

Telefonische Befragung zum Thema

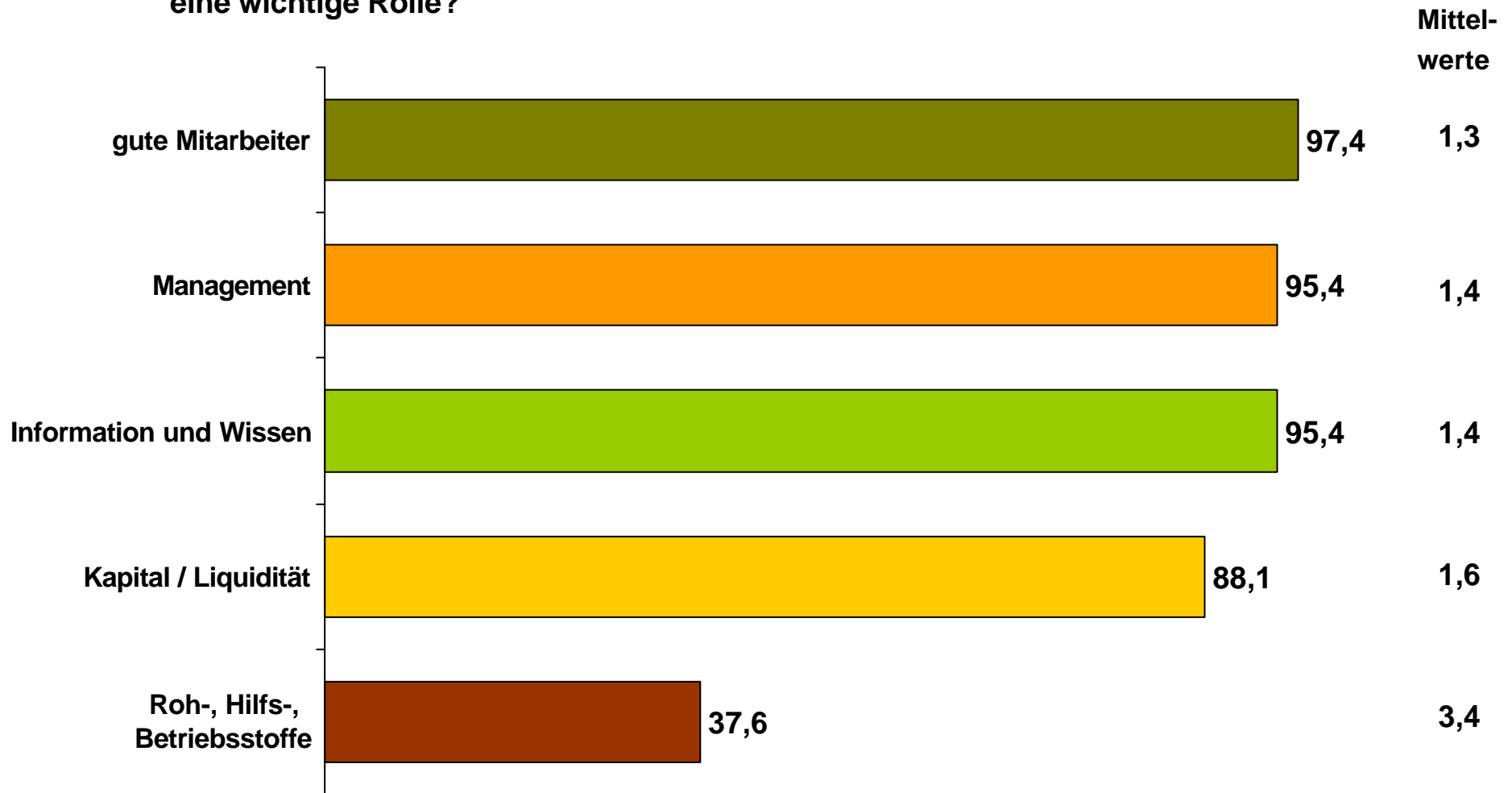
“Wissensmanagement in Unternehmen“

Untiedt Research, Hattingen

- Methode:** Die Studie wurde als **telefonische Befragung** angelegt.
- Stichprobe:** Gesamtfallzahl n=303, aufgeteilt nach den Branchen
- Banken / Versicherungen / Financial Services
 - Beratung
 - Medien
 - Pharma / Chemie
 - Automobil / Produzierendes Gewerbe / Maschinenbau.
- Zielgruppe:** Entscheider im Mittel- und Topmanagement der Funktionsbereiche Marketing und Organisation.
- Zeitraum:** Die Interviews wurden vom 26. Februar bis zum 04. März 2003 durchgeführt.

Betriebswirtschaftliche Ressourcen

Frage: Welche der folgenden betriebswirtschaftlichen Ressourcen spielen in Ihrem Unternehmen eine wichtige Rolle?



Basis: n=303

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 3

Betriebswirtschaftliche Ressourcen

Bedeutung guter Mitarbeiter nach Branchen



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 4



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 5



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 6



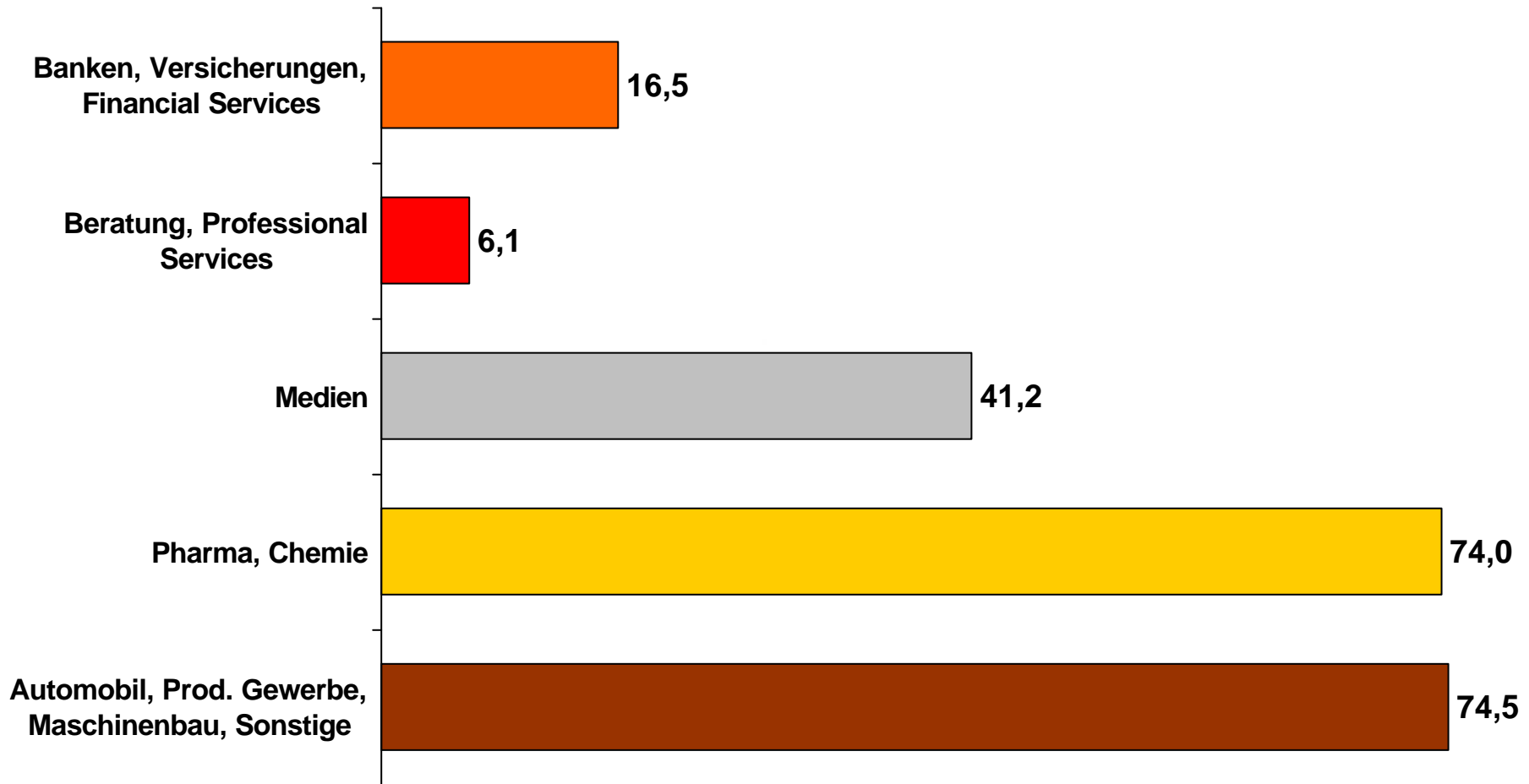
Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 7

Betriebswirtschaftliche Ressourcen

Bedeutung von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen nach Branchen



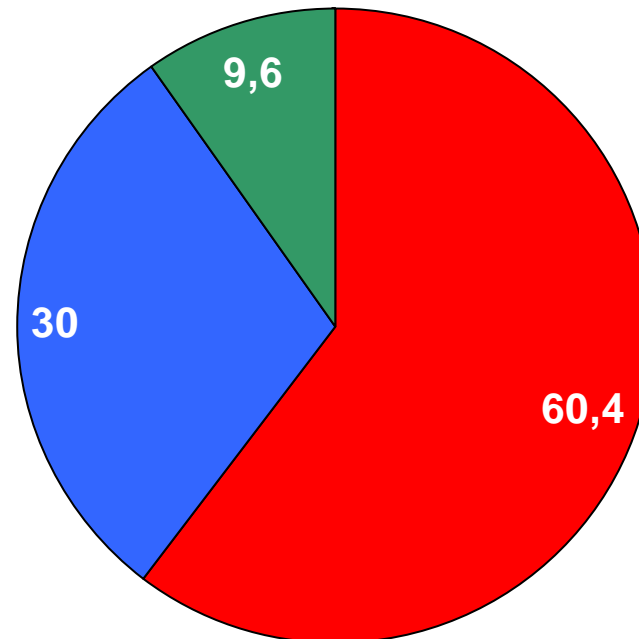
Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 8

Bedeutung von Daten und Prozess-Know-How

Frage: Zum Wissen als Ressource in Unternehmen: Welche der beiden folgenden Bereiche hat für Sie den höheren Stellenwert?

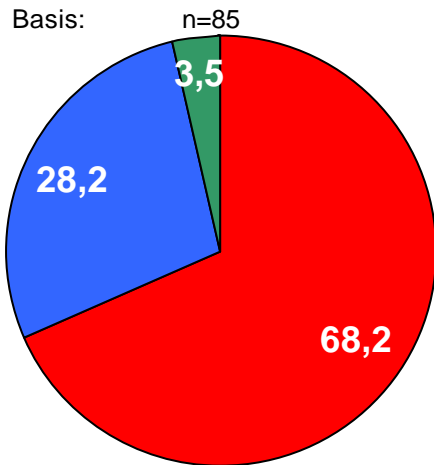


- konkrete Informationen und Daten (Markt-, Umsatz-, Kundendaten)
- Wissen und Prozess-Know-How (Erfahrung, Unternehmenskultur, F&E Know How)
- beide Bereiche haben den gleichen Stellenwert

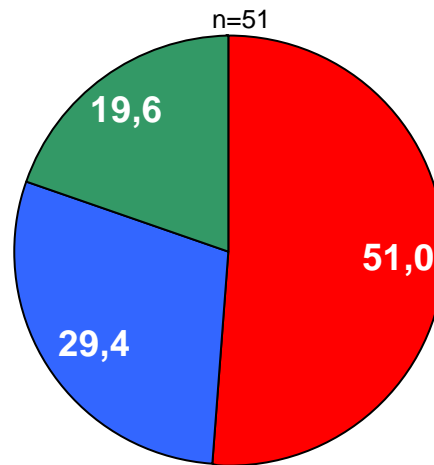
Bedeutung von Daten und Prozess-Know-How

- Branchenübersicht -

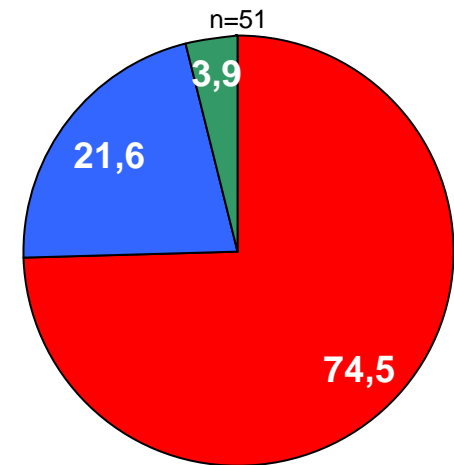
**Banken,
Versicherungen,
Financial Services**



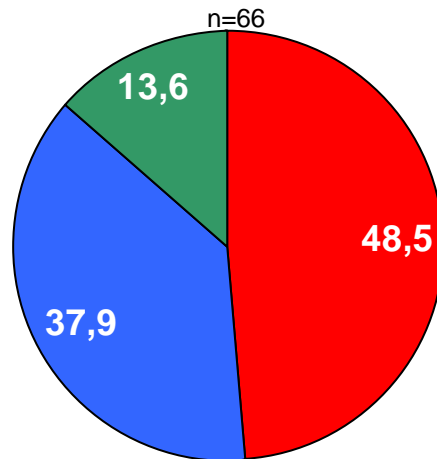
Medien



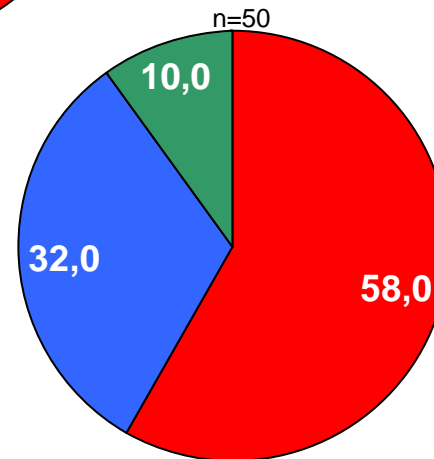
**Automobil, Prod.
Gewerbe, Maschinenbau
und Sonstige**



**Beratung,
Professional
Services**

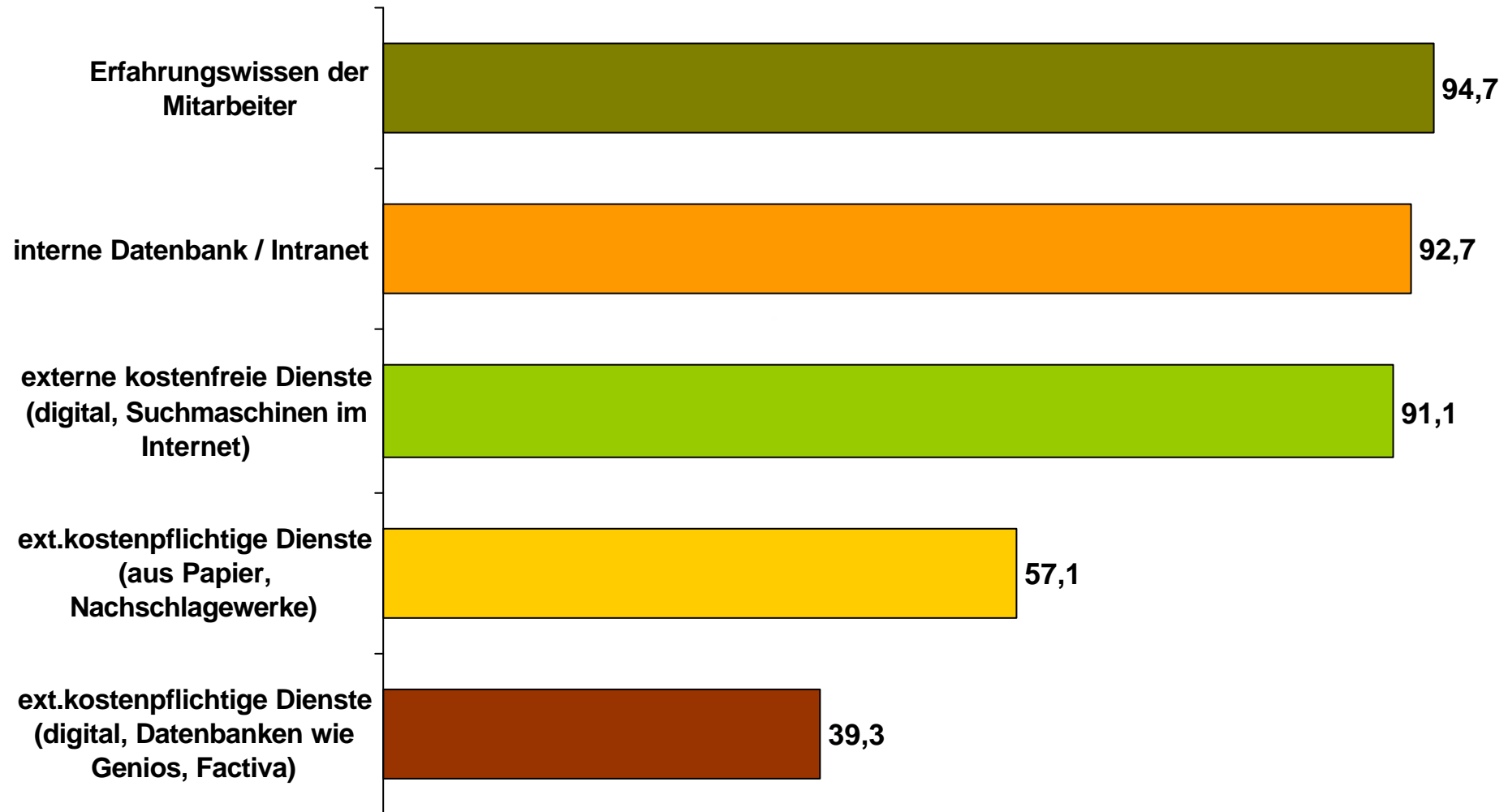


**Pharma
Chemie**



- konkrete Informationen und Daten (Markt-, Umsatz-, Kundendaten)
- Wissen und Prozess-Know-How (Erfahrung, Unternehmenskultur, F&E Know How)
- beide Bereiche haben den gleichen Stellenwert

Frage: Welche Formen von Wissensquellen werden in Ihrem Unternehmen genutzt?



