



Assessorat für Industrie
Assessorato all'Industria



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING



„Chancen und Möglichkeiten des IT Sektors in Südtirol“

- AUFTRAGGEBER:** **Interreg III B - Alpinetwork**
Abteilung 34.1
Amt für Innovation, Forschung und Entwicklung
CAN Südtirol
Cluster IT & Software Engineering
- AUFTRAGNEHMER:** dns-solutions, Bruneck
- ZEITRAUM:** November 2004
- FALLZAHL:** 275 Interviews
- METHODE:** vollständig standardisierte persönliche/telefonische Befragung

1. INHALTSVERZEICHNIS

1. INHALTSVERZEICHNIS	2
2. DIE SPONTANEN GEDANKEN ZUR TECHNISCHEN AUSSTATTUNG	4
3. DIE TECHNISCHE AUSSTATTUNG IM UNTERNEHMEN	5
4. DIE INTERNET-NUTZUNG.....	8
5. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DER TECHNISCHEN AUSSTATTUNG	9
6. INTRANET / EXTRANET IM UNTERNEHMEN	10
7. DIE JÄHRLICHEN DURCHSCHNITTS-INVESTITIONEN.....	12
8. DIE EIGENE HOMEPAGE	14
9. DIE NUTZUNG DER HOMEPAGE	17
10. E-MARKETING-KAMPAGNEN IM UNTERNEHMEN	19
11. DIE AKTUALISIERUNG DES INHALTES DER HOMEPAGE.....	21
12. DIE VERWENDUNG EINES CMS-SYSTEMS.....	22
13. DIE ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNG DES INTERNETS	24
14. DIE SPONTANEN GEDANKEN ZU EXTERNEN EDV-UNTERNEHMEN.....	25
15. DIE BETREUUNG DER EDV-AUSSTATTUNG.....	26
16. DIE STÖRFÄLLE	28
17. DIE UNTERNEHMEN ZUR ABDECKUNG DER IT-ANFORDERUNGEN	30
18. DIE EDV – UNTERNEHMEN IM DETAIL.....	32
19. DIE AUSWAHL DES EDV-UNTERNEHMENS	33
20. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SOFTWARE – UNTERNEHMEN	35
21. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN HARDWARE – LIEFERANTEN.....	36
22. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INTERNET – ANBIETERN.....	37
23. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN EDV-UNTERNEHMEN – ÜBERSICHT.....	38
24. DER BEVORZUGTE SUPPORT	39
25. OUTSOURCING IM IT-SEKTOR	41
26. HONORARE FÜR ANGEBOTE	43
27. ERWARTUNGEN AN EIN EXTERNES EDV – UNTERNEHMEN	45
28. DAS DATENSICHERUNGSSYSTEM IM UNTERNEHMEN.....	46
29. DIE SICHERHEITSSOFTWARE IM UNTERNEHMEN.....	48

30. DIE WICHTIGKEIT DER SICHERHEIT	50
31. EINSATZBEREICHE VON SOFTWARELÖSUNGEN.....	52
32. ZUKÜNFTIGE EINSATZBEREICHE VON SOFTWARELÖSUNGEN	53
33. DIE VERWENDUNG VON „OPEN SOURCE“ – SOFTWARE	54
34. DIE SOFTWARE – ENTWICKLUNG	56
35. ZUTREFFENDE PUNKTE BEI DER SOFTWARE – ENTWICKLUNG	59
36. DER BEGRIFF „TELEWORK“	60
37. ERFAHRUNGEN MIT TELEWORK	61
38. DIE MITTELS TELEWORK AUSGEFÜHRTEN TÄTIGKEITEN	63
39. DIE DURCH DIE EINFÜHRUNG ANFALLENDEN KOSTEN.....	64
40. DER NUTZEN VON TELEWORK	65
41. DIE BESCHÄFTIGTEN MITARBEITER IM TELEWORK.....	66
42. DIE ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNG VON TELEWORK	67
43. DER BEGRIFF „IT – SCHULUNG“	68
44. DER BESUCH VON IT – SCHULUNGEN	69
45. WÜNSCHE UND ANREGUNGEN AN IT – SCHULUNGEN	71
46. DIE BENOTUNG DER GESAMTEN IT-BRANCHE.....	72
47. DIE MITBEWERBER IN DER BRANCHE	74
48. DIE EIGENE UNTERNEHMENSZUKUNFT	76
49. DIE STRUKTURDATEN.....	78

2. DIE SPONTANEN GEDANKEN ZUR TECHNISCHEN AUSSTATTUNG

- ▶ **17,1 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden werden zur technischen Ausstattung folgende Gedanken spontan genannt:
 - **Positive Assoziationen (53,2 %)**
 - **bin zufrieden** / recht gute und moderne Ausstattung
 - unbedingt **nötig**

 - **Neutrale Gedanken (33,6 %)**
 - **Programme** (Word, Excel, ...)
 - **Computer** / elektronische Geräte

 - **Negative spontane Gedanken (13,2 %)**
 - Computer / Programme **nicht auf dem neuesten Stand**
 - **Probleme** / Schwierigkeiten

Bemerkungen:

Der Großteil der spontanen Gedanken an die IT Ausstattung ist positiver Natur. Rund ein Drittel haben neutrale Assoziationen und denken an Computerprogramme und Geräte. Nur 13,2 % denken an Probleme, Schwierigkeiten und daran, dass ihre Ausstattung nicht auf dem neuesten Stand ist.

3. DIE TECHNISCHE AUSSTATTUNG IM UNTERNEHMEN

	IN ANWENDUNG %	ANZAHL ⊖	ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNG %		
			STEIGEN	GLEICH BLEIBEN	SINKEN
PC-Arbeitsplatz	98,9	10,5 (Werte bis 250)	55,8	44,2	-
Netzwerk	81,1	1,1 (Werte bis 5)	32,0	68,0	-
Server	79,3	1,4 (Werte bis 10)	36,4	60,6	3,0
Drucker	97,1	5,1 (Werte bis 80)	52,0	45,3	2,7
Scanner	73,8	1,5 (Werte bis 5)	41,7	58,3	-

Bemerkungen:

Rund 99 % der befragten Unternehmen haben mindestens einen PC-Arbeitsplatz.

Durchschnittlich geben die befragten Unternehmen 10,5 PC-Arbeitsplätze an, wobei als maximaler Wert 250 genannt wird. Sehr motivierend für die IT Branche ist, dass rund 56 % angeben, dass die Anzahl der PC-Arbeitsplätze in Zukunft steigen wird, während 44 % der Meinung sind, dass sie in näherer Zukunft nicht mehr wachsen werden.

81 % der Unternehmen haben ein Netzwerk und 79 % einen Server. Für 36 % wird die Anzahl an Server in Zukunft steigen, 61 % geben an dass die Anzahl der Server gleich bleiben wird und 3 % möchten die Anzahl der Server minimieren.

97 % der Unternehmen sind mit Drucker ausgestattet. Durchschnittlich verfügen die Unternehmen über 5,1 Drucker in den Betrieben (max. Nennung 80 Drucker). Über die Hälfte der Befragten wird in Zukunft noch Drucker kaufen oder aufrüsten.

74 % haben auch einen Scanner. In 42 % der befragten Unternehmen wird die Anzahl der Scanner steigen.

Auf welchem Betriebssystem läuft ihr Server:

- ▶ **58,2 %** benutzen eine **Serversoftware**
- ▶ Genannt werden

Microsoft Produkte (86 %)

- Windows 2000
- Windows XP
- small business server 2003
- NT 4

Andere Software (14 %)

- Linux
- Einzelnennungen

Bemerkungen:

Südtirol ist extrem Microsoft lastig. Bei 86 % der Unternehmen läuft der Server auf Microsoft Produkten.

Andere Softwarelösungen sind vor allem Linux sowie weitere Einzelnennungen.

(SA) SPEZIALAUSWERTUNG

DIE TECHNISCHE AUSSTATTUNG

	PC-ARBEITSPLÄTZE		NETZWERK		SERVER		DRUCKER		SCANNER	
	%	Ø	%	Ø	%	Ø	%	Ø	%	Ø
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	100,0	11,5	73,6	1,1	70,9	1,4	97,3	5,7	73,6	1,5
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	97,3	12,2	91,8	1,1	86,3	1,5	97,3	5,5	72,6	1,5
BRANCHE HANDEL	98,9	7,8	81,5	1,1	83,7	1,4	96,7	4,3	75,0	1,3
BIS 5 PC-PLÄTZE	100,0	2,9	70,1	1,0	69,4	1,0	96,8	2,3	61,1	1,1
6-15 PC-PLÄTZE	100,0	9,5	98,6	1,0	94,6	1,2	100,0	5,0	89,2	1,4
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	42,1	97,5	1,3	97,5	3,0	100,0	16,2	100,0	2,4
UMSATZ UNTER 100.000 €	83,3	4,1	50,0	1,1	55,6	1,0	83,3	2,1	61,1	1,2
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	100,0	3,5	57,9	1,0	54,4	1,1	93,0	2,4	61,4	1,3
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	100,0	5,6	89,1	1,0	81,8	1,1	100,0	3,5	70,9	1,2
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	100,0	9,0	96,9	1,0	95,3	1,3	100,0	5,1	79,7	1,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	100,0	35,6	97,5	1,3	95,0	2,6	100,0	13,8	90,0	2,1

Angabe in %

Bemerkungen:

Alle Unternehmen aus Industrie und Handwerk sind mit mind. einem PC-Arbeitsplatz ausgestattet. Die höchste Durchschnittsanzahl an PC-Arbeitsplätzen wird in der Dienstleistungsbranche erreicht (12,2 PC). Mit steigendem Umsatz nimmt auch der Ausstattungsgrad der Unternehmen zu. Dies spiegelt sich in allen Ausstattungen wieder.

4. DIE INTERNET-NUTZUNG

- ▶ Die Unternehmen haben folgende **Internetanschlüsse**:
 - **Breitband ADSL: 47,6 %**
 - **Analog / ISDN: 42,7 %**
 - Breitband HDSL: 8,9 %
 - kein Internetanschluss: 0,7 %

- ▶ Das Internet wird **geschäftlich genutzt**:
 - **permanent: 42,6 %**
 - **oftmals täglich: 38,8 %**
 - 1 x täglich: 9,5 %
 - einmal wöchentlich: 8,4 %
 - nie: 0,8 %

Bemerkungen:

57 % der befragten Unternehmen haben einen ADSL oder HDSL Internetanschluss. Damit sind die Mehrzahl der Betriebe andauernd im Netz, wobei jedoch nur 43 % das Internet permanent geschäftlich nutzen.

Relativ hoch erscheint uns der Prozentsatz der „einmal-wöchentlich-Internetnutzer“ (8 %).

5. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DER TECHNISCHEN AUSSTATTUNG

	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	GESAMTWERT S. ZUF. + ZUF.	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
HARDWARE	25,9	67,0	93,0	6,3	0,7
SOFTWARE	21,9	67,4	89,3	9,6	1,1
INTERNET	22,1	56,6	78,7	16,3	5,0
BETREUUNG	29,4	56,7	86,1	10,3	3,6

Angabe in %

Bemerkungen:

Bei den Zufriedenheitsmessungen schneidet am besten die Hardware ab. Es folgt der Zufriedenheitswert der Software, dann die IT Betreuung und am Schluss (abgeschlagen das Internet).

6. INTRANET / EXTRANET IM UNTERNEHMEN

- ▶ **46,2 % benutzen** im Unternehmen **Intranet**
- ▶ **51,3 %** benutzen im Unternehmen **kein** Intranet
- ▶ **2,5 %** machen **keine Angabe**

- ▶ **10,9 % benutzen** im Unternehmen **Extranet**
- ▶ **74,5 %** benutzen im Unternehmen **kein** Extranet
- ▶ **14,5 %** machen **keine Angabe**

Bemerkungen:

Bei 46 % der befragten Unternehmen kommt ein Intranet zum Einsatz. Ein kleiner Prozentsatz der Befragten gibt an, es in Zukunft einführen zu wollen (4 %).

Das Extranet wird bereits von 11 % der Unternehmen eingesetzt. Hier nennen sogar knapp 5 % dass es in nächster Zukunft im Betrieb eingeführt werden wird.

SA: INTRANET / EXTRANET

	BENUTZUNG INTRANET	BENUTZUNG EXTRANET
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	40,9	10,9
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	58,9	17,8
BRANCHE HANDEL	42,4	5,4
BIS 5 PC-PLÄTZE	31,2	5,1
6-15 PC-PLÄTZE	59,5	5,4
AB 16 PC-PLÄTZE	85,0	45,0
UMSATZ UNTER 100.000 €	33,3	5,6
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	40,4	8,8
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	52,7	3,6
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	50,0	7,8
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	67,5	35,0

Angabe in %

Bemerkungen:

Das Intranet findet vor allem in der Dienstleistungsbranche Anwendung. Je mehr PC-Arbeitsplätze vorhanden sind, desto eher wird ein Intranet eingesetzt. Auch mit steigendem Umsatz findet das Intranet eine höhere Anwendung.

Beim Extranet ist die Aufteilung noch klarer. Ein klarer Anwendungsschwerpunkt liegt in der Dienstleistungsbranche. Außerdem wird das Extranet für Betriebe ab 16 PC-Arbeitsplätzen und einem hohen Umsatz interessant.

7. DIE JÄHRLICHEN DURCHSCHNITTS- INVESTITIONEN

- Die **jährlichen Durchschnittsinvestitionen / Ausgaben** für die Bereiche sind:
- **Hardware:** € 6.693,- (Werte von € 50,- bis € 100.000,-)
 - **Software:** € 5.711,- (Werte von € 50,- bis € 100.000,-)
 - **Internetauftritt:** € 2.540,- (Werte von € 100,- bis € 15.000,-)
 - **Betreuung IT:** € 4.891,- (Werte von € 50,- bis € 70.000,-)

SA: JÄHRLICHE DURCHSCHNITTSINVESTITIONEN AUFGETEILT IN AUSGABENBREITEN

AUSGABEN	Bis 1.000 €	VON 1.001 € BIS 10.000 €	ÜBER 10.000 €
HARDWARE	30,6 % (705 €)	53,0 % (4.309 €)	16,4 % (25.700 €)
SOFTWARE	42,4 % (638 €)	45,3 % (4.740 €)	12,3 % (26.667 €)
INTERNET	57,3 % (564 €)	39,1 % (4.344 €)	3,6 % (14.250 €)
BETREUUNG IT	50,0 % (620 €)	42,2 % (5.216 €)	7,8 % (30.375 €)

Bemerkungen:

Am meisten geben die Unternehmen im Durchschnitt für die Hardware aus. Es folgt der Bereich Software, die IT Betreuung und das Internet.

Für Hard- und Software befinden sich die meisten Unternehmen in der Ausgabenbreite zwischen 1.001 € und 10.000 €. Beim Internet hingegen gibt der Durchschnitt der Betriebe weit unter 1.000 € jährlich aus. Auch für die IT-Betreuung geben rund die Hälfte der interviewten Unternehmen weniger als 1.000 € im Jahr aus.

SA: JÄHRLICHE DURCHSCHNITTSINVESTITIONEN GEGENÜBERSTELLUNG ZUFRIEDENHEIT

	MIT DEM BEREICH ...	
	SEHR ZUFRIEDEN BZW. ZUFRIEDEN	EHER UNZUFRIEDEN BZW. UNZUFRIEDEN
HARDWARE	6.907,- <i>(Werte von € 50,- bis € 100.000,-)</i>	1.314,- <i>(Werte von € 500,- bis € 2.000,-)</i>
SOFTWARE	6.141,- <i>(Werte von € 50,- bis € 100.000,-)</i>	2.493,- <i>(Werte von € 50,- bis € 20.000,-)</i>
INTERNETAUFTRITT	2.920,- <i>(Werte von € 100,- bis € 15.000,-)</i>	1.426,- <i>(Werte von € 200,- bis € 6.000,-)</i>
BETREUUNG IT	4.496,- <i>(Werte von € 50,- bis € 60.000,-)</i>	9.640,- <i>(Werte von € 200,- bis € 70.000,-)</i>

Bemerkungen:

Unternehmen welche mit der Hardware sehr zufrieden bzw. zufrieden sind geben im Durchschnitt 6.907 € jährlich dafür aus. Eher unzufriedene und unzufriedene investieren hingegen „nur“ 1.314 €.

Bei der Software ist die Situation ähnlich. Unternehmen mit einem hohen Zufriedenheitsgrad geben auch viel Geld für die Software aus. Eher unzufriedene und unzufriedene Betriebe hingegen weniger als die Hälfte.

Beim Internet ist der Abstand der Ausgaben nicht so groß, jedoch geben auch hier die zufriedenen Unternehmen mehr aus als die unzufriedenen.

Bei der IT Betreuung dreht sich die Situation. Sehr zufriedene und zufriedene Betriebe geben jährlich weniger als die Hälfte für die Betreuung der IT aus als unzufriedene.

8. DIE EIGENE HOMEPAGE

- ▶ **69,3 %** der Unternehmen **haben** eine **eigene Homepage**

- ▶ Die Unternehmen haben die Homepage **seit**:
 - 1998 und davor: 20,0 %
 - 1999: 11,1 %
 - 2000: 21,7 %
 - 2001: 17,2 %
 - 2002: 12,2 %
 - 2003: 5,0 %
 - 2004: 12,8 %

- ▶ Die **Erneuerung** der Homepage erfolgt:
 - mehrmals jährlich: 18,7 %
 - jährlich: 29,7 %
 - alle 2 bis 3 Jahre: 20,3 %
 - seltener als 3 Jahre: 22,9 %
 - bis jetzt noch nie: 8,5 %

Bemerkungen:

69 % der befragten Unternehmen verfügen über eine eigene Homepage. Beinahe ein Drittel hat diese bereits vor dem Jahr 2000 eingerichtet. In den letzten Jahren war die Erstellung neuer Homepages konstant, mit Ausnahme des Jahres 2003, wo nur 5 % der Betriebe eine Homepage gemacht haben.

Fast die Hälfte der Betriebe erneuert die Homepage mindestens jährlich. Zu gleichen Teilen (20 %) wird die Erneuerung alle 2 bis 3 Jahre und seltener als 3 Jahre vorgenommen. 9 % haben die Homepage bisher noch nicht erneuert.

- ▶ **30,7 %** der Unternehmen haben **keine eigene Homepage**
- ▶ **42,9 %** dieser Unternehmen haben eine eigene Homepage **geplant**
- ▶ Der **geplante Zeitpunkt** für die Erstellung der eigenen Homepage ist:
 - 2004: 8,3 %
 - 2005: 69,4 %
 - 2006: 16,7 %
 - 2007: 5,6 %

Bemerkungen:

Von den Unternehmen die noch keine eigene Homepage haben geben 43 % an eine solche bald erstellen zu lassen. Rund 69 % möchten dies im nächsten Jahr bewerkstelligen. Einige Unternehmen planen die Erstellung der Homepage bereits jetzt für das Jahr 2007.

SA: DIE EIGENE HOMEPAGE

	JA	NEIN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	71,8	28,2
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	72,6	27,4
BRANCHE HANDEL	63,7	36,3
BIS 5 PC-PLÄTZE	59,2	40,8
6-15 PC-PLÄTZE	75,7	24,3
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	-
UMSATZ UNTER 100.000 €	47,1	52,9
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	57,9	42,1
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	72,7	27,3
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	76,6	23,4
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	92,5	7,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Der Handel hinkt in Bezug auf die eigene Homepage den anderen Branchen hinterher. Leicht führend ist der Dienstleistungsbereich. Mit steigendem Umsatz und steigenden PC-Arbeitsplätzen nimmt auch der Grad der Ausstattung mit einer eigenen Homepage zu.

9. DIE NUTZUNG DER HOMEPAGE

Grundgesamtheit: Unternehmen mit eigener Homepage (190 Unternehmen)

	%
Präsentation der Firma	91,6
Präsentation von Produkten/Leistungen	71,6
richtet sich an Kunden (B2C)	53,7
Verkauf	29,5
richtet sich an andere Unternehmen (B2B)	21,1
aktive News (Mailings)	20,0

Angabe in % (Mehrfachnennungen möglich)

Bemerkungen:

Hauptsächlich wird die eigene Homepage dafür verwendet, die eigene Firma, sowie Produkte und Leistungen zu präsentieren. Mehr als die Hälfte der Homepages richtet sich an Kunden (B2C). Fast 30 % machen über die Homepage auch Verkauf. Relativ geringe ist der Anteil von aktiven News (Mailings).

