Dienstleistungs- oder Automatengesellschaft? = Société de prestataires de service ou société d'automates? ; Notiert = Noté

Autor(en): **Baumann, Martin**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **85 (1994)**

Heft 25

PDF erstellt am: **28.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Dienstleistungs- oder Automatengesellschaft?

Die postmoderne Dienstleistungsgesellschaft löse die Industriegesellschaft zunehmend ab, war in den vergangenen Jahren oft zu hören. In der Tat hat der Dienstleistungssektor den Stellenabbau der primären und sekundären Wirtschaftszweige bis vor kurzem zu kompensieren vermocht. Was aber, wenn immer mehr Dienstleistungsbetriebe ebenfalls Stellen wegrationalisieren? In Schweizer Bankenkreisen spricht man von 20 000 Arbeitsplätzen, die bis zum Ende dieses Jahrhunderts verlorengehen sollen. Verdrängt man für einmal die trübe Sicht auf die damit verbundenen menschlichen Probleme, bleibt immer noch die Frage, wieweit wir als Kunden von dieser Entwicklung betroffen sind. Im Privatbereich erlebt man den Weg in die Dienstleistungsgesellschaft schon seit langem als holprig. Man kann sich zwar mit dem gleichen Geldbeutel immer mehr Nützliches und auch Unnützes kaufen, doch der Begriff Dienst, von dem Dienstleistung und Dienstmann sich gleichermassen ableiten, scheint an Auszehrung zu leiden. Mit leiser Wehmut erinnert man sich an die Zeiten, da der Doktor sich beim Kranken auf den Bettrand setzte; heute schleppt man sich auch unter Schmerzen meist selbst zum Arzt. Vergebens späht man in Verkehrsmitteln und öffentlichen Anstalten nach Mützen, deren Träger in vergangenen Tagen – stolz, aber kompetent – Auskunft gaben. Wir alle kennen diese und viele andere Beispiele, welche insbesondere älteren Mitmenschen das Leben erschweren.

Moderne Dienstleister sind zunehmend unsichtbar. Sie verkaufen von ferne dienstleistende Geräte und Software, die problemloses Arbeiten versprechen, statt dessen aber vom Anwender oft tagelanges Sichherumschlagen mit Fehlern und Ungereimtheiten verlangen. Greift der Geplagte dann schüchtern oder wütend zum Telefon, kriegt er die freundliche Antwort, dass man noch nie von dem beanstandeten Fehler gehört habe. Im übrigen seien in den tiefen Produktepreisen keine Dienstleistungen einkalkuliert. Man solle doch bitte die Telefonnummer 157... anrufen. Es ist nur eine Frage der Zeit, bis uns anstelle des Verkäufers eine synthetische Stimme die gleiche Auskunft erteilt.

Martin Baumann,
Redaktor SEV

Dienstleistungsgesellschaft? Müssten wir diesen Begriff nicht besser durch Automatengesellschaft oder ähnlich ersetzen? Vielleicht liesse sich dann ein weiterer Wirtschaftssektor definieren, der Mensch-zu-Mensch-Dienstleistungen erbringt. Wenn Informatik- und Automaten-Dienstleistungen immer billiger werden, dann könnten wir doch einen Teil der Einkommen zum Erwerb von Dienstleistungen einsetzen, die diesen Namen verdienen. Wir könnten privat und am Arbeitsplatz auf Dienstleistungen bestehen und nicht gleich stöhnen, wenn diese etwas kosten. Als kritische Kunden könnten wir uns weigern, jedes neue Gerät zu kaufen oder jeden Software-Update mitzumachen. Nur so können wir die Hersteller und Lieferanten zwingen, sich vermehrt durch Dienstleistungen zu profilieren. Mehr Brainware statt Hard- und Software! So könnte unser Vorsatz für 1995 lauten.

Wir, die Redaktionen des SEV und des VSE, verstehen uns als Dienstleister, die Ihnen, unseren Leserinnen und Lesern, auch im nächsten Jahr weiterbildende und möglichst objektive Informationen vermitteln wollen. Wir wünschen Ihnen – im Namen des SEV und des VSE – für die kommenden Festtage und das kommende neue Jahr viele positive Mensch-zu-Mensch-Beziehungen.

