

# REPORT

## Dienstleistungskonjunktur

ZEW

Creditreform

8. Jahrgang, Nr. 2

Juli 2009

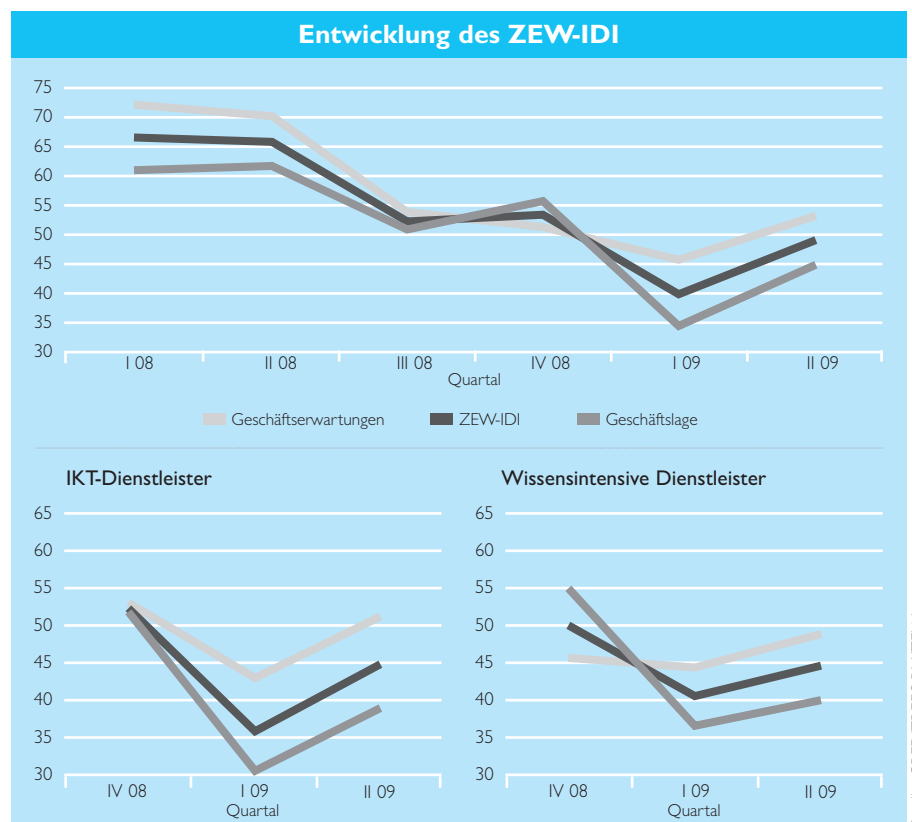
## Unternehmen des Wirtschaftszweigs vorsichtig optimistisch

Im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft zeichnet sich im zweiten Quartal 2009 vorsichtiger Optimismus ab. Obwohl der ZEW-IDI mit einem Wert von 49,1 Punkten noch knapp unter dem kritischen Wert von 50 Punkten liegt, welcher eine Verschlechterung der konjunkturellen Stimmung im Vergleich zum Vorquartal signalisiert, ist der Teilindikator, der die Bewertung der Geschäftserwartungen für das dritte Quartal 2009 widerspiegelt, im zweiten Quartal 2009 auf 53,4 Punkte gestiegen. Dieser Wert signalisiert eine Verbesserung der Geschäftserwartungen im Vergleich zum Vorquartal.

Die Geschäftslage im zweiten Quartal 2009 wird von den Unternehmen des Wirtschaftszweigs weniger skeptisch beurteilt als im ersten Quartal 2009. Der Teilindikator, der die Einschätzung der aktuellen Lage wiedergibt, steigt um 10,4 Punkte auf 45,2 Punkte. Dieser Wert liegt noch immer unter der 50-Punkte-Marke und signalisiert daher weiterhin eine Verschlechterung der Geschäftslage im Vergleich zum Vorquartal.

