

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Überblick

Zusammenfassung

Die elektronische Post (E-Mail) ist der am weitesten verbreitete und am meisten genutzte Dienst des Internets. Es kann davon ausgegangen werden, dass alle Schweizer Unternehmen per E-Mail erreicht werden können. Sowohl in grossen wie auch in kleinen Unternehmen hat die E-Mail derart schnell Einzug gehalten, dass die meisten Unternehmen keine oder nur eine ungenügende Planung und Kontrolle des Umgangs mit der E-Mail etablieren konnten. Jetzt stehen die Mitarbeiter/-innen vor Problemen wie Spamming (unerwünschte E-Mails), zu viele E-Mail-Kopien, uneinheitliche Verwendung von Absenderangaben. Der geführte Umgang mit der E-Mail sorgt für die wirksame und effiziente Anwendung dieser mächtigen Technologie. Dazu sind die Geschäftsleitungen gefordert, Reglemente, Richtlinien und Anwendungshilfen für die Mitarbeiter/-innen zur Verfügung zu stellen.

Inhalt

Verbreitung und Bedeutung

- Verbreitung
- Technologien
- Strategien und Richtlinien
- E-Mail am Arbeitsplatz

Der korrekte Einsatz

- E-Mail als Universalmedium
- Die E-Mail-Nutzung will geführt sein
- Schulung
- Organisation
- Technische Massnahmen

Fallbeispiele

- E-Mails schreiben
- Abwesenheitsnotizen

Checkliste

Impressum

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Verbreitung und Bedeutung

Die elektronische Post (englisch Electronic Mail, kurz E-Mail) hat die Verbreitung der kommerziellen Internetnutzung wesentlich beschleunigt. Die E-Mail ist der am weitesten verbreitete und am häufigsten genutzte Dienst des Internets.

Die elektronische Post (E-Mail) ermöglicht den direkten Versand von Texten über Netze an bestimmte Benutzer. Via E-Mail können allerdings nicht nur Texte, sondern im Anhang (englisch Attachment) auch digitale Daten beliebiger Art verschickt werden.

Definition: Die elektronische Post (E-Mail).

Verbreitung

Über 90% der KMU in der Schweiz nutzen die elektronische Post. Die Sättigungsphase ist erreicht. Im Jahr 2003 planen die KMU keinen Ausbau mehr. Auch im privaten Einsatz ist die E-Mail weit verbreitet: Gemäss MA Comis der WEMF setzen 97% der Schweizer Internetnutzer die E-Mail ein. Es darf davon ausgegangen werden, dass zurzeit rund die Hälfte der Schweizer Bevölkerung per E-Mail erreichbar ist.

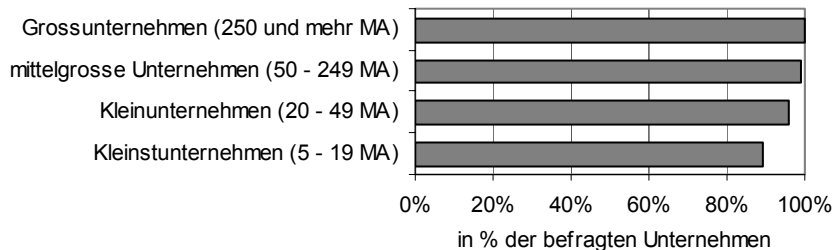


Abbildung 1: Verbreitung der E-Mail in % der Unternehmen nach Firmengrösse.¹

Einerseits setzen also praktisch alle KMU mit Internetanschluss E-Mail ein, und andererseits sind alle privaten Internetnutzer per E-Mail erreichbar. Schätzungen gehen davon aus, dass im Jahr 2005 pro Tag 36 Milliarden E-Mails weltweit verschickt werden.

Die Abbildung 1 zeigt, dass die Verbreitung der E-Mail selbst bei den Kleinstunternehmen sehr gross ist: Knapp 90% der Unternehmen mit 5 bis 19 Mitarbeiter/-innen setzen die E-Mail ein.

Zwischen den Branchen gibt es ebenfalls keine bedeutenden Unterschiede. In der Bauwirtschaft ist die E-Mail am wenigsten weit verbreitet. Dort nutzen 11% der Unternehmen die E-Mail nicht (vgl. Abbildung 3).

