

# Produktiver Umgang mit Wissen in Unternehmen

Studie 2014

**mifm**

**HAUFE.**

# Impressum

**Telefonumfrage: Produktiver Umgang  
mit Wissen im Unternehmen**

Alle Rechte vorbehalten!

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt.

## **Herausgeber**

Haufe-Lexware GmbH & Co.KG

Munzinger Straße 9

79111 Freiburg

Telefon: +49 (0) 761 8980

Fax: + (0) 761 8983990

E-Mail: [service@haufe.de](mailto:service@haufe.de)

Internet: [www.haufe.de](http://www.haufe.de)

# Einleitung

Wie produktiv nutzen deutsche Firmen ihr Know-how? Die Antwort auf diese Frage ist erschreckend: 51 Prozent der deutschen Unternehmen haben erheblichen Nachholbedarf beim erfolgreichen Umgang mit Wissen. Mit einer ungenügenden Informationsbasis nehmen sie ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, effizient und effektiv tätig zu sein. Mehrarbeit, Fehler, falsche Entscheidungen und mangelnde Motivation sind die Konsequenzen, die sich nicht nur in der Firmenbilanz, sondern auch im Betriebsklima widerspiegeln. Wird Know-how jedoch produktiv genutzt, rechnen 76 Prozent der Befragten mit signifikanten Einsparpotenzialen, 90 Prozent sehen einen Zusammenhang mit einer steigenden Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit.

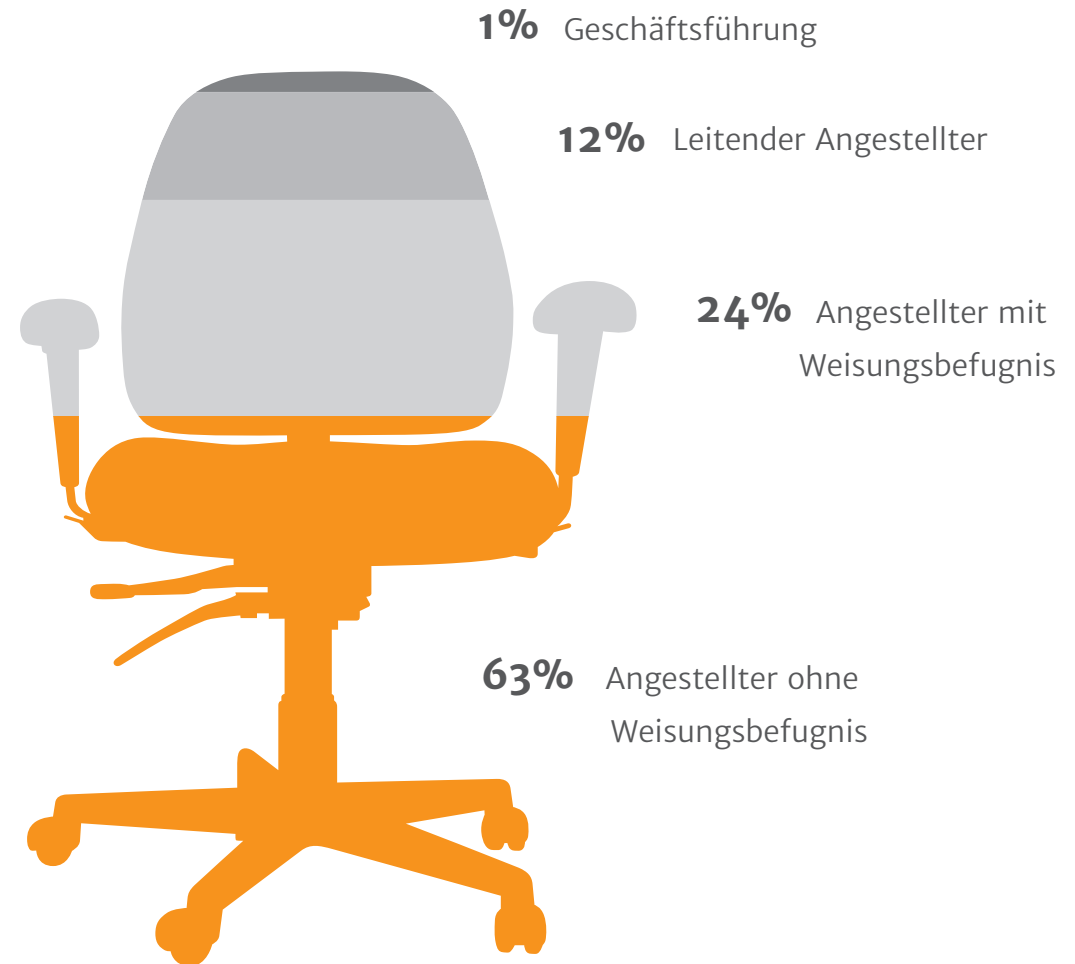
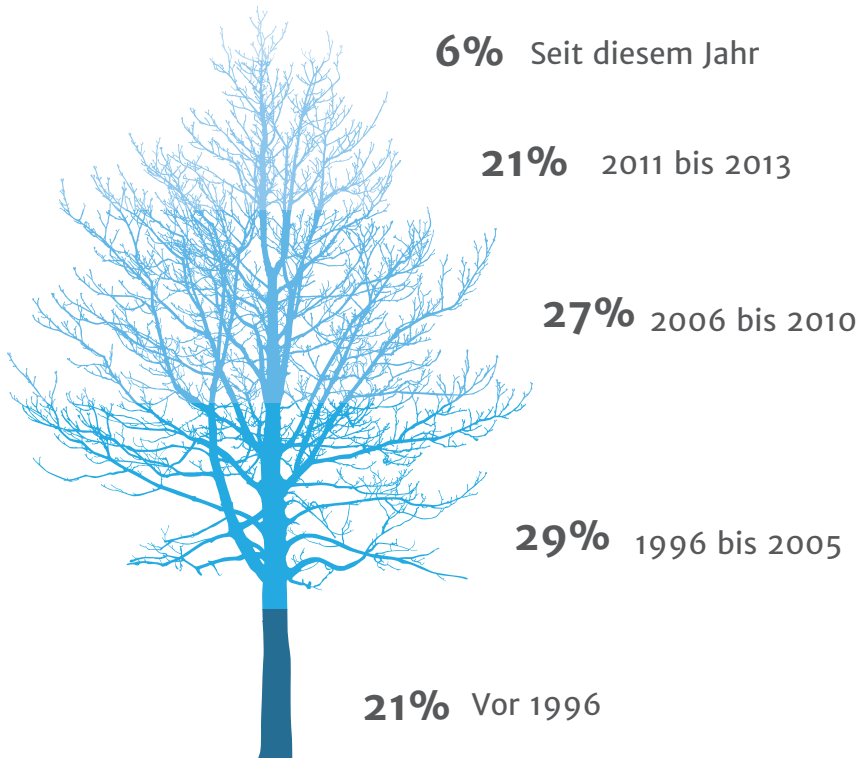
Dies sind Ergebnisse einer Studie zum Thema „Produktiver Umgang mit Wissen in Unternehmen“, die Haufe gemeinsam mit mifm München – Institut für Marktforschung GmbH durchgeführt hat. Insgesamt wurden 300 Geschäftsführer sowie Mitarbeiter mit und ohne Personalverantwortung aus den verschiedensten Branchen befragt.



