



# ACADEMIA SUPERIOR

Gesellschaft für Zukunftsforschung

## **W<sup>3</sup> - Wissen.Wirtschaft.Wachstum**

**Eine wirtschaftspolitische Reformagenda für Oberösterreich**

### **Oö. Dienstleistungs- strategie**



## **Kontaktdaten:**

ACADEMIA SUPERIOR – Gesellschaft für Zukunftsforchung  
Science Park 2  
Altenberger Straße 69  
4040 Linz  
T +43 732 77 88 99  
E [office@academia-superior.at](mailto:office@academia-superior.at)

Landesvorsitzender Mag. Markus Raml  
Landesgeschäftsführerin Mag. Karin Ahorner  
Junge Wirtschaft Oberösterreich  
Hessenplatz 3  
4020 Linz  
T +43 05 90909 3330  
E [jw@wkooe.at](mailto:jw@wkooe.at)

Mag. Dr. Henrietta Egerth  
Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft  
Sensengasse 1  
1090 Wien  
T +43 5 7755 7008  
E [henrietta.egerth@ffg.at](mailto:henrietta.egerth@ffg.at)

Dr. Johann Lefenda, Mag. Gerlinde Pöchhacker-Tröscher  
Pöchhacker Innovation Consulting GmbH  
Stockhofstrasse 32  
4020 Linz  
T +43 732 89 00 38-0  
E [johann.lefenda@p-ic.at](mailto:johann.lefenda@p-ic.at), [gerlinde.poechhacker@p-ic.at](mailto:gerlinde.poechhacker@p-ic.at)



## **Inhaltsverzeichnis**

Executive Summary .....	4
1. Einleitung .....	10
2. Ausgangssituation und Relevanz .....	12
2.1 Begriffsbestimmung und Charakteristika .....	12
2.2 Zahlen und Daten .....	15
2.3 Wirtschaftspolitische Relevanz für Oberösterreich .....	24
2.4 Nationale und internationale Trends .....	25
3. Ziele, Strategiefelder und Handlungslinien .....	28
3.1 Ziele und strategische Perspektiven .....	28
3.2 Strategiefelder und Handlungslinien .....	30
3.2.1 „Oö. Dienstleistungsoffensive“ zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich .....	31
3.2.2 Stärkung der wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen .....	35
3.2.3 Ansatzpunkte zur Forcierung der hybriden Wertschöpfung .....	40
Literatur- und Quellenverzeichnis .....	43
Anhang A: TeilnehmerInnen des Strategieforums am 7. Mai 2012 .....	46
Anhang B: GesprächspartnerInnen im Rahmen der ExpertInnengespräche .....	48



## Executive Summary

Das **Wissen** und die Fähigkeit zur Verarbeitung und Umsetzung von Wissen gewinnen in Wirtschaft und Gesellschaft zusehends an Bedeutung. Diesem Trend entsprechend haben sich Unternehmen, die sich auf die Erbringung **wissensintensiver Dienstleistungen** spezialisiert haben, zuletzt sehr dynamisch entwickelt und weisen nach Einschätzung von ExpertInnen großes Zukunftspotenzial auf. Allein in Oberösterreich sind über 11.000 Betriebe mit 74.000 Beschäftigten und Betriebserlösen von insgesamt € 10,7 Mrd. unmittelbar dem Segment wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen zuzuordnen. Ferner lässt sich beobachten, dass Unternehmen der Sachgüterproduktion zunehmend produktbegleitende Dienstleistungen anbieten und im Zuge der so genannten **„hybriden Wertschöpfung“** Kombinationslösungen aus Produkt und Dienstleistung anbieten und damit nachhaltige Marktpotenziale erschließen. Damit können sich die Industriebetriebe klar vom Mitbewerber differenzieren, höhere Margen erzielen und die Kundenbedürfnisse besser befriedigen.

Aufgrund der wirtschaftspolitischen Zukunftsrelevanz dieses Themenkreises haben **ACADEMIA SUPERIOR** und die **Junge Wirtschaft Oberösterreich** eine Kooperation zum Thema „Wissensintensive Dienstleistungen“ begründet. Die **wissenschaftliche Patronanz** obliegt Dr. Henrietta Egerth als Mitglied des wissenschaftlichen Beirats von ACADEMIA SUPERIOR.

In einem ersten Schritt wurde – neben vorbereitenden Studien und Analysen – im Herbst 2011 eine internationale **Konferenz** zum Thema „Wissensintensive Dienstleistungen – Wachstumsfeld und Innovationsmotor“ ausgerichtet. In einem zweiten Schritt wurde die vorliegende „Oö. Dienstleistungsstrategie“ erarbeitet, um konkrete Möglichkeiten zur Forcierung dieses zukunftsweisenden Sektors aufzuzeigen. Die inhaltlichen Grundlagen dafür wurden bei einem interaktiven Strategieforum im Mai 2012, an dem 27 UnternehmerInnen und ExpertInnen teilgenommen haben, erarbeitet.



Eine einheitliche **Definition wissensintensiver Dienstleistungen** lässt sich nicht festhalten, allerdings lassen sie sich über charakteristische Merkmale wie ein hohes Qualifikationsniveau der MitarbeiterInnen, hohe Spezialisierung und Individualität in der Leistungserbringung, enge Interaktion mit dem Kunden und hohe Innovationsdynamik beschreiben. Beispiele für wissensintensive Dienstleistungsbereiche sind etwa Ingenieurbüros, Wirtschafts- und Steuerberater, Finanzdienstleistungen, Werbung und Marketing uämm.

Parallel zur spezifischen Dienstleistungswirtschaft erbringen Unternehmen der Sachgüterproduktion zunehmend **produktbegleitende Dienstleistungen** wie zB Beratung, Schulung, Service, Wartung, Finanzierung etc. an und erzielen einen steigenden Umsatzanteil mit diesen Services, was mit dem Begriff der „hybriden“ Wertschöpfung umschrieben wird. Gerade für die stark exportorientierte Industrie in Oberösterreich ist dies zunehmend von Bedeutung, um sich durch Produkt-/Dienstleistungskombinationen vom globalen Mitbewerb abzugrenzen – zahlreiche Beispiele unterstreichen die Chancen oberösterreichischer Industriebetriebe in diesen wirtschaftlichen Entwicklungen.

**Zahlen und Daten** zum Segment wissensintensiver Dienstleistungsbetriebe in Oberösterreich unterstreichen deren gegenwärtige Bedeutung für Oberösterreich:

- 11.073 Unternehmen in Oberösterreich sind unmittelbar wissensintensiven Dienstleistungen zuzuordnen, davon sind mit knapp 7.500 Unternehmen die freiberuflich-technischen Dienstleistungen am stärksten ausgeprägt
- 74.000 Beschäftigte sind in diesen wissensintensiven Dienstleistungsbetrieben tätig, das entspricht 16 % aller Beschäftigten in Oberösterreich
- 1.915 Betriebe sind in Oberösterreich in Unternehmensführung und –beratung tätig, 1.378 in der Rechtsberatung und Wirtschaftsprüfung, 1.075 in Werbung und Marktforschung mit am häufigsten anzufinden.
- € 10,7 Mrd. an Betriebserlösen werden durch wissensintensive Dienstleistungsunternehmen erwirtschaftet, davon € 4,17 Mrd. in Finanz- und Versicherungsleistungen und € 3,36 Mrd. in freiberuflich-technischen Dienstleistungen
- Wien weist mit 30.000 die meisten wissensintensiven Dienstleistungsbetriebe im Bundesländervergleich auf, Oberösterreich nimmt den dritten Rang zwischen Niederösterreich und der Steiermark ein



- Unternehmensneugründungen in Oberösterreich werden besonders häufig in wissensintensiven Dienstleistungen getätigt, mit 656 Unternehmensgründungen im Jahr 2009 in freiberuflich-technischen Dienstleistungen machte dieses Segment nach dem Handel den zweitgrößten Anteil an allen Unternehmensgründungen aus

**Forschung und Entwicklung (F&E)** im Dienstleistungsbereich unterscheiden sich in vielfacher Weise von den F&E-Aktivitäten im produzierenden Bereich. Wissensintensive Dienstleistungen sind – nicht zuletzt aufgrund der starken Kundennachfrage – sehr forschungs- und innovationsaktiv: Laut F&E-Erhebung der Statistik Austria 2007 erfolgen knapp 30 % der F&E-Ausgaben in Österreich im Dienstleistungssektor, allerdings sind hier über 40 % der F&E-durchführenden Einheiten zu verorten. Knapp ein Drittel aller F&E-Beschäftigten in Österreich ist im Dienstleistungssektor tätig.

Im **Export wissensintensiver Dienstleistungen** werden große Potenziale gesehen, zumal sich bereits jetzt zeigt, dass wissensintensive Dienstleistungen aus Österreich im Ausland gefragt sind. Laut Erhebung der Nationalbank umfassen die bundesweiten Exporte wissensintensiver Dienstleistungen in Summe € 7 Mrd., was etwa 3 % des Bruttoinlandsprodukts entspricht.

Der Trend zur zunehmenden Erbringung von **produktbegleitenden Dienstleistungen durch Unternehmen der Sachgüterproduktion** wird durch die statistischen Erhebungen nicht erfasst. Eine Studie im Auftrag der Industriellenvereinigung Oberösterreich und der Oö. Technologie- und Marketinggesellschaft hat gezeigt, dass viele produzierende Unternehmen in Oberösterreich in der hybriden Wertschöpfung einen wichtigen strategischen Schlüssel zum Ausbau ihrer globalen Wettbewerbskraft sehen und Services zunehmend zu den Kernkompetenzen produzierender Unternehmen zählen.

Aus den vorliegenden Zahlen und Daten ist die **wirtschaftspolitische Relevanz für den Wirtschafts- und Innovationsstandort Oberösterreich** erkennbar. Zum Einen zeigen sich wissensintensive Dienstleistungsunternehmen als dynamisches Wachstumsfeld, zum Anderen setzen die beschäftigungsstarken und wertschöpfungsintensiven



Produktionsbetriebe zunehmend auf die Erbringung produktbegleitender und produktintegrierter Services.

**Nationale und internationale Trends** in der Wirtschaftspolitik greifen diese Entwicklungen zunehmend auf. So hat etwa die Europäische Kommission mit der Strategie „Europa 2020“ und ExpertInnengruppen, Studien und Veranstaltungen einen merklichen Schwerpunkt auf die wissensintensive Wirtschaft gelegt. Auch in Österreich findet die Thematik, etwa durch die Dienstleistungsinitiative des BMWFJ, verstärkte Beachtung.

Der zentralen Schlüsselrolle von wissensintensiven Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung für die künftige Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Oberösterreich Rechnung tragend wurden **drei Ziele und strategische Perspektiven** definiert:

1. Schaffung optimaler Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft
2. Stärkung des wissensintensiven Dienstleistungssektors in Oberösterreich
3. Forcierung der hybriden Wertschöpfung in Gewerbe und Industrie in Oberösterreich

Hierzu wurden die folgenden **Strategiefelder und Handlungslinien** formuliert, wobei viele Anregungen Eingang in anderen Themenschwerpunkten der wirtschaftspolitischen Reformagenda gefunden haben (insb. die Themenbereiche Bildung & Humanressourcen und Unternehmensgründungen):

### **(1) „Oö. Dienstleistungsoffensive“ zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich**

Der Trend zur wissensbasierten Wirtschaft bedeutet eine zukunftsweisende Entwicklung und Chance für den Wirtschaftsstandort Oberösterreich, den es gezielt aufzugreifen und zu forcieren gilt. Im Rahmen einer umfassenden „Oö. Dienstleistungsinitiative“ sollen das Bewusstsein und Verständnis für diese Entwicklungen gestärkt und entsprechende Maßnahmen im Bildungs- und Forschungsbereich, etwa durch den Aufbau eines Forschungsschwerpunktes in „Service Science“ gesetzt werden. Ferner kann eine eigene Förderinitiative – etwa im Rahmen der kommenden EU-Strukturfondsperiode – oberösterreichische Dienstleistungsinnovationen ansprechen. Die Handlungslinien zur Verbesserung der



Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich umfassen im Konkreten wie folgt:

- Bewusstseinsbildung und Information über die Zukunftsbedeutung wissensintensiver Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung
- Bildung und Qualifizierung als Schlüsselfaktor einer wissensbasierten Wirtschaft
- Erweiterung der relevanten Bildungs- und Forschungsstrukturen und Aufbau eines Forschungsschwerpunkts im Bereich der Dienstleistungsforschung in Oberösterreich
- Einrichtung eines Förderprogramms für Dienstleistungsinnovationen in Oberösterreich

