

Sternenfels, 21. November 2003

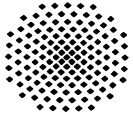
## **Telearbeits- und Teleservicezentren im ländlichen Raum**

-

## **Eine Erfolgsstory in Deutschland?**

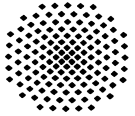
## **Erfolgs- und Hemmnisfaktoren beim Aufbau**

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



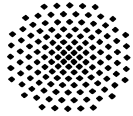
## Inhalt des Vortrags

- Telearbeit und Telearbeitszentren
- Teleservices und Teleservicezentren
- Verbindung zwischen TTZ, ländlichem Raum und öffentlicher Förderung
- Öffentlich geförderte TTZ in Deutschland  
– Eine Erfolgsstory?
- Vorstellung der Primäruntersuchung
- Ergebnisse zu Erfolgs- und Hemmnisfaktoren beim Aufbau von öffentlich geförderten TTZ
- Fazit



## Telearbeit

- **Berufliche Nutzung von modernen *I&K-Technologien***
  - ***Räumliche Trennung* zwischen dem Erwerbstätigen und der betrieblichen Arbeitsstätte bzw. Auftraggeber.**
  - **Die berufliche Tätigkeit wird an *mindestens einem Tag je Arbeitswoche* in räumlicher Trennung von der betrieblichen Arbeitsstätte ausgeführt.**
- ⇒ **E-Work:** I&K-Technologien werden genutzt, um berufliche Tätigkeiten in räumlicher Trennung von der betrieblichen Arbeitsstätte bzw. Auftraggeber auszuführen.



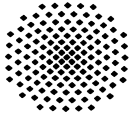
## Telearbeitszentrum

Ein Betreiber bietet für Mieter in Telearbeitszentren verschiedene Dienste an:

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

Potentieller Kundenkreis:

- Mitarbeiter externer Unternehmen
- Mitarbeiter von öffentlichen Verwaltungen
- Existenzgründer bzw. Selbstständige: Wenn das Angebot die Zielgruppen der Existenzgründer einschließt, entspricht das Geschäftskonzept dem eines Gründerzentrums.



## Teleservices

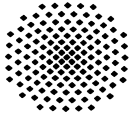
**Innovationen im Bereich der I&K-Technologien führen zu der Entwicklung**

- neuer Produkte,**
- neuer Dienstleistungen sowie**
- neuer Möglichkeiten zur Übermittlung und Transport von Dienstleistungen.**

**Beispiele für Teleservices:**

- **Schreibbürodienste wie Office-Anwendungen z.B. Texterfassung und -bearbeitung oder Übersetzungsdienste**
- **Spezielle Tätigkeiten wie Datenerfassung und -verarbeitung sowie Datenbankpflege oder Programmierungstätigkeiten**
- **Buchhaltungsdienste wie Finanz- oder Steuerbuchhaltung**
- **Call-Center-Dienste wie Inbound und Outbound**

...



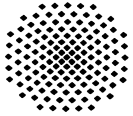
## Teleservicezentrum

In Teleservicezentren werden von einem Unternehmen (Tele-)Services bzw. (Tele-)Dienstleistungen für den freien Markt angeboten. Zum Angebot zählen unternehmensbezogene Dienstleistungen unter Nutzung moderner I&K-Technologien.

### Formale Einbindung der Mitarbeiter:

- a) Das Teleservicezentrum ist selbst Service-Anbieter und ein Unternehmen mit firmeneigenen Mitarbeitern.
- b) Zusammenarbeit mit „Subunternehmern“, die als externe Anbieter Dienstleistungen für das Teleservicezentrum bzw. dessen Kunden erbringen (z.B. HomeOffice).

**Primär anvisierter Kundenkreis: Lokale bzw. regionale Unternehmen**



## Telearbeits- und Teleservicezentren (TTZ)

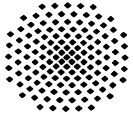
Das Kernangebot bezieht sich bei ...

