

# RepaMobil

M. Neitsch, A. Potzinger, U. Kabosch

Berichte aus Energie- und Umweltforschung

**25/2007**

## **Impressum:**

Eigentümer, Herausgeber und Medieninhaber:  
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie  
Radetzkystraße 2, 1030 Wien

Verantwortung und Koordination:  
Abteilung für Energie- und Umwelttechnologien  
Leiter: DI Michael Paula

Liste sowie Bestellmöglichkeit aller Berichte dieser Reihe unter <http://www.nachhaltigwirtschaften.at>

# RepaMobil

Matthias Neitsch

Mag.<sup>a</sup> Alexandra Potzinger, Mag.<sup>a</sup> Ulrike Kabosch

Arge Abfallvermeidung, Ressourcenschonung und nachhaltige Entwicklung GmbH

Mag.<sup>a</sup> Ingrid Kaltenegger, Mag.<sup>a</sup> Daniele Haiböck-Sinner

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH  
Institut für Nachhaltige Techniken und Systeme - JOINTS

Graz, Jänner 2007

**Ein Projektbericht im Rahmen der Programmlinie**



Impulsprogramm Nachhaltig Wirtschaften

Im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie



## Vorwort

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse eines Projekts aus der Programmlinie FABRIK DER ZUKUNFT. Sie wurde im Jahr 2000 vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie im Rahmen des Impulsprogramms Nachhaltig Wirtschaften als mehrjährige Forschungs- und Technologieinitiative gestartet. Mit der Programmlinie FABRIK DER ZUKUNFT sollen durch Forschung und Technologieentwicklung innovative Technologiesprünge mit hohem Marktpotential initiiert und realisiert werden.

Dank des überdurchschnittlichen Engagements und der großen Kooperationsbereitschaft der beteiligten Forschungseinrichtungen und Betriebe konnten bereits richtungsweisende und auch international anerkannte Ergebnisse erzielt werden. Die Qualität der erarbeiteten Ergebnisse liegt über den hohen Erwartungen und ist eine gute Grundlage für erfolgreiche Umsetzungsstrategien. Anfragen bezüglich internationaler Kooperationen bestätigen die in FABRIK DER ZUKUNFT verfolgte Strategie.

Ein wichtiges Anliegen des Programms ist es, die Projektergebnisse – seien es Grundlagenarbeiten, Konzepte oder Technologieentwicklungen – erfolgreich umzusetzen und zu verbreiten. Dies soll nach Möglichkeit durch konkrete Demonstrationsprojekte unterstützt werden. Deshalb ist es auch ein spezielles Anliegen die aktuellen Ergebnisse der interessierten Fachöffentlichkeit zugänglich zu machen, was durch die Homepage [www.FABRIKderZukunft.at](http://www.FABRIKderZukunft.at) und die Schriftenreihe gewährleistet wird.

Dipl. Ing. Michael Paula  
Leiter der Abt. Energie- und Umwelttechnologien  
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Kurzfassung (1 Seite)</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Summary (1 page)</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Kurzfassung</b>	<b>6</b>
3.1	Ausgangssituation/Motivation	6
3.2	Projektziele/Inhalt	7
3.3	Methodische Vorgehensweise	7
3.4	Projektergebnisse/Schlussfolgerung	8
<b>4</b>	<b>CS Summary</b>	<b>11</b>
4.1	Starting Point/Motivation	11
4.2	Project Objective/Content	12
4.3	Methodical Approach	12
4.4	Project Results/Conclusion	13
<b>5</b>	<b>Einleitung</b>	<b>15</b>
5.1	Allgemeine Einführung	15
5.2	Vorarbeiten zum Thema	16
5.3	Einpassung in die Programmlinie	19
<b>6</b>	<b>Ziele des Projektes</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Inhalte und Ergebnisse des Projektes</b>	<b>20</b>
7.1	Stand der Technik	20
7.2	Innovationsgehalt	23
7.3	Projekthalt	23
7.4	Arbeitspakete/Zeitplan:	24
7.5	Methodische Vorgehensweise/Arbeitsschritte/Ergebnisse	24
7.5.1	Einleitung	24
7.5.2	Analysephase	26
7.5.3	Konzeptphase	32
7.6	Projektergebnisse	33
<b>8</b>	<b>Detailangaben in Bezug auf die Ziele der Programmlinie</b>	<b>34</b>
8.1	Beitrag zum Gesamtziel und den sieben Leitprinzipien	34
8.2	Einbeziehung der Zielgruppen	35
8.3	Umsetzungs-Potenziale	35
<b>9</b>	<b>Zusammenfassung/Schlussfolgerung zu den Projektergebnissen</b>	<b>38</b>
<b>10</b>	<b>Ausblick</b>	<b>40</b>
<b>11</b>	<b>Literatur</b>	<b>41</b>
<b>12</b>	<b>Links</b>	<b>43</b>
<b>13</b>	<b>Anhang</b>	<b>44</b>

---

# 1 Kurzfassung (1 Seite)

Das Ziel des Projektes besteht in der Förderung nachhaltiger Konsumstile durch Zusammenführung von Dienstleistungen für private Haushalte, insbesondere Reparaturdienstleistungen, in lokalen / regionalen Netzwerken von kleinen und mittleren Dienstleistungsunternehmen sowie in der Schaffung von zentralen Annahme- und Servicestellen dieser Netzwerke an großen Arbeitsstätten/Betriebsstandorten mit einer hohen ArbeitnehmerInnen- bzw. KundInnenfrequenz (z.B. Krankenhäuser, große Verwaltungszentren). Damit sollte die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen und weiteren „nachhaltigen“ Produkt-Dienstleistungen gesteigert werden, was zu Kostenoptimierungen bei den DienstleisterInnen und somit zu attraktiveren Preis-Leistungsangeboten führen kann.

Im Rahmen des Projektes wurde zunächst zur Eruiierung der Nachfrage nach der Umsetzung einer derartigen Geschäftsidee eine umfangreiche Online-Befragung an den vier im Projekt beteiligten Betriebsstandorten im Raum Graz (Magna Steyr, Karl Franzens-Universität Graz, Technische Universität Graz und Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH) durchgeführt, welche die Basis für die weitere Projektarbeit bildete. Darauf basierend sowie auf Basis von Interviews und weiteren Gesprächen mit den im Projekt beteiligten AkteurlInnen wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt, in der die Fragestellung geklärt wurde, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen eine solche Geschäftsidee zu realisieren ist. In weiterer Folge wurden mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstool (INES – Improving New Services) die Nachhaltigkeitseffekte (ökologische, soziale und ökonomische Dimension) der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status Quo bewertet.

Auf Basis der erarbeiteten Umsetzungsideen und den Ergebnissen der Machbarkeitsstudie wurden Umsetzungskonzepte für die Umsetzung im Rahmen möglicher nachfolgender Pilotprojekte an den Standorten der beteiligten Betriebe entwickelt.

Die Ergebnisse aus dem Projekt zeigen, dass die Rahmenbedingungen für eine Pilot-Umsetzung günstig sind:

Auf Nachfrageseite wurde in einer Befragung (Online-Befragungen der MitarbeiterInnen der 4 beteiligten Großbetriebe) ein sehr großes Interesse an einer Reparatur- und Annahmestelle und einer Pilotumsetzung bekundet. Die Rücklaufquote war außerordentlich hoch (1000 beantwortete Fragebögen; je Betrieb zwischen 8,7 und 35,8 %).

Die Angebotsseite ist abhängig vom Angebotsspektrum der regional ansässigen Reparatur-Dienstleistungsbetriebe. Die befragten DienstleisterInnen stehen dem Vorhaben grundsätzlich positiv gegenüber, betonen jedoch, dass bei einer Umsetzung die unterschiedlichen Anforderungen (baulich, personell, infrastrukturell) an eine Annahme-/Servicestelle in Abhängigkeit des jeweils angebotenen Dienstleistungsspektrums zu berücksichtigen sind. Betont wird ebenso die Wichtigkeit professionellen Auftretens (Imageverbesserung, Positionierung einer eigenen Marke) bzw. professioneller Abwicklung (logistisch, organisatorisch) und der in diesem Dienstleistungsbereich immer wichtiger werdenden Zusatzserviceleistungen.

Die Erfahrungen aus dem Projekt RepaMobil haben gezeigt, dass weiterer Forschungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Erfolgsfaktoren für Reparaturangebote bzw. konkrete Planung einer Pilotumsetzung an einem konkreten Standort besteht, da die Details der Umsetzung erst in einem tiefer gehenden Arbeitsschritt geklärt werden können.

Konkret hat sich aus dem Projekt der Wunsch ergeben, bei JOANNEUM RESEARCH eine Umsetzung in Form von Schwerpunktaktionen (bspw. vierteljährlich einen Elektrogerätetag) im Jahr 2007 zu beginnen. Eine Projektskizze dazu wird gerade erstellt.

## 2 Summary (1 page)

The idea of the project is to bring together services for private households, in particular repair services, in local/regional networks of small and medium-sized service companies and to establish centralised order, acceptance, placement and service points in these networks at major places of employment and business premises and facilities with large numbers of employees and customers respectively (e.g. hospitals, major administrative centres, major industrial enterprises).

The project involved conducting an extensive online survey at the four operational facilities participating in the project in the Graz area (Magna Steyr, Karl Franzens University Graz, Technical University Graz and Joanneum Research) to figure out the level of interest in implementing this kind of business idea. This survey formed the basis for further work on the project. A feasibility study was compiled based on this survey as well as on interviews and other discussions with the stakeholders in the project. This study clarified the issue whether and under what general conditions this kind of business idea (service-logistics model) can be implemented. The sustainability effects (ecological, social and economic) of the business ideas when compared with the respective status quo were subsequently assessed using an existing and slightly adapted assessment tool (INES – Improving New Services). Implementation plans for implementation within the framework of potential subsequent pilot projects on the sites of the participating enterprises were developed based on the ideas for implementation already elaborated and on the results of the feasibility study.

The project results demonstrate that general conditions are favourable for a pilot implementation:

On the demand side, a survey (online surveys of employees at the four major participating enterprises) revealed enormous interest in a repair and acceptance point and in a pilot implementation. The response rate was extremely high (over 1,000 people participated in the survey; between 8.7 and 35.8% per enterprise).