## **(2) Stärkung der wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen**

Das Segment wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen ist nicht nur ein Wachstums- und Potenzialfeld für Oberösterreich per se, sondern diese Unternehmen tragen auch maßgeblich zur Stärkung der Wissensbasis bei und wirken als Innovationsmotoren und strategische Partner für die Industrie. Um ihre Spezifika hinsichtlich Innovationskraft, Finanzierung, Unternehmensgründung, Export etc. zu berücksichtigen und die Potenziale bestmöglich entfalten zu können, wurden die folgenden Handlungslinien entwickelt:

- Stärkung der Innovationskraft im wissensintensiven Dienstleistungsbereich und Forcierung von „Service Innovationen“
- Weiterentwicklung des Finanzierungs- und Förderportfolios in Hinblick auf die Spezifika wissensintensiver Dienstleistungsbetriebe
- Motivation und Unterstützung von GründerInnen und JungunternehmerInnen in wissensintensiven Dienstleistungsbereichen
- Empowerment für wissensintensive Dienstleistungsunternehmen zur Erschließung neuer Märkte und Kundengruppen
- Initiierung von Kooperationen und Netzwerkbildung

## **(3) Ansatzpunkte zur Forcierung der hybriden Wertschöpfung**

In der Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen liegt für Industriebetriebe ein wichtiger Schlüssel, um durch Innovation, Know-how, Qualität und umfassende Lösungen



für Kundenprobleme nachhaltig auf globalen Märkten zu reüssieren. Für den Wirtschaftsstandort Oberösterreich stellt daher die Forcierung der hybriden Wertschöpfung ein wichtiges Element zum Ausbau der internationalen Wettbewerbsfähigkeit und Sicherung von Wirtschaftskraft und Arbeitsplätzen dar. Die adäquaten Handlungslinien hierzu sind folgende:

- Wissens- und Kompetenzaufbau zur Gestaltung von produktbegleitenden Dienstleistungen („Service Engineering“) und Dienstleistungsinnovationen („Service Innovation“) in Industrie und Gewerbe
- Erschließung der Kooperationspotenziale in der Gestaltung von Produkt-/Dienstleistungskombinationen zwischen produzierenden Unternehmen, wissensintensiven Dienstleistern und Forschungseinrichtungen
- Einrichtung von Partnerschaften zwischen Hochschulen und Wirtschaft



## 1. Einleitung

In einer wissensbasierten Gesellschaft und Wirtschaft kommt **wissensintensiven Dienstleistungen** eine immer größere Bedeutung zu. Damit sind Dienstleistungen gemeint, die sich durch einen hohen Grad an Wissensintensität und Innovationskraft auszeichnen (zB Engineering, IT-Dienstleistungen, Umwelt- und Energieberatung, Gesundheitsdienstleistungen, Managementdienstleistungen, Kreativwirtschaft). Diese werden zum einen von spezialisierten Dienstleistungsunternehmen erbracht, zum anderen bieten Industriebetriebe zunehmend produktbegleitende Dienstleistungen an, um für ihre Kunde eine umfassende Lösung anbieten zu können („hybride Wertschöpfung“).

Für den **Wirtschafts- und Innovationsstandort Oberösterreich** sind wissensintensive Dienstleistungen von besonderer Bedeutung, da sie wesentlich zur Steigerung der Wissensbasis, der Leistungskraft und Attraktivität des Standorts und der internationalen Wettbewerbsfähigkeit beitragen. Etwa 74.000 OberösterreicherInnen arbeiten in wissensintensiven Dienstleistungsbetrieben, viele weitere Arbeitsplätze – zB in Industrieunternehmen – sind tagtäglich mit wissensintensiven Dienstleistungen befasst. Junge Unternehmen sind überdurchschnittlich häufig in diesem zukunftsweisenden Wirtschaftssegment aktiv.

Daher haben **ACADEMIA SUPERIOR und Junge Wirtschaft Oberösterreich** eine Kooperation zum Thema „Wissensintensive Dienstleistungen“ begründet. Die **wissenschaftliche Patronanz** für die „Oö. Dienstleistungsstrategie“ hat Dr. Henrietta Egerth als Mitglied des wissenschaftlichen Beirats von ACADEMIA SUPERIOR übernommen.

Um die Relevanz der Thematik und die Vielfalt der wissensintensiven Dienstleistungen in Oberösterreich sichtbar zu machen, wurde im September 2011 erstmals in Oberösterreich eine internationale Konferenz zum Thema „Wissensintensive Dienstleistungen – Wachstumsfeld und Innovationsmotor“ durchgeführt. Dabei wurde in vier Themenpanels



verdeutlicht, wo wissensintensive Dienstleistungen in Oberösterreich mit Fragen der „Grand Challenges“, also den großen gesellschaftlichen Herausforderungen, tätig sind.

In einem zweiten Schritt wurden konkrete Maßnahmenvorschlägen zur Stärkung wissensintensiver Dienstleistungen in Oberösterreich erstellt, welche die Leitlinien einer „**Oö. Dienstleistungsstrategie**“ darstellen.

Die inhaltlichen Grundlagen dieser Strategie wurden bei einem **Strategieforum** am 7. Mai 2012 erarbeitet. LAbg. Mag. Michael Strugl, Obmann von ACADEMIA SUPERIOR, und der Landesvorsitzende der Jungen Wirtschaft, Mag. Markus Raml, konnten 27 UnternehmerInnen aus verschiedenen wissensintensiven Betrieben sowie ExpertInnen der regionalen und nationalen Ebene begrüßen (siehe Anhang A). Nach zwei Impulsreferaten wurden die Chancen und Herausforderungen sowie mögliche Perspektiven für wissensintensive Dienstleistungen in drei parallelen Themenpanels erarbeitet:

- 1) Stärkung der wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen
- 2) Ansatzpunkte zur Forcierung der hybriden Wertschöpfung
- 3) Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft

Die Ergebnisse des Strategieforums wurden anschließend aufbereitet und vertiefende **ExpertInnengespräche** mit VertreterInnen von Bundesinrichtungen geführt (siehe Anhang B). Auf Basis dessen wurde die vorliegende „Oö. Dienstleistungsstrategie“ erstellt, welche Impulse für die intensive und umfassende Forcierung dieses wirtschaftlichen Zukunftsfeldes mit besonderer Relevanz für den Standort Oberösterreich beinhaltet.



## 2. Ausgangssituation und Relevanz

Dem Wissen im Allgemeinen und wissensintensiven Dienstleistungen im Besonderen kommen in der Wirtschaft und Gesellschaft eine immer größere Rolle zu. Wissensintensive Dienstleistungen – seien sie von spezialisierten Dienstleistungsbetrieben oder von produzierenden Unternehmen – sind dabei ein zentraler Schlüssel, denn sie zeigen sich nicht nur als dynamischer Wirtschaftszweig per se, sondern bewirken Innovation, Qualität und Professionalität auf Seiten ihrer Kunden. Wissensintensive Dienstleistungen werden daher von ExpertInnen als wichtiges Wachstumsfeld und bedeutsamer Innovationsmotor gesehen. Aus diesem Grund widmet die wirtschaftspolitische Reformagenda von ACADEMIA SUPERIOR und ihren Partnerorganisationen diesem Themenfeld einen besonderen Schwerpunkt.

### 2.1 Begriffsbestimmung und Charakteristika

Eine einheitliche Definition wissensintensiver Dienstleistungen ist bislang noch nicht gefunden worden. Allerdings sind einige **charakteristische Merkmale** in der wissenschaftlichen Literatur festgehalten<sup>1</sup>:

- Die Generierung, Verarbeitung und Anwendung von Wissen steht im Mittelpunkt
- Wissensintensive Dienstleistungen weisen eine hohe fachliche Spezialisierung auf, um exzellentes Know-how in einem bestimmten Fachgebiet anbieten zu können
- Die Orientierung wissensintensiver Dienstleistungen ist darauf ausgerichtet, eine Lösung für ein spezifisches Problem auf Seiten der Kunden anbieten zu können
- Dafür ist eine enge Interaktion mit dem Kunden erforderlich, zumeist sind die Dienstleistungsangebote sehr individuell und wenig standardisiert
- In diesem Zusammenhang weisen sie eine hohe Forschungs- und Innovationsaktivität auf, wobei es sich dabei häufig um die so genannte „customer driven innovation“ handelt, wenn für einen Kunden eine innovative Problemlösung entwickelt wird
- Die MitarbeiterInnen in wissensintensiven Dienstleistungen weisen ein überdurchschnittlich hohes Qualifikationsniveau auf

---

<sup>1</sup> Vgl. hierzu (P-IC, 2011), (Schöfecker, 2010), (Schasse & Krawczyk, 2005)



- In jüngerer Vergangenheit haben sich wissensintensive Dienstleistungen durch besonders starkes Wachstum und einen hohen Wertschöpfungsbeitrag ausgezeichnet<sup>2</sup>

Die meisten verfügbaren **Definitionen** verstehen wissensbasierte Dienstleistungen als einen Teilbereich des Dienstleistungssektors, der sich in qualitativer Hinsicht wesentlich von personenbezogenen Dienstleistungen, Handel und Gewerbe, nicht-wissensintensiven unternehmensbezogenen Dienstleistungen (zB Reinigung, Sicherheit) sowie dem Transportwesen unterscheidet.

So finden sich unterschiedliche **Klassifikationsansätze**, die bestimmte Branchen- gruppen dem Segment wissensintensiver Dienstleistungen zuordnen. Eurostat zählt dazu beispielsweise (Eurostat, 2009)

- Wissensintensive High-tech-Dienstleistungen: zB IT, Forschung und Entwicklung
- Wissensintensive marktorientierte Dienstleistungen: zB Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, Werbung und Marktforschung, Architektur- und Ingenieurbüros
- Wissensintensive Finanzdienstleistungen: zB Bank- und Versicherungswesen
- Sonstige wissensintensive Dienstleistungen: zB Verlagswesen, Erziehung und Unterricht, Gesundheits- und Sozialdienstleistungen

Diese Wirtschaftssektoren haben sich in den letzten Jahren in Hinblick auf Umsatz und Beschäftigung sehr dynamisch entwickelt. Der zunehmende **Bedarf an wissensintensiven Dienstleistungen** ist auf eine generelle Zunahme der Komplexität und technologischen Intensität von Produkten, eine stärkere Nachfrage durch die Industrie, welche sich durch Know-how, Innovation und Qualität im globalen Wettbewerb abgrenzen muss, sowie die neuen Anwendungsmöglichkeiten durch Informations- und andere Technologieentwicklungen uäm. zurückzuführen. Angesichts der wirtschaftlichen Wachstums- potenziale und der großen gesellschaftlichen Herausforderungen gehen ExpertInnen von

---

<sup>2</sup> Die Wertschöpfung je Beschäftigtem liegt in Österreich im wissensbasierten Dienstleistungssektor bei € 84.000 – im gesamten Dienstleistungssektor beträgt sie lediglich € 59.000 (KMU Forschung Austria/Joanneum Research, 2010, S. 10)



einem weiteren Bedeutungsgewinn wissensintensiver Dienstleistungen aus (Schienstock, Werner, & Mitrea, 2010, S. 7-11) (BMBF, 2009, S. 5-8).

Aus einer funktionalen Perspektive lässt sich darüber hinaus beobachten, dass wissensintensive Dienstleistungen nicht nur in den spezialisierten Dienstleistungsbetrieben erbracht werden, sondern auch **Unternehmen der Sachgüterproduktion** begleitend zu ihrem Produkt wissensintensive Dienstleistungen zunehmend anbieten. Dazu zählen bspw. Engineering, Beratung, Schulung, Wartung, Inbetriebnahme, Finanzierungsdienstleistungen, Projektmanagement etc. (Backhaus, Frohs, & Weddeling, 2007, S. 8). Dieses Phänomen wird mit dem Begriff „hybride Wertschöpfung“ beschrieben, wobei Unternehmen Wertschöpfung zum Einen aus der Produktion des Sachgutes und zum Anderen aus der Serviceleistung generieren (Ernst, 2007, S. 7-12).

