



INTERREG III B – PROJEKT

alpiNETwork

MICROANALYSE

ENDBERICHT

STAND: 28 April 2006

Verfasser:

Mag. (FH) Wolfgang Mayrhofer  
Ehrlenbach&Mayrhofer OEG  
Gasteigerfeld 3  
6361 Hopfgarten im Brixental  
Tirol/Österreich

## INHALT

<b>1. ZIELSETZUNG.....</b>	<b>3</b>
1.1. AUSGANGSLAGE .....	3
1.2. ZIELDEFINITION.....	3
<b>2. METHODE .....</b>	<b>4</b>
2.1. DATENBANKERSTELLUNG .....	4
2.2. INTERVIEWLEITFADEN I .....	4
2.3. INTERVIEWLEITFADEN II .....	4
2.4. BEST PRACTISE BEISPIELE .....	4
2.5. REPORTING .....	4
<b>3. VORBEMERKUNG .....</b>	<b>5</b>
<b>4. DETAIL AUSWERTUNG – BEST PRACTISE UNTERNEHMEN .....</b>	<b>5</b>
4.1. AUSWAHL DER UNTERNEHMEN .....	5
4.2. ZIELSETZUNG - INTERVIEW .....	6
4.3. AUSWERTUNG NACH KRITERIEN.....	7
4.3.1 <i>Prozesse und Tätigkeiten die durch e-Work ersetzt werden</i> .....	7
4.3.2 <i>Motivation für Einsatz von eWork</i> .....	7
4.3.3 <i>Erwartung vs. Erfüllung</i> .....	8
4.3.4 <i>Barrieren bei der Einführung</i> .....	9
4.3.5 <i>Zukünftiger Einsatz von eWork</i> .....	9
<b>5. AUSWERTUNG – UNTERNEHMEN DIE DEN EINSATZ VON E-WORK PLANEN .....</b>	<b>10</b>
5.1. AUSWAHL DER UNTERNEHMEN .....	10
5.2. ZIELSETZUNG INTERVIEW .....	11
5.3. AUSWERTUNG NACH KRITERIEN.....	12
5.3.1 <i>Assoziationen mit dem Begriff eWork</i> .....	12
5.3.2 <i>Hemmfaktoren und Vorurteile</i> .....	12
5.3.3 <i>Erwartungen an den Einsatz von eWork</i> .....	13
5.3.4 <i>Unterstützungs- bzw. Beratungsbedarf</i> .....	13
<b>6. KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN FÜR E-WORK UND SCHLÜSSEL-PROJEKTE IN ALPINETWORK.....</b>	<b>13</b>
6.1. TECHNOLOGIE UND INFRASTRUKTUR.....	13
6.2. INFORMATION / QUALIFIZIERUNG .....	14
6.3. TELE-/DIENSTLEISTUNGS-CENTER.....	15
6.4. SOZIALE FAKTOREN – HUMAN RESSOURCES .....	16
<b>7. VERGLEICHE/CONCLUSIO .....</b>	<b>17</b>
7.1. VERGLEICHBARKEIT DER REGIONEN: .....	17
7.2. VERGLEICH DER FRAGEBÖGEN VON „BEST PRACTISE UNTERNEHMEN“ UND KMU ´S DIE E-WORK IN ERWÄGUNG ZIEHEN: .....	17

# 1. Zielsetzung

## 1.1. Ausgangslage

Die Mikro-Analyse stellt den zweiten Schritt in der Realisierung des WP 7 dar. Während im Rahmen der Makro-Analyse eine rein quantitative Untersuchung durchgeführt wurde, stehen bei der Mikro-Analyse die Untersuchung der Gründe, Motive und Barrieren in der Nutzung von eWork-Lösungen im Vordergrund. Es geht also primär um eine qualitative Untersuchung, welche mit der Erhebung originärer Daten verbunden ist.

Aufgrund der Erfahrungen aus der Makroanalyse wird vorgeschlagen im Sinne einer Feldforschung ausgewählte Unternehmen (zum einen Best Practise Beispiele, zum anderen innovative Unternehmen die e-work in Erwägung ziehen aber noch Barrieren vorfinden) mittels Expertengesprächen (Interviewleitfaden) zu untersuchen. Bei der Auswahl der Unternehmen ist eine Selektierung nach der Unternehmensgröße und ein entsprechender Branchenmix vorzunehmen. Die Erfahrung im Projekt Alpinetwork zeigt das Telearbeit nicht zwingend und ausschließlich im Umkreis von IT Unternehmen zu suchen ist. IT Unternehmen sind in der Regel Dienstleister die mit Ihren Systemen Telearbeit ermöglichen.

## 1.2. Zieldefinition

Basierend auf den Vorgaben des Gesamtprojektes, hat die Mikro-Analyse zum Ziel Die Breite und Tiefe des Einsatzes von eWork-Lösungen in den KMU der einzelnen Regionen zu erfassen und miteinander zu vergleichen;

Es werden Motive, Anreize und Barrieren für den Einsatz von eWork-Lösungen in den KMU´s erhoben und daraus konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet.

Im Sinne von Desk Research wird auf der Basis von EURO-STAT die quantitative Entwicklung der ICT-Nutzung in den KMU der involvierten Länder (nicht einzelne Regionen) über die gesamte Projektdauer sichtbar gemacht.

