



Unternehmensbefragung

Dienstleistungen im Wandel

Ergebnisdokumentation

Studie

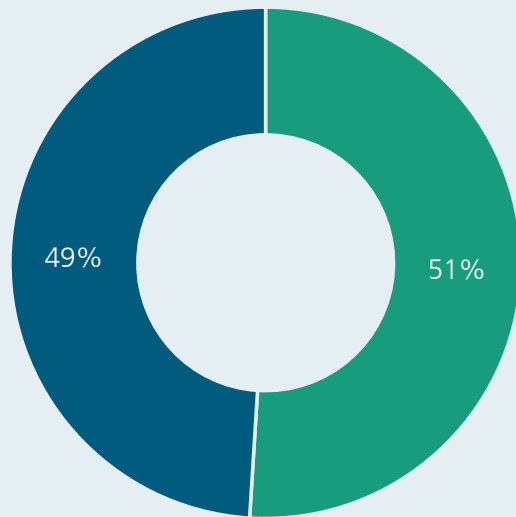
Untersuchungssteckbrief



Zielsetzung	Untersuchung der Entwicklung neuer Dienstleistungen
Zielgruppe	Dienstleistungsanbieter in Deutschland
Studienumfang	100 Unternehmen
Studienzeitraum	Sommer und Herbst 2023

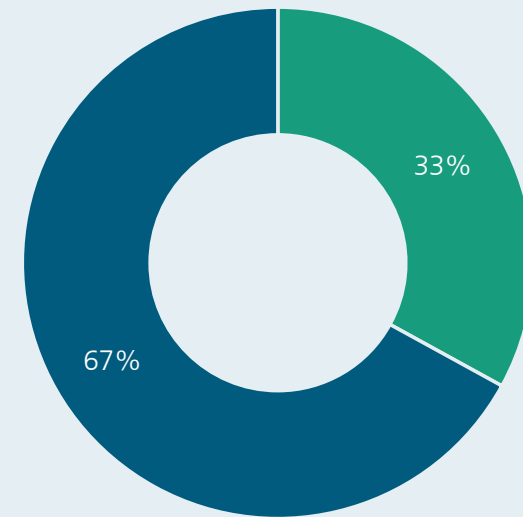
Allgemeine Angaben

Teilnehmende Unternehmen nach Beschäftigtenzahl und Sektoren



weniger als 250 Beschäftigte
250 und mehr Beschäftigte

n = 87



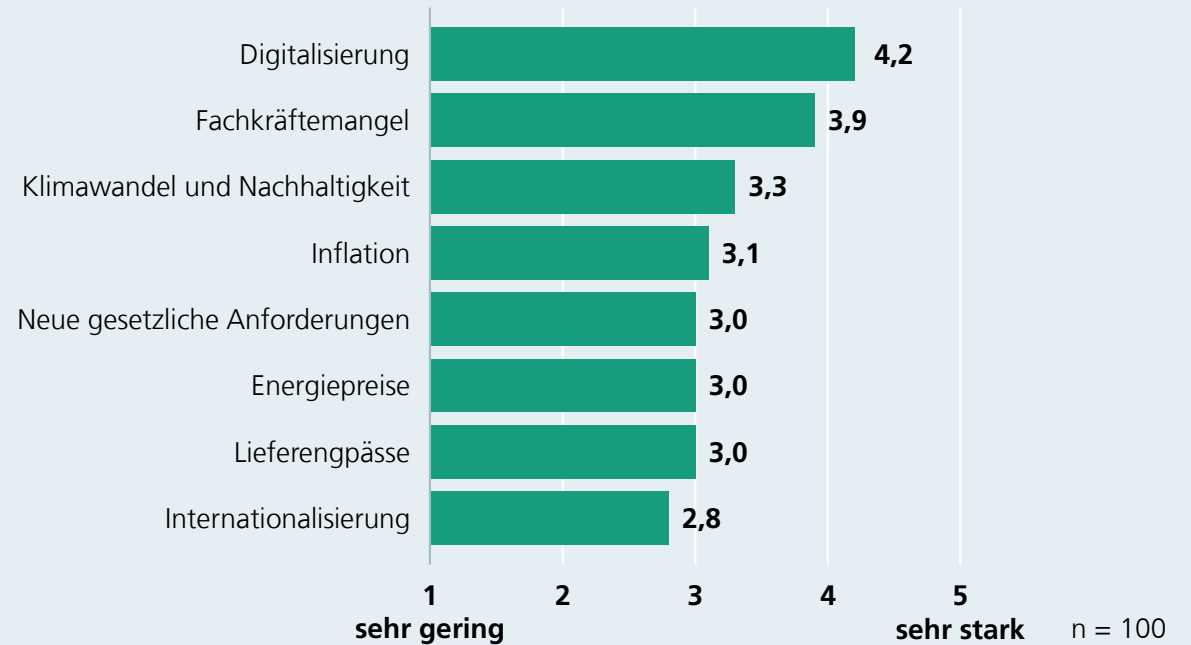
Sekundärer Sektor (Verarbeitendes Gewerbe, Bau)
Tertiärer Sektor (Dienstleistungen)

n = 88

Neue Themen verarbeiten

Herausforderungen

Wie stark verändern die folgenden Herausforderungen das Dienstleistungsangebot Ihres Unternehmens?