Ein ähnliches Bild wie beim Gesamtwirtschaftszweig bietet sich auch bei den IKT-Dienstleistern, also Softwareunternehmen, IT-Diensten, IKT-Händlern und Telekommunikationsdienstleistern. Der Stimmung Indikator für diese Teilbranche, sowie die jeweiligen Teilindikatoren, welche die aktuelle Lage und die Geschäftserwartungen für das dritte Quartal 2009 darstellen, sind im zweiten Quartal 2009 gestiegen. Der Teilindikator, der die Geschäftserwartungen reflektiert, steigt dabei ebenfalls über den kritischen Wert von 50 Punkten auf 51,7 Punkte. Er deutet damit auf eine Verbesserung der konjunkturellen Stimmung bei den IKT-Dienstleistern hin.

Die wissensintensiven Dienstleister sind dagegen eher skeptisch, was die Geschäftserwartungen für das dritte Quartal 2009 betrifft. Der entsprechende Teilindikator für diese Teilbranche steigt auf 48,2

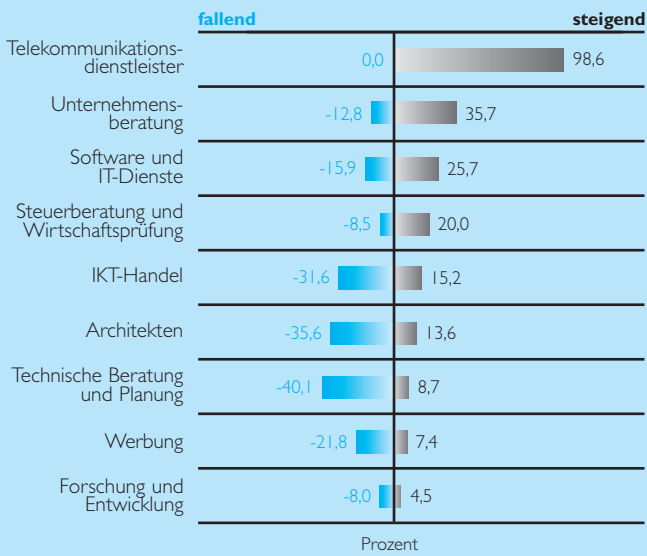


Punkte und liegt damit weiterhin unter dem kritischen Wert von 50 Punkten. Er deutet somit auf eine Verschlechterung im Vergleich zum Vorquartal hin.

### Branchenbetrachtung

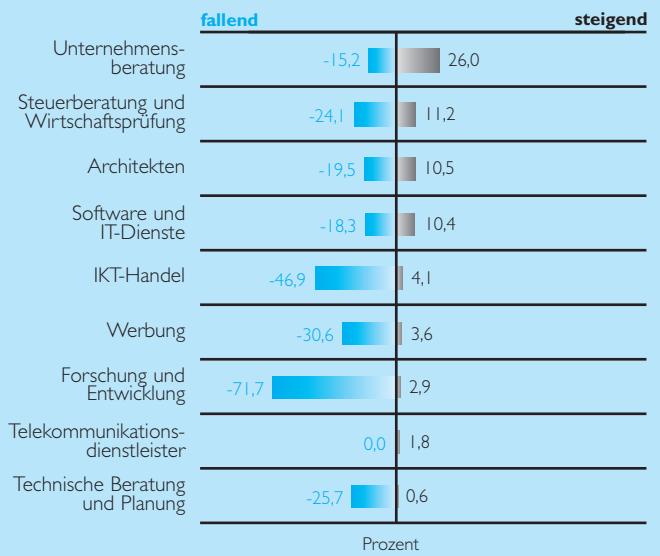
Bei den Unternehmen der Branche Software und IT-Dienste stellt sich die konjunkturelle Situation im zweiten Quartal

### Nachfrageerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



**Lesehilfe:** 13,6 Prozent der Architekten erwarten, dass sich die Nachfrage verbessern wird. Dagegen geben sich 21,8 Prozent der Werbefirmen eher pessimistisch und glauben, dass die Nachfrage in den nächsten drei Monaten zurückgeht.

### Personalerwartungen der einzelnen Dienstleistungsbranchen



**Lesehilfe:** 3,6 Prozent der Werbefirmen erwarten, dass sich ihr Personalbestand verbessern wird. Dagegen geben sich 19,5 Prozent der Architekten eher pessimistisch und glauben, dass die Beschäftigung in den nächsten drei Monaten zurückgeht.

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

2009 stabil dar. Die Mehrheit der Unternehmen berichtet von unveränderten Umsätzen und Erträgen und erwartet auch für das dritte Quartal 2009 gleichbleibende Umsätze und Erträge sowie keine Veränderung der Nachfrage.

