

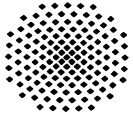
Berlin, 20. Juni 2005

# **Telearbeits- und Teleservicezentren im ländlichen Raum**

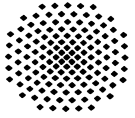
-

## **Erfolgs- und Hemmnisfaktoren beim Aufbau**

Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt „Teleland“  
(gefördert durch das BMBF)

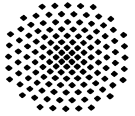


- 1. Telearbeits- und Teleservicezentren**
- 2. Ziele öffentlich geförderter TTZ in ländlichen Räumen**
- 3. Vorstellung der Primäruntersuchung**
- 4. Kernergebnisse zu Erfolgs- und Hemmnisfaktoren beim Aufbau von öffentlich geförderten TTZ**
- 5. Fazit**



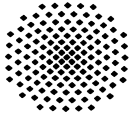
## **Was sind Telearbeits- und Teleservicezentren (TTZ) ?**

**TTZ vereinigen Angebote, die für  
Telearbeitszentren und für Teleservicezentren  
charakteristisch sind.**



### **Telearbeit in Bezug auf TTZ =**

- **I&K-gestützte Tätigkeiten**
- **Nutzung moderner I&K-Technologien zur Überwindung räumlicher Distanzen**



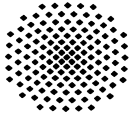
## Telearbeitszentren =

In Telearbeitszentren werden Büroeinheiten mit I&K-Ausstattung sowie ein breites Service-Angebot bereitgestellt.

<i>Infrastrukturdienste</i>	<i>Sekretariatsdienste</i>	<i>Beratungsdienste</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Büroeinheiten</i></li><li>• <i>I&amp;K-Ausstattung</i></li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Telefonservices wie Anrufannahme</i></li><li>• <i>Postdienste wie Postverteilung oder Mailing-Services ...</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Beratung und Services in technischen Fragen</i></li><li>• <i>Schulungsangebote</i></li><li>• ...</li></ul>

### Potentieller Kundenkreis:

- **Mitarbeiter externer Unternehmen oder öffentlicher Verwaltungen**
- **Existenzgründer bzw. Selbstständige**

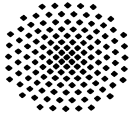


### **Teleservices =**

**Dienstleistungen, die mit Hilfe von I&K-Technologien erbracht und übermittelt bzw. geliefert werden.**

**Beispiele für Teleservices:**

- **Call-Center-Dienste**
- **Schreibbürodienste wie z.B. Texterfassung und -bearbeitung oder Übersetzungsdienste**
- **Spezielle Tätigkeiten wie Datenerfassung und -verarbeitung sowie**
- **Datenbankpflege oder Programmierungstätigkeiten**

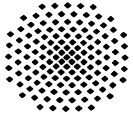


### **Teleservicezentren =**

**Unternehmen, die (Tele-)Services bzw. (Tele-)Dienstleistungen für den freien Markt anbieten.**

**Primär anvisierter Kundenkreis:**

**Lokale, regionale Unternehmen, Institutionen**



## **=> Dienstleistungsangebote von TTZ:**

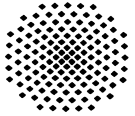
**Infrastruktur für Telearbeitsplätze sowie damit verbundene**

**Dienstleistungen für Mieter und**

**Dienstleistungen unter Nutzung moderner I&K-Technologien für**

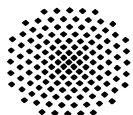
**externe Kunden**





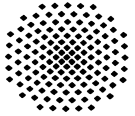
## **Verbindung zwischen TTZ, ländlichem Raum und öffentlicher Förderung**

- **I&K-Technologien ermöglichen „ortsunabhängiges“  
Arbeiten => Annahme: Standortnachteilen des  
ländlichen Raumes könnte entgegen gewirkt werden.**
- **Tätigkeiten in Unternehmen der I&K-Branche gelten  
(noch immer) als zukunftssträftig.**
- **Weg in eine moderne Dienstleistungsgesellschaft und  
Informationsgesellschaft**



