



Unternehmensbefragung

---

# Dienstleistungen im Wandel

Ergebnisdokumentation

# Studie

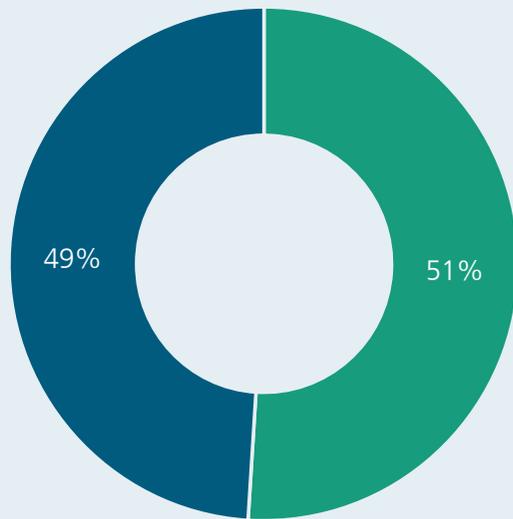
## Untersuchungssteckbrief



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

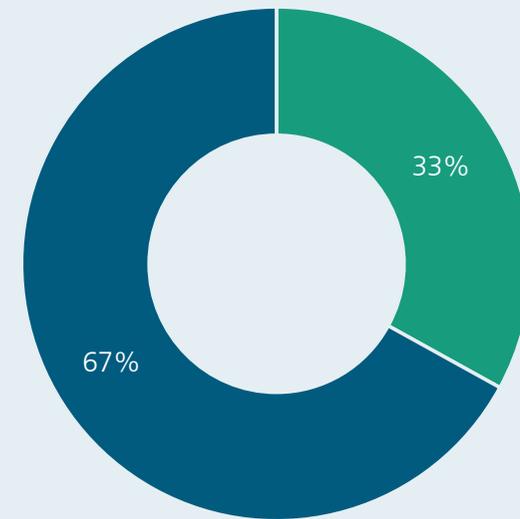
# Allgemeine Angaben

## Teilnehmende Unternehmen nach Beschäftigtenzahl und Sektoren



weniger als 250 Beschäftigte  
250 und mehr Beschäftigte

n = 87



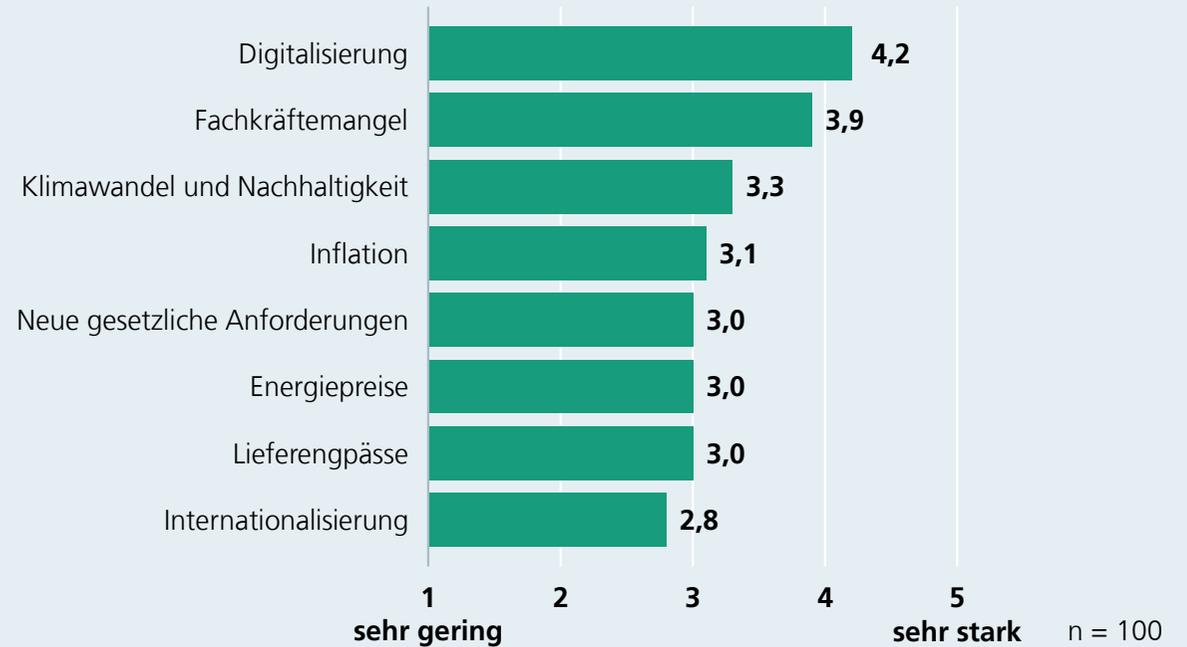
Sekundärer Sektor (Verarbeitendes Gewerbe, Bau)  
Tertiärer Sektor (Dienstleistungen)