# Die Struktur der Befragung

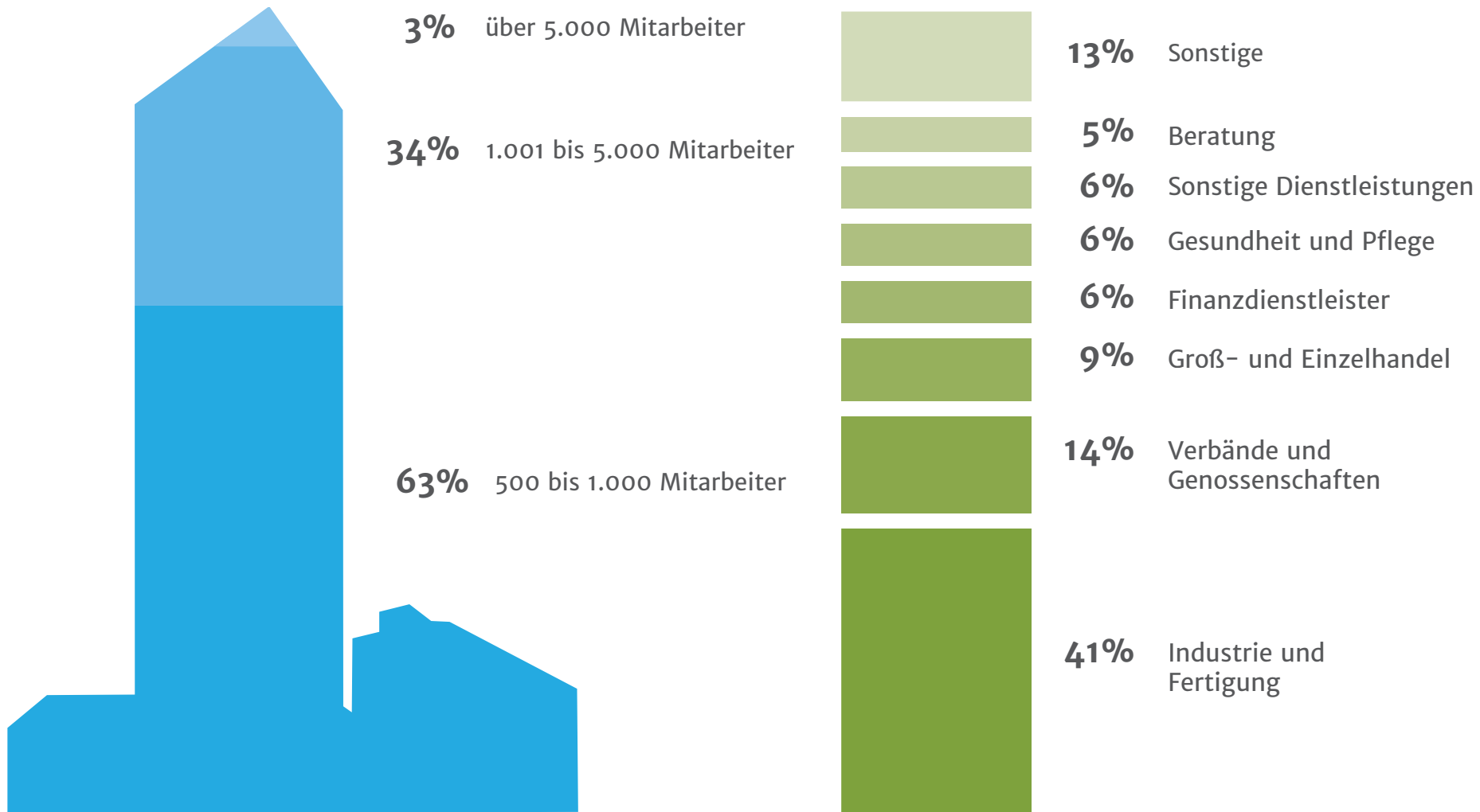
# Welche Funktion bekleiden Sie in Ihrem Unternehmen?

Seit wann arbeiten Sie in Ihrem Unternehmen?





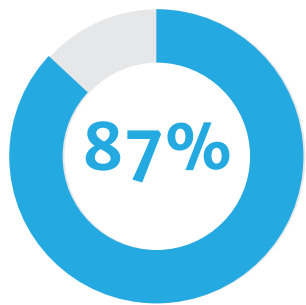
# Unternehmensgröße und Branche



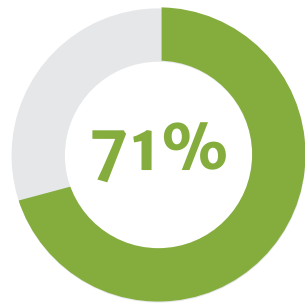
Die Ergebnisse

The background is a solid green color. Overlaid on this are several thin, white, intersecting lines that form a complex, web-like structure. Some of these lines are thicker and more prominent, creating a sense of depth. Scattered throughout the network are numerous small, glowing white circles of varying sizes, some of which appear to be connected to the lines, suggesting a network or data visualization. The overall aesthetic is clean, modern, and technological.

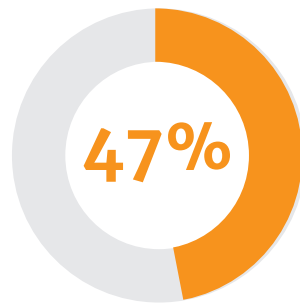
# Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach folgende Faktoren für den Erfolg von Unternehmen?



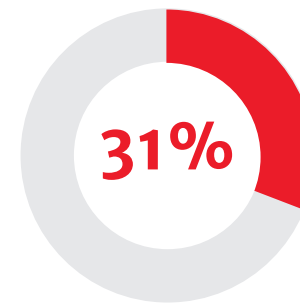
Mitarbeiter



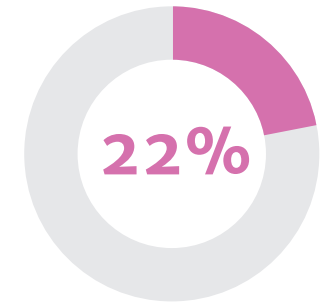
Wissen



Weiterbildung



Maschinen

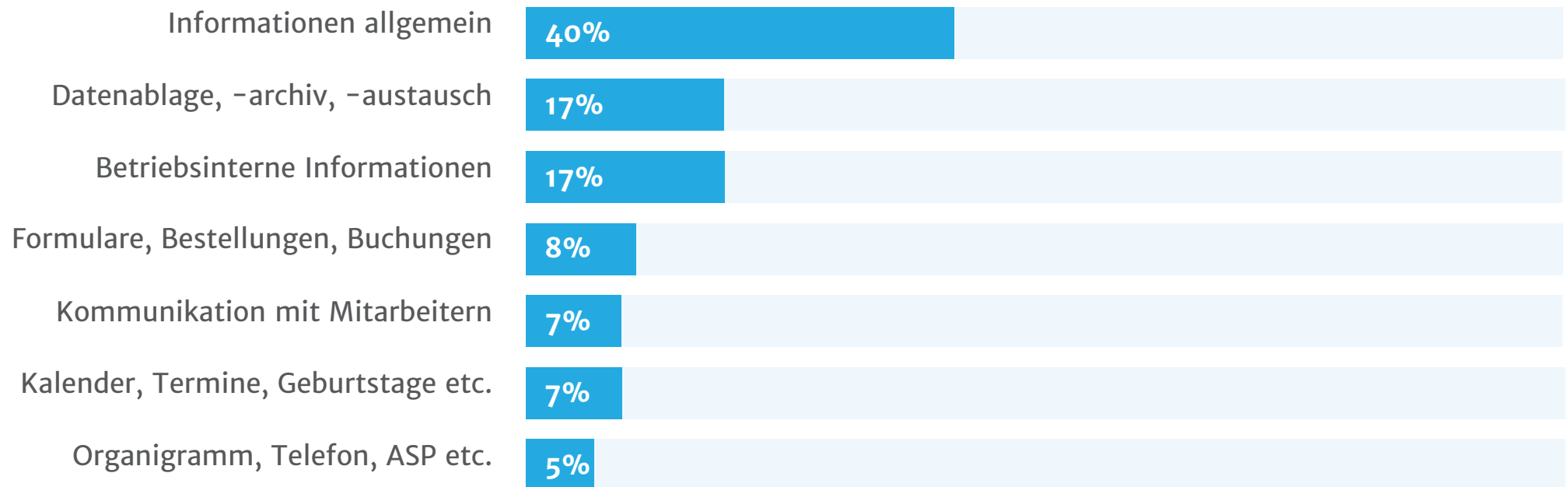


Günstige  
Standortbedingungen

Mitarbeiter, Wissen und Weiterbildung sind nach Ansicht der Befragten sehr wichtige Erfolgsfaktoren von Unternehmen. Dabei rangieren die Mitarbeiter deutlich auf Platz 1.

