



# Dienstleistungsreport 2011

Ergebnisse einer DIHK-Umfrage  
bei den Industrie- und Handelskammern  
Jahresbeginn 2011



Deutscher  
Industrie- und Handelskammertag

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. (DIHK)  
Bereich Dienstleistungen, Infrastruktur und Regionalpolitik – Berlin 2011

Copyright	Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.
Herausgeber	© Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V.   Berlin   Brüssel  DIHK Berlin: Postanschrift: 11052 Berlin   Hausanschrift: Breite Straße 29   Berlin-Mitte Telefon 030 20308-0   Telefax 030 20308-1000  DIHK Brüssel: Hausanschrift: 19 A-D, Avenue des Arts   B-1000 Bruxelles Telefon ++32-2-286 1611   Telefax ++32-2-286 1605  Internet: <a href="http://www.ihk.de">www.ihk.de</a>
Redaktion	Dr. Sven Christoph Hallscheidt DIHK – Bereich Dienstleistungen, Infrastruktur und Regionalpolitik Dr. Dirk Schlotböller DIHK – Bereich Wirtschaftspolitik, Mittelstand, Innovation
Stand	März 2011

Mit dem DIHK-DIENSTLEISTUNGSREPORT 2011 präsentiert der DIHK eine Sonderauswertung seiner Konjunkturumfrage bei den 80 Industrie- und Handelskammern in Deutschland. Grundlage für die DIHK-Ergebnisse sind Befragungen der Unternehmen durch die IHKs. Die IHKs befragen jeweils eine repräsentative Auswahl von Mitgliedsunternehmen. Zu Jahresbeginn haben sie rund 11.000 Unternehmensantworten aus dem Bereich der Dienstleistungen (ohne Handel) ausgewertet.

Die große Zahl an Unternehmensantworten ermöglicht nicht nur eine repräsentative Aussage für den Dienstleistungssektor insgesamt, sondern auch Angaben zur Stimmung und zu den Planungen der Unternehmen in den einzelnen Dienstleistungszweigen. Für die Abgrenzung der Zweige ist dabei die amtliche Wirtschaftszweig-Klassifikation maßgeblich. In einigen Fällen wurden abweichend von der amtlichen Statistik mehrere Dienstleistungsparten zusammengefasst. Die Einteilung der Wirtschaftszweige in der DIHK-Konjunkturumfrage wurde an die Umstellung der amtlichen Statistik auf die WZ 2008 angepasst. Die Werte der Vorumfragen wurden auf dieser Basis neu berechnet, so dass es im Vergleich zu früher ausgewiesenen Werten zu Differenzen kommen kann.

Die Umfrage fand im Dezember 2010 und im Februar 2011 statt.

**Der Dienstleistungsreport erscheint einmal jährlich im Frühjahr.**

In die Auswertung wurden die Unternehmensantworten zu folgenden Fragen einbezogen:

- Wie beurteilt Ihr Unternehmen seine gegenwärtige Geschäftslage?
- Mit welcher Geschäftsentwicklung rechnet Ihr Unternehmen in den kommenden 12 Monaten?
- Wie werden sich die Ausgaben Ihres Unternehmens für Investitionen im Inland in den kommenden 12 Monaten voraussichtlich entwickeln?
- Wie wird sich die Beschäftigtenzahl Ihres Unternehmens im Inland in den kommenden 12 Monaten voraussichtlich entwickeln?

Berlin, März 2011

Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. (DIHK)

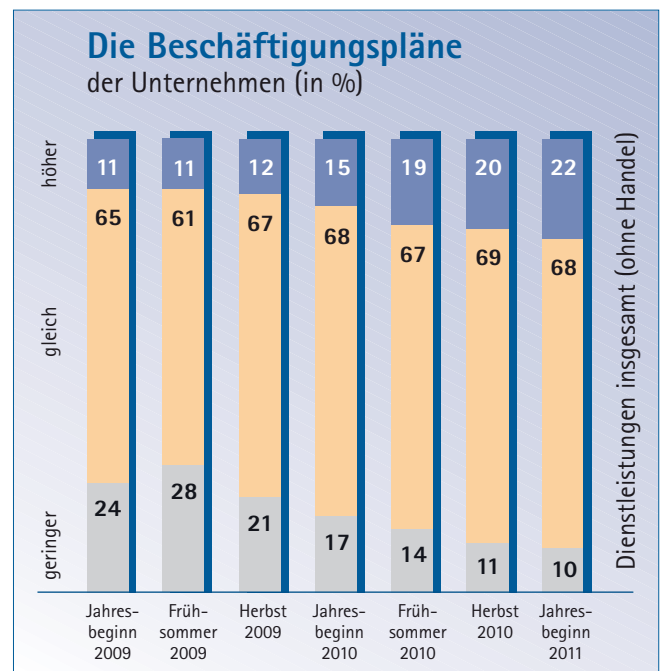
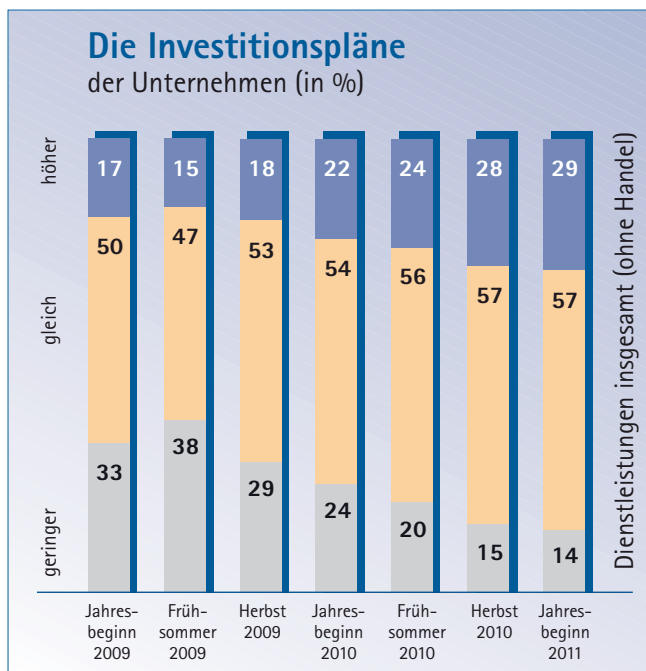
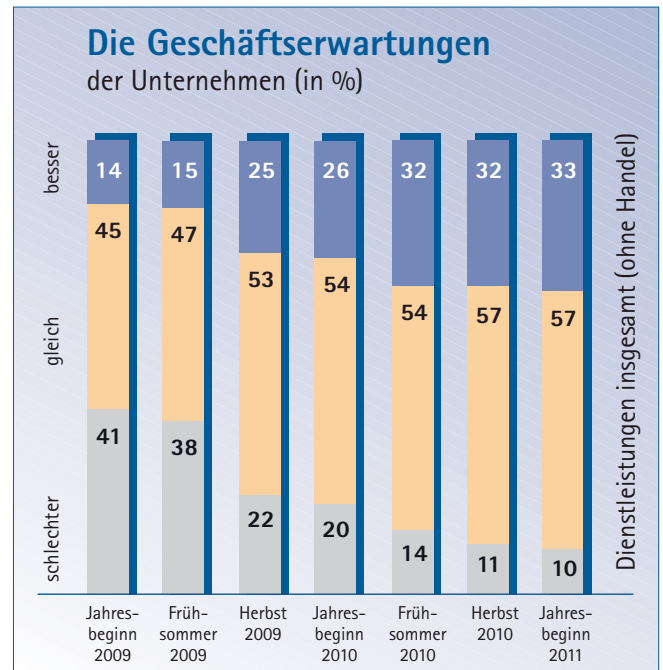
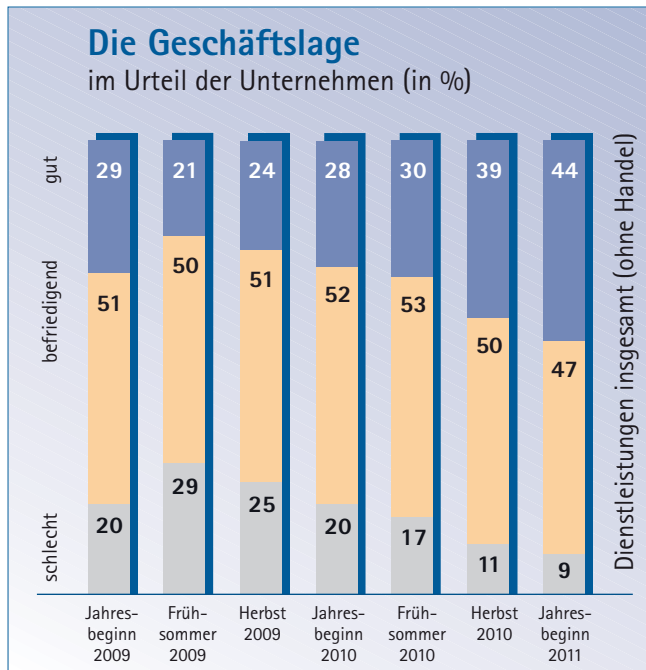
## Inhalt

### Grafik: Dienstleistungen auf einen Blick

#### Die wesentlichen Ergebnisse des Dienstleistungsreports 2011

	Seite
I Geschäftslage	3
II Geschäftserwartungen	7
III Investitionen	11
IV Beschäftigung	15
V Ergebnisse nach Dienstleistungsbranchen	18
1. Verkehr	18
2. Kreditwirtschaft	20
3. Versicherungswirtschaft	22
4. Immobilienwirtschaft	24
5. IT-Dienstleistungen	26
6. Überwiegend unternehmensbezogene Dienstleistungen	29
7. Überwiegend personenbezogene Dienstleistungen	35
<b>Anhang</b>	<b>39</b>
Ergebnisse der DIHK-Umfragen im Dienstleistungssektor 2000 bis 2011	40
Fragen des DIHK zur wirtschaftlichen Situation im Dezember 2010/Januar 2011	44

# DIENSTLEISTUNGEN AUF EINEN BLICK



# Die wesentlichen Ergebnisse des DIHK-Dienstleistungsreports 2011

## Geschäftslage

### Aufschwung auf breiter Front

Die Dienstleistungskonjunktur macht zum Jahresbeginn 2011 nochmals einen großen Satz nach vorne. Die Unternehmen bewerten ihre Geschäftssituation so gut wie seit vier Jahren nicht mehr. Der Geschäftslagesaldo erreicht wieder das Niveau vor der Wirtschaftskrise. Zu den insgesamt kräftigen Exportimpulsen, von denen insbesondere Industrienahe Dienstleister profitieren (Lagesaldo: 39 Prozentpunkte; Herbst 2010: 32 Punkte), gesellt sich eine deutlich gestiegene binnenwirtschaftliche Nachfrage. Ein Indiz dafür ist die verbesserte Laune der überwiegend personenbezogenen Serviceanbieter, die ihre Lageeinschätzung merklich anheben.

## Erwartungen

### Optimismus wie einst 2007

Der Aufschwung der Dienstleistungskonjunktur ist robust. Die Dienstleister vermelden eine weitere Verbesserung ihrer Geschäftsperspektiven. Es ist die fünfte Verbesserung der Geschäftsaussichten in Folge, das spricht für eine neuerliche Erhöhung der Schlagzahl des Service-sektors. Das Vertrauen in die Erholung zeigt sich auch in den zuletzt gestiegenen Investitions- und Beschäftigungsplänen der Unternehmen.

## Investitionen

### Positiver Trend hält an

Die Dienstleistungsunternehmen erhöhen auch zu Jahresbeginn 2011 ihre Investitionsbudgets weiter. Der aktuelle Investitionssaldo von 15 Prozentpunkten bleibt knapp hinter dem der Gesamtwirtschaft mit 17 Prozentpunkten. Zu Jahresbeginn 2010 planen 29 Prozent der Dienstleistungsunternehmen höhere Investitionen – gegenüber der Vorumfrage ist das noch einmal ein Prozentpunkt mehr. Gleichzeitig sinkt der Anteil der Serviceanbieter, die einen rückläufigen Kapitaleinsatz beabsichtigen, um einen Prozentpunkt auf 14 Prozent.

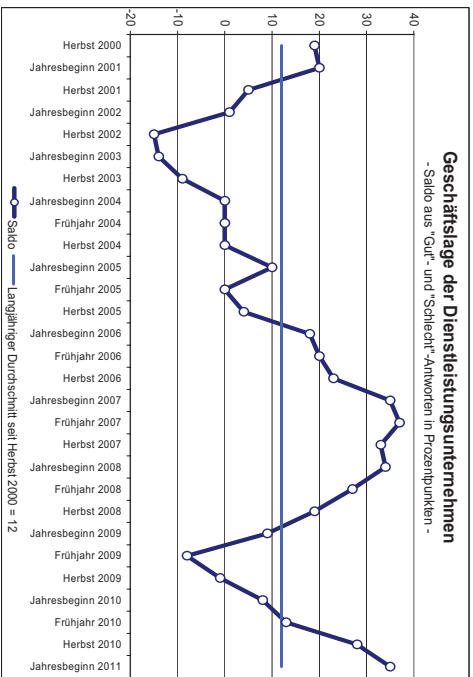
## Beschäftigung

### Dienstleister stellen ein

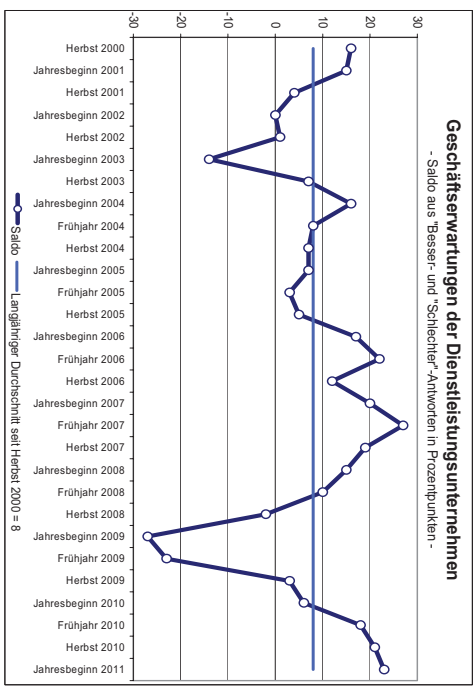
Die Beschäftigungsabsichten der Serviceunternehmen verbessern sich gegenüber der Vorumfrage erneut spürbar. Die Beschäftigungspläne der Unternehmen steigen zum dritten Mal in Folge merklich, und zwar auf einen Saldo von aktuell zwölf Prozentpunkten. Zunehmender Fachkräftemangel macht die Besetzung freier Stellen in einigen Dienstleistungsbranchen jedoch schwierig.

## Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)

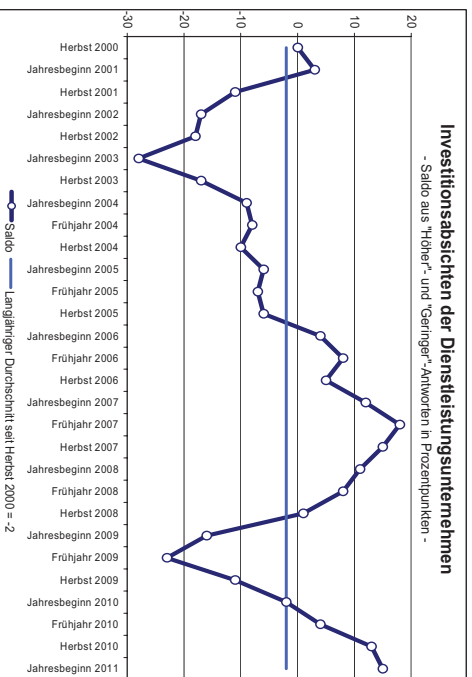
### Geschäftslage



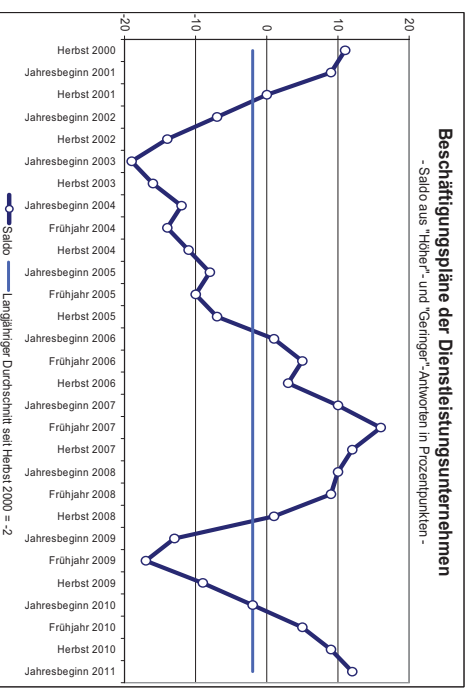
### Geschäftserwartungen



### Investitionen



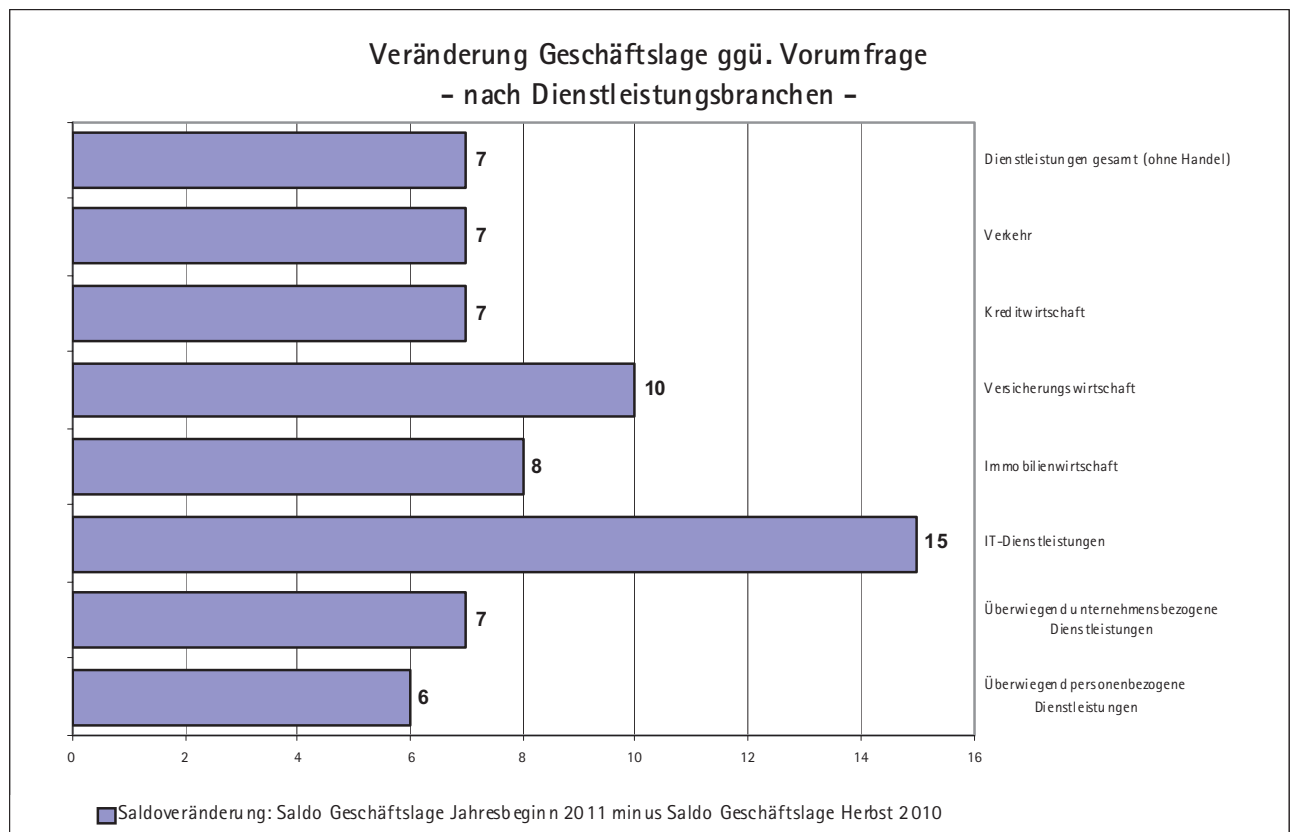
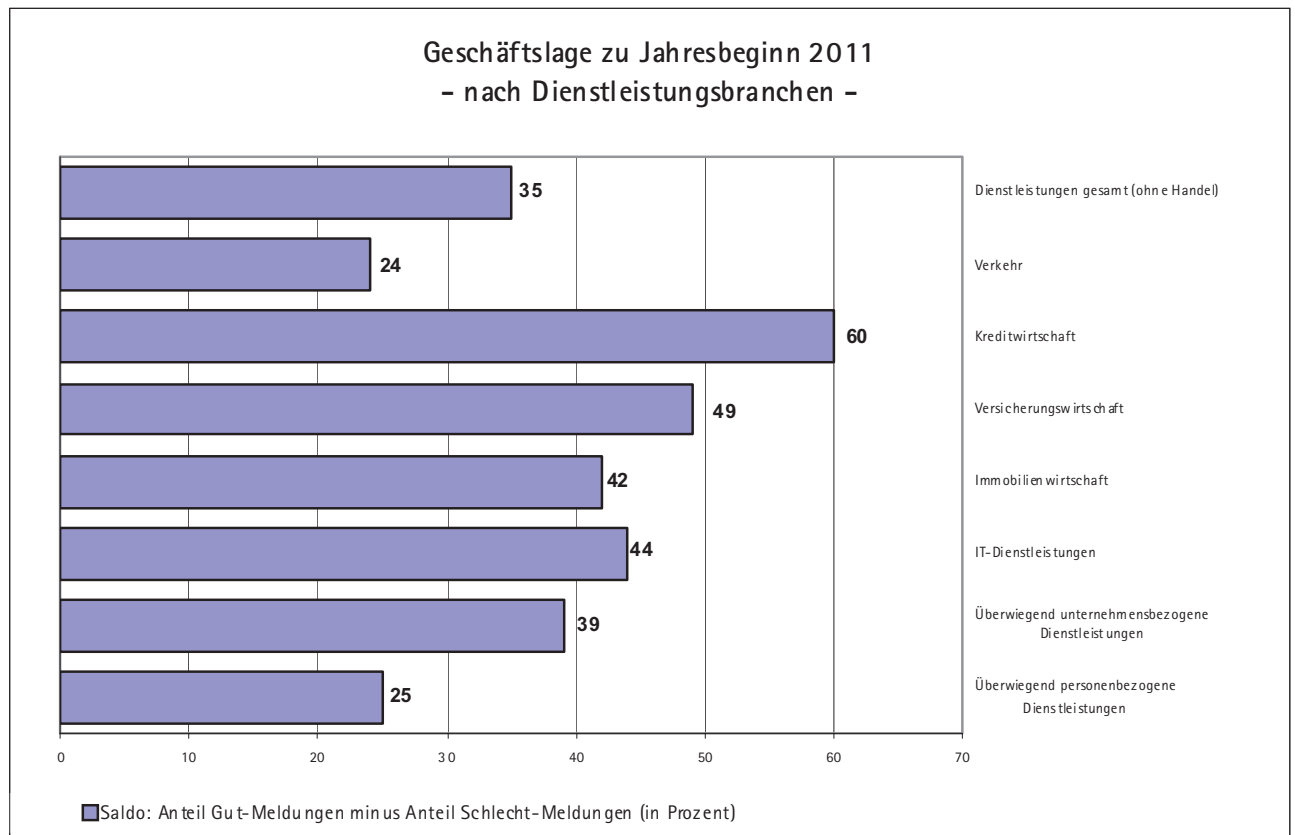
### Beschäftigung



Zahl der Unternehmensantworten im  
Dienstleistungssektor (ohne Handel):

11.123

I GESCHÄFTSLAGE



## Wirtschaftslage

### Aufschwung auf breiter Front

Die Dienstleistungskonjunktur macht zum Jahresbeginn 2011 nochmals einen großen Satz nach vorne. Die Unternehmen bewerten ihre Geschäftssituation so gut wie seit vier Jahren nicht mehr. Der Geschäftslagesaldo<sup>1</sup> erreicht wieder das Niveau vor der Wirtschaftskrise. Zu den insgesamt kräftigen Exportimpulsen, von denen insbesondere Industrienahe Dienstleister profitieren (Lagesaldo: 39 Prozentpunkte; Herbst 2010: 32 Punkte), gesellt sich eine deutlich gestiegene binnenwirtschaftliche Nachfrage. Ein Indiz dafür ist die verbesserte Laune der überwiegend personenbezogenen Serviceanbieter, die ihre Lageeinschätzung merklich anheben: Der Saldo steigt um sechs auf einen aktuellen Saldo von 25 Prozentpunkten. Vor allem die erfreuliche Arbeitsmarktlage hat zur Stabilisierung der Konsumnachfrage und zur Stärkung des Vertrauens der Verbraucher beigetragen.