Die **Bündelung von Produkten mit begleitenden Services** bietet für den Kunden eine einfachere und umfassende Lösung für ein Problem. Die Entwicklung vom reinen Sachgüterproduzenten zum umfassenden Problemlöser bietet eine Reihe von Vorteilen: Die Unternehmen erschließen einen zusätzlich Wertschöpfungszweig – die Kunden erhalten eine Lösung „aus einer Hand“ und „aus einem Guss“, die sich durch Effektivität, Komplexitätsreduktion, Planbarkeit der Kosten etc. auszeichnet. Zahlreiche erfolgreiche Beispiele aus unterschiedlichen Branchen – zB Automobil, IT, Maschinen- und Anlagenbau u.dgl. – unterstreichen diesen Trend (Lay, 1998)

Einer europaweiten Studie zufolge bieten **85 % der Industrieunternehmen** mindestens eine derartige Dienstleistung an. 35 % der Industriebetriebe zählen produktbegleitende Services zu ihren Kernkompetenzen (Lay, Copani, Jäger, & Biege, 2010). Der Anteil des Umsatzes, der mit produktbegleitenden Services – sofern der Kunde dafür bezahlt und sie nicht in den Produktpreis integriert sind – generiert wird, beträgt nach dieser Erhebung durchschnittlich 16 %. Einzelne Unternehmen, die diesen Trend progressiv aufgegriffen haben, erzielen deutlich höherer Umsatzanteile: Beispielsweise erwirtschaftet der Triebwerkshersteller Rolls-Royce heute über 60 % des Umsatzes mit Services. (Leimeister, 2011).



## 2.2 Zahlen und Daten

Um den Sektor wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen quantitativ beschreiben zu können, wird auf die Eurostat-Klassifikation zurückgegriffen, die folgende Wirtschafts- zweige dazu zählt:

### **J Information und Consulting**

- J58 Verlagswesen
- J59 Filmherstellung/-verleih, Tonstudios
- J60 Rundfunkveranstalter
- J61 Telekommunikation
- J62 IT-Dienstleistungen
- J63 Informationsdienstleistungen

### **K Finanz- und Versicherungs- leistungen**

- K64 Finanzdienstleistungen
- K65 Versicherungen und Pensionskas- sen
- K66 Sonst. Finanz-/Versich- erungsleistungen

### **M Freiberufliche Dienstleis- tungen**

- M69 Rechtsberatung und Wirt- schaftsprüfung
- M70 Unternehmensführung/-beratung
- M71 Architektur- und Ingenieurbüros
- M72 Forschung und Entwicklung
- M73 Werbung und Marktforschung
- M74 Sonstige freiberufliche Tätigkei- ten

### **M75 Veterinärwesen**

### **N Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen**

- N77 Vermietung von beweglichen Sachen
- N78 Arbeitskräfteüberlassung
- N79 Reisebüros und Reiseveranstalter

### **S Sonstige Dienstleistungen**

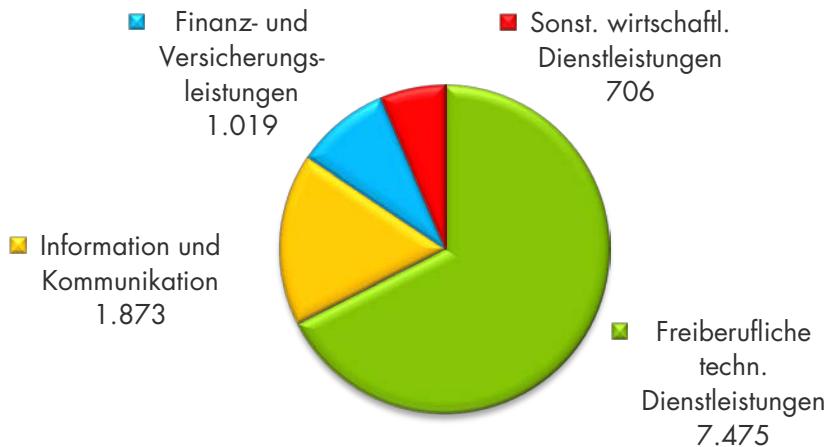
- S96 Sonstige Dienstleistungen a.n.g.

In diesen **Wirtschaftsbereichen** waren 2010 in Oberösterreich 11.073 Unternehmen tätig, das entspricht 12,5 % aller wissensintensiven Dienstleistungsbetriebe in Österreich. In Hinblick auf die Anzahl der Unternehmen ist das Segment freiberuflich-technischer Dienstleistungen mit knapp 7.500 Unternehmen am stärksten ausgeprägt.



**Abbildung 1: Anzahl der Betriebe nach Wirtschaftsbereichen in Oberösterreich**

**2010**



Quelle: Statistik Austria

Nach **Branchen** betrachtet sind in Oberösterreich Unternehmen in den Bereichen Unternehmensführung und –beratung mit 1.915 Betrieben, der Rechtsberatung und Wirtschaftsprüfung (1.378) sowie Werbung und Marktforschung mit 1.075 am häufigsten anzufinden.

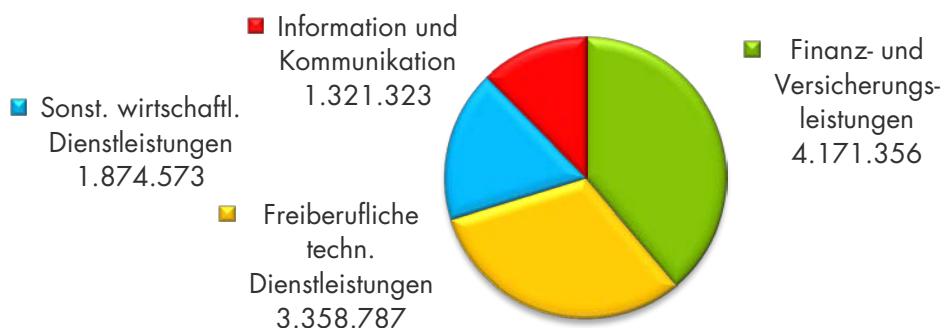
**Abbildung 2: Anzahl der Betriebe in Oberösterreich nach Branchen 2010**



Quelle: Statistik Austria

Ein Blick auf die **Betriebserlöse** zeigt ein etwas anderes Bild: Hier sind die Finanz- und Versicherungsleistungen mit insgesamt € 4,17 Mrd. an Betriebserlösen im Jahr 2010 der stärkste Sektor, gefolgt von freiberuflich-technischen Dienstleistungen mit € 3,36 Mrd.

**Abbildung 3: Betriebserlöse in Oberösterreich 2010 in € 1.000**

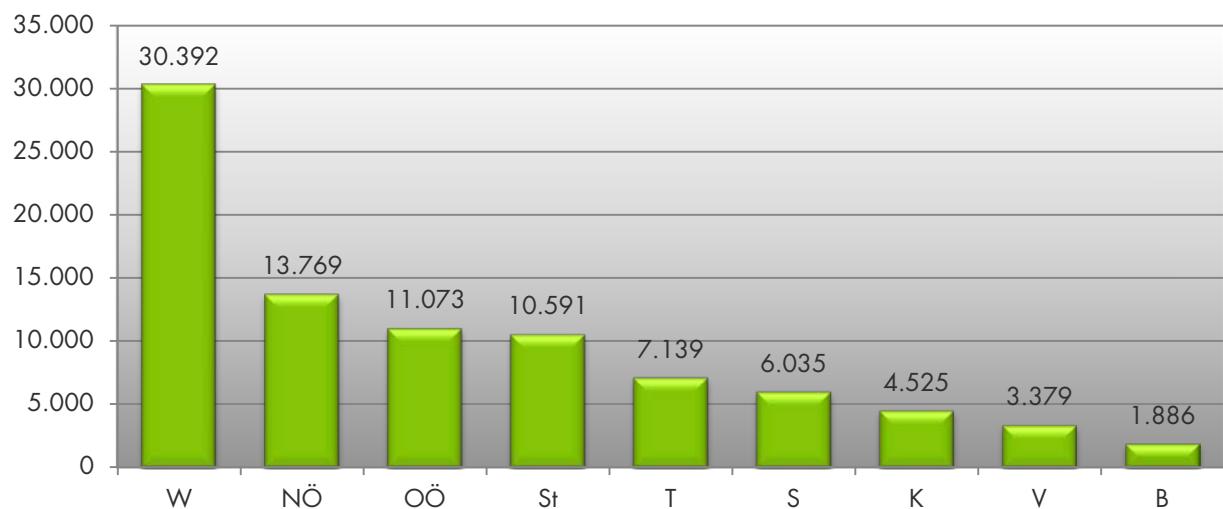


Quelle: Statistik Austria



Der **Bundesländervergleich** zeigt, dass in Wien mit über 30.000 die meisten wissensintensiven Dienstleistungsbetriebe angesiedelt sind. Oberösterreich liegt an dritter Stelle zwischen Niederösterreich und der Steiermark.

**Abbildung 4: Anzahl der Betriebe in wissensintensiven Dienstleistungsbranchen im Bundesländervergleich 2010**

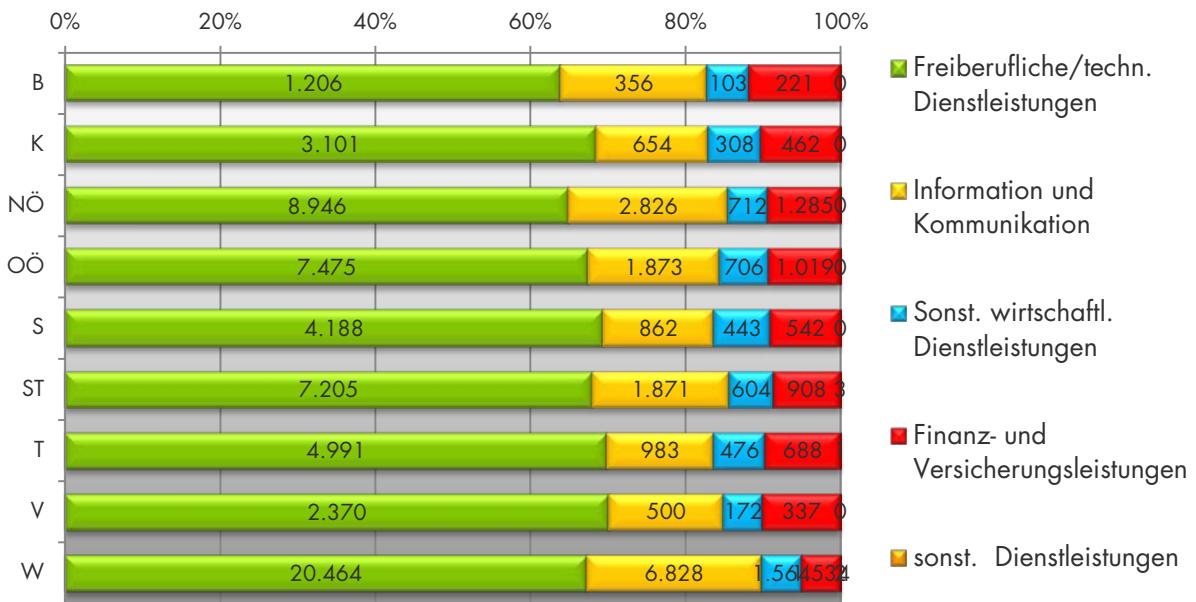


Quelle: Statistik Austria

Der **Bundesländervergleich nach Wirtschaftssektoren** zeigt ein recht ausgewogenes Bild, wobei die Verteilung der Wirtschaftsbereiche wissensintensiver Dienstleistungsbetriebe in Oberösterreich weitgehend jenem der anderen Bundesländer entspricht.

