

# Kurzübersicht der Kernergebnisse

## Onlinekonsultation der Dienstleistungswirtschaft

März 2015

Die vorliegenden Ergebnisse der Onlinekonsultation geben einen Einblick in bestehende Potenziale und aktuelle Herausforderungen der Digitalisierung für die Dienstleistungswirtschaft.

1

Dienstleistungen sind zentraler Wettbewerbsfaktor für Unternehmen und tragen aktiv zum Unternehmenserfolg bei.

2

Internetbasierte Dienstleistungen sind auf dem Vormarsch: Nahezu 9/10 der Befragten planen eine Ausweitung von internetbasierten Dienstleistungen, primär zur Sicherung bestehender Geschäftsmodelle. Als maßgebliches Hindernis wird das fehlende Vertrauen in die Datensicherheit angeführt.

3

Nicht die Digitalisierung, sondern der Mangel an Fachkräften wird als Hauptherausforderung in der Dienstleistungsbranche gesehen. 4/5 der befragten Unternehmen, Verbände und Beschäftigten bestätigen einen Mangel an Fachkräften, welcher besonders den deutschen Mittelstand betrifft.

4

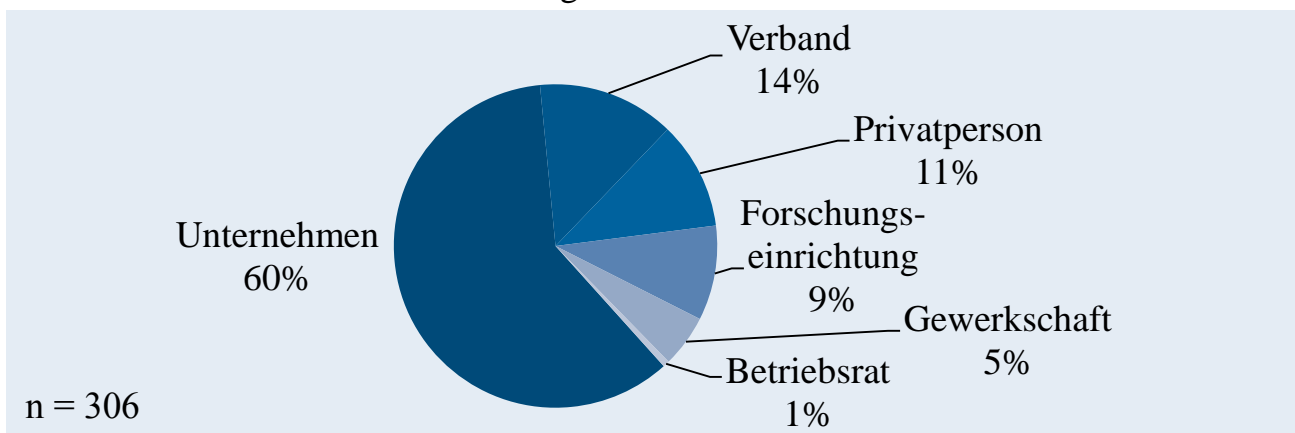
Unternehmen und Verbände wünschen sich als Maßnahmen zur Unterstützung der Digitalisierung von Dienstleistungen den Ausbau von Qualifizierungsprogrammen für Fachkräfte, Best-Practice-Sharing, Plattformen zu Förder- und Beratungsmöglichkeiten sowie den Abbau von Bürokratie. Bundesweite Kompetenzzentren und Förderprogramme werden als unterstützende Maßnahmen von den Befragten angeregt

## Dienstleistungsbranche

Dienstleistungen sind der Treiber der Gesamtwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland. Dies bestätigt auch die durchgeführte Onlinekonsultation des BMWi, an welcher sich insgesamt 436 Personen beteiligten.

