

# Telekooperation in Mikrounternehmen

---

Referenten: Heike Jäger, Julia Schorlemmer

29.06.2006

# Gliederung

---

1. Einstieg
2. Vorstellung der Studie
3. Arbeiten im Mikrounternehmen
4. Telekooperation
5. Gruppenarbeit
6. Abschlussdiskussion

# Literatur

---

Reichwaldt, Ralf & Baethge, Martin et al. (Hrsg.) (2004). Die neue Welt der Mikrounternehmen. Netzwerke - telekooperative Arbeitsformen – Marktchancen. Wiesbaden: Gabler.

# 1. Einstieg

---

- Gründungsboom 90er Jahre
- verstärkte Anwendung neuer Kommunikations- und Informationsstrukturen
- Neue Unternehmens- und Arbeitsformen
- Vorstellung vom Arbeiten ohne Raum- und Zeitbindung

# An die Gruppe

---

Was fällt euch zu **Telekommunikation** oder **Telekooperation** ein?

# Definition Telekooperation

---

- mediengestützte, arbeitsteilige Leistungserstellung zwischen verteilten Aufgabenträgern, Organisationseinheiten und/oder Organisationen
- inner- und interbetriebliche Aufgabenteilung
- gegenseitige Erstellung von Leistungen an verschiedenen Standorten unter Nutzung des Internets und elektronische Komplettbearbeitung von Vorgängen
- „anytime – anyplace“

# Definition Mikrounternehmen

---

- Unternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern
- Vor allem im wissensintensiven Dienstleistungsbereich zu finden
- Anwendung von Telekooperation

## 2. Vorstellung der Studie

---

- 1071 Kurzinterviews mit Mikrounternehmern
- 264 Interviews mit Inhabern von telekooperativ arbeitenden Mikrounternehmern
- 40 Betriebsfallstudien, zur genaueren Untersuchung der Strukturen und Probleme

**Problem:** Schwierigkeit der Repräsentativität!



# 3. Arbeiten im Mikrounternehmen

---

**Wertewandel** in der Arbeitsgesellschaft

- berufliche Selbständigkeit
- Eigenverantwortlichkeit
- Selbstverwirklichung
- Flexibilität



Das Mikrounternehmen als idealer Repräsentant?

# Charakteristika von Mikrounternehmen

---

- Wissensintensiver Sektor → Weiterbildungen
- Kompetenz in Spezialgebieten
- Kompetenz durch Kooperation
- Projektbezogenes Arbeiten
- Kundennähe → Individualisierte Dienstleistungen

# Arbeitsformen in Mikrounternehmen

---

- Arbeiten in Netzwerken
- funktionale Arbeitsteilung und flache Hierarchien
- Neue Formen der Arbeitsstrukturierung → „empowerment“
- Interaktionsarme vs. interaktionsreiche Arbeit

# Arbeitswahrnehmung

---

## Arbeitszufriedenheit der Inhaber:

- Positive Grundeinstellung
- Spaß an der Arbeit
- Unternehmer „mit Leib und Seele“



72% sind sehr zufrieden, 28% sind „im Großen und Ganzen“ zufrieden

# Arbeitswahrnehmung

---

## Arbeitszufriedenheit der Angestellten:

- Flache Hierarchien und ständige Weiterbildung (Kompetenzerweiterung statt Aufstiegschancen)
- Selbständigkeit bei der Ausführung von Arbeitsaufgaben
- Positive Aspekte der Arbeitsaufgabe

# Arbeitswahrnehmung

---

## Arbeitszufriedenheit der Angestellten:

- Soziale Aspekte der Arbeit
- Persönliche Identifikation mit der Arbeit
- Privilegiertheit



