

Statistik

kurz gefasst

INDUSTRIE, HANDEL UND
DIENSTLEISTUNGEN

BEVÖLKERUNG UND
SOZIALE BEDINGUNGEN

WISSENSCHAFT UND
TECHNOLOGIE

20/2006

Autor

Bettina KNAUTH

Inhalt

Die Nutzung der IKT durch das Beherbergungsgewerbe und seine Kunden - eine Erfolgs-story 2

Internetnutzer nehmen das Internet in hohem Maße für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen in Anspruch . 4

Berherbergungsgewerbe mit der vollen Einführung des elektronischen Geschäftsverkehrs im Rückstand 5

IT-Infrastruktur im Beherbergungsgewerbe - ein Teufelskreis?..... 6

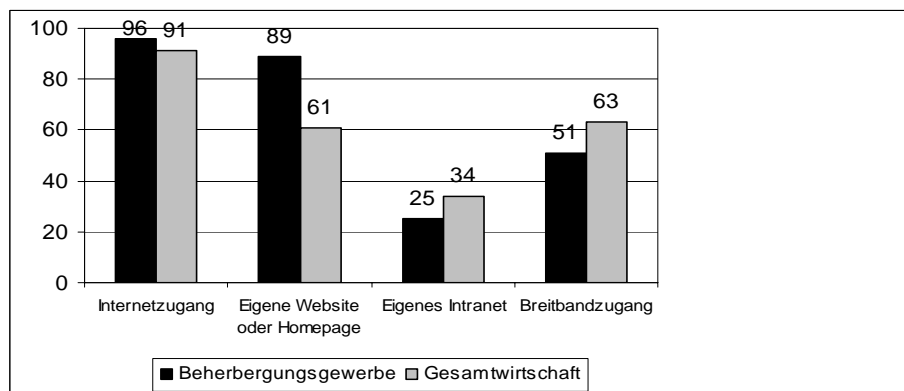


Manuskript abgeschlossen: 01.08.2006
Datenextraktion am: 11.04.2006
ISSN 1561-4832
Katalognummer: KS-NP-06-020-DE-N
© Europäische Gemeinschaften, 2006

Tourismus und Internet in der Europäischen Union

- 89 % aller Unternehmen des Beherbergungsgewerbes (mit mindestens 10 Beschäftigten) verfügen über eine Website oder eine Homepage, und damit hat der Sektor einen großen Vorsprung vor der Gesamtwirtschaft, wo dies nur für 61 % gilt.
- Was das Angebot weiterreichender Möglichkeiten auf Websites betrifft, so ist das Beherbergungsgewerbe sogar noch fortschrittlicher, 63 % der Unternehmen bieten direkten Zugang zu Katalogen und Preisen an. In der Gesamtwirtschaft ist dies nur bei 28 % aller Unternehmen der Fall.
- Am häufigsten wird das Internet im Zusammenhang mit Reisen und Hotels genutzt: 47 % aller Internetnutzer haben in den drei Monaten vor der Erhebung derartige Leistungen in Anspruch genommen.
- Die Wahrscheinlichkeit, dass Internetnutzer Leistungen im Zusammenhang mit Reisen und Hotels in Anspruch nehmen, nimmt mit ihrem Bildungsgrad deutlich zu. Während nur 7 % der Internetnutzer mit geringem Bildungsniveau angeben, dass sie in den letzten drei Monaten vor der Erhebung derartige Leistungen in Anspruch genommen haben, sind es bei den Internetnutzern mit hohem Bildungsgrad 47 %.
- 26 % der Unternehmen im Beherbergungsgewerbe verfügen über IT-Systeme für Aufträge und Einkäufe, die einen automatischen Link zu anderen internen IT-Systemen haben, und damit ist ihr Anteil deutlich geringer als der Anteil der Unternehmen in der Gesamtwirtschaft (34 %).
- Ebenso ist die Nutzung eines Intranet im Beherbergungsgewerbe weniger üblich (25 % aller Unternehmen) als in der Gesamtwirtschaft (34 % aller Unternehmen).
- Das Beherbergungsgewerbe ist einer der Sektoren, deren Unternehmen am häufigsten Internetzugang haben (durchschnittlich 96 %). Hingegen hinkt er bei der Nutzung moderner Technologien hinterher, denn nur 51 % der Unternehmen haben Breitbandzugang.

