zusammengefasst werden. Entwickelt wurden

- Modelle, Methoden und Tools zur systematischen Entwicklung neuer Dienstleistungen mit dem Ansatz des „Service Engineering“,
- ein Benchmarking für die Dienstleistungswirtschaft,
- Kooperationsmodelle in Dienstleistungsnetzwerken
- eine Standardisierungsinitiative für die Dienstleistungswirtschaft.

Gründe für die geringe Dynamik des Dienstleistungssektors in Deutschland werden von den Befragten zusammengefasst im Fehlen systematisch entwickelter Managementverfahren und -methoden gesehen, in einer mangelnden Dienstleistungsmentalität sowie in einer hohen Regelungsdichte. Während die Produktion auf eine lange Tradition von Forschung in Entwicklung und Gestaltung von Arbeitsprozessen zurückblickt, ist dieses im Dienstleistungsbereich nicht der Fall. Um weit reichende Produkt- und Prozessinnovationen auszulösen und entsprechende Organisations- und Vertriebsstrukturen aufzubauen, wurde dieser Schwerpunkt gebildet. Er soll die *Entwicklung der Dienstleistungswirtschaft* unterstützen. Wirkungen werden wie folgt beschrieben: In der geförderten Forschung und Entwicklung erprobte Verfahren wie der Umgang mit Wissen, Kooperationsmanagement, Marketing, Kundenkontakt, Gestaltung von Dienstleistungsprozessen (Service Engineering sowie Benchmarking) finden Eingang in Dienstleistungsunternehmen. UnternehmensvertreterInnen nehmen hierzu Schulungen wahr. Auch in Publikationen werden diese Themen aufgegriffen.

Eine weitere Wirkung hatte die Dienstleistungsinitiative auf die Debatten um die „Dienstleistungslücke“ in Deutschland oder auch die „Dienstleistungswüste Deutschland“. In der Debatte konnte deutlich gemacht werden, dass die Innovationsfähigkeit der Dienstleistungen schon dadurch eingeschränkt wird, dass Dienstleistungen vor allem im verarbeitenden Gewerbe kein eigenes Geschäftsfeld mit eigener Kernkompetenz darstellen. Dennoch existieren noch große Defizite in der Kundenorientierung auch von großen Dienstleistungsunternehmen. Ein weiterer wichtiger Impuls konnte in der Debatte um die Standardisierung im Dienstleistungssektor gegeben werden, so dass hierdurch Anschluss an globale Märkte möglich wird.

Eine andere Wirkung ist im Bereich von *Forschung und Entwicklung* feststellbar. Positiv ist zu vermerken, dass in den (vor allem an der Dienstleistungsforschung beteiligten) Unternehmen eine Offenheit gegenüber Forschung entstanden ist, sei

es, dass eigene Forschung betrieben wird, sei es, dass vermehrt wissenschaftliche Forschungsergebnisse zur Unternehmensentwicklung hinzugezogen werden. Kritisch wird hier angemerkt, dass es seitens der Forschungsinstitute keine parallele Entwicklung gegeben hat, z.B. derart, dass es nun vergleichbar dem produktionsorientierten Fraunhofer Institut nun auch ein dienstleistungsorientiertes Forschungsinstitut gäbe.

Wirkungen der Dienstleistungsinitiative sind auch im Bereich der Durchführung von Tagungen zu vermerken. So hat es in Kooperation mit der Initiative verschiedene größere *Dienstleistungstagungen* gegeben, u.a. die Aachener Dienstleistungstage.

Ein weiterer Bereich in der Wirkungsanalyse stellt *Qualifizierung und Kompetenzentwicklung* dar. Beide Themen sind in nahezu allen Projekten im Schwerpunkt Managementmethoden und -verfahren Thema gewesen, hier insbesondere dann, wenn es um eine systematische Gestaltung von Dienstleistungen, das sog. Service Engineering ging – ein Thema, welches bei der effizienten Entwicklung und Vermarktlichung innovativer Dienstleistungen große Beachtung erfährt. Es ist mittlerweile Bestandteil von Lehrveranstaltungen an Fachhochschulen und Universitäten geworden und hat Eingang in die internationale Debatte gefunden.

Neue Ansätze in Wachstumsbereichen der Dienstleistungswirtschaft

Wachstumsbereiche wurden im Rahmen der Grundlagenuntersuchung Dienstleistung 2000plus definiert. Es handelt sich um die öffentlichen Dienste, die Gesundheitswirtschaft, das Facility Management, die Finanzdienstleistungen und das Handwerk. Die Bildung von Schwerpunkten wird mit dem Ziel verfolgt, hier zu einer Verbesserung der Kommunikation und Kooperation innerhalb der Cluster beizutragen. Im Vordergrund steht in allen Bereichen die Generierung neuer oder die Verbesserung bestehender Dienstleistungen. Grundsätzlich hat sich die Aufteilung bewährt. Erfolge wurden vor allem in den Bereichen verzeichnet, in denen auch

nicht geförderte Institutionen beteiligt waren. Dadurch konnten Ideen aus den einzelnen Clustern in die gesamte Branche wirken. Die Entwicklung in den fünf Wachstumsefeldern verlief allerdings unterschiedlich.

Öffentliche Dienste: In einem Bereich, von dem praktisch alle Menschen betroffen sind, stellt die Leistungsfähigkeit eine wesentliche Komponente dar. Themen sind hier Benchmarkingprozesse unter Beteiligung aller relevanten Interessengruppen oder die Entwicklung neuer Dienstleistungen. Als erfolgreich werden die Projekte angesehen, die in Kooperation mit anderen Förderern und kommunalen Instanzen bearbeitet wurden.

