



## 1.2 Über welche Erfahrungen mit Smart Services verfügt Ihr Unternehmen?

(bitte diejenige Aussage ankreuzen, die am ehesten zutrifft)

- Wir haben uns bisher nicht mit Smart Services beschäftigt und planen dies auch nicht.
- Wir haben uns bisher nicht mit Smart Services beschäftigt, jedoch planen wir dies für die Zukunft.
- Wir informieren uns derzeit ausführlich über Smart Services.
- Wir haben die Potenziale von Smart Services für unser Unternehmen analysiert.
- Wir bereiten die Einführung von Smart Services in unserem Unternehmen vor.
- Wir haben bereits mindestens eine konkrete Anwendung zu Smart Services im Einsatz.

### 1.2a Welche Anwendung(en) zu Smart Services haben Sie bereits im Einsatz?

\_\_\_\_\_

## 1.3 Worin liegt Ihre Motivation, sich mit dem Thema Smart Services zu beschäftigen?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Attraktivität für neue Mitarbeitende erhöhen
- Erschließung neuer Märkte
- Kundenanforderungen passgenauer erfüllen
- Produktivität verbessern
- Umsatz steigern
- Unternehmensimage verbessern
- Vorhandene Daten für neue Leistungsangebote nutzen
- Wettbewerbsfähigkeit steigern
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

## 1.4 Worin sehen Sie Hemmnisse bei der Einführung von Smart Services?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Fehlende Kundennachfrage
- Fehlende personelle Ressourcen
- Fehlende Strategien und Konzepte zur Umsetzung
- Geringe Akzeptanz unter Führungskräften
- Geringe Akzeptanz unter Mitarbeitenden
- Hohe Anforderungen bei Datenschutz und Datensicherheit
- Hoher finanzieller Aufwand
- Hoher zeitlicher Aufwand
- Kein erkennbarer Nutzen
- Keine geeignete technische Infrastruktur
- Keine geeigneten Ideen
- Ungeeignete Datenbasis
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

## 1.5 Wie groß sind in Ihrem Unternehmen folgende Kompetenzen zur Entwicklung von Smart Services?

|                                | sehr gering              | gering                   | teils, teils             | groß                     | sehr groß                |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ideen entwickeln               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Strategie entwickeln           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Geschäftsmodell entwickeln     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kunden befragen                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Konzept erstellen              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Software entwickeln            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prototypen erstellen           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tests durchführen              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Marketingmaßnahmen durchführen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Markteinführung vornehmen      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 1.6 Welche Auswirkungen hat die Corona-Pandemie auf die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?

|   | trifft nicht zu          | trifft eher nicht zu     | teils, teils             | trifft eher zu           | trifft zu                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Höhere Akzeptanz für den digitalen Wandel                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Neue Weiterbildungsangebote im Bereich der Digitalisierung        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Höhere Digitalisierungskompetenzen der Mitarbeitenden             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verstärkter Einsatz digitaler Technologien im Unternehmen         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Optimierung von Dienstleistungen durch Digitalisierung            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Digitalisierung von Prozessen im Unternehmen                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Entwicklung neuer Geschäftsmodelle im Bereich der Digitalisierung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Entwicklung neuer digitaler Dienstleistungen                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gewinnung neuer Kunden mit digitalen Dienstleistungen             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Erschließung neuer Märkte mit digitalen Dienstleistungen          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstiges: _____  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Transfer

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

Bitte unterscheiden Sie zwischen 2019 (vor der Corona-Pandemie), aktuell (während der Corona-Pandemie) und zukünftig (»nach« der Corona-Pandemie).  
(Mehrfachnennungen sind möglich)

|  | 2019                     | aktuell                  | zukünftig                |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Austausch mit anderen Unternehmen (z.B. Netzwerke, Erfa-Gruppen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausstellungen und Messen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fachbücher   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fachzeitschriften  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Internet   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Newsletter   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Online-Veranstaltungen (z.B. Webinare, Online-Workshops)         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Präsenz-Veranstaltungen (z.B. Seminare, Tagungen)                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Soziale Medien (z.B. Twitter, LinkedIn)                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tageszeitungen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstiges: _____   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 2.2 Welche Formen der Information wünschen Sie sich bei neuen Themen?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Checklisten
- Fördermöglichkeiten
- Gesetzliche Grundlagen bzw. Rahmenbedingungen
- Grundlageninformationen
- Individuelle Beratung
- Leitfäden und Handlungsanleitungen
- Praxisbeispiele
- Studien und Informationen zu aktuellen Trends
- Tools zur Selbstbewertung („Self-Assessment“)
- Wettbewerber- und Branchenvergleiche
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

