

# ZEW Branchenreport

Jahrgang 7 · Nr. 1 · Apr. 2008

Dienstleister der Informationsgesellschaft

## Positiver Jahresauftakt bei Dienstleistern der Informationsgesellschaft

Der ZEW-IDI, Stimmungsindikator für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft, erreicht im ersten Quartal 2008 einen Wert von 66,6 Punkten. Er ist damit im Vergleich zum vierten Quartal 2007 um 5,0 Punkte gestiegen. Für den Anstieg ist vor allem der Teilindikator verantwortlich, der die Bewertung der Geschäftserwartungen widerspiegelt. Er hat im Vergleich zum vierten Quartal 2007 um 11,2 Punkte auf 72,2 Punkte zugenommen.

Die positive Einschätzung der konjunkturellen Entwicklung findet sich vor allem bei den IKT-Dienstleistern. Der Stimmungsindikator für sie liegt bei einem Wert von 66,2 Punkten. Das sind 4,5 Punkte mehr als im vierten Quartal 2007. Damit sind die IKT-Dienstleister derzeit deutlich optimistischer als die wissensintensiven Dienstleister. Der Stimmungsindikator für sie liegt im ersten Quartal 2008 mit 60,6 Punkten leicht unter dem Wert des vierten Quartals 2007. Der Jahresauftakt für die wis-

sensintensiven Dienstleister ist somit zwar etwas verhaltener, der Indikatorwert bringt aber trotz dieses Rückgangs auch weiterhin eine optimistische Stimmung zum Ausdruck.

Der Teilindikator, der die Einschätzung der aktuellen Geschäftslage wiedergibt, ist für den gesamten Wirtschaftszweig der Dienstleister der Informationsgesellschaft im Vergleich zum vierten Quartal 2007 leicht um einen Punkt zurück gegangen. Er liegt somit im ersten Quartal 2008 bei 61,4 Punkten. Für die

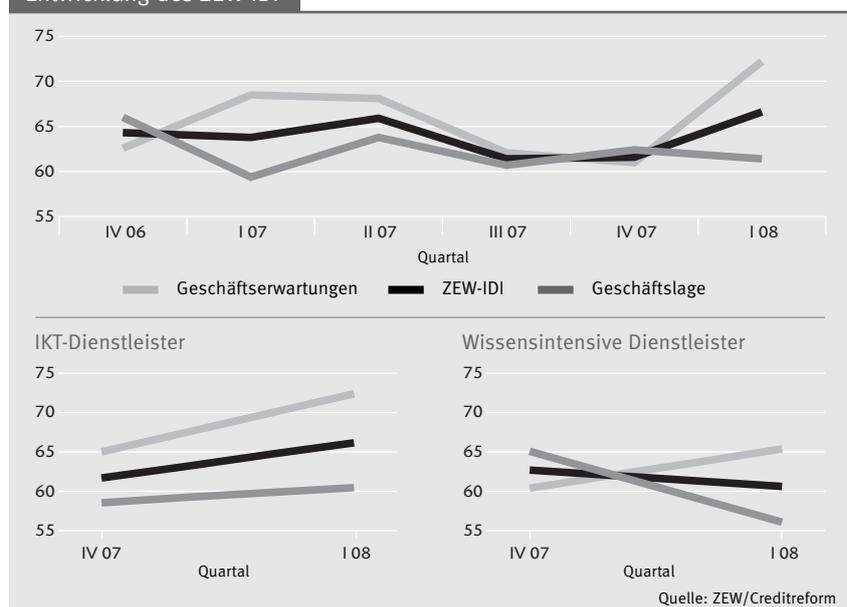
wissensintensiven Dienstleister ist dieser Teilindikator sogar um 9 Punkte gesunken. Er beträgt nun 56,1 Punkte und liegt deutlich unter dem Wert des vierten Quartals 2007. Für die IKT-Dienstleister dagegen hat sich die Geschäftslage im ersten Quartal 2008 leicht verbessert. Der Teilindikator liegt für sie nun bei 60,5 Punkten und damit um 1,9 Punkte höher als im vierten Quartal 2007.