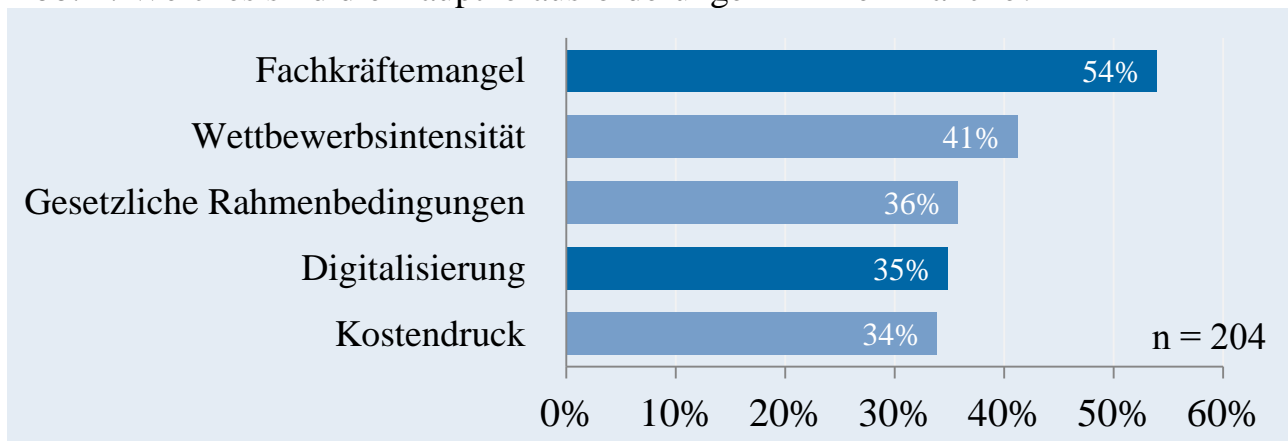
Die Mehrheit der Befragten ordnet sich der Gruppe der Unternehmen zu. Zudem nahmen Verbände, Forschungseinrichtungen und Beschäftigte an der Onlinekonsultation teil.

Abb. 1: Sie nehmen an dieser Umfrage teil als?



Dienstleistungen leisten aktuell bei insgesamt 94 % der Befragten einen aktiven Beitrag zum Unternehmenserfolg. Damit sich dieser Trend fortsetzen kann, sehen die Befragten besonderen Bedarf an einer hohen Zahl an qualifizierten Arbeitskräften. Für den Dienstleistungssektor zeigt sich besonders der Mangel an Fachkräften als eine der größten Herausforderungen der nahen Zukunft.

Abb. 2: Welches sind die Hauptherausforderungen in Ihrer Branche?