## Zielsetzungen von öffentlich geförderten TTZ in ländlichen Räumen

Ländlicher Raum	Ziele	TTZ-Konzept
Mangel an Arbeitsplätzen	Schaffung von Arbeitsplätzen	Aufbau zu einem wirtschaftlich eigenständigen Unternehmen
	Erreichung der Eigenwirtschaftlichkeit	
	Initiierung von weiteren Existenzgründungen	TTZ als Gründerzentrum
Digitale Lücke in Bezug auf <i>betriebliche</i> Nutzung von Neuen Medien in KMU		Dienstleistungsportfolio im Bereich Teleservices
Digitale Lücke in Bezug auf <i>berufliche</i> Nutzung der Neuen Medien	Unterstützung der Diffusion Neuer Medien in ländliche Räume	
Digitale Lücke in Bezug auf <i>private</i> Nutzung der Neuen Medien		Breites Schulungsangebot
Mangel an qualifizierten Arbeitskräften	Berufliche Qualifikation von Erwerbsfähigen	

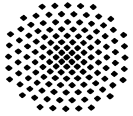


## **Fragestellung:**

**Welches sind die fördernden und hemmenden Faktoren für den Aufbau und das Funktionieren von Teleservice- und Telearbeitszentren im ländlichen Raum?**

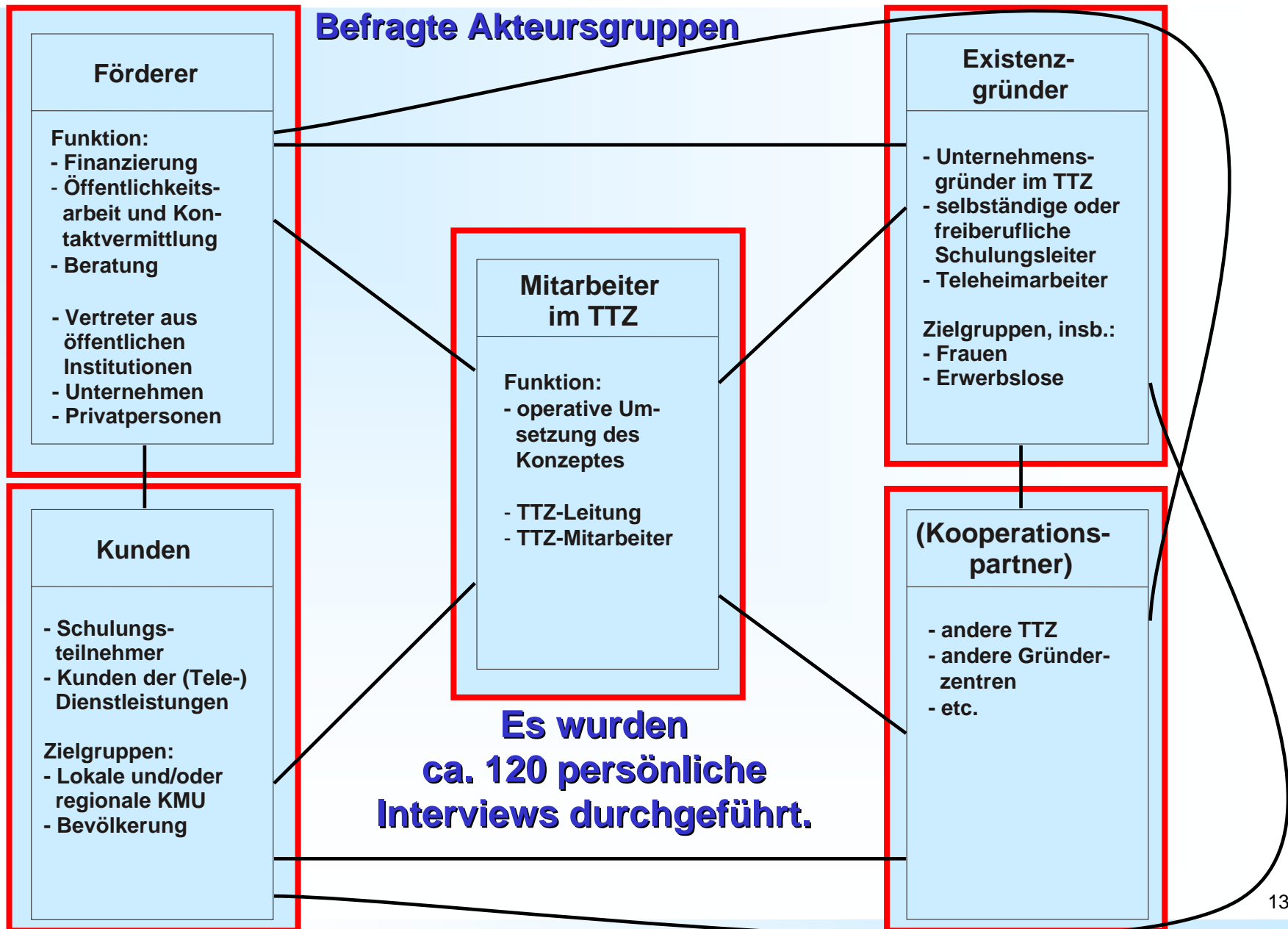
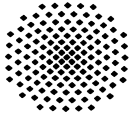