Die gute Stimmung der Dienstleister zum Jahresanfang 2011 fügt sich in das positive Konjunkturbild der Gesamtwirtschaft ein. Die Servicebranche profitiert weiter von der intensiven Geschäftstätigkeit der Industrie, dies füllt die Auftragsbücher der Dienstleister, wie z. B. Unternehmensberater und Logistikunternehmen. Die erhöhte Geschäftstätigkeit belebt auch die Geschäfte der Werbewirtschaft. Im Vergleich der Wirtschaftszweige belegen die Dienstleistungsunternehmen bei der Lageeinschätzung mit einem Saldo von 35 Prozentpunkten nun wieder den zweiten Platz hinter der Industrie (37 Prozentpunkte). Sie liegen deutlich vor dem Handel (31 Prozentpunkte) und der Bauwirtschaft (18 Prozentpunkte).

Im Vergleich zur Vorumfrage hat sich die Lageeinschätzung des Dienstleistungssektors von allen Wirtschaftszweigen nach der Industrie am deutlichsten aufgehellt. Ursache hierfür ist, dass nun

auch konsumnahe Serviceanbieter den Anschluss an die gesamtwirtschaftliche Dynamik gefunden haben.

Die Stimmung der Dienstleistungsunternehmen zeigt sich aktuell nochmals deutlich besser als im vergangenen Herbst. Der Anteil der „Gut“-Antworten (44 Prozent) übersteigt den Anteil der „Schlecht“-Antworten (neun Prozent) um 35 Prozentpunkte. Damit übertrifft der Lagesaldo den bisherigen Höchststand des laufenden Konjunkturzyklus des vergangenen Herbstes – und erreicht einen Wert, der an das Boomjahr 2007 anknüpft.

### Personendienstleister weiter auf dem Vormarsch

Die personenbezogenen Dienstleister bekunden eine sehr gute Lageeinschätzung – sogar besser als die in der konjunkturellen Hochphase 2006/2007.

Insbesondere die gesamtwirtschaftlich bedeutsame Branche der Gesundheitsdienstleister äußert eine gute Geschäftslage. Auch die Kultur- und Erholungswirtschaft, wie z. B. Konzertveranstalter, Theater oder Fitnessclubs, sowie die Medien- und Filmwirtschaft sehen sich alles in allem in einer guten geschäftlichen Verfassung. Mit einem Lagesaldo von 25 Prozentpunkten beurteilen die Personendienstleister ihre geschäftliche Situation 18 Prozentpunkte besser als ihren langjährigen Durchschnitt (Saldo: plus 35 Punkte).

### Unternehmensdienstleister fühlbar verbessert

Die gute Auftragslage der Industrie belebt das Geschäft der Unternehmensdienste. Die unternehmensnahen Dienstleister melden eine nochmals verbesserte Geschäftslage. Die Firmen legen gegenüber der Vorumfrage hinsichtlich ihrer Lageeinschätzung spürbar um sieben Prozentpunkte auf einen Saldo in Höhe von 39 Prozentpunkten zu. Die Branche liegt deutlich über ihrem langjährigen

<sup>1</sup> Anteil der Gut-Meldungen minus Anteil der Schlecht-Meldungen

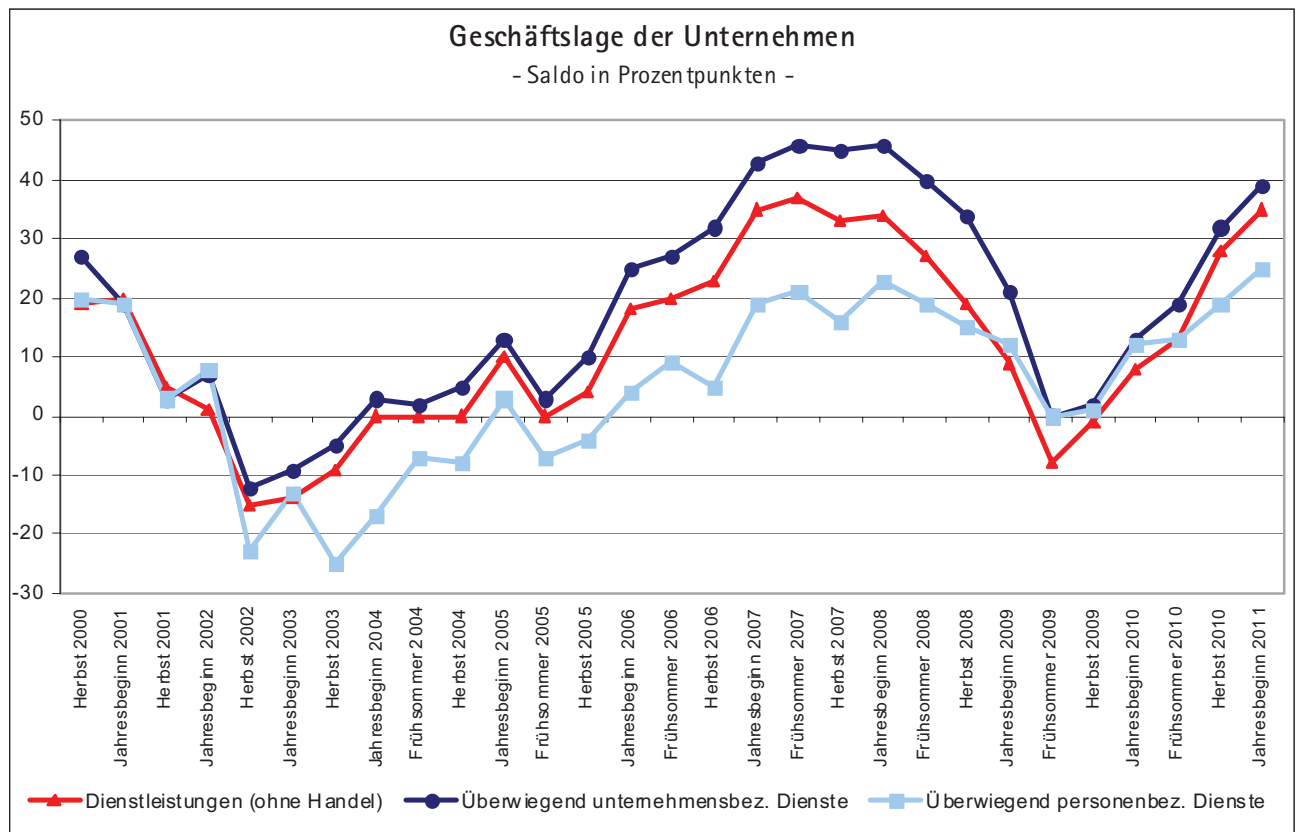
Durchschnitt (22 Punkte) und knüpft allmählich an die Spitzenwerte im Boomjahr 2007 (46 Prozentpunkte) an.

### Kreditwirtschaft Spitzenreiter, Straßengüterverkehr Schlusslicht

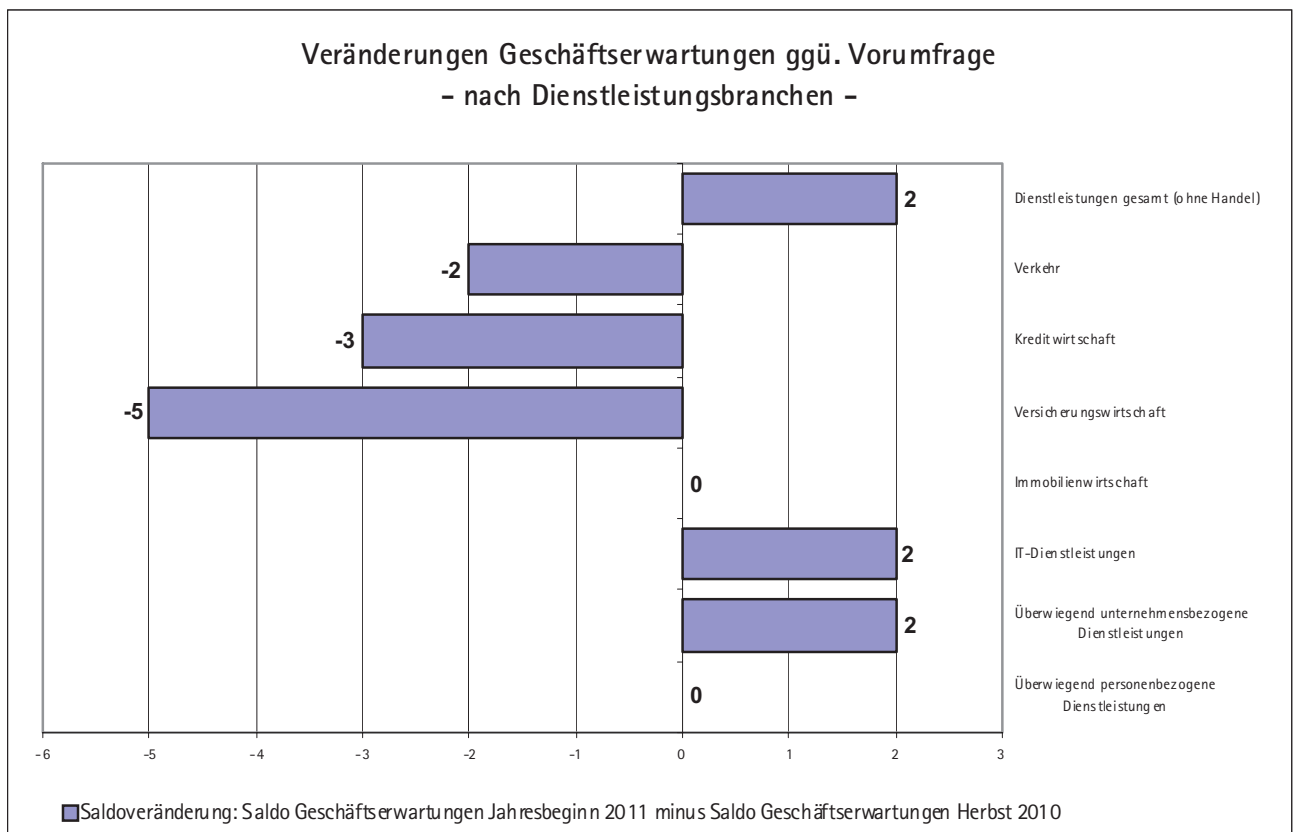
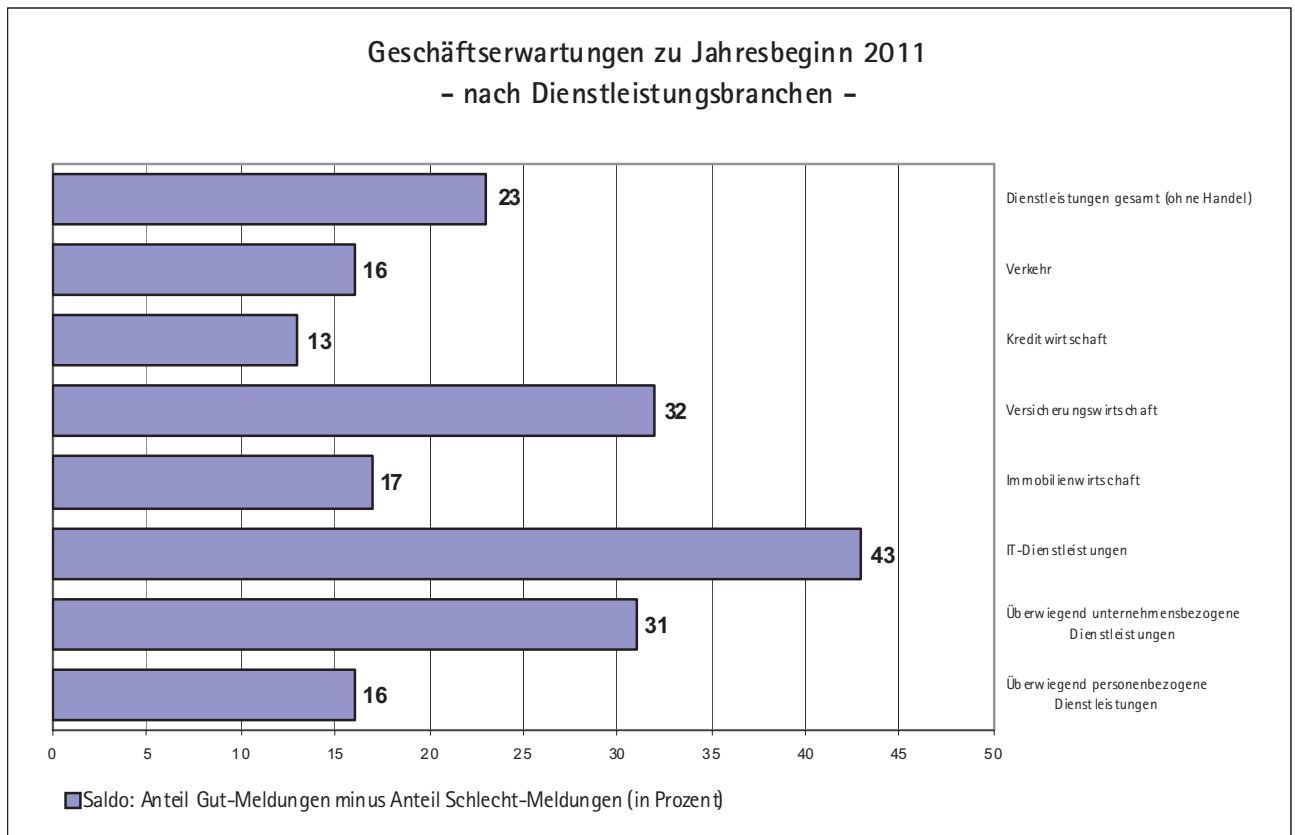
Mit einem Lagesaldo von 60 Prozentpunkten bleibt die Kreditwirtschaft der Spitzenreiter im Service-sektor. Den zweiten Platz in der Dienstleistungskonjunktur belegen nun die Zeitarbeitsagenturen mit 56 Punkten. Die Versicherungen mit einem Saldo von 49 Prozentpunkten sind ebenfalls guter Stimmung. Schlusslicht des Dienstleistungssektors ist der Straßengüterverkehr mit einem Saldo von plus 17 Prozentpunkten.

Geschäftslage der Unternehmen nach Dienstleistungszweigen Prozentzahlen saldiert* Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)				
	Jahresbeginn 2010	Früh-sommer 2010	Herbst 2010	Jahresbeginn 2011
Verkehrsgewerbe	-15	-4	17	24
Kreditwirtschaft	39	41	53	60
Versicherungswirtschaft	38	28	39	49
Immobilienwirtschaft	17	23	34	42
IT-Dienstleistungen	18	26	29	44
Überwiegend unternehmensbez. Dienste	13	19	32	39
Zeitarbeit/Arbeitnehmerüberlassung	-15	8	51	56
Unternehmensberatung und -services	13	21	31	36
Werbung und Marktforschung	8	8	17	27
Sicherheitswirtschaft	16	19	28	36
Überwiegend personenbez. Dienste	12	13	19	25
Gesundheits- und soziale Dienste	35	39	28	36
Freizeitwirtschaft	15	8	10	27
Reisevermittlung	-13	-2	17	22
<b>Dienstleistungen insgesamt</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>35</b>

\* Anteil der Höher-Meldungen minus Anteil der Geringer-Meldungen



## II GESCHÄFTSERWARTUNGEN



## Erwartungen

### Optimismus wie einst 2007

Der Aufschwung der Dienstleistungskonjunktur ist robust. Die Dienstleister vermelden eine weitere Verbesserung ihrer Geschäftsperspektiven. Es ist die fünfte Verbesserung der Geschäftsaussichten in Folge, das spricht für eine neuerliche Erhöhung der Schlagzahl des Sektors. Das Vertrauen in die Erholung zeigt sich auch in den zuletzt gestiegenen Investitions- und Beschäftigungsplänen der Unternehmen. Im Vergleich der Wirtschaftszweige sind die Dienstleister mit einem Erwartungssaldo von plus 23 Prozentpunkten optimistischer als der Handel (plus 19 Prozentpunkte) und die Bauwirtschaft (plus einen Prozentpunkt). Nur das Verarbeitende Gewerbe (plus 32 Prozent) ist noch optimistischer als die Dienstleister. Der Erwartungssaldo der Gesamtwirtschaft liegt zu Jahresbeginn 2011 mit plus 24 Prozentpunkten knapp oberhalb des Sektors.

Zu Jahresbeginn hegt ein Drittel der Dienstleistungsunternehmen optimistische Geschäftserwartungen. Damit gehen noch etwas mehr Serviceunternehmen als im Herbst 2010 (Saldo 21 Punkte) von einer positiven Geschäftsentwicklung aus. Mit schlechteren Geschäften rechnet nunmehr nur noch jedes zehnte Unternehmen – bei der Vorumfrage waren es elf Prozent. Der Anteil der Dienstleister, die eine gleich bleibende Entwicklung erwarten, hat sich zur Vorumfrage verändert: 57 Prozent.

### Insbesondere Unternehmensservices strahlen Optimismus aus

Unternehmensbezogene Dienstleister gehen davon aus, dass ihre Geschäftsentwicklung in diesem Jahr weiter anzieht. Vor allem die Aussicht auf eine weiterhin dynamische Entwicklung der Industrie bietet Anlass zu Optimismus. Mit einem Saldo von plus 31 Prozentpunkten liegen deren Einschätzungen der Geschäftsaussichten deutlich über denen

anderer Wirtschaftszweige. 2011 liegen die Erwartungen der Unternehmensservice schon fast wieder auf dem Niveau des Boomjahres 2007 (Saldo: 37 Prozentpunkte).

### Personendienstleister beliebten auf hohem Niveau

Die Zuversicht der personenbezogenen Dienstleistungsunternehmen bleibt auf dem im Zeitvergleich deutlich überdurchschnittlichem Niveau der Vorumfrage. Ihr Antwortensaldo liegt bei 16 Punkten und ist 14 Prozentpunkte höher als ihr langjähriger Durchschnitt. Etwas zurückhaltender bleibt die Gesundheitswirtschaft (Erwartungssaldo: plus zwölf Punkte; Vorumfrage: Plus zehn Punkte). Vor allem den Fachkräftemangel und einen Anstieg der Arbeitskosten sehen die Unternehmen dieser Branche als Risiko für ihre Geschäfte. Die Freizeitwirtschaft und die Reisevermittler melden merklich verbesserte Geschäftsaussichten.

### Zeitarbeit sehr zuversichtlich, Teile des Verkehrs noch zurückhaltend

Die Zeitarbeitsbranche ist die optimistischste Servicebranche. Ihre Geschäftsentwicklung fällt in konjunkturellen Boomphasen erfahrungsgemäß sehr günstig aus, in schwachen Phasen hingegen besonders schlecht. Der Erwartungssaldo der Zeitarbeitsfirmen steigt um fünf Prozentpunkte auf aktuell plus 47 Prozentpunkte. Die Unternehmen erwarten für 2011 einen weiter steigenden Bedarf an zeitlich flexibel einsetzbaren Arbeitskräften. Allerdings haben sie ebenso wie die Unternehmen im Gesundheits- und Pflegebereich und wie bei den IT-Diensten in besonderem Maße mit Fachkräftemangel zu kämpfen.

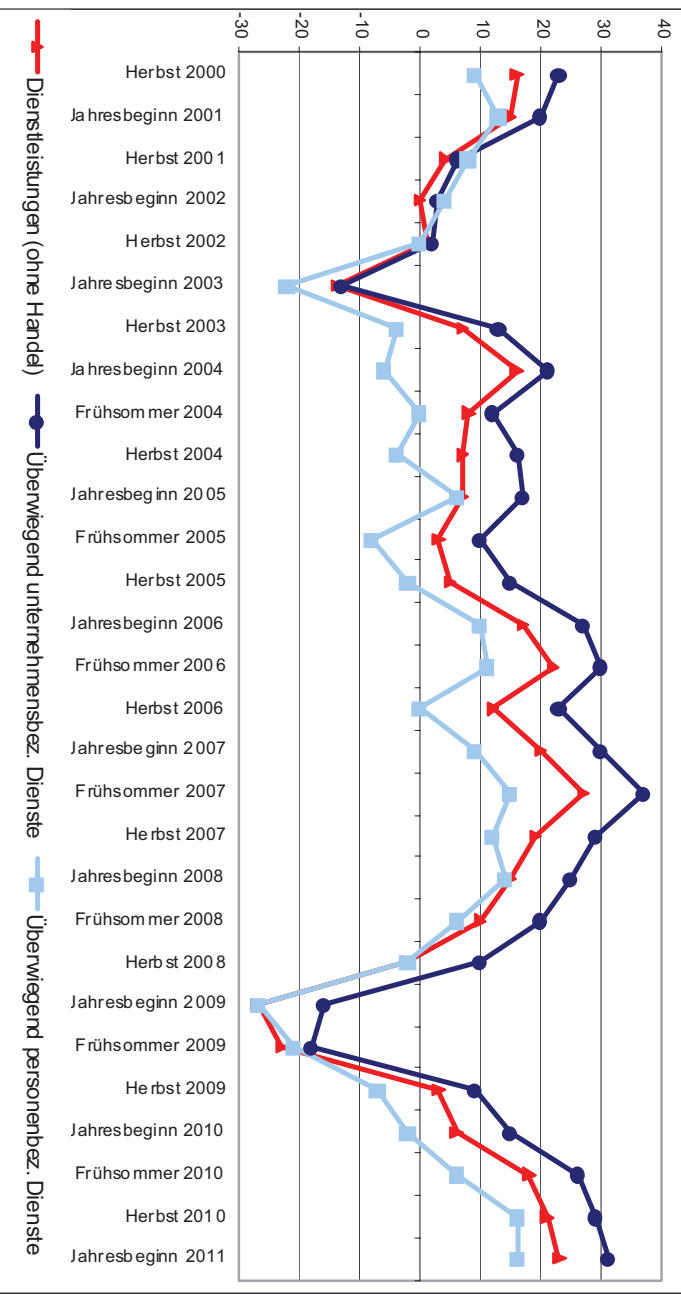
Zurückhaltend sind lediglich noch einige Sparten des Verkehrsgewerbes wie das Taxigewerbe und die Luftfahrt. Auch in diesen Branchen verbessern sich die Erwartungen jedoch deutlich gegenüber der Vorumfrage im Herbst.

