



Die Globalisierung stellt den Dienstleistungssektor vor grosse Herausforderungen. (Pixelio.de)

Unternehmen, Mitarbeiter und Auszubildende gefordert

Dienstleistungssektor befindet sich im Wandel

Wirtschaftskrise, Globalisierung, Liberalisierung und technischer Fortschritt stellen den in der Schweiz dominierenden Dienstleistungssektor vor neue und komplexe Herausforderungen. Der verschärfte Wettbewerb birgt Chancen und Risiken und fordert Unternehmen ebenso wie Mitarbeiter und Auszubildende.

Die 3-Sektoren-Hypothese teilt die Volkswirtschaft in den primären Sektor der Rohstoffproduktion, den sekundären des verarbeitenden Gewerbes und den tertiären der Dienstleistungen ein. Zu den typischen Dienstleistungsbranchen gehören zum Beispiel das Banken- und Versicherungswesen, der Handel, der öffentliche Verkehr oder der gesamte Gesundheitsbereich. Während im 20. Jahrhundert noch ein anteilmässig kleinerer Teil der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor beschäftigt war, liess

der tertiäre Sektor zwischen 1900 und 1910 den primären und 1971 den sekundären Sektor hinter sich. Lag der Wert im Jahr 2000 noch bei 69,1 Prozent, erwirtschaften heute bereits 73 Prozent der Erwerbstätigen ihr Auskommen im Dienstleistungsbereich.

Die mittlerweile dominierende Stellung des Dienstleistungssektors in der Schweiz zeigt sich auch in der Betriebszählung 2005 des Bundesamtes für Statistik: Von rund 372 500 Arbeitsstätten waren über 295 500 in Sektor 3 angesiedelt.

Grenzen verschwimmen immer mehr

Die sogenannte Tertiarisierung hat einerseits mit Umschichtungen innerhalb der Sektoren tun. So wurden zum Beispiel bei der Betriebszählung 1975 das Reparaturgewerbe ebenso wie das Architektur- und Ingenieurwesen erstmals dem tertiären Sektor zugerechnet. Andererseits verschwimmen aber auch die Grenzen zwischen den Sektoren immer stärker. Die Tertiarisierung findet innerhalb des Bereichs,

innerhalb der Betriebe, ja innerhalb einzelner Berufe und deren Grundbildung statt.

Die Schwierigkeit, den Begriff Dienstleistung auf bestimmte Branchen einzugrenzen, und die Tatsache, dass heute in praktisch jedem Geschäftsbereich Dienstleistungen erbracht werden, zeigt die Dynamik auf, mit der sich der tertiäre Sektor entwickelt und durch Globalisierung, Liberalisierung und technischen Fortschritt laufend aufs Neue gefordert ist.

Vom Produkt zum Dienstleistungspaket

Längst ist es für die meisten Branchen nicht mehr möglich, «nur» ein Produkt zu verkaufen. Um am Markt bestehen zu können, verkaufen Unternehmen heute kundenorientierte, produktbegleitende Dienstleistungen. Als gutes Beispiel kann hier die Automobilbranche genannt werden. Die Hersteller verkaufen den Kunden nicht einfach nur ein Fahrzeug, sondern ein ganzes Dienstleistungspaket, das sowohl eine ausführliche Beratung, das Angebot der Finanzierung sowie Wartung, Service und Kontrolle mit einschliesst.

Ein anderes Beispiel ist die Informationstechnologie. IT-Systeme sind über die Jahre immer komplexer geworden und stellen Unternehmen vor grosse Herausforderungen. Immer mehr Betriebe wählen heute das Outsourcing-Modell; statt eine eigene IT-Abteilung aufzubauen, kümmern sich IT-Dienstleister um sämtliche IT-Belange eines Unternehmens.

Innovation mit Dienstleistungen

Der Wettbewerb und die grossen wirtschaftlichen und sozialen Veränderungen haben für jedes einzelne Unternehmen unmittelbare Auswirkungen. Denn exzellente Dienstleistungen müssen professionell entwickelt und gemanagt

werden. In kaufmännischen wie technischen Berufen müssen auf die Kunden zugeschnittene Angebote und Dienstleistungskonzepte erarbeitet werden. Je länger, je mehr geht es nicht mehr nur darum, ein neues Produkt zu entwickeln. Die Innovation besteht vielmehr auch darin, die Dienstleistungen in das Produktgeschäft zu integrieren, auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden einzugehen und diesen an das Unternehmen zu binden.

Umfassende Anforderungen an Berufstätige

Dies hat auch unmittelbare Auswirkungen auf die Berufstätigen. Zusätzlich zum Fachwissen und der Fähigkeit, systematisch denken zu können, werden Sozialkompetenzen immer wichtiger, denn es ist je länger, je mehr unabdingbar, die Wünsche des Kunden herauszufinden und diese in ein Produkt oder eine Dienstleistung einzubeziehen. Jim Spohrer, Direktor der IBM-Forschung, hat in diesem Zusammenhang das Leitbild der «T-shaped people» geprägt, also Menschen, die persönliches Fachwissen ebenso aufweisen wie Offenheit, Kommunikations- und Lernfähigkeit, um das Wissen dem Kunden vermitteln zu können.