n = 88

# Neue Themen verarbeiten

## Herausforderungen

Wie stark verändern die folgenden Herausforderungen das Dienstleistungsangebot Ihres Unternehmens?



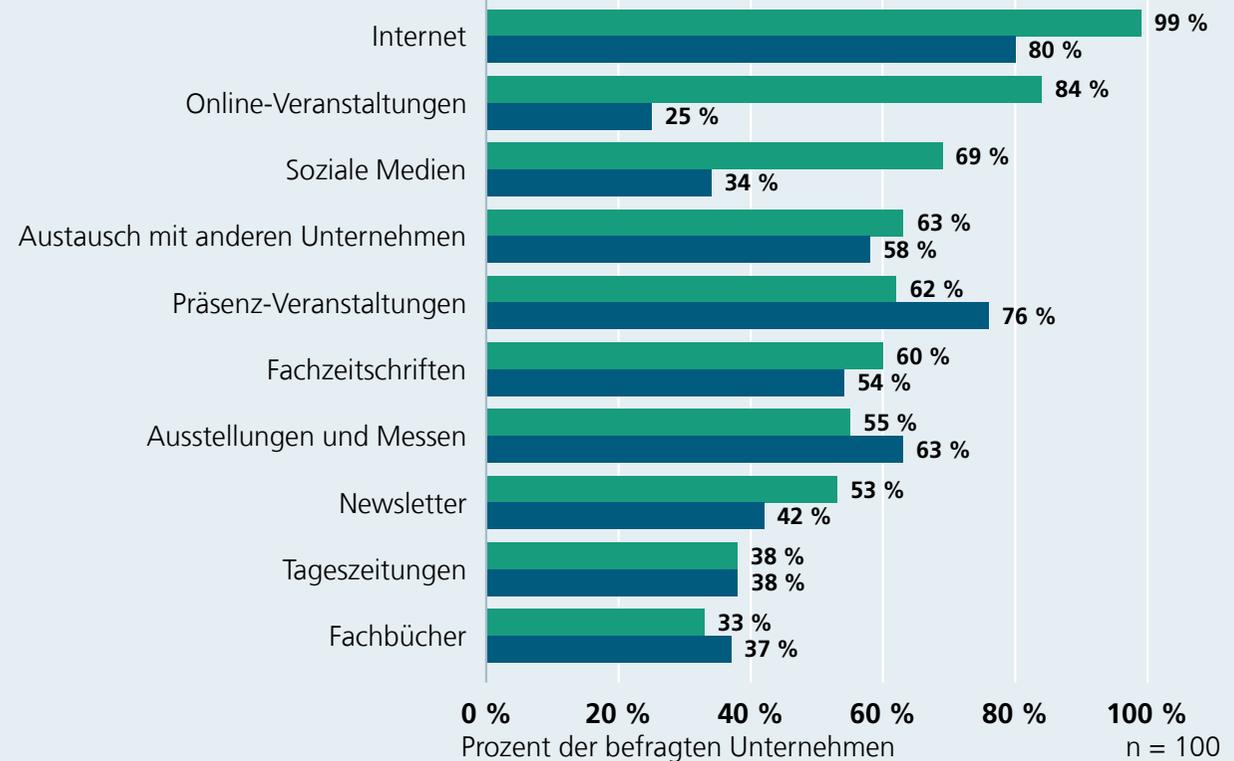
# Neue Themen verarbeiten

## 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).

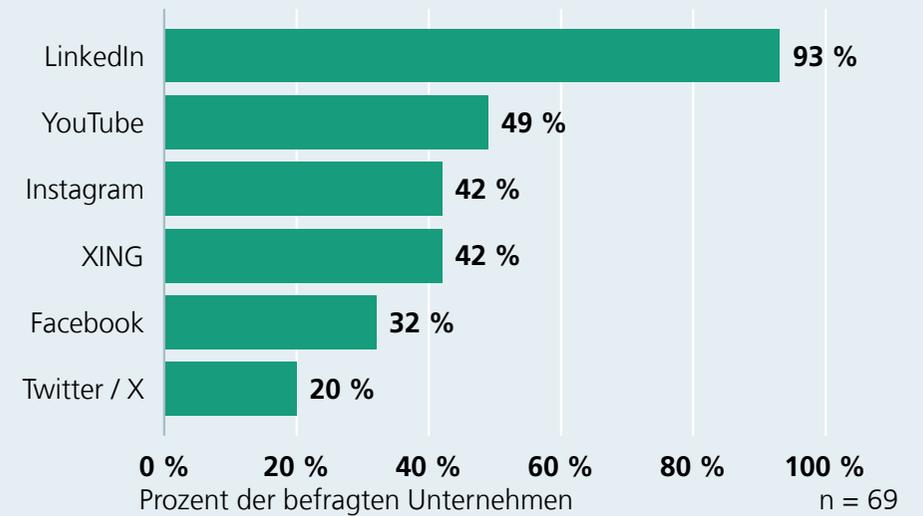