¹ KOF (2002).

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

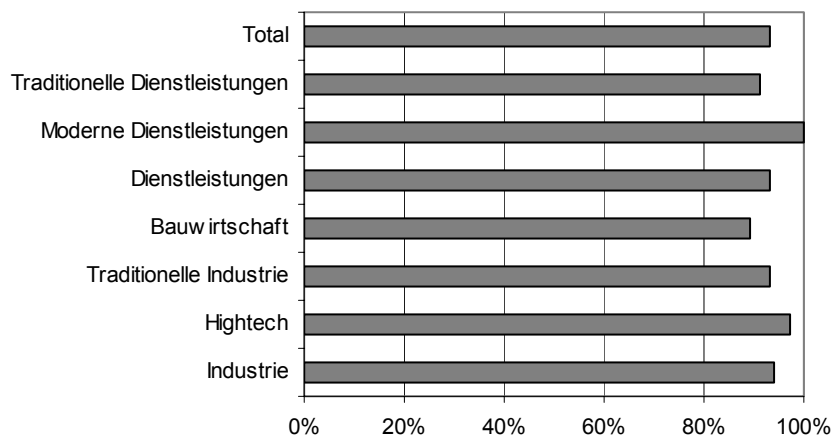


Abbildung 2: Verbreitung der E-Mail in % der Unternehmen nach Sektoren.²

Die E-Mail darf somit als Standard in den Unternehmen vorausgesetzt werden. Sowohl in der internen wie in der externen Kommunikation kommt sie zum Einsatz. Der Dienst wird als Hilfsmittel für die Kommunikation allgemein sowie für die Führung und Steuerung von Arbeitsabläufen im Speziellen eingesetzt.

Im Unterschied zu anderen Informationssystemen dringt die E-Mail tief in Organisationen ein. Alle Mitarbeitenden empfangen und schreiben E-Mails. Der Umgang mit der E-Mail prägt deshalb das soziale Gefüge einer Unternehmung. Informationen sind schneller und in einer neuen Qualität verfügbar. Sie können einem größeren Kreis von Personen zugänglich gemacht werden.

Der Umgang mit diesen schnell verfügbaren Informationen und dem beschleunigten Wissenstransfer führt unweigerlich zu Veränderungen in der Unternehmenskultur. Es besteht die Gefahr, dass diese Veränderungen nicht im Sinne der Unternehmensleitung ablaufen. Deshalb ist es ratsam, die Art und Weise der Anwendung der E-Mail aus organisatorischer und strategischer Sicht anzugehen.

Technologien

Die meisten Nutzer setzen einen E-Mail-Client für das Empfangen und Versenden von E-Mails ein. Die Produkte von Microsoft sind am weitesten verbreitet (Outlook, Outlook Express). Nur gerade 10% der Schweizer KMU setzen zusätzlich Mobiltelefone für die Abfrage von E-Mails ein (vgl. Abbildung 3).

² KOF (2002).

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

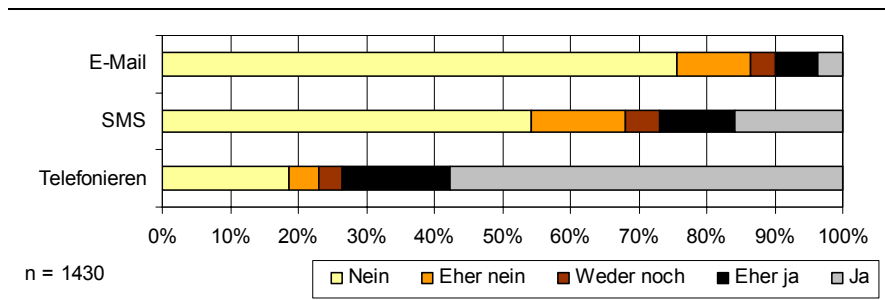


Abbildung 3: Nutzung von Mobiltelefonen bei KMU.³

Strategien und Richtlinien

Trotz der nahezu totalen Diffusion der E-Mail bestätigen laut einer Umfrage aus dem Jahre 2002⁴ nur gerade 24% der Unternehmen, dass Richtlinien und Strategien für den Umgang mit der E-Mail bestehen. Selbstorganisation (individuell oder in einzelnen Abteilungen) ersetzt in der Praxis unternehmensweite Regelungen.