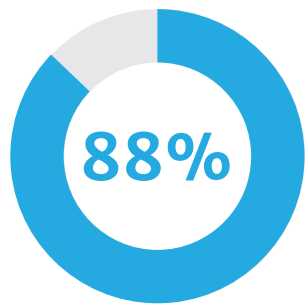


# Wofür nutzen Sie persönlich das Intranet?

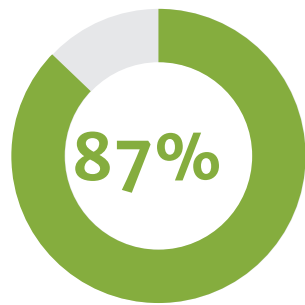


Das Intranet wird überwiegend für allgemeine Informationen sowie zur Datenarchivierung genutzt. Das Intranet in Unternehmen wird selten für spezifische Informationen, die für Teams oder Abteilungen relevant sind, genutzt. Im Vordergrund stehen allgemeine Informationen.

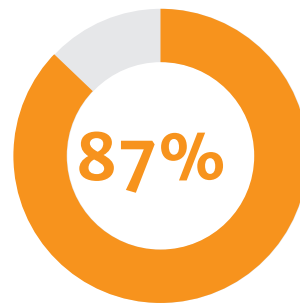
# Wie kommunizieren Sie normalerweise mit Ihren Kollegen?



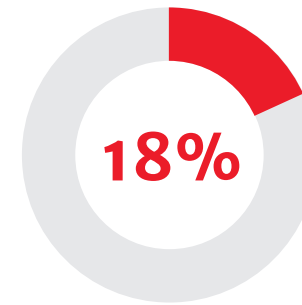
E-Mail



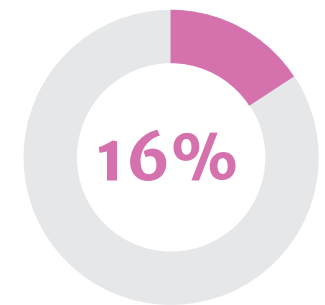
Telefon



Persönlich



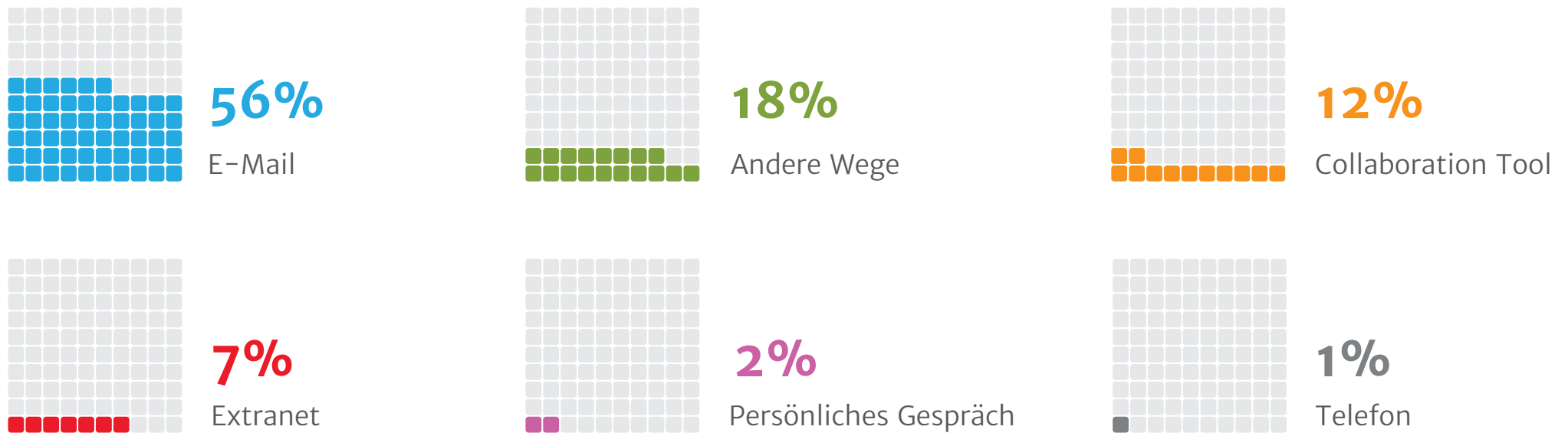
Intranet



Colaboration Tool

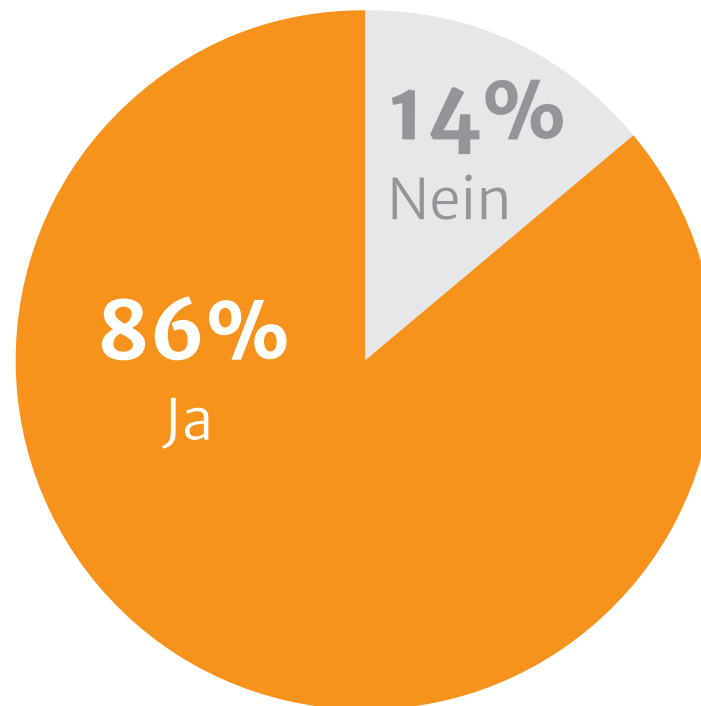
E-Mail, Telefon und das persönliche Gespräch sind derzeit die Hauptkommunikationsmedien. Das Intranet bzw. Colaboration Tools werden von 18% bzw. 16% der Befragten häufig zu Kommunikationszwecken benutzt.

# Wie kommunizieren oder tauschen Sie große Datenmengen mit externen Partnern aus?



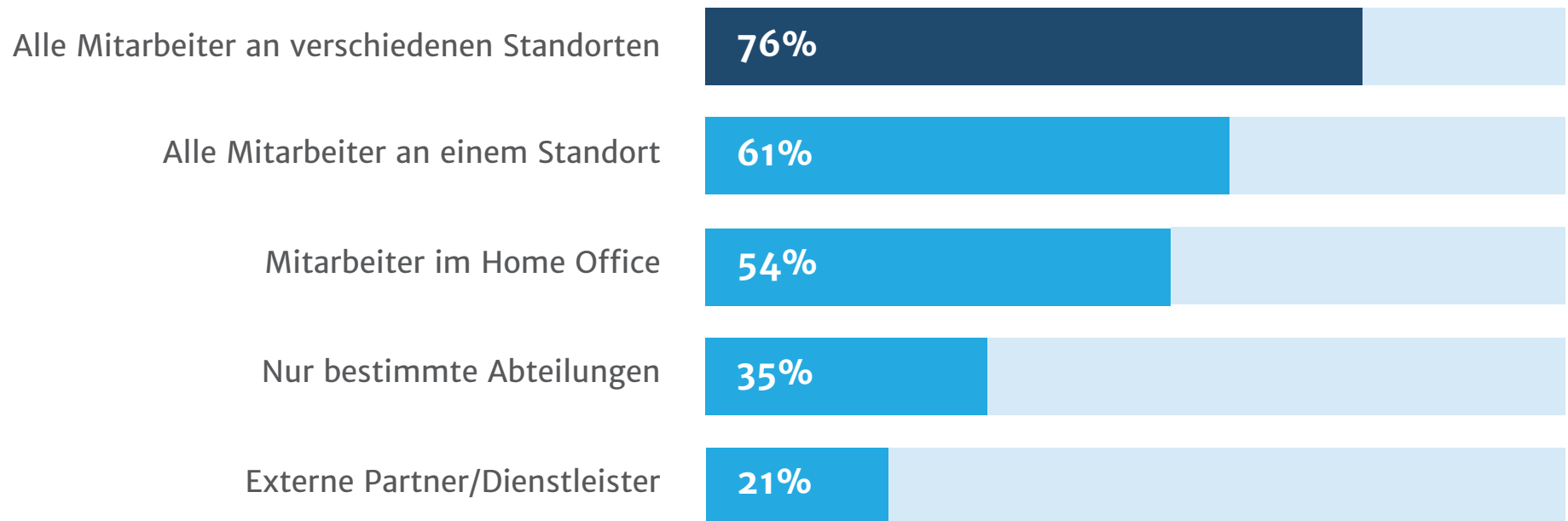
Die externe Kommunikation erfolgt überwiegend via E-Mail. Jeder achte Befragte gibt an, über ein Collaboration Tool zu kommunizieren. Trotz mancher Nachteile (Sicherheit, Handling, Schnelligkeit etc.) greifen die Nutzer auch beim Austausch großer Datenmengen zur E-Mail.