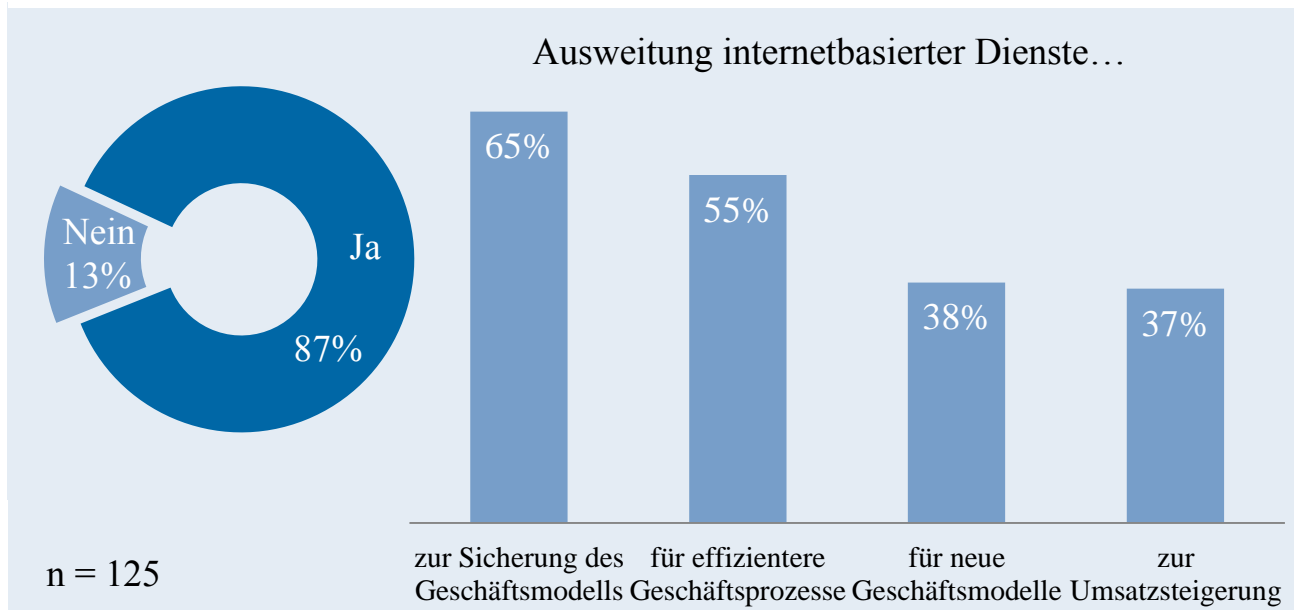


## Digitalisierung der Wirtschaft

In Zeiten schnelllebiger Informations- und Kommunikationstechnik wird die Digitalisierung sowohl zur Herausforderung als auch zur Chance für Unternehmen und Beschäftigte aus unterschiedlichsten Bereichen.

- 97 % der befragten Unternehmen nutzen das Internet für ihre Unternehmenstätigkeit. Die Möglichkeit zur ortsunabhängigen Nutzung sowie die steigende Bedeutung von Serviceleistungen gelten als zentrale Treiber digitaler Dienstleistungen.
- Weniger als 1/4 der Befragten geben an, ihr Geschäftsmodell vollständig an die Digitalisierung von Dienstleistungen angepasst zu haben.
- Nahezu 9/10 der Befragten möchten internetbasierte Dienste zukünftig ausweiten. Primär wird dies mit der Sicherung bestehender Geschäftsmodelle begründet.

Abb. 3: Planen Sie eine Ausweitung der Einbindung internetbasierter Dienste?



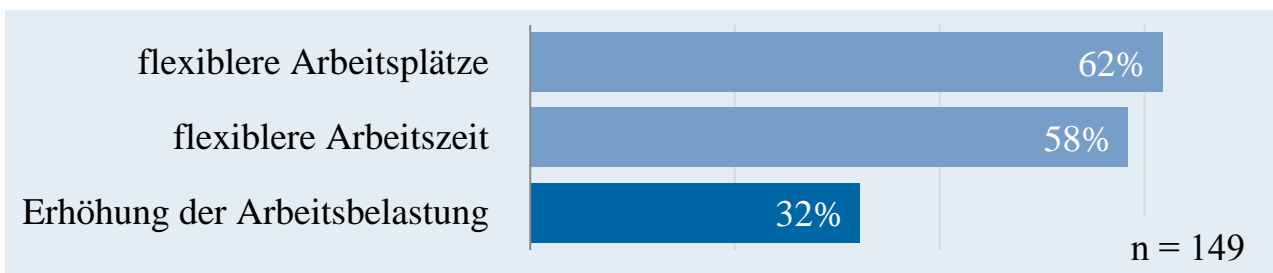
- Im Fokus der Bemühungen der Digitalisierung von Dienstleistungen stehen die Anbindung von Produkten an das Internet sowie die gezielte Analyse von digitalen Datenströmen.
- Mangelndes Vertrauen in die Datensicherheit und fehlende Bereitschaft zum Teilen von Daten werden als maßgebliche Hemmnisse zur Einführung digitaler Dienstleistungen von Unternehmen und Beschäftigten angeführt.

## Arbeiten in der digitalen Welt

Die Digitalisierung verändert die Arbeitswelt für Unternehmen und Beschäftigte.

