

Application Service Providing

Blitzumfrage für asp-group

e146

e146ber/SP

WIEN, IM MAI 2001

IFES

Inhaltsverzeichnis

I. Daten zur Untersuchung	3
II. Stichprobe.....	4
III. Hauptergebnisse.....	5
1. EDV-AUSSTATTUNG	5
1.1 GRUNDAUSSTATTUNG.....	5
1.2 SERVER UND PROVIDER.....	6
1.3 WEB-AUFTRITT	6
2. OUTSOURCING.....	7
2.1 UNTERNEHMENSBEREICHE.....	7
2.2 EDV-BEREICHE	8
3. APPLICATION SERVICE PROVIDING (ASP)	9
3.1 BEKANNTHEIT	9
3.2 VOR- UND NACHTEILE	10
3.3 ASP POTENTIAL.....	12
3.4 DAS PRODUKT ASP.....	14
3.5 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	15

I. Daten zur Untersuchung

Thema:	Application Service Providing
Auftraggeber:	Eigenforschung
Grundgesamtheit:	Klein- und Mittelunternehmen
Erhebungsgebiet:	Österreich
Stichprobenumfang:	400 Unternehmen
Zielpersonenauswahl:	Disproportionale Verteilung bei Klein- und Mittelunternehmen
Art der Befragung:	Telefonbefragung
Befragungszeitraum:	3. bis 9. Mai 2001
Projektleiterin:	Dr. Imma Palme
Bericht:	Mag. Sabine Putz

RUNDUNGSDIFFERENZEN: BEI DER AUSGABE DER TABELLEN WIRD AUF DAS JEWEILIGE DARSTELLUNGSFORMAT (IN DER REGEL GANZZAHLEN) GERUNDET. DIES KANN BEI DEN ADDITIONEN VON WERTEN ZU GERINGFÜGIGEN DIFFERENZEN FÜHREN (Z.B. 99 ODER 101 STATT 100).

II. Stichprobe

Das Forschungsinteresse dieser Studie bestand in einer Erhebung über die Verbreitung und den Bekanntheitsgrad von Application Service Providing in österreichischen Unternehmen. Es wurden Unternehmen mit 1 bis 200 MitarbeiterInnen befragt. Insgesamt gibt es laut Hauptverband der Sozialversicherungsträger in Österreich 252.227 Arbeitgeberbetriebe. Die Mitarbeiterzahlen sind stark disproportional verteilt. In der vorliegenden Studie wurden nur Firmen mit einer Mitarbeiterzahl bis 200 befragt, also nur Klein- und Mittelbetriebe. Damit die Ergebnisse der Untersuchung nach der Mitarbeiterzahl der Betriebe aufgeschlüsselt betrachtet werden können, wurden 4 Kategorien von Unternehmen gebildet.

Zahl der unselbstständig Beschäftigten im Betrieb	Betriebe in Österreich absolut *	Betriebe in Österreich in Prozent	Befragte Unternehmen	strukturgewichtete Anzahl an befragten Unternehmen
1 Mitarbeiter	97.865	39,07	100	156
2 bis 9	113.401	45,27	100	181
10 bis 49	33.079	13,21	100	53
50 bis 200	6.152	2,46	100	10
	250.497	100	400	400

* Quelle: Hauptverband der Sozialversicherungsträger

Um genügend große Fallzahlen in den einzelnen Kategorien zu erhalten, wurde der Befragung eine disproportionaler Stichprobe zu Grunde gelegt. Im Zuge der Auswertung wurde diese Disproportionalität durch eine entsprechende Gewichtung wieder ausgeglichen. Die Ergebnisse sind daher für österreichische Klein- und Mittelunternehmen repräsentativ.

Die befragten Unternehmen stellen einen Querschnitt der österreichischen Klein- und Mittelunternehmen dar, so sind etwa ein Drittel in der Dienstleistungsbranche angesiedelt, drei von zehn sind Handelsunternehmen. Mehr als die Hälfte der befragten KMUs hat keine MitarbeiterInnen im Außendienst, bei etwa einem Viertel sind mehr als die Hälfte der MitarbeiterInnen im Außendienst tätig.