Gesundheitswirtschaft: Sie zählt zu den großen Wachstumsefeldern. Neue Impulse ergaben sich hier durch die Übertragung von modernen prozessorientierten Organisationskonzepten, durch Überlegungen zu Netzwerk und Wertschöpfungskette, durch den Aufbau von Dienstleistungszentren, durch die Weiterentwicklung des Konzepts der Dienstleistungsarbeit, durch die Verwertung in der Wissenschaft. Zu diesem Wachstumsefeld wird angemerkt, dass die Betonung der Dienstleistungserbringung für Wissenschaft und Praxis in der Gesundheitswissenschaft neu ist, da man sich noch immer an traditionellen medizinisch und technisch geprägten Vorstellungswelten orientiert. Hier gilt es zudem neue Produkte zu entwickeln für neue Kundeninteressen, die sich u.a. aus dem demografischen Wandel ergeben.

Facility Management: In diesem Bereich wird ein hohes Potential für weitere Entwicklungen neuer Dienstleistungen gesehen, u.a. in Verbundkonzepten wie „alles aus einer Hand“, die im Rahmen geförderter Projekte entwickelt wurden. Diese verbreiterten Dienstleistungsangebote tragen zudem zur Kompetenzentwicklung der Beschäftigten bei.

Finanzdienstleistungen: Hier waren in Anbetracht der zu beobachtenden Entwicklungen die geringsten Wirkungen vermutet worden. Dennoch hat das hier entwickelte Innovationsmodell, das sich an Kunden-

nutzen und -loyalität sowie an Kreativität und Motivation der Beschäftigten orientiert, Eingang in die Diskussion um zukunftsweisende Filialkonzepte gefunden, die unter Beteiligung der Gewerkschaften geführt wurde. Sie sollen den wirtschaftlichen Erfolg mit Beschäftigungssicherung verbinden. Erfolge verzeichnet der Projektträger auch bei der Entwicklung neuer Finanzdienstleistungsprodukte, u.a. bei Verfahren zur Insolvenz- und Krisenprävention von kleinen und mittleren Unternehmen und zur Mitarbeiterqualifikation.

Handwerk: Neue Anforderungen an das Handwerk durch komplexere Kundenwünsche sowie Veränderungen durch den europäischen Binnenmarkt (Niederlassungs- und Dienstleistungsfreiheit) erfordern eine Steigerung der Dienstleistungskompetenz. Aus diesem Grund wurden u.a. neue gewerkeübergreifende Ansätze entwickelt, in der verschiedene Dienstleistungen, oder alte und neue miteinander verbunden werden.

Transfer- und Querschnittsvorhaben

Übergreifende Wirkungen entstehen durch die gemeinsame Erarbeitung von Lösungen mit der Wirtschaft in Konsortien. Sie werden gesehen in Dienstleistungsinitiativen der Verbände (u.a. DIN) und in der Diffusion der Ansätze der BMBF-Initiative auf Landesebene.

Vernetzungen im BMBF und mit anderen Ministerien: Sie drücken sich aus in Kooperationen der Programme „Innovative Arbeitsgestaltung-Zukunft der Arbeit“ und „Forschung für die Produktion von morgen“ mit anderen Förderprogrammen im BMBF, in einem gemeinsamen Förderbereich mit dem BMWA zur innovativen Arbeitsgestaltung und innovativen Dienstleistungen sowie in der Vernetzung mit regionalen Innovationsprogrammen. Konkret bedeutete das Austausch von Erfahrungen und Ergebnissen sowie Nutzung von Synergieeffekten. Die Steigerung von dienstleistungsorientierten Projekten zumindest in den Programmen „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ sowie „Produktion von morgen“, kann als Beleg für eine erfolgreiche Kooperation gesehen werden.

Von Anfang an hat das Wirtschaftsministerium die Dienstleistungsinitiative begleitet. Die Aktivitäten zu Dienstleistungen sind im heutigen BMWA trotz eines Referats zu Grundsatzfragen der Dienstleistungswirtschaft nicht gebündelt, sondern den jeweiligen Dienstleistungsbereichen zugeordnet, wie Handwerk, Handel, Tourismus, Freie Berufe, Medien, etc. Zusammen wurden verschiedene Tagungen organisiert, Weiterbildungen überlegt (u.a. zum Thema Standardisierung). Forschungsbedarf des BMWA fließt in die Forschungsförderüberlegungen des Projektträgers ein, wie die bei dem Förderschwerpunkt „Exportfähigkeit von Dienstleistungen“ und den damit verbundenen notwendigen Veränderungen in Organisation und Qualifikation.

Vernetzungen mit Bundesländern: Hier gibt es keine unmittelbare Kooperation. Dennoch sind in den beschriebenen Landesinitiativen im Dienstleistungsbereich Akzente gesetzt worden, u.a. durch die Beteiligung von ForscherInnen aus dem Bereich „Innovative Dienstleistungen“ an der Gestaltung der jeweiligen Dienstleistungsoffensiven.

Vernetzung mit anderen Wirtschaftssektoren: Dies fand innerhalb der Verbundförderung in einigen Branchenclustern statt (Facility Management, Handwerk). Dienstleister unterschiedlicher Sparten wurden zusammengeführt mit der Folge u.a. einer Optimierung der Wertschöpfungskette und neuer Ideen für Dienstleistungsprodukte.

