

Transferpapier: Auf welche Barrieren stoßen Handwerksbetriebe bei der Nutzung digitaler Plattformen?

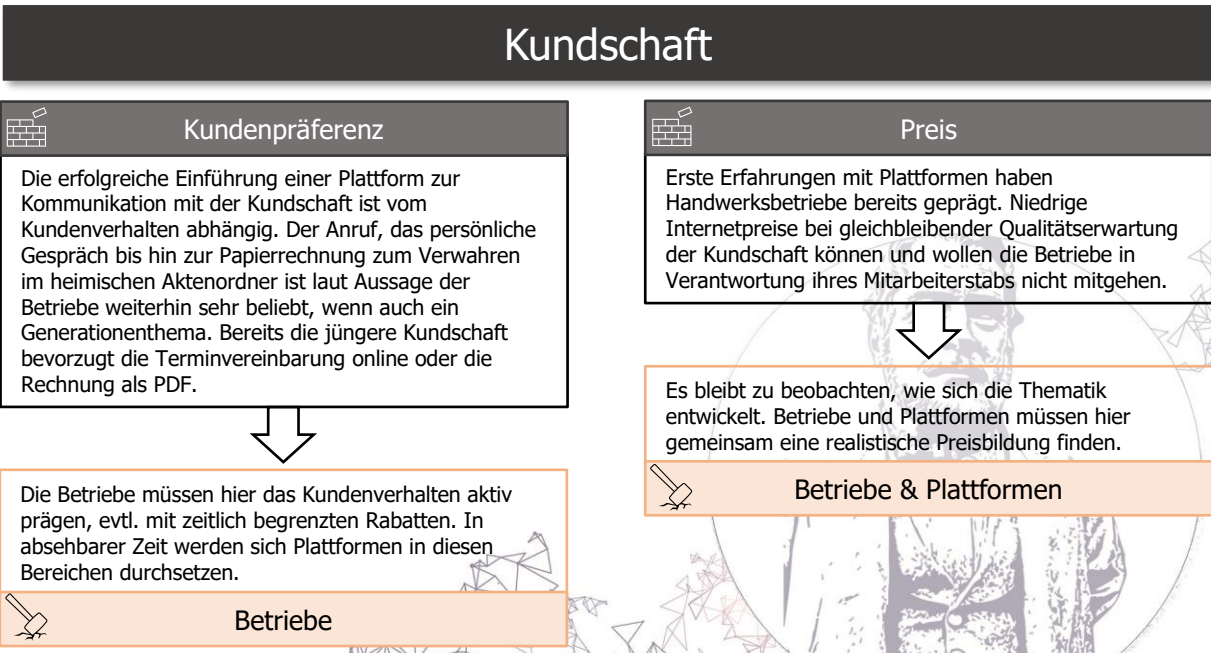
Originalpublikation: Neff, Alexander; Keller, Alexandra; Hiller, Simon; Reusch, Steffen; und Rygl, David, "Digital Platform Entry Barriers for Family-run SMEs" (2023). AMCIS 2023 Konferenzbeiträge. 4. https://aisel.aisnet.org/amcis2023/sig_dite/sig_dite/4

Plattformen für Handwerksbetriebe

In unserer Studie [Plattformkompass Handwerk – Plattformen vom und für das Handwerk](#) hat das Institut durch die Gespräche mit u.a. elf Handwerksbetrieben viele Einsatzmöglichkeiten von digitalen Plattformen identifiziert. Zusätzlich zu einer Aufzählung der bereits bestehenden Plattformlösungen im Handwerk haben wir in einem weiteren Forschungszweck Barrieren zur Plattformnutzung bei den Betrieben entdeckt. Das kategorisierte Ergebnis wurde auf der wissenschaftlichen Konferenz *The Americas' Conference on Information Systems* (kurz *AMCIS*) veröffentlicht und schließlich im August 2023 vor Fachpublikum präsentiert und diskutiert. Als digitale Plattform werden Softwarelösungen verstanden, welche mittels Onlinezugang Kommunikation sowie Datenaustausch und -verarbeitung ermöglichen. Darunter zählen bekannte Plattformen wie Amazon, WhatsApp, aber auch HandwerkConnected.