Geschäftserwartungen der Unternehmen nach Dienstleistungszweigen Prozentzahlen saldiert* Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)				
	Jahresbeginn 2010	Früh-sommer 2010	Herbst 2010	Jahresbeginn 2011
Verkehrsgewerbe	-3	15	18	16
Kreditwirtschaft	8	20	16	13
Versicherungswirtschaft	18	14	37	32
Immobilienwirtschaft	1	12	17	17
IT-Dienstleistungen	24	37	41	43
Überwiegend unternehmensbez. Dienste	15	26	29	31
Zeitarbeits-/Arbeitnehmerüberlassung	37	52	42	47
Unternehmensberatung und -services	21	24	32	37
Werbung und Marktforschung	14	22	34	34
Sicherheitswirtschaft	0	13	15	16
Überwiegend personenbez. Dienste	-2	6	16	16
Gesundheits- und soziale Dienste	16	13	10	12
Freizeitwirtschaft	-8	16	20	27
Reisevermittlung	-16	-7	21	25
<b>Dienstleistungen insgesamt</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

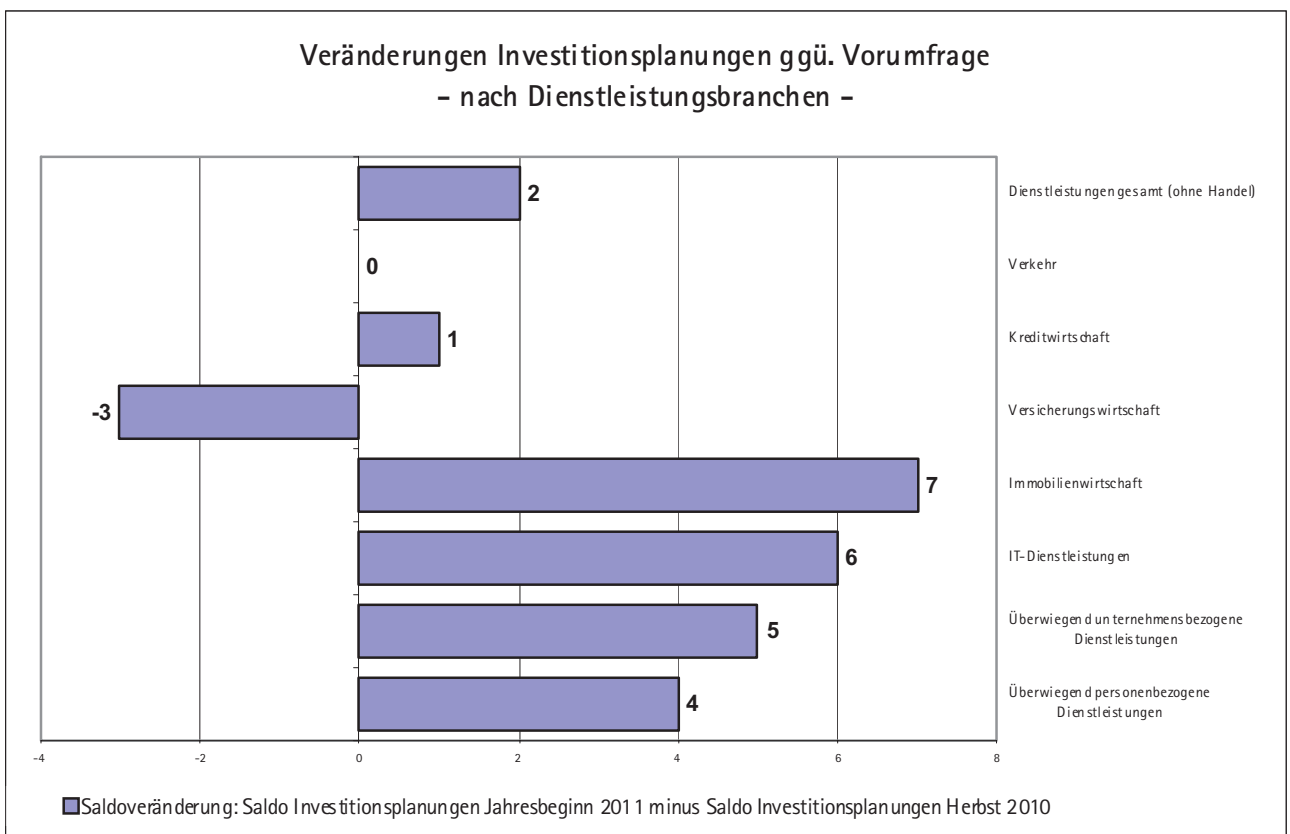
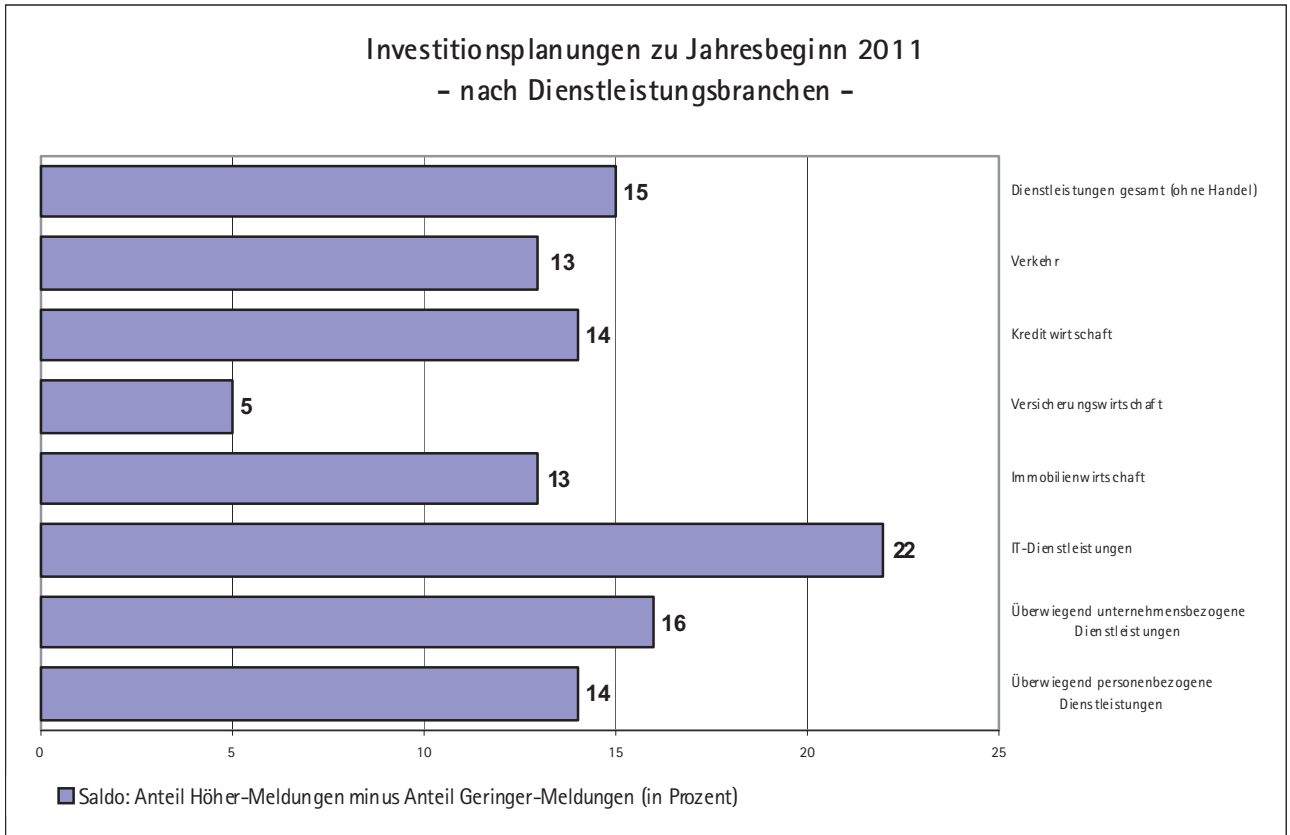
\* Anteil der Höher-Meldungen minus Anteil der Geringer-Meldungen

□

**Geschäftserwartungen der Unternehmen**  
- Saldo in Prozentpunkten -



III INVESTITIONEN



## Investitionen

### Positiver Trend hält an

Die Dienstleistungsunternehmen erhöhen auch zu Jahresbeginn 2011 ihre Investitionsbudgets weiter. Der aktuelle Investitionssaldo von 15 Prozentpunkten bleibt knapp hinter dem der Gesamtwirtschaft mit 17 Prozentpunkten. Zu Jahresbeginn 2010 planen 29 Prozent der Dienstleistungsunternehmen höhere Investitionen – gegenüber der Vorumfrage ist das noch einmal ein Prozentpunkt mehr. Gleichzeitig sinkt der Anteil der Serviceanbieter, die ihren Kapitaleinsatz reduzieren wollen, um einen Prozentpunkt auf 14 Prozent.

Im Vergleich der Wirtschaftszweige liegen die Serviceanbieter auf dem zweiten Platz hinter der Industrie (27 Prozentpunkte). Hinter ihnen rangieren der Handel (12 Prozentpunkte) und die Bauwirtschaft (minus fünf Prozentpunkte).

### Personen- und Unternehmensservices fast gleichauf

Personen- und unternehmensbezogene Dienstleister erhöhen die Investitionspläne für 2011. Ihre Planungssalden liegen aktuell fast gleich auf.

Die personenbezogenen Dienstleister erhöhen ihre Investitionspläne um vier Prozentpunkte gegenüber der Vorumfrage. Mit einem Saldo von 14 Prozentpunkten zeigen sich die unternehmensbezogenen Dienstleister sogar expansiver als im Konjunkturboom 2007. Alle personenbezogenen Servicebranchen erhöhen ihre Investitionspläne. Besonders expansive Investitionspläne haben die Gesundheits- und sozialen Dienste. Mit plus 27 Prozentpunkten überwiegt der Anteil der Unternehmen, die ihre Investitionen aufstocken, deutlich den Anteil der Unternehmen, die geringere Investitionen planen. Innerhalb des Dienstleistungssektors belegen sie mit ihren Investitionsabsichten den zweiten Platz hinter der Zeitarbeit. Auch das Kunst-, Unterhal-

tungs- und Erholungsgewerbe äußert mit 17 Saldo-punkten positive Investitionsabsichten.

Die Investitionsneigung der unternehmensnahen Serviceanbieter erholt sich weiter. Der Investitionssaldo erreicht mit 16 Prozentpunkten fast den Spitzenwert vor der Krise (Frühsommer 2007: 21 Prozentpunkte). Die Erholung der Industrie liefert auch für die Investitionsbereitschaft der unternehmensnahen Serviceanbieter Impulse.

### Wissensintensive Dienstleister besonders expansiv

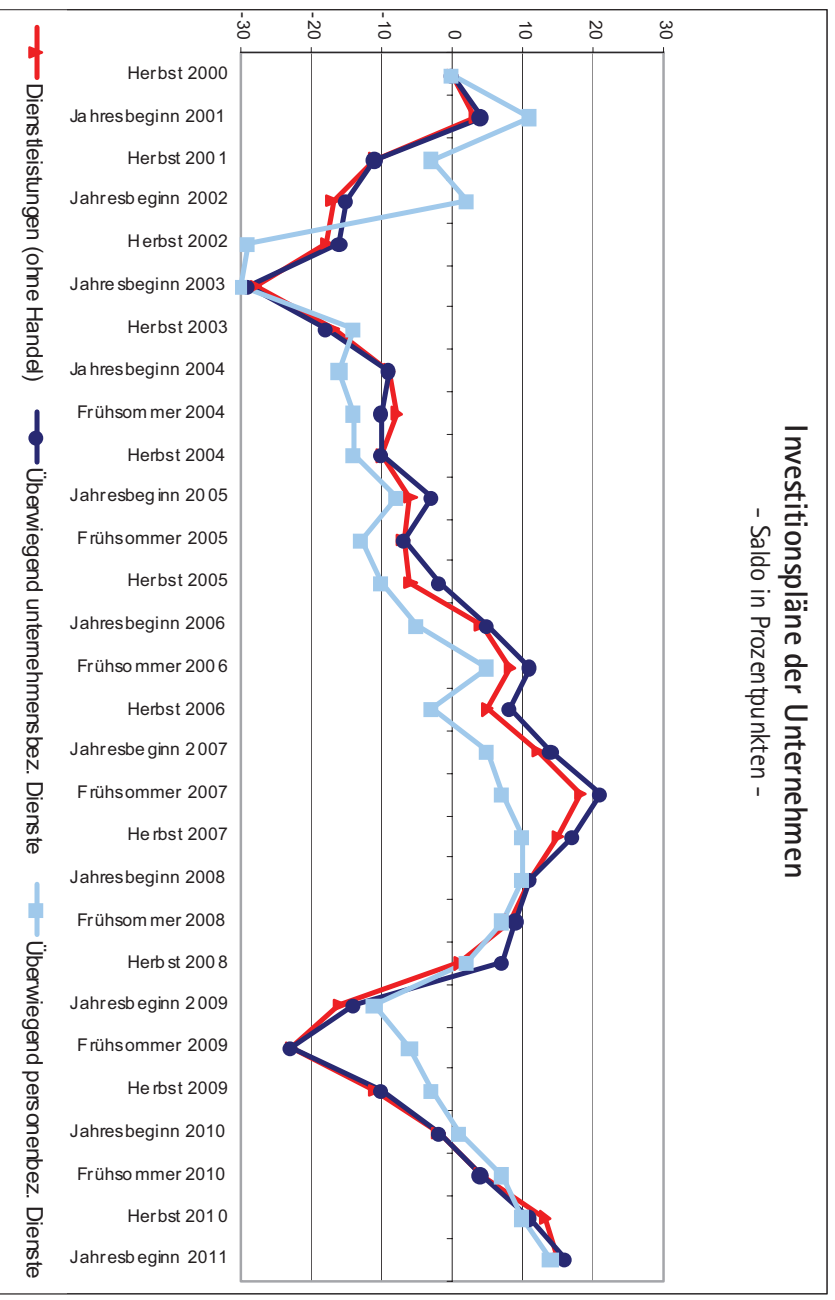
Deutlich ausweiten wollen etliche wissensintensive Dienstleister ihre Investitionen, beispielsweise die Kreditwirtschaft (Saldo: 14 Punkte) und die IT-Services (Saldo: 22 Punkte). Die höchsten Investitionspläne des Dienstleistungssektors weisen die Zeitarbeitsagenturen (Saldo plus 28 Prozentpunkte) auf gefolgt von den Gesundheitsdienstleistern (plus 27 Punkte). Auch die Werbeagenturen (plus 15 Punkte) sowie die Immobilienwirtschaft (plus 13 Punkte) wollen ihre Investitionen ausweiten.

### Schlusslichter: Reisevermittlung, Straßengüterverkehr und Versicherungswirtschaft

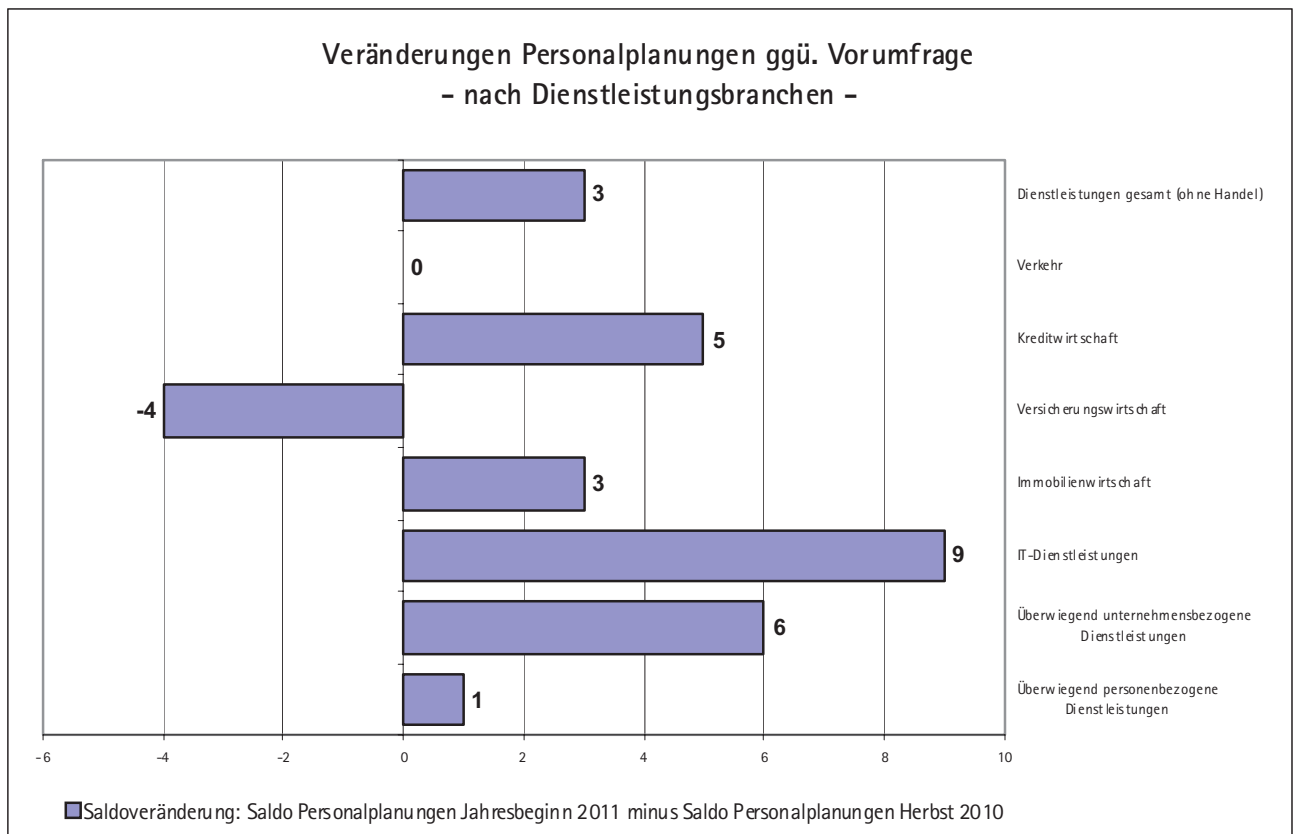
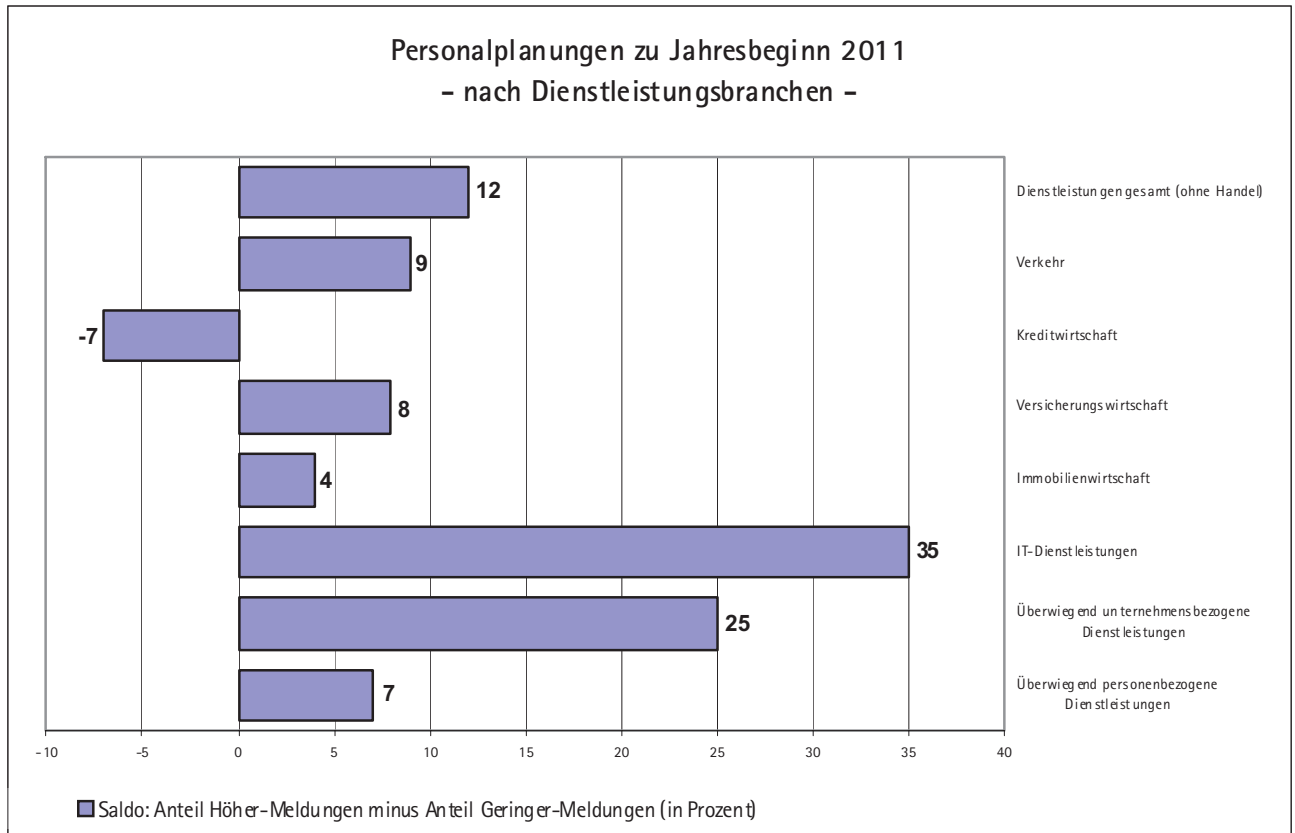
Die Versicherer weisen die zurückhaltendsten Investitionspläne der Dienstleistungsbranche aus. Sie zeigen sich aber ebenfalls noch expansiv (Saldoverschlechterung um drei auf fünf Punkte). Die Investitionsbereitschaft der Reisevermittler kommt nur allmählich in Gang. Ihr Planungssaldo notiert bei plus sieben Prozentpunkten (Vorumfrage: plus fünf Punkte). Der Straßengüterverkehr (Saldo unverändert bei plus acht Prozentpunkten) ist ähnlich vorsichtig. Als Risiko für ihre wirtschaftliche Entwicklung sehen 76 Prozent der Straßengüterverkehrs-betriebe steigende Energie- und Kraftstoffpreise an. Mit plus fünf Prozentpunkten weisen die Versicherer die schlechtesten Investitionspläne der Dienstleistungsbranche aus, zeigen sich aber ebenfalls expansiv.

Investitionspläne der Unternehmen nach Dienstleistungszweigen Prozentzahlen saldiert*				
Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)	Jahresbeginn 2010	Früh-sommer 2010	Herbst 2010	Jahresbeginn 2011
Verkehrsgewerbe	-16	-2	13	13
Kreditwirtschaft	12	13	13	14
Versicherungswirtschaft	9	7	8	5
Immobilienwirtschaft	1	14	6	13
IT-Dienstleistungen	5	10	16	22
Überwiegend unternehmensbez. Dienstleistungen	-2	4	11	16
Zeitarbeits-/Unternehmensberatung und -services	2	10	34	28
Unternehmensberatung und -services	-1	3	8	16
Werbung und Marktforschung	-10	-2	9	15
Sicherheitswirtschaft	-5	16	1	20
Überwiegend personenbez. Dienste	1	7	10	14
Gesundheits- und soziale Dienste	25	35	15	27
Freizeitwirtschaft	-1	7	17	17
Reisevermittlung	-20	-15	5	7
<b>Dienstleistungen insgesamt</b>	<b>-2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

\* Anteil der Höher-Meldungen minus Anteil der Geringer-Meldungen



IV BESCHÄFTIGUNG



## Beschäftigung

### Dienstleister stellen ein

Die Beschäftigungsabsichten der Serviceunternehmen verbessern sich gegenüber der Vorumfrage erneut spürbar. Die Beschäftigungspläne der Unternehmen steigen zum dritten Mal in Folge merklich, und zwar auf einen Saldo von aktuell zwölf Prozentpunkten. Zunehmender Fachkräftemangel macht die Besetzung freier Stellen in einigen Dienstleistungsbranchen jedoch schwierig. Als besonderes Risiko wird das von den Gesundheits- und Pflegedienstleistern, den IT-Diensten, der Sicherheitswirtschaft, den Fuhrbetrieben und den Zeitarbeitsvermittlern gesehen.

Die meisten Dienstleister – 68 Prozent – wollen ihr Beschäftigungsniveau im Jahr 2011 konstant halten. 22 Prozent planen zusätzliche Arbeitskräfte einzustellen, zehn Prozent beabsichtigen Personal abzubauen. Mit einem Saldo der Beschäftigungspläne von plus zwölf Prozentpunkten ist der Servicektor mit denen der Gesamtwirtschaft gleichauf. Im Sektorenvergleich liegen die Dienstleister auf dem zweiten Platz hinter der Industrie (plus 16 Prozentpunkte), aber deutlich vor der Bauwirtschaft (minus zwei Prozentpunkte) und dem Handel (plus neun Prozentpunkte).