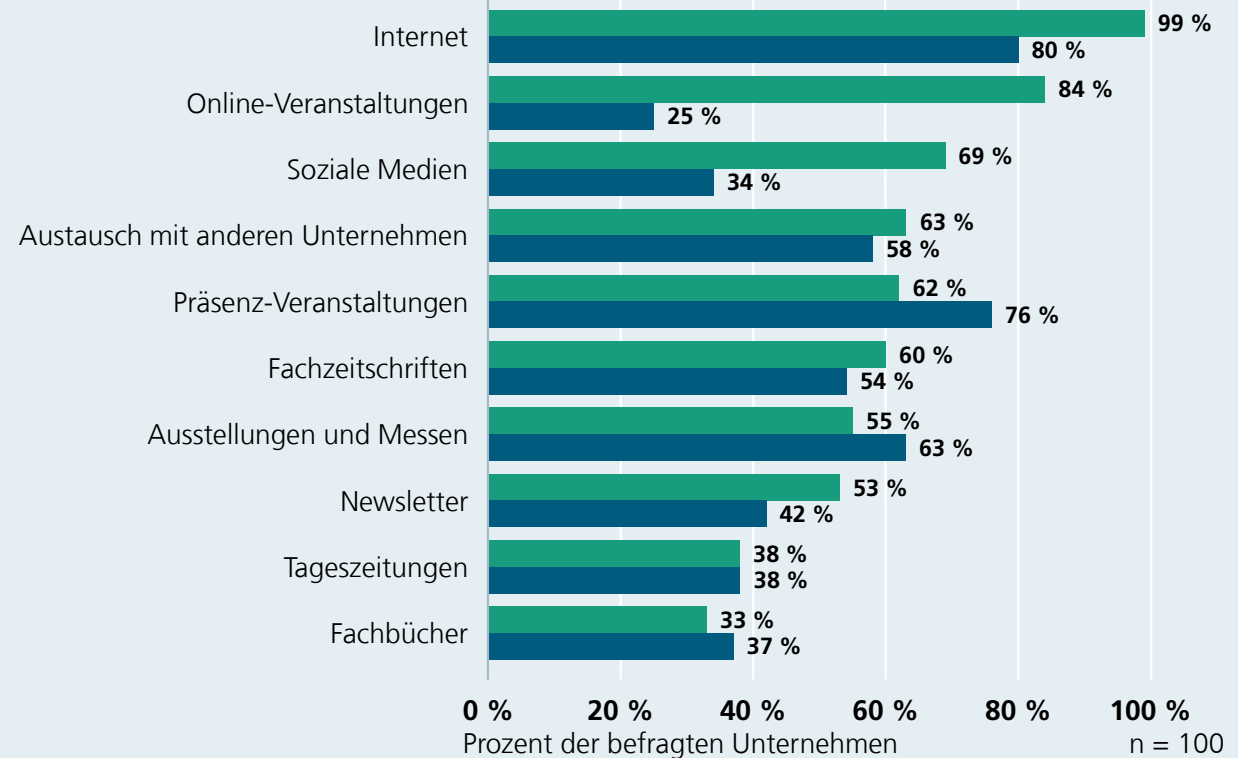
Neue Themen verarbeiten

Informationskanäle

Welche der folgenden Informationskanäle nutz(t)en Sie, um sich über neue Themen zu informieren?

Bitte unterscheiden Sie zwischen 2019 (vor der Corona-Pandemie) und aktuell (nach der Corona-Pandemie).

