

# Pressemitteilung



Verband der Vereine Creditreform e.V.

Postfach 10 15 53 · 41415 Neuss  
Hellersbergstraße 12 · 41460 Neuss  
Telefon 021 31 - 109-171  
Telefax 021 31 - 109-176

# ZEW

Zentrum für Europäische  
Wirtschaftsforschung GmbH

L 7, 1 · D-68161 Mannheim  
Postanschrift / Mailing address:  
Postfach 10 34 43  
D-68034 Mannheim  
Telefonzentrale: 06 21 / 12 35-01  
Internet: [www.zew.de](http://www.zew.de)

Ansprechpartner: Gunter Grittmann  
Telefon 0621/1235-132  
E-Mail: [grittmann@zew.de](mailto:grittmann@zew.de)

---

Mannheim, den 14. Juli 2008

## **Dienstleister der Informationsgesellschaft Wichtigster Impulsgeber für Innovationen ist die eigene Geschäftsführung**

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft, zu denen wissensintensive und IKT-Dienstleister gehören, waren in den vergangenen zwölf Monaten sehr innovativ. Etwa 39 Prozent der Unternehmen haben ihr Dienstleistungsangebot ausgeweitet, indem sie sich beispielsweise neue Kundengruppen oder Marktsegmente erschlossen haben. Rund 34 Prozent haben ihr Angebot differenziert, indem sie etwa Servicezeiten geändert oder ihr Angebot ergänzt haben, und immerhin 20 Prozent der Unternehmen haben ihr Dienstleistungsangebot standardisiert. Dies ist das Ergebnis einer Umfrage bei Dienstleistern der Informationsgesellschaft, die das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim, in Zusammenarbeit mit dem Verband der Vereine Creditreform, Neuss, im Juni 2008 durchgeführt hat (Einzelheiten zur Umfrage siehe Ende der Pressemitteilung).

Die Innovationsaktivitäten sind für die Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit der Dienstleister der Informationsgesellschaft sehr wichtig. Dabei kommen die Impulse für Innovationen aus unterschiedlichen Quellen. „Für etwa 90 Prozent der Unternehmen aus den befragten Branchen, die in den vergangenen zwölf Monaten innovativ waren, spielte die eigene Geschäftsführung als Impulsgeber die größte Rolle“, erklärt Jenny Meyer, wissenschaftliche Mitarbeiterin am ZEW, „gefolgt von den Kunden mit ihren Wünschen und Anregungen, die für etwa 65 Prozent der Unternehmen die zweitwichtigste Quelle für Veränderungen ihres Dienstleistungsangebots waren.“ Am dritthäufigsten nannten die Unternehmen die Mitarbeiter als Impulsgeber für innovative Veränderungen (etwa 56 Prozent). Etwa 52 Prozent der Unternehmen wurden durch die Entwicklung des Marktes und durch die Wettbewerber zu diesen Innovationen angeregt. Auch gesetzliche Änderungen können zu Neuerungen beim Dienstleistungsangebot führen. Allerdings geben lediglich etwa 23 Prozent der Dienstleister der Informationsgesellschaft gesetzliche Änderungen als Quelle für die, in den vergangenen zwölf Monaten eingeführten, Neuerungen an.

Auch wenn die Wichtigkeit der einzelnen Impulsgeber bei den wissensintensiven und bei den IKT-Dienstleistern gleich ist, spielen die Mitarbeiter als Quelle von Innovationen bei den IKT-Dienstleistern (etwa 65 Prozent) eine größere Rolle als bei den wissensintensiven Dienstleistern (etwa 53 Prozent). Bei letzteren ist wiederum die Marktbeobachtung beziehungsweise sind die Wettbewerber als Impulsgeber wichtiger (etwa 53 Prozent) als bei den IKT-Dienstleistern (etwa 48 Prozent).

**Die Konjunkturumfrage von ZEW/Creditreform:**

An der vierteljährlichen Umfrage beteiligen sich jeweils rund 1000 Unternehmen. Der Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft setzt sich zusammen aus Informations- und Kommunikationstechnologie- (IKT-) Dienstleistern (Unternehmen der Branchen Software und IT-Dienste, IKT-Fachhandel sowie Telekommunikationsdienste) und wissensintensiven Dienstleistern (Unternehmen der Branchen Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung, Unternehmensberatung, Architekturbüros, technische Beratung und Planung, Forschung und Entwicklung sowie Werbung). Ein **Überblick** über die ZEW/Creditreform Konjunkturumfrage ist im Internet unter [www.zew.de/dienstleister](http://www.zew.de/dienstleister) abrufbar.