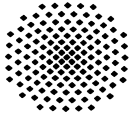
**Untersuchung von TTZ in Deutschland  
und in Österreich**



## **Zentrale Inhalte der Befragungen**

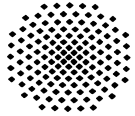
- **Entstehungsbedingungen und Vorgeschichte der TTZ**
- **Ziele und Zielgruppen**
- **Instrumente und Maßnahmen zur Förderung  
(z.B. Finanzielle Mittel, Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit)**
- **Einfluss der zentralen Akteure auf den  
Implementationsprozess**
- **Einschätzung zu den Erfolgs- und Hemmnisfaktoren  
bei der Implementation**





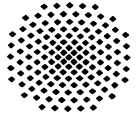
## **Einflussfaktoren lassen sich folgenden Bereichen zuordnen:**

- a) Infrastruktur**
- b) TTZ(-Management)**
- c) Unterstützung und Förderung**
- d) Nachfrageseite**
- e) Zusammenspiel der zentralen Akteure**



## **I&K-Infrastruktur**

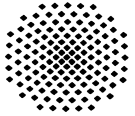
- **Grundvoraussetzung für das TTZ als Anbieter von Services im Bereich der I&K-Technologien ist die technische Anbindung an leistungsstarke Datenleitungen. Ohne breitbandige Internetanbindung ist die Konkurrenzfähigkeit der Teleservices nicht gewährleistet.**



## **TTZ(-Management)**

- **Erstellung eines klar definierten Dienstleistungsprofils**
- **Technische Ausstattung**





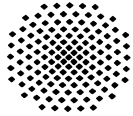
## **Unterstützung und Förderung seitens Dritter**

### ➤ **Finanzielle Ressourcen**

**Von einer Anschubfinanzierung hängen u.a. ab:**

- **(technische) Infrastruktur**
- **Anzahl und Qualifikation der TTZ-Mitarbeiter**
- **Einsatz von Marketingmaßnahmen**

### ➤ **Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit und Vermittlung von Kontakten**



## **Nachfrageseite**

### **Potentielle Existenzgründer**

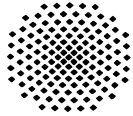
- **Nachfrage ist vorhanden**
- **z.T. niedriges Qualifikationsniveau**

### **Nachfrage in Bezug auf Schulungen**

- **Geringe Kundendichte**
- **Erschließung breiter Ziel- und Kundengruppen**
- **Hohe Vermittlungsquote der qualifizierten Erwerbsfähigen**
- **z.T. Konkurrenzsituation mit örtlichen Volkshochschulen**

