

meinungsraum.at  
November 2015

-

WKO  
Nichtkundenbefragung W und NÖ

# Inhalt

1. Studienbeschreibung
2. Ergebnisse
3. Summary
4. Stichprobenbeschreibung
5. Rückfragen/Kontakt

## Studienbeschreibung

## 1.1 Studienbeschreibung

Auftraggeber	Wirtschaftskammer Wien NÖ – Fachgruppe UBIT
Thematik	Studie über die Beratungsbranche
Zielgruppe	Nichtkunden UBIT W/NÖ
Stichprobenmethode	Computer Assisted Telephone Interviews – Nichtkunden aus Wien Computer Assisted Telephone Interviews – Nichtkunden aus NÖ
Nettostichprobe	<u>200 Interviews mit Nichtkunden aus Wien</u> <u>201 Interviews mit Nichtkunden aus NÖ</u>
Interviewdauer	ca. 7 Minuten
Responserate	15%
Feldzeit	12.10.2015 bis 17.11.2015

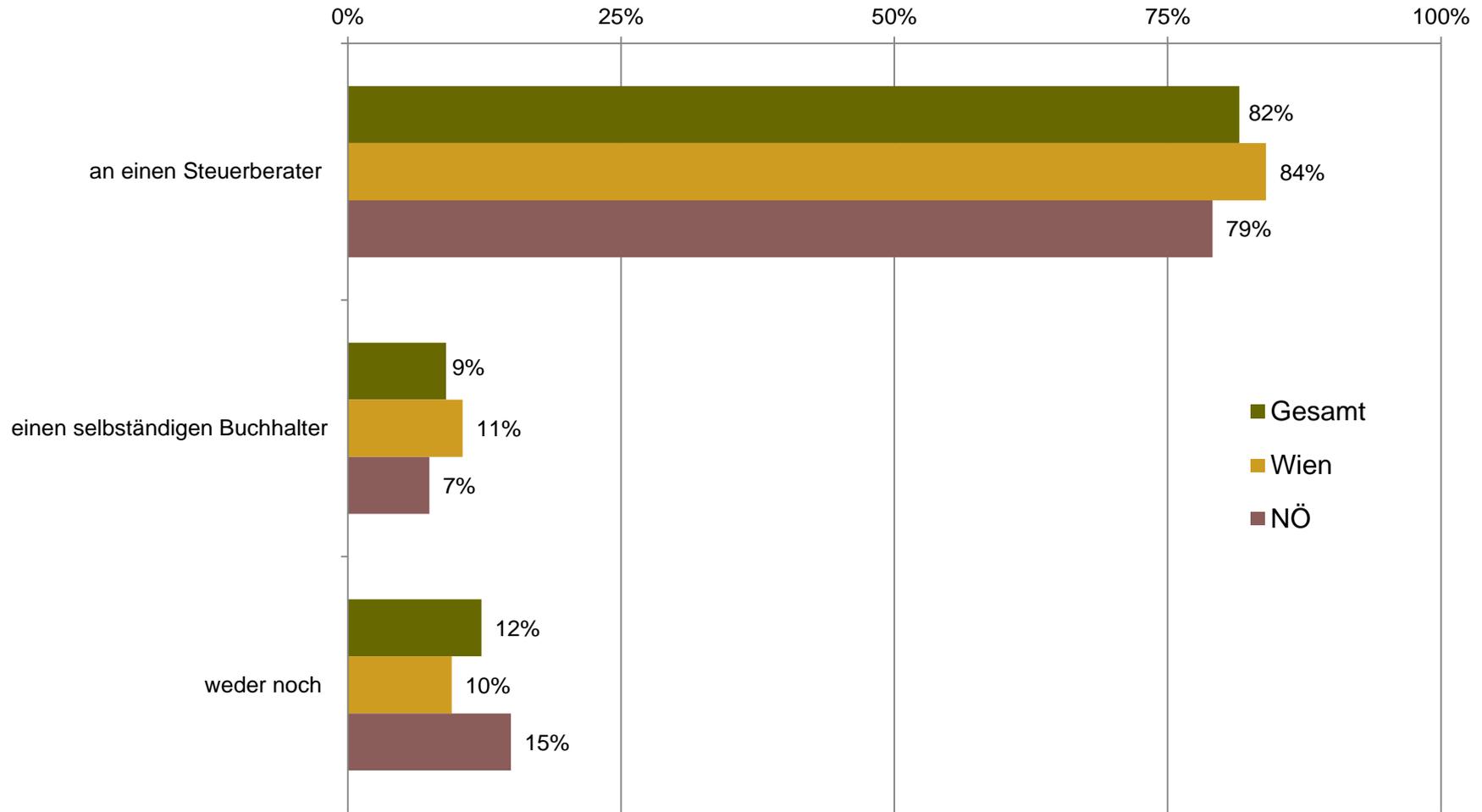
Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit verzichten wir auf eine geschlechterspezifische Differenzierung, wie z.B. Österreicher/Innen. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung geschlechtsneutral.

## Ergebnisse

# Q1a Zuwendung bei Steuererklärung: an Steuerberater 82%, Buchhalter 9%

Wenden Sie sich für die Erstellung/Unterstützung Ihres Jahresabschlusses bzw. Ihrer Steuererklärung ...

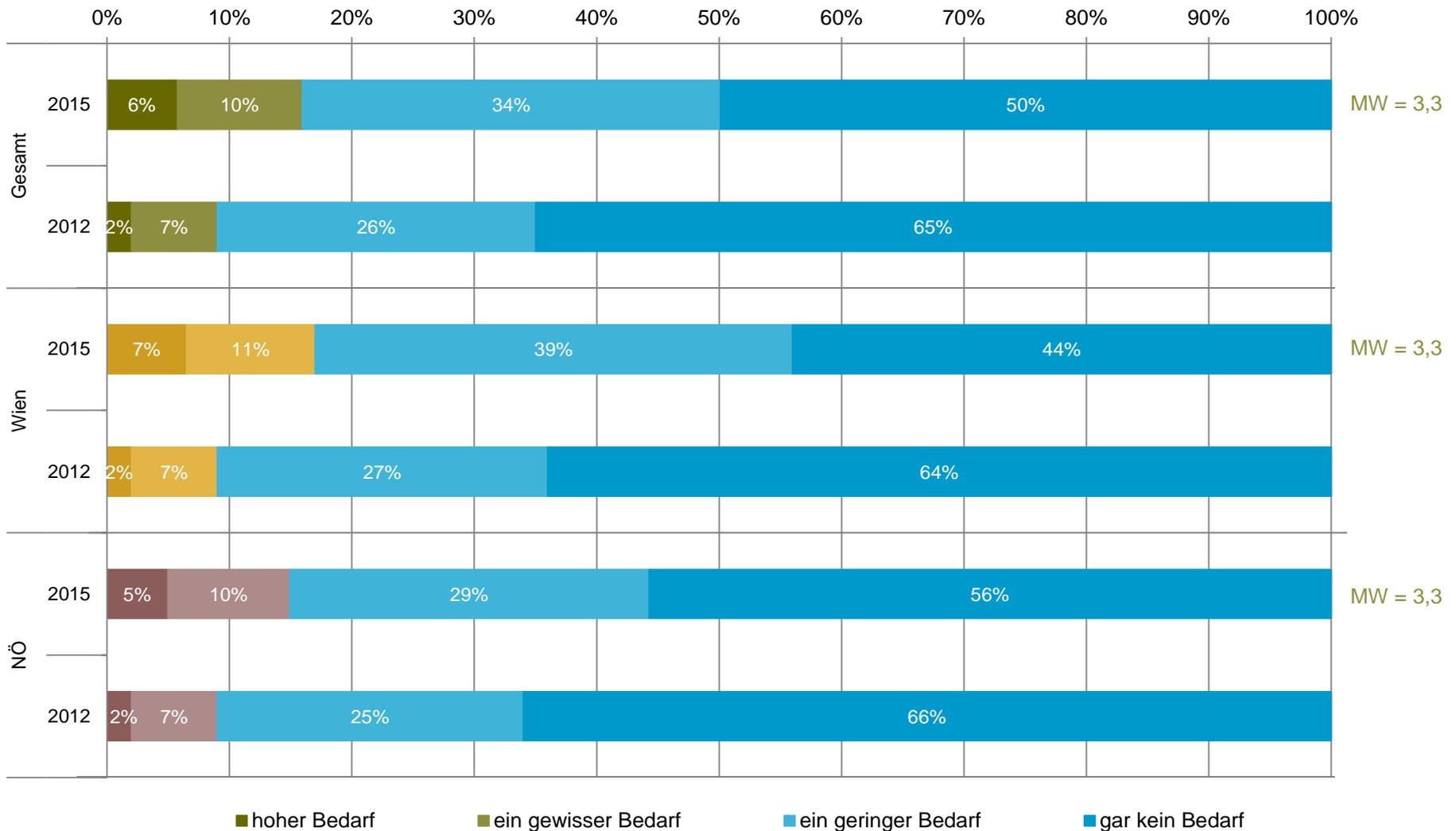
Mehrfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q3a Bedarf an IT-Dienstleistungen: bei 16% besteht Bedarf

Wie würden Sie den Bedarf für IT-Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen definieren?

