Abschlussbericht

„Potenziale ausbauen“

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

Durchgeführt in 2004 von

PETERS & HELBIG GmbH
MARKETING, MANAGEMENT, INNOVATION

HTTP://WWW.PETERS-HELBIG.DE
FAX +49(201)287527

GESCHÄFTSSTELLE ESSEN

STEUBENSTRAßE 64
D-45138 ESSEN
FON +49(201)287557

GESCHÄFTSSTELLE PINNEBERG

GOETHESTRAßE 39
D- 25421 PINNEBERG
FON +49(4101)65268

Vorbemerkungen

Im Rahmen der Umfrage „Potenziale ausbauen“ bei kleinen und mittelständischen Unternehmen in Essen wurden keine personenbezogenen Daten erhoben.
Alle Antworten wurden anonymisiert erhoben und verarbeitet, so dass Rückschlüsse auf einzelne Datensätze nicht möglich sind.
Die Bestimmungen des deutschen Datenschutzrechts wurden berücksichtigt.

Aufbau

Der Aufbau der Auswertung orientiert sich an dem Fragebogen zum *Einsatz und zur Nutzung von IT-Technologien bei kleinen und mittelständischen Unternehmen in Essen* und ist in sechs Frageblöcke gegliedert.

1. Allgemeine Unternehmensdaten
2. IT-Infrastruktur in den befragten Unternehmen
3. Einsatzgebiete von IT-Technologien
4. Nutzung des Internets
5. Hindernisse & Chancen für den Einsatz von IT-Technologien
6. Nutzung und Akzeptanz von E-Government

In jedem Kapitel haben wir zunächst die Ergebnisse der jeweiligen Kapitel in Form von Aussagen knapp zusammengefasst. Die grafische Auswertung der Frageblöcke bietet die vollständige Übersicht der Antworten.
Abschließend erfolgt ein Vergleich mit anderen Studien, die sich u.a. auch mit IT-Technologien und deren Einsatz in kleinen und mittelständischen Unternehmen befassen.

Bei den meisten Fragen waren Mehrfachnennungen möglich. Daher ergibt sich bei einzelnen Fragen eine Gesamtsumme, die über 100 % hinausgeht.

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen **1**

Aufbau **1**

Auftrag und Ziele **5**

1 Unternehmensdaten **8**

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse **8**
1.1 Branchen der befragten Unternehmen 8
Grafische Auswertung **9**
1.2 Unternehmensgröße (Mitarbeiter/- innen) 9
1.3 Funktion der Befragten im Unternehmen 9

2 IT-Infrastruktur **10**

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse **10**
Grafische Auswertung **11**
2.1 Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplatz 11
2.2 Vernetzte Computer im Unternehmen 11
2.3 Genutztes Betriebssystem im Unternehmen 12
2.4 Vorhandensein eines eigenen Servers 12
2.5 Existenz eines IT-Verantwortlichen im Unternehmen 13
2.6 Art des Internetzugangs 13

3 Einsatzgebiete von IT-Anwendungen **14**

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse **14**
Grafische Auswertung **15**
3.1 Zwecke, für die eine bestimmte Software eingesetzt wird 15

4 Internet **16**

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse **16**
Grafische Auswertung **17**
4.1 Zwecke der Internetnutzung 17
4.2 Vorteile des Internets 18
4.3 Verfügbarkeit eines eigenen Web-Auftritts 19
4.4 Aussagen zum eigenen Web-Auftritt 19
4.5 Aktualisierung der Website 20

5 Hindernisse & Chancen **21**

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse **21**
Grafische Auswertung **22**
5.1 Hindernisse beim Einsatz von IT-Technologien 22
5.2 Gründe für den verstärkten Einsatz von IT-Technologien 23
5.3 Wie wichtig sind Ihnen im Zusammenhang mit IT-Technologien...? 24
Wichtigkeit der einzelnen Themen **25**

6 E-Government 30

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse 30
Grafische Auswertung 31
6.1 Kennen Sie USE24 – das Internet-Portal der Stadt Essen für Unternehmen? 31
6.2 Wie wichtig sind Ihnen als Unternehmer grundsätzlich Online-Dienstleistungen der Stadt? 32
6.3 Wie wichtig sind Ihnen in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung bei der Nutzung von Online-Diensten der Stadt 33
Wichtigkeit der einzelnen Themen 34

Die Umfrageergebnisse im Einzelnen 40

Schlussfolgerungen 41

Vergleich mit Ergebnissen anderer Studien 42

Studie der Kölner Unternehmensberatung TA Telearbeit GmbH 42
E-Commerce Studie 2002 der Fachhochschule beider Basel (FHBB) 43
Studie von der IBM Deutschland und dem Magazin „impulse“ 46

Anhang 51

Fragebogen ..... Fehler! Textmarke nicht definiert.

USE24 Ansprechpartner zu Unternehmensfragen 57

Empfehlungen 58

Zielgerichtete Produktentwicklung 58
Erfahrungsaustausch 58
Entwicklung, Förderung und Begleitung von Instrumenten 58
Beratung und Qualifizierung 58
E-Government 58

Einleitung

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 sind ein Anliegen der mittelstandsfreundlichen Verwaltung, von USE24 und ist eine Voraussetzung für den Einsatz von ESF-Fördermittel. 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[1].

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 ihre Leistungen / Produkte gezielt anbieten zu können.

[1] vgl. http://www.vde.com/NR/rdonlyres/19A3E597-5738-4D99-A6EF-16A3367A5575/2868/ElectronicGovernment1.pdf

In die Umfrage wurden 1297 KMU aus unterschiedlichen Branchen in Essen mit bis zu 100 Beschäftigten einbezogen. Die Rücklaufquote betrug über elf Prozent.

USE24 will die Funktion einer „Agency" übernehmen können und Initiator für „Communities"[2] 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.

[2] Definition: Experten- und Interessengruppen zu spezifischen Themen. Eine sich selbst organisierende Organisationsform in einer Wissensgesellschaft bzw. Wissensorganisation.

Auswertung der Befragungsergebnisse

1 Unternehmensdaten

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

Der Großteil der befragten Unternehmen hat 10-49 Mitarbeiter.

Zwei Drittel der Befragten üben im Unternehmen die Funktion der/des Inhaberin / Inhabers (bzw. Geschäftsführung) aus.

1.1 Branchen der befragten Unternehmen

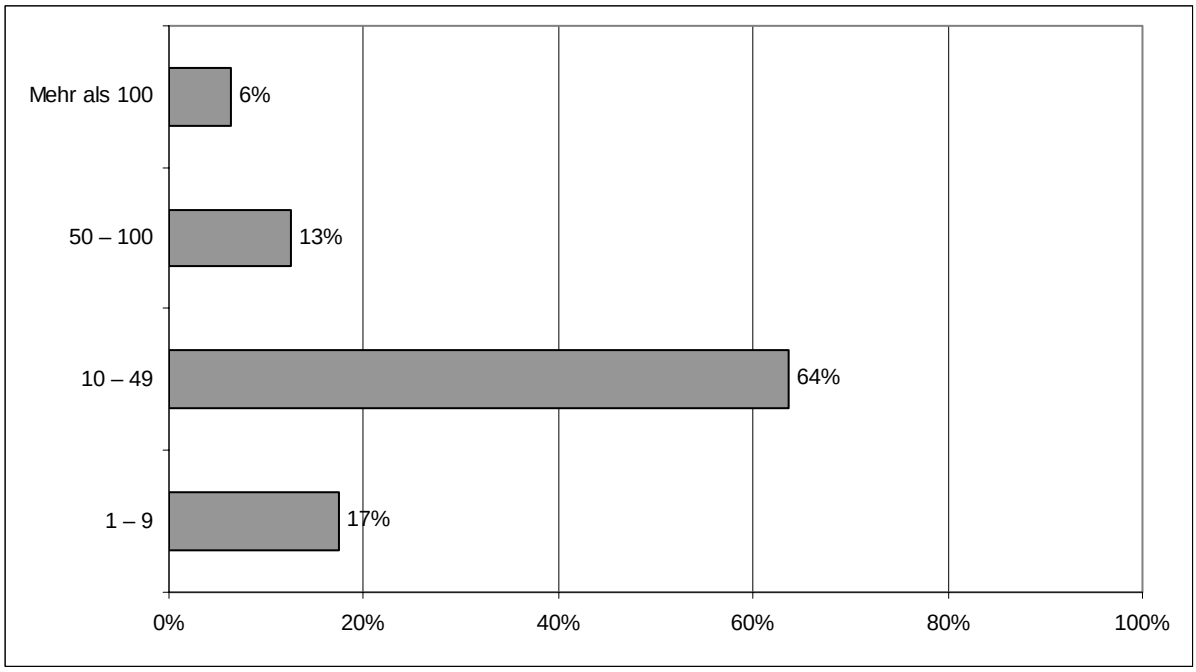
- Groß- und Einzelhandel (17)
- Ingenieurwesen (10)
- Handel (9)
- Baubranche (8)
- Beratung (8)
- Kfz-Branche (7)
- Lebensmittel (7)
- Verlag (7)
- Dienstleistungen (6)
- Logistik, Transport (6)
- Handwerk (6)
- Hotellerie / Gastronomie (6)
- Elektrotechnik (5)
- Maschinenbau (5)
- Werbung / PR (4)
- Personaldienstleistungen (3)
- Weiterbildung (3)
- Chemie (2)
- Gesundheitsbranche (2)
- Immobilien (2)
- Versicherung (2)

- Sonstige (9)
  Wasseraufbereitung, Entertainment / Musical / Theater, Telekommunikation, Brandschutztechnik, Mobilien-Leasing, Garten- und Landschaftsbau, Sozialwesen, Großküchentechnik, Förderung von Existenzgründungen

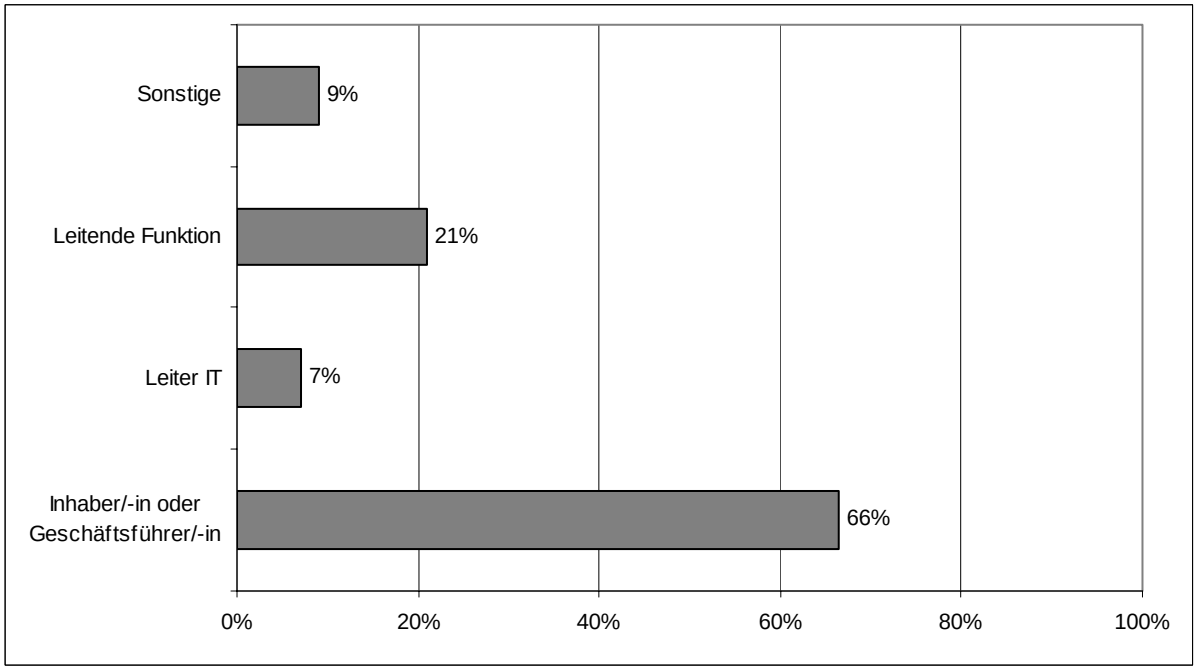
- Keine Angabe (9)

Grafische Auswertung

1.2 Unternehmensgröße (Mitarbeiter/- innen)



1.3 Funktion der Befragten im Unternehmen



2 IT-Infrastruktur

Wie sind die Unternehmen mit IT-Produkten ausgestattet?

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

95 % der der befragten KMU verfügt über ein Netzwerk. Bei einem Großteil von ihnen (84 %) sind alle Rechner miteinander vernetzt.

Rund die Hälfte der befragten Unternehmen nutzen Windows2000 oder WindowsXP als Betriebssystem. Insgesamt nutzen vier Fünftel der Befragten Windows-basierte Betriebssysteme.

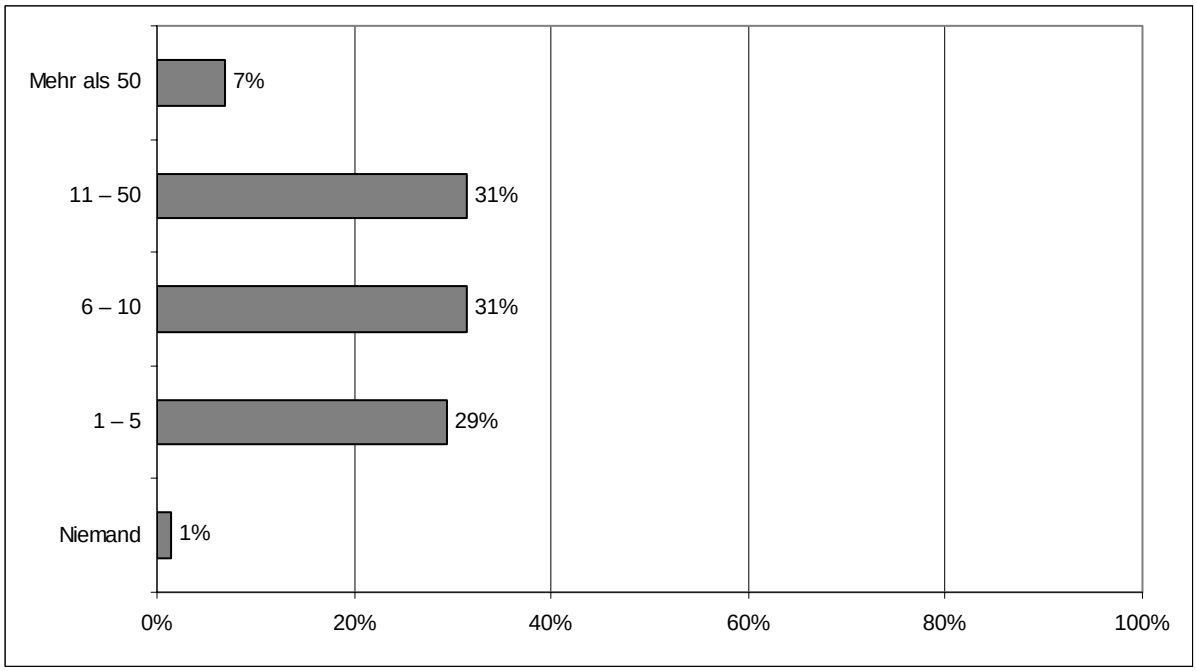
Nur wenige der befragten KMU (12 %) haben keinen eigenen Server. Ein Viertel der Befragten arbeitet mit Windows NT 4.0. 14 % nutzen das neueste Server-Betriebssystem.

Über die Hälfte der befragten Unternehmen haben einen eigenen IT-Verantwortlichen.
Ein Viertel der Befragten beauftragt Externe mit diesen Aufgaben.

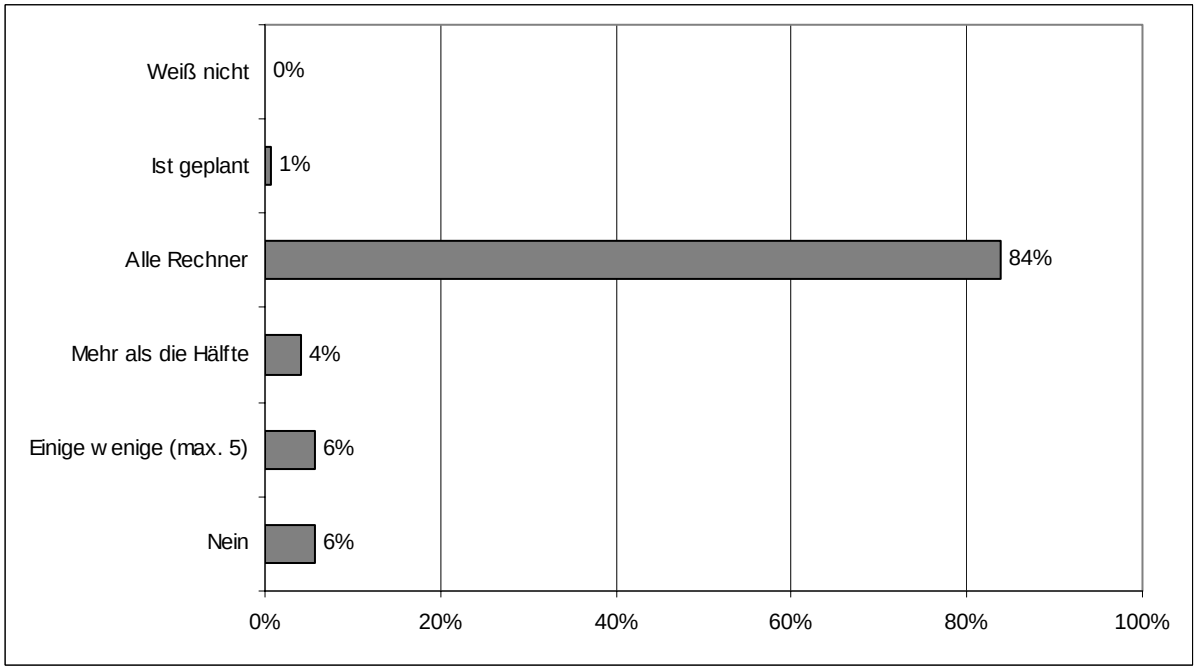
99 % der befragten KMU besitzen einen Internetzugang. Ein Großteil von ihnen verfügt über einen Breitband-Internetzugang. Dabei erfolgt die Abrechnung bei drei Viertel der Befragten über eine Flatrate.