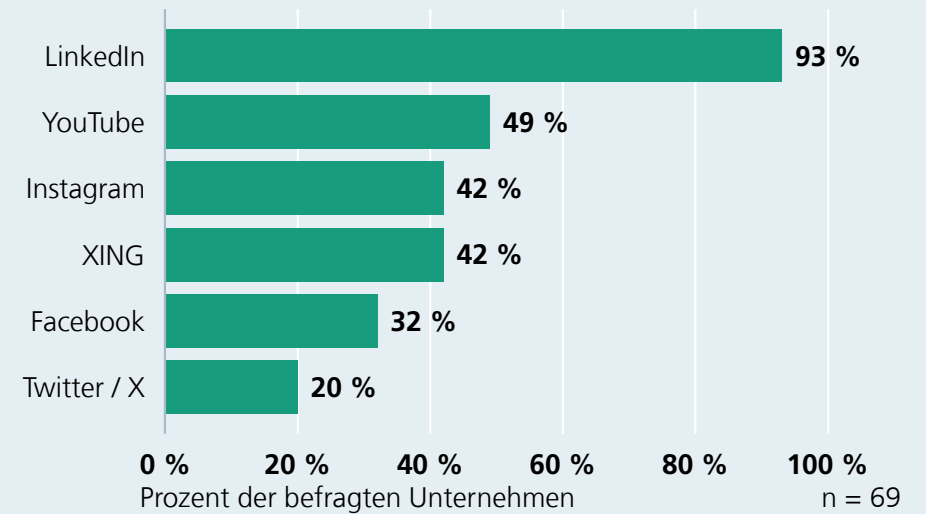
 aktuell (nach der Corona-Pandemie)
 2019 (vor der Corona-Pandemie)



Neue Themen verarbeiten

Soziale Medien

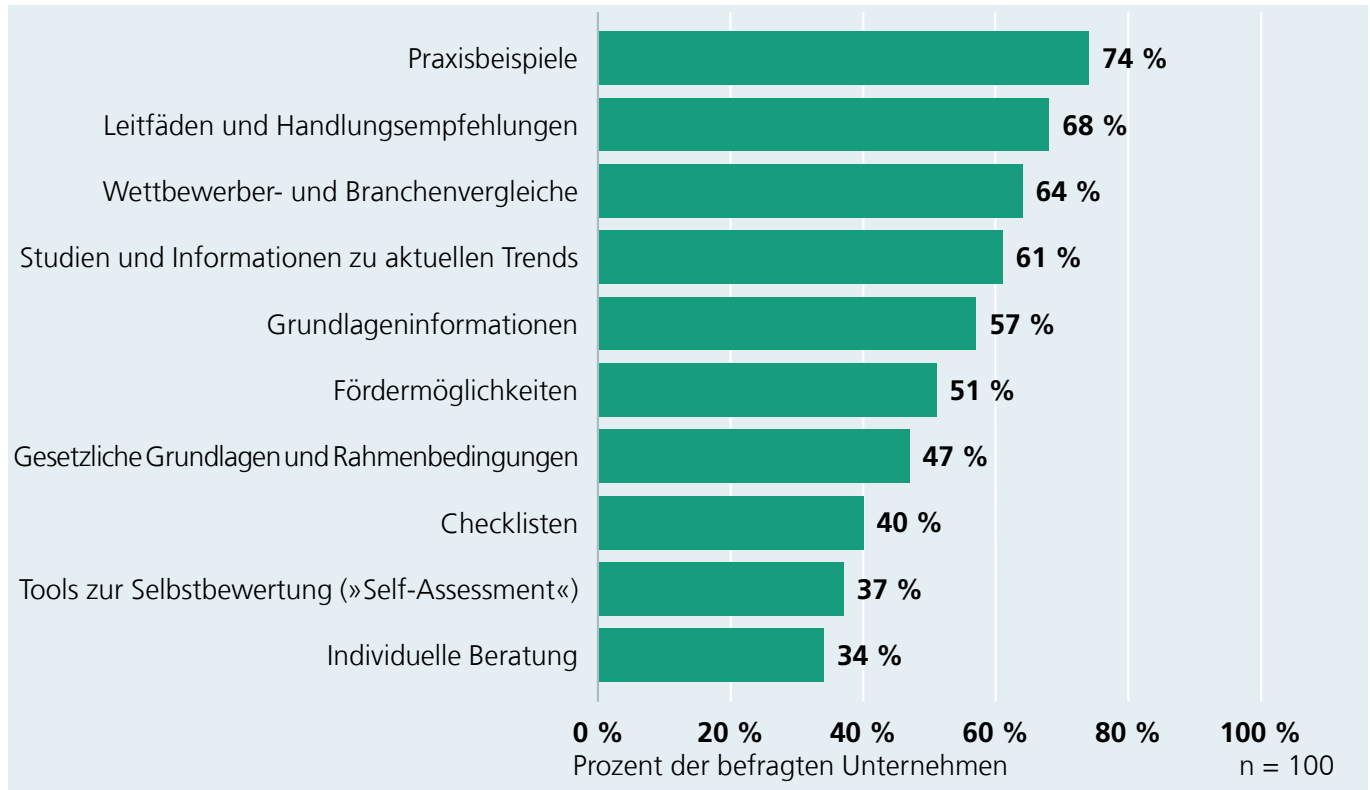
Falls Sie aktuell Soziale Medien als Informationskanäle nutzen, welche sind dies?