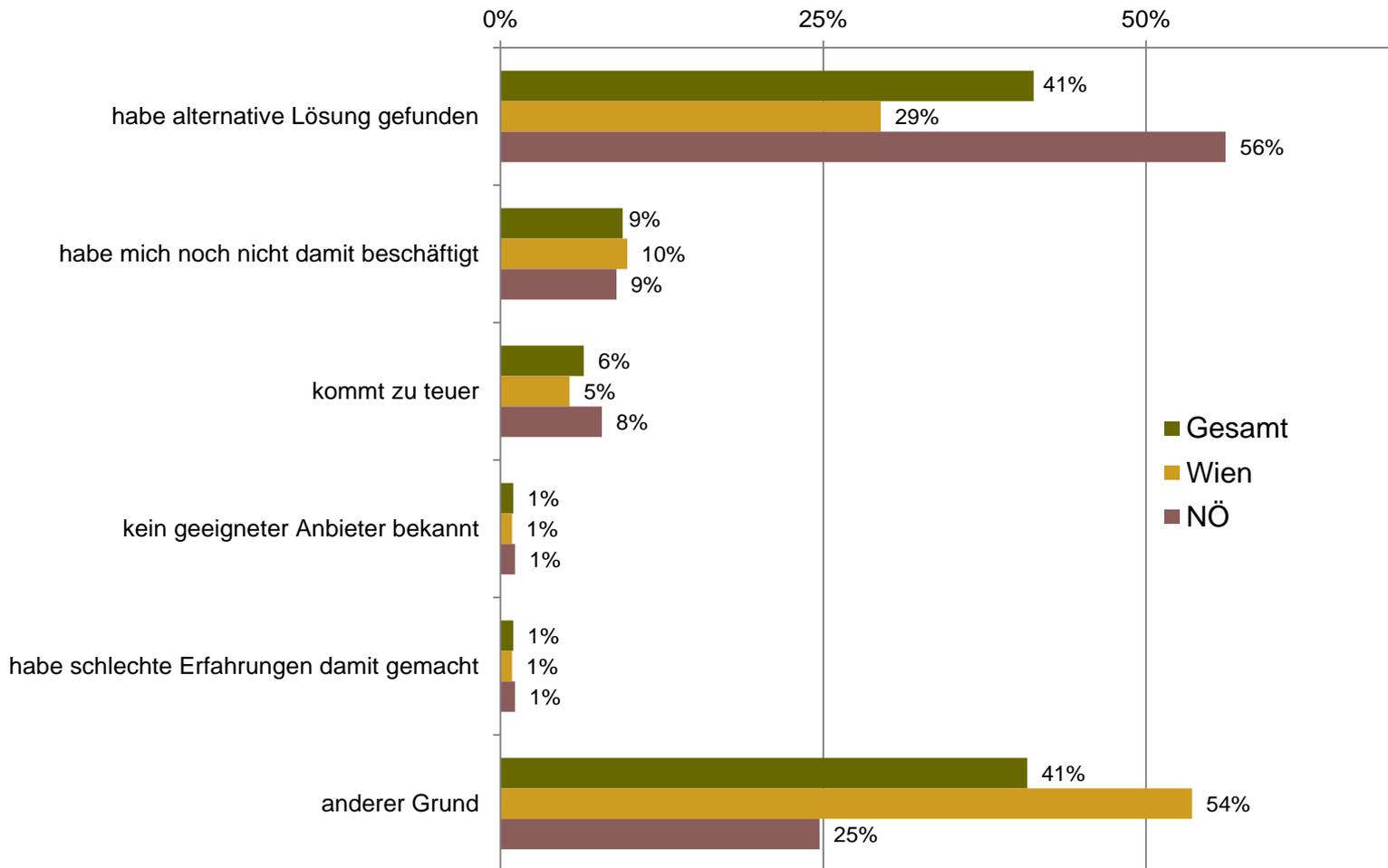
Einfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q3b Gründe für keine externen IT-Leistungen: 41% alternative Lösung, 9% noch nicht damit beschäftigt, 6% zu teuer

Warum haben Sie bisher trotz eines bestehenden Bedarfs keine externen Leistungen in Anspruch genommen?

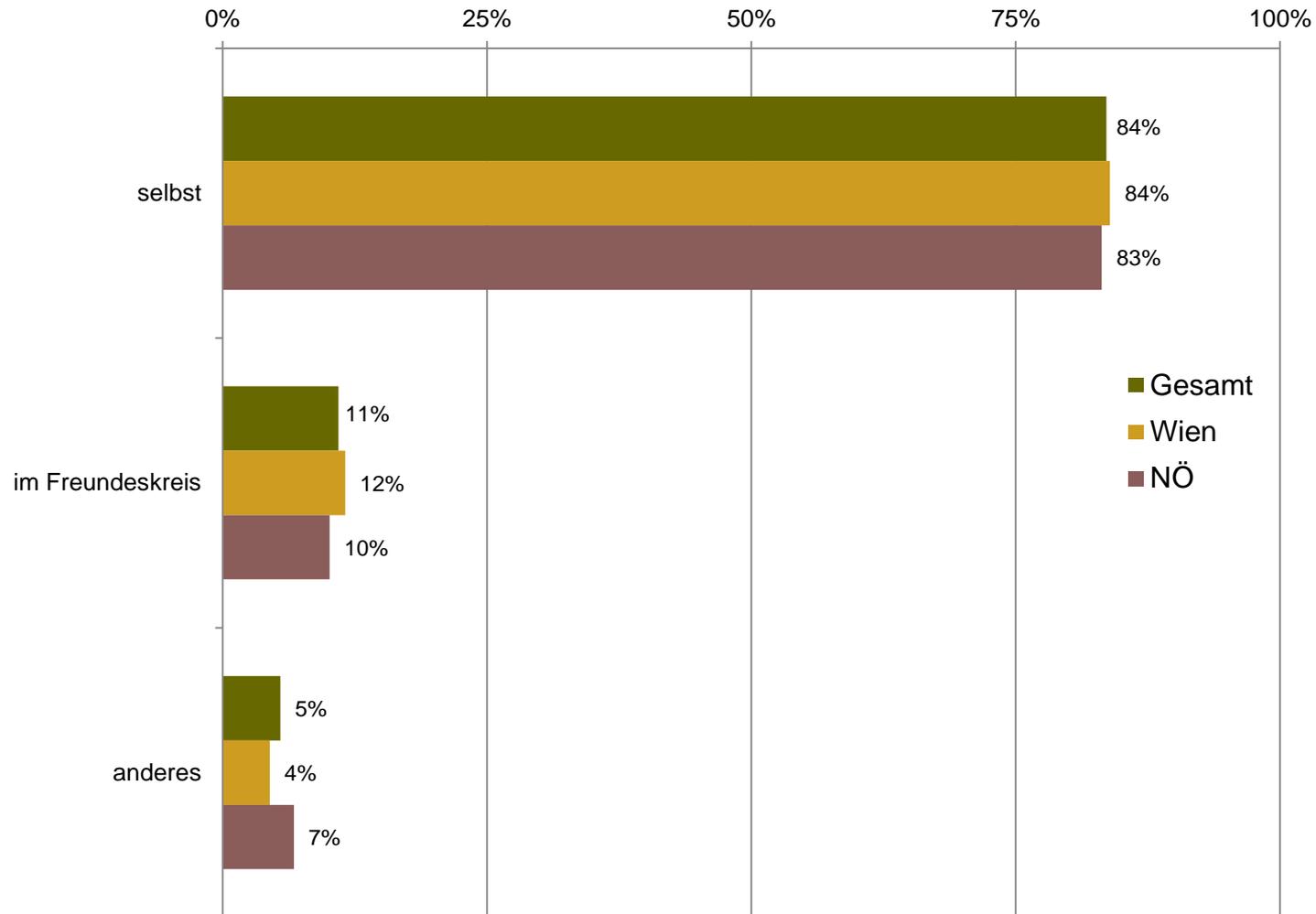
Mehrfachnennung, Angaben in %, n=201 (112 W, 89 NÖ), Personen, die einen hohen bis geringen Bedarf an IT-Dienstleistungen haben