The supply side is dependent on the range of services offered by the regionally based repair service business. Within RepaMobil six service providers from the Graz repair network have expressed an interest in participating in the pilot project that will offer services ranging from EDP/electronic appliances through bicycles to grinding services. The service providers surveyed basically regard the project in a positive light but emphasise that implementation must take the various needs (construction, personnel, infrastructural) of an acceptance/service point into consideration, depending on the range of services offered in each case. Emphasis is also placed on the importance of professional presentation (image improvement, positioning of an individual brand name) and on professional management (logistical, organisational), and on the ancillary services that are rapidly gaining in importance in this service sector.

The experience gained from the RepaMobil project has shown that there is a need for further research, in particular on the factors that are responsible for the success of the range of repair services and on the specific planning of a pilot implementation on a given site since the implementation details can only be clarified in a more in-depth procedural step.

The project has specifically resulted in the desire to implement the project idea at JOANNEUM RESEARCH in the form of focused campaigns (for example, an “electrical appliance day” every three months), commencing in 2007. Work has already begun on the compilation of a blueprint.

## 3 Kurzfassung

### 3.1 Ausgangssituation/Motivation

Reparaturdienstleistungen, aber auch viele weitere Serviceleistungen für den täglichen Bedarf privater Haushalte - wie diverse Verleihdienste, Wäschewaschen, Windeldienste, Nachfülldienste, Zustelldienste, Wartungsarbeiten für Haushaltsgeräte etc. - tragen grundsätzlich zu Produktlebensdauerverlängerung, Ressourcenschonung und Abfallvermeidung bei und schaffen Wertschöpfung und Arbeitsplätze durch arbeitsintensive Dienstleistungen in der Region.

Als Meilensteine nachhaltiger Konsummuster integrieren sie somit ökologische, soziale und wirtschaftliche Vorteile in optimaler Weise. Leider verhindern die derzeit noch unzureichende Verfügbarkeit dieser Dienstleistungen für Durchschnittshaushalte (komplizierte Recherchen, zusätzliche Wege und Risiken sind vom Haushalt zu tragen) sowie ein oft unattraktives Preis-Leistungs-Verhältnis die Akzeptanz und breitere Inanspruchnahme solcher Leistungen auch außerhalb von Nischenmärkten.

Bisher erfolgte die Förderung nachhaltiger Konsumstile – insbesondere die Förderung von Reparaturdienstleistungen - in Österreich zunächst durch die Herausgabe von gedruckten oder Online- Reparaturführern durch die öffentliche Hand (meist Länder, aber auch Städte), die unter dem Portal <http://www.reparaturfuehrer.at> zentral zugänglich sind. In einem weiteren Schritt wurde das Geschäftsfeld „Reparatur“ bei sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben aufgebaut und verankert, wobei hier besonders Gegenstände repariert wurden, die bereits Abfall geworden waren. In einem dritten Schritt wurden bei einigen der erwähnten sozialökonomischen Beschäftigungsbetriebe regionale Reparaturnetzwerke aufgebaut und etabliert, die vor allem private Kleinbetriebe der Reparaturbranche umfassen (derzeit vier Netzwerke mit rd. 120 Betrieben). Eine zentrale Rolle spielten dabei das europäische REUSE-Netzwerk (ein europaweiter Zusammenschluss von ca. 1500 sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben mit ca. 14.000 Beschäftigten, die im Bereich Wiederverwendung und –verwertung tätig sind – <http://www.rreuse.org> sowie die österreichische EQUAL-Entwicklungspartnerschaft RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich – <http://www.repanet.at> .

Einen weiteren wichtigen Schritt von haushaltsnahen Reparaturdienstleistungen aus dem derzeitigen Nischenmarkt stellt nun das hier vorliegende Projekt „RepaMobil“ dar, denn hier soll ein sehr wesentliches bisheriges Markthemmnis für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen überwunden werden, nämlich die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und Kundschaft.

Die Idee besteht in der Zusammenführung von Dienstleistungen für private Haushalte, insbesondere Reparaturdienstleistungen, in lokalen / regionalen Netzwerken von kleinen und mittleren Dienstleistungsunternehmen sowie in der Schaffung von zentralen Auftragsannahme-, Ausgabe- und Servicestellen dieser Netzwerke an großen Arbeitsstätten bzw. Betriebsstandorten mit einer hohen ArbeitnehmerInnen- bzw. KundInnenfrequenz (z.B. Krankenhäuser, große Verwaltungszentren, große Industriebetriebe).

Dadurch können die Leistungen bequemer, ohne zusätzliche Wege, Recherchen und Risiken für die KundInnen erbracht werden. Zudem werden individuelle Wege eingespart und durch optimierte Logistikleistungen ersetzt, u.U. unter Einbindung von Internet / Intranet für Auftragsverfolgung und -abwicklung und KundInnenkontakt, was einen zusätzlichen positiven ökologischen Effekt bringt. Der Nutzen einer Realisierung zentraler Dienstleistungen für große

Betriebstandorte besteht in einer höheren MitarbeiterInnenzufriedenheit durch mehr Flexibilität und eine leichtere Vereinbarkeit von Beruf und privaten Versorgungsbedürfnissen bzw. Verpflichtungen. Positive Imagewirkungen sowie eine verbesserte Verankerung in der Region sind weitere mittelbare Vorteile dieser Idee.

Die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen und weiteren „nachhaltigen“ Produkt-Dienstleistungen sollte damit gesteigert werden, was zu Kostenoptimierungen bei den DienstleisterInnen und somit zu attraktiveren Preis-Leistungsangeboten führen kann.

### **3.2 Projektziele/Inhalt**

Ziel des Projektes „RepaMobil“ ist es, nachhaltige Konsumstile im Allgemeinen und die private Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen im Besonderen, aber auch nach anderen haushaltsbezogenen Dienstleistungen, zu fördern.

Im Konkreten geht es darum die erwähnte räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und Kundschaft dadurch zu überwinden, dass an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen bzw. ev. auch an anderen gut frequentierten Zentren (bspw. Einkaufszentren, Bahnhöfen etc.) eine mobile, stationäre oder andere Form von Servicestelle (bspw. virtuell über eine Internethotline und -datenbank) geschaffen wird, an der Aufträge für Reparatur- und andere haushaltsnahe Dienstleistungen (z.B. Verleih- und sonstige Dienste) entgegengenommen werden, an Mitgliedsbetriebe eines DienstleisterInnen – Netzwerkes verteilt und die bearbeiteten (reparierten, gereinigten etc.) Produkte wieder zur Abholung bereit gestellt werden. Der potentielle Nutzen für die EndkundInnen besteht in der Abnahme „lästiger Wege“ (die MitarbeiterInnen müssen ohnehin täglich zur Arbeit fahren) sowie in einer langfristigen Kostenreduktion (Erhöhung der Nutzungs- und Lebensdauer von Produkten durch Reparatur anstelle von periodischen Produktneukäufen).

Im Rahmen des Projektes wurde zunächst zur Eruiierung der Nachfrage nach der Umsetzung einer derartigen Geschäftsidee eine umfangreiche Online-Befragung an den vier im Projekt beteiligten Betriebsstandorten im Raum Graz (Magna Steyr, Karl Franzens-Universität Graz, Technische Universität Graz und Joanneum Research) durchgeführt, welche die Basis für die weitere Projektarbeit bildete.

Darauf basierend sowie auf Basis von Interviews und weiteren Gesprächen mit den im Projekt beteiligten AkteurInnen wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt, in der die Fragestellung geklärt wurde, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen eine solche Geschäftsidee (Dienstleistungs – Logistikmodell) zu realisieren ist.

In weiterer Folge wurden mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstool (INES – Improving New Services) die Nachhaltigkeitseffekte (ökologische, soziale und ökonomische Dimension) der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status Quo bewertet.

Auf Basis der erarbeiteten Umsetzungsideen und den Ergebnissen der Machbarkeitsstudie wurden Umsetzungskonzepte für die Umsetzung im Rahmen möglicher nachfolgender Pilotprojekte an den Standorten der beteiligten Betriebe entwickelt.

### **3.3 Methodische Vorgehensweise**

In die Projektarbeit wurden von Beginn an potentielle NutzerInnen einer zukünftigen operativen Umsetzung der Geschäftsidee eingebunden. Diese Vorgehensweise wurde als

besonders wichtig erachtet, um zu gewährleisten, dass die im Rahmen von RepaMobil erarbeiteten Geschäftsideen nicht „am Markt vorbei“ entwickelt werden. Während des gesamten Projektverlaufs wurde die praktische Umsetzbarkeit mit den beteiligten PraktikerInnen (auf der DienstleisterInnenseite die im Projekt beteiligten Reparaturbetriebe sowie auf der NutzerInnenseite die im Projekt beteiligten Großbetriebe) gemeinsam hinterfragt und diskutiert und die Diskussionsergebnisse in die Machbarkeitsstudie bzw. die darauf aufbauenden Umsetzungskonzepte integriert.

Es wurde dabei folgendermaßen vorgegangen:

- Tiefeninterviews mit beteiligten AkteurInnen (Reparaturbetriebe, DienstleisterInnen, EntscheidungsträgerInnen/Betriebsrat großer Unternehmen)
- Onlinebefragung (Fragebogen) der MitarbeiterInnen der vier beteiligten Großbetriebe (Magna Steyr, Karl-Franzens Universität Graz, Technische Universität Graz, Joanneum Research) und statistische Auswertung der Befragungsergebnisse
- Synthese-Workshop mit den beteiligten AkteurInnen (Reparatur-/Dienstleistungsbetriebe, EntscheidungsträgerInnen/Betriebsrat der beteiligten vier Großbetriebe) mit dem Ziel, die wesentlichen Arbeitsschritte insbesondere die konzeptionelle Erarbeitung von Geschäftsideen und eines Umsetzungskonzeptes gemeinsam mit den beteiligten AkteurInnen zu diskutieren und durchzuführen
- Bewertung der Nachhaltigkeitseffekte der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status Quo mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstool (INES – Improving New Services)
- Bedarfsorientierte, bilaterale Gespräche mit den beteiligten AkteurInnen (Reparaturbetriebe/DienstleisterInnen, EntscheidungsträgerInnen/Betriebsrat der vier beteiligten Großbetriebe) zur Abstimmung bzw. Verarbeitung der Projektergebnisse

### **3.4 Projektergebnisse/Schlussfolgerung**

Die Projektergebnisse sind folgende (Anhang 1 – 7):

- Interviewleitfaden zur Befragung der beteiligten AkteurInnen (Betriebe und DienstleisterInnen) (Anhang 1)
- Ergebnisse der Interviews mit den beteiligten AkteurInnen (Anhang 2)
- Fragebogen zur KonsumentInnenbefragung (MitarbeiterInnenbefragung an den im Projekt beteiligten 4 Betriebsstandorten) (Anhang 3)
- Ergebnisse/Auswertung der KonsumentInnenbefragung (Anhang 4)
- Umsetzungsideenkatalog (Anhang 5)
- Machbarkeitsstudie (Anhang 6)
- Umsetzungskonzepte (Anhang 7)

Die Ergebnisse aus dem Projekt zeigen, dass die Rahmenbedingungen für eine Pilot-Umsetzung günstig sind:

Auf Nachfrageseite wurde in der Befragung (Online-Befragungen der MitarbeiterInnen der vier beteiligten Großbetriebe) ein sehr großes Interesse an einer Reparatur- und Annahmestelle bekundet.