83% sind hoch zufrieden, 17% mittlere Zufriedenheit

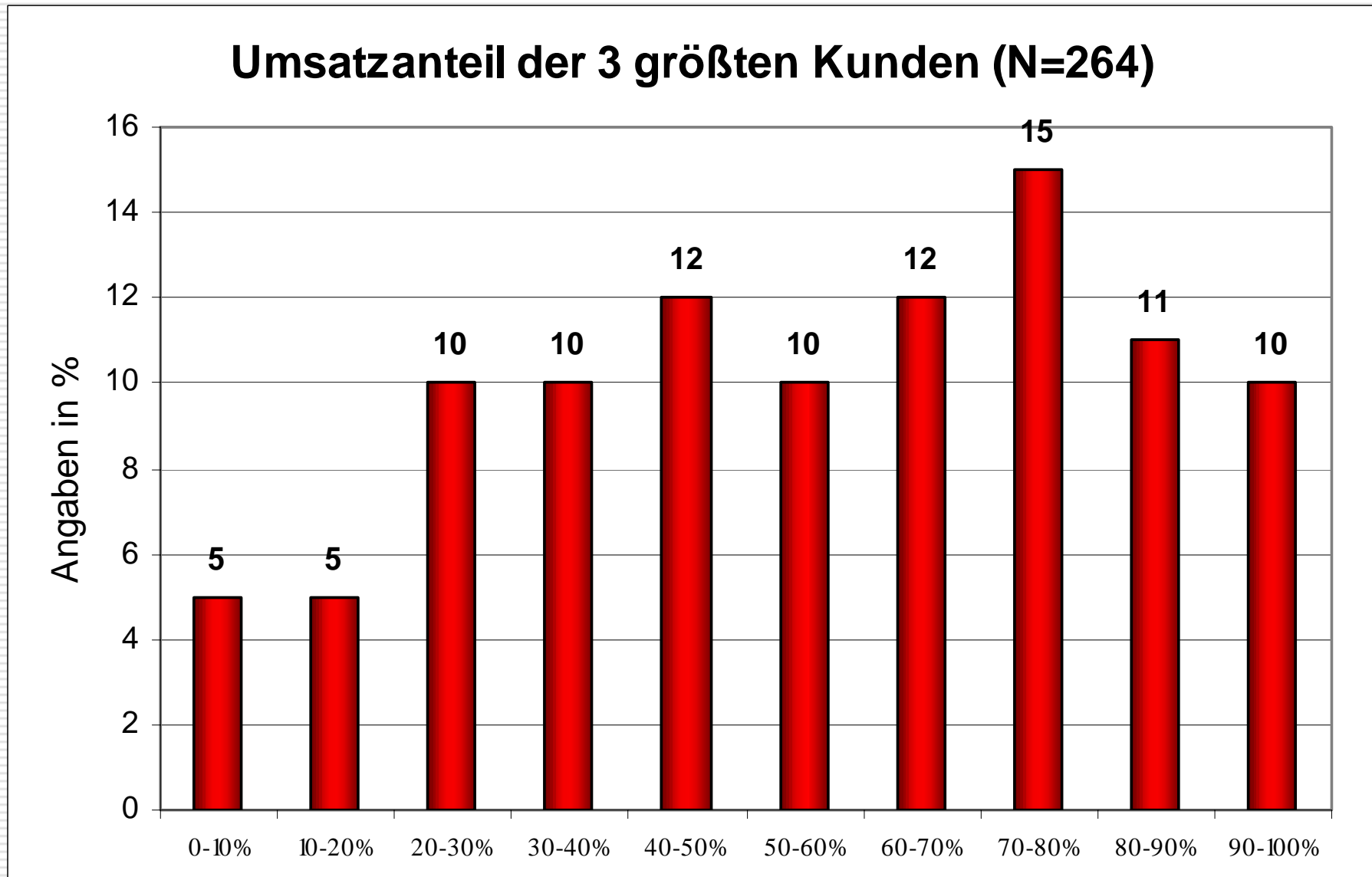
# Arbeitswahrnehmung

---

## Belastungen der Inhaber:

- Zeit- und Termindruck (16%)
- lange Arbeitszeiten und Überstunden (15%)
- Aufgaben der Unternehmensführung (12%)
- Mitarbeiterführung (10%)
- Wenig Belastungen durch Kooperationspartner und Kunden
- Nachfrageschwankungen