SA: DIE NUTZUNG DER HOMEPAGE

	PRÄSENTATION DER FIRMA	PRÄSENTATION VON PRODUKTEN / LEISTUNGEN	RICHTET SICH AN ANDERE UNTERNEHMEN (B2B)	RICHTET SICH AN KUNDEN (B2C)	VERKAUF	AKTIVE NEWS (MAILINGS)
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	68,2	51,8	19,1	37,3	15,5	7,3
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	74,0	57,5	15,1	50,7	26,0	27,4
BRANCHE HANDEL	62,0	48,9	9,8	34,8	22,8	14,1
BIS 5 PC-PLÄTZE	56,7	44,6	9,6	36,9	19,7	10,2
6-15 PC-PLÄTZE	75,7	55,4	17,6	41,9	21,6	18,9
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	82,5	32,5	50,0	25,0	27,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	44,4	22,2	16,7	5,6	16,7	5,6
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	52,6	42,1	7,0	38,6	15,8	12,3
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	69,1	56,4	12,7	41,8	14,5	14,5
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	79,7	57,8	18,8	43,8	23,4	15,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	92,5	82,5	30,0	52,5	35,0	27,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Die Dienstleistungsbranche arbeitet am stärksten mit dem Internet. Nur im B2B Bereich liegt die Branche Industrie und Handwerk vorn. Der Handel versucht über das Netz vor allem auch zu verkaufen.

10. E-MARKETING-KAMPAGNEN IM UNTERNEHMEN

Grundgesamtheit: Unternehmen mit eigener Homepage (190 Unternehmen)

- ▶ In **11,1 %** der Unternehmen **laufen** zur Zeit **E-Marketing-Kampagnen**
- ▶ Folgende Kampagnen werden genannt (Einzelnennungen):
 - Werbemails
 - Kundeninfo
 - Christkindlmarkt
 - Google
- ▶ In **88,9 %** der Unternehmen **laufen** zur Zeit **keine E-Marketing-Kampagnen**

- ▶ **26,1 %** der Unternehmen **planen E-Marketing-Kampagnen**
- ▶ Genannt werden folgende **Zeitpunkte**:
 - 2004: 17,9 %
 - 2005: 71,4 %
 - 2006: 10,7 %

- ▶ **73,9 %** der Unternehmen **planen keine E-Marketing-Kampagnen**

Bemerkungen:

Einige Unternehmen machen auch E-Marketing-Kampagnen, wobei diese Möglichkeit zur Zeit noch nicht sehr stark genutzt wird. Allerdings geben 26 % der Unternehmen an E-Marketing-Kampagnen machen zu wollen. Die meisten bereits im nächsten Jahr.

SA: E-MARKETING-KAMPAGNEN IM UNTERNEHMEN

	LAUFEN ZUR ZEIT	SIND GEPLANT
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	5,5	16,4
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	9,6	27,4
BRANCHE HANDEL	8,7	10,9
BIS 5 PC-PLÄTZE	5,7	15,3
6-15 PC-PLÄTZE	10,8	17,6
AB 16 PC-PLÄTZE	10,0	27,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	-	5,6
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	5,3	19,3
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	12,7	16,4
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	9,4	17,2
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	7,5	17,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Vor allem der Dienstleistungsbereich setzt in Zukunft vermehrt auf E-Marketing. Von der Umsatzstruktur ist E-Marketing bereits ab 100.000 € ein Thema. Es lässt sich keine klare Umsatztendenz zu E-Marketing-Kampagnen ableiten.

11. DIE AKTUALISIERUNG DES INHALTES DER HOMEPAGE

Grundgesamtheit: Unternehmen mit eigener Homepage (190 Unternehmen)

- ▶ Die **Aktualisierung** des Inhaltes des Internetauftrittes erfolgt:
 - täglich: 5,0 %
 - wöchentlich: 13,3 %
 - monatlich: 26,1 %
 - vierteljährlich: 1,7 %
 - halbjährlich: 20,0 %
 - jährlich: 19,4 %
 - alle 3 Jahre: 3,3 %
 - nie: 11,1 %

- ▶ **58,9 %** der Unternehmen führen die **Aktualisierung** des Inhaltes des Internetauftrittes **intern** durch

- ▶ **41,1 %** führen die Aktualisierung **extern** durch

Bemerkungen:

Die Unternehmen mit eigener Homepage nehmen die Aktualisierung des Internetinhaltes zum Großteil firmenintern vor (59 %). Deshalb ist der Aktualisierungsgrad sehr hoch, über 18 % nehmen die Aktualisierung mindestens wöchentlich vor, ein Viertel aktualisiert die Inhalte des Internets monatlich und jedes fünfte Unternehmen halbjährlich.

12. DIE VERWENDUNG EINES CMS-SYSTEMS

Grundgesamtheit: Unternehmen mit eigener Homepage (190 Unternehmen)

- ▶ **23,7 %** der Unternehmen **verwenden** ein **CMS-System**
- ▶ Folgende CMS-Systeme werden genannt (Einzelnennungen):
 - easy2web
 - Web-Edition
 - Front Page
 - Newport
 - CMS Module

- ▶ **76,3 %** der Unternehmen **verwenden kein CMS-System**

Bemerkungen:

Beinahe ein Viertel der Unternehmen mit einer eigenen Homepage verwendet ein CMS-System.

SA: DIE VERWENDUNG EINES CMS – SYSTEMS

	JA	NEIN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	22,1	77,9
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	33,3	66,7
BRANCHE HANDEL	13,5	86,5
BIS 5 PC-PLÄTZE	15,0	85,0
6-15 PC-PLÄTZE	27,1	72,9
AB 16 PC-PLÄTZE	33,3	66,7
UMSATZ UNTER 100.000 €	12,5	87,5
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	24,0	76,0
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	11,8	88,2
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	19,0	81,0
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	41,2	58,8

Angabe in %

Bemerkungen:

Auch bei der Verwendung eines CMS Systems liegt die Dienstleistungsbranche vorne, rund 1/3 verwenden ein solches System.

13. DIE ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNG DES INTERNETS

- ▶ **30,5 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden wird die **zukünftige Entwicklung des Internets** wie folgt gesehen:
 - **steigende Nutzung** / häufiger Gebrauch (46,0 %)
 - **großes Potential** / ist wichtig und wird noch wichtiger (18,3 %)
 - **notwendige Informationsquelle** für Kunden (12,6 %)
 - **kein Bedarf** / keine große Bedeutung (12,0 %)
 - **gleich bleibende** Bedeutung (10,5 %)
 - **mehr Budget** für E-Aktivitäten **notwendig** (1,6 %)

Bemerkungen:

Die Zukunft des Internets wird von den befragten Unternehmen sehr positiv gesehen. Rund 64 % sehen im Internet ein großes Potential und in Zukunft eine steigende Nutzung. Nur 12 % haben für die eigene Unternehmenstätigkeit keinen Bedarf.

14. DIE SPONTANEN GEDANKEN ZU EXTERNEN EDV-UNTERNEHMEN

- ▶ **46,2 %** machen **keine Angabe**
- ▶ Von den Antwortenden werden folgende spontane Gedanken genannt:

Positive Assoziationen:

- **gute Zusammenarbeit / gute Partnerschaft** (25,0 %)
- **schnell, zuverlässig, kompetent** (3,4 %)

Neutrale Gedanken:

- **müssen flexibel sein** (10,1 %)
- **viele Unternehmen** (6,1 %)
- machen **viel selbst** (4,1 %)

Negative Assoziationen:

- **teuer / hohe Kosten** (21,6 %)
- **fehlende Kompetenz / Zuverlässigkeit** (17,6 %)
- **schwierig erreichbar** (7,4 %)

Bemerkungen:

28 % haben bei externen EDV Unternehmen an positive Gedanken. 20 % kommt in den Sinn, dass es viele Unternehmen gibt, die flexibel sein müssen. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen jedoch assoziieren hohe Kosten, fehlende Kompetenz oder dass sie schwierig erreichbar sind.

15. DIE BETREUUNG DER EDV-AUSSTATTUNG

	%	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	GESAMTWERT S.ZUF. + ZUF.	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
INTERNE BETREUUNG	65,5	48,9	49,4	98,3	1,1	0,6
EXTERNE BETREUUNG	72,7	29,0	63,0	92,0	7,0	1,0

Angabe in %

Bemerkungen:

Rund 2/3 der Unternehmen haben auch im Unternehmen einen IT Verantwortlichen bzw. eine IT Abteilung. Mit dieser Betreuung ist man im Unternehmen zu einem großen Teil sehr zufrieden und zufrieden.

73 % der Unternehmen haben auch eine externe IT Betreuung. Auch hier ist der Zufriedenheitsgrad sehr hoch.

SA: DIE BETREUUNG DER EDV – AUSSTATTUNG

	INTERNE BETREUUNG		EXTERNE BETREUUNG	
	JA	GESAMTWERT SEHR ZUFRIEDEN / ZUFRIEDEN	JA	GESAMTWERT SEHR ZUFRIEDEN / ZUFRIEDEN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	66,4	98,6	75,5	92,8
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	58,9	97,7	74,0	92,6
BRANCHE HANDEL	69,6	98,4	68,5	90,5
BIS 5 PC-PLÄTZE	57,3	96,7	69,4	95,4
6-15 PC-PLÄTZE	73,0	100,0	78,4	84,5
AB 16 PC-PLÄTZE	90,0	100,0	80,0	93,8
UMSATZ UNTER 100.000 €	38,9	100,0	61,1	90,9
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	63,2	97,2	64,9	94,6
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	74,5	100,0	70,9	92,3
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	68,8	95,5	75,0	91,7
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	85,0	100,0	77,5	90,3

Angabe in %

Bemerkungen:

Der Handel hat den höchsten Grad an interner Betreuung (70 %). Bei der externen Betreuung ist die Branche Industrie und Handwerk vorn (76 %). Mit steigender Anzahl an PC-Arbeitsplätzen nimmt sowohl die interne als auch die externe Betreuung bei den Unternehmen zu. Dieselbe Situation haben wir auch bei der Umsatzentwicklung.

16. DIE STÖRFÄLLE

	JA	NEIN	WELCHE STÖRFÄLLE
Software	34,6	65,4	<ul style="list-style-type: none"> - Abstürze - Viren - Microsoft Anwendungen
Hardware	28,8	71,2	<ul style="list-style-type: none"> - verschiedene technische Probleme bei Drucker, Monitor, Mouse usw. - Festplatte kaputt - Server-/ Netzwerkausfälle
Internet / Web-Anwendung	22,8	77,2	<ul style="list-style-type: none"> - Überlastung - langsame Verbindung - Viren - zu viele Daten

Angabe in %

Bemerkungen:

Bei den befragten Betrieben gibt es eine Reihe von Störfällen. Vor allem bei der Software treten diese bei vielen Unternehmen auf. Am wenigsten Störfälle gibt es beim Internet.

Bemerkenswert ist diese Tabelle in Bezug auf die Zufriedenheiten (siehe Seite 9).

Daraus kann man interpretieren, dass die Unternehmen eine gewisse Akzeptanz für Störfälle haben, da die Zufriedenheit nicht darunter zu leiden scheint.