Abbildung 1: Unternehmen, die IKT nutzen, EU-25 2005 (%)



EU-25 ohne FR und MT, für die keine Daten vorliegen.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens 10 Beschäftigten).

Die Nutzung der IKT durch das Beherbergungsgewerbe und seine Kunden - eine Erfolgsgeschichte

Einer der wichtigsten Indikatoren ist der Anteil der Unternehmen, die eine eigene Website oder Homepage haben. Websites oder Homepages sind insofern Ausgangspunkt für den elektronischen Geschäftsverkehr, als sie allen potenziellen Kunden unabhängig von ihrem geografischen Standort sofort Informationen liefern.

89 % aller Unternehmen des Beherbergungsgewerbes (mit mindestens 10 Beschäftigten) in der EU-25 verfügen über eine eigene Website oder Homepage, gegenüber lediglich 61 % der Unternehmen in der Gesamtwirtschaft.

Dabei ist die Lage in allen Mitgliedstaaten sehr ähnlich, der Anteil der Unternehmen mit eigener Website oder Homepage ist mindestens 6 Prozentpunkte (Schweden) höher als in der Gesamtwirtschaft.

Besonders große Unterschiede (mehr als 35 Prozentpunkte) sind in allen drei baltischen Ländern festzustellen und auch in allen südeuropäischen Ländern, für die Daten zur Verfügung stehen (Portugal, Spanien, Italien und Zypern).

(Siehe Tabelle 1)

Die Rolle der Websites als Ausgangspunkt für den elektronischen Geschäftsverkehr geht über die eines reinen Marketinginstruments hinaus. Komplexere Websites bieten zusätzliche Möglichkeiten wie den direkten Zugang zu Katalogen und Preisen. Auch hier haben Unternehmen des Beherbergungsgewerbes einen großen Vorsprung vor anderen Wirtschaftsbereichen.

63 % aller Beherbergungsbetriebe der EU-25 bieten diese Möglichkeit an, das sind mehr als doppelt so viele Unternehmen wie in der Gesamtwirtschaft (28 %).

Tabelle 1: Anteil der Unternehmen mit eigener Website oder Homepage 2005

%	Gesamtwirtschaft	Beherbergungsgewerbe
EU-25	61	89
BE	65	97
CZ	67	88
DK	82	u
DE	72	91
EE	53	91
EL	56	80
ES	43	81
FR	:	:
IE	60	77
IT	54	92
CY	44	83
LV	29	65
LT	41	80
LU	59	66
HU	40	68
MT	:	:
NL	72	88
AT	70	94
PL	49	75
PT	37	75
SI	59	90
SK	61	88
FI	76	97
SE	85	91
UK	74	100

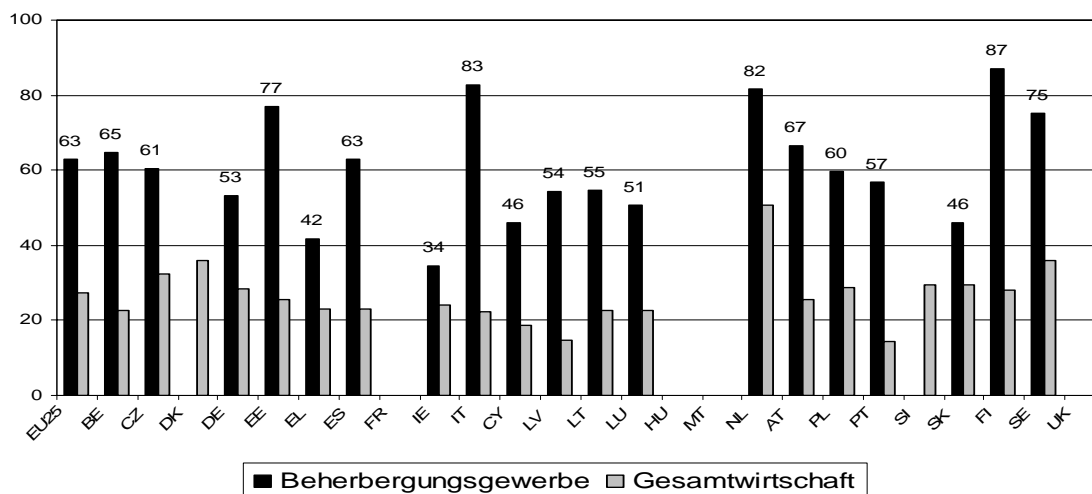
EU-25 ohne FR und MT, für die keine Daten vorliegen.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens 10 Beschäftigten).