Vernetzung mit Gewerkschaften: Forschungsbedarf floss und fließt in die Forschungsförderüberlegungen des Projektträgers ein. Gewerkschaften waren von Anfang an aktiv in der Initiative Dienstleistung 2000plus beteiligt und haben hier ihre Interessen in die Formulierung der benannten Leitbilder eingebracht. Sie sind ebenfalls an der Gestaltung der regelmäßig stattfindenden Dienstleistungstagungen des BMBF beteiligt. Bereits 1994 wies die Gewerkschaftsseite auf die Erfordernisse einer eigenen Dienstleistungsforschung hin, es handelte sich damals um den DGB, die ÖTV und die HBV. Heute sind Gewerkschaften beteiligt als Gutach-

terInnen und gefragt in verschiedenen formal strukturierten Verfahren.

Vernetzung mit internationalen Forschungsprojekten: Zu einzelnen Themen wie Standardisierung, Benchmarking, Service Engineering gibt es ausgebaute Kontakte in Europa, USA, Südostasien, Australien. Auf der programmatischen Ebene gibt es keine systematische Vernetzung, da für den Dienstleistungsbereich keine geschlossenen Forschungs- und Förderkonzeptionen vorliegen, weder in Deutschland noch in Europa. Dies wird von etlichen Befragten bemängelt. Einige sehen hier allerdings auch einen Zusammenhang zum fehlenden politischen Gesamtkonzept in der Frage der Dienstleistungen.

Transferaktivitäten: In drei Bereichen gibt es Transferaktivitäten, in der Unterstützung der Sensibilisierung für Dienstleistungen (u.a. durch eine Wanderausstellung zum Thema „Service – ein Produkt“, durch einen Nachwuchswettbewerb, durch das Internetportal www.dl2100.de), in der Unterstützung bei Transfer und Verwertung der Ergebnisse (u.a. durch die fünf Dienstleistungstagungen des BMBF, Projektveröffentlichungen) sowie in der Unterstützung bei der Erhaltung bestehender Kooperationen und Netzwerke.

Dienstleistungsinnovation und Region: In diesem Bereich gab es bislang lediglich einige Akzentsetzungen. Regionale Analysen stehen erst am Anfang. Ein Ziel der Dienstleistungswirtschaft liegt in der Stärkung regionaler Innovationssysteme. Hierzu sollten Kooperationen zwischen der Dienstleistungsinitiative mit den Bundesländern und anderen Förderprogrammen überlegt werden. Abschließend wird hier vermutet, dass es ohne das BMBF-Programm regionale Dienstleistungsinitiativen nicht gegeben hätte.

4.3 Einschätzungen zu den Landesinitiativen

Die Landesinitiativen werden von den befragten Expertinnen und Experten als sehr dynamisch beurteilt. Positiv angesehen wird, wenn es definierte Handlungsfelder gibt, in denen es gelingt, Transparenz her-

zustellen über Inhalte, Akteure, Umsetzungsschritte und den jeweiligen Stand der Umsetzung. Einige Handlungsfelder entwickeln sich positiver als andere. Bei den anderen gilt es, sie zu überprüfen, ggf. weiterhin zu fördern und innovative, umsetzbare Konzepte zu entwickeln.

Einige Befragte betonten die Bedeutung der Entwicklung von Alleinstellungsmerkmalen der Länder. Vor allem sei es wichtig, vom sog. Gießkannenprinzip wegzukommen. Es sei nicht wirksam, hier und dort ein bisschen zu fördern, sondern zu entscheiden, in welchen Handlungsfeldern etwas passieren soll. Das Ziel sollte sein, ein spezielles regionales Dienstleistungsprofil zu entwickeln. Ebenso wie in der Forschung mache es keinen Sinn, Dienstleistungen als Ganzes zu erfassen, sondern wirklich zu schauen, „wo wollen wir hin, wo wollen wir stark werden, wo stehen wir bei den Arbeitsplätzen im Konkurrenzkampf“, so ein Befragter.

Grundsätzlich wird betont, dass es nun nicht darum gehe, die Industrie gegen die Dienstleistung auszuspielen und dass es falsch sei zu polarisieren. So hingen unternehmensbezogene Dienstleistungen und Industrie sehr eng miteinander zusammen.

Die ministerielle Ansiedlung der Zuständigkeiten für Dienstleistungen ist in den Bundesländern sehr unterschiedlich geregelt. Häufig ist sie Teil einer Mittelstandspolitik. Oder es war ein eigenständiges Referat und wird wieder woanders zugeordnet, wie in Niedersachsen nach dem Regierungswechsel, dort heißt das Referat nun wieder: Abteilung Mittelstand, Referat Mittelstandspolitik und Dienstleistungswirtschaft. In Bayern nennt es sich Referat Mittelstand, Dienstleistungen, Handwerk. In Nordrhein Westfalen und Baden-Württemberg gibt es eigenständige Referate zu Dienstleistungen im jeweiligen Wirtschaftsministerium. Diese strukturelle Verankerung kann als Ausdruck für die reale Bedeutung des Dienstleistungssektors in den Bundesländern gewertet werden.

Von einigen Befragten wird in diesem Zusammenhang angemerkt, dass grundsätzlich zu überlegen sei, ob die Gliederung nach Branchen wirklich sinnvoll sei, oder ob sie nicht den Blick auf das Wesentliche verstellt. Denkbar wäre hier auch eine Gliederung nach Wachstumsfeldern wie Freizeitwirtschaft, Finanzwirtschaft, Medien, Informationstechnik und Gesundheitswirtschaft. Vermutet wird allerdings, dass Gliederungen nach Mittelstand etc. dazu beitragen sollen, Wählerpotential zu bündeln. Das verstelle allerdings den Blick auf die Dynamik des Dienstleistungsreichs.

An dieser Stelle wird auch betont, wie schwierig es überhaupt sei, konkrete Maßnahmen zu entwickeln, denn der Dienstleistungsbereich zeichnet sich durch eine enorme Heterogenität aus. Möglicherweise liege hier auch der Grund dafür, dass es bis heute keine Dienstleistungsalternative zur Industriepolitik gegeben hat.

