

Abstract

Titel: **Bedarfsanalyse für ein webbasiertes Zeiterfassungs- und Dienstleistungsmanagement-Tool**

Kurzzusammenfassung: Können wir die definierten Zielgruppen Kirchliche Organisationen und Bildungsinstitutionen mit unserem ursprünglich für eine Behindertenorganisation entwickelten Zeiterfassungstool ansprechen? Diese Frage stellt sich ein junges und in der Informatikbranche tätiges Unternehmen, das vor der Herausforderung steht, Kunden zu gewinnen und ein Wachstum zu erzielen. Die qualitative Bedarfsanalyse hat ergeben, dass die befragten Bildungsinstitutionen kein Interesse am Tool zeigen und diese Zielgruppe daher zumindest kurzfristig zu vernachlässigen ist. Bei den Kirchlichen Organisationen hingegen ist aufgrund der Ergebnisse der Primärforschung ein Bedarf zu vermuten, den es bei weiteren Verkaufsgesprächen zu konkretisieren gilt.

Verfasser/-in: Nadine Hergovits

Herausgeber/-in: David Kobler

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Hergovits, N. (2011). *Bedarfsanalyse für ein webbasiertes Zeiterfassungs- und Dienstleistungsmanagement-Tool* (unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): Bedarfsanalyse, Zeiterfassung, Zielgruppenbestimmung, Start-up, Kundengewinnung

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Handlungsempfehlungen

Ausgangslage: Die Auftraggeber entwickelten das webbasierte Tool ursprünglich für eine Behindertenorganisation, die für die Zeit- und Leistungserfassung ihrer Mitarbeitenden ein standortunabhängiges System benötigte. Nach der erfolgreichen Einführung und dem Verkauf der Applikation an zwei weitere Institutionen im Behindertenwesen folgte vor einem Jahr die Unternehmensgründung. Im Hinblick auf eine erfolgreiche Weiterentwicklung sollen neben den Behindertenorganisationen auch die beiden Zielgruppen Kirchliche Organisationen und Bildungsinstitutionen mit der Software angesprochen werden.

- Bei den Kirchlichen Organisationen soll das Tool an verschiedene Kantonalkirchen oder an die zentralen Geschäftsstellen einzelner Freikirchen verkauft werden, die das Zeiterfassungsprogramm einführen und den einzelnen Gemeinden zur Verfügung stellen. Vor allem die kleineren Kommunen könnten dabei von tieferen Preisen profitieren. Die Auftraggeber haben in einem Gespräch bereits festgestellt, dass die Verwaltungen der Kantonalkirchen sowie die einzelnen Gemeinden oftmals keine einheitliche Lösung für die Zeiterfassung führen und das Tool deshalb für eine gewisse Professionalisierung und Vereinheitlichung sorgen könnte.
- Die Bildungsinstitutionen wurden unter anderem auch aufgrund eines Gespräches als Zielgruppe ins Auge gefasst. Eine Psychologin schlug damals vor, dass Lehrpersonen ihre Arbeitszeit auch erfassen sollten, um ihre ständige Überlastung unter Kontrolle zu haben bzw. nachweisen zu können.

Da die anvisierten Kundengruppen bisher nicht auf ihre Bedürfnisse untersucht wurden, können die Auftraggeber den oben geschilderten Bedarf lediglich annehmen.

Ziel: Das Ziel dieser Bachelorthesis ist es, bei 8 Kirchlichen Organisationen und 8 Bildungsinstitutionen eine Bedarfsanalyse durchzuführen und somit zu überprüfen, ob die angenommenen Bedürfnisse vorhanden sind bzw. ob ein Bedarf nach dem webbasierten Zeiterfassungstool besteht. Falls möglich soll basierend auf den Ergebnissen die Relevanz der Zielgruppen für die zukünftige Kundengewinnung bestimmt werden bzw. sollen Handlungsempfehlungen für die zukünftige Zielgruppenbearbeitung in den Grundzügen abgeleitet werden.