Auch hier liegen die Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten nur im Grad des Vorsprungs; das Beherbergungsgewerbe hat in allen Mitgliedstaaten einen Vorsprung vor der Gesamtwirtschaft, der von 10 Prozentpunkten in Irland bis zu 60 Prozentpunkten in Italien reicht (siehe Abbildung 2).

Diese Daten zeigen deutlich, dass das Beherbergungsgewerbe die Möglichkeiten erkannt hat, die die Informations- und Kommunikationstechnologien für seine Kundenkontakte bieten.

Abbildung 2: Anteil der Unternehmen, die über ihre Websites Zugang zu Katalogen und Preisen bieten, 2005 (%)



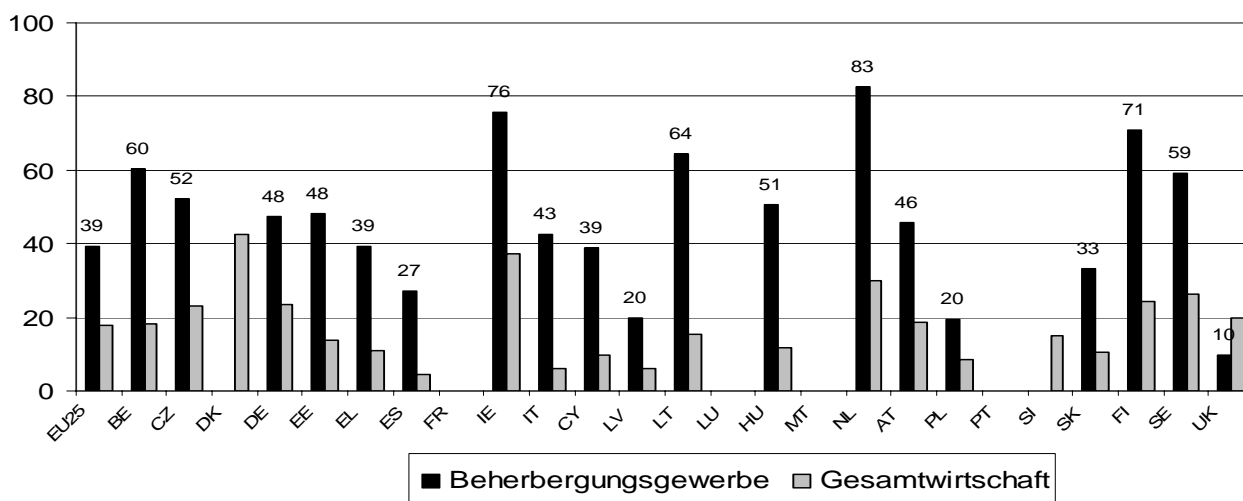
EU-25 ohne FR, MT und UK, für die keine Daten vorliegen. Daten für DK, HU und SI unzuverlässig.
 Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens 10 Beschäftigten).

Dass die Websites des Beherbergungsgewerbes auch wirtschaftlich erfolgreich sind, wird durch Daten über die tatsächlich über das Internet eingegangenen Aufträge bestätigt.

Diese Daten zeigen, dass Unternehmen im Beherbergungsgewerbe nicht nur über mehr Websites verfügen, sondern dass die Wahrscheinlichkeit, dass durch diese Websites Aufträge über Internet eingehen, mehr als doppelt so groß ist wie in der Gesamtwirtschaft.