### Zeitarbeit und IT-Dienste Spitze – Unternehmensservices schaffen Jobs...

Der Abstand der Beschäftigungspläne der unternehmensnahen Serviceanbieter im Vergleich zu den Personendienstleistern wächst wieder. Der Saldo der unternehmensnahen Services liegt mit 25 Prozentpunkten merklich vor dem der personennahen Dienstleistern mit sieben Punkten. Im Vergleich zur Herbstumfrage 2010 wollen die unternehmensnahen Dienstleister ihre Beschäftigungspläne sogar noch stärker ausdehnen (um sechs Punkte) als die Personendienstleister (um einen Punkt). Rückenwind erhalten die unternehmensnahen Dienstleister vor allem von den guten

Perspektiven des Verarbeitenden Gewerbes. Insbesondere die Zeitarbeitsbranche (plus 59 Punkte), die IT-Dienste (plus 35 Punkte) und die Sicherheitswirtschaft (plus 27 Punkte) wollen kräftig einstellen.

### ...personenbezogene Dienstleister ebenfalls

Personennahe Dienste wie die Reisevermittlungen (plus sechs Punkte) sowie die Branche Kunst, Unterhaltungs- und Erholungsgewerbe (plus sieben Punkte) sind deutlich zurückhaltender bei der Beschäftigungsplanung. Ausnahme sind die Gesundheits- und sozialen Dienste. Sie weisen einen überdurchschnittlichen Beschäftigungssaldo (plus 19 Prozentpunkte) im Dienstleistungssektor aus. Allerdings sehen bereits 65 Prozent der Gesundheitsdienstleister Fachkräftemangel als ein Risiko für ihre weitere wirtschaftliche Entwicklung in diesem Jahr an. Zum Vergleich: In der Dienstleistungsbranche sehen insgesamt 33 Prozent dieses Risiko, in der Gesamtwirtschaft sind es 30 Prozent.

### Klassische Mittelständler stellen ein

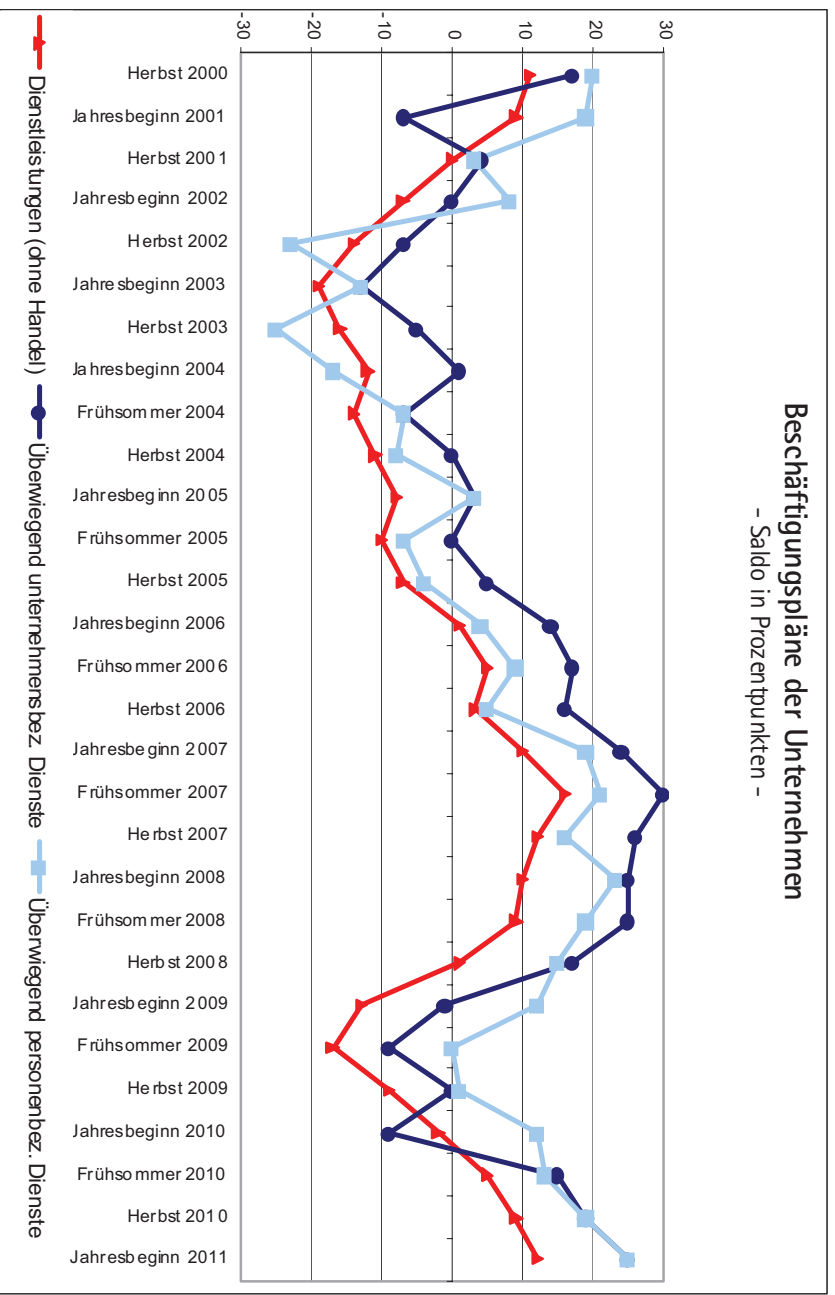
Die besten Einstellungsabsichten weisen mittelständische Serviceanbieter mit 20 bis 199 Mitarbeiter aus. Mit einem Beschäftigungssaldo von 19 Prozentpunkten liegen sie fühlbar über dem Durchschnitt. 28 Prozent dieser Größenklasse planen eine Aufstockung ihrer Belegschaft, neun Prozent wollen Personal reduzieren. Die Serviceunternehmen der anderen Größenklassen haben nicht ganz so expansive Beschäftigungspläne: Saldo neun Prozentpunkte.

Beschäftigungspläne der Unternehmen nach Größenklassen Prozentzahlen saldiert*				
Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)				
Beschäftigt	Jahres- beginn 2010	Früh- sommer 2010	Herbst 2010	Jahres- beginn 2011
1-19	-1	3	7	9
20 - 199	0	10	16	19
200 - 999	-6	4	10	9
über 1.000	-7	0	-1	9
insgesamt	-2	5	9	12

\* Anteil der Höher-Meldungen minus Anteil der Geringer-Meldungen

Beschäftigungspläne der Unternehmen nach Dienstleistungszweigen Prozentzahlen saldiert*				
Dienstleistungen insgesamt (ohne Handel)				
	Jahres- beginn 2010	Früh- sommer 2010	Herbst 2010	Jahres- beginn 2011
Verkehrsgewerbe	-14	1	9	9
Kraftwirtschaft	-16	-13	-12	-7
Versicherungs- wirtschaft	7	4	12	8
Immobilienwirtschaft	-5	-2	1	4
IT-Dienstleistungen	16	27	26	35
Überwiegend unter- nehmensbez. Dienste Zeitarbeit/Arbeit- nehmerüberlassung	9	15	19	25
Unternehmensbera- tung und -services	9	10	19	25
Werbung und Marktforschung	0	4	15	17
Sicherheitswirtschaft	10	8	13	27
Überwiegend personenbez. Dienste	0	4	6	7
Gesundheits- und soziale Dienste	27	22	17	19
Freizeitwirtschaft	-10	4	9	7
Reisevermittlung	-11	-2	0	6
<b>Dienstleistungen insgesamt</b>	<b>-2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

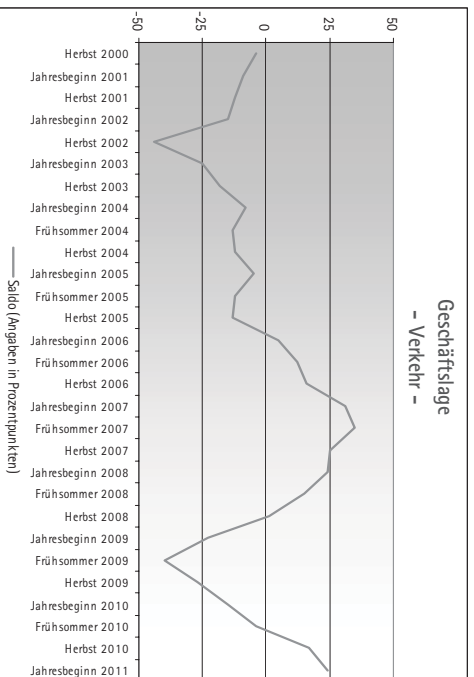
\* Anteil der Höher-Meldungen minus Anteil der Geringer-Meldungen



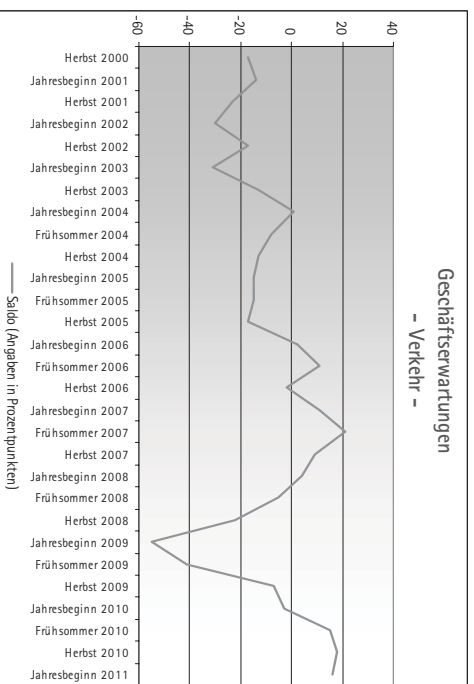
## V ERGEBNISSE DER DIENSTLEISTUNGSBRANCHEN

### 1. Verkehr

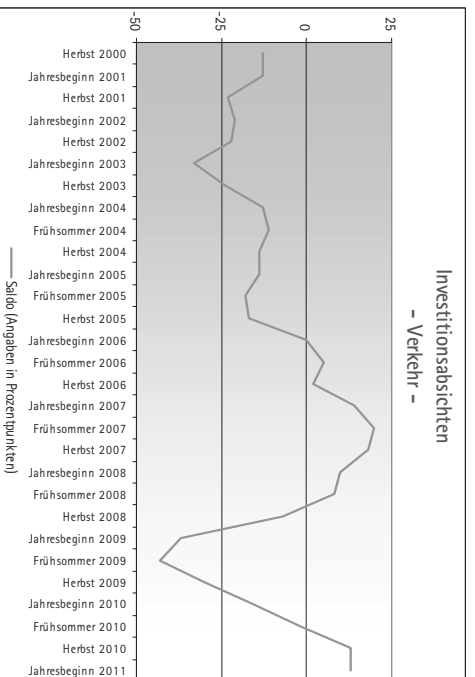
#### Geschäftslage



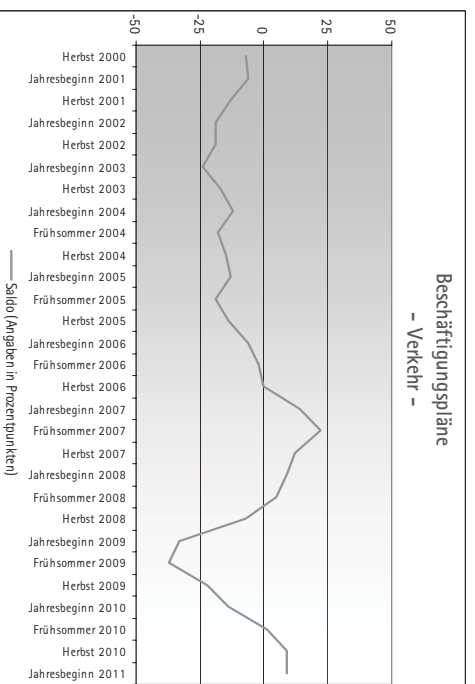
#### Geschäftserwartungen



#### Investitionen



#### Beschäftigung



## Verkehr

### Geschäftslage noch nicht vollends erholt

Die Verkehrsbetriebe bilden mit ihren Geschäftslageeinschätzungen das Schlusslicht des Dienstleistungssektors. Allerdings sind die Fuhrbetriebe deutlich besserer Stimmung als noch im vergangenen Herbst oder zum Jahresbeginn 2010. Synchron zur Entwicklung ihres größten Kunden, der Industrie, hellt sich die Geschäftslage spürbar auf. Mit einem Saldo von plus 24 Prozentpunkten liegen die Verkehrsunternehmen weit über ihrem langjährigen Mittel in Höhe von plus einem Prozentpunkt. Im Jahresvergleich steigt der Geschäftslagesaldo um 39 Prozentpunkte. 35 Prozent der Betriebe halten ihre Geschäftslage für „gut“ – nach 29 Prozent im Herbst 2010 und 15 Prozent vor einem Jahr. Dagegen schätzen elf Prozent der Unternehmen ihre Situation als „schlecht“ ein – nach zwölf Prozent bei der Vorumfrage und 30 Prozent vor einem Jahr.

### Ausblick: deutlich zuversichtlicher

Die Zuversicht im Verkehrsgewerbe wächst und nähert sich langsam ihrem höchsten Wert im Jahr 2007 an (Saldo damals 21 Prozentpunkte). Aktuell liegt der Erwartungssaldo bei 16 Prozentpunkten. Die Unternehmen rechnen mit steigenden Auftragszahlen aus der Industrie. Rund ein Viertel der Verkehrsunternehmen (27 Prozent) geht aktuell von einer Verbesserung ihrer Geschäfte aus. Lediglich elf Prozent blicken pessimistisch in die Zukunft.

### Investitionsbereitschaft stabil und positiv

Von der Verkehrswirtschaft werden im Jahr 2011 Investitionsimpulse ausgehen. Die Investitionspläne der Betriebe notieren per Saldo weiterhin im positiven Bereich: plus 13 Prozentpunkte, wie schon bei der Herbstumfrage 2010. Binnen Jahresfrist verbessert sich die Investitionsbereitschaft der

Verkehrsunternehmen um 29 Prozentpunkte (Saldo zu Jahresbeginn 2010: minus 16 Punkte)

Mit ihren Investitionsplänen liegt die Verkehrswirtschaft nun deutlich über ihrem langjährigen Durchschnitt in Höhe von minus sechs Prozentpunkten und weist auch zur Gesamtwirtschaft (plus 15 Punkte) nur noch einen kleinen Rückstand auf. 29 Prozent der Firmen planen höhere Investitionen, im Herbst 2010 waren es 28 Prozent und 17 Prozent vor einem Jahr. Dagegen beabsichtigen ein Sechstel der Verkehrsbetriebe ihr Investitionsvolumen zu senken, nach zwölf Prozent bei der Vorumfrage und 24 Prozent binnen Jahresfrist.

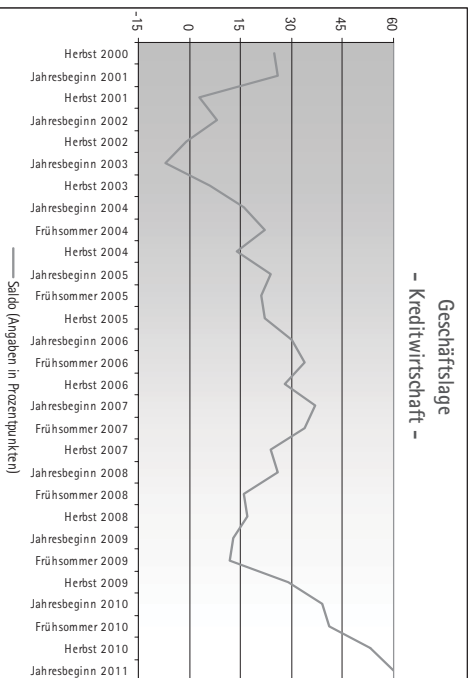
### Personalpläne im unteren Mittelfeld

In diesem Jahr sind positive Beschäftigungsimpulse aus dem Verkehrsgewerbe zu erwarten. Mit neun Prozentpunkten liegt der Planungssaldo genau auf dem Niveau der Herbstumfrage 2010. Das ist der beste Wert seit dem Jahr 2008. Vom langfristigen Mittel – minus sechs Prozentpunkte – liegen die aktuellen Beschäftigungspläne der Verkehrswirtschaft sehr deutlich entfernt und schließen langsam zur Gesamtheit des Servicesektors auf (derzeit plus zwölf Prozentpunkte). Als ein besonderes Risiko für ihre Geschäfte sehen 70 Prozent der Betriebe des Verkehrssektors die zuletzt deutlich gestiegenen Energie- und Rohstoffpreise an, gefolgt von den Arbeitskosten, die 41 Prozent als ein Risiko einschätzen.

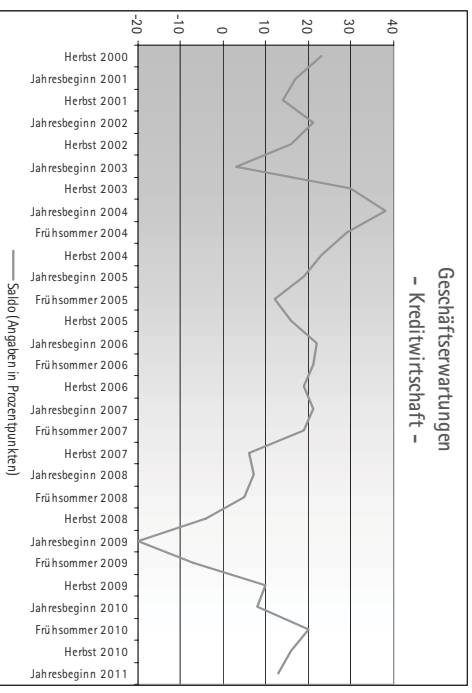
Im Verkehrssektor will ein Fünftel der Unternehmen einzustellen (19 Prozent; Vorumfrage: 20 Prozent). Hingegen beabsichtigen zehn Prozent den Mitarbeiterstamm zu reduzieren, im Herbst 2010 waren es 11 Prozent der Unternehmen. Die Belegschaft unverändert zu halten planen aktuell 71 Prozent der Betriebe.

## 2. Kreditwirtschaft

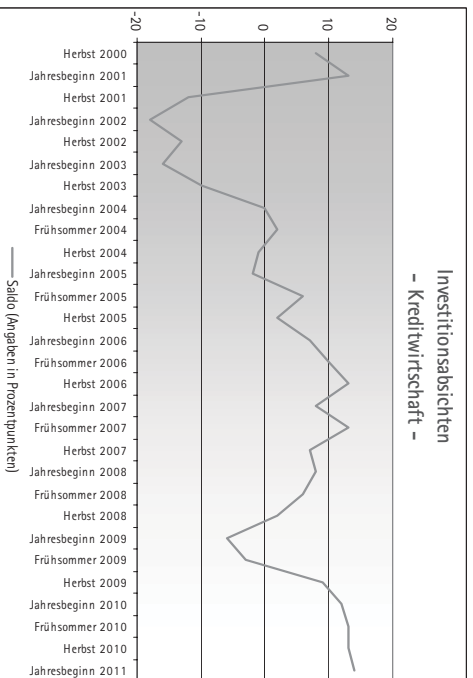
### Geschäftslage



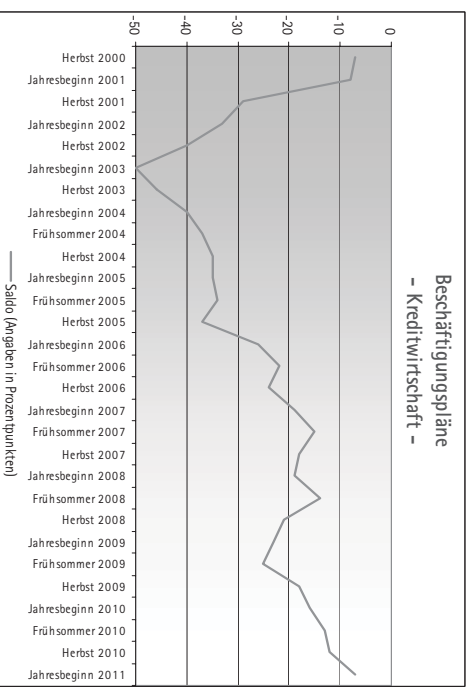
### Geschäftserwartungen



### Investitionen



### Beschäftigung



## Kreditwirtschaft

### Beste Geschäftslage im Dienstleistungssektor

Die Stimmung in der Kreditwirtschaft ist hervorragend – die beste im gesamten Dienstleistungssektor. Die Ursachen liegen u. a. im günstigen Zinsniveau, der merklich aufgehellten Lage der Gesamtwirtschaft und den zuletzt haussierenden Finanzmärkten.

Der Lagesaldo notiert aktuell bei plus 60 Prozentpunkten. 60 Prozent der Finanzinstitute beurteilen ihre Geschäftssituation positiv, im vergangenen Herbst waren es 53 Prozent der Unternehmen und vor einem Jahr 41 Prozent. Aktuell beurteilt – wie bereits im Herbst – kein Institut die Geschäftslage als „schlecht“, vor einem Jahr waren es zwei Prozent.

### Geschäftsaussichten etwas eingetrübt

Die Geschäftserwartungen der Kreditwirtschaft für die nächsten Monate sind positiv, aber nicht mehr so optimistisch wie im Herbst 2010 oder im Frühsommer 2010. 23 Prozent der Kreditinstitute erwarten bessere Geschäfte für 2011, dagegen sieht ein Zehntel die wirtschaftliche Zukunft pessimistisch. Der überwiegende Teil der Unternehmen äußert gleich bleibende Geschäftserwartungen (67 Prozent). Der Erwartungssaldo steigt seit Jahresbeginn 2010 um sieben auf aktuell plus 13 Prozentpunkte. Er liegt leicht unter dem langjährigen Durchschnitt der Branche von plus 14 Prozentpunkten.

### Beste Investitionspläne seit 2000

Die Investitionsneigung der Kreditinstitute stagniert auf hohem Niveau. Der Saldo steigt gegenüber der Vorumfrage um einen Prozentpunkt auf aktuell plus 14 Prozentpunkte. Seit 2000 haben die Banken nie eine höhere Investitionsbereitschaft ausgewiesen. Die Investitionspläne liegen nahe denen des Dienstleistungssektors (15 Prozentpunkte).

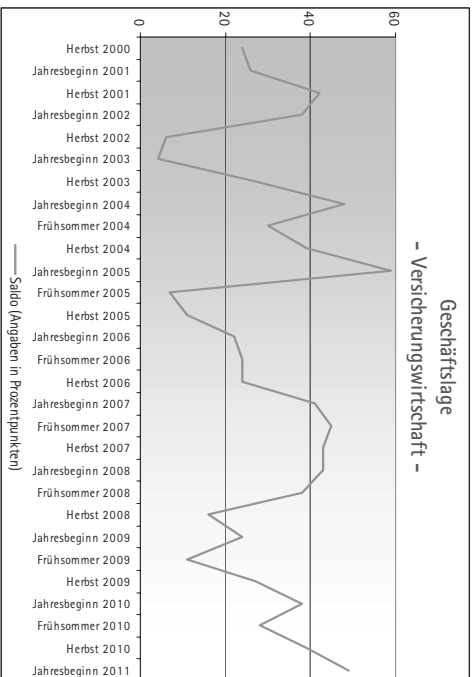
Derzeit beabsichtigt ein Viertel der Unternehmen, seine Investitionsbudgets in den nächsten Monaten auszuweiten – nach jeweils 24 Prozent im Herbst und vor einem Jahr. Elf Prozent der Institute äußern derzeit restriktive Investitionsabsichten. Bei der Vorumfrage taten das 13 Prozent der Unternehmen.

### Beschäftigungspläne: Kellertreppe aufwärts

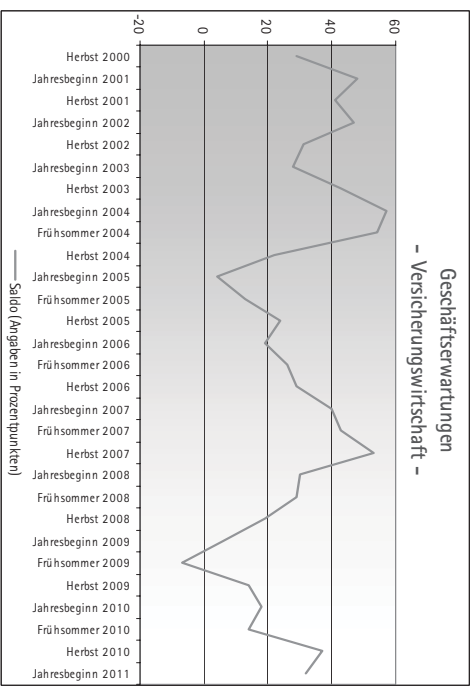
Die Kreditinstitute weisen expansive, wenn auch die schlechtesten Beschäftigungspläne der Dienstleistungsbranche aus. Immerhin haben sich die Beschäftigungspläne der Kreditinstitute seit Frühsommer 2009 verbessert. Der Anteil der Unternehmen, die ihren Mitarbeiterstamm zu reduzieren beabsichtigen (17 Prozent), überwiegt den Anteil der Unternehmen, die 2010 Personal aufstocken will (zehn Prozent), immer noch merklich. Allerdings beabsichtigen 73 Prozent der Kreditinstitute den Personalstock in den nächsten zwölf Monaten unverändert zu lassen. Die Einstellungspläne der Kreditinstitute liegen klar – 17 Prozentpunkte – über ihrem langjährigen Durchschnitt von minus 24 Prozentpunkten.