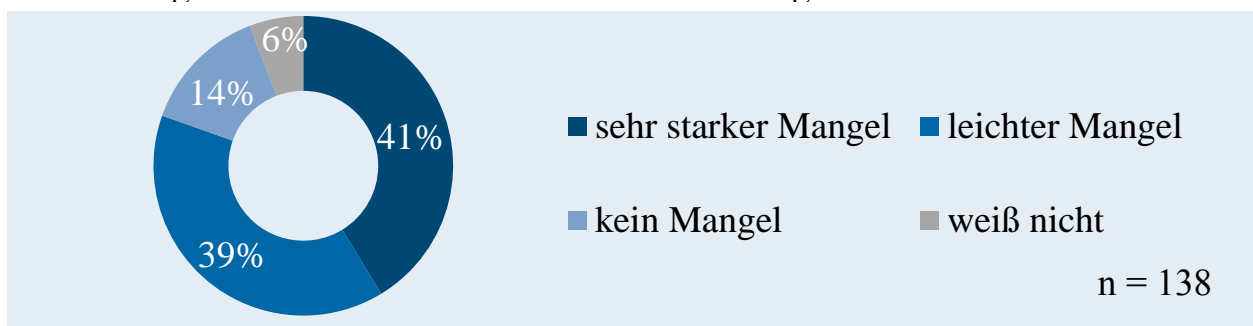
- Aktuell kommunizieren 4/5 der Beschäftigten zeitweise über digitale Kommunikationswege. Die gleiche Anzahl ist mit mobilen Endgeräten ausgestattet, welche ortsunabhängiges Arbeiten ermöglichen.
- Das ortsunabhängige Arbeiten geht einher mit einer Flexibilisierung von Arbeitsplätzen und Arbeitszeiten, was die Mehrzahl der Studienteilnehmer bestätigt.
- Jedoch spüren 1/3 aller Befragten eine Erhöhung der Arbeitsbelastung durch verstärkte Nutzung von digitalen Dienstleistungen sowie neuen Technologien.

Abb. 4: Welche Auswirkungen hat die verstärkte Nutzung internetbasierter Dienste in Ihrem Unternehmen im Hinblick auf die Arbeit?



- Kernherausforderung der digitalen Arbeitswelt für Unternehmen ist der Mangel an qualifizierten Fachkräften. 80 % der Befragten bestätigen einen Mangel an Arbeitskräften, welche über die notwendigen Qualifikationen in digitaler Informations- und Kommunikationstechnologie verfügen.
- Ungelernten Beschäftigten in direkten Tätigkeiten wird eine verstärkte arbeitsnahe Qualifikation empfohlen.

Abb. 5: Registrieren Sie in Ihrer Branche einen Mangel an Fachkräften?

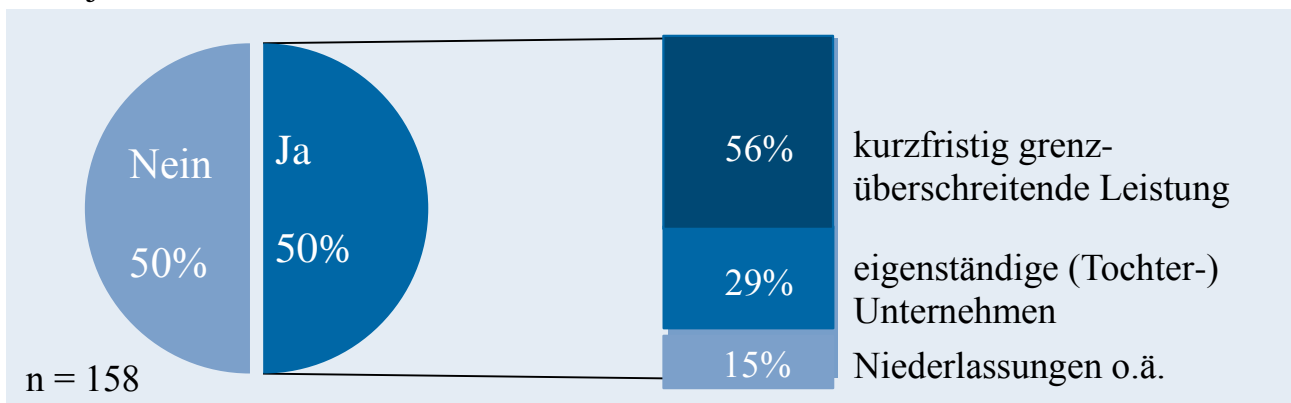


## Export von Dienstleistungen

Für die Bundesrepublik Deutschland ist neben dem Export von Industriegütern ebenfalls der Export von Dienstleistungen relevant. Deutschlands Außenhandel mit Dienstleistungen ist in den letzten Jahren schneller gewachsen als der Warenhandel.