Basis: n=303

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 11

Wissensquellen

Nutzung des Erfahrungswissens der Mitarbeiter nach Branchen



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 12



LexisNexis™

Wissensquellen

Nutzung interner Datenbanken / des Intranet nach Branchen



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 13



LexisNexis

Wissensquellen

Nutzung externer kostenfreier Informationsdienste (digital) nach Branchen



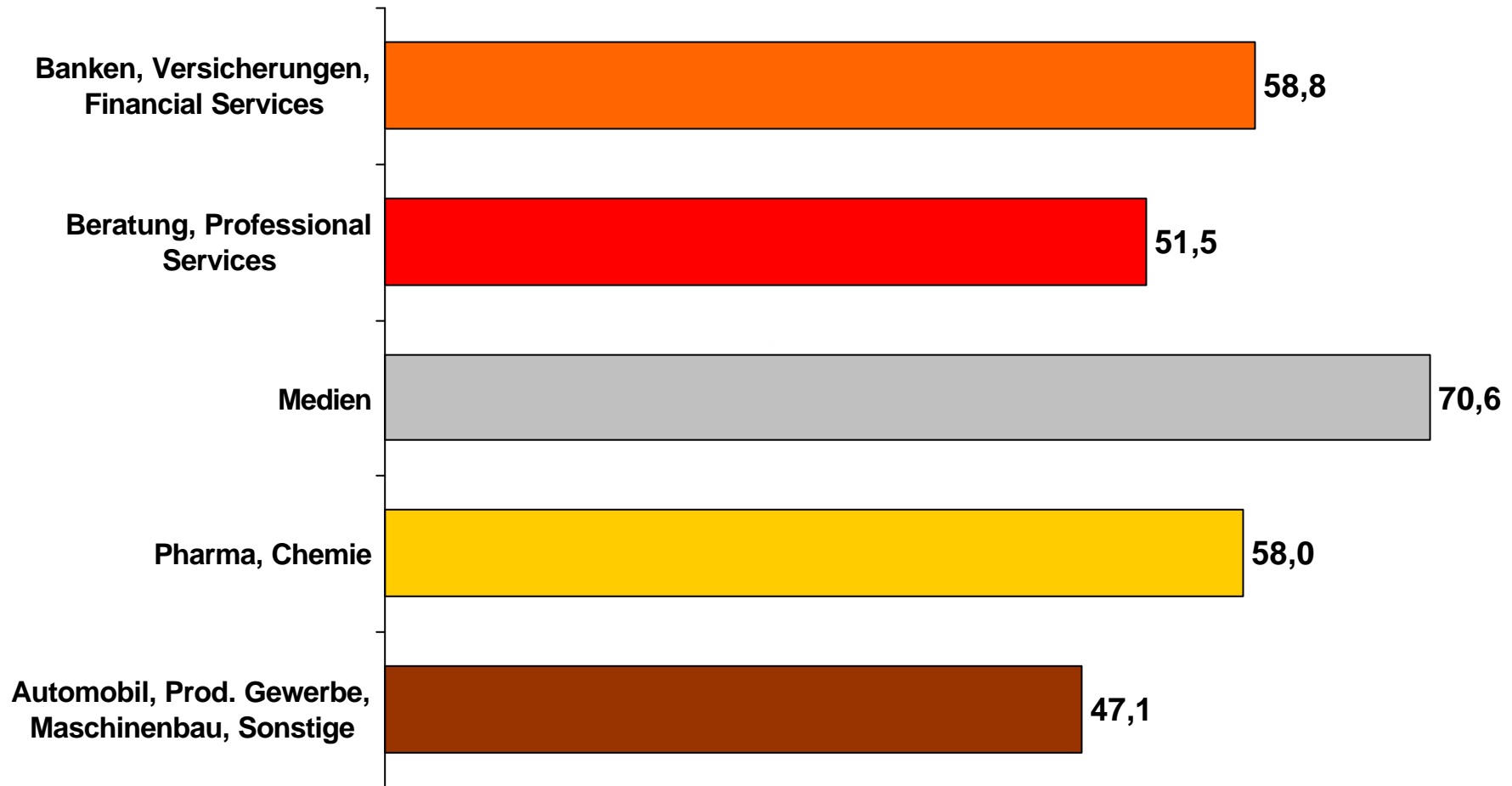
Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 14

Wissensquellen

Nutzung externer kostenpflichtiger Informationsdienste (traditionell) n. Branchen



Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 15

Wissensquellen

Nutzung externer kostenpflichtiger Informationsdienste (digital) n. Branchen



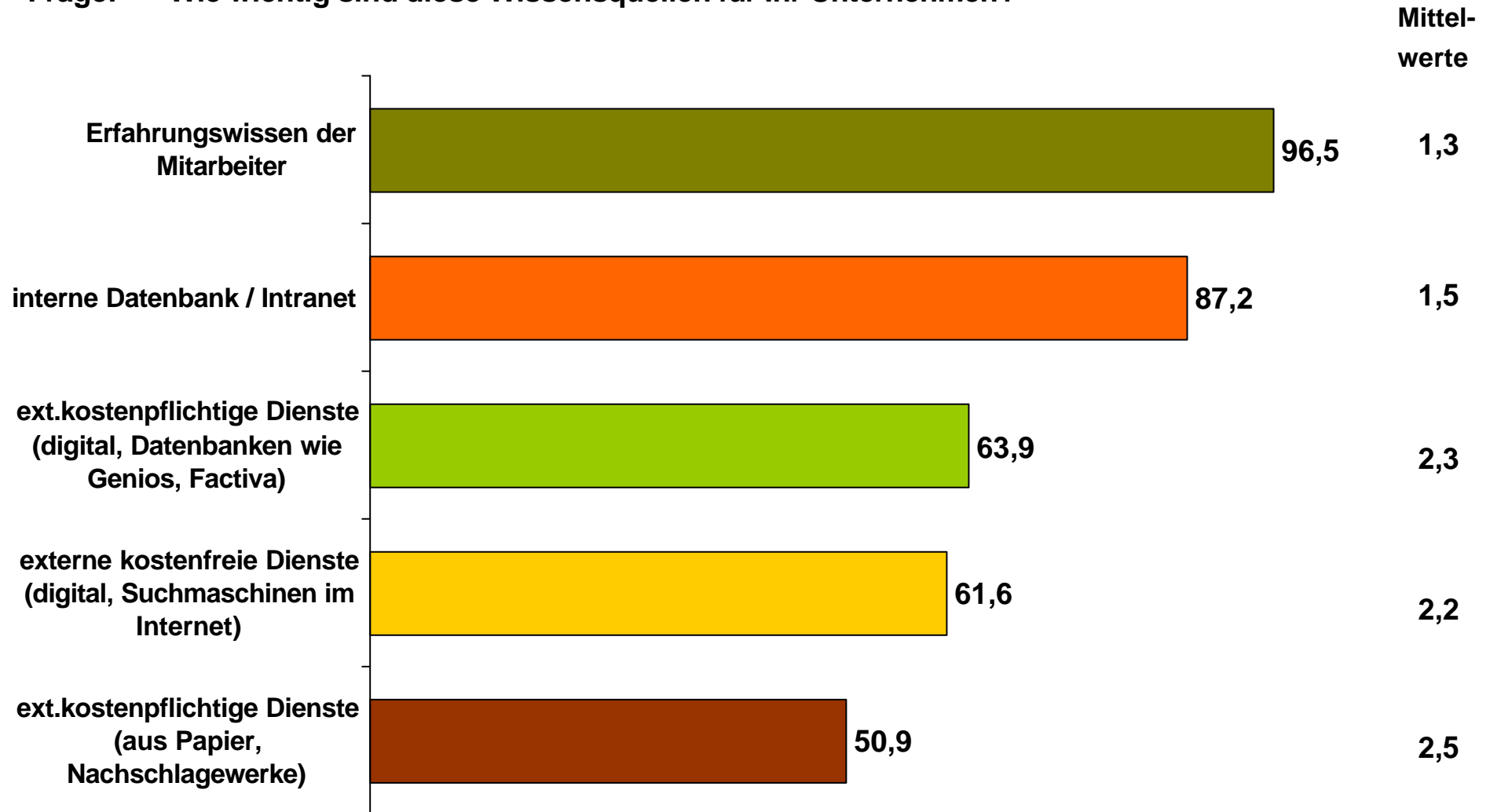
Basis: Bank=85, Beratung=66,
Medien=51, Pharma=50,
Automobil=51

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 16

Bedeutung verschiedener Wissensquellen

Frage: **Wie wichtig sind diese Wissensquellen für Ihr Unternehmen?**



Basis: n=303

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 17



LexisNexis™ Bedeutung des Erfahrungswissens der Mitarbeiter nach Branchen



Basis: Bank=81, Beratung=62, Medien=46, Pharma=49, Automobil=49
Filter: nur Unternehmen, die die jeweilige Quelle nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Wissensquellen

Bedeutung interner Datenbanken / des Intranet nach Branchen



Basis: Bank=83, Beratung=63,
Medien=41, Pharma=48,
Automobil=46
Filter: nur Unternehmen, die die jeweilige Quelle nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Wissensquellen

Bedeutung externer kostenpflichtiger Informationsdienste (digital) nach Branchen



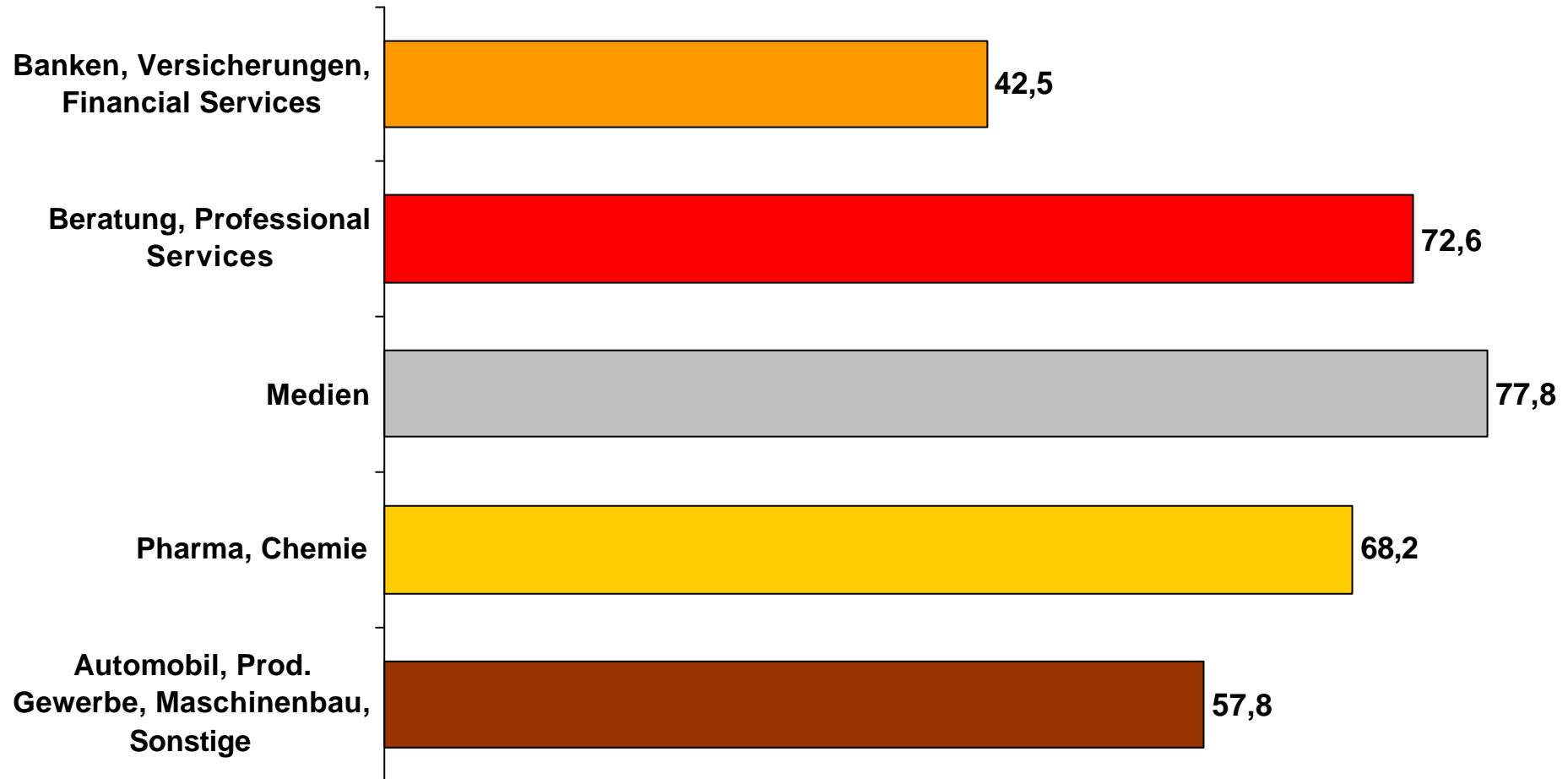
Basis: Bank=50, Beratung=34,
Medien=36, Pharma=29,
Automobil=24
Filter: nur Unternehmen, die die jeweilige Quelle nutzen

Darstellung in %,
Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 20

Wissensquellen

Bedeutung externer kostenfreier Informationsdienste (digital) nach Branchen



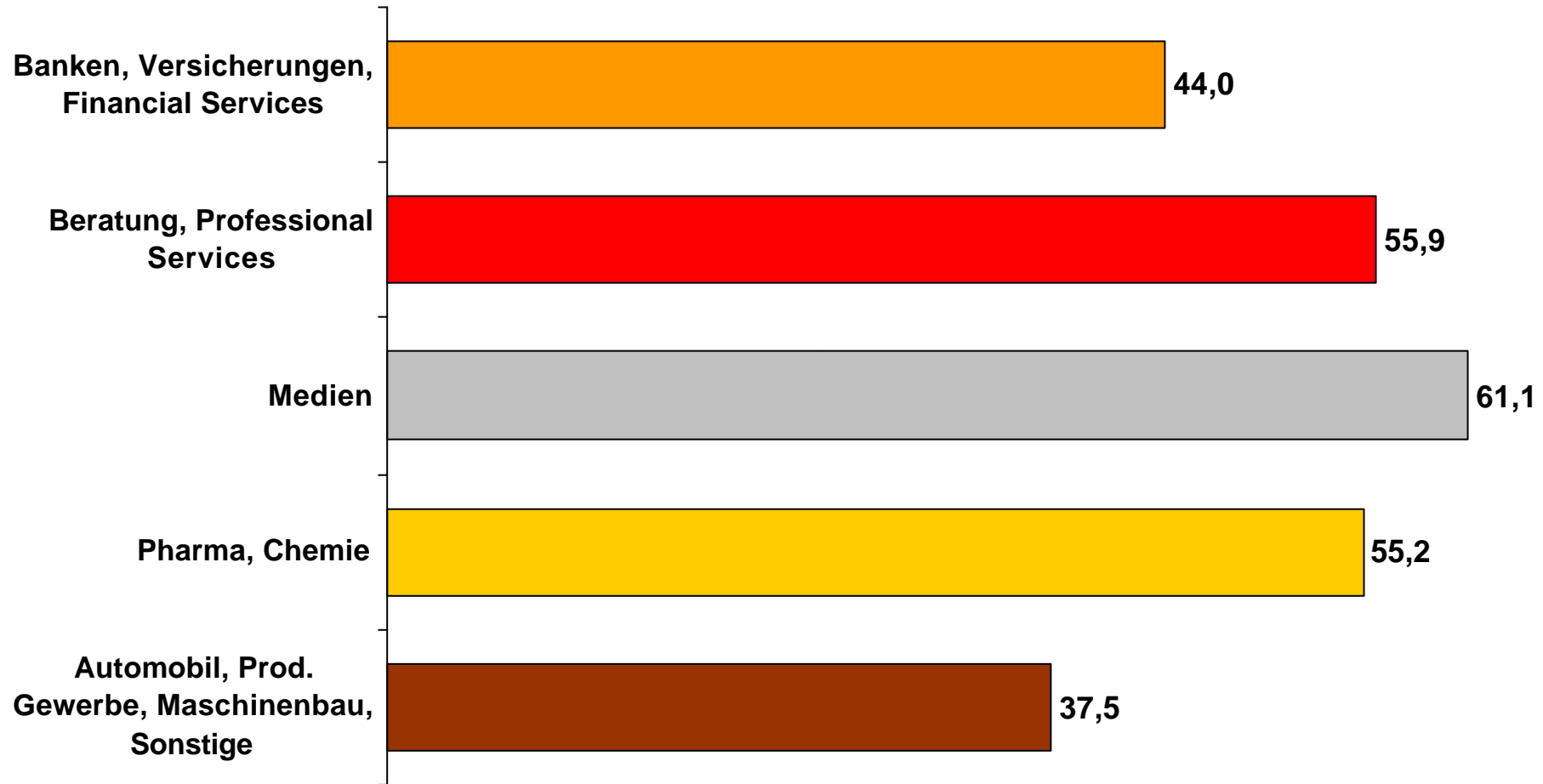
Basis: Bank=80, Beratung=62,
Medien=45, Pharma=44,
Automobil=45
Filter: nur Unternehmen, die die jeweilige Quelle nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 21

Wissensquellen

Bedeutung externer kostenpflichtiger Informationsdienste (traditionell) n. Branchen

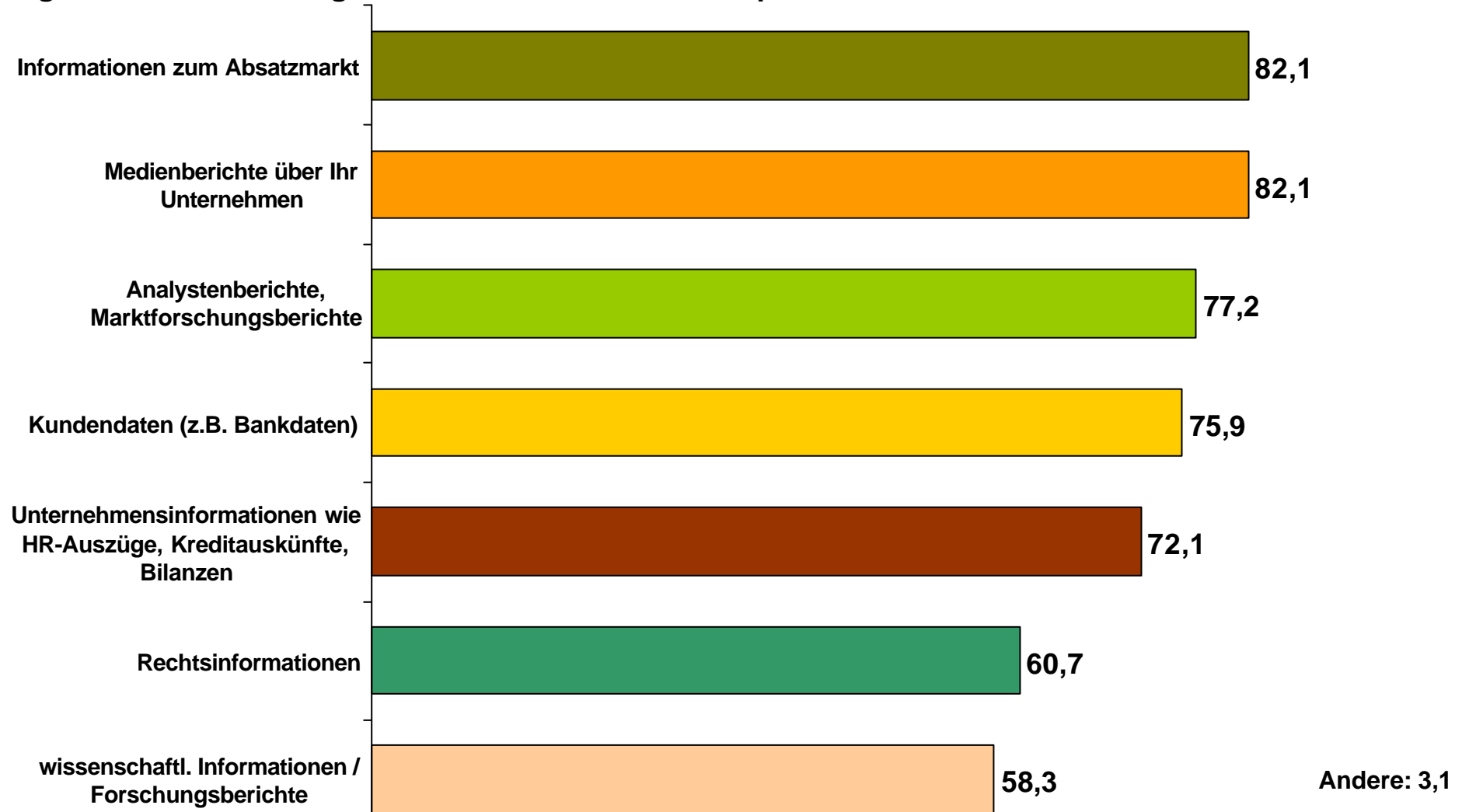


Basis: Bank=50, Beratung=34,
Medien=36, Pharma=29,
Automobil=24
Filter: nur Unternehmen, die die jeweilige Quelle nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Nutzung verschiedener externer Informationsquellen

Frage: Welche der folgenden externen Informationsquellen ruft Ihr Unternehmen ab?