Grafische Auswertung

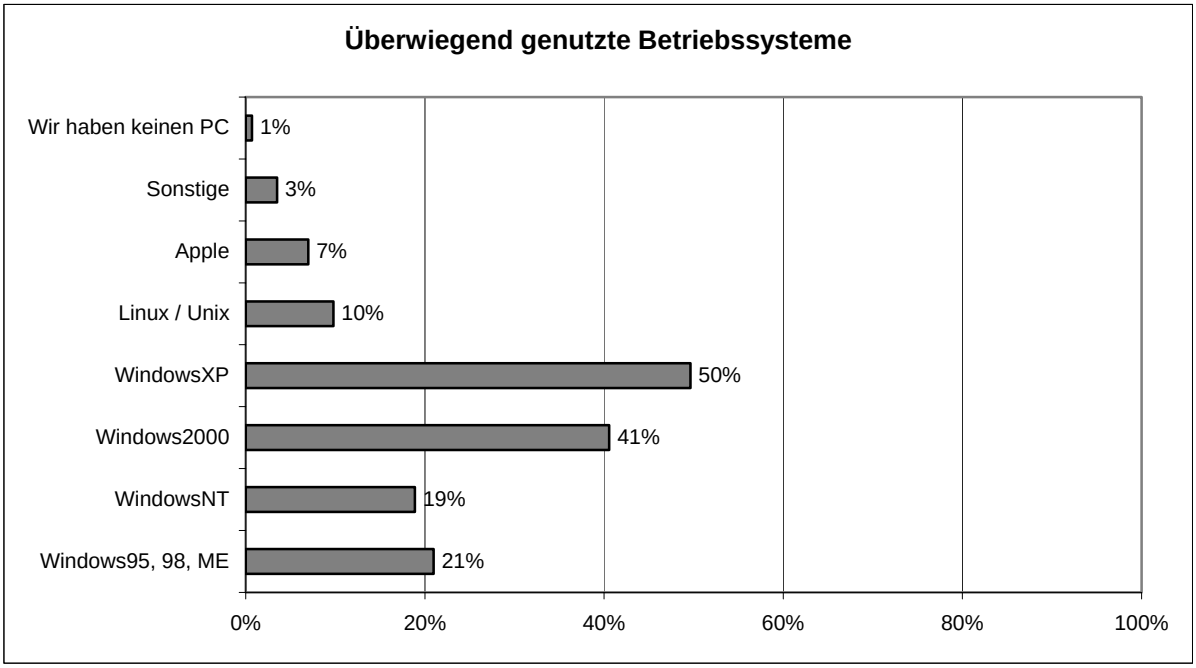
2.1 Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplatz



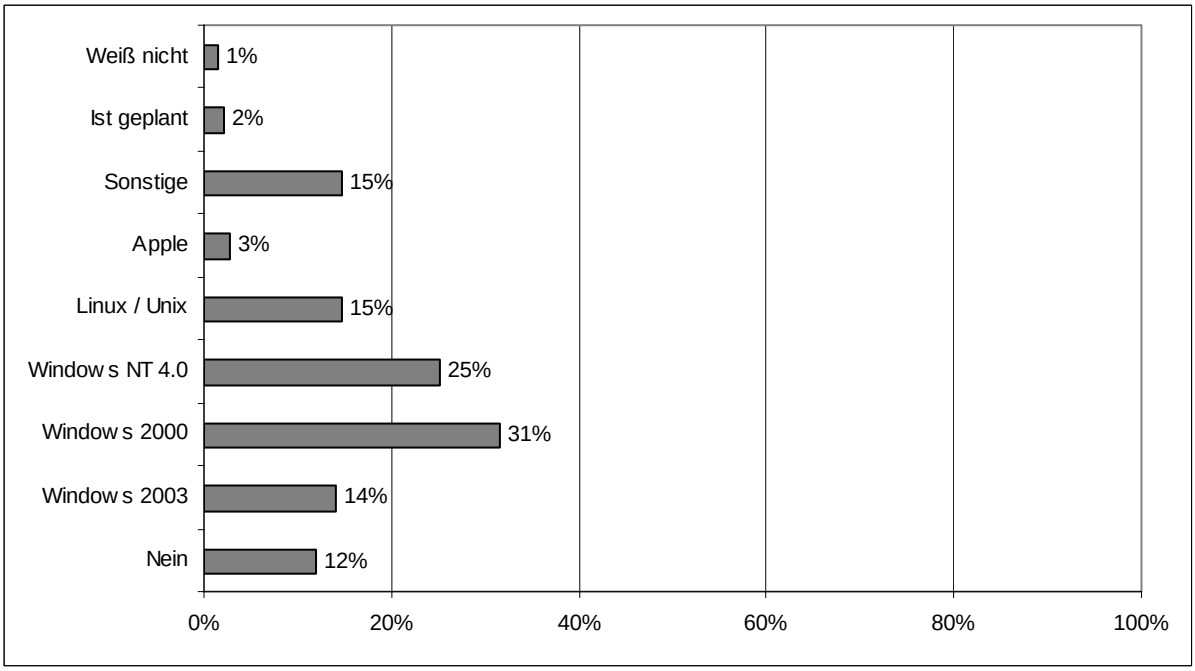
2.2 Vernetzte Computer im Unternehmen



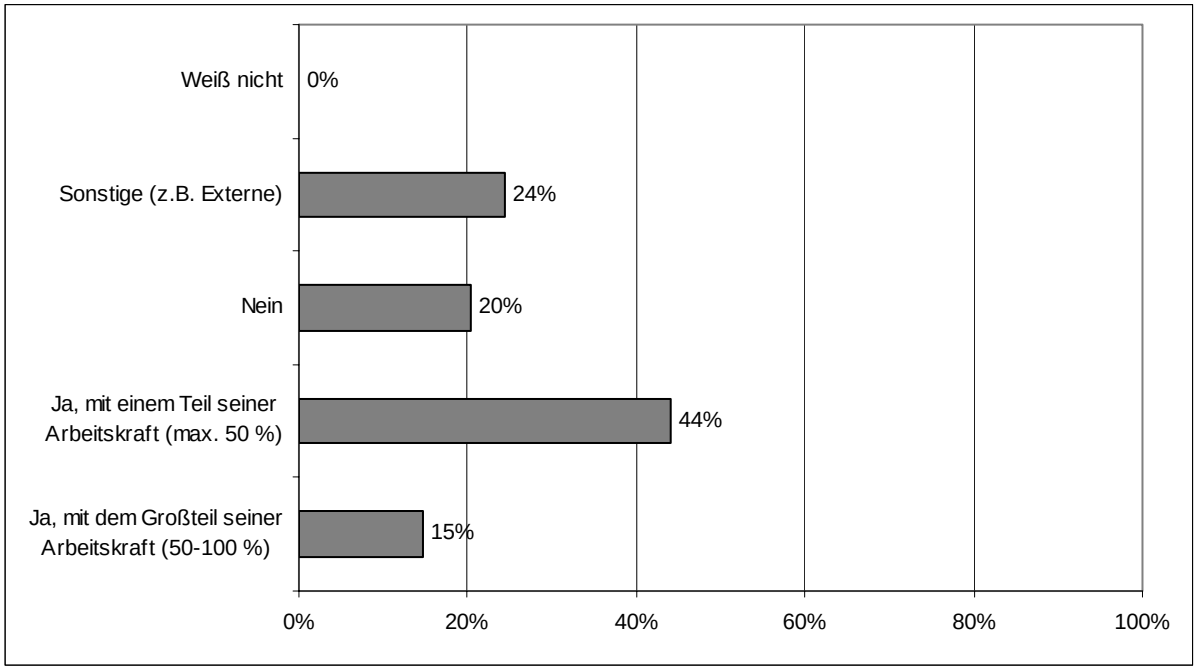
2.3 Genutztes Betriebssystem im Unternehmen



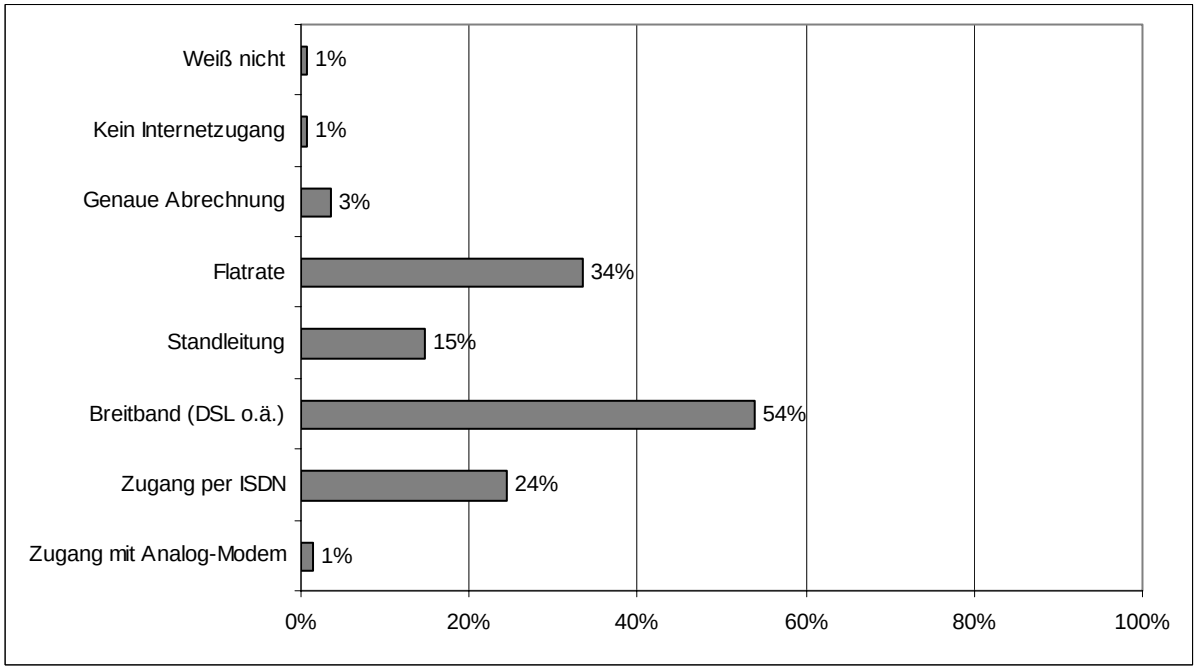
2.4 Vorhandensein eines eigenen Servers



2.5 Existenz eines IT-Verantwortlichen im Unternehmen



2.6 Art des Internetzugangs



3 Einsatzgebiete von IT-Anwendungen

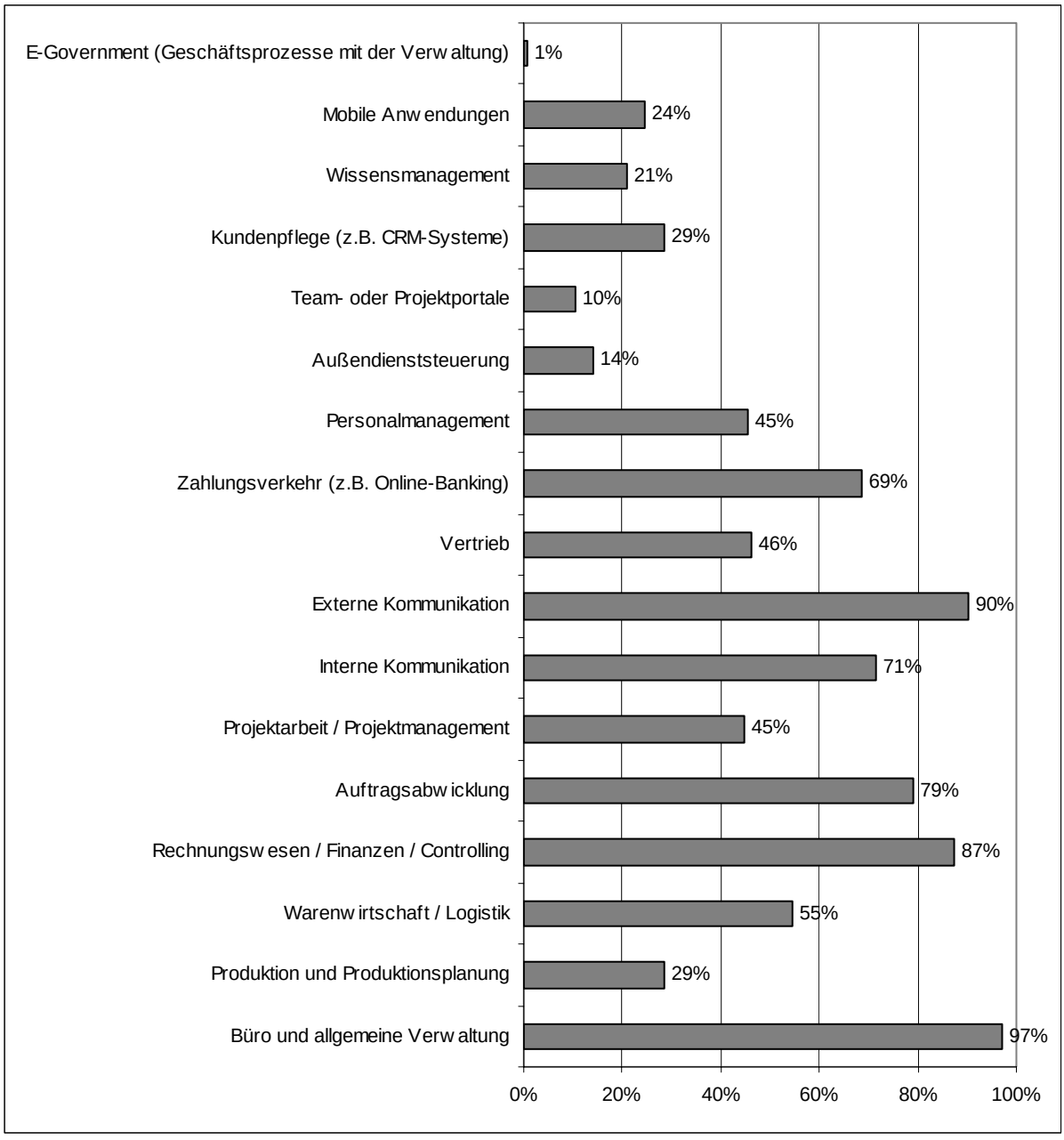
Für welche Zwecke wird eine bestimmte Software im Unternehmen eingesetzt?

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

Software wird hauptsächlich zur Abwicklung / Unterstützung der (administrativen) Unternehmensabläufe verwendet.
Ein Drittel der befragten Unternehmen nutzt Software zur Kundenpflege. Ein Fünftel der Befragten betreibt Wissensmanagement bzw. plant dazu den Einsatz der notwendigen Software.

Grafische Auswertung

3.1 Zwecke, für die eine bestimmte Software eingesetzt wird



4 Internet

Zu welchen Zwecken wir das Internet genutzt?

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

Das Internet wird hauptsächlich für Kommunikation bzw. Recherche / Suche genutzt.
Das Internet dient als Plattform für Eigenwerbung bzw. zur Selbstdarstellung des eigenen Unternehmens. Fast drei Viertel der befragten Unternehmen kaufen über das Internet ein.
28 % nutzen diese Plattform zum Verkauf ihrer Güter und Dienstleistungen.
Rund die Hälfte der Befragten bietet Kundenservice über das Internet an.

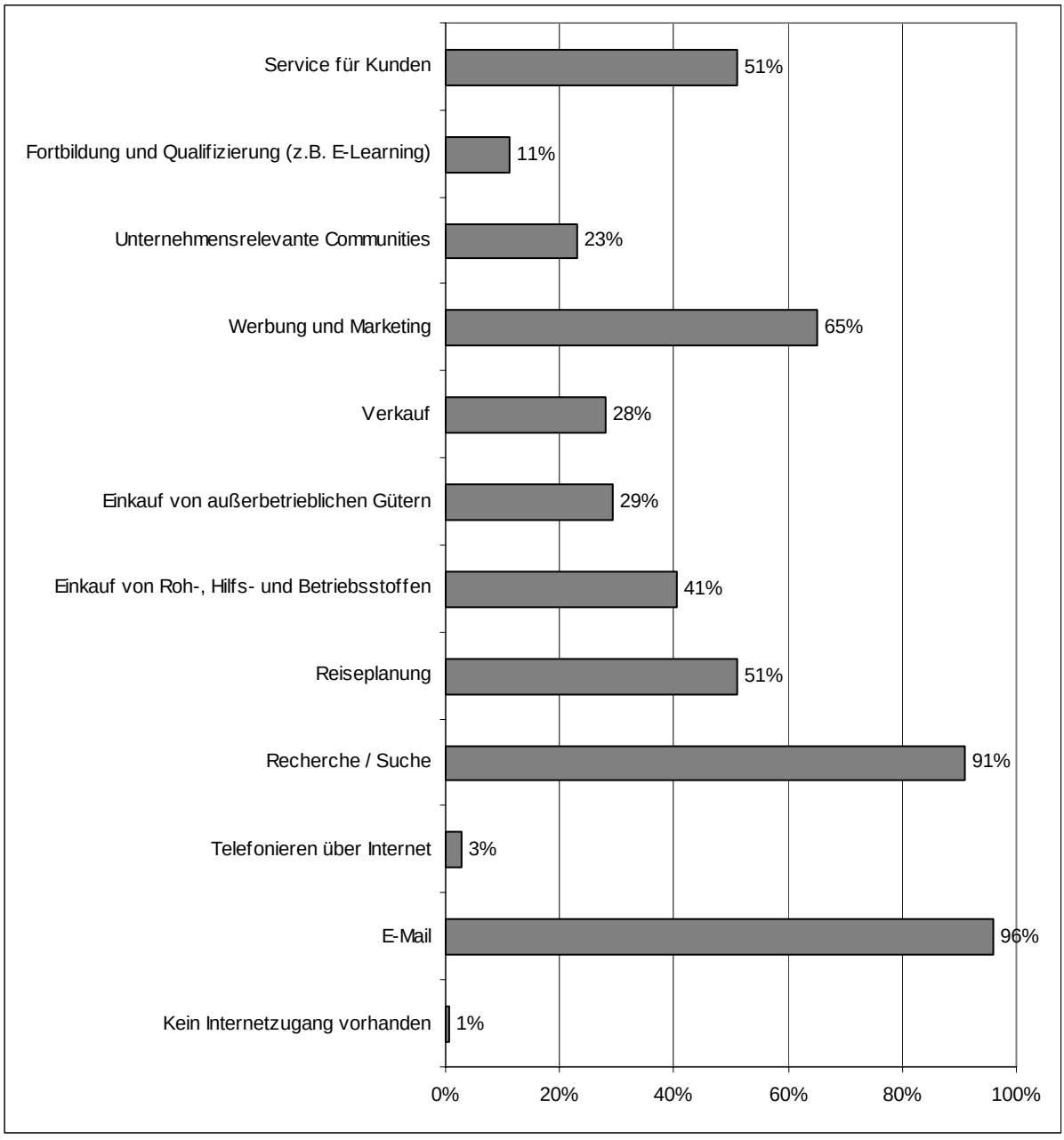
Über die Hälfte der befragten KMU erhoffen sich durch das Internet Wettbewerbsvorteile. Diese ergeben sich vor allem durch Eigenwerbung, Imageunterstützung und durch eine größere Kundenreichweite. Knapp drei Viertel der Befragten versprechen sich eine Kostenreduktion durch eine elektronische Abwicklung von Unternehmensabläufen.

Die meisten befragten Unternehmen verfügen über einen eigenen Web-Auftritt.

Ein Großteil der befragten KMU nutzt den Web-Auftritt zur Selbstdarstellung.
Knapp die Hälfte nutzt den Web-Auftritt zum Verkauf.
Rund die Hälfte der Befragten kann die Inhalte der eigenen Website selbst aktualisieren.
Nur ein Viertel der befragten Unternehmen aktualisiert monatlich die Website.