Notiert
Noté

Arbeitslosigkeit: Junge Schweizer am wenigsten betroffen

Die Jugendarbeitslosigkeit in Europa hat besorgniserregende Ausmasse angenommen. Für jugendliche Arbeitnehmer unter 25 Jahren war die Situation im Juli 1994 in Spanien am schlechtesten. Von 100 jungen Frauen waren 41 arbeitslos, bei den jungen Männern hatten 32 von 100 keine Arbeit, wie die Wirtschaftsförderung (Wf) anhand von Zahlen der EU feststellt. Ähnlich schlecht war die Lage in Italien (Frauen 37, Männer 28), Irland (23/27), Frankreich (26/21) und Belgien (22/17). Deutschland (5/6) und Luxemburg (6/8) wiesen die geringste Jugendarbeitslosigkeit in der Europäischen Union auf. Besser war die Lage im Juli für junge Frauen und Männer in der Schweiz: je 4 von 100 waren gemäss Biga ohne Stelle.

Grosses Interesse an der EU-Forschung

Nahezu 350 Forschungsinteressierte aus den Bereichen Industrie und Hochschule informierten sich am 10. November anlässlich einer nationalen Konferenz im Berner Kursaal über das 4. Rahmenprogramm für Forschung und technologische Entwicklung der Europäischen Union (1995–1998). Die vom Bundesamt für Bildung und Wissenschaft (BBW) und vom Verein Schweizerischer Maschinen-Industrieller (VSM) organisierte Tagung wurde von Staatssekretär Heinrich Ursprung (Direktor der Gruppe für Wissenschaft und Forschung) und von VSM-Präsident Thomas Gasser präsidiert. Wichtiger Gast war Jean Gabold (Direktor in der EU-Kommission), welcher den Zeitplan für die 20 neuen EU-Forschungsprogramme bekanntgab und eindringlich die

Société de prestataires de service ou société d'automates?

Ces dernières années, on a souvent entendu que la société des prestations de service post-moderne prenait de plus en plus le relais de la société industrielle. En fait, le secteur des prestations de service a su compenser jusque tout récemment la suppression des postes des branches économiques des secteurs primaires et secondaires. Mais que va-t-il se passer si toujours plus d'entreprises de prestations de service se mettent également à supprimer des postes par souci de rationalisation? Dans le cercle des banques suisses, on parle de 20 000 postes de travail qui seront supprimés jusqu'à la fin de ce siècle. Si l'on supprime pour une fois la triste vision des problèmes humains qui y sont liés, il reste encore la question jusqu'à quel point nous en serons personnellement affectés en tant que clients. Dans le domaine privé on éprouve depuis longtemps le chemin vers la société des prestations de service comme une voie semée d'embûches. Il est vrai qu'avec la même bourse on peut acheter toujours davantage de choses utiles et aussi inutiles, mais la notion de service semble souffrir d'épuisement. C'est avec une douce mélancolie qu'on se souvient des temps où le docteur s'asseyait sur le bord du lit du malade; de nos jours, on doit se traîner personnellement chez le médecin, même souffrant de douleurs. C'est en vain qu'on cherche dans les transports et les offices publics une casquette dont le porteur pouvait donner des renseignements.

Les prestataires de service modernes sont de plus en plus invisibles. Ils vendent à distance des appareils et des logiciels de service qui promettent un travail sans problème, mais au sujet desquels l'utilisateur est en réalité souvent confronté des journées durant à toutes sortes de défauts. Si de guerre lasse, l'utilisateur mis à la torture se saisit timidement ou excédé du téléphone, on lui répond que personne n'a encore entendu parler de ces prétendus défauts. Par ailleurs, dans les prix de ces produits, les prestations de service n'aient pas été prises en considération. Qu'on veuille donc bien appeler le numéro 157... Il semble être seulement une question de temps jusqu'à ce qu'une voix synthétique nous réponde à la place du vendeur en nous donnant le même renseignement.