III. Hauptergebnisse

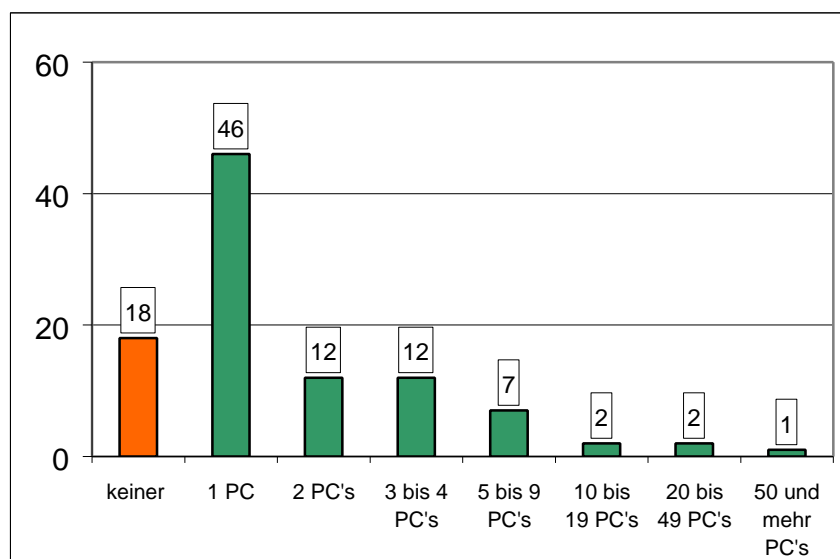
1. EDV-Ausstattung

1.1 Grundausrüstung

Mit Ausnahme der EDV-Dienstleister überschreitet auch bei umsatzstarken Unternehmen das jährliche EDV-Budget inklusive Hard- und Software, Personal und Service selten die Millionengrenze. Insgesamt haben 87 Prozent der Unternehmen ein EDV-Budget unter einer Million jährlich.

Den durchschnittlich 7,7 MitarbeiterInnen der Klein- und Mittelunternehmen stehen 4,5 PC-Arbeitsplätze zur Verfügung, davon verfügen im Mittel 3,3 PCs über einen Internetzugang.

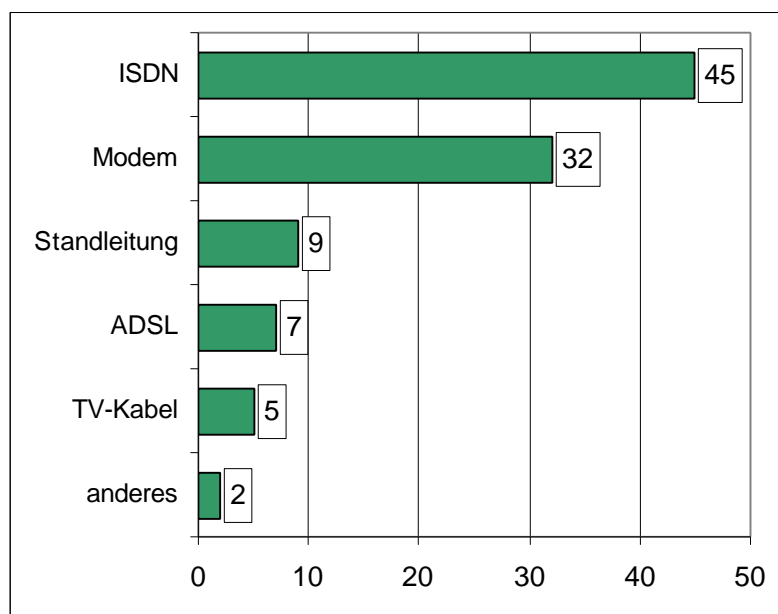
Frage 10: Wieviele PC's verfügen über einen Internetzugang?



Angaben in Prozent

Insgesamt haben 82 Prozent der KMUs einen Zugang zum Internet, bei jenen mit nur einem/einer MitarbeiterIn liegt der Anteil nur bei 72 Prozent.

Beinahe die Hälfte der Unternehmen mit Internetzugang nutzt hauptsächlich einen ISDN-Anschluß, ein Drittel verwendet ein Modem. Jedes zehnte KMU verfügt über eine Standleitung. ADSL und TV-Kabel verwenden jeweils unter 10 Prozent der Unternehmen.

Frage 9: Welchen Zugang zum Internet nutzen Sie hauptsächlich?

Angaben in Prozent; Basis: Unternehmen mit Internetzugang

Je größer und umsatzstärker das Unternehmen ist, desto eher verfügt es über eine Firewall; insgesamt sind es vier von zehn Unternehmen.

1.2 Server und Provider

Durchschnittlich haben die KMUs nur einen Server installiert. Drei von zehn Unternehmen haben keinen Server, dafür verwenden Unternehmen mit über 50 Mitarbeitern durchschnittlich mehr als 3 Server.

Der meist genutzte Provider ist A-Online: je weniger MitarbeiterInnen ein Unternehmen hat, desto eher nennt es A-Online als seinen Provider, insgesamt sind es ein Drittel der KMUs. UTA und Netway werden von jedem zehnten Unternehmen verwendet. Alle anderen Provider erreichen einen Anteil unter 5 Prozent. Das Preis-Leistungs-Verhältnis erscheint den Befragten mit einem Durchschnittswert von 2,09 auf einer fünfteiligen Skala als zufriedenstellend.

