

Dokumentenmanagement in Deutschland 2007

Untersuchung
des Marktpotenzials

Ergebnisbericht

VOI e.V.

Oliver Berndt, Volker Halstenbach, Dr. Dietmar Weiß

1 Ausgangssituation

1.1 Zielsetzung und Adressaten

Die Motivation für die erste repräsentative Marktuntersuchung ging 2003 aus der VOI Regionalgruppe Süd hervor. Es wurden über verschiedene Kernfragen die inhaltlichen Schwerpunkte formuliert und eine Untersuchung initiiert, die regelmäßig fortgesetzt wird. Das vorliegende Dokument stellt somit eine Fortführung und Aktualisierung dieser Arbeit dar, welche es uns auch erlaubt, die Veränderungen im Abstand von drei Jahren zu beobachten und zu bewerten.

Die vorliegende Untersuchung ist die 2. Auflage und verfolgt die damals ausgegebenen Ziele:

Die Untersuchung soll die Transparenz des tatsächlichen Bedarfs und Verständnisses der Anwender bzw. potenziellen Anwendern von DMS verbessern. Damit soll auch eine Rückkopplung vom Markt zu den Anbietern in Bezug auf deren Marketingaktivitäten erreicht werden.

Generell wurden die Ergebnisse differenziert in:

1. Erkenntnisse über Unternehmen ohne Verwendung von Dokumentenmanagement-Technologie und deren Meinungen zu Dokumentenmanagement
2. Erkenntnisse über Anwender von Dokumentenmanagement- und Archivsystemen und deren Erfahrungen und Meinungen

Die Untersuchung weist die folgenden Inhalte auf:

- Bestimmung der Wahrnehmung von DMS im Markt
 - Verifikation des Verständnisses des Begriffs „DMS“ bei den (potenziellen) Anwendern
 - Feststellung der generellen und konkreten Bekanntheit von DMS-Anbietern und DMS-Produkten
- Bestimmung der Durchdringung von DMS im Markt
 - Eruiierung der Nutzen- und Amortisationserwartung und Abgleich mit den Erfahrungen der Anwender
 - Eruiierung der Investitionsplanung bzw. von Hinderungsgründen
 - Eruiierung der bevorzugten Einsatzbereiche und Fachanwendungskontexte in den Unternehmen
- Ermittlung der von den Anwendern bevorzugten Informationsquellen

AUSGANGSSITUATION

Die Marktuntersuchung ist grundsätzlich auf eine zyklische Wiederholung ausgelegt, so dass die Entwicklungen bei einigen Fragen im Zeitablauf untersucht werden können. In der vorliegenden Untersuchung wird daher der Bezug zu den Ergebnissen 2003 - wann immer sinnvoll - hergestellt.

1.2 Inhaltliche Schwerpunkte der Marktuntersuchung

Die inhaltlichen Schwerpunkte lassen sich wie folgt charakterisieren:

1.2.1 Wahrnehmung

Die Wahrnehmung von *Dokumentenmanagement* gibt es in vielen Varianten. Die dauerhafte Ablage von digitalisierten Papierbelegen oder anderen Dokumenten wird i. d. R. als elektronische Archivierung bezeichnet. Inwieweit es nun unterschiedliche Wahrnehmungen und Verständnisse der Begriffe elektronische Archivierung oder Dokumentenmanagement gibt oder welches Verständnis sich durchgesetzt hat, ist in Anbetracht vieler Definitionsvarianten nicht klar. Deswegen ist es auch ein Ziel der Erhebung, "die" Begriffswahrnehmung(en) und Durchdringung von DMS-Lösungen am Markt zu bestimmen.

1.2.2 Potenzial und Durchdringung

Die Untersuchung setzt die Frage nach der Wahrnehmung fort, indem sowohl die Marktdurchdringung begrifflicher Natur als auch der tatsächlich installierten Systembasis untersucht wird. Dabei wird bei der Potenzialuntersuchung zwischen potenziellen Erstanwendern und „Wiederholungstätern“ unterschieden. Damit kann auch die Durchdringung mit DMS-Vokabular als auch mit Technologie abgeschätzt werden. Insbesondere wird auch nach Anbietern und deren Produkte im Zuge des Bekanntheitsgrades gefragt.

1.2.3 Wertschätzung und Entscheidungsmotive

Hinsichtlich der Wertschätzung von DMS-Lösungen soll ermittelt werden, welchen quantifizierbaren oder qualitativen Nutzen Anwender und Nicht-Anwender Dokumentenmanagement-Systemen attestieren.

1.2.4 Planungsvorhaben

Neben Fragen über das Verhalten in der Vergangenheit beinhaltet die Marktuntersuchung einen Teil mit quantitativen und qualitativen Fragen nach geplanten Aktivitäten und Planungsgrundlagen hinsichtlich der Nutzen- und Kostengrößen.