Die Wirkung von Dienstleistungswettbewerben wird als positiv eingeschätzt, da hierdurch eine Motivation einsetzt, sowohl in das Unternehmen hinein als auch nach außen auf die Kunden. Und darum geht es aus Sicht einiger Befragten auch, es muss das Verständnis für Dienstleistungen verbessert werden, es muss greifbar gemacht werden, worum es sich handelt, wenn von Dienstleistungen gesprochen wird.

Geäußert wurden Interessen nach Vernetzung von dienstleistungspolitisch handelnden Akteuren (u.a. auf Länderebene), nach Kooperation und Netzwerkbildungen, um im Dienstleistungswettbewerb zu bestehen. Weiterhin werden eine Verbesserung des schlechten bzw. diffusen Images von Dienstleistungen sowie mehr wissenschaftliches Engagement in Forschung und Lehre (Lehrstuhl Dienstleistungen) angemahnt. Es gibt einen Bund-Länder-Ausschuss „Dienstleistungswirtschaft“, in dem sich das BMWA mit den Wirtschaftsministerien der Länder austauscht. Abschließend nannte ein Befragter sechs Kriterien für erfolgreiche Dienstleistungsinitiativen:

- Individuen mobilisieren (aus der Forschung, aus Unternehmen, Verbänden,

Bürger), um einen Nukleus zu schaffen

- Leitmotiv finden, Problem: Innovationen sind nur begrenzt konsensfähig
- Miteinander lernen, und zwar nicht nur die Tarifvertragspartner und Verbände, sondern auch die Parlamentarier
- Medienpartnerschaften aufbauen als Kommunikationsplattform zur Verbreitung von Inhalten
- „Wallfahrtsorte“ suchen oder schaffen
- nach vorne sehen und neue Themen entwickeln

4.4 Zukünftige Themen aus Sicht der Befragten

„Wir wissen bis heute nicht, was sind Dienstleistungen? Wir fangen langsam an, Begriffe zum Verfahren zu standardisieren. Und wir werden Druck von der EU bekommen, weil sie einen freien Dienstleistungshandel zugesagt hat. Davon sind dann die ganzen freien Berufe betroffen wie Mediziner, Architekten etc.“, so die einführenden Worte eines Befragten.

Standardisierung stellt für mehrere Befragte ein zukünftiges wichtiges Dienstleistungsthema dar. Dabei geht es weniger um Arbeitsschutz- oder Arbeitsgestaltungsstandards, sondern um Standards der Dienstleistungen, der Dienstleistungserbringung. Durch diese Standardisierung können Dienstleistungen exportfähig gemacht werden, sie werden für Kunden transparent.

Weitere Perspektiven werden im Bereich von „Service Engineering“ gesehen. Service Engineering steht für die Planung und Durchführung von Dienstleistungen mittels eines ingenieurmäßigen, systematischen Vorgehens. Die grundlegenden Merkmale dieses Ansatzes sind nach einer Definition des Forschungsinstituts für Rationalisierung an der RWTH Aachen, ein schrittweises Vorgehen, die Anwendung wissenschaftlicher Erkenntnisse, der Einsatz von Methoden und Werkzeugen zur Steigerung der Effektivität und Effizienz des Entwicklungsprozesses sowie das Ziel, Dienstleistungen hoher Qualität hervorzu-

bringen. Dabei wird angemerkt, dass sich hierzu in Deutschland eine gewisse Kernkompetenz herausgebildet habe. Leider ist diese noch nicht institutionalisiert, leider gibt es sie noch nicht in der Fläche, auch nicht in Betrieben oder im Ausbildungsbereich.

Andere Themen werden dem Bereich „Service Productivity“ (Produktivitätsgestaltung im Service) zugeordnet. Hier stellt sich die Frage nach der Messbarkeit. Bislang sei diese Frage zu stark angelehnt an die Industrie behandelt worden. Im Bereich der Dienstleistungen gibt es aber möglicherweise andere Fragen oder andere Verteilungen bei den Trägern von Produktivität (Kunde, Anbieter, Lieferant). Als zentral wird auch das Thema „Service Experience“ angesehen, also der Erlebnisfaktor bei den Dienstleistungen.

Kritisiert wird von einigen Befragten das Fehlen einer Gesamtstrategie, sowohl bezogen auf eine Dienstleistungspolitik als auch bezogen auf ein Forschungs- und Entwicklungskonzept.

Als Triebkräfte für das Wachstum von Dienstleistungen und insbesondere Dienstleistungsbeschäftigung werden benannt:

- Erhöhung der Einkommen und dadurch erhöhte Nachfrage,
- Qualitätsdienstleistungen durch Innovation und Kundenorientierung, aber auch durch eine Professionalisierung des Angebots,
- Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt,
- Ausbau des Sozialstaats und anderer Finanzierungsvarianten zur Finanzierung gesellschaftlich wichtiger Dienste,
- Verkürzung der Arbeitszeiten und Umverteilung auf mehr Personen.

Es geht also nicht um eine Debatte für die Erweiterung des Niedriglohnbereichs, sondern um die Entwicklung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen, denn hierin liegt nach Auffassung der Befragten die Entwicklung von Dienstleistungsbeschäftigung. Dabei wird Dienstleistungsbeschäftigung

nicht automatisch mit weiterem wirtschaftlichem Wachstum zunehmen, sondern gesellschaftliche Innovationen notwendig machen, die in der Dienstleistungsdebatte weitgehend vernachlässigt werden.