Die Verantwortlichkeiten und die Strategien zur Nutzung der E-Mail sind in den meisten Unternehmen unklar. Das Eindringen der E-Mails in die Organisationen hat ohne strategische Leitlinien stattgefunden.

E-Mail am Arbeitsplatz

Knapp 70% der E-Mails am Arbeitsplatz haben geschäftlichen Charakter, rund 20% werden für die private Kommunikation eingesetzt, und rund 10% sind Werbemails.

6% der E-Mail-Nutzer erhalten an ihrem Arbeitsplatz mehr als 40 E-Mails pro Tag. Mehr als zwei Drittel erhalten pro Tag bis zu 20 E-Mails. Für die Bearbeitung dieser grossen Zahl an elektronischen Briefen benötigt die Mehrheit der Mitarbeiter/-innen zwischen 30 und 60 Minuten pro Tag.

³ Sieber, P.: Einsatz und Nutzung des Internets in kleinen und mittleren Unternehmen in der Schweiz, von der Einführung 1999 zur Entwicklung erster geschäftskritischer Anwendungen 2002, im Auftrag der TaskForce KMU des Staatssekretariats für Wirtschaft (seco), Bern 2002.

⁴ i2s research: Kommunikationsmedium E-Mail, Ergebnisse einer Umfrage zum Umgang und Management von Electronic Mail in deutschsprachigen Unternehmen, Zürich 2002.

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Der korrekte Einsatz

E-Mail als Universalmedium

Die E-Mail kommt in KMU in vielen unterschiedlichen Geschäftsprozessen zum Einsatz. Das Hilfsmittel muss deshalb als geschäftskritisch bezeichnet werden und soll dementsprechend behandelt werden.

In vielen Fällen unterstützt die Software für die E-Mail-Kommunikation neben dem Empfang und dem Versand von E-Mails auch Kalenderfunktionen und kollaborative Anwendungen. Je nach Grösse des Unternehmens handelt es sich entweder um Einzelinstallationen auf Arbeitsstationen oder um firmenweite Installationen mit Zugriffen auf zentrale Server. In beiden Fällen ist der Austausch von Nachrichten, Terminen und Adressensammlungen möglich.

Die E-Mail-Nutzung will geführt sein

Die Unternehmensleitung ist gefordert, eine Strategie zur E-Mail-Nutzung zu entwickeln, ähnlich wie dies für Warenwirtschafts- oder Finanzbuchhaltungssysteme gemacht wird. Bleibt die Nutzung der E-Mail für die interne und externe Kommunikation den einzelnen Mitarbeiter/-innen überlassen, besteht die Gefahr, dass sie nicht effizient genug und nicht wirksam genug genutzt wird.

In der internen Kommunikation gilt es unnötige Kopien, undeutliche Anweisungen, unsorgfältige Anfragen und Berichte per E-Mail zu vermeiden. Die einfache Bedienbarkeit der E-Mail-Systeme und der geringe Aufwand zum Versand einer E-Mail verleiten zur unsorgfältigen Benutzung. Grundsätzlich gilt für die E-Mail dasselbe wie für andere Kommunikationsmittel: Wenn der Empfänger verstehen soll, was der Absender berichtet, muss sich der Absender beim Verfassen der Nachricht in die Situation des Empfängers versetzen.

In der Kommunikation mit Kunden und Lieferanten gilt: Jede verschickte E-Mail entspricht einem Geschäftsbrief. Eine E-Mail besteht also aus einem Briefkopf mit Anrede, dem Brief selbst und einer Grussformel. Zudem enthält die E-Mail formal korrekte Hinweise auf den Absender (Name, Adresse, Telefonnummer etc.). Auch die Kommunikation per E-Mail prägt die Corporate Identity, so dass korrekte Absender, freundliche Ansprache und Offenlegen der Identität des Absenders das Vertrauen des Empfängers fördern.

Zur Förderung des geführten Umgangs mit der E-Mail sind drei Arten von Massnahmen wichtig:

- Schulung
- Organisation
- Technische Massnahmen

Schulung

Personelle Massnahmen sind bereits beim Eintritt in die Firma sinnvoll. Neue Mitarbeitende müssen auf den Firmenstandard im Umgang mit der E-Mail aufmerksam gemacht werden. Immerhin stellt eine Firma den Mitarbeitenden mit einem E-Mail-System ein vergleichsweise mächtiges Kommunikationsinstrument zur Verfügung.

