

# Mehr Aufträge mit Dienstleistungen

**hm-Interview** | Das Bundesforschungsministerium sieht rund 70 Millionen Euro für das Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“ vor. *handwerk magazin* befragte Ministerin Annette Schavan zu Zielen und Nutzen des Programms.

**hm:** Welches Ziel verfolgen Sie mit dem Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“?

**Schavan:** Dieses Programm fördert Projekte, die sowohl Treiber als auch Hemmnisse für den Erfolg von Innovationen im Dienstleistungsbereich untersuchen. Es konzentriert sich auf Kernthemen der Dienstleistungswirtschaft und entwickelt Methoden und Instrumente zur Optimierung. Themen sind zum Beispiel das eigene Dienstleistungsangebot eines Betriebs oder bestimmte Prozessabläufe. Das Programm trägt auch zu dem Innovationsbereich Dienstleistungen der Hightech-Strategie der Bundesregierung bei. Damit haben wir über alle Ressorts hinweg eine nationale Strategie entwickelt, um uns wieder an die Spitze der wichtigsten Zukunftsmärkte zu führen. Kern ist eine enge Zusammenarbeit von Wissenschaft und Wirtschaft.

**hm:** Was hat Ihr Ministerium für die Dienstleistungsentwicklung im Mittelstand bisher getan?

**Schavan:** Mit dem Förderprogramm vergrößern wir die Wissensbasis über das Innovationsgeschehen im Dienstleistungssektor, und wir fördern gezielt Innovationen im Dienstleistungsbereich. Von dieser Förderung profitieren insbesondere kleine und mittlere Betriebe, denn das Gros der Dienstleistungsunternehmen ist mittelständisch geprägt. Gefördert werden grundsätzlich arbeitsteilige Projekte mehrerer Partner aus Wissenschaft und Wirtschaft, so genannte Verbundprojekte.

**hm:** Wie sieht diese Unterstützung im Detail aus?

**Schavan:** Durch die Förderung sollen neue Methoden, Instrumente und Verfahren für die Gestaltung von Dienstleis-



Bundesforschungsministerin  
**Annette Schavan:** Jeder Betrieb kann an den Ergebnissen teilhaben.

tungen entwickelt werden. Beispielsweise wurde in einem „Geschäftsplanwettbewerb“ die Entwicklung neuer Ideen für eine Gewerke übergreifende Zusammenarbeit gefördert. Die Umsetzung lag dann in alleiniger Verantwortung der Betriebe. Damit wurden nicht nur eine ganze Reihe neuer Geschäftsmodelle entwickelt. Die Evaluation ergab auch, dass allein in den beteiligten Betrieben über 80 neue, subventionsunabhängige Arbeitsplätze entstanden sind.

**hm:** Wie viele Projekte wurden gefördert?

## NEUES PROJEKT

### Künstler beraten Handwerker



**Sebastian Röhl (links):** „Irgendwie ist ein guter Handwerker auch ein Künstler.“

Moderne Dienstleistungen sind der wohl effektivste Jobmotor im Handwerk. Um Beweise für diese Aussage ist Sebastian Röhl nicht verlegen. In der B&O Service und Mess-

technik AG ist er für die Projektkoordination eines Großkunden verantwortlich. Über 20 Standorte hat der vor gerade einmal fünf Jahren gegründete Betrieb, eine Tochter der B&O Wohnungswirtschaft GmbH & Co. KG aus München. 300 Handwerker und Bauleiter sind schon fest angestellt.

„Unsere Idee“, erklärt Sebastian Röhl, „findet großen Anklang. Wir haben uns auf die

Kunden der Wohnungswirtschaft konzentriert und übernehmen im Auftrag großer Investoren in mittlerweile rund 300 000 Wohnungen

jeden Auftrag von A wie Abwasserkanalreinigung bis Z wie Zimmermannsarbeiten.“

Das Bild des Handwerkers – davon ist er überzeugt – wandelt sich immer stärker hin zum kundenorientierten Problemlöser, der nicht nur zwei „goldene“ Hände hat, sondern auch durch professionelle Kommunikation und Beratung den Kunden dauerhaft zu binden versteht. „Irgendwie“, meint Röhl, „ist ein guter Handwerker schon ein Künstler“.

Diesen Gedanken verfolgt jetzt auch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) mit einem seiner neuesten Mittelstands-Projekte unter dem Titel „Dienstleistung als Kunst – Wege zu innovativer und professioneller Dienstleistungsarbeit“. Sebastian Röhl ist auch hier Projektkoordinator für die B&O Service und Mess-

**Schavan:** Unter dem Dach des Programms „Innovationen mit Dienstleistungen“ förderte das BMBF in den Jahren 2006 bis 2008 bislang insgesamt rund 200 verschiedene Projekte mit einer Summe von rund 55 Millionen Euro. In fast zwei Dritteln aller Projekte sind Unternehmen direkt beteiligt, vorzugsweise kleine und mittlere Betriebe.

**hm:** Was hat das Handwerk konkret davon?

**Schavan:** Die Umsetzung des Förderprogramms orientiert sich weitgehend am praktischen Bedarf der Unternehmerinnen und Unternehmer. Das Projekt „Service Engineering – Innovationstreiber in KMU“ etwa will speziell kleine und mittlere Unternehmen für die Vorteile einer bewussten und systematischen Gestaltung von Dienstleistungen sensibilisieren. Anstatt bestimmte Dienstleistungen wie Beratung oder Wartung kostenlos an den Kunden weiterzugeben, kann der Mittelständler den Kundenbedarf einschließlich der Dienstleistungen auch zum Kern seines Angebots machen. Auch im Zusammenhang mit der Internationalisierung eröffnen sich neue Chancen für das Handwerk. Das Projekt „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“ greift auf die Erfahrungen bereits international tätiger Handwerksunternehmen zurück, analysiert ihre Erfolgsstrategien und bereitet sie für einen breiten Transfer dieser Stra-

tegien und Instrumente an andere Betriebe im Handwerk auf. Ziel ist es, die Wettbewerbschancen des deutschen Handwerks im und durch den Export von Dienstleistungen nachhaltig zu verbessern. Neue Arbeitsplätze sollen so entstehen und die Beschäftigungslage stabilisiert werden.