 aktuell (nach der Corona-Pandemie)  
 2019 (vor der Corona-Pandemie)



# Neue Themen verarbeiten

## Soziale Medien

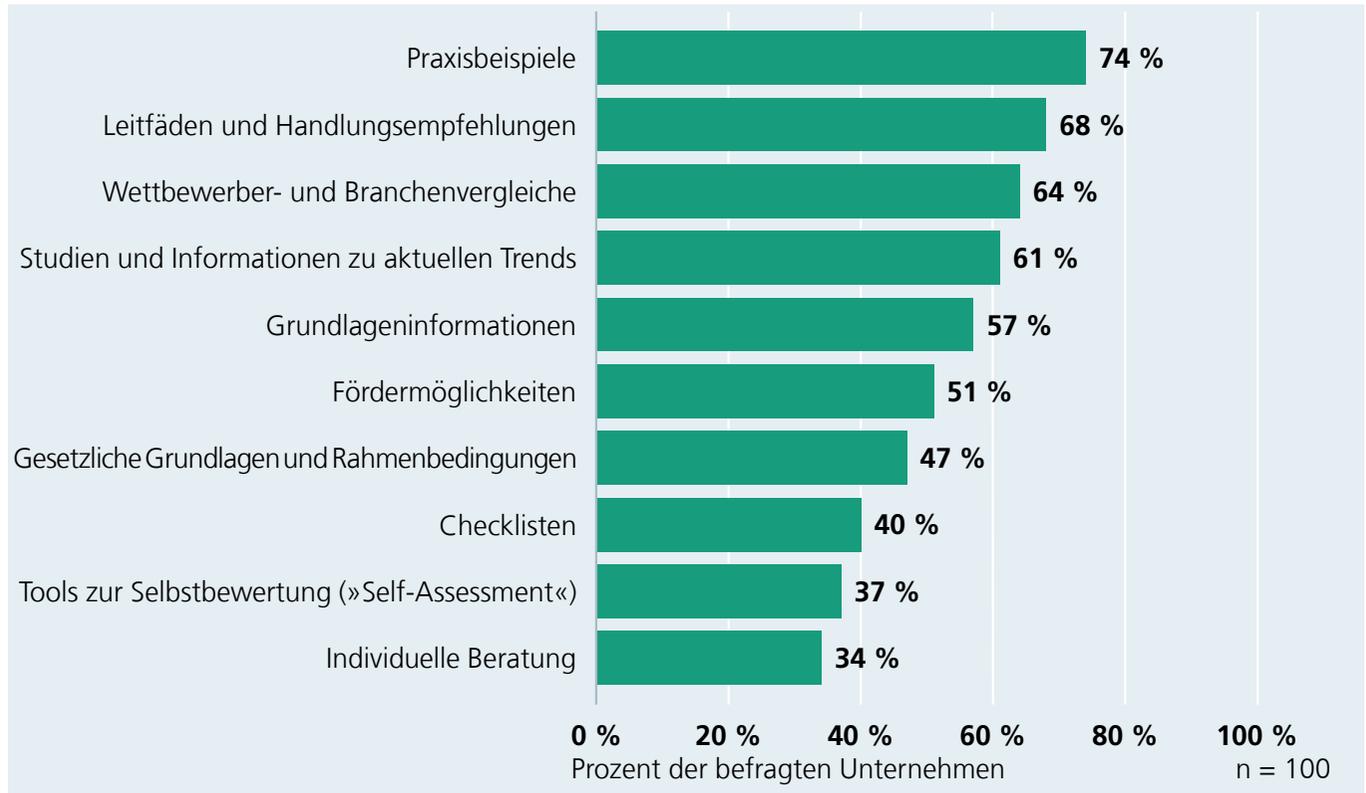
Falls Sie aktuell Soziale Medien als Informationskanäle nutzen, welche sind dies?