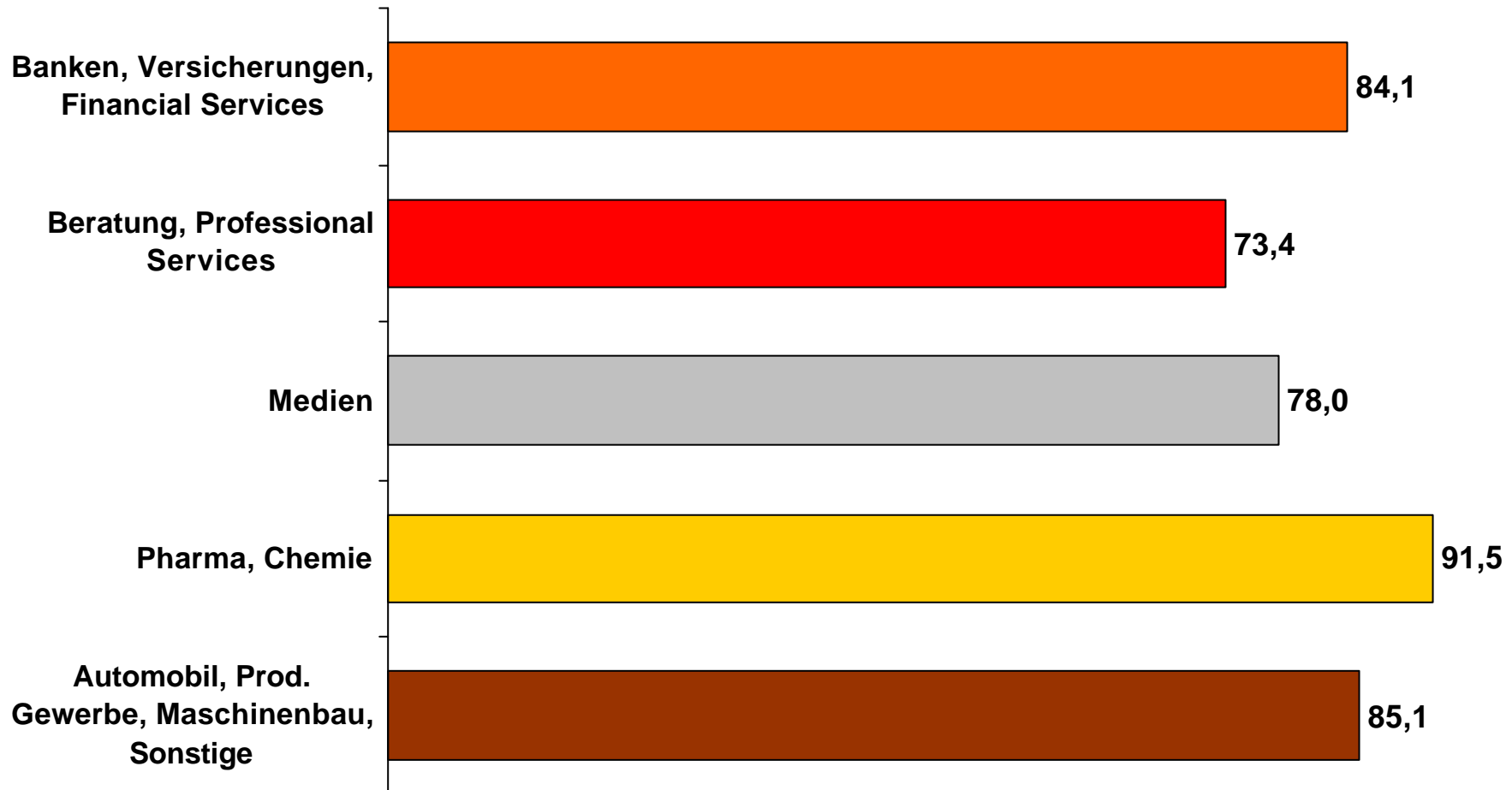


Basis: n=290, Unternehmen, die externe Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachangaben

Externe Informationsquellen

Nutzung von Informationen zum Absatzmarkt nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

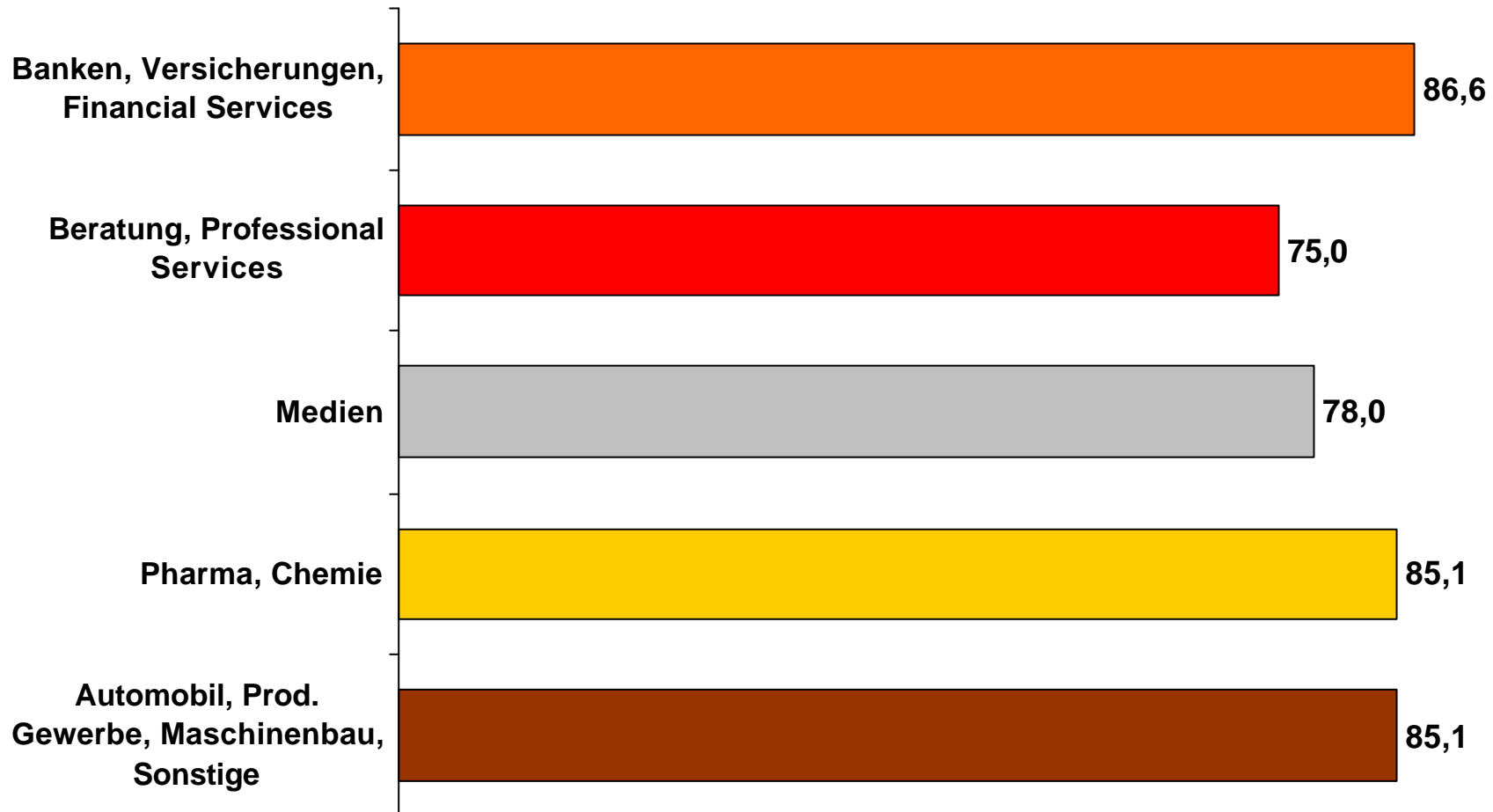
Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 24

Externe Informationsquellen

Nutzung von Medienberichten über das Unternehmen nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

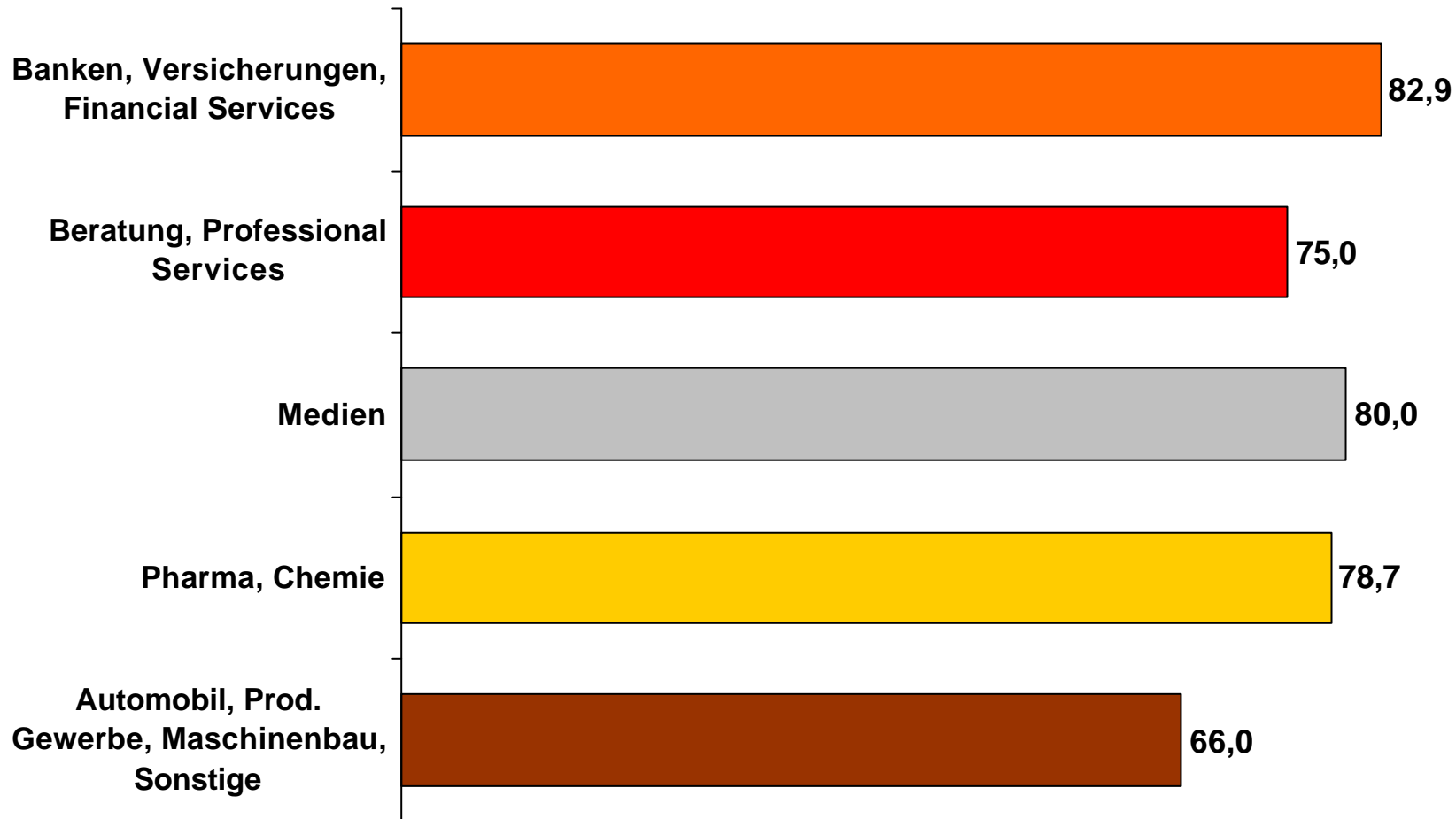
Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 25

Externe Informationsquellen

Nutzung von Analysten- und Marktforschungsberichten nach Branchen



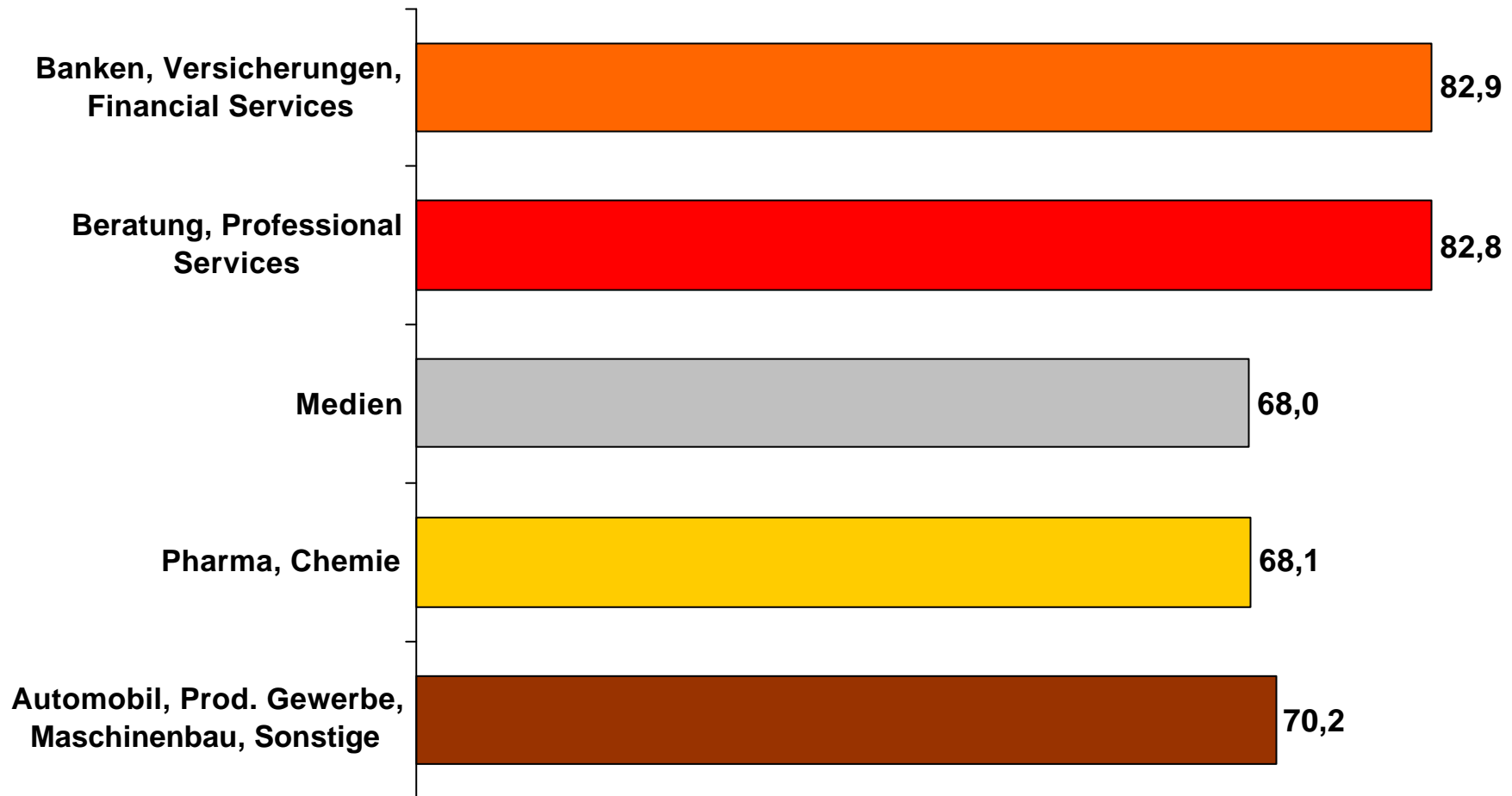
Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 26

Externe Informationsquellen Nutzung von Kundendaten nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

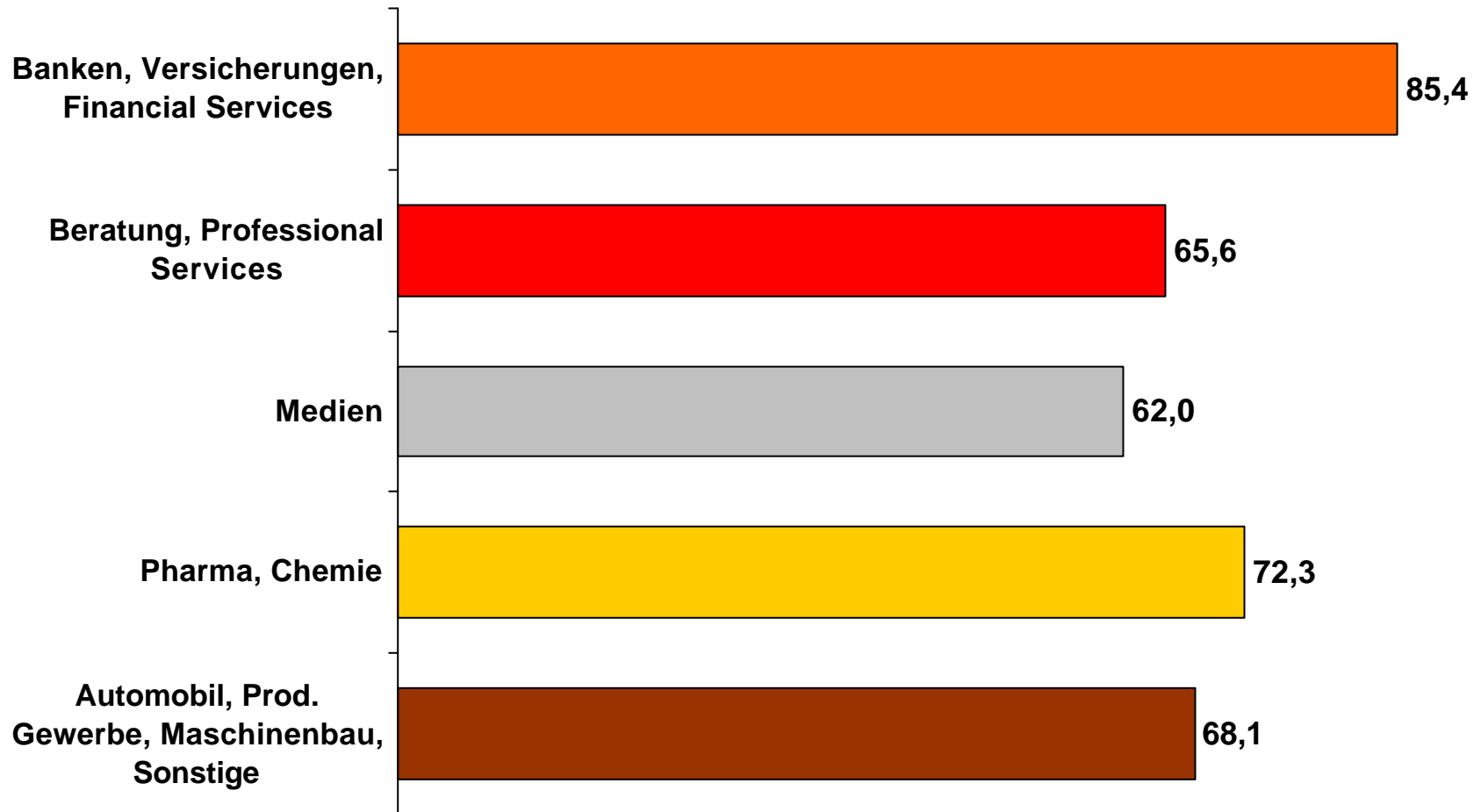
Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 27

Externe Informationsquellen

Nutzung von Unternehmensinformationen (HR, Kreditwürdigkeit, Bilanzen) nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

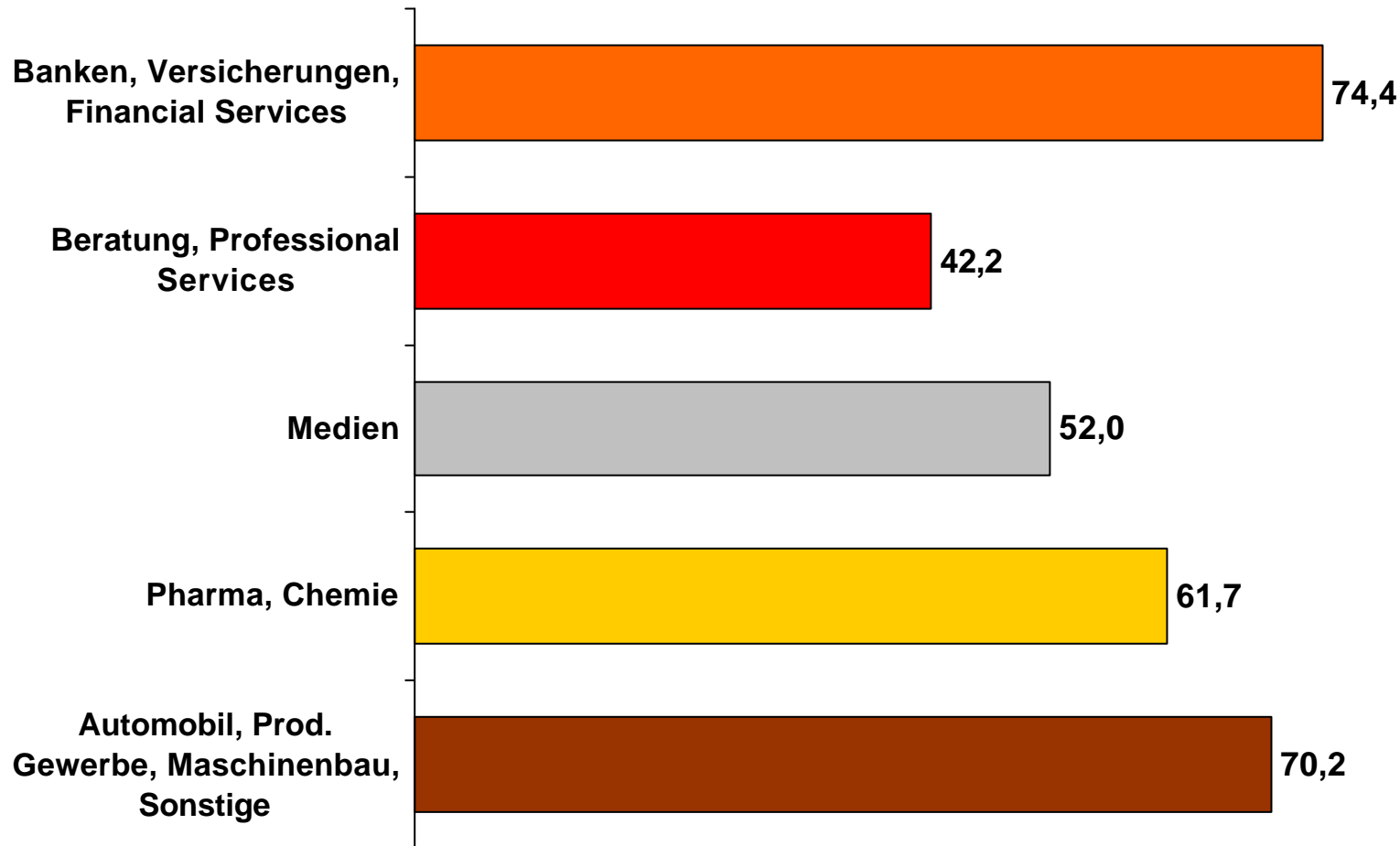
Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 28

Externe Informationsquellen

Nutzung von Rechtsinformationen nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