Mit Schulungen über die Bedeutung der E-Mail kann sichergestellt werden, dass sich die Mitarbeitenden über die Tragweite des unbedarften Umgangs mit der E-Mail bewusst sind. Diese Schulungen müssen zwei Gebiete umfassen: einer-

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

seits die reine Anwendungsschulung (die Bedienung der Systeme) und andererseits die Verhaltensschulung (den geschäftlichen Umgang mit der E-Mail).

Zur Anwenderschulung gehören Themen wie die Verwendung zentral abgelegter Adressverzeichnisse, der Schutz vor Viren, der Umgang mit Passwörtern sowie die effiziente Verwendung der wichtigsten Funktionen.

Die Verhaltensschulung umfasst die Themen wirksames Schreiben von E-Mails, Archivieren der E-Mails, Verwendung von Absenderhinweisen, Abwesenheitsnotizen, Stellvertretungsregelungen sowie die Darlegung der rechtlichen und disziplinarischen Implikationen beim Fehlverhalten der Mitarbeitenden.

Organisation

Die Organisation der E-Mail-Nutzung umfasst die Regelung der Zuständigkeiten für die Schulungen, für den Betrieb und die Unterstützung der Mitarbeitenden sowie die Regelung der Verwendung der E-Mail im Unternehmen.

Bei der Verwendung der E-Mail kann zwischen der internen und der externen Kommunikation unterschieden werden (vgl. Abbildung 4).

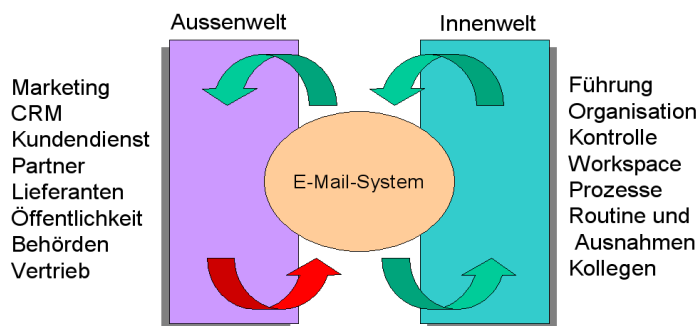


Abbildung 4: E-Mail-System als Verbindung zwischen Innen- und Aussenwelt.

In der internen Kommunikation kann das E-Mail-System mit dem Intranet ergänzt werden. Im Intranet können Dokumente zentral abgelegt werden. In der Korrespondenz wird nur noch ein Link zum Dokument verschickt. Dadurch reduziert sich die transferierte Datenmenge, und die Datensicherung wird einfacher. Aufgabe der Unternehmensleitung ist es, den Mitarbeiter/-innen die Instrumente zur effizienten und effektiven E-Mail-Kommunikation zur Verfügung zu stellen, die Regeln der internen Kommunikation allen zugänglich zu machen und die korrekte Anwendung der Systeme zu kontrollieren.

Für die externe Kommunikation sind die Regeln der internen Kommunikation zu ergänzen. Jede Anwendung der E-Mail folgt dabei sachlichen Regeln: Wickelt eine Unternehmung beispielsweise Bestellungen via E-Mail ab, sind die Zuständigkeiten und die Aufgaben für den ganzen Bestellprozess zu gestalten. Dazu gehört beispielsweise auch die korrekte Archivierung des E-Mail-Verkehrs.