### 3. Versicherungswirtschaft

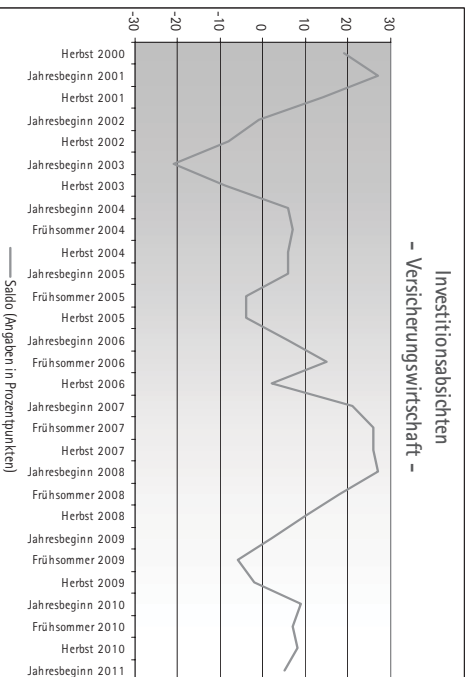
#### Geschäftslage



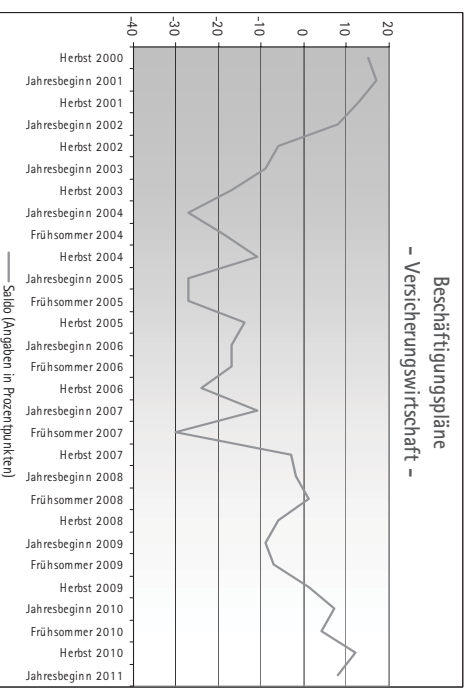
#### Geschäftserwartungen



#### Investitionen



#### Beschäftigung



## Versicherungswirtschaft

### Beste Geschäftslage seit sechs Jahren

Bedeutend besser als die Gesamtheit des Dienstleistungssektors schätzen die Versicherer ihre Geschäftslage ein. Im Vergleich zum Herbst 2010 hat sich die Einschätzung der Geschäftslage der Unternehmen um weitere zehn Prozentpunkte verbessert (neuer Lagesaldo: plus 49 Prozentpunkte). Binnen Jahresfrist beträgt die Steigerung sogar 11 Prozentpunkte. Die Nachfrage nach privaten Vorsorge- und Versicherungsprodukten hält nach wie vor an. Auch die zuletzt gestiegene Nachfrage aus der Industrie und das stark anziehende Exportgeschäft beschert den Versicherungsunternehmen gute Geschäfte.

Die Hälfte der Unternehmen halten ihre Geschäftssituation für „gut“, im Gegensatz zu 42 Prozent im Herbst 2010 und 41 Prozent vor einem Jahr. Lediglich ein Prozent ist mit der derzeitigen Geschäftssituation unzufrieden, gegenüber drei Prozent bei der Vorumfrage und vor einem Jahr.

### Versicherer etwas weniger optimistisch als im Herbst 2010

Die verbesserte Industriekonjunktur die insbesondere den Warentransportsektor betreffen, sowie die Erwartung, dass die Nachfrage privater Zusatzversicherungen – auch zur Altersvorsorge – weiter zunehmen dürfte, lassen die Institute optimistisch in die nächsten Monate blicken. Die Versicherungsbranche liegt mit ihren Erwartungen für die kommenden Monate in der Spitzengruppe des Dienstleistungssektors. Die Erwartungen der Versicherer sinken ausgehend von einem hohen Niveau um fünf Prozentpunkte gegenüber der Vorumfrage. Der aktuelle Erwartungssaldo notiert mit plus 32 Prozentpunkten immer noch auf hohem Niveau – und fünf Prozentpunkte über seinem langjährigen Durchschnitt von 27 Prozentpunkten. Vor einem Jahr lag der Saldo bei 18 Prozentpunkte. 34 Prozent der Unternehmen sind überzeugt, dass sich

die Geschäfte im nächsten Jahr besser entwickeln werden. Der Anteil der Pessimisten liegt nur bei zwei Prozent. 64 Prozent der Versicherungsinstitute rechnet mit einer unveränderten geschäftlichen Entwicklung.

Allerdings nehmen 67 Prozent der Institute die wirtschaftspolitischen Rahmenbedingungen als ein Risiko für ihre Geschäftsentwicklung der kommenden Monate.

### Investitionsabsichten leicht gesunken

Von den Versicherungsunternehmen dürften in diesem Jahr leichte Investitionsimpulse ausgehen. Schwerpunkte der Investitionen dürften im Ausbau und in der Anpassung der EDV-Systeme an neue Regelungen und Anforderungen sowie Innovationen im Versicherungsmarkt, wie z. B. neue Versicherungspakete und neue Versicherungsleistungen, sein.

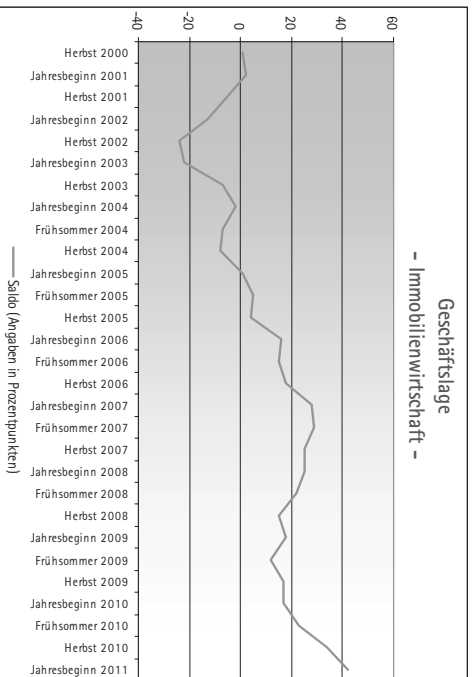
Derzeit beabsichtigen zwölf Prozent der Unternehmen, ihr Investitionsbudget zu erhöhen, in der Vorumfrage waren es 18 Prozent. 81 Prozent beklagen keine Änderungen der Investitionsabsichten. Sieben Prozent fahren ihre Investitionen zurück. Der Planungssaldo liegt bei plus fünf Prozentpunkten und verschlechtert sich um drei Prozentpunkte gegenüber der Herbstumfrage.

### Beschäftigungspläne: mehr Jobs

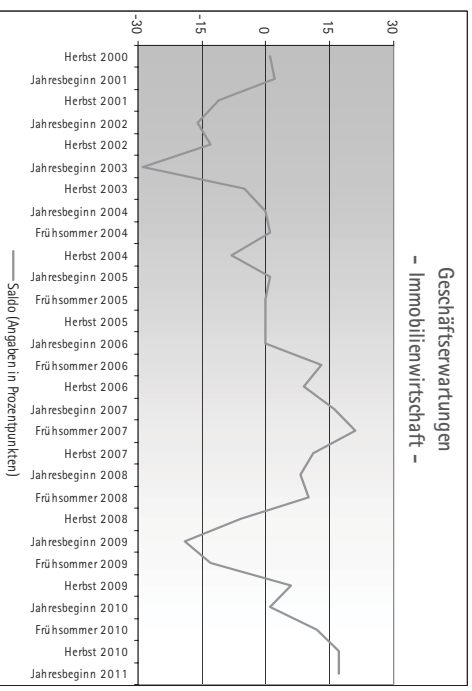
Die Versicherungsbranche will 2011 spürbar Beschäftigung aufbauen. Die guten Geschäftserwartungen schlagen sich in den Beschäftigungsabsichten der Versicherungswirtschaft nieder. Der Antwortsaldo der Branche liegt weiter im grünen Bereich (plus acht Prozentpunkte). Bemerkenswert ist der deutliche Abstand der aktuellen Beschäftigungspläne des Versicherungsgewerbes im Vergleich mit seinem langjährigen Durchschnitt (minus zehn Prozentpunkte). Der Anteil der Unternehmen, der Personalaufbau beabsichtigt (23 Prozent), überschreitet den Anteil der Unternehmen, die im nächsten Jahr Personalabbau planen (15 Prozent), klar.

## 4. Immobilienwirtschaft

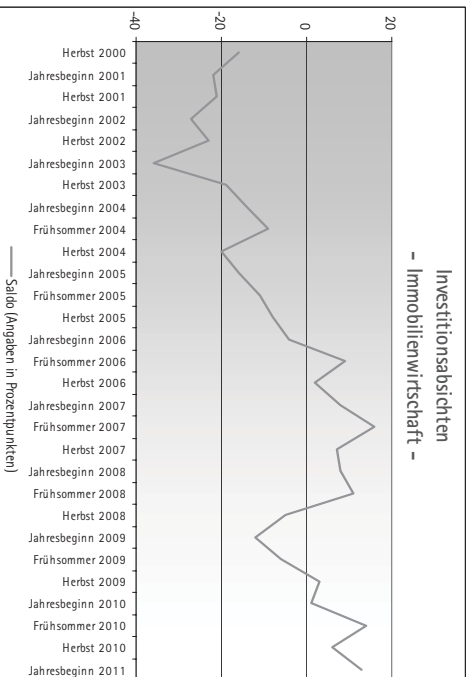
### Geschäftslage



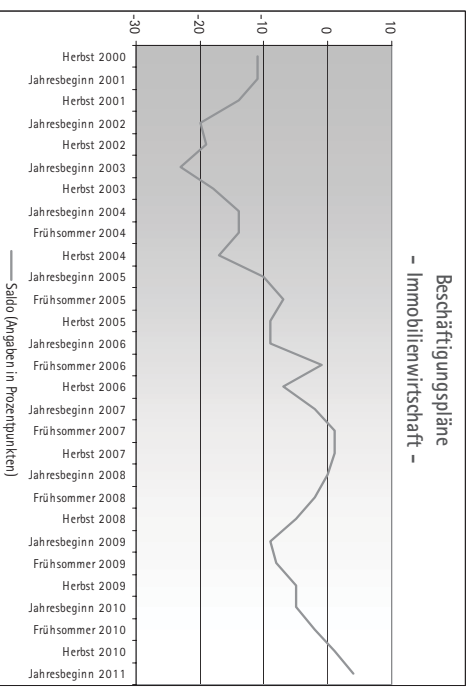
### Geschäftserwartungen



### Investitionen



### Beschäftigung



## Immobilienwirtschaft

### Beste Geschäftslage seit zehn Jahren

Die Immobilienbranche in Deutschland ist bester Stimmung. Die Unternehmen weisen die beste Geschäftslage seit zehn Jahren aus. Die Hälfte der befragten Unternehmen beurteilt ihre Lage als „gut“, lediglich sieben Prozent bekunden eine schlechte Geschäftslage. Der Lagesaldo notiert bei 42 Prozentpunkten und hat sich in den vergangenen sechs Monaten um acht Prozentpunkte verbessert – binnen Jahresfrist sogar um 25 Punkte. Die Unternehmen liegen weit über dem langjährigen Durchschnitt ihres Geschäftslagesaldos (15 Prozentpunkte) und über dem gesamten Service-sektor (ebenfalls 15 Prozentpunkte).

### Geschäftserwartungen unverändert gut

Der Erwartungssaldo der Branche bleibt zur Herbstumfrage 2010 mit 17 Prozentpunkten unverändert. Der Anteil der Optimisten übertrifft den der Pessimisten deutlich: 26 Prozent der Unternehmen erwarten zu Jahresbeginn 2011 bessere Geschäfte in den kommenden Monaten (Vorumfrage ebenfalls 26 Prozent; Vorjahr 19 Prozent). Mit schlechteren Geschäften rechnet nunmehr ein Anteil von neun Prozent der Unternehmen, nach einem Anteil von ebenfalls neun Prozent im vergangenen Herbst und 18 Prozent vor einem Jahr. Ein Grund für die positiven Aussichten ist die Erwartung der Unternehmen, dass die Mieten 2011 in Deutschland flächendeckend weiter steigen werden, dass Preise für Wohneigentum in Metropolen und Großstädten zulegen und in kleineren Städten stabil bis leicht steigend sein werden. Insgesamt rechnen die Immobilienunternehmen mit einem Anstieg der Transaktionen auf dem Immobilienmarkt.

### Investitionen: stabil

Die Investitionspläne der traditionell investitionsstarken Immobilienwirtschaft bleiben expansiv. Im

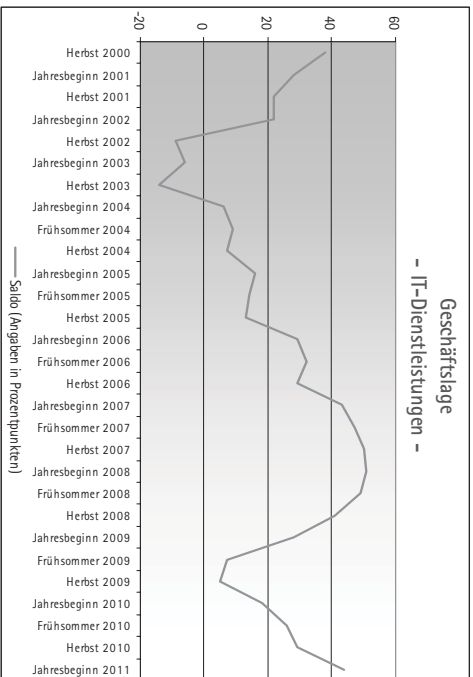
Jahresverlauf sind durchaus Investitionsimpulse aus dem Immobiliensektor zu erwarten. Gegenüber der Vorumfrage verbessert sich der Saldo um sieben Prozentpunkte – neuer Planungssaldo: plus 13 Prozentpunkt. Binnen Jahresfrist klettert er um zwölf Prozentpunkte. Damit liegt die Immobilienbranche um 14 Prozentpunkte über ihrem langjährigen Planungssaldo von minus einem Prozentpunkte. 27 Prozent der Betriebe haben Aufstockungsabsichten, bloß 14 Prozent bekunden rückläufige Investitionspläne.

### Beschäftigung leicht belebt

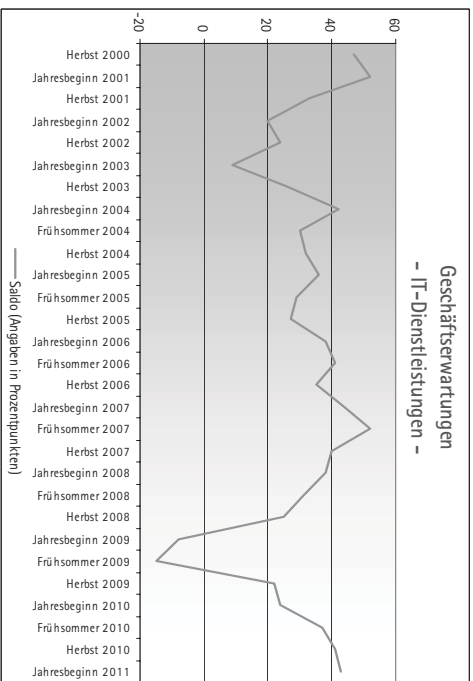
Die Beschäftigungspläne in der Immobilienwirtschaft haben sich in den vergangenen Jahren langsam die Kellertreppe hochgearbeitet. Im Jahr 2011 werden mehr Jobs in der Branche aufgebaut als abgebaut. Die Betriebe bekunden erstmals seit der Krise einen deutlich positiven Personalsaldo. Zu Jahresbeginn beabsichtigen 14 Prozent der Immobilienunternehmen ihren Personalstamm aufzubauen, während immer noch ein Zehntel restriktive Mitarbeiterpläne äußert. Die Branche liegt nunmehr neun Punkte über ihrem langjährigen Durchschnitt (minus sechs Prozentpunkte). Im Vergleich zum gesamten Dienstleistungssektor (plus zwölf Punkte) schneidet die Immobilienwirtschaft jedoch nicht ganz so gut ab.

## 5. IT-Dienstleistungen

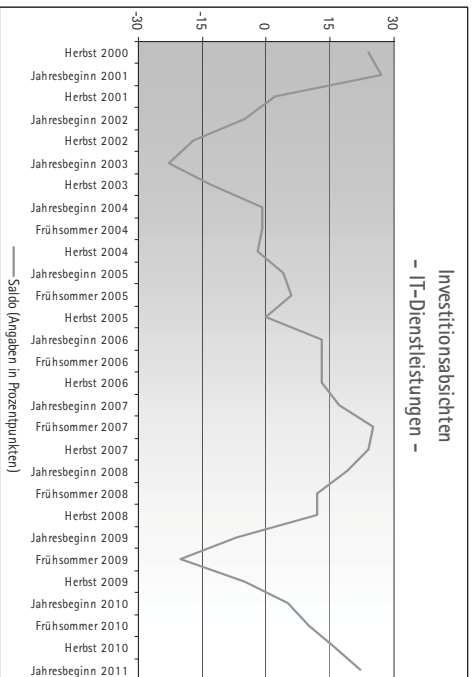
### Geschäftslage



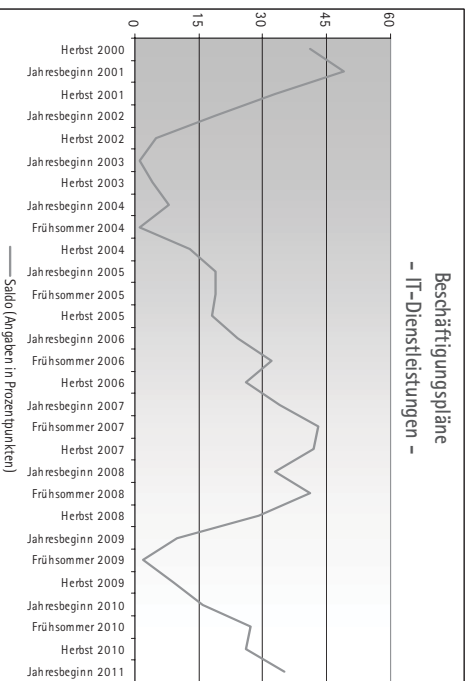
### Geschäftserwartungen



### Investitionen



### Beschäftigung



## IT-Dienstleistungen

### Stimmung fast so gut wie 2007

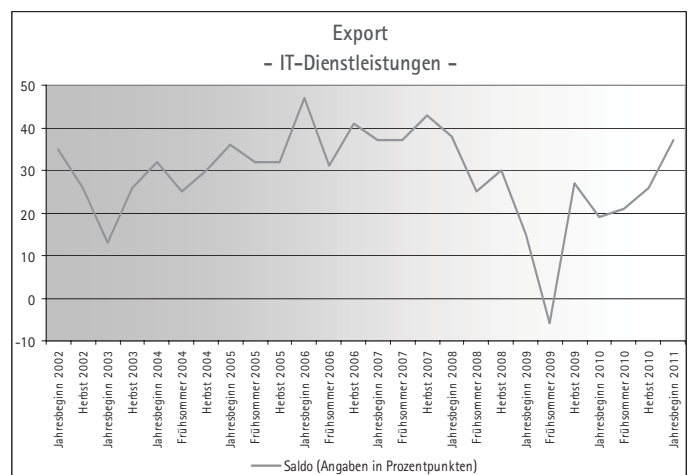
Die Einschätzung der Geschäftslage der IT-Dienstleister knüpft an die guten Werte des Vorjahres 2007 an. Mit einem Lagesaldo von 44 Prozentpunkten steigert die IT-Branche ihren Lagesaldo deutlich um 15 Prozentpunkte gegenüber der Vorumfrage im Herbst 2010. Grund für die positive Lageeinschätzung ist der wieder anziehende Nachfragetrend nach IT-Dienstleistungen bei insgesamt höheren Umsätzen. Der Nachfragesog kommt vor allem durch Unternehmen, aber auch öffentliche Auftraggeber, die ihre Abläufe weiter digitalisieren. Insbesondere krisenbedingt verschobenen Investitionen werden nachgeholt. Die Unternehmen berichten über einen geringeren Preisdruck als noch vor einem Jahr. Über die Hälfte der Unternehmen (53 Prozent) schätzt ihre Geschäftslage als „gut“ ein, 38 Prozent bewerten die Lage zumindest als befriedigend und lediglich neun Prozent bekunden eine Lageverschlechterung.

### Spitze bei den Geschäftsaussichten

Die Geschäftsaussichten steigen seit Herbst 2009 – auch zum Jahresbeginn 2011. Fast die Hälfte (49 Prozent) blickt optimistisch in die Zukunft. Die Anzahl der Pessimisten geht von acht Prozent im Herbst auf derzeit sechs Prozent weiter zurück. Mit einem Erwartungssaldo von 43 Prozentpunkten verbessern die IT-Dienstleister ihre Geschäftserwartungen gegenüber der Vorumfrage ausgehend von hohem Niveau (41 Prozentpunkte) leicht. Die Unternehmen gehen davon aus, dass der Markt für IT-Dienstleistungen weiter wächst und dass die Digitalisierung von Geschäftsprozessen auch in diesem Jahr weiter prosperiert. Nach wie vor steht das Thema IT-Sicherheit im Zentrum des Interesses, die Nachfrage in dieser Sparte ist ungebremst.

### Exportorerwartungen legen deutlich zu

Das Auslandsgeschäft der IT-Dienstleister dürfte sich weiter beleben. Der Antwortensaldo dieser auch im Exportgeschäft starken Dienstleistungs-sparte liegt mit plus 37 Punkten deutlich im grünen Bereich. Aktuell ist im Vergleich zum Herbst 2010 eine fühlbare Verbesserung zu verzeichnen (plus elf Punkte). Der Saldo liegt deutlich über ihrem langjährigen Mittelwert von 30 Prozentpunkten. Aktuell erwarten 43 Prozent der Unternehmen einen Exportzuwachs, während sechs Prozent von einer nachlassenden Nachfrage aus dem Ausland ausgehen.