**Abbildung 5: Anzahl der Betriebe nach Bereichen nach Bundesländervergleich**

**2010**

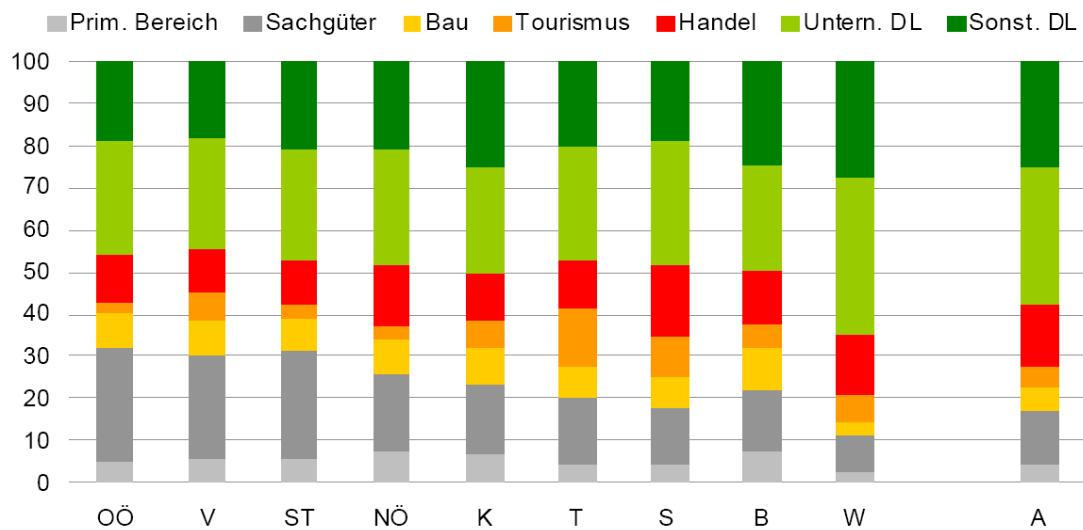


Quelle: Statistik Austria

Ein abschließender Blick auf die **regionale Wertschöpfung** in den österreichischen Bundesländern zeigt, dass in Oberösterreich in der Sachgüterproduktion ein relativ hoher Anteil der regionalen Wertschöpfung geschaffen wird. Das Segment unternehmensbezogener Dienstleistungen ist in Hinblick auf dessen Anteil an der regionalen Wertschöpfung zwar geringer ausgeprägt als im Bundesschnitt, allerdings machen die Sachgüterproduktion und unternehmensbezogenen Dienstleistungen zusammen einen großen Teil der regionalen Wertschöpfung aus.



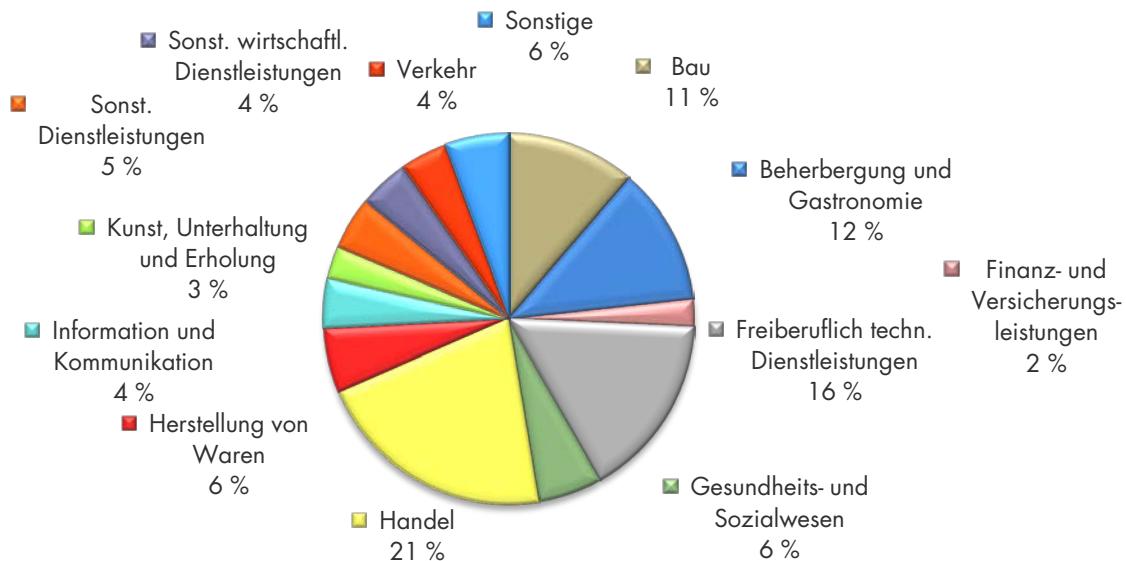
**Abbildung 6: Regionale Wertschöpfung in den Bundesländern (Anteile in %, ge-  
reicht nach Größe der Sachgütererzeugung)**



Quelle: Bank Austria

Die **Unternehmensneugründungen** können als Indikator für die Dynamik und Potenziale eines Wirtschaftsbereichs gesehen werden. In Oberösterreich wurden 2009 die meisten Neugründungen im Handel vorgenommen (866 Gründungen bzw. 21 %), gefolgt von freiberuflisch-technischen Dienstleistungen mit 656 Gründungen oder 16 %. Dieses Segment ist ebenso wie die Finanz- und Versicherungsleistungen, Information und Kommunikation sowie Teile anderer Wirtschaftsbereiche den wissensintensiven Dienstleistungen zuzuordnen. Die wissensintensiven Dienstleistungen nehmen somit in Summe einen Gutteil der neu gegründeten Unternehmen in Oberösterreich ein.

**Abbildung 7: Unternehmensgründungen in Oberösterreich nach Wirtschaftsbranchen 2009**



Quelle: Statistik Austria

**Forschung und Entwicklung** (F&E) im Dienstleistungsbereich unterscheiden sich in vielfacher Weise von den F&E-Aktivitäten im produzierenden Bereich. Dienstleistungsinnovationen oder „Service Innovationen“ sind vielfach anlassbezogen, von Kunden initiiert und gehen nicht auf eine systematische Entwicklung zurück (Meiren, 2011, S. 163). Vielfach findet Forschung und Entwicklung im Dienstleistungsbereich nicht in systematischer und strukturierter Weise – etwa durch eine eigene Entwicklungsabteilung – statt. Mit dem Begriff „Service Engineering“ wird die systematische Dienstleistungsentwicklung, -erprobung und –implementierung beschrieben (Leimeister, 2011). Ferner berücksichtigt das „Frascati Manuel“<sup>3</sup> der OECD nur einen Teil des gesamten Innovationsgeschehens im Dienstleistungsbereich.

<sup>3</sup> „Forschung und experimentelle Entwicklung umfassen alle schöpferischen Arbeiten, welche in einer systematischen Art und Weise unternommen werden, um das Wissen zu vertiefen oder neue Erkenntnisse zu erlangen. Dies umfasst auch die Kenntnisse über den Menschen, über die Kultur und die Gesellschaft sowie die Umsetzung des Wissens für neue Anwendungen. Der Be-



Laut **F&E-Erhebung der Statistik Austria** erfolgen knapp 30 % der F&E-Ausgaben in Österreich im Dienstleistungssektor (2007), allerdings sind hier über 40 % der F&E-durchführenden Einheiten zu verorten. Mit 10.900 Beschäftigten weist der Dienstleistungssektor knapp ein Drittel aller F&E-Beschäftigten Österreichs auf. Es ist allerdings zu erwähnen, dass hierbei auch außeruniversitären Forschungseinrichtungen wie die COMET-Zentren erfasst werden. Ca. 500 F&E-durchführende Einheiten sind im Bereich der „High-Tech Knowledge Intensive Services“ angesiedelt, welche insgesamt € 712 Mio. an Gesamtausgaben für F&E aufwenden – das bedeutet beinahe eine Verdopplung gegenüber der Erhebung im Jahr 2002 (KMU Forschung Austria/Joanneum Research, 2010, S. 36-39).

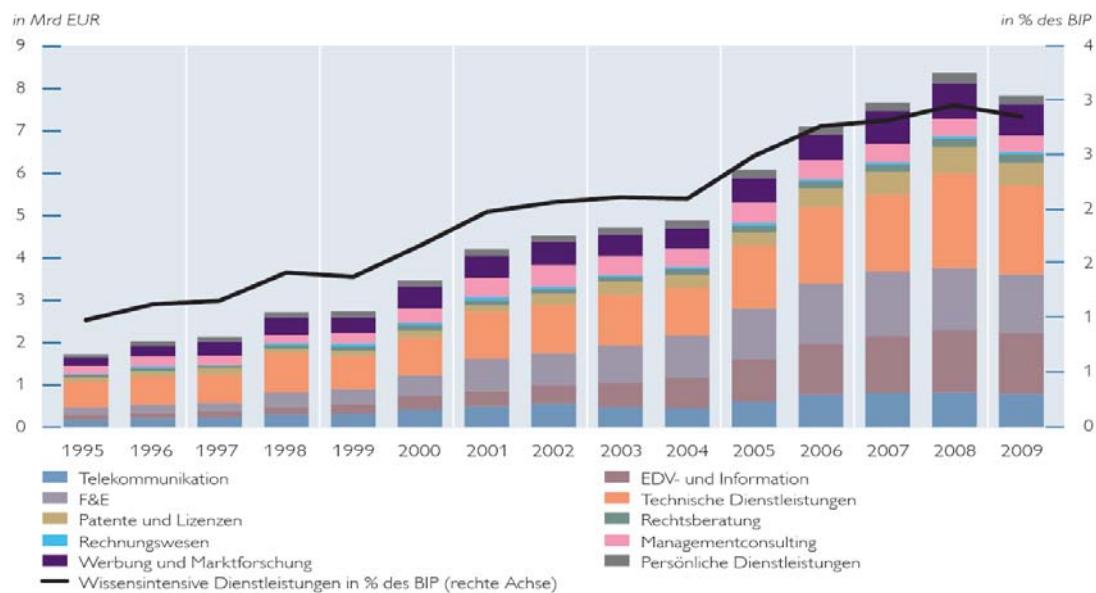
Zum **Export** wissensintensiver Dienstleistungen ist die verfügbare Datenbasis nicht sehr umfangreich. Eine Erhebung der Nationalbank zeigt, dass der Export wissensintensiver Dienstleistungen seit den 1990er Jahren angestiegen ist und inzwischen einen Gesamtwert von über € 8 Mrd. umfasst, was etwa 3 % des Bruttoinlandsprodukts entspricht:

---

griff F&E umfasst drei Aktivitäten: die Grundlagenforschung, die angewandte Forschung und die experimentelle Entwicklung.“ (OECD, 1993).

---

**Abbildung 8: Export wissensintensiver Dienstleistungen 1995-2009**



Quelle: (OeNB, 2011, S. 22)

Der Anteil des Umsatzerlöses, der im **Export** erzielt wird, ist in einzelnen Dienstleistungsbranchen beachtlich: In der Rechtsberatung (50 %), den wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen (41 %) sowie in Verkehr und Logistik (37 %) macht der Dienstleistungsexport einen hohen Umsatzanteil aus. Auch in Branchen wie Architektur- und Ingenieurbüros mit 34 %, Unternehmensführung und –beratung mit 28 % oder Wirtschaftsprüfung und Steuerberatung mit 14 % spielt der internationale Markt eine große Rolle (OeNB, 2011, S. 22).

Die engen Verflechtungen zwischen Industrie und Dienstleistungen stellen ein interaktives Leistungsgeflecht zwischen produzierenden Unternehmen und ihren Zuliefer- und Partnerbetrieben dar. Der so genannte **servoindustrielle Sektor**, der den produzierenden Bereich sowie die vor- und nachgelagerten industrienahen Dienstleistungen berücksichtigt, umfasst in Oberösterreich (Schneider & Lengauer, 2009):

... etwa 27.000 Unternehmen mit einem Produktionswert von € 51 Mrd. im Jahr 2006 – 28 % mehr als noch im Jahr 2002 und um 66 % mehr als 1995



- ... mehr als 2/3 der regionalen Bruttowertschöpfung
- ... etwa 323.000 Beschäftigte im Jahr 2006 (+7 % gegenüber 2002) – mehr als jeder zweite Erwerbstätige in Oberösterreich arbeitet im servoindustriellen Sektor
- ... etwa drei Viertel der Bruttoanlageinvestitionen am Standort Oberösterreich.

Zur vertiefenden Analyse der Bedeutung wissensbasierter Dienstleistungen in Oberösterreich sowie der **Rolle der produktbegleitenden und produktintegrierten Dienstleistungen in der Sachgüterproduktion** wurde von der Industriellenvereinigung Oberösterreich und der Oö. Technologie- und Marketinggesellschaft eine **Studie** erstellt (P-IC, 2011). Dabei zeigte sich, dass die hybride Wertschöpfung für die oberösterreichische Industrie eine zentrale Rolle spielt, weil auf diesem Weg ein Leistungsbündel aus Produkt-/Dienstleistungskombinationen zur umfassenderen Lösung von Kundenproblemen angeboten werden kann. Für die oberösterreichischen Industriebetriebe stellen produktbegleitende Dienstleistungen nicht nur einen zunehmenden Anteil am Umsatz dar, sondern tragen zur Differenzierung vom Mitbewerb, zur langfristigen Kundenbindung und Erschließung neuer Kunden sowie zur Erzielung höherer Margen durch Verbundeffekte und Aufwertung der einzelnen Teillösungen dar.