# Neue Themen verarbeiten

## Formen der Information

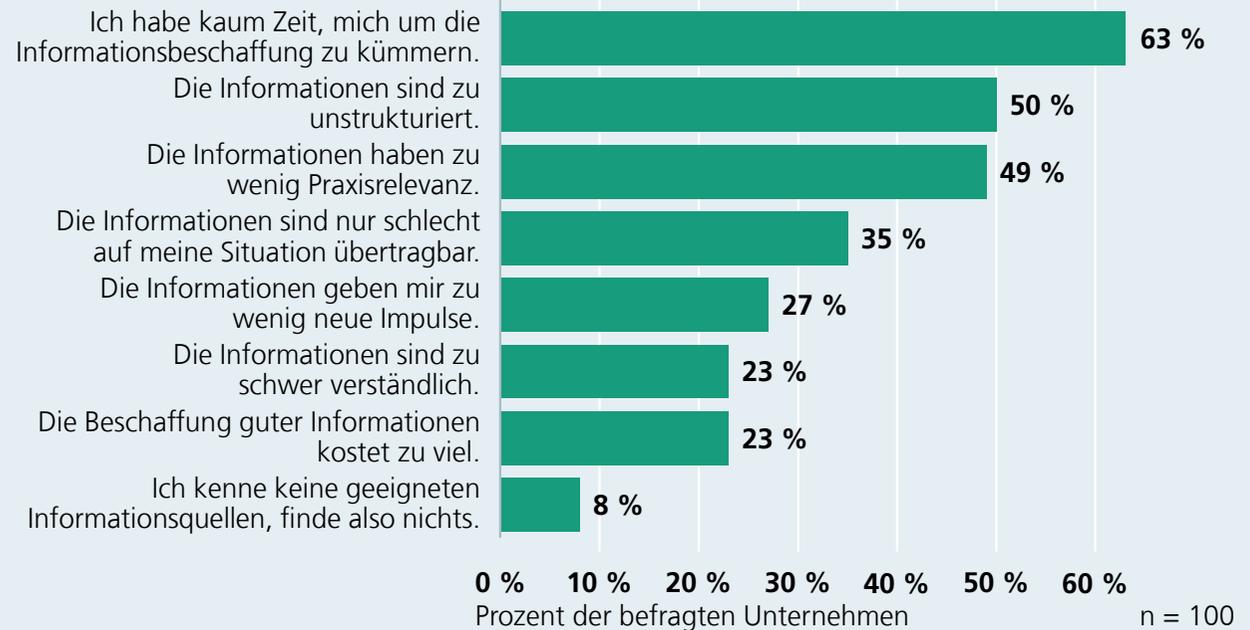
**Welche Formen der Information wünschen Sie sich bei neuen Themen?**