1.3 Web-Auftritt

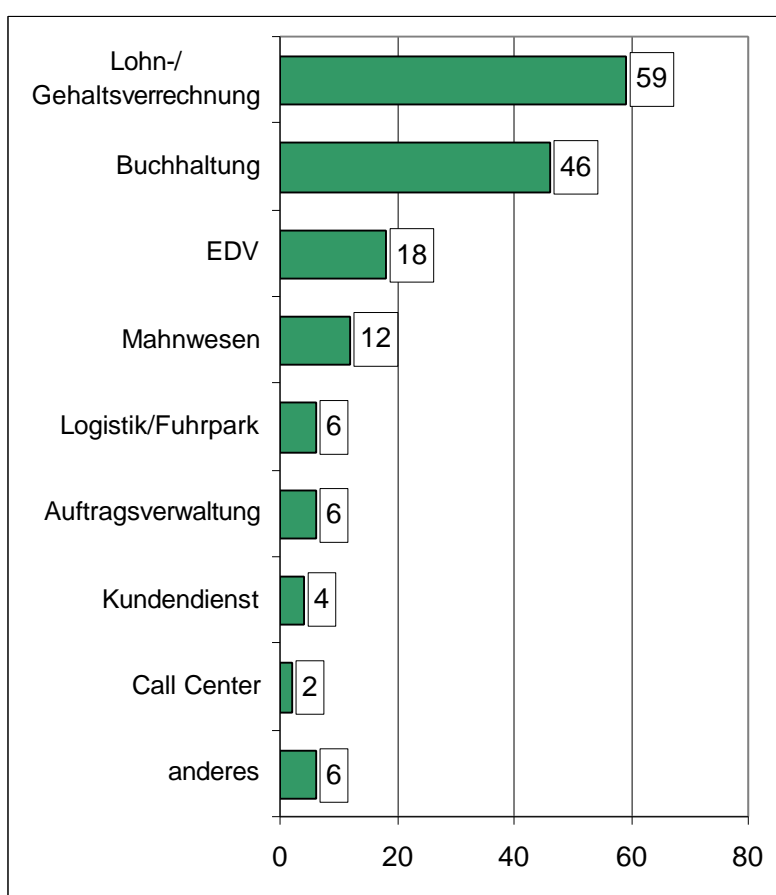
Bisher haben schon 39 Prozent der Klein- und Mittelunternehmen eine eigene Web-site, bei Unternehmen mit über 50 Mitarbeitern sind es über drei Viertel. Etwa ein Drittel der kleineren Betriebe hat aber einen eigenen Web-Auftritt schon eingeplant. Nicht alle Unternehmen mit eigener Web-site sind davon überzeugt, dass sich diese Investition für sie auch gelohnt hat. So bezweifelt das über ein Viertel der Kleinstunternehmen. Und auch jedes dritte Handelsunternehmen findet, es habe sich nicht gelohnt in eine Webseite zu investieren.

2. Outsourcing

2.1 Unternehmensbereiche

Der Großteil der Klein- und Mittelunternehmen hat Teile der Betriebsabläufe outsourct. Sechs von zehn Unternehmen haben die Lohn- und Gehaltsverrechnung outsourct, 46 Prozent auch die Buchhaltung. An dieser Stelle nennt etwa ein Fünftel auch die EDV.

Frage 16: Haben Sie einen oder mehrere der folgenden Teilbereiche Ihrer Betriebsabläufe outsourct?



Angaben in Prozent

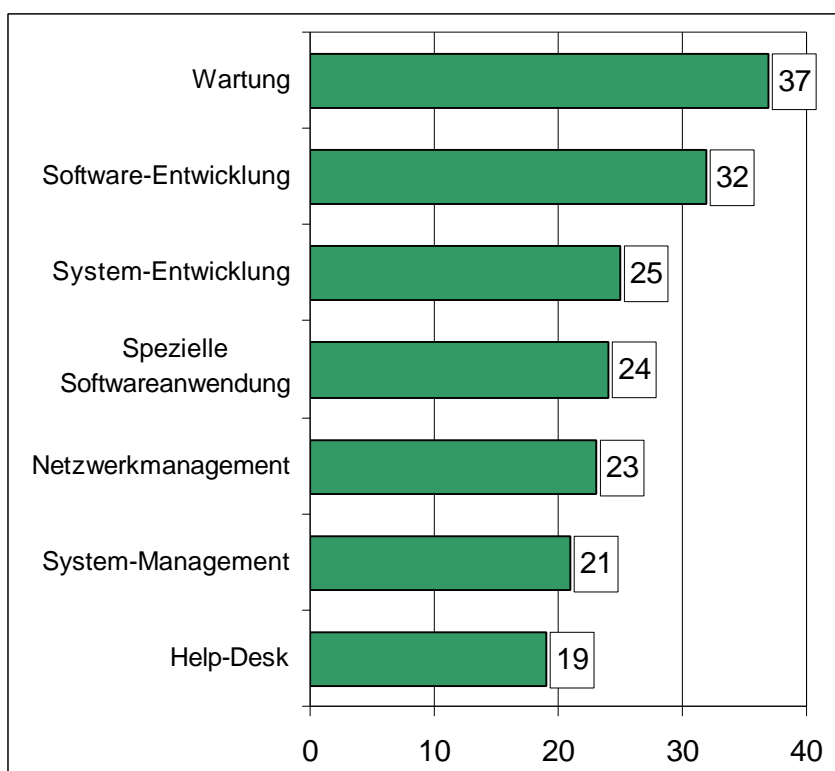
Tendenziell haben kleine Unternehmen mehr Betriebsabläufe ausgelagert als große. Insbesondere trifft dies auf die Buchhaltung und die Lohn- und Gehaltsverrechnung zu. Was den EDV-Bereich betrifft, so zeigen sich bei dieser Fragestellung keine signifikanten Abweichungen bezüglich der Mitarbeiterzahl. Die EDV oder Teile davon (wie auch der folgende Punkt zeigt) werden in allen Betriebsgrößen etwa zu gleichen Teilen outsourct.