Société de prestations de service? Ne devrions-nous pas remplacer ce terme par celui de société d'automates ou quelque chose de ce genre? Peut être qu'à ce moment-là, on pourrait définir un autre secteur économique qui fournirait des prestations de service d'homme à homme. Si les prestations de service informatiques et automatiques deviennent de plus en plus avantageux, on pourrait utiliser une partie des revenus à l'acquisition de prestations de service qui mériteraient cette appellation. Nous pourrions exiger des prestations de service et ne pas tout de suite nous plaindre si cela coûte quelque chose. Nous pourrions nous refuser à acheter chaque nouvel appareil ou de participer à chaque remise à jour d'un logiciel. Davantage de brainware au lieu de hardware et de software! Telle pourrait être notre intention pour l'année 1995.

Nous-mêmes, membres de la rédaction de l'ASE et de l'UCS, nous entendons bien rester pour vous, chères lectrices et chers lecteurs, des prestataires de service, et nous voulons continuer également durant l'année qui vient à vous informer le plus objectivement possible. Au nom de l'ASE et de l'UCS, nous vous souhaitons pour les fêtes de fin d'année ainsi que pour la nouvelle année de nouer très positivement de nombreuses relations humaines.

Martin Baumann,
rédacteur ASE

Wichtigkeit der dafür budgetierten 12,3 Milliarden Ecu für die Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Industrie betonte.

Die Tagung hatte vor allem zum Ziel, auf die Bedeutung einer Schweizer Beteiligung an den EU-Forschungsprogrammen aufmerksam zu machen. Mehr zu diesem Thema findet sich im Artikel «F+E-Kooperationen in industrienahen EU-Programmen» von Robert Lüdi. *Bau*

Beachten Sie das Forum auf der letzten Seite

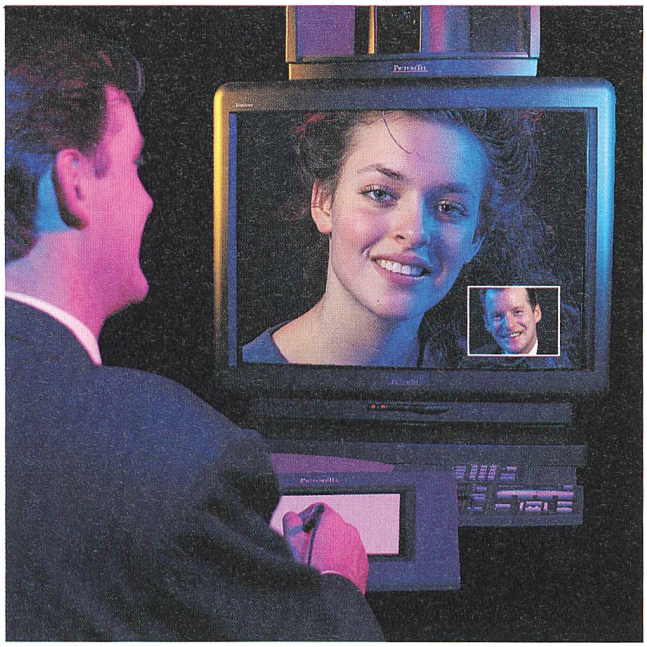
Computer 95 im Aufwind

Der Erfolg der Computer 94 und der neuen Messe für individuelle Informatiklösungen Computer at Home hat die Messeverantwortlichen bewogen, auch 1995 zwei Ausstellungen durchzuführen. Die Computer at Work (für Fachleute) und die Computer at Home (für jedermann) finden parallel vom 25. bis 28. April 1995 statt, wobei die Messe neu bis abends 19 Uhr geöffnet ist; dafür wird auf die Abendveranstaltung am Donnerstag verzichtet. Das Eintrittsbillett ist für beide Messen gültig. Die Computer at Home, für welche ein Direktverkauf bewilligt ist, wird bei freiem Eintritt zusätzlich am Samstag, 29. April, von 9 bis 17 Uhr geöffnet sein.