Dies wiederum bedingt «auf jeder Stufe unseres Bildungssystems sehr hohe Qualität, von den Primarschulen bis zu den Berufslehren, Universitäten und Weiterbildungsangeboten», wie Prof. Dr. Müller, Direktor und Chefökonom BAK Basel Economics, erklärt (vgl. *Interview auf den folgenden Seiten*).

Obwohl das duale Berufsbildungssystem in der Schweiz stark in den gewerblich-industriellen Berufen verankert ist, hat dieses Modell auch angesichts der Tertiarisierung Zukunftschancen. Mit verschiedenen Massnahmen wurde das System in den letzten Jahren an den Wandel in der Arbeitswelt angepasst. Forderungen der Akademie der Wissenschaften, die in ihrem Weissbuch «Zukunft Bildung Schweiz» vorschlägt, dass in Zukunft über zwei Drittel eines Jahrgangs Zugang zu einer Hochschule oder zu einer höheren Berufsbildung erwerben sollen, vermag der Schweizerische Gewerbeverband entsprechend wenig abzugewinnen. «Eine verstärkte Akademisierung der Bildung zielt an der Realität vorbei», erklärt sgV-Direktor Hans-Ulrich Bigler. Das duale Berufsbildungssystem sei keineswegs ein Auslaufmodell, sondern trage als Standortvorteil ganz erheblich zum Erfolg der Schweiz im internationalen Wettbewerb bei. •



Das IT-Outsourcing an spezialisierte Dienstleister nimmt stetig zu.

Prof. Dr. Urs Müller, Direktor und Chefökonom BAK Basel Economics, über den Wandel des Dienstleistungssektors in der Schweiz

«Vom Fortschritt profitieren fast alle»

Der Unternehmer: *Professor Müller, der tertiäre Sektor dominiert heute Beschäftigung und Wertschöpfung in der Schweiz. Wie hat sich der Anteil des Dienstleistungssektors am Total der Erwerbstätigen in den letzten 30 Jahren entwickelt?*

Prof. Urs Müller: 1980 betrug der Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor erst 55 Prozent, heute sind es 73 Prozent.

Wie gross ist der Anteil des Dienstleistungssektors an der Wertschöpfung des Landes?

Im vergangenen Jahr betrug der Anteil 70 Prozent. Diese Zahl zeigt, dass die Produktivität – also der Output pro Erwerbstätigen – in der Industrie deutlich höher liegt als im Dienstleistungssektor.

Welche Verschiebungen und Veränderungen innerhalb des Dienstleistungssektors sind festzustellen?

Von 1980 bis 2000 hat in der Schweiz das Gewicht des Handels (inkl. Garagengewerbe) abgenommen, das Gewicht des Finanzsektors (vor allem der Banken) und der unternehmensbezogenen Dienstleistungen (Beratung jeder Art) hat in der gleichen Zeit stark zugenommen. Seit 2000 haben das Gastgewerbe und die Banken etwas an Bedeutung verloren, während die Nachrichtenübermittlung überdurchschnittlich stark gewachsen ist.

Ist die Feststellung richtig, dass die Trennung zwischen Produktion und Dienstleistung immer mehr

verschwimmt und entsprechend auch die Zuordnung schwerer fällt? Oder anders gefragt: Ist Dienstleistung heute überall zu finden?

Das ist korrekt. Nehmen wir als Beispiel die Pharmaindustrie, die zum sekundären Sektor zählt. Effektiv ist aber nur eine Minderheit der Beschäftigten in der Produktion tätig. Die anderen sind in der Forschung, in der Finanzabteilung, im Management, im Marketing, in der IT-Abteilung usw. aktiv, also in Tätigkeiten, die klassische Dienstleistungen darstellen.

Umgekehrt ist aber der Automechaniker, ein klassischer Handwerksberuf, statistisch im Garagengewerbe, mithin im tertiären Sektor erfasst. Und auch Physiotherapeuten oder Masseur sind im wahren Sinne des Wortes Handwerker. Die Trennlinie zwischen 2. und 3. Sektor ist schon lange sehr unscharf.

Welche Auswirkungen hat dies auf die beruflichen Anforderungen respektive auf die Berufsbildung?

Es braucht immer weniger «klassische» Arbeiter – vielleicht mit Ausnahme des Baugewerbes – und immer mehr Leute in Dienstleistungsfunktionen. Die Ausbildungsangebote müssen sich dieser Bedarfsverschiebung anpassen, was bislang in der Schweiz recht gut klappt.

Erwarten Sie künftig eine verstärkte Verschiebung in Richtung «intellectual capital»?