Grafische Auswertung

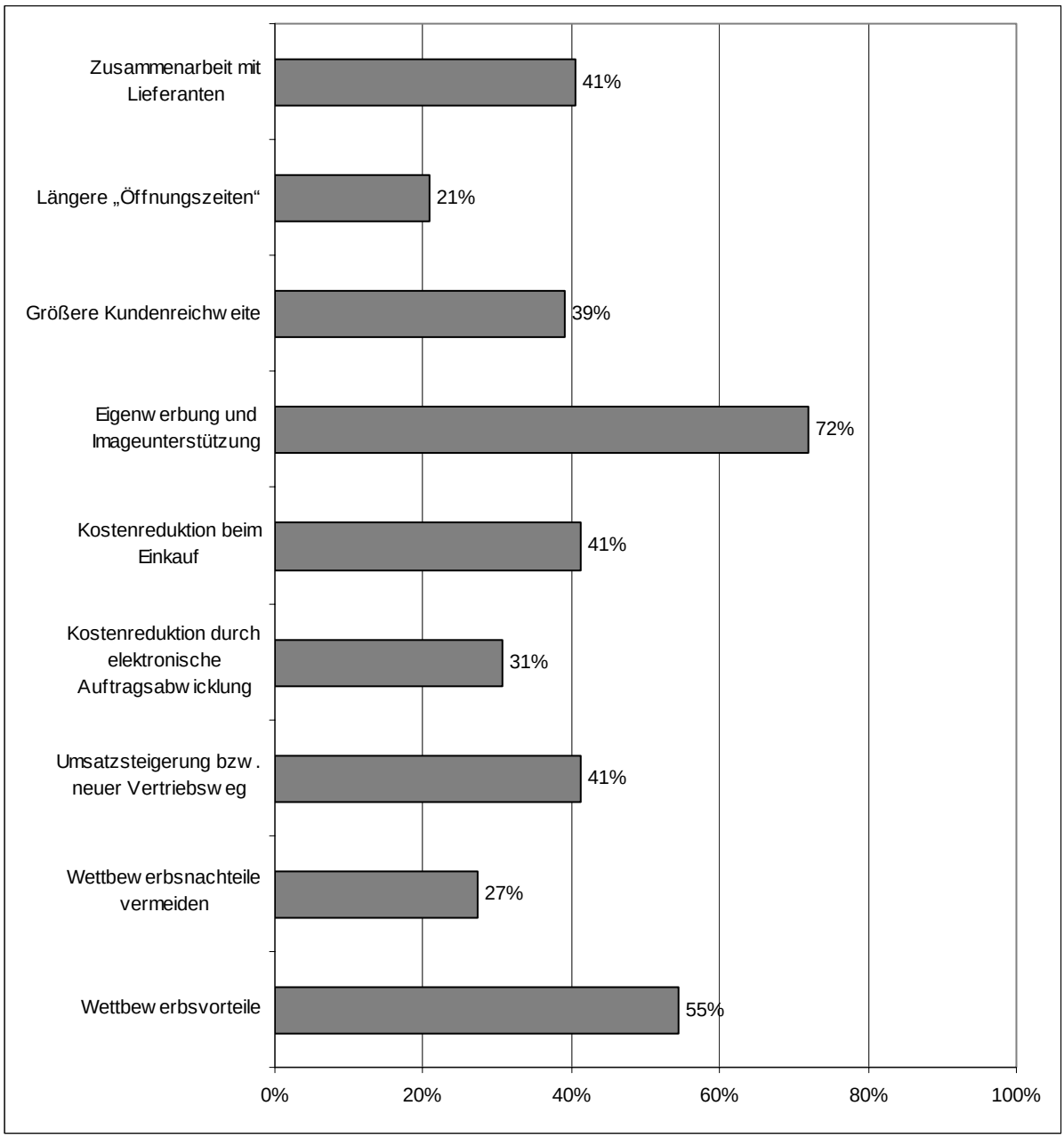
4.1 Zwecke der Internetnutzung



Sonstige Nennungen

- ADHOC EDI, Intranet Einkaufsgemeinschaft
- Leistungserfassung bei Großkunde online
- Datenversand und –empfang
- Datenaustausch für Produktion
- Warenwirtschaftssystem
- Public Relations
- Ebay

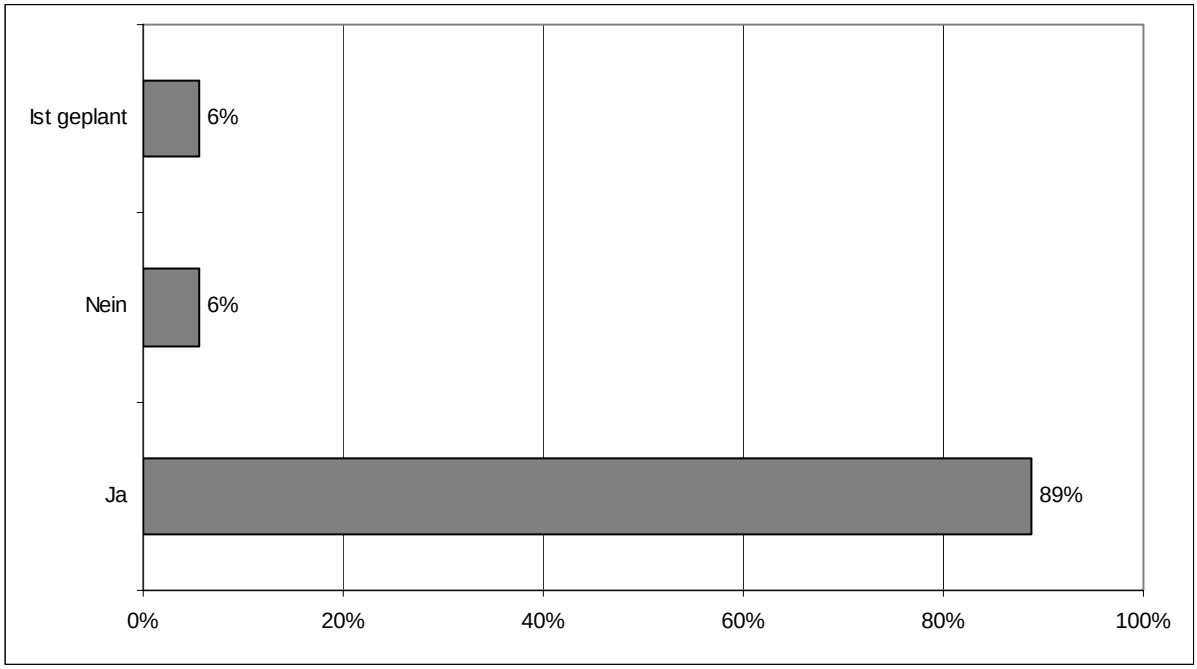
4.2 Vorteile des Internets



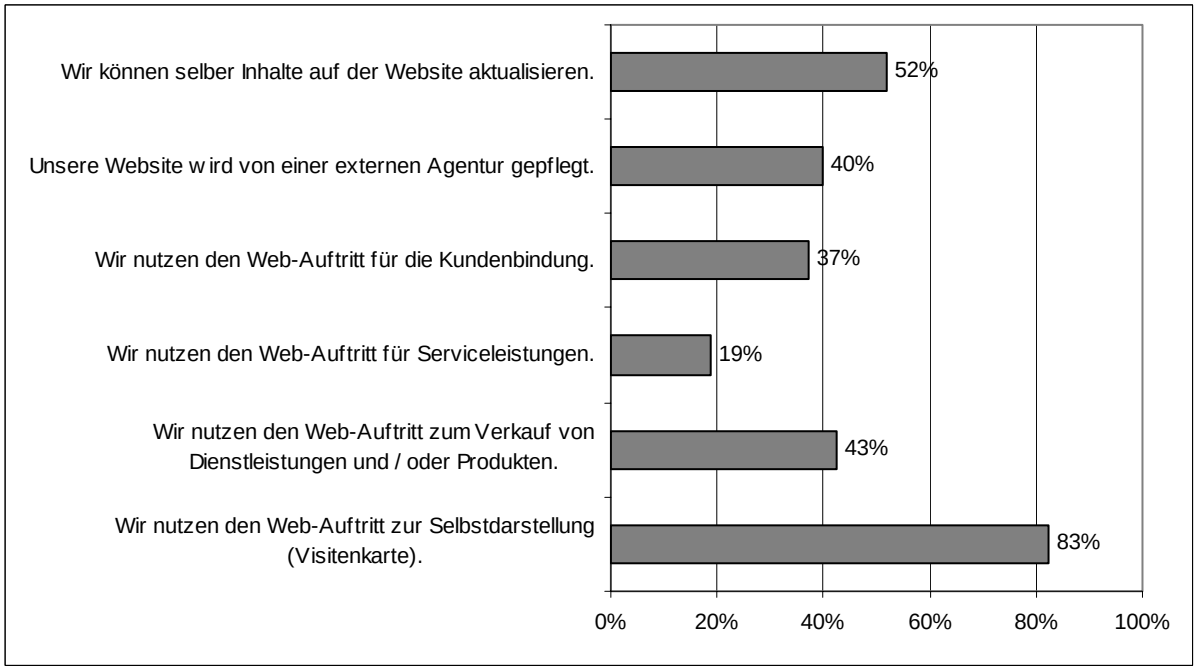
Sonstige Nennungen

- umfassende Info
- Ein Arbeitsmittel wie viele andere.
- schnelle Verfügbarkeit von Information
- keine Vorteile
- bessere Public Relations
- schnelle Kommunikation

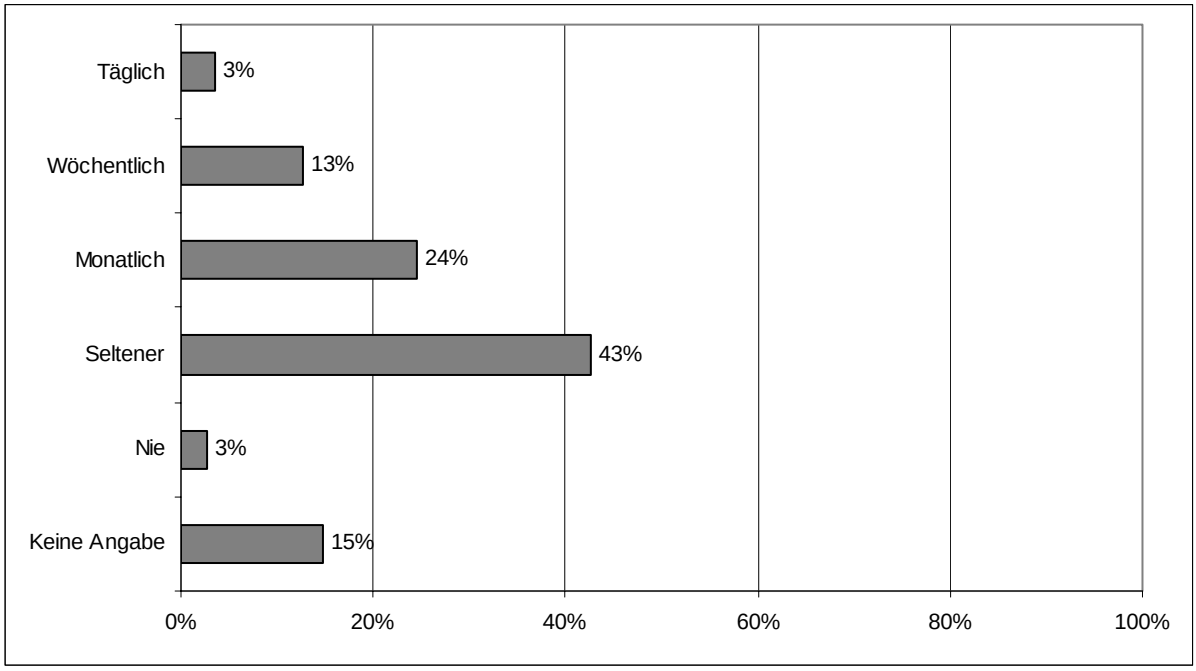
4.3 Verfügbarkeit eines eigenen Web-Auftritts



4.4 Aussagen zum eigenen Web-Auftritt



4.5 Aktualisierung der Website



5 Hindernisse & Chancen

Welche Hindernisse und Chancen gibt es durch den Einsatz neuer IT-Technologien?

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

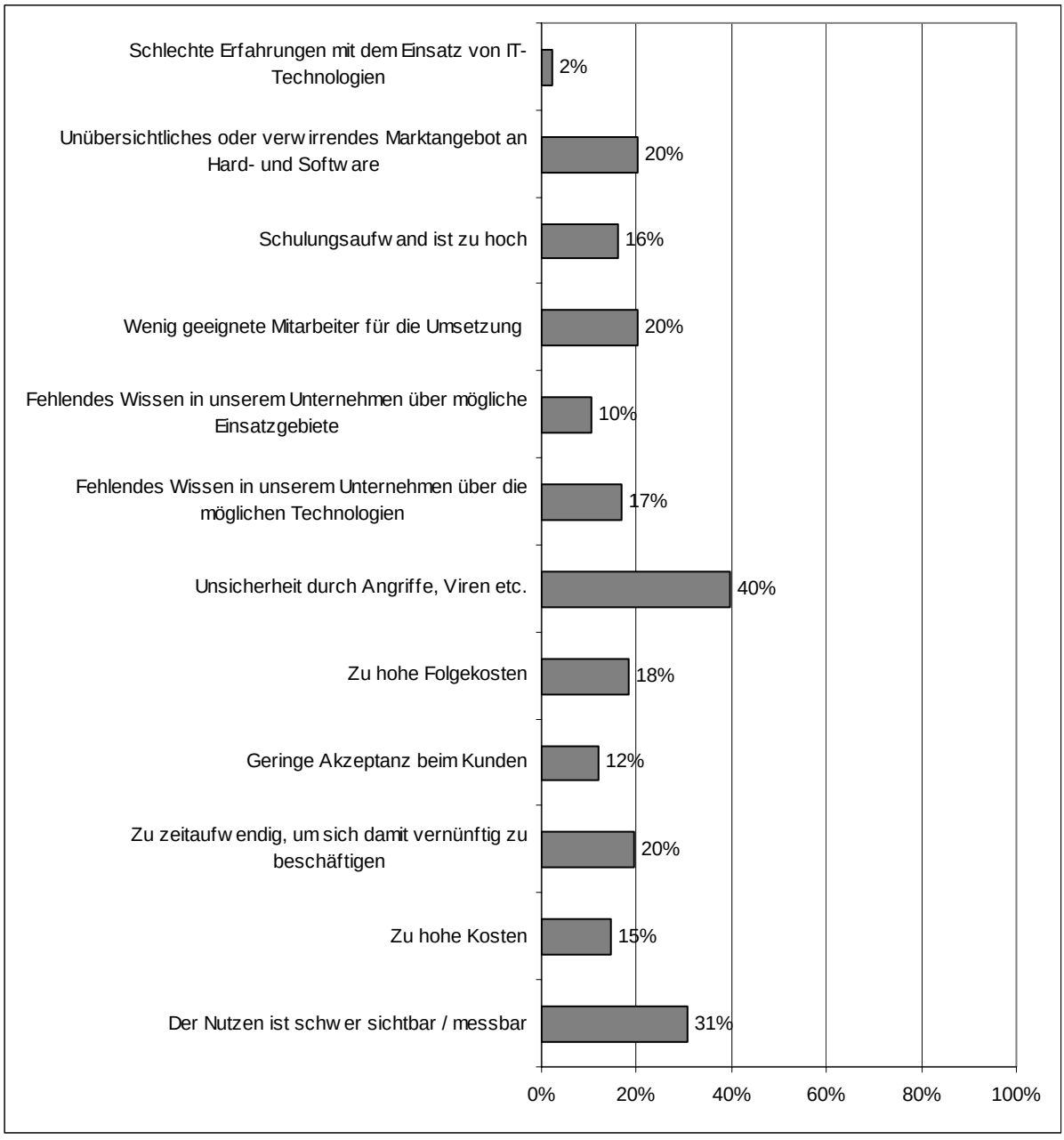
Ein wesentliches Hindernis für den Einsatz neuer Informationstechnologien ist die Unsicherheit durch Angriffe, Viren etc. Knapp einem Drittel (27 %) der Befragten fehlt schlicht das nötige Wissen über neue Informationstechnologien und deren mögliche Einsatzgebiete.

Mehr als die Hälfte der befragten KMU setzt IT-Technologien ein, weil die Kundennachfrage danach steigt. Rund ein Drittel setzt IT-Technologien ein, weil die Konkurrenz damit arbeitet.

Den Unternehmen sind beim Einsatz von IT-Technologien vor allem die persönliche Beratung von Dienstleistern und Experten wichtig.
E-Government scheint für die meisten befragten Unternehmen noch keine hohe Bedeutung zu haben.

Grafische Auswertung

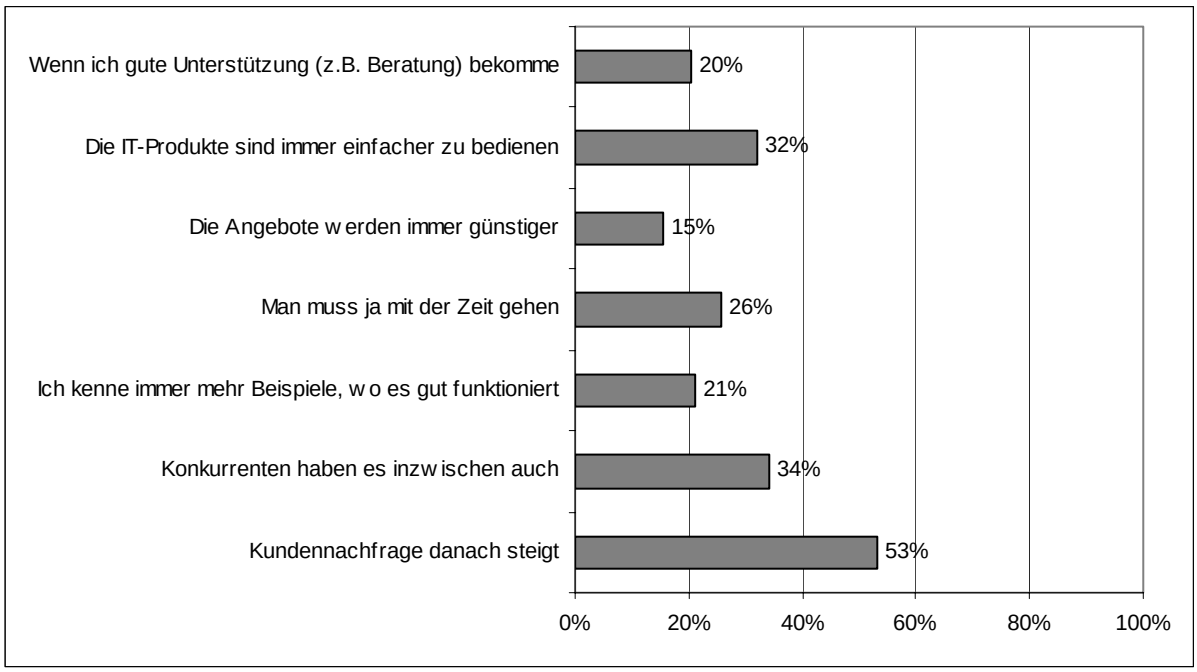
5.1 Hindernisse beim Einsatz von IT-Technologien



Sonstige Nennungen

- Wir sehen keine Erschwernis.
- Die IT-Branche ist die schlechteste (Personal, Wissen etc.) von allen mir bekannten. Ich würde gerne darauf verzichten, aber leider werden wir durch den Markt dazu gezwungen mit IT-Lösungen zu arbeiten.

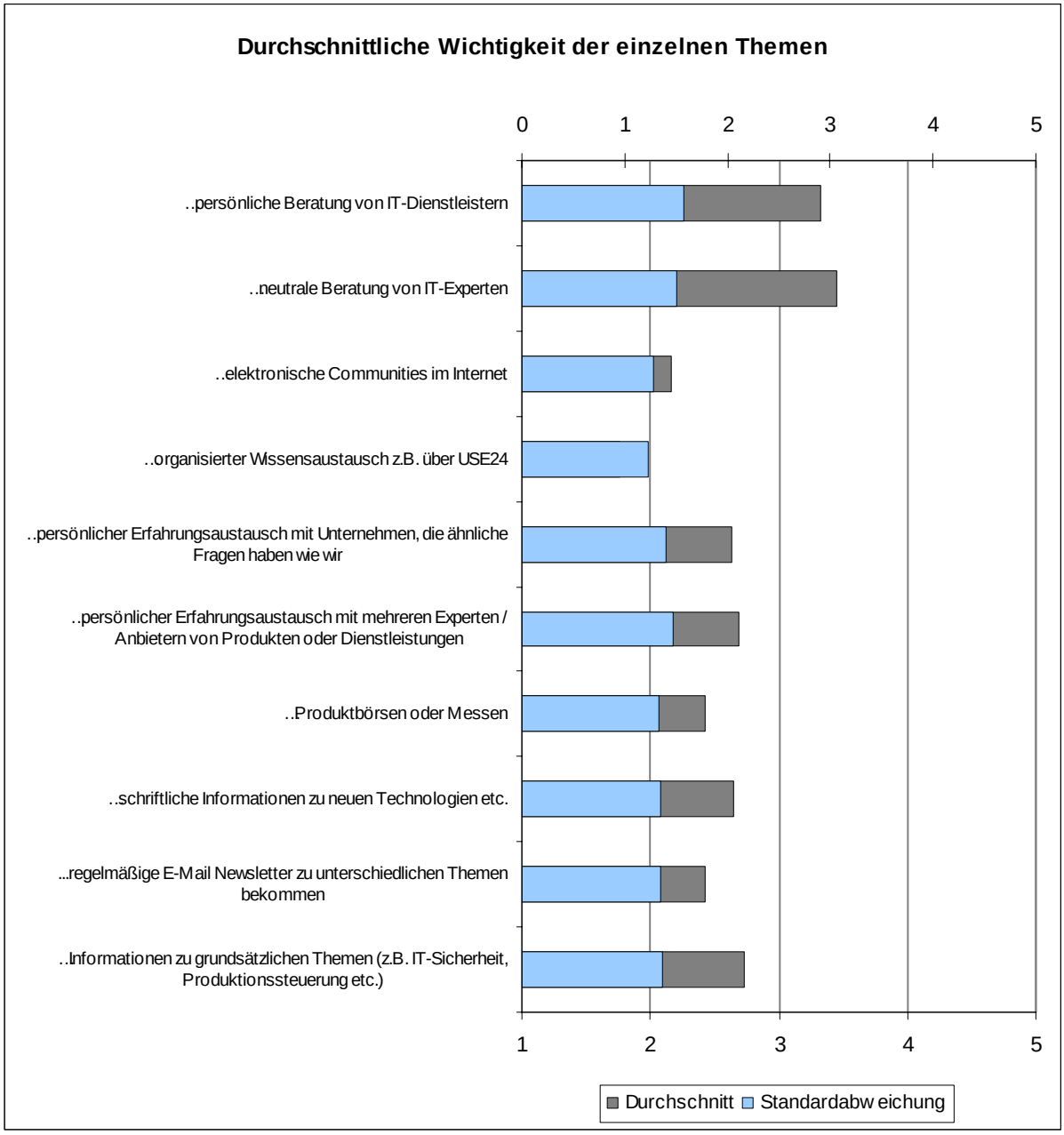
5.2 Gründe für den verstärkten Einsatz von IT-Technologien



Sonstige Nennungen

- Ohne IT ist bei uns nichts möglich.
- Ohne IT ist eine Zusammenarbeit mit dem Hersteller VW nicht möglich.
- unablässlich
- Teil unseres Kerngeschäftes
- Nichts, keine Ermutigung notwendig.
- Kostenreduktion
- Kaum ein betrieblicher Ablauf ist inzwischen ohne EDV durchführbar.
- Um unseren Kunden einen echten Mehrwert zu bieten. Zeitgemäß am Markt zu agieren; Kostenreduktion & Qualitätssteigerung.
- Der Zwang durch unsere Kunden.

