

Peter Zellmann / Sonja Mayrhofer  
IFT Institut für Freizeit- und Tourismusforschung

## Dienstleistungsbewusstsein und Lebensqualität Zwei Zukunftsaspekte mit unterschiedlichem Entwicklungspotenzial

- **Fast drei Viertel der unselbständig Beschäftigten sind bereits im Dienstleistungssektor tätig**
- **Aber nur die Hälfte der ÖsterreicherInnen hat schon von der Zeitenwende vom Industriezeitalter ins Dienstleistungszeitalter gehört**
- **Lebensqualität vor Lebensstandard:  
Die von jeder/ jedem individuell definierte Lebensqualität und nicht das nach außen gerichtete und von außen vorgegebene Lebensstandarddenken prägt mittlerweile den Lebensstil der deutlichen Bevölkerungsmehrheit**

*Institutsleiter Prof. Peter Zellmann: „Digitalisierung und Industrie 4.0 sind in aller Munde. Die Auswirkungen für die Jobs der Zukunft sind der Hälfte der Bevölkerung jedoch nicht bewusst, obwohl schon heute drei von vier Berufstätigen im Dienstleistungssektor tätig sind. Wo anders als im Dienstleistungsbereich kann denn ein nachhaltiger Zuwachs an Arbeitsplätzen entstehen? Die Ursache dafür liegt vor allem darin, dass auch die Politik mit einer zukunftstauglichen Interpretation dieser Entwicklung überfordert ist.“*

### 1. Vom Industrie- zum Dienstleistungszeitalter

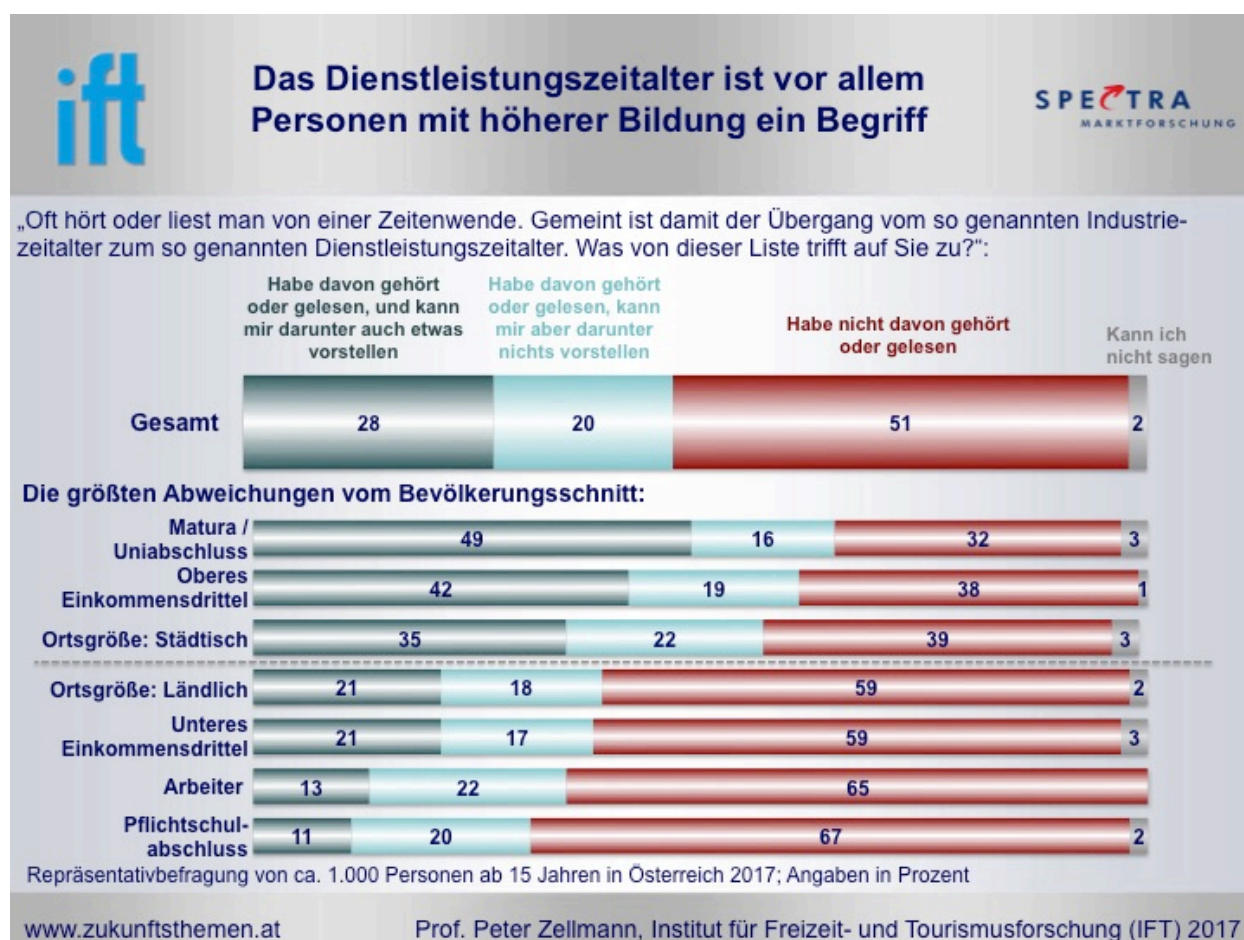
Unsere Gesellschaft befindet sich in vielerlei Hinsicht und vor allem grundlegend im Umbruch. Schlagwörter wie „Dienstleistungszeitalter“ fallen in diesem Zusammenhang; eine umfangreiche Fachliteratur befasst sich mit Thesen und Stellungnahmen zu diesen Themengebieten. Die Zeitenwende vom Industrie- zum Dienstleistungszeitalter ist in Fachdiskussionen kein neues, sondern ein sogar oft diskutiertes Thema.