Dagegen hat sich die Situation der IKT-Händler weiter verschlechtert. Mehr als die Hälfte der Unternehmen dieser Branche melden im zweiten Quartal 2009 sinkende Umsätze und Erträge sowie eine rückläufige Nachfrage.

Die konjunkturelle Lage der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer hat sich im zweiten Quartal 2009 im Vergleich zum ersten Quartal 2009 verbessert. Der Anteil der Unternehmen, der von steigenden Umsätzen und einer steigenden Nachfrage berichten ist um jeweils etwa zehn Prozentpunkte gestiegen. Die Mehrheit der Unternehmen berichtet von unveränderten Umsätzen und Erträgen und einer im Vergleich zum Vorquartal unveränderten Nachfrage. Die Unternehmen der Branche erwarten auch für das dritte Quartal 2009 eine stabile Entwicklung. Auch die Personalsituation profitiert von dieser Entwicklung.

Die Architekten sind ebenfalls weniger pessimistisch und beschreiben die konjunkturelle Situation als überwiegend stabil. Der Anteil der Unternehmen, die sinkende Umsätze, Erträge und eine rückläufige Nachfrage melden, überwiegt zwar nach wie vor den Anteil der Unterneh-

men, der von einem Anstieg dieser Größen berichtet. Allerdings sind die jeweiligen Salden kleiner geworden.

Im Vergleich zum ersten Quartal 2009 hat sich die Situation der technischen Berater und Planer im zweiten Quartal 2009 leicht verbessert, stellt sich jedoch nach wie vor schwierig dar. Mehr als die Hälfte der Unternehmen berichten von sinkenden Erträgen und einer rückläufigen Nachfrage und etwa 46 Prozent von sinkenden Umsätzen. Für das dritte Quartal 2009 hingegen erwarten die technischen Berater und Planer mehrheitlich keine Veränderung von Umsatz und Nachfrage. Auch die Personalsituation stellt sich für diesen Zeitraum stabil dar.

In der Branche Forschung und Entwicklung ist die konjunkturelle Stimmung im zweiten Quartal 2009 weiter pessimistisch. Die Mehrheit der Unternehmen berichtet von sinkenden Umsätzen und Erträgen und erwartet auch für das dritte Quartal 2009 einen Rückgang dieser Größen. Die Nachfrage hingegen wird als sta-

bil bewertet. Die Mehrheit der Unternehmen meldet eine gleichbleibende Nachfrage.

In der Werbebranche wird die wirtschaftliche Situation im zweiten Quartal 2009 ebenfalls weiterhin pessimistisch eingeschätzt. Die Mehrheit der Werbefirmen berichtet von sinkenden Umsätzen und Erträgen, die Nachfrage wird mehrheitlich als unverändert bewertet. Im Hinblick auf das dritte Quartal 2009 sind die Werbefirmen eher skeptisch und rechnen zum Großteil mit einem Rückgang oder keiner Veränderung von Umsatz und Ertrag. Die Mehrheit geht von einer stabilen Nachfrage aus.

### Innovationstätigkeit im Wirtschaftszweig

Unter Dienstleistungsinnovationen versteht man unter anderem die Ausweitung des Dienstleistungsangebots wie zum Beispiel die Erschließung neuer Kundengruppen oder Marktsegmente.

