

Interaktiv, mobil, international – Unternehmen im Zeitalter von Web 2.0

Web 2.0-Anwendungen wie Facebook und Twitter haben sich als Informations- und Kommunikationsmedien im privaten Bereich schon längst etabliert. Jetzt erobern sie allmählich auch die Geschäftswelt. Jedes fünfte Unternehmen in Deutschland nutzt derzeit Wikis, Blogs, soziale Online-Netzwerke oder Kollaborationsplattformen. Vorreiter ist dabei die Branche IT-Dienste/Telekommunikation.

Diese Ergebnisse gehen aus einer repräsentativen Befragung hervor, die das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) im Frühjahr 2010 durchgeführt hat. Die Umfrage liefert ein repräsentatives Bild über die Nutzung von IKT in Unternehmen

mit mindestens fünf Beschäftigten im verarbeitenden Gewerbe und in ausgewählten Dienstleistungssektoren. Insgesamt wurden 4.400 Unternehmen befragt.

Web 2.0 ist der Oberbegriff für eine Reihe von IKT-Anwendungen, die auf der

Internettechnologie basieren und den interaktiven Austausch und die Zusammenarbeit zwischen Nutzern über das Netz ermöglichen. So kann bei einem Wiki jeder Nutzer Inhalte generieren, hinzufügen oder ändern. Chronologisch verfolgt und von Nutzern kommentiert werden Einträge in sogenannten Blogs. Soziale Online-Netzwerke bilden Nutzer und deren Kontakte ab und eröffnen die Möglichkeit, das persönliche Netzwerk zu pflegen und zu erweitern. Kollaborationsplattformen unterstützen die Projektarbeit, indem an einem zentralen Ort alle relevanten Dokumente gesammelt und bearbeitet werden.

Web 2.0-Anwendungen werden bislang vor allem im privaten Bereich genutzt. Aber auch Unternehmen haben inzwischen das Potenzial des Web 2.0 für sich entdeckt. Die Vorteile, die typischerweise genannt werden, sind: schnellerer Zugang zu Informationen, effiziente Kommunikation und verbessertes Wissensmanagement. In Deutschland nutzen derzeit 22 Prozent der Unternehmen Wikis, Blogs, soziale Online-Netzwerke oder Kollaborationsplattformen. (Im Folgenden sind mit dem Begriff Web 2.0 immer diese vier Anwendungen gemeint.) Zwischen den Unternehmen der verschiedenen Branchen gibt es jedoch große Unterschiede in der Nutzungsrate. In der Branche IT-Dienste/Telekommunikation setzen 62 Prozent der Unternehmen Web 2.0-Anwendungen ein, während es im Einzelhandel nur 12 Prozent sind. Die Web 2.0-Anwendungen werden vor allem für das Wissensmanagement eingesetzt.

Web 2.0-Anwendungen im Unternehmenseinsatz: Wikis, Blogs, soziale Online-Netzwerke, Kollaborationsplattformen



Lesehilfe: 62 Prozent der Unternehmen der Branche IT-Dienste/Telekommunikation setzen Wikis, Blogs, soziale Online-Netzwerke oder Kollaborationsplattformen (Web 2.0-Anwendungen) ein.

Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit.

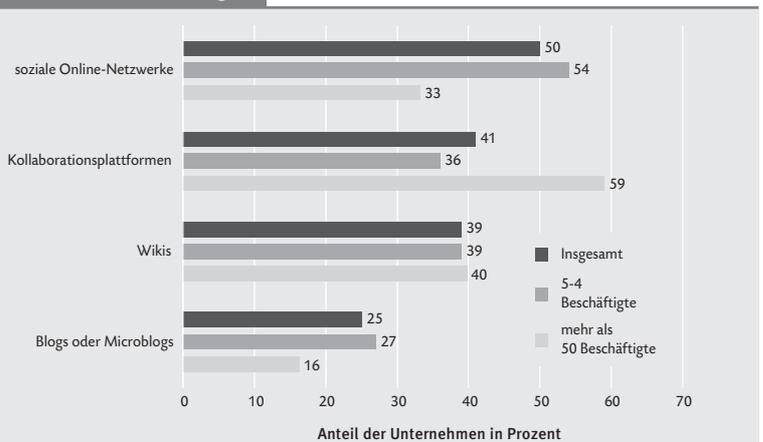
Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Soziale Online-Netzwerke und Kollaborationsplattformen am häufigsten eingesetzt