Vorgehen: Methodisch wird zunächst eine Wissensgrundlage erarbeitet, wobei mehrere Interviews mit den Auftraggebern durchgeführt und Sekundärliteratur zu den Themen Bedarfsanalyse und qualitative Befragung studiert werden. Anschliessend erfolgen die qualitativen Interviews anhand eines Leitfadens, der lediglich offene Fragen enthält, um möglichst viele und unvoreingenommene Antworten zu erhalten. Die Auswertung der Interviews wird nach dem pragmatischen Verfahren von Mühlfeld u.a. vollzogen. Basierend auf den Erkenntnissen können schliesslich Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Erkenntnisse der Bedarfsanalyse

1. Vermuteter Bedarf bei analysierten Kirchlichen Organisationen

Die Ergebnisse haben gezeigt, dass alle der befragten Kantonalkirchen sowie die Mehrheit der zentralen Stellen der Freikirchen den einzelnen Gemeinden bezüglich der Arbeitszeitkontrolle ihrer Mitarbeitenden keine Vorschrift erlassen können. Aufgrund der Autonomie der Kommunen ist den Befragten auch nicht bekannt, ob die Mitarbeitenden der einzelnen Lokalkirchen ihre Zeit erfassen müssen bzw. mit welchem System dies erfolgt. Aus diesem Grund wurde die Stichprobe um drei Interviews mit grösseren Gemeinden erweitert, um auch die Bedürfnisse der Kommunen zu ergründen.

Die Bedarfsanalyse hat ergeben, dass bei den meisten der befragten Organisationen das Bedürfnis besteht, zumindest bei den Verwaltungsmitarbeitenden ein Arbeitszeitcontrolling durchzuführen. Spezifische Bedürfnisse im Bezug auf das Zeiterfassungssystem sind jedoch nur beschränkt vorhanden. So hält die Mehrheit der zur Zeiterfassung verpflichteten Mitarbeitenden ihre geleisteten Stunden in einer Excel-Tabelle fest. Die Befragten sind sich einig, dass ihre Bedürfnisse damit gedeckt sind und die aktuellen Zeiterfassungssysteme den Anforderungen der einzelnen Organisationen gerecht werden. Die Interviewten betonen auch, dass die Protokollierung der Arbeitszeit hauptsächlich zur Eigenkontrolle erfolgt und die Vorgesetzten keine detaillierte Überprüfung der Arbeitsstunden durchführen. Ausserdem sind sich die Befragten einig, dass eine detaillierte Erfassung nach Tätigkeiten keinen Sinn macht, da die Aufwendungen für einzelne Projekte nicht weiterverrechnet werden können. Dass die Mitarbeitenden, die nicht einer administrativen Tätigkeit nachgehen, sondern hauptsächlich im Seelsorgebereich aktiv sind, ihre geleisteten Stunden festhalten müssen ist bei den meisten der befragten Organisationen aus den folgenden beiden Hauptgründen nicht üblich.

- In den Kirchlichen Organisationen ist das Modell der Vertrauensarbeitszeit stark verankert. Bei der Ausführung des Kirchlichen Auftrages steht die Erledigung der vereinbarten Aufgaben im Vordergrund und nicht die zeitliche Präsenz des Arbeitnehmers.
- Die Einführung einer Arbeitszeitkontrolle würde mehr Aufwand als Ertrag mit sich bringen. Denn einige der kirchlichen Berufe umfassen Tätigkeiten, die sich nicht eindeutig den Bereichen Freizeit bzw. Arbeit zuordnen lassen.

Schliesslich ist zu erwähnen, dass die Mehrheit der interviewten Organisationen zwar kein kostenpflichtiges Tool führt, sich aber bei Bedarf vermutlich eine professionellere Lösung leisten könnte, wobei die Befragten eine solche Investition zurzeit nicht als sinnvoll bzw. nötig erachten. Obwohl die Kirchlichen Organisationen nach Angaben der Befragten grundsätzlich zufrieden sind mit dem Status quo, sind einige der Interviewten durchaus interinteressiert an einer Professionalisierung des jetzigen Zeiterfassungssystems.

Die untenstehende Abb. 1 zeigt beispielsweise auf, dass vor allem die jüngeren Seelsorgenden vermehrt das Bedürfnis nach Abgrenzung haben und sich daher für eine Überprüfung ihrer Arbeitszeit interessieren. Die Befragten betonen jedoch auch, dass die Meinungen bezüglich dieser Thematik divergieren. Die nebenstehende Abb. 1 verdeutlicht, dass basierend auf den Aussagen der Befragten zwar gewisse Aspekte für einen Bedarf nach dem Zeiterfassungstool der Auftraggeber sprechen, die Gegenargumente jedoch zumindest zurzeit noch überwiegen. Daher kann bei einigen der befragten Organisationen lediglich ein Bedarf vermutet werden, den es bei weiteren Verkaufsgesprächen zu konkretisieren gilt. Aufgrund der fehlenden Repräsentativität kann die Relevanz dieser Zielgruppe nicht eindeutig bestimmt werden. Gemäss den Ergebnissen ist jedoch anzunehmen, dass weitere Kirchliche Organisationen ähnliche Interessen aufweisen und möglicherweise mit dem Produkt angesprochen werden könnten, sofern es den Auftraggebern gelingt, den Zusatznutzen zur Ist-Situation überzeugend zu kommunizieren.