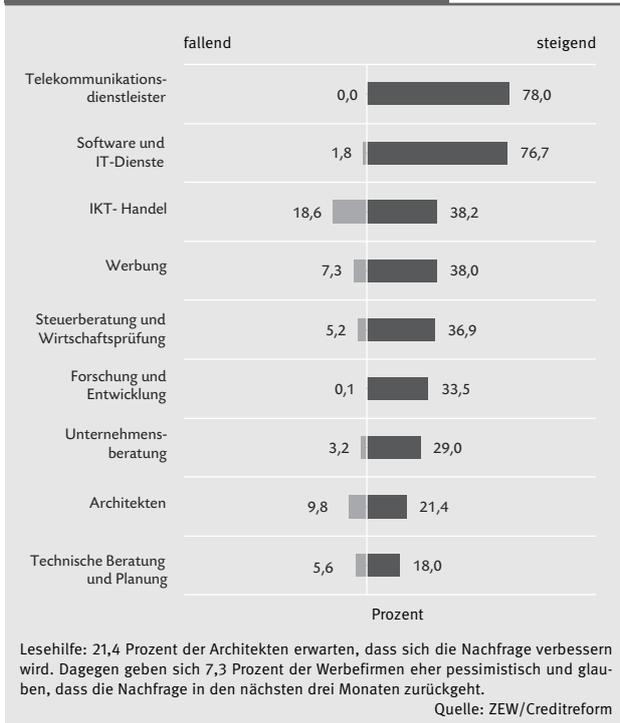
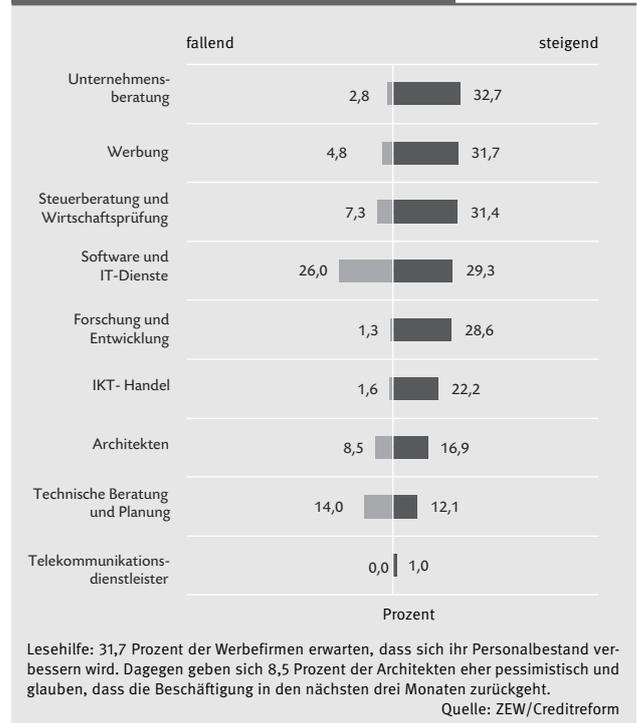
Der Teilindikator, der die Bewertung der Geschäftserwartungen widerspiegelt, ist für den gesamten Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft im ersten Quartal 2008 um 11,2 Punkte auf 72,2 Punkte gestiegen. Dieser positive Wert ist sowohl auf die optimistischen Geschäftserwartungen der IKT-Dienstleister als auch der wissensintensiven Dienstleister zurückzuführen. Für letztere stieg der Teilindikator im Vergleich zum vierten Quartal 2007 um 5,0 Punkte auf 65,4 Punkte, während er sich für die IKT-Dienstleister sogar um 7,4 Punkte auf 72,4 Punkte im ersten Quartal 2008 erhöhte.