In der EU-25 haben 39 % aller Unternehmen des Beherbergungsgewerbes, die über Websites verfügen, Aufträge über Internet erhalten, während dies nur bei 18 % der Unternehmen der Gesamtwirtschaft der Fall war. Dieser Vorsprung des Beherbergungsgewerbes ist in praktisch allen Mitgliedstaaten festzustellen (siehe Abbildung 3). Außerdem kann davon ausgegangen werden, dass auf dem herkömmlichen Wege weitere Buchungen erfolgen (z. B. telefonisch), die auf Internet-Recherchen basieren.

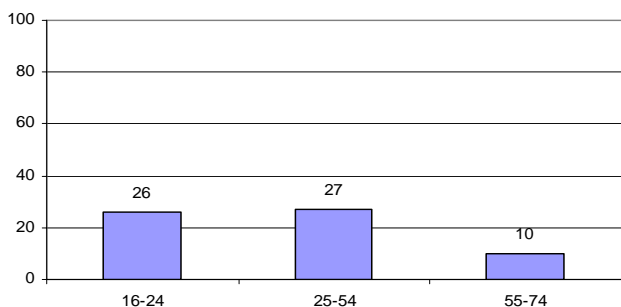
Abbildung 3 : Anteil der Unternehmen mit Websites, die tatsächlich Aufträge über Internet erhalten, 2005 (%)



EU-25 ohne FR, MT und PT, für die keine Daten vorliegen. Daten für DK, LU und SI unzuverlässig.
 Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens 10 Beschäftigten).

Internetnutzer nehmen das Internet in hohem Maße für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen in Anspruch

Abbildung 4: Nutzung des Internets für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen in den drei Monaten vor der Erhebung nach Altersgruppen 2005 (%)



EU-25 ohne BE, DE, FR, IR, MT.

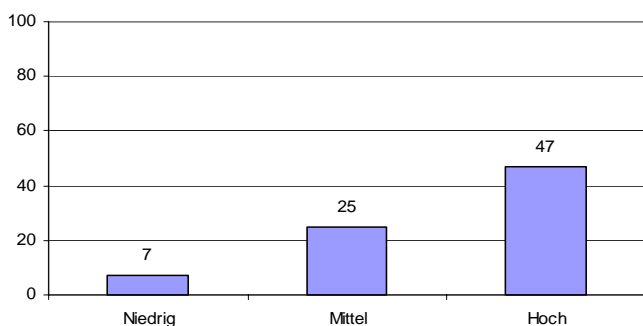
Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen.

Die Daten aus der Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen bestätigen, dass dieses Angebot von den potenziellen Kunden tatsächlich genutzt wird.

Nach dem Versenden von E-Mails und der Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen im Allgemeinen wird das Internet am häufigsten für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen genutzt.

47 % der Internetnutzer in der Europäischen Union haben nach eigener Aussage in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen genutzt, das sind mehr als diejenigen, die Internetbanking getätigt (37 %), Spiele oder Musik gespielt oder heruntergeladen (37 %) oder nach Gesundheitsinformationen in Zusammenhang mit Verletzungen, Krankheiten oder Ernährung (30 %) gesucht haben.

Abbildung 5: Nutzung des Internets für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen in den drei Monaten vor der Erhebung nach Bildungsgrad 2005 (%)



EU-25 ohne BE, DE, FR, IR, MT.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen.

Befasst man sich mit der Wirkung von Websites auf potenzielle Kunden, so ist die Feststellung wichtig, dass die Popularität der Nutzung des Internets für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen in den einzelnen Bevölkerungsgruppen sehr unterschiedlich ist.

Jüngere Europäer sind aktivere Internetnutzer, und so werden sie sich z. B. eher mit Hilfe des Internets über Reise- und Beherbergungsdienstleistungen informieren als ältere Europäer.

Noch bemerkenswerter ist jedoch, dass es fast sieben mal wahrscheinlicher ist, dass hochgebildete Europäer die Webseiten mit Reise- und Beherbergungsangeboten konsultieren, als Europäer mit geringem Bildungsgrad (siehe Abbildung 5).

Tatsächlich hat fast die Hälfte aller hochgebildeten Europäer nach eigener Aussage in den drei Monaten vor der Erhebung das Internet genutzt, um nach Angeboten für Reise und Beherbergungsdienstleistungen zu suchen.