- Abhängigkeitsverhältnisse durch Kundenstruktur





# Arbeitswahrnehmung

---

## Belastungen der Angestellten:

- Zeit- und Termindruck (48%)
- Überstunden
- Die Mehrheit (72%) ist oder fühlt sich niedrig belastet

# Sozialmodell des Mikrounternehmens

---

## Arbeitsatmosphäre

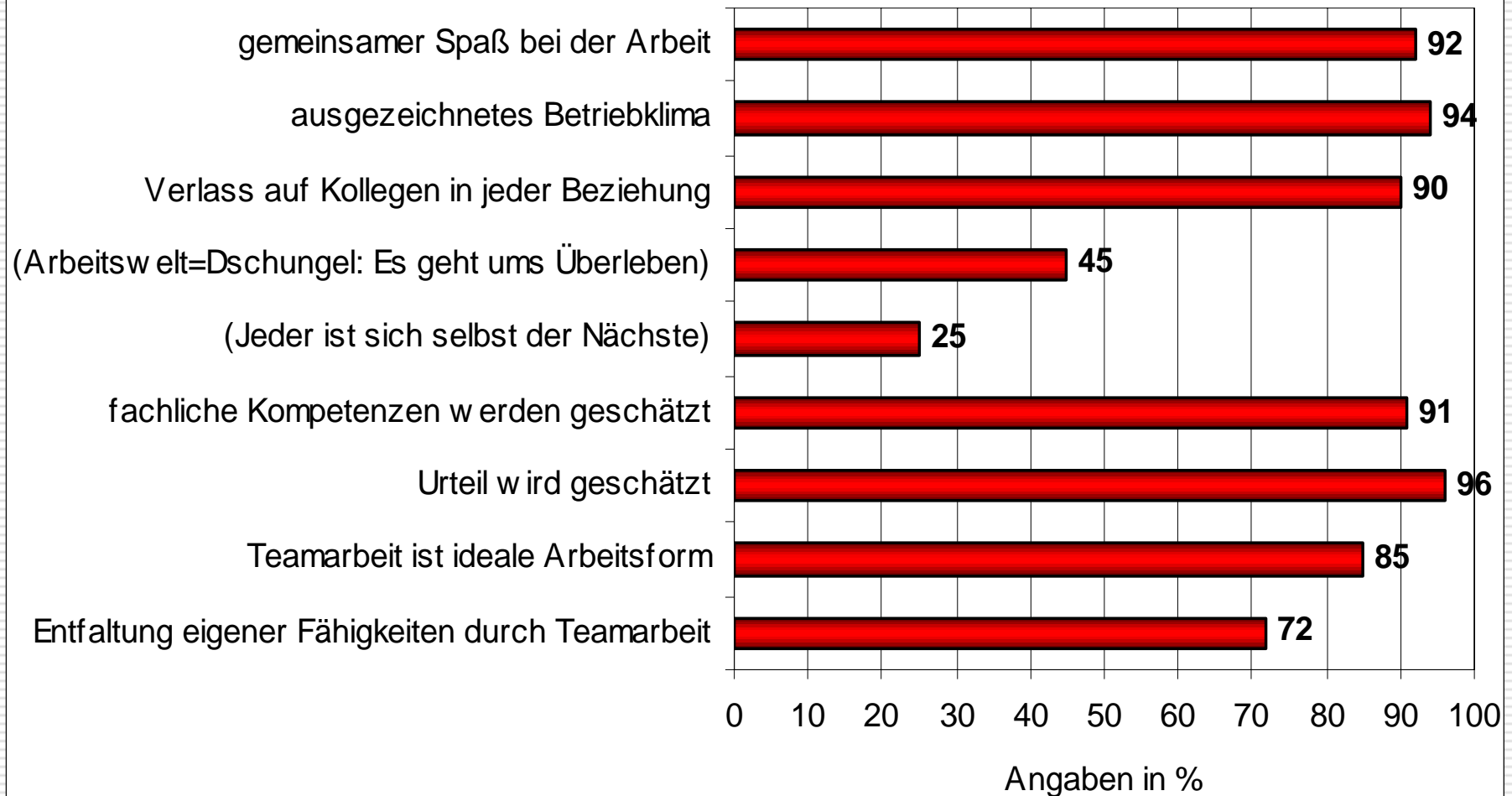
- Gemeinschaftlichkeit
- Neue Arbeitsmotivation und Wertvorstellung
- Gefühl der Anerkennung
- Leistungsbereitschaft