2.2 EDV-Bereiche

In Summe haben 15 Prozent der KMUs die gesamte EDV ausgelagert. Wenig verwunderlich ist der Anteil unter den Unternehmen mit nur einer MitarbeiterIn größer und liegt dort bei einem Viertel. Ein Prozent der Unternehmen plant in absehbarer Zukunft ihre gesamte EDV auszulagern.

Größere Firmen haben dafür häufig Teilbereiche der EDV outgesourct. Wie die folgende Grafik zeigt, werden die Bereiche Wartung und Software-Entwicklung besonders häufig ausgelagert. Auch für die Teilbereiche Wartung und Entwicklung sind weitere Auslagerungen vorgesehen.

Fragen 17: Haben Sie folgende Teilbereiche Ihrer EDV outgesourct?



Angaben in Prozent

Basis: Betriebe, die nicht ihre gesamte EDV ausgelagert haben

Hosting oder Housing wird nur von wenigen Klein- und Mittelunternehmen genutzt: 3 Prozent nutzen Hosting und 4 Prozent Housing, weitere 2 Prozent nutzen beide Dienste.

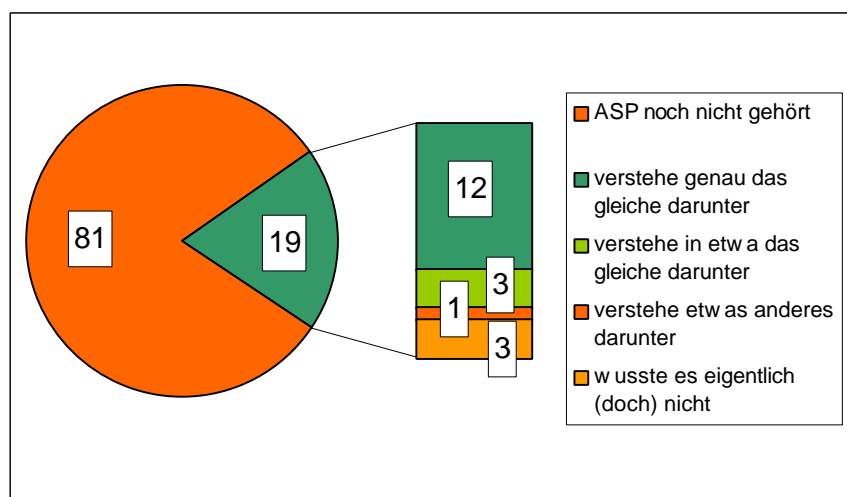
3. Application Service Providing (ASP)

3.1 Bekanntheit

Von dem Begriff Application Service Providing haben spontan schon 19 Prozent der Befragten gehört. In Unternehmen mit mehr als 50 MitarbeiterInnen ist der Begriff schon stärker vorgedrungen: Hier hat beinahe die Hälfte der Befragten den Begriff schon einmal gehört.

Was ASP genau bedeutet, war jedoch nicht allen von ihnen geläufig. Den Befragten wurde folgende Definition vorgelegt: „ASP bedeutet, verschiedene Anwendungsprogramme liegen auf dem Server des Providers und werden dem Nutzer über Internet und Browser verfügbar gemacht. Das heißt, der Nutzer mietet das Programm vom Provider, anstelle es selbst zu kaufen.“ Schlußendlich konnten sich 15 Prozent der Befragten dieser Definition anschließen.

Frage 21: Verstehen Sie unter ASP das gleiche wie die eben gehörte Definition?