Weiterhin zählen auch die Standardi-

#### Anmerkung zur Hochrechnung

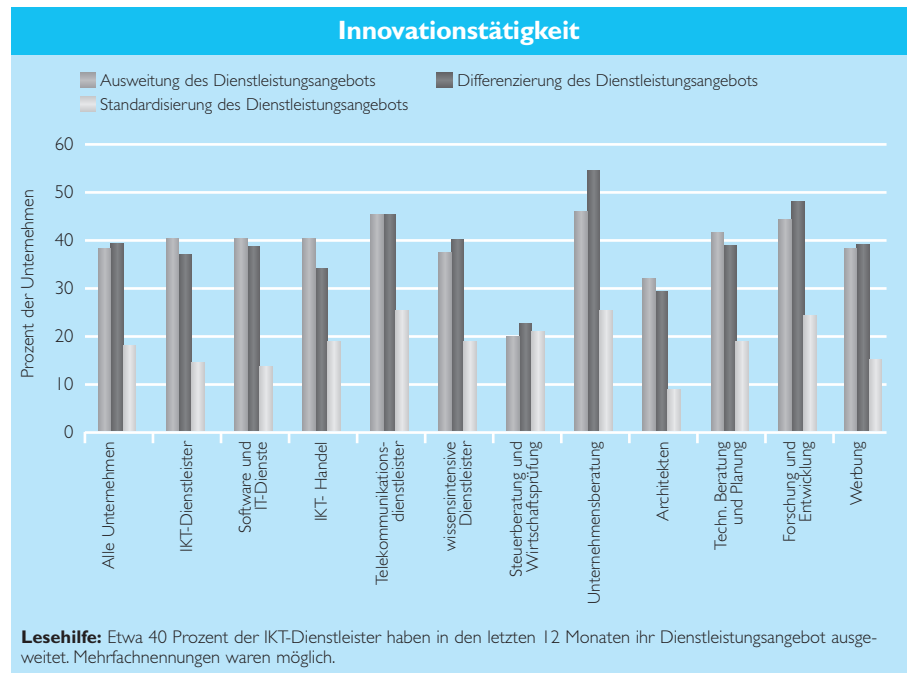
Um die Repräsentativität der Analysen zu gewährleisten, rechnet das ZEW die Antworten der Umfrageteilnehmer bei den konjunkturellen Fragen (Umsatz, Ertrag, Nachfrage, Personal und Preise) mit dem Umsatzgewicht der Unternehmen am gesamten Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft hoch. Die Formulierung „Anteil der Unternehmen“ reflektiert bei diesen Fragen den „Umsatzanteil der Unternehmen“. Die Antworten der Umfrageteilnehmer auf alle anderen Fragen werden auf die Anzahl aller Unternehmen der betrachteten Branchen hochgerechnet. Weitere Informationen zu methodischen Aspekten der Analyse finden Sie auf Seite 4 des Branchenreports und auf den dort angegebenen Internetseiten.

sierung oder die Differenzierung des Dienstleistungsangebots wie beispielsweise geänderte Servicezeiten oder ergänzende Angebote zu den Innovationen im Dienstleistungsbereich. Im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft haben in den zurückliegenden zwölf Monaten etwa 55 Prozent der Unternehmen eine oder mehrere dieser Innovationen eingeführt.

Besonders innovativ waren dabei die Telekommunikationsdienstleister, von denen etwa 66 Prozent mindestens eine Änderung oder Neuerung an ihrem Dienstleistungsangebot vorgenommen haben. Am wenigsten innovativ waren die Steuerberater und Wirtschaftsprüfer und die Architekten. Von ihnen haben nur etwa 35 bzw. 45 Prozent eine Änderung oder Neuerung vorgenommen (nicht grafisch dargestellt).