Berherbergungsgewerbe mit der vollen Einführung des elektronischen Geschäftsverkehrs im Rückstand

Der Vorsprung des Beherbergungsgewerbes bei der Nutzung der Informationstechnologien für Kundenkontakte steht in scharfem Widerspruch zu seiner eher langsamen Integration der Prozesse des elektronischen Geschäftsverkehrs, so dass er nicht in den Genuss der potenziellen Produktivitätsgewinne durch diese integrierten Technologien kommt.

Ein einschlägiger Indikator ist in diesem Kontext der Anteil der Unternehmen, die über IT-Systeme für Aufträge und Einkäufe mit automatischem Link zu anderen internen IT-Systemen verfügen. Während dieser Anteil in der Gesamtwirtschaft bei 34 % liegt, beläuft er sich im Beherbergungsgewerbe auf nur 26 %. Dazu muss jedoch gesagt werden, dass die Lage in den einzelnen Mitgliedstaaten hier weniger einheitlich ist. Besonders in einigen neuen Mitgliedstaaten (Tschechische Republik, Estland, Zypern, Litauen und Polen) scheint die Integration im Beherbergungsgewerbe weiter fortgeschritten zu sein als in der Gesamtwirtschaft.

Die starke Integration des Verkaufs mit anderen Unternehmensprozessen wie Rechnungslegung, Buchführung oder Bestandsverwaltung ist gewöhnlich ein Merkmal des verarbeitenden Gewerbes, und man könnte argumentieren, dass eine solche Integration für Dienstleistungssektoren wie das Beherbergungsgewerbe weniger relevant ist.

Die Daten zeigen jedoch, dass das Beherbergungsgewerbe anderen Wirtschaftsbereichen nicht nur bei der Verwaltung der Versorgungskette hinterherhinkt, sondern auch in anderen Bereichen des Einsatzes der Informationstechnologien.

Dies gilt beispielsweise für die Nutzung eines Intranets. Während 34 % aller Unternehmen der Gesamtwirtschaft über ein Intranet verfügen, sind es bei den Unternehmen des Beherbergungsgewerbes lediglich 25 %. Dabei ist die Lage in fast allen Mitgliedstaaten sehr ähnlich.

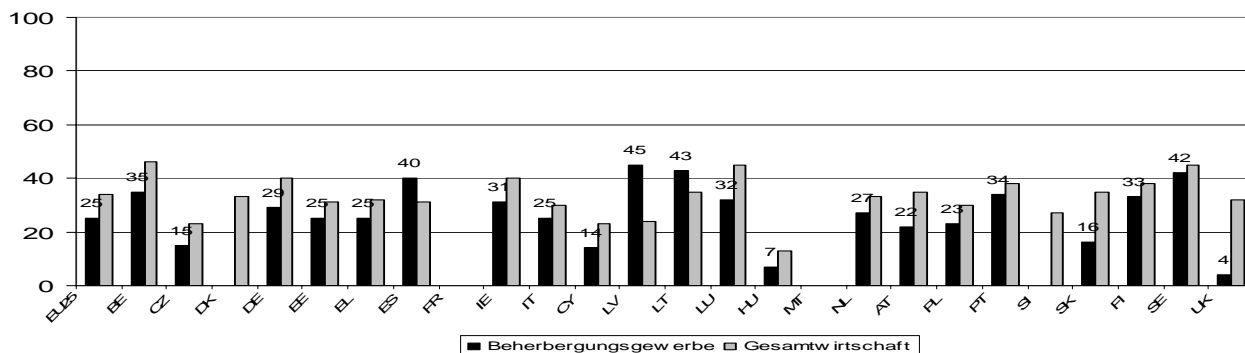
Tabelle 2: Anteil der Unternehmen mit IT-Systemen für Aufträge und Einkäufe mit automatischem Link zu anderen internen IT-Systemen 2005