Die vom Institut MIS Trend, Lausanne, durchgeführte Umfrage hat ergeben, dass 91% der Besucher mit ihrem Besuch an der Computer 94 zufrieden waren. Ihr Hauptinteresse richtete sich auf die Software (73%) und auf das Material (Hardware, 62%). Peripheriegeräte und Einrichtungen für Kommunikation und Sicherheit verbuchten 27%, 20% und 12% der Stimmen. Seit der ersten im Jahre 1992 durchgeführten Untersuchung sind die wichtigen Indikatoren stabil geblieben. Die Umfrage hat zudem ergeben, dass die Aussteller der Computer 94 mit der Qualität, der Zahl der Besucher sowie den neuen Kontakten sehr zufrieden waren.

Vobis entscheidet sich für OS/2 Warp

Vobis wird zukünftig alle Intel-PC eigener Bauart mit dem neuen IBM-PC-Betriebssystem OS/2 Warp Version 3 ausrüsten. Eine entsprechende Vereinbarung wurde am 20. Oktober 1994 zwischen der IBM



"Die Zukunft im Griff"

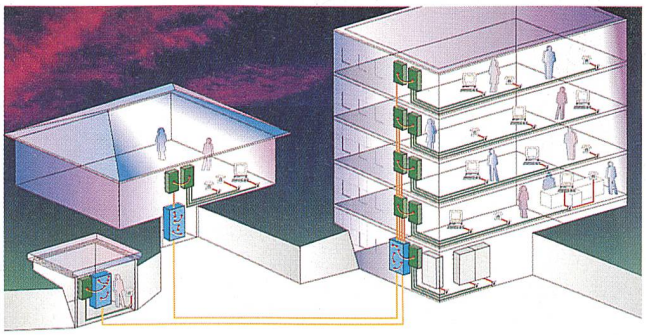
Damit Sie das auch mit Blick auf Ihre Kommunikationsprobleme von morgen behaupten können, dafür sorgt die universelle Gebäudeverkabelung NET*link*™ mit einem aktuellen Sortiment von Glasfaser- und paarsymmetrischen Kabeln, mit entsprechenden Stecksystemen sowie mit einem breiten Zubehör-Angebot.

Kriegen auch Sie die Zukunft Ihrer Gebäudeverkabelung mit NET*link*™ in den Griff...

...damit auch morgen kommunizieren Spass macht!

NET*link*™

Die Kommunikationsverkabelung



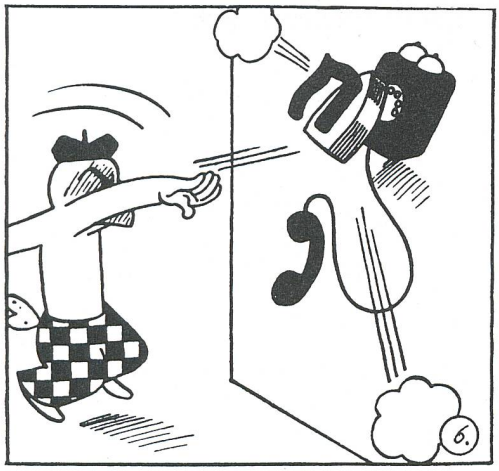
Fordern Sie unseren neuen NET*link*™-Katalog an.
Die Produkte werden über den Grosshandel vertrieben.

NET*link*™ ist eine Marke der Câbles Cortaillod SA und Câbleries & Tréfileries de Cossonay SA

CH-2016 CORTAILLOD, RUE DE LA FABRIQUE 2, TEL. 038/43 55 55, FAX 038/43 54 43
CH-1305 COSSONAY-GARE, TEL. 021/ 861 81 11, FAX 021/ 861 88 61

Sonderausstellung im PTT-Museum: «Ganz Ohr – Telefonische Kommunikation»