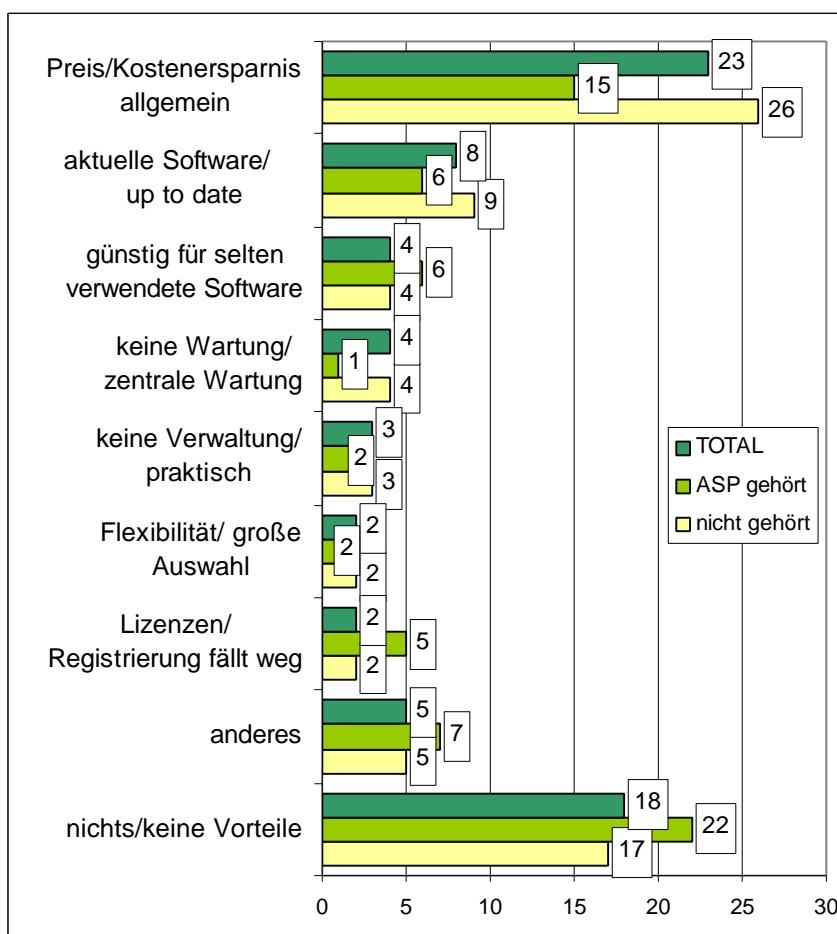


Angaben in Prozent

3.2 Vor- und Nachteile

Nach Vorlage der Definition von Application Service Providing hatten die Respondenten die Gelegenheit spontan Vor- und Nachteile von ASP anzuführen. Die wichtigsten Gründe, die für die Verwendung von gemieteter Software sprechen, sind monetärer Natur. Beinahe ein Viertel der Befragten sieht darin eine allgemeine Preis- oder Kostenersparnis. 8 Prozent der KMUs nennen spontan die stets aktuelle Software. Von einigen wurde die zentrale Wartung, das Wegfallen der Verwaltung und der Registrierung genannt. Auch in der Flexibilität der Softwareauswahl sehen einige Befragte Vorteile von ASP. Etwa jeder fünfte Befragte eines Klein- oder Mittelunternehmens sieht für sich gar keine Vorteile im ASP.

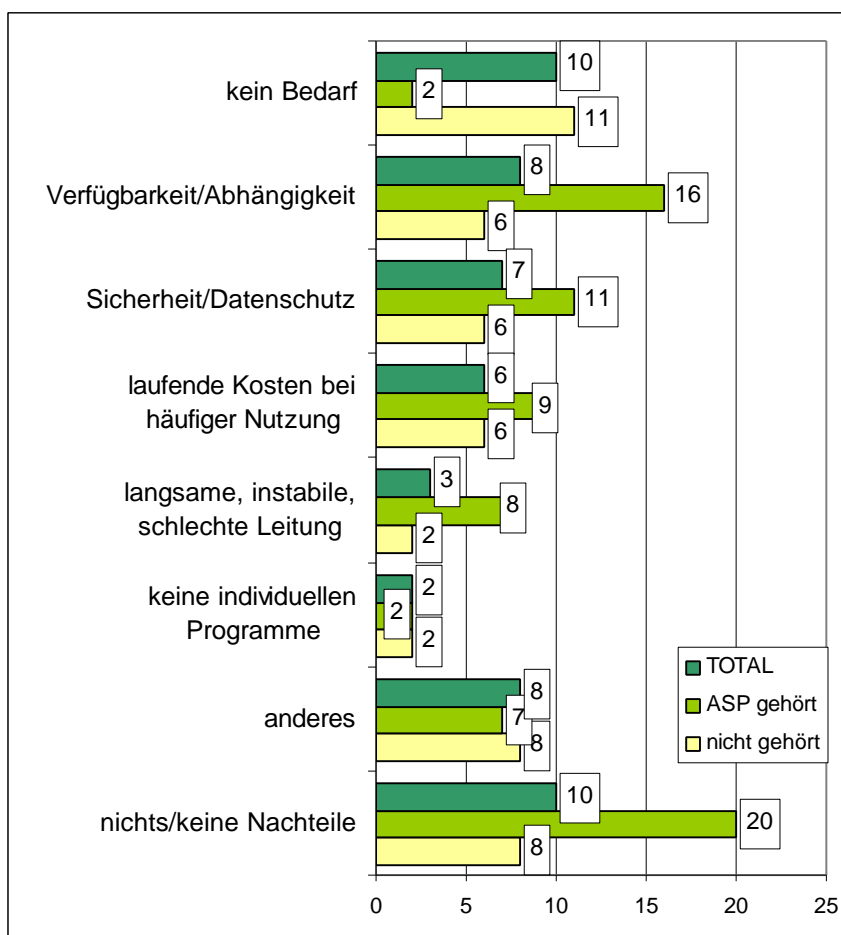
Frage 22: Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht für ASP (also dafür, spezielle Software anzumieten anstatt sie zu kaufen)?



Angaben in Prozent

Als Nachteile von ASP führten die KMUs die Verfügbarkeit in Abhängigkeit mit dem Provider an sowie Sicherheit und Datenschutz, sowie laufende Kosten bei häufiger Nutzung. Jeder zehnte Befragte betonte, es würde kein Bedarf bestehen. Schließlich sieht ein Zehntel der Befragten gar keine Nachteile in ASP.