Anmerkung zum Vergleich von statistischen Daten (Macroanalyse) über die Projektdauer:

In der Macroanalyse wurden folgende Kerngrößen untersucht:

- PC-Dichte KMU
- Internet Dichte KMU
- „Sättigungsgrad“ KMU
- Webseite KMU
- E-Mail Nutzung KMU
- PC Dichte Haushalte
- Internetzugänge Haushalte
- „Sättigungsgrad“ Haushalte“

Die rasante Entwicklung des Internets und die Tatsache das bei diese Faktoren nur bedingt die Etablierung von E-Work beeinflussen, haben den Autor dieser Studie veranlasst neue Kriterien zur Untersuchung von Projektergebnissen zu definieren (siehe Interviewbogen I + II).

## **2. Methode**

### ***2.1. Datenbankerstellung***

Ermitteln und Aufbereiten von Kontaktdaten einer Auswahl von 20 Unternehmen pro Region die e-work betreiben und einer Auswahl von 5 Unternehmen pro Region die e-work erwägen, aber Barrieren vorfinden (Branchenmix, verschiedene Unternehmensgrößen).

### ***2.2. Interviewleitfaden I***

Entwicklung eines Interviewleitfadens für innovative Unternehmen die e-work Lösungen in Erwägung ziehen, aber Barrieren vorfinden (Festlegung der Indikatoren für eine qualitative Ursachenbegründung). Die Gestaltung des Leitfadens erfolgt unter Berücksichtigung der Vergleichbarkeit und Harmonisierung der Ergebnisse zwischen den einzelnen Regionen.

### ***2.3. Interviewleitfaden II***

Entwicklung eines Konzeptes für eine Expertenbefragung und Durchführung von Expertengesprächen bei Unternehmen die e-work betreiben. Durchführung der Befragungen mit geschulten Personen, z.T. mit Teilnehmern der LOI Seminare.

### ***2.4. Best Practise Beispiele***

Bewertung und Darstellung von Best Practise Beispielen aus dem Projekt AlpiNetWork und aus Ergebnissen der Expertengespräche (z.B. geförderte Projekte wie E-Health, ASP in Kärnten, VOIP Callcenter Haiming). Mit dieser Maßnahme soll zum einen der Anforderung der Messung von Auswirkungen von Projekten die durch AlpiNetWork initiiert wurden gerecht werden, und andererseits soll diese Aufbereitung Motivation, Impulse und Erfahrungswerte, für Unternehmer, die den Einsatz von Telearbeit erwägen, bieten. Ergebnisse aus dieser Aufbereitung dokumentieren auch Möglichkeiten der regionalen Zusammenarbeit nach Projektende.

### ***2.5. Reporting***

Zusammenfassung der Ergebnisse und Entwicklung einer Strategie zur weiteren Förderung von E-Work.

### 3. Vorbemerkung

Im Interviewleitfaden werden folgende Bereiche hinterfragt:

- Entstehen durch den Einsatz von eWork Dienstleistungen, Produkte oder Netzwerke?
- Beschränkt sich der Einsatz von eWork auf einzelne, isolierbare Tätigkeiten oder werden damit ganze Prozesse bewältigt?
- Welche Prozesse/Tätigkeiten, die früher an Ort/Zeit gebunden waren, werden heute über eWork Lösungen unterstützt bzw. abgewickelt?
- Wurde das System zugekauft/gemietet (wenn ja, von wem) oder selbst entwickelt (wenn ja, wieso)?
- Konnte das System standardmäßig eingeführt (Out of the Box) oder mussten wesentliche Anpassungen programmiert werden?
- Welche Kriterien treffen auf das eingesetzte System zu?
- Motivation für Einsatz von eWork?
- Inwieweit haben sich die Erwartungen seit der Einführung der eWork-Lösung in ihrem Unternehmen erfüllt?
- Soziale Komponenten?
- Beispiele für Barrieren, auf die ein Unternehmen bei der Einführung von eWork stoßen kann?
- Waren bei der Einführung der eWork-Lösung Berater involviert?
- Zukünftiger Einsatz von e-Work?

Die Ergebnisse im Detail können auf der Online Datenbank – <http://alpimicro.klubarbeit.net> eingesehen werden.

Für die regionale Vergleichbarkeit, und vor allem, um einen Vergleich zwischen Unternehmen die bereits e-Work Lösungen einsetzen und solchen die einen Einsatz planen, wurden die Auswertung der unter 5.3. und 6.3. ausgewählten Kriterien vorgenommen.