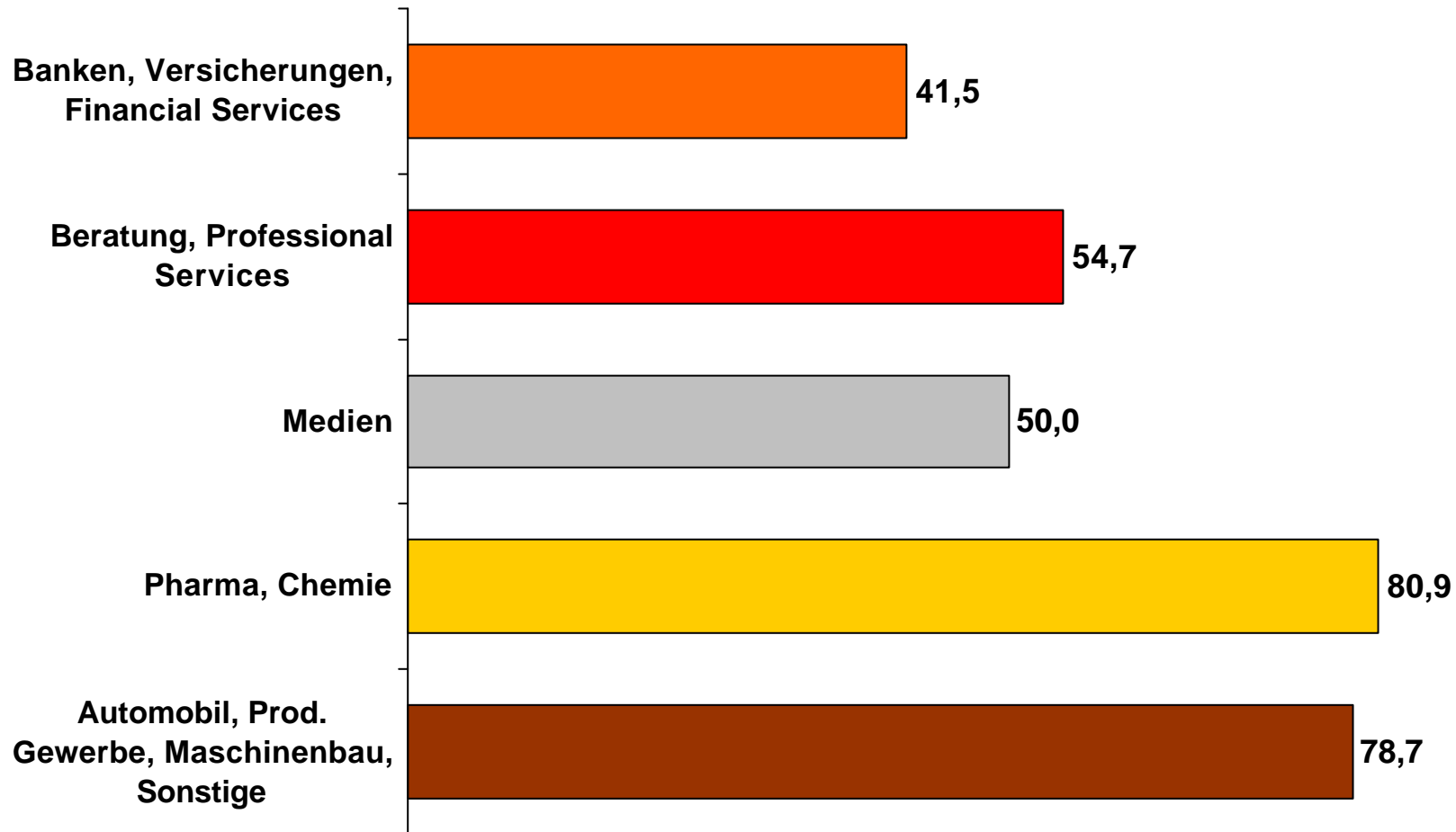
Chart 29



LexisNexis

Externe Informationsquellen

Nutzung v. wissenschaftlichen Informationen und Forschungsberichten nach Branchen



Basis: Bank=82, Beratung=64,
Medien=50, Pharma=47,
Automobil=47

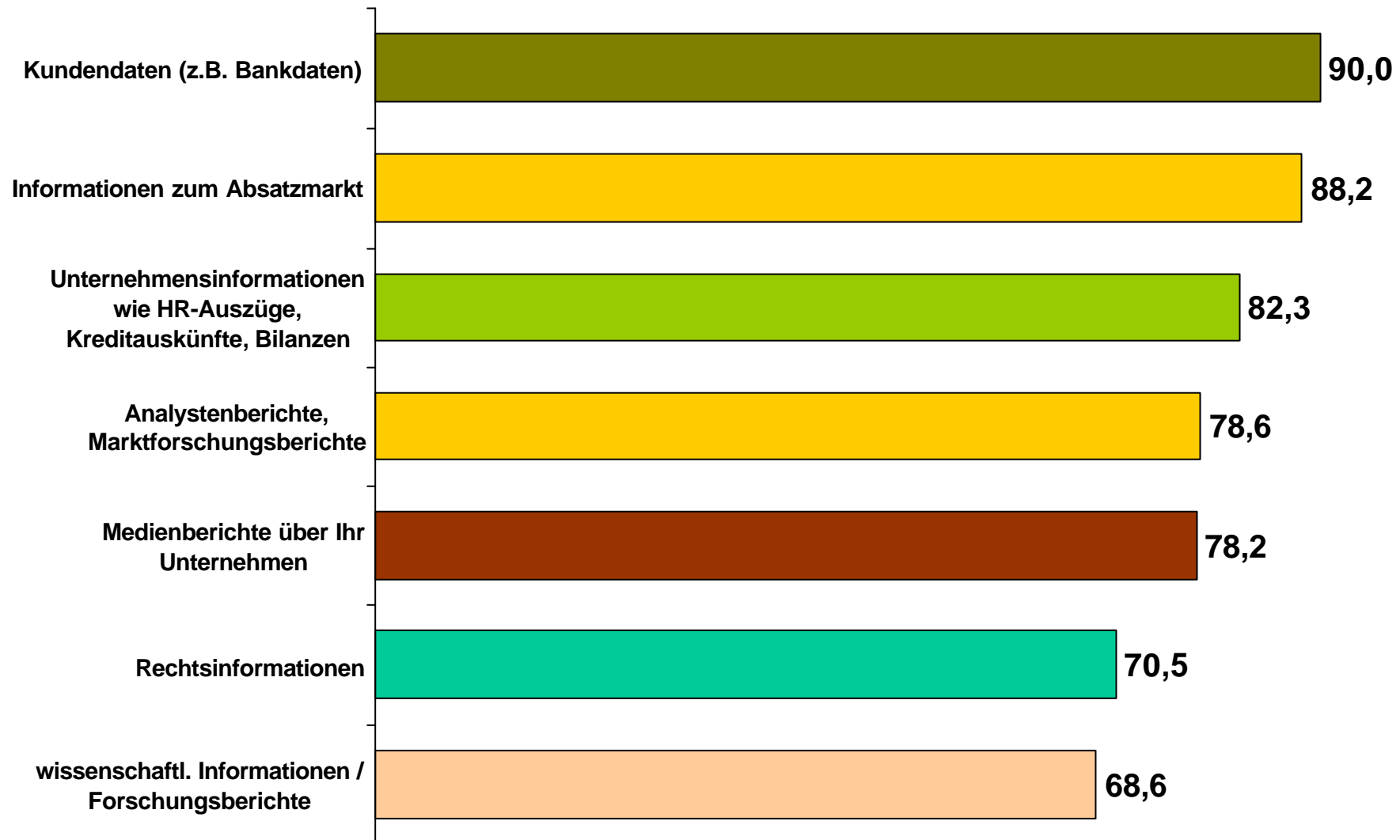
Filter: nur Unternehmen, die externe Informationen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 30

Bedeutung verschiedener externer Informationsquellen

Frage: Wie wichtig sind Ihnen diese externen Informationen?



Basis: wechselnd, Befragte, die diese ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 31

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Kundendaten nach Branchen



Basis: Bank n=68, Beratung n=53,
Medien n=34, Pharma n=32,
Automobil n=33

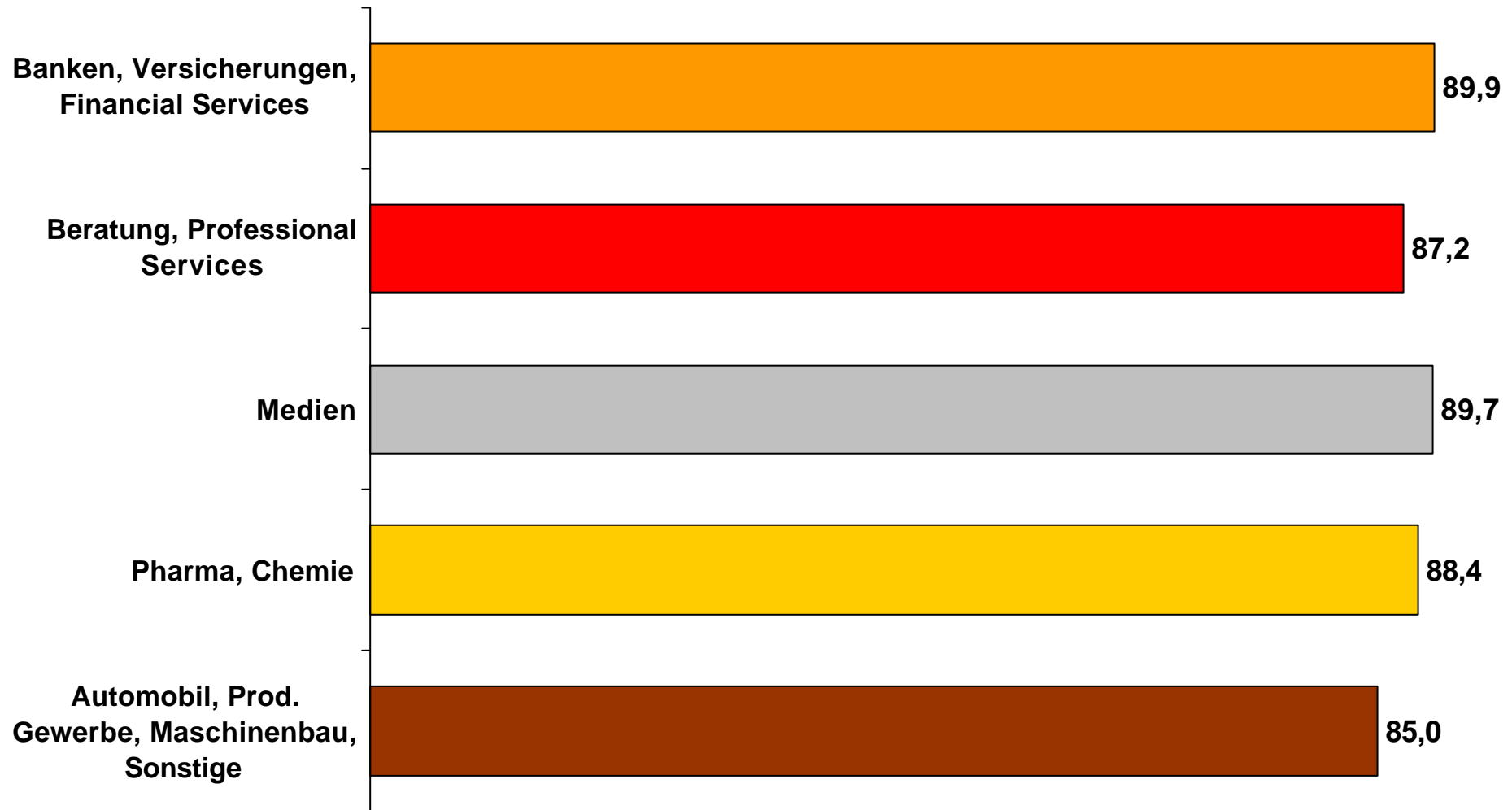
Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 32

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Informationen zum Absatzmarkt nach Branchen



Basis: Bank n=69, Beratung n=47,
Medien n=39, Pharma n=43,
Automobil n=40

Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 33

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Unternehmens- informationen nach Branchen



Basis: Bank n=70, Beratung n=42,
Medien n=31, Pharma n=34,
Automobil n=32

Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 34

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Analysten- und Marktforschungsberichten nach Branchen



Basis: Bank n=68, Beratung n=48,
Medien n=40, Pharma n=37,
Automobil n=31

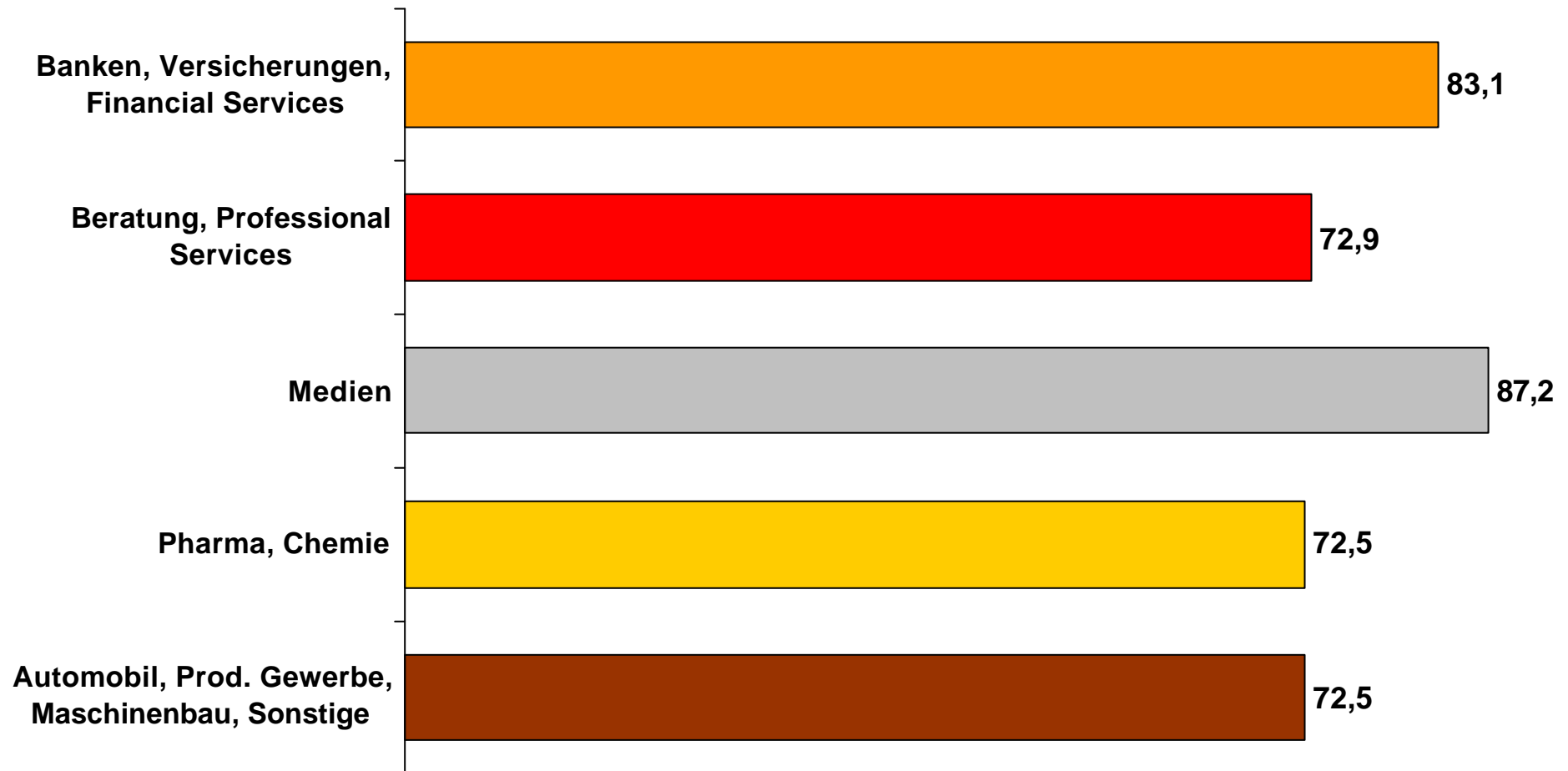
Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 35

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Medienberichten n. Branchen



Basis: Bank n=71, Beratung n=48,
Medien n=39, Pharma n=40,
Automobil n=40

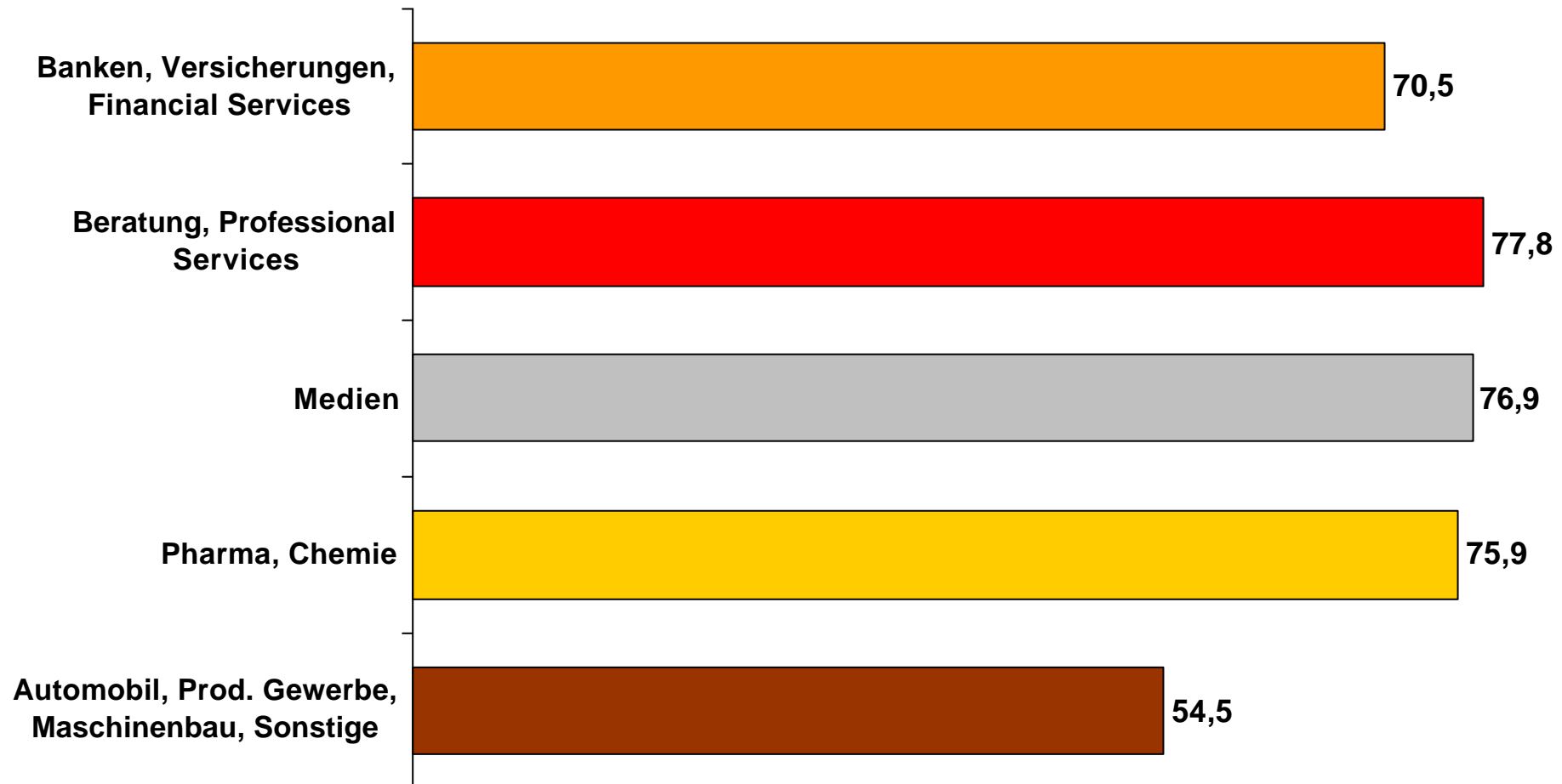
Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 36