### **Nachfrage der lokalen/regionalen Unternehmen und Institutionen**

- **Geringe Kundendichte**
- **z.T. (noch) starke Skepsis in Bezug auf den Nutzen moderner Medien**
- **Kundenaquise räumlich erweitern**



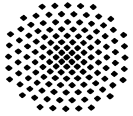
### **Zusammenspiel der zentralen Akteure**

- **Nutzung bestehender Beziehungen zur Vermittlung von (lokalen) Kontakten**
- **Wichtigste Akteure und „treibende Kräfte“ der Implementation:**
  - **Personen der TTZ-Leitung**
  - **Personen aus der Gruppe der Förderer**
- **Zusammensetzung der Förderer (z.B. Gemeinde/Bürgermeister, Arbeitsamt)**

**Eine generelle Schwierigkeit ist dabei die Steuerbarkeit bzw. Nicht-Steuerbarkeit des gegenseitigen Vertrauens der wichtigen Akteure als Basis für das Gelingen der TTZ-Implementierung.**

**Die Erfolgswahrscheinlichkeit für die TTZ-Implementierung steigt vor allem dann,**

- **wenn der TTZ-Leiter aus der Region kommt und auf schon bestehende Kontakte zu lokalen Institutionen und Unternehmen zurückgreifen kann,**
- **wenn TTZ-Leitung und Förderer von Anfang an bei der Erstellung der Ideenskizze zusammenarbeiten, um eine höhere Identifizierung mit dem Projekt zu erreichen,**
- **wenn Förderer ihre Kontakte nutzen und sich aktiv am Aufbauprozess und an der Öffentlichkeitsarbeit beteiligen.**



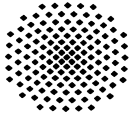
### **Telearbeitsplätze für abhängig Beschäftigte ...**

**...externer Unternehmen werden in Einzelfällen von TTZ angeboten,  
jedoch kaum nachgefragt:**

### **Telearbeitsplätze für Existenzgründer**

**nicht nur im Bereich von „Teleservices“ fördern, sondern auch**

**⇒ Unternehmensgründer aus anderen Bereichen rund um das  
Thema Neue Medien einbinden**

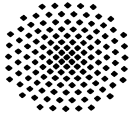


## EDV-Schulungen

- ⇒ **Breites Angebot an EDV-Schulungen**
- ⇒ **Vertiefendes Angebot zur beruflichen Qualifikation**  
**(Arbeitsamt als Hauptkunde, aber Kundenkreis erweitern)**

Die Idee der Teleservices im ländlichen Raum wird als erfolgsversprechend hervorgehoben. Problem der geringen lokalen und regionalen Nachfrage:

- ⇒ **Öffentlichkeitsarbeit und Kontakte nutzen**
- ⇒ **Angebot an Bedarf anpassen**
- ⇒ **Kundenkreis räumlich erweitern**



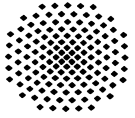
Der Begriff „Telearbeit“ wirkt verwirrend: Namensgebung der Projekte überdenken. „Zentrum für Neue Medien“, „Arbeit mit Neuen Medien“ ...

Erreichung der Eigenwirtschaftlichkeit als Zielsetzung wird bei einigen Fallbeispielen in Frage gestellt.

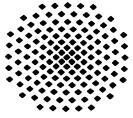
Telearbeits- und Teleservicezentren als Mischung zwischen

a) einer politische Strukturmaßnahme mit öffentlichem Auftrag auf der einen Seite und

b) einem eigenwirtschaftlichen Unternehmen auf der anderen Seite



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !**



Quelle: Gebauer, Hofmann. Eigene Berechnung nach Daten von EMNID Deutschland, Erhebung 2002

### Online-Nutzer, Intender und Nicht-Nutzer nach der Raumkategorie des Wohnortes (N = 25.627)