Insgesamt weisen soziale Online-Netzwerke die höchste Nutzungsrate auf. Die Hälfte der Unternehmen, die Web 2.0-Anwendungen nutzen, setzt auf dieses Instrument. An zweiter Stelle stehen mit 41 Prozent die Kollaborationsplattformen, gefolgt von den Wikis mit 39 Prozent. Blogs oder Microblogs werden am wenigsten eingesetzt (25 Prozent).

Betrachtet man die Unternehmen nach ihrer Größe, verändert sich das Bild. Ab einer Größe von 50 Beschäftigten werden in erster Linie Kollaborationsplattformen eingesetzt und der Anteil der Unternehmen, die soziale Online-Netzwerke verwenden, ist mit 33 Prozent deutlich geringer als bei den Unternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten.

Web 2.0-Anwendungen



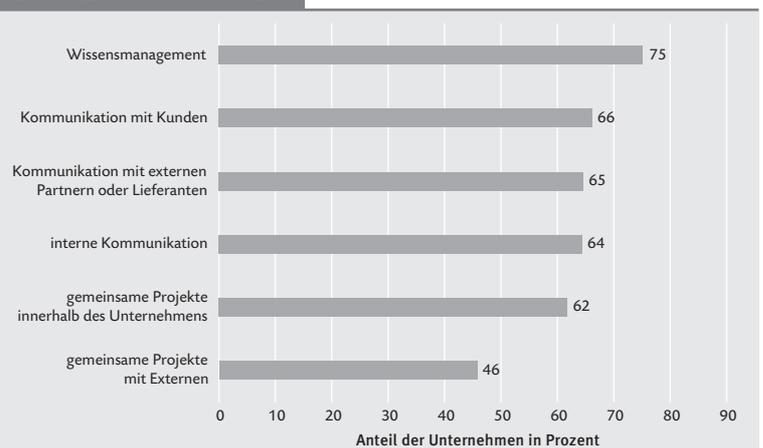
Lesehilfe: 50 Prozent der Unternehmen, die Web 2.0-Anwendungen einsetzen, verwenden soziale Online-Netzwerke.

Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Wissensmanagement ist vorrangiger Einsatzzweck von Web 2.0

Die Unternehmen setzen Web 2.0-Anwendungen in erster Linie für das Wissensmanagement ein (75 Prozent). Sehr häufig kommen Web 2.0-Anwendungen aber auch für die Kommunikation (64-66 Prozent) und die Bearbeitung interner Projekte (62 Prozent) zum Einsatz. Seltener wird das Web 2.0 für die Bearbeitung von Projekten mit Externen genutzt (46 Prozent). Die meisten Unternehmen verwenden die Web 2.0-Anwendungen sowohl intern als auch extern. Zu den internen Einsatzbereichen zählen dabei die interne Kommunikation, das Wissensmanagement und Projekte innerhalb des Unternehmens, zu den externen Bereichen die Kommunikation mit Kunden und Partnern und die Bearbeitung gemeinsamer Projekte mit externen Partnern.

Einsatzzweck von Web 2.0



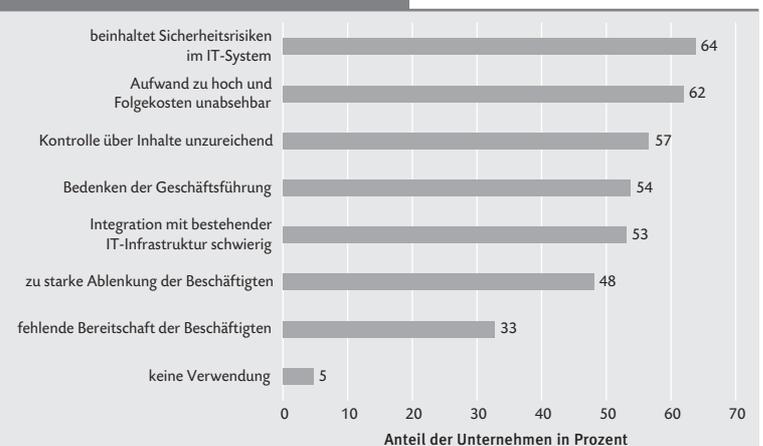
Lesehilfe: 75 Prozent der Unternehmen, die Web 2.0-Anwendungen einsetzen, verwenden diese für das Wissensmanagement.

Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Sicherheitsrisiken und Kosten Haupthemmnisse für den Web 2.0-Einsatz

Mit 64 Prozent werden Sicherheitsrisiken am häufigsten als Hemmnisfaktor für den Web 2.0-Einsatz genannt. Aber auch ein zu hoher Aufwand und unabsehbare Folgekosten sehen über drei Fünftel der Unternehmen als Hemmnis an. Vergleichsweise selten wird die fehlende Bereitschaft der Beschäftigten genannt (33 Prozent). Fast die Hälfte der Unternehmen äußert hingegen die Befürchtung, dass die Beschäftigten durch die Web 2.0-Anwendungen zu sehr abgelenkt werden. Die Bedenken unterscheiden sich je nachdem, ob die Unternehmen Web 2.0-Anwendungen bereits nutzen oder nicht. Die Nicht-Nutzer halten in erster Linie den Aufwand für zu hoch und die Folgekosten für unabsehbar. Die Nutzer nennen vor allem Sicherheitsrisiken.

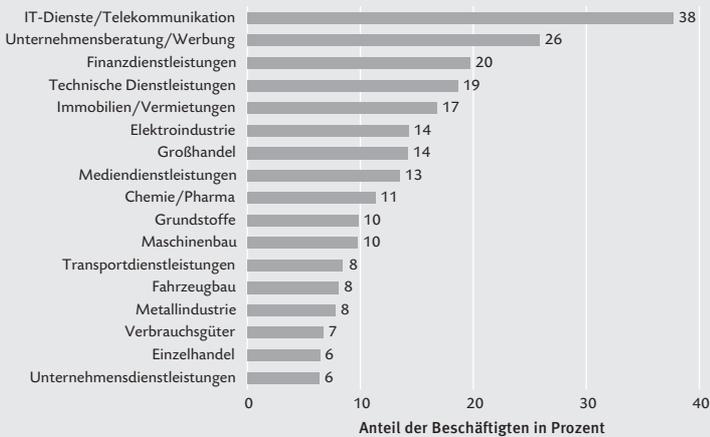
Hemmnisse für den Web 2.0-Einsatz



Lesehilfe: 57 Prozent der Unternehmen nennen unzureichende Kontrolle über die Inhalte als Hemmnis für den Einsatz von Web 2.0-Anwendungen.

Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Mobiler Internetzugang

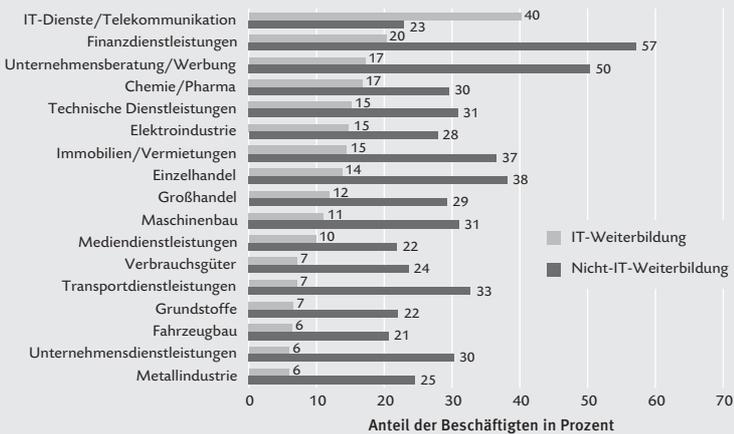


Lesehilfe: 13 Prozent der Beschäftigten in der Branche Medienleistungen haben einen vom Unternehmen zur Verfügung gestellten mobilen Internetzugang (z.B. Smartphone oder UMTS-Karte für den Laptop). Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Starke Branchenunterschiede beim mobilen Zugang zum Internet