# Neue Themen verarbeiten

## Probleme bei der Informationsbeschaffung

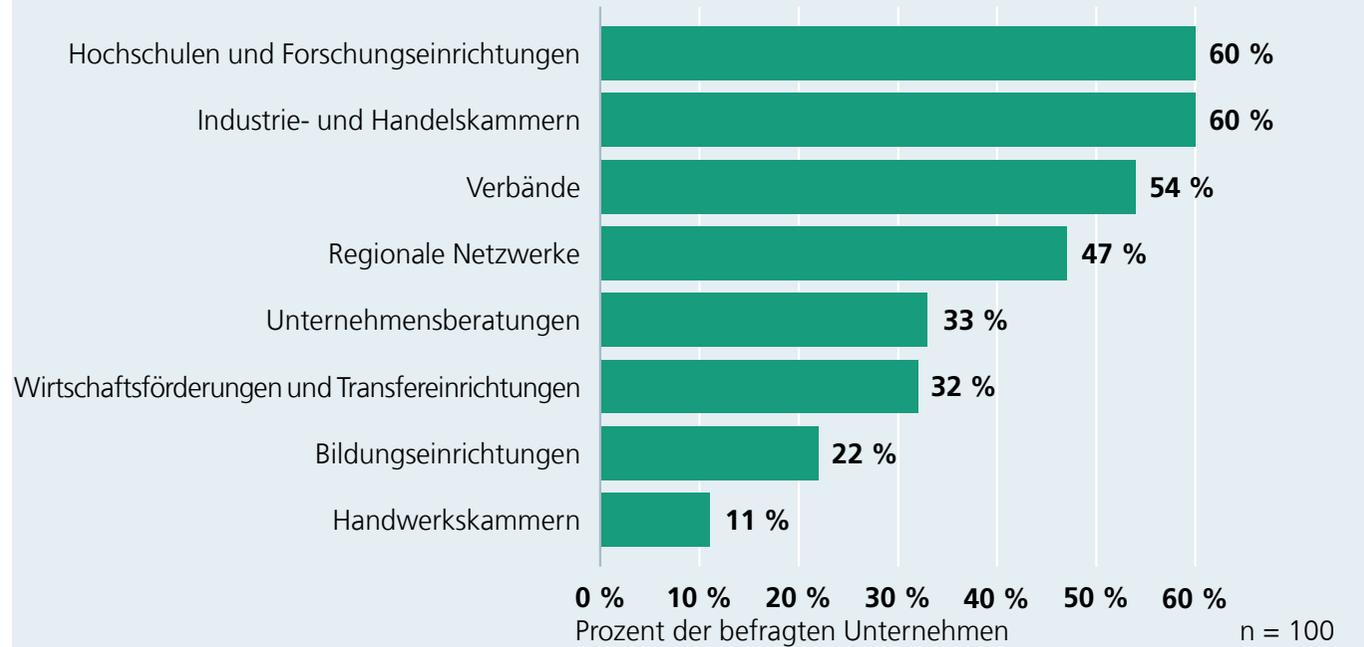
Mit welchen typischen Problemen haben Sie es bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen zu tun?