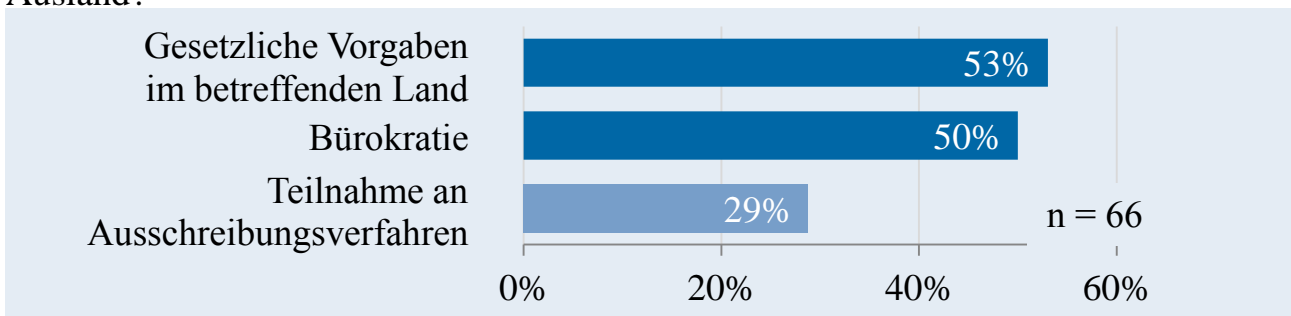
- Die Hälfte der befragten Unternehmen bietet Dienstleistungen auf ausländischen Märkten an. Davon verfügen lediglich 44 % der Unternehmen, welche im Ausland aktiv sind, über eine eigene Niederlassung oder eigenständige Unternehmensformen im Ausland.
- 56 % der Unternehmen gelingt es, von Deutschland aus Services anzubieten. Als Kernmärkte zeigen sich West- und Zentraleuropa.

Abb. 6: Sind Sie mit Ihrem Unternehmen auf ausländischen Märkten aktiv? Falls ja, in welcher Form?



- Die Faktoren ‚Know-how‘ und die Marke ‚Made in Germany‘ bieten besonders großes Potenzial auf ausländischen Märkten Fuß zu fassen. Die Digitalisierung wird nur von 1/3 der Befragten als Potenzial gesehen.
- Primäre Hemmnisse zum Export digital veredelter Dienstleistungen stellen gesetzliche Vorgaben anderer Ländern sowie bürokratische Anforderungen dar.

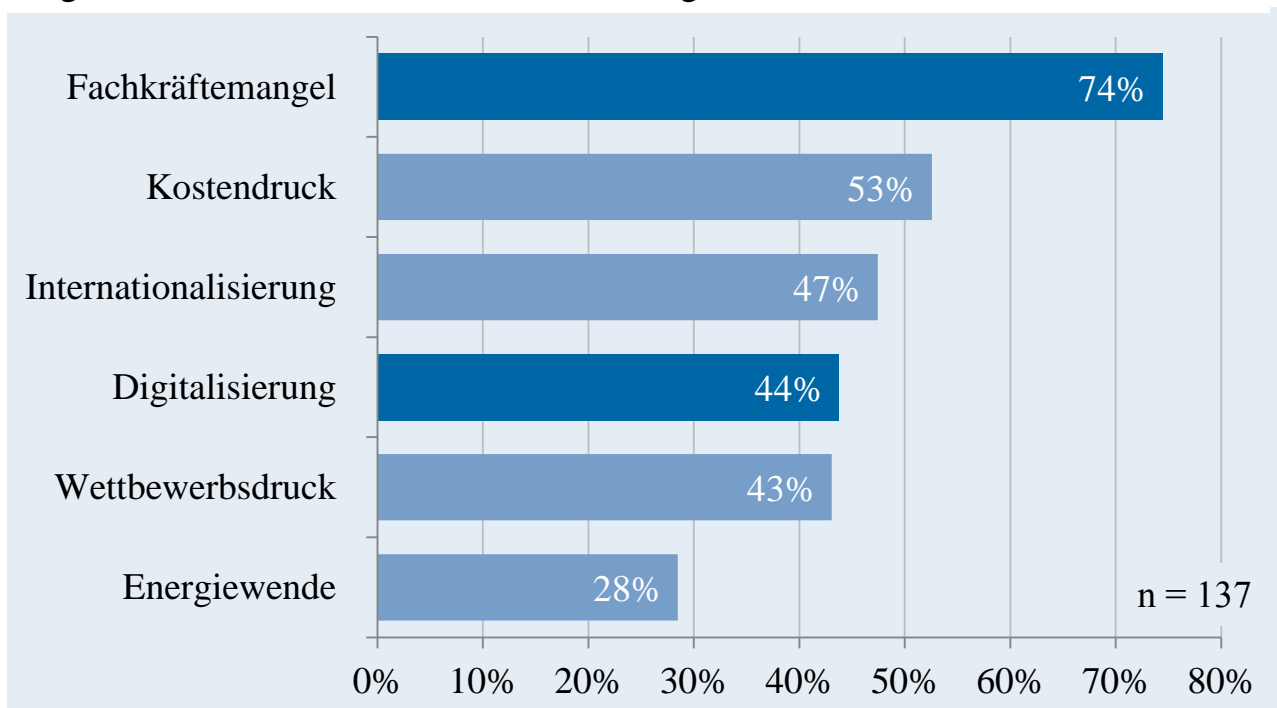
Abb. 7: Welche Hemmnisse stellen sich für Ihr Unternehmen bei Aktivitäten im Ausland?