### Branchenbetrachtung

In der Branche Software und IT-Dienste hat sich im ersten Quartal 2008 die Umsatzsituation verschlechtert. Während im vierten Quartal 2007 der Anteil der Unternehmen, die von gestiegenen Umsätzen berichteten, den Anteil der Unternehmen, die sinkende Umsätze hatten, überwog, ist dieser Saldo im ersten Quartal 2008 negativ. Die Umsatzerwartungen dagegen haben sich im Vergleich zum Vorquartal verbessert. Der Anteil der Unternehmen der Bran-

Entwicklung des ZEW-IDI



Nachfrageerwartungen  
der einzelnen DienstleistungsbranchenPersonalerwartungen  
der einzelnen Dienstleistungsbranchen

che Software und IT-Dienste, die für das zweite Quartal 2008 mit steigenden Umsätzen rechnen, ist größer als der Anteil der Unternehmen, die sinkende Umsätze erwarten.

Bei den IKT-Händlern hat sich die Umsatzlage im ersten Quartal 2008 ebenfalls verschlechtert. Der Anteil der Unternehmen, der gesunkene Umsätze verzeichnet, überwiegt den Anteil der Unternehmen, die von gestiegenen Umsätzen berichten um 2,7 Punkte. Im vierten Quartal 2007 war dieser Saldo noch positiv.

Die optimistische konjunkturelle Lage des Wirtschaftszweigs Dienstleister der Informationsgesellschaft spiegelt sich besonders bei den Telekommunikationsdienstleistern wider. Sowohl die Bewertung der aktuellen Lage als auch die Erwartungen für Umsatz, Ertrag, Nachfrage und Personal haben sich im ersten Quartal 2008 verbessert. Auch der Preisdruck bei den Telekommunikationsdienstleistern hat nachgelassen. Etwa zwei Drittel der Unternehmen berichten von gestiegenen Preisen und erwarten dies auch für das zweite Quartal 2008.

Die Personalsituation bei den Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern sowie den Unternehmensberatern hat sich im ersten Quartal 2008 verschlechtert.

Während im vierten Quartal 2007 mehr als die Hälfte der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer und knapp die Hälfte der Unternehmensberater von einem steigenden Personalbestand berichtete, sind es im ersten Quartal 2008 lediglich noch etwa zwei Fünftel der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer und weniger als zwei Fünftel der Unternehmensberater. Auch für die Neueinstellung von Personal sieht es im Vergleich zum Vorquartal schlechter aus. Nur jeweils knapp ein Drittel der Unternehmen rechnet für das zweite Quartal 2008 mit einer Zunahme des Personalbestands.

Eine besonders positive Entwicklung zeichnet sich bei den Architekten ab. Sowohl die Lage als auch die Erwartungen für Umsatz und Nachfrage haben sich deutlich verbessert. Während im vierten Quartal 2007 der Anteil der Unternehmen, die von einem Rückgang von Umsatz und Nachfrage berichteten, den An-

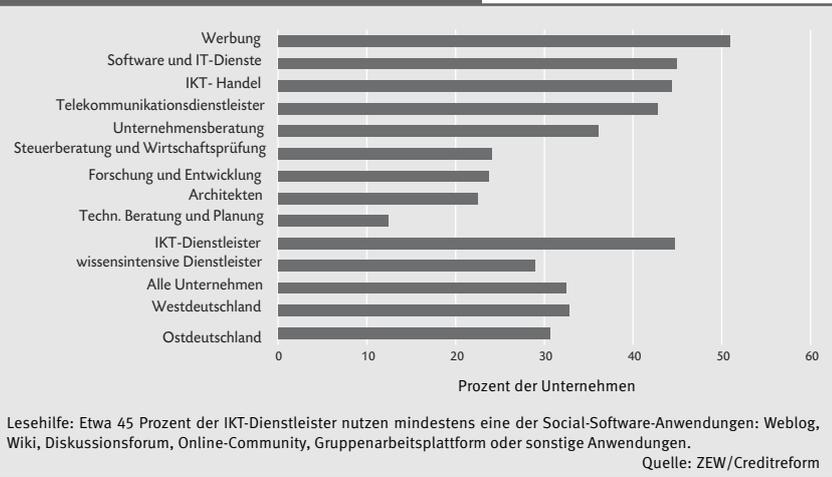
teil der Unternehmen mit steigenden Umsätzen beziehungsweise einer steigenden Nachfrage überzog, sind die Salden für Umsatz und Nachfrage im ersten Quartal 2008 positiv. Auch für das zweite Quartal 2008 ist der Anteil der Architekten, die einen Anstieg von Umsatz und Nachfrage erwarten, größer als der Anteil der Architekten, die mit einem Rückgang derselbigen rechnen.