Erforderlich sei eine „aktivierende Dienstleistungspolitik“, die sich vermutlich nicht von selbst aus den Marktprozessen heraus entwickelt, sondern ein aktives Gestalten verlangt. Sie muss in den Betrieben, von den Tarifparteien sowie von Politik und Gesellschaft tatkräftig vorangetrieben werden. Das ist u.a. auch eines der Ergebnisse aus dem zweijährigen Verbundprojekt des Instituts Arbeit und Technik (IAT) und des Wuppertal Instituts (WI) zum umwelt- und beschäftigungspolitischen Thema: „Zukunft der Dienstleistungen“.

Als ein weiteres Defizit wird die mangelhafte Wahrnehmung erfolgreicher Dienstleistungen kritisiert. Denkbar wäre, ähnlich wie im Bereich der Industrie, sog. Wallfahrtsorte zu entdecken, an denen beispielsweise erfolgreiche Dienstleistungsnetzwerke agieren, Orte, an denen sich verschiedene innovative Dienstleister präsentieren können: KMU, die in Wertschöpfungsketten aktiv sind (Zulieferer), Existenzgründer, Hidden Champions (damit sind Unternehmen gemeint, die international erfolgreich agieren, die in Deutschland aber unbekannt sind).

In diesem Zusammenhang wird auch angemerkt, dass im Gefolge des Kanzlers auf Auslandsreisen Vertreterinnen und Vertreter aus der Dienstleistungswirtschaft entweder nicht dabei seien oder nicht in Erscheinung treten. Auch das müsse sich ändern.

Generell stehen die Befragten den Dienstleistungsoffensiven positiv gegenüber, sie ermöglichen sichtbares Engagement in einem Feld von heterogenen Strukturen. Dennoch scheint es dringend erforderlich, diese Aktivitäten analog zur Industriepolitik dienstleistungspolitisch zu flankieren. Obwohl es eine Reihe von bereits realisierten und geplanten Maßnahmen gibt, die auf verschiedenen Ebenen Wirkung zeigen, ist die politische Wertigkeit des Themas

Dienstleistungen nicht ausreichend. Gefordert wird u.a. ein Forschungsprogramm, das dem Sektor angemessen sei sowie ein Lehrstuhl „Dienstleistungen“.

Es gibt eine enge Zusammenarbeit von Wissenschaft, Wirtschaft, Politik und Gewerkschaften in Bezug auf die Dienstleistungsoffensiven. Der DGB fordert beispielsweise in seinem Programm „Zukunft der Arbeit - Unternehmen der Zukunft“ die Auseinandersetzung mit Themen wie

- Schaffung von Bedingungen, in denen menschliches Arbeitsvermögen sich optimal entfalten kann,
- Förderung wissensbasierter, innovativer, lernfähiger Kommunikations- und Organisationsstrukturen in und zwischen Unternehmen, innovationsförderliche Unternehmenskulturen,
- neue Transferwege und -strukturen privater, öffentlicher und intermediärer Organisationen, wobei Transfer ein hochkomplexer und komplizierter Lernprozess ist,
- Umsetzung der Erkenntnisse internationaler Studien.

Etliche Vorarbeiten liegen hierzu bereits vor, aber sie reichten nicht aus. Schwerpunkte in der Bearbeitung werden in der Entwicklung zukunftsfähiger Unternehmensmodelle gesehen, im Lernen in Unternehmen und Regionen, in einer integrierten Arbeitsgestaltung, im Gesundheits- und Umweltschutz und einer entsprechenden sozialen Sicherung. Als sinnvoll werden darüber hinaus Innovationsdialoge angesehen und die Gründung neuer Existenzen.

Angemerkt wird auch der Aspekt der Nachhaltigkeit von Projektergebnissen, damit ist gemeint ein Engagement auch nach Beendigung der eigentlichen Projektlaufzeit bezogen auf die Thematik angestoßener Prozesse, die Projekte nicht als einmalige Aktivitäten verbuchen, sondern auch Folgeaktivitäten planen und durchführen.

Abschließend sollen einige diskussionswürdige Herausforderungen für Forschung und Entwicklung benannt werden, auf die Prof. Bullinger in seinem Referat auf der 5.

Dienstleistungstagung des BMBF im Dezember 2003 eingegangen ist:

- Bekannte Aufgaben erneuern: durch die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit, Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsentwicklung.
- Aktuelle Trends mitgestalten durch Transformationsprozesse in der Wirtschaft, durch Technologisierung von Dienstleistungen, durch die Internationalisierung von Dienstleistungen.
- Zukunftsfähigkeit entwickeln durch die Entwicklung einer Dienstleistungskultur, durch ein Interaktionsmanagement, durch Service Systems Engineering.
- Neue Herausforderungen erkennen durch Forschung und Entwicklung, durch die Simulation und den Test von Dienstleistungen, durch die Steigerung der Dienstleistungsproduktivität.

Um die Chancen der Dienstleistungen besser nutzen zu können, so schlussfolgerte Bullinger abschließend, bedarf es einer Verbesserung der Wissensbasis durch eine Stärkung der Dienstleistungsforschung und eines Mentalitätswechsels durch Commitment in der Wirtschaft, in der Politik und in der Gesellschaft.