Die Rücklaufquote war außerordentlich hoch (je Betrieb zwischen 8,7 und 35,8 %). Insgesamt haben sich über 1.000 Personen an der Befragung beteiligt. Die Befragten haben außergewöhnlich hohes Interesse an einer Pilotumsetzung bekundet und ihre Sympathie für die Idee geäußert.

Die Angebotsseite ist abhängig vom Angebotsspektrum der regional ansässigen Reparatur-Dienstleistungsbetriebe. Im untersuchten Fall sind sechs DienstleisterInnen des Reparaturnetzwerks Graz an der Teilnahme am Pilotvorhaben interessiert, deren Angebotspalette von EDV-/Elektronikgeräten über Fahrräder bis hin zu Schleifdiensten reicht. Die befragten DienstleisterInnen stehen dem Vorhaben grundsätzlich positiv gegenüber, betonen jedoch, dass bei einer Umsetzung die unterschiedlichen Anforderungen (baulich, personell, infrastrukturell) an eine Annahme-/Servicestelle in Abhängigkeit des jeweils angebotenen Dienstleistungsspektrums zu berücksichtigen sind. Betont wird ebenso die Wichtigkeit professionellen Auftretens (Imageverbesserung, Positionierung einer eigenen Marke) bzw. professioneller Abwicklung (logistisch, organisatorisch) und der in diesem Dienstleistungsbereich immer wichtiger werdenden Zusatzserviceleistungen.

Die Bewertung der auf Basis der Interview- bzw. Befragungsergebnisse sowie der Ergebnisse des Synthese-Workshops erarbeiteten Ideen/Varianten (fixe, mobile, virtuelle Annahme-/Servicestelle, „Kummerkasten/“Schwarzes Brett“) für eine mögliche Umsetzung ergab, dass die mobile wie auch die fixe Annahme-/Servicestelle hinsichtlich der Effekte in ökonomischer, ökologischer und sozialer Dimension gleich gut abschneiden. Die Entscheidung für eine der beiden Varianten wird im Anlassfall abhängig sein von den räumlichen Gegebenheiten des jeweiligen Betriebsstandortes bzw. von den anfallenden Kosten für eine Umsetzung. Diese liegen - da bauliche und logistische Investitionskosten anfallen – deutlich über den Kosten für die Umsetzung einer virtuellen Vermittlungsstelle.

Die virtuelle Annahme-/Vermittlungsstelle wie auch die Einrichtung eines Schwarzen Brettes oder Kummerkastens stellen die kostengünstigste und daher risikoloseste Umsetzungsmöglichkeit dar, da in diesem Fall „nur“ Personal- bzw. Bürokosten anfallen. Mit dieser würde eine neue Möglichkeit der Kontaktaufnahme geschaffen, allerdings ist in dieser Variante der Zusatznutzen der „eingesparten Wege“ für die Kundschaft geringer. Dies schlägt sich im Ergebnis der Bewertung nieder: die virtuelle Vermittlungsstelle wird bzgl. der erreichbaren Effekten in allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit schlechter bewertet.

Berücksichtigt man das breite Dienstleistungsspektrum, das im Falle einer Umsetzung abzudecken wäre sowie die seitens aller beteiligten AkteurInnen betonte Wichtigkeit professionellen Auftretens (auch zur Etablierung einer eigenen Marke), erscheint die Variante „eigenes Fahrzeug/RepaMobil“ langfristig am sinnvollsten und effizientesten. Zudem entfällt bei Einsatz eines eigenen Fahrzeuges die Anforderung des Zukaufs teurer Transportleistungen, wie sie im Falle eines Containers oder einer fixen Annahmestelle am Betriebsstandort anfallen würde.

Von Seiten der beteiligten Großbetriebe wird eindeutig ein wöchentliches Abgabe- und Abholservice über ein mobile Stelle bevorzugt. Die Zeiten, in denen dies möglich sein sollte, variieren je nach Art des Unternehmens. Von DienstleisterInnen-Seite kann gesagt werden, dass die Optimalvariante aus deren Sicht eine mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt, in Kombination mit einer virtuellen Variante darstellt. Da die Kosten für ein derartiges Service realistischlicherweise nicht von den Betrieben getragen werden, stellt sich hier die Frage nach der Finanzierbarkeit einer solchen Variante.

Die Erfahrungen aus dem Projekt RepaMobil haben gezeigt, dass weiterer Forschungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Erfolgsfaktoren für Reparaturangebote bzw. konkrete Planung einer Pilotumsetzung an einem konkreten Standort besteht, da die Details der Umsetzung erst in einem tiefer gehenden Arbeitsschritt geklärt werden können.

Konkret hat sich aus dem Projekt der Wunsch ergeben, bei JOANNEUM RESEARCH eine Umsetzung in Form von Schwerpunktaktionen (bspw. vierteljährlich einen Elektrogerätetag) im Jahr 2007 zu beginnen. Eine Projektskizze dazu wird gerade erstellt.

Ein weiteres Ergebnis aus dem Projekt ist die Projektskizze „Reparatur / ReUSE Landschaft in Österreich – Darstellung und Analyse der derzeitigen Situation und Auswertung von Erfolgsfaktoren für ReUSE – Angebote“. Dieses Forschungsprojekt soll 2007 zur Förderung eingereicht werden.

## 4 CS Summary

### 4.1 Starting Point/Motivation

Repair services as well as other services that satisfy the daily requirements of private households, such as various hire services, laundry, nappy services, refill services, delivery services, household appliance maintenance etc, make an important contribution to extending product life, preserving resources and avoiding waste. These work-intensive services also create added value and local jobs.

As milestones in a pattern of sustainable consumption, they ideally integrate ecological, social and economic benefits. Unfortunately, the lack of sufficient availability of these services and a frequently unattractive price-performance ratio hinder their acceptance and more widespread use by average households (the household is responsible for complex inquiries, additional journeys and risks) outside niche markets.

This has occurred in Austria to date: Initially printed or online repair guides were published by the public authorities (mostly regional, but some municipal), that are centrally accessible via the portal <http://www.reparaturfuehrer.at>.

A second step involved setting up and incorporating the “repair“ business segment in socioeconomic employment establishments and focusing on repairing objects that have already become waste. A third step involved setting up and establishing regional repair networks at some of the aforementioned employment establishments which mainly cover private small businesses in the repair sector (four networks with around 120 businesses at present). The European REUSE network accordingly plays a major role (a European-wide association of approx. 1,500 socioeconomic employment establishments with approx. 14,000 employees who work in the reuse and recycling sector: <http://www.rreuse.org> and the Austrian EQUAL Development Partnership RepaNet – Repair Network Austria – <http://www.repanet.at>

The Repamobil project in hand is another important step away from the prevailing niche market for household-related repair services since the idea is to overcome what has hitherto been a major market obstacle to utilising services, namely the spatial and “consciousness“ distance between the service provider and clients.

The idea is to bring together services for private households, in particular repair services, in local/regional networks of small and medium-sized service companies and to establish centralised order, acceptance, placement and service points in these networks at major places of employment and business premises and facilities with large numbers of employees and customers respectively (e.g. hospitals, major administrative centres, major industrial enterprises).

The services may thereby be made more convenient, involving no extra journeys, inquiries and risks for customers. They will obviate the need for individual journeys which will be replaced by optimised logistical services, possibly by involving the Internet / Intranet in order control and processing and customer contact, which will have an additional positive environmental effect. The advantage of implementing centralised services for major operational facilities lies in greater employee satisfaction as a consequence of greater flexibility and improved compatibility of work and private provisioning requirements or obligations. Positive image cultivation and improved positioning in the region are other indirect advantages of this idea.

It is therefore planned to increase the demand for repair services and other “sustainable” product services, with the potential for cost optimisation by service providers and consequently improved offers in terms of price-performance-ratio.

## **4.2 Project Objective/Content**

The “RepaMobil” project aims to promote sustainable styles of consumption in general and private demand for repair services in particular, as well as household-related services.

The specific objective of RepaMobil is to overcome the aforementioned spatial and “consciousness?” distance between the service provider and customers by establishing a mobile, stationary or other form of service point (for instance virtually via an Internet hotline and database) at major operational facilities employing large numbers of people, and possibly also at other centres with a high footfall (shopping malls, railway stations etc.), which will accept orders for repair services and other household-related services (e.g. hire and other services). These orders will be distributed to businesses that belong to a service provider network and the processed (repaired, cleaned etc.) products will be made ready for collection again. The potential benefits to consumers are the elimination of the need for “tiresome journeys” (employees must travel to work every day anyway), and long-term cost savings (extended useful life and durability of products through repair rather than periodically purchasing new products).

The project involved conducting an extensive online survey at the four operational facilities participating in the project in the Graz area (Magna Steyr, Karl Franzens University Graz, Technical University Graz and Joanneum Research) to figure out the level of interest in implementing this kind of business idea. This survey formed the basis for further work on the project.

A feasibility study was compiled based on this survey as well as on interviews and other discussions with the stakeholders in the project. This study clarified the issue whether and under what general conditions this kind of business idea (service-logistics model) can be implemented. The sustainability effects (ecological, social and economic) of the business ideas when compared with the respective status quo were subsequently assessed using an existing and slightly adapted assessment tool (INES – Improving New Services).

Implementation plans for implementation within the framework of potential subsequent pilot projects on the sites of the participating enterprises were developed based on the ideas for implementation already elaborated and on the results of the market feasibility study.