# Wird in Ihrem Unternehmen Wissen aktiv und team- oder standortübergreifend ausgetauscht?



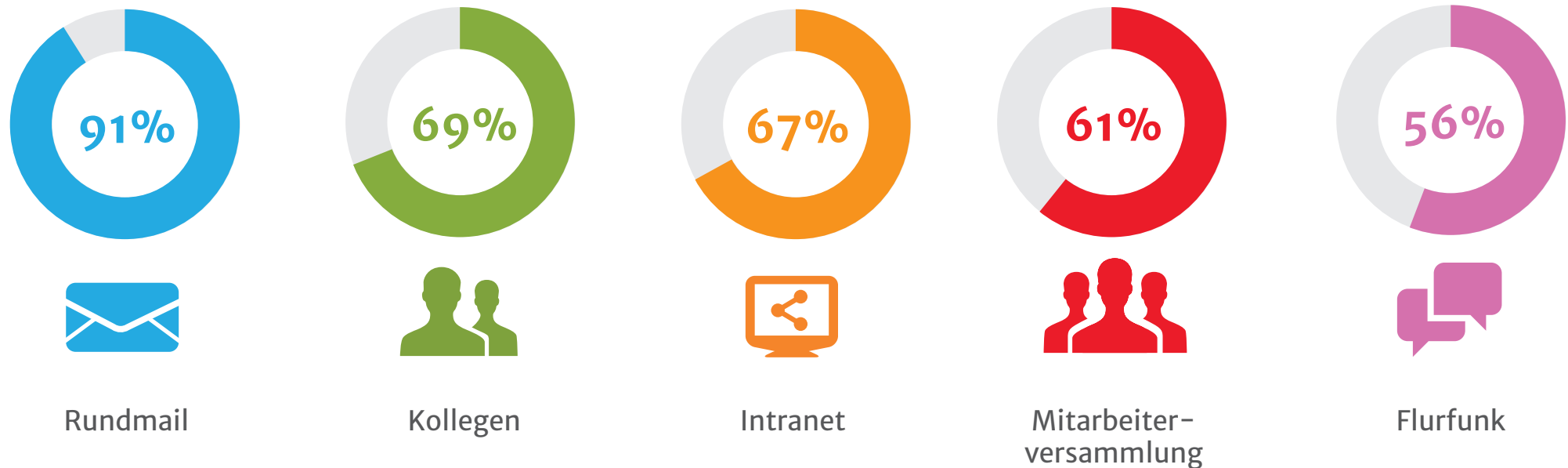
86% der Befragten geben an, dass sie im Unternehmen Wissen bereits team- oder standortübergreifend austauschen. Vielfach ist dieser Austausch jedoch schwierig, es fehlen die geeigneten Tools und Kommunikationswege um Wissen auch übergreifend zu teilen. Dennoch ist vielen Befragten die Bedeutung bewusst.

# Wer muss in Ihrem Unternehmen auf Wissen zugreifen können?



Aus Sicht der Befragten sollten alle Mitarbeiter standortübergreifend (76%), innerhalb einzelner Standorte (61%) sowie an Home Office-Arbeitsplätzen (54%) auf Wissen zugreifen können. Ein Drittel der Befragten (35%) vertritt die Ansicht, nur bestimmte Abteilungen sollten auf Wissen zugreifen können.

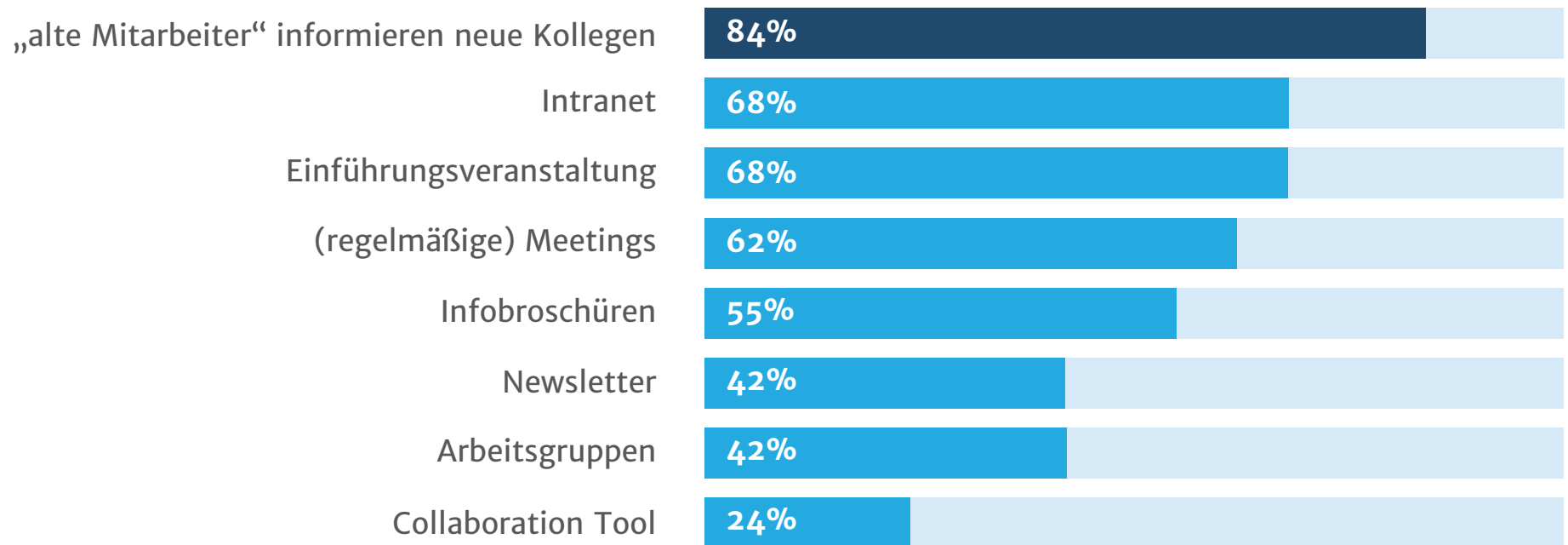
# Wie erfahren Sie von Aktualisierungen relevanter Wissensquellen in Ihrem Unternehmen?



Neun von 10 Befragten werden über Rundmails über Aktualisierungen bzw. Veränderungen relevanter Wissensquellen in ihren Unternehmen informiert. Updates erfolgen darüber hinaus über Kollegen (69%), das Intranet (67%), Mitarbeiterversammlungen (61%) und den Flurfunk (56%).