„Dienstleistungspolitik sollte“, so ein anderer Befragter abschließend „als Handlungsprogramm mit offenen Enden entwickelt werden, keineswegs deterministisch, sondern als offene Struktur, basierend auf einer gründlichen Analyse durchaus mit Wegweisungen, die sich in Rahmenbedingungen niederschlagen.“

Anhang

Die Phasen der Dienstleistungsinitiative im Detail (vgl. auch Ernst 2002)

Der Förderbereich „Innovative Dienstleistungen“ ist 1995 im Rahmen von Konzepten des Programms „Arbeit und Technik“ entstanden. Es sind vier Phasen zu unterscheiden, die durch entsprechende öffentliche Veranstaltungen (1. - 5. Dienstleistungstagung des BMBF) gekennzeichnet waren:

- 1995 -1996: Bestandsaufnahme: Dienstleistung 2000plus
- 1997 – 1998: Die Prioritären Erstmaßnahmen
- 1999 – 2003: Innovative Dienstleistungen – Förderphase I
- ab 2004: Innovative Dienstleistungen – Förderphase II

1995 - 1996: Bestandsaufnahme: „Dienstleistung 2000 plus“

Die Phase der Bestandsaufnahme war gekennzeichnet durch die 1. Dienstleistungstagung 1995 in Berlin und die Arbeit in der Hauptuntersuchung 'Dienstleistung 2000plus'. An der Hauptuntersuchung 'Dienstleistung 2000plus', die heute noch einzigartig ist, waren in 14 Arbeitskreisen über 300 Experten beteiligt. Der wissenschaftliche Koordinator war Prof. Dr. Bullinger vom Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, der Vorsitzende des Beratungsgremiums des BMBF war Dr. Klaus Mangold von der Daimler Chrysler Services AG. Außerdem wurde ein internationaler Beraterkreis unter dem Vorsitz von Dr. John Diebold (Diebold Institute for Public Policy Studies, Inc.) einberufen. Auf der 2. Dienstleistungstagung 1996 wurden die Ergebnisse präsentiert:

- Stand und Entwicklungsperspektiven der Dienstleistungen
- Bilanzierung der Dienstleistungsforschung in Deutschland
- Handlungsempfehlungen zur Stärkung der Dienstleistungswirtschaft, mit der Forderung nach einer Regierungserklärung

zur Bedeutung des Tertiären Sektors,

- die Forschungs- und Entwicklungskonzeption mit den sechs Feldern
 - Globaler Wettbewerb - Regionale Handlungsoptionen
 - Erschließung neuer Märkte für Dienstleistungen
 - Innovation und Kreativität der Dienstleistungsorganisationen
 - Qualifikation und Qualifizierung zur Verbesserung von Dienstleistungsangebot und -nachfrage
 - Lebens- und Wirtschaftsstandort: Voraussetzungen für eine zukunftsfähige Gesellschaft
 - Zukunft der Dienstleistungsbeschäftigung und
- der Vorschlag für 13 Prioritäre Erstmaßnahmen, von denen ab 1997 10 gefördert wurden.

1997 – 1998: Die Prioritären Erstmaßnahmen

Ursprünglich war geplant, dass die Prioritären Erstmaßnahmen die in der Forschungs- und Entwicklungskonzeption definierten Felder erschließen und Kerne für weitere Forschung bilden sollten. Folgende Maßnahmen wurden gefördert:

Bereich Globaler Wettbewerb - Regionale Handlungsoptionen

- PEM 1: Dienstleistungs-Headquarter Deutschland - Koordinator Dr. Stille, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung Berlin

Erschließung neuer Märkte

- PEM 3: Entwicklung zukunftssträchtiger Mediendienste, Koordinator: Prof. Dr. Szyperki, Universität Köln
- PEM 4: Öko-effiziente Dienstleistungen als strategischer Wettbewerbsfaktor, Koordinator: Prof. Dr. v. Weizsäcker, Wuppertal Institut, Wuppertal
- PEM 5: Schlüsselinnovationen für Präventionsdienstleistungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz, Koordinator: Wilfried

Coenen, Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften, St. Augustin

Kreative Organisationen

- PEM 6: Wettbewerbsfaktor Kreativität, Koordination: Prof. Dr. Bullinger, FhG-IAO, Stuttgart
- PEM 7: Marktführerschaft durch Leistungsbündelung und Service Engineering, wiss. Koordination: Prof. Dr. Reichwald, TU München
- PEM 12: Wettbewerbsvorteil Dienstleistungsmentalität, Koordinator: Prof. Dr. Luczak, RWTH Aachen

Lebenslanges Lernen

PEM 9: Dienstleistung lernen, Koordinator: Prof. Dr. Henning, RWTH Aachen

Zukunft der Beschäftigung

- PEM 13: Dienstleistung als Chance: Entwicklungspfade der Beschäftigung, Koordinator Prof. Dr. Baethge, SOFI e.V., Göttingen

Nicht gefördert werden konnten die Erstmaßnahmen zu ‚Sozialen und Gesundheitsdiensten‘, zum ‚Effektiven Staat‘ und zu ‚Neuen Dienstleistungsmärkten‘.

Insgesamt waren ca. 320 Organisationen aus Wirtschaft, öffentlichem Bereich und Forschung beteiligt. Die Laufzeit der insgesamt 113 Einzelvorhaben betrug ca. 1,5 Jahre, die Förderung durch BMBF und BMA zusammen ca. 10 Mio. EURO, die Gesamtaufwendungen ca. 20 Mio. EURO. Im Januar 1998 wurde die vorgeschlagene Entwicklungslinie vom BMBF verlassen. Die zukünftige Vorgehensweise orientierte sich mehr an den Handlungsempfehlungen. Die Prioritäre Erstmaßnahme 'Präventionsdienstleistungen' wurde an den Bereich 'innovative Arbeitsgestaltung' abgegeben. Das Thema 'Prävention' wurde nicht weiterverfolgt.

1999 - 2003: Innovative Dienstleistungen – Förderphase I

Den Auftakt der Förderphase I bildete die 3. Dienstleistungstagung im August/September 1998. Hier stellten die Prioritären Erstmaßnahmen ihre Ergebnisse vor, und es wurde das weitere Vorgehen skizziert.