SA: DIE STÖRFÄLLE

	STÖRFÄLLE GIBT ES IM BEREICH		
	SOFTWARE	HARDWARE	INTERNET
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	30,3	32,1	18,6
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	39,7	30,0	28,8
BRANCHE HANDEL	36,0	23,9	23,1
BIS 5 PC-PLÄTZE	27,6	18,4	18,4
6-15 PC-PLÄTZE	47,1	31,1	24,2
AB 16 PC-PLÄTZE	40,0	65,0	35,1
UMSATZ UNTER 100.000 €	23,1	14,3	100,0
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	28,3	20,0	19,2
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	40,7	30,9	24,5
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	35,9	28,1	27,9
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	42,5	57,5	28,9

Angabe in %

Bemerkungen:

Diese Tabelle verdeutlicht, je mehr PC-Arbeitsplätze eingesetzt werden, desto eher ist auch die Wahrscheinlichkeit von Störfällen. Vor allem Hardwarefehler oder Probleme liegen ab 16 PC-Arbeitsplätzen sehr hoch.

17. DIE UNTERNEHMEN ZUR ABDECKUNG DER IT-ANFORDERUNGEN

- ▶ Durchschnittlich arbeiten die Unternehmen mit **2,2 Unternehmen** zur Abdeckung der IT-Anforderungen zusammen (*Werte bis 20 Unternehmen werden genannt*)
 - **38,5 %** der Unternehmen arbeiten mit **einem Unternehmen** zusammen

- ▶ Folgende Bereiche werden von **einem Unternehmen** abgedeckt:
 - **Hardware und Software:** 38,2 %
 - **Hardware, Software und Internet:** 24,5 %
 - **Hardware und Internet:** 3,4 %
 - **Software und Internet:** 2,6 %

 - **alle Bereiche** werden von verschiedenen Unternehmen abgedeckt: 31,3 %

Bemerkungen:

Mehr als ein Drittel der befragten Betriebe arbeiten zur Abdeckung der gesamten IT Anforderungen mit nur einem Lieferanten zusammen.

Falls ein Betrieb von einem Unternehmen verschiedene Leistungen bezieht, so sind dies in der Regel Hard- und Software.

SA: ANZAHL DER UNTERNEHMEN ZUR ABDECKUNG DER IT-ANFORDERUNG

	Ø
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	2,3 <i>(Werte 1 bis 20)</i>
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	2,3 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
BRANCHE HANDEL	2,2 <i>(Werte 1 bis 8)</i>
BIS 5 PC-PLÄTZE	1,8 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
6-15 PC-PLÄTZE	2,5 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
AB 16 PC-PLÄTZE	3,4 <i>(Werte 1 bis 20)</i>
UMSATZ UNTER 100.000 €	1,6 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	1,9 <i>(Werte 1 bis 5)</i>
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	2,5 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	2,3 <i>(Werte 1 bis 6)</i>
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	3,1 <i>(Werte 1 bis 20)</i>

Bemerkungen:

Die Anzahl der Unternehmen zur Abdeckung der IT-Anforderungen ist nach Branchen sehr ausgeglichen. Unterteilt nach PC-Arbeitsplätzen ist eine klare Tendenz erkennbar. Auch nach steigenden Umsatzklassen steigt die Anzahl der Unternehmen.

18. DIE EDV – UNTERNEHMEN IM DETAIL

	GEBIET			GRÖÖE			
	LOKAL	NATIONAL	AUSLAND	ONE-MAN- UNTERNEHMEN	BIS ZU 10 MITARBEITER	ÜBER 10 MITARBEITER	WEIÖ NICHT
SOFTWARE – UNTERNEHMEN	80,2	13,2	6,6	8,3	46,4	28,2	17,1
HARDWARE – LIEFERANTEN	81,6	13,1	5,3	8,4	53,1	25,5	13,0
INTERNET – ANBIETER	87,6	7,7	4,6	8,9	46,8	25,8	18,4

Angabe in %

Bemerkungen:

Die interviewten Betriebe arbeiten zum Großteil mit einheimischen IT-Unternehmen zusammen. Nationale Unternehmen spielen vor allem in den Bereichen Software und Hardware (je 13 %) eine Rolle. Ausländische Unternehmen sind eher gering vertreten. Die Betriebsgröße der IT-Unternehmen liegt hauptsächlich im Bereich bis zu 10 Mitarbeitern.

19. DIE AUSWAHL DES EDV-UNTERNEHMENS

	%
persönliche Empfehlung	68,0
Messen	12,4
Internet-Recherche	5,8
per Zufall	5,1
Werbeeinschaltungen (Inserate)	4,7
Telefonbuch (gelbe Seiten)	1,8

Angabe in %

Bemerkungen:

Auch für die IT-Branche zählt vor allem die Mundwerbung, 68 % sind durch eine persönliche Empfehlung zum EDV-Unternehmen gekommen. Als zweitwichtiges Werbemittel scheinen die Messen auf.

SA: DIE AUSWAHL DES EDV – UNTERNEHMENS

	PERSÖNLICHE EMPFEHLUNG	MESSEN	INTERNET	ZUFALL	INSERATE	TELEFONBUCH
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	65,5	12,7	7,3	3,6	4,5	3,6
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	69,9	5,5	6,8	5,5	2,7	-
BRANCHE HANDEL	69,6	17,4	3,3	6,5	6,5	1,1
BIS 5 PC-PLÄTZE	65,6	10,2	4,5	3,8	6,4	0,6
6-15 PC-PLÄTZE	70,3	16,2	2,7	6,8	1,4	4,1
AB 16 PC-PLÄTZE	75,0	15,0	17,5	7,5	5,0	2,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	61,1	11,1	11,1	-	5,6	-
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	61,4	7,0	5,3	3,5	1,8	1,8
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	70,9	16,4	1,8	3,6	9,1	1,8
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	64,1	17,2	6,3	4,7	6,3	3,1
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	72,5	15,0	12,5	10,0	-	2,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Werbetechnisch interessant sind Messen vor allem für die Industrie/das Handwerk, sowie für den Handel. Bei der Dienstleistungsbranche scheint die Wichtigkeit von Messen eher geringer zu sein.

20. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN SOFTWARE – UNTERNEHMEN

	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	GESAMTWERT S.ZUF. + ZUF.	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
BETREUUNG	25,9	61,6	87,5	11,4	1,2
PREIS	9,8	63,0	72,8	24,8	2,4
DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT	21,4	66,7	88,1	11,1	0,8
REAKTIONSZEIT / VERFÜGBARKEIT	26,8	56,4	83,2	14,4	2,4
LOKALE PRÄSENZ / NÄHE	27,8	59,1	86,9	9,1	4,0
ZUVERLÄSSIGKEIT	28,1	64,0	92,1	7,1	0,8
TECHNISCHE KOMPETENZ	30,3	61,8	92,1	7,9	-
FREUNDLICHKEIT	37,8	56,2	94,0	5,2	0,8

Angabe in %

21. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN HARDWARE – LIEFERANTEN

	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	GESAMTWERT S.ZUF. + ZUF.	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
BETREUUNG	24,8	64,5	89,3	9,9	0,8
PREIS	9,9	65,8	75,7	23,5	0,8
DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT	20,0	69,6	89,6	9,2	1,3
REAKTIONSZEIT / VERFÜGBARKEIT	23,9	62,2	86,1	11,3	2,5
LOKALE PRÄSENZ / NÄHE	24,5	67,2	91,7	7,1	1,2
ZUVERLÄSSIGKEIT	27,4	64,3	91,7	7,1	1,2
TECHNISCHE KOMPETENZ	28,3	63,3	91,7	7,9	0,4
FREUNDLICHKEIT	32,2	62,8	95,0	4,6	0,4

Angabe in %

22. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN INTERNET – ANBIETERN

	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	GESAMTWERT S.ZUF. + ZUF.	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
BETREUUNG	27,8	60,8	88,7	9,3	2,1
PREIS	14,6	67,7	82,3	16,7	1,0
DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT	23,6	66,2	89,7	10,3	-
REAKTIONSZEIT / VERFÜGBARKEIT	23,2	61,9	85,1	11,9	3,1
LOKALE PRÄSENZ / NÄHE	26,7	62,6	89,2	9,2	1,5
ZUVERLÄSSIGKEIT	26,9	62,2	89,1	7,8	3,1
TECHNISCHE KOMPETENZ	25,4	67,4	92,7	7,3	-
FREUNDLICHKEIT	35,6	59,3	94,8	4,1	1,0

Angabe in %

23. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN EDV-UNTERNEHMEN – ÜBERSICHT

	GESAMTWERT SEHR ZUFRIEDEN / ZUFRIEDEN		
	SOFTWARE-UNTERNEHMEN	HARDWARE-LIEFERANTEN	INTERNET-ANBIETER
BETREUUNG	87,5	89,3	88,7
PREIS	72,8	75,7	82,3
DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT	88,1	89,6	89,7
REAKTIONSZEIT / VERFÜGBARKEIT	83,2	86,1	85,1
LOKALE PRÄSENZ / NÄHE	86,9	91,7	89,2
ZUVERLÄSSIGKEIT	92,1	91,7	89,1
TECHNISCHE KOMPETENZ	92,1	91,7	92,7
FREUNDLICHKEIT	94,0	95,0	94,8

Angabe in %

Bemerkungen:

Bei der Zufriedenheitsmessung liegen die Lieferanten in allen Punkten sehr eng beisammen. Allein beim Preis erzielen die Internet-Anbieter einen hohen Zufriedenheitsgrad (die durchschnittlichen Ausgaben für das Internet sind im Verhältnis zur Hard- und Software auch bescheiden, siehe Seite 12).

24. DER BEVORZUGTE SUPPORT

	WARTUNGSVERTRAG	RUFVERTRAG	KEINE ANGABE
SOFTWARE	34,5	50,5	14,9
HARDWARE	26,2	57,8	16,0
INTERNET	24,7	42,5	32,7

Angabe in %

Bemerkungen:

Bei der Software bevorzugen rund 1/3 der Unternehmen eine Bindung, bzw. einen Wartungsvertrag (es gibt auch die meisten Störfälle). Bei der Hardware entscheiden sich rund 58 % für einen Rufvertrag. Beim Internet würden ¼ der Befragten auf einen Wartungsvertrag gehen. Relativ viele 1/3 machen in Bezug auf das Internet keine Angabe.