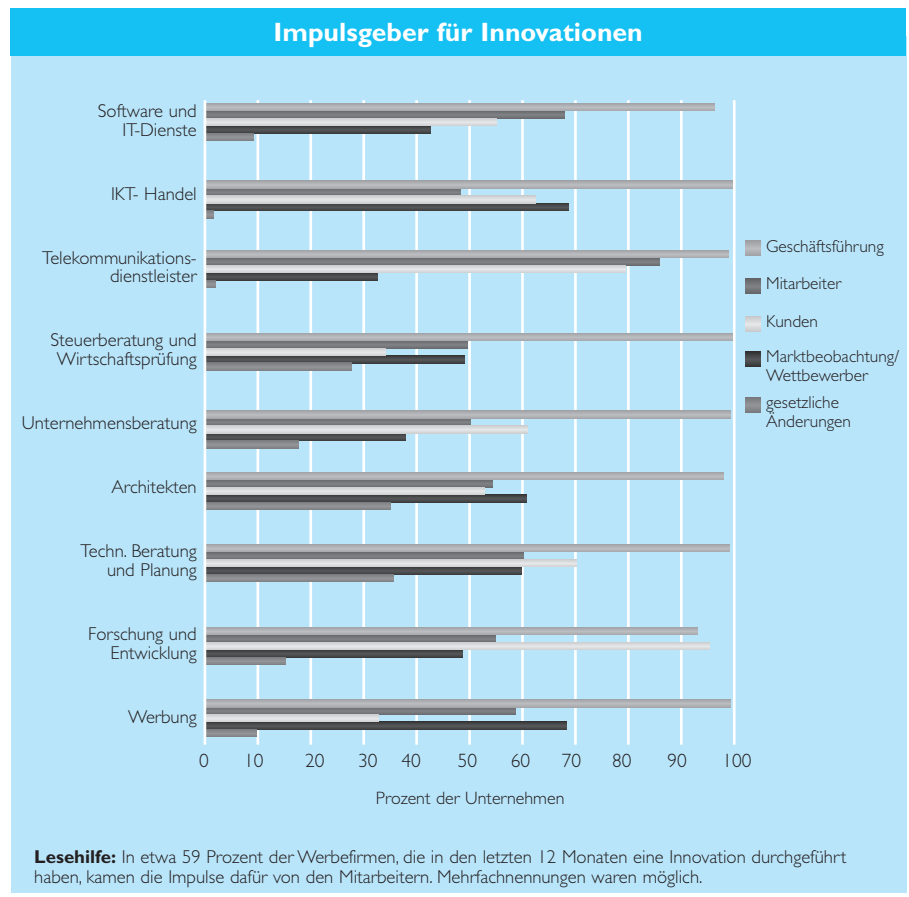
An erster Stelle durchgeführter Veränderungen lagen bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft die Ausweitung und Differenzierung des Dienstleistungsangebots. Jeweils etwa 46 Prozent der Unternehmensberater und Telekommunikationsdienstleister und 45 Prozent der Unternehmen aus der Branche Forschung und Entwicklung haben ihr Dienstleistungsangebot ausgeweitet. Eine Differenzierung der angebotenen Dienstleistungen nahmen etwa 54 Prozent der Unternehmensberater und etwa 47 Prozent der Forschungs- und Entwicklungsunternehmen vor. Die Standardisierung des Dienstleistungsangebots spielt dagegen eine vergleichsweise geringe Rolle. Etwa 26 Prozent der Unternehmensberater, rund 25 Prozent der Telekommunikationsdienstleister und etwa 24 Prozent der Unternehmen aus dem Bereich Forschung und Entwicklung haben in den zurückliegenden zwölf Monaten ihr Dienstleistungsangebot standardisiert.

Die Impulse für die Einführung von Innovationen kommen aus unterschiedlichen Quellen. Die größte Rolle als Impulsgeber spielte für alle Unternehmen, die in den vergangenen zwölf Monaten eine Innovation eingeführt haben, die eigene Geschäftsführung. Für eine Mehrheit der Branchen waren die Kunden mit ihren Wünschen und Anregungen und die eigenen Mitarbeiter die zweitwichtigsten Quellen für Veränderungen ihres Dienstleistungsangebots. Nur für die Werbefirmen, Architekten und IKT-Händler, die in den zurückliegenden zwölf Monaten innovativ waren,



war dies anders. Für sie waren die Wettbewerber und die Beobachtung des Marktes die zweitwichtigste Innovationsquelle. Für etwa 68 Prozent der Werbefirmen, etwa 61 Prozent der Architekten und etwa 68 Prozent der IKTHändler kamen die Impulse für Veränderungen des Dienstleistungsangebots aus diesen Quellen. Ge-

setzliche Änderungen spielen als Impulsgeber für Innovationstätigkeiten eine eher untergeordnete Rolle. Am ehesten führen gesetzliche Änderungen bei den Architekten (etwa 35 Prozent) und den technischen Beratern und Planern (etwa 36 Prozent) zu Veränderungen des Dienstleistungsangebots. *Jenny Meyer, meyer@zew.de*