**2.3 Mit welchen typischen Problemen haben Sie es bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen zu tun?** (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Ich habe kaum Zeit, mich um die Informationsbeschaffung zu kümmern.
- Ich kenne keine geeigneten Informationsquellen, finde also nichts.
- Die Beschaffung guter Informationen kostet zu viel.
- Die Informationen sind zu unstrukturiert.
- Die Informationen sind zu schwer verständlich.
- Die Informationen sind nur schlecht auf meine Situation übertragbar.
- Die Informationen geben mir zu wenig neue Impulse.
- Die Informationen haben zu wenig Praxisrelevanz.
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

**2.4 Bei welchen Einrichtungen nehmen Sie Unterstützung bei neuen Themen in Anspruch?** (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Bildungseinrichtungen
- Finanzdienstleister
- Hochschulen und Forschungseinrichtungen
- Handwerksinnungen und -fachverbände
- Handwerkskammern
- Industrie- und Handelskammern
- Regionale Netzwerke
- Unternehmensberatungen
- Verbände
- Wirtschaftsförderungen und Transferzentren
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

**2.5 Wer kümmert sich in Ihrem Unternehmen um neue digitale Themen?** (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Dies ist die Aufgabe der Geschäftsführung.
- Darum kümmert sich eine bestehende Abteilung (z.B. Vertrieb, Marketing).
- Wir haben für diese Zwecke eine eigene Stelle bzw. ein eigenes Team eingerichtet.
- Damit haben wir externe Partner (z.B. Berater) beauftragt.
- Dies ist eine Aufgabe aller Mitarbeitenden.
- In unserem Unternehmen gibt es hierfür keine klaren Verantwortlichkeiten.
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

**2.6 In welchen Themenfeldern sehen Sie einen Unterstützungsbedarf für Ihr Unternehmen?** (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Erhöhung der Akzeptanz für digitalen Wandel (Change Management)
- Neue Weiterbildungsangebote im Bereich der Digitalisierung
- Erhöhung der Digitalisierungskompetenzen der Mitarbeitenden
- Verstärkter Einsatz digitaler Technologien im Unternehmen
- Optimierung von Dienstleistungen durch Digitalisierung
- Digitalisierung von Prozessen im Unternehmen
- Entwicklung neuer Geschäftsmodelle im Bereich der Digitalisierung
- Entwicklung neuer digitaler Dienstleistungen
- Gewinnung neuer Kunden mit digitalen Dienstleistungen
- Erschließung neuer Märkte mit digitalen Dienstleistungen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

---

## Allgemeine Fragen zum Unternehmen

---

### 3.1 Wie viele Mitarbeitende beschäftigte Ihr Unternehmen 2020 und wie hoch schätzen Sie die Anzahl der Mitarbeitenden im Jahr 2022?

Im Jahr 2020: \_\_\_\_\_ Mitarbeitende

Im Jahr 2022: \_\_\_\_\_ Mitarbeitende

### 3.2 Welcher Branche gehört Ihr Unternehmen an?

(bitte diejenige Aussage ankreuzen, die am ehesten zutrifft)

- Verarbeitendes Gewerbe
- Baugewerbe
- Handel
- Handwerk
- Tourismus, Hotel und Gastgewerbe
- Logistik, Transport und Verkehr
- Information und Kommunikation
- Banken und Versicherungen
- Unternehmensnahe Dienstleistungen
- Gesundheits- und Sozialdienstleistungen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

### 3.3 Hat Ihr Unternehmen einen Standort in Baden-Württemberg?

- Ja
- Nein

### 3.4 Wie entwickelten sich folgende Kennzahlen Ihres Unternehmens im Vergleich zur eigenen Branche?

|                                     | >15 %<br>schlechter      | 6-15 %<br>schlechter     | 0- ±5 %<br>gleich        | 6-15 %<br>besser         | >15 %<br>besser          |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mitarbeiterzahl (von 2018 bis 2020) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Umsatz (von 2018 bis 2020)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gewinn (von 2018 bis 2020)          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 3.5 Wie schätzen Sie Ihre persönlichen Kenntnisse zur Digitalisierung ein?

(bitte diejenige Aussage ankreuzen, die am ehesten zutrifft)

- Keine oder geringe Kenntnisse
- Grundlegende Kenntnisse
- Fortgeschrittene Kenntnisse
- Umfassende Kenntnisse

### 3.5a Falls Sie über fortgeschrittene oder umfassende Kenntnisse zur Digitalisierung verfügen, woraus haben Sie diese gewonnen? (Mehrfachnennungen sind möglich)

- Kenntnisse aus einschlägigen Publikationen
- Kenntnisse aus eigenen praktischen Erfahrungen

Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt und gehen anonym in die Gesamtauswertung ein.

Auf Wunsch erhalten Sie mit der Rücksendung Ihres vollständig ausgefüllten Fragebogens eine Zusammenfassung der Ergebnisse dieser Studie. Bitte fügen Sie für diesen Fall eine Visitenkarte bei oder tragen Sie nachfolgend Ihre E-Mail-Adresse ein, an die wir Ihnen die Zusammenfassung senden dürfen.

Name: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme an der Befragung!