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Bei den Regeln zum Gebrauch der E-Mail unterscheiden wir drei Ebenen:

- Ebene 1: Reglemente
- Ebene 2: Interne Richtlinien
- Ebene 3: Hilfsmittel (Tipps & Tricks)

Ebene 1: Reglemente

E-Mail-Reglemente enthalten Verbote und Gebote zum Umgang mit der E-Mail. Zuwiderhandlungen gegen die E-Mail-Reglemente führen zur Erfüllung eines Tatbestands, der rechtliche Konsequenzen hat und nicht ausschliesslich unter dem Einfluss des Unternehmens steht. Beispielsweise macht sich ein Unternehmen strafbar, wenn es E-Mails mit Inhalten verschickt, die ehrverletzend sind. Dem Arbeitgeber ist zu raten, das mögliche Fehlverhalten im E-Mail-Reglement zu beschreiben. Jeder Mitarbeitende erhält diese Regeln beim Arbeitsantritt schriftlich und bestätigt mit seiner Unterschrift, dass er sie verstanden und zur Kenntnis genommen hat. Diese Regeln befassen sich mit folgenden potenziellen Tatbeständen:

Privatrechtlich relevante Tatbestände:

- Ehrverletzende Äusserungen
- Verletzung des Urheberrechts wie Raubkopien von digitalen Produkten
- Weiterleiten von Nachrichten ohne Einwilligung des Absenders

Strafrechtlich relevante Tatbestände:

- Rassistische Hetze
- Anstiftung zu Gewalt oder Verbrechen
- Obszönitäten und Pornografie
- Drohungen
- Versuchte oder tatsächliche Täuschung (Fälschen, Verändern)
- E-Mail-Konten von anderen Personen benützen
- Besonders schwerwiegende, ehrverletzende Äusserungen

Öffentlich-rechtlich relevante Tatbestände:

- Unverschlüsseltes versenden von Personendaten
- Lesen von E-Mails eines fremden E-Mail-Kontos
- E-Mail-Konten von anderen Personen benützen

Ebene 2: Interne Richtlinien

Die internen Richtlinien legen Verhaltensregeln im Umgang mit der E-Mail fest. Sie umfassen Regeln, die unter dem alleinigen Einfluss des Unternehmens stehen. Beispielsweise wird in den internen Richtlinien festgelegt, dass jede E-Mail an einen Kunden mit einer Grussformel und dem vollständigen Absender versehen wird. Bei Zuwiderhandlungen gegen die internen Richtlinien sieht das Unternehmen disziplinarische Massnahmen vor, die wiederum im Gestaltungsspielraum des Unternehmens liegen.

Interne Richtlinien lauten beispielsweise wie folgt:

- Kontaktkoordinaten werden in allen E-Mails entsprechend der Corporate Identity angegeben
- Die E-Mail-Korrespondenz wird vollständig archiviert
- Abwesenheitsnotizen werden mit Angabe der Stellvertretung versehen

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Ebene 3: Hilfsmittel

Damit sich die Mitarbeitenden an die Reglemente und an die internen Richtlinien halten können, benötigen Sie Kenntnisse über den Umgang mit der Technologie. Es ist deshalb ratsam, eine Ansprechperson zu bezeichnen, die bei Fragen im Umgang mit der Technologie Auskunft geben kann. Die Aufgaben der Ansprechperson sind die Pflege der Reglemente und Richtlinien, die adäquate Publikation sowie die Einzelbetreuung der Mitarbeitenden.

Technische Massnahmen

Durch technische Massnahmen lassen sich die Richtlinien und Reglemente teilweise erzwingen. Gleichzeitig erleichtern technische Massnahmen die korrekte Anwendung der E-Mail.

Zu den technischen Massnahmen gehören die Einschränkung der Funktionalität des E-Mail-Clients, die Begrenzung des Speicherplatzes, die automatische Datensicherung, die Messung der Datenvolumina zur Planung der benötigten Speicher- und Übertragungskapazitäten.

Mit technischen Massnahmen können auch unerwünschte Werbemails (Spam) von aussen eingedämmt werden. Die wichtigsten Tipps des Datenschutzbeauftragten des Bundes sind:

- Filtern nach Stichworten in der Subjektzeile oder im Text
- Bestimmte Absenderadressen blockieren
- Mehrere E-Mail-Konten führen (getrennt für private und berufliche Zwecke)
- E-Mail-Adresse nicht ohne vorsichtiges Abwägen in Verzeichnisse eintragen
- E-Mail-Adresse auf der Website modifiziert angeben (z.B. markus.mueller @ schweiz.com: Die Zeichenabstände vor und nach dem @ verhindern es, dass die E-Mail-Adresse automatisch ab der Website gelesen und für Spamming verwendet werden kann).⁵

⁵ Vgl. <http://www.edsb.ch/d/doku/merkblaetter/spam.htm> (Stand: 14.9.2003).