Neue Themen verarbeiten

Formen der Information

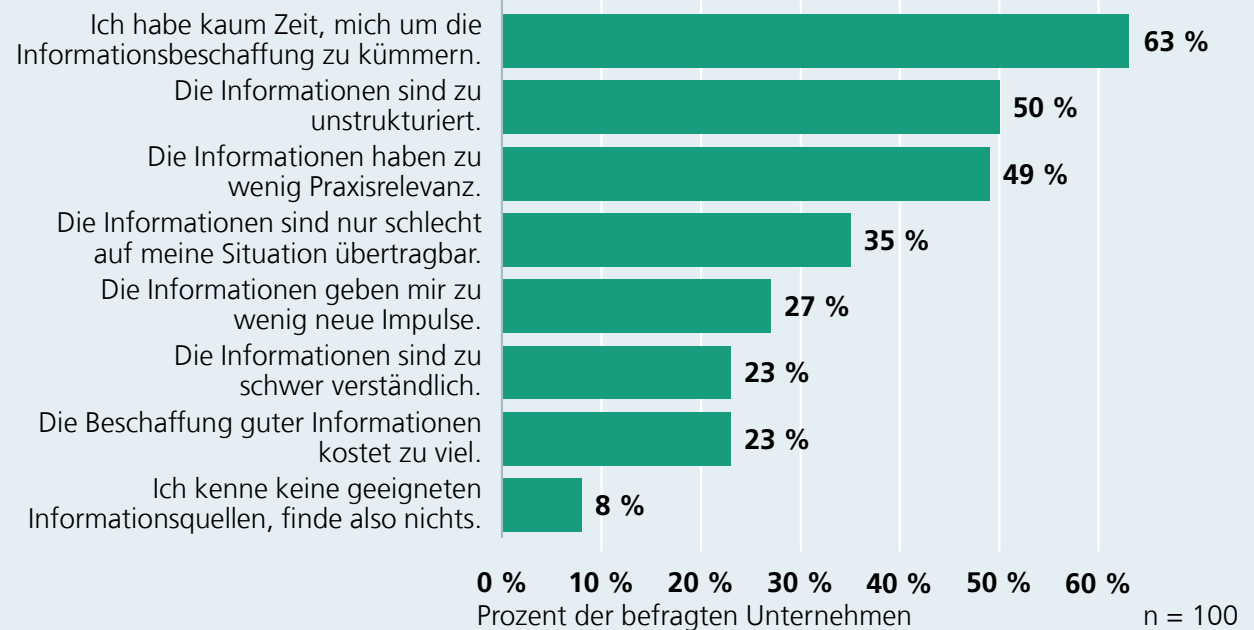
Welche Formen der Information wünschen Sie sich bei neuen Themen?



Neue Themen verarbeiten

Probleme bei der Informationsbeschaffung

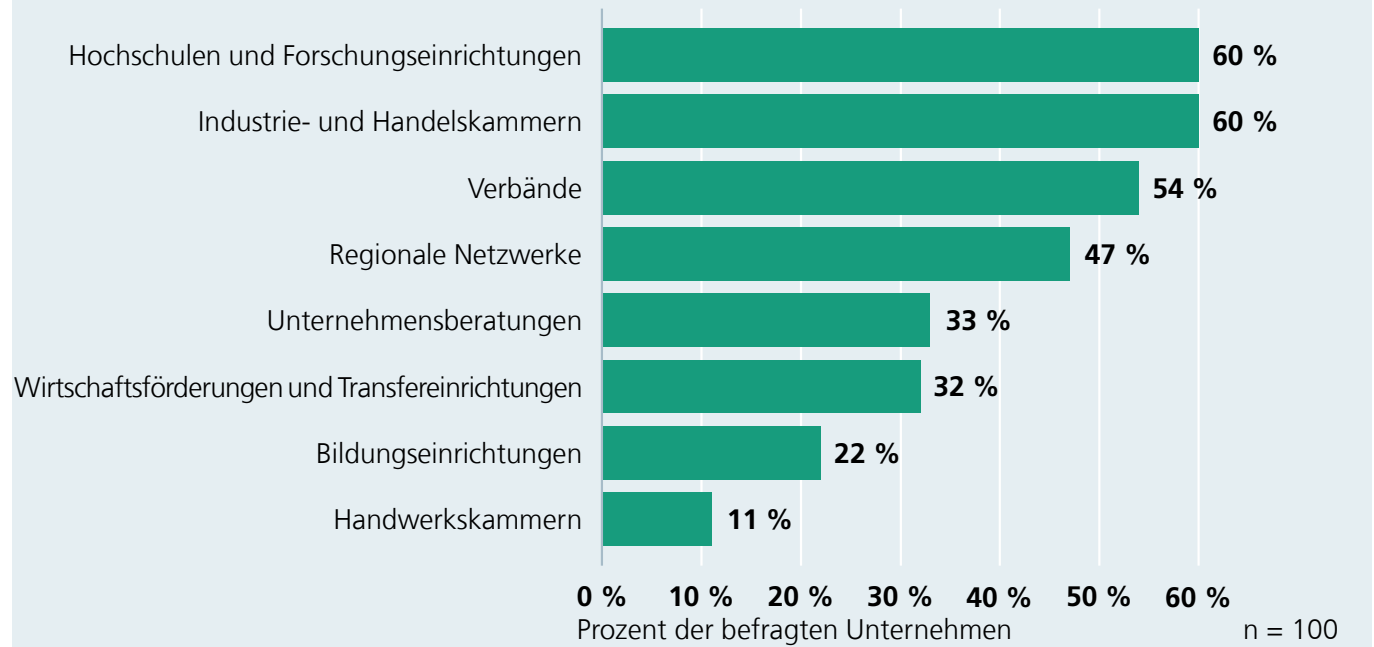
Mit welchen typischen Problemen haben Sie es bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen zu tun?