SA: DER BEVORZUGTE SUPPORT

	HARDWARE		SOFTWARE		INTERNET	
	WARTUNGS- VERTRAG	RUFVERTRAG	WARTUNGS- VERTRAG	RUFVERTRAG	WARTUNGS- VERTRAG	RUFVERTRAG
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	23,6	60,0	30,9	53,6	20,0	49,1
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	35,6	49,3	41,1	45,2	37,0	31,5
BRANCHE HANDEL	21,7	62,0	33,7	51,1	20,7	43,5
BIS 5 PC-PLÄTZE	21,7	61,8	29,9	53,5	17,2	45,2
6-15 PC-PLÄTZE	32,4	54,1	40,5	48,6	36,5	33,8
AB 16 PC-PLÄTZE	35,0	55,0	45,0	47,5	35,0	50,0
UMSATZ UNTER 100.000 €	16,7	66,7	16,7	61,1	16,7	27,8
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	22,8	52,6	22,8	52,6	21,1	36,8
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	25,5	54,5	38,2	45,5	21,8	40,0
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	29,7	57,8	39,1	48,4	21,9	50,0
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	37,5	57,5	55,0	42,5	42,5	50,0

Angabe in %, fehlende Werte = keine Angabe

Bemerkungen:

Die Dienstleistungsbranche ist wartungsvertragsorientiert, während sowohl der Handel als auch Industrie und Handwerk eher zum Rufvertrag tendieren. Die Tendenz zum Wartungsvertrag nimmt mit der Anzahl der PC-Arbeitsplätze und mit zunehmendem Umsatz zu.

25. OUTSOURCING IM IT-SEKTOR

	POSITIV	NEGATIV	KEINE ANGABE
VERWALTUNGSPROGRAMM	55,3	17,8	26,9
INTRANET	44,4	15,6	40,0
CRM	36,0	18,5	45,5
GROUPWARE	38,5	17,8	43,6

Angabe in %

Bemerkungen:

Grundsätzlich besteht eine positive Haltung zum Outsourcing im IT-Bereich. Vor allem für Verwaltungsprogramme können sich die interviewten Unternehmen das Outsourcing vorstellen. Die Anzahl derer, die hierzu keine Angaben machten ist jedoch relativ hoch.

SA: OUTSOURCING IM IT-SEKTOR

	VERWALTUNGS-PROGRAMM		INTRANET		CRM		GROUPWARE	
	POSITIV	NEGATIV	POSITIV	NEGATIV	POSITIV	NEGATIV	POSITIV	NEGATIV
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	62,7	13,6	45,5	18,2	37,3	20,0	46,4	17,3
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	49,3	19,2	49,3	11,0	42,5	16,4	32,9	19,2
BRANCHE HANDEL	51,1	21,7	39,1	16,3	29,3	18,5	33,7	17,4
BIS 5 PC-PLÄTZE	49,7	14,0	38,2	13,4	28,0	16,6	32,5	15,9
6-15 PC-PLÄTZE	59,5	21,6	50,0	14,9	41,9	20,3	43,2	18,9
AB 16 PC-PLÄTZE	75,0	25,0	62,5	25,0	60,0	22,5	57,5	22,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	44,4	11,1	38,9	16,7	33,3	16,7	44,4	11,1
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	45,6	17,5	31,6	19,3	21,1	28,1	26,3	21,1
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	61,8	18,2	45,5	10,9	36,4	16,4	41,8	18,2
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	65,6	17,2	50,0	15,6	37,5	15,6	39,1	15,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	57,5	30,0	55,0	22,5	47,5	22,5	47,5	25,0

Angabe in %, fehlende Werte = keine Angabe

Bemerkungen:

Ein Trend lässt sich aus obiger Tabelle klar ablesen: Je mehr PC-Arbeitsplätze in einem Unternehmen vorhanden sind, desto eher steht der Betrieb dem Outsourcing von Lösungen und Leistungen für IT gegenüber.

26. HONORARE FÜR ANGEBOTE

- ▶ **16,4 %** sind **bereit**, für die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes der technischen Anforderungen in der Angebotsphase ein **Honorar zu bezahlen**
- ▶ **77,8 %** sind **nicht bereit**, ein Honorar zu bezahlen
- ▶ **5,8 %** machen **keine Angabe**

Bemerkungen:

Die Bereitschaft eine Art „Abschlagshonorar“ an eine IT-Firma für die Unterbreitung eines Gesamtkonzeptes zu bezahlen ist bei 16 % der befragten Unternehmen gegeben. 78 % jedoch sehen dies jedoch als Dienstleistung für welche kein Honorar verlangt werden darf.

SA: BEZAHLBEREITSCHAFT FÜR HONORARE FÜR ANGEBOTE

	JA	NEIN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	18,2	75,5
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	19,2	75,3
BRANCHE HANDEL	12,0	82,6
BIS 5 PC-PLÄTZE	17,2	77,7
6-15 PC-PLÄTZE	13,5	79,7
AB 16 PC-PLÄTZE	20,0	75,0
UMSATZ UNTER 100.000 €	16,7	77,8
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	17,5	70,2
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	10,9	87,3
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	17,2	76,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	20,0	77,5

Angabe in %, fehlende Werte = keine Angabe

Bemerkungen:

Am ehesten sind Unternehmen aus im Dienstleistungssektor sowie aus der Industrie und dem Handwerk bereit ein Abschlagshonorar zu bezahlen. Je komplexer die Aufgabenstellung (mehr PC-Arbeitsplätze) desto eher besteht die Bereitschaft der Bezahlung eines Honorars für ein Gesamtkonzept.

27. ERWARTUNGEN AN EIN EXTERNES EDV – UNTERNEHMEN

- ▶ **25,1 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden werden folgende Erwartungen genannt (Einzelnennungen):
 - mehr **Kompetenz** und **Fachwissen**
 - mehr **Service** / Kundenorientierung
 - **Flexibilität** / schnelle Reaktionszeit
 - **Sicherheit** / Zuverlässigkeit
 - passendes **Preis- / Leistungsverhältnis**
 - **Ehrlichkeit** / Korrektheit
 - konkrete **Lösungen** / Hilfe bei Problemen
 - aktuelle **Informationen** / innovative Angebote

Bemerkungen:

In Zukunft wird von der IT-Branche vor allem Kompetenz und Fachwissen, Kundenorientierung, Flexibilität und Sicherheit erwartet. Das Preis- Leistungsverhältnis wird ebenso genannt wie Ehrlichkeit, die Hilfe bei Problemen, sowie die Versorgung mit aktuellen Informationen und innovativen Angeboten.

28. DAS DATENSICHERUNGSSYSTEM IM UNTERNEHMEN

- ▶ **91,5 %** der Unternehmen **haben** ein **Datensicherungssystem**
- ▶ **8,5 %** haben **kein** Datensicherungssystem

- ▶ Folgende **Datensicherungssysteme** werden verwendet:
 - Bandsicherung: 48,0 %
 - CD: 27,6 %
 - Diskette: 16,7 %
 - Festplatte: 4,7 %

 - Als Einzelnennungen werden genannt:
 - DVD
 - interner Server
 - RAID-System
 - USB-Stick
 - Magnetkarte

Bemerkungen:

Die Bandsicherung ist als Datensicherungssystem am weitesten verbreitet. Es folgt die CD, die Diskette, sowie eine zusätzliche Festplatte.

SA: DAS DATENSICHERUNGSSYSTEM IM UNTERNEHMEN

	IST VORHANDEN	IST NICHT VORHANDEN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	89,9	10,1
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	94,4	5,6
BRANCHE HANDEL	91,2	8,8
BIS 5 PC-PLÄTZE	86,5	13,5
6-15 PC-PLÄTZE	98,6	1,4
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	-
UMSATZ UNTER 100.000 €	75,0	25,0
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	80,4	19,6
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	90,9	9,1
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	98,4	1,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	100,0	-

Angabe in %

Bemerkungen:

Der Dienstleistungssektor ist in Bezug auf die Datensicherung am besten ausgestattet. Bemerkenswert ist, dass in der Branche Industrie und Handwerk rund 10 % keine Datensicherung vornehmen. Mit Zunahme der PC-Arbeitsplätze sowie des Umsatzes steigt auch der Grad der Datensicherung.

29. DIE SICHERHEITSSOFTWARE IM UNTERNEHMEN

- ▶ **93,7 %** der Unternehmen **haben** ein **Sicherheitssoftware**
- ▶ **6,3 %** haben **keine** Sicherheitssoftware

- ▶ Folgende **Sicherheitssoftware** wird verwendet:
 - Antivirus: 84,7 %
 - Firewall: 64,7 %
 - Antispam: 40,4 %

Bemerkungen:

Fast 94 % verwenden eine Sicherheitssoftware, wobei Antivirus und Firewall am meisten verbreitet sind.

- ▶ Der **durchschnittliche Ausfall von Arbeitsstunden** im letzten Jahr aufgrund von Viren ist **18,1 Stunden** (*Werte bis 120 Stunden werden genannt*)

- ▶ Die durch den Ausfall **entstandenen Kosten** betragen durchschnittlich **€ 3.954,-** (*Werte von € 100,- bis € 30.000,- werden genannt*)

Bemerkungen:

Durchschnittlich ist bei den befragten Unternehmen im letzten Jahr das EDV-System aufgrund von Viren 18 Stunden lang ausgefallen. Durchschnittlich entstanden durch diese Ausfälle Kosten in Höhe von 3.954 € (sind 218 € pro Stunde Ausfall).

SA: DIE SICHERUNGSSOFTWARE IM UNTERNEHMEN

	IST VORHANDEN	IST NICHT VORHANDEN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	92,6	7,4
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	94,4	5,6
BRANCHE HANDEL	94,4	5,6
BIS 5 PC-PLÄTZE	89,6	10,4
6-15 PC-PLÄTZE	100,0	-
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	-
UMSATZ UNTER 100.000 €	81,3	18,7
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	87,3	12,7
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	94,4	5,6
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	98,4	1,6
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	100,0	-

Angabe in %

Bemerkungen:

Bereits ab 6 PC-Arbeitsplätzen verfügen die Unternehmen über eine Sicherheitssoftware. Die Branchen Dienstleistung und Handel weisen den gleichen Ausstattungsgrad auf, wobei die Industrie und das Handwerk etwas nachhinken.

30. DIE WICHTIGKEIT DER SICHERHEIT

- ▶ Den Unternehmen ist die **Sicherheit** des Systems
 - **sehr wichtig:** **86,8 %**
 - **wichtig:** **8,5 %**
 - eher unwichtig: 3,5 %
 - unwichtig: 1,2 %

- ▶ Die **Sicherheit des Systems** ist den Unternehmen durchschnittlich **€ 2.458,-** wert (*Werte von € 50,- bis € 50.000,- werden genannt*)

Bemerkungen:

Für rund 95 % der befragten Unternehmen ist die Sicherheit des Systems sehr wichtig bzw. wichtig. Als Durchschnittspreis für die Sicherheit des Systems werden 2.458 € genannt (rund 1.500 € weniger als der Betrag, der durch Virenattacken entstanden ist).