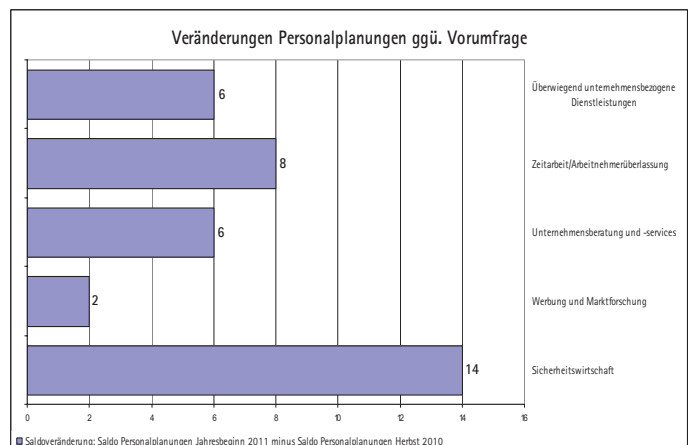
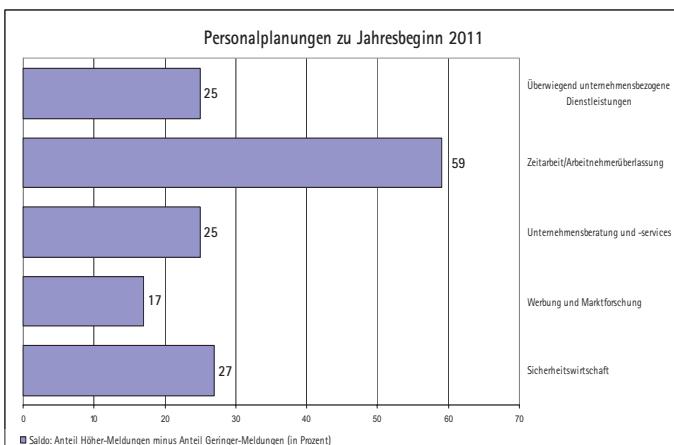
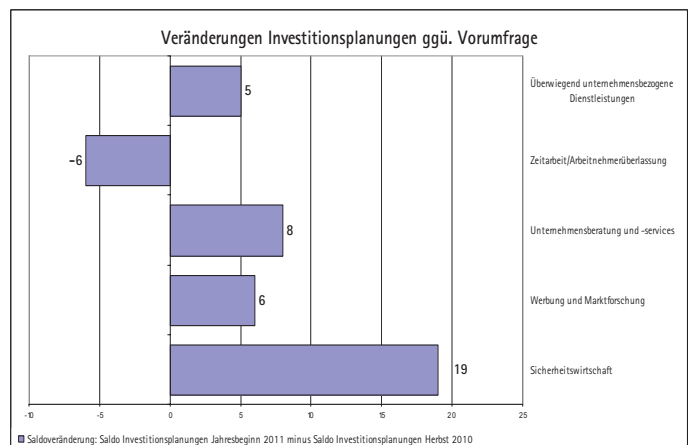
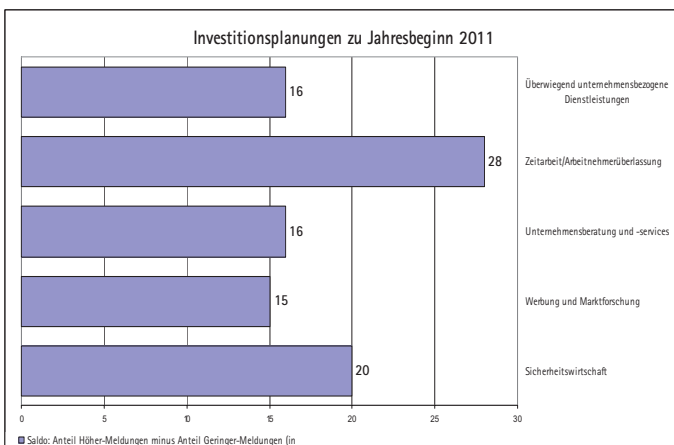
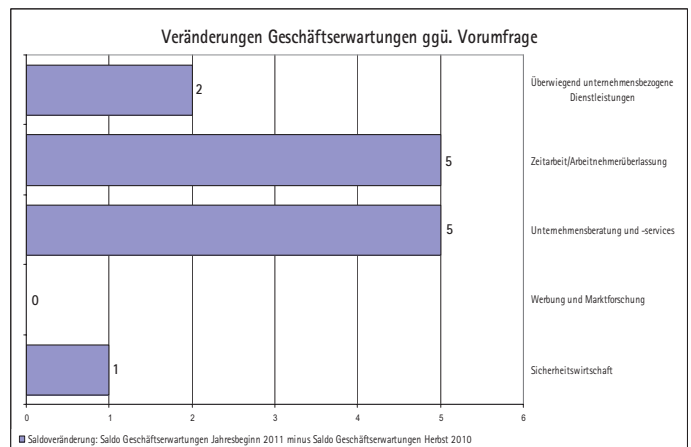
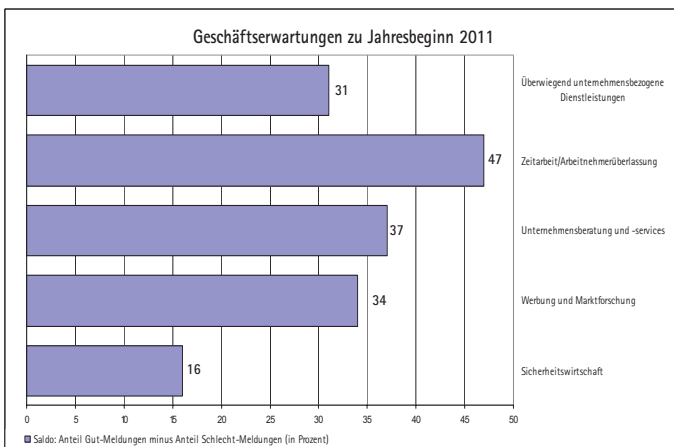
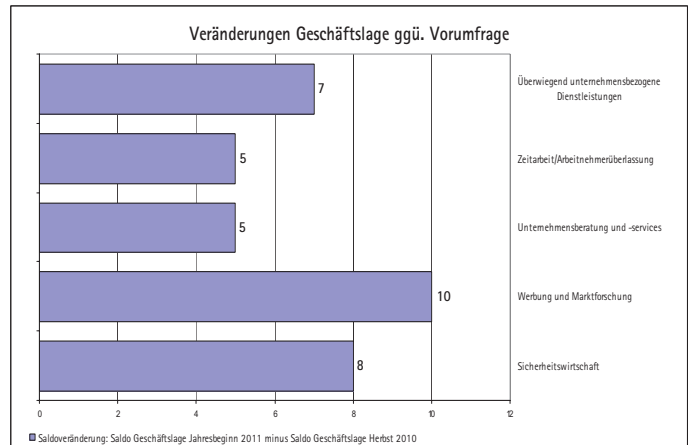
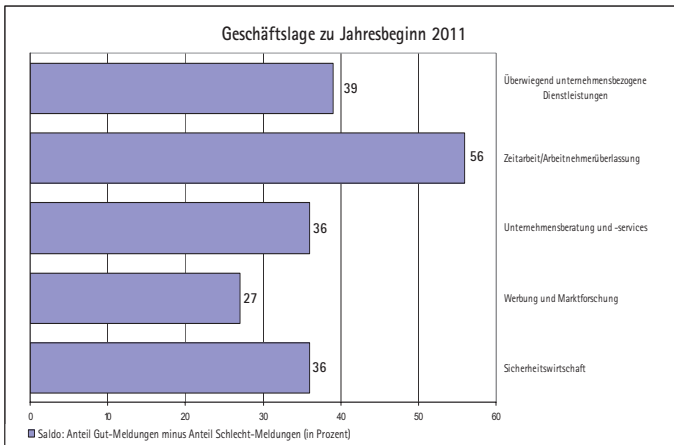
## Investitionspläne machen weiteren Schritt nach vorne

Auch im laufenden Geschäftsjahr gehen wieder zusätzliche Investitionsimpulse von den IT-Serviceanbietern aus. Mit einem Planungssaldo von plus 22 Prozentpunkten wollen etliche Unternehmen in den nächsten zwölf Monaten ihre Investitionsbudgets erhöhen. Damit liegt die Branche merklich über ihrem langjährigen Durchschnitt von sieben Prozentpunkten. Ein Drittel der Unternehmen beabsichtigt in den nächsten Monaten mehr zu investieren – nach 28 Prozent im Herbst und 27 Prozent zu Jahresbeginn 2010. Dagegen bekundet nur jeder zehnte Betrieb restriktive Investitionspläne – nach zwölf Prozent in der Vorumfrage und 16 Prozent vor einem Jahr.

## Beschäftigung: IT in der Spitzengruppe

Die IT-Dienstleister belegen mit einem Beschäftigungssaldo in Höhe von 35 Prozentpunkten einen Spitzenplatz bei den Beschäftigungsplänen der Dienstleister. Der Markt für IT-Fachkräfte ist nach wie vor hart umkämpft, sodass die Unternehmen – wie schon seit Jahren – Fachkräfte umwerben und halten. 41 Prozent der Unternehmen vermelden expansive Beschäftigungspläne, gegenüber 34 Prozent bei der Vorumfrage und 26 Prozent vor einem Jahr. Nur sechs Prozent der IT-Serviceanbieter beabsichtigen den Personalstamm zu reduzieren, im vergangenen Herbst waren es acht Prozent und zehn Prozent vor einem Jahr. Fachkräftemangel sehen 39 Prozent der Unternehmen als Risiko für ihr Geschäft.

## 6. Überwiegend unternehmensbezogene Dienstleistungen



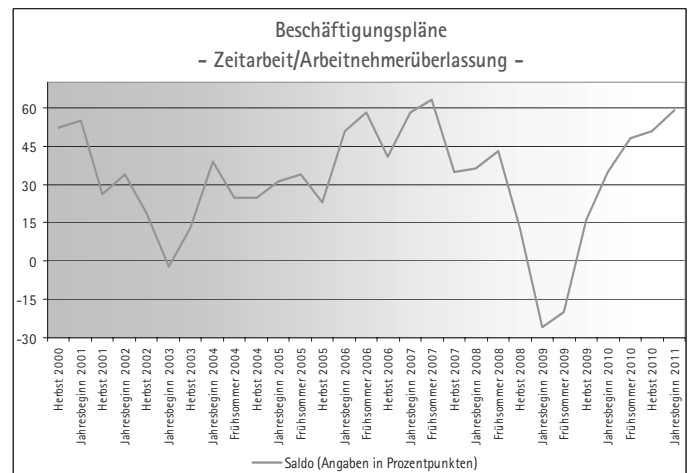
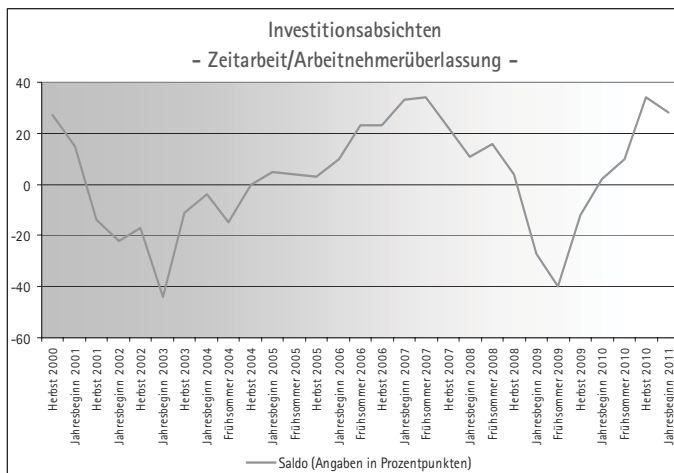
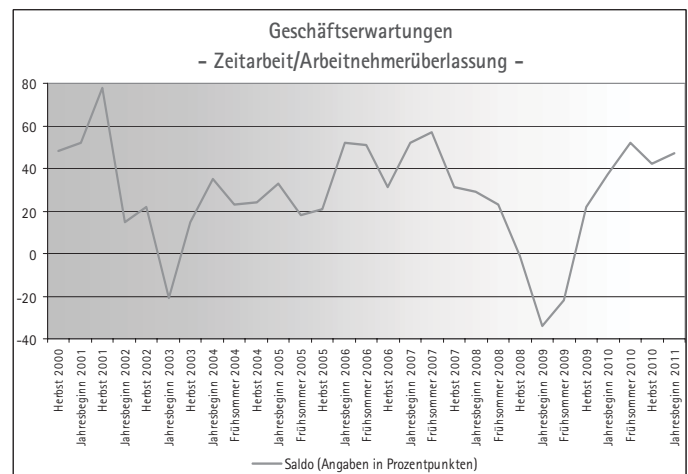
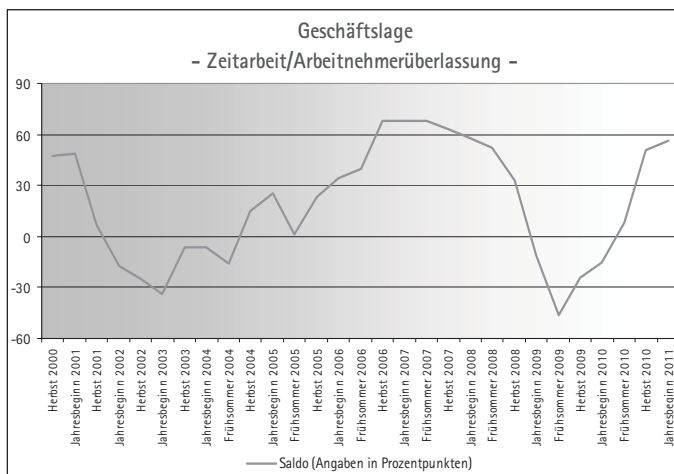
## Zeitarbeit/Arbeitnehmerüberlassung

### Zum Vorkrisenniveau fehlt noch einiges

Die Unternehmen der Arbeitnehmerüberlassung verspüren wie schon im letzten Jahr einen gewaltigen Schub durch die steigende Nachfrage aus der Industrie. Nachdem die Krise die Zeitarbeit besonders hart getroffen hatte, verzeichnet sie die beste Geschäftslage seit drei Jahren: Saldo 56 Prozentpunkte. Die Zahl der Unternehmen, die ihre Geschäftslage als „gut“ bewerten, hat sich vom Herbst letzten Jahres (57 Prozent) leicht auf 60 Prozent erhöht. Lediglich vier Prozent der Agenturen beurteilen ihre Lage als „schlecht“. Als unternehmensnahe Dienstleister spüren die Zeitarbeitsfirmen den Sog der Exportwirtschaft besonders.

Der Erwartungssaldo erhöht sich gegenüber der Vorumfrage um fünf auf 47 Prozentpunkte. 53 Prozent der Betriebe erwarten bessere Geschäfte in den nächsten Monaten, im Herbst waren es 52 Prozent. Die Anzahl der Pessimisten sinkt auf sechs Prozent, nachdem bei der Vorumfrage noch zehn Prozent skeptisch in die Zukunft blickten. Die Zeitarbeitsbranche ist mit einem Beschäftigungssaldo von 59 Prozentpunkten weiter der Jobmotor der Dienstleistungsbranche.

82 Prozent der Agenturen sehen Fachkräftemangel als ein Risiko für ihre wirtschaftliche Entwicklung an. In der Gesamtschau geben nur ein Drittel der Unternehmen im Dienstleistungssektor dieses Risiko an. Immerhin 47 Prozent der Zeitarbeitservices sehen die Entwicklung der politischen Rahmenbedingungen als risikobehaftet an.



## Unternehmensberatung

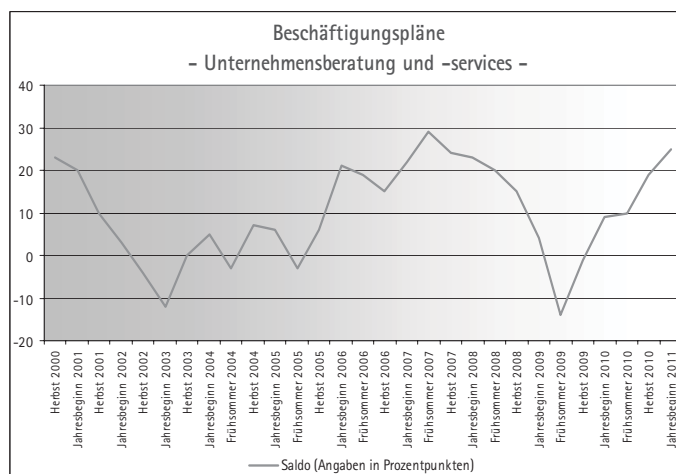
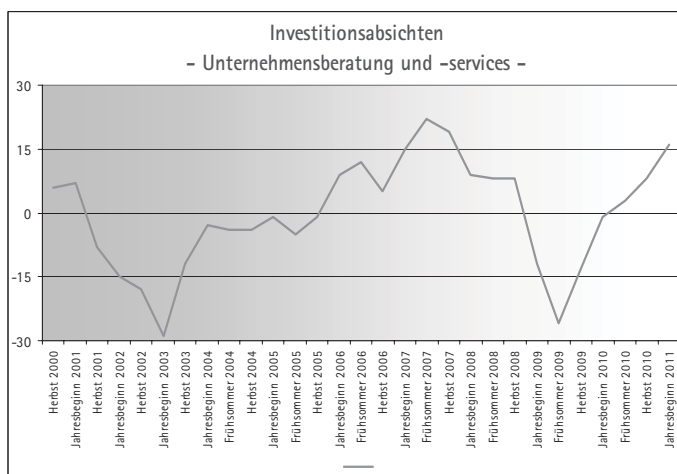
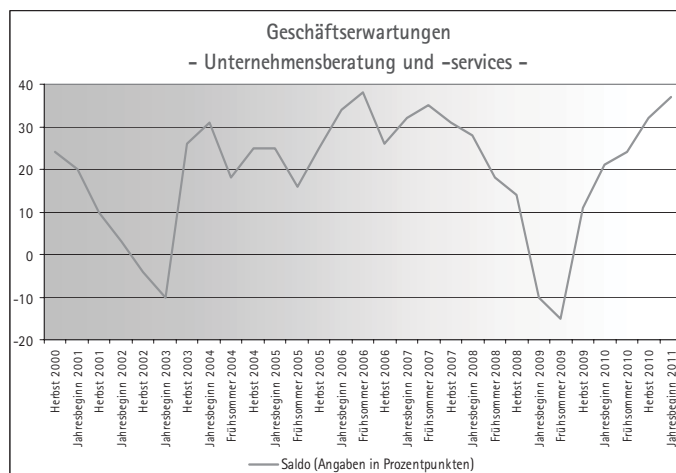
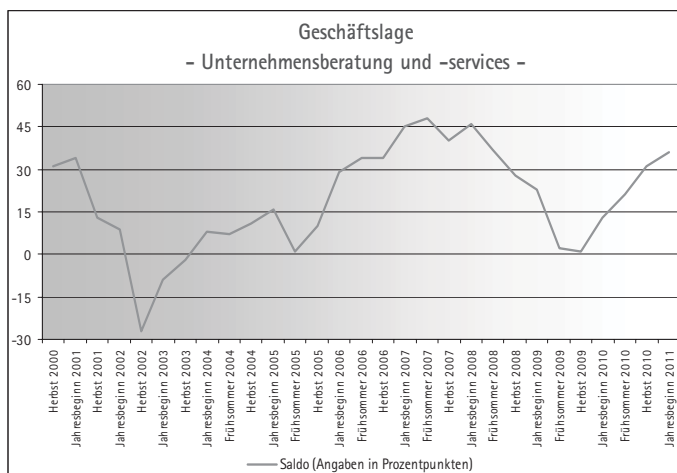
### Optimistisch wie 2007

Die Beratungsbranche vermeldet eine sehr gute, Geschäftslage. Mit einem Lagesaldo von 36 Prozentpunkten liegt die Branche im Schnitt des Dienstleistungssektors. Im Vergleich zur Vorumfrage gewinnt der Saldo fünf Punkte, im Vergleich zum Frühsommer 2010 sind es sogar 15 Punkte. 45 Prozent der Beratungsunternehmen beurteilen ihre Geschäftslage als „gut“, nur neun Prozent als „schlecht“.

Die Geschäftserwartungen der Unternehmensberater sind so optimistisch wie zuletzt im Aufschwungjahr 2007. Die Branche gehört zu den drei optimistischsten Sparten im Dienstleistungssektor.

Ein Grund hierfür ist die weiter anziehende Industriekonjunktur. 43 Prozent der Unternehmen blickten zuversichtlich in die Zukunft. Der Anteil der Pessimisten liegt aktuell bei lediglich sechs Prozent (Erwartungssaldo: plus 37 Prozentpunkte). Als potenzielles Geschäftsrisiko sehen 45 Prozent der Unternehmensberater eine geringe Inlandsnachfrage an.

Die Beratungsunternehmen haben ihre Einstellungspläne fühlbar angehoben – aktueller Beschäftigungssaldo: plus 25 Prozentpunkte. Binnen Jahresfrist ergibt sich ein Anstieg per Saldo um 15 Prozentpunkte, gegenüber dem Herbst 2011 sind es immerhin sechs Prozentpunkte. Rund ein Drittel der Unternehmen beabsichtigt Personal aufzubauen, lediglich sieben Prozent der Unternehmen plant Personal abzubauen.



## Werbung und Marktforschung

### Erwartungen fast auf Vorkrisenniveau, Einstellungspläne ziehen an

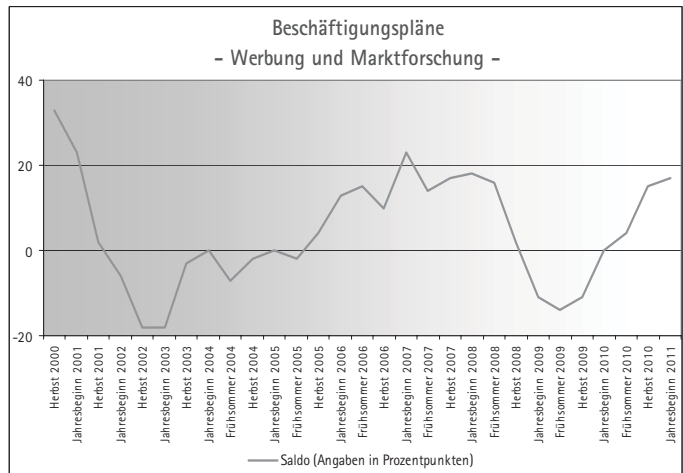
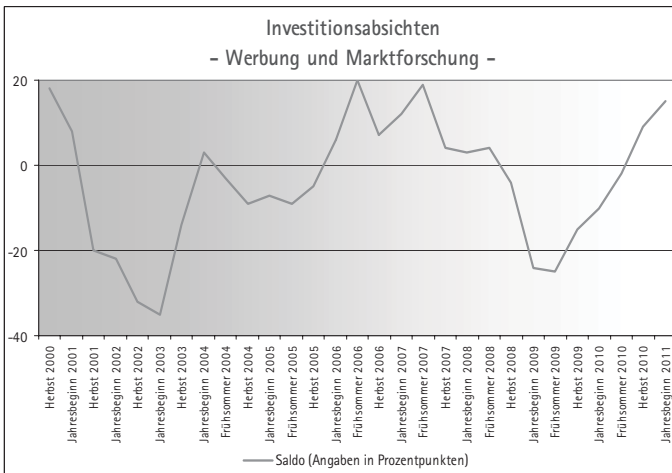
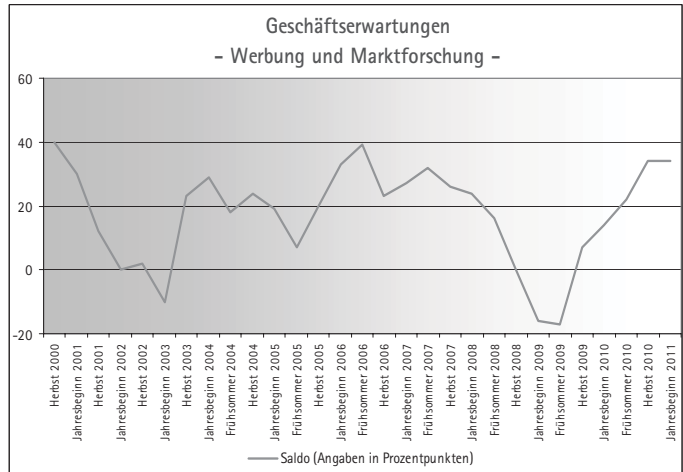
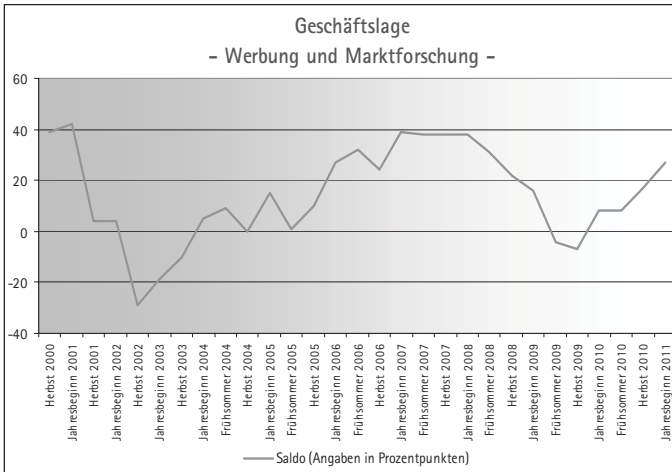
Die Werbewirtschaft vermeldet eine weiter spürbar verbesserte Geschäftslage. Die Lageeinschätzung ist gegenüber der Vorumfrage im Herbst 2011 immerhin um sechs auf plus 15 Prozentpunkte verbessert und liegt damit weit über seinem langjährigen Mittelwert von minus einem Prozentpunkt.

