

Nutzung von IuK-Technologien in Handwerksbetrieben

Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien können einen entscheidenden Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit und zum Unternehmenserfolg von Handwerksbetrieben leisten. Von dieser Erkenntnis ist es nur ein kleiner Schritt zur Einsicht, dass die so genannten „neuen Medien“ auch generell zum Wirtschaftswachstum und damit zur Sicherung von Arbeitsplätzen beitragen.

Der Einsatz neuester IT stellt indes viele Handwerksbetriebe vor große Herausforderungen. Da eine Vielzahl von Unternehmen mit diesen jedoch nicht oder nur ungenügend zurecht kommt, breiten sich die neuen Medien im Handwerk nur sehr langsam aus. Dadurch entstehen den betroffenen Betrieben oftmals Nachteile im innerdeutschen wie auch im europäischen Wettbewerb. Der Verkehr mit den Kunden, mit den Behörden, aber auch die Akquise von Aufträgen werden oftmals deutlich beeinträchtigt.

Die Handwerkskammern und Innungen versuchen schon länger, solchen Nachteilen abzuwehren, bzw. einer mangelnden Aufgeschlossenheit vieler Handwerker gegenüber der IT entgegenzuwirken. Nur so können in unserer heutigen Zeit die Betriebe mitsamt zugehörigen Gewerken im Wettbewerb nachhaltig gestärkt werden. In diesem Kontext ist auch die vom LFI durchgeführte Studie zu sehen. Ziel der Felduntersuchung ist die Bereitstellung einer Informations- und Datengrundlage für eine effiziente Ableitung von Beratungsangeboten der Handwerksorganisationen.

Um Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten im gesamten Bundesgebiet zu ziehen, wurden im Rahmen der Befragung 11500 Handwerksbetriebe aus den fünf Handwerkskammerbezirken Hamburg, Dortmund, Dresden, München und Kassel angeschrieben. Neben dieser postalischen Beantwortung wurde den Betrieben auch die Möglichkeit angeboten, den Fragebogen auf einer Website online auszufüllen. Vom 03. August 2007 bis 18. September 2007 antworteten insgesamt 516 Betriebe, 20 davon füllten den Fragebogen online aus.

Bei der Nutzung des Internets zeigt sich, dass rund ein Zehntel der Befragten das Internet gar nicht für geschäftliche Zwecke zu nutzt. Auf der anderen Seite nutzen rund zwölf Prozent der Handwerker das Internet bereits länger als neun Jahre, was Rückschlüsse auf einen innovativen Anteil von Handwerkern zulässt, die bereits das Internet vor 1998 nutzten. Besteht ein Internetzugang, so beherrscht mit rund 60% die Breitbandtechnologie DSL den Markt. Auf Grund der hohen Verfügbarkeit – verbunden mit eher niedrigen Kosten – ist zu erwarten, dass auch die Nutzer eines langsameren Internetzugangs in den nächsten Jahren auf dieses „High-Speed-Internet“ umsteigen werden. Ob sich die mobile Breitbandtechnologie UMTS durchsetzen wird, bleibt indes offen. Dabei schaffen die neuen Technologien bereits jetzt mit mobilem Internet die Schnittstelle zwischen Büro und Baustelle. Beispielsweise ersetzt ein mobiles Bautagebuch den Stundenzettel, was zum einen durch die Vermeidung von Medienbrüchen Zeit spart (das manuelle Erfassen der Daten fällt weg) und zum anderen die Mitarbeiter besser in die Verwaltung einbindet.

Bei der Internetnutzung hat sich die Kommunikation über E-Mail sowie die Informationssuche und -recherche bei vielen Handwerkern etabliert. Große Potenziale bestehen dagegen bei E-learning-Software, Kundenrundschriften und der Nutzung öffentlicher Ausschreibungen.