Externe Informationsquellen

Bedeutung von Rechtsinformationen nach Branchen



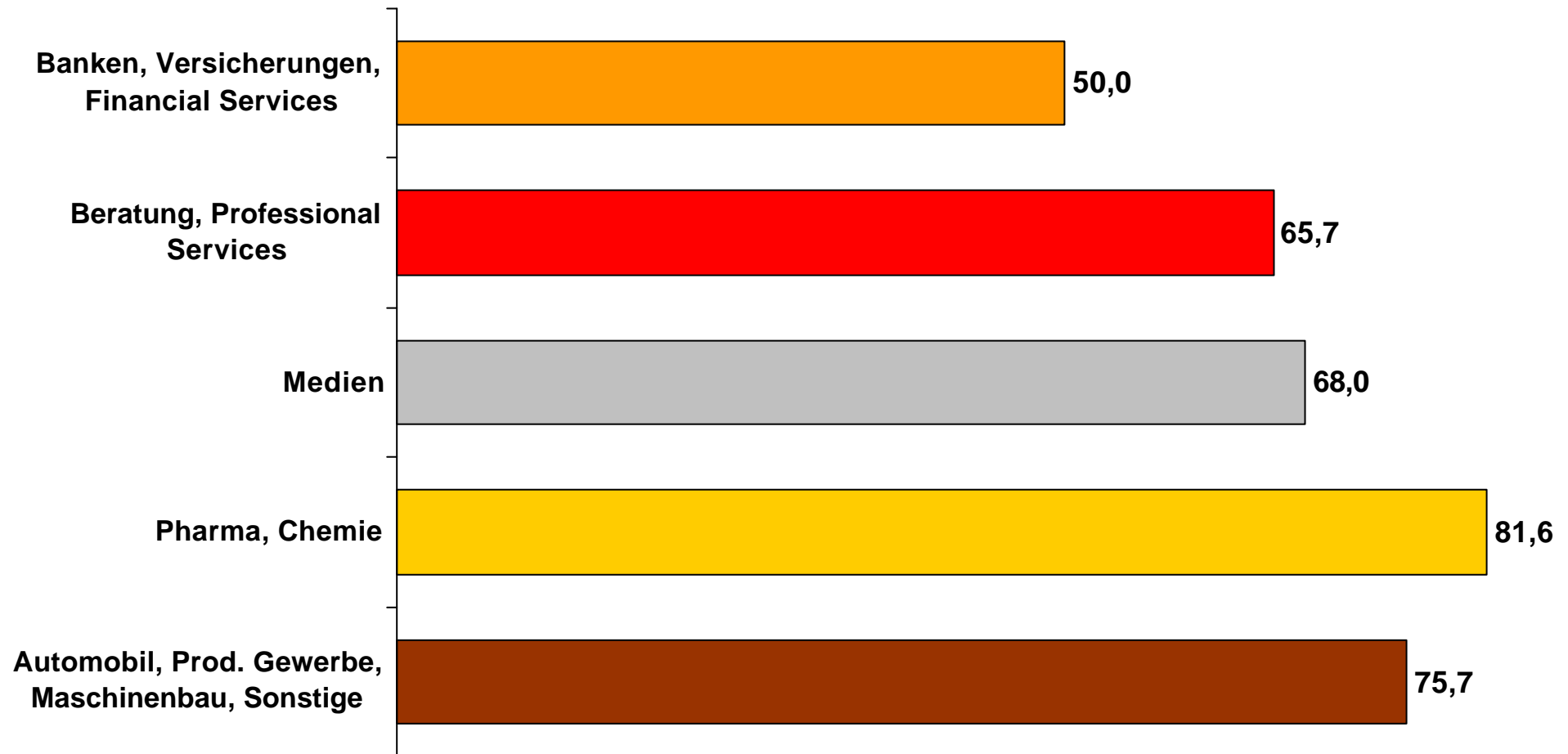
Basis: Bank n=61, Beratung n=27,
Medien n=26, Pharma n=29,
Automobil n=33
Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 37

Externe Informationsquellen

Bedeutung wissenschaftlichen Infos und Forschungsberichte nach Branchen



Basis: Bank n=34, Beratung n=35,
Medien n=25, Pharma n=38,
Automobil n=37

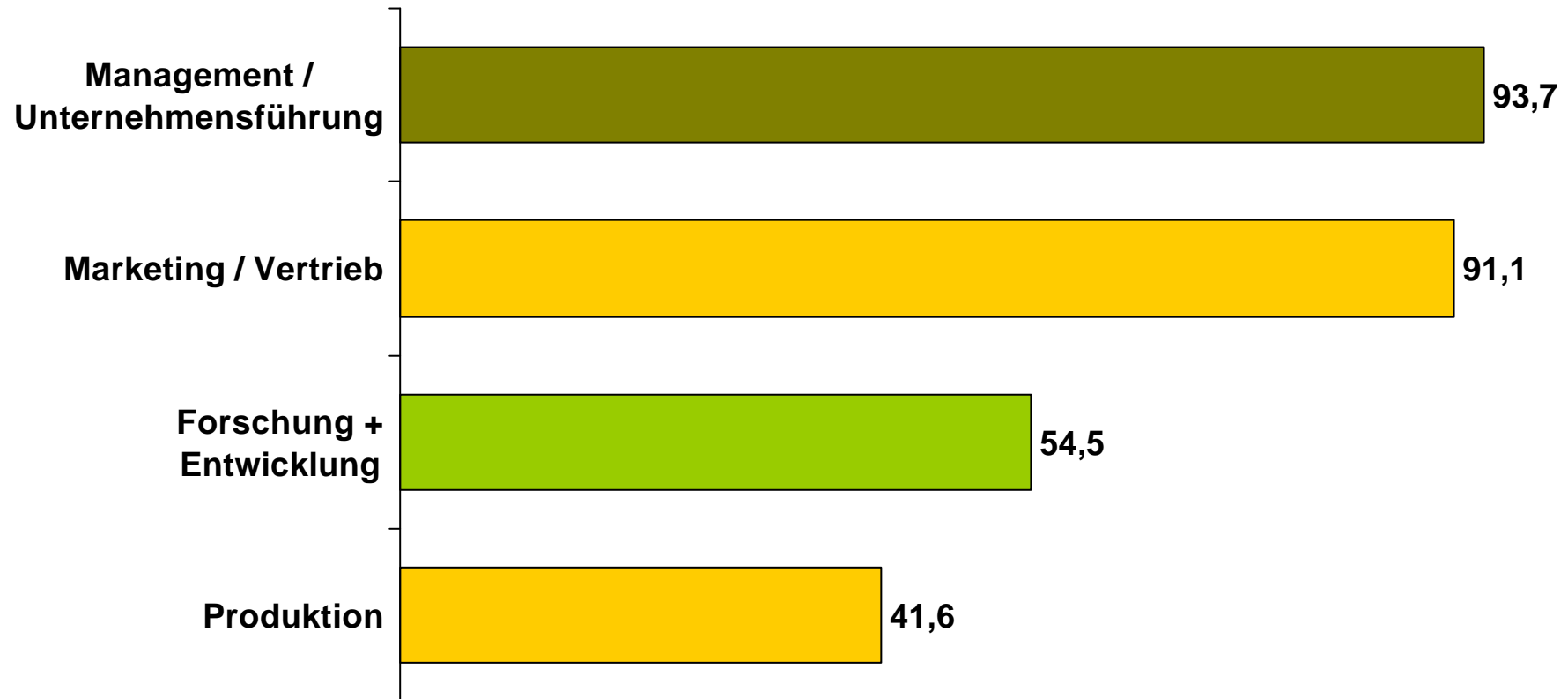
Filter: Unternehmen, die ext. Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 38

Bedeutung des Wissensmanagement für betriebliche Funktionsbereiche

Frage: Wie wichtig ist das Wissensmanagement in folgenden Funktionsbereichen Ihres Unternehmens?





LexisNexis™

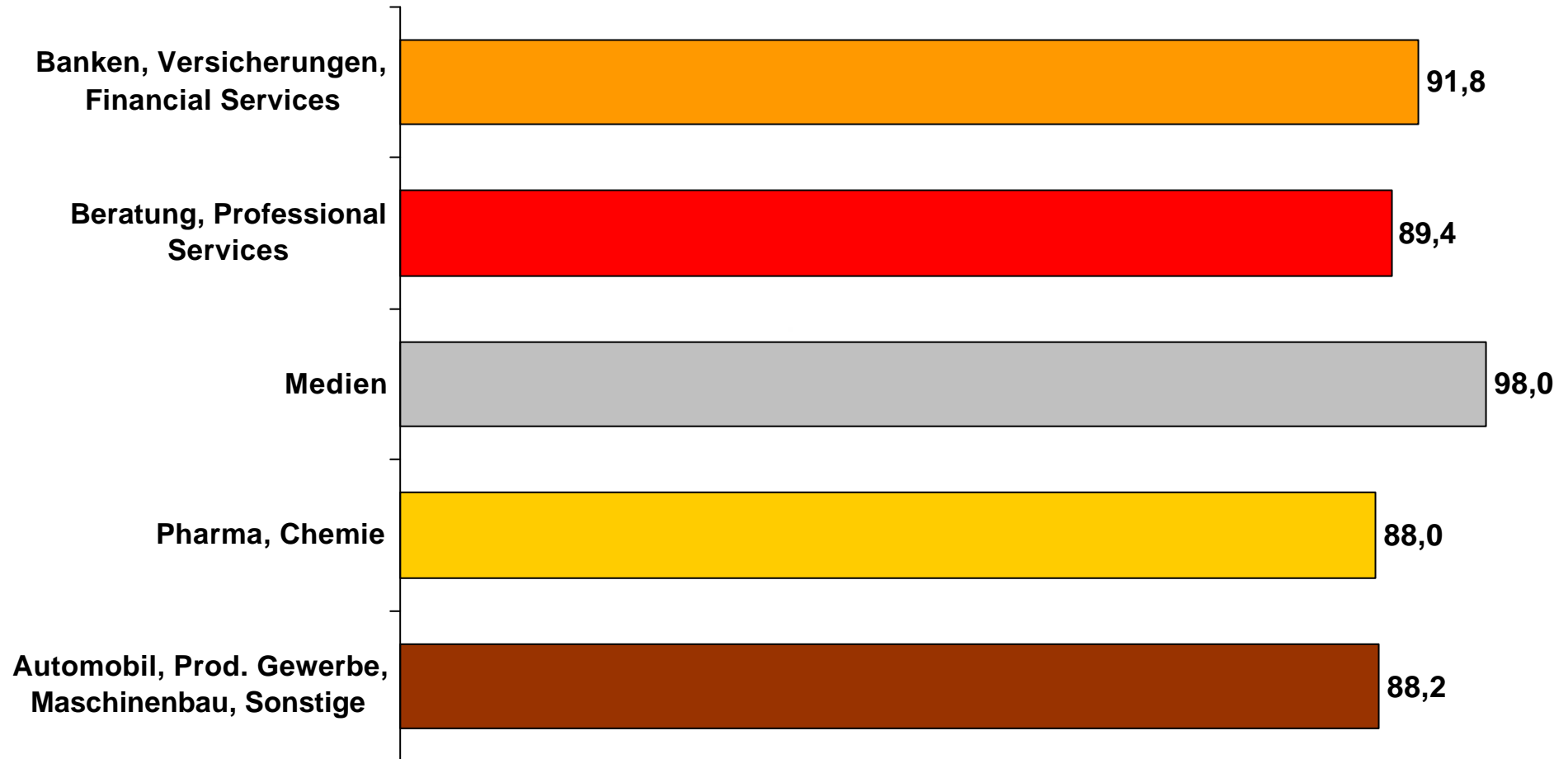
Bedeutung des Wissensmanagement für Management / Unternehmensführung



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

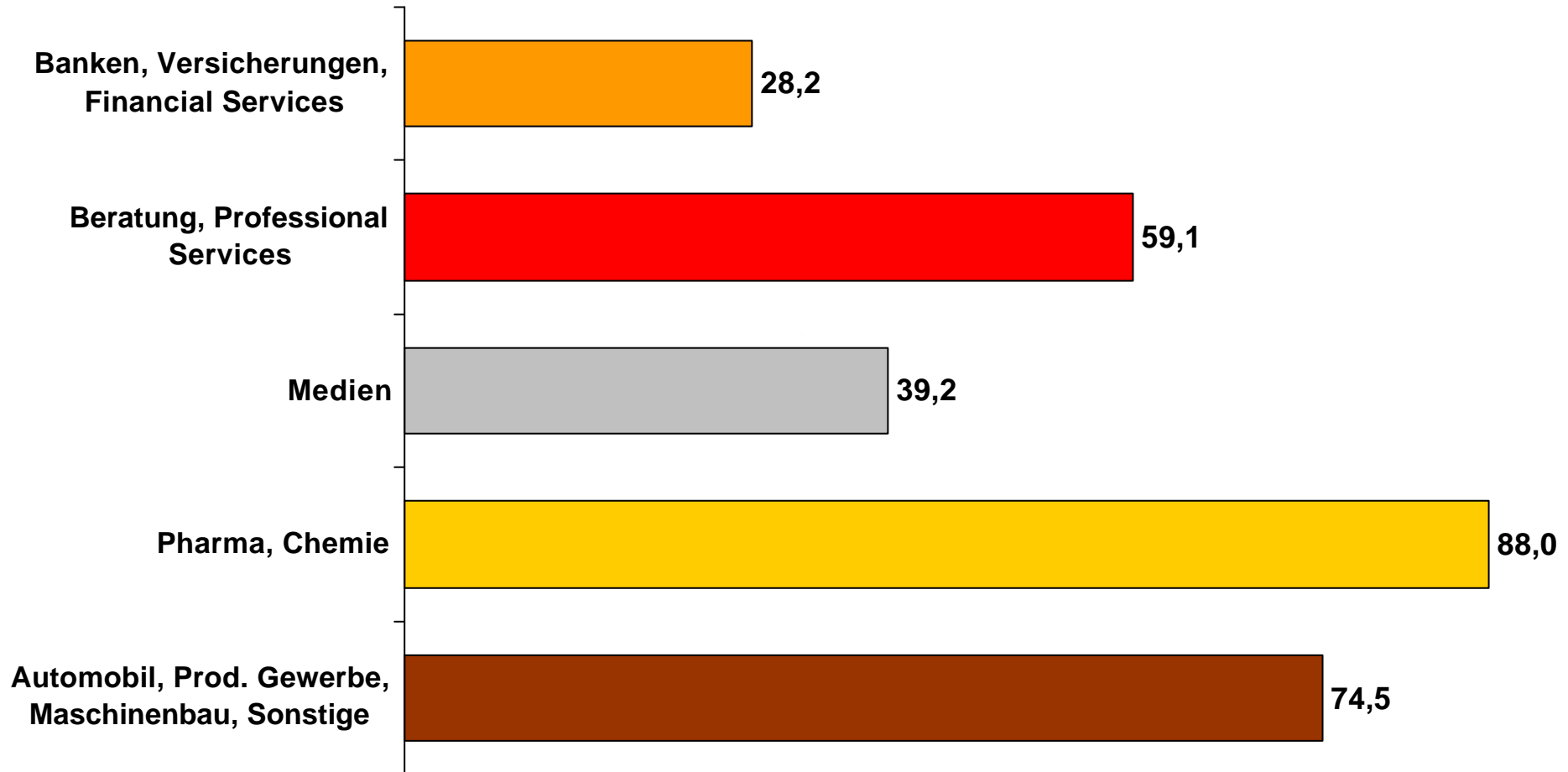
Chart 40



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

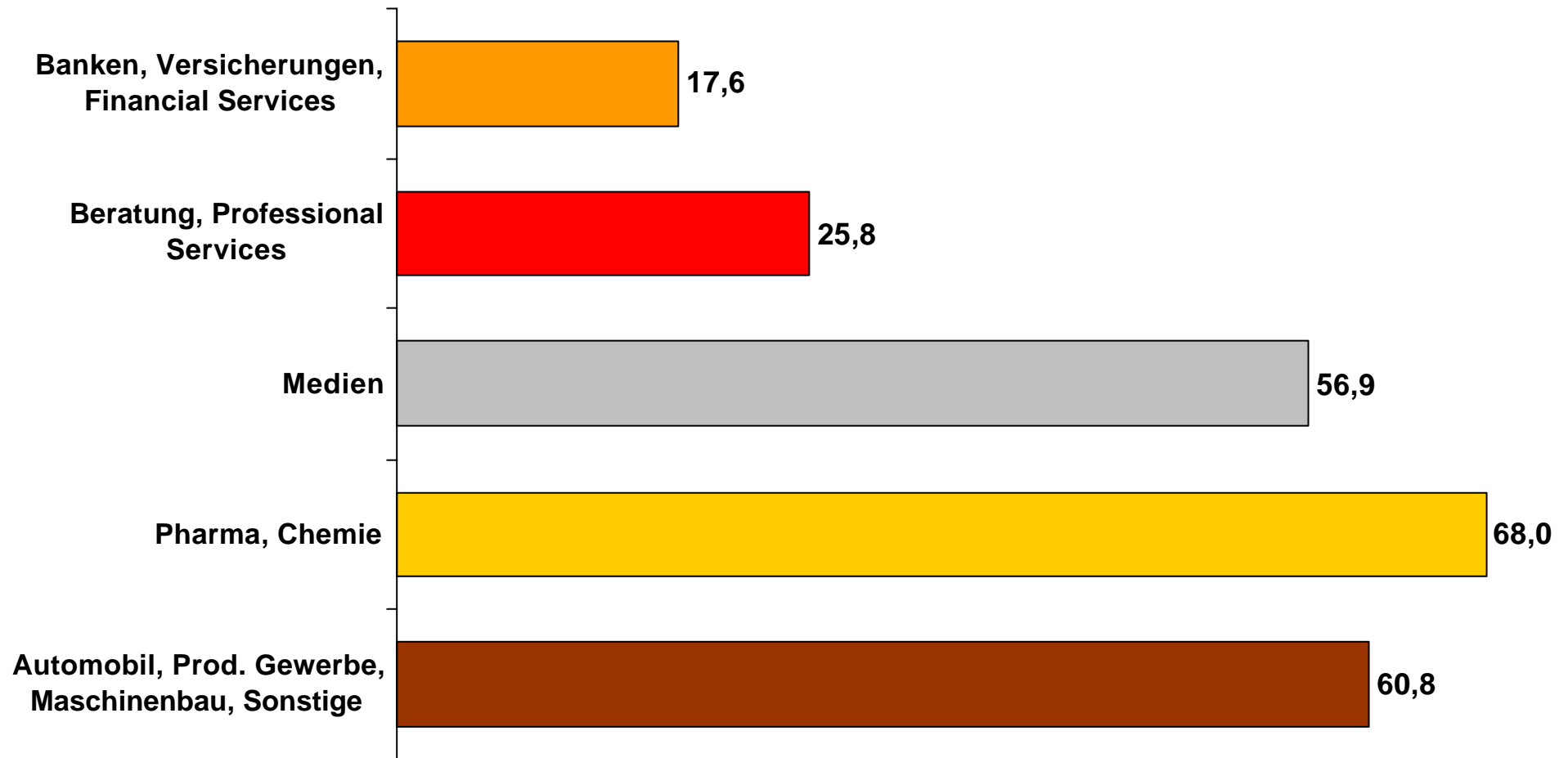
Chart 41



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Chemie n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

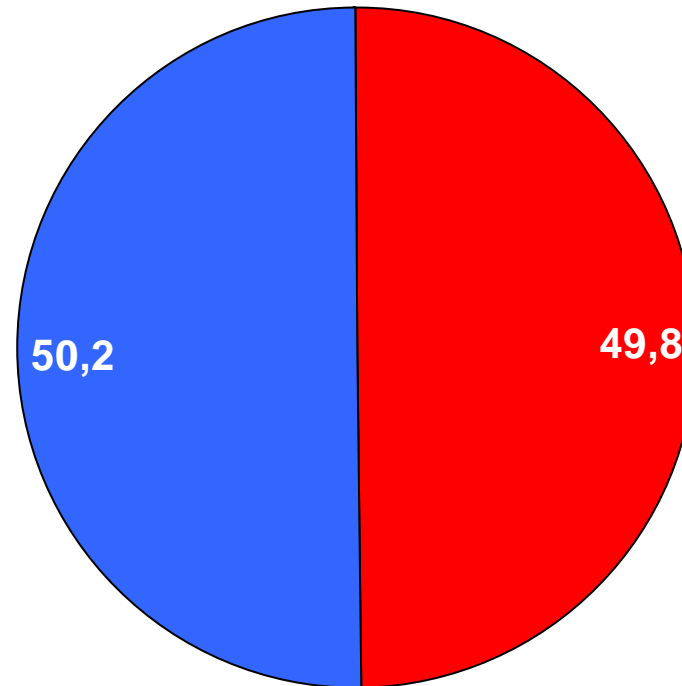
Chart 42



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Frage: Inwieweit muss sich Wissensmanagement in Ihrem Unternehmen konkret rechnen?
Welcher der beiden Aussagen stimmen Sie am ehesten zu?

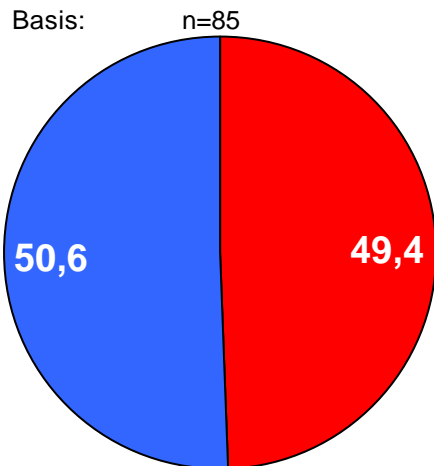


- Investitionen in Wissensmanagement finden bei uns nur statt, wenn ein konkreter Nutzen erkennbar oder berechenbar ist.
- Investitionen in Wissensmanagement sind für uns eine strategische Entscheidung, deren Nutzen sich nur schwer beziffern lässt.