## 2.3 Wirtschaftspolitische Relevanz für Oberösterreich

Für den **Wirtschafts- und Innovationsstandort Oberösterreich** sind wissensintensive Dienstleistungen von besonderer Relevanz, da sie wesentlich zur Steigerung der Wissensbasis vor Ort, der Leistungskraft und Attraktivität des Standorts und der Steigerung von Effizienz und Innovationskraft beitragen. Auch sind wissensintensive Dienstleistungen zu einem wichtigen Wertschöpfungs- und Beschäftigungsfaktor im Land geworden und weisen einen hohen Anteil junger Unternehmen auf. Wissensintensive Dienstleistungen fungieren als Innovationstreiber und Wachstumsmotor für den gesamten Standort und tragen wesentlich dazu bei, Oberösterreich als attraktiven Produktions- und Dienstleistungsstandort auszubauen.



Die **Erbringung von produktbegleitenden Dienstleistungen in der Sachgüterproduktion** ist für Oberösterreich ein wichtiger Hebel zur Stärkung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit der oberösterreichischen Industrie und damit der langfristigen Sicherung des Produktionsstandortes Oberösterreich. Die oberösterreichische Produktionswirtschaft ist stark international orientiert: Die oberösterreichische Exportquote liegt derzeit bei 51 %, unter den 29 größten Industriebetrieben beträgt der Exportanteil bei 74 % (Schneider, 2012).

Aufgrund ihres maßgeblichen Beitrags zu Wachstum und Beschäftigung im Land werden **Leitbetriebe und Headquarters** in einem eigenen Themenschwerpunkt der wirtschaftspolitischen Reformagenda angesprochen.

Um im globalen Wettbewerb reüssieren zu können, setzen die oberösterreichischen Industrieunternehmen zunehmend auf Know-how, Qualität und Innovation – in all diesen Bereichen spielen **wissensintensive Dienstleistungen** eine zentrale Rolle.

## 2.4 Nationale und internationale Trends

Wissensintensiven Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung kommt ob dieser Schlüsselfunktionen für die Stärkung der wirtschaftlichen Dynamik und zukunftsorientierten Gestaltung von Wirtschaftsräumen eine zentrale Rolle in relevanten Programmen, Strategien und Maßnahmen auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene zu. Beispielsweise hat die Wirtschaftskommission für Europa der **UNO** in ihrem Arbeitskreis für Innovation und Wettbewerbsfähigkeit dem Thema der Dienstleistungsinnovationen einen besonderen Schwerpunkt gewidmet. Hierbei steht neben generellen Aspekten von Innovation im Dienstleistungsbereich die Frage nach der Stimulierung und Unterstützung von Dienstleistungsinnovationen im Mittelpunkt (UNECE, 2011).

Die **OECD** beschäftigt sich in diesem Zusammenhang insbesondere mit der Rolle wissensintensiver Dienstleistungen für die ökonomische Transformation, die Sicherung von Arbeitsplätzen und die Stärkung der Wettbewerbskraft. Ferner versucht sie, die statisti-



sche Erfassung von wissensintensiven Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovationen zu verbessern (OECD, 2006). Auch misst sie in ihrer Innovationsstrategie dem Service-Segment einen zentralen Stellenwert bei (OECD, 2010).

Die **Europäische Kommission** setzt seit einigen Jahren verstärkte Aktivitäten zu wissensintensiven Dienstleistungen. So werden sie nicht nur in der Strategie „Europa 2020“ und der Leitinitiative „Innovationsunion“ an zentraler Stelle angesprochen, sondern schlagen sich auch in Aktivitäten diverser Generaldirektionen (GD) nieder: Die GD Unternehmen und Industrie setzt etwa im Rahmen der Initiative Europe INNOVA diverse Maßnahmen zu wissensintensiven Dienstleistungen, bspw. ExpertInnengruppen, Plattform von Stakeholdern und Unternehmen, Studien und Publikationen etc. Ferner wurden im Projekt EPISIS in den letzten drei Jahren mögliche Politikinstrumente zur Stimulierung und Unterstützung von Dienstleistungsinnovationen erarbeitet. Für die nahe Zukunft ist die Einrichtung eines „European Service Innovation Center“ ebenso wie die Auswahl von Demonstrationsregionen für die Forcierung von Dienstleistungsinnovationen im Sekundär- und Tertiärsektor geplant (EU-KOM, 2012). Oberösterreich wurde im Juli 2012 als eine von europaweit sechs „model demonstrator regions“ ausgewählt, um geeignete Strategien und Maßnahmen mit Hilfe von europäischen ExpertInnen zum Thema „Smart Production Upper Austria“ zu entwickeln. Projektträger ist die TMG.

In **Österreich** wird dem Segment wissensintensiver Dienstleistungen zunehmende Aufmerksamkeit zuteil. So hat das Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ) 2009 eine **Dienstleistungsinitiative**<sup>4</sup> zur Förderung von innovativen Dienstleistungsprojekten gestartet, die im Rahmen der FFG-Basisprogramme (antragsorientierte Einzelprojektförderung) sowie in der Programmlinie „Kooperation und Netzwerke“ des COIN-Programmes, wofür künftig mindestens vier PartnerInnen gemeinsam das Projekt bearbeiten müssen, umgesetzt wird. Die Zahl der geförderten Projekte (ohne Innovationscheck) stieg im Jahr 2011 auf insgesamt 221, davon ca. 20 % aus Oberösterreich. Auffällig ist der hohe Anteil an Klein- und Mittelunternehmen sowie von jungen Unter-

---

<sup>4</sup> [www.ffg.at/dienstleistungsinitiative](http://www.ffg.at/dienstleistungsinitiative)



nehmen, die sich in innovativen Dienstleistungsentwicklungen in diversen Bereichen engagieren (Wildberger, 2012).

Die Förderbank **Austria Wirtschaftsservice** (aws) bietet neben den Finanzierungsinstrumenten wie PreSeed, die auch wissensbasierten Dienstleistungsunternehmen zu gute kommen können, einen eigenen Schwerpunkt für die Kreativindustrie an. Das vom BMWFJ finanzierte Programm „**impulse**<sup>5</sup>“ (Teil der Initiative „evolve“ des Wirtschaftsministeriums zur Innovationsförderung in der Kreativwirtschaft) unterstützt Ausbildungsangebote, Awareness-Maßnahmen und die Umsetzung von Leitprojekten im Bereich der Kreativwirtschaft. Ziel von impulse ist es, das Bewusstsein um den Wert und das Potential kreativer Leistungen in der Öffentlichkeit zu erhöhen und die wirtschaftliche Bedeutung dieses Sektors stärker sichtbar zu machen.

Darüber hinaus wurde in der **Nationalen Clusterplattform**<sup>6</sup> – eine Initiative des BMWFJ zur Vernetzung der österreichischen ClusterakteurInnen auf Bundes- und Länderebene – eine eigene Arbeitsgruppe zu wissensintensiven Dienstleistungen eingerichtet. Die Cluster als Netzwerke von Unternehmen und Forschungseinrichtungen möchten dabei Möglichkeiten und Perspektiven ausloten, wissensintensive Dienstleistungen und hybride Wertschöpfung im Rahmen ihrer Aktivitäten zu stimulieren.

---

<sup>5</sup> [www.impulse-awsg.at](http://www.impulse-awsg.at)

<sup>6</sup> [www.clusterplattform.at](http://www.clusterplattform.at)



## 3. Ziele, Strategiefelder und Handlungslinien

Wissensintensive Dienstleistungen, seien sie von spezialisierten Dienstleistungsbetrieben oder von produzierenden Unternehmen im Rahmen der hybriden Wertschöpfung, nehmen eine zentrale **Schlüsselrolle für die künftige Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Oberösterreich** ein. Sie bilden daher einen Themenschwerpunkt in der wirtschaftspolitischen Reformagenda, der unter dem Leitmotiv „Oö. Dienstleistungsstrategie“ steht. Damit soll verdeutlicht werden, dass eine umfassende strategische Forcierung von wissensintensiven Dienstleistungen und Service Innovationen in Industrie und Gewerbe einen zentralen Schlüssel zur nachhaltigen Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandortes Oberösterreich darstellt.

Im Zuge der Erstellung der „**Oö. Dienstleistungsstrategie**“ wurden die relevanten wissenschaftliche Literatur aus dem In- und Ausland sowie diverse Studien und Policy Papers analysiert. Die inhaltliche Ausrichtung der Strategie wurde unter Beteiligung von 27 UnternehmerInnen und ExpertInnen bei einem interaktiven Strategieforum am 7.Mai.2012 erarbeitet. Anschließend wurden ExpertInnengespräche zur Reflexion und Ergänzung durchgeführt und die vorliegenden Leitlinien einer „Oö. Dienstleistungsstrategie“ erstellt.

### 3.1 Ziele und strategische Perspektiven

Aus einer regionalen Perspektive sind drei Teilsegmente der Forcierung wissensintensiver Dienstleistungen festzuhalten: Erstens kann durch gezielte Maßnahmen das Umfeld für eine zunehmend wissensbasierte Wirtschaft im Produktions- und Dienstleistungsbereich optimiert und fördernde Rahmenbedingungen geschaffen werden. Zweitens soll das Segment wissensintensiver Dienstleistungen gezielt gestärkt werden, um die Wachstums- und Beschäftigungspotenziale dieser Unternehmen fokussiert zu erschließen. Eine dritte Stoßrichtung adressiert den Trend in der Sachgüterproduktion, im Rahmen der hybriden



Wertschöpfung produktbegleitende Dienstleistungen und Produkt-/Dienstleistungs-kombinationen zur umfassenden Problemlösung anzubieten.

Der engen Verbindung dieser Sichtweisen Rechnung tragend verfolgt die „Oö. Dienstleis-tungsstrategie“ **drei Ziele und davon abgeleitete strategische Perspektiven**:

## **1. Schaffung optimaler Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft**

Die wissensbasierte Wirtschaft in Form wissensintensiver Dienstleistung und hybrider Wertschöpfung in der Produktion gewinnt zunehmend an Bedeutung. Der Wirtschaftsstandort Oberösterreich muss diesen Trend aufgreifen und die Weichen für die Erschließung der Potenziale stellen. Ganzheitlich betrachtet bedeutet dies, in einer kohärenten strategischen Ausrichtung die relevanten Standortfaktoren weiterzuentwickeln, ein Bewusstsein für diese ökonomischen Entwicklungen zu schaffen und in unterschiedlichen Politikfeldern entsprechende Maßnahmen zu setzen. Dazu zählen ne-  
ben der Wirtschafts- und Standortpolitik per se insbesondere auch die Bildungs-, For-  
schungs- und Innovationspolitik. Auch sollen die intermediären Unterstützungsleistun-  
gen und monetären Fördermaßnahmen dahingehend weiterentwickelt werden. Um  
der hohen gegenwärtigen und zukünftigen Bedeutung der wissensbasierten Wirt-  
schaft für den Wirtschafts- und Lebensraum Oberösterreich Rechnung zu tragen, soll-  
te diese in Form einer umfassenden „Oö. Dienstleistungsoffensive“ proaktiv vorange-  
trieben und kommuniziert werden.

## **2. Stärkung des wissensintensiven Dienstleistungssektors in Oberöster- reich**

Der Sektor wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen nimmt in Oberösterreich im Hinblick auf die Unternehmensanzahl, Beschäftigung und Gründungsdynamik einen zunehmenden Stellenwert ein. Um die Entwicklungs- und Wachstumspotenziale die-  
ses dynamischen Sektors weiter zu fördern, sind gezielte Maßnahmen zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und Entwicklung des wissensintensiven Dienstleistungssek-  
tors in Oberösterreich zu setzen. Ziel ist es daher, die wissensintensiven Dienstleis-



tungsunternehmen in Oberösterreich zu stärken und eine Zunahme an Unternehmen, Wertschöpfung und Arbeitsplätzen in diesem Bereich zu erreichen.