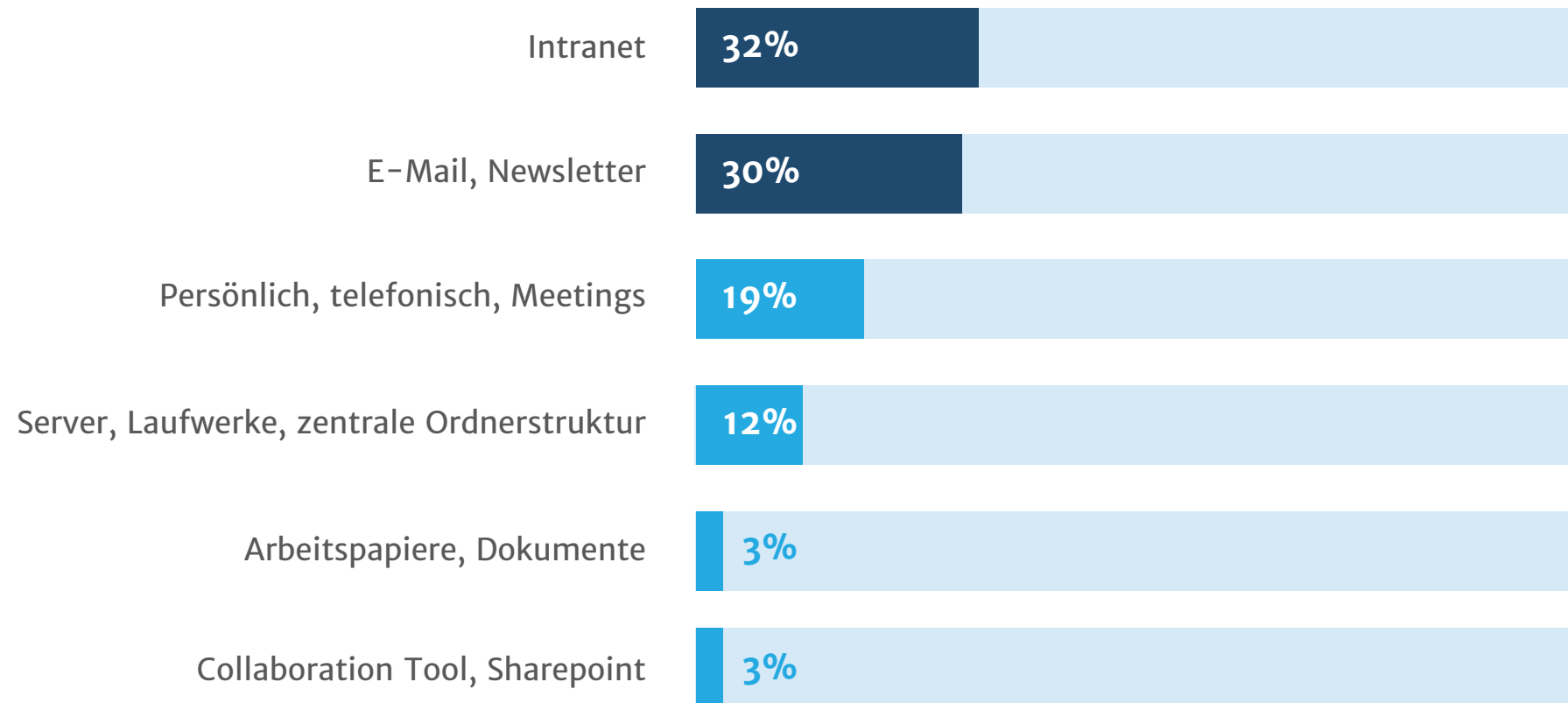


# Wie wird in Ihrem Unternehmen sichergestellt, dass neue Mitarbeiter sofort Zugang zu relevantem Wissen haben?



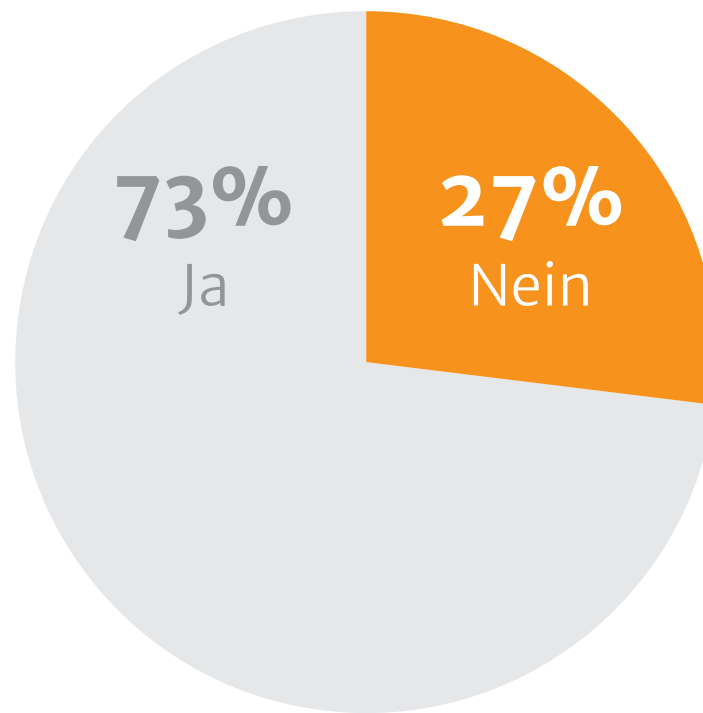
Um neuen Mitarbeitern unmittelbar relevantes Wissen zur Verfügung zu stellen, erfolgt die Information bei 84% der Befragten durch alte Kollegen, bei je 68% durch das Intranet und Einführungsveranstaltungen und bei 62% über Meetings. Infobroschüren werden bei 55% der Befragten verwendet.

# Wie stellen Sie sicher, dass Ihr Wissen an allen Arbeitsplätzen in gleicher Qualität verfügbar ist?

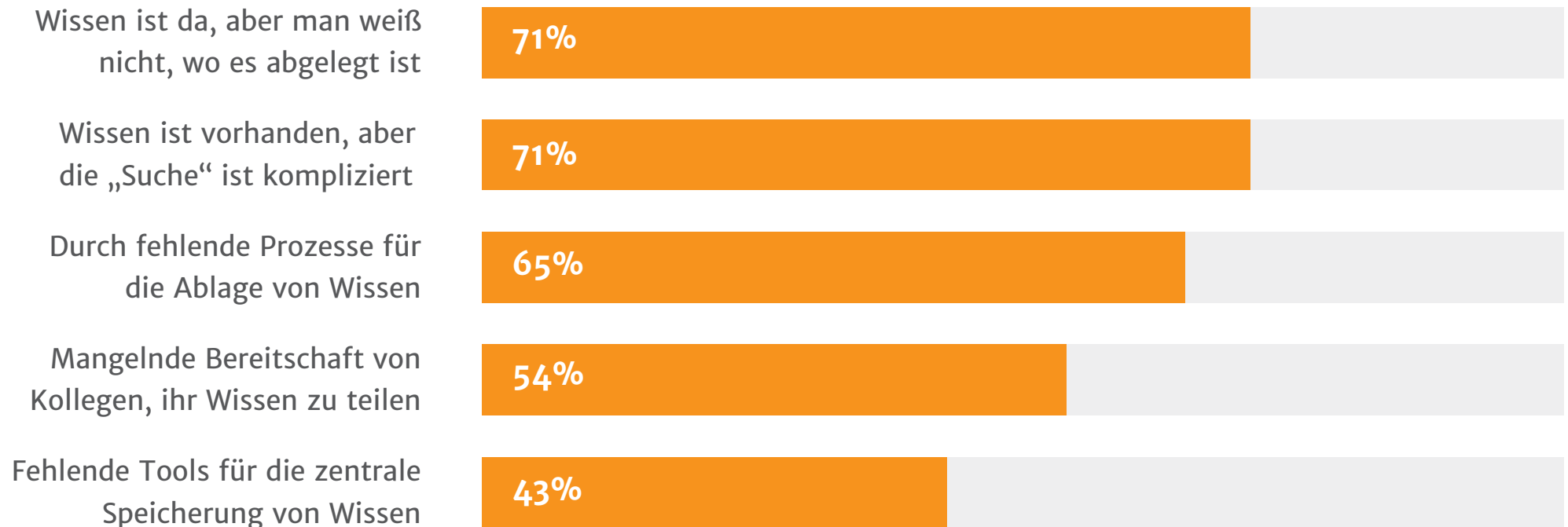


Das Intranet, E-Mails und Newsletter sind die am meisten genannten Medien, Wissen weiterzugeben.