Unternehmen der Branchen IT-Dienste/Telekommunikation und Unternehmensberatung/Werbung statten ihre Beschäftigten besonders häufig mit einem mobilen Zugang zum Internet, z. B. mit Smartphone oder UMTS-Karte, aus. In diesen Branchen verfügen derzeit durchschnittlich 38 bzw. 26 Prozent der Beschäftigten über einen mobilen Zugang zum Internet. Damit liegt hier der Anteil der Beschäftigten deutlich über dem Durchschnitt von 12 Prozent. Unterschiede in der Ausstattung bestehen auch zwischen dem verarbeitenden Gewerbe und dem Dienstleistungssektor. Vor allem kleine und mittlere Unternehmen des Dienstleistungssektors haben einen höheren Anteil an Beschäftigten mit mobilem Internetzugang als die Unternehmen derselben Größe des verarbeitenden Gewerbes.

Weiterbildung

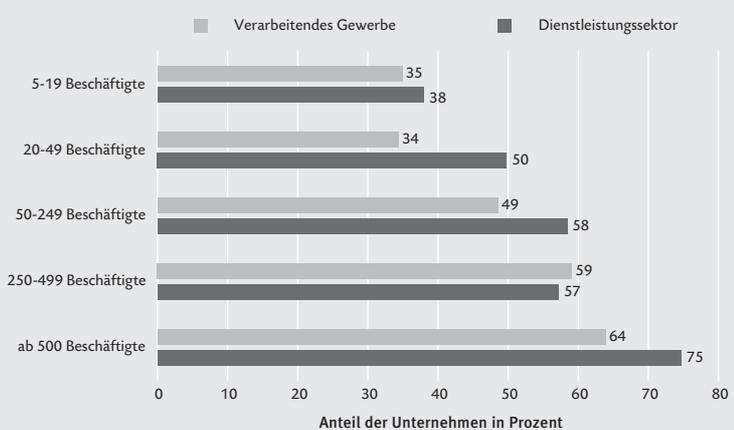


Lesehilfe: In der Elektroindustrie haben im Jahr 2009 15 Prozent der Beschäftigten an IT-spezifischer und 28 Prozent der Beschäftigten an nicht-IT-spezifischer Weiterbildung teilgenommen. Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Durchschnittlich 12 Prozent der Beschäftigten erhalten IT-Weiterbildung

Im Jahr 2009 haben durchschnittlich 12 Prozent der Beschäftigten in den Unternehmen aus den betrachteten Branchen an IT-spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen. Der durchschnittliche Anteil der Beschäftigten, die an nicht-IT-spezifischer Weiterbildung teilgenommen haben, lag bei 32 Prozent. Der Anteil der Beschäftigten, die Weiterbildung erhalten, hängt dabei nicht von der Größe des Unternehmens ab. Erwartungsgemäß hat IT-Weiterbildung für die Beschäftigten der Branche IT-Dienste/Telekommunikation die größte Bedeutung. Durchschnittlich zwei Fünftel der Beschäftigten dieser Branche erhielten IT-Weiterbildung. Anders als in den anderen Branchen spielt IT-Weiterbildung in dieser Branche auch eine größere Rolle als nicht-IT-Weiterbildung.

Onlinewerbung



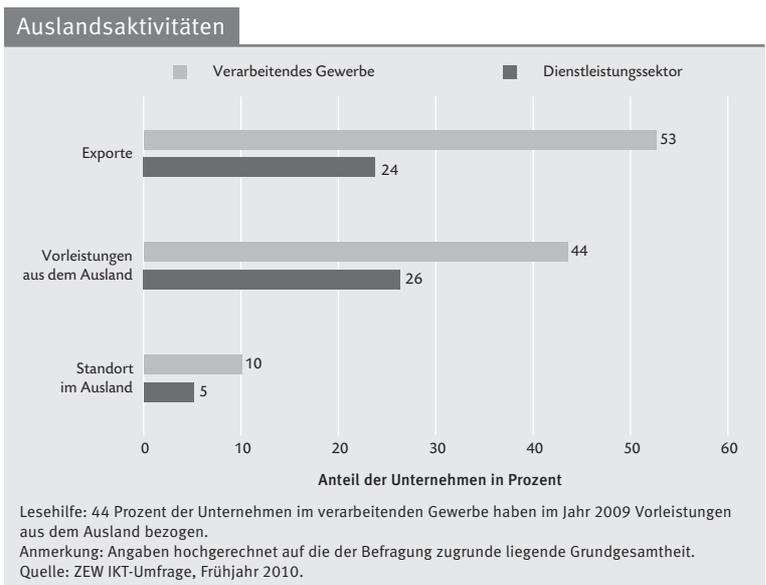
Lesehilfe: 34 Prozent der Unternehmen im verarbeitenden Gewerbe mit 20 bis 49 Beschäftigten schaltet Onlinewerbung. Der entsprechende Anteil im Dienstleistungssektor liegt bei 50 Prozent. Anmerkung: Angaben hochgerechnet auf die der Befragung zugrunde liegende Grundgesamtheit. Quelle: ZEW IKT-Umfrage, Frühjahr 2010.