### **3. Forcierung der hybriden Wertschöpfung in Gewerbe und Industrie in Oberösterreich**

Gewerbe und Industrie stellen die Basis der oberösterreichischen Wirtschaft und der erfolgreichen Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Oberösterreich dar. Der produzierende Bereich wird in Hinblick auf Beschäftigung, Wachstum und Innovationskraft auch in Zukunft das Rückgrat der oberösterreichischen Wirtschaft bilden. Vielfach handelt es sich dabei um umsatzstarke und beschäftigungsintensive Leitbetriebe, die in einem eigenen Themenschwerpunkt der wirtschaftspolitischen Reformagenda beleuchtet werden. Um im globalen Wettbewerb auch in Zukunft reüssieren zu können, setzen die produzierenden Unternehmen bereits heute vielfach auf die hybride Wertschöpfung und erbringen produktbegleitende und produktintegrierte wissensintensive Dienstleistungen im Sinne von umfassenden Gesamtlösungen. Diese Entwicklung soll – so das dritte Ziel der „Oö. Dienstleistungsstrategie“ – bestmöglich unterstützt und vorangetrieben werden, um den Industriestandort Oberösterreich nachhaltig zu stärken.

#### **3.2 Strategiefelder und Handlungslinien**

Diesen Zielen und strategischen Perspektiven entsprechend werden die folgenden Strategiefelder und konkreten Handlungslinien als Anregungen festgehalten. Zu betonen ist, dass zur Forcierung einer wissensbasierten Wirtschaft eine Reihe von Faktoren hohe Relevanz aufweist, welche in **anderen Themenschwerpunkten der wirtschaftspolitischen Reformagenda** angesprochen werden. Hervorzuheben sind hierbei insbesondere das Thema der Bildung & Humanressourcen, welche für wissensbasierte Dienstleistungen eine essentielle Rolle spielen. Auch im Positionspapier „Unternehmensgründungen in Oberösterreich“ sowie dem Perspektivenpapier zur internationalen Ausrichtung des Standortes Oberösterreich werden für wissensbasierte Unternehmen wichtige Punkte angesprochen, etwa die Anziehung internationaler Spitzenkräfte.



### **3.2.1 „Oö. Dienstleistungsoffensive“ zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich**

Der Trend zur wissensbasierten Wirtschaft bedeutet eine zukunftsweisende Entwicklung und Chance für den Wirtschaftsstandort Oberösterreich, den es gezielt aufzugreifen und zu forcieren gilt. Aufgrund der besonderen Charakteristik und Wirkungsweise von wissensintensiven Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovationen im produzierenden Bereich sind Maßnahmen in der Wirtschafts- und Innovationspolitik ebenso zu berücksichtigen wie jene der Forschungs-, Bildungs- und Standortpolitik. Nachfolgend sind jene Themenfelder und spezifischen Ausprägungen dargelegt, die im Rahmen einer umfassenden Strategie zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich („Oö. Dienstleistungsoffensive“) forciert werden sollen.

- Bewusstseinsbildung und Information über die Zukunftsbedeutung wissensintensiver Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung**

Ein breites Verständnis für die Entwicklungen, Zusammenhänge und Perspektiven von wissensintensiven Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung sind die Grundlage für weiterführende Aktivitäten und Maßnahmen. Daher werden folgende konkrete Maßnahmen angeregt:

- Konzeption und Umsetzung von proaktiven und offensiven Informations- und Kommunikationsmaßnahmen im Rahmen der „Oö. Dienstleistungsoffensive“ wie der Verleihung von Preisen (zB Sonderkategorie für Dienstleistungsinnovationen im Rahmen des Landespreises für Innovation), Konferenzen, Medienserien zur Bewusstseinsbildung und Steigerung der Sichtbarkeit des Sektors.
- Sichtbarmachung von erfolgreichen Beispielen für wissensintensive Dienstleistungen und hybride Wertschöpfung anhand von Testimonials
- Nutzung unterschiedlicher Informationskanäle (interne Medien, Newsletter, Social Media, etc.) zur Ansprache bestimmter Zielgruppen, insbesondere JungunternehmerInnen
- Ansprache und Berücksichtigung relevanter Aspekte in bestehenden strategischen Programmen bzw. Programmen in Erstellung, insbesondere dem Strategischen Wirtschafts- und Forschungsprogramm „Innovatives Oberösterreich“ und dem



“Operationellen Programm für die Regionale Wettbewerbsfähigkeit Oberösterreich 2014-2020” sowie der „Smart Specialisation Strategy“ für Oberösterreich

- **Bildung und Qualifizierung als Schlüsselfaktor einer wissensbasierten Wirtschaft**

Wissen und Know-how stellen die Basis für die Erbringung wissensintensiver Dienstleistungen und hybrider Wertschöpfung dar. Ein hohes Qualifikationsniveau der MitarbeiterInnen ist ebenso wie die kontinuierliche Fortbildungsnotwendigkeit ein Charakteristikum der wissensbasierten Wirtschaft. MitarbeiterInnen mit fachlichen Kompetenzen auf höchstem Niveau gepaart mit Soft Skills wie der Offenheit für Neues, Kommunikationsfähigkeit und Interaktivität sind erfolgskritische Faktoren für wissensintensive Dienstleistungen. Gezielte Maßnahmen im Bereich von Bildung und Qualifikation tragen daher wesentlich zur Optimierung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft bei. Das gesamte Themenfeld der Humanressourcen wird in der wirtschaftspolitischen Reformagenda als Schwerpunkt behandelt, wobei in Bezug auf den Trend zur wissensbasierten Wirtschaft die folgenden Aspekte eine besondere Rolle spielen:

- Das Anforderungsprofil für MitarbeiterInnen in wissensintensiven Dienstleistungsbetrieben und Sachgüterproduzenten, die produktbegleitende Services erstellen, ist vielfach ein komplexes und verbindet fachlich-technisches Know-how mit Soft Skills. Letztere finden im Bildungswesen derzeit relativ wenig Beachtung, weshalb innovative Lehr- und Unterrichtsmodelle in Hinblick auf die Qualifikationsanforderungen dieses zukunftsweisenden Wirtschaftszweiges entwickelt und realisiert werden sollten.
- Da sich wissensintensive Dienstleistungen durch ihren hohen Grad an thematischer Spezialisierung auszeichnen, sind typische Ausbildungszweige nur dafür geeignet, fachliche Grundkompetenzen zu vermitteln. Darüber hinaus müssen innovative und flexible Ausbildungsmodelle forciert werden, welche dafür geeignet sind, fachliche und dienstleistungsspezifische Kompetenzen zu vermitteln. Denkbar sind zB Modelle von individuellen Qualifizierungspartnerschaften zwischen Bildungseinrichtungen und Unternehmen bzw. Unternehmensverbänden, eine duale Ausbildung im Tertiärbereich u.dgl.



- Um laufend auf dem aktuellen Stand der Forschung bzw. der Technik zu sein und den Kunden exzellentes Wissen weitergeben zu können, kommt der fortlaufenden Qualifizierung in diesem Zusammenhang eine zentrale Rolle zu. Daher sind Maßnahmen des Lebenslangen Lernens und der berufsbegleitenden Weiterbildung zu forcieren. Ob der Schnelllebigkeit des Wissens in diesen Tagen müssen Förderungen zur Weiterbildung besonders individuell ausgestaltet sein und zB die Teilnahme an internationalen Fachveranstaltungen u.dgl. berücksichtigen. Zudem sind viele der derzeitigen Förderungen stark auf Bildungsbedarfe orientiert – flexiblere und chancenorientierte Modelle (zB Bildungsfonds, steuerliche Anreize) sollten in Ergänzung dazu eingerichtet werden.
  - Ferner muss der Standort Oberösterreich für internationale Fachkräfte attraktiver gemacht werden, um Top-MitarbeiterInnen aus dem Ausland für dieses Schlüsselgebiet der künftigen Entwicklung Oberösterreichs gewinnen zu können. Dafür ist ein entsprechendes Umfeld (zB breiteres Angebot an internationalen Schulen, internationale Anbindung Oberösterreichs, Berufs- und Bildungsmöglichkeiten für die Familie) zu schaffen.
- 
- **Erweiterung der relevanten Bildungs- und Forschungsstrukturen und Aufbau eines Forschungsschwerpunkts im Bereich der Dienstleistungsforschung in Oberösterreich**
- Zweifelsohne tragen die Forschungsstrukturen wesentlich dazu bei, als Wissensträger und Kompetenzpartner für die regionale Wirtschaft zu fungieren und Forschungsergebnisse zur unternehmerischen Anwendung zu transferieren. Gerade in Oberösterreich hat sich die Strategie, die Forschungsstrukturen in jenen Themenfeldern auszubauen, die für die ansässigen Unternehmen von hoher Relevanz sind, bewährt. Vielfach sind Forschungseinrichtungen in Oberösterreich mit Themenstellungen befasst, die an den Schnittstellen von Technologie, Dienstleistung und Management angesiedelt sind. Ein expliziter Forschungsschwerpunkt auf Service Engineering, Service Innovation und hybride Wertschöpfung findet sich in Oberösterreich wie im ganzen Bundesgebiet nicht, andere Länder wie etwa Deutschland oder Finnland können hier auf langjährige Forschungserfahrungen zurückgreifen.
- Für Oberösterreich werden folgende Maßnahmen als wesentlich erachtet:



- Einrichtung eines Forschungsschwerpunktes an oberösterreichischen Hochschulen im Themenbereich Service Engineering, Service Innovation und hybride Wertschöpfung – insbesondere unter Nutzung von internationalen Forschungsnetzwerken
  - Profilbildung und Kommunikation der bestehenden Forschungsaktivitäten in relevanten Themenfeldern, insbesondere der Johannes Kepler Universität Linz und der Fachhochschule Oberösterreich
  - Durchführung von Fachveranstaltungen und Ausrichtung eines Lehrgangs zur Dienstleistungsgestaltung (Service Engineering) in produzierenden Unternehmen unter Anlehnung an vergleichbare Lehrgänge im Ausland
  - Erschließung von europäischen Wissensnetzwerken im Bereich der hybriden Wertschöpfung, insbesondere unter Aktivierung der bestehenden Partnerschaften und Netzwerke (v.a. Deutschland, Skandinavien, Großbritannien)
  - Initiierung von außeruniversitären Forschungsaktivitäten, vor allem in den Bereichen der technologieorientierten Services
  - Forcierung des Wissenstransfers zwischen Wissenschaft und Wirtschaft in relevanten Themenstellungen (zB Workshops, Veranstaltungen, Nutzung bestehender Netzwerke etc.)
- 
- **Einrichtung eines Förderprogramms für Dienstleistungsinnovationen in Oberösterreich**  
Obwohl wissensintensive Dienstleistungen und hybride Wertschöpfung eine hohe Dynamik in Hinblick auf Wertschöpfung, Beschäftigung und Forschungsaktivitäten aufweisen, werden ihre Spezifika in vielen Förderprogrammen kaum berücksichtigt. Der Bund setzt – primär durch die Dienstleistungsinitiative des BMWFJ und das Kreativwirtschaftsprogramm „impulse“ – in den letzten Jahren deutliche Akzente. Um die Wachstums- und Innovationspotenziale wissensintensiver Dienstleistungen stärker zu erschließen, sind passfähige und gezielte Fördermaßnahmen zu entwickeln:
    - Screening von Best-Practice-Beispielen von Förderprogrammen für Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovationen im internationalen Umfeld
    - Aktive Beteiligung oberösterreichischer Stakeholder an ExpertInnengruppen auf nationaler und europäischer Ebene, bspw. in Hinblick auf innovative Fördermaßnahmen im Zuge der EU-Strukturfondsperiode 2014-2020



- Ggf. Einrichtung eines regionalen Förderprogramms für Dienstleistungsinnovationen, welches aus Mitteln des EFRE-Fonds 2014-2020 kofinanziert und in Kooperation mit der Forschungsförderungsgesellschaft umgesetzt werden könnte. Dieses sollte sowohl einzelbetriebliche als auch kooperative Projekte unterstützen und Dienstleistungsunternehmen wie Produktionsbetriebe adressieren.

### **3.2.2 Stärkung der wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen**

Während das Strategiefeld 1 generelle Handlungslinien zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für die wissensbasierte Wirtschaft in Oberösterreich enthielt, fokussiert das Strategiefeld 2 die Stärkung wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen. Hierzu können im Wesentlichen Dienstleistungsunternehmen der in Abschnitt 2.2 angeführten Branchen gezählt werden, wenngleich auch in anderen Wirtschaftsbereichen Unternehmen anzufinden sind, die alle Merkmale wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen aufweisen. Die Handlungslinien in diesem Strategiefeld zielen darauf ab, wissensintensive Dienstleistungsunternehmen in Oberösterreich gezielt zu stärken und dabei ihre Spezifika, Herausforderungen und Chancen in besonderer Weise zu berücksichtigen.