## Mittelstand

Verglichen mit Großunternehmen wird der Mangel an qualifizierten Beschäftigten in mittelständischen Unternehmen als größte aktuelle Herausforderung für die Digitalisierung von Dienstleistungen gesehen.

Abb. 8: Welche der folgenden Herausforderungen sind Ihrer Ansicht nach derzeit die größten für den deutschen Mittelstand insgesamt?

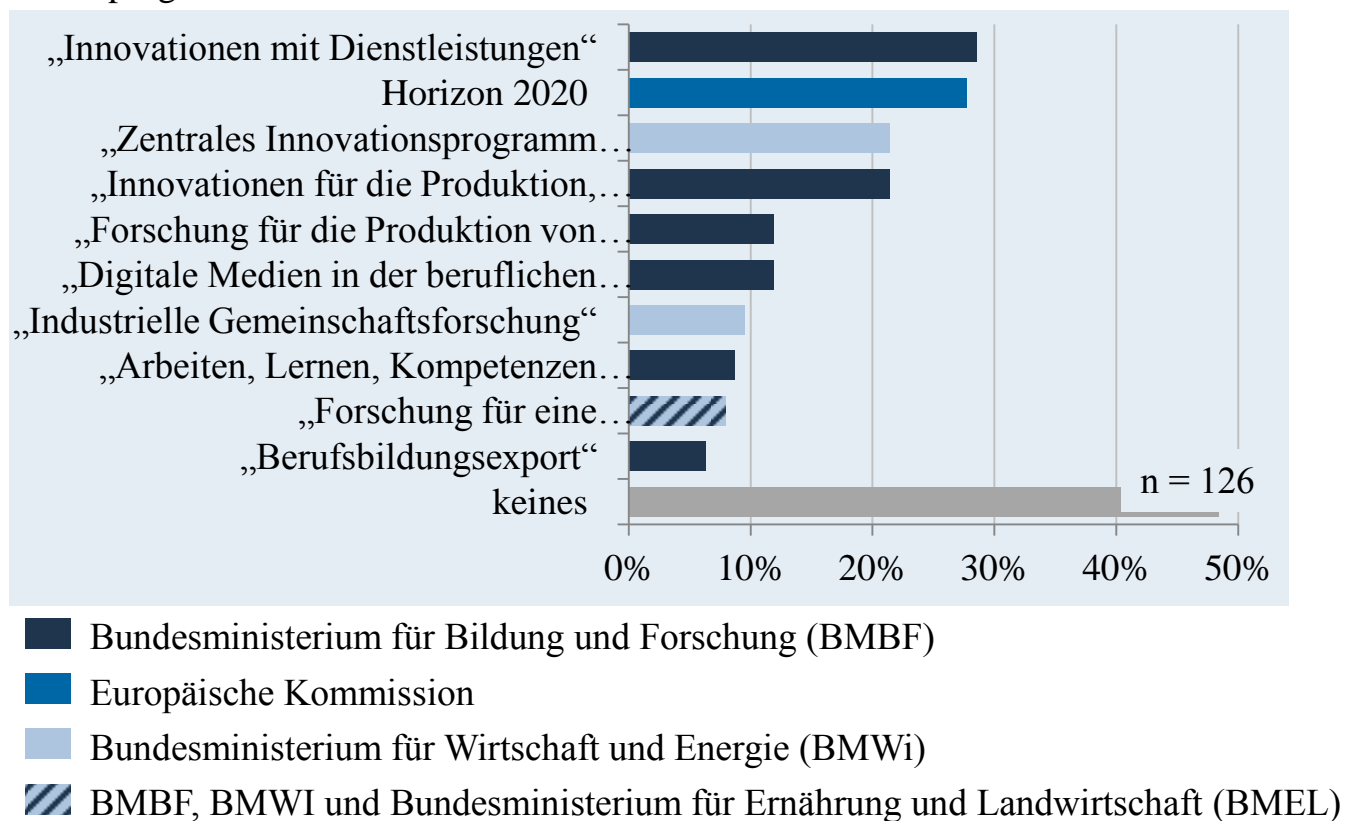


- Die mit der Digitalisierung einhergehenden Herausforderungen werden lediglich von 44% der Befragten als Problem angesehen.
- 3/4 der Studienteilnehmer sehen den Mittelstand stärker von den oben genannten Trends und Herausforderungen betroffen als Großunternehmen.