Im Gegensatz dazu ist für große Teile der Bevölkerung oft nicht ganz klar, was darunter zu verstehen ist. Die Hälfte der ÖsterreicherInnen kann mit diesem Thema nämlich nichts anfangen.

- Nur **28 %** der ÖsterreicherInnen **haben schon von der Zeitenwende**, d.h. vom Übergang vom so genannten Industriezeitalter zum so genannten Dienstleistungszeitalter **gehört und wissen, was damit gemeint ist** (2010: 28 %).
- **20 %** geben zwar an von der **Zeitenwende gehört** oder gelesen zu haben, können sich darunter aber **nichts Konkretes vorstellen** (2010: 21 %).

- **51 %** haben noch **nie von der Zeitenwende gehört** (2010: 31 %).
- **2 %** sind sich bei der Beantwortung dieser Frage **nicht ganz sicher** (2010: 20 %).

**Der Jahresvergleich mit 2010** zeigt überraschender Weise bei diesem Thema **keine Veränderung** im Bewusstsein der Bevölkerung. Lediglich eine Verschiebung bei denjenigen, die sich bei der Beantwortung der Frage „nicht sicher“ sind hin zur Antwortmöglichkeit „noch nie von der Zeitenwende gehört“ zu haben (+ 20 Prozentpunkte!) ist nachweisbar.



**Vor allem mit steigender Bildung und höherem Einkommen nimmt die Kenntnis über die Zeitenwende zu:**

Personen mit Matura oder Universitätsabschluss (49 %), Personen im oberen Einkommensdrittel (HH-Nettoeinkommen über 3.000 Euro) (42 %) sowie StädterInnen (35 %) können deutlich häufiger etwas mit der Zeitenwende **konkret** anfangen als der Bevölkerungsdurchschnitt (28 %).