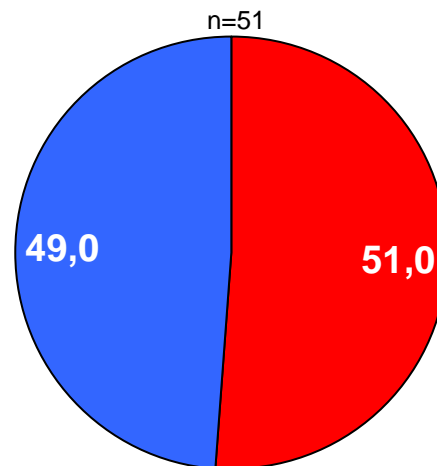
Investitionen in Wissensmanagement

- Branchenübersicht -

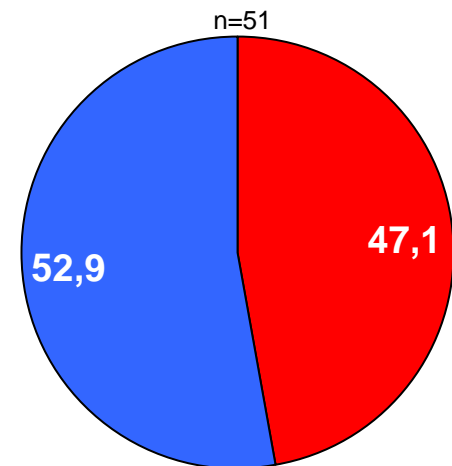
Banken, Versicherungen, Financial Services



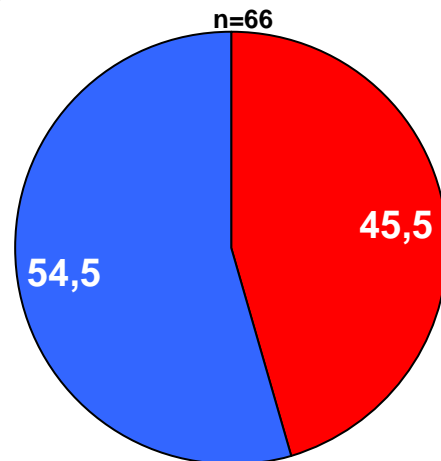
Medien



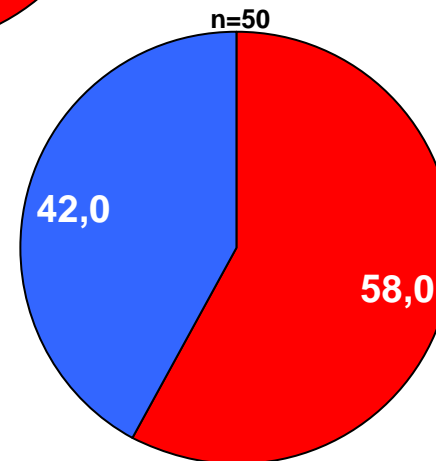
Automobil, Prod. Gewerbe, Maschinenbau und Sonstige



Beratung, Professional Services



Pharma Chemie

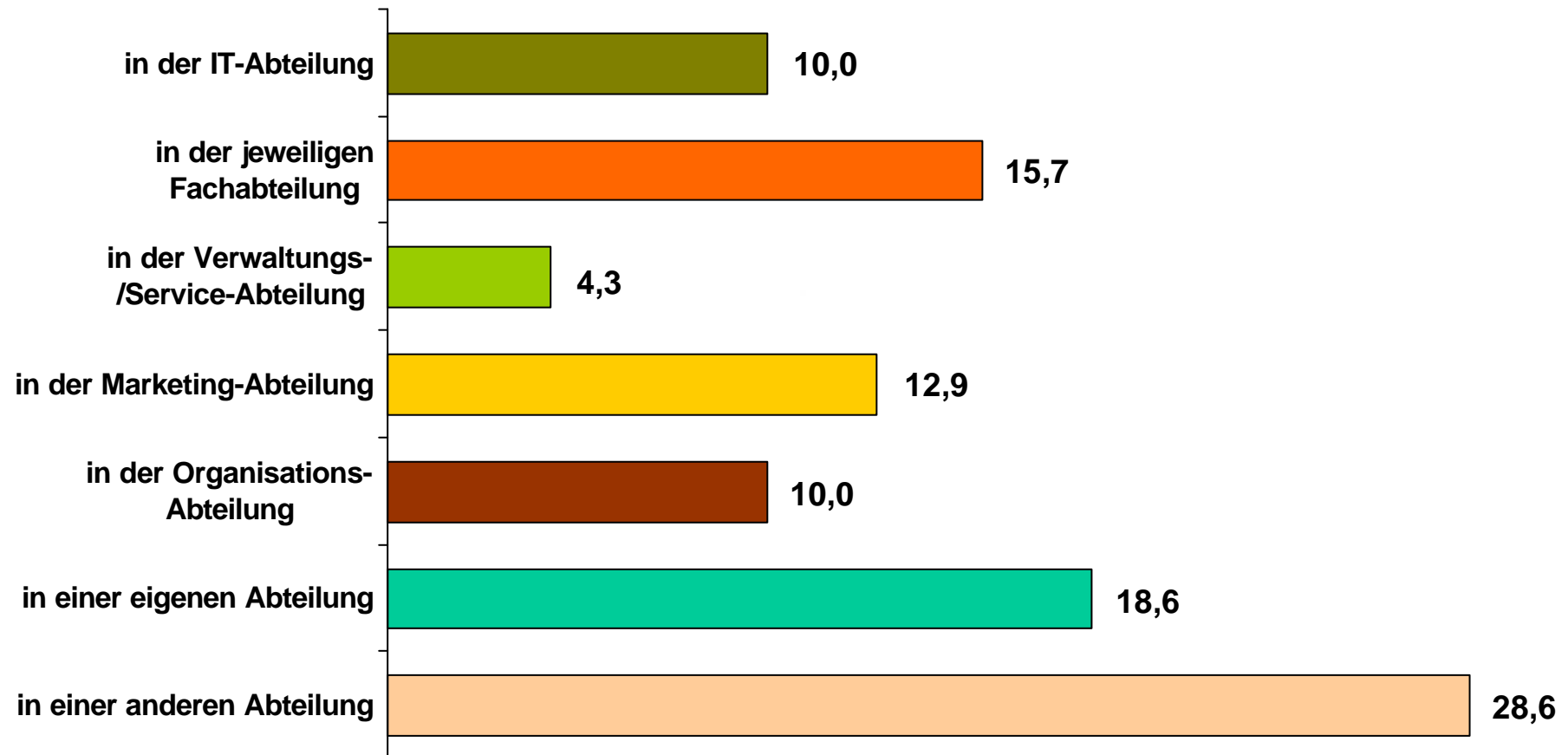


■ Investition nur, wenn konkreter Nutzen erkennbar / berechenbar ist

■ Investition ist strategische Entscheidung, der Nutzen schwer exakt bezifferbar

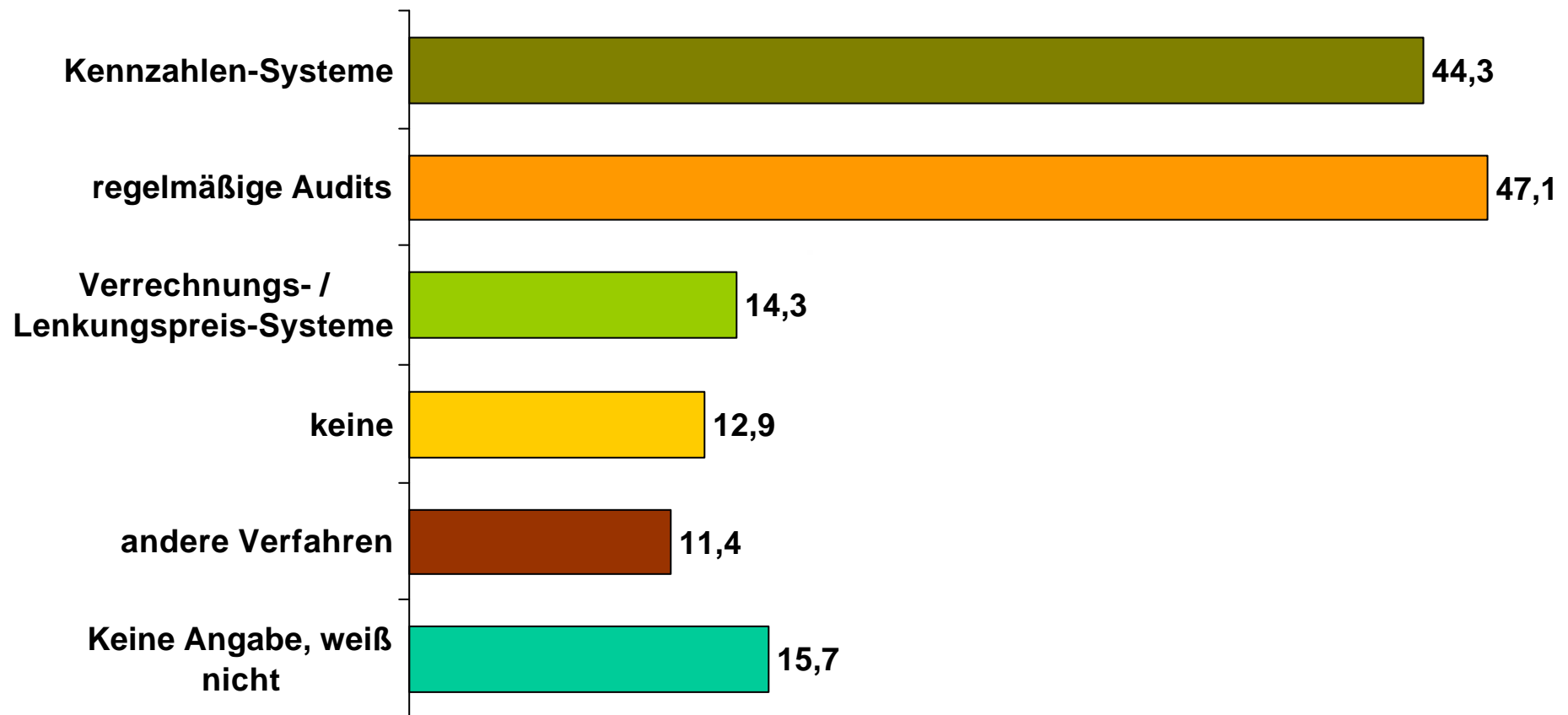
Abteilungen/Stellen für Wissensmanagement

Frage: Ihr Unternehmen verfügt über eine spezielle Stelle (Arbeitsplatz, Abteilung) für Wissensmanagement. In welcher Abteilung ist diese Stelle / sind diese Stellen vorhanden?



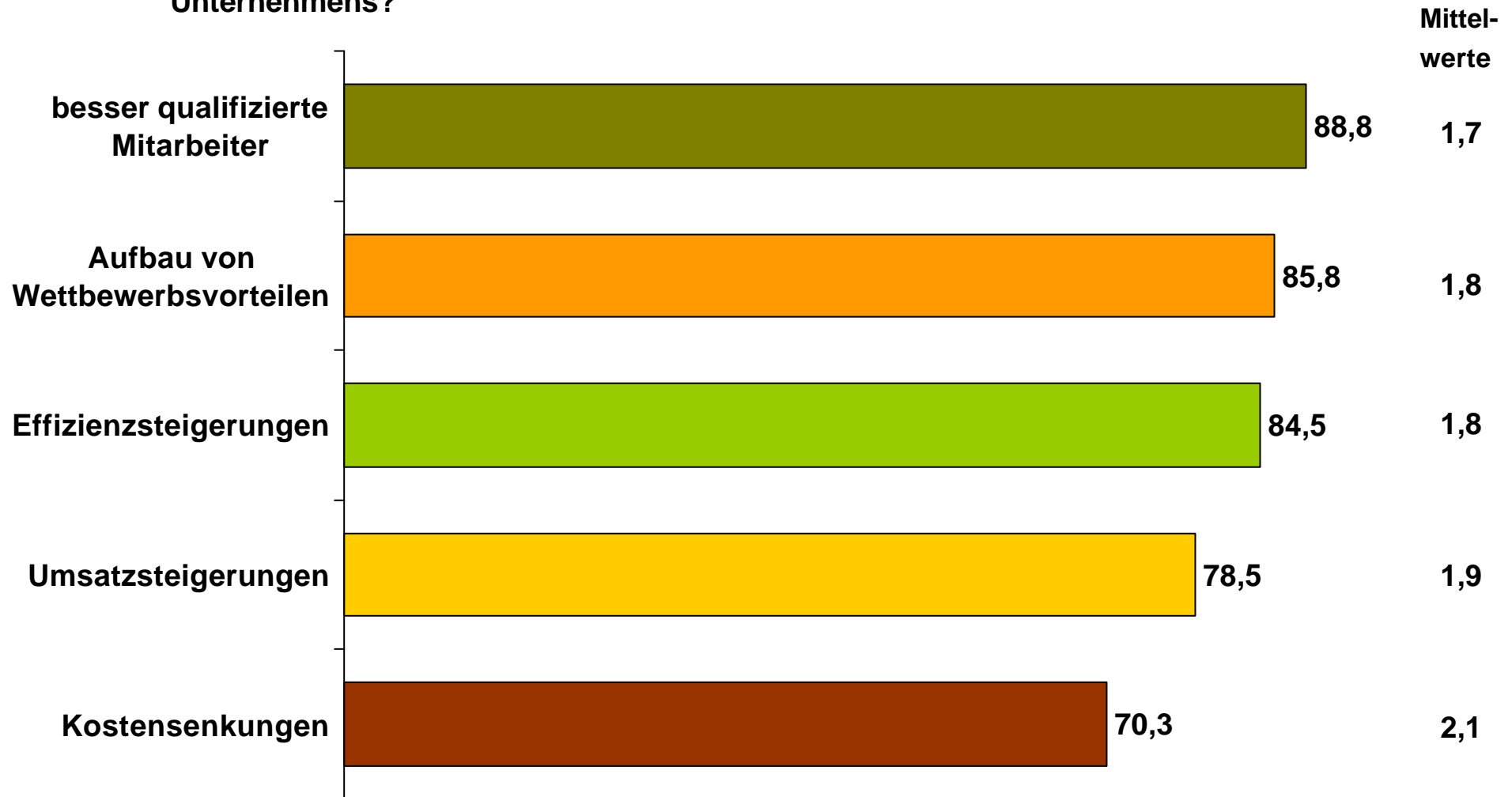
Controlling-Verfahren zur Effizienz-Messung

Frage: Welche Controlling-Verfahren setzt Ihr Unternehmen zur Effizienz-Messung des Wissensmanagements ein?



Einfluss von Wissensmanagement

Frage: **Wie groß ist der Einfluss von Wissensmanagement auf die folgenden Bereiche Ihres Unternehmens?**



Basis: n=303

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (Skala: 1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 48

Einfluss von Wissensmanagement auf die Steigerung der Mitarbeiterqualifikation



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 50

Einfluss von Wissensmanagement auf Effizienzsteigerungen



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Chart 51

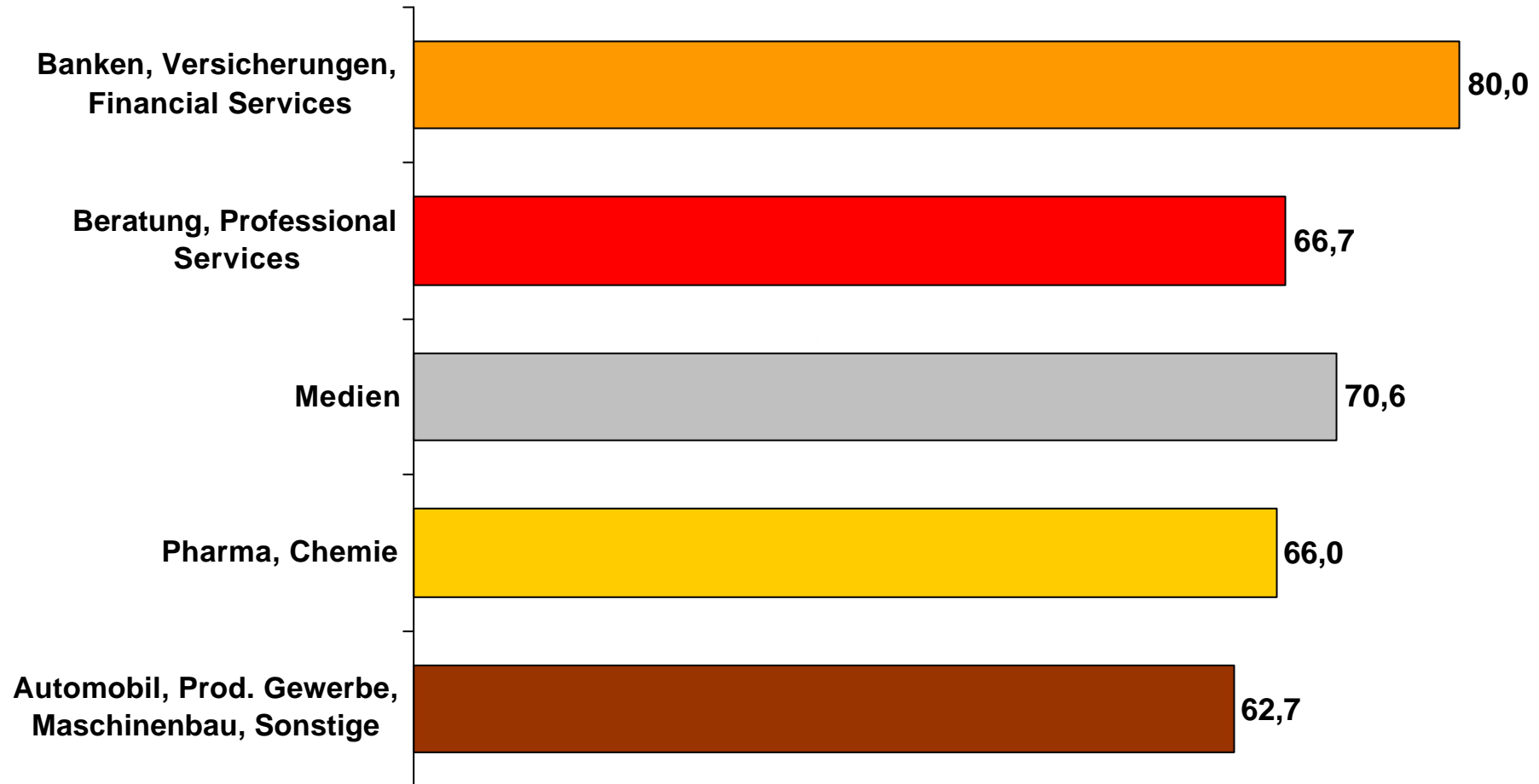
Einfluss von Wissensmanagement auf Umsatzsteigerungen



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

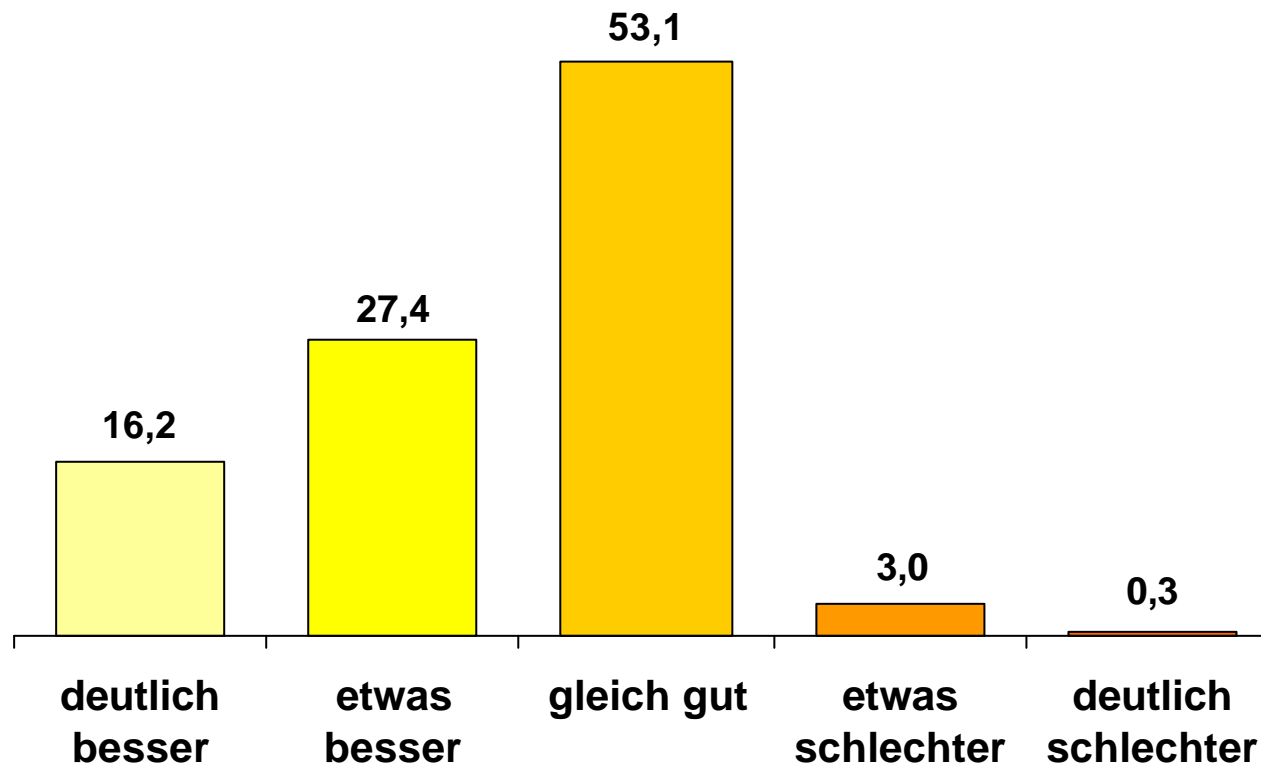
Einfluss von Wissensmanagement auf Kostensenkungen



Basis: Bank n=85, Beratung n=66,
Medien n=51, Pharma n=50,
Automobil n=51

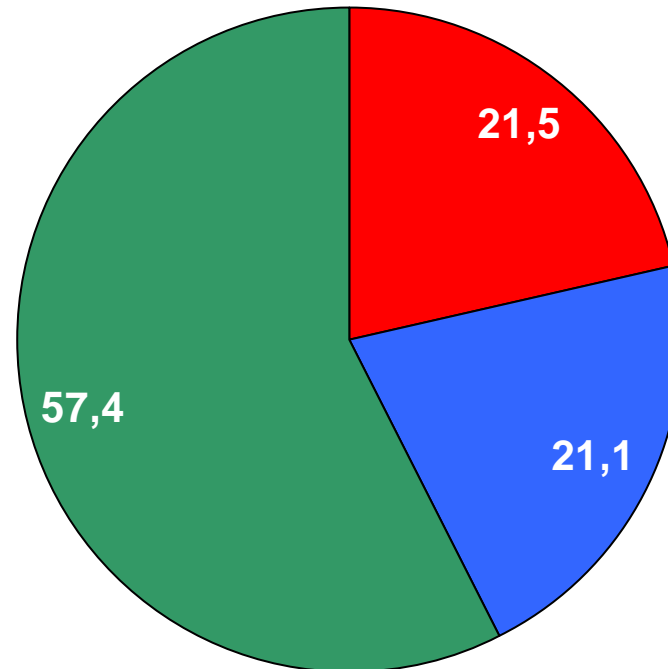
Darstellung in %, Top Boxes 1+2 (1=sehr wichtig bis 5=überhaupt nicht wichtig)

Frage: Aus Ihrer Sicht: Wo steht Ihr Unternehmen in Vergleich zu Ihren wichtigsten Wettbewerbern beim Thema Wissensmanagement?
Im Vergleich mit unseren Wettbewerbern sind wir.....