%	Gesamtwirtschaft	Beherbergungsgewerbe
EU-25	34	26
BE	47	12
CZ	18	20
DK	62	u
DE	43	31
EE	25	47
EL	50	39
ES	26	20
FR	:	:
IE	30	16
IT	48	39
CY	31	73
LV	17	15
LT	18	38
LU	45	23
HU	1	0
MT	:	:
NL	61	47
AT	35	23
PL	18	21
PT	37	23
SI	20	12
SK	26	17
FI	60	56
SE	25	14
UK	10	1

EU-25 ohne FR und MT, für die keine Daten vorliegen.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens zehn Beschäftigten)

Abbildung 6: Anteil der Unternehmen, die ein Intranet verwenden, 2005 (%)



EU-25 ohne FR und MT, für die keine Daten vorliegen. Daten für DK und SI unzuverlässig.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens zehn Beschäftigten).

IT-Infrastruktur im Beherbergungsgewerbe – ein Teufelskreis?

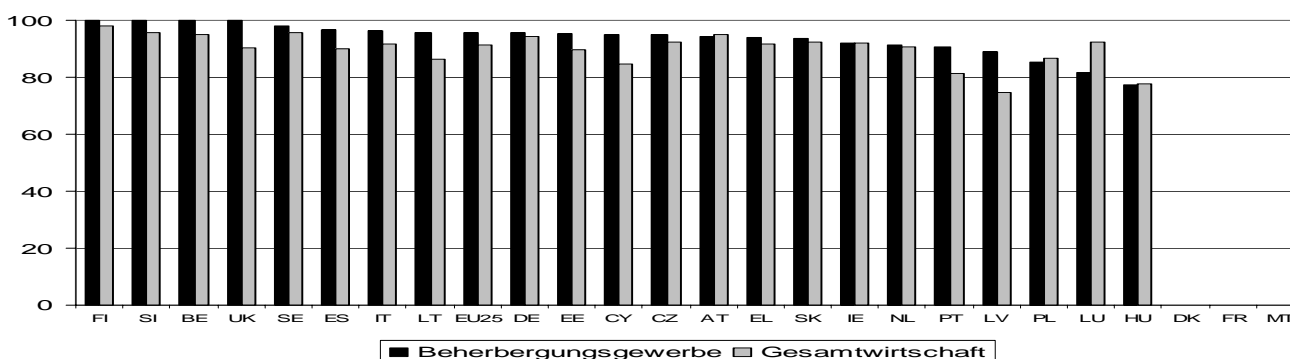
Die Nutzung des Internets speziell für Kundenkontakte spiegelt sich auch in den für das Internet verwendeten Technologien wider.

Einerseits hat das Beherbergungsgewerbe in besonders hohem Maße Zugang zum Internet, was natürlich eine Voraussetzung für Websites und Kundenkontakte über Internet ist. Während 91 % aller Unternehmen der Gesamtwirtschaft Zugang zum Internet haben, erreichen die Unternehmen des

Beherbergungsgewerbes 96 % und damit nahezu den Sättigungsgrad (siehe Abbildung 6).

Dabei gibt es in diesem Sektor relativ viele kleinere Unternehmen. In Belgien, Slowenien, Finnland und im Vereinigten Königreich ist die Sättigung tatsächlich erreicht, 100 % der Unternehmen des Beherbergungsgewerbes haben nach eigenen Angabe Internet-Zugang.

Abbildung 7: Anteil der Unternehmen mit Internet-Zugang 2005 (%)



EU-25 ohne FR und MT, für die keine Daten vorliegen. Daten für DK unzuverlässig.

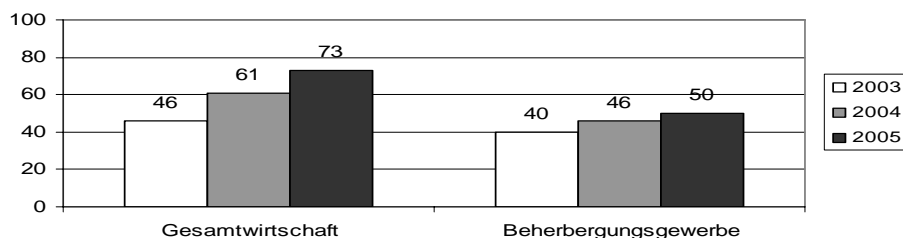
Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens zehn Beschäftigten).