5.3 Wie wichtig sind Ihnen im Zusammenhang mit IT-Technologien...?

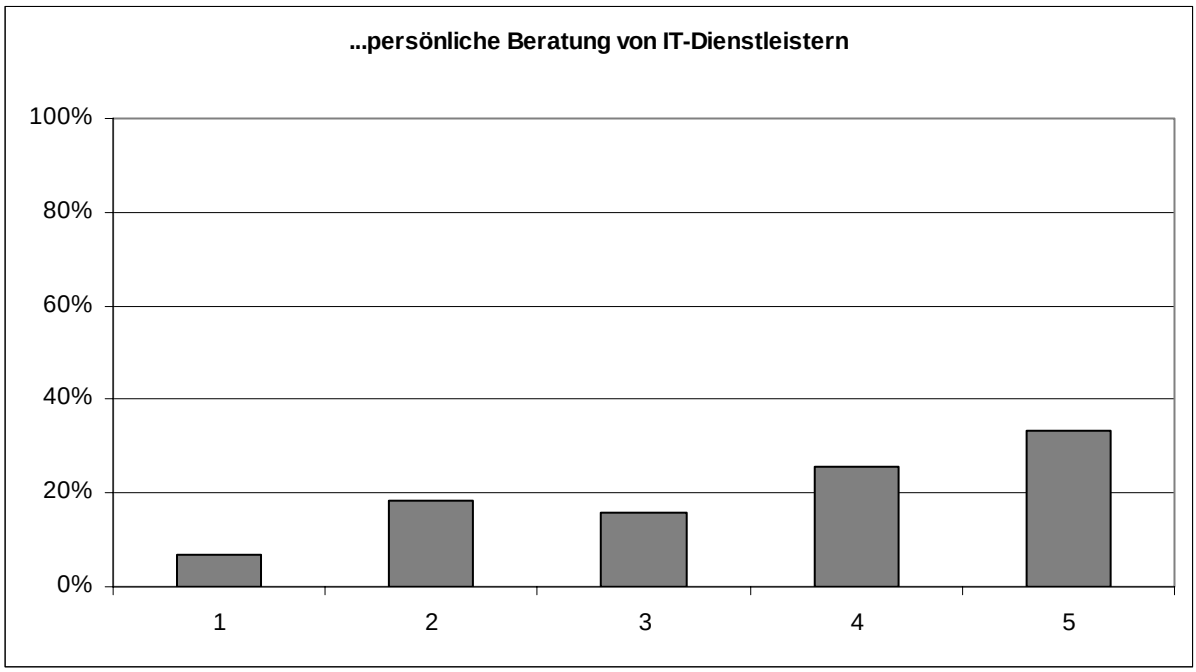


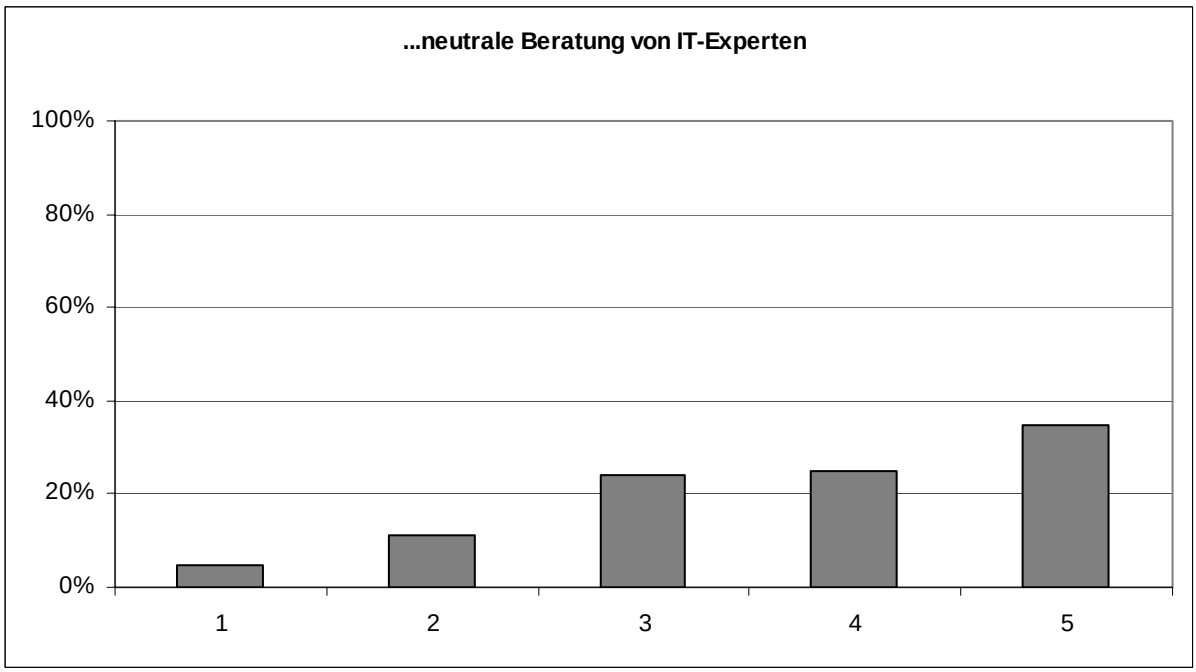
Sonstige Nennungen

- kein Interesse
- Wir sind lediglich Anwender. Das Thema IT wird von der Zentrale gesteuert.

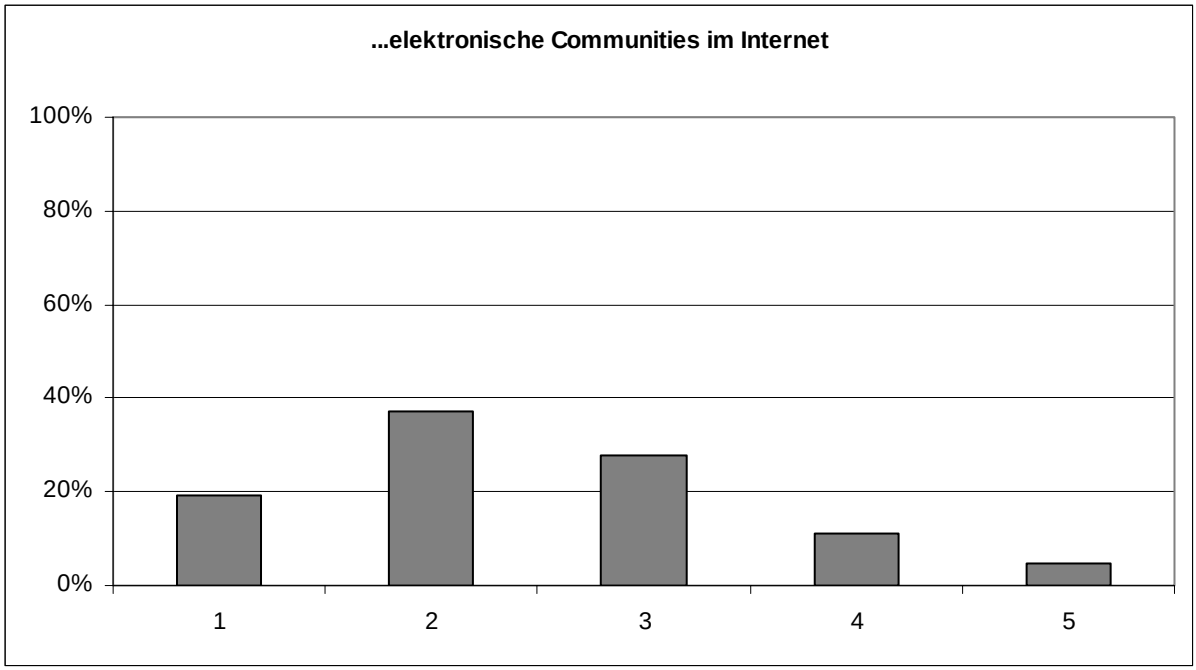
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

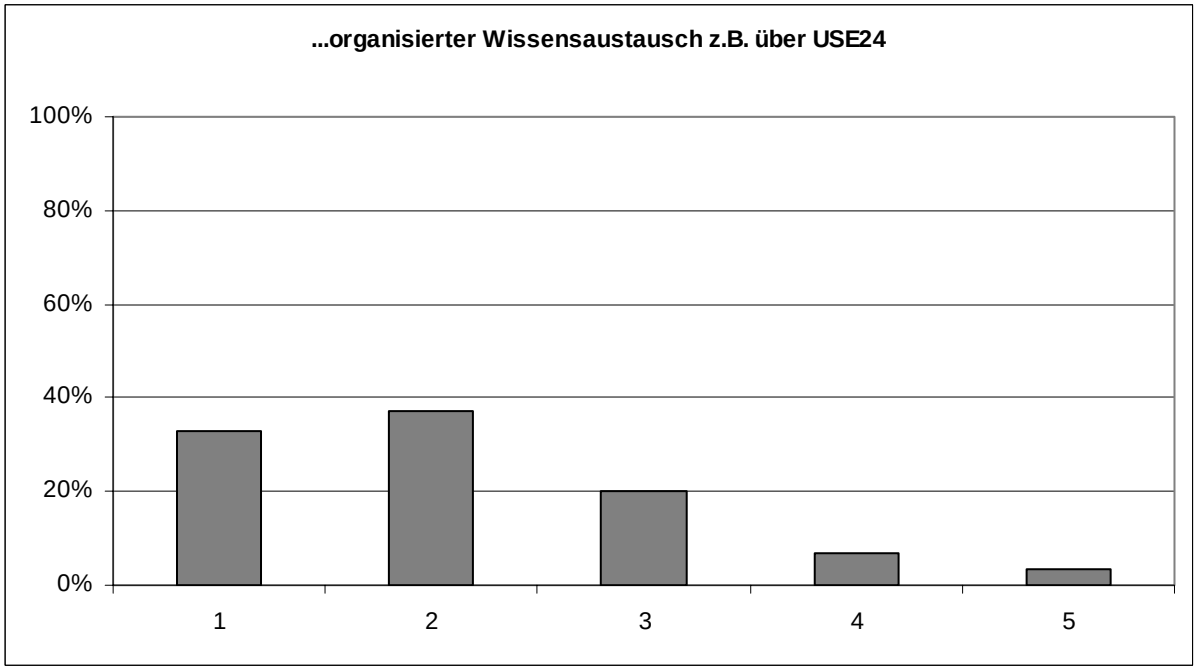
Wichtigkeit der einzelnen Themen



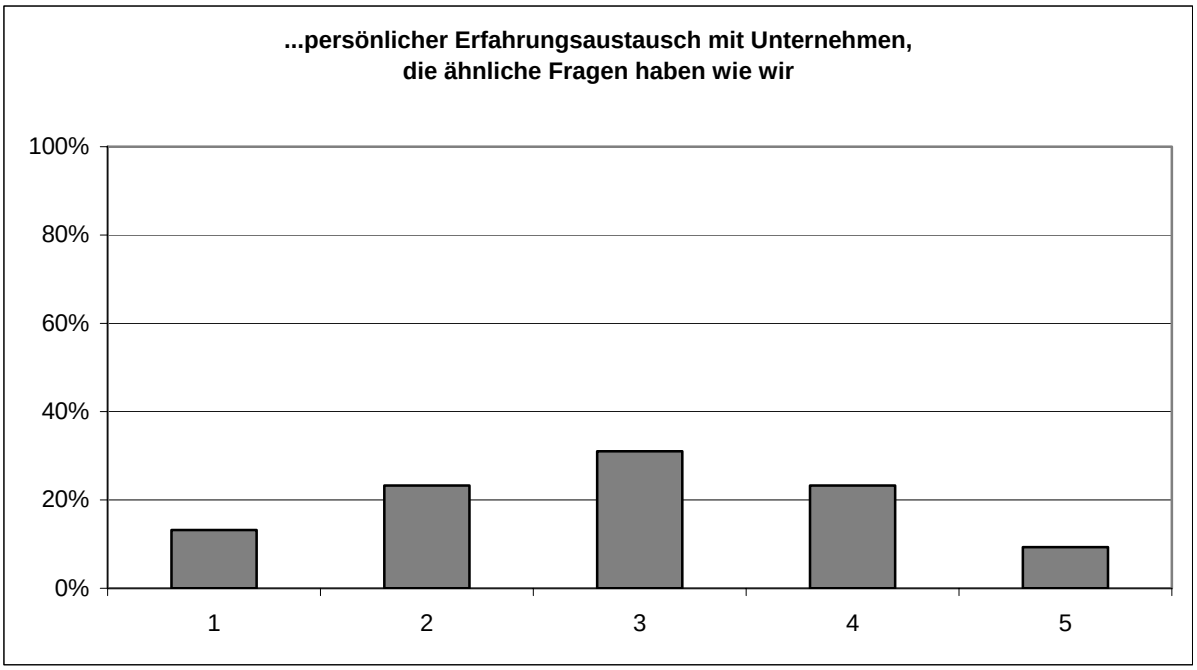


(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

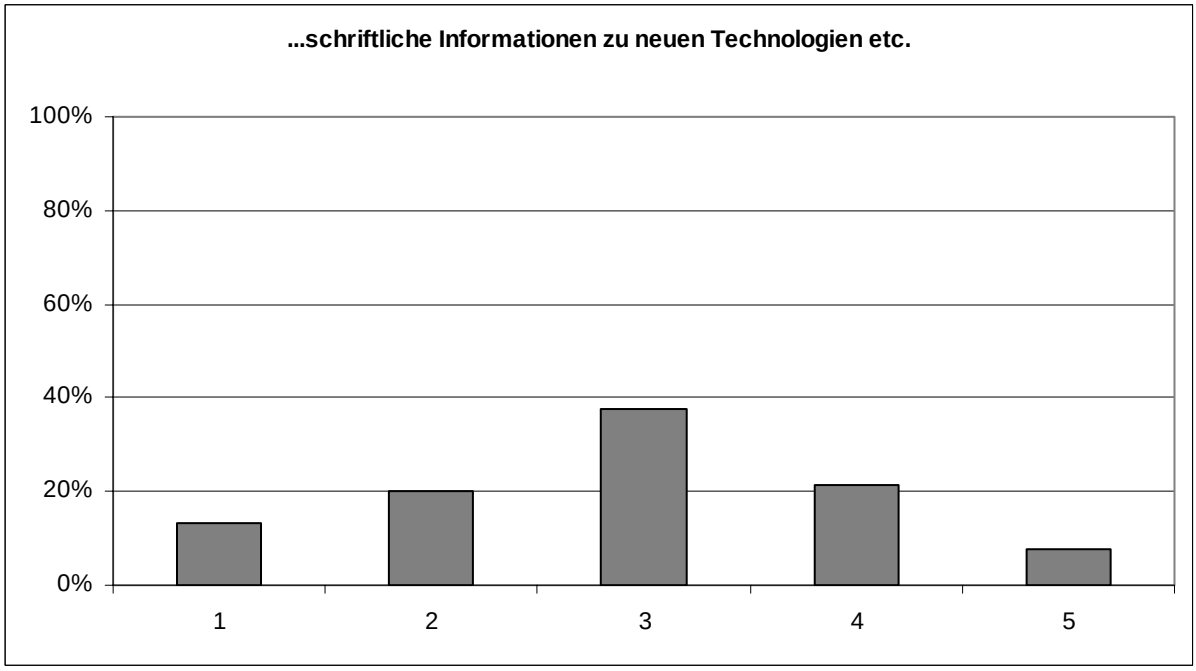




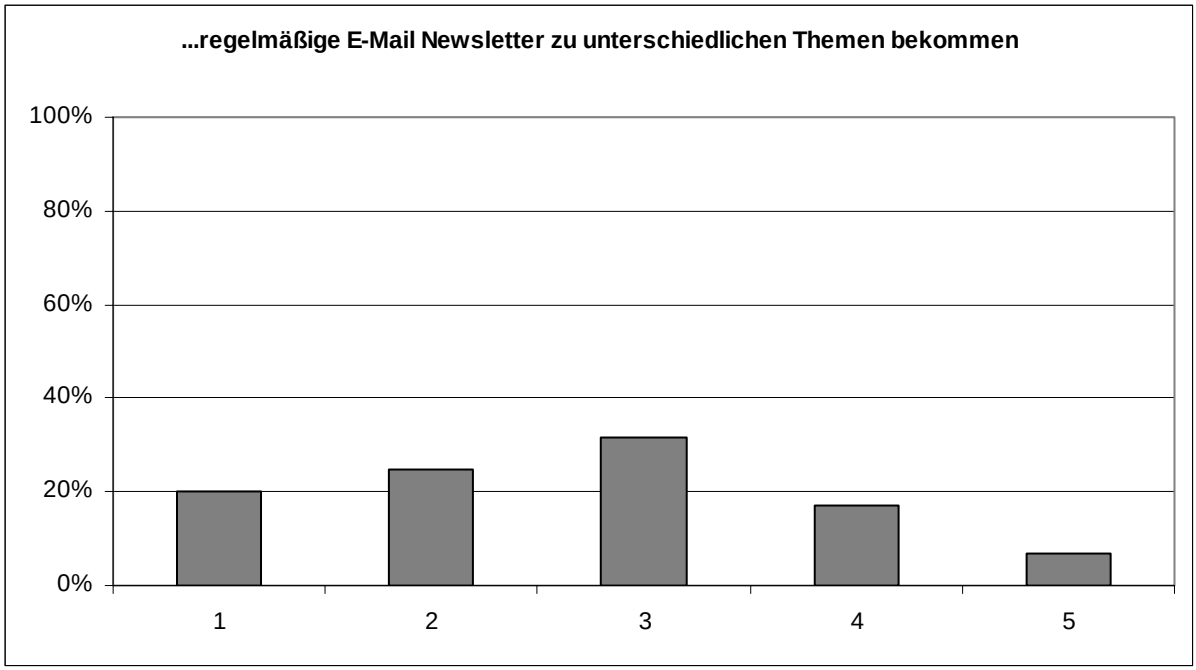
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

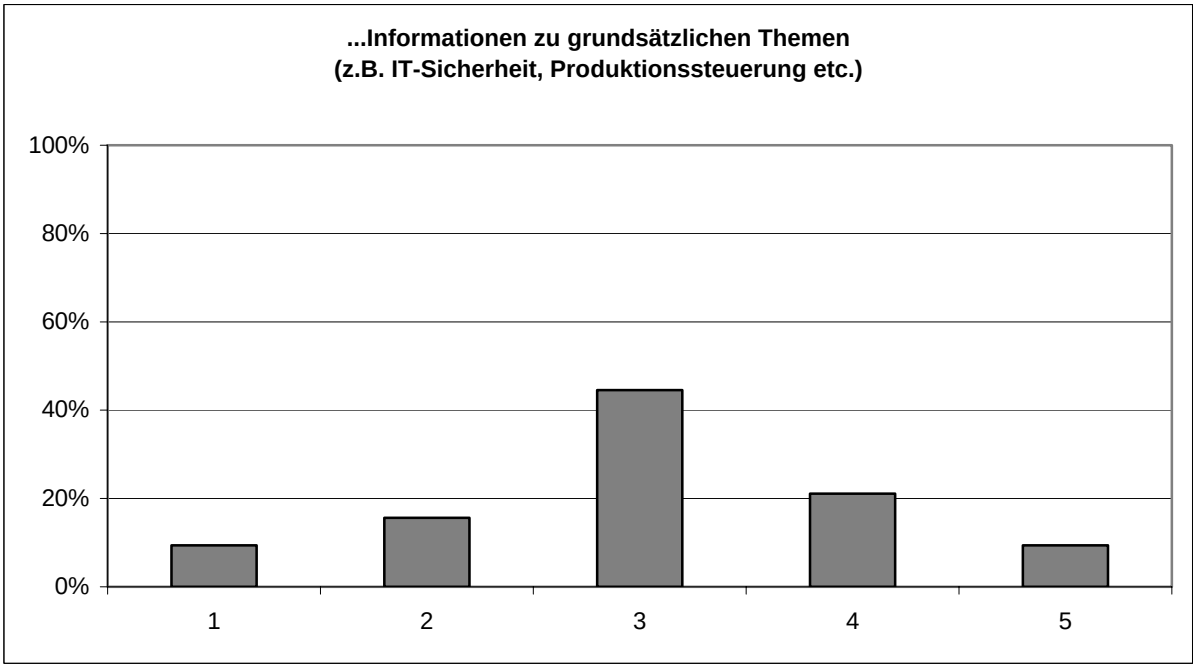


(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)



(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)





(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

6 E-Government

Was nutzen E-Government-Leistungen / Produkte den KMU?

Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

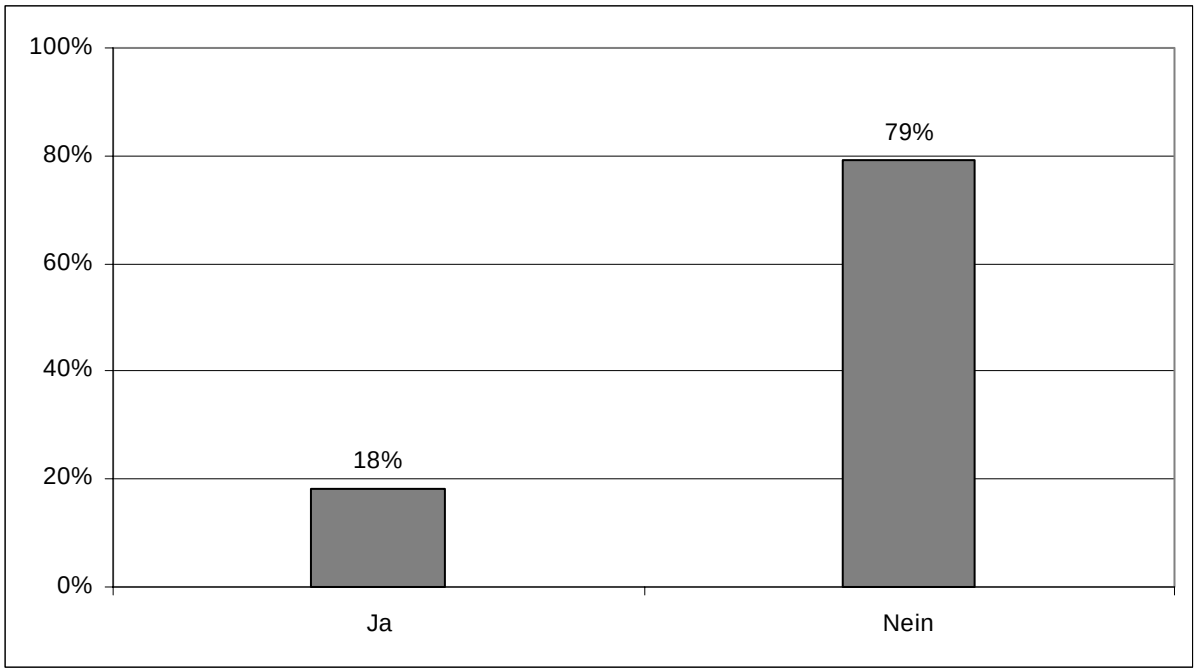
Der Großteil der Befragten (79 %) kennt USE24 noch nicht. E-Government-Leistungen werden bisher von KMU nicht nachgefragt.

Relativ wichtig bei der Nutzung von Online-Diensten der Stadt sind bei den Befragten:
- Zeitersparnis
- wenig Papierkram
- Vereinfachung von Verfahren

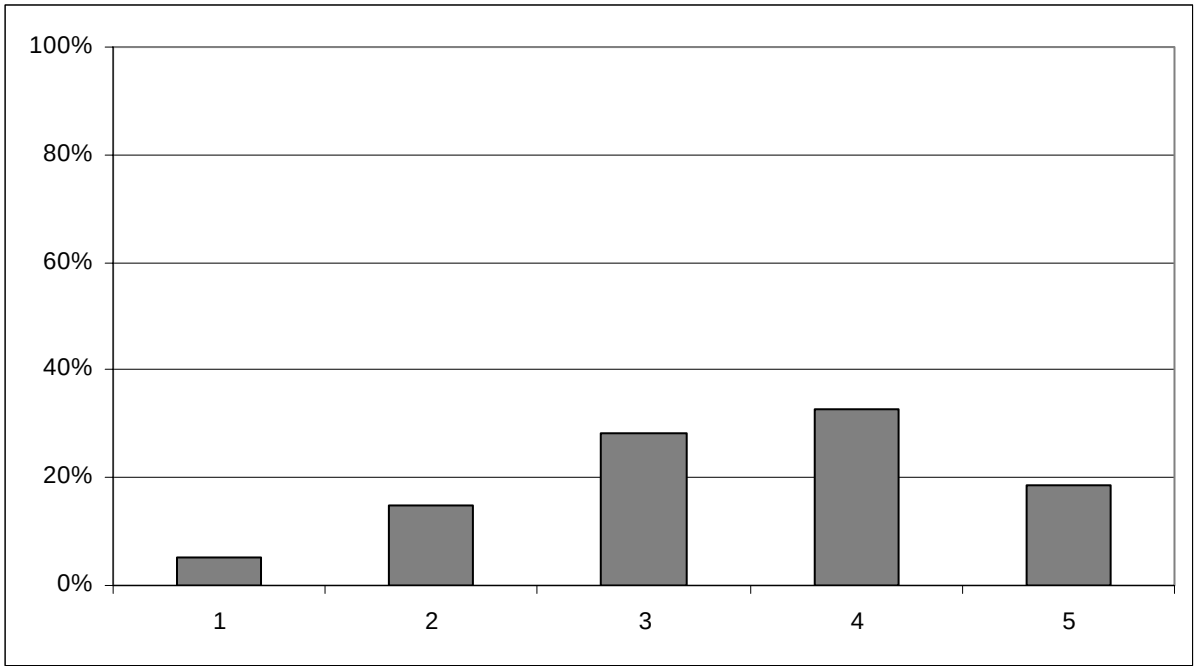
Als eher unwichtig gelten:
- der direkte Online-Kontakt zu Persönlichkeiten der Stadtverwaltung
- Online-Terminabsprachen
- Sprechstunden im Internet

Grafische Auswertung

6.1 Kennen Sie USE24 – das Internet-Portal der Stadt Essen für Unternehmen?



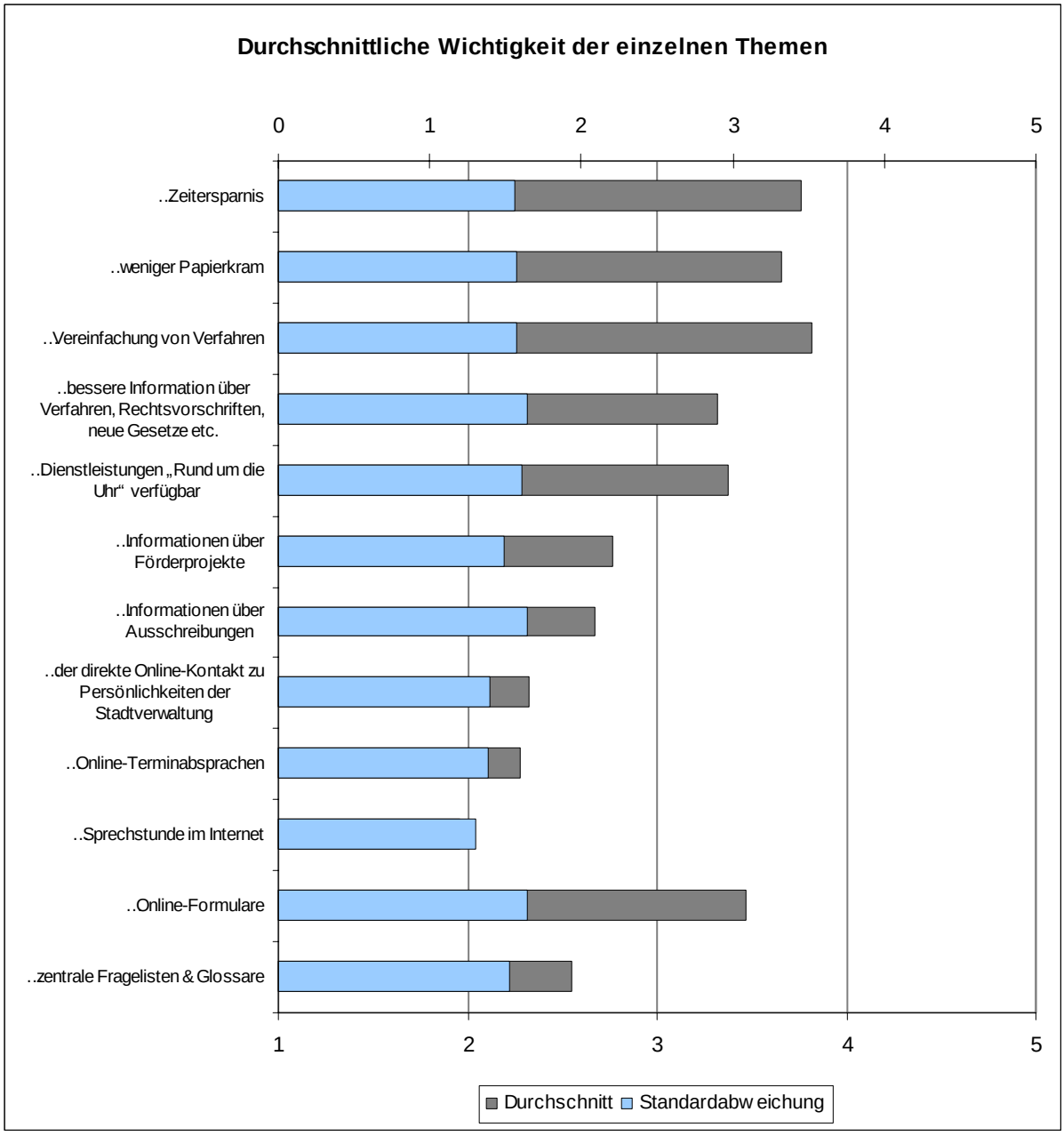
6.2 Wie wichtig sind Ihnen als Unternehmer grundsätzlich Online-Dienstleistungen der Stadt?



(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

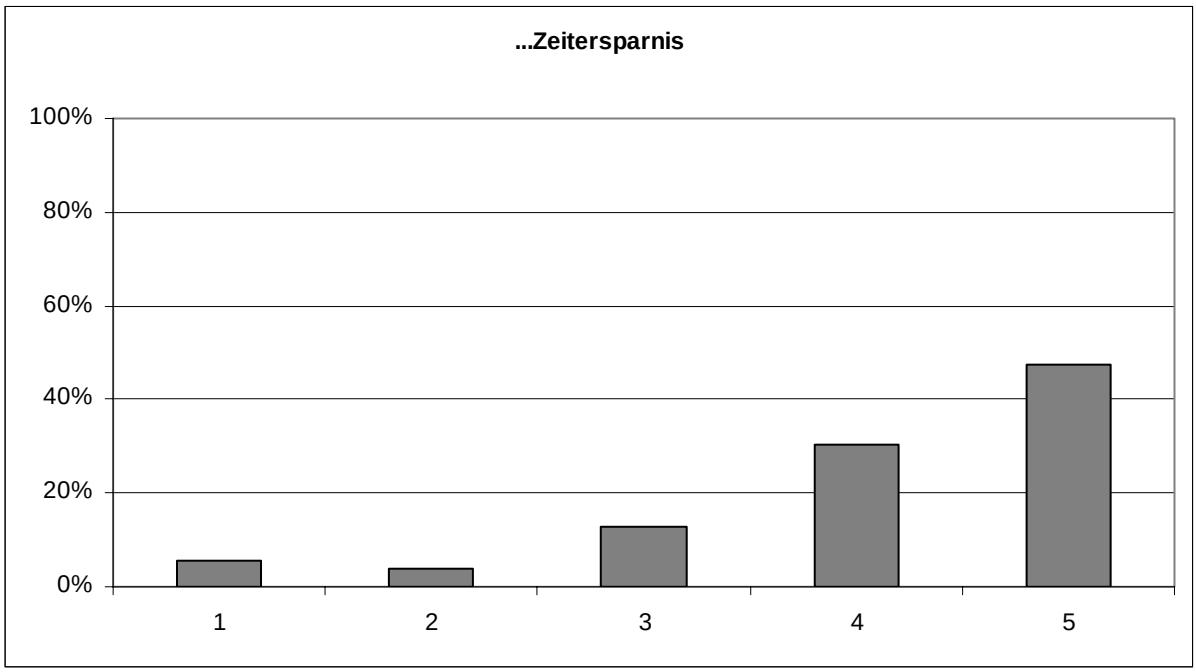
6.3 Wie wichtig sind Ihnen in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung bei der Nutzung von Online-Diensten der Stadt...

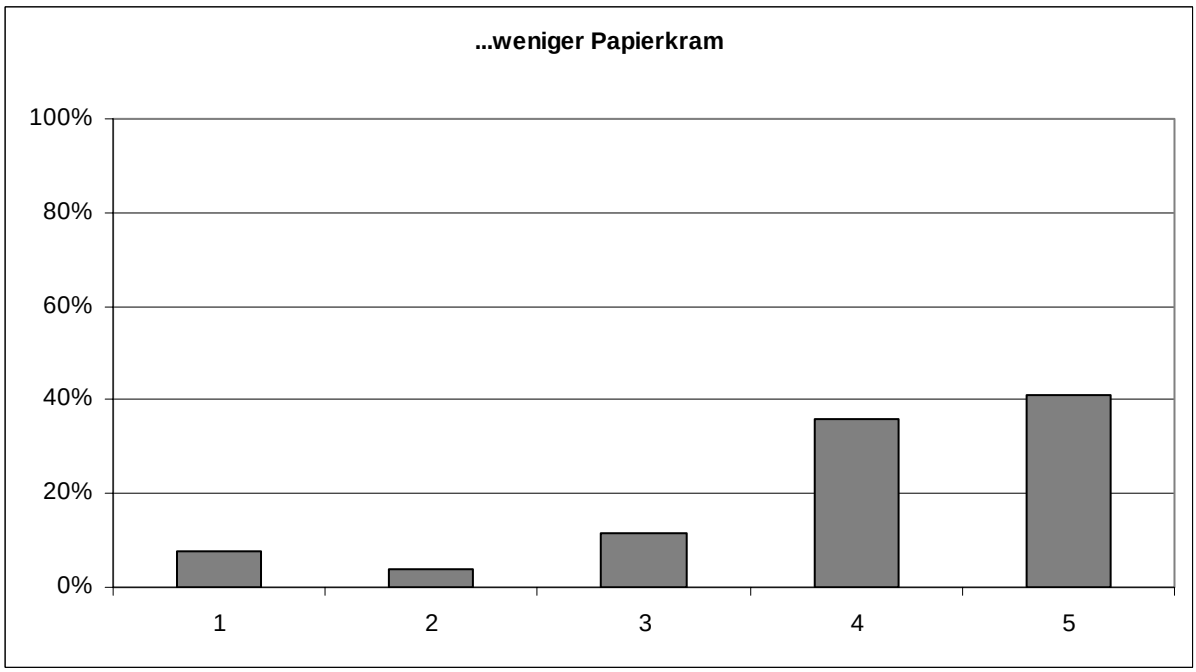
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)



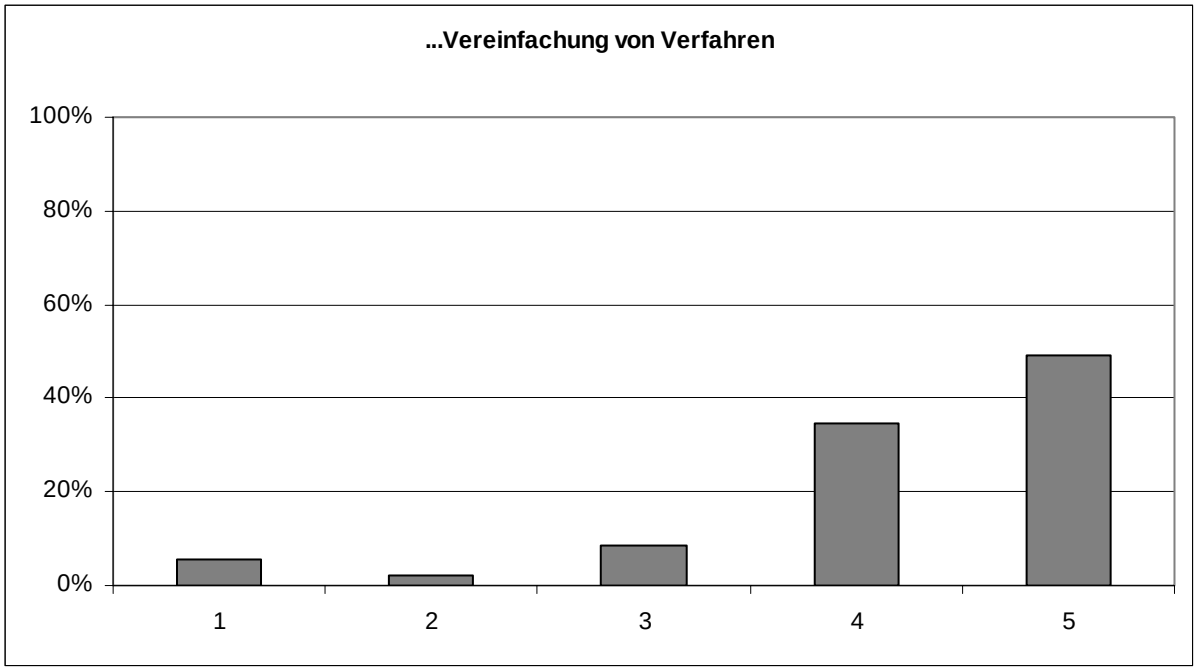
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