- **Stärkung der Innovationskraft im wissensintensiven Dienstleistungsbereich und Forcierung von „Service Innovationen“**

Nach wie vor ist ein produkt- und technologiezentriertes Innovationsverständnis vorherrschend, wenngleich viele ExpertInnen und Institutionen die Bedeutung von Dienstleistungsinnovationen betonen. Service Innovationen unterscheiden sich in vielfacher Weise von Produktinnovationen. Auch ist der Innovationsprozess im Dienstleistungssektor oft anders zu gestalten als jener im produzierenden Sektor. Viele Beispiele aus unterschiedlichen Branchenfeldern verdeutlichen nicht nur die Spezifika von Dienstleistungsinnovationen, sondern auch deren wirtschaftliche Potenziale. Daher sind gezielte Maßnahmen zu setzen, um ein breites Bewusstsein und Verständnis für Service Innovationen zu schaffen und die materiellen wie immateriellen Unterstützungsleistungen an ein notwendiges breiteres Innovationsverständnis anzupassen:

- Awareness- und Informationsmaßnahmen zu Dienstleistungsinnovationen (Veranstaltungen, ExpertInnen-Workshops, Qualifizierungsmaßnahmen etc.) unter Be-



rücksichtigung von erfolgreichen Beispielen aus Österreich und dem internationalen Umfeld

- Steigerung der regionalen Wissensbasis über den Dienstleistungsprozess und die systematische Gestaltung von Dienstleistungsinnovationen, bspw. durch Veranstaltungen und Workshops mit ForscherInnen und VertreterInnen von innovativen Dienstleistungsbetrieben
  - Weiterführende Maßnahmen zum Wissens- und Kompetenzaufbau: sekundäre, tertiäre und quartäre Aus- und Weiterbildungsangebote zum Thema Service Engineering, Service Innovation, Innovationsmanagement im Dienstleistungsbereich etc. (s.o.)
- **Weiterentwicklung des Finanzierungs- und Förderportfolios in Hinblick auf die Spezifika wissensintensiver Dienstleistungsbetriebe**

Wissensintensive Dienstleistungsbetriebe sind aufgrund ihrer Charakteristika in vielerlei Hinsicht von produzierenden Unternehmen oder personenbezogenen Dienstleistungsunternehmen zu unterscheiden (zB kaum materielle Investitionen, hoher Anteil an hochqualifizierten MitarbeiterInnen, geringe Standardisierung und große Flexibilität, unsichere Auslastung aufgrund Projektwirtschaft, permanenter Fortbildungsbedarf, Innovationsdruck etc.). Einer Erhebung der Bayerischen Industrie- und Handelskammer zufolge ist die Zinsaufwandsquote bei wissensintensiven Dienstleistungsbetrieben etwa doppelt so hoch wie bei produzierenden Unternehmen (IHK Bayern, 2008, S. 16-17). Wesentliche erfolgskritische Faktoren liegen daher in den Bereichen Finanzierung, Innovations- und Wissensmanagement, Personalentwicklung und Kompetenzausbau sowie Betriebs- und Vertriebsstrukturen. Diese Themenfelder finden sich nur bedingt im derzeitigen Förderinstrumentarium auf nationaler und regionaler Ebene wieder.

- Neuorientierung der derzeitigen Förderinstrumente in Hinblick auf die spezifischen Förderbedarfe von wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen, insbesondere in Hinblick auf die Bedeutung von immateriellen Investitionen in das Humankapital (zB Erweiterung des Wirtschaftsimpulsprogrammes des Landes Oberösterreich um immaterielle Investitionen in hochqualifizierte Humanressourcen)



- Initiierung von einzelbetrieblichen und kooperativen Innovationsprojekten im Dienstleistungssektor durch Anpassung bzw. Erweiterung bestehender Förderinstrumente (zB easy2innovate, Kooperation mit FFG im Bereich der Dienstleistungsinitiative)
- Einrichtung von „Service Vouchers“ in Anlehnung an den erfolgreichen Innovationscheck der FFG bzw. europäische Modellprojekte wie VINCI<sup>7</sup>, um die Zusammenarbeit von wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen mit produzierenden Unternehmen zu stimulieren. Diese könnten im Rahmen des EFRE-Programmes 2014-2020 durch Bund und EU kofinanziert werden. Denkbar sind Modellprojekte im Bereich der industrienahen, technologieorientierten Dienstleistungen oder im Bereich der „Grand Challenges“ wie Umwelt, Gesundheit, demografischer Wandel etc.
- Gezielte Information, Beratung und Betreuung von wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen in Hinblick auf die Möglichkeiten zur Beteiligung an nationalen und europäischen Programmen durch intermediäre Einrichtungen, zB durch aktive Beteiligung der FFG bei einem Kick-Off-Event der „Service Vouchers“, Informationsmaßnahmen etc.

- **Motivation und Unterstützung von GründerInnen und JungunternehmerInnen in wissensintensiven Dienstleistungsbereichen**

In Hinblick auf die zukünftige Entwicklung der regionalen Wirtschaftstruktur kommt den innovativen und wachstumsorientierten Unternehmensgründungen eine hohe Bedeutung zu, weshalb sie als eigener Schwerpunkt in der wirtschaftspolitischen Reformagenda angesprochen werden. Als dynamischer und impulsgebender Wirtschaftszweig tragen Unternehmensgründungen im wissensintensiven Dienstleistungsbereich nicht nur zu Wachstum und Beschäftigung in immer größerem Ausmaß bei, sondern auch zur Steigerung der Wissensbasis und einem Upgrading des Wirtschaftsstandortes.

---

<sup>7</sup> „Voucher in Creative Industries“ - ein Modellprojekt der AWS in Kooperation mit dem Land Salzburg für 20 Salzburger KMU, die mit einem Scheck über € 5.000 kreativwirtschaftliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen können ([www.impulse-awsg.at/vinci/](http://www.impulse-awsg.at/vinci/))



Es werden daher folgende Maßnahmen entwickelt:

- Schwerpunktsetzung an den oberösterreichischen Technologiezentren in der Begleitung von wissensintensiven Unternehmensgründungen, etwa durch spezifischer Betreuungs- und Beratungsmaßnahmen, Vernetzung mit potenziellen Partnern und Kunden, Kontaktherstellung zu Fördereinrichtungen etc.
- Entwicklung und Umsetzung eines spezifischen Betreuungsportfolios für erfahrene GründerInnen in wissensintensiven Dienstleistungen (ca. +/- 40 Jahre), um diese Personen mit hohen Fachkompetenzen, Branchenvernetzung und Managementerfahrung bei der Unternehmensgründung umfassend zu begleiten.
- **Empowerment für wissensintensive Dienstleistungsunternehmen zur Erschließung neuer Märkte und Kundengruppen**

Mangels verfügbarer Daten lässt sich nicht genau sagen, wie hoch der Exportanteil oberösterreichischer wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen ist. Die Zahlen der Österreichischen Nationalbank zu ganz Österreich lassen jedoch darauf schließen, dass der internationale Umsatzanteil auch von oberösterreichischen Wissensdienstleistern beträchtlich ist. ExpertInnen sehen im Export wissensintensiver Dienstleistungen großes Potenzial, da der Heimmarkt aufgrund seiner Kleinheit für spezialisierte Dienstleistungsbetriebe rasch begrenzt und vielfach gesättigt ist – im Ausland ist häufig eine hohe Nachfrage gegeben. Die starke internationale Verflechtung und Exportorientierung der oberösterreichischen Industrie, die vielfach als Kunde und Partner für wissensintensive Dienstleistungsbetriebe fungiert, kann hierbei als Türöffner dienen und Zugänge schaffen. Ebenso kann durch intermediäre Einrichtungen und Netzwerke Unterstützung bei den ersten Schritten in den Export und zur Ansprache neuer Kundengruppen geleistet werden.

- Bewusstseinsbildende und informative Maßnahmen zur Stimulierung wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen aus Oberösterreich, um neue Märkte und Kundengruppen zu erschließen. Hierbei sollten branchenspezifische Netzwerke und Medien genutzt werden sowie erfolgreiche Beispiele in den Vordergrund gerückt werden. In vertiefenden Fachveranstaltungen kann auf die Erfahrungen, Erfolgsfaktoren und Chancen im Dienstleistungsexport eingegangen werden
- Berücksichtigung und ggf. Schwerpunktsetzung auf den Export wissensintensiver Dienstleistungen bei exportorientierten Veranstaltungen



- Screening von Fördermaßnahmen für den Dienstleistungsexport und ggf. Einrichtung einer spezifischen Exportförderung in Kombination mit bestehenden nationalen Programmen
  - Förderung der interkulturellen und sprachlichen Fortbildung von MitarbeiterInnen, auch von Hochqualifizierten, im Rahmen flexibler und chancenorientierter Humankapitalförderungen (s.o.)
- 
- **Initiierung von Kooperationen und Netzwerkbildung**

Oberösterreich hat in der proaktiven Gestaltung von Clustern und Netzwerken eine österreich- und europaweite Vorreiterrolle eingenommen. Die derzeit zwölf Cluster- und Netzwerkinitaliven haben als innovationspolitische Instrumente deutlich zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, Innovationskraft und Initiierung von Kooperationen zwischen Unternehmen sowie zwischen Unternehmen und Forschungseinrichtungen beigetragen. Ferner weist Oberösterreich viele aktive Netzwerke und Plattformen wie die Junge Wirtschaft Oberösterreich auf. Cluster und Netzwerke können an der Schnittstelle von Produktion und Dienstleistung eine wichtige Rolle im Know-how-Transfer, der Vernetzung potenzieller Partner und der Initiierung von Kooperationen einnehmen. Bereits jetzt sprechen einige Cluster relevante Themen durch Veranstaltungen u.dgl. an, was in Zukunft noch stärker erfolgen könnte.

    - Förderung von Kooperationen zwischen wissensintensiven Dienstleistungsunternehmen, mit produzierenden Unternehmen und mit Forschungseinrichtungen durch Erweiterung der Clusterkooperationsförderung in Oberösterreich auf Unternehmen, die nicht in Cluster- und Netzwerkinitaliven beteiligt sind
    - Proaktive Unterstützung der Netzwerkbildung im Bereich wissensintensiver Dienstleistungen (ERFA-Runden, B2B-Meetings, Expertenrunden, Workshops,...) durch Cluster und Netzwerke sowie Multiplikation derzeitiger Aktivitäten in diesem Bereich
    - Prüfung und ggf. Einrichtung einer Plattform wissensintensiver Dienstleistungsunternehmen („Service Cluster“) zur Vernetzung in Querschnittsthemen wie Projektmanagement, Internationalisierung, etc. – ähnlich den derzeitigen Netzwerken in den Bereichen Design und Medien, Humanressourcen sowie Ressourcen- und Energieeffizienz



- Verstärkte Erschließung von relevanten nationalen Förderprogrammen durch Cluster und Netzwerke (zB Initiierung von Forschungs- und Qualifizierungsnetzwerken im Bereich der Dienstleistungsinnovationen im Rahmen des COIN-Programms oder dem BMWFJ-Programm „Forschungskompetenzen für die Wirtschaft“)

### **3.2.3 Ansatzpunkte zur Forcierung der hybriden Wertschöpfung**

Der Wirtschaftsstandort Oberösterreich ist maßgeblich von der produzierenden Wirtschaft geprägt. Eine Vielzahl an Industrieunternehmen in Oberösterreich ist auf internationalen Märkten erfolgreich und trägt so einen beträchtlichen Teil zu Beschäftigung und Wachstum im Land bei. Wie eine Studie im Auftrag der Industriellenvereinigung Oberösterreich und der Öö. Technologie- und Marketinggesellschaft (P-IC 2011) gezeigt hat, setzen die produzierenden Unternehmen zunehmend auf die Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen, um Kundenbedürfnisse umfassender zu befriedigen und sich vom Mitbewerb abzugrenzen. Die hybride Wertschöpfung findet sich vielfach als zentrales Element in der Unternehmensstrategie wieder und zählt dementsprechend im stärkeren Ausmaß zu den Kernkompetenzen produzierender Unternehmen. Um diese Entwicklungen fokussiert zu unterstützen, werden die folgenden Handlungslinien vorgeschlagen:

- **Wissens- und Kompetenzaufbau zur Gestaltung von produktbegleitenden Dienstleistungen („Service Engineering“) und Dienstleistungsinnovationen („Service Innovation“)**