## 4. Detail Auswertung – Best Practise Unternehmen

### 4.1. Auswahl der Unternehmen

Basierend auf dem „Concept Micro Analysis 12/2004“ waren zwei aufeinander folgende Interview-Serien mit KMU´s vorgesehen. Die erste Interviewserie richtet sich an Unternehmen, die bereits heute eWork-Lösungen einsetzen. Allerdings lässt allein der Einsatz von eWork nicht automatisch darauf schließen, dass es sich schon um ein Best-Practise Modell handelt. Für die Beurteilung eines solchen orientieren wir uns an drei Kriterien:

#### HOHER INNOVATIONSGRAD

d.h. inwieweit kann die eingesetzte eWork-Lösung als technische bzw. organisatorische Neuerung beurteilt werden (z.B. wird man einen Heim-

Telearbeitsplatz mit konventioneller Kommunikation über e-mail wohl kaum als Innovation bezeichnen)

#### WESENTLICHE PROZESSVERBESSERUNG

d.h. inwieweit hat die eingesetzte eWork-Lösung zu einer Verbesserung der unternehmerischen Situation beigetragen. Neben ökonomischen Maßstäben (Durchlaufzeiten, Kundennähe, Absatzsteigerungen, Flexibilität, Einsparungen usw.) sind im Sinne einer ausgewogenen Betrachtung auch die sozialen Auswirkungen zu betrachten (Mitarbeiterzufriedenheit, Kommunikationsverbesserung usw.).

#### MODELLCHARAKTER

d.h. inwieweit kann die eingesetzte Lösung auf ähnliche Problemstellungen anderer KMU´s umgelegt werden. Beispielsweise macht es kaum Sinn eine millionenschwere, proprietäre Software-Entwicklung eines Konzerns als Vorbild zu nennen (allerdings könnten günstige, isolierbare Teillösungen von Großbetrieben durchaus auch für KMU´s geeignet sein).

Zugegebenermaßen lässt sich im Vorfeld nicht immer ganz leicht klären, ob ein Unternehmen nun tatsächlich ein Best-Practise Modell fährt. Oft wird es aber reichen, wenn im Zuge der Interview-Vereinbarung eine Selbsteinschätzung vom Unternehmen hinsichtlich der 3 Kriterien abgefragt wird.

Ziel muss es auf jeden Fall sein, eine möglichst vielfältige Auswahl an eWork Lösungen zu treffen.

### ***4.2. Zielsetzung - Interview***

Die Mikroanalyse, insbesondere die Analyse von Best-Practise Modellen, bildet einen wesentlichen Beitrag zum Erreichen zweier Hauptziele von Alpinetwork, nämlich:

- Erstellung von Handlungsanleitungen zur Einführung von eWork in KMU´s
- Aufbau eines überregionalen „Skills Register“

Im Speziellen sollen mit der ersten Interviewserie folgende Ziele erreicht werden:

- Erkennen von Motiven, Anreizen und Barrieren bei der Einführung von eWork
- Nutzen und Risiken beim Einsatz von eWork
- Gründe für Abweichungen zwischen Erwartung und Ist-Situation
- Grenzen der Einsetzbarkeit von eWork
- „Do´s and Dont´s“ bei der Einführung von eWork
- Erhebung des Unterstützungs- und Beratungsbedarfs bei der Einführung bzw. beim Ausbau

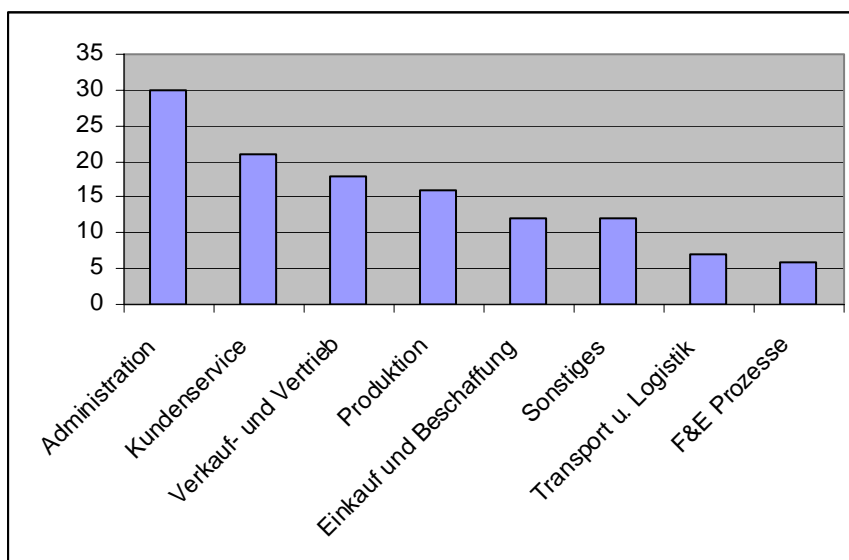
### 4.3. Auswertung nach Kriterien

#### 4.3.1 Prozesse und Tätigkeiten die durch e-Work ersetzt werden

Welche Prozesse/Tätigkeiten, die früher an Ort/Zeit gebunden waren, werden heute über eWork Lösungen unterstützt bzw. abgewickelt?