## **4.3 Methodical Approach**

The project work included potential users of a future operative implementation of the business idea from the outset. This approach was deemed to be particularly important to ensure that the business ideas devised within the framework of RepaMobil do not “bypass the market”. Practical implementation was reviewed and discussed with the participating practitioners (the repair businesses participating in the project on the service provider side, and the major enterprises participating in the project on the user side) throughout the project and the results of the discussions were integrated into the feasibility study and the resulting implementation plan respectively.

The approach adopted was as follows:

- In-depth interviews with the stakeholders (repair businesses, service providers, decision-makers / works councils at major companies)
- online survey (questionnaire) of employees at the four major participating enterprises (Magna Steyr, Karl-Franzens Universität Graz, Technische Universität Graz, Joanneum Research) and statistical evaluation of the survey results
- Synthesis workshop with the participating stakeholders (repair/service companies, decision-makers/works council of the four major participating enterprises) with the aim of discussing and implementing the main procedural steps, in particular the conceptual elaboration of business ideas and an implementation plan together with the participating actors
- Evaluation of the sustainability effects of the business idea in comparison to the respective status quo, using an existent and slightly adapted assessment tool (INES – Improving New Services)
- Demand-oriented, bilateral discussions with the participating stakeholders (repair businesses/service providers, decision-makers / works council sat the four major participating enterprises) on coordinating or processing the project results.

#### **4.4 Project Results/Conclusion**

The project results are as follows (Annexes 1 – 7):

- Interview guidelines for questioning the participating stakeholders (enterprises and service providers) (Annex 1)
- Results of interviews with the participating stakeholders (Annex 2)
- Questionnaire on the consumer survey (employee survey at the four operational facilities participating in the project) (Annex 3)
- Results/evaluation of the consumer survey (Annex 4)
- List of ideas for implementation (Annex 5)
- Feasibility study (Annex 6)
- Implementation plans (Annex 7)

The project results demonstrate that general conditions are favourable for a pilot implementation.

On the demand side, a survey (online surveys of employees at the four major participating enterprises) revealed enormous interest in a repair and acceptance point.

The response rate was extremely high (between 8.7 and 35.8% per enterprise). The number of people who participated in the survey exceeded 1,000. The respondents showed an exceptionally high degree of interest in a pilot implementation and expressed their support for the idea.

The supply side is dependent on the range of services offered by the regionally based repair service business. Within RepaMobil six service providers from the Graz repair network have expressed an interest in participating in the pilot project that will offer services ranging from EDP/electronic appliances through bicycles to grinding services. The service providers surveyed basically regard the project in a positive light but emphasise that implementation must take the various needs (construction, personnel, infrastructural) of an acceptance/service

point into consideration, depending on the range of services offered in each case. Emphasis is also placed on the importance of professional presentation (image improvement, positioning of an individual brand name) and on professional management (logistical, organisational), and on the ancillary services that are rapidly gaining in importance in this service sector.

On the base of the interview/survey-results and the results of the synthesis-workshop different options / ideas for potential implementation were elaborated (mobile, fixed and virtual acceptance point, "notice-board"). Both the mobile and the fixed repair and acceptance point do equally well in terms of their effects in the economic, ecological and social dimensions. In this case, which of the two options is chosen will depend on the spatial conditions of the "centre" and on the costs incurred by implementation. They are considerably higher than the costs of implementing a virtual placement point since they incur investment costs for construction and logistics.

The virtual acceptance/placement point is the cheapest and hence least risky option since in this case the "only" costs incurring are personnel and office costs respectively. This establishes a new contact option but the additional benefit of the "saved journey" is of less significance for customers. This is reflected in the result of the sustainability - assessment: the virtual placement point is rated less highly in terms of the effects attainable in all three dimensions of sustainability.

If the wide range of services that would have to be covered in the event of implementation are taken into consideration as well as the importance of professional presentation emphasised by all the participating stakeholders (to establish an individual brand name as well), the "individual vehicle/Repamobil" option appears to be the most practical and efficient in the long term. This also obviates the need to additionally purchase expensive transport services which would be necessary for a container or a fixed acceptance point at the operational facility.

The major enterprises participating in the project show a distinct preference for a weekly deposit and collection service. At what time of day this should be possible varies according to the type of enterprise. It is in any event clear that the ideal option from the perspective of service providers is a mobile acceptance/service point with its own vehicle and its own RepaMobil personnel to handle all the business between customers and service providers, combined with a virtual option. Since it is not realistic to expect the enterprises to pay the costs of such a service, the issue to be considered at this point is the affordability of such an option.

The experience gained from the RepaMobil project has shown that there is a need for further research, in particular on the factors that are responsible for the success of the range of repair services and on the specific planning of a pilot implementation on a given site since the implementation details can only be clarified in a more in-depth procedural step.

The project has specifically resulted in the desire to implement it at JOANNEUM RESEARCH in the form of focused campaigns (for example, an "electrical appliance day" every three months), commencing in 2007. Work has already begun on the compilation of a blueprint.

Another result from the project is the "Repair / ReUse Landscape in Austria – Account and Analysis of the Current Situation and Evaluation of Success Factors for ReUse – Offers" blueprint. It is planned to submit this research project for funding in 2007.

## 5 Einleitung

### 5.1 Allgemeine Einführung

Reparaturdienstleistungen aber auch viele weitere Serviceleistungen (z.B.: Verleihdienste, Nachfülldienste...) für den täglichen Bedarf privater Haushalte tragen zur Produktlebensverlängerung, Abfallvermeidung und Ressourcenschonung bei und schaffen zusätzlich Wertschöpfung und Arbeitsplätze in der Region. Ökologische, soziale und wirtschaftliche Vorteile werden dadurch in optimaler Weise integriert.

Bestimmte Produkt-Dienstleistungen wurden über viele Generationen „mobil“ erbracht. Bedingt durch die zunehmende Komplexität der zu reparierenden Produkte sowie den sich verändernden Markt- und Sozialstrukturen und sonstiger Rahmenbedingungen verschwanden derartige Leistungen jedoch mit Ausnahme von Nischenmärkten fast völlig vom mitteleuropäischen Markt. Mit den mittlerweile bestehenden modernen Logistik- und Kommunikationssystemen sind die Grundlagen geschaffen, die strukturellen, technischen und wirtschaftlichen Ursachen für das Aussterben mobiler Produktdienstleistungen mit geringem Aufwand zu überwinden. Damit erscheint es machbar, solche „nachhaltigen“ Produkt-Dienstleistungen unter „modernen“ Rahmenbedingungen wieder zu etablieren und durch die optimierte Dienstleistungslogistik zwischen DienstleisterIn und EndkundIn Ressourcen zu schonen und dabei gleichzeitig die Bequemlichkeit und Lebensqualität der KundInnen zu gewährleisten.

Derzeit verhindern leider noch unzureichende Verfügbarkeit dieser Dienstleistungen für Durchschnittshaushalte (komplizierte Recherchen, zusätzliche Wege) sowie ein oft unattraktives Preis-Leistungs-Verhältnis die Akzeptanz und breitere Inanspruchnahme solcher Leistungen auch außerhalb von Nischenmärkten.

Die Förderung nachhaltiger Konsumstile im Allgemeinen und der privaten Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen im Besonderen, aber auch nach anderen haushaltsbezogenen Dienstleistungen erfolgte bislang in Österreich zunächst durch die Herausgabe von gedruckten oder Online- Reparaturführern durch die öffentliche Hand (meist Länder, aber auch Städte), die unter dem Portal <http://www.reparaturfuehrer.at> zentral zugänglich sind. In einem weiteren Schritt wurde das Geschäftsfeld „Reparatur“ bei sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben aufgebaut und verankert, wobei hier besonders Gegenstände repariert wurden, die bereits Abfall geworden waren. In einem dritten Schritt wurden bei einigen der erwähnten sozialökonomischen Beschäftigungsbetriebe regionale Reparaturnetzwerke aufgebaut und etabliert, die vor allem private Kleinbetriebe der Reparaturbranche umfassen (derzeit vier Netzwerke mit rd. 120 Betrieben). Eine zentrale Rolle spielten dabei das europäische REUSE-Netzwerk (ein europaweiter Zusammenschluss von ca. 1500 sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben mit ca. 14.000 Beschäftigten, die im Bereich Wiederverwendung und –verwertung tätig sind – <http://www.rreuse.org> sowie die österreichische EQUAL-Entwicklungspartnerschaft RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich – <http://www.repanet.at>.

Das gegenständliche Projekt „RepaMobil“ knüpft daran an und stellt einen weiteren wichtigen Schritt von haushaltsnahen Dienstleistungen aus dem derzeitigen Nischenmarkt dar. Ein wesentliches bisheriges Markthemmnis für die Inanspruchnahme solcher Dienstleistungen soll damit überwunden werden – die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und KundIn.

Ein möglichst effizienter Weg dies zu tun, kann die Schaffung/Einrichtung einer mobilen oder stationären Annahme-/Servicestelle an großen Betriebsstandorten mit vielen

ArbeitnehmerInnen sein, an der, die Aufträge für Reparatur- und andere haushaltsnahe Dienstleistungen (z.B. Verleih- und sonstige Dienste) entgegengenommen, an Mitgliedsbetriebe eines DienstleisterInnen – Netzwerkes verteilt und die bearbeiteten (reparierten, gereinigten etc.) Produkte wieder zur Abholung bereitgestellt werden. Der potentielle Nutzen für die EndkundInnen besteht in der Abnahme „lästiger Wege“ (die MitarbeiterInnen müssen ohnehin täglich zur Arbeit fahren) sowie in einer langfristigen Kostenreduktion (Erhöhung der Nutzungs- und Lebensdauer von Produkten durch Reparatur anstelle von periodischen Produktneukäufen).

Dieser Ansatz bildet die Grundlage für die Untersuchung im gegenständlichen Projekt.

## 5.2 Vorarbeiten zum Thema

Es gibt zahlreiche Studien zur Projektthematik, die die Grundlage für das Projektvorhaben bilden. Diese sind im Literaturverzeichnis des Endberichts angeführt.

Die projektverantwortliche Partnerin Arge Abfallvermeidung GmbH befasst sich seit ihrem Entstehen mit Themen der kommunalen und betrieblichen Abfallwirtschaft, Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung und hat dazu eine Vielzahl von Projekten durchgeführt. Einer ihrer Arbeitsschwerpunkte liegt beim Themenbereich Reparaturdienstleistungen und Reparaturnetzwerke, insbesondere unter Einbindung arbeitsmarktpolitischer Aspekte, woraus die Arge Abfallvermeidung fundiertes Know-how und Erfahrungen aus Vorprojekten als Grundlage für das gegenständliche Projekt mitbringt.