Im Gegensatz dazu hat sich bei den technischen Beratern und Planern die Umsatz- und Ertragssituation im ersten Quartal 2008 verschlechtert. Während im vierten Quartal 2007 knapp zwei Drittel der Unternehmen von steigenden Umsätzen und knapp ein Drittel der Unternehmen von steigenden Erträgen berichteten, sind es im ersten Quartal 2008 lediglich ein Fünftel der technischen Berater und Planer, die steigende Umsätze verzeichnen und weniger als ein Fünftel, die von steigenden Erträgen

## Anmerkung zur Hochrechnung

Um die Repräsentativität der Analysen zu gewährleisten, rechnet das ZEW die Antworten der Umfrageteilnehmer bei den konjunkturellen Fragen (Umsatz, Ertrag, Nachfrage, Personal und Preise) mit dem Umsatzgewicht der Unternehmen am gesamten Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft hoch. Die Formulierung „Anteil der Unternehmen“ reflektiert bei diesen Fragen den „Umsatzanteil der Unternehmen“. Die Antworten der Umfrageteilnehmer auf alle anderen Fragen werden auf die Anzahl aller Unternehmen der betrachteten Branche hochgerechnet. Weitere Informationen zu methodischen Aspekten der Analyse finden Sie auf Seite 4 des Branchenreports und auf den dort angegebenen Internetseiten.

**Nutzung von Social-Software-Anwendungen**



berichten. Die Umsatz- und Ertragsserwartungen hingegen haben sich im Vergleich zum Vorquartal deutlich verbessert. Etwa zwei Fünftel der technischen Berater und Planer gehen für das zweite Quartal 2008 von steigenden Umsätzen aus. Knapp ein Drittel der Unternehmen rechnet mit steigenden Erträgen.

**Social-Software-Anwendungen**

Unter dem Oberbegriff Social Software oder Web 2.0 werden unter anderem Weblogs, Wikis, Online-Communities oder Podcasts zusammengefasst. Die Möglichkeiten, die diese sogenannten Social-Software-Anwendungen bieten, werden intensiv diskutiert. Social-Soft-

ware-Anwendungen können im Unternehmen unter anderem im Kundenmanagement, in der internen oder externen Kommunikation oder auch in der Projektarbeit mit Partnern oder freien Mitarbeitern eingesetzt werden.

Im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft nutzen etwa 32 Prozent der Unternehmen mindestens eine der folgenden Social-Software-Anwendungen: Weblogs, Wikis, Diskussionsforen, Online-Communities, Gruppenarbeitsplattformen oder sonstige Social-Software-Anwendungen. Die IKT-Dienstleister nutzen Social-Software-Anwendungen deutlich häufiger als die wissensintensiven Dienstleister. Etwa 45 Prozent der IKT-Dienstleister und