Bezeichnung/Anzahl	Z-Schweiz	Kärnten	Tirol	Südtirol	Total
Administration	7	4	5	14	30
Kundenservice	5	2	5	9	21
Verkauf- und Vertrieb	4	2	3	9	18
Produktion	3	1	6	6	16
Einkauf und Beschaffung	6	0	2	4	12
Sonstiges	1	0	0	11	12
Transport u. Logistik	2	1	1	3	7
F&E Prozesse	1	1	0	4	6

Befragte Unternehmen	11	5	15	20	51
----------------------	----	---	----	----	----



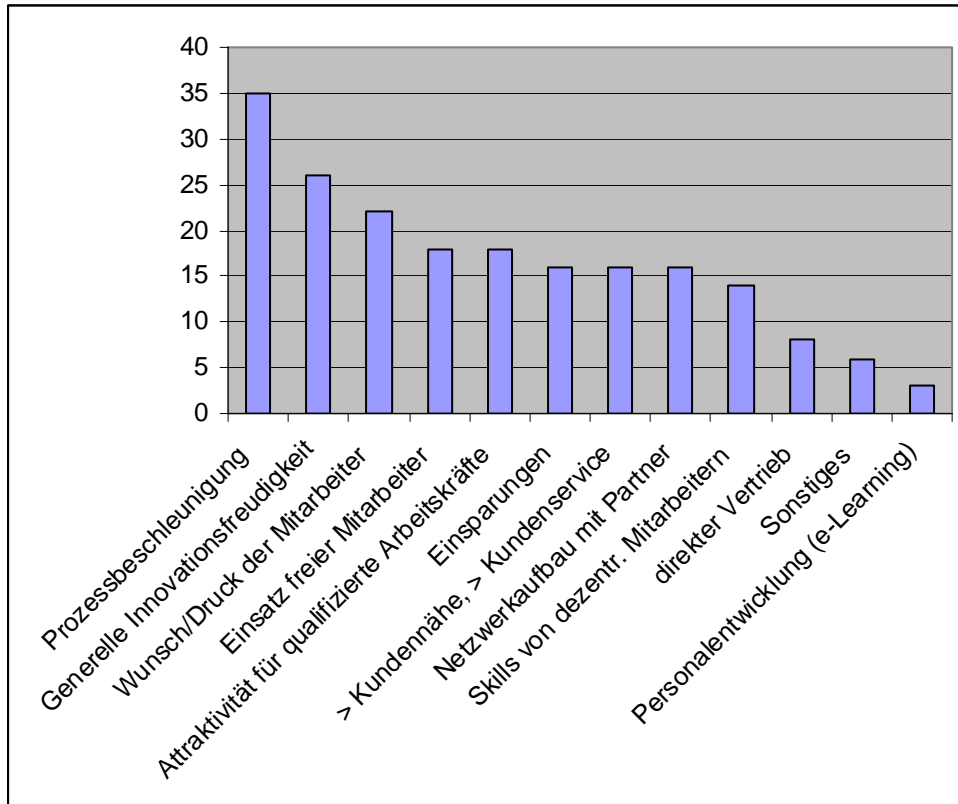
#### 4.3.2 Motivation für Einsatz von eWork

Um den Auslöser zur Einführung von eWork-Lösungen herauszufinden, wurden folgende Motive abgefragt:

Bezeichnung/Anzahl	Z-Schweiz	Kärnten	Tirol	Südtirol	Total
Prozessbeschleunigung	9	3	6	17	35
Generelle Innovationsfreudigkeit	4	2	5	15	26
Wunsch/Druck der Mitarbeiter	1	5	2	14	22
Einsatz freier Mitarbeiter	4	1	3	10	18
Attraktivität für qualifizierte Arbeitskräfte	4	4	0	10	18
Einsparungen	4	2	6	4	16

> Kundennähe, > Kundenservice	3	0	4	9	16
Netzwerkaufbau mit Partner	2	1	4	9	16
Skills von dezent. Mitarbeitern	1	2	3	8	14
direkter Vertrieb	3	0	1	4	8
Sonstiges	3	0	0	3	6
Personalentwicklung (e-Learning)	0	0	0	3	3

Befragte Unternehmen	11	5	15	20	51
----------------------	----	---	----	----	----



### 4.3.3 Erwartung vs. Erfüllung

Die Einführung von eWork ist meist mit einer bestimmten Erwartungshaltung seitens des Unternehmens verbunden.

Inwieweit haben sich die Erwartungen seit der Einführung der eWork-Lösung im Unternehmen erfüllt:

Bezeichnung/Anzahl	Z-Schweiz	Kärnten	Tirol	Südtirol	Total
erfüllt	10	5	13	20	48
übererfüllt	0	0	1	0	1
eher nicht erfüllt	0	0	1	0	1
gar nicht erfüllt	0	0	0	0	0

Befragte Unternehmen	11	5	15	20	51
----------------------	----	---	----	----	----