SA: DIE WICHTIGKEIT DER SICHERHEIT DES SYSTEMS

	SEHR WICHTIG	WICHTIG	EHER UNWICHTIG / UNWICHTIG	AUSGABEBEREITSCHAFT FÜR DIE SICHERHEIT DES SYSTEMS			
				BIS 1000,-	1.000,- BIS 5.000,-	ÜBER 5.000,-	∅
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	81,6	11,7	6,7	68,9	17,7	13,3	2.206,-
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	94,1	4,4	1,5	73,0	13,5	13,5	3.569,-
BRANCHE HANDEL	87,4	8,0	4,6	72,5	22,5	5,0	1.713,-
BIS 5 PC-PLÄTZE	83,4	9,0	7,6	91,4	4,3	4,2	785,-
6-15 PC-PLÄTZE	90,3	8,3	1,4	58,3	30,5	11,2	3.781,-
AB 16 PC-PLÄTZE	100,0	-	-	12,4	43,8	43,8	6.800,-
UMSATZ UNTER 100.000 €	80,0	13,3	6,7	100,0	-	-	280,-
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	82,0	6,0	12,0	82,8	13,7	3,4	905,-
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	80,0	16,0	4,0	83,3	8,3	8,3	1.821,-
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	95,2	4,8	-	70,0	13,3	16,6	3.687,-
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	95,0	2,5	2,5	11,8	58,8	29,4	6.076,-

Angabe in %

Bemerkungen:

Die Dienstleistungsbranche bewertet die Sicherheit des Systems am wichtigsten und würde im Durchschnitt auch am meisten dafür ausgeben (3.569 €).

Mit steigender Anzahl der PC-Arbeitsplätze nimmt die Wichtigkeit der Sicherung, aber auch die Ausgabenbereitschaft dafür zu (6.800 € durchschnittlich ab 16 PC-Arbeitsplätzen). Bei der Umsatzstaffelung ist auch ersichtlich, dass Unternehmen mit einem Umsatz unter 100.000 € maximal 1.000 € für die Sicherheit investieren. Über 5 Mio. € Umsatz steigt dieser Wert auf 6.067 € durchschnittlich an.

31. EINSATZBEREICHE VON SOFTWARELÖSUNGEN

	EINSATZ	STANDARD-SOFTWARE	SPEZIALSOFTWARE		☉ ZUFRIEDENHEITS-NOTE <i>(Werte 3-10)</i>
			INTERN ENTWICKELT	EXTERN ENTWICKELT	
PROJEKTMANAGEMENT	21,5	81,4	11,9	6,8	7,9 <i>(Werte 3-10)</i>
ERP SYSTEM	27,2	78,0	7,3	14,6	7,5 <i>(Werte 5-10)</i>
VERWALTUNGSSYSTEM	45,8	67,5	15,1	17,5	8,0 <i>(Werte 3-10)</i>
CONTROLLINGSOFTWARE	29,0	71,1	15,6	13,3	8,5 <i>(Werte 7-10)</i>
BUCHHALTUNGSSYSTEM	76,2	67,3	13,6	19,0	7,9 <i>(Werte 3-10)</i>
CRM-SYSTEM	12,4	61,1	22,2	16,7	8,5 <i>(Werte 8-10)</i>
CAD SYSTEM	50,8	95,9	3,1	1,0	8,1 <i>(Werte 5-10)</i>
GIS SOFTWARE	9,2	84,6	15,4	-	6,6 <i>(Werte 2-10)</i>
DOKUMENTENMANAGEMENT	31,6	77,6	12,2	10,2	8,4 <i>(Werte 5-10)</i>
PRODUKTIONSPLANUNGSSYSTEM	25,2	65,8	15,8	18,4	8,9 <i>(Werte 5-10)</i>
KOMMUNIKATIONSSYSTEME	49,4	91,5	2,4	6,1	8,1 <i>(Werte 5-10)</i>

Angabe in %

Bemerkungen:

Von den aufgelisteten Einsatzbereichen für Softwarelösungen kommen am meisten Buchhaltungsprogramme zum Einsatz. Darauf folgen CAD Systeme, Kommunikationssysteme und Verwaltungsprogramme. Am wenigsten wird GIS Software von den befragten Betrieben verwendet. Die höchste Zufriedenheitsnote erreichen Produktionsplanungssysteme gefolgt von CRM-Systemen und von Controllingsoftwarelösungen.

32. ZUKÜNFTIGE EINSATZBEREICHE VON SOFTWARELÖSUNGEN

	EINSATZ			STANDARD-SOFTWARE	SPEZIALSOFTWARE	
	JA	NEIN	VIELLEICHT		INTERN ENTWICKELT	EXTERN ENTWICKELT
PROJEKTMANAGEMENT	5,1	17,8	2,2	58,8	23,5	17,6
ERP SYSTEM	0,4	19,3	0,4	-	100,0	-
VERWALTUNGSSYSTEM	6,2	10,2	0,4	83,3	11,1	5,6
CONTROLLINGSOFTWARE	2,9	17,1	1,8	54,5	18,2	27,3
BUCHHALTUNGSSYSTEM	6,5	6,5	-	88,9	5,6	5,6
CRM-SYSTEM	1,5	19,6	0,7	50,0	-	50,0
CAD SYSTEM	0,7	13,8	0,4	50,0	-	50,0
GIS SOFTWARE	-	21,1	0,7	-	-	-
DOKUMENTENMANAGEMENT	6,2	16,7	1,8	68,4	5,3	26,3
PRODUKTIONSPLANUNGSSYSTEM	3,3	19,3	1,1	70,0	10,0	20,0
KOMMUNIKATIONSSYSTEME	2,5	11,6	-	75,0	-	25,0

Angabe in %, fehlende Werte keine Angabe

Bemerkungen:

Das größte zukünftige Potential weisen Buchhaltungsprogramme, Dokumentenmanagementsysteme, Verwaltungssysteme sowie Projektmanagementlösungen auf.

33. DIE VERWENDUNG VON „OPEN SOURCE“ – SOFTWARE

- ▶ **18,8 %** der Unternehmen **verwenden** eine „open source“ – Software
 - **35,3 %** sind mit der Software **sehr zufrieden**
 - **56,9 %** sind damit **zufrieden**
 - **7,8 %** sind mit der Software **eher unzufrieden**

Bemerkungen:

19 % der befragten Unternehmen arbeiten mit open source Software. Der Zufriedenheitsgrad ist dabei sehr hoch (92 % sehr zufrieden und zufrieden).

- ▶ **81,2 %** verwenden **keine** „open source“ – Software
- ▶ Die **zukünftige Verwendung** einer „open source“ – Software in den Unternehmen:
 - wird **vermehrt** Anwendung finden: **47,2 %**
 - wird auch in Zukunft **nicht verwendet** werden: **30,6 %**
 - wird verwendet, wenn es **Microsoft-kompatibel** wird: **18,1 %**
 - wird in Zukunft **gleich** verwendet werden: **4,2 %**
 - *keine Angabe: 73,8 %*

Bemerkungen:

Von den Unternehmen die keine open source Software zur Zeit verwenden, glauben 65 % dass es in Zukunft Anwendung finden wird (falls es mit Microsoft kompatibel wird). Nur 1/3 geben an auch in Zukunft open source nicht zu verwenden.

SA: DIE VERWENDUNG VON „OPEN SOURCE“ - SOFTWARE

	JA	NEIN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	18,3	81,7
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	16,9	83,1
BRANCHE HANDEL	20,9	79,1
BIS 5 PC-PLÄTZE	15,6	84,4
6-15 PC-PLÄTZE	23,0	77,0
AB 16 PC-PLÄTZE	22,5	77,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	11,8	88,2
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	28,6	71,4
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	18,2	81,8
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	15,6	84,4
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	22,5	77,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Open source Software findet zur Zeit vor allem im Handel und in der Industrie/Handwerk Anwendung. Ansonsten lassen sich aus dieser Tabelle keine klaren Trends in Bezug auf open source ableiten (siehe hierzu den eigenen Bericht Spezialauswertung open source!).

34. DIE SOFTWARE – ENTWICKLUNG

- ▶ **13,6 %** der Unternehmen **haben** im letzten Jahr eine **Software in Auftrag gegeben**
- ▶ **86,4 %** haben **keine** Software in Auftrag gegeben
- ▶ **26,5 %** sind mit der Software **sehr zufrieden**
- ▶ **70,6 %** sind **zufrieden**
- ▶ **2,9 %** sind mit der Software **eher unzufrieden**

Bemerkungen:

Der Großteil der Unternehmen hat im letzten Jahr keine Software für sich entwickeln lassen. Immerhin 14 % haben jedoch eine spezielle Software in Auftrag gegeben. 97 % sind mit der Software zumindest zufrieden.

- ▶ **91,4 %** wurden nach Abschluss der Arbeiten **noch einmal kontaktiert**
- ▶ **8,6 %** wurden **nicht mehr kontaktiert**

Bemerkungen:

Der Großteil der Software Entwickler kontaktiert nach Abschluss der Arbeiten ihre Kunden wieder.

- ▶ Beim Projekt wurde auf folgende Kriterien **besonderer Wert** gelegt:
 - Produktqualität: 73,0 %
 - Preis: 67,6 %
 - Beratungskompetenz: 64,9 %
 - Termintreue: 59,5 %

Bemerkungen:

Bei der Vergabe der Softwareprogrammierung wird vor allem auf die Produktqualität geachtet. Der Preis und die Beratungskompetenz spielen ebenso eine sehr wichtige Rolle. Die Termintreue wird als letzter Punkt genannt.

SA: DIE SOFTWARE – ENTWICKLUNG

	SOFTWARE WURDE IN AUFTRAG GEBEN	ZUFRIEDENHEIT MIT DER SOFTWARE		
		SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	EHER UNZUFRIEDEN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	11,8	18,2	81,8	-
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	15,1	40,0	60,0	-
BRANCHE HANDEL	14,1	23,1	69,2	7,7
BIS 5 PC-PLÄTZE	8,3	41,7	50,0	8,3
6-15 PC-PLÄTZE	14,9	11,1	88,9	-
AB 16 PC-PLÄTZE	32,5	23,1	76,9	-
UMSATZ UNTER 100.000 €	5,6	-	100,0	-
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	8,8	-	100,0	-
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	16,4	44,4	55,6	-
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	12,5	42,9	57,1	-
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	27,5	10,0	80,0	10,0

Angabe in %

Bemerkungen:

Eher unzufrieden mit der Software waren Handelsunternehmen mit weniger als 5 PC-Arbeitsplätzen und einem Umsatz von über 5 Mio. €.

Die Tendenz eine eigene Software in Auftrag zu geben steigt mit der Anzahl von PC-Arbeitsplätzen und mit zunehmendem Umsatz.