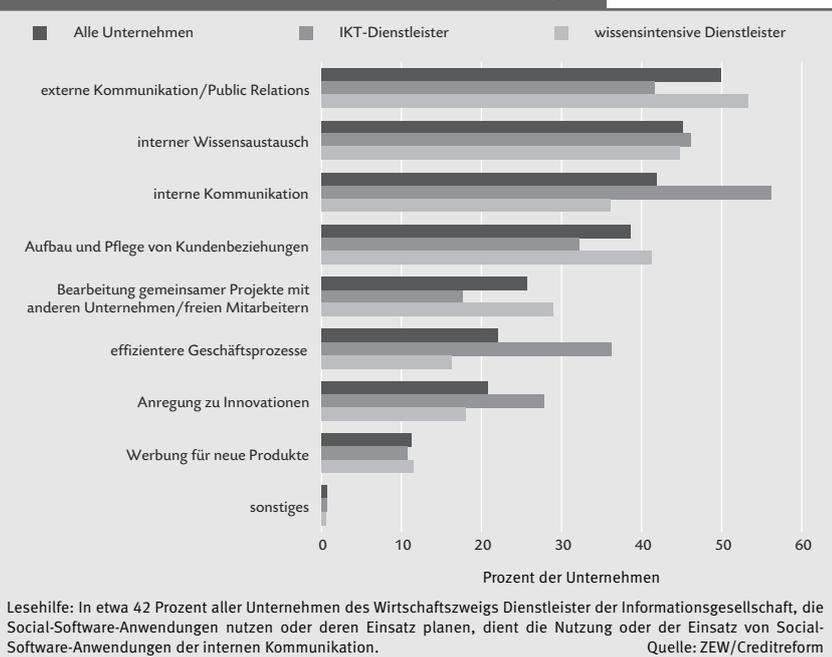
etwa 29 Prozent der wissensintensiven Dienstleister setzen mindestens eine Social-Software-Anwendung ein.

Besonders die Werbefirmen zeichnen sich durch einen hohen Einsatz von Social-Software-Anwendungen aus. Etwa 51 Prozent von ihnen nutzen mindestens eine Social-Software-Anwendung. Dabei sind Online-Communities am beliebtesten, gefolgt von Wikis und Diskussionsforen (nicht grafisch dargestellt). In den Branchen Software und IT-Dienste, IKT-Handel und Telekommunikationsdienstleister nutzen jeweils mehr als 40 Prozent der Unternehmen mindestens eine Social-Software-Anwendung. Bei den Unternehmensberatern kommen diese Anwendungen immerhin in etwa 36 Prozent der Unternehmen zum Einsatz. Am geringsten scheint der Bedarf für Social-Software-Anwendungen bei den Architekten und technischen Beratern und Planern zu sein. Lediglich etwa 22 Prozent der Architekten und etwa 12 Prozent der technischen Berater und Planer nutzen mindestens eine Social-Software-Anwendung.

Bei den Dienstleistern der Informationsgesellschaft werden Social-Software-Anwendungen am häufigsten für die externe Kommunikation (etwa 50 Prozent) eingesetzt, gefolgt vom internen Wissensaustausch (etwa 45 Prozent) und der internen Kommunikation (etwa 42 Prozent). Für den Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen wird in etwa 39 Prozent der Unternehmen Social Software verwendet. Eine eher untergeordnete Rolle beim Rückgriff auf Social-Software-Anwendungen spielen die Bearbeitung gemeinsamer Projekte mit anderen Unternehmen oder freien Mitarbeitern (etwa 26 Prozent), die effizientere Gestaltung von Geschäftsprozessen (etwa 22 Prozent), die Anregung zur Innovation (etwa 21 Prozent) und die Produktwerbung (etwa 11 Prozent). Bezüglich des wichtigsten Zwecks des Einsatzes von Social Software ist der Wirtschaftszweig gespalten. Während die IKT-Dienstleister Social Software vor allem in der internen Kommunikation einsetzen (etwa 56 Prozent), nutzen die wissensintensiven Dienstleister Social-Software-Anwendungen am ehesten für die externe Kommunikation (etwa 53 Prozent).