Um dem langfristigen Ziel einer nachhaltigen Wirtschaftsentwicklung näher zu kommen, müssen Produkte und Dienstleistungen auf eine gesellschafts- und umweltverträgliche Art erzeugt und bereitgestellt werden. Hier liegt einer der Arbeitsschwerpunkte des Projektpartners Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH – Institut für Nachhaltige Techniken (JOINTS). Das Institut liefert das dafür nötige Know-how, indem es nachhaltige Produktionstechniken unter Einbindung nachwachsender Rohstoffe entwickelt und zielgerichtet ökoeffiziente Umwelttechnologien zur Minimierung von Umweltbelastungen einsetzt. Durch Beratungen, Schulungen und die Entwicklung maßgeschneiderter Konzepte unterstützen die Experten nachhaltige Entwicklungsprozesse in Betrieben, Gemeinden und Regionen.

Nachfolgend angeführt sind relevante Vorarbeiten aus nationalen und internationalen Projekten u.a. der Projektpartner – Arge Abfallvermeidung und Joanneum Research:

### **Relevante Vorarbeiten aus nationalen Projekten (Impulsprogramm Nachhaltig Wirtschaften):**

- Gemeinsame Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder mit Hilfe einer Methodik für die Initiierung, Gestaltung und Umsetzung öko-effiziente Produkt-Dienstleistungskonzepte (1. Ausschreibung zur Fabrik der Zukunft)
- Homeservices aus der Fabrik der Zukunft (1. Ausschreibung zur Fabrik der Zukunft)
- INERIWI - Integrierte Nutzungsmodelle zum effizienten Rohstoffeinsatz im Wirtschaftsbereich (2. Ausschreibung zur Fabrik der Zukunft)
- Transition zu nachhaltigen Produktionssystemen (2. Ausschreibung zur Fabrik der Zukunft)
- SISA 2002 Sustainable Information Society Austria - Visionen und Strategien für eine Nachhaltige Informationsgesellschaft

- PDL Leuchttürme: Potentialerhebung für industrielle Produkt-Dienstleistungssysteme im europäischen Ausland und Abschätzung deren Anwendbarkeit in Österreich
- InaBe - Entwicklung einer ganzheitlichen Bewertung der Aktivitäten von Unternehmen auf Nachhaltigkeitsrelevanz und Praxistest in führenden Industriebetrieben

### **Relevante Vorarbeiten aus internationalen Projekten:**

- SUSPRONET Sustainable Product-Service co-design Network (EU "Competitive and Sustainable Growth Programme")
- Ecoservices for sustainable development in the European Union (ENV4-CT97-0606)
- MEPI – Measuring Environmental Performance in Industry (4th FP, DG XII)
- ASP-net Application Services Providers Network
- MEPSS - Product Service Systems Methodology – Development of a toolkit for industry
- Neue Nutzungskonzepte für Produkte (IÖW Deutschland)
- Verbundprojekt öko-effiziente Dienstleistungen (Wuppertal Institut Deutschland)
- Forschungsprogramm „Design for Sustainability (Technische Universität Delft)

### **Thema Reparatur:**

#### Reparaturführer:

Derzeit sind für sieben Bundesländer Reparatur- und Serviceführer sowohl in Printform als auch im Internet verfügbar, sie sind unter dem Portal [www.reparaturfuehrer.at](http://www.reparaturfuehrer.at) abrufbar. Sie werden meist von öffentlichen Stellen herausgegeben bzw. betrieben.

#### RepaNet:

RepaNet war eine EQUAL-Entwicklungspartnerschaft, die von 2001 – 2005 folgende Aktivitäten umsetzte:

- Etablierung des Geschäftsfeldes Reparatur und Wiederverwendung in 5 sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben
- Aufbau von vier regionalen Reparaturnetzwerken mit 4 sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben als zentrale Drehscheiben und über 120 privatwirtschaftlichen Reparaturbetrieben als Mitglieder (Graz, Liezen, Ried, Wien)
- Etablierung eines nationalen Netzwerkes von 14 sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben, die im Bereich Wiederverwendung und Verwertung aktiv sind. Dieses Netzwerk bildet den österreichischen Zweig des europaweiten REUSE-Netzwerkes.
- Implementierung allgemein anerkannter Standards für Reparaturbetriebe in den Netzwerken.

Partner waren neben fünf sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben ARGE Müllvermeidung, BMLFUW, WKÖ, ÖGB, GPA, ARGE österreichischer Abfallwirtschaftsverbände, die Umweltberatung Österreich und der Verband Abfallberatung Österreich.

2006 haben sich einige der Betriebe zum gemeinnützigen Verein „RepaNet“ zusammengeschlossen – siehe <http://www.repanet.at>.

#### Reparaturnetzwerke:

Derzeit existieren in Österreich vier regionale Reparaturnetzwerke (Wien, Graz, Oberösterreich, Liezen) mit insgesamt ca. 120 Reparaturbetrieben als Mitglieder. Diese Reparaturnetzwerksmitglieder unterwerfen sich freiwillig einer eigenen Qualitätsnorm und nutzen eine gemeinsame Marke („RepaNet“). Innerhalb dieser Reparaturnetzwerke wurde ein

eigenes Ersatzteilnetzwerk für bestimmte Elektro-Großgeräte etabliert, das sich noch im Ausbau befindet – siehe <http://www.repanet.at> .

### 5.3 Einpassung in die Programmlinie

Das Projekt „Repamobil“ bezieht sich auf die Themenstellung 5.1 der 4. Ausschreibung (Konzept für Geschäftsideen im Bereich innovative Produkte- und Produktdienstleistungssysteme). Der Ausgangspunkt für nachhaltige Innovationen liegt dabei verstärkt auf der Bedürfnisseite. Diesem Aspekt wird dadurch Rechnung getragen, dass eine umfassende Erhebung und Analyse der Interessen, Bedürfnisse und Erwartungen der betroffenen AkteurInnen von zentral angebotenen haushaltsnahen Dienstleistungen durchgeführt wurde. Darüber hinaus erfolgte die Entwicklung und Bewertung innovativer Geschäftsideen in stark kooperativer und partizipativer Form (Tiefeninterviews, Syntheseworkshop, bilaterale Gespräche mit potenziellen NutzerInnen – DienstleisterInnen, Großbetriebe, KundInnen).

## 6 Ziele des Projektes

Ziel des Projektes „RepaMobil“ ist es, nachhaltige Konsumstile im Allgemeinen und die private Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen, aber auch nach anderen haushaltsbezogenen Dienstleistungen, im Besonderen zu fördern.

Die konkrete Zielsetzung besteht darin, die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und KundIn dadurch zu überwinden, dass an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen (z.B. große Verwaltungszentren, Industriebetriebe etc.) eine mobile oder stationäre bzw. andere Form von Annahme-/Servicestelle geschaffen wird, die Aufträge für Reparatur- und andere haushaltsnahe Dienstleistungen (z.B. Verleih- und sonstige Dienste) entgegennimmt, an Mitgliedsbetriebe eines lokalen/regionalen DienstleisterInnen – Netzwerkes verteilt und die bearbeiteten (reparierten, gereinigten etc.) Produkte wieder zur Abholung bereit stellt.

Die MitarbeiterInnen dieser Betriebe sollen die Möglichkeit haben z.B. einmal pro Woche, zu fixen Zeiten, ihre defekten Haushaltsgeräte einer mit kompetentem Fachpersonal besetzten Service-/Annahmestelle am Betriebsareal zu übergeben, das diese vor Ort repariert oder an entsprechende Reparaturbetriebe des Netzwerkes weiterleitet und nach erfolgter Reparatur wieder zur Abholung bereithält. Zusätzlich sollten über diese Annahme- und Servicestellen weitere benötigte Dienstleistungen organisiert und abgewickelt werden (bspw. Reifenservice etc.).

Dadurch können die Leistungen bequemer, ohne zusätzliche Wege, Recherchen und Risiken für die KundInnen erbracht werden. Zudem werden individuelle Wege eingespart und durch optimierte Logistikleistungen ersetzt, ev. unter Einbindung von Internet / Intranet für Auftragsverfolgung und -abwicklung und KundInnenkontakt, was einen zusätzlichen positiven ökologischen Effekt bringt. Der Nutzen einer Realisierung zentraler Dienstleistungen für große Betriebsstandorte besteht in einer höheren MitarbeiterInnenzufriedenheit durch mehr Flexibilität und eine leichtere Vereinbarkeit von Beruf und privaten Versorgungsbedürfnissen bzw. Verpflichtungen. Positive Imagewirkungen sowie eine verbesserte Verankerung in der Region sind weitere mittelbare Vorteile dieser Idee.

Die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen und weiteren „nachhaltigen“ Produkt-Dienstleistungen soll damit gesteigert werden, was zu Kostenoptimierungen bei den DienstleisterInnen und somit zu attraktiveren Preis-Leistungsangeboten führen kann.

Im Projekt wurde dazu basierend auf umfangreichen Recherchen / Befragungen (KundInnen, Dienstleistungsbetriebe, große Arbeitsstätten) eine Machbarkeitsstudie erstellt, wie solche zentralen Produkt-Dienstleistungsstellen zu realisieren sind, welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen und mit welchen positiven Nachhaltigkeitseffekten zu rechnen ist.

Auf Basis der erarbeiteten Umsetzungsideen und den Ergebnissen der Machbarkeitsstudie wurden Umsetzungskonzepte für die Umsetzung im Rahmen möglicher nachfolgender Pilotprojekte an den Standorten der beteiligten Betriebe entwickelt.

## 7 Inhalte und Ergebnisse des Projektes

### 7.1 Stand der Technik

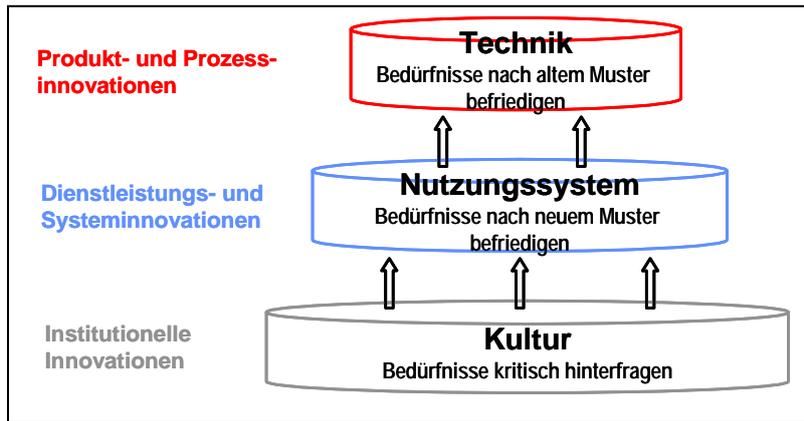
Im Folgenden wird ein kurzer Überblick über den Stand des Wissens bzw. über den Stand der Umsetzung in den für das Projekt primär relevanten Themenbereichen Produkt-Dienstleistungen sowie Reparaturdienstleistungen, -netzwerke, -führer, etc. gegeben.