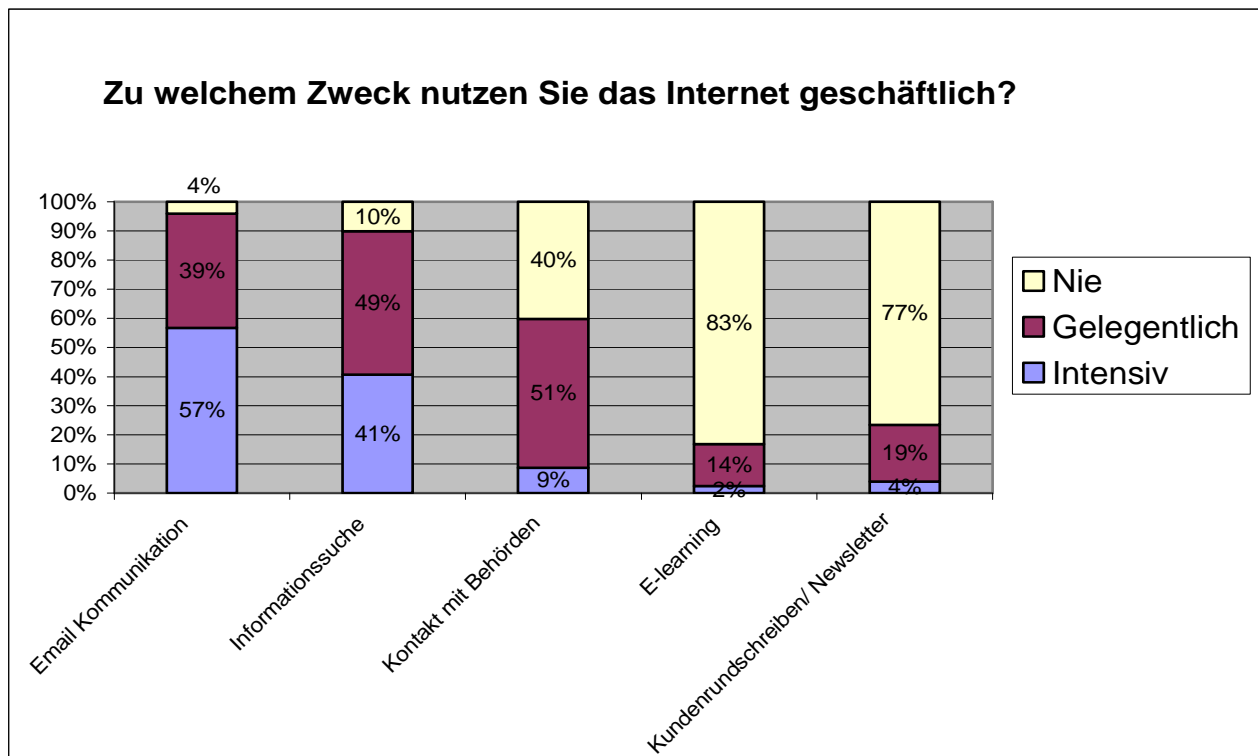


Abb. 3: Zwecke der Internetnutzung

Die häufig in der Presse zitierte Auktionsplattform „myhammer.de“ zur Ersteigerung von Kundenaufträgen wird so gut wie gar nicht genutzt. Ebenfalls selten dient „ebay.de“ als zusätzlicher Vertriebskanal.

57% der befragten Handwerksbetriebe besitzen eine Website. Deren Potenziale zur Kundenansprache und Kundenbindung werden demnach noch von vielen Betrieben nicht optimal ausgeschöpft. Der Aufbau einer eigenen Homepage ermöglicht kostengünstig, Informationen über das Unternehmen und seine Dienstleistungen ganz aktuell einem großen Publikum zugänglich zu machen, ein innovatives Image aufzubauen und eine langfristige Kundenbindung zu erreichen.

Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützen die einzelnen Aktivitäten im Wertschöpfungsprozess und dienen dabei als prozessübergreifendes Mittel zur Datenintegration. Software zur Unterstützung der Wertschöpfungskette wird ebenfalls selten eingesetzt. Nur durchschnittlich rund 12% der Befragten Betriebe unterstützen die primären Aktivitäten mithilfe der neuen Medien.

So sind bei über 40% der Handwerksbetriebe diese Softwareangebote nicht einmal bekannt. In größeren Unternehmen werden Produktdatenbanken im Internet dafür genutzt, um schnell an umfassende und vollständige Informationen über das Angebot an Einsatzgütern zu gelangen. Doch nicht nur bei der Informationsbeschaffung und Planung, sondern auch bei der sich daran anschließenden Bestellabwicklung spielen die neuen Medien eine immer bedeutendere Rolle. So werden häufig die Einsatzteile (und auch Güter aus dem Verwaltungsbereich wie bspw. Büromaterial) direkt über das Internet bestellt, wodurch weniger Formulare ausgefüllt und Telefonate geführt werden müssen und somit Zeitvorteile realisiert werden können.