- **Telearbeitszentren auf Telearbeitsplätze** und bei
- **Teleservicezentren auf Dienstleistungen** unter Nutzung Neuer I&K-Technologien.

TTZ sind eigenständige Unternehmen.

Andere Formen von Telezentren:

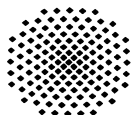
- **Satellitenbüros:** ausgelagerte und firmeneigenen Zweigstellen eines Unternehmens und folglich ein dezentrales Arbeitszentrum für Mitarbeiter dieses Unternehmens.
- **Nachbarschaftsbüros:** dezentrale Arbeitsstätten nicht von einem Unternehmen, sondern von mehreren Unternehmen betrieben. In solchen Zentren arbeiten Mitarbeiter unterschiedlicher Arbeitgeber.



## **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**

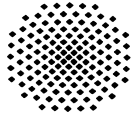




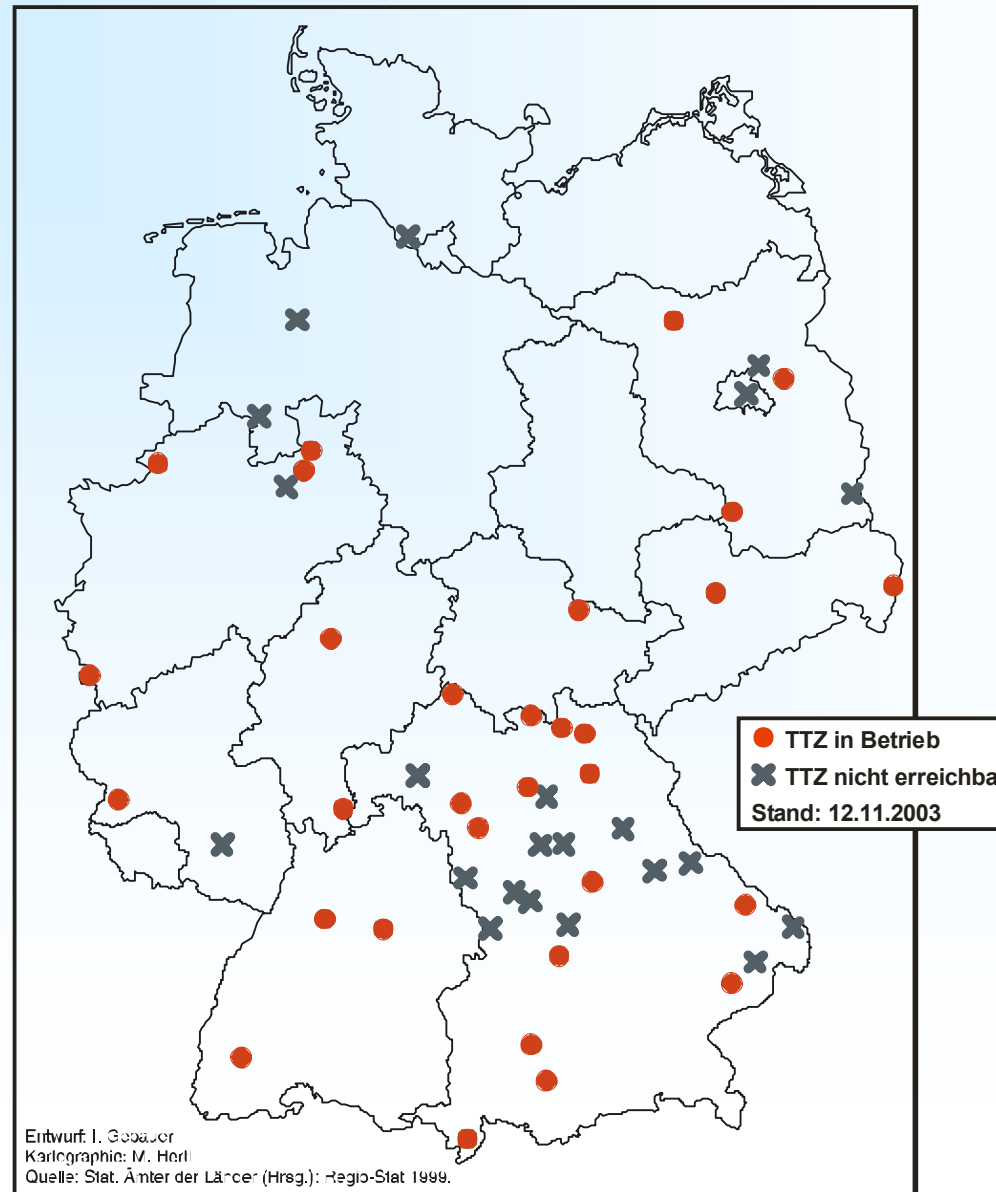
## Mit welchen Zielsetzungen wurden/werden TTZ im ländlichen Raum öffentlich gefördert?