#### **Anmerkung zur Hochrechnung:**

Um die Repräsentativität der Analysen zu gewährleisten, rechnet das ZEW die Antworten der Umfrageteilnehmer auf die Anzahl aller Unternehmen der betrachteten Branche hoch.

#### **Information:**

**Jenny Meyer**, Telefon: 0621/1235-166, E-Mail [meyer@zew.de](mailto:meyer@zew.de)

**Die Autorin** ist wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien am Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim.

#### **Das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW), Mannheim**

Das ZEW arbeitet auf dem Gebiet der anwendungsbezogenen empirischen Wirtschaftsforschung. Dabei hat es sich insbesondere durch die Bearbeitung international vergleichender Fragestellungen im europäischen Kontext sowie den Aufbau wissenschaftlich bedeutender Datenbanken (z. B. Mannheimer Innovationspanel, ZEW Gründungspanel) national und international profiliert. Die zentralen Aufgaben des ZEW sind die wirtschaftswissenschaftliche Forschung, die wirtschaftspolitische Beratung und der Wissenstransfer.

Das ZEW wurde 1990 gegründet. Heute arbeiten am ZEW 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von denen rund zwei Drittel wissenschaftlich tätig sind.

#### **Kurzbeschreibung der ZEW-Forschungsfelder:**

##### **Internationale Finanzmärkte und Finanzmanagement**

Geld und Währung; Internationale Finanzmärkte und Europäische Integration; Kapitalanlage und Finanzdienstleistungen; Kapitalmarktanalyse; Unternehmensfinanzierung

##### **Arbeitsmärkte, Personalmanagement und Soziale Sicherung**

Arbeitsmärkte; Bildungsökonomik; Personalmanagement; Soziale Sicherung

##### **Industrieökonomik und Internationale Unternehmensführung**

Empirische Wettbewerbspolitik; Innovationsforschung und Innovationspolitik; Internationale Unternehmensstrategien; Unternehmensdatenbanken; Unternehmensdynamik und Marktentwicklung

##### **Unternehmensbesteuerung und Öffentliche Finanzwirtschaft**

Besteuerung von Unternehmen und steuerliche Standortanalysen; Fiskalpolitik und Wachstum in der EU; Fiskalwettbewerb und Föderalismus

##### **Umwelt- und Ressourcenökonomik, Umweltmanagement**

Energiewirtschaft; Gesamtwirtschaftliche Analyse umweltrelevanter Politiken; Innovationen und nachhaltiges Wirtschaften; Internationale Umwelt- und Ressourcenpolitik; Transport und Mobilität

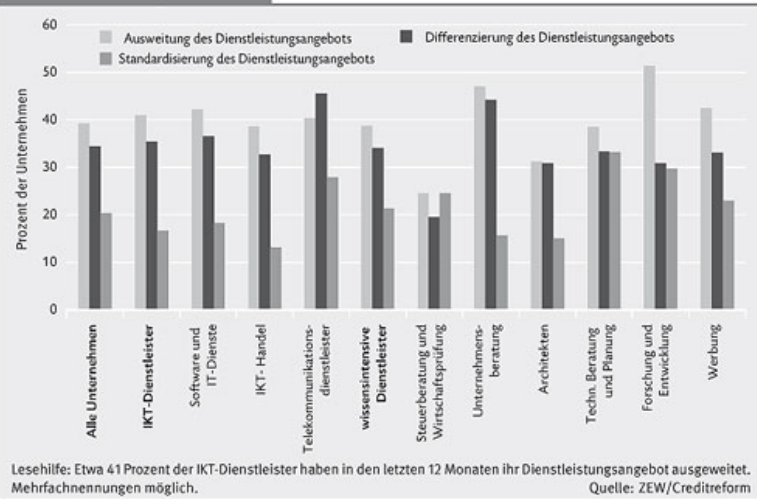
##### **Informations- und Kommunikationstechnologien**

IKT und Arbeitsmarkt; IKT, Wettbewerb und Unternehmensstrategien; IKT-Sektor und Diffusion von IKT

##### **Wachstums- und Konjunkturanalysen**

Mehr Informationen über das ZEW finden Sie im Internet unter [www.zew.de](http://www.zew.de)