Bei *Produkt-Dienstleistungssystemen* findet ein Wechsel in der Denkweise unternehmerischer Tätigkeit statt. Nicht mehr die Herstellung und der Verkauf von Produkten stehen im Vordergrund, sondern die Bereitstellung von Nutzen für den Kunden. Dieser besteht darin, dass Lösungen entwickelt werden, die seine Bedürfnisse möglichst bequem befriedigen können und zur Erhöhung der Lebensqualität beitragen. In vielen Fällen sind KundInnen nicht am eigentlichen Produkt (z.B. Waschmaschine), sondern nur an dessen Funktionen/Leistungen (Waschen, Schleudern, Trocknen,...) interessiert, die ihnen jenen Nutzen stiften sollen, der es ihnen ermöglicht, ihre Bedürfnisse (z.B. saubere, zusammengelegte, sofort verwendbare Kleidung) - zumindest zum Teil - zu befriedigen. Der Verkauf des gewünschten Resultats anstelle von Gütern wird in der Literatur auch einfach unter dem Begriff „Service Economy“ behandelt (Stahel, 2004).

Ein wesentliches Element dieses Ansatzes zur Bedürfnisbefriedigung ist das Erzielen von Systeminnovationen im Gegensatz zu punktuellen Insellösungen (zB Verbesserungen am Produkt). Produkt-Dienstleistungssysteme beziehen sowohl die Angebotsseite (Produktion) als auch die Nachfrageseite (Konsum) des Wirtschaftsgeschehens mit ein und fokussieren auf eine sozial- und umweltverträgliche Befriedigung von Kundenbedürfnissen. Entscheidend ist somit das Identifizieren und Benennen von menschlichen Bedürfnissen: Definition von Bedarfsfeldern (z.B. Wohnen, Mobilität, Reinigen, Ernährung, Bekleidung, Gesundheitspflege, ...), die Analyse der Bedarfsfelder hinsichtlich der Produkte, Dienstleistungen, Infrastrukturen und sonstigen Rahmenbedingungen: Bestimmung von Systemelementen (Bsp. Mobilität => Carsharing-Systemelemente: Fuhrpark, Standortverteilung, Reservierungs- und Zahlungssystem, Reparatur- und Wartung, Kooperationen mit ÖV, ...), die Gestaltung der Systemelemente derart, dass negative Umweltwirkungen vermieden werden, der Nutzen optimiert wird und die Wirtschaftlichkeit (Marktfähigkeit) sichergestellt ist (Triple-Win-Situation),

möglichst alle für ein Bedarfsfeld relevanten AkteurInnen möglichst früh in die Gestaltung des PDL-Systems mit einbezogen werden..

Es gibt prinzipiell drei verschiedene Ansatzpunkte um Nachhaltigkeitsaspekte im Rahmen von Innovationsprozessen zu berücksichtigen: Technik, Nutzungssystem und Kultur.



*Innovationstypen (Fichter, 2003)*

- *Produkt- und Prozessinnovationen* versuchen einzelnen Produkte bzw. produktionsbezogene Prozesse punktuell zu verbessern/ zu optimieren ohne das Muster der Bedürfnisbefriedigung an sich zu hinterfragen bzw. die Verhaltensebene zu verändern. Beispiele dafür sind Verbesserungen des Produktdesigns im Sinne von Ecodesign (Austausch toxischer Einsatzstoffe, Volums-, Gewichtsreduktion, Zerlegbarkeit, Integration von Funktionen, etc.) oder Effizienzsteigerungen bzw. Kreislaufschließungen bei Produktionsprozessen (Verschnittoptimierung, betriebliche Wasserkreisläufe,...). Der Strategiebezug dieses Innovationstypus liegt vorrangig auf der Ebene der Produktions-, Geschäfts- und/ oder Managementprozesse. In den meisten Fällen ist nur ein/e Akteur/in (ein Unternehmen) involviert, der/die vorrangig auf Kosteneinsparungen durch Rohstoffeffizienz abzielt.
- *Dienstleistungs- und Systeminnovationen* zielen auf neue Muster der Bedürfnisbefriedigung ab und sind von ihrer Ausrichtung her mit Produkt-Dienstleistungssystemen vergleichbar. Der Fokus und Ausgangspunkt für Innovationen liegt verstärkt auf der Bedürfnisse Seite – also am Markt für End- oder gewerblich/ industrielle KundInnen. Es werden (gemeinsam mit den KundInnen) alternative Lösungen der Bedürfnisbefriedigung über Dienstleistungsansätze gesucht, die sowohl dem Anbieter als auch dem Anwender Nutzen stiften – etwa durch höhere KundInnenbindung, neue Geschäftsfelder (Nutzen für AnbieterIn) oder höhere Bequemlichkeit, Wegfall von Investitionsbedarf (Nutzen für KundInnen). Nicht der Verkauf von Produkten, sondern die Bereitstellung von Lösungen bzw. das Erzielen eines gewünschten Ergebnisses stehen im Vordergrund. Typische Beispiele sind der Verleih von Sport- und Freizeitgeräten, Energie- und Wassercontracting-Modelle oder Chemical Management Services.
- *Institutionelle Innovationen* betonen zusätzlich noch die Verhaltens- und Bewusstseins- und Bewusstseins- und schaffen die geeigneten rechtlichen, politischen und institutionellen Rahmen- und Anreizbedingungen für einen gesellschaftlichen/kulturellen Paradigmenwechsel. Das kann auch das kritische Hinterfragen und Reflektieren bestimmter Bedürfnisse beinhalten. Institutionelle Innovationen gehen außerdem weit über die Ebene einzelner Unternehmen und Branchen hinaus, beziehen eine Vielzahl von gesellschaftlichen AkteurlInnen mit ein und benötigen eine langfristige Perspektive für Planung, Entwicklung und Umsetzung. Der Strategiebezug ist die Gesellschaft und ihre verschiedenen Gruppierungen. Institutionelle Innovationen versuchen somit auch wirtschaftliche Alternativ- und Gegenmodelle zu entwickeln (z.B. „Public Private Partnership“, Fair Trade), die über kurzfristige Gewinnmaximierung hinausgehen und auf nachhaltige Konsum- und Lebensformen abzielen.

### *Reparaturdienstleistungen*

Derzeit werden haushaltsnahe Produktdienstleistungen, wie insbesondere Reparaturdienstleistungen von vielen Tausend Kleinst- und Kleinunternehmen angeboten. Die genaue Anzahl ist nicht bekannt, weil diese Unternehmen auf zahlreiche Branchen aufgeteilt sind, wobei nicht alle Branchenmitgliedsbetriebe auch Reparaturdienstleistungen durchführen. Vereinzelt werden Reparaturdienstleistungen auch von sozialökonomischen Beschäftigungsinitiativen angeboten.

### *Reparaturführer*

Viele dieser Betriebe (es ist nicht bekannt, wieviele) sind in den derzeit sowohl in Printform als auch im Internet verfügbaren Reparatur- und Serviceführern genannt, welche meist von öffentlichen Stellen herausgegeben bzw. betrieben werden. Nicht für alle Regionen Österreichs existieren Reparaturführer. Die meisten Reparaturführer werden nicht regelmäßig gewartet / aktualisiert. Viele Reparaturführer sind äußerst lückenhaft und weisen große Schwächen hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Brauchbarkeit auf.

### *Reparaturnetzwerke*

Derzeit existieren in Österreich vier regionale Reparaturnetzwerke (Wien, Graz, Oberösterreich, Liezen) mit insgesamt ca. 120 der o.g. Reparaturbetriebe als Mitglieder. Diese Reparaturnetzwerksmitglieder unterwerfen sich freiwillig einer eigenen Qualitätsnorm und nutzen eine gemeinsame Marke („RepaNet“). Innerhalb dieser Reparaturnetzwerke wurde ein eigenes Ersatzteilnetzwerk für bestimmte Elektro-Großgeräte etabliert, das sich noch im Ausbau befindet. Die regionalen Reparaturnetzwerke sind derzeit die am weitesten entwickelten Elemente der hier thematisierten Dienstleistungen.

### *Mobile Produktdienstleistungen*

Derzeit werden mobile haushaltsnahe Produktdienstleistungen nur auf Einzelbetriebsebene erbracht (Zustellung / Abholung / vor-Ort-Reparatur), nicht jedoch überbetrieblich vernetzt. Lediglich in einigen der Reparaturnetzwerke werden Abhol- und Zustelldienste in geringem Umfang vereinzelt überbetrieblich erbracht.

### *Bewusstseinsbildung*

Öffentlichkeitsarbeit / Werbung für Reparaturdienstleistungen wird auf betrieblicher Ebene aufgrund der geringen Betriebsgrößen kaum wahrnehmbar betrieben, lediglich öffentliche Stellen, insbesondere kommunale Umwelt- und Abfallberatungsstellen betreiben aufgrund der abfallvermeidenden Aspekte von Reparaturdienstleistungen regionale Öffentlichkeitsarbeit dafür. Eine Ausnahme bilden die vier bestehenden Reparaturnetzwerke, wo die Mitgliedsbetriebe gemeinsame Marketingmaßnahmen planen und mit teils großem Erfolg umsetzen.

### *Fazit*

Der Markt für haushaltsnahe Produktdienstleistungen, insbesondere im Reparaturbereich, ist in Österreich derzeit stark unterentwickelt. Potentielle KundInnen sehen sich mit zahlreichen Zugangshemmnissen zur nachgefragten Dienstleistung konfrontiert, wobei ein oftmals unattraktives Preis - Leistungsverhältnis nur eines von vielen Hemmnissen – und nicht immer das ausschlaggebende darstellt. Bedeutender ist der subjektiv zu groß erscheinende Aufwand an Recherche, Zeit, Wegen und Transportaufwendungen zur Erlangung von Reparaturdienstleistungen, aufgrund derer viele Kundschaften lieber zu leicht verfügbaren Neuprodukten greifen. Diese Markthemmnisse gilt es durch intelligente logistische Brückenschläge und zusätzliche Vernetzungen zu überwinden, um die Dienstleistungen so nahe wie möglich an die Kundschaft zu bringen und bestmöglich in deren Alltagsablauf einzupassen.