Jenny Meyer, meyer@zew.de

**Zweck des Einsatzes von Social-Software-Anwendungen**



	Umsatz		Erwartungen		Beurteilungen		Saldo		Ertrag		Erwartungen		Beurteilungen		Saldo		Nachfrage		Erwartungen		Beurteilungen		Saldo	
	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼	▲	▼
<b>IKT-Dienstleister</b>	43,1	26,0	30,9	12,2	52,9	36,0	11,1	41,8	31,0	41,3	27,7	3,3	40,4	43,3	16,3	24,1	47,4	35,1	17,5	29,9	57,6	32,6	9,8	47,8
Software und IT-Dienste	27,7	34,8	37,5	-9,8	54,1	43,6	2,3	51,8	17,9	69,5	12,6	5,3	47,8	49,7	2,5	45,3	58,9	37,2	3,9	55,0	76,7	21,5	1,8	74,9
IKT-Handel	36,2	24,9	38,9	-2,7	43,9	35,3	20,8	23,1	16,2	34,4	49,4	-33,2	22,7	46,2	31,1	-8,4	25,7	41,7	32,6	-6,9	38,2	43,2	18,6	19,6
Telekomm.dienstleister	67,2	21,3	11,5	55,7	68,1	31,9	0,0	68,1	67,3	32,6	0,1	67,2	66,6	33,4	0,0	66,6	77,9	21,6	0,5	77,4	78,0	22,0	0,0	78,0
<b>wissensintensive Dienstleister</b>	32,6	44,1	23,3	9,3	44,5	48,4	7,1	37,4	22,7	53,5	23,8	-1,1	29,5	55,4	15,1	14,4	27,2	60,6	12,2	15,0	29,5	65,2	5,3	24,2
Steuerb. und Wi.prüfung	51,4	37,1	11,5	39,9	46,1	46,5	7,4	38,7	26,2	60,6	13,2	13,0	35,6	56,7	7,7	27,9	37,1	55,4	7,5	29,6	36,9	57,9	5,2	31,7
Unternehmensberatung	33,6	40,9	25,5	8,1	55,0	40,5	4,5	50,5	27,7	47,4	24,9	2,8	32,9	57,8	9,3	23,6	34,7	54,9	10,4	24,3	29,0	67,8	3,2	25,8
Architekten	31,1	42,1	26,8	4,3	43,5	45,8	10,7	32,8	14,2	59,2	26,6	-12,4	21,2	62,4	16,4	4,8	26,0	52,3	21,7	4,3	21,4	68,8	9,8	11,6
Techn. Beratung und Planung	21,5	56,9	21,6	-0,1	40,9	53,6	5,5	35,4	16,4	58,2	25,4	-9,0	29,9	36,5	33,6	-3,7	23,6	66,2	10,2	13,4	18,0	76,4	5,6	12,4
Forschung und Entwicklung	19,2	62,2	18,6	0,6	37,2	62,4	0,4	36,8	8,1	74,0	17,9	-9,8	35,5	63,5	1,0	34,5	19,3	65,2	15,5	3,8	33,5	66,4	0,1	33,4
Werbung	30,2	40,1	29,7	0,5	31,7	56,3	12,0	19,7	26,7	44,5	28,8	-2,1	22,6	59,5	17,9	4,7	13,1	73,6	13,3	-0,2	38,0	54,7	7,3	30,7
<b>Alle Unternehmen</b>	39,2	34,7	26,1	13,1	51,5	41,8	6,7	44,8	29,7	49,7	20,6	9,1	39,7	48,3	12,0	27,7	43,5	45,5	11,0	32,5	49,5	45,1	5,4	44,1
<b>Westdeutschland</b>	23,3	34,2	42,5	-19,2	37,3	58,4	4,3	33,0	14,5	67,4	18,1	-3,6	25,4	64,6	10,0	15,4	47,8	43,9	8,3	39,5	50,0	46,9	3,1	46,9
<b>Ostdeutschland</b>	42,3	27,5	30,2	12,1	58,6	37,7	3,7	54,9	29,6	42,6	27,8	1,8	49,1	42,7	8,2	40,9	44,1	35,1	20,8	23,3	53,1	43,0	3,9	49,2

**Bemerkungen:** Die ZEW/Creditreform-Konjunktumfrage im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft März 2008 durchgeführt. An der Umfrage beteiligten sich rund 900 Unternehmen. Die Tabellen stellen die Anteile in den einzelnen Antwortkategorien dar. Z.B. geben 31,1 Prozent der Architekten an, im ersten Quartal 2008 steigende Umsätze verzeichnet zu haben. 42,1 Prozent berichteten von gleich gebliebenen Umsätzen und 26,8 Prozent von gesunkenen Umsätzen. Der Saldo ergibt sich aus der Differenz des Anteils der Unternehmen, die gestiegene Umsätze verzeichnet haben, abzüglich des Anteils der Unternehmen, die gesunkene Umsätze verzeichnet haben. Für die Umsatzbeurteilung der Architekten ergibt sich ein Saldo von 4,3 Prozent (31,1 Prozent 26,8 Prozent).