Die Erbringung von Dienstleistungen unterscheidet sich in elementarer Weise von der Produktion eines Sachgutes, auch sind die Innovationsprozesse im Sachgüterbereich anders gestaltet als jene im Dienstleistungsbereich. Vielfach haben produzierende Unternehmen, die produktbegleitende Services vermehrt anbieten, durch die praktische Erfahrung innerbetriebliche Kompetenzen aufgebaut. Um die Wertschöpfungs- und Wachstumspotenziale der hybriden Wertschöpfung optimal erschließen zu können, sind Maßnahmen zum systematischen Wissens- und Kompetenzaufbau in Bereichen wie „Service Engineering“ und „Service Innovation“ erforderlich:

- Ausrichtung von bedarfsorientierten Workshops und Lehrgängen zu „Service Engineering“ und „Service Innovation“ zur Stärkung der Wissensbasis und dem



Aufbau von Kompetenzen in produzierenden Unternehmen, insbesondere unter Einbeziehung von internationalen ExpertInnen

- Begleitende Maßnahmen der Bewusstseinsbildung und Information über die Möglichkeiten zur systematischen Gestaltung von produktbegleitenden Dienstleistungen unter Einbeziehung von regionalen, nationalen und internationalen Best Practice Beispielen
- Gewinnung von Multiplikatoren und Plattformen wie etwa den oberösterreichischen Clusterinitiativen und Motivierung zur Setzung entsprechender Schwerpunkte

- **Erschließung der Kooperationspotenziale in der Gestaltung von Produkt-/Dienstleistungskombinationen**

Ein wesentlicher Treiber für die dynamische Entwicklung produktbegleitender Dienstleistungen in den letzten Jahren ist der Perspektivenwechsel in der Sachgüterproduktion: Früher stand die Entwicklung neuer Produkte und Verbesserung bestehender Produkte im Mittelpunkt. Nunmehr zielen Unternehmen mehr und mehr darauf ab, ihren Kunden eine umfassende Lösung für ein bestimmtes Problem anzubieten – im Fokus steht daher die Problemlösung, in der das Produkt Teil einer Produkt-/Dienstleistungskombination ist. Zahlreiche Beispiele unterstreichen diesen Wandel in der Strategie erfolgreicher Industriebetriebe. In diesem Feld wird von ExpertInnen ein großes Zukunftspotenzial gesehen, u.a. in der Bewältigung der großen gesellschaftlichen Herausforderungen („Grand Challenges“).

- Maßnahmen der Information, Sensibilisierung und Motivierung von produzierenden Unternehmen in Hinblick auf den Trend zu Produkt-/Dienstleistungskombinationen, insbesondere unter Einbeziehung von Multiplikatoren
- Einrichtung einer spezifischen Kooperationsförderung für Unternehmen aus dem Produktionssektor mit Partnern aus dem Dienstleistungssektor zur Initiierung von kooperativen Forschungs- und Innovationsprojekten mit dem Ziel, leistungsfähige Produkt-/Dienstleistungskombinationen zu entwickeln
- Intensivierung der Beteiligung an relevanten nationalen Förderprogrammen (zB COIN)



- **Einrichtung von Partnerschaften zwischen Hochschulen und Wirtschaft**

Ergänzend zur Kompetenzsteigerung in den Unternehmen ist es für weiterführende Forschungs- und Innovationsaktivitäten im Bereich der produktbegleitenden Dienstleistungen essentiell, den Brückenschlag zwischen Wissenschaft und Wirtschaft in diesen Themenfeldern bestmöglich zu gestalten. Die oberösterreichischen Hochschulen verfügen in vielen Bereichen über exzellentes Fachwissen (zB IT, Prozessgestaltung, Management/Controlling, ...), das in Verbindung mit dem Know-how der Unternehmen für die Forcierung von wissensintensiven Dienstleistungen von Relevanz ist. Daher wird die Einrichtung von langfristigen Partnerschaften zwischen Unternehmen und Hochschulen im Bereich wissensintensiver und produktbegleitender Dienstleistungen angeregt.

- Stimulierung der intensiveren Zusammenarbeit von Wissenschaft und Wirtschaft im Feld der hybriden Wertschöpfung durch Vorträge, Veranstaltungen, Workshop, Weiterbildungsmaßnahmen etc.
- Sichtbarmachung der relevanten Kompetenzen in den oberösterreichischen Hochschulen und gezielte Kommunikation der Leistungsangebote für Unternehmen
- Begründung von Partnerschaften zwischen Unternehmen und Hochschulen bzw. Instituten in Themenfeldern wie der Entwicklung von innovativen Dienstleistungen im produzierenden Bereich, Standardisierung von Dienstleistungsprozessen, Preisgestaltung für produktbegleitende Dienstleistungen etc.
- Berücksichtigung des Trends zur hybriden Wertschöpfung in den Tertiärausbildungen an den oberösterreichischen Hochschulen mit hoher Praxisorientierung (zB praxisorientierte Lehrveranstaltungen, Vertragende aus der Praxis, gemeinsame Workshops und Projekte unter Einbeziehung von interessierten Studierenden)
- Gezielte Nutzung relevanter Förderprogramme wie zB das BMWFJ-Programm „Forschungskompetenzen für die Wirtschaft“



## **Literatur- und Quellenverzeichnis**

Amt der Oö. Landesregierung. (2009). Regionale Wettbewerbsfähigkeit Oberösterreich 2007-2013, Regio 13, Operationelles Programm.

Backhaus, K., Frohs, M., & Weddeling, M. (2007). Produktbegleitende Dienstleistungen zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Karlsruhe.

BMBF. (2009). Innovationen mit Dienstleistungen. Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung der Bundesrepublik Deutschland.

Ernst, G. (2007). Hybride Wertschöpfung: Ansätze zur Integration von Produkt und Dienstleistung im Forschungsprogramm "Innovation mit Dienstleistungen".

Europäische Kommission [EU-KOM]. (2010). Europa 2020. Eine Strategie für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum. KOM(2010) 2020.

Europäische Kommission [EU-KOM]. (2012). Leitinitiative der Strategie Europa 2020: Innovationsunion. Brüssel: Europäische Kommission.

Eurostat. (2009). High-technology and knowledge based services aggregations based on NACE Rev 2. Luxemburg.

IHK Bayern. (2008). Dienstleistungsstandort Bayern. München: Industrie- und Handelskammertag in Bayern.

KMU Forschung Austria/Joanneum Research. (2010). Dienstleistungslandschaft in Österreich. Wien: Studie im Auftrag der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft.

Lay, G. (1998). Dienstleistungen in der Investitionsgüterindustrie – Der weite Weg vom Sachguthersteller zum Problemlöser. Karlsruhe: Fraunhofer Gesellschaft – Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung.

Lay, G., Copani, G., Jäger, A., & Biege, S. (2010). The relevance of service in European manufacturing industries. *Journal of Service Management*, Vol. 21, No. 5, p. 715-726.



- Leimeister, J. M. (2011). Erfolg mit Dienstleistungen – Innovative Service Systeme systematisch entwickeln. Wien: Vortrag auf der Konferenz "Innovative Dienstleistungen – neue Wege für die Wirtschaft" am 15.11.2011 in Wien.
- Meiren, T. (2011). Innovationsmethoden – welchen Bedarf haben Unternehmen? In I. Gatermann, & M. Fleck, Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten – Impulse aus Forschung und Praxis (S. 163-166). Frankfurt am Main.
- OECD. (1993). Forschung und Entwicklung: Definitionen und Konventionen. Paris: Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- OECD. (2010). Getting a Head Start on Tomorrow – The OECD Innovation Strategy. Paris: Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- OECD. (2006). Innovation and Knowledge-Intensive Service Activities. Paris: Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- OeNB. (2011). Dienstleistungshandel Österreichs 1995-2010, Masterplan: Export wissensbasierter Dienstleistungen. Wien: Österreichische Nationalbank.
- Österreichische Bundesregierung. (2008). Regierungsprogramm 2008-2013.
- Pöchhacker Innovation Consulting [P-IC]. (2011). Wissensbasierte Dienstleistungen in Oberösterreich – Die Bedeutung von industrierelevanten, technologieorientierten Services im Produktions- und Dienstleistungssektor für Oberösterreich. Linz: Pöchhacker Innovation Consulting (P-IC) im Auftrag der Industriellenvereinigung Oberösterreich und der Oö. Technologie- und Marketinggesellschaft m.b.H.
- Schasse, U., & Krawczyk, O. (2005). Branchenporträt Wissensorientierte unternehmensnahe Dienstleistungen Region Hannover. Hannover.
- Schienstock, G., Werner, M., & Mitrea, O. (2010). Wissensintensive Dienstleistungen und ihre Rolle im österreichischen Innovationssystem. Graz/Klagenfurt.
- Schneider, H. (2012). Leitbetriebe & Headquarters und ihre Bedeutung für Oberösterreich. Linz: Referat im Rahmen des Strategieforums "Leitbetriebe und



"Headquarters in Oberösterreich" von ACADEMIA SUPERIOR und der Industriellenvereinigung Oberösterreich am 26. Juni 2012.

Schneider, H., & Lengauer, S. (2009). Die Industrie Oberösterreichs – Struktur und Entwicklung der industriellen Substanz. Wien.

Schöfecker, M. (2010). Demographische Entwicklungen, Herausforderungen für Randlagen und Ballungsräume.

UNECE. (2011). Promoting Innovation in the Services Sector – Review of Experiences and Policies. Genf: United Nations Economic Comission for Europe.

Wildberger, A. (2012). Innovative Dienstleistungen – Kennzeichen, Dynamik und wirtschaftspolitische Bedeutung. Linz: Vortrag beim Strategieforum vom ACADEMIA SUPERIOR und Junge Wirtschaft OÖ am 7.5.2012.



## **Anhang A: TeilnehmerInnen des Strategieforums am 7. Mai 2012**

<b>Nachname</b>	<b>Vorname</b>	<b>Titel</b>	<b>Organisation/Unternehmen</b>
Ahorner	Karin	Mag.	Junge Wirtschaft Oberösterreich
Bogner	Robert	DI FH	Pulpmedia
Derwein	Christian		Fachhochschule Oberösterreich
Gierlinger	Sebastian		Devstrom GmbH
Gumpinger	Florian	Ing.MBA	Junge Wirtschaft Oberösterreich
Hauer	Thomas	Mag.	Peak Technology
Hölbl	Alexander	Mag.	Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend
Höllinger	Andreas		Junge Wirtschaft Rohrbach
Kolbe	Rudolf	Präs. Baurat h.c. DI	Kammer der Architekten und Ingenieurkonsulenten
Kriegel	Johannes		Fachhochschule Oberösterreich
Lefenda	Johann	Dr.	Pöchhacker Innovation Consulting
Mautner-Markhof	Anna		amm – Architektin Mautner Markhof
Pamminger	Werner	DI	Clusterland Oberösterreich GmbH
Pöchhacker	Gerlinde	Mag.	Pöchhacker Innovation Consulting
Prechtl	Wolfgang		Junge Wirtschaft Grieskirchen



Raml	Markus	Mag.	Junge Wirtschaft Oberösterreich
Reisenberger	Ulrike	Mag.	Oö. Technologie- und Marketing- gesellschaft
Reiter	Peter		Seamtec
Rumpfhuber	Maximillian	Mag.	rumpfhuber.cc
Schnitzhofer	Florian		Fachhochschule Oberösterreich
Schreckeneder	Doris	Mag.	Stern & Hafferl
Schreiber	Gilbert	DI	CATT
Schwarz	Claudia	Dr.	Academia Superior
Seyruck	Wilfried	DI	WKO (Sparte UBIT)
Sprengseis	Roland		bluesource
Wasserbauer	Franz		Wasserbauer Fütterungstechnik
Weiβ	Gerold	Mag. Dr.	Fachhochschule Oberösterreich



## **Anhang B: GesprächspartnerInnen im Rahmen der ExpertInnengespräche**

<b>Name</b>	<b>Organisation</b>	<b>Funktion</b>
Prok. Wolfram Anderle	Austria Wirtschafts-service	Leiter Technologie & Innovation
Dipl.-Inf. Univ. Annamaria Andres	Forschungsförderungsgesellschaft	Programmleitung Dienstleistungsinitsiativ
Mag. Dr. Margit Haas	Forschungsförderungsgesellschaft	Leitung der FTI-Initiativen Intelligente Produktion und Nanotechnologien, Leitung des Thementeams Produktion
Mag. Elvira Lutter	Klima- und Energiefonds	Programm- und Research-Managerin
Mag. Sabine Pümpel Mag. Georg Gasteiger MAS	Austria Wirtschafts-service	Programmleiterin Innovation Leiter Kreativwirtschaft