Frage 22: Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht gegen ASP (also dafür, spezielle Software anzumieten anstatt sie zu kaufen)?

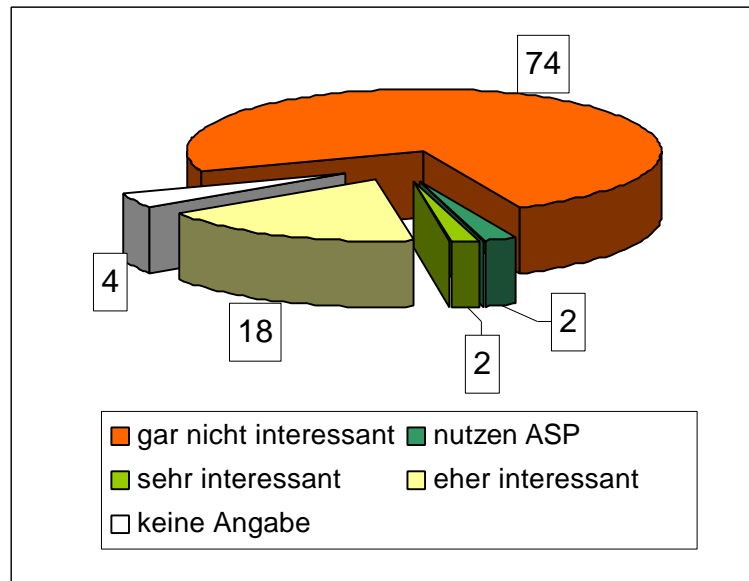


Angaben in Prozent

3.3 ASP Potential

Für ein Fünftel der Klein- und Mittelunternehmen ist das Anmieten von Software über einen Application Service Provider interessant. Derzeit nutzt zwar erst ein sehr kleiner Teil der KMUs die Dienste von Application Service Providern, jedoch ist ASP für 20 Prozent der Befragten von gewissem Interesse.

Grafik zu Frage 24 und 27: Interesse und Nutzung von ASP

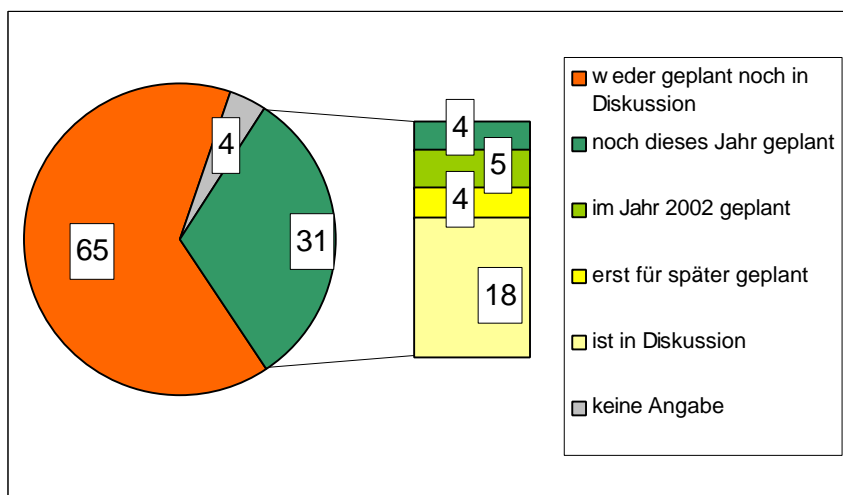


Angaben in Prozent

Jene Firmen (2 Prozent aller KMUs), die derzeit schon ASP nutzen, haben sehr unterschiedliche Software angemietet. Die Befragten sind damit überwiegend zufrieden.

Wie die folgende Grafik darstellt, ist in einem Drittel der an ASP interessierten Unternehmen der Einsatz von Mietsoftware bereits thematisiert.

Frage 28: Planen Sie konkret die Verwendung von gemieteter Software über einen Application Service Provider, wenn ja wann etwa? Oder ist die Verwendung von gemieteter Software ein Diskussionsthema in Ihrem Unternehmen?