## Q3c Deckung des Bedarfs: 84% durch Eigenleistungen, 11% im Freundeskreis

Wie decken Sie diesen Bedarf derzeit ab?

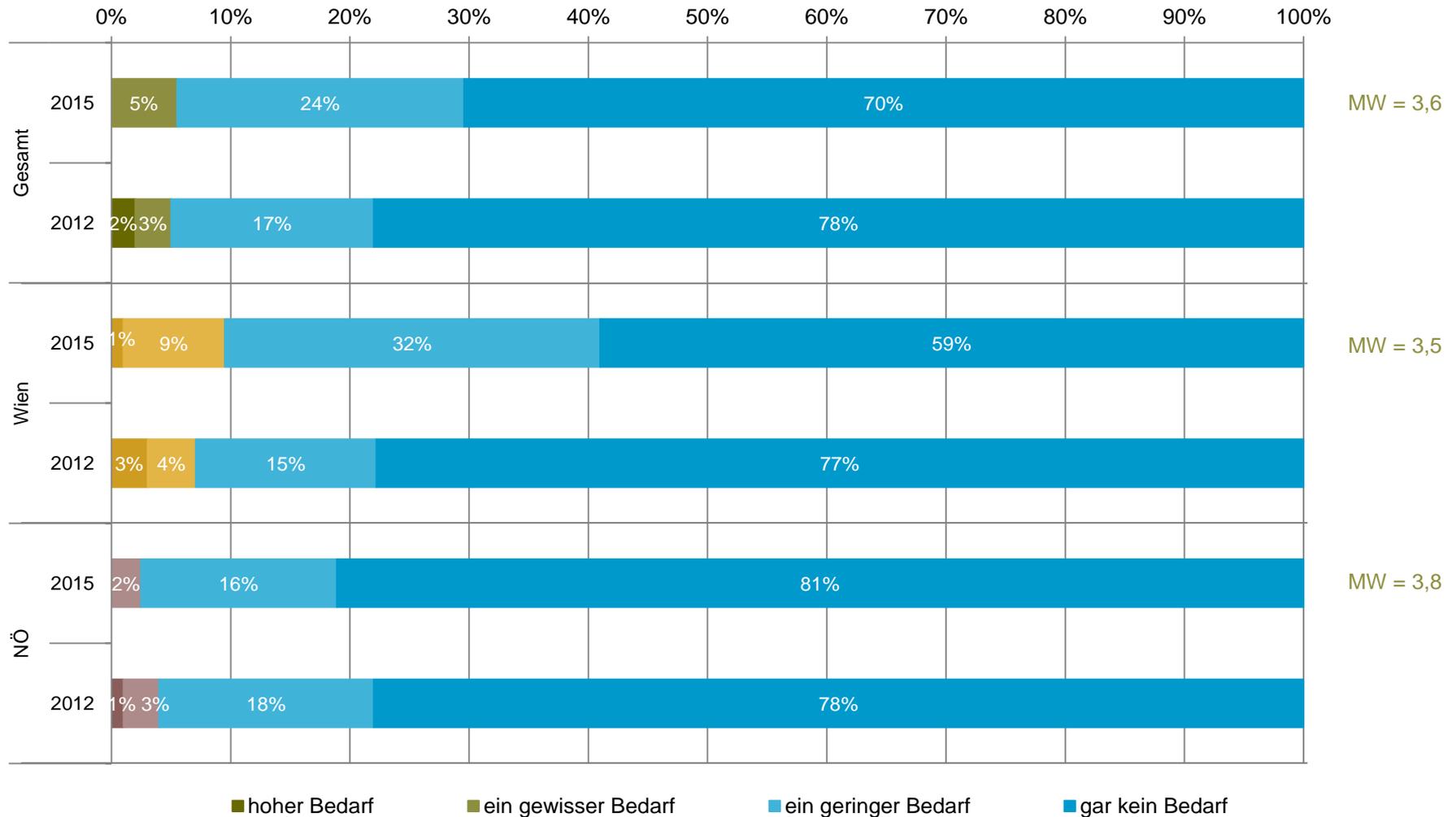
Einfachnennung, Angaben in %, n=201 (112 W, 89 NÖ), Personen, die einen hohen bis geringen Bedarf an IT-Dienstleistungen haben



## Q3d Bedarf an UB-Dienstleistungen : bei 5% besteht Bedarf

Wie würden Sie den Bedarf für Unternehmensberatungs-Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen definieren?

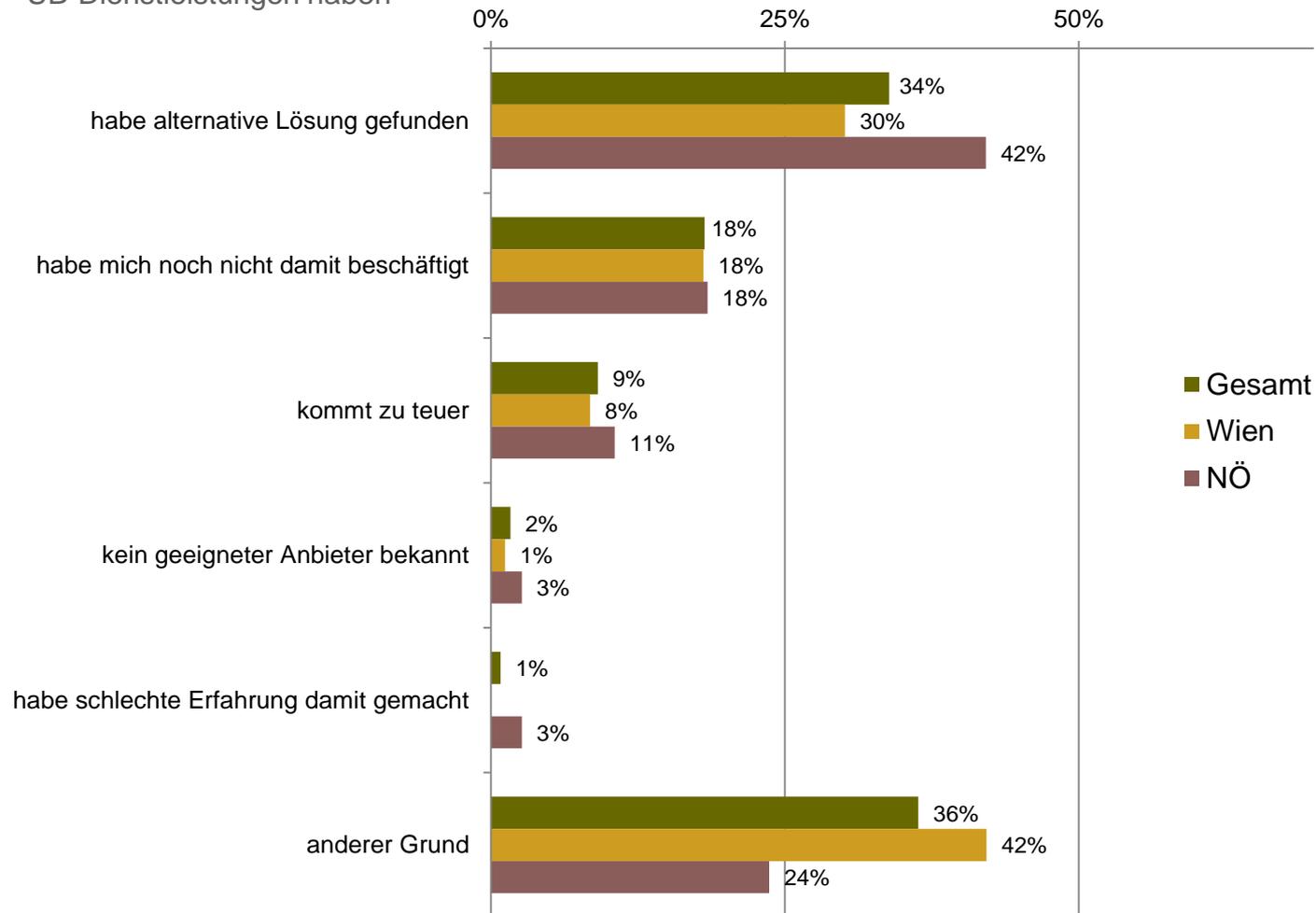
Einfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q3e Gründe für keine externen UB-Leistungen: 34% alternative Lösung gefunden, 18% haben sich noch nicht damit beschäftigt, 9% zu teuer