## Innovationstätigkeit



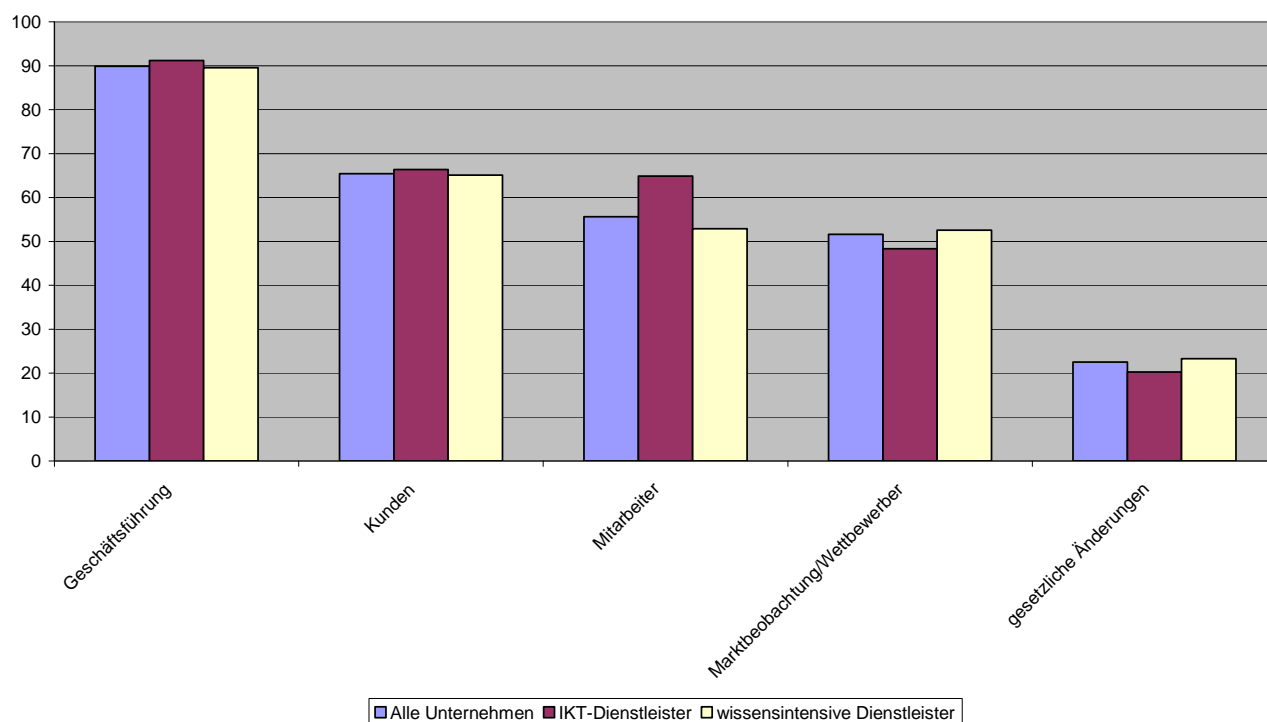
## Daten zur obigen Grafik: Innovationstätigkeit

	Ausweitung des Dienstleistungsangebots	Differenzierung des Dienstleistungsangebots	Standardisierung des Dienstleistungsangebots
<b>Alle Unternehmen</b>	39,27	34,4	20,36
<b>IKT-Dienstleister</b>	41,03	35,4	16,71
Software und IT-Dienste	42,21	36,54	18,32
IKT-Handel	38,6	32,72	13,16
Telekommunikationsdienstleister	40,37	45,51	27,88
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	38,77	34,11	21,41
Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung	24,59	19,53	24,57
Unternehmensberatung	47,02	44,17	15,72
Architekten	31,25	30,9	15,1
Techn. Beratung und Planung	38,49	33,34	33,22
Forschung und Entwicklung	51,39	30,82	29,72
Werbung	42,47	33,13	22,99

**Lesehilfe:** Etwa 41 Prozent der IKT-Dienstleister haben in den letzten 12 Monaten ihr Dienstleistungsangebot ausgeweitet. Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: ZEW/Creditreform

### Quelle für Innovationen



### Daten zur obigen Grafik: Quelle für Innovationen

	Geschäftsführung	Kunden	Mitarbeiter	Marktbeobachtung /Wettbewerber	gesetzliche Änderungen
<b>Alle Unternehmen</b>	89,9	65,41	55,61	51,6	22,56
<b>IKT-Dienstleister</b>	91,2	66,37	64,9	48,32	20,27
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	89,54	65,1	52,89	52,56	23,3

**Lesehilfe:** In etwa 56 Prozent der Unternehmen, die in den letzten 12 Monaten eine Innovation eingeführt haben, kamen die Impulse dafür von den Mitarbeitern. Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: ZEW/Creditreform