Neue Themen verarbeiten

Unterstützung bei neuen Themen

Bei welchen Einrichtungen nehmen Sie Unterstützung bei neuen Themen in Anspruch?

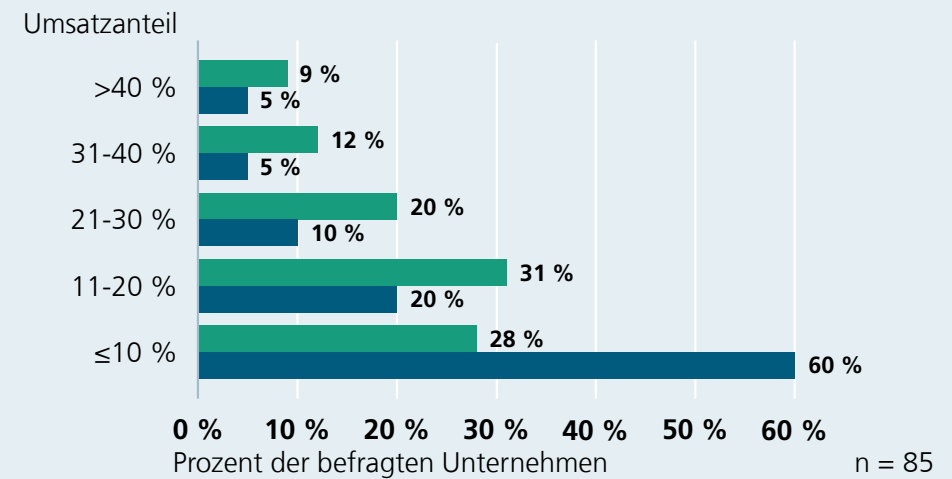


Neue Dienstleistungen entwickeln

Bedeutung neuer Dienstleistungen

Wie hoch schätzen Sie den Anteil neuer (maximal drei Jahre alter) Dienstleistungen am Umsatz Ihres Unternehmens?

■ zukünftig (in drei Jahren)
■ heute



Neue Dienstleistungen entwickeln

Veränderung des Dienstleistungsangebots

Inwieweit ist es geplant,
Ihr Dienstleistungsangebot in
den kommenden drei Jahren zu
verändern?

■ ja, sicher
■ ja, vielleicht
■ nein

Weiterentwicklung von Dienstleistungen:

– für bereits erschlossene Märkte



– für neue Märkte



Neuentwicklung von Dienstleistungen:

– für bereits erschlossene Märkte



– für neue Märkte



Prozent der befragten Unternehmen

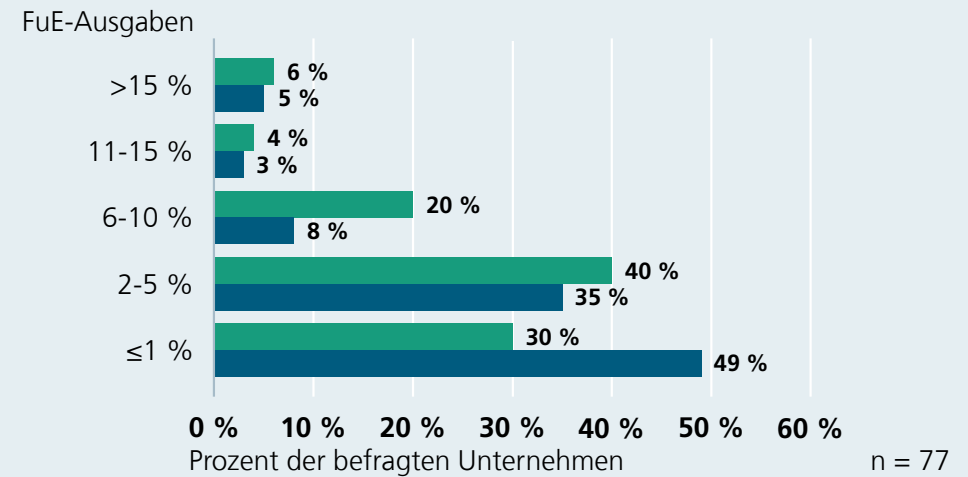
n = 89

Neue Dienstleistungen entwickeln

FuE-Ausgaben für Dienstleistungen

Wie viel Prozent Ihres (Dienstleistungs-) Umsatzes geben Sie für die Forschung und Entwicklung neuer Dienstleistungen aus?

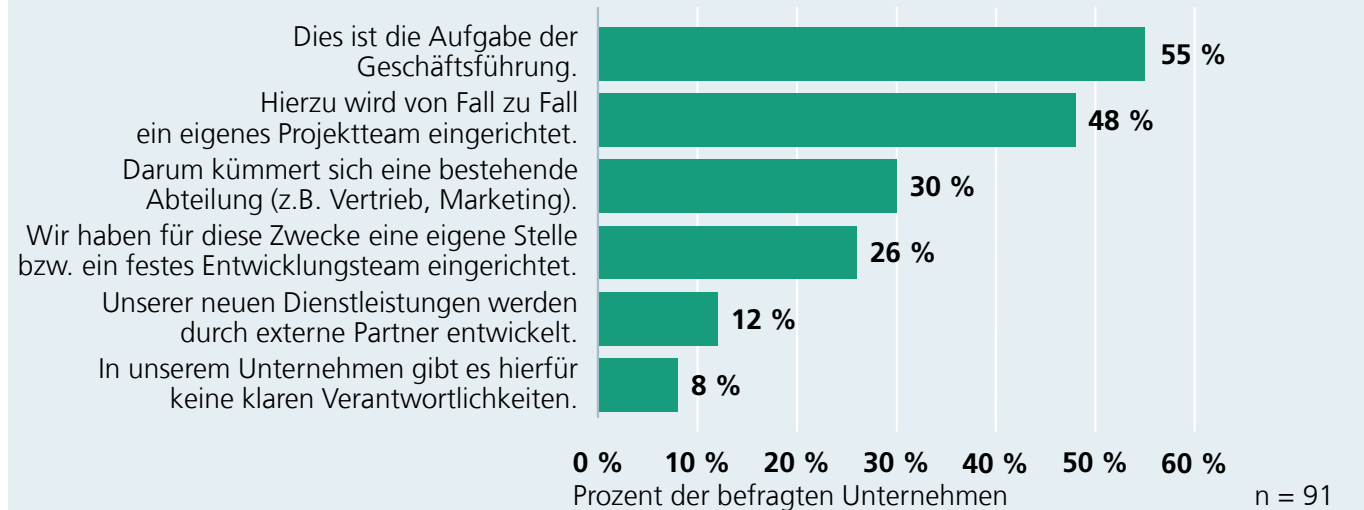
■ zukünftig (in drei Jahren)
■ heute



Neue Dienstleistungen entwickeln

Verantwortlichkeiten

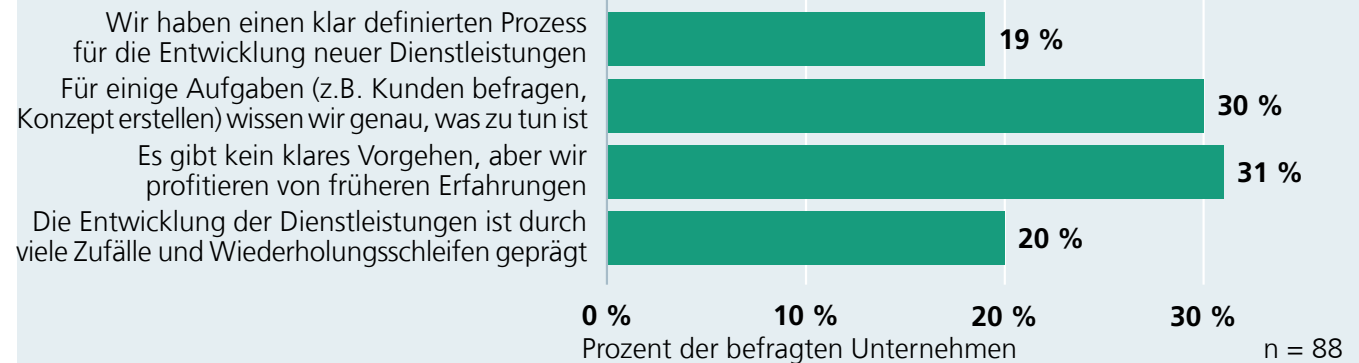
Wer ist in Ihrem Unternehmen verantwortlich für die Entwicklung neuer Dienstleistungen?