Warum haben Sie bisher trotz eines bestehenden Bedarfs keine externen Leistungen in Anspruch genommen?

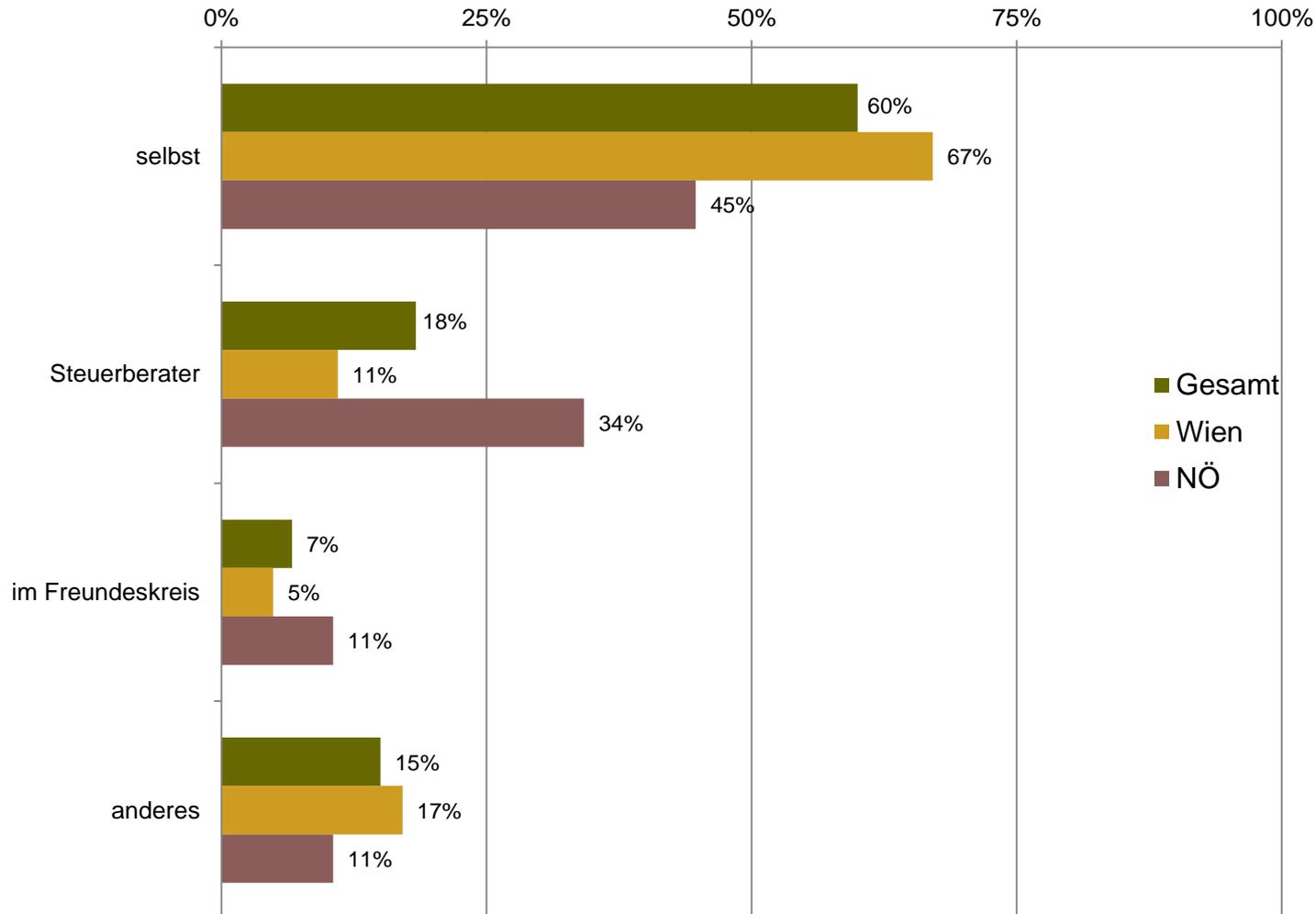
Mehrfachnennung, Angaben in %, n=121 (83 W, 38 NÖ), Personen, die einen hohen bis geringen Bedarf an UB-Dienstleistungen haben



## Q3f Deckung des Bedarfs: 60% durch Eigenleistungen, 18% Steuerberater, 7% im Freundeskreis

Wie decken Sie diesen Bedarf derzeit ab?

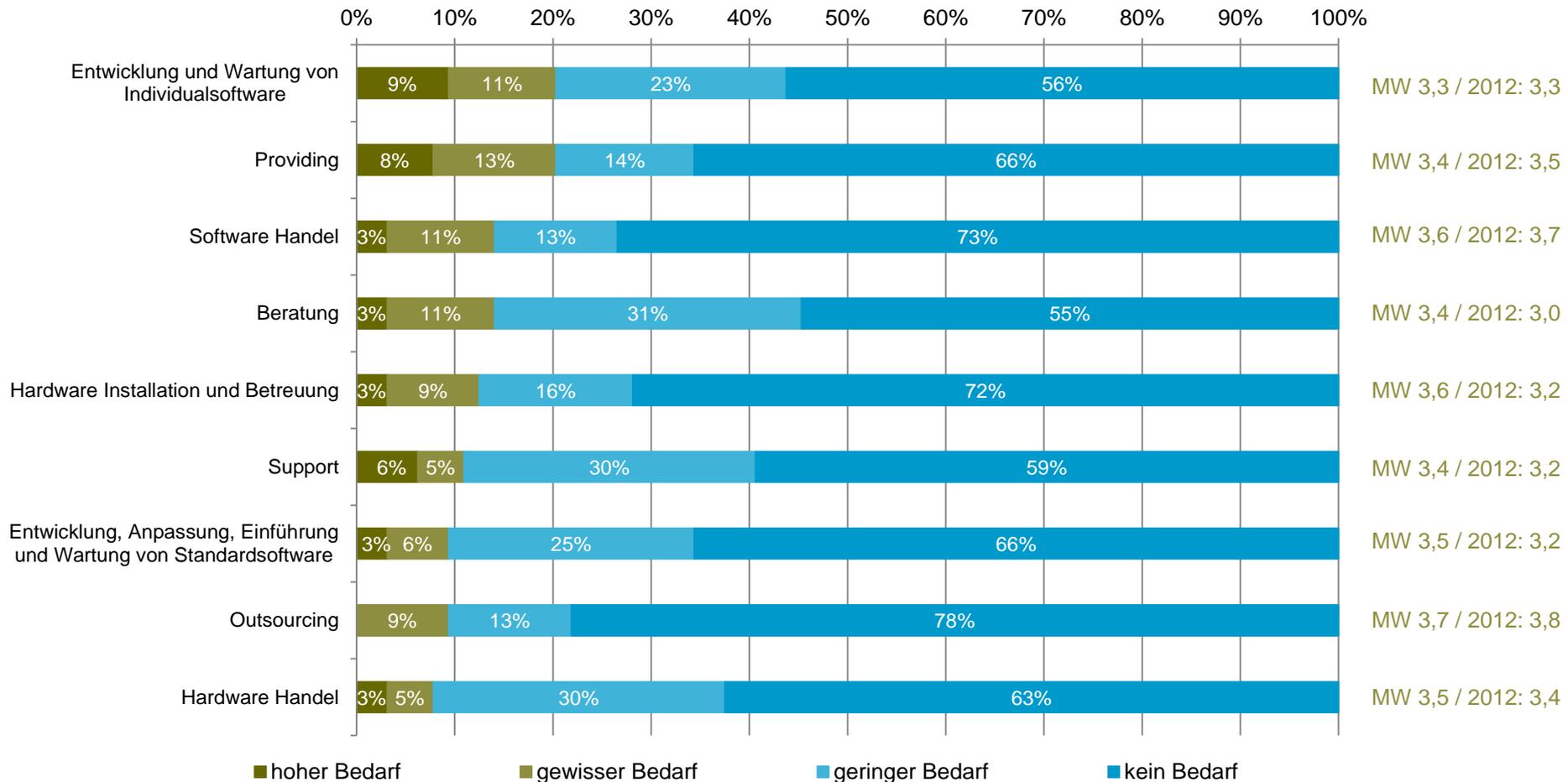
Einfachnennung, Angaben in %, n=120 (82 W, 38 NÖ), Personen, die einen hohen bis geringen Bedarf an UB-Dienstleistungen haben