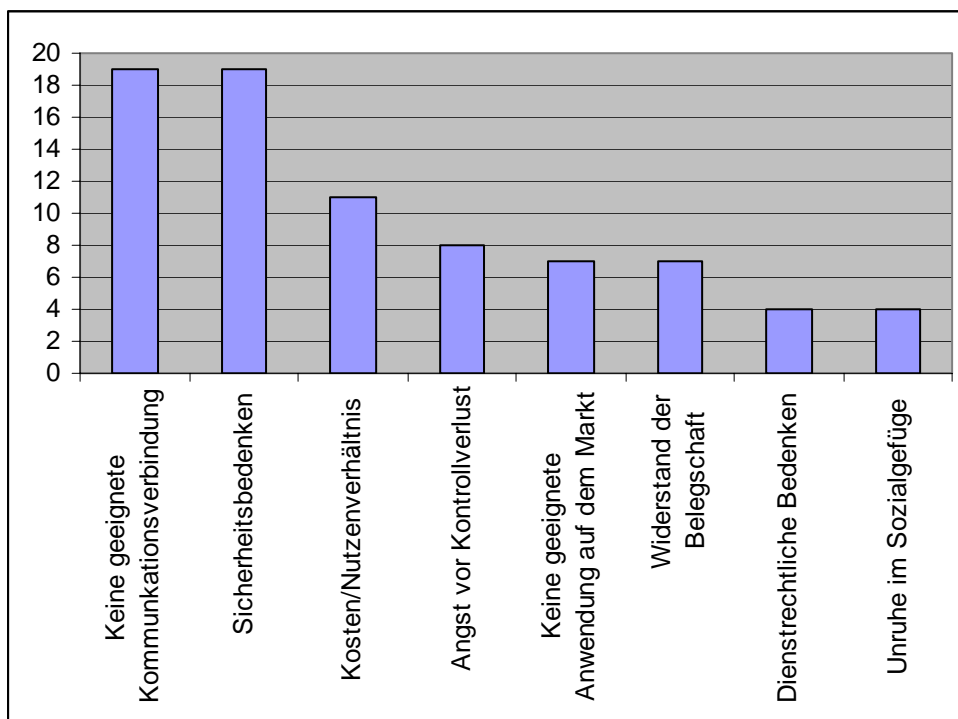


### 4.3.4 Barrieren bei der Einführung

Auf welche Barrieren sind Unternehmen bei der Einführung von eWork gestoßen?

Beschreibung/Anzahl	Z-Schweiz	Kärnten	Tirol	Südtirol	Total
Keine geeignete Kommunikationsverbindung	1	3	1	14	19
Sicherheitsbedenken	4	1	5	9	19
Kosten/Nutzenverhältnis	1	0	2	8	11
Angst vor Kontrollverlust	0	2	1	5	8
Keine geeignete Anwendung auf dem Markt	4	0	2	1	7
Widerstand der Belegschaft	3	0	0	4	7
Dienstrechtliche Bedenken	0	0	2	2	4
Unruhe im Sozialgefüge	0	0	0	4	4

Befragte Unternehmen	11	5	15	20	51
----------------------	----	---	----	----	----



### 4.3.5 Zukünftiger Einsatz von eWork

Die ausgewählten Unternehmen haben bereits Erfahrungen mit dem Einsatz von eWork Lösungen gemacht. Werden die Unternehmen weiter auf den Einsatz von eWork setzen? Die Auswertung der Fragebögen ergibt, dass nahezu  $\frac{3}{4}$  der befragten Unternehmen die e-Work einsetzen weitere Entwicklungen in diese Richtung vornehmen werden.

## 5. Auswertung – Unternehmen die den Einsatz von e-Work planen

### 5.1. Auswahl der Unternehmen

Nachdem Expertengespräche in Unternehmen durchgeführt wurden, die bereits heute eWorking betreiben, wandte sich die 2. Interview-Serie an Unternehmen, welche eWork-Lösungen möglicherweise in Zukunft einsetzen wollen. Ebenso wie sich die Auswahl von Best-Practice Beispielen an drei Kriterien – hoher Innovationsgrad / wesentliche Prozessverbesserung / Modellcharakter orientiert hat, galt es auch bei der Suche nach potenziellen eWork Unternehmen den Rahmen grob abzustecken. Im wesentlichen waren dabei 2 Fragen zu beantworten.

Wie erkennt man eigentlich ein Unternehmen, das keine eWork Lösungen einsetzt?

Aufgrund der beinahe flächendeckenden Durchdringung von Computerarbeitsplätzen und Internet in Betrieben, ist eine Abgrenzung wo eWork beginnt und wo diese aufhört, tatsächlich nicht trivial zu treffen.

Folgende Ansätze mögen hier als Orientierungshilfe dienen:

- Informations- und Kommunikationstechnologien werden nicht systematisch zur Verbesserung der Kernprozesse eingesetzt
- Kommunikationsprozesse gehen über eine stationäre, konventionelle eMail-Nutzung nicht hinaus
- Der Internet-Auftritt falls überhaupt existent umfasst lediglich die Funktion einer Unternehmens-Visitenkarte (insb. sind keine Vertriebsprozesse wie eShops, eKataloge usw. abgebildet)
- Netzwerke sind typischerweise LAN oder allenfalls geschlossene WAN
- Insbesondere ist kein Remote-Zugriff von Mitarbeitern auf Firmenserver und – datenbanken möglich

Wie erkennt man ein Unternehmen, das potenziell an eWork-Lösungen interessiert ist?