Unternehmensinterne Informationsmenge

Frage: **Wie würden Sie die Menge an vorhandenen Informationen in Ihrem Unternehmen einschätzen?**

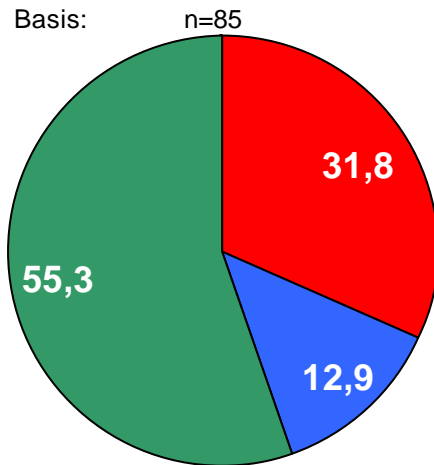


- Es sind zu viele Informationen vorhanden
- Es sind zu wenig Informationen vorhanden
- Es ist die richtige Menge an Informationen vorhanden

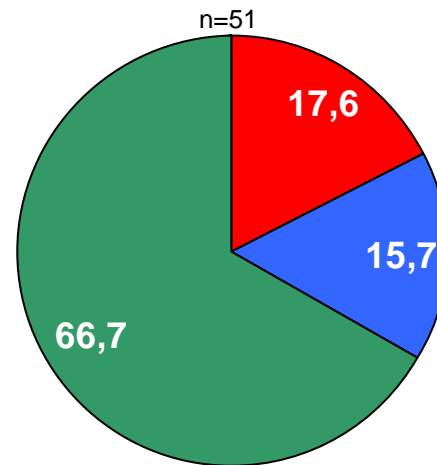
Unternehmensinterne Informationsmenge

- Branchenübersicht -

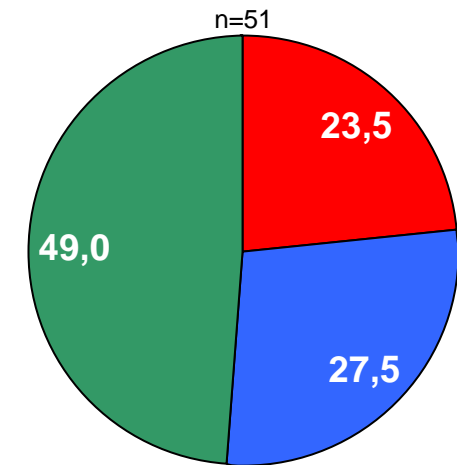
**Banken,
Versicherungen,
Financial Services**



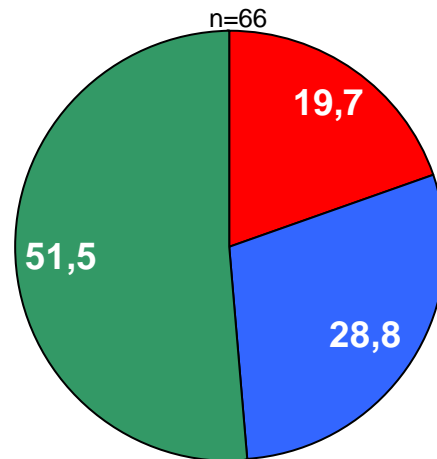
Medien



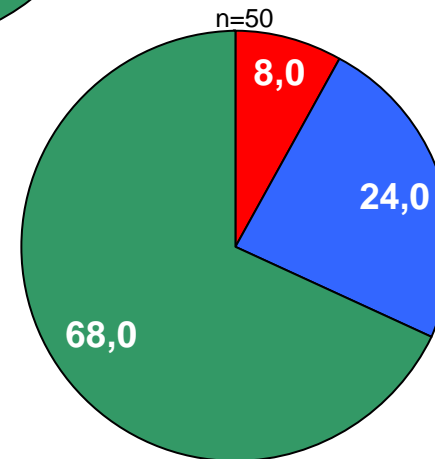
**Automobil, Prod.
Gewerbe, Maschinenbau
und Sonstige**



**Beratung,
Professional
Services**

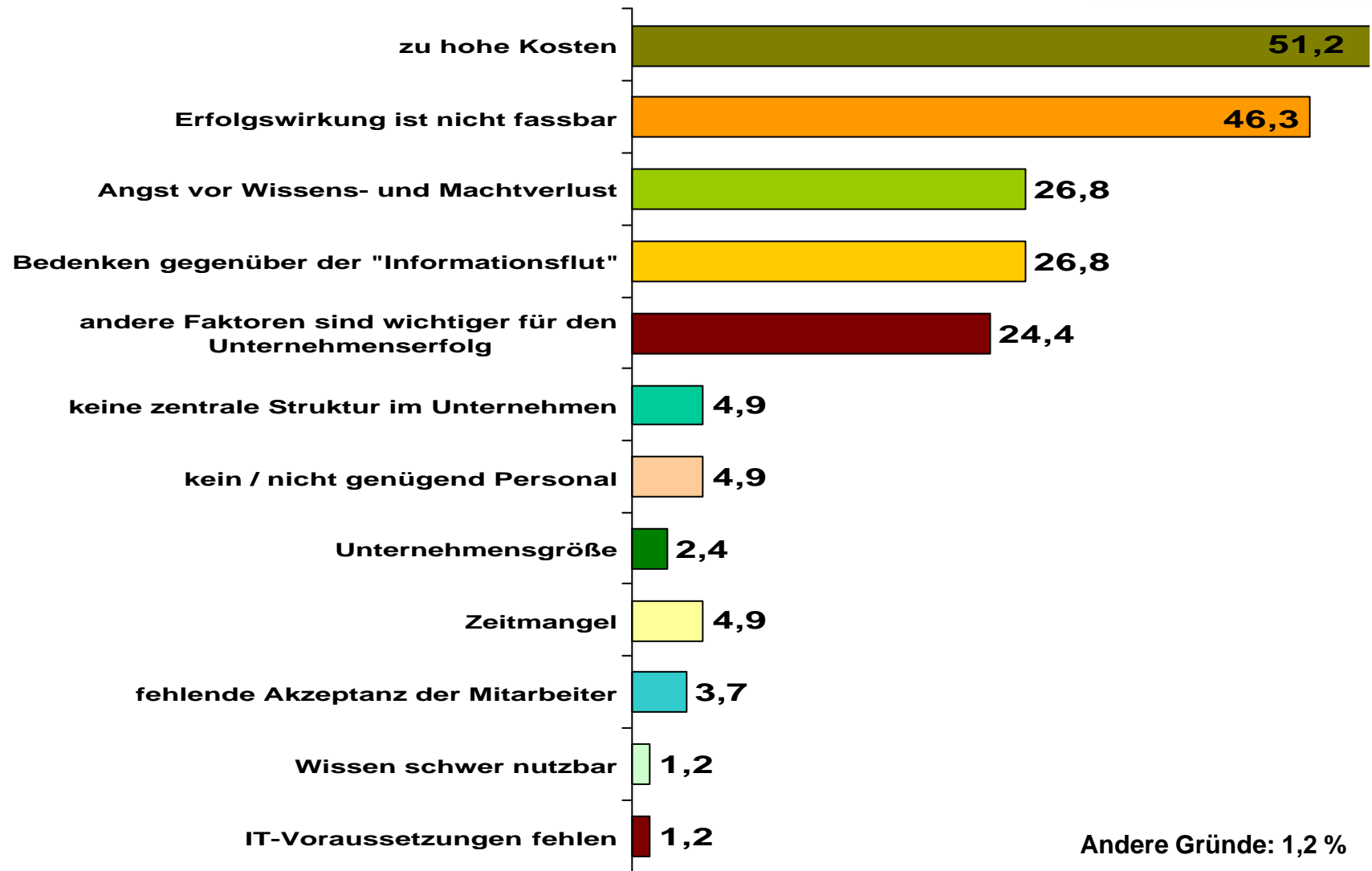


**Pharma
Chemie**



- Es sind zu viele Informationen vorhanden
- Es sind zu wenig Informationen vorhanden
- Es ist die richtige Menge an Informationen vorhanden

Probleme und Hindernisse beim Aufbau eines Wissensmanagements



Basis: n=82, Unternehmen, die externe Informationsquellen nutzen

Darstellung in %, Mehrfachangaben

Problem / Hindernis: *Zu hohe Kosten* - Branchenvergleich -



Achtung:
sehr geringe Fallzahlen!

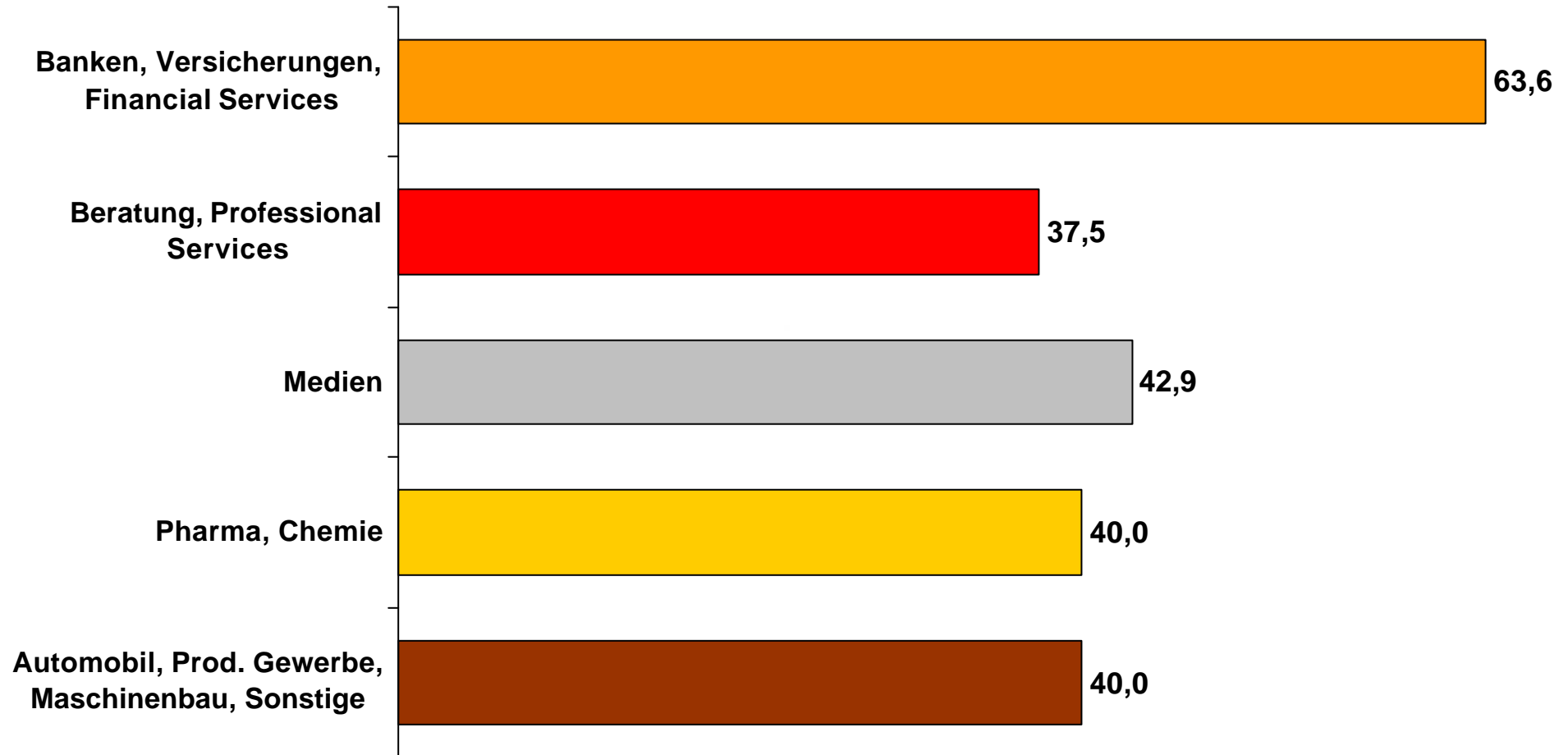
Basis: Bank n=22, Beratung n=16,
Medien n=14, Pharma n=10,
Automobil n=20

Filter: Unternehmen, die Probleme beim Aufbau eines WM sehen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 58

Problem / Hindernis: *Erfolgswirkung ist nicht genau fassbar* - Branchenvergleich -



Achtung:
sehr geringe Fallzahlen!

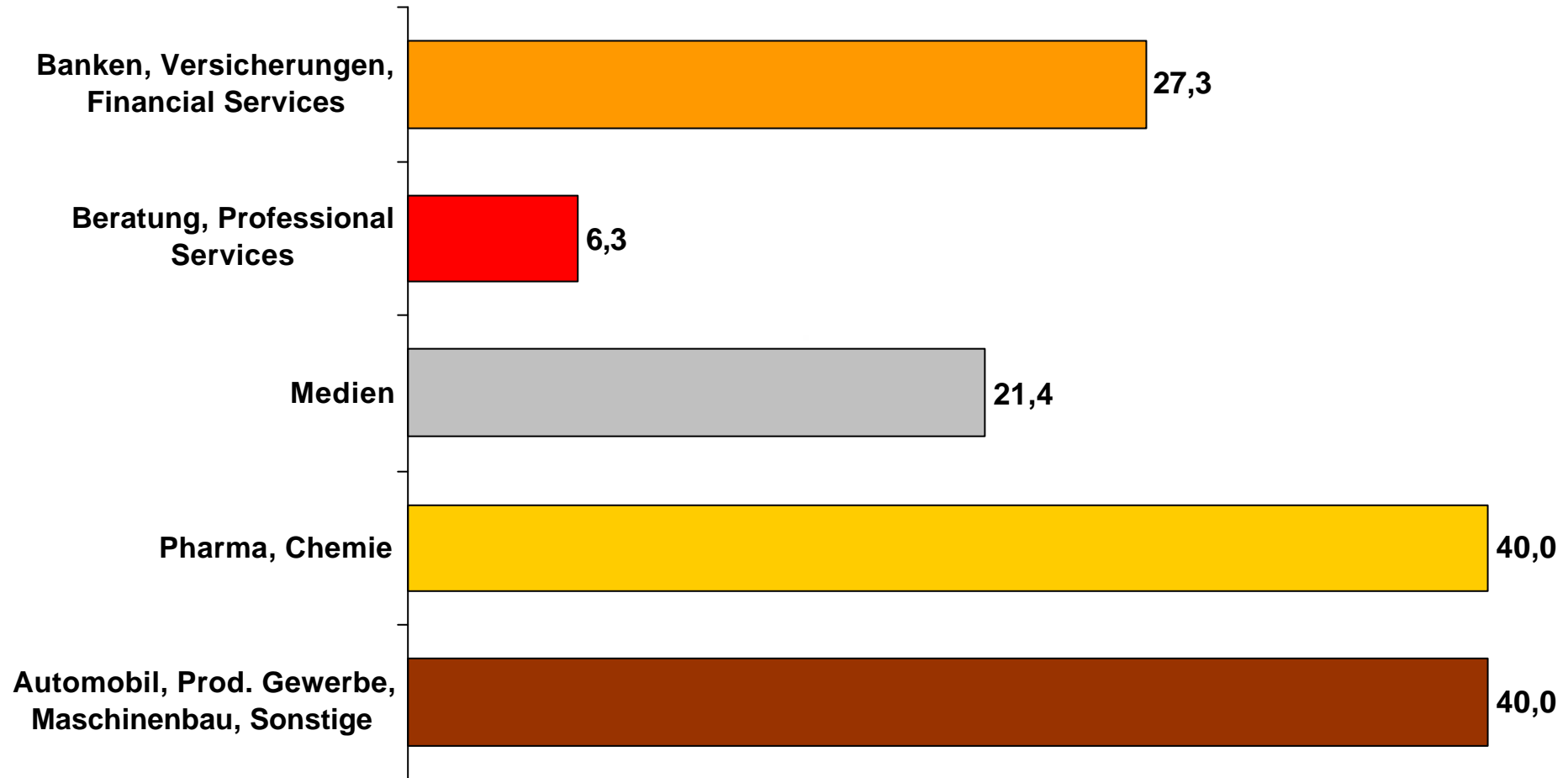
Basis: Bank n=22, Beratung n=16,
Medien n=14, Pharma n=10,
Automobil n=20

Filter: Unternehmen, die Probleme beim Aufbau eines WM sehen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 59

Problem / Hindernis: *Angst vor Wissens- bzw. Machtverlust* - Branchenvergleich -



Achtung:
sehr geringe Fallzahlen!

Basis: Bank n=22, Beratung n=16,
Medien n=14, Pharma n=10,
Automobil n=20

Filter: Unternehmen, die Probleme beim Aufbau eines WM sehen

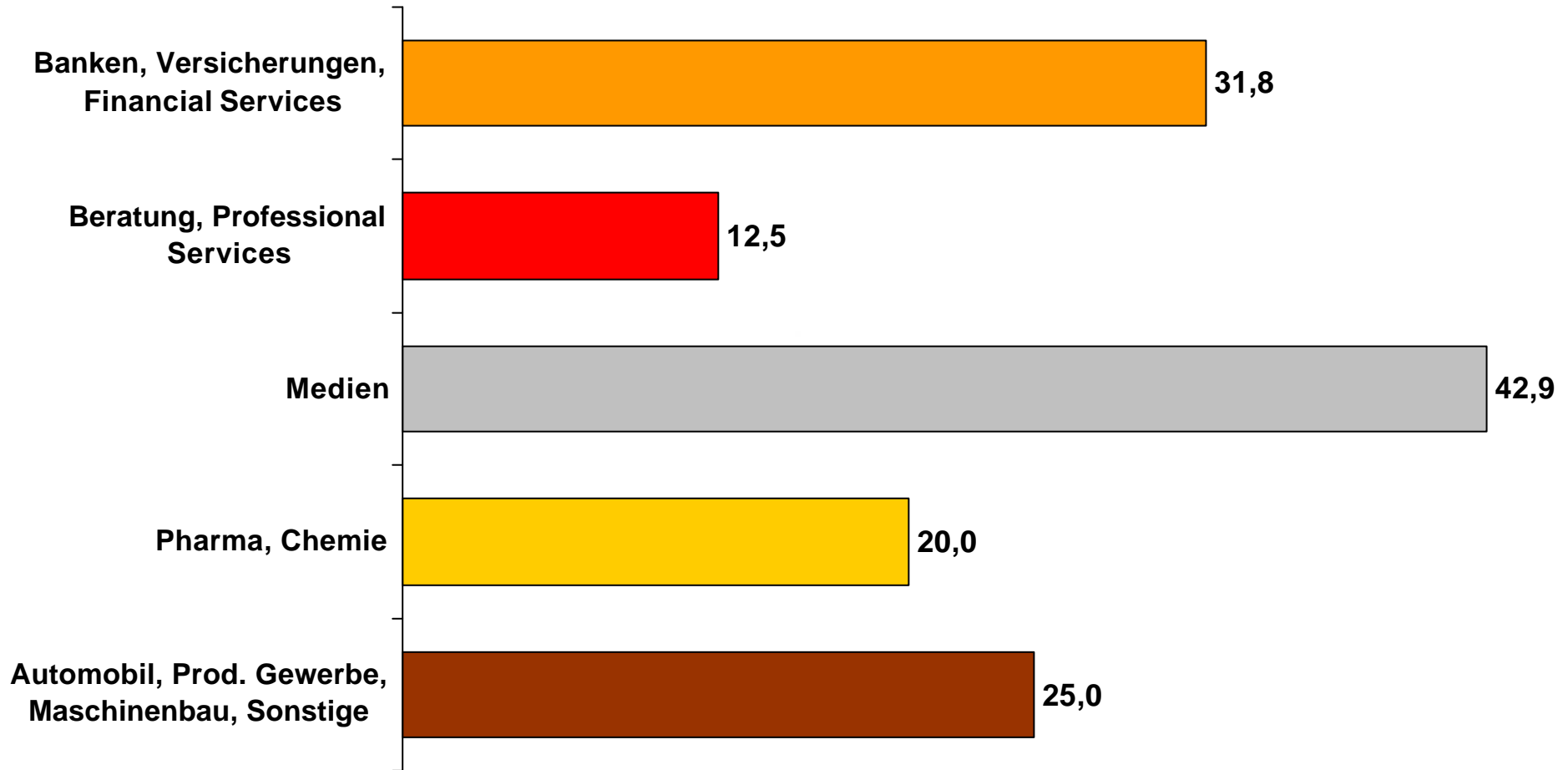
Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 60



LexisNexis™ *Bedenken gegenüber der Informationsflut*

- Branchenvergleich -



Achtung:
sehr geringe Fallzahlen!