## 7.2 Innovationsgehalt

Die Einrichtung von zentralen Service- und Annahmestellen für Reparaturen und andere haushaltsnahen (Produkt-) Dienstleistungen an zentralen Betriebsstandorten mit einer großen Zahl an MitarbeiterInnen stellt eine bislang noch nicht praktizierte und untersuchte konsequente Weiterentwicklung der Idee von Systeminnovationen und Reparaturnetzwerken dar und könnte deren Potential vervielfachen. Bislang war es nicht oder kaum üblich, dass Arbeitsstätten von ArbeitnehmerInnen für andere Verrichtungen und Verpflichtungen des Alltages außer der Erwerbsarbeit genutzt werden. Das gegenständliche Projekt beinhaltet somit folgende innovative Aspekte:

- Verknüpfung bestehender Nachhaltigkeitsansätze in den Bereichen Produkt-Dienstleistungen sowie Reparaturnetzwerke zu alltagstauglichen und rasch umsetzbaren Geschäftsideen
- Intelligente Logistik- und Kommunikationskonzepte (unter Einbindung von Internet / Intranet-Lösungen/Hotlines), die auf überbetrieblicher Vernetzung von Kleinbetrieben, großen Betriebsstandorten, ArbeitnehmerInnen und KundInnen basieren.
- Verbesserung des Arbeitsklimas und der Arbeitsplatzqualität in Großbetrieben durch Schaffung attraktiver, arbeitnehmerInnenfreundlicher Dienstleistungsangebote am Standort des Arbeitsplatzes
- Schaffung zusätzlicher bzw. Absicherung bestehender Arbeitsplätze durch Nachfragestimulierung in arbeitsintensiven Dienstleistungsbereichen (Einbindung arbeitsmarktpolitischer Zielgruppenpersonen)
- Ressourcenschonung durch intelligente Netzwerkbildungen im Produkt – Dienstleistungsbereich

## 7.3 Projektinhalt

Im Rahmen des Projektes wurde zunächst zur Eruierung der Nachfrage nach der Umsetzung einer derartigen Geschäftsidee (Einrichtung/Schaffung einer Annahme-/Servicestelle für Reparaturdienstleistungen und anderen haushaltsnahen Dienstleistungen an großen Betriebsstandorten) eine umfangreichen Online-Befragung an den 4 im Projekt beteiligten Betriebsstandorten im Raum Graz (Magna Steyr, Karl Franzens-Universität Graz, Technische Universität Graz und Joanneum Research) durchgeführt, welche die Grundlage für die weitere Projektarbeit bildete.

Darauf basierend sowie auf Basis von Interviews und weiteren Gesprächen mit den im Projekt beteiligten AkteurInnen (DienstleisterInnen, Großbetriebe, KundInnen) wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt, in der die Fragestellung geklärt wurde, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen eine derartige Geschäftsidee (Dienstleistungs – Logistikmodell) zu realisieren ist.

Mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstool (INES – Improving New Services) wurden die Nachhaltigkeitseffekte (ökologische, soziale und ökonomische Dimension) der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status Quo bewertet.

Schließlich wurde auf Basis der erarbeiteten Umsetzungsideen und den Ergebnissen der Machbarkeitsstudie Umsetzungskonzepte für die Umsetzung im Rahmen möglicher nachfolgender Pilotprojekte an den Standorten der beteiligten Betriebe entwickelt.

## 7.4 Arbeitspakete/Zeitplan

RepaMobil Arbeits- und Zeitplan												
Arbeitspakete		Dez.05	Jan.06	Feb.06	Mrz.06	Apr.06	Mai06	Jun.06	Jul.06	Aug.06	Sep.06	Okt.06
Projektmanagement												
	Projektkoordination/Projektcontrolling/ Projektdokumentation und Öffentlichkeitsarbeit											
Erhebung von Interessen, Bedürfnissen und Erwartungen der betroffenen AkteurInnen hinsichtlich Produkt- Dienstleistungen												
	Fragebogenentwicklung											
	Diskussion mit StakeholderInnen und Erstellung der Endversion											
	Erhebung sonstiger Rahmenbedingungen (unternehmensinterne und -externe Faktoren)											
	Durchführung und Auswertung einer schriftlichen Befragung in den potentiell interessierten Unternehmen											
Gemeinsame Entwicklung von Geschäftsideen für „zentral angebotene haushaltsnahe Produkt- /Dienstleistungen“												
	Organisation und Durchführung eines Synthese-Workshop mit StakeholderInnen											
	Dokumentation und Erstellung eines Ideenkataloges											
Evaluierung der Geschäftsideen in Bezug auf deren Nachhaltigkeitsprofil und Konzepterstellung												
	Auswahl und Adaptierung von Bewertungstools											
	Durchführung der Bewertungen											
	Interviews, Diskussion mit StakeholderInnen											
	Erstellen von Machbarkeitsstudie und Umsetzungskonzept											

## 7.5 Methodische Vorgehensweise/Arbeitsschritte/Ergebnisse

### 7.5.1 Einleitung

Potentielle NutzerInnen einer zukünftigen operativen Umsetzung der Geschäftsidee wurden von Beginn an in die Projektarbeit eingebunden. Dies wurde als besonders wichtig erachtet, um zu gewährleisten, dass die im Rahmen von RepaMobil erarbeiteten Geschäftsideen nicht „am Markt vorbei“ entwickelt werden. Während des gesamten Projektverlaufs wurde die praktische Umsetzbarkeit mit den beteiligten PraktikerInnen (auf der DienstleisterInnenseite die im Projekt beteiligten Reparaturbetriebe, sowie auf der NutzerInnenseite die im Projekt beteiligten Großbetriebe) gemeinsam hinterfragt und diskutiert und die Diskussionsergebnisse in die Machbarkeitsstudie bzw. die darauf aufbauenden Umsetzungskonzepte integriert.

## **Beteiligte Großbetriebe:**

---

Die nachfolgend angeführten Großbetriebe zeigten als potenzielle Standorte für eine Pilotumsetzung bereits in der Konzeptionsphase Interesse für das Projektvorhaben und waren von Beginn an in die Projektarbeit eingebunden:

- MAGNA STEYR AG & Co KG (Magna Steyr): Angestellte (ca. 2.500)
- JOANNEUM RESEARCH (JR): alle MitarbeiterInnen (ca. 370)
- Universität Graz (Uni Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen (insgesamt ca. 3.000)
- Technische Universität Graz (TU Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen (insgesamt ca. 1.800)

## **Beteiligte Dienstleistungsbetriebe:**

---

Bei den beteiligten Dienstleistungsbetrieben handelt es sich um Mitgliedsbetriebe des Reparaturnetzwerks Graz, das im Rahmen des Equal-Projektes RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich aufgebaut wurde und mittlerweile 17 Mitgliedsbetriebe der unterschiedlichsten Branchen umfasst (die Liste der Mitgliedsbetriebe sowie das Dienstleistungsspektrum sind unter [www.repanet.at](http://www.repanet.at) zu finden). Fünf Betriebe des Grazer Reparaturnetzwerks sowie ein weiterer im Aufbau befindlicher Reparaturbetrieb haben sich bereit erklärt, im Projekt RepaMobil mitzuarbeiten und ihre Praxiserfahrung sowie ihr fachliches Know-how hinsichtlich der Umsetzbarkeit des Vorhabens einzubringen.

- Firma BAN GmbH Graz, Sozialökonomische BetriebGesmbH: (16 hauptamtliche MitarbeiterInnen plus Transitarbeitskräfte) Reparaturen im Bereich Audio und Videogeräte, Möbel, Ablagen von Möbel, Türen und Fenster, offizieller Recyclinghof der Stadt Graz
- Unterhaltungselektronik Fasching, Graz: (3 MitarbeiterInnen) Reparaturen aller Geräte im Bereich Unterhaltungselektronik, Sat- und Antennenanlagen
- EDV-Leonard, Hart bei Graz: (1-Mann Betrieb) Reparaturen im Bereich EDV und Kommunikationselektronik
- Firma Ulbl, Graz: (2 MitarbeiterInnen) Reparatur von Fahrrädern, Mopeds, motorisierte Gartengeräte aller Art und Fitnessgeräte
- Amschl&Gugg OEG, Graz: (2-Mann Betrieb) mobiles Reparaturservice für Unterhaltungs- und Kommunikationselektronik
- Ein im Aufbau befindlicher Reparaturbetrieb (mobile Fahrradreparatur)

Durch eine umfassende Analyse sowohl der Angebots- als auch der Nachfrageseite (quantitative Online-Befragung bzw. leitfadengestützte Tiefeninterviews) und der anschließenden Durchführung eines Synthese-Workshops (mit den beteiligten StakeholderInnen) wurden die nötigen Daten und Grundlagen erhoben. Die Dokumentation sowie die Ergebnisse der Analysephase können dem Anhang entnommen werden (Anhang 1 – 4).

In einem nächsten Arbeitsschritt wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt, in der die Frage geklärt wurde, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen RepaMobil-Geschäftsideen (Dienstleistungs-Logistikmodell) realisierbar sind, welche Nachhaltigkeitseffekte damit

verbunden sind und ob Vorteile gegenüber derzeit gängigen Konsumalternativen entstehen (Anhang 6).

Auf Basis der Ergebnisse der Machbarkeitsstudie wurden als letzter Projektschritt Umsetzungskonzepte – adaptiert auf die Standorte der vier beteiligten Betriebe erarbeitet (Anhang 7).