Andererseits handelt es sich allerdings bei den für den Internetanschluss verwendeten Technologien vorrangig um alte Technologien, mit denen es nicht möglich ist, große Datenmengen in angemessener Zeit zu verarbeiten.

Während in der Gesamtwirtschaft Breitband-Internetzugänge, die eine schnellere Übertragung größerer Datenmengen ermöglichen, in immer

größerem Umfang Einzug gehalten haben, hinkt das Beherbergungsgewerbe mit der Einführung hinterher. Der Anteil der Breitband-Internetzugänge stieg in der EU-15 von 46 % im Jahr 2003 explosionsartig auf 73 % im Jahr 2005 an, während im Beherbergungsgewerbe das Wachstum sehr viel langsamer verlief (siehe Abbildung 8).

Abbildung 8: Anteil der Unternehmen mit Breitband-Internetzugang in der EU-15 (%)



EU-15 ohne FR, IT und SE, für die keine Daten vorliegen.

Quelle: Eurostat, Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen (mit mindestens zehn Beschäftigten).

Wie in allen Sektoren stellt sich die Frage, ob das, was ein Unternehmen mit Informations- und Kommunikationstechnologien machen möchte, ausschlaggebend ist für die Wahl der Technologien,

oder ob die einem Unternehmen zur Verfügung stehenden Technologien bestimmen, was machbar ist.

➤ WISSENSWERTES ZUR METHODIK

Abkürzungen und Symbole:

BE (Belgien), CZ (Tschechische Republik), DK (Dänemark), DE (Deutschland), EE (Estland), EL (Griechenland), ES (Spanien), FR (Frankreich), IE (Irland), IT (Italien), CY (Zypern), LV (Lettland), LT (Litauen), LU (Luxemburg), HU (Ungarn), MT (Malta), NL (Niederlande), AT (Österreich), PL (Polen), PT (Portugal), SI (Slowenien), SK (Slowakei), FI (Finnland), SE (Schweden), UK (Vereinigtes Königreich)

u unzuverlässig
: nicht verfügbar

Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz in Unternehmen:

Erhebungszeitraum: erstes Quartal 2005

Zusammenfassung der Ergebnisse: Für die Berechnung von EU-25 / EU-15 wurden keine Schätzungen durchgeführt. Unzuverlässige Daten sind in den EU-Aggregaten enthalten.

Erfasste Wirtschaftszweige:

- **Beherbergungsgewerbe:** Umfasst NACE Rev. 1: 55.1 Hotels, Gasthöfe, Pensionen und Hotels Garnis, und 55.2 Sonstiges Beherbergungsgewerbe.
- **Gesamtwirtschaft:** Umfasst sieben Abschnitte der NACE Rev. 1.: Abschnitt D (Verarbeitendes Gewerbe), Abschnitt F (Baugewerbe), Abschnitt G (Handel), Abschnitt H (Gastgewerbe, jedoch nur die Gruppen 55.1 und 55.2), Abschnitt I (Verkehr und Nachrichtenübermittlung), Abschnitt K (Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen) und Abschnitt O (Film- und Videoherstellung, -verleih- und -vertrieb; Kinos sowie Rundfunkveranstalter, Herstellung von Hörfunk- und Fernsehprogrammen, jedoch nur die Gruppen 92.1 und 92.2)

Erfasste Größenklassen: Unternehmen mit mindestens zehn Beschäftigten

Einen umfassenden Überblick über die NACE-Systematik finden Sie auf RAMON, dem Eurostat-Server für Klassifikationen: <http://www.europa.eu.int/comm/eurostat/ramon>

Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz durch Haushalte und Einzelpersonen

Auswahleinheiten: Haushalte und Einzelpersonen

Erhebungszeitraum: April/Mai 2005

Bezugszeitraum: Bei den Personen, die das Internet für Reise- und Beherbergungsdienstleistungen genutzt haben, die drei der Erhebung vorausgehenden Monate.

Untere Altersgrenze für die Erhebung bei Einzelpersonen: 16 Jahre

Obere Altersgrenze für die Erhebung bei Einzelpersonen: 74 Jahre

Zusammenfassung der Ergebnisse: Für die Berechnung von EU-25 wurden keine Schätzungen vorgenommen.