Wenn Sie an Ihre Arbeit denken, stehen Ihnen immer die richtigen Informationen und das richtige Wissen zur Verfügung?

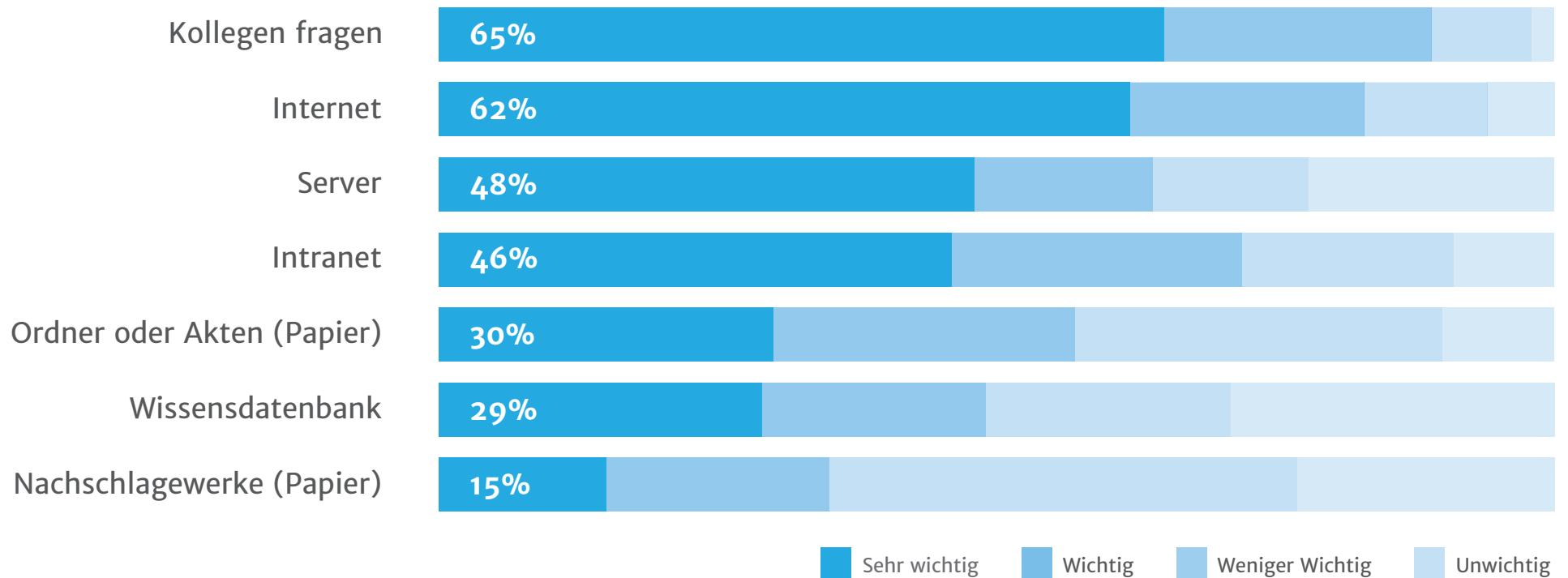


# Warum steht Wissen, das Sie für Ihre Arbeit benötigen, nicht immer direkt zur Verfügung?



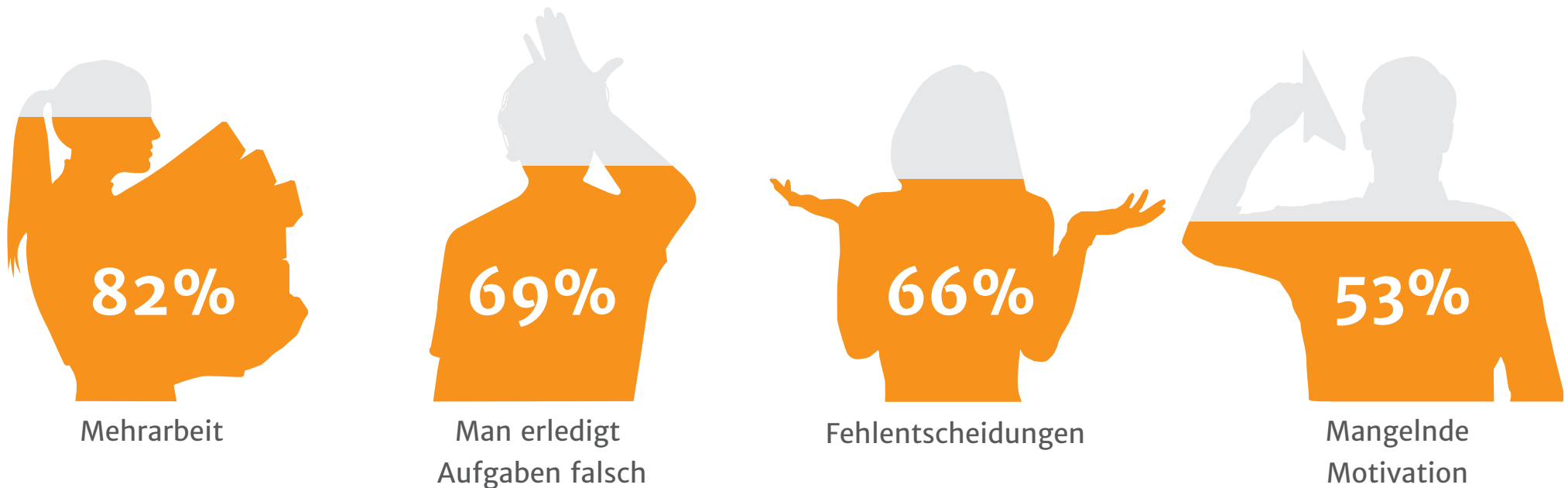
Über einem Viertel der Befragten fehlen richtige Informationen und Wissen im Arbeitsalltag. Hauptursachen dafür sind intransparente oder fehlende Ablagesysteme, beschwerliche Suchfunktionen, mangelnde Bereitschaft von Kollegen, Wissen zu teilen oder fehlende Speichertools.

# Wo suchen Sie die für Ihre Arbeit relevanten Informationen?



Informationen werden überwiegend durch persönlichen Austausch mit Kollegen (65%) oder im Internet (62%) gesucht. Der Server (48%) oder das Intranet (46%) sind für knapp die Hälfte der Befragten suchrelevant. Für über 20% ist der Server im Unternehmen kaum relevant. Ebenso schlecht ist es um die Bedeutung von Wissensbanken bestellt.

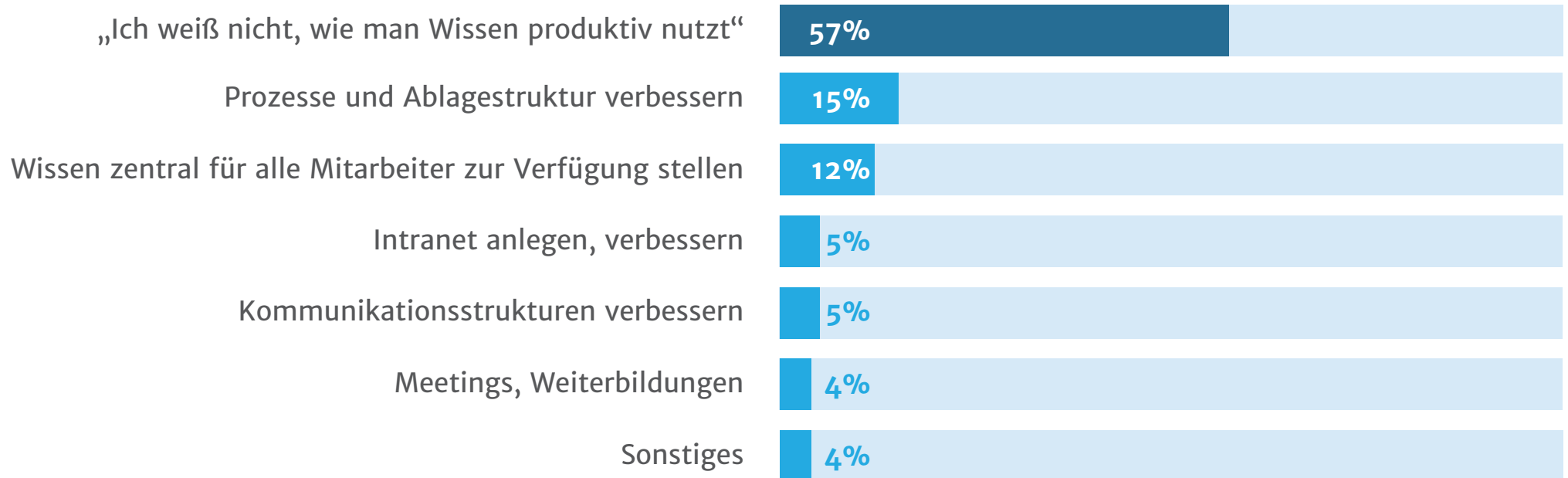
# Welche konkreten Folgen hat eine unvollständige, veraltete oder fehlerhafte Wissensbasis?