...oder anders gefragt: Für welche Unternehmen wären eWork-Lösungen von besonderem Nutzen? Dazu folgende Ansätze:

- Aufgeschlossenheit der UnternehmerIn bzw. des Managements für Kommunikationstechnologien im Allgemeinen (nutzt zB. selbst PDA, Laptop oder Smartphones)
- Technische Basisgrundaustattung insb. Hardware, auf die eWork-Lösungen aufgesetzt werden können
- Produkte/Prozesse sind digital/elektronisch abbildbar bzw. Arbeit ist stark service- und wissensorientiert

- Unternehmen, die ähnliche Struktur- und Branchenmerkmale aufweisen, wie die Best-Practice-Unternehmen aus der 1. Interviewserie (z.B. aus demselben Cluster)

## ***5.2. Zielsetzung Interview***

Die Erfahrungen aus den Interviews sollen einen wesentlichen Beitrag und Input zum Erreichen zweier Hauptziele von Alpinetwork liefern, nämlich:

- Erstellung von Handlungsanleitungen zur Einführung von eWork in KMU's
- Aufbau eines überregionalen „Skills Register“

Im Speziellen sollten mit der zweiten Interviewserie folgende Ziele erreicht werden:

- Informationen über die Wahrnehmung von eWork in Unternehmen
- Erkennen von Barrieren und Vorurteilen
- Erhebung des Beratungsbedarfs
- Präsentation von Alpinetwork als kompetentes Netzwerk von eWork-Beratern

Ein Gespräch kann dann als Erfolg bezeichnet werden, wenn dem Unternehmen ein Mehrwert daraus entsteht indem:

- der Begriff eWork in all seinen Formen erklärt wird
- die Barrieren und Vorurteile nach Möglichkeit ausgeräumt werden
- passende Best-Practice-Beispiele von der 1. Serie im Sinne von Success-Stories vermittelt werden
- am Schluss ein Unternehmen Ansätze dafür sieht, ob eWork-Lösungen nutzenbringend eingesetzt werden können oder nicht.

Tatsächlich können wir davon ausgehen, dass sich durch Erfahrungsberichte über Best-Practice Unternehmen die größte Wirkung erzielen lässt. Einem Berater mag man nur eingeschränkt Glauben schenken, allerdings wenn ein „benachbartes“ Unternehmen aus derselben Branche mit ähnlichen Rahmenbedingungen eWork-Lösungen einsetzt – dann wird man dem größere Wertigkeit zuschreiben.

### 5.3. Auswertung nach Kriterien

Anzahl der befragten Unternehmen:

	Z-Schweiz	Kärnten	Tirol	Südtirol	Trento
Befragte Unternehmen	5	0	5	6	18

#### 5.3.1 Assoziationen mit dem Begriff eWork

Beschreibung/Anzahl	trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll zu
Vereinbarkeit von Beruf und Familie	3	6	13	12
Work-Life-Balance auch für Management	9	7	4	14
Arbeiten, wo immer man sich gerade befindet	3	6	10	15
Heimarbeit vor allem für Frauen	2	17	8	7
Arbeiten auch am Wochenende	6	9	10	9
Vernetzte Außendienstmitarbeiter	1	6	9	18
e-Mails zu Hause erledigen	6	4	6	18
Kunden und Lieferanten in Kommunikation einbinden	2	7	8	17
Möglichkeit, Arbeit außer Haus zu vergeben	4	2	12	16
TOTAL	36	64	80	126

#### 5.3.2 Hemmfaktoren und Vorurteile

##### a) Finanzielle Hemmfaktoren

Beschreibung/Anzahl	trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll zu
Hoher organisatorischer Aufwand	1	12	18	3
Hoher technischer Aufwand	4	9	14	7
Hohe Investitionskosten	6	7	8	13
Hohe laufende Kosten	6	7	9	12
Kosten/Nutzenverhältnis nicht eindeutig kalkulierbar	7	3	8	16
TOTAL	24	38	57	51

##### b) Technische Hemmfaktoren

Beschreibung/Anzahl	trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll zu
Keine technischen Kapazitäten vorhanden	16	4	11	3
Keine geeignete Kommunikationsverbindung	8	9	12	5
Keine Erfahrungen mit Sicherheitstechnologien	7	12	8	7
Keine geeignete Anwendung auf dem Markt	8	10	9	7
TOTAL	39	35	40	22

## c) Soziale und organisatorische Hemmfaktoren

Beschreibung/Anzahl	trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll zu
Widerstand der Belegschaft	9	11	11	3
Dienstrechtliche Bedenken	7	7	10	10
Angst vor Kontrollverlust	5	13	12	4
Schwierigkeiten bei der Leistungsbewertung	3	5	14	12
Sicherheitsbedenken	5	8	11	10
Unruhe im Sozialgefüge	7	11	11	5
Soziale Isolation von Mitarbeitern	7	8	12	7
TOTAL	43	63	81	51

## 5.3.3 Erwartungen an den Einsatz von eWork

Beschreibung/Anzahl	eher ja	eher nein
Einsparungen (z.B. durch geringere Bürofläche, Outsourcing)	27	7
Beschleunigung der Prozesse (wo, und um wieviel)	27	7
größere Kundennähe, besserer Kundenservice (z.B. Call Center)	9	25
direkter Vertrieb (elektr. Marktplatz, Online-Shop)	8	26
bedarfsgerechter Einsatz freier Mitarbeiter	16	18
Attraktivität für qualifizierte Arbeitskräfte	13	21
Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit	9	25
Vereinbarkeit Beruf und Familie	18	16
Reduzierung der Pendelzeiten	22	11
Einbindung von Lieferanten / Kunden	15	19
TOTAL	164	175

## 5.3.4 Unterstützungs- bzw. Beratungsbedarf

Beschreibung/Anzahl	eher ja	eher nein
Unterstützung/Beratungsbedarf	21	6
TOTAL	21	6