Angaben in Prozent

Basis: Unternehmen, die am Thema ASP interessiert sind

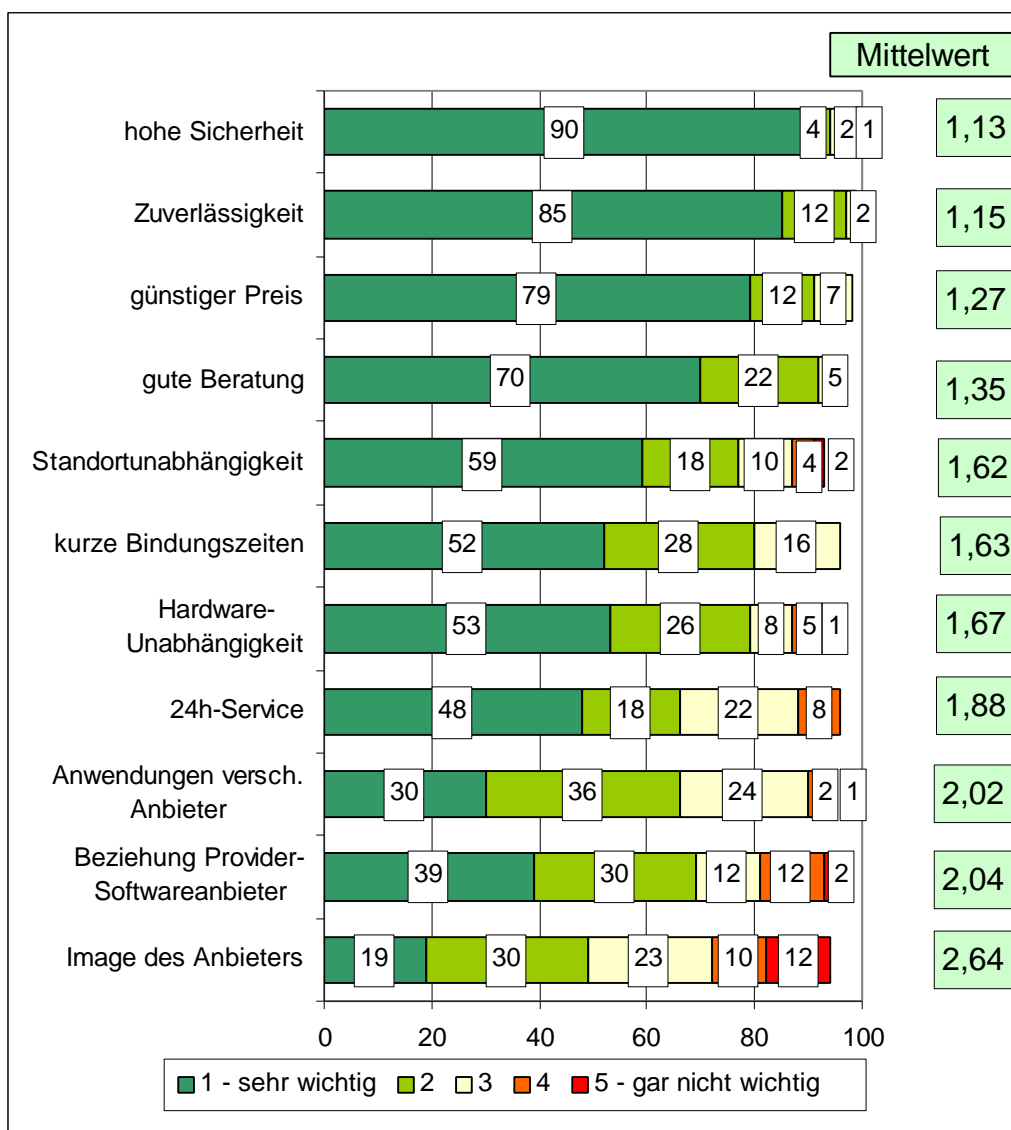
Insgesamt haben also zusätzlich zu den 2 Prozent derzeitigen Nutzern, weitere 2 Prozent aller KMUs den Einsatz von ASP innerhalb der nächsten beiden Jahre eingeplant. Schließlich ist in weiteren 5 Prozent aller KMUs ein diesbezüglicher Diskussionsprozess in Gange.

Zusammenfassend ist ASP für jedes zehnte Unternehmen von konkretem Interesse: entweder ist Mietsoftware schon im Einsatz oder konkret geplant, zumindest aber in Diskussion.

3.4 Das Produkt ASP

Jene Unternehmen, die zumindest ein gewisses Interesse an ASP bekundeten (27 Prozent der Befragten), wurden in weiterer Folge über spezifische Anforderungen an diese Dienstleistung befragt. Die wichtigsten Aspekte für Unternehmen sind ein hohes Maß an Sicherheit und Zuverlässigkeit. Ebenso spielen der Preis und eine gute Beratung wesentliche Rollen. Faktoren wie Standortabhängigkeit, kurze Bindungszeiten oder Hardware-Unabhängigkeit scheinen dagegen eher „weiche Momente“ zu sein.

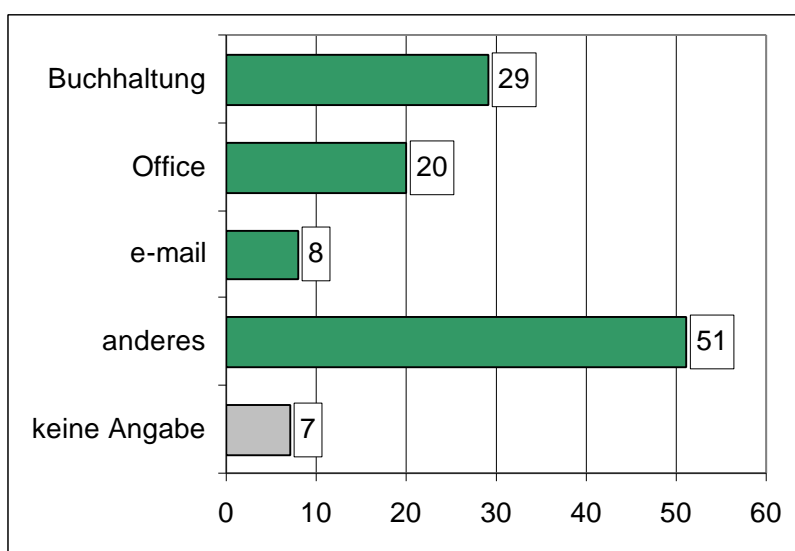
Frage 31: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte bei der Verwendung von ASP? Vergeben Sie bitte eine Note zwischen 1 und 5.