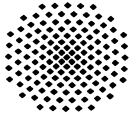
Ziele	Ländlicher Raum	TTZ
Schaffung von Arbeitsplätzen	Mangel an Arbeitsplätzen	Unternehmen mit Angestellten
Initiierung von Existenzgründungen		Gründerzentrum
Unterstützung der Diffusion Neuer Medien in den ländlichen Raum	Digitale Lücke in Bezug auf betriebliche Nutzung von Neuen Medien in KMU	Dienstleistungszentrum
	Digitale Lücke in Bezug auf berufliche Nutzung der Neuen Medien	Schulungszentrum
	Digitale Lücke in Bezug auf private Nutzung der Neuen Medien	
Berufliche Qualifikation von Erwerbsfähigen	Mangel an qualifizierten Arbeitskräften	

+ Erreichung der Eigenwirtschaftlichkeit !



## Übersicht – öffentlich geförderte TTZ in Deutschland



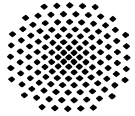


**11 von diesen 53 TTZ sind im nicht-ländlichen Raum:**

- 4 davon sind in Betrieb.
- 7 davon sind „nicht mehr erreichbar“. (Stand: 12.11.2003)

**42 von diesen 53 TTZ sind im ländlichen Raum  
- Die Frage nach der Erfolgsstory ergibt ein  
differenziertes Bild:**

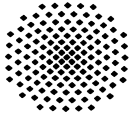
- 21 davon sind nachweislich in Betrieb.
- 21 davon sind „nicht mehr erreichbar“. (Stand: 12.11.2003)
- Durchschnittlich 10,3 Mitarbeiter
- Hohe Nachfrage an beruflichen Qualifikationsmaßnahmen
- Hohe Vermittlungsquote nach der Teilnahme an der Qualifikationsmaßnahme
- Initiierung von Existenzgründungen hängt von der Ausgangsqualifikation ab.



## Kriterien der untersuchten Fallbeispiele

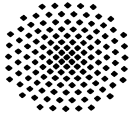
Kriterien	Telearbeitszentrum	Teleservicezentrum
Kernangebot an Dienstleistungen	Telearbeitsplätze  <b>=&gt; Telearbeits- und Teleservicezentrum (TTZ)</b>	Dienstleistungen unter Nutzung moderner I&K-Technologien
Betreiber	Aufbau zu einem wirtschaftlich eigenständigen Unternehmen (kein Nachbarschafts- und Satellitenbüro)	
Standort	Ländlicher Raum	
Förderung	Öffentliche Förderung	
Politische Ziele	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schaffung von Arbeitsplätzen</li><li>• Initiierung von Existenzgründungen</li><li>• Diffusion der Neuen Medien</li><li>• Berufliche Qualifikation von Erwerbsfähigen</li></ul>	
Alter der TTZ	Befragung während oder kurz nach der Implementationszeit	
Interviewpartner	Bereitschaft der wichtigsten Akteure zum Interview	