# Neue Themen verarbeiten

## Unterstützung bei neuen Themen

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

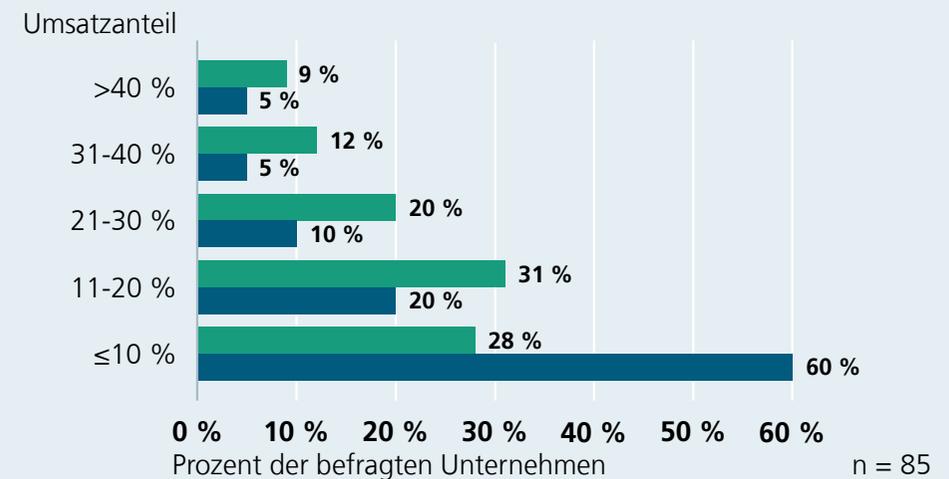


# Neue Dienstleistungen entwickeln

## 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

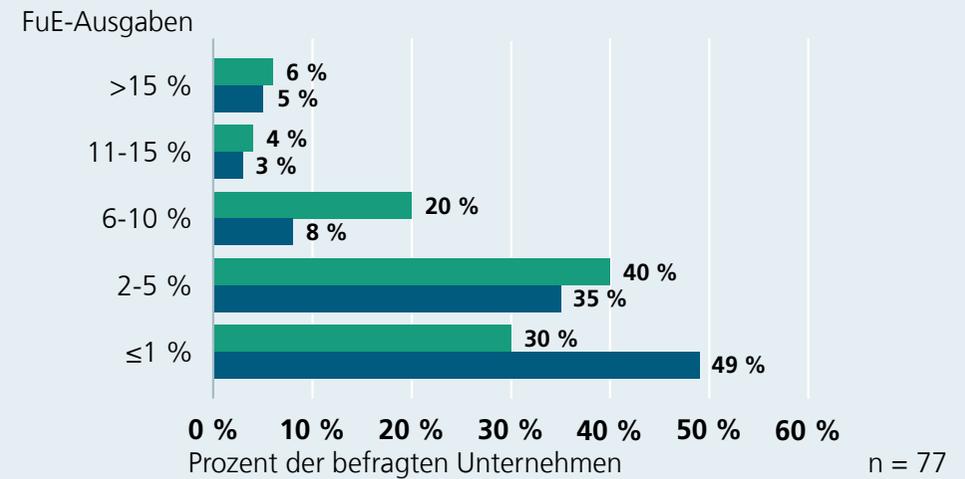
n = 89

# Neue Dienstleistungen entwickeln

## FuE-Ausgaben für Dienstleistungen

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

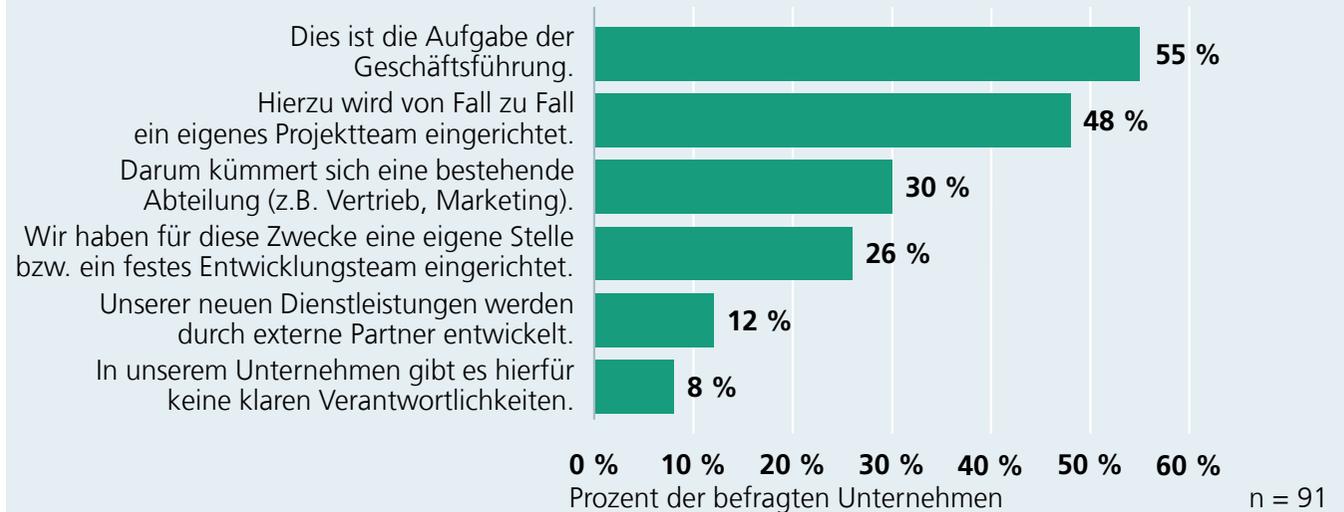