Ich glaube, dass diese Verschiebung wesentlich wichtiger ist als diejenige zwischen 2. und 3. Sektor. Wir können in der Schweiz unser ho-

hes Lohnniveau und unseren hohen Lebensstandard nur aufrechterhalten, wenn wir besser und innovativer sind als unsere internationalen Konkurrenten. Deshalb brauchen wir auf jeder Stufe unseres Bildungssystems sehr hohe Qualität, von den Primarschulen bis zu den Berufshochschulen, Universitäten und Weiterbildungsangeboten.

Am Anfang von Strukturwandlungen stehen sogenannte Megatrends. Welche Megatrends liegen der Veränderung unserer Dienstleistungsgesellschaft zugrunde?

Es ist der Trend der steigenden Produktivität infolge technologischen Fortschritts, der in der Industrie viel stärker ausgeprägt ist als im Dienstleistungsbereich. So können in der industriellen Produktion dank immer besserer Maschinen immer weniger Arbeiter immer mehr Waren produzieren.

Der Theorie des russischen Ökonomen Nikolai Kondratieff folgend, befinden wir uns in einer fünften langen Welle der Wirtschaftsentwicklung, welche Information, Wissen und Ökologie beinhaltet. Zeichnet sich Ihrer Ansicht nach eine sechste Welle ab, und was könnte diese beinhalten?

Die Durchdringung fast all unserer Lebensbereiche mit Informations- und Telekommunikationstechnologie wird noch über eine längere Zeitspanne anhalten. Und wenn Sie die Ökologisierung bereits zur aktuellen Welle zählen, dann dürfte diese auch in diesem Bereich noch eine Weile andauern.



«Der Dienstleistungssektor wird weiter an Bedeutung gewinnen», sagt Urs Müller, Direktor und Chefökonom BAK Basel Economics.

Zur Person

Prof. Dr. Urs Müller, Direktor und Chefökonom, Mitglied des Verwaltungsrates BAK Basel Economics

- Studium an den Universitäten von Basel und Harvard (Cambridge USA)
- 1981–1984 wissenschaftlicher Mitarbeiter bei BAK
- 1985–1989 Oberassistent am Wirtschaftswissenschaftlichen Zentrum (WWZ) der Universität Basel
- 1989–1996 stellvertretender Direktor von BAK
- 1996–2005 Chef der Finanzverwaltung des Kantons Basel-Stadt
- nebenamtlich seit 1998 Professor für Nationalökonomie, Vorlesung in empirischer Wirtschaftsforschung und Public Finance an der Universität Basel
- seit 2005 stellvertretender Direktor und seit Juli 2007 Direktor & Chefökonom BAK Basel Economics.

Über die rein ökonomische Betrachtung der Dienstleistungsgesellschaft hinaus: Was waren und sind die sozialen Folgen der starken Entwicklung hin zum tertiären Sektor?

Die Tertiarisierung ist in erster Linie ein Wohlstandsphänomen, das uns der bereits angesprochene technologische Fortschritt ermöglicht hat. Davon profitieren praktisch alle. Vergleichen Sie Ihren Lebensstil mit dem Ihrer Grosseltern; da möchten Sie kaum tauschen. Die Verdienstleistung der Berufe hat auch dazu geführt, dass die Arbeitswelt im Schnitt wesentlich weniger gesundheitsschädigend ist als vor ein oder gar zwei Generationen. Schliesslich ist die Tertiarisierung vorab den Frauen zugute gekommen, die weniger in der Industrie und mehr im Dienstleistungsbereich tätig sind.

Globalisierung, Liberalisierung und technischer Fortschritt bieten

für den Dienstleistungssektor Chancen und Risiken. Wo sehen Sie die grössten Chancen ...

Der Dienstleistungssektor wird weiter an Bedeutung gewinnen und zumindest in Teilen genauso starke Veränderungen erfahren, wie wir das in der Industrie in den letzten Jahrzehnten erlebt haben. Beispielsweise wird die Technologisierung den Detailhandel oder das Gesundheitswesen stark verändern.

... und wo die grössten Risiken?

Globalisierung und Liberalisierung bieten Chancen und Risiken. Die Schweiz muss auch bei den Dienstleistungen international wettbewerbsfähig bleiben. Allerdings beobachte ich als Folge der aktuellen Krise eher protektionistische Tendenzen, die für die Schweiz als Nettoexporteur von Dienstleistungen nicht Gutes bedeuten.

Welches sind die direktesten Folgen der Weltwirtschaftskrise auf die Dienstleistungsbranche?

Mit Ausnahme des Finanzsektors hat diese Krise vor allem die Strukturbereinigung in der Industrie beschleunigt. Insofern hat der tertiäre Sektor sogar noch an Gewicht gewonnen. Offen bleibt für die Schweiz derzeit indes die Frage, ob der Bankenplatz aufgrund des internationalen Drucks im Steuerbereich und auf unser Bankgeheimnis seine hervorragende Position wird wahren können.

Wie beurteilen Sie die mittel- und langfristigen Perspektiven des tertiären Sektors?

Die Tertiarisierung wird weitergehen, weil der erste und der zweite Sektor in unseren Breitengraden weiter an Bedeutung verlieren werden.

Interview: Patrick Gunti