Neue Dienstleistungen entwickeln

Vorgehen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen

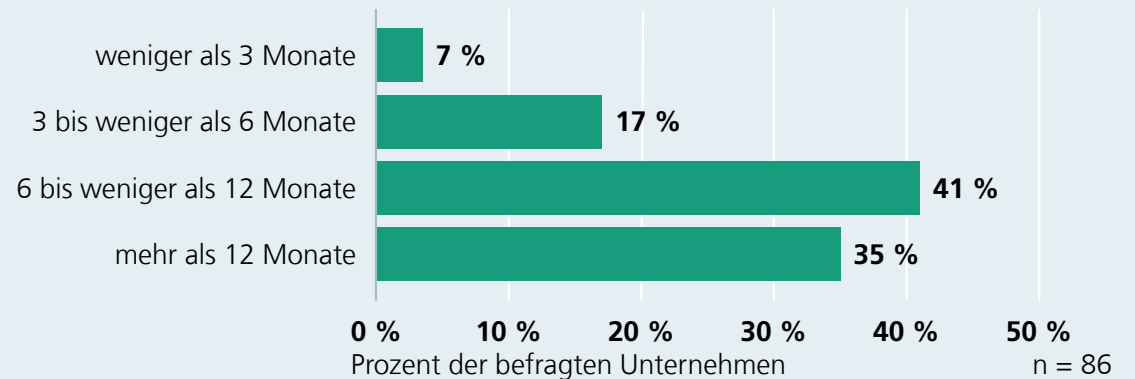
Wie gehen Sie bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen vor?



Neue Dienstleistungen entwickeln

Entwicklungsdauer

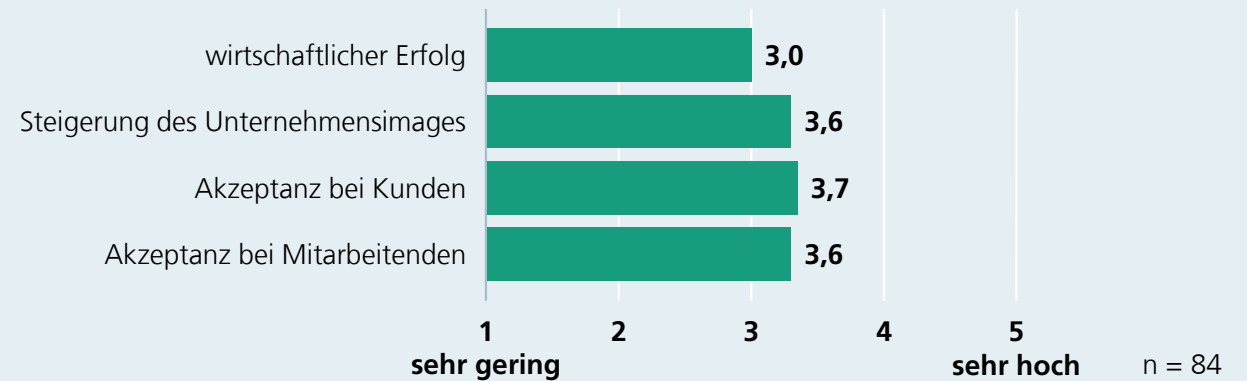
Wie viele Monate vergehen in Ihrem Unternehmen im Normalfall zwischen der Ideenfindung und der Markteinführung einer neuen Dienstleistung?