## Q4a.1 IT-Beratungsleistungen in sämtlichen Bereichen:

In welchen Bereichen könnte in Ihrem Unternehmen grundsätzlich ein Bedarf an Beratungsleistungen bestehen?

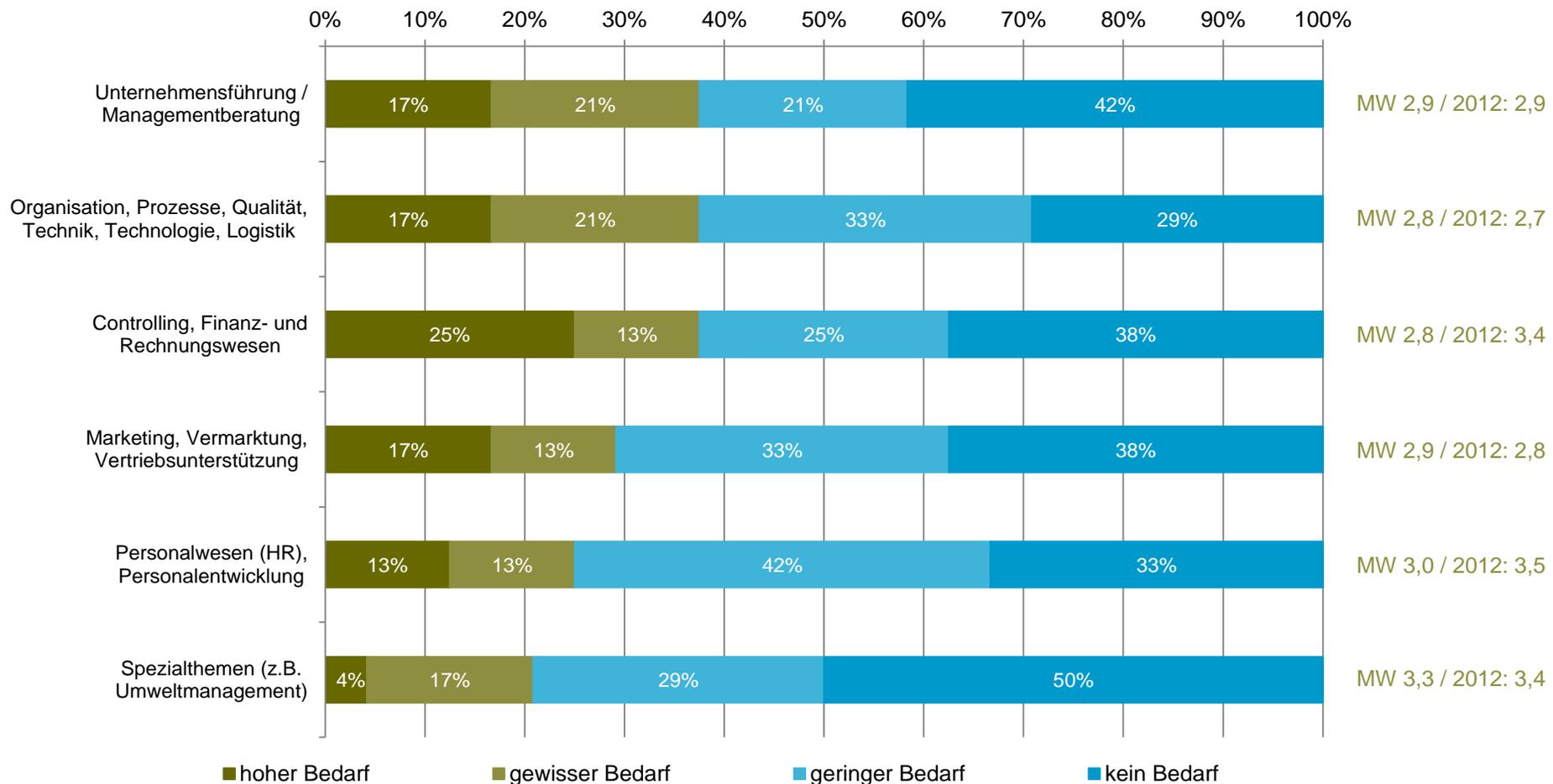
4-er Skala, Angaben in %, n=64, Personen, die entweder einen hohen oder gewissen Bedarf an IT-Dienstleistungen haben, absteigend gereiht nach Top 2



## Q4a.2 UB-Beratungsleistungen in sämtlichen Bereichen:

In welchen Bereichen könnte in Ihrem Unternehmen grundsätzlich ein Bedarf an Beratungsleistungen bestehen?

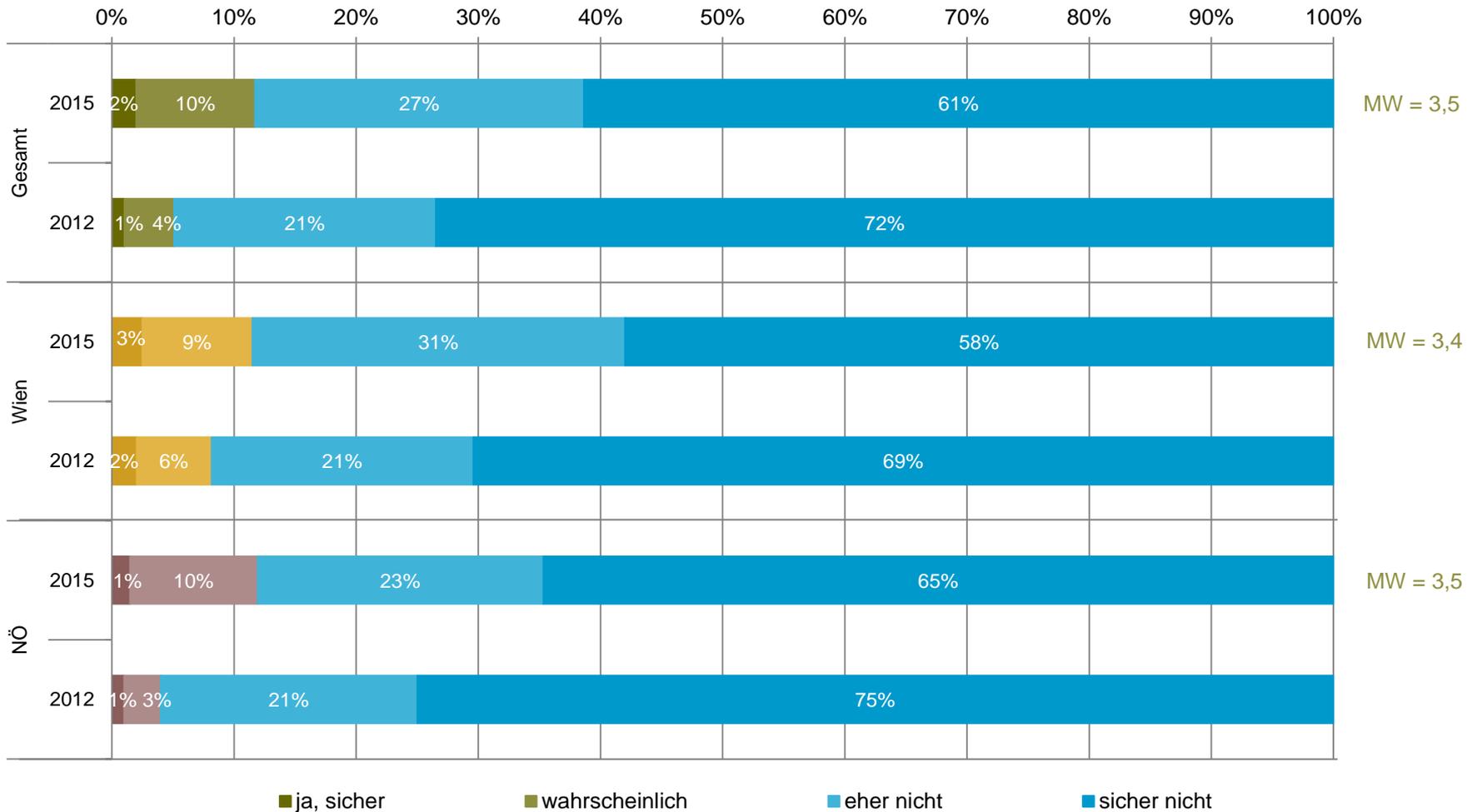
4-er Skala, Angaben in %, n=24, Personen, die entweder einen hohen oder gewissen Bedarf an UB-Dienstleistungen haben, absteigend gereiht nach Top 2