## Sozialer Zusammenhalt

- Vertrauen und Loyalität
- 4 Dimensionen des Betriebsklimas

## Vier Dimensionen des Betriebsklimas

■ trifft eher zu  
bis trifft  
genau zu



# Human Resource Management

---

- Aufgaben des Personalmanagements
- Anforderungen an idealen Mitarbeiter:

Sozialkompetenz

Weiterbildungsbereitschaft

Interaktionskompetenz

Selbständigkeit

Spaß an der Sache

Humor

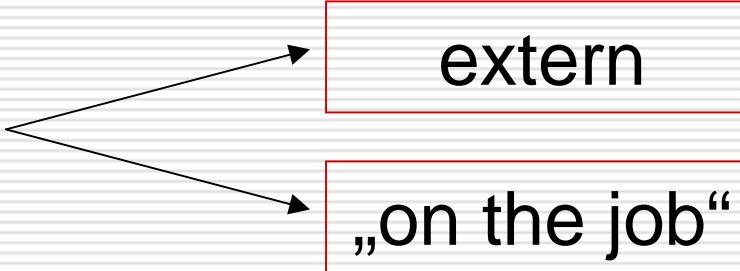
Problembewusstsein

Selbstbewusstsein

Eigenmotivation

# Human Resource Management

---

- Weiterbildung 

```
graph LR; A[Weiterbildung] --> B[extern]; A --> C[„on the job“];
```
- Mitarbeitermotivation:  
Immaterielle vs. materielle Anreize
- „empowerment“



bei gutem Management  
kaum Abwanderung

## 4. Telekooperation

---

- Kommunikation und Generierung von Wissen
- Vernetzte Projektarbeit und hohes Wissensniveau



