

„Potenziale ausbauen“

Befragung über den Einsatz und die Nutzung von IT-Technologien bei kleinen und mittelständischen Unternehmen in Essen

Durchgeführt in 2004

Zusammenfassung der Umfrageergebnisse
für interessierte Unternehmen

Auftrag und Ziele

„„Essen im Dialog“ ist das erklärte Prinzip der Stadt Essen im Kontakt mit kleinen und mittelständischen Unternehmen (im Folgenden KMU). Das zeigt sich am Beispiel einer Reihe von Produkten, die im Laufe der vergangenen zwei Jahre entstanden sind.

Hervorzuheben ist dabei sicherlich das neue Internetportal USE24 der Stadt Essen, das mittelständischen Unternehmen die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung erleichtern und fördern soll. Gerade begonnen hat zudem die Veranstaltungsreihe „Unternehmen nach oben“, die in der obersten Etage des Rathauses neue Wege geht.

Die Unterstützung und Förderung vor allem von kleinen und mittelgroßen Unternehmen in Essen liegt natürlich ganz im Interesse der Verwaltung. Denn, wenn es den Unternehmen in Essen gut geht, dann profitieren davon auch die Stadt und die Menschen, die hier leben.

Ausgangspunkt der vorliegenden Befragung „Potenziale ausbauen“ war die Annahme, dass vor allem viele kleine und mittelständische Unternehmen die Potenziale der IT-Techniken nicht ausnutzen und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit schmälern bzw. Chancen nicht nutzen. Die konkreten Fragen sind aus den Diskussionen mit beteiligten Vertretern aus Institutionen und Interessenverbänden zur Förderung der lokalen Wirtschaft im Rahmen der Entwicklung von USE24 entstanden. Die Interessen des Mittelstandes zu vertreten und eine stärkere Ausrichtung in Bezug auf die Förderung der wirtschaftlichen Potenz, ist ein Anliegen der mittelstandsfreundlichen Verwaltung von USE24 und eine Voraussetzung für den Einsatz von ESF-Fördermitteln. Somit ergibt sich die Verknüpfung der Befragung mit USE24.

Um die gemachten Annahmen, entstandenen Fragen zu überprüfen und um konkrete Empfehlungen für die Förderung von KMU abgeben zu können, wurde die vorliegende Umfrage durchgeführt.

Ziel war es herauszufinden, in welchem Umfang und in welcher Qualität KMU in Essen IT-Technologien zur Wertschöpfung einsetzen.

Gleichzeitig sollten die Unternehmen für das Thema E-Government (und damit für USE24) sensibilisiert werden. Unter Electronic Government wird die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter sehr intensiver Nutzung der Informationstechnik verstanden.

Eingeschlossen sind in diese Definition zahlreiche Hilfs- und Managementprozesse, sowie Prozesse der politischen und finanziellen Rechenschaftslegung für die Zusammenarbeit mit Bürgern und Unternehmen. Nicht zu vernachlässigen ist der Effekt, der allein durch die Beschäftigung mit dem Thema der Umfrage entsteht. Durch die Reflexion der eigenen Situation können Unternehmen ihre Wünsche und Anforderungen besser definieren.

Die Ergebnisse können von Unternehmen zur Reflexion ihrer IT-Situation genutzt werden. Sie bieten im einzelnen Fall die Möglichkeit auf Schwachstellen und Entwicklungen aufmerksam zu werden, die im normalen Tagesgeschäft nicht so schnell bewusst werden.

Für IT-Dienstleister bieten die Aussagen gute Einstiegsmöglichkeiten für Kundengespräch, um spezifische Leistungen / Produkte gezielt anbieten zu können. In die Umfrage wurden 1297 KMU aus unterschiedlichen Branchen in Essen mit bis zu 100 Beschäftigten einbezogen. Die Rücklaufquote betrug über elf Prozent.

