

Stärkung Personenbezogener Dienstleistungen

Definition Dienstleistung:

Arbeit oder Leistung in der Wirtschaft, die nicht direkt der Herstellung von Waren dient, sondern mit der für den Kunden ein Problem gelöst oder eine Aufgabe abgenommen wird.

"Geschäfte, Banken oder Hotels bieten Dienstleistungen an."

Diese Phänomene personenbezogener Dienstleistungen (PBD) werden folgendermaßen zusammengefasst:

- PBD sind immateriell
- PBD folgen dem Uno-actu-Prinzip
 - Zusammenfallen von Konsum und Produktion
 - Dienstleistungsproduzent ist Teil der Dienstleistung, genauso wie Dienstleistungskonsument
- PBDs sind heterogen
- PBDs sind nicht lager- und nicht transportfähig
- Standardisierung von PBDs ist schwierig bis unmöglich

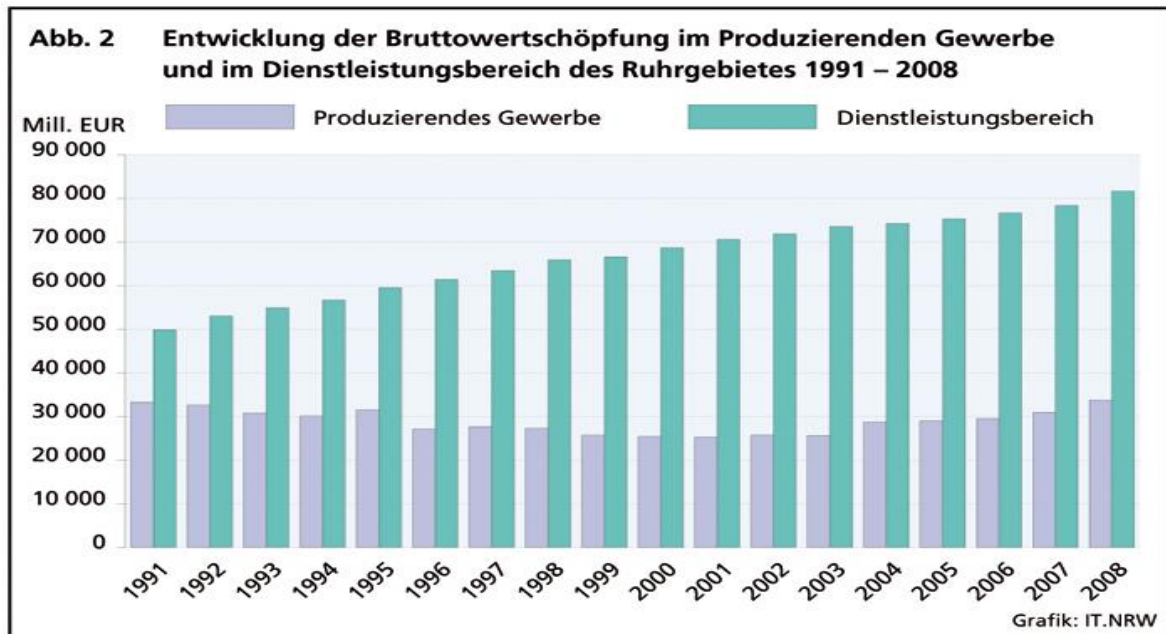
(Auf den Punkt 5. Wird in der These 2 eingegangen)

These 1:

Die Stärkung der personenbezogenen Dienstleistungen wird sich nur in wirtschaftlich starken Ländern durchsetzen.

Diese Aussage ist vermutlich richtig. Wirtschaftlich starke Länder haben die Möglichkeit in den Sektor der Dienstleistung zu investieren. Denn dies ist ein kostspieliges Unterfangen. Menschen, die in diesem Sektor arbeiten, müssen gut ausgebildet sein, da eine Dienstleistung niemals immer exakt die gleiche ist und man somit flexibel sein muss. Kann sie automatisiert werden, wird dies digital geschehen.