Abb. 1: Vermuteter Bedarf.
Quelle: eigene Darstellung.

2. Analyisierte Bildungsinstitutionen zeigen kein Interesse am Zeiterfassungstool

Die Administrationsmitarbeitenden aller befragten Bildungsinstitutionen sind verpflichtet, ihre Arbeitszeit zu erfassen. Die Mehrheit der befragten Organisationen der Sekundarstufen I und II verwendet dazu ein Excel-Tool und führt dementsprechend nur ein oberflächliches Arbeitszeitcontrolling durch. Der grösste Teil der Institutionen der Tertiärstufe arbeitet hingegen mit einer professionellen Lösung, die auch eine Erfassung und Auswertung nach Projekten ermöglicht. Zudem beanspruchen einzelne der befragten Organisationen gewisse Schnittstellen für die Datenübernahme ins Buchhaltungsprogramm. Die Ergebnisse der qualitativen Interviews haben gezeigt, dass die Interviewten mit der jetzigen Situation grundsätzlich zufrieden sind und im aktuellen System keine akuten Mängel feststellen können. Die geleisteten Stunden der Lehrpersonen werden nach Angaben der Befragten nicht festgehalten. Die Kontaktpersonen der Hochschulen führen jedoch aus, dass die Dozierenden zu einer partiellen Zeiterfassung verpflichtet sind und daher ihren Arbeitsaufwand für einzelne Projekte detailliert festhalten müssen. Die Interviewten sind

sich einig, dass die Einführung einer Arbeitszeitkontrolle bei Lehrpersonen bzw. Dozierenden unter anderem aus folgenden Gründen nicht in Frage kommt.

- Die Lehrpersonen und die Dozierenden arbeiten nach einem vorgegebenen Stundenplan. Ausserdem sind im Berufsauftrag einer Lehrperson bzw. im Arbeitsportfolio eines Dozierenden auch jene Tätigkeiten definiert, die neben dem Unterrichten auszuführen sind.
- Die Einführung eines Arbeitszeitcontrollings würde die Lehrpersonen bzw. Dozierenden aufgrund des administrativen Aufwandes und der zusätzlichen Kontrolle mehr belasten als einen Nutzen bringen.

Schliesslich konnte festgestellt werden, dass die einzelnen Bildungsinstitutionen keinen Bedarf bezüglich des Zeiterfassungstools aufweisen, da sie ihren Bedürfnissen entsprechend ausgerüstet sind. Die Zielgruppe kann grundsätzlich nicht ausgeschlossen werden, eine Kundengewinnung in diesem Segment dürfte sich aber eher schwierig gestalten.

Handlungsempfehlungen

Aufgrund der Erkenntnisse der Bedarfsanalyse wird den Auftraggebern empfohlen, sich auf die beiden Zielgruppen Behindertenorganisationen und Kirchliche Organisationen zu konzentrieren. Wie die untenstehende Abb. 2 verdeutlicht, soll es den Verantwortlichen des jungen Unternehmens mit Aktionen des Direktmarketings und gezielten Verkaufsgesprächen gelingen, neue Kunden zu gewinnen. Dabei gilt es die Nischenstrategie weiter zu verfolgen und deshalb auch für die Kirchlichen Organisationen eine spezifische Lösung zu entwickeln. Denn die Ergebnisse haben gezeigt, dass die Kirchen auch bei anderen administrativen Arbeitsabläufen weniger professionell ausgerüstet sind. Bei gezielten Gesprächen mit den interviewten Kontaktpersonen sollten die Auftraggeber daher weitere Bedürfnisse ergründen und schliesslich das Zeiterfassungstool mit spezifischen Zusatzmodulen (bereits vorhandenen oder möglicherweise neu entwickelten) vermarkten.



Abb. 2: Handlungsempfehlungen.
Quelle: eigene Darstellung.