Wer heute zum Telefonhörer greift, ist sich der Komplexität telefonischer Kommunikation kaum mehr bewusst. Das Telefon, farben- und formenfrohes Alltagsobjekt in jedem Haushalt, ist omnipräsent. Telefonieren ist ein ebenso alltäglicher wie vertrauter Akt. Wie es zu diesem selbstverständlichen Umgang mit einem technischen Kommunikationsmittel gekommen ist, zeigt die Ausstellung «Ganz Ohr – Telefonische Kommunikation», die seit dem 16. November und noch bis zum 3. September 1995 im PTT-Museum zu sehen ist. Diese versucht, den Einzug des Telefons in unseren Alltag nachzuzeichnen. Dabei steht nicht die Technik, ihre Entwicklungen und Errungenschaften im Vordergrund, sondern der Mensch – oder besser die allmähliche Nutzbarmachung einer neuen Kommunikationsform und ihrer verschiedenen Anwendungen. Weitere Auskünfte sind beim PTT-Museum Bern, Helvetiastrasse 16, 3000 Bern, erhältlich.



Die schrille Klingel hat schon manchen zur Verzweiflung gebracht (Quelle: PTT-Museum Bern)

Deutschland Informationssysteme GmbH und dem führenden europäischen Computerhandelskonzern, der Aachener Vobis Microcomputer AG, getroffen. Der auf drei Jahre ausgelegte Vertrag sieht vor, dass Vobis alle 32-Bit-Intel-PC eigener Bauart mit dem neuen IBM-PC-Betriebssystem OS/2 Warp Version 3 ausrüstet. Als Grund für diese Entscheidung gibt Vobis die hohe Akzeptanz, die Betriebssicherheit sowie die Kommunikationsmöglichkeiten für neue Dienste wie Internet, Compuserve, BTX und die vielfältigen Multimediaoptionen von OS/2 an. Dank der konsequenten grafischen Benutzeroberfläche sei OS/2 Warp Version 3 besonders gut für Anwender des Small-Office- und des Home-Office Marktes geeignet.

Finanz- und Management-Plattform für Start-Ups

Der Finanzplatz Schweiz geniesst internationalen Ruf; durch ihn wird die Wachstumsfinanzierung grösserer Unternehmen und sogar Schulden souveräner Staaten sichergestellt. Die Beschaffung von Eigenkapital für KMU (kleine und mittlere Unternehmen) gestaltet sich bedeutend schwieriger, und diejenige von Risikokapital für Jungunternehmer gerät zu einem mühseligen oder aussichtslosen Unterfangen.

Um diesem für den Technologie- und Industriestandort Schweiz abträglichen Trend entgegenzuwirken, ist die «Initiative Start-Ups» entstanden, welche sich als Markt oder als Ort der Begegnung von KMU und Jungunternehmern sowie von Investoren und erfahrenen Persönlichkeiten der Wirtschaft versteht. Hier wird an periodisch stattfindenden Workshops das Gespräch zwischen diesen beiden Gruppen angebahnt. Detaillierte Auskunft erteilt das Sekretariat der Stiftung Technopark, Telefon 01/445 10 10.

Der einfache Einstieg in die moderne Produktion

Kleine und mittlere Unternehmen haben oft eine Hemmschwelle, wenn es um den Einstieg in die moderne Produktion geht. Welche Technik ist angemessen und nötig? Was für Ersparnisse bringt der Einsatz von CIM-Komponenten? Steht eine Investition in Hard- oder Software im Vordergrund, oder müssen Strukturen verändert, Unternehmensbereiche verstärkt oder Personen geschult werden? Diese und ähnliche Fragen beantworten die CIM-Bildungszentren in einer Orientierungsberatung.