- Von der Bundesregierung erhoffen sich die Befragten mehr Unterstützung für den deutschen Mittelstand in den Bereichen:
  - Bürokratieabbau
  - Fachkräfte
  - Steuerpolitik
  - Mittelstandsfinanzierung
  - Digitale Agenda

## Forschung/-Entwicklung/-Innovation & Finanzierung

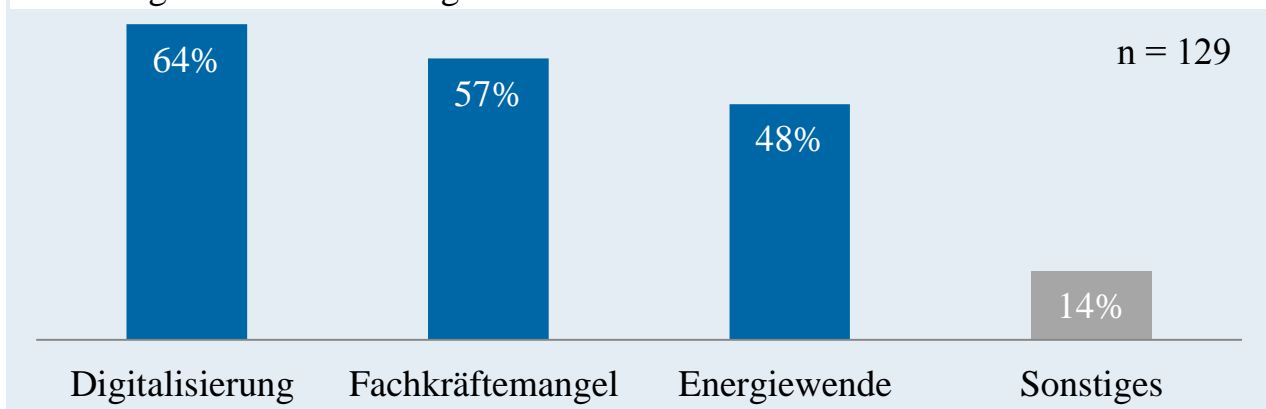
Es zeigt sich, dass über die Hälfte der befragten Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor jährlich mehr als 4 % ihres Umsatzes in Forschung investiert. Als Hilfestellung werden Forschungs- und Förderprogramme gesehen, welche jedoch nur von 1/4 der befragten Unternehmen in der Vergangenheit genutzt wurden.

Abb. 9: Welche der bestehenden nationalen oder europäischen Forschungs- und Förderprogramme kennen Sie?