**=> Untersuchung von 7 TTZ in Deutschland**

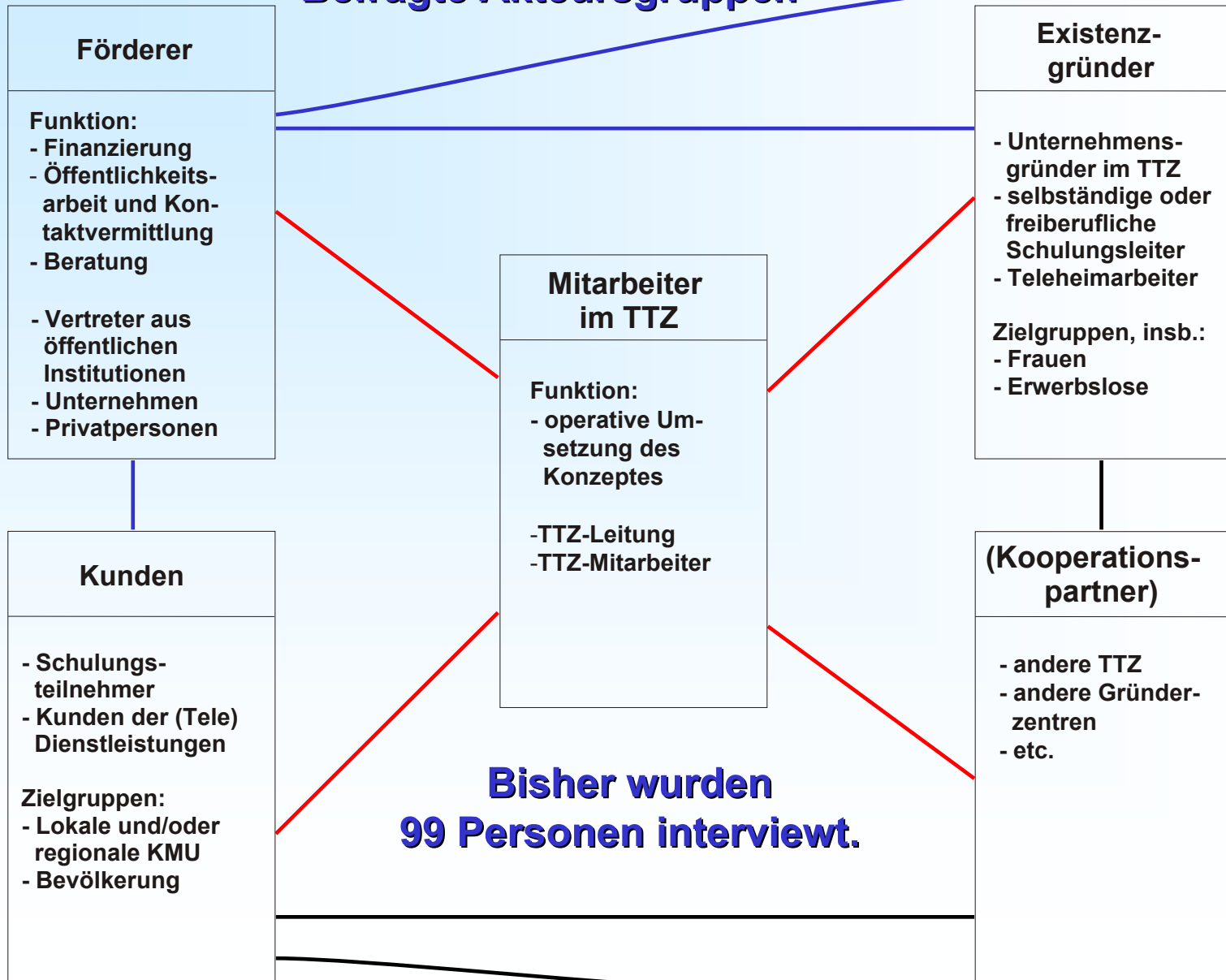


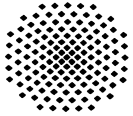
## **Zentrale Inhalte der Befragungen**

- **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**



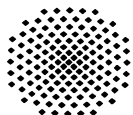
## Befragte Akteursgruppen





## **Rahmenbedingungen, die auf den Aufbau der TTZ wirk(t)en:**

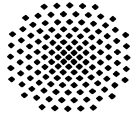
- **Zusammenbruch des Neuen Marktes**
- **Outsourcing von Dienstleistungstätigkeiten ins  
kostengünstigere bzw. flexiblere Ausland**



## Ergebnisse zu Erfolgsfaktoren ...

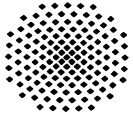
... seitens der TTZ-Leitung	... seitens der Förderer
Erstellung eines klar definierten Dienstleistungsportfolios	
Technische Ausstattung des TTZ	
Erstellung eines sowohl breiten als auch vertiefenden Schulungsangebotes	
Erschließung breiter Ziel- und Kundengruppen	
Bestehende Kontakte zu Unternehmen, öffentlichen Institutionen	
Aktive Kundenakquise	
Forcierte Öffentlichkeitsarbeit	
Nutzung bestehender Beziehungen zur Vermittlung von Kontakten	
Einigkeit zwischen den Akteuren bezüglich der Zielsetzungen und Vorgehensweisen	
Projekterfahrung	
Technische Infrastruktur – Breitbandtechnik	
	Ausreichende finanzielle Unterstützung
	Besondere Rolle des Bürgermeisters hinsichtlich Unterstützung und Engagement
	Zusammensetzung der Förderer (z.B. Arbeitsamt, Gemeinde)





## Ergebnisse zu Hemmnisfaktoren ...

... seitens der Kunden	... seitens der (potentiellen) Existenzgründer
Fehlende Nachfrage der Arbeitsämter	
Geringe Unternehmens- und /oder Bevölkerungsdichte im lokalen Umfeld => Kundenkreis räumlich erweitern	