Koordination erforderlich

→ Schnittstellen im Netzwerk und zu Kunden

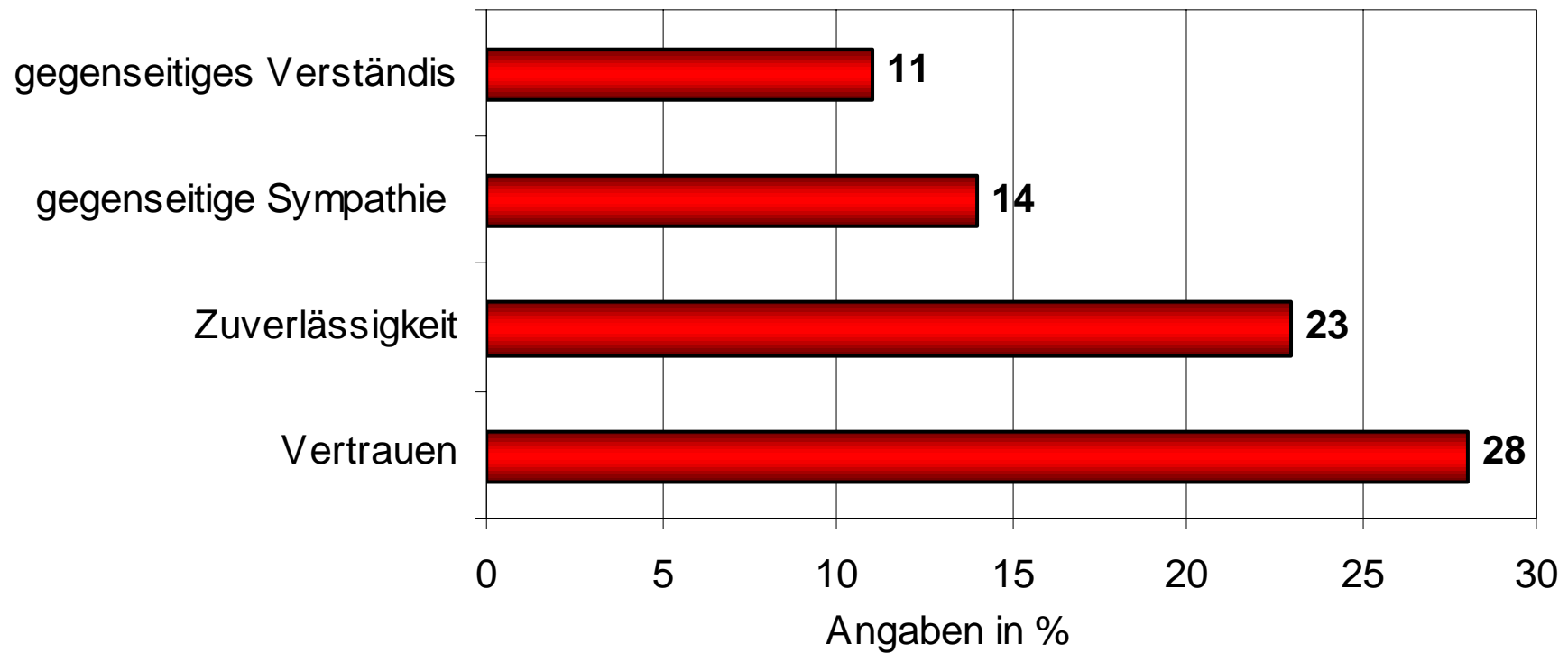
# Telekooperation

## Vorraussetzung = Vertrauen

- Aufbau von Vertrauen ist notwendig
- Telekooperation steht nicht am Anfang der Kooperation