■ zukünftig (in drei Jahren)  
■ heute



# Neue Dienstleistungen entwickeln

## Verantwortlichkeiten

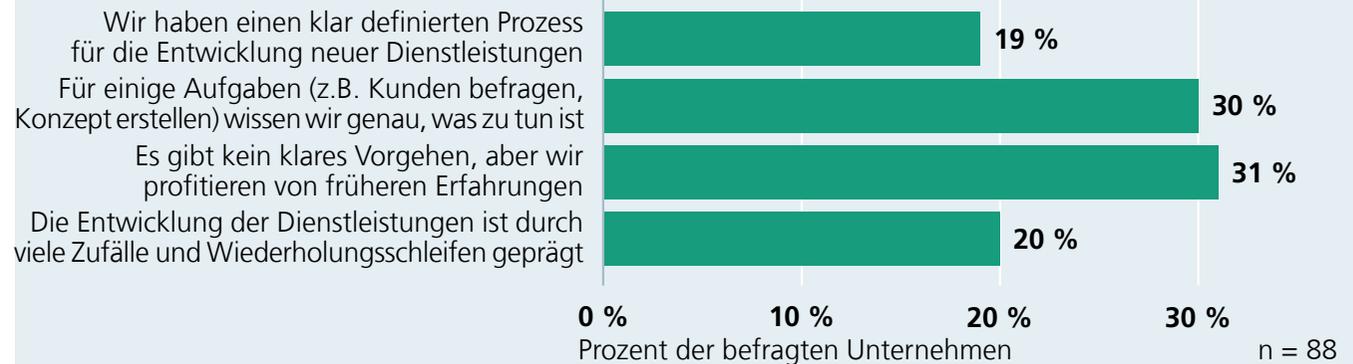
Wer ist in Ihrem Unternehmen verantwortlich für die Entwicklung neuer Dienstleistungen?



# Neue Dienstleistungen entwickeln

## Vorgehen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen

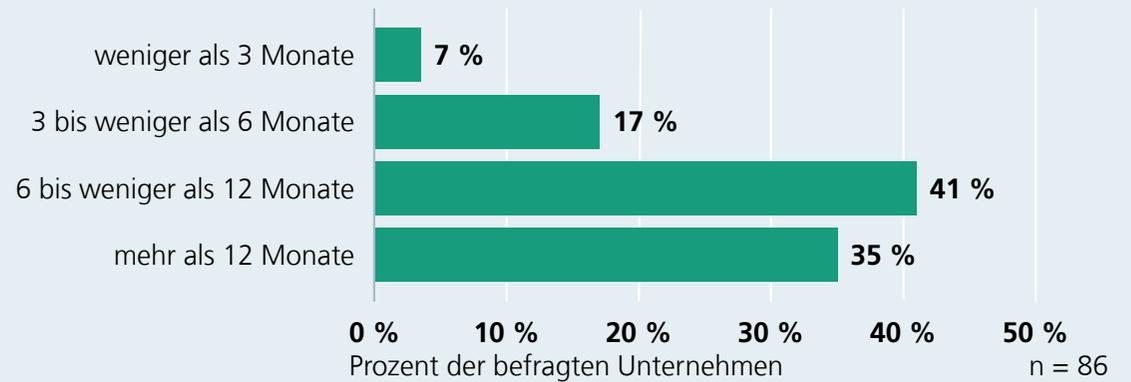
Wie gehen Sie bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen vor?