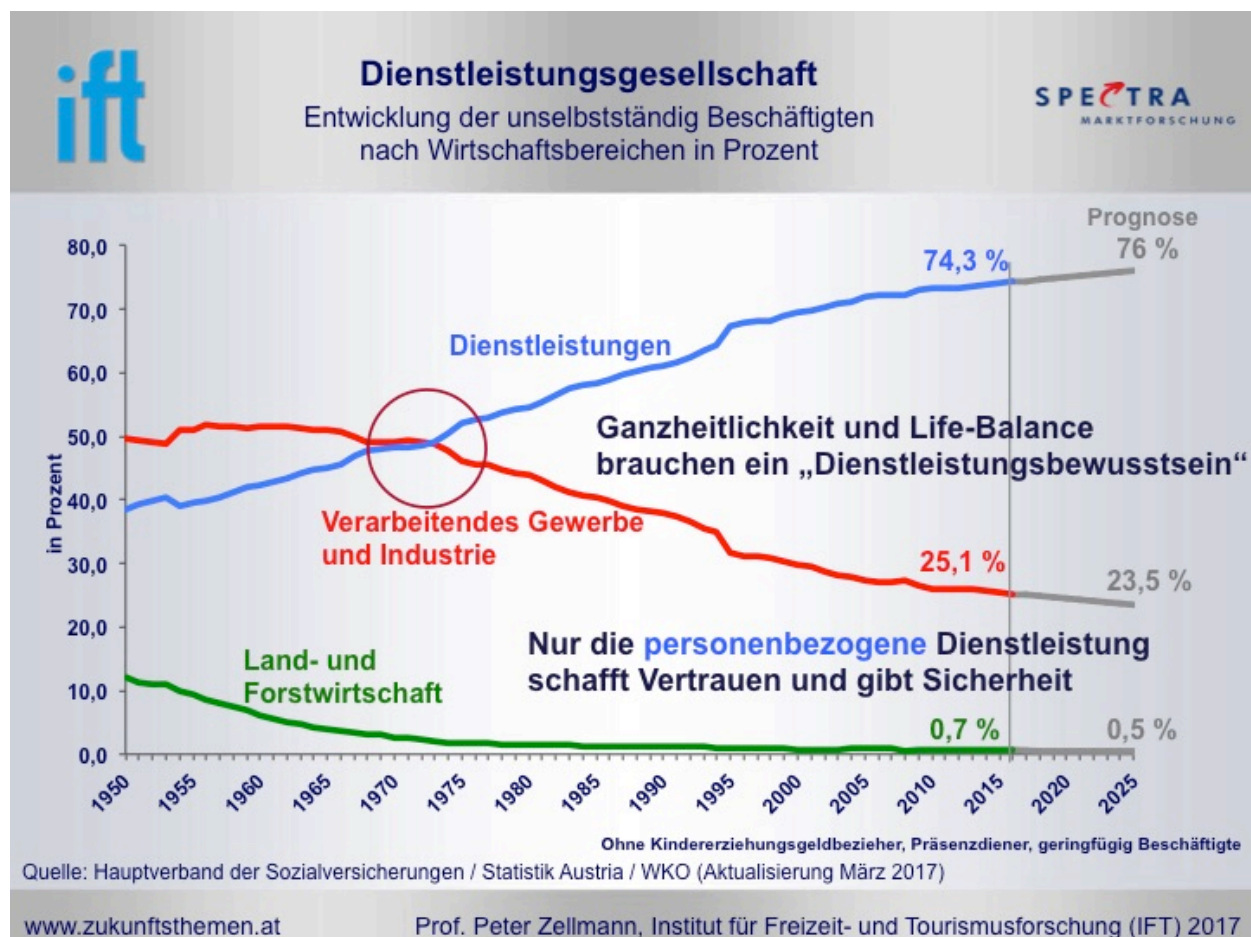
Am seltensten haben Personen mit Pflichtschulabschluss (11 %), ArbeiterInnen (13 %), Personen im unteren Einkommensdrittel (HH-Nettoeinkommen unter 1.500 Euro) (21 %) sowie die ländliche Bevölkerung (21 %) von der Zeitenwende gehört und können sich etwas darunter vorstellen.

## Was ist unter der „Zeitenwende vom Industrie- ins Dienstleistungszeitalter“ zu verstehen?

Kurz gefasst, können im Verlauf der Geschichte verschiedene Typen von länger wählenden, gesellschaftlichen Systemen, die vor allem von den jeweils vorherrschenden Produktionsweisen bzw. den von diesen geformten Lebensstilen der Menschen geprägt waren, unterschieden werden. Beispiele dafür sind Jäger- und Sammlergesellschaften, Weide- und Agrargesellschaften oder industrialisierte Gesellschaften.

Die **industrialisierte Gesellschaft** entwickelte sich in Europa von England ausgehend im 18. Jahrhundert mit der Erfindung neuer Maschinen und der Erschließung von neuen Energiequellen, die wiederum neue Produktionsmethoden ermöglichten. Charakteristisch für diese Zeit war, dass die Mehrheit der Bevölkerung in Fabriken und nicht mehr in der Landwirtschaft tätig war. Die Trennung von Wohn- und Arbeitsstätte für viele Menschen, war eine bis heute anhaltende, grundlegende Entwicklung und damit Veränderung in der Lebensführung der mittlerweile meisten Menschen. Diese Entwicklung hat ihren Höhepunkt nun nachweislich überschritten.

Beginnend in den 1970ern hat sich ein **Wandel der Industriegesellschaft** zur so charakterisierten **Dienstleistungsgesellschaft** abgezeichnet. Damit ist freilich keine Bewertung der Bedeutung dieser Wirtschaftssektoren verbunden. Im Dienstleistungszeitalter ist für den **Alltag der Lebensstile** der Dienstleistungssektor zum dominierenden Bereich in der Gesellschaft geworden. Der Großteil der Beschäftigten ist nicht mehr in der Produktion beschäftigt, sondern trägt mit Dienstleistungen dazu bei, dass Produkte hergestellt und verteilt werden können. Aktuell sind etwa **74 % der unselbstständig Beschäftigten** im Dienstleistungssektor tätig.



## 2. Vom herzeigbaren Lebensstandard zur gefühlten Lebensqualität

Nicht nur die Bereiche, in denen Menschen Arbeit finden, ändern sich derzeit dramatisch, sondern damit direkt im Zusammenhang stehend auch die Einstellung der Menschen dazu, was den im Industriezeitalter definierten „Lebensstandard“ ausmacht.