Vor allem große Unternehmen nutzen Onlinewerbung

Insgesamt geben 41 Prozent der Unternehmen an, Onlinewerbung, z.B. auf der Homepage von Zeitungen oder Zeitschriften oder profilspezifische Anzeigen in sozialen Online-Netzwerken oder auf Suchmaschinen zu schalten. Dabei gibt es nur einen geringen Unterschied zwischen dem verarbeitenden Gewerbe (38 Prozent) und dem Dienstleistungssektor (42 Prozent). Insbesondere größere Unternehmen sind bei der Onlinewerbung aktiv. Während 37 Prozent der kleinen Unternehmen mit 5-19 Beschäftigten Onlinewerbung schalten, sind es bei den großen Unternehmen ab 500 Beschäftigten 70 Prozent. Am häufigsten wird Onlinewerbung von den Unternehmen der Branchen Immobilien/Vermietung (61 Prozent) sowie IT-Dienste/Telekommunikation (58 Prozent) eingesetzt.

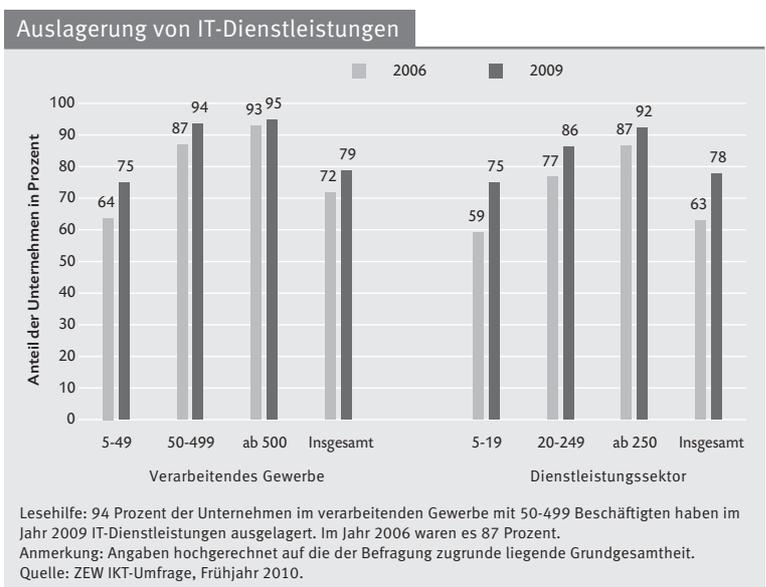
Verarbeitendes Gewerbe internationaler als Dienstleistungssektor

Die Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes sind häufiger im Ausland aktiv als die Unternehmen des Dienstleistungssektors. Knapp 53 Prozent der Unternehmen geben an, Güter ins Ausland zu exportieren. Bei den Dienstleistungsunternehmen sind es lediglich 24 Prozent. Ein ähnliches Bild zeigt sich auch beim Bezug von Vorleistungen aus dem Ausland und bei der Errichtung von Auslandsstandorten. 44 Prozent der Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes beziehen Vorleistungen aus dem Ausland. Im Dienstleistungssektor sind es hingegen nur 26 Prozent. Im verarbeitenden Gewerbe haben zehn Prozent der Unternehmen Standorte im Ausland, im Dienstleistungssektor sind es lediglich fünf Prozent.