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Fallbeispiele

E-Mails schreiben

E-Mails werden im Unterschied zu Briefen am Bildschirm gelesen. Am Bildschirm sind lange, zusammenhängende Texte schwieriger zu lesen als auf Papier.



Abbildung 5: Umgekehrte Pyramide.

Der Empfänger hat weniger Übersicht über das gesamte Dokument und kann weniger schnell von Abschnitt zu Abschnitt springen. Neben der korrekten Rechtschreibung und der Verwendung möglichst kurzer Sätze ist es deshalb ratsam, das Prinzip der umgekehrten Pyramide anzuwenden (vgl. Abbildung 5).

Beispiel: Sehr geehrte Frau Wahlen

Wir möchten Sie gerne an unsere Sitzung vom 23.2., 16.30 Uhr in Uster einladen. Bitte sagen Sie uns bis am 12.2., ob Sie an der Sitzung teilnehmen können. Als Vorbereitung auf die Sitzung brauchen Sie voraussichtlich drei Stunden.

Hintergrund:

Ihre Erfahrungen aus Deutschland sind für die Division Entsorgung von Autoteilen sehr wichtig.

[...]

Als Attachment finden Sie den Anforderungskatalog für neue Lieferanten. Bitte prüfen Sie als Vorbereitung zur Sitzung den Anforderungskatalog.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an m.tuchschi@aa-mrk.com.

Mit freundlichen Grüßen

Alice Meier

Beilage: Anforderungskatalog

Kopie: Markus Tuchschi (zur Kenntnis)

Abbildung 6: Beispiel einer effizienten E-Mail-Nachricht.

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Für E-Mails gilt generell: Das Wichtigste zuoberst, die erklärenden Worte weiter unten. Damit erleichtert der Absender dem Empfänger das Lesen. Er sieht sofort, ob in der E-Mail eine Aufforderung zur Handlung enthalten ist, ob er sie lediglich zur Kenntnis nehmen muss oder ob sie gänzlich unwichtig ist. Die Abbildung 6 zeigt ein Beispiel eines E-Mails, das von der Empfängerin schnell bearbeitet werden kann. Es enthält trotzdem alle wichtigen Informationen und verweist auf alle notwendigen Materialien und Kontakte.

Abwesenheitsnotizen

Die Abwesenheitsnotiz ist eine Funktion der meisten E-Mail-Server. Sobald der Server eine E-Mail erhält, schickt er eine Nachricht an den Absender. Die Abwesenheitsnotiz muss von den Benutzer/-innen aktiv eingeschaltet werden. Das ist beispielsweise üblich, wenn jemand längere Zeit abwesend ist.

Die E-Mail-Systeme lassen sich so konfigurieren, dass jedem Absender nur ein Mal eine Abwesenheitsnotiz geschickt wird. Zudem können einzelne Absenderadressen ausgeschlossen werden.

Die Abwesenheitsnotiz ist zwar ein Stück automatisierte Kommunikation. Dennoch ist sie ein Bestandteil der Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Mitarbeitenden und anderen Stakeholdern. Sie soll deshalb gleich gestaltet sein wie eine persönliche Nachricht.

| | |
|-----------------------------|---|
| Schlechtes Beispiel: | Ich bin bis am 13.10. ferienhalber im Ausland. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an m.tuchschrn@aa-mrk.com. |
| Gutes Beispiel: | <p>Geschätzte Geschäftspartner/-innen</p> <p>Danke für Ihre Nachricht. Ich kann sie erst nach dem 13.10. persönlich bearbeiten. Markus Tuchschrn (m.tuchschrn@aa-mrk.com, 01 221 22 22) ist über alle meine Aufgaben informiert. Bitte wenden Sie sich in der Zwischenzeit an ihn.</p> <p>Mit freundlichen Grüssen Tamara Imboden</p> |

Abbildung 7: Beispiele von Abwesenheitsnotizen.

Die beiden Beispiele in Abbildung 7 weisen darauf hin, dass Abwesenheitsnotizen freundlich oder unfreundlich, informativ oder nicht informativ sein können.