Fehlende Offenheit der Unternehmen im ländlichen Raum gegenüber Neuerungen => Überzeugungsarbeit	
Allgemeine Wirtschaftslage	
	Nachfrage ist vorhanden, aber geringe (Ausgangs-)Qualifizierung der anvisierten Zielgruppen => Qualifikationsmaßnahmen durchführen => Zielgruppe erweitern



## Fazit – Teil 1

**Telearbeitsplätze für abhängig Beschäftigte** externer Unternehmen

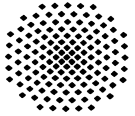
werden in Einzelfällen von TTZ angeboten, jedoch kaum nachgefragt:

- ⇒ Nachfrage von Seiten potentieller Telearbeiter ist vorhanden
- ⇒ Mangelndes Interesse seitens Unternehmen

**Telearbeitsplätze für Existenzgründer** nicht nur im Bereich von

„Teleservices“ fördern, sondern auch

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



## Fazit – Teil 2

**EDV-Schulungen** sind notwendig, um die Diffusion der Neuen Medien zu unterstützen:

⇒ 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:

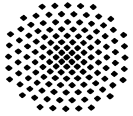
⇒ Öffentlichkeitsarbeit und Kontakte nutzen

⇒ Angebot an Bedarf anpassen

⇒ Kundenkreis räumlich erweitern, ohne die ursprüngliche Zielgruppe zu vernachlässigen

Das **Wort Telearbeit** wirkt verwirrend: Namensgebung der Projekte überdenken.

„Zentrum für Neue Medien“, „Arbeit mit Neuen Medien“ ....

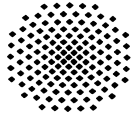


## Fazit – Teil 3

- **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



Iris Gebauer, M.A. – Institut für Geographie der Universität Stuttgart  
Workshop „Telearbeits- und Teleservicezentren im ländlichen Raum“  
Sternenfels – 21. November 2003

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**