Die Investition in diesen Bereich bietet sich in westlichen Ländern ohnehin an, da Länder aus dem Asiatischen Bereich Industriell auf so billige Arbeitskräfte zugreifen können, dass das Konkurrieren mit solchen Ländern ohnehin schon schwierig ist. Umso weniger können östliche Länder aber in dem Bereich der Dienstleistung punkten.



These 2:

Standardisierbare Dienstleistungen werden digitalisiert.

Diese These kann mit einigen Vergleichen belegt werden.

Hierzu zwei Beispiele aus der Medizin und zwei vollkommen unterschiedliche Beispiele.

Nicht standardisierbare Dienstleistung	Standardisierbare Dienstleistung
Psychologe: - Jede Behandlung ist vollkommen unterschiedlich - Erfordert zwischenmenschliche Kompetenzen - Eigene Gedanken, Emotionen und Ideen sind wichtig während der Behandlung Nicht standardisierbar	Chirurg: - Präzisere Durchführung durch Roboter - Kein menschliches Versagen bei Computertechnik - Arzt dennoch Anwesend bei der OP mit möglichem Eingriff Teilweise standardisierbar
Erzieher: - Direktes Verhältnis zu Kindern - Eventuelle Vorbildfunktion - Beibringen menschlicher Züge und Sitten Nicht standardisierbar	Kundenservice: - Dient nur zur Information - Keine persönliche Bindung zum Menschen - Mehr Wissen bei Computern - Computer billiger als Menschen - Programm schneller als Mensch Standardisierbar

Diese These ist also auch richtig. Als Folge dieser Digitalisierung werden einige Berufe verschwinden. Welche dies sein könnten und wie sich die Arbeitswelt im Zuge der Digitalisierung noch verändern kann lässt sich von dieser Grafik entnehmen.

Erwarteter Effekt der Digitalisierung auf Jobs

Automatisierungswahrscheinlichkeit (Oxford-Studie)	Beruf	Einschätzung der Arbeitnehmer		
		Bleibt gleich	Wird sich verändern	Wird verschwinden
Hoch	Koch/Köchin	85,2%	13,5%	1,3%
Niedrig	Anwalt/Anwältin	85,7%	13,4%	0,9%
Niedrig	Chirurg/in	74,2%	24,4%	1,4%
Mittel	Finanzanalyst/in	46,7%	44,1%	9,2%
Niedrig	Machinenbauingenieur/in	56,9%	39,5%	3,6%
Mittel	Packarbeiter(in)/Lagerist(in)	23,2%	49,8%	27,0%
Hoch	Bankkaufmann/frau	38,2%	53,9%	7,9%
Hoch	Dentaltechniker/in	56,8%	37,3%	5,9%
Hoch	Steuerberater/in	58,3%	35,3%	6,4%
Mittel	Programmierer/in	64,2%	32,4%	3,4%
Hoch	Call Center Agent/in	35,6%	41,3%	23,1%

Quelle: Indeed

Abschließend ist zu sagen, dass die Stärkung der personenbezogenen Dienstleistungen sowohl Vorteile als auch Nachteile hat. Einerseits ist es äußerst lukrativ in diesen Sektor zu investieren, andererseits kann man nicht leugnen, dass dadurch zahlreiche Arbeitsplätze verloren gehen. Das Maß und die Intensivität der Stärkung sollte also wohl überlegt sein.

Quellen:

<http://www.spiegel.de/karriere/dienstleistungen-sind-die-jobs-der-zukunft-mythen-der-arbeit-a-929038.html>

<https://www.bmbf.de/de/innovationen-fuer-die-produktion-dienstleistung-und-arbeit-von-morgen-599.html>

https://de.wikipedia.org/wiki/Dienstleistung#Personenbezogene_Dienstleistungen

Grafik von:

<https://netzoekonom.de/>