Neue Dienstleistungen entwickeln

Entwicklungserfolg

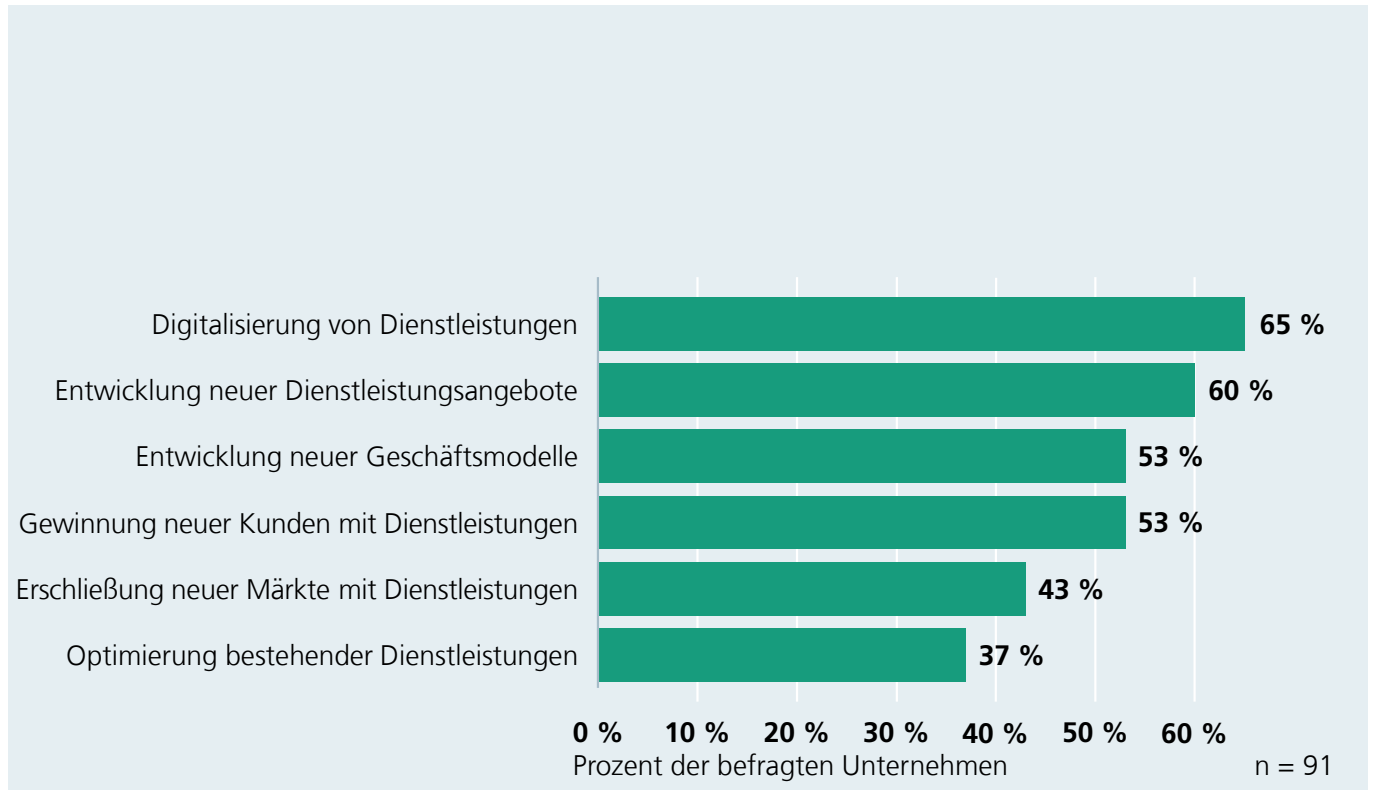
Wie hoch schätzen Sie den Erfolg der innerhalb der vergangenen drei Jahre neu am Markt eingeführten Dienstleistungen?



Neue Dienstleistungen entwickeln

Unterstützungsbedarf

In welchen Themenfeldern sehen Sie einen Unterstützungsbedarf für Ihr Unternehmen?



Kontakt für weitere Informationen zur Studie

Projekt ProTraFo



Dr. Alexander Gorovoj

Telefon +49 711 970-2053
alexander.gorovoj@iao.fraunhofer.de

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
www.iao.fraunhofer.de



Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
www.iao.fraunhofer.de



Katharina Fiebig

Telefon +49 711 970-5116
katharina.fiebig@uni-siegen.de

Universität Siegen
Kohlbettstraße 15
57072 Siegen
www.wiwi.uni-siegen.de

ProTraFo

Projektinformation

Zielsetzung:

Verbesserung des Wissenstransfers in KMU
am Beispiel der Dienstleistungsforschung

Förderung:

Bundesministerium für Bildung und Forschung

GEFORDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Projektpartner:



UNIVERSITÄT
SIEGEN



Fraunhofer
IAO



UNIVERSITÄT
SIEGEN



Fraunhofer
IAO



Ermittlung des Transferbedarfs
von dienstleistungsanbietenden KMU



Geeignete Transfermodelle
und -maßnahmen



Eignung und Rolle neuer
digitaler Transferformate



Handlungsempfehlungen
an das Wissenschaftssystem