Basis: Bank n=22, Beratung n=16,
Medien n=14, Pharma n=10,
Automobil n=20

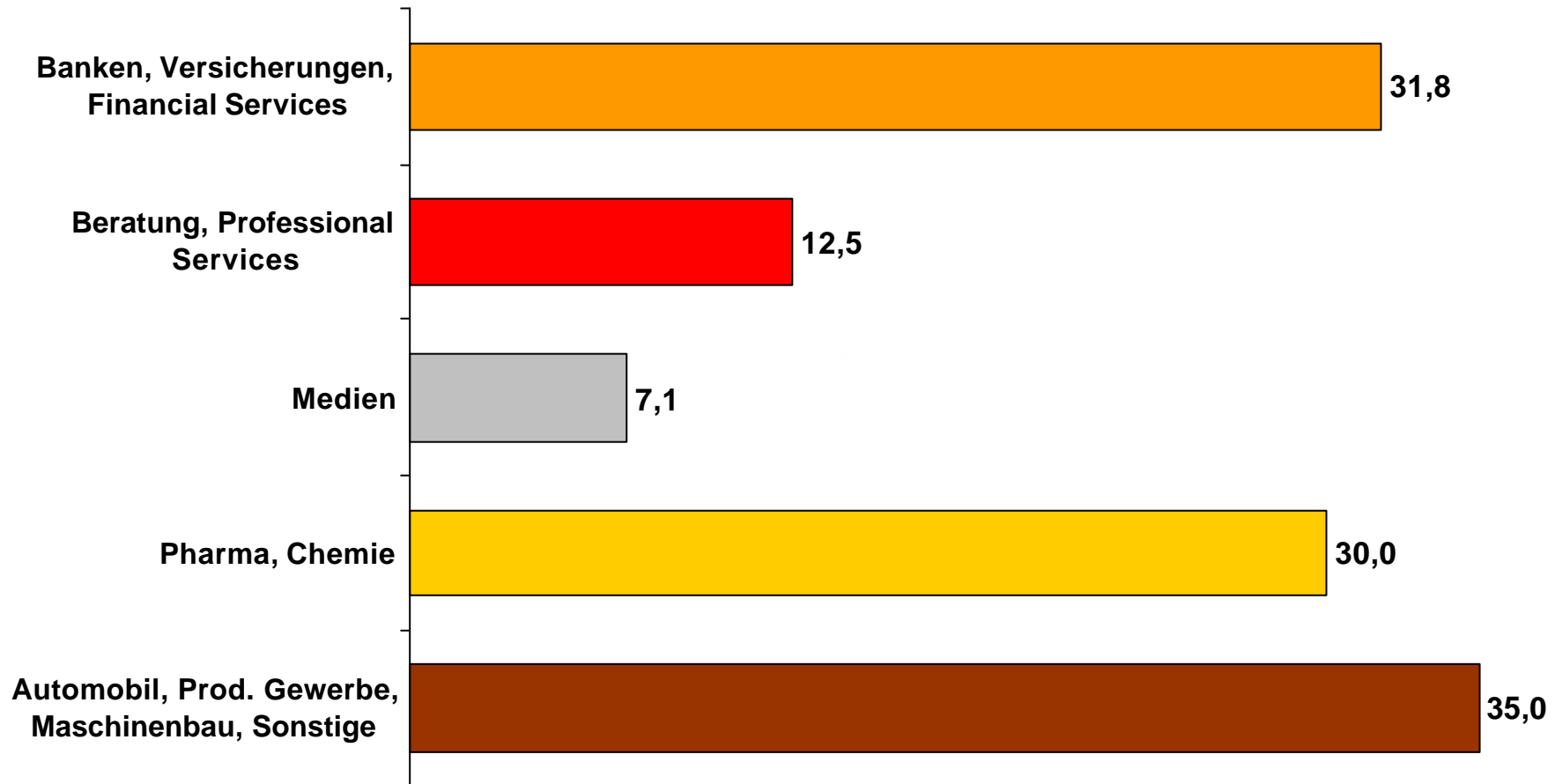
Filter: Unternehmen, die Probleme beim Aufbau eines WM sehen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

Chart 61

Problem / Hindernis: Andere Faktoren sind wichtiger für den Unternehmenserfolg

- Branchenvergleich -



Achtung:
sehr geringe Fallzahlen!

Basis: Bank n=22, Beratung n=16,
Medien n=14, Pharma n=10,
Automobil n=20

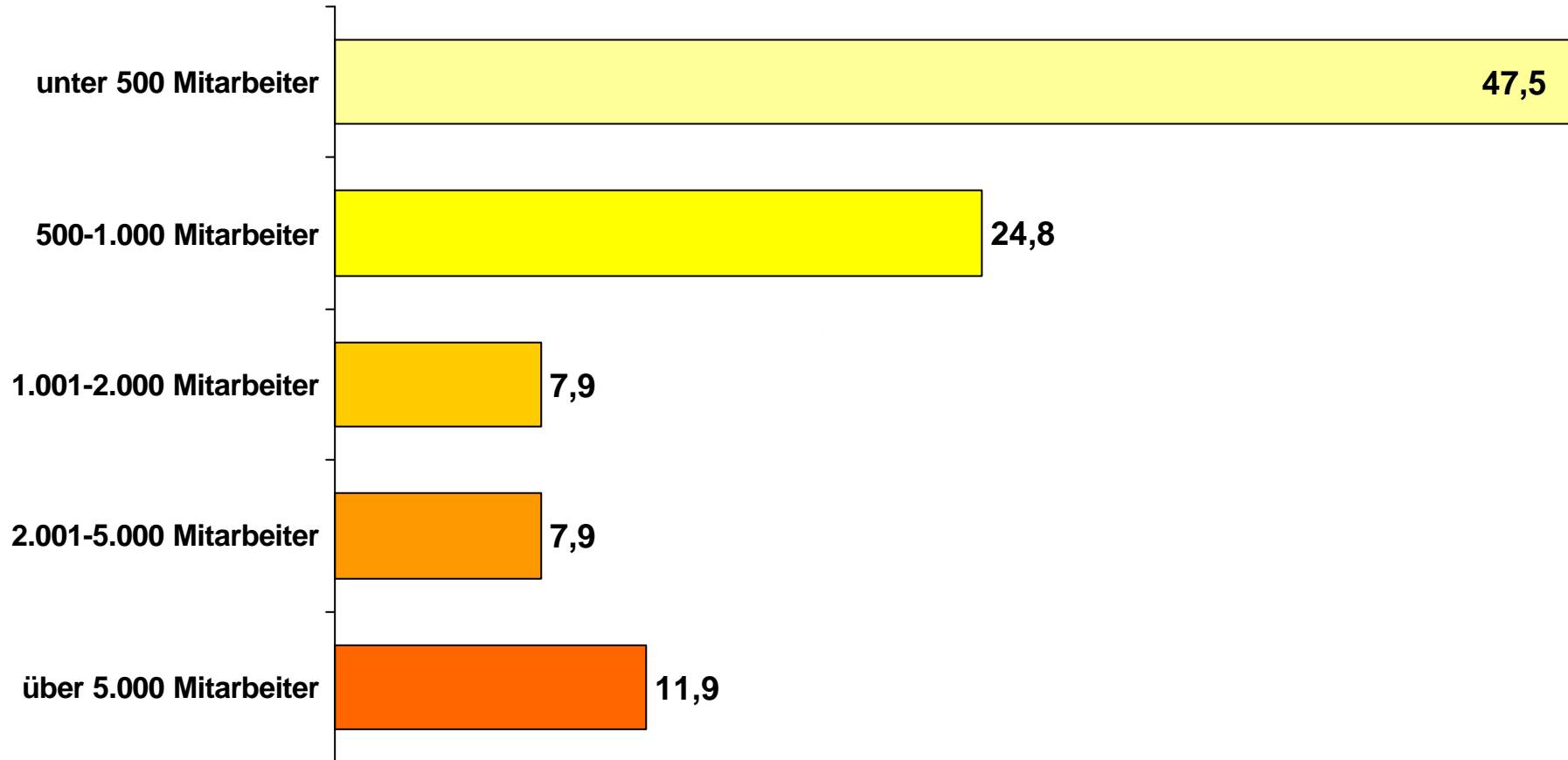
Filter: Unternehmen, die Probleme beim Aufbau eines WM sehen

Darstellung in %, Mehrfachantworten

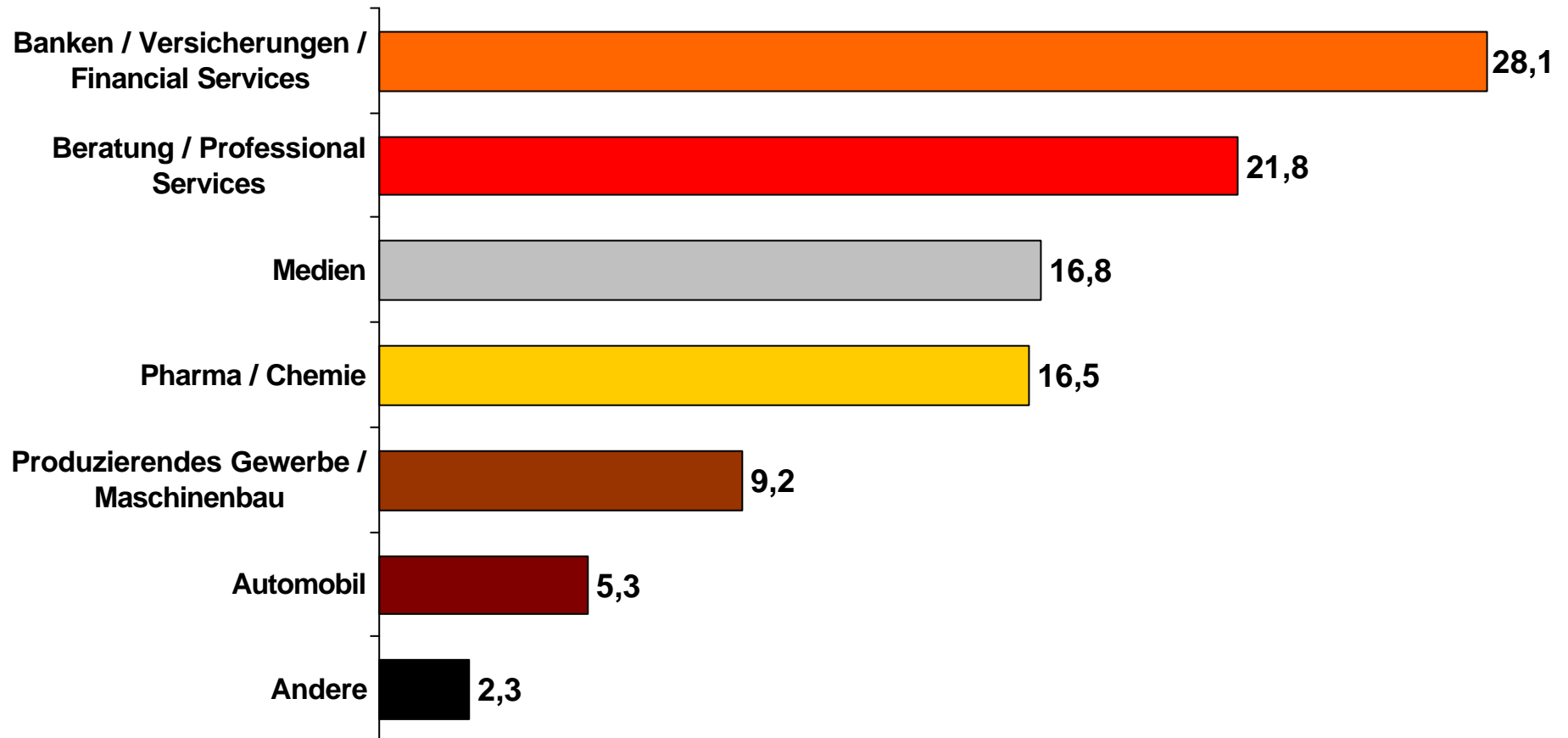
Chart 62

Statistik

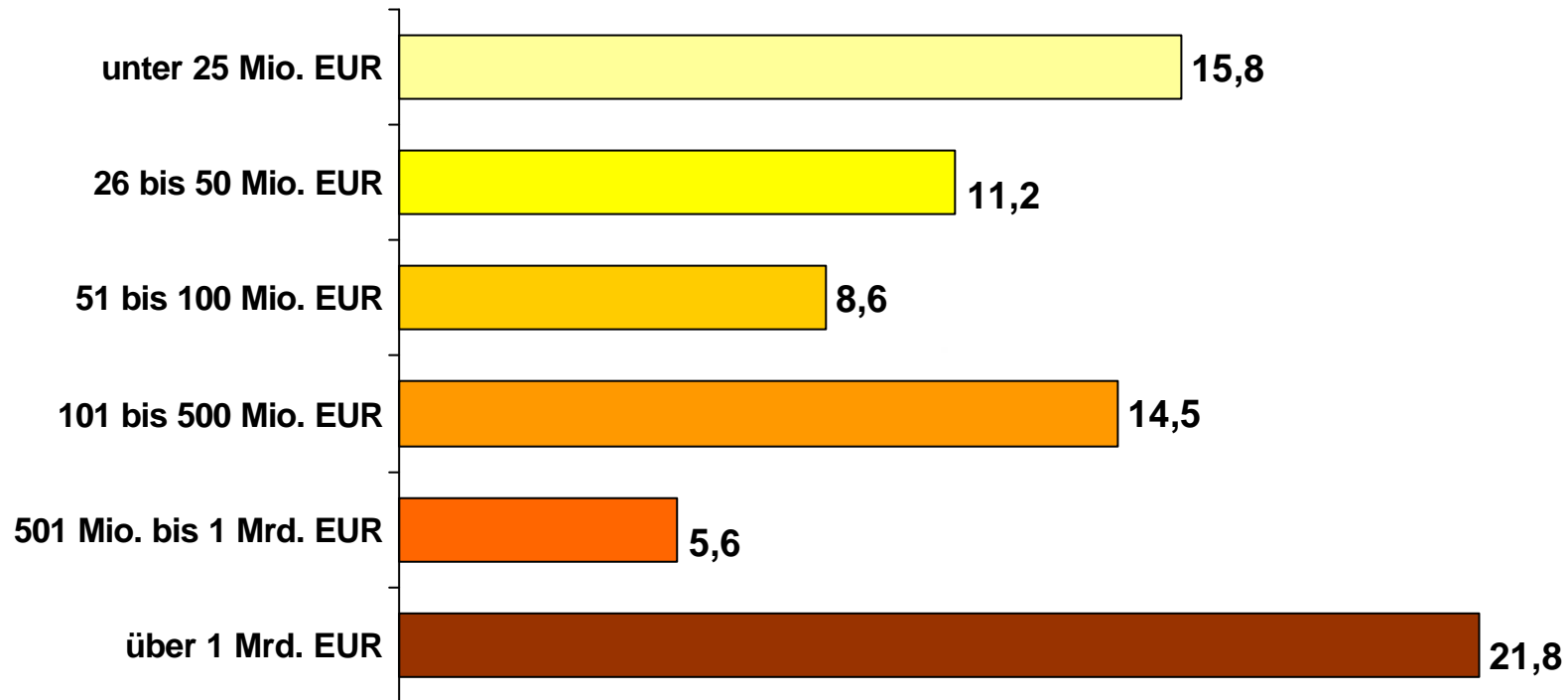
Unternehmensgröße



Branchen

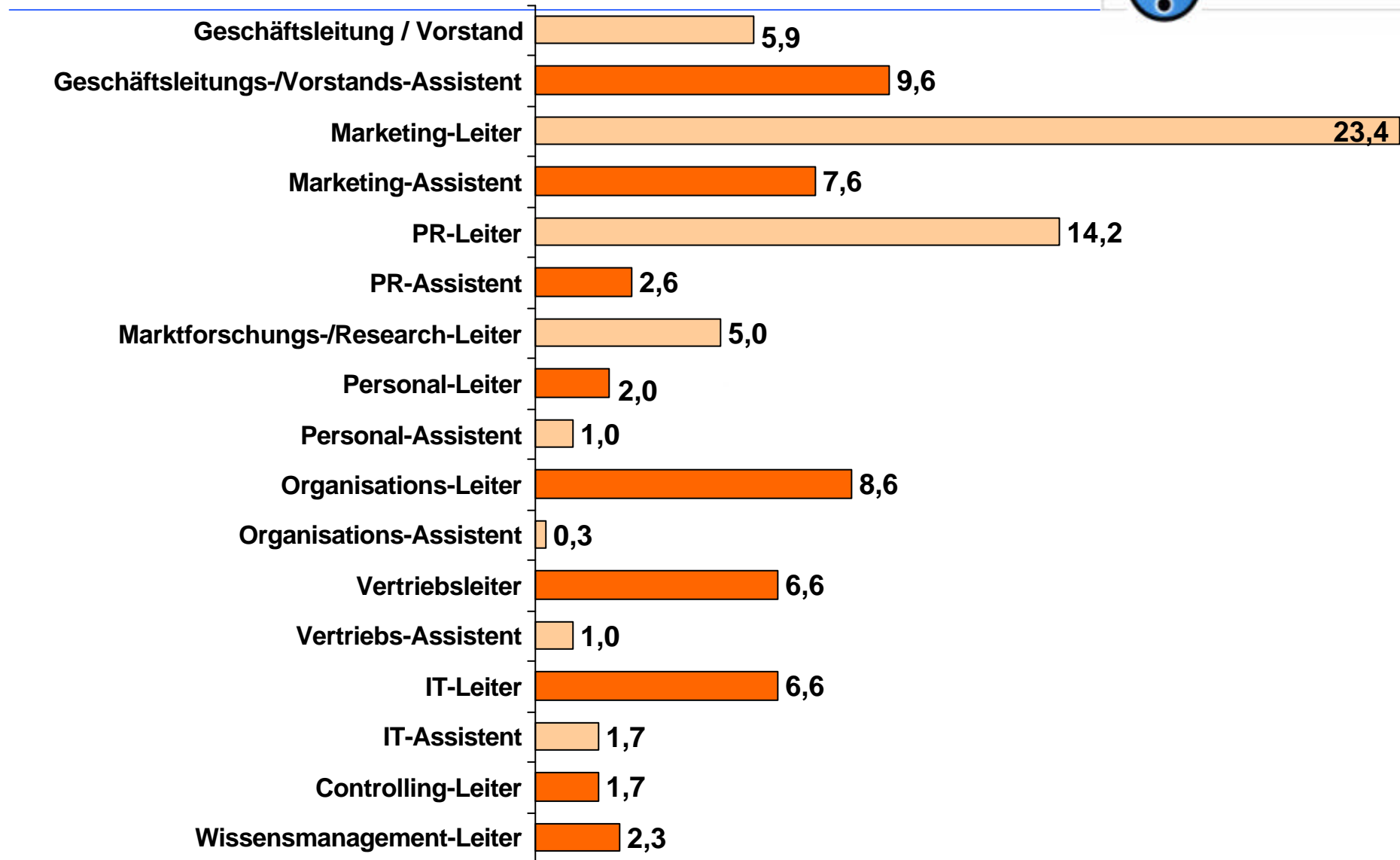


Umsatz



Keine Angabe: 22,4

Titel / Funktion des Befragten



Basis: n=303

Darstellung in %