# Q6.1 Zukunftsplanung IT: 12% planen Inanspruchnahmen von IT-Leistungen

Planen Sie in der Zukunft eine Inanspruchnahme von IT-Dienstleistungen

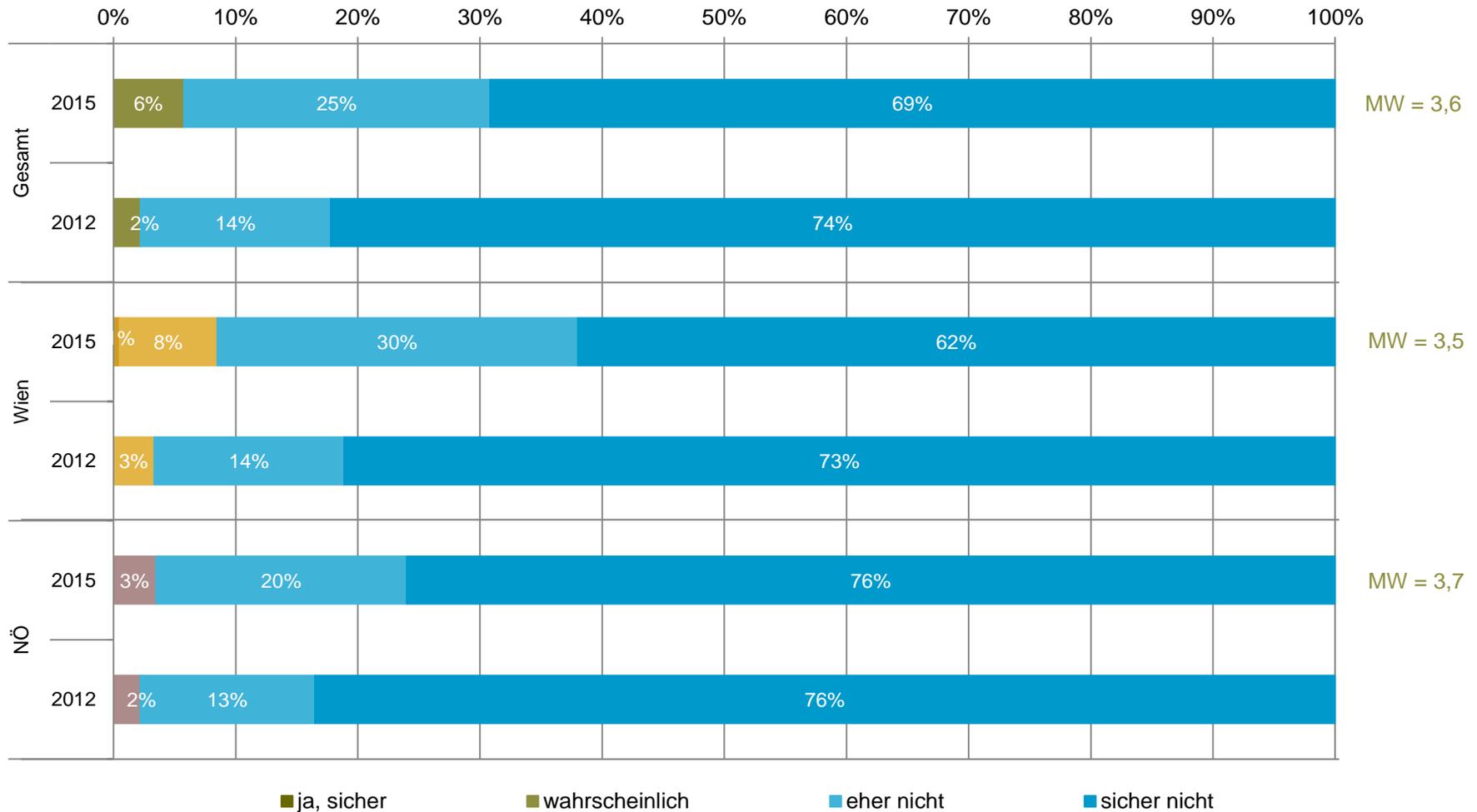
4-er Skala, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q6.2 Zukunftsplanung UB: 6% planen Inanspruchnahmen von UB-Leistungen

Planen Sie in der Zukunft eine Inanspruchnahme von UB-Dienstleistungen

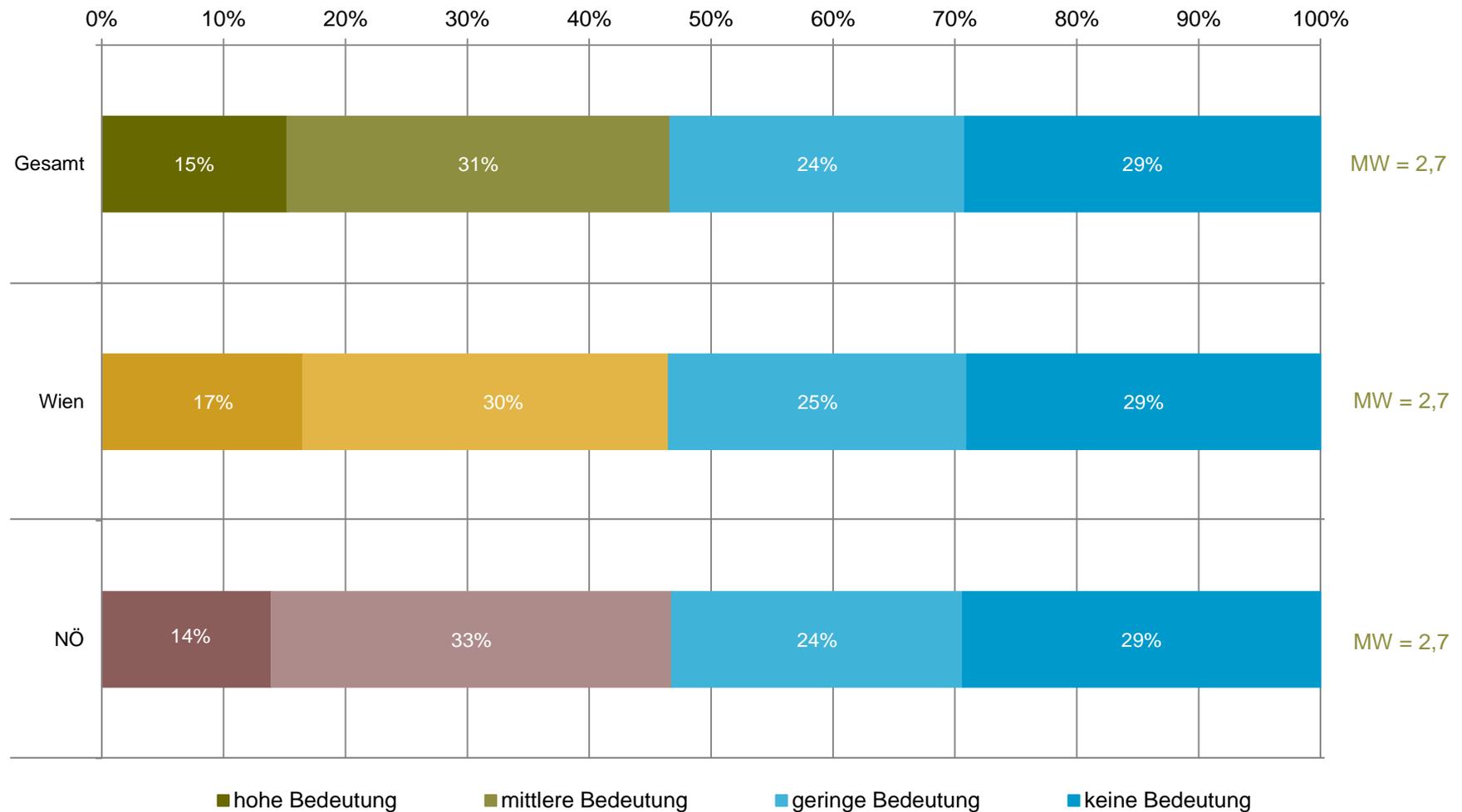
4-er Skala, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q7 Bedeutung von Standards: 46% haben Bedeutung