Kleine Unternehmen holen bei IT-Outsourcing auf

Der Anteil der Unternehmen, die IT-Dienstleistungen extern beziehen, steigt mit zunehmender Unternehmensgröße und war im verarbeitenden Gewerbe im Jahr 2009 geringfügig höher als im Dienstleistungssektor. In der jeweils größten Größenklasse lagert mittlerweile fast jedes Unternehmen IT-Leistungen entweder teilweise oder vollständig aus (95 Prozent im verarbeitenden Gewerbe und 92 Prozent im Dienstleistungssektor). Die Unternehmen der jeweils kleinsten Größenklasse holen jedoch sowohl im verarbeitenden Gewerbe als auch im Dienstleistungssektor auf. Im Vergleich zum Jahr 2006 stieg der Anteil der auslagernden Unternehmen dieser Größenklassen um 11 bzw. 16 Prozentpunkte und lag im Jahr 2009 in beiden Sektoren bei einem Wert von 75 Prozent.



ZEW IKT-Umfrage

Die ZEW IKT-Umfrage ist eine repräsentative Unternehmensbefragung zur Verbreitung und Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Die telefonische Befragung wurde in Zusammenarbeit mit dem infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, Bonn, in der Zeit von Februar bis Mai 2010 durchgeführt. Befragt wurden insgesamt rund 4.400 Unternehmen in Deutschland.

Befragte Branchen

Die Untersuchung umfasst das verarbeitende Gewerbe und ausgewählte Dienstleistungssektoren. Die Abgrenzung basiert in der aktuellen Erhebung erstmalig auf der neuen Wirtschaftszweigsystematik WZ 2008 des Statistischen Bundesamtes.

Die Sektoren des verarbeitenden Gewerbes sind: Verbrauchsgüter (WZ 10-17, 31-32), Chemie-, Pharmaindustrie (WZ 20-21), Grundstoffe (WZ 22-23), Metallindustrie (WZ 24-25), Elektroindustrie (WZ 26-27), Maschinenbau (WZ 28,33) und Fahrzeugbau (WZ 29-30).

Von den Dienstleistungssektoren wurden berücksichtigt: Einzelhandel (WZ 45, 47), Großhandel (WZ 46), Transportdienstleistungen (WZ 49-53, 79), Mediendienstleistungen (WZ 18, 58-60), IT-Dienste/Telekommunikation (WZ 61-63), Finanzdienstleistungen (WZ 64-66), Immobilien-/Vermietungsdienstleistungen (WZ 68, 77), Unternehmensberatung/Werbung (WZ 69-70, 73), Technische Dienstleistungen (WZ 71-72) und Unternehmensdienstleistungen (WZ 74, 78, 80-82).

Grundgesamtheit und Gewichtung

Die Ergebnisse der Befragung sind geschichtet hochgerechnet auf die Grundgesamtheit aller Unternehmen der betrachteten Branchen mit mindestens fünf Beschäftigten in Deutschland. Als Schichtungsmerkmale dienen die Branche und die Unternehmensgröße (Beschäftigte). Die Daten der Grundgesamtheit beruhen auf einer Sonderauswertung des Unternehmensregisters des statistischen Bundesamtes, der Statistik der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten und auf eigenen Schätzungen des ZEW. Alle Anteile, die sich auf die Anzahl der Unternehmen beziehen, werden von kleinen und mittleren Unternehmen auf Grund ihrer relativ großen Anzahl dominiert. Große Unternehmen hingegen dominieren auf Grund der großen Volumina alle Anteile, die sich auf die Anzahl der Beschäftigten beziehen.

ZEW

Zentrum für Europäische
Wirtschaftsforschung GmbH

IMPRESSUM

Herausgeber: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW) Mannheim, L 7, 1, 68161 Mannheim · Postanschrift: Postfach 103443, 68034 Mannheim · Internet: www.zew.de, www.zew.eu
Präsident: Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang Franz · Kaufmännischer Direktor: Thomas Kohl
Redaktion: Dr. Irene Bertschek, Dr. Bettina Müller, Jörg Ohnemus
Kontakt: Jörg Ohnemus, Forschungsgruppe IKT, Telefon: 0621/1235-354, E-Mail: ikt-umfrage@zew.de
Nachdruck und sonstige Verbreitung (auch auszugsweise): mit Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplars
© Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), Mannheim, 2010