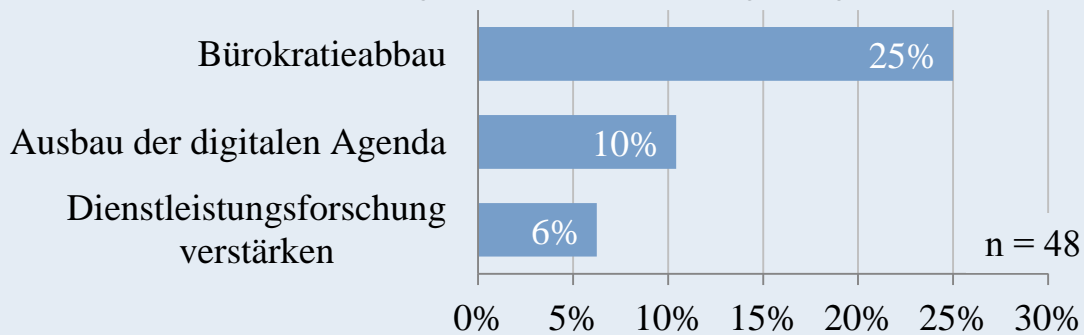
- Vertiefte Forschung zur Digitalisierung wird sich seitens der Befragten von der Bundesregierung gewünscht.

Abb. 10: Zu welchen Trends/Entwicklungen sollte die Bundesregierung ihre Forschungs- und Entwicklungsarbeit noch weiter vertiefen?



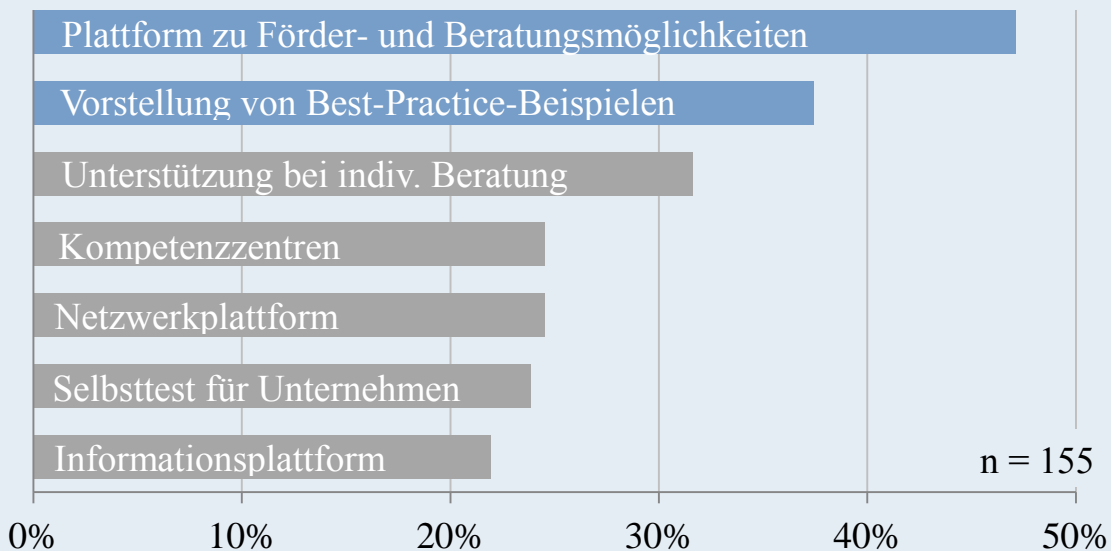
## Handlungsempfehlungen

Abb. 11: Welche Maßnahmen würden Sie der Regierung empfehlen, um die deutschen (Dienstleistungs-) Unternehmen langfristig zu stärken?



## Digitalisierung der Wirtschaft

Abb. 12: Welche weiteren Maßnahmen sollte die Bundesregierung Ihrer Meinung nach ergreifen, um die Entwicklung und Nutzung von digitalen Dienstleistungen in Deutschland zu fördern?



## Arbeiten in digitalen Welten

Abb. 13: Welche Maßnahmen werden in Ihrem Unternehmen zur langfristigen Sicherung einer ausreichenden Zahl von Fachkräften ergriffen?