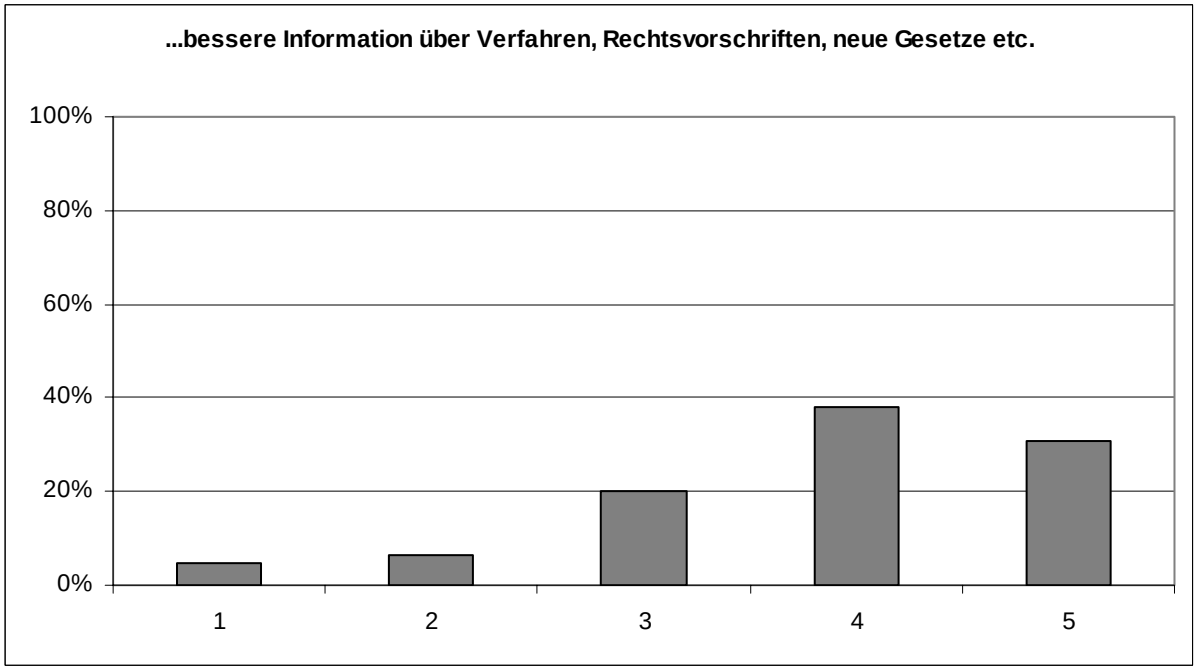
Wichtigkeit der einzelnen Themen



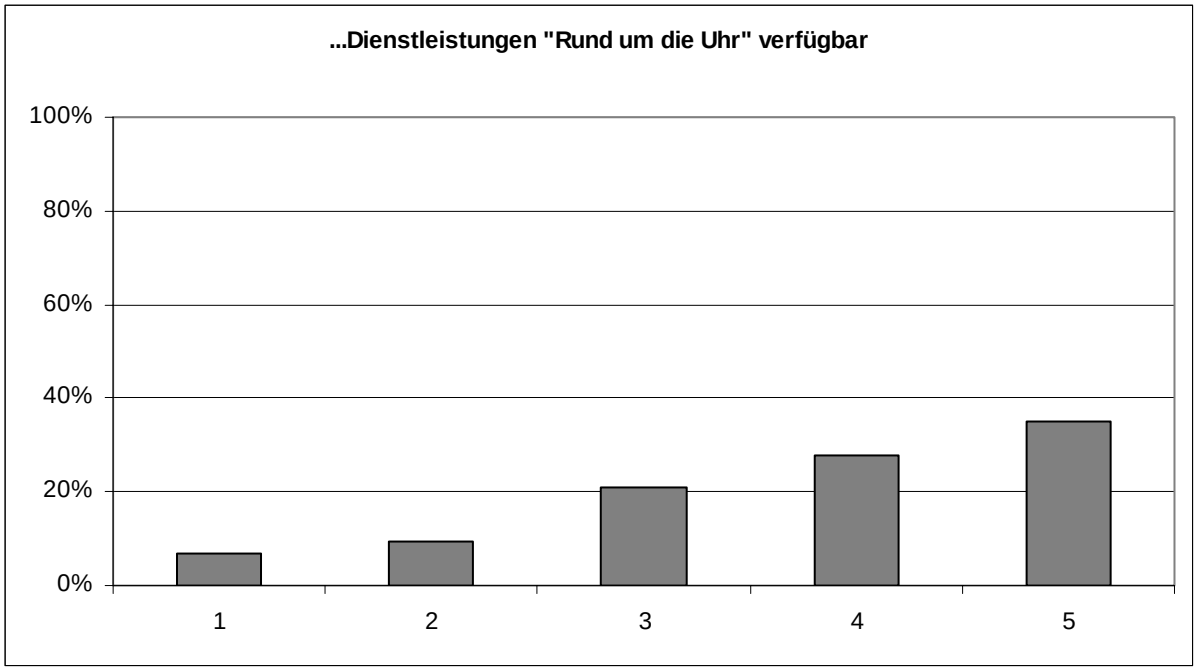


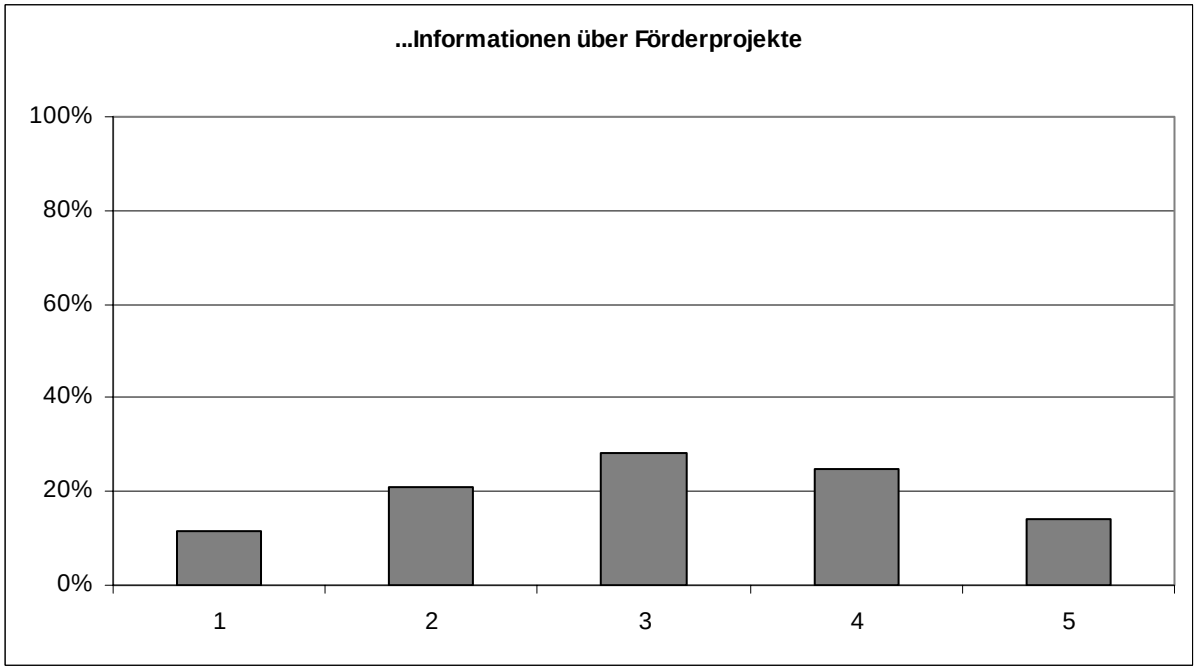
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)



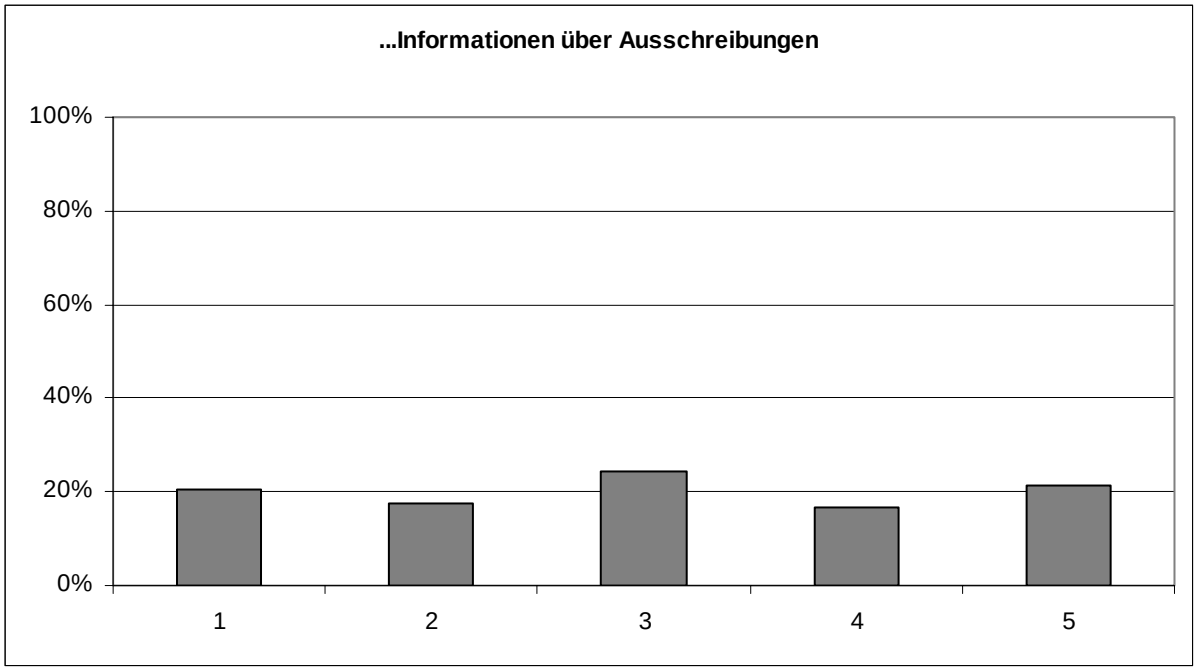


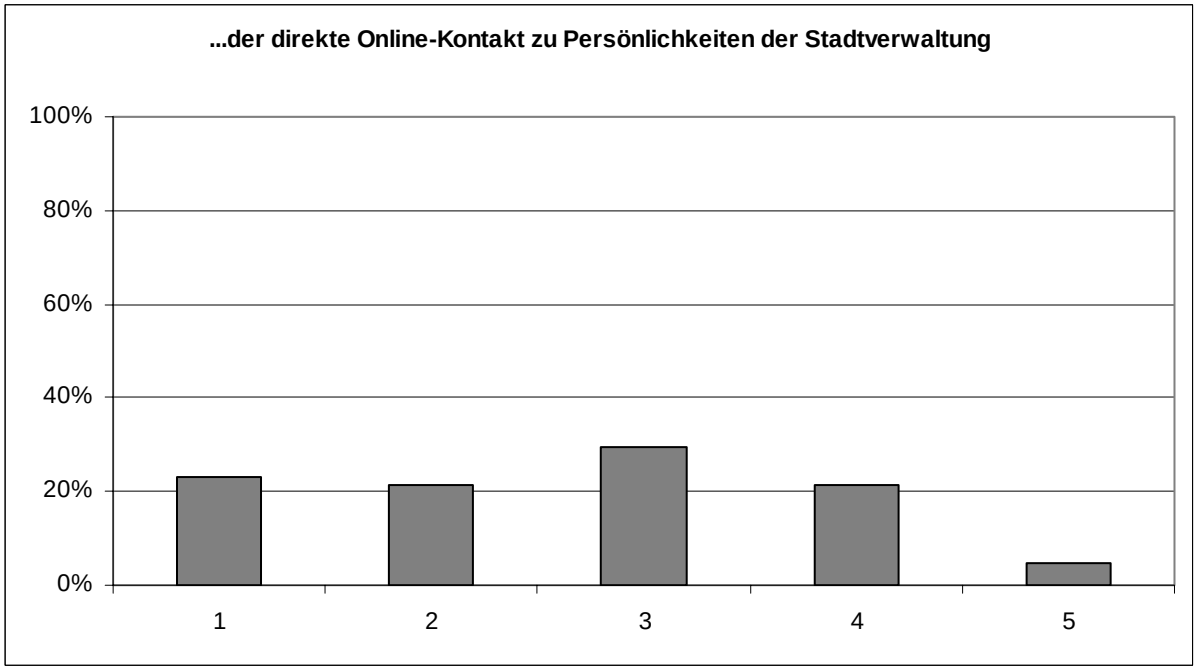
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)



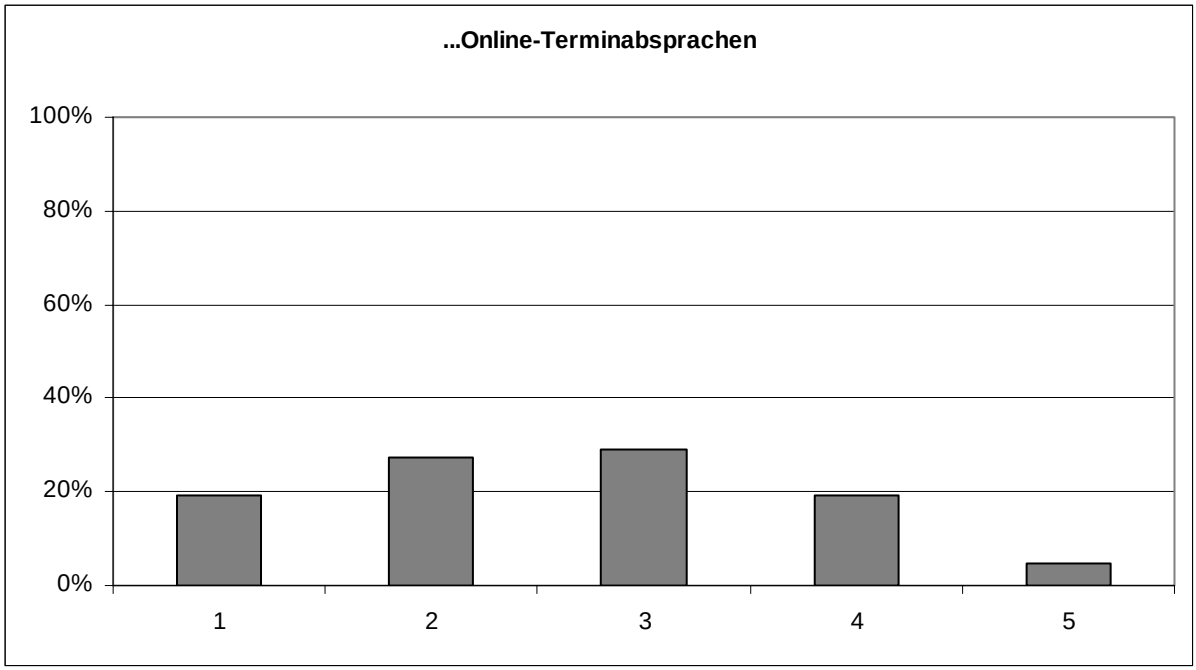


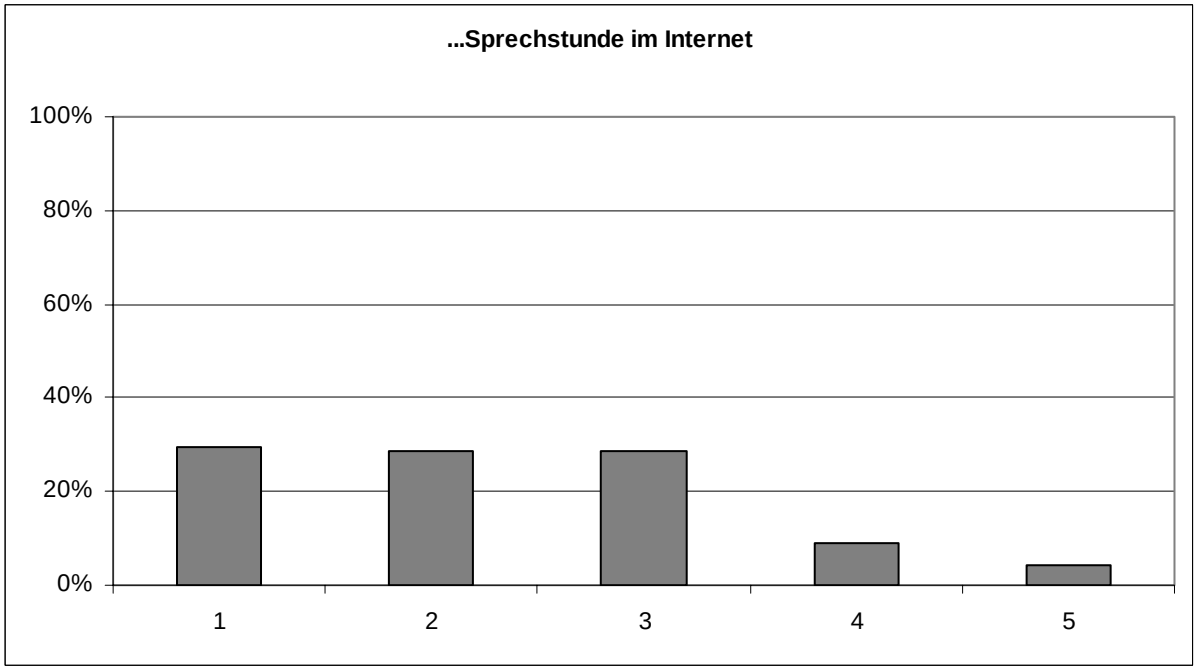
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)



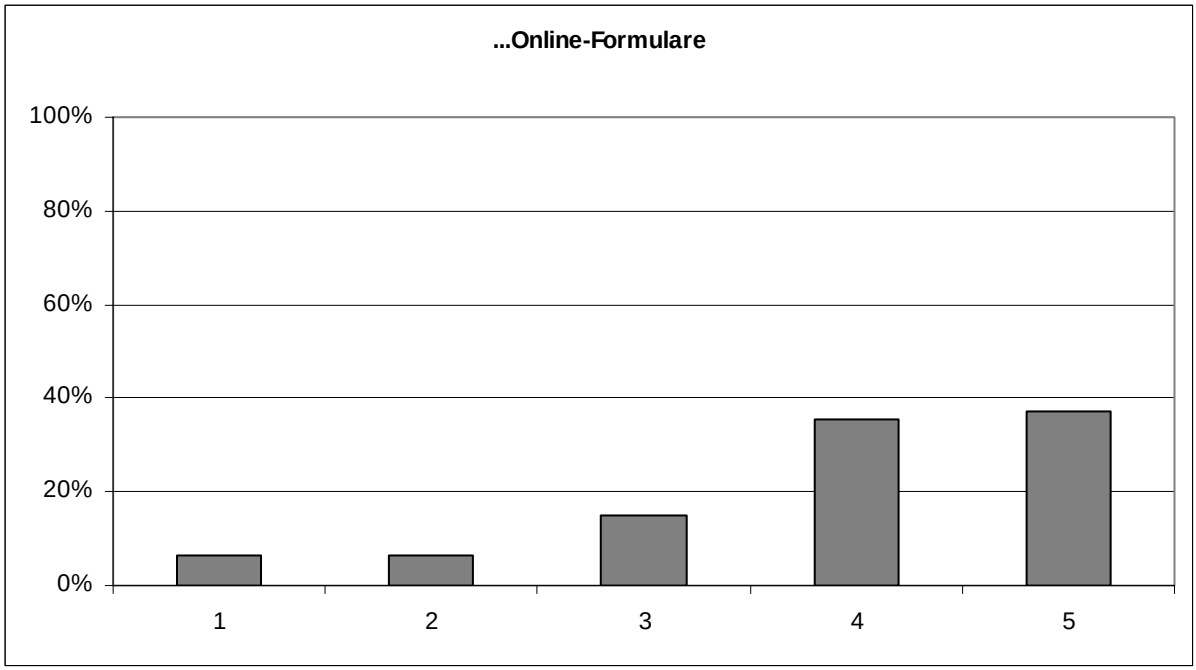


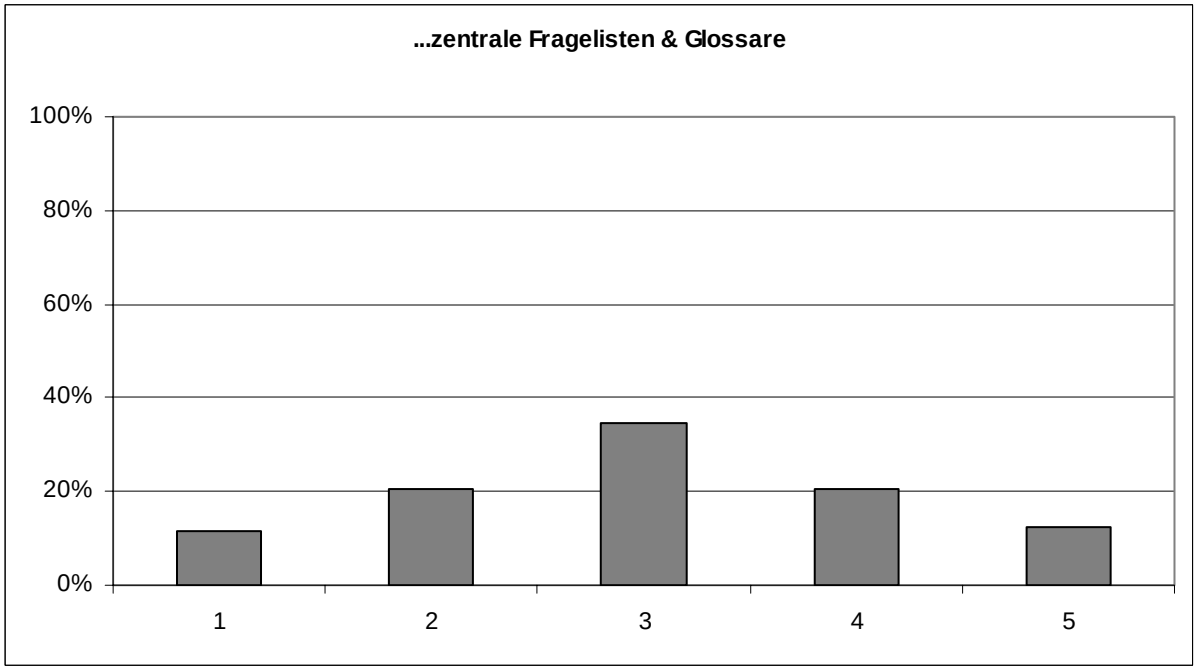
(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)





(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)





(⑤ = sehr wichtig ④ = wichtig ③ = schon auch wichtig ② = weniger wichtig ① = unwichtig)

Die Umfrageergebnisse im Einzelnen

Die Rücklaufquote bei 1279 verschickten Fragebögen lag bei über 11 %. Überwiegend haben Unternehmen mit 10 bis 49 Mitarbeitern geantwortet. Die Fragebögen wurden zumeist von den Inhabern / Geschäftsführern ausgefüllt.