Erreichter Bildungsgrad: Der Bildungsabschluss basiert auf der Internationalen Standardklassifikation des Bildungswesens (ISCED) in der 1997 überarbeiteten Fassung. Danach wird Bildung in sieben große Bereiche untergliedert, die für die vorliegende Analyse zu drei Gruppen zusammengefasst wurden:

- ✓ Niedrig: (ISCED 1 und 2): Primarbereich und unterer Sekundarbereich; diese beiden Stufen umfassen in der Regel die Schulpflicht;
- ✓ Mittel (ISCED 3 und 4): Sekundarbereich und nicht tertiäre Bildung nach dem Sekundarbereich; diese Stufe beginnt in der Regel nach Beendigung der Schulpflicht;
- ✓ Hoch (ISCED 5 und 6): erste und zweite Stufe des Tertiärbereichs.

Definitionen

IT-System: Informationstechnologiesystem zur internen Nutzung

Breitband: Dienst oder Verbindung zur Übertragung von großen Datenmengen, z. B. Fernsehbilder, im Allgemeinen mit einer Bandbreite größer als 2Mb/s

Letzte Veröffentlichungen

Tourismusstatistik

1) Tourism – Statistical pocketbook, data 2001-2004; 113 Seiten
Veröffentlichungsdatum: 7.2.2006

2) Tourismus in der Europäischen Union: Einreise- und Ausreiseverkehr
Statistik kurz gefasst – Ausgabe Nr. 5/2006

3) Entwicklung des Tourismus in der Wintersaison 2004/2005
Statistik kurz gefasst – Ausgabe Nr. 43/2005

Statistik über die Informationsgesellschaft

1) Internetnutzung durch Privatpersonen und Unternehmen – Statistik kurz gefasst – Ausgabe Nr. 12/2006

2) Internet-Aktivitäten in der Europäischen Union – Statistik kurz gefasst
Ausgabe Nr. 40/2005

3) Die digitale Kluft in Europa – Statistik kurz gefasst - Ausgabe Nr. 38/2005







Weitere Informationsquellen:

Daten: [EUROSTAT Webseite/Leitseite/Industrie, Handel und Dienstleistungen/Daten](#)







Industrie, Handel und Dienstleistungen

-  **Industrie, Handel und Dienstleistungen - horizontale Ansicht**
-  **Statistik der Informationsgesellschaft**

Bevölkerung und soziale Bedingungen

-  Bevölkerung
-  Gesundheit
-  Bildung und Weiterbildung
-  Arbeitsmarkt
-  Lebensbedingungen und Sozialleistungen
-  **Statistik der Informationsgesellschaft**

Wissenschaft und Technologie

-  **Forschung und Entwicklung**
-  **Erhebung über Innovation in EU-Unternehmen**
-  **Spitzentechnologiesektoren und wissensintensive Dienstleistungen**
-  **Patentstatistiken**
-  **Humanressourcen im Wissenschafts- und Technologiebereich**
-  **Statistik der Informationsgesellschaft**

Journalisten können den Media Support Service kontaktieren:

BECH Gebäude Büro A4/125
L - 2920 Luxembourg

Tel. (352) 4301 33408
Fax (352) 4301 35349

E-mail: eurostat-mediasupport@ec.europa.eu

European Statistical Data Support:

Eurostat hat zusammen mit den anderen Mitgliedern des „Europäischen Statistischen Systems“ ein Netz von Unterstützungszentren eingerichtet; diese Unterstützungszentren gibt es in fast allen Mitgliedstaaten der EU und in einigen EFTA-Ländern.

Sie sollen die Internetnutzer europäischer statistischer Daten beraten und unterstützen.

Kontakt Informationen für dieses Unterstützungsnetz finden Sie auf unserer Webseite:
<http://ec.europa.eu/eurostat/>

Ein Verzeichnis unserer Verkaufsstellen in der ganzen Welt erhalten Sie beim:

Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften

2, rue Mercier
L - 2985 Luxembourg

URL: <http://publications.ec.europa.eu>
E-mail: info-info-opoce@ec.europa.eu