Welche Bedeutung messen Sie internationalen oder nationalen Standards, also normierten Vorgehensweisen, bei der Durchführung von Beratungsprojekten zu?

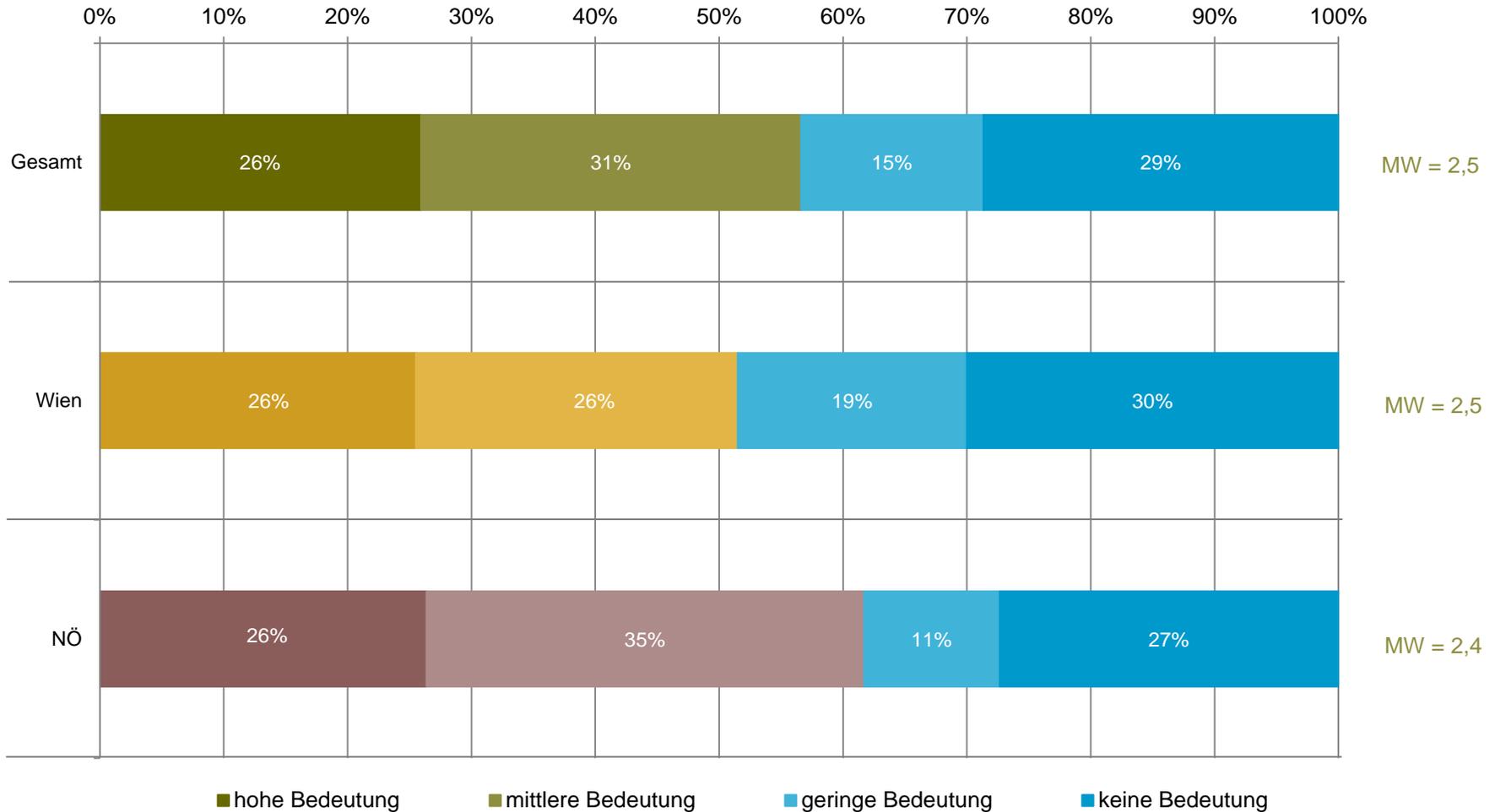
Einfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Q8 Bedeutung von Zertifizierungen: 57% haben Bedeutung

Welche Bedeutung haben für Sie internationale oder nationale Zertifizierungen für Beratungsunternehmen und einzelne Berater, also eine Art kontrollierter Qualitätssiegel und Kompetenzausweis?

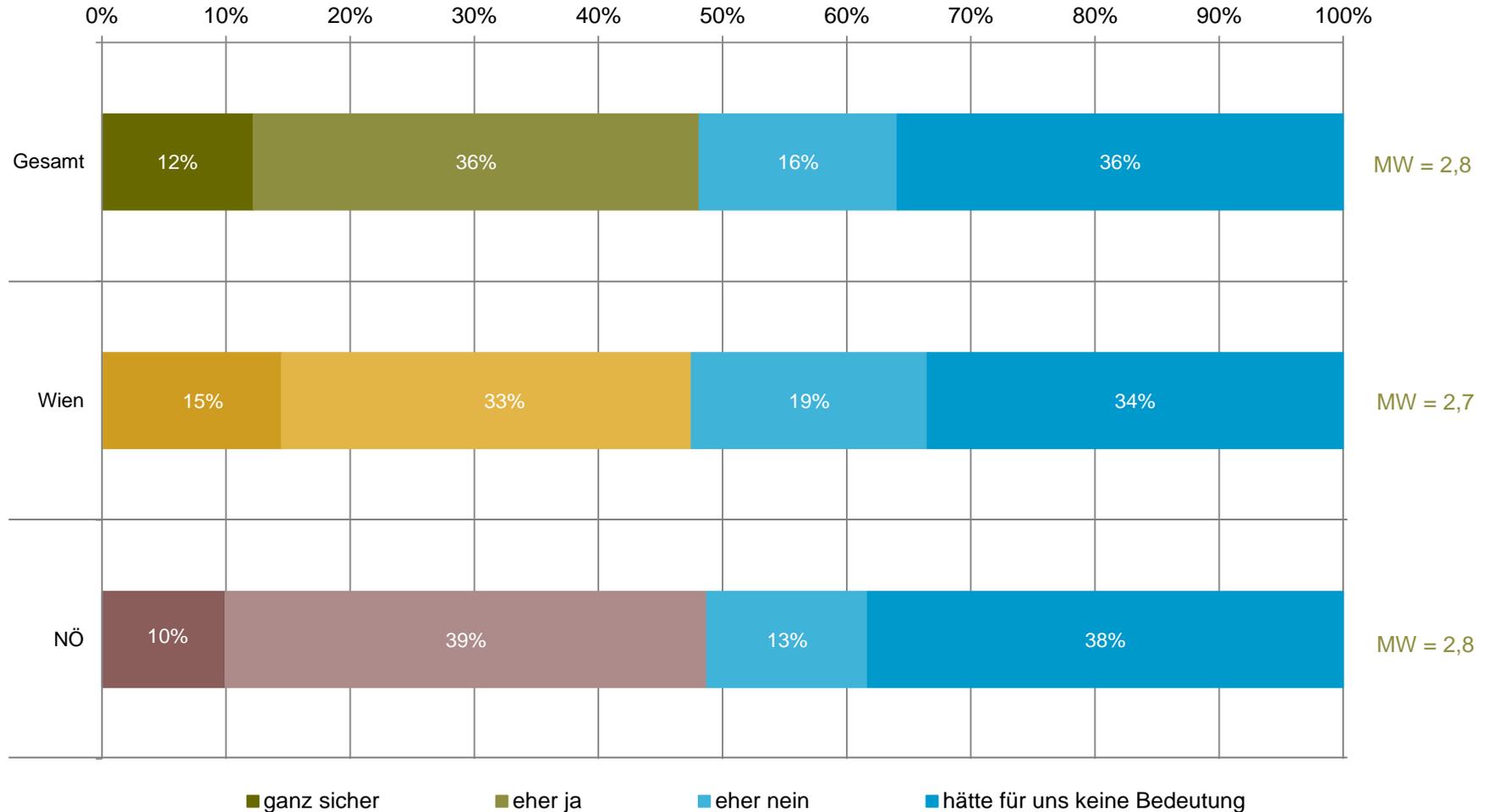
Einfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