Gefahren einer mangelhaften Wissensbasis sind aus Sicht der Befragten Doppelarbeit (82%), falsche Aufgabenerfüllung (69%), Fehlentscheidungen (66%) und mangelnde Motivation (53%).

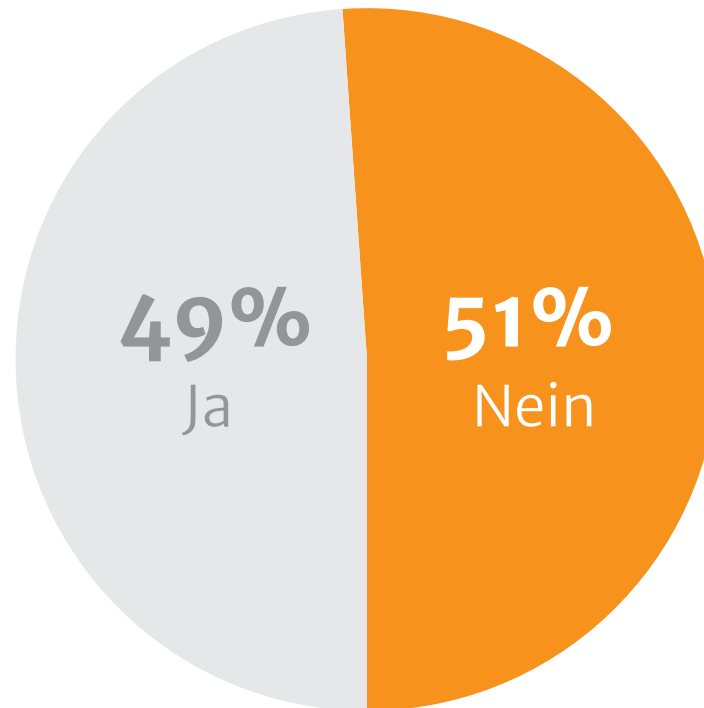


# Welche Anforderungen hätten Sie, um die Aussage „Wir nutzen Wissen produktiv“ zu stützen?

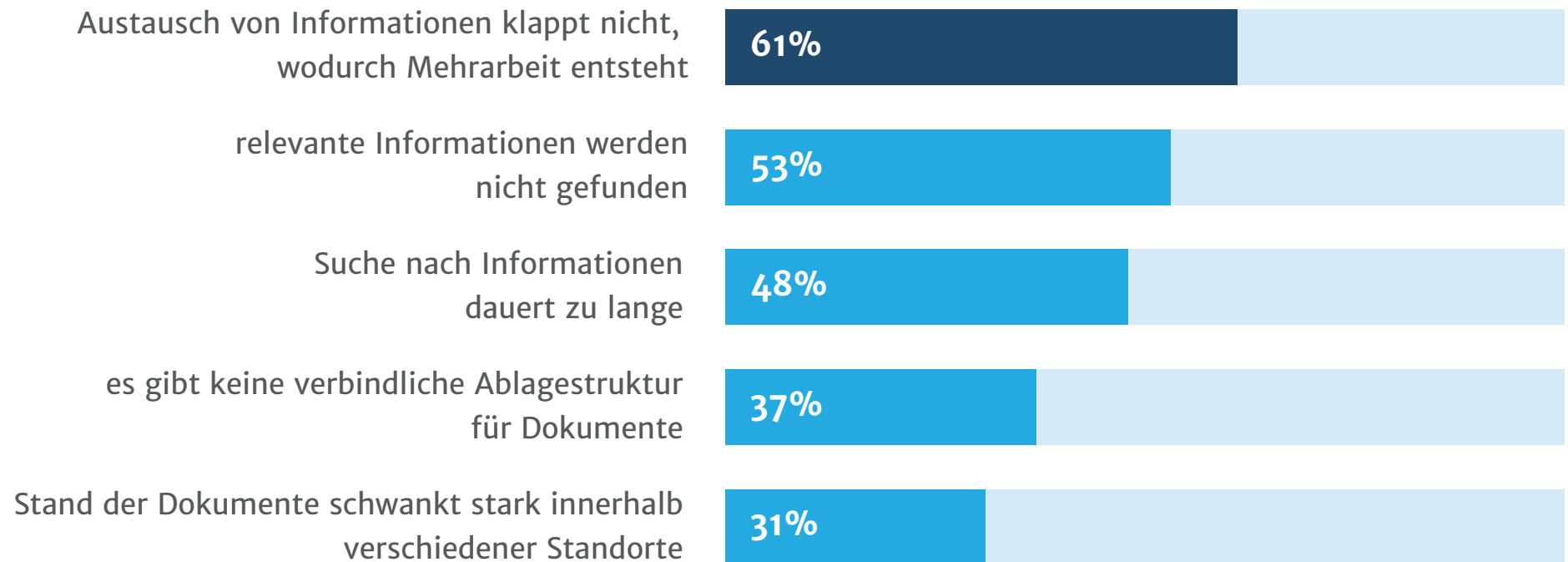


Insgesamt besteht eine große Orientierungslosigkeit bei den Befragten, über 50% haben keine Vorstellung davon, wie Wissen systematisch produktiv genutzt werden kann. 15% der Befragten geben an, dass Prozesse und die Ablagestruktur für Wissen im Unternehmen verbesserungswürdig sind, 12% wünschen sich, dass Wissen zentral zugänglich gemacht wird.

Ist die Aussage „Wir nutzen Wissen produktiv“ in Ihrem Unternehmen erfüllt?



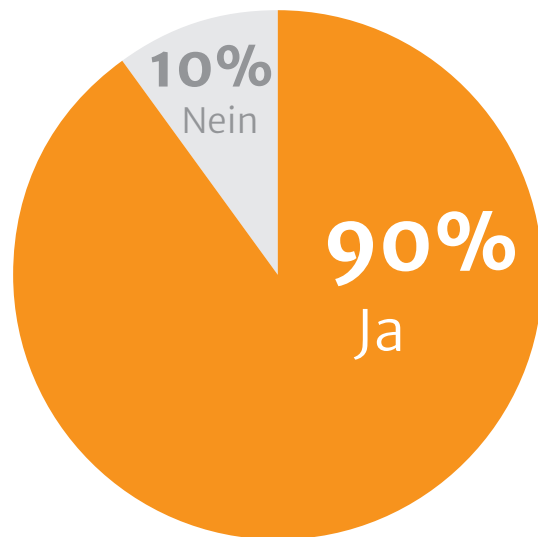
# Was sind Ihrer Meinung nach die größten Herausforderungen zum Thema Wissensproduktivität?