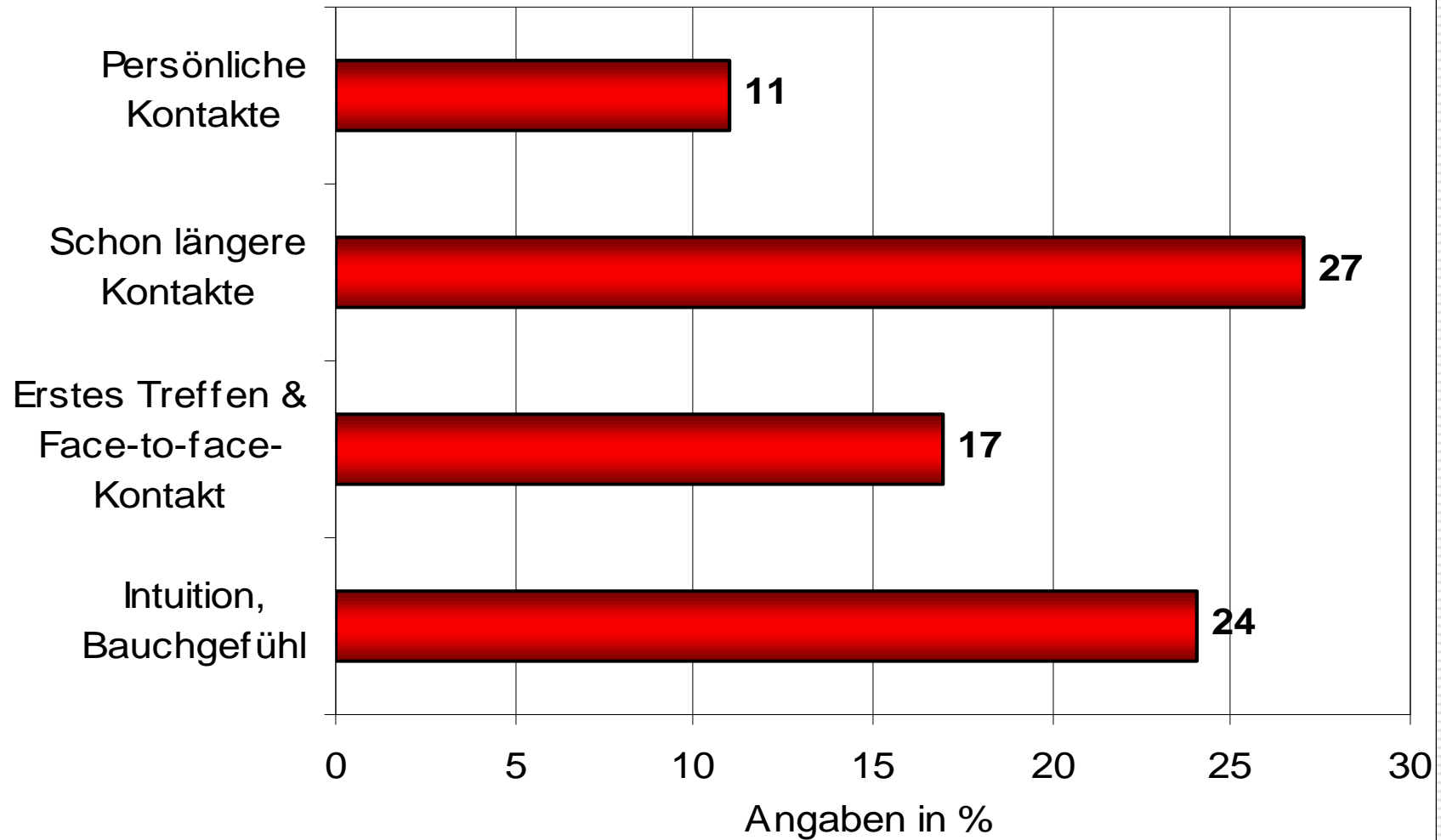


**„Was sehen sie als die wichtigste Voraussetzung für eine funktionierende Kooperation an?“**

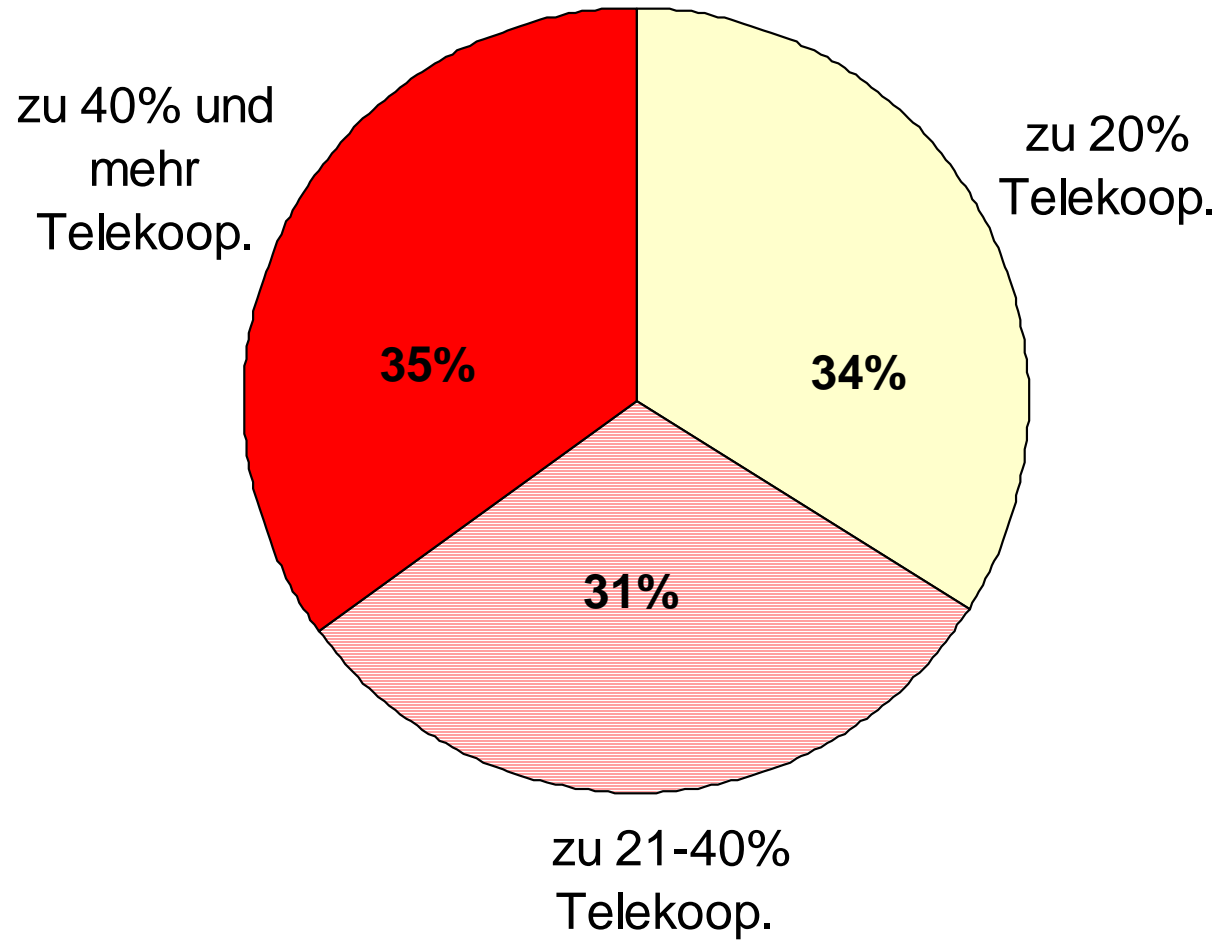




## „Woher wissen sie, dass sie Ihren Partnern vertrauen können?