Grössten Wert legen die Berater dabei auf die Frage, ob das Unternehmen über eine mittelfristig ausgerichtete Strategie verfügt. Strategische Überlegungen sind beispielsweise die Frage nach dem Aussehen des Unternehmens in fünf Jahren, nach den erforderlichen Massnahmen in den Bereichen Produkt, Markt und Produktion sowie Informatik und innerbetriebliche Kommunikation. Die Orientierungsberatung ermöglicht den Unternehmen, Konkurrenzvorteile und Schwächen heute und auf längere Sicht hinaus zu erkennen und gezielt anzugehen. Die Berater in den CIM-Bildungszentren verfügen über Analysemethoden, mit deren Hilfe sich ein Stärken-Schwächen-Profil des Unternehmens erstellen lässt. Dabei werden nicht allein technische Sachverhalte berücksichtigt. Noch wichtiger sind die Faktoren Mensch und Mitarbeiter sowie Organisation und Führung. – Die Orientierungsberatung dauert einen halben bis einen ganzen Tag. Sie gibt dem Unternehmer die Sicherheit, die richtigen Massnahmen zu ergreifen, und hilft, Fehlinvestitionen zu vermeiden. Orientierungsberatungen werden von allen CIM-Bildungszentren der Schweiz durchgeführt. Der CIM-Bildungs- und Technologieverbund Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein bietet auch eine Orientierungsberatung an, die speziell auf die Bedürfnisse von Gewerbebetrieben zugeschnitten ist. Sie wurde bereits in über 40 Unternehmen erfolgreich eingesetzt. Über Orientierungsberatungen und weitere Projekte orientiert «CIM Aktuell 7», das Bulletin des CIM-Aktionsprogramms. «CIM Aktuell 7» kann beim Bundesamt für Konjunkturfragen, Belpstrasse 53, 3003 Bern, bestellt werden.

Swiss Telecom Card auch im Ausland gültig

Telefonieren im Ausland wird einfacher. Die Telecom PTT lanciert am 16. Januar 1995 die Swiss Telecom Card, die weltweit bargeldloses Telefonieren ermöglicht. Inhaberinnen und Inhaber einer Swiss Telecom Card können von jedem Telefonanschluss der Welt aus eine einheitliche Gratisnummer in der Schweiz anwählen. Die anschliessende Eingabe des persönlichen Codes öffnet den Zugang zum System, worauf die Verbindung mit der gewünschten Person über Computertonband oder Operatrice hergestellt wird. Die Swiss Telecom Card – nicht zu verwechseln mit der herkömmlichen Taxcard – kann auch innerhalb der Schweiz benützt werden. Angeboten wird ferner die Telefonauskunft für die Schweiz (Nummer 111) und die Staaten der Europäischen Union sowie die Vermittlung der grünen 155er-Gratisnummern. Die Gesprächsgebühren werden den Kunden jeweils Ende Monat fakturiert. Die Telecom PTT gibt die Swiss Telecom Card gratis ab.

Ihr ist nichts passiert!

In der Nacht ist plötzlich Feuer ausgebrochen. Grosses Durcheinander und beginnende Panik.

Trotz der heftig wütenden Flammen wurde die Stromversorgung der Sicherheitsanlagen – über NO*flamm*™-Kabel – lange genug aufrechterhalten, und das Feuer konnte sich nicht über die Kabelkanäle auf andere Stockwerke ausbreiten.

Die Rettungsdienste waren rechtzeitig vor Ort.

Von den teilweise verbrannten Kabeln gingen keine giftigen oder ätzende Gase aus, und der Rauch hat die Arbeit der Feuerwehrleute nicht behindert.

NO*hal*™- und NO*flamm*™-Kabel – halogenfrei und selbstlöschend – waren in diesem Gebäude verlegt, zur Sicherheit von Menschen und Material.

NO*hal*™ Stufe 0	*Selbstlöschend*
NO*flamm*™ Stufe 1	*Keine Brandweiterleitung, selbst bei senkrecht nebeneinander verlegten Kabel. Funktionserhalt min. 5 Min.*
NO*flamm*™ Stufe 2	*NOflamm™-Kabel Stufe 2 wie Stufe 1, jedoch Funktionserhalt über 180 Min.*

Fordern Sie unseren Katalog an.

Die Produkte der Reihe NO*hal*™ und NO*flamm*™ werden über den Grosshandel vertrieben.

COSSONAY

CABLERIES & TREFILERIES DE COSSONAY S.A.

CH-1305 COSSONAY-GARE, TEL. 021/861 81 11, FAX 021/861 88 61

NO*hal*™ und NO*flamm*™ sind zwei Marken der Câbles Cortaillod S.A. und Câbleries & Tréfileries de Cossonay S.A.