Für die Jahre 1998 - 1999 wurden folgende Bekanntmachungen bzw. Aktivitäten geplant:

- Identifizierung rechtlicher Innovationshemmnisse für neue Dienstleistungen (eingestellt)
- FuE-Vorhaben zur Verbesserung der Dienstleistungsstatistik (eingestellt)
- Freizeit und Tourismus (eingestellt)
- Bekanntmachung: Strategien für Innovation und Beschäftigung im Finanzsektor (als Bekanntmachung eingestellt, Vorhabensverbund als Wachstumssektor weitergeführt)
- Öffentliche Dienstleistungen (eingestellt)
- Innovative Dienstleistungen in KMU (begonnen mit der 1. Phase der Handwerksinitiative)
- Benchmarking zur Stärkung von Innovation, Wachstum und Beschäftigung im Dienstleistungssektor (43 Skizzen eingegangen, 14 ab II/1999 gefördert)
- Standardisierung und Qualität im Dienstleistungssektor (15 Skizzen eingegangen, 5 ab IV/1999 gefördert)
- Arbeitsorganisation, Management und Tertiarisierung (125 Skizzen eingegangen, 41 ab III/ 1999 gefördert)
- Service Engineering und Service Design (78 Skizzen eingegangen, 19 ab I/2000 gefördert).

Die ersten fünf Aktivitäten wurden in andere Aktivitäten integriert, teilweise nicht weitergeführt bzw. für einen späteren Zeitpunkt zurückgestellt.

Nachdem die Bewilligungen für diese erste Phase zum größten Teil abgeschlossen waren, wurde die Initiative ‚Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert‘ mit den folgenden Bekanntmachungen weitergeführt:

- Wissensintensive Dienstleistungen (605 Skizzen eingegangen, 65 ab 2001 gefördert)
- 2. Phase der Handwerksinitiative (ca. 200 Geschäftsideen, 87 ab 2002 gefördert)

Die Zwischenergebnisse dieser ersten Förderphase wurden auf der 4. Dienstlei-

stungstagung im Oktober 2001 in Bonn vorgestellt und liegen der Bilanzierung zu Grunde.

Die 5. Dienstleistungstagung im Dezember 2003 widmete sich dem Thema: Erfolg mit Dienstleistungen. Auch hier wurden zukunftsweisende Ergebnisse aus der Forschung präsentiert.

Ab 2004: Innovative Dienstleistungen-Förderphase II

Im Jahr 2004 hat die 2. Förderphase begonnen. Mit der im Jahr 2005 startenden Evaluation steht sie im Zeichen einer Neukonzeption. Die Neukonzeption hat die Entwicklung neuer Dienstleistungen für eine wettbewerbsfähige Dienstleistungswirtschaft mit attraktiver Arbeit und Beschäftigung zum Ziel. Die inhaltlichen Schwerpunkte in den Jahren 2004 und 2005 sind die Exportfähigkeit von Dienstleistungen sowie die Gestaltung der hybriden Wertschöpfung. Auf der 6. Dienstleistungstagung im März 2006 werden Ergebnisse und das weitere Vorgehen vorgestellt.

Innovative Dienstleistungen: Übersicht über die Förderung bis 2003

Es hat sich gezeigt, dass es aus inhaltlichen Gründen günstig ist, die Vorhaben, die aus den Bekanntmachungen hervorgegangen sind, zu bestimmten neuen Gruppen zusammenzufassen. Diese drei großen Bereiche sind:

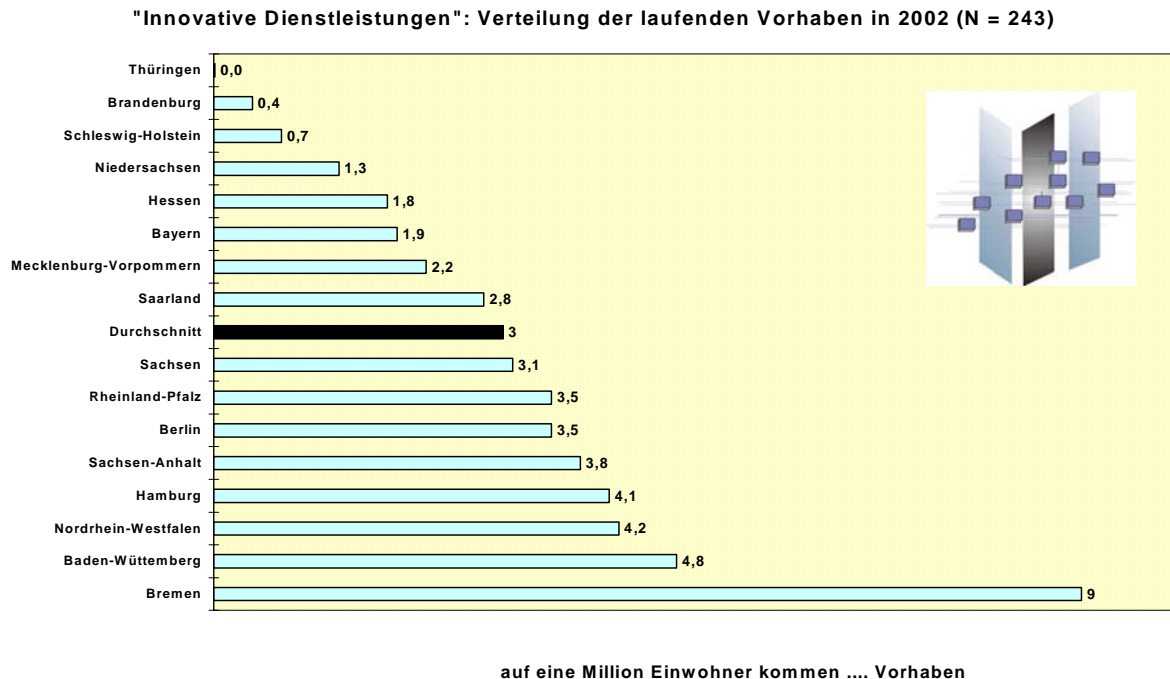
- Managementverfahren und -methoden mit den Teilbereichen wissensintensive Dienstleistungen, Kooperationsmanagement/ virtuelle Unternehmen, Marketing/ Kundenkontakt, Gestaltung von Geschäftsprozessen (Service Engineering) und Benchmarking
- Vorhaben zur Erhöhung der Innovationsfähigkeit von Branchenclustern mit den Teilbereichen Gesundheitswirtschaft, Öffentliche Dienstleistungen, Facility Management; Finanzdienstleistungen und Handwerk
- Transfer- und Querschnittsvorhaben.