Barrieren für Handwerksbetriebe zur Plattformnutzung

In den Gesprächen wurden uns von den Betrieben mehrere Gründe genannt, welche den Zugang in der betrieblichen Plattformanwendung erschweren (*Barrieren* 🧱). Für eine erste Übersicht haben wir diese in die Kategorien *Kundschaft*, *Technologie*, *Persönlich*, *Ressourcen* und *Sonstiges* eingeteilt. Jede Kategorie besitzt weitere Unterkategorien, auf welche wir im Folgenden näher eingehen werden. Dazu haben wir Akteursgruppen benannt, von denen wir überzeugt sind, dass sie die notwendigen Mittel besitzen, um eine effiziente Plattformnutzung zu ermöglichen (*Barriersprenger* 🛠️). Als Betriebe sind in dieser Forschung hauptsächlich kleine und mittelgroße Familienunternehmen (KMU) im Handwerk gemeint.



Technologie

 **Komplexität des Produkts/der Dienstleistung**

Die angebotenen Produkte und Dienstleistungen von Handwerksbetrieben sind in den meisten Fällen stark individualisiert und an den Bedürfnissen und Wünschen bzw. gegebenen Voraussetzungen der Kundschaft angepasst. Eine Standardisierung ist selten möglich oder verlangt Fachwissen zur präzisen Informationsweitergabe, welches die Kundschaft selten besitzt.

↓

Betriebe und Plattformen müssen gemeinsam Wege finden, wie weit gewisse Aspekte der Arbeit standardisiert und über Plattformen abgebildet werden können, um Zeitersparnis und Effizienz zu ermöglichen.

 **Betriebe & Plattformen**

 **Auftragsvermittlung**

Plattformen sind vielerlei für ihre Auftragsvermittlung bekannt. In manchen Fällen besteht laut Aussagen bei den Betrieben hierfür kein Bedarf, wie aktuell im Bauhandwerk. Zukünftig können jene Plattformen dazu dienen, eine hohe Nachfrage besser auf die Betriebe zu verteilen.

↓

Plattformen können mit einem passenden Algorithmus Abhilfe schaffen, vorausgesetzt die gesetzliche Situation ermöglicht hierzu eine alltagstaugliche, vermittlungsrechtliche Lösung.

 **Plattformen & Politik**

 **Plattformabhängigkeit**

Technologie schafft nicht nur Lösung, sondern auch Abhängigkeiten. Bei Maschinenstillstand bleibt die Produktion stehen und wenn die Plattform nicht mehr erreicht werden kann, gehen auch keine Anfragen der Kundschaft mehr ein.

↓

Die Betriebe benötigen hier von Seiten der Plattformen zum einen funktionale Sicherheit und zum anderen rechtliche Sicherheit durch die Politik.

 **Plattformen & Politik**

 **Datensicherheit**

Die Betriebe besitzen oftmals nicht die Zeit sich näher mit einer Plattform zu beschäftigen. Dadurch entsteht Unsicherheit in der rechtlichen Handhabung der Daten durch die Plattformen, besonders im Umgang mit privaten Informationen über die Kundschaft oder Betriebszahlen.

↓

Sowohl Plattformen als auch die Politik müssen hier notwendige Rahmen setzen, damit für die Plattformnutzer auf einen Blick ersichtlich ist, wo die Daten gespeichert werden und wie damit umgegangen wird.

 **Plattformen & Politik**

 **Technik**

Plattformen können den betrieblichen Alltag erleichtern. In ihrer Masse aber auch deutlich erschweren. Bedarf es für verschiedene Situationen jeweils eigene Plattformen, die nicht zusammenarbeiten, wird damit die eigentliche Arbeit unnötig kompliziert.

↓

Plattformen müssen gemeinsam mit den Betrieben die Technologie für deren Anwendung entwickeln. Eine allgemeingültige Lösung braucht es nicht unbedingt. Aber wenn Plattformen mit bereits etablierten Büro- und Betriebslösungen ihre Daten effizient austauschen, wird die neue Plattform auch gerne genutzt.