“



## Verbreitung von Telekooperation in Unternehmen



# Telekooperation in Netzwerken

---

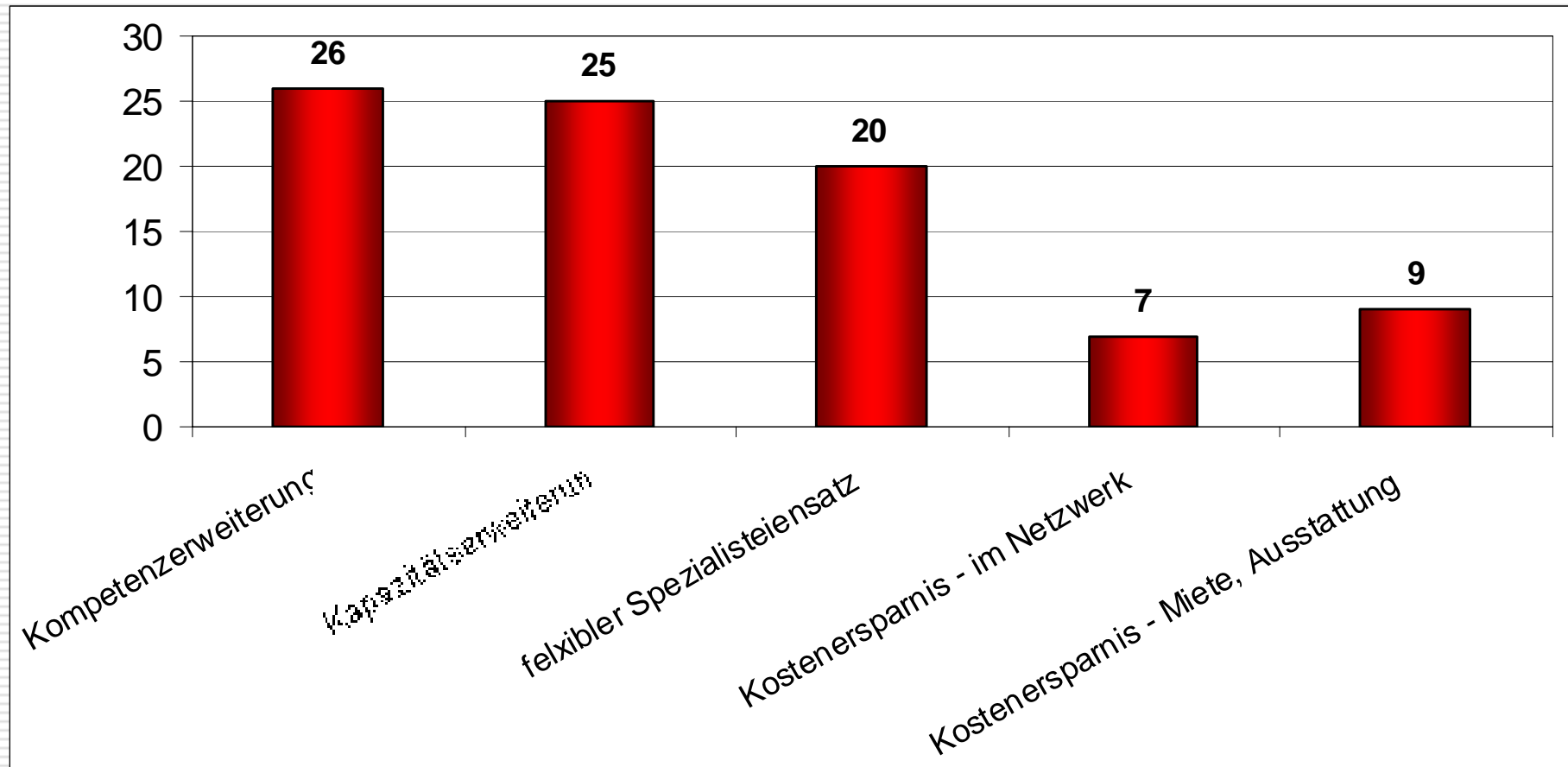
Vernetzte Projektarbeit  
von Mikrounternehmen