# Neue Dienstleistungen entwickeln

## Entwicklungsdauer

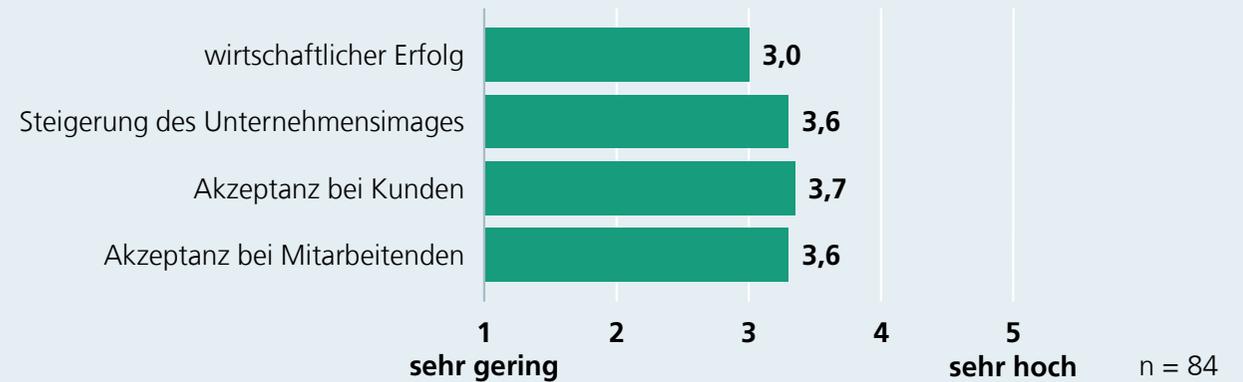
Wie viele Monate vergehen in Ihrem Unternehmen im Normalfall zwischen der Ideenfindung und der Markteinführung einer neuen Dienstleistung?



# Neue Dienstleistungen entwickeln

## Entwicklungserfolg

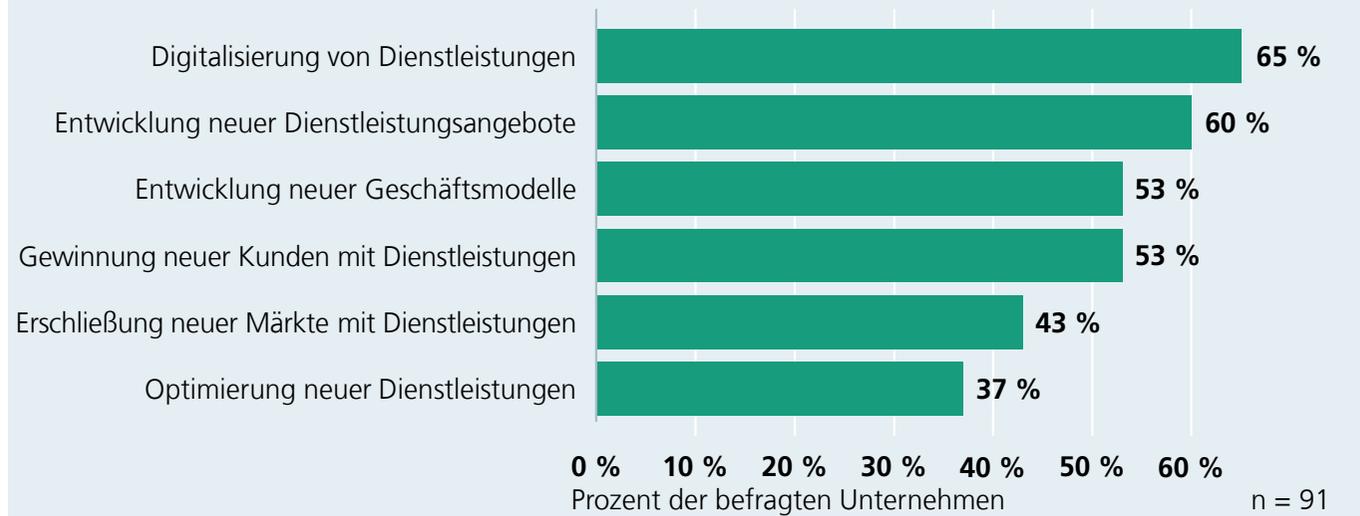
Wie hoch schätzen Sie den Erfolg der innerhalb der vergangenen drei Jahre neu am Markt eingeführten Dienstleistungen?



# 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