1.2.5 Identifikation der vom Markt bevorzugten Anwendungsbereiche

DMS-Lösungen sind vom Ansatz und der Konzeption betrachtet branchenunabhängige Lösungen, die universell hinsichtlich Unternehmensgröße, fachlichem Umfeld und Tätigkeitsgebiet eines Unternehmens eingesetzt werden können.

Es ist daher von Interesse obige Fragestellungen abzurunden mit dem Aspekt auf die bevorzugten, vernachlässigten oder geplanten Anwendungsbereiche, damit Sättigungsgrade oder Trends festgestellt werden können.

1.3 Erhebungsbasis und -methode

1.3.1 Marktregion Deutschland

Die Bedeutung von Begriffen und die Anforderungen an Dokumentenmanagement weisen in unterschiedlichen Ländern und Sprachen deutliche Unterschiede auf. Deswegen wurde der Umfang der Studie auf die Region Deutschland begrenzt. Die Autoren gehen dabei davon aus, dass die Ergebnisse des deutschen Marktes auf Österreich und die Schweiz übertragen werden können.

1.3.2 Segmentierung nach Betriebsgröße

Bei der Auswahl der Stichprobe ist eine Segmentierung nach Betriebsgröße sinnvoll. Es wurde daher die folgende Klassifizierung vorgenommen:

Unternehmensgröße nach beschäftigten Mitarbeitern	
1	bis 25
26	bis 50
51	bis 100
101	bis 500
501	bis 3.000
3.001	bis 5.000
über 5.000	

Bild 1: Kategorisierung der befragten Unternehmen

AUSGANGSSITUATION

Aufgrund der geringen Anzahl von Unternehmen über 5.000 Mitarbeitern, sind bei vielen Ergebnissen die letzten beiden Klassen zu einer Klasse (>3.000) zusammengefasst worden.

Die Branchenzugehörigkeit ist aufgrund der Branchenvielfalt und -vielfzahl und dem eher branchenunabhängigen Charakter von DMS-Lösungen kein geeignetes Selektionskriterium. Dennoch wurde die Branchenzugehörigkeit jeweils erfragt, um etwaige – bekannte oder unbekannte – Häufungen zu ermitteln.

1.3.3 Interviewpartner

Aufgrund des branchen- und unternehmensgrößen-unabhängigen Ansatzes können keine allgemeingültigen fachspezifischen Ansprechpartner identifiziert werden. Betrachtet man die allgemeinen Gestaltungsmöglichkeiten von Organisationen, können neben dem kaufmännischen Bereich und der Leitungsebene an der Spitze noch die Bereiche Organisation und elektronische Datenverarbeitung als generell vorhanden bezeichnet werden.

Am verlässlichsten über den aktuellen Einsatz oder über die Planung von Dokumentenmanagement- und Archivsystemen können somit Organisations- oder IT-Leiter Auskunft geben. Die Gruppe ist innerhalb eines Unternehmens leicht zu identifizieren. Sie hat im Zweifel das höchste Verständnis für die Art der Anwendung und ist an Entscheidungsprozessen immer beteiligt.

1.3.4 Erhebungsmethode und –umfang

Die Erhebung erfolgte durch Telefoninterviews mit strukturiertem Fragebogen. Es sollten **800 bis 1.000** Interviews, also je Klasse etwa 140 Interviews geführt werden, wobei die Adressen wahlfrei selektiert waren.

Durch die Wahl des relativ aufwändigen Telefoninterviews als Erhebungsmethode wurde verhindert, dass vorrangig Personen bzw. Unternehmen antworten, die bereits eine erhöhte Affinität zum Thema DMS haben. Dies hätte bei schriftlicher Befragung aufgrund der herrschenden Unsicherheit über das Thema mit hoher Wahrscheinlichkeit eintreten und das Ergebnis erheblich verfälschen können.

Deswegen wurden die Befragten auf Basis unqualifizierter Adressen ausgewählt, so dass weder Dokumentenmanagement-interessierte oder –desinteressierte Organisationen der Erhebungsbasis dienten.

1.3.5 Hinweis zur Textdarstellung

Die wesentlichen Ergebnisse werden in kursiver Schrift gekennzeichnet.

Bei kursiven Texten, mit Markierung links handelt es sich um Interpretationen von Ergebnissen.

1.4 Verfasser, Durchführende und Erhebungszeitraum

Diese Untersuchung wurde im Auftrag des VOI ehrenamtlich durch die folgenden Autoren bzw. Verbandsmitglieder erstellt:

- Oliver Berndt, B&L Management Consulting GmbH
- Volker Halstenbach, Zöller & Partner GmbH
- Dr. Dietmar Weiß, DWB Dr. Dietmar Weiß Beratung

Die Durchführung der Interviews erfolgte durch die Studentische Unternehmensberatung der Universität Mannheim, Integra e.V.

Die Interviews wurden im 1. und 2. Quartal 2006 durchgeführt, die Auswertung und Interpretation der Rohdaten erfolgte im 3. und 4. Quartal 2006.