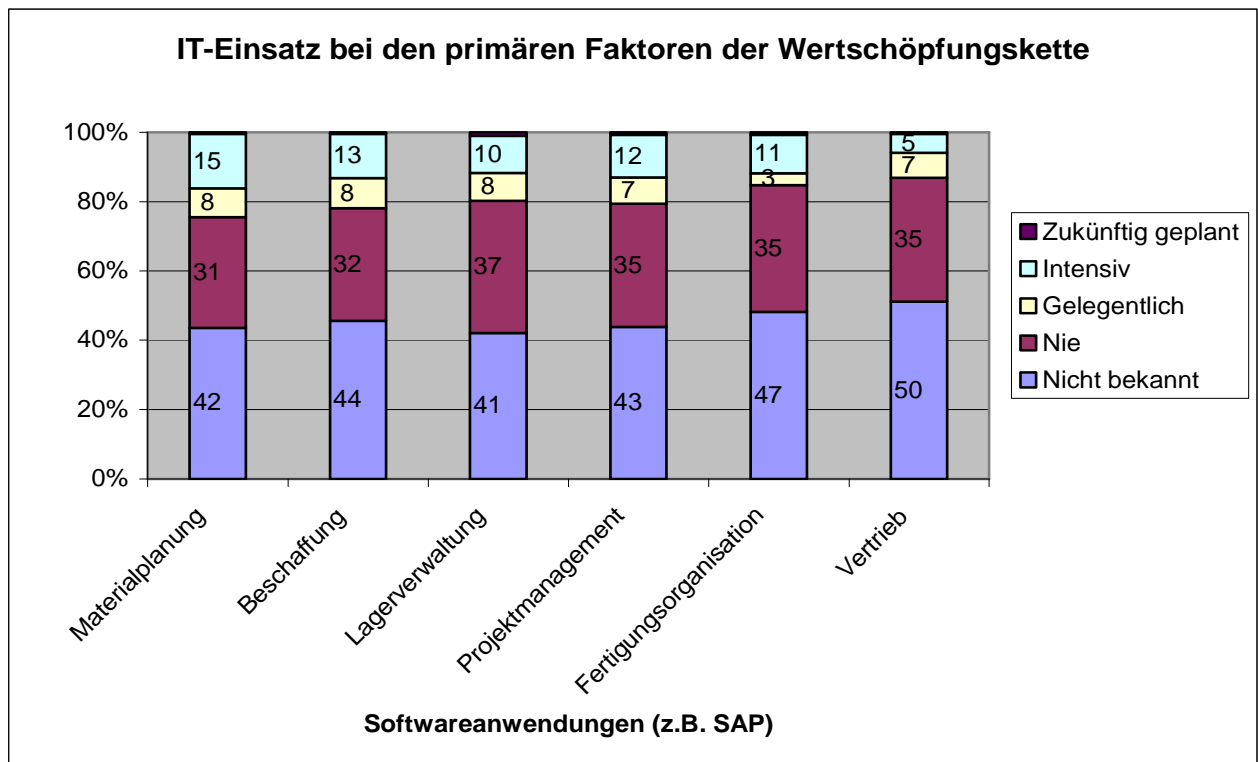


Abb. 3: IT-Einsatz nach Funktionsbereichen

Die Studie ist eine Momentaufnahme des innovativen und dynamischen Bereichs der Informations- und Kommunikationstechnologien. Ständig neue Entwicklungen und die kurze Halbwertszeit von scheinbar neuesten Ideen erschweren den Ausblick in die Zukunft. Was heute modern und etabliert ist kann morgen schon wieder veraltet und durch bessere Technologien ersetzt sein. Jedoch ist das Potenzial zur Kostenminimierung einerseits und die Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung auf der anderen Seite durch den gezielten und sinnvollen Einsatz der neuen Medien unumstritten.

Dieser Bereich wurde im Rahmen dieser Studie untersucht und festgestellt, dass bei Handwerksbetrieben viele Potenziale zur Nutzung der neuen Medien bestehen, die noch nicht optimal ausgeschöpft werden. Neben der Darstellung der Nutzungsdefizite wurden eben auch die Bereiche beschrieben, bei denen die Potenziale noch besser und effektiver entfaltet werden können. Diese Punkte sollten herangezogen, wenn Betriebe hinsichtlich der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien beraten werden. Die Nutzungsmöglichkeiten wurden neben der Darstellung der Defizite hinreichend, wenngleich nicht vollständig, dargestellt. Hinsichtlich der vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten und Wertschöpfungspotenziale der neuen Medien ist dies in diesem Rahmen auch nicht möglich gewesen. Jedoch sei an dieser Stelle nochmals vermerkt, dass die Auswahl und Anwendung der entsprechenden Technologien abhängig von unternehmensinternen und Unternehmensübergreifenden Netzwerkbeziehungen ist. Und diese werden eben durch die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten und Kombinationsintensitäten von Informations- und Kommunikationstechnologien bestimmt.