## 6. Kritische Erfolgsfaktoren für e-Work und Schlüsselprojekte in alpiNETwork

### 6.1. Technologie und Infrastruktur

Die Interviewergebnisse verdeutlichen, dass ein wesentliches Hemmnis/Barriere bei der Einführung oder Planung von E-Work Systemen fehlende oder technisch nicht ausreichende Netzwerktechnologie (Internet, Breitband) ist. In den Partnerregionen wurden jedoch sehr erfolgreich Initiativen zum Ausbau der Bandbreiten des Internets vorgenommen. Die generelle Entwicklung der Geschwindigkeit des Internet (in 5 Jahren 10 mal schneller als heutiges Breitband?) bietet vor allem für Projekte die

eine Server Client Technologie über das Internet anbieten (Programme, Daten, etc. am Internetserver des Dienstleisters der KMU's) bessere Möglichkeiten für die Ausübung von e-Work.

In Kärnten wurde in Kooperation mit dem Micro Electronic Cluster das Projekt „ALISE“ Alps IT Sience Network gestartet. Moderne Breitbandtechnologie ermöglicht es Firmen kostenintensive, bis jetzt hausinterne, Servertechnologie und deren technische Betreuung an externe Dienstleister auszulagern.

Kurzbeschreibung: siehe Anhang I

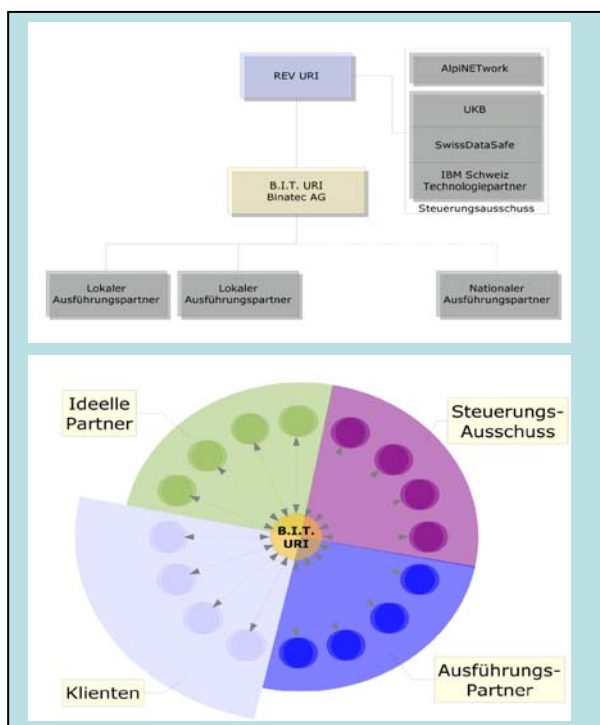
**Information:** Amt der Kärntner Landesregierung, Microelektronikcluster Kärnten.

## 6.2. Information / Qualifizierung

Hier finden sich 2 Schlüsselprojekt in alpiNETwork:

a.) B.I.T. Uri / Zentralschweiz:

Die Zentralschweiz hat vor allem auf die Karte Information und Weiterbildung gesetzt und hunderte von KMU informiert, weitergebildet und sensibilisiert. Eines der Teilprojekte ist B.I.T. Uri, ein nachhaltig über die Projektdauer hinaus finanzierte Organisation. Sie hat zum Ziel, die in Uri ansässigen Unternehmen auf Anbieter- und Nachfrageseite in Kontakt und Verbindung zu bringen.



Ziele:

- Eine Anlaufstelle für die Urner KMU's in Sachen IKT
- Ein Vermittlungsknoten zwischen Anbietern und Nachfragen
- Informationsaustausch zwischen Anbietern und Klienten und unter den jeweiligen Gruppen

Nutzen:

- Stärkung des Wirtschaftsraumes Uri
- Unterstützung der ansässigen IKT-Anbieter
- Vermittlung des aktuellsten Wissens an die lokalen Nachfrager

**Information:** Jürg Altenburger, verantwortlicher Manager für das KMU-Geschäft bei IBM Schweiz.

b.) Local Innovators / Südtirol:

Das Interviewergebnis ergibt, dass für 21 von 27 Unternehmen ein Beratungsbedarf bei der Implementierung von e-Work Systemen gegeben ist.

Die Ausbildung von Local Innovators hatte folgende Ziele:

- Local Innovators werden zu Prozessmanagern für innovative Projekte ausgebildet
- Vermittlung von organisatorischem und technischem Wissen
- Begleitung von regionalen und überregionalen von Entwicklungsprojekten, neuen Technologie- und Organisationsformen

**Mehr Information:** Amt für Innovation – Dr. Timon Gärtner – Amt der Südtiroler Landesregierung.

### ***6.3. Tele-/Dienstleistungszentren***

Zu welcher Form von e-Work gehören Tele- bzw. Dienstleistungszentren?

#### **Telarbeiten in Telezentren und Telehäusern**

Telearbeit kann auch in Telezentren und Telehäusern ausgeführt werden. Diese bieten mit modernsten Telekommunikationseinrichtungen ausgestattete Büroeinheiten, die von den Telarbeitern über einen bestimmten Zeitraum in Anspruch genommen werden können.