	Umsatz								Ertrag								Nachfrage			
	Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen			
	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo
<b>IKT-Dienstleister</b>	9,2	41,0	49,8	-40,6	15,4	58,7	25,9	-10,5	6,6	48,0	45,4	-38,8	12,1	57,6	30,3	-18,2	33,7	26,3	40,0	-6,3
Software und IT-Dienste	8,4	61,8	29,8	-21,4	19,5	61,5	19,0	0,5	5,6	61,9	32,5	-26,9	14,7	63,0	22,3	-7,6	33,7	29,5	36,8	-3,1
IKT-Handel	6,6	11,7	81,7	-75,1	13,1	45,9	41,0	-27,9	10,0	17,8	72,2	-62,2	15,9	36,3	47,8	-31,9	4,1	36,1	59,8	-55,7
Telekomm.dienstleister	15,7	83,8	0,5	15,2	16,4	83,4	0,2	16,2	0,3	99,4	0,3	0,0	1,2	98,5	0,3	0,9	97,6	2,1	0,3	97,3
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	18,9	40,8	40,3	-21,4	21,5	51,3	27,2	-5,7	17,0	40,4	42,6	-25,6	26,1	47,5	26,4	-0,3	18,7	46,0	35,3	-16,6
Steuern- und Wvprüfung	30,1	53,8	16,1	14,0	19,7	57,9	22,4	-2,7	19,4	56,8	23,8	-4,4	20,1	60,2	19,7	0,4	23,5	57,3	19,2	4,3
Unternehmensberatung	26,9	43,5	29,6	-2,7	36,9	51,0	12,1	24,8	28,6	41,2	30,2	-1,6	42,4	47,4	10,2	32,2	33,5	38,9	27,6	5,9
Architekten	14,0	64,9	21,1	-7,1	11,7	51,1	37,2	-25,5	16,1	50,1	33,8	-17,7	14,5	47,2	38,3	-23,8	17,1	42,1	40,8	-23,7
Techn. Beratung und Planung	14,9	39,5	45,6	-30,7	13,1	56,6	30,3	-17,2	6,0	43,6	50,4	-44,4	20,5	43,1	36,4	-15,9	4,7	35,0	60,3	-55,6
Forschung und Entwicklung	10,2	11,1	78,7	-68,5	5,4	30,1	64,5	-59,1	5,3	18,1	76,6	-71,3	5,5	36,4	58,1	-52,6	5,9	74,7	19,4	-13,5
Werbung	5,3	18,8	75,9	-70,6	13,8	47,3	38,9	-25,1	8,0	22,9	69,1	-61,1	20,3	44,0	35,7	-15,4	6,0	53,7	40,3	-34,3
<b>Alle Unternehmen</b>	14,7	49,8	35,5	-20,8	19,4	58,5	22,1	-2,7	10,9	52,9	36,2	-25,3	18,4	58,4	23,2	-4,8	33,9	33,6	32,5	1,4
<b>Westdeutschland</b>	13,8	50,3	35,9	-22,1	19,2	58,3	22,5	-3,3	10,8	52,9	36,3	-25,5	18,3	58,3	23,4	-5,1	34,7	32,7	32,6	2,1
<b>Ostdeutschland</b>	27,7	42,4	29,9	-2,2	21,5	61,7	16,8	4,7	12,9	52,5	34,6	-21,7	19,1	60,6	20,3	-1,2	23,3	44,6	32,1	-8,8