Grundsätzlich gilt:

- Keine Angaben über den Aufenthaltsort des Abwesenden
- Klare Regelung der Stellvertretung
- Bequeme Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Stellvertretung

E-Mail-Nutzung

Internet-ABC für KMU

Checkliste

Folgende Checkliste zeigt, welche Gedanken Sie sich bei der Planung der geführten E-Mail-Nutzung für Ihr Unternehmen machen sollten.

Interne E-Mail-Kommunikation

- Ist der Umgang mit Verweisen auf Filesysteme und auf das Intranet allen Mitarbeiter/-innen bekannt?
- Ist allen Mitarbeiter/-innen bekannt, wie mit E-Mail-Kopien (Carbon Copy, kurz CC) im Unternehmen umgegangen wird?
- Sind die intern verschickten E-Mails verständlich und effizient zu verarbeiten?

Externe E-Mail-Kommunikation

- Sind die Richtlinien allen Mitarbeiter/-innen bekannt?
 - Umgang mit Signatures
 - Umgang mit Grussformeln und der Anrede
 - Darstellung der E-Mails (in HTML oder in reiner Textform)
 - Ist die Corporate Identity in der E-Mail-Nutzung adäquat berücksichtigt?

Schulung

- Sind alle Mitarbeiter/-innen mit dem technischen Umgang mit geschäftlichen E-Mails vertraut?
- Sind alle Mitarbeiter/-innen mit den Richtlinien und Reglementen vertraut?
- Kennen alle Mitarbeiter/-innen ihre Ansprechpersonen bei technischen und bei organisatorischen Fragen zur E-Mail-Nutzung?
- Kennen alle Mitarbeiter/-innen die Sanktionen bei Verstössen gegen die Reglemente und die Richtlinien?

Organisation

- Wer sind die Ansprechpartner für die Mitarbeiter/-innen?
 - Bei technischen Fragen
 - Bei Fragen zu den Reglementen
 - Bei Fragen zu den Richtlinien
 - Wenn Verstösse gegen die Richtlinien und Reglemente vermutet werden
- Sind alle nötigen Reglemente vorhanden?
- Sind alle nötigen Richtlinien vorhanden?
- Stehen den Mitarbeiter/-innen adäquate technische Hilfsmittel zur Verfügung?

Technische Massnahmen

- Wurden adäquate technische Massnahmen ergriffen?
 - Zur Eindämmung des Spammings von aussen
 - Zur Eindämmung unnötig vieler E-Mail-Attachments im internen Verkehr
 - Zum Schutz vor Viren

Impressum

Internet-ABC für KMU



Alle Themen im Internet-ABC für KMU

- Schutz & Sicherheit
- E-Mail-Nutzung
- Informationsbeschaffung
- Internetanschluss
- Internetinfrastruktur
- Internetauftritt
- E-Collaboration
- Marketing & Verkauf
- Werbung im Internet
- Wirtschaftlichkeit
- Angebote der öffentlichen Hand
- Glossar

Herausgeber:

Staatssekretariat für Wirtschaft (seco), Task Force KMU,
Effingerstrasse 31, 3003 Bern.

Autoren:

Adrian Tschanz, Nicole Scheidegger, Peter Rügsegger, Pascal Sieber,
Dr. Pascal Sieber & Partners AG, Laupenstrasse 1, 3008 Bern.

Herkunft der verwendeten Daten:

Die Daten zur Beschreibung der Verbreitung der in diesem Dokument beschriebenen Phänomene wurden vom Bundesamt für Statistik (BfS) zur Verfügung gestellt:

„Die Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien sowie E-Commerce in der Schweizer Wirtschaft, 2002.“

Die Datenerhebung sowie die Datenauswertungen für diesen Bericht wurden von der Konjunkturforschungsstelle der ETH Zürich (KOF) durchgeführt.

Verkaufspreis:

kostenlos

Lieferung:

Im PDF-Format

Bezug:

Staatssekretariat für Wirtschaft (seco),
Effingerstrasse 31, 3003 Bern.
<http://www.kmuinfo.ch/>

Wiedergabe von Beiträgen und Abbildungen, auch auszugsweise oder in Ausschnitten, nur mit Erlaubnis des Herausgebers und mit Quellenverweis.

Bern, September 2003

www.kmuinfo.ch

Damit aus Ideen Unternehmen werden
Task Force KMU