#### **Telarbeiten in Nachbarschaftsbüros, Nachbarschaftszentren**

In Nachbarschaftsbüros werden von mehreren Trägerorganisationen dezentrale Arbeitsplätze in gemeinsamen Räumlichkeiten eingerichtet. Nachbarschaftszentren enthalten zusätzlich soziale und kulturelle Einrichtungen v.a. zur Förderung sozialer Kontakte. Über diese Form der Telearbeit in Österreich und dem übrigen Europa berichtet die neu erschienene Studie Telearbeit in europäischen Nachbarschaftsbüros.

#### **Telarbeiten in Satellitenbüros**

Satellitenbüros sind Außen- oder Zweigstellen eines Unternehmens, in die Organisationseinheiten ausgelagert wurden, und in denen die Arbeiten mittels moderner Informations- und Kommunikationstechnologien abgewickelt werden. Die Mitarbeiter sind über Computernetzwerke mit dem Hauptunternehmen verbunden.

#### a) Best Practise Beispiel: Telecentro Valsugana /Trento

Bereits in der Vorperiode zum Projekt alpiNETwork wurden 2 Telecenters geschaffen. In der Autonomen Provinz Trient wurde innerhalb des Projektes ein solches aufgebaut und in Betrieb aufgenommen.

**Mehr Info zum Projekt:** Telecentro Valsugana, Provincia Autonoma di Trento, Istituto EURAM

#### b) Best Practice Beispiel: Call Center Haiming / Tirol

In Tirol wurde das regionale Coaching Projekt „Ausarbeitung eines Handbuches als Planungs-, Umsetzungs- und Implementierungswerkzeug für regionale Microcallcenter“ gestartet.

Die Etablierung von regionalen „Micro“-Callcentern bietet eine Möglichkeit „e-Work“ - Beschäftigung in dezentralen Lagen anzubieten.

Für die Umsetzung von regionalen Dienst- und Callcentern forderten die Regionalentwicklungszentren Tirols ein Handbuches als Planungs-, Umsetzungs- und Implementierungswerkzeug.

Insbesondere enthält die Studie:

- Technisches Pflichtenheft
- Marketinganforderungen und Marktabgrenzungen für Callcenter
- Strategien zur Produktentwicklung
- Konzept zur Ausbildung der Agents
- Kooperationsstrategien von regionalen Callcentern

### ***6.4. Soziale Faktoren – Human Resources***

Die Microanalyse untersucht auch eine Reihe von sozialen Faktoren im Zusammenhang mit der Einführung von e-Work Modellen. So kommt sehr klar zum Ausdruck, dass die Motivation für e-Work Systeme oft sogar der Druck bzw. Wunsch der Mitarbeiter nach solchen Arbeitsmöglichkeiten ist (4.3.2). Dem entgegen stehen Barrieren bei der Einführung. Sicherheitsbedenken und Angst vor Kontrollverlust stehen oft auf Seite der Unternehmen. In den Assoziationen zum Begriff e-Work wird oft die Vereinbarkeit von Beruf und Familie genannt. Zudem kommen Schwierigkeiten bei der Leistungsbewertung von e-Workern.

Das Projekt „E-Working Leitfaden“ von Kärntner Studenten hat sich mit diesen Themen befasst.

Anhang: E-Working Leitfaden – Anhang II

Information: Amt der Kärntner Landesregierung – Frau Eva Karpf Fortin



## **7. Vergleiche/Conclusio**

### ***7.1. Vergleichbarkeit der Regionen:***

Die Auswertung der Fragebögen der einzelnen Regionen zeigt keine signifikanten Unterschiede in der Ausprägung der Resultate.

### ***7.2. Vergleich der Fragebögen von „Best Practise Unternehmen“ und KMU´s die e-Work in Erwägung ziehen:***

#### a) Erwartungen an den Einsatz von e-Work Lösungen:

Die Hauptmotivation für den Einsatz von e-Work in den Best Practise Unternehmen ist die Prozessbeschleunigung. Diese Erwartung steht auch an erster Stelle bei den Erwartungen der Unternehmen die e-Work implementieren wollen.

#### b) Vergleich von Barrieren/Hemmfaktoren:

Technisch: Die fehlende geeignete Kommunikationsverbindung steht in beiden Fällen an erster Stelle. Unternehmen die e-Work Systeme einführen wollen bewerten das Sicherheitsproblem geringer als Unternehmen die bereits mit e-Work Systemen arbeiten.

Sozial und organisatorisch: In den etablierten e-Work Unternehmen bewahrheiten sich laut Interviewergebnissen die sozialen und organisatorischen Hemmfaktoren (Punkt 5.3.2) nicht. Diese Tatsache sollte Motivation für die Unternehmen, die e-Work einführen wollen, darstellen.

#### c) Weitere Argumente für die Einführung von e-Work Modellen

Bei den Best Practice Unternehmen hat sich in praktisch allen Fällen die Erwartungshaltung seit der Einführung der e-Work Lösung erfüllt. Diese Tatsache und der Bedarf an Beratungsdienstleistungen muss Entscheidungsgrundlage für die weitere Förderung der Entwicklung von e-Work Modellen sein.