Administration

Die IT-Systeme werden bei 24 % der KMU vollständig extern betreut. Die anderen KMU haben eine eigene IT-Administration, die in Vollzeit oder nur teilweise die IT-Betreuung übernimmt.

Einsatzgebiet der IT

Die Essener KMU setzen überwiegend aktuelle Client-Betriebssysteme wie Windows2000 und WindowsXP ein. Die Arbeitsplätze sind mit Windows2000-Servern bzw. WindowsNT-Servern vernetzt. Am häufigsten wird IT im Bürobereich und im Rechungswesen eingesetzt. Weitere oft genannte Einsatzgebiete von IT sind u.a. die interne und externe Kommunikation sowie das Online-Banking.
IT-gestütztes Wissensmanagement wird bei 21 % der KMU betrieben. Der Einsatz von Kundenmanagement-Tools (Customer-Relationship-Management, CRM) und Collaboration (Team-Arbeitsbereiche) liegt bei den Befragten unter 30 %.

Internetnutzung

Praktisch alle befragten KMU (99 %) nutzen das Internet. Viele von ihnen sind über breitbandige Leitungen mit dem Internet verbunden, die zum Teil pauschal (Flatrate) abgerechnet werden. Das Internet wird bei den Befragten überwiegend für E-Mail, Recherche, Reiseplanung und Werbung eingesetzt. 28 % der KMU nutzen das Internet zum Verkauf.
Als Vorteil des Internets sehen die Befragten überwiegend die Möglichkeit zur Eigenwerbung bzw. zur Imageunterstützung. 72 % versprechen sich eine Kostenreduktion durch eine elektronische Abwicklung von Unternehmensabläufen.

Eigene Websites

Fast 90 % der KMU verfügen über einen eigenen Web-Auftritt, der überwiegend zur Selbstdarstellung (Visitenkarte) dient. Nur 13 % der KMU aktualisieren ihren Webauftritt einmal in der Woche oder häufiger.

Chancen und Risiken

Die größte Beunruhigung im IT-Bereich wird bei den KMU durch Gefahren ausgelöst, die von Viren / Schädlingen und von potentiellen Angriffen ausgehen. Allgemeine Informationen rund um Themen wie IT-Sicherheit halten die Befragten für eher weniger wichtig. Gleiches gilt für Community-Websites und elektronische Wissensbörsen. Eine höhere Bedeutung wird der neutralen bzw. persönlichen Beratung durch IT-Experten / -Dienstleister beigemessen.

E-Government[3]

18 % der Befragten kennen das Internetportal USE24 unter www.essen.de und viele KMU halten Online-Dienstleistungen der Stadt für wichtig. Damit verbunden sind vor allem Erwartungen wie Zeitersparnis, weniger Papierkram und die Vereinfachung von Verfahren. 1 % der KMU nutzt regelmäßig Angebote zum E-Government.

[3] Definition siehe S. 5

Schlussfolgerungen

Einsatzgebiete der IT

Die befragten Essener KMU arbeiten überwiegend auf modernen IT–Plattformen, die leistungsfähig und leicht erweiterbar sind. Die Nutzung der IT–Systeme zieht sich durch alle Unternehmensbereiche.
Potenziale, die ausgebaut werden können, liegen hier bei der Implementierung oder dem weiteren Ausbau von Wissensmanagement–Systemen (nur bei 21 % der Befragten im Einsatz) und in der Implementierung bzw. dem Ausbau von „Collaboration"–Systemen (nur bei 10 % im Einsatz), die das Zusammenarbeiten von kleinen bis mittelgroßen Teams effektiver und effizienter machen. Systeme zur Kundenpflege (CRM) sind bei weniger als einem Drittel der KMU im Einsatz. Auch hier gilt es, den KMU den Nutzen solcher technisch leicht zu implementierenden Systeme aufzuzeigen.

Internetnutzung

Die KMU verfügen über eine gute technische Plattform um Potenziale im Internetbereich weiter auszubauen. Die Grundvoraussetzungen dafür sind mit eigenen Websites und regelmäßiger Internetnutzung gegeben. In der Befragung haben 83 % der KMU angegeben, dass sie ihren Webauftritt vor allem zur Selbstdarstellung nutzen. Weniger als die Hälfte der Befragten nutzt das Internet zum Verkauf; weniger als ein Fünftel nutzt den eigenen Webauftritt für ein Angebot von Dienstleistungen. Diese Potenziale zu nutzen kann aktiv zur Umsatzsteigerung der KMU beitragen und deren Kundenbindung dauerhaft erhöhen.

E-Government

Nur 1 % der Befragten nutzen regelmäßig E-Government-Angebote. Bereits 18 % der Befragten kennen aber schon USE24, das KMU-Portal der Stadt Essen. Es gibt ein reges Interesse daran, durch den elektronischen Kontakt zur Stadtverwaltung, Zeit und Arbeit zu sparen und dadurch die Verwaltungsprozesse leichter abzuwickeln. Auch der Bedarf nach online verfügbaren Formularen ist bei den KMU recht hoch.
Die befragten KMU haben die Vorteile des E-Government bereits erkannt. Mit Verbreiterung des Angebots von USE24 werden diese Potenziale von den KMU automatisch genutzt.

Communities[4]

Die größte Unsicherheit beim Einsatz von IT ist die Gefahr durch Schädlinge (Viren etc.) und Angriffe auf die Systeme. Für fast ein Drittel der Befragten ist der Nutzen ihrer IT-Systeme schwer sichtbar / messbar. Die KMU halten neutrale, persönliche Beratung von IT-Experten für wichtig.
Um dieses nötige Wissen zu liefern bzw. um gerade im IT-Sektor für die gewünschte Sicherheit in Bezug auf Gefahren aber auch in Bezug auf neutrale Beratung zu sorgen, eignet sich eine webbasierte Online – Community. In der Befragung halten die KMU diese Communities zwar für weniger wichtig, aber wenn die Inhalte der Websites stimmen, ist diese Methode geeignet, um genau die Anforderungen der KMU zu erfüllen. Diese Community kann dann durch geeignete Veranstaltungen noch attraktiver für die KMU gestaltet werden. Dadurch können auch Wünsche nach „persönlichen Kontakten" besser erfüllt werden. Das angefragte Wissen kann über eine Website gespeichert und dauerhaft verfügbar gemacht werden.

[4] Definition siehe S. 6

Vergleich mit Ergebnissen anderer Studien

Studie der Kölner Unternehmensberatung TA Telearbeit GmbH[5]

Betrachtet man eine Studie der Kölner Unternehmensberatung TA Telearbeit GmbH unter 80 Betrieben im Großraum Dortmund aus dem Jahr 2001, dann lässt sich feststellen, dass in den letzten Jahren ein positiver Trend in Bezug auf den Einsatz neuer IT-Technologien bzw. E-Business zu verzeichnen ist.

Damals gaben fast zwei Drittel der Befragten an, dass sie fehlende Kenntnisse über technische Lösungen als größtes Problem bei der Einführung von E-Business sehen.
Im Gegensatz dazu ist bei der aktuellen Umfrage unter Essener KMU das fehlende Wissen über mögliche Einsatzgebiete / Technologien[6] nur ein geringes Hindernis.
Als größtes Problem werden damals wie heute Sicherheitslücken bzw. Unsicherheiten bei der Einführung und der Nutzung neuer IT-Technologien genannt. Betrachtet man die mit dem IT-Einsatz verbundenen Kosten[7], so waren diese schon in der älteren Dortmunder Umfrage für die KMU ein geringeres Problem. Das hat sich auch bei den Essener KMU bestätigt (Abb. 1).

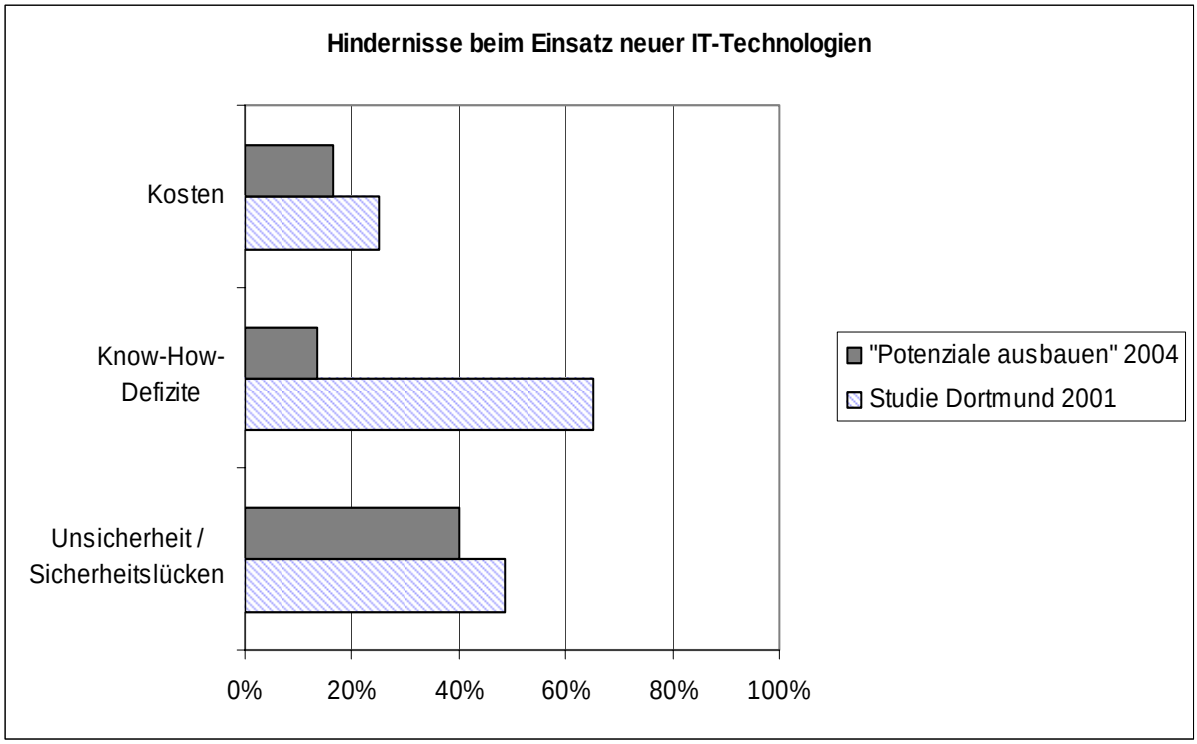


Abbildung 1

Die Bereitschaft der KMU in neue IT-Technologien zu investieren ist also grundsätzlich vorhanden. Gründe dafür könnten u.a. sein, dass die Unternehmen die Vorteile von E-Business erkennen und auch nutzen wollen.

[5] http://www.golem.de/0102/12082.html
[6] Durchschnitt aus den Werten zur Frage 5.1 (Fehlendes Wissen über mögliche Einsatzgebiete / Technologien) der Befragung „Potenziale ausbauen"
[7] Durchschnitt aus den Werten zur Frage 5.1 (Zu hohe Kosten / Folgekosten) der Befragung „Potenziale ausbauen"

E-Commerce Studie 2002 der Fachhochschule beider Basel (FHBB)[8]

Auch die E-Commerce Studie „E-Business in KMU – Einsatz, Potenziale und Strategien" aus dem Jahr 2002 kam in einigen Punkten zu ähnlichen Ergebnissen wie die Essener Umfrage „Potenziale ausbauen". Die Befragung von KMU mit bis zu 250 Mitarbeitern wurde in der Schweiz (Basel-Stadt und Baselland) durchgeführt.

Genau wie in der aktuellen Essener Umfrage, lag der Hauptgrund des Einsatzes vom Internet bei den Befragten in der E-Mail Kommunikation. Dabei nutzt ein Großteil von ihnen das Internet auch für eine Präsentation des Unternehmens im „World Wide Web" (Abb. 2).

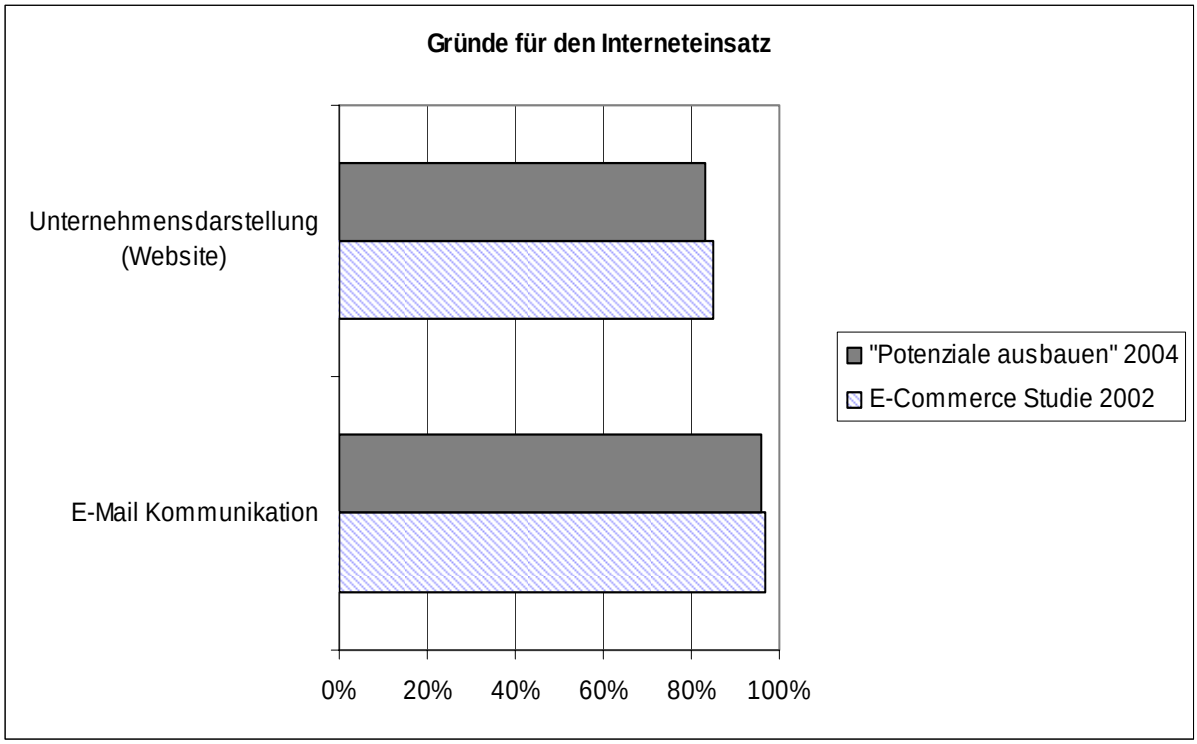


Abbildung 2

[8] http://e-business.fhbb.ch/eb/publications.nsf/id/22

Vergleicht man einen weiteren Zweck der Internetnutzung, nämlich für Online-Marketing und Werbung, lassen sich deutliche Unterschiede feststellen. In der E-Commerce Studie aus dem Jahr 2002 lag der Wert bei 31 %. In der aktuellen Befragung bei den KMU in Essen wurde dieser Zweck schon doppelt so oft genannt (Abb. 3).

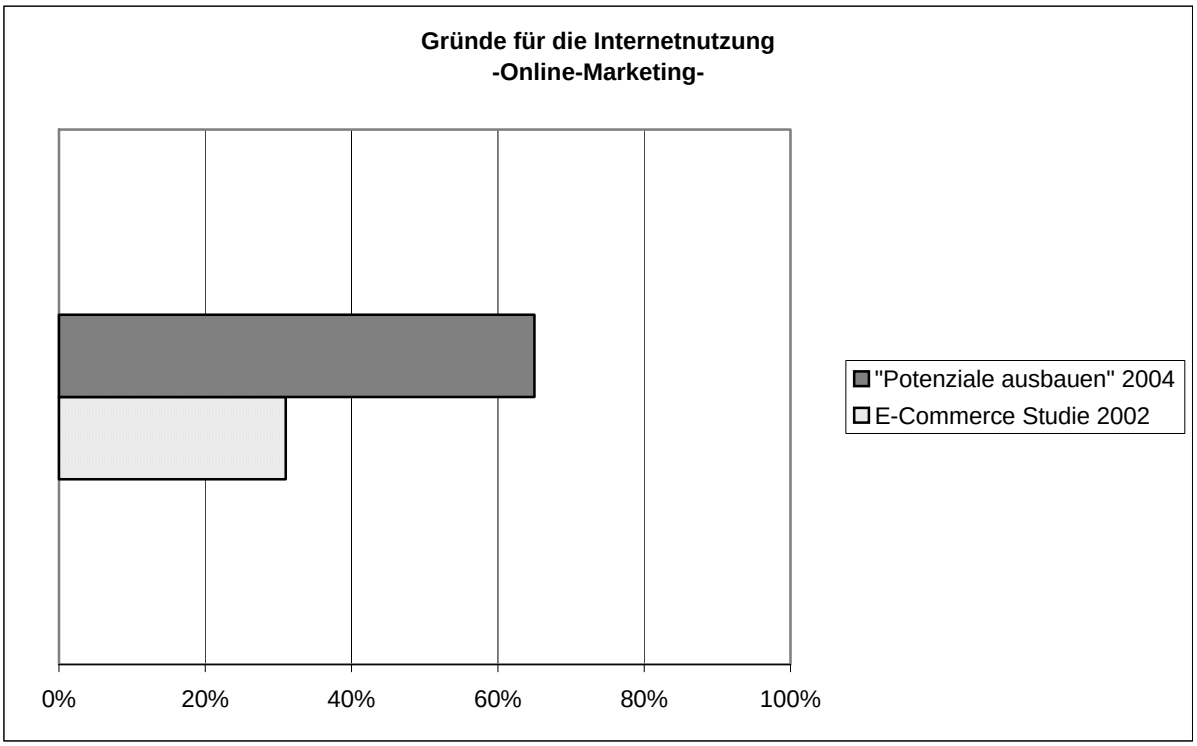


Abbildung 3

Legt man die Daten der E-Commerce Studie zugrunde, setzen die meisten KMU Windows NT und Windows 2000 als Betriebssystem für ihren Webserver ein. Der Trend, Windows-basierte Betriebssysteme einzusetzen, hat sich fortgesetzt, was sich auch bei der Essener Umfrage unter KMU im Jahr 2004 bestätigt.

Für 40 % der KMU in Basel stellt die Komplexität der informationstechnischen Lösungen mit den daraus resultierenden Kosten- und Sicherheitsrisiken ein Problem dar.
Bei den Essener KMU bleibt das Sicherheitsrisiko (40 %) auch im Jahr 2004 das größte Hindernis beim Einsatz neuer IT-Technologien.

Betrachtet man die Angaben zu der mangelnden Kompetenz der Mitarbeiter sowie den damit verbundenen Schulungsaufwand, lässt sich in Essen, verglichen mit den Schweizer Umfrageergebnissen aus dem Jahr 2002, eine positive Entwicklung feststellen (Abb. 4).