USE24 soll in diesem Zusammenhang die Funktion einer „Agency“ übernehmen können und Initiator für „Communities“ sein. Ziel ist es dabei, die in Essen vorhandenen Potenziale zum Nutzen Einzelner zusammenzubringen, Innovationen anzustoßen und die KMU bei der Entwicklung im Hinblick auf den wirksamen Einsatz von IT-Technologien weiter zu unterstützen.

durchgeführt von:
PETERS & HELBIG GmbH
Steubenstr. 64 – 45138 Essen
essen@peters-helbig.de

für:
Stadt Essen
Regionalsekretariat
ulrike.joschko@stadtenwicklung.essen.de

Mit finanzieller Unterstützung
des Europäischen Sozialfonds und des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE GEMEINSCHAFT

Europäischer Sozialfonds



Ministerium für
Wirtschaft und Arbeit
des Landes Nordrhein-Westfalen



Zusammenfassung der Umfrageergebnisse

Die Umfrage unter 1300 Essener Unternehmen zeigt: kleine und mittelgroße Unternehmen können vom Ausbau ihrer IT-Infrastruktur profitieren.

Dabei wird deutlich, dass Essen als IT-Standort gute Voraussetzungen mitbringt – zumindest wenn man die Anzahl der Internet-Auftritte als Maßstab nimmt: 95 Prozent aller befragten Essener Unternehmen besitzen einen eigenen Internet-Auftritt oder planen ihn. Die Auftritte werden dabei hauptsächlich zur Selbstdarstellung bzw. zur Information der eigenen Kunden genutzt. Die Kommunikation über E-Mail und die Recherche von Informationen (z.B. über Produktpreise oder für die Reiseplanung) gehören weiter zu den am stärksten genutzten Möglichkeiten des Internet. Damit liegt Essen ganz im Trend vergleichbarer Studien.

Aber auch die vorhandene IT-Infrastruktur in den Unternehmen macht deutlich, dass der Einsatz von z.B. Computernetzwerken und Internet immer mehr zum „Hygiene-Faktor“ wird und die Technologien zur selbstverständlichen Ausstattung eines erfolgreichen Unternehmens gehören. So sind z.B. in 95 Prozent der befragten Unternehmen die Rechner untereinander vernetzt und 87 Prozent der befragten Unternehmen verfügen über einen eigenen Server.

Trotzdem zeigen die Ergebnisse, dass vorhandene Potenziale noch nicht ausgeschöpft werden. Das kann z.B. der Einsatz spezieller Software zum Wissensmanagement innerhalb des Unternehmens sein, aber auch die stärkere Nutzung des Internets für den Verkauf der eigenen Produkte. Auch der Hinweis darauf, dass $\frac{3}{4}$ der befragten Unternehmen sich durch die elektronische Abwicklung von Unternehmensabläufen einen Kostenreduktion versprechen, macht deutlich, dass es weniger darum geht in die IT-Infrastruktur des Unternehmens zu

investieren, sondern die getätigten Investitionen sinnvoll und Kosten sparend in die Betriebsabläufe zu integrieren.

Als größtes Hindernis für den stärkeren Einsatz neuer Technologien sieht fast die Hälfte aller Unternehmen die Gefahr durch Computer-Viren und Angriffe aus dem Internet auf ihre Systeme an. Offenbar besteht hier ein hoher Bedarf an Aufklärung und Unterstützung durch IT-Dienstleister. Aber auch das Fehlen des nötigen Wissens über neue Informationstechnologien sehen immerhin ein Drittel der befragten Unternehmen als Handicap an. Wichtig ist den befragten Unternehmern dabei vor allen eine persönliche – und nach Möglichkeit – neutrale Beratung.

Die Umfrage hat auch gezeigt, dass erst eines von fünf befragten Unternehmen das neue Internet-Angebot der Stadt für KMU im Internet – das Wirtschaftsportal USE24 – kennt. Der Vergleich mit anderen bundesweiten Umfragen zeigt, dass hier noch Potenzial liegt, denn im bundesweiten Vergleich werden entsprechende Angebote von Unternehmen deutlich häufiger genutzt. (z.B. die Beantragung von Genehmigungen, elektronische Unternehmensakte etc.). Dennoch halten viele KMU Online-Dienstleistungen der Stadt für wichtig. Damit verbunden sind vor allem Erwartungen wie Zeitersparnis, wenig Papierkram und die Vereinfachung von Verfahren.