Die Beschäftigungsabsichten der Werbebranche folgen den Erwartungen, allerdings ist der Anstieg nicht ganz so stark. Der Beschäftigungssaldo der Branche liegt bei 17 Prozentpunkten, damit um zwei Prozentpunkte höher als bei der Vorumfrage. 27 Prozent der Agenturen wollen ihren Mitarbeiterstamm erhöhen, zehn Prozent beabsichtigen Personal abzubauen.

Unternehmen rechnen mit besseren Geschäften im laufenden Jahr, ein Zehntel ist pessimistisch.

Die Investitionspläne der Branche haben sich deutlich aufgehellt. Der Saldo hat sich gegenüber der Vorumfrage im Herbst 2011 immerhin um sechs auf plus 15 Prozentpunkte verbessert und liegt damit weit über seinem langjährigen Mittelwert von minus einem Prozentpunkt.

Die Beschäftigungsabsichten der Werbebranche folgen den Erwartungen, allerdings ist der Anstieg nicht ganz so stark. Der Beschäftigungssaldo der Branche liegt bei 17 Prozentpunkten, damit um zwei Prozentpunkte höher als bei der Vorumfrage. 27 Prozent der Agenturen wollen ihren Mitarbeiterstamm erhöhen, zehn Prozent beabsichtigen Personal abzubauen.



## Sicherheitswirtschaft

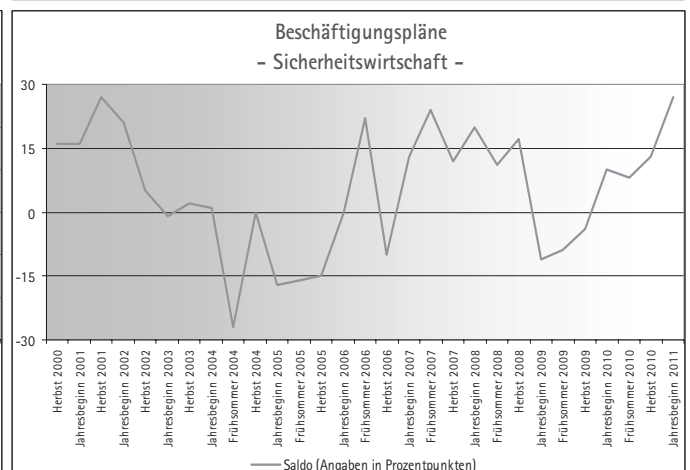
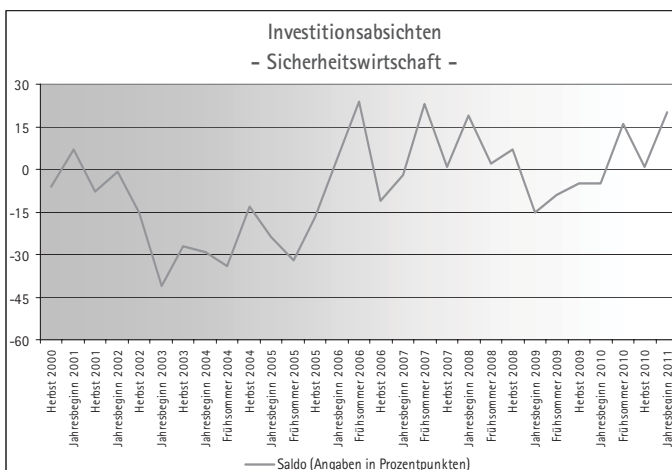
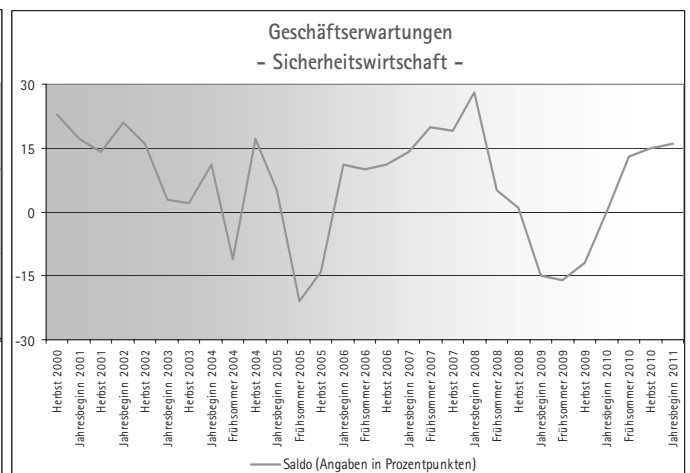
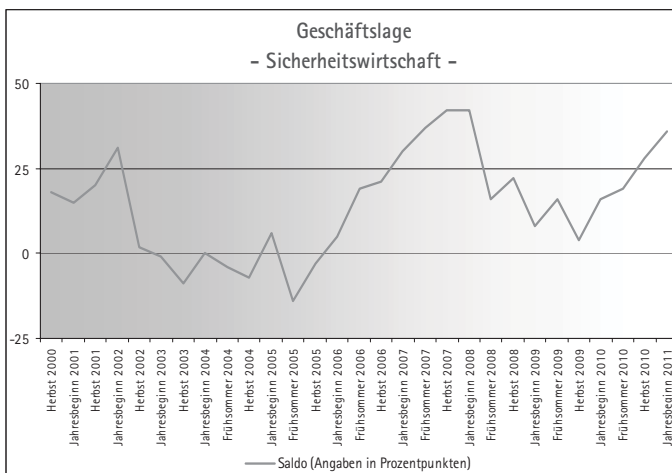
### Einstellungspläne besonders expansiv

Die Sicherheitsunternehmen bekunden wieder eine deutlich verbesserte Geschäftslage. Die Branche weist mit einem Lagesaldo von plus 36 Prozentpunkten – eine sehr gute Lageeinschätzungen aus. Die Sicherheitsunternehmen liegen mit ihrer Geschäftslageeinschätzung auch deutlich über ihrem langjährigen Durchschnitt – 14 Prozentpunkte – und gleichauf mit der gesamten Dienstleistungswirtschaft. Der Erwartungssaldo für die kommenden zwölf Monate steigt um einen Prozentpunkte zur Herbstumfrage und um 16 Prozentpunkte binnen Jahresfrist (neuer Saldo: 16 Punkte). Die wieder bessere Auftragsentwicklung vieler Industriekunden

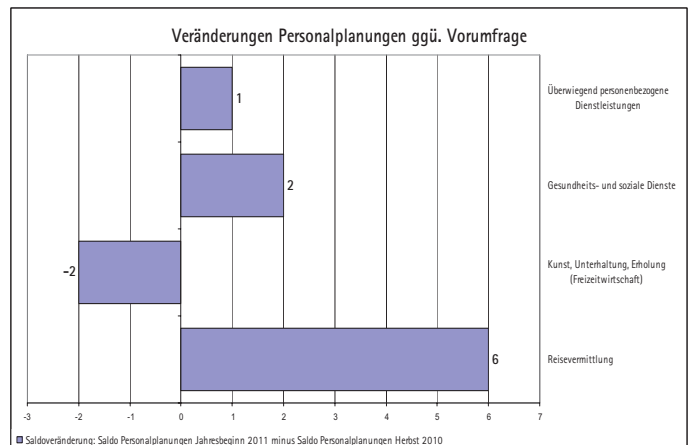
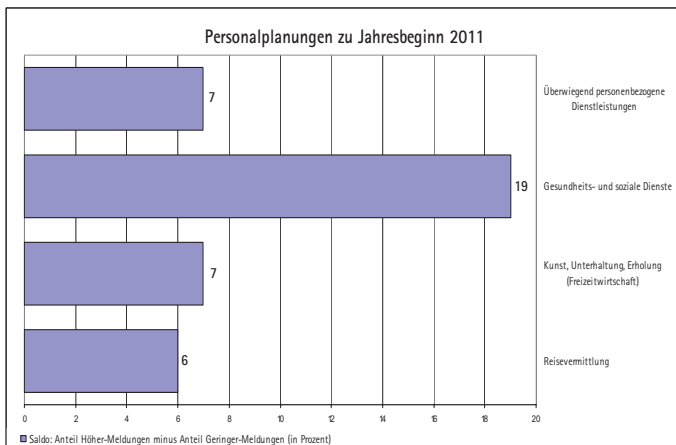
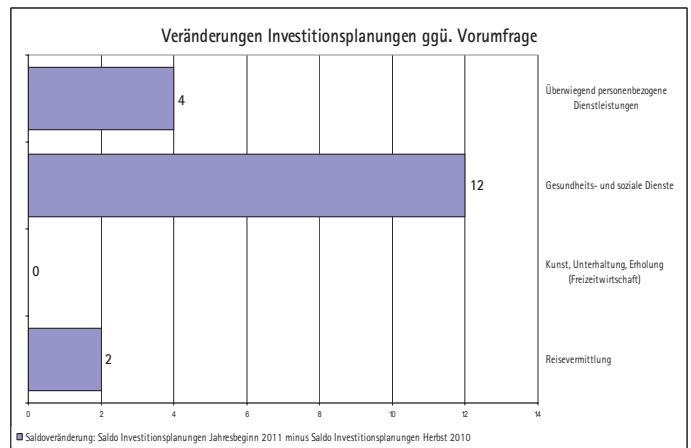
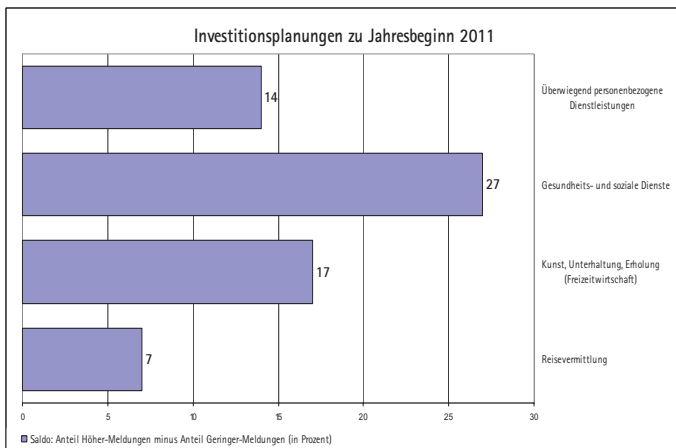
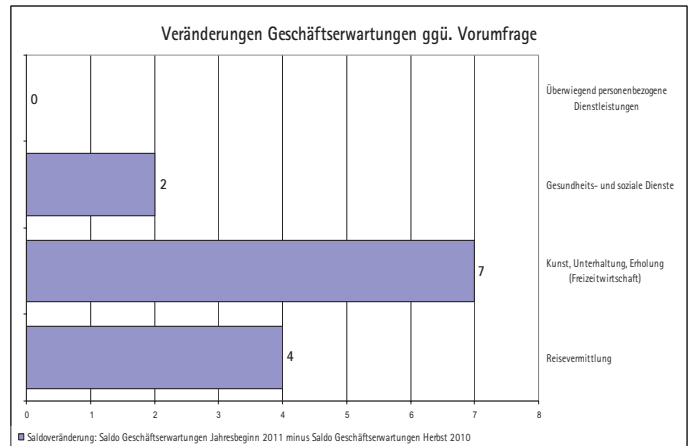
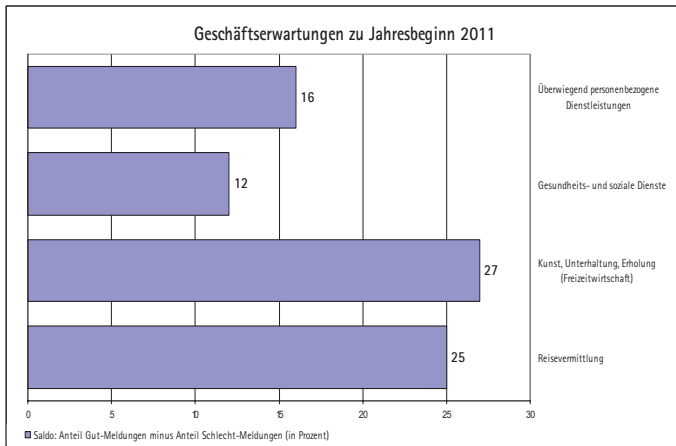
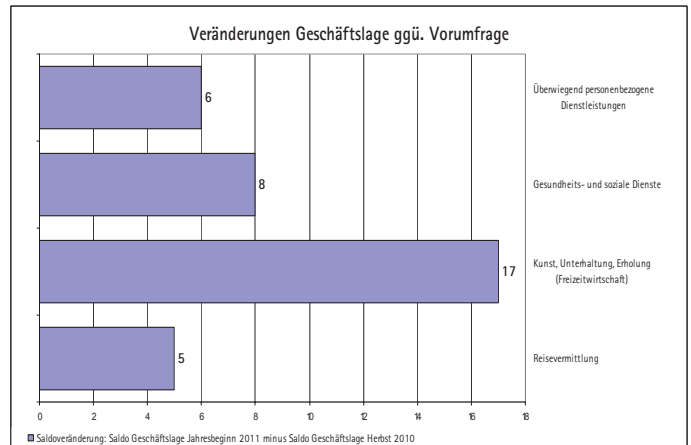
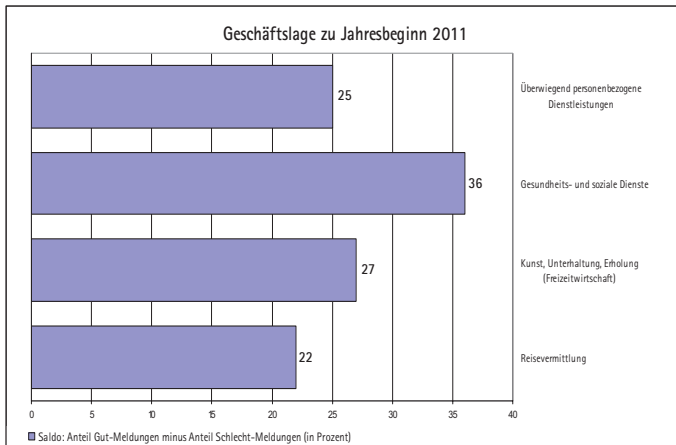
gibt Anlass zu Optimismus.

Die weiter verbesserten Geschäftserwartungen schlagen sich auch in den Beschäftigungsplänen der Sicherheitsdienstleister nieder. Der Beschäftigungssaldo der Sicherheitsunternehmen steigt um 14 Punkte zur Vorumfrage und um 17 Punkte gegenüber dem Vorjahr (aktueller Saldo: plus 27 Prozentpunkte). Das ist der beste Wert seit zehn Jahren. Damit liegen die Sicherheitsfirmen weit über dem Saldo des Sektors (plus zwölf Prozentpunkte). 38 Prozent der Betriebe planen mehr Personal einzustellen und elf Prozent beabsichtigen Personal zu reduzieren. Allerdings ist in der Sicherheitsbranche die Sorge um die Arbeitskostenentwicklung besonders weit verbreitet (62 Prozent gegenüber 35 Prozent unter allen Dienstleistern).

Der Saldo der Investitionsabsichten ist plus 20 Prozentpunkten (28 „höher“ abzüglich 8 „geringer“) um 19 Prozentpunkte in den letzten sechs Monaten gestiegen.



## 7. Überwiegend personenbezogene Dienstleistungen



## Gesundheits- und soziale Dienste

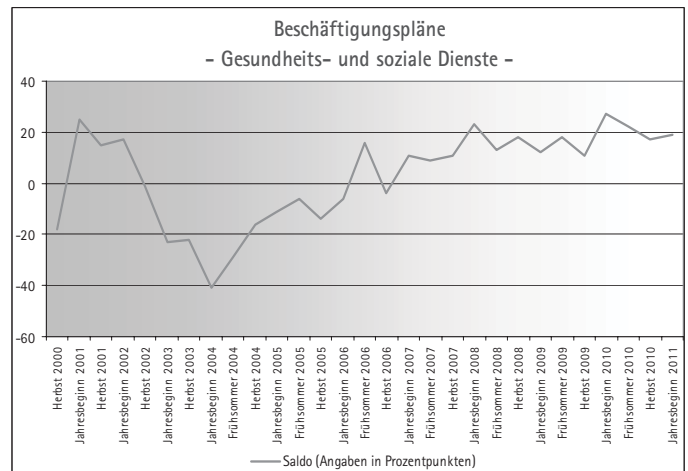
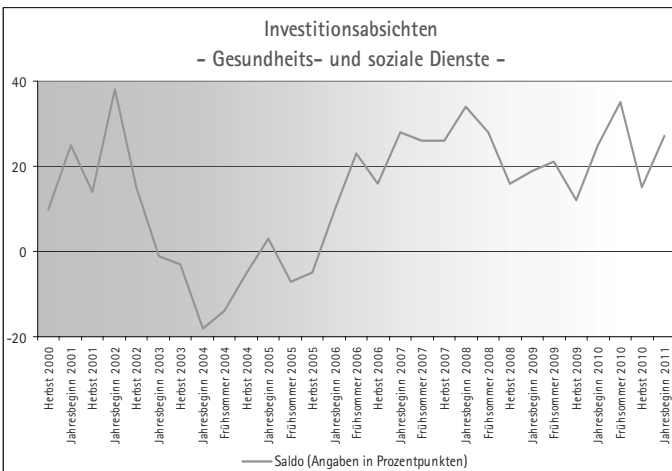
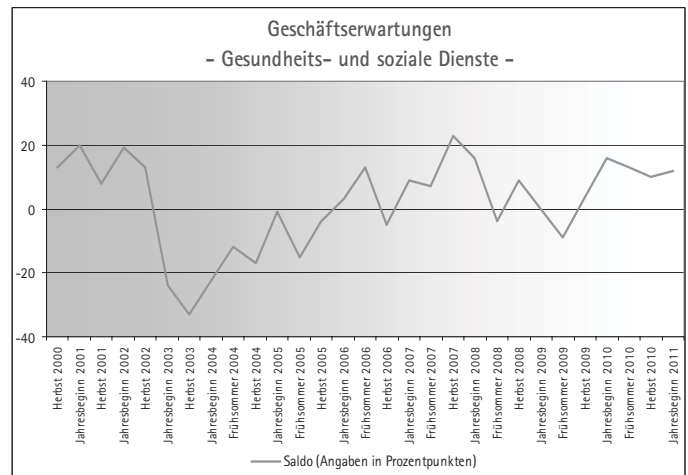
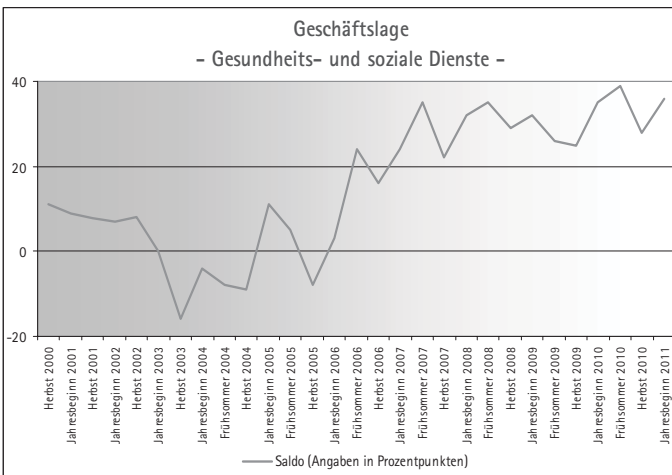
### Nach kurzer Talsohle geht das Wachstum weiter

Die Geschäftslage der Gesundheitsdienstleister liegt im Mittel des gesamten Sektors. Mit einem Lagesaldo in Höhe von plus 36 Prozentpunkten verbessert sich die Lageeinschätzung der Betriebe zur Vorumfrage Herbst 2010 um elf Prozentpunkte. Die Erwartungen für das Geschäftsjahr 2011 legen binnen sechs Monaten zumindest leicht zu (Saldoveränderung um plus zwei Prozentpunkte auf aktuell zwölf Prozentpunkte). Der Erwartungssaldo liegt inzwischen deutlich über seinem langjährigen Mittelwert von null Prozentpunkten.

Die Investitionspläne der Branche sind sogar merklich gestiegen (Saldoverbesserung um zwölf Prozentpunkte im Vergleich zur Vorumfrage auf plus 27 Prozentpunkte).

Damit weisen die Gesundheitsdienstleister wieder mit die besten Investitionsabsichten des Service-sektors aus, lediglich die Zeitarbeitsbranche weist einen höheren Planungssaldo aus. 39 Prozent der Betriebe wollen die Investitionen in diesem Jahr erhöhen, nur zwölf Prozent zurückfahren.

Auch im Jahr 2011 will die Branche wieder mehr Arbeitsplätze schaffen. 29 Prozent der Unternehmen geben an, ihren Personalstamm zu erweitern, zehn Prozent hegen dagegen restriktive Personalpläne. Der Beschäftigungssaldo verbessert sich zur Vorumfrage um zwei Prozentpunkte auf plus 19 Prozentpunkte. 65 Prozent der Gesundheitsdienstleister sehen jedoch den Fachkräftemangel als größtes Risiko für die weitere wirtschaftliche Entwicklung in diesem Jahr an. Dieser Wert ist der höchste in allen Wirtschaftszweigen. In der Dienstleistungsbranche sehen 33 Prozent dieses Risiko, in der Gesamtwirtschaft sind es 30 Prozent.



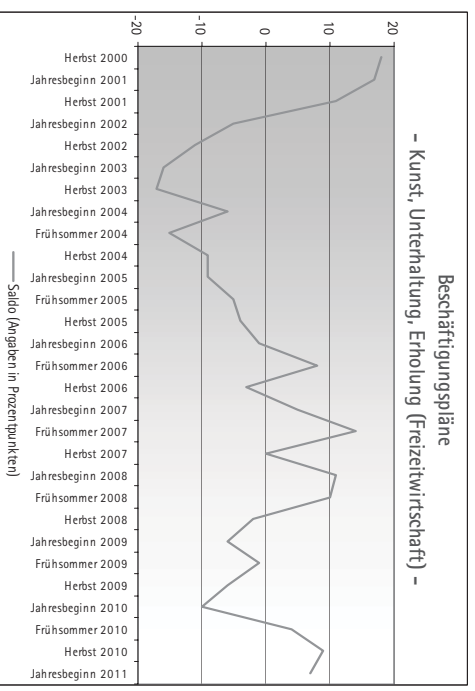
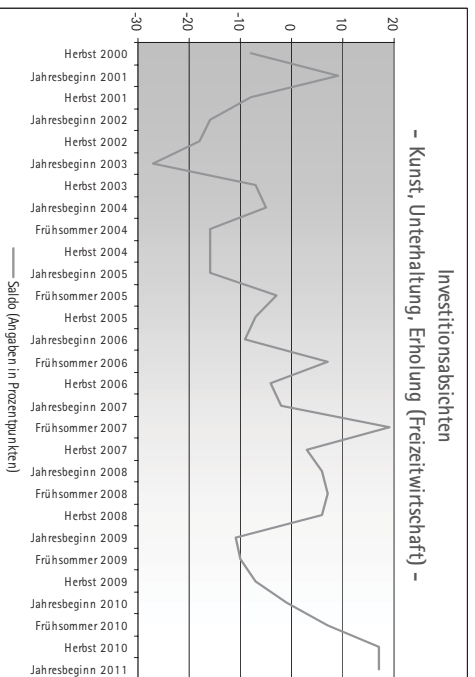
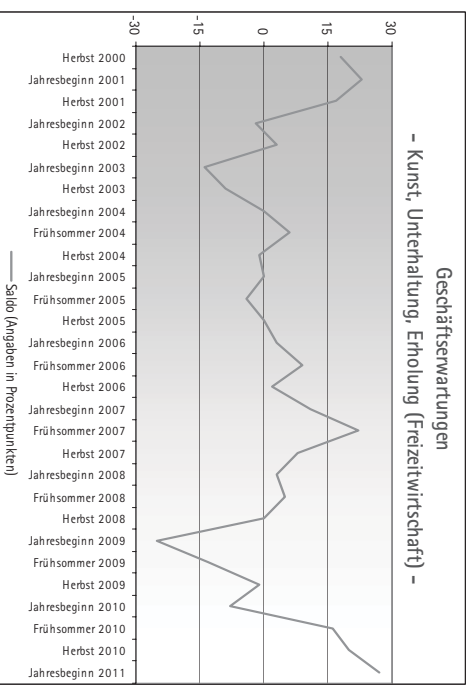
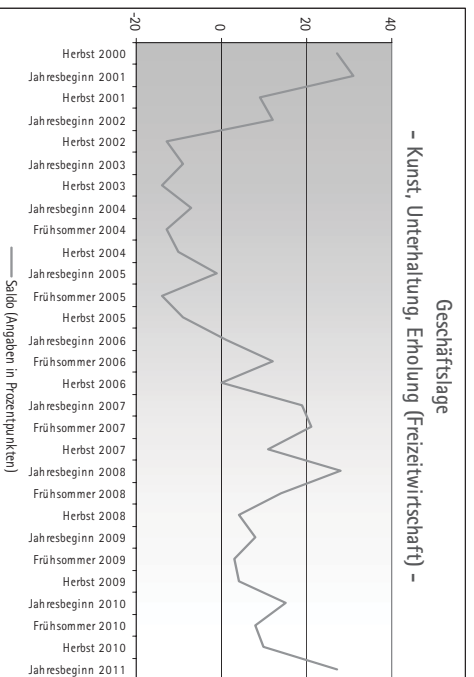
## Kunst, Unterhaltung, Erholung (Freizeitwirtschaft)

### Sehr gute Stimmung, hohe Investitionsbereitschaft

Die Geschäftslage der Unternehmen der Freizeitwirtschaft zeigt sich im Frühjahr gegenüber der Vorumfrage nochmals deutlich verbessert. Mit 27 Prozentpunkten erreicht sie ein Zehnjahreshoch. Gegenüber der Vorumfrage gewinnt der Lagesaldo 17 Prozentpunkte. Die gute Stimmung setzt sich auch in den Geschäftsaussichten fort, die Branche blickt optimistisch in kommenden Monate: Gegenüber der Herbst

Umfrage 2010 steigt der Erwartungssaldo um sieben auf derzeit 27 Prozentpunkte. Damit liegen die Erwartungen leicht über denen des gesamten Dienstleistungssektors (23 Prozentpunkte). Die Unternehmen erwarten mehr Kunden z. B. in Sportcentern, Theatern, Kinos, Vergnügungsparks oder Tanzschulen.