Das 20. Jahrhundert war geprägt vom Wachstum. Die Menschen haben danach getrachtet, einen **Lebensstandard und Lebensstil zu erreichen**, mit dem man in erster Linie **nach außen**, also seinem privatem und beruflichem Umfeld, zeigen konnte, was man für sich und die Nachkommen geschaffen hat.

In Zukunft wird es für die Menschen offensichtlich wichtiger werden, eine jeweils subjektiv definierte „Lebensqualität“ zu erreichen, die in erster Linie **für jede/n selbst erstrebenswert** ist. Mehr denn je wird man für sich selbst interpretieren und bestimmen, welche Lebensqualität man anstrebt und was diese ausmacht – ohne zu sehr auf die Wirkung nach außen zu achten. Eine Entwicklung, die in den Sozialwissenschaften daher auch als „Innenorientierung“ der Lebensstile bezeichnet wird:

- Mehr als die  **Hälfte der ÖsterreicherInnen stimmt dieser Ansicht zu**:  
**23 %** stimmen **voll und ganz** zu (2010: 19 %), bzw.  
**33 %** stimmen **weitgehend** zu (2010: 29 %).
- **27 %** der ÖsterreicherInnen stimmen dem immerhin noch **teilweise** zu (2010: 25 %).
- **Nur 10 % stimmen nicht zu** (2010: 7 %).
- **6 %** der ÖsterreicherInnen sind bei diesem Thema **unentschlossen** (2010: 19 %).

Der Jahresvergleich zeigt eine Zunahme an Personen, für die Lebensqualität wichtig ist. Der Anteil der bei dieser Fragestellung Unentschlossenen ist deutlich zurückgegangen. Die Menschen wissen, was sie wollen!

**Überdurchschnittlich häufig** stimmen der Aussage OberösterreicherInnen (65 %), Personen im oberen Einkommensdrittel (HH-Nettoeinkommen über 3.000 Euro) (64 %), Personen mit Matura oder Universitätsabschluss (63 %) sowie Personen, die alleine leben (63 %) zu (Bevölkerungsdurchschnitt: 56 %).

**Weniger Anklang** findet diese Ansicht bei 15- bis 24-Jährigen (45 %), ArbeiterInnen (50 %) sowie Personen mit Pflichtschulabschluss (50 %). Wobei bei diesen Gruppen auch die Ablehnung der Aussage nicht höher als beim Durchschnitt ist, sondern etwas häufiger keine Aussage zu diesem Thema getroffen wird. Der Standort im Arbeitsleben bestimmt den Standpunkt der Lebenseinstellung!

„Das 20. Jahrhundert war geprägt vom Wachstum. Die Menschen haben danach getrachtet, einen Lebensstandard und Lebensstil zu erreichen, mit dem man in erster Linie nach außen, also seinem privaten und beruflichen Umfeld, zeigen konnte, was man sich geschaffen hat. In Zukunft wird es für die Menschen wichtiger werden, eine Lebensqualität zu erreichen, die in erster Linie für einen selbst erstrebenswert ist. Mehr denn je wird jeder für sich selbst definieren und bestimmen, welche Lebensqualität man anstrebt – ohne zu sehr auf die Wirkung nach außen zu achten.“



Repräsentativbefragung von ca. 1.000 Personen ab 15 Jahren in Österreich 2017; Angaben in Prozent

### 3. Resümee

Die Zeitenwende vom Industrie- ins Dienstleistungszeitalter ist immerhin für die Hälfte der Bevölkerung ein gesellschaftlich wichtiges Thema. Auf diesem Weg gewinnt die subjektiv definierte Lebensqualität an Bedeutung. Die außengeleiteten und daher auch außengerichteten Lebensstile, das Denken und Handeln im Sinne des industriezeitlichen Lebensstandards, werden weniger wichtig.

Der Jahresvergleich mit 2010 zeigt bei der Kenntnis der Wende ins Dienstleistungszeitalter keine wesentliche Änderung.

Bei der Frage nach der persönlichen Lebensqualität ist jedoch im Zeitvergleich eine deutliche Zunahme dieser Sichtweise festzustellen. Nur 16 % lehnen diese Lebenseinstellung ab bzw. haben dazu keine klare Meinung. 2010 waren das noch 26 %.

Es ist zwar keine Frage, dass man sich diese emotionale Einstellung erst jenseits der Existenzsorgen „leisten“ kann, aber ebensowenig, dass eine solche vom überwiegenden Teil der Bevölkerung als erstrebenswert angesehen wird. Der Schluss liegt daher nahe, dass diese Entwicklung als der **eigentliche gesellschaftliche Fortschritt** interpretiert werden kann.