Um die konjunkturelle Entwicklung im Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt und in einzelnen Branchen möglichst exakt nachzuzeichnen, wurden die Angaben für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft mit Umsatzgewichten hochgerechnet. Für den Wirtschaftszweig Dienstleister der Informationsgesellschaft insgesamt wurde nach Branchen, Größenklassen und Ost-/Westdeutschland hochgerechnet. Die Angaben für die einzelnen Branchen wurden nach Ost-/Westdeutschland und nach Größenklassen hochgerechnet.

Quelle: ZEW / Creditreform

**Der ZEW Branchenreport Dienstleister der Informationsgesellschaft**

Die Dienstleister der Informationsgesellschaft setzen sich zusammen zum einen aus den Dienstleistern, deren Leistungen unmittelbar in der Verbreitung und Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bestehen, und zum anderen aus den wissensintensiven Dienstleistern, die IKT intensiv bei ihrer Dienstleistungserstellung einsetzen. Die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des IKT-Sektors bezogen auf seinen Umsatzanteil am BIP ist zwar noch relativ gering, das Interessante an diesem Sektor ist jedoch seine dynamische Entwicklung in den vergangenen Jahren und der von diesem Sektor ausgehende Strukturwandel in der Gesamtwirtschaft durch die zunehmende Verbreitung von IKT. Zurzeit gibt es nur wenige Daten zur konjunkturellen Entwicklung und zu wichtigen Strukturmerkmalen dieses Sektors. Daher befragt das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) gemeinsam mit dem Verband der Vereine Creditreform vierteljährlich rund 4.000 Firmen aus neun Dienstleistungsbranchen nach der Geschäftsentwicklung des laufenden Quartals und ihren Erwartungen für das folgende Quartal.

**Mehr Informationen im Internet:** Seit dem vierten Quartal 1997 haben die Umfrageteilnehmer Zugang zu weitergehenden Informationen über die ZEW/Creditreform-Umfrage, die über die Homepage des ZEW unter „www.zew.de“ im Internet zur Verfügung gestellt werden.

Klicken Sie auf den Link „Konjunktumfrage Dienstleister, dann auf „Umfrage-Teilnehmer“. Das Kennwort für die aktuelle Umfrage haben wir Ihnen in unserem Anschreiben mitgeteilt.

**Hinweise zum Datenschutz:** Die aus der ZEW/Creditreform-Umfrage gewonnenen Daten werden zu wissenschaftlichen Zwecken und zur Erstellung des ZEW-Branchenreports Dienstleistungen ausschließlich innerhalb des ZEW verwendet. Es erfolgt keine Weitergabe der Daten an andere Institutionen, Privatpersonen oder Unternehmen. Allen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes wird Rechnung getragen.

Das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) wurde im Jahr 1991 gegründet. Seit April 1997 ist Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz Präsident des ZEW. Gleichzeitig ist er Lehrstuhlinhaber an der Universität Mannheim und Mitglied im Sachverständigenrat zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung.



Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH

IMPRESSUM

ZEW Branchenreport Dienstleistungen, erscheint vierteljährlich.

**Herausgeber:** Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) Mannheim,

L 7, 1 · 68161 Mannheim · Postanschrift: Postfach 10 34 43 · 68034 Mannheim · Internet: www.zew.de, www.zew.eu  
 Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12 · 41460 Neuss · Postanschrift: Postfach 10 15 53  
 41415 Neuss · Telefon 02131/109-0, Fax -140 · Internet www.creditreform.de

**Redaktion:** ZEW, Forschungsgruppe Informations- und Kommunikationstechnologien,  
 verantwortlich: Jenny Meyer, Telefon 0621/1235-166, E-Mail meyer@zew.de

**Nachdruck und sonstige Verbreitung** (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars

© Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2007