 **Betriebe & Plattformen**

 **Beschaffung**

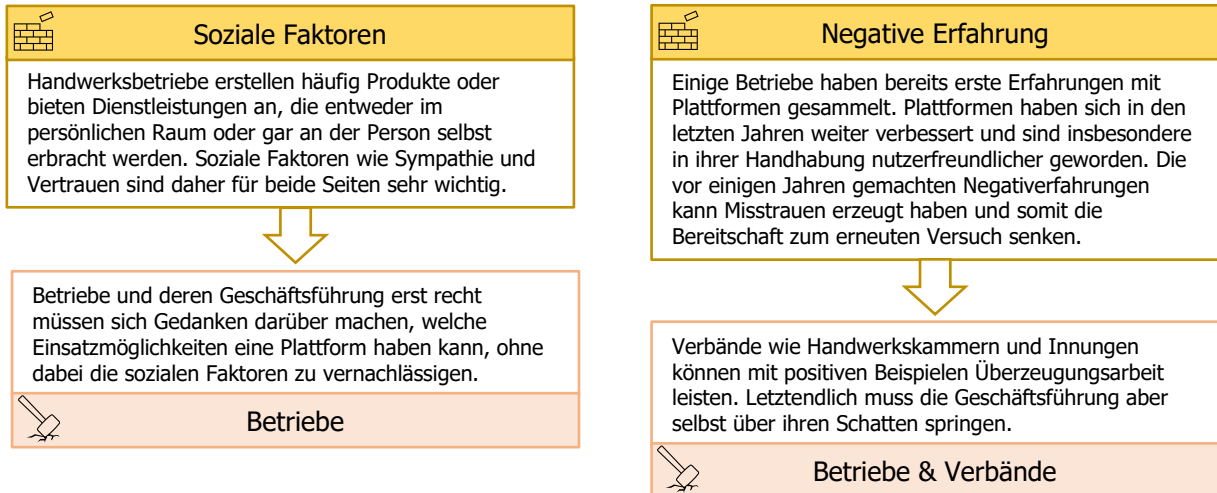
In der Beschaffung greifen Betriebe gerne selbst noch zum Hörer. Das Telefonat scheint ihrer Ansicht nach weiterhin schneller und zuverlässiger zu funktionieren als eine Plattform.

↓

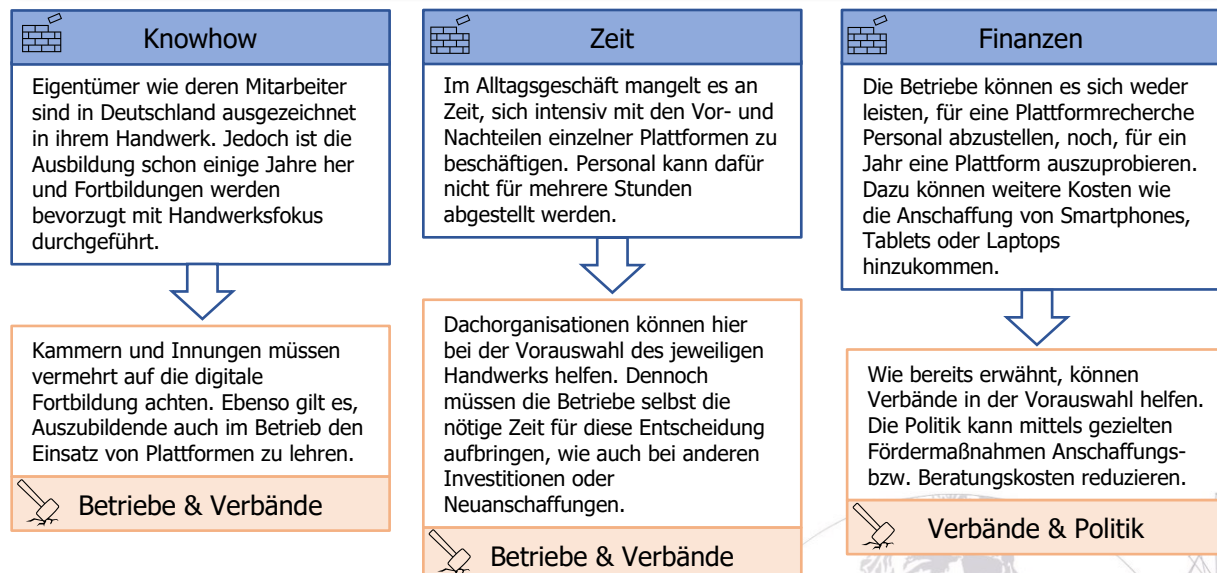
Auch hier ist die Plattformzusammenarbeit ein notwendiger Weg. Betriebe bestellen bei mehreren Zulieferern und für jeden einen separaten Zugang zu haben, ist mühselig. Ebenso braucht es Rechtssicherheit seitens der Politik bei Bestellung und Lieferung der Ware.

