

Presseinformation

Drei von vier Unternehmen nutzen Social Media

- Einsatz sozialer Medien hängt nicht von Unternehmensgröße ab
- Soziale Netzwerke sind vor allem bei Dienstleistern beliebt

Berlin, 29. April 2015

Drei Viertel (75 Prozent) der deutschen Unternehmen setzen Social Media für die interne oder externe Kommunikation ein. Signifikante Unterschiede nach Unternehmensgröße gibt es dabei nicht. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage unter 505 Unternehmen im Auftrag des Digitalverbands BITKOM. „Egal, ob kleines, mittleres oder großes Unternehmen, die meisten haben das Potenzial von Social Media mittlerweile für sich entdeckt“, sagt Tobias Arns, Social-Media-Experte beim BITKOM. „Es sind nicht mehr nur die großen, bekannten Marken, die im Social Web präsent sind. Auch kleine und mittlere Unternehmen profitieren von den direkten Dialogmöglichkeiten und der Reichweite dieser Netzwerke.“ Soziale Medien sind vor allem in der Dienstleistungsbranche beliebt. Hier setzen mehr als acht von zehn Unternehmen (84 Prozent) auf Social Media. Im Handel nutzen rund sieben von zehn Unternehmen (73 Prozent) soziale Netzwerke. Ähnlich hoch ist mit rund 70 Prozent der Anteil der Unternehmen aus der Industrie, die Social Media einsetzen.

Viele Unternehmen haben soziale Medien zunächst für die externe Kommunikation genutzt. „Die neuen Service- und Support-Kanäle zahlreicher Unternehmen sind für Kunden eine willkommene Ergänzung zum Telefonanruf“, sagt Arns. Inzwischen nutzen Unternehmen aber auch verstärkt eine Social Software für interne Zwecke, um Austausch und Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern zu verbessern. Insbesondere vervollständige Social Media die E-Mail-Kommunikation, da viele Anfragen auf diesen Kanälen schneller und transparenter beantwortet werden können als über die klassische Mail.

Zudem ergänze Social Media in vielen Unternehmen inzwischen die bislang üblichen Intranets. „Ein wichtiger Unterschied zum klassischen Intranet ist bei Social Media die Art und Weise, wie Inhalte entstehen und geteilt werden. Jeder

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
Tel. +49.30.27576-0
Fax +49.30.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Michael Poguntke
Presse- & Öffentlichkeitsarbeit
Tel. +49.30.27576-212
m.poguntke@bitkom.org

Tobias Arns
Bereichsleiter Social Media &
Smart Home
Tel.: +49.30.27576-115
t.arns@bitkom.org

Präsident
Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

Drei von vier Unternehmen nutzen Social Media

Seite 2

Mitarbeiter kann gleichzeitig Sender und Empfänger sein. Aus dem internen Redakteur wird ein Community-Manager“, so Arns.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research in Zusammenarbeit mit Aris Umfrageforschung im Auftrag des BITKOM durchgeführt hat. Dabei wurden im Februar 505 Geschäftsführer und Vorstände von Unternehmen ab 20 Mitarbeitern befragt. Die Umfrage ist repräsentativ für die Gesamtwirtschaft.

BITKOM vertritt mehr als 2.200 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 1.400 Direktmitglieder. Sie erzielen mit 700.000 Beschäftigten jährlich Inlandsumsätze von 140 Milliarden Euro und stehen für Exporte von weiteren 50 Milliarden Euro. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, mehr als 250 Start-ups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Hardware oder Consumer Electronics her, sind im Bereich der digitalen Medien oder der Netzwirtschaft tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 76 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, 10 Prozent kommen aus Europa, 9 Prozent aus den USA und 5 Prozent aus anderen Regionen. BITKOM setzt sich insbesondere für eine innovative Wirtschaftspolitik, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.