Immaterielle Leistungen

- Erfolg hängt von Koordination und Kommunikation ab
- Kann gut mit Telearbeit umgesetzt werden

# Vorteile von Telekooperation

---



# Telekooperation mit Kunden

---

- Individuell auf die Kunden abgestimmte immaterielle Leistungen  
z.B. Entwicklung und Betreuung von Individualsoftware
- Enge Zusammenarbeit mit Kunden
- Kunde kann Produkt nicht prüfen  
→ Vertrauen in den Dienstleister

# Telekooperation mit Kunden

---

## Meilensteine seit Gründung:

1. Gewinnung der ersten **Kunden** (25%)
  2. erfolgreiche Akquise (14%)
  3. Etablierung am Markt (11%)
  4. Gewinnung von Stamm**kunden** (10%)
  5. Kontaktaufbau zu **Kunden** (9%)
- Standortwahl nach Kundennähe!

# Telekooperation mit Kunden

---

→ Telekooperation ist ...

...wichtig für

- Alltägliche Arbeit
- Kommunikation bei Standardprodukten

...weniger wichtig für

- Akquise von Kunden
- Kommunikation bei Individualprodukten

## 5. Gruppenarbeit

---

Ein **Mikrounternehmen** mit drei Gründern und sechs Mitarbeitern ist spezialisiert auf Webdesigns und hat eine **schwankende Auftragslage**. Es bekommt drei neue Projekte, die jeweils über sechs Monate laufen sollen. Daher müssen **neue Mitarbeiter** eingestellt werden.

Die **Gewerkschaft** erfährt von der geplanten Vergrößerung des Unternehmens und mischt sich ein!

Die vier beteiligten Parteien sind die Gewerkschafter, die Gründer, die freien Mitarbeiter und die Festangestellten.



## 6. Diskussion und Fragen

---

- Wie wichtig ist Telekooperation in der „New Economy“?
- Welche Bedeutung könnte Telekooperation in Mikrounternehmen in der Zukunft haben?
- Ist das Mikrounternehmen „*der*“ Repräsentant des Wertewandels?
- Wird es irgendwann eine Auflösung von Raum und Zeit geben?
- Werden sich Mikrounternehmen auf Dauer gegenüber Großunternehmen durchsetzen können?