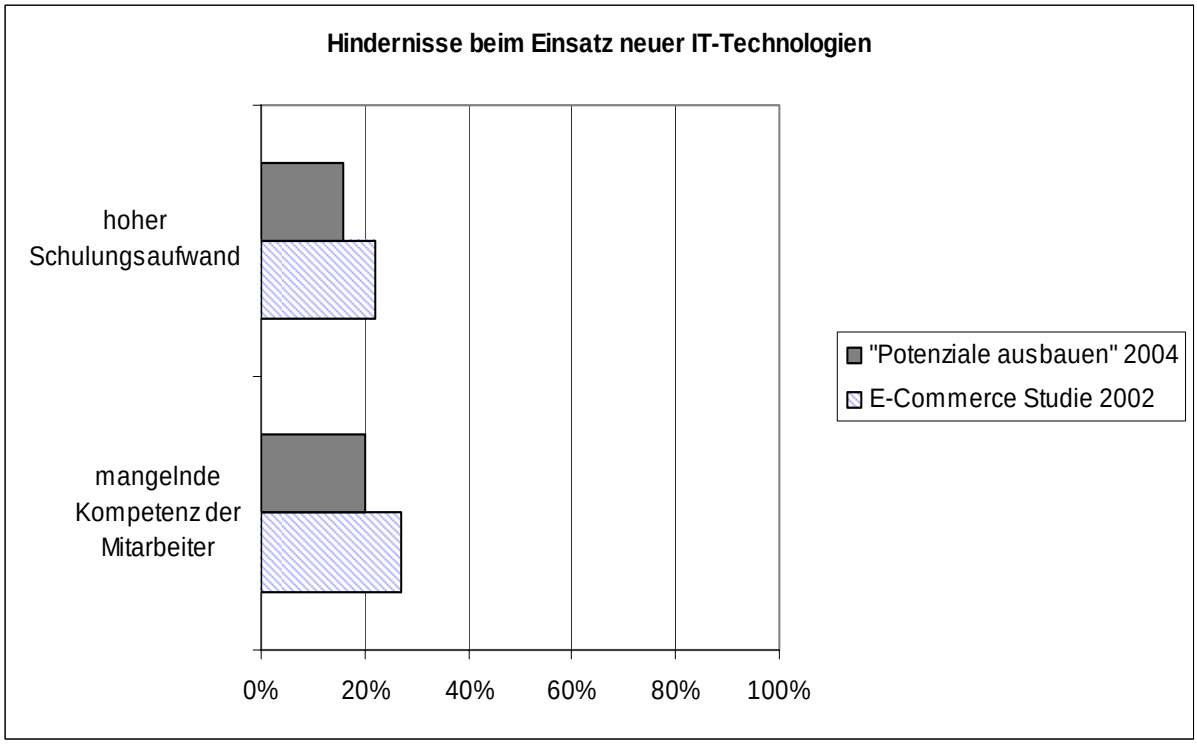


Abbildung 4

Auch bei den Gründen für einen Interneteinsatz bzw. Vorteile des Interneteinsatzes herrscht Einigkeit. Dazu zählen vor allem: die Erreichung von Wettbewerbsvorteilen, die Vermeidung von Wettebewerbsnachteilen und das Internet als Imageunterstützung / Eigenwerbung.

Studie von der IBM Deutschland und dem Magazin „impulse"[9]

Seit 1999 wird jährlich die Studie„E-Business im bundesdeutschen Mittelstand" von der IBM Deutschland und dem Magazin „impulse" in Auftrag gegeben.
Einige der neuesten Ergebnisse aus dem Jahr 2004 sind durchaus vergleichbar mit den Umfrageergebnissen bei KMU in Essen.

Vollkommene Übereinstimmung gibt es bei den Online-Anschlüssen der Unternehmen.
Der deutsche Mittelstand ist im Jahre 2004 nahezu komplett „online". Dies trifft mit 99 % auch auf die Essener KMU zu.

Vergleichbar sind auch die Ergebnisse der Unternehmen, die das Internet zumindest für den eigenen Web-Auftritt nutzen. Der IBM Studie zufolge haben 85 % des bundesdeutschen Mittelstandes eine eigene Homepage. Der Großteil der Befragten (45 %) nutzt diesen hauptsächlich zur Präsentation der eigenen Firma.
Bei den befragten KMU in Essen verfügen 89 % über einen eigenen Web-Auftritt. Diesen nutzen 43 % zum Verkauf von Dienstleistungen und/oder Produkten und fast alle zur Selbstdarstellung (83 %).

[9] http://www.impulse.de/downloads/E-Business_2004.pdf

Allgemein lässt sich in beiden Studien feststellen, dass der Postverkehr via E-Mail in fast jedem Unternehmen zum Standardrepertoire gehört.
In der IBM Studie nutzen die Firmen das Internet darüber hinaus vor allem zur elektronischen Beschaffung, dem Internet-Vertrieb an Partner sowie Endverbraucher, und widmen sich vermehrt der Kundenpflege (Customer-Relationship-Management).

In der Essener Befragung nutzen die KMU Software insbesondere zur Unterstützung bzw. Abwicklung von Unternehmensabläufen (Büro und allgemeine Verwaltung, Rechnungswesen, Controlling, Auftragsabwicklung, Zahlungsverkehr etc.). Dennoch nimmt auch hier die Kundenpflege einen genauso hohen Stellenwert ein wie beim gesamtdeutschen Mittelstand. Positiv anzumerken ist weiterhin, dass die befragten Essener KMU doppelt so häufig Software zum elektronischen Logistikmanagement nutzen. Weiterhin wird in dem Vergleich deutlich, dass E-Government-Leistungen vom bundesdeutschen Mittelstand stärker genutzt werden als bei den Befragten in Essen. In diesem Bereich liegt Potenzial, das weiter ausgebaut werden kann (Abb. 5).

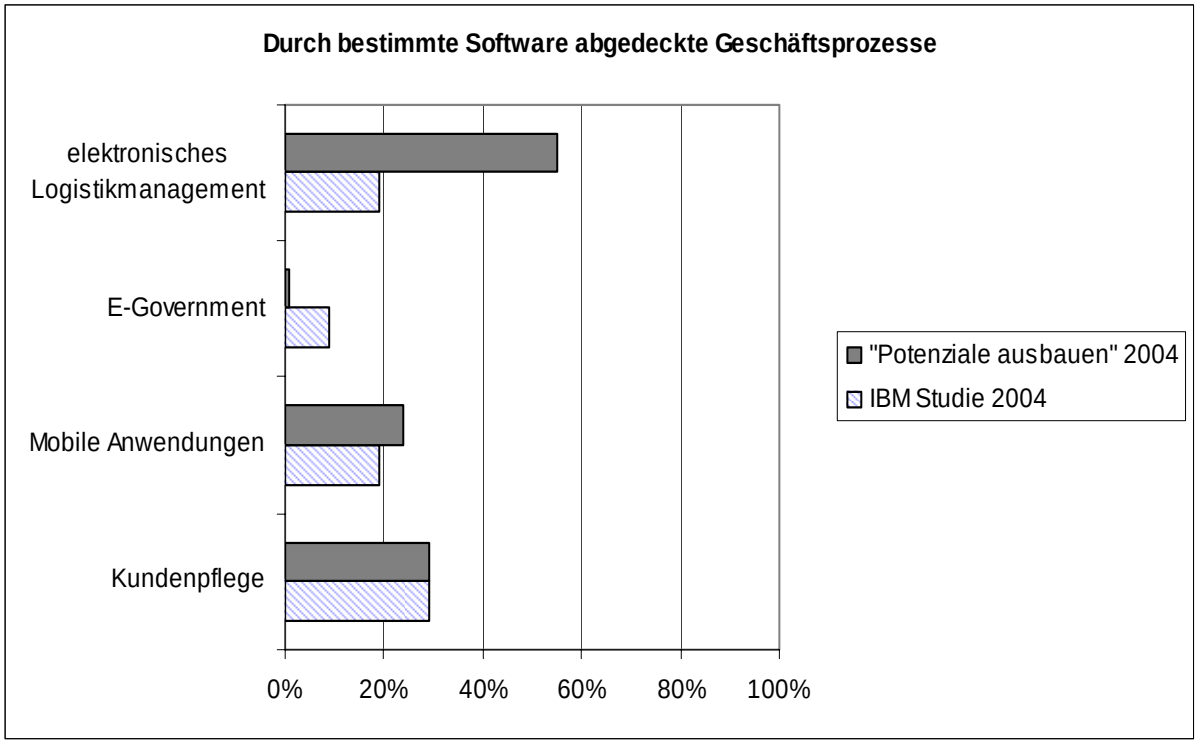


Abbildung 5

Die Umfrage bei den Essener KMU zeigt, dass die Unsicherheit durch Angriffe, Viren etc. das größte Hindernis bei dem Einsatz neuer IT-Technologien darstellt. In der gesamtdeutschen Betrachtung werden solche Unsicherheiten weitaus geringer eingeschätzt.
Nahezu gleiche Ergebnisse liegen bei dem Hindernis „Erfolg ist nicht messbar“ vor.
Deutliche Unterschiede ergeben sich bei Hemmnissen wie z.B. mangelnde Kundenakzeptanz oder fehlendes Wissen. Vergleicht man den Ablehnungsgrund der zu hohen Kosten, fällt auf, dass sie in der IBM Studie mit 49 % an der Spitze der größten Hemmnisse bei den befragten Unternehmen stehen. In der Essener Befragung wurde zwar nach Kosten und Folgekosten unterschieden, dennoch lagen die dort ermittelten Werte mit 15 % bzw. 18 %[10] deutlich darunter (Abb. 6).

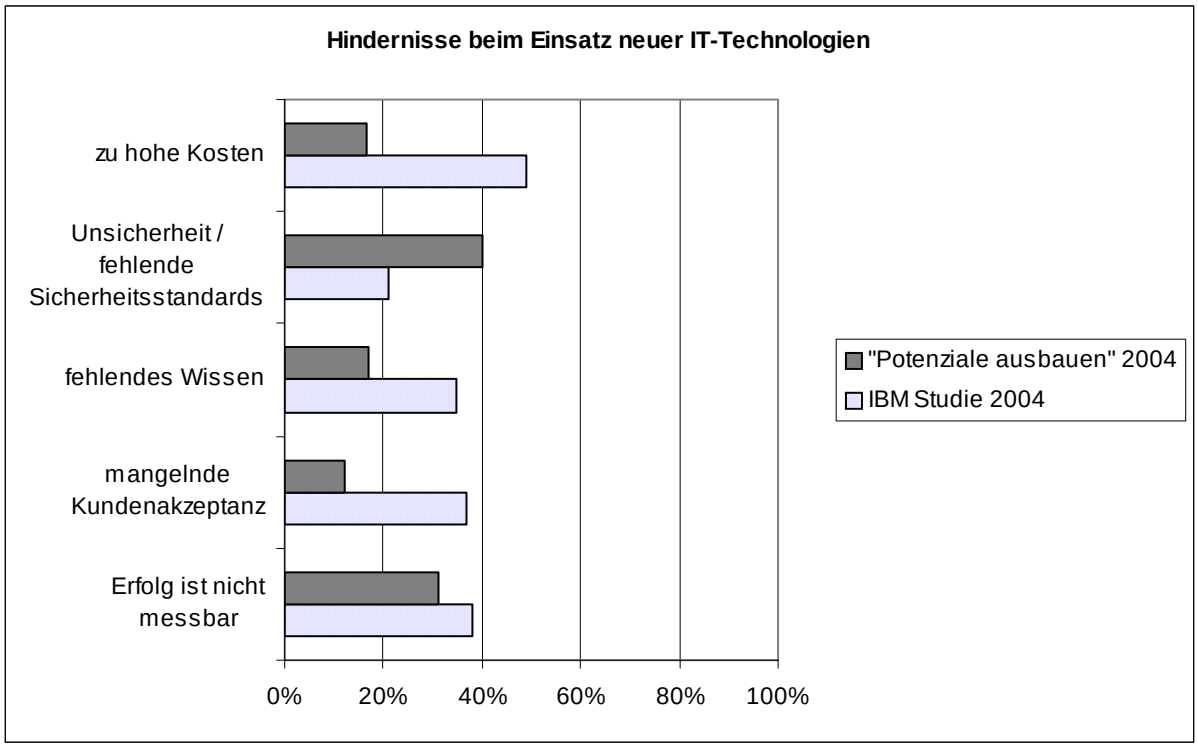


Abbildung 6

[10] In der Grafik wurde der Durchschnitt aus den Werten zur Frage 5.1(zu hohe Kosten / Folgekosten) der Befragung „Potenziale ausbauen“ verwendet

Abweichungen gibt es bei den Gründen für den verstärkten Einsatz von IT-Technologien und des Internets bzw. der Entscheidung überhaupt E-Business im Unternehmen einzuführen. Vor allem der Wettbewerbsdruck wird beim deutschen Mittelstand fast doppelt so oft genannt wie bei den Essener KMU. Neue Chancen im Wettbewerb zu nutzen ist demnach immer noch einer der wichtigsten Gründe für den Einstieg ins elektronische Geschäft. Ein weiterer wichtiger Grund sind die Kosten. Um diese zu reduzieren, engagiert sich im bundesdeutschen Mittelstand mehr als jedes zweite Unternehmen im digitalen Business. Bei den Essener KMU ist es weit über ein Drittel des Befragten[11].
Geringe Unterschiede ergaben sich bei den erhöhten Kundenanforderungen (Abb. 7).

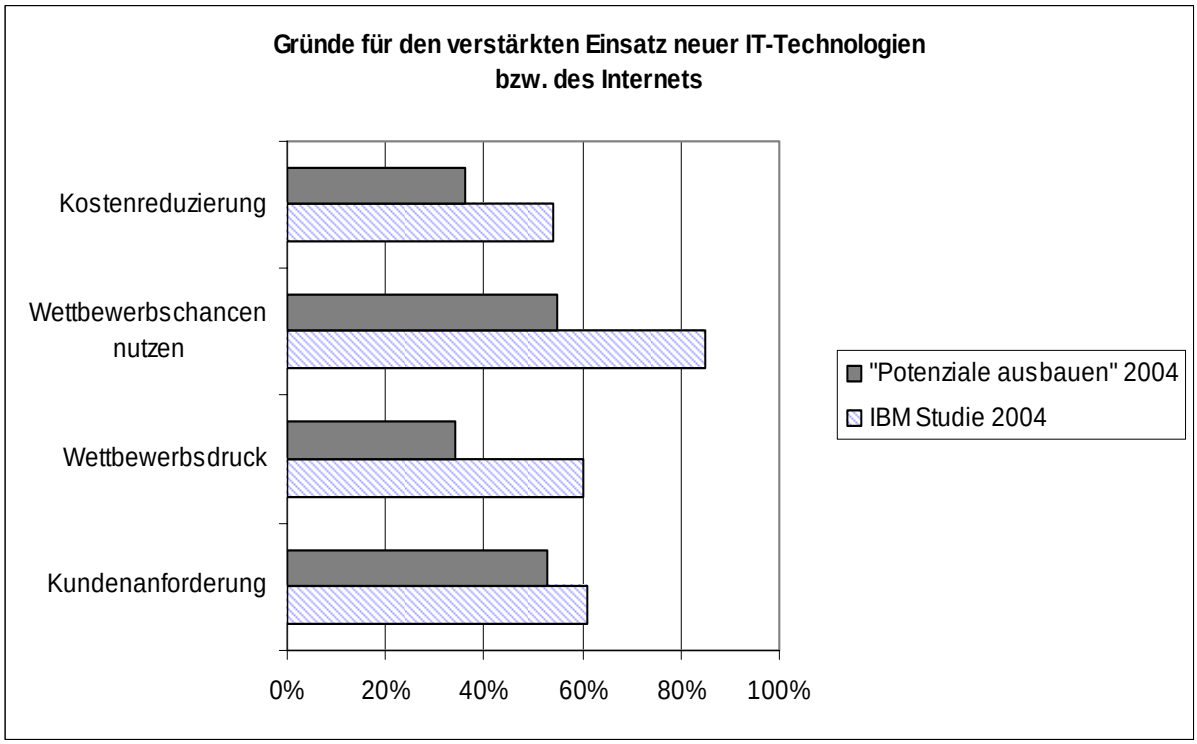


Abbildung 7

[11] Durchschnitt aus den Werten zur Frage 4.3 (Kostenreduktion beim Einkauf und Kostenreduktion durch elektronische Auftragsabwicklung) der Befragung „Potenziale ausbauen"

Beide Studien kommen hinsichtlich des Zwecks der Internetnutzung zum gleichen Ergebnis. Nahezu alle befragten Unternehmen nutzen das Internet zur Kommunikation via E-Mail und ein Großteil zur Unternehmensdarstellung. Bei über der Hälfte der befragten Mittelständler werden Serviceleistungen über das Internet angeboten. Schließlich nutzen 65 % der Essener KMU das Internet zu Marketingzwecken. Der Wert beim bundesdeutschen Mittelstand beläuft sich auf 45 % (Abb. 8).

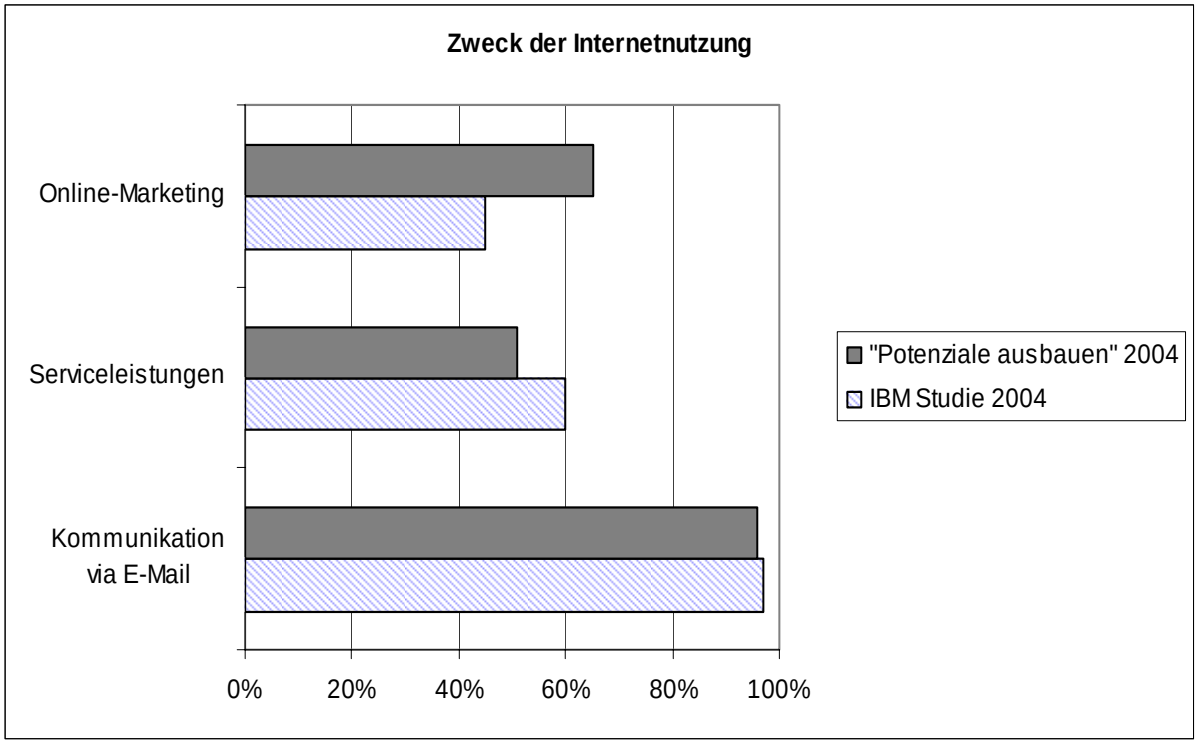


Abbildung 8

Wir möchten uns für die gute Zusammenarbeit mit dem Regionalsekretariat und dem Büro des Oberbürgermeisters der Stadt Essen bedanken. Ohne diese Unterstützung wäre es nicht möglich gewesen diese Befragung durchzuführen und zu den Ergebnissen zu kommen.

Peter Helbig

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

für:
Stadt Essen
Regionalsekretariat
ulrike.joschko@stadtentwicklung.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

NRW.