Zwischen 1999 und 2002 sind in den 3 genannten Bereichen 27 Einzelvorhaben gefördert worden (ohne die Handwerksini-

tiative). Dazu wurden insgesamt 61 Mio. EURO (mit der Handwerksinitiative waren es 63. Mio. EURO) Fördermittel zur Verfügung gestellt. Es kann davon ausgegangen werden, dass in etwa der gleiche Betrag von der deutschen Wirtschaft aufgebracht wurde, so dass die bisherigen Gesamtaufwendungen für Forschung und Entwicklung im Rahmen des Schwerpunktes „Innovative Dienstleistungen“ bei ca. 122 (125) Mio. EURO liegen.

Aufgenommen wurde die Förderung 1999 mit Vorhaben zu den Themen Kooperationsmanagement/ Virtuelle Unternehmen und Benchmarking. Ab 2000 kamen die Bereiche Umgang mit Wissen, Marketing/ Kundenkontakt und Gestaltung von Geschäftsprozessen (Service Engineering) hinzu. Seit 2001 ist der Teilbereich ‚Umgang mit Wissen‘ der stärkste Sektor. Im Rahmen der Branchencluster wurde die Förderung 1999 in allen vier Teilbereichen begonnen. Hier ist der stärkste Teilbereich die Gesundheitswirtschaft.

**Abbildung 1:
Regionale Verteilung : Projektzahl pro Einwohner**



Die Abbildung 1 zeigt die Verteilung der laufenden Vorhaben auf die Bundesländer in Relation zur Bevölkerung in 2002. Neben den drei Stadtstaaten sind Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt, Rheinland-Pfalz und Sachsen überdurchschnittlich vertreten. Die Analyse nach PLZ-Bezirken ergaben in manchen Fällen bestimmte Ballungen, die sehr eng mit den dort vorhandenen FuE-Kompetenzen zusammenhängen. In Sachsen ergibt sich eine Ballung in den PLZ-Bezirken Dresden/Chemnitz/Leipzig, während in Sachsen-Anhalt nur der PLZ-Bezirk Magdeburg vertreten ist. In den alten Bundesländern ergibt sich für Baden-Württemberg eine Ballung im Raum Stuttgart/Karlsruhe, während in den

anderen Bundesländern weniger extreme Ballungen vorhanden sind. Diese Analysen beinhalten aber nur die geförderten Partner. Mit weniger als einem Projekt pro Einwohner sind Schleswig-Holstein, Brandenburg und Thüringen vertreten. In Thüringen gibt es kein Vorhaben im Dienstleistungssektor.

Bis Ende 2003 sind über 500 Unternehmen aller Größenordnungen an den Vorhaben beteiligt gewesen. Die einzelnen Verbundvorhaben sind in einer Projektliste publiziert. Ergebnisse wurden auf der 4. Dienstleistungstagung 2001 und der 5. Dienstleistungstagung 2003 vorgestellt und in den Tagungsbänden veröffentlicht.

Der Arbeitskreis Dienstleistungen

Der Arbeitskreis „Dienstleistungen“ der Friedrich-Ebert-Stiftung ist in Zusammenarbeit mit der Gewerkschaft ver.di entwickelt worden.

Er trifft sich mit dem Ziel, die Begegnung und den Diskurs von Praxis, Wissenschaft und Politik zu dienstleistungspolitischen Themen zu fördern und für die Dienstleistungsentwicklung relevante Fragestellungen zu identifizieren, denn der tiefgreifende Veränderungsprozess, den der Weg in die Dienstleistungsgesellschaft beschreibt, ist kein beschäftigungspolitischer Selbstlauf. Dieser Prozess erfordert, sozialstaatliche, wirtschafts- und strukturpolitische Begleitung sowie innovationspolitische Initiativen und bildungspolitische Anstrengungen.

Ausgangspunkt ist daher die Frage, wie das zunehmende Gewicht von Wertschöpfung und Beschäftigung in den Dienstleistungsbereichen durch eine gezielte Dienstleistungspolitik unterstützt werden kann.

Angesprochen und eingeladen sind Personal- und Betriebsräte, wie auch Vertreter des Managements öffentlicher und privater Dienstleister. Andere Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus den Fach- und Querschnittsbereichen der Gewerkschaft ver.di, aus der wissenschaftlichen Dienstleistungsforschung und der Politik. Zusätzliche Praxiserfahrung bringen Arbeitskreismitglieder aus Bundes- und Landesministerien oder auch Vertreter zivilgesellschaftlicher Gruppen ein.

www.fes.de/wirtschaftspolitik/

→ Arbeitskreise → Dienstleistungen