35. ZUTREFFENDE PUNKTE BEI DER SOFTWARE – ENTWICKLUNG

Grundgesamtheit: Unternehmen, die eine Software in Auftrag gegeben haben (37 Unternehmen)

	%
Einschulung	70,3
schriftliches Angebot gelegt	67,6
Unternehmen im Umsetzungsprozess einbezogen	59,5
ausreichende Dokumentation der Software	59,5
Pflichtenheft erstellt	51,4
Handbuch zur Software	40,5
Abnahme und Abnahmeprotokoll	18,9
Abweichung vom Angebotspreis	10,8
Probleme bei der Installation	8,1

Angabe in %

Bemerkungen:

Die Einschulung der Mitarbeiter, sowie eine schriftliche Angebotslegung ist in den meisten Fällen erfolgt. Die Software wurde bei 60 % auch ausreichend dokumentiert und das Unternehmen in den Umsetzungsprozess einbezogen. Knapp die Hälfte haben allerdings nur ein Pflichtenheft erstellt.

36. DER BEGRIFF „TELEWORK“

- ▶ **50,9 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden werden folgende Erklärungen genannt (Einzelnennungen):
 - Arbeiten übers **Internet**
 - Arbeiten von **zu Hause** aus
 - **Outsourcing** / Arbeiten auswärts erledigen lassen
 - Arbeitsplatz ist **extern** vernetzt
 - Arbeit am **Telefon / Handy**
 - **Telefonmarketing** / Befragungen

Bemerkungen:

Rund die Hälfte der Befragten kann mit dem Begriff Telework nichts anfangen oder macht hierzu keine Angabe.

37. ERFAHRUNGEN MIT TELEWORK

- ▶ **11,0 %** der Unternehmen haben **Erfahrungen** mit Telework
- ▶ **89,0 %** haben **keine Erfahrungen** mit Telework

Bemerkungen:

11 % der befragten Unternehmen haben bisher Erfahrung mit Telework gemacht. 89 % sind hiermit noch unerfahren.

SA: ERFAHRUNGEN MIT TELEWORK

	JA	NEIN
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	9,3	90,7
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	20,5	79,5
BRANCHE HANDEL	5,5	94,5
BIS 5 PC-PLÄTZE	7,8	92,2
6-15 PC-PLÄTZE	10,8	89,2
AB 16 PC-PLÄTZE	25,0	75,0
UMSATZ UNTER 100.000 €	-	100,0
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	5,4	94,6
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	13,0	87,0
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	14,3	85,7
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	17,5	82,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Die Dienstleistungsbranche hat am meisten Erfahrung in Bezug auf das Telework. Außerdem kommt Telework umso mehr zum Einsatz, je mehr PC-Arbeitsplätze vorhanden sind und umso größer der Unternehmensumsatz ist.

38. DIE MITTELS TELEWORK AUSGEFÜHRTEN TÄTIGKEITEN

Grundgesamtheit: Unternehmen mit Telework-Erfahrung (30 Unternehmen)

	%
Planungs-, Entwurfsarbeiten (Graphiken, CAD)	36,7
Textverarbeitung	33,3
Übersetzungen	30,0
Datenerfassung	16,7
redaktionelle Tätigkeiten	16,7
kaufmännische Arbeiten	13,3
Telefonmarketing (Call Center)	13,3
Marketing allgemein	13,3
Informationen und Werbung im www	13,3
Softwareentwicklung	6,7

Angabe in %

39. DIE DURCH DIE EINFÜHRUNG ANFALLENDEN KOSTEN

Grundgesamtheit: Unternehmen mit Telework-Erfahrung (30 Unternehmen)

	%
laufende Telekommunikationskosten	43,3
Technikausstattung	40,0
Kosten für Schulungsmaßnahmen	13,3
Kosten für Vorbereitung / Realisierung	10,0

Angabe in %

- ▶ Die **Höhe** der anfallenden Kosten sind durchschnittlich € 9.200,-
(Werte von € 1.000,- bis € 50.000,- werden genannt)

Bemerkungen:

Die durch die Einführung von Telework anfallenden Kosten beziehen sich hauptsächlich auf laufende Telekommunikationskosten und die Technikausstattung. Die durchschnittlichen Kosten hierfür sind mit 9.200 € beachtlich. Dies erklärt dass es erst ab einer gewissen Betriebsgröße und einem gewissen Betriebsumsatz interessant wird mit Telework zu arbeiten.

40. DER NUTZEN VON TELEWORK

Grundgesamtheit: Unternehmen mit Telework-Erfahrung (30 Unternehmen)

	1	2	3	4	5	6	⊙
Produktivitätserhöhung	21,1	5,3	15,8	31,6	10,5	15,8	3,5
Zeitreduzierung	15,8	10,5	-	26,3	15,8	31,6	4,1
Einsparung von Bürofläche	55,6	16,7	-	-	11,1	16,7	2,4
Technikausstattung	41,2	17,6	5,9	17,6	5,9	11,8	2,6
Möbiliar	68,8	12,5	-	6,3	-	12,5	1,9

1= kein Nutzen; 6= großer Nutzen

Bemerkungen:

Der Nutzen von Telework liegt vor allem in der Zeitreduzierung und der Produktivitätssteigerung. Das Einsparungspotential an Technikausstattung, an Bürofläche oder Möbiliar ist eher gering.

41. DIE BESCHÄFTIGTEN MITARBEITER IM TELEWORK

Grundgesamtheit: Unternehmen mit Telework-Erfahrung (30 Unternehmen)

	%
Freiberufler (externe)	43,3
Mitarbeiter aus anderen Regionen	13,3
Mitarbeiter nach Mutterschaftsurlaub	10,0
Spitzenausgleich	6,7

Angabe in %

Bemerkungen:

Mitarbeiter die im Telework arbeiten sind vor allem Freiberufler (extern), sowie Mitarbeiter aus anderen Regionen. Mitarbeiter nach Mutterschaftsurlaub werden eher selten im Telework eingesetzt.

42. DIE ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNG VON TELEWORK

- ▶ **52,7 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden wird die **Entwicklung von Teleworking** wie folgt beurteilt:
 - **nicht fürs eigene Unternehmen geeignet** / keine Verwendung (47,7 %)

 - wird in **Zukunft vermehrt eingesetzt** werden / sehr positiv (33,0 %)

 - **problematisch** / eher negativ (8,5 %)

 - **gleich bleibend** (5,4 %)

 - nur für **wenige Bereiche sinnvoll** / Nutzen noch nicht abzusehen (5,4 %)

Bemerkungen:

Beinahe gleich viele der Befragten, die mit dem Begriff Telework nichts anfangen konnten, machen auch in Bezug auf die zukünftige Entwicklung vom Telework keine Angabe. 33 % stehen der zukünftigen Entwicklung sehr positiv gegenüber und glauben dass es in Zukunft vermehrt zum Einsatz kommen wird.

48 % der Unternehmen sind der Überzeugung, dass Telework nichts für eigene Unternehmen ist. 9 % sehen den Einsatz von Telework problematisch (hohe Kosten, schwierige Handhabung und Kontrollen). 5 % glauben dass Telework für einige Bereiche sinnvoll sein kann, jedoch der Nutzen noch nicht abzusehen ist.

43. DER BEGRIFF „IT – SCHULUNG“

- ▶ **37,8 %** machen **keine Angabe**

- ▶ Von den Antwortenden werden folgende Erklärungen genannt (Einzelnennungen):
 - **EDV-Schulung** / Umgang mit dem PC (37,6 %)
 - **Weiterbildung** / Kurse (29,3 %)
 - **Informationstechnologie** / Anwendung von Systemen (8,8 %)
 - **Software – Schulung** von Mitarbeitern (8,3 %)
 - **Qualitätsverbesserung** (7,2 %)

Bemerkungen:

Unter IT Schulung wird vor allem EDV-Schulung, der Umgang mit dem PC sowie Weiterbildung verstanden.

44. DER BESUCH VON IT – SCHULUNGEN

- ▶ In **45,3 %** der Unternehmen haben Mitarbeiter IT – Schulungen **besucht**
 - Durchschnittlich haben die Schulungen **9,7 Tage** gedauert
(Werte bis 60 Tage werden genannt)

	BESUCHTE SCHULUNG	SEHR ZUFRIEDEN	ZUFRIEDEN	EHER UNZUFRIEDEN	UNZUFRIEDEN
MICROSOFT OFFICE	51,7	28,6	64,3	4,8	2,4
AUTO CAD	17,2	35,7	64,3	-	-
INTERNET	5,7	25,0	75,0	-	-

Angabe in %

Bemerkungen:

Beinahe in der Hälfte der befragten Unternehmen haben Führung oder Mitarbeiter innerhalb der letzten 3 Jahre eine IT Schulung besucht. Die durchschnittliche Schulungsdauer von fast 10 Tagen ist sehr hoch.

Mehr als die Hälfte der Schulungen waren für Microsoft Anwendungen, wobei die Zufriedenheit der Kursteilnehmer nicht immer gegeben war. Auto CAD und Internet Schulungen schneiden besser ab.

SA: DER BESUCH VON IT – SCHULUNGEN

	JA
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	43,8
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	49,3
BRANCHE HANDEL	44,0
BIS 5 PC-PLÄTZE	30,8
6-15 PC-PLÄTZE	59,1
AB 16 PC-PLÄTZE	80,0
UMSATZ UNTER 100.000 €	25,0
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	26,9
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	40,4
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	61,9
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	63,2

Angabe in %

Bemerkungen:

Die Dienstleister sind in Bezug auf IT Schulung die fleißigsten. Außerdem ist aus dieser Tabelle wiederum ein klarer Trend zu lesen: Je mehr PC-Arbeitsplätze und je größer der Unternehmensumsatz, desto eher werden IT Schulungen besucht.

45. WÜNSCHE UND ANREGUNGEN AN IT – SCHULUNGEN

- ▶ Folgende **Themen** und **Inhalte** werden gewünscht (Einzelnennungen):
 - Schulungen für Microsoft-Programme
 - Kurse für Fortgeschrittene
 - Kurse für Programmierungen

- ▶ Als **Schulungsdauer** wird gewünscht (Einzelnennungen):
 - Kurse über 1 – 3 Tage
 - Halbtageskurse

- ▶ Als **Schulungsorte** werden gewünscht (Einzelnennungen):
 - Kurse in der näheren Umgebung
 - Kurse im Unternehmen

- ▶ Als **Schulungszeiten** werden gewünscht (Einzelnennungen):
 - Kurse am Abend
 - Kurse am Vormittag
 - Kurse im Sommer

Bemerkungen:

Zu den Wünschen und Anregungen an das zukünftige Schulungsangebot wurden von den befragten Unternehmen nur sehr wenige Aussagen getroffen. In Bezug auf die Referenten oder Nationalität der Referenten wurden gar keine Angaben gemacht.