	Nachfrage				Personal				Preise											
	Erwartungen				Beurteilungen				Erwartungen				Beurteilungen							
	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo	▲	=	▼	Saldo				
<b>IKT-Dienstleister</b>	37,7	42,0	20,3	17,4	12,3	58,3	29,4	-17,1	5,1	66,1	28,8	-23,7	1,8	63,7	34,5	-32,7	2,9	61,7	35,4	-32,5
Software und IT-Dienste	25,7	58,4	15,9	9,8	43,0	37,9	19,1	23,9	10,4	71,3	18,3	-7,9	0,5	94,1	5,4	-4,9	4,7	83,8	11,5	-6,8
IKT-Handel	15,2	53,2	31,6	-16,4	3,4	48,8	47,8	-44,4	4,1	49,0	46,9	-42,8	3,2	78,2	18,6	-15,4	3,4	79,2	17,4	-14,0
Telekomm.dienstleister	98,6	1,4	0,0	98,6	1,0	99,0	0,0	1,0	1,8	98,2	0,0	1,8	0,1	1,9	98,0	-97,9	0,1	1,9	98,0	-97,9
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	19,3	59,8	20,9	-1,6	18,8	54,1	27,1	-8,3	12,4	63,3	24,3	-11,9	1,1	76,2	22,7	-21,6	3,6	76,9	19,5	-15,9
Steuern- und Wvprüfung	20,0	71,5	8,5	11,5	25,1	60,7	14,2	10,9	11,2	64,7	24,1	-12,9	1,8	95,1	3,1	-1,3	6,2	91,5	2,3	3,9
Unternehmensberatung	35,7	51,5	12,8	22,9	31,7	46,1	22,2	9,5	26,0	58,8	15,2	10,8	1,2	80,0	18,8	-17,6	4,7	87,4	7,9	-3,2
Architekten	13,6	50,8	35,6	-22,0	17,7	59,6	22,7	-5,0	10,5	70,0	19,5	-9,0	0,8	91,0	8,2	-7,4	5,2	76,5	18,3	-13,1
Techn. Beratung und Planung	8,7	51,2	40,1	-31,4	11,5	61,1	27,4	-15,9	0,6	73,7	25,7	-25,1	0,0	65,8	34,2	-34,2	2,0	70,2	27,8	-25,8
Forschung und Entwicklung	4,5	87,5	8,0	-3,5	3,7	22,2	74,1	-70,4	2,9	25,4	71,7	-68,8	5,1	23,8	71,1	-66,0	0,5	36,1	63,4	-62,9
Werbung	7,4	70,8	21,8	-14,4	2,4	60,5	37,1	-34,7	3,6	65,8	30,6	-27,0	0,8	66,4	32,8	-32,0	0,8	63,3	35,9	-35,1
<b>Alle Unternehmen</b>	33,8	48,7	17,5	16,3	19,6	57,7	22,7	-3,1	9,3	69,7	21,0	-11,7	1,0	68,1	30,9	-29,9	3,3	66,2	30,5	-27,2
<b>Westdeutschland</b>	34,7	47,9	17,4	17,3	18,8	58,0	23,2	-4,4	8,8	69,9	21,3	-12,5	0,9	66,8	32,3	-31,4	3,1	65,0	31,9	-28,8
<b>Ostdeutschland</b>	21,4	59,6	19,0	2,4	30,5	55,2	14,3	16,2	16,7	66,9	16,4	0,3	3,2	85,8	11,0	-7,8	5,6	83,6	10,8	-5,2

**Bemerkungen:** Die Creditreform/ZEW-Konjunkturumfrage im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft wurde im Juni 2009 durchgeführt. An der Umfrage beteiligten sich rund 900 Unternehmen. Die Tabellen stellen die Anteile in den einzelnen Antwortkategorien dar. Z. B. gaben 14,0 Prozent der Architekten an, im ersten Quartal 2009 steigende Umsätze verzeichnet zu haben. 64,9 Prozent berichteten von gleichgebliebenen Umsätzen und 21,1 Prozent von gesunkenen Umsätzen. Der Saldo ergibt sich aus der Differenz des Anteils der Unternehmen, die gestiegene Umsätze verzeichnet haben, abzüglich des Anteils der Unternehmen, die gesunkene Umsätze verzeichnet haben. Für die Umsatzbeurteilung der Architekten ergibt sich ein Saldo von -7,1 Prozent (14,0 Prozent 21,1 Prozent).

Um die konjunkturelle Entwicklung im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt und in einzelnen Branchen möglichst exakt nachzuzeichnen, wurden die Angaben für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft mit Umsatzgewichten hochgerechnet. Für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt wurde nach Branchen, Größenklassen und Ost-/Westdeutschland hochgerechnet. Die Angaben für die einzelnen Branchen wurden nach Ost-/Westdeutschland und nach Größenklassen hochgerechnet.

Quelle: CREDITREFORM/ZEW

  Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH	<b>IMPRESSUM</b>	<b>CREDITREFORM Dienstleistungskonjunktur-Report</b>	Erscheinungsweise vierteljährlich
		<b>Herausgeber:</b> Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12, D-41460 Neuss, Postfach 10 15 53 · D-41415 Neuss · Telefon 02131/109-0, Fax -140 · Internet: www.creditreform.de Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) Mannheim, L7, 1 · D-68161 Mannheim · Postfach 10 34 43 · D-68034 Mannheim · Internet: www.zew.de, www.zew.eu Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz (Präsident) · Thomas Kohl (Kaufmännischer Direktor)	<b>Redaktion:</b> ZEW, Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien, verantwortlich: Jenny Meyer, Telefon 0621/1235-166, E-Mail: meyer@zew.de
<b>Nachdruck und sonstige Verbreitung</b> (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars © Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2009			