**hm:** Wie kommen die Unternehmer in den Genuss der Projektinformationen und Forschungsergebnisse?

**Schavan:** Forschung, Transfer und Praxistauglichkeit sind entscheidende Elemente jedes einzelnen Projektes. Viele Unternehmen, unter ihnen auch viele Handwerksbetriebe, beteiligen sich hier aktiv, zum Beispiel als Pilotbetriebe. Hervorzuheben ist aber auch die aktive Unterstützung durch die Spitzenorganisationen aus Handwerk und Industrie. Der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) sowie der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) gehören zu den wichtigsten Akteuren der Wirtschaft und sorgen im Rahmen des Projektes zur systematischen Dienstleistungsentwicklung im Mittelstand mit Hilfe ihres engmaschigen Kammer-Netzwerkes als Multiplikatoren für einen breiten Transfer der Projektergebnisse.

**hm:** Das Förderprogramm läuft weiter. Was kann das Handwerk erwarten?

**Schavan:** Die für das Programm „Inno-

technik AG, eines von insgesamt drei Projekt-Unternehmen. Ausgangspunkt des neuen BMBF-Projekts ist die These, dass moderne Dienstleistungsarbeit in vielen Bereichen neben den fachlichen Fähigkeiten auch Handlungskompetenzen benötigt, die in einem engen Verhältnis zu künstlerischen Vorgehensweisen stehen. Moderne Dienstleister sind nicht nur Problemlöser für ihre Kunden. Die „Dienstleistungs-Künstler“ sind vor allem gefordert, um mit oftmals interpretationsbedürftigen Arbeitssituationen und den damit verbundenen Anforderungen auch professionell und im Kundeninteresse nachvollziehbar umgehen zu können. Handwerker müssen situativ reagieren und kreative Lösungsideen entwickeln können. Sie müssen den Kunden als „Experten in eigener Sache“ anerkennen und ihn gleichzeitig professionell beraten.

Für Sebastian Röhl ist diese Thematik viel näher an der unternehmerischen Praxis, als es auf den ersten Blick erscheint. „Unsere Projektbeteiligung hat viele Gründe“, sagt er. „Jeder Blick von außen auf unsere Prozesse hat zwangsläufig neue Sichtweisen zur Folge. Für uns als innovatives Unternehmen ist dieser externe Einfluss nützlich.“ Innerhalb des Projektes „Dienstleistung als Kunst“ arbeiten sechs Partner aus Theorie und Praxis eng zusammen. Vertreter der Forschung, darunter der Lehrstuhl für Soziologie der Universität München und die Alanus Hochschule für Kunst und Gesellschaft aus Alfter, werden beispielsweise die Monteure der B&O Service und Messtechnik AG auf ihren Fahrten zum Kunden begleiten. Bereits vorhandene Ansätze im „erfahrungsgeleiteten“ und „künstlerischen Handeln“ sollen

## Infos zum Thema



Zusätzliche Informationen zum Thema Dienstleistungen sowie zu speziellen Dienstleistungs-Projekten im Handwerk finden Sie hier:

[www.itb.de](http://www.itb.de)

[www.service-engineering-kmu.de](http://www.service-engineering-kmu.de)

[www.dienstleistungsexport.de](http://www.dienstleistungsexport.de)

Zum Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“ auf den Seiten:

[www.hightech-strategie.de/de/250.php](http://www.hightech-strategie.de/de/250.php)

<http://pt-ad.pt-dlr.de/de/707.php>

vationen mit Dienstleistungen“ eingeplanten 70 Millionen Euro sind gut angelegt. Die Unterstützung des Mittelstandes und damit vor allem auch des Handwerks bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen und der Verbesserung ihrer Dienstleistungsprozesse bleibt wesentliches Anliegen des Programms. Außerdem ist es wichtig, mit den Forschungsergebnissen für eine systematische Entwicklung von Dienstleistungen in die Breite zu gehen und möglichst viele Unternehmerinnen und Unternehmer aus Handwerk, Industrie und Handel praxisnah mit entsprechenden Instrumenten und Verfahren vertraut zu machen. Damit kann jeder Betrieb, auch wenn er nicht unmittelbar an einem Forschungsprojekt beteiligt war, an den Ergebnissen teilhaben. ■

Reinhard Myritz

[reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de](mailto:reinhold.mulatz@handwerk-magazin.de)

hier untersucht und schließlich betriebspezifische Umsetzungsmodelle entwickelt werden.

Vor allem mit Blick auf die mögliche Optimierung von Einarbeitungsprozessen neuer Mitarbeiter erwartet Sebastian Röhl einen großen praktischen Nutzen. „Wir stellen jede Woche neue Leute ein. Da ist es entscheidend, nach Ansätzen für Standardisierungen zu suchen, damit die Einarbeitungsphasen kürzer werden, ohne dass der Qualitätsaspekt darunter leidet.“

Parallel dazu bereitet der Projektkoordinator den Aufbau eines Seminarkonzepts vor, um mögliche Projektergebnisse mit den praktischen Anforderungen im Unternehmen im Rahmen der internen Weiterbildung verbinden zu können.