 **Plattformen & Politik**


Persönlich



Ressourcen




Sonstiges

 **Rechtlicher Rahmen**

Es gibt gewisse Aspekte in der handwerklichen Wertschöpfung, welche rechtlich vorgeschrieben sind. In Punkten wie Arbeitsschutz mögen diese weiterhin ihre Gültigkeit haben. Dennoch sind einige andere veraltet.

Die Politik muss daher den rechtlichen Rahmen zur einfachen Plattformnutzung für die Betriebe schaffen. Beginnend im bürokratischen Aufwand bei der behördlichen Informationsübermittlung bis hin zu einzelnen Arbeitsschritten, welche bis dato vom Fachpersonal durchgeführt werden müssen. Einige davon könnte auch die Kundschaft mit Hilfe eines Smartphones selbst erledigen.


 **Politik**

 **Weißer Flecken**

Bei Plattformen gibt es noch viele weiße Flecken auf der Karte. Entweder existiert hier akuter Bedarf und der Wunsch nach einer Plattformlösung von Seiten der Betriebe. Oder die Betriebe selbst wissen gar nicht, dass hier eine Lösung bereits besteht.


Hier sind alle Adressaten angesprochen, die Plattformkarte sinnvoll zu füllen und zu nutzen. Die Betriebe selbst können gemeinsam mit Entwicklern neue Plattformen aufbauen. Verbände müssen die Plattformen kennen, um adäquat zu beraten. Plattformbetreiber sollten Verbände und Betriebe bereits im Entwicklungsprozess einbeziehen, um zu Beginn ausreichend Nutzer zu haben. Die Politik kann mittels finanzieller Fördermaßnahmen bei diesen Vorhaben unterstützen.

 **Betriebe, Verbände, Plattformen, Politik**

 **Infrastruktur**

Eine Plattform ist nur dann hilfreich, wenn der Datenfluss und die Verarbeitung funktioniert. Wenn Arbeitsschritte unterbrochen werden müssen, weil Webseiten nicht laden oder die Kundschaft keine notwendigen Bilder übermitteln kann, sinkt die Bereitschaft zur Nutzung.

Die Politik muss für ein flächendeckendes Netz sorgen. Mobil muss 4G ebenso der Standard sein wie Glasfasernetz. Dies gilt auch im behördlichen Umfeld.

 **Politik**

Wie geht es weiter?

Unser Institut wird seine Forschung zur Nutzung von digitalen Technologien (wie Plattformen) und neuen Geschäftsmodellen im Umfeld von Handwerk und KMU fortsetzen. Das Institut begleitet derzeit in zwei Fällen die Entwicklung und Verbreitung von Plattformlösungen im SHK und Energiebereich.

Forschungshintergrund

Disziplin	Interdisziplinär (u.a. Wirtschaftsinformatik, BWL, Soziologie)
Methode	Sekundäranalyse von Interviewtranskripten aus vergangener Forschung
Teilnehmer	11 Handwerksbetriebe aus Baden-Württemberg: SHK, Maler, Zimmermann, Präzisionswerkzeug, Friseur, Schneider, Optiker, Schuhmacher, KFZ, Bäcker, Metzger
Förderung	Ursprungsforschung gefördert im Rahmen der Maßnahme Horizont Handwerk des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus BW in Zusammenarbeit mit HandwerkBW

Fragen zur Forschung und gemeinsamen Transfervorhaben

Alexander Neff & Simon Hiller
alexander.neff@ferdinand-steinbeis-institut.de / simon.hiller@ferdinand-steinbeis-institut.de

Ferdinand-Steinbeis-Gesellschaft für transferorientierte Forschung gGmbH der Steinbeis-Stiftung
 Filderhauptstraße 142 | 70599 Stuttgart

www.ferdinand-steinbeis-institut.de
info@ferdinand-steinbeis-institut.de
 Amtsgericht Stuttgart HRB 771082
 Zentrale Stuttgart: +49 711 49065-795
 Zentrale Heilbronn: +49 7131 3824-808

Geschäftsführung:
 Prof. Dr. Heiner Lasi
 Michael Köhnlein