In den kommenden Monaten dürfen in der Branche neue Arbeitsplätze entstehen. Der Planungssaldo ist mit plus sieben Prozentpunkten positiv. 16 Prozent der Unternehmen planen Personal einzustellen, dagegen beabsichtigen lediglich neun Prozent den Mitarbeiterstamm zu reduzieren.



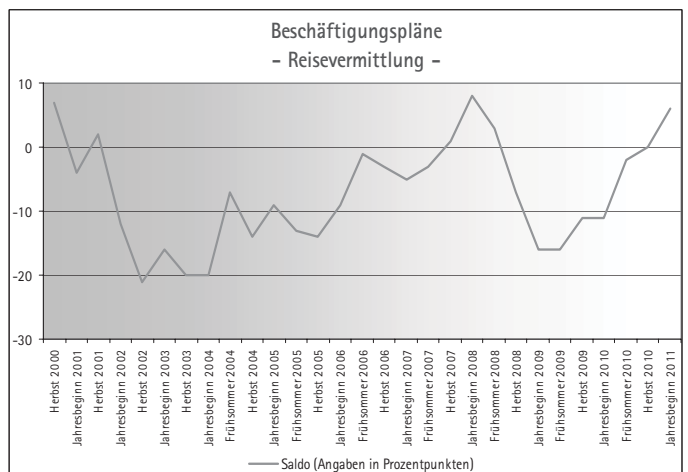
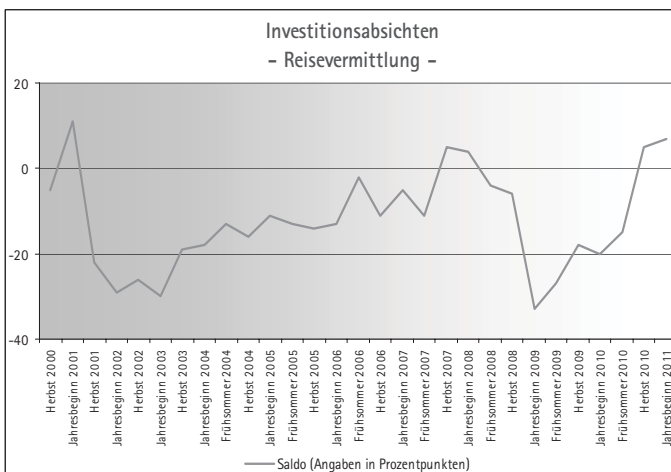
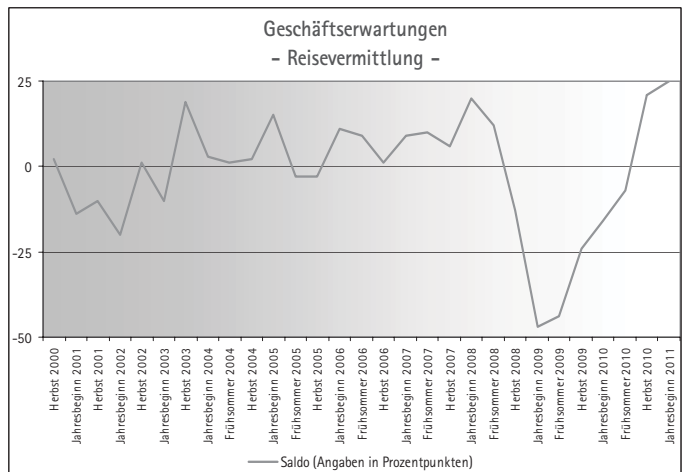
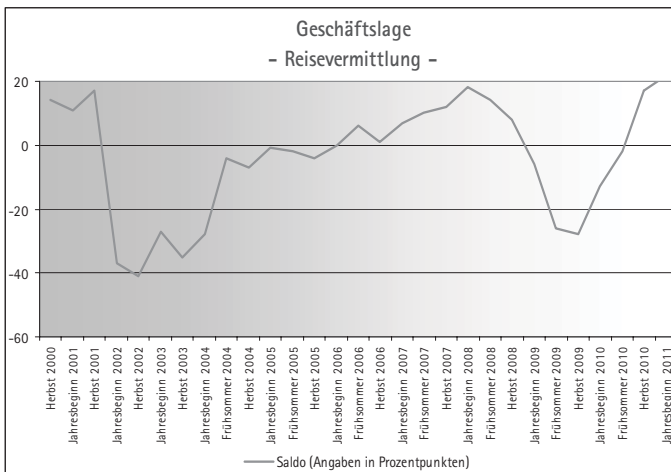
## Reisevermittlung

### Beste Stimmung seit zehn Jahren

Die Reisevermittler sind so zufrieden mit ihrer Geschäftslage wie seit zehn Jahren nicht mehr. Der Anteil der „Gut“-Antworten (34 Prozent) liegt deutlich über dem Anteil der „Schlecht“-Antworten (zwölf Prozent). Damit hat sich der Lagesaldo in zwölf Monaten um 35 Punkte verbessert.

Auch die Geschäftsaussichten sind sehr positiv. Im Vergleich zur Herbstumfrage 2010 steigt der Saldo um vier Prozentpunkte auf einen Wert von plus 25 Prozentpunkten.

Die optimistischen Geschäftsaussichten schlagen sich positiv in den Investitions- und Beschäftigungsplänen nieder. Beide Salden fallen so gut aus wie seit zehn Jahren nicht mehr. Der Investitions-saldo legt zur Vorumfrage um zwei auf plus sieben Prozentpunkte zu. Vor einem Jahr lag er noch bei minus 20 Prozentpunkten. Der positive Beschäftigungssaldo von sechs Prozentpunkten deutet auf einen spürbaren Beschäftigungsabbau in diesem Jahr hin. Der Anteil der Unternehmen, die Personal aufstocken wollen, liegt mit 14 Prozent merklich über dem Anteil, der restriktive Personalpläne für die nächsten zwölf Monate verfolgt (acht Prozent).

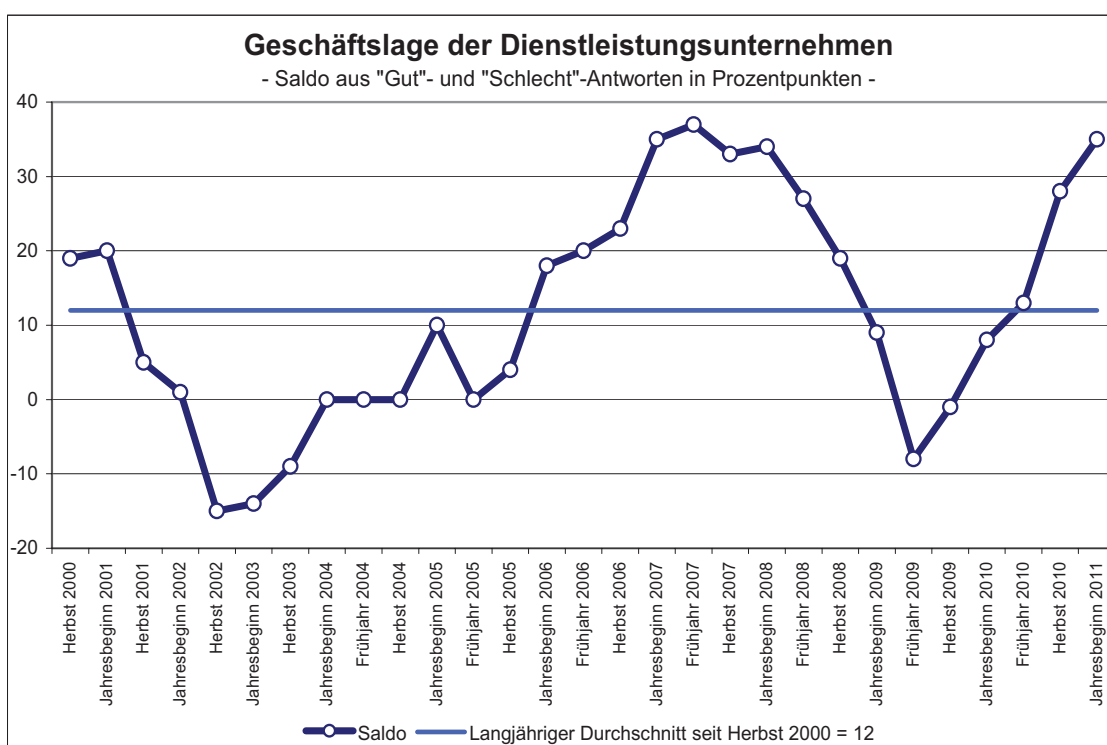


Im Gegensatz zur DIHK-Saisonumfrage, die die Erwartungen und Geschäftspläne für eine Saison (max. sechs Monate) abfragt, erfasst die DIHK-Konjunkturberichterstattung einen Ausblick auf die nächsten zwölf Monate. Aus diesen unterschiedlichen Betrachtungszeiträumen ergeben sich unterschiedliche Antworten und Salden.

# ANHANG

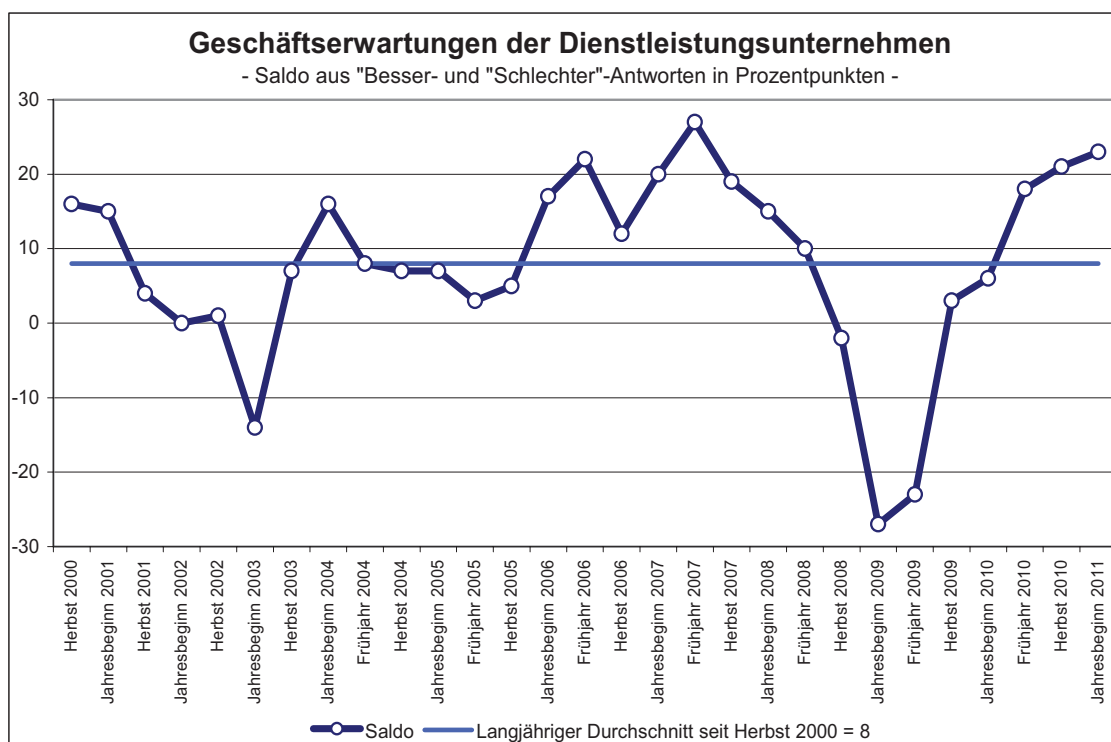
## Geschäftslage im Urteil der Unternehmen

	gut	befriedigend	schlecht	Saldo
Herbst 2000	32	55	13	19
Jahresbeginn 2001	34	52	14	20
Herbst 2001	24	57	19	5
Jahresbeginn 2002	23	55	22	1
Herbst 2002	16	53	31	-15
Jahresbeginn 2003	16	54	30	-14
Herbst 2003	17	57	26	-9
Jahresbeginn 2004	22	56	22	0
Frühsommer 2004	22	56	22	0
Herbst 2004	22	56	22	0
Jahresbeginn 2005	28	54	18	10
Frühsommer 2005	22	56	22	0
Herbst 2005	25	54	21	4
Jahresbeginn 2006	32	54	14	18
Frühsommer 2006	34	52	14	20
Herbst 2006	36	51	13	23
Jahresbeginn 2007	44	47	9	35
Frühsommer 2007	44	49	7	37
Herbst 2007	42	49	9	33
Jahresbeginn 2008	43	48	9	34
Frühsommer 2008	38	51	11	27
Herbst 2008	33	53	14	19
Jahresbeginn 2009	29	51	20	9
Frühsommer 2009	21	50	29	-8
Herbst 2009	24	51	25	-1
Jahresbeginn 2010	28	52	20	8
Frühsommer 2010	30	53	17	13
Herbst 2010	39	50	11	28
Jahresbeginn 2011	44	47	9	35



## Geschäftserwartungen der Unternehmen

	besser	gleich	schlechter	Saldo
Herbst 2000	32	52	16	16
Jahresbeginn 2001	31	53	16	15
Herbst 2001	26	52	22	4
Jahresbeginn 2002	28	44	28	0
Herbst 2002	28	45	27	1
Jahresbeginn 2003	22	42	36	-14
Herbst 2003	30	47	23	7
Jahresbeginn 2004	36	44	20	16
Frühsommer 2004	30	48	22	8
Herbst 2004	28	51	21	7
Jahresbeginn 2005	27	53	20	7
Frühsommer 2005	24	55	21	3
Herbst 2005	25	55	20	5
Jahresbeginn 2006	32	53	15	17
Frühsommer 2006	34	54	12	22
Herbst 2006	29	54	17	12
Jahresbeginn 2007	33	54	13	20
Frühsommer 2007	36	55	9	27
Herbst 2007	30	59	11	19
Jahresbeginn 2008	28	59	13	15
Frühsommer 2008	26	58	16	10
Herbst 2008	21	56	23	-2
Jahresbeginn 2009	14	45	41	-27
Frühsommer 2009	15	47	38	-23
Herbst 2009	25	53	22	3
Jahresbeginn 2010	26	54	20	6
Frühsommer 2010	32	54	14	18
Herbst 2010	32	57	11	21
Jahresbeginn 2011	33	57	10	23



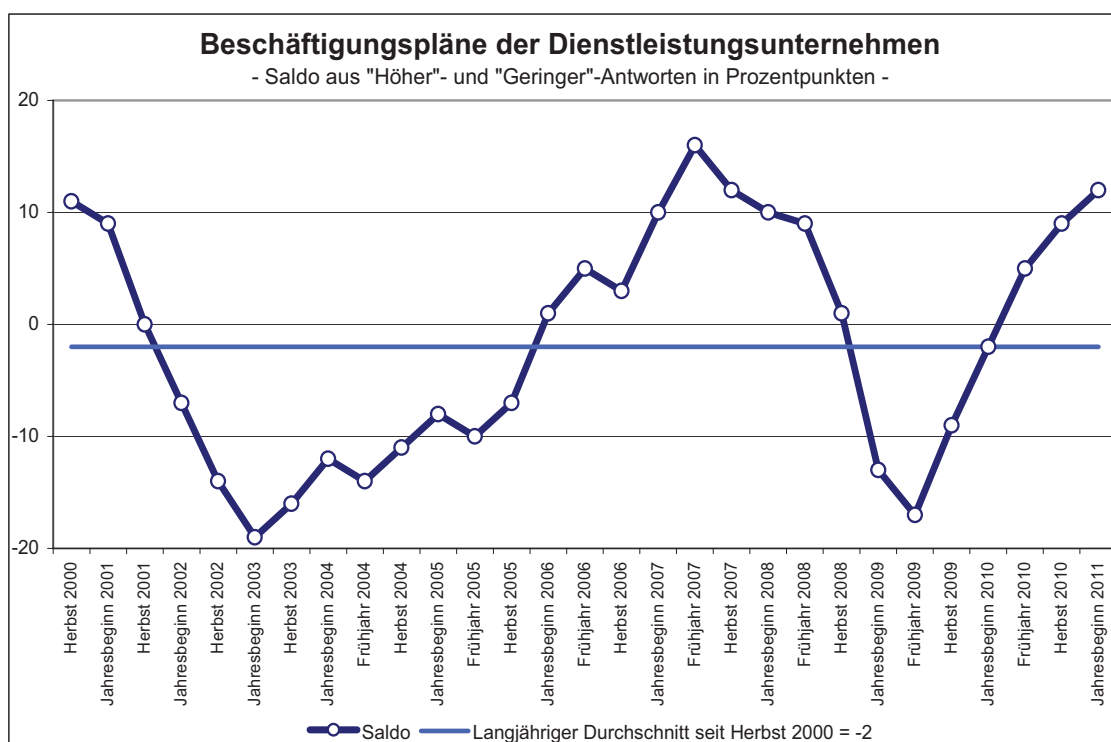
## Investitionsabsichten der Unternehmen

	höhere Investitionen	gleich hohe Investitionen	geringere Investitionen	Saldo
Herbst 2000	24	52	24	0
Jahresbeginn 2001	26	51	23	3
Herbst 2001	19	51	30	-11
Jahresbeginn 2002	18	47	35	-17
Herbst 2002	17	48	35	-18
Jahresbeginn 2003	15	42	43	-28
Herbst 2003	16	51	33	-17
Jahresbeginn 2004	19	53	28	-9
Frühsommer 2004	20	52	28	-8
Herbst 2004	18	54	28	-10
Jahresbeginn 2005	20	54	26	-6
Frühsommer 2005	20	53	27	-7
Herbst 2005	20	54	26	-6
Jahresbeginn 2006	24	56	20	4
Frühsommer 2006	26	56	18	8
Herbst 2006	24	57	19	5
Jahresbeginn 2007	28	56	16	12
Frühsommer 2007	31	56	13	18
Herbst 2007	29	57	14	15
Jahresbeginn 2008	28	55	17	11
Frühsommer 2008	26	56	18	8
Herbst 2008	23	55	22	1
Jahresbeginn 2009	17	50	33	-16
Frühsommer 2009	15	47	38	-23
Herbst 2009	18	53	29	-11
Jahresbeginn 2010	22	54	24	-2
Frühsommer 2010	24	56	20	4
Herbst 2010	28	57	15	13
Jahresbeginn 2011	29	57	14	15



**Beschäftigungsabsichten der Unternehmen**

	höhere Beschäftigtenzahl	gleich hohe Beschäftigtenzahl	geringere Beschäftigtenzahl	Saldo
Herbst 2000	24	63	13	11
Jahresbeginn 2001	23	63	14	9
Herbst 2001	18	64	18	0
Jahresbeginn 2002	16	61	23	-7
Herbst 2002	12	62	26	-14
Jahresbeginn 2003	11	59	30	-19
Herbst 2003	11	62	27	-16
Jahresbeginn 2004	13	62	25	-12
Frühsommer 2004	13	60	27	-14
Herbst 2004	12	65	23	-11
Jahresbeginn 2005	14	64	22	-8
Frühsommer 2005	14	62	24	-10
Herbst 2005	14	65	21	-7
Jahresbeginn 2006	18	65	17	1
Frühsommer 2006	20	65	15	5
Herbst 2006	18	67	15	3
Jahresbeginn 2007	22	66	12	10
Frühsommer 2007	27	62	11	16
Herbst 2007	23	66	11	12
Jahresbeginn 2008	22	66	12	10
Frühsommer 2008	22	65	13	9
Herbst 2008	17	67	16	1
Jahresbeginn 2009	11	65	24	-13
Frühsommer 2009	11	61	28	-17
Herbst 2009	12	67	21	-9
Jahresbeginn 2010	15	68	17	-2
Frühsommer 2010	19	67	14	5
Herbst 2010	20	69	11	9
Jahresbeginn 2011	22	68	10	12



## Fragen des DIHK zur wirtschaftlichen Situation zu Jahresbeginn 2011

### I Wirtschaftslage

Wie beurteilt Ihr Unternehmen seine gegenwärtige Lage? – Welches sind die Hauptgründe?

gut	befriedigend	schlecht
-----	--------------	----------

### II Erwartungen

1. Mit welcher Geschäftsentwicklung rechnet Ihr Unternehmen in den kommenden 12 Monaten? – Welches sind die Hauptgründe? – Welche Veränderungen gibt es gegenüber Ihrer Stellungnahme vom Herbst 2010? – Worin sieht Ihr Unternehmen besondere Risiken und Chancen für seine Geschäftsentwicklung in den kommenden 12 Monaten?

besser	gleich bleibend	schlechter
--------	-----------------	------------

2. Wo sehen Sie die größten Risiken bei der wirtschaftlichen Entwicklung Ihres Unternehmens in den kommenden 12 Monaten? (Mehrfachantworten möglich)

Inlandsnachfrage	Auslandsnachfrage	Finanzierung	Arbeitskosten	Fachkräftemangel	Wechselkurs	Energie- und Rohstoffpreise	Wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen
------------------	-------------------	--------------	---------------	------------------	-------------	-----------------------------	---

### III Investitionen

Wie werden sich die Ausgaben Ihres Unternehmens für Investitionen im Inland in den kommenden 12 Monaten voraussichtlich entwickeln? – Welches sind die Hauptgründe? – Welche Veränderungen gibt es gegenüber der Stellungnahme vom Herbst 2010?

höher	gleich bleibend	geringer
-------	-----------------	----------

### IV Beschäftigung

Wie wird sich die Beschäftigtenzahl Ihres Unternehmens im Inland in den kommenden 12 Monaten voraussichtlich entwickeln? – Welches sind die Hauptgründe? – Welche Veränderungen gibt es gegenüber der Stellungnahme vom Herbst 2010?

höher	gleich bleibend	geringer
-------	-----------------	----------