46. DIE BENOTUNG DER GESAMTEN IT-BRANCHE

- ▶ Die **gesamte IT-Branche** bekommt von den Unternehmen die durchschnittliche **Zufriedenheitsnote 7,2** (*Werte von 1 bis 10 werden genannt*)

- ▶ Als Begründungen für die **Noten ab 7** werden genannt (Einzelnennungen)
 - **sehr zufrieden** / gute Arbeit
 - **wichtige Branche** für Unternehmensentwicklung
 - **zu hohe Preise** für kurzlebige Produkte / hohe Kosten
 - **Verbesserungen** sind möglich
 - es gibt **gute und schlechte** Unternehmen in der Branche

- ▶ Als Begründungen für die **Noten unter 7** werden genannt (Einzelnennungen)
 - **hohe Kosten** („nur Geldmacherei“)
 - es gibt **gute und schlechte** Unternehmen in der Branche
 - **Verbesserungen** sind möglich
 - zu **viele Dilettanten** / fehlende geschulte Mitarbeiter
 - **Service** hinkt hinterher
 - **fehlendes Verantwortungsbewusstsein** („Keiner ist schuld, wenn etwas kaputt ist!“)

Bemerkungen:

Die Gesamtzufriedenheitsnote von 7,2 ist bezogen auf die Benotungsmöglichkeit von 1-10 befriedigend.

SA: BENOTUNG DER IT-BRANCHE

	Ø
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	7,2
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	7,6
BRANCHE HANDEL	6,7
BIS 5 PC-PLÄTZE	7,2
6-15 PC-PLÄTZE	7,2
AB 16 PC-PLÄTZE	7,3
UMSATZ UNTER 100.000 €	7,3
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	7,0
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	7,2
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	7,2
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	7,0

Durchschnittsnoten von 1 bis 10

Bemerkungen:

Die Benotungen sind sehr ausgeglichen. Allein nach Branche gibt es einen klaren Unterschied, der Handel beurteilt die Branche am schlechtesten, während der Dienstleistungssektor der IT-Branche die beste Note ausstellt.

47. DIE MITBEWERBER IN DER BRANCHE

- ▶ **44,7 %** sehen durch die Mitbewerber in der Branche eine **große Konkurrenz**
- ▶ Für **47,6 %** ist der Wettbewerb eine **normale Situation**
- ▶ **7,7 %** sehen im Wettbewerb eine **geringe Konkurrenz**

Bemerkungen:

„Nur“ 8 % der befragten Unternehmen sehen sich einer geringen Konkurrenz ausgesetzt. 45 % hingegen sind der Überzeugung dass die Branche in der sie arbeiten, durch eine große Konkurrenz gekennzeichnet ist.

SA: DIE MITBEWERBER IN DER BRANCHE

	GROÙE KONKURRENZ	NORMALE SITUATION	GERINGE KONKURRENZ
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	45,9	45,8	8,3
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	49,3	39,7	11,0
BRANCHE HANDEL	39,6	56,0	4,4
BIS 5 PC-PLÄTZE	41,0	52,6	6,4
6-15 PC-PLÄTZE	49,3	41,1	9,6
AB 16 PC-PLÄTZE	50,0	42,5	7,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	27,8	61,1	11,1
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	56,1	40,4	3,5
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	50,0	42,6	7,4
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	37,5	50,0	12,5
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	52,5	40,0	7,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Beinahe die Hälfte der Dienstleistungsunternehmen befinden sich in einer großen Konkurrenz. 11 % hingegen in einer Situation von geringer Konkurrenz. Der Handel beurteilt zum Großteil die Wettbewerbssituation als normale Situation.

48. DIE EIGENE UNTERNEHMENSZUKUNFT

- ▶ **70,4 %** sehen die eigene Unternehmenszukunft **positiv**
- ▶ Als **Begründungen** werden genannt (Einzelnennungen)
 - großer Einsatz / versuchen besser zu sein, als die anderen
 - junges Team
 - viele Stammkunden
 - hohe Qualität hat Zukunft / ständige Verbesserungen
 - gute Auftragslage / Produkte sind gefragt
- ▶ **28,1 %** sehen die eigene Unternehmenszukunft **neutral**
- ▶ **1,5 %** sehen die eigene Unternehmenszukunft **negativ**
- ▶ Als **Begründungen** werden genannt (Einzelnennungen)
 - schlechte Zahlungsmoral
 - gewaltiger Preisdruck / Euro=Teuro
 - schnelllebige, wechselhafte Zeit

Bemerkungen:

Der Großteil der befragten Unternehmen sieht die eigene Unternehmenszukunft positiv. Dies ist vor allem auf ein großes Engagement, ein junges Team, die Stammgäste, sowie einer hohen Qualität der Leistungen und Produkte zurückzuführen.

1,5 % der Unternehmen sehen die Zukunft negativ, vor allem aus den Gründen der zusehends schlechten Zahlungsmoral, des gewaltigen Preisdruckes, sowie der schnelllebigen, wechselhaften Zeit.

SA: DIE EIGENE UNTERNEHMENSZUKUNFT

	POSITIV	NEUTRAL	NEGATIV
BRANCHE INDUSTRIE UND HANDWERK	71,6	26,6	1,8
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	75,3	23,3	1,4
BRANCHE HANDEL	65,2	33,7	1,1
BIS 5 PC-PLÄTZE	59,9	38,2	1,9
6-15 PC-PLÄTZE	82,2	17,8	-
AB 16 PC-PLÄTZE	92,5	5,0	2,5
UMSATZ UNTER 100.000 €	50,0	44,4	5,6
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	70,2	29,8	-
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	61,1	37,0	1,9
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	76,6	23,4	-
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	87,5	10,0	2,5

Angabe in %

Bemerkungen:

Am positivsten wird die Unternehmenszukunft im Dienstleistungsbereich beurteilt. Die eigene Unternehmenszukunft wird auch mit steigender Betriebsgröße und höherem Unternehmensumsatz zunehmend positiv gesehen. Unternehmen mit weniger als 100.000 € Umsatz sehen die eigene Unternehmenszukunft am ehesten negativ.

49. DIE STRUKTURDATEN

GESCHLECHT:

- ▶ **77,2 %** sind **Männer**
- ▶ **22,8 %** sind **Frauen**

ALTER DER INTERVIEWPARTNER:

- ▶ **33,6 %** sind **18 bis 30 Jahre** alt
- ▶ **57,7 %** sind **31 bis 50 Jahre** alt
- ▶ **8,8 %** sind **51 Jahre und älter**

ABGESCHLOSSENE SCHULBILDUNG DER INTERVIEWPARTNER:

- ▶ **6,0 %** haben die **Pflichtschule** besucht
- ▶ **44,8 %** haben eine **Berufs-/Fachschule** besucht
- ▶ **49,2 %** haben **Abitur / Uni**

DIE ROLLE IM UNTERNEHMEN:

- ▶ **44,3 %** sind **Unternehmer**
- ▶ **24,2 %** sind **leitende Angestellte**
- ▶ **28,9 %** sind **Angestellte**
- ▶ **2,6 %** sind **Freiberufler**

SEIT WANN IST DER INTERVIEWPARTNER IM UNTERNEHMEN:

- ▶ **8,8 %** sind seit **1980 und länger** im Unternehmen
- ▶ **19,0 %** sind von **1981 bis 1990** im Unternehmen
- ▶ **41,2 %** sind von **1991 bis 1999** im Unternehmen
- ▶ **9,8 %** sind seit **2000** im Unternehmen
- ▶ **9,8 %** sind seit **2001** im Unternehmen
- ▶ **5,7 %** sind seit **2002** im Unternehmen
- ▶ **3,1 %** sind seit **2003** im Unternehmen
- ▶ **2,6 %** sind seit **2004** im Unternehmen

▶ **DER UNTERNEHMENSUMSATZ:**

- unter 100.000 €: 7,7 %
- 100.000 – 499.000 €: 24,4 %
- 500.000 – 999.999 €: 23,5 %
- 1.000.000 – 4.999.999 €: 27,4 %
- 5.000.000 € und mehr: 17,1 %

▶ **DIE BRANCHEN:**

- Industrie und Handwerk: 40,0 %
- Dienstleistungssektor: 26,5 %
- Handel: 33,5 %

► **AUFTEILUNG DER UMSATZKLASSEN NACH BRANCHEN:**

	BRANCHE INDUSTRIE	BRANCHE DIENSTLEISTUNG	BRANCHE HANDEL
UNTER 100.000 €:	6,3	8,6	8,8
100.000 – 499.000 €	26,0	29,3	18,8
500.000 – 999.999 €	16,7	24,1	31,3
1.000.000 – 4.999.999 €:	30,2	27,6	23,8
5.000.000 € UND MEHR:	20,8	10,3	17,5

Angabe in %

- **DURCHSCHNITTliche ANZAHL DER MITARBEITER: 24,8**
(Werte von 3 bis 800 Mitarbeiter werden genannt)

	BIS 10 MA	11 BIS 20 MA	ÜBER 21 MA	⊙ ANZAHL DER MA
BRANCHE INDUSTRIE	48,1	18,2	33,7	35,4
BRANCHE DIENSTLEISTUNG	68,2	10,6	21,2	16,6
BRANCHE HANDEL	62,0	13,9	24,1	17,7
UMSATZ UNTER 100.000 €	94,1	-	5,9	6,5
UMSATZ 100.000 – 499.999 €	92,4	3,8	3,8	5,7
UMSATZ 500.000 – 999.999 €	75,0	16,7	8,3	10,1
UMSATZ 1.000.000 – 4.999.999 €	36,7	31,6	31,7	18,0
UMSATZ 5.000.000 € UND MEHR	2,6	-	97,4	97,5

Angabe in %

- **DIE VERTEILUNG DER PC-ARBEITSPLÄTZE:**

bis 5 PC-Arbeitsplätze	57,9 %
6 bis 15 PC-Arbeitsplätze	27,3 %
Mehr als 16 PC-Arbeitsplätze	14,8 %



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING



Ein besonderer Dank geht an:

- Dr. Verena Parschalk
- Dr. Franz Schöpf
- Dr. Christoph Koch
- Mag. Christian Haberfellner
- Dr. Joachim Pfeifer
- und den Mitgliedern der Arbeitsgruppe

dns-solutions
Dr. Horst Unterfrauner
Gebirgsjägerstr. 22
39031 Bruneck

Mobil: +39 348 7779720
Email: unterfrauner@dns-online.it
www.dns-online.it