# Q9 Seriosität von Beratungsunternehmen: 48% seriöser durch Befolgen von Standards

Würde Ihnen ein Beratungsunternehmen, das internationalen oder nationalen Standards folgt, bei einer Auftragsvergabe mehr Vertrauen und Seriosität vermitteln?

Einfachnennung, Angaben in %, n=401 (200 W, 201 NÖ)



## Summary

Von 12. Oktober bis 17. November 2015 wurden 401 Unternehmen in Wien und Niederösterreich, aktuell keine Dienstleistungen aus dem Bereich Unternehmensberatung und IT in Anspruch nehmen, telefonisch befragt.

---

- 82% der Befragten Unternehmen wenden sich für die Erstellung/für Unterstützung ihres Jahresabschlusses bzw. ihrer Steuererklärung an einen Steuerberater und 9% an einen selbständigen Buchhalter.
- Befragt nach dem Bedarf an IT-Dienstleistungen, geben insgesamt 16% (2012 9%) einen solchen Bedarf an, der Schwerpunkt liegt mit 10% jedoch auf „gewisser Bedarf“, aber immerhin 6% sehen „hohen Bedarf“ (2012 2%). Hier gibt es nur geringe regionale Unterschiede zwischen Unternehmen aus Wien (Bedarf 18%) und Niederösterreich (Bedarf 15%). 34% der Befragten geben schließlich noch einen „geringen Bedarf“ an IT-Dienstleistungen an.
- Die Gründe warum man trotz eines bestehenden Bedarfs keine externe Leistung in Anspruch genommen hat waren unterschiedlich. 41% geben an, alternative Lösungen gefunden zu haben, 9% haben sich schlicht und einfach noch nicht mit dieser Frage beschäftigt. Für eine kleinere Gruppe (6%) war der damit verbundene Kostenfaktor ausschlaggebend keine externe IT-Dienstleistung in Anspruch genommen zu haben.
- Die Bedarfsdeckung dieser Unternehmen erfolgt im wesentlichen (84%) durch Eigenleistungen der Unternehmer, bei 11% übernimmt diese Aufgabe auch jemand aus dem Freundeskreis.
- Nach Produkten zeigt sich aktuell der höchste Bedarf für IT-Dienstleistungen im Bereich Entwicklung und Wartung von Individualsoftware, Providing, Software Handel und etwas schwächer für Beratung und Hardware Installation und Betreuung.
- Befragt nach der zukünftigen Inanspruchnahme von IT-Dienstleistungen antworten nur 2% (2012 1%) der aktuellen Nichtkunden mit „ja, sicher“, weitere 10% (2012 4%) mit „wahrscheinlich“. Es gibt hier bei den Absichtserklärungen eigentlich keine regionalen Unterschiede zwischen Wien und Niederösterreich. Das Potential scheint generell höher als bei der Befragung 2012.

- Einen gewissen Bedarf an UB-Dienstleistungen sehen nur 5% der aktuellen Nichtkunden von UB-Anbietern; hohen Bedarf sieht keiner. Immerhin 24% geben „geringen Bedarf“ an. Der Bedarf wird im Raum Wien mit 10% deutliche höher eingeschätzt als in Niederösterreich mit 2%.
- Auch hier führt man als Hauptgrund für die Nichtbeauftragung an, dass man alternative Lösungen gefunden hat (34%), kleiner Gruppen geben mangelnde Beschäftigung (18%) und Kostengründe (9%) an.
- Die Bedarfsdeckung im Bereich UB wurde wie im IT-Bereich durch Eigenleistungen der Unternehmer (34%) umgesetzt. Bei 18% konnte der Bedarf auch durch den Steuerberater gedeckt werden und bei 7% wurde die Leistung im Freundeskreis abgehandelt.
- Schaut man sich konkrete Leistungen an so zeigt sich der höchste Bedarf im „Controlling, Finanz. Und Rechnungswesen“, gefolgt von „Unternehmensführung/Managementberatung“ und „Organisation, Prozesse, Qualität, Technik, Technologie und Logistik“.
- Eine zukünftige Inanspruchnahme von UB-Dienstleistungen schätzen 6% (2012 2%) mit „wahrscheinlich“ ein (niemand tut dies „sicher“). Das Potential liegt also auch 2015 unter jenem der IT-Dienstleistungen.
- 46% (2012 45%) der Befragten sehen eine Bedeutung von nationalen und internationalen Standards von Beratungsprojekten. 57% (2012 48%) sehen auch Bedeutung von nationalen und internationalen Zertifizierungen.
- 48% (2012 42%) geben auch an, dass Unternehmen, die nationale oder internationale Standards anwenden, mehr Vertrauen und Seriosität vermitteln können.

## Stichprobenbeschreibung

## 4.1 Stichprobenbeschreibung

<b>Branche</b>		
	Sample Size	401
	<b>Gewerbe und Handwerk</b>	35%
	<b>Industrie</b>	5%
	<b>Handel</b>	27%
	<b>Bank und Versicherung</b>	2%
	<b>Transport und Verkehr</b>	5%
	<b>Tourismus und Freizeitwirtschaft</b>	5%
	<b>Information und Consulting</b>	17%
	<b>Öffentlicher Dienst</b>	1%
	<b>NGO</b>	0%
	<b>Sonstiges und zwar:</b>	2%
<b>Rechtsform</b>		
	Sample Size	401
	<b>Einzelunternehmen</b>	27%
	<b>Offene Gesellschaft</b>	2%
	<b>Kommanditgesellschaft</b>	3%
	<b>AG</b>	0%
	<b>GesmbH</b>	58%
	<b>Anderes</b>	9%
<b>Unselbständig Beschäftigte</b>		
	Sample Size	401
	<b>0</b>	19%
	<b>1-9</b>	49%
	<b>10-49</b>	28%
	<b>50-249</b>	3%
	<b>250 und mehr</b>	1%

Rückfragen/Kontakt

## 5. Rückfragen/Kontakt

Studienleitung: Mag. Roland Führer  
Tel: +43 (0)1 512 8900 14  
Mobil: +43 (0) 676 940 39 45  
Mail: [roland.fuehrer@meinungsraum.at](mailto:roland.fuehrer@meinungsraum.at)  
Web: [www.meinungsraum.at](http://www.meinungsraum.at)