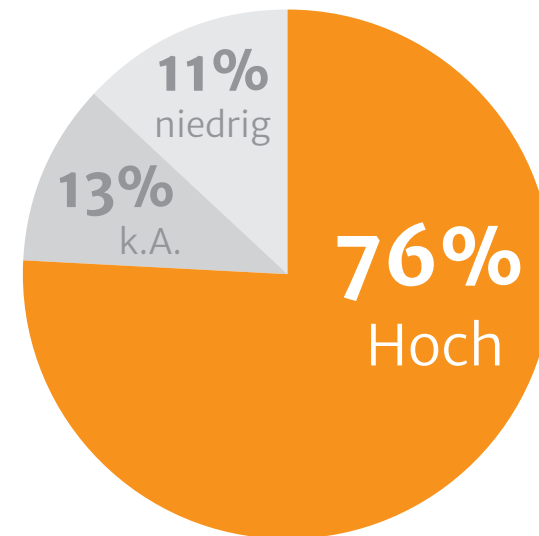
Die größten Herausforderungen für Wissensproduktivität sind derzeit der funktionierende Austausch von Wissen, die Verfügbarkeit eines sinnvollen Suchsystems bzw. einer verbindlichen Ablagestruktur für Dokumente.

# Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit sowie Wissensproduktivität?

Zusammenhang zwischen Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit sowie Wissensproduktivität

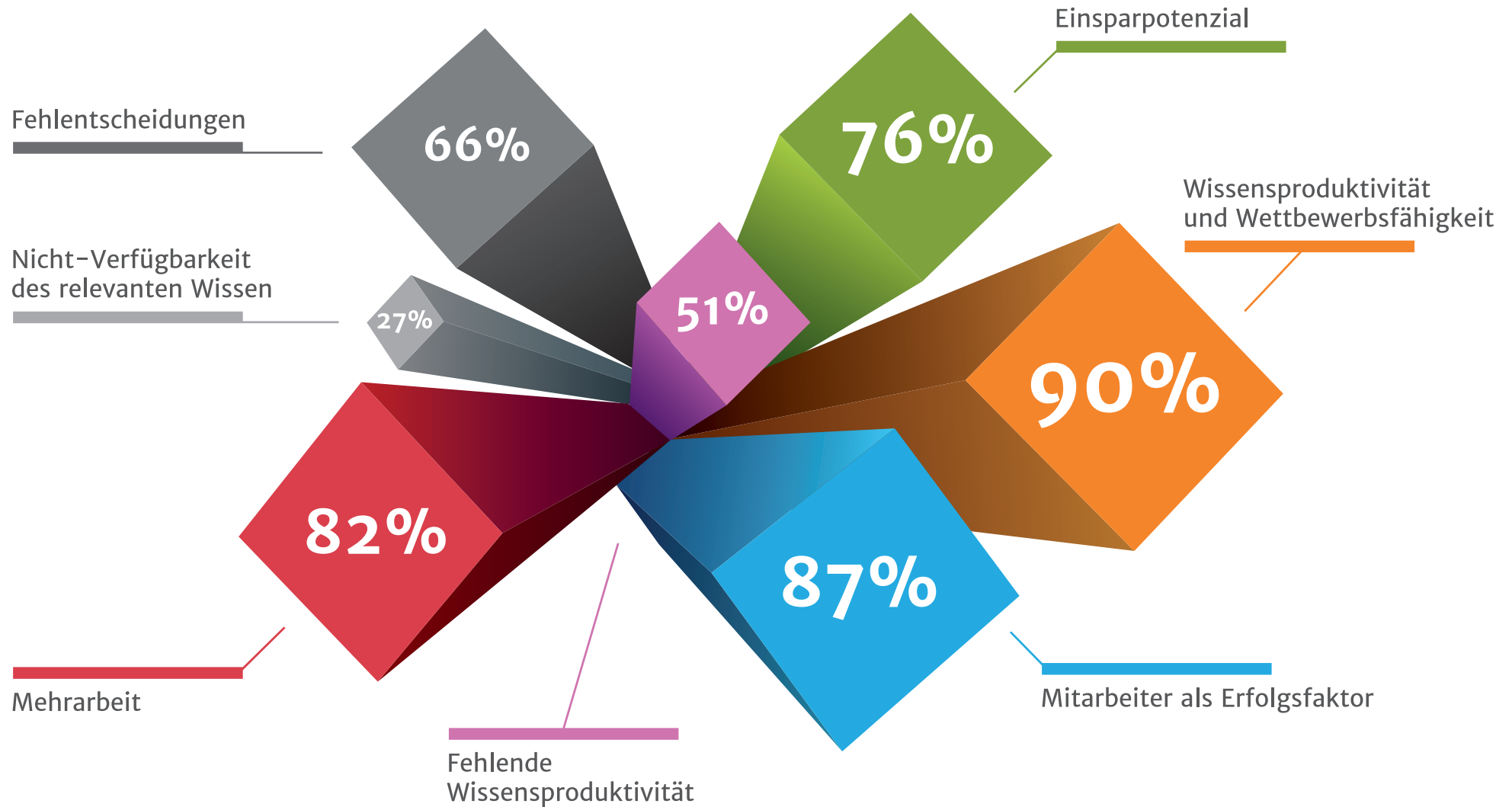


Einsparpotenziale bei einem effizienteren Umgang mit der Ressource Wissen



90% der leitenden Angestellten bzw. Geschäftsführer sehen einen Zusammenhang zwischen Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit sowie Wissensproduktivität. Etwas mehr als drei Viertel gehen von hohen Einsparpotenzialen bei einem effizienteren Umgang mit der Ressource Wissen aus.

# Das Wissen in Unternehmen ...



# Fazit

Derzeit nehmen Firmen Wissen zwar als wertvolle Ressource wahr, gehen aber im Alltag noch nicht produktiv genug damit um. Zu den Ursachen zählen fehlende Verantwortliche für das Wissensmanagement, mangelhafte Strukturen und Ablageprozesse sowie fehlende technische Unterstützung. In der Folge gestaltet sich der Zugriff auf Wissen zu aufwändig, wodurch Mitarbeiter bei der Erledigung ihrer Arbeit behindert werden – mit gravierenden Folgen für den Unternehmenserfolg. Eine Investition in Wissensmanagement schlägt sich hingegen gleich zweifach nieder – sowohl in der Firmenbilanz als auch in der Unternehmenskultur. Flexible Software-Lösungen unterstützen Unternehmen heute dabei, mit Know-how produktiv umzugehen – ohne großen Aufwand, aber mit viel Nutzen.



# Über Haufe

„Der größte Hebel für wirtschaftlichen Erfolg sind Menschen, die das Richtige tun“. Unter diesem Motto steht Haufe für ein Management, das den Menschen – und nicht Prozesse – ins Zentrum unternehmerischen Denkens und Handelns stellt.

Diese Überzeugung prägt alle Aktivitäten des Anbieters für digitale Arbeitsplatzlösungen und ist Grundphilosophie für ein einzigartiges integriertes Portfolio aus Software, Inhalten, Weiterbildung und Beratung.

Über fünf Millionen Nutzer in rund 75.000 Unternehmen und Organisationen aller Branchen und Größen arbeiten erfolgreich mit Lösungen von Haufe. Zu den Kunden zählen unter anderem BMW Group, Deutsche Telekom, Siemens, Edeka, PricewaterhouseCoopers, flyeralarm und Stadt Karlsruhe.

Haufe ist neben der Haufe Akademie und Lexware eine Marke der Haufe Gruppe. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Freiburg wurde bereits 1934 gegründet und beschäftigt heute über 1.300 Mitarbeiter im In- und Ausland. Die Unternehmensgruppe konnte im Geschäftsjahr 2013 (Juli 2012 bis Juni 2013) einen Umsatz von über 251 Mio. Euro erzielen (Vorjahr: über 237 Mio. Euro).

# Über Haufe Suite

Die Haufe Suite vernetzt als quellenübergreifendes Portal für Wissensproduktivität internes Mitarbeiterwissen mit bewährtem, rechtssicherem Fachwissen von Haufe und anderen relevanten Anbietern.

# Sie haben weitere Fragen?

Barbara Pöggeler  
Produktmanagerin

Haufe Gruppe  
Munzinger Straße 9  
79111 Freiburg

Tel: 0761-898-0  
E-Mail: [barbara.poeggeler@haufe-lexware.com](mailto:barbara.poeggeler@haufe-lexware.com)  
Web: [www.haufe.de/suite](http://www.haufe.de/suite)



**HAUFE.**