Angaben in Prozent, gereiht nach dem Mittelwert der Benotung
 Basis: Unternehmen, die am Thema ASP interessiert sind

Jene Unternehmen, die den Einsatz von ASP diskutieren oder schon fix eingeplant haben, wurden befragt, welche Software für sie dabei in Frage komme. Am häufigsten wurde die Buchhaltung genannt, gefolgt von Office. Spezielle Branchenssoftware wie cad oder Fotobearbeitung spielt für die befragten Unternehmen ebenfalls eine gewichtige Rolle.

Frage 29: Welche Software kommt für Sie dabei in Frage? (OHNE ANTWORTVORGABE)



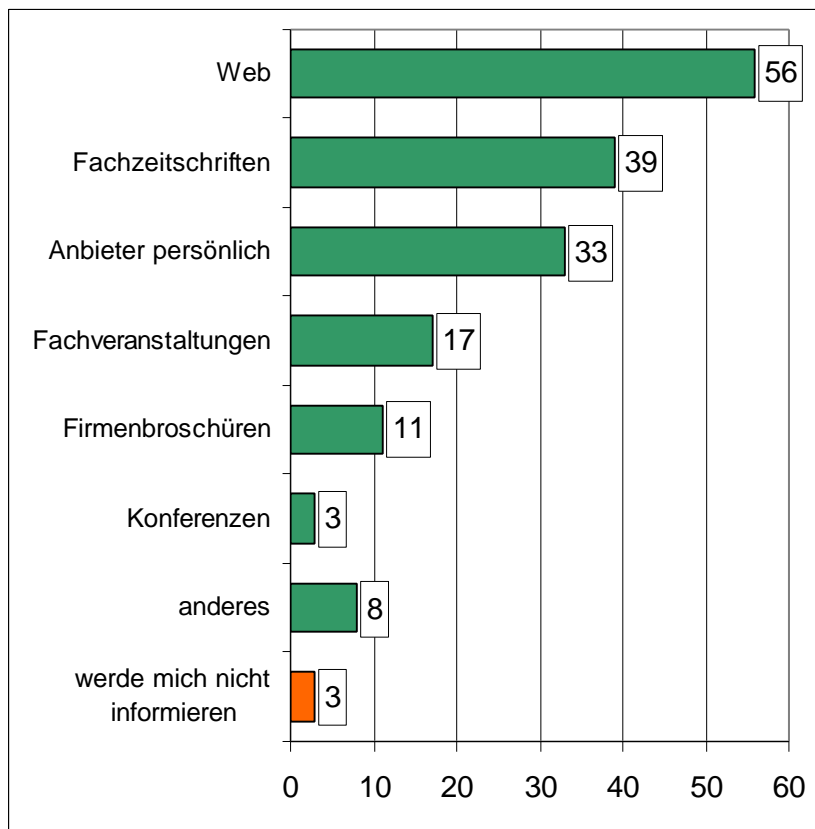
Angaben in Prozent

Basis: Unternehmen, die den Einsatz von ASP planen oder diskutieren

3.5 Öffentlichkeitsarbeit

Jene Unternehmen, deren Neugierde für ASP geweckt ist, sind großteils auch an näheren Informationen interessiert. Insbesondere Firmen mit nur einem oder einer MitarbeiterIn sind für Neuigkeiten über das Thema ASP empfänglich.

Abgesehen von einer kleinen Minderheit nannten alle Befragten verschiedene Informationsquellen, die sie in nächster Zeit nutzen werden: Mehr als die Hälfte hat vor, sich über das Web Informationen zu beschaffen, Fachzeitschriften sind ebenfalls sehr beliebte Fundorte. Nicht zu unterschätzen ist der persönliche Kontakt mit dem Anbieter: ein Drittel der Befragten nannte spontan diese Informationsquelle. Für etwa ein Fünftel der Befragten sind Fachveranstaltungen und Konferenzen in Zukunft jene Treffpunkte, bei denen sie sich über Application Service Providing informieren werden.

Frage 34: Woher werden Sie künftig die nötigen Informationen zu ASP beziehen?

Angaben in Prozent; Basis: Unternehmen, die am Thema ASP interessiert sind

Abschließend kann festgehalten werden, dass jenes Viertel der Klein- und Mittelbetriebe, das dem Thema Application Service Providing prinzipiell aufgeschlossen gegenübersteht, im Verlauf des Interviews für dieses Thema sehr stark sensibilisiert werden konnte. Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit – über Web, Fachzeitschriften, Veranstaltungen, aber auch durch persönlichen Kontakt – könnte daher rasch die Informationslücken füllen und die Nachfrage wesentlich steigern.