## 7.5.2 Analysephase

Um die unterschiedlichen Interessen, Bedürfnisse und Erwartungen aus der Sicht der betroffenen und beteiligten AkteurInnen (Unternehmensleitung, Betriebsrat, MitarbeiterInnen an großen Unternehmensstandorten, Reparaturbetriebe und DienstleisterInnen) zu erheben und auszuwerten, wurden in der ersten Projektphase zunächst verschiedene Fragebögen/Interviewleitfäden für drei ausgewählte Stakeholdergruppen entwickelt (siehe Anhang 1 und 2):

- einer für die **zuständigen AkteurInnen an den potentiellen Standorten** dieser vier Betriebe (auch „Zentren“ genannt) (Betriebsrat bzw. Personalabteilung) zur Erhebung sonstiger Rahmenbedingungen (unternehmensinterne und –externe Faktoren)
- einer für die **AnbieterInnen von Reparaturdienstleistungen**
- einer für die **MitarbeiterInnen der vier teilnehmenden Betriebe**

### Interviews Großbetriebe (Zentren):

---

In einem ersten Schritt wurde ein Interviewleitfaden für die zuständigen AkteurInnen an den beteiligten vier Betriebsstandorten erstellt. Die Befragung erfolgte in einem leitfadengestützten persönlichen Interview am jeweiligen Betriebsstandort, um vor Ort Informationen über unternehmensinterne und –externe Faktoren zu erhalten (wo könnte eine Servicestelle eingerichtet werden, wie sind die Gegebenheiten vor Ort, etc.). Weiters wurde im Zuge dieser Gespräche auch der Fragebogen, der vom Projektteam für die MitarbeiterInnen der vier Betriebe erstellt wurde besprochen, um Anmerkungen und Änderungswünsche berücksichtigen zu können.

### Interviews ReparatuerInnen (DienstleisterInnen):

---

Parallel zur Befragung der AkteurInnen an den Betriebsstandorten wurden die am Projekt interessierten/beteiligten ReparatuerInnen befragt. Auf Basis eines im Vorfeld vom Projektteam erarbeiteten Interviewleitfadens wurden die ReparatuerInnen im Rahmen persönlicher Interviews befragt, wie ihre grundsätzliche Einstellung zum gegenständlichen Projektvorhaben ist, welche Voraussetzungen/Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Umsetzung gegeben sein müssten, welcher Nutzen daraus entstehen könnte und ob bzw. in welcher Form sie sich eine Mitarbeit/Beteiligung im Fall einer Umsetzung vorstellen könnten. Die Praxiserfahrung sowie das fachliche Know how der ReparatuerInnen stellten für das Projektteam einen weiteren wichtigen Input für die Gestaltung des MitarbeiterInnenfragebogens sowie für die weitere Projektarbeit dar. Im Zuge der Interviews sind bereits erste Umsetzungsmodelle entstanden.

### Zusammenfassung der Ergebnisse der Interviews:

Die Interviews mit den ReparatuerInnen haben gezeigt, dass die Idee der Einrichtung einer Reparaturannahme- u. -Servicestelle grundsätzlich positiv angenommen bzw. als eine Möglichkeit gesehen wird, Reparaturdienstleistungen wieder attraktiv und marktfähig zu

machen (Imageverbesserung – Bildung einer eigenen Marke; Konkurrenzfähigkeit gegenüber AnbieterInnen kostengünstiger Neuprodukte). Gleichzeitig jedoch wurde die Geschäftsidee hinsichtlich der Umsetzbarkeit (organisatorisch, personell u.a. finanziell) kritisch hinterfragt.

Wie – organisatorisch gesehen - eine Annahme- und Servicestelle beschaffen sein muss (**bauliche, personelle, technische/infrastrukturelle Anforderungen**) hängt aus Sicht der Interviewten vom jeweils betroffenen Geschäftsbereich ab. Für den Elektro-/Elektronik-/EDV-Bereich bedarf es einer aufwendigeren technischen und personellen Infrastruktur als bspw. für den Fahrradbereich. Es müsste an jedem Betriebsstandort der erforderliche Platz und die technische Ausstattung für die Prüfung der Geräte vorhanden sein und das entsprechende Fachpersonal vor Ort anwesend sein, wenn die Reparaturen vor Ort durchgeführt werden sollen. Sinnvoller und organisatorisch leichter umsetzbar wäre es, vor Ort ausschließlich eine Anamnese durchzuführen und erst in einem nächsten Schritt die DienstleisterInnen einzuschalten.

Vorstellbar und ohne großen infrastrukturellen und personellen Aufwand umsetzbar wäre die Einrichtung eines „Kummerkastens“/„Schwarzen Brettes“ am jeweiligen Betriebsstandort, der/das von einer Person betreut wird. Die Anfragen der KundInnen werden in einer zentralen Stelle am jeweiligen Betriebsstandort gesammelt und in vereinbarten Zeitabständen (bspw. 1 oder 2 Mal wöchentlich) an die DienstleisterInnen weitergeleitet. Die DienstleisterInnen setzen sich dann direkt mit den KundInnen für die weitere Abwicklung in Verbindung.

Weiters organisatorisch ohne großen Aufwand umsetzbar wäre auch eine virtuelle Annahme-/Servicestelle via Internet, d.h. Anfragen werden via Email an eine zentrale Stelle gestellt und von dort an die jeweiligen DienstleisterInnen weitergeleitet, die sich dann wiederum direkt mit den KundInnen in Verbindung setzen.

Bei der Entwicklung eines Umsetzungskonzeptes muss darauf geachtet werden, dass die Art der Umsetzung wesentlich vom in Frage kommenden Dienstleistungsspektrum abhängig ist. So wird eine Vor-Ort-Reparatur für „sperrige“ Geräte (Waschmaschine, Herde, etc.) als nicht sinnvoll erachtet. Abhängig vom Dienstleistungsspektrum könnten jedoch durchaus mehrere Umsetzungsmöglichkeiten in Betracht gezogen werden (Kombination aus verschiedenen Varianten – bspw. fixe Annahmestelle für Fahrräder und virtuelle Annahmestelle für Elektro-Großgeräte).

Die interviewten ReparateurInnen könnten sich im Falle einer Umsetzung grundsätzlich auch eine **Mitarbeit im „RepaMobil“** (bspw. in Form eines „Radldienstes“) vorstellen, wobei hier anzumerken ist, dass es ihnen kaum möglich sein wird, bspw. einen Tag/Woche fix für einen Einsatz in der Reparatur- und Annahmestelle freizuhalten, da sie für ihren bestehenden KundInnenkreis abrufbar sein müssen. Zudem wurde der Einwand eingebracht, dass ein „Radldienst“ organisatorisch eventuell zu Konflikten führen könnte (Krankstände, Urlaube, etc.). Es wird eher für notwendig erachtet, mindestens ein bis zwei Personen für den Einsatz in einer zentralen Reparatur-/Annahme-/Servicestelle zu schulen und anzustellen, um einen reibungslosen Betrieb gewährleisten zu können.

Dabei wird darauf zu achten sein, dass das einzusetzende Personal neben der erforderlichen Fachkompetenz für die Durchführung der Dienstleistung, vor allem über eine hohe soziale Kompetenz sowie höfliche Umgangsformen verfügt.

Bezüglich **Preissenkungen im Falle von Auftragssteigerung** betonten die Interviewten ReparateurInnen, dass sie ohnehin schon am unteren Preislimit (Kostendeckung) arbeiten, da Reparaturen sonst für Privatpersonen nicht mehr leistbar wären. Eine Preissenkung können sie sich aus jetziger Sicht nicht vorstellen.

Was die **Auslastung** betrifft wäre bei allen interviewten ReparaturInnen noch eine Steigerung möglich, wobei dies einer saisonalen Schwankung unterliegt z.B.: ist der Fahrradreparateur naturgemäß im Sommerhalbjahr höher ausgelastet als im Winterhalbjahr.

Die meisten ReparaturInnen können sich prinzipiell auch vorstellen, bei einer aufgrund einer aus dem Projekt resultierenden Auftragssteigerung erforderlichen Personalaufstockung, auf eine **arbeitsmarktpolitisch Zielgruppenperson** zurückzugreifen, die über die erforderlichen Qualifikationen verfügt. Der Aspekt bestens ausgebildeter MitarbeiterInnen – insbesondere im technischen Bereich – wurde dabei als äußerst wichtig erachtet.

Folgenden **Nutzen** sehen die interviewten ReparaturInnen aus einer Projektumsetzung:

- Auftragssteigerung
- Werbung: damit auch Steigerung des eigenen Bekanntheitsgrades, Imageaufbau
- NeukundInnenaquisition
- Reduzierung der Hemmschwelle bei KundInnen, überhaupt reparieren zu lassen

## **Befragung MitarbeiterInnen**

---

Im Zeitraum März/April 2006 wurde an den vier o.a. großen Grazer Betriebsstandorten eine online-Befragung der MitarbeiterInnen zum Thema „Interesse an der Einrichtung einer zentralen Reparatur- und Dienstleistungsannahmestelle“ durchgeführt. Eine Befragung zum diesem Thema in dieser Größenordnung ist ein Novum. Die Ergebnisse der Befragung stellen eine wichtige Basis für die Machbarkeitsstudie dar.

Der Fragebogen für die MitarbeiterInnen der vier teilnehmenden Betriebe wurde in enger Zusammenarbeit des gesamten Projektteams in mehreren Arbeitsitzungen unter Berücksichtigung statistischer Grundlagen erstellt. Bei diesen Sitzungen wurde auch festgelegt, dass der Fragebogen in allen vier Betrieben online zur Verfügung gestellt werden soll, um einen möglichst einfachen Zugang für alle interessierten MitarbeiterInnen (und damit eine möglichst hohe Rücklaufquote) zu gewährleisten. Der Fragebogen wurde mit einer Excel-Datenbank hinterlegt. Aus dieser Datenbank konnten die Ergebnisse aus dem Online-Fragebogen direkt für die Auswertung übernommen werden. Der Fragebogen stand den MitarbeiterInnen insgesamt vier Wochen zur Beantwortung zur Verfügung.

### Fragebogaufbau:

Die ersten fünf Fragen zielen darauf ab, Hinweise über das Reparaturverhalten / Einstellung der Befragten und die Möglichkeiten einer Umsetzung allgemein zu erhalten.

Die Fragen 6,7 und 12 liefern konkrete Hinweise für die Umsetzungsmöglichkeiten am konkreten Betriebsstandort / Zentrum.

Die Fragen 9 und 10 widmen sich zusätzlich möglichen Angeboten einer zentralen Reparaturannahmestelle, und Frage 11 stellt alternative Standorte zur Auswahl.

### Vorgehensweise – Befragung:

1. Ankündigung und Aufforderung zur Teilnahme an der Befragung via Email in den jeweiligen Intranets der Zentren (durch Betriebsrat bzw. Direktion)
2. Informationen zum Projekt RepaMobil und zu anderen thematisch verwandten Projekten über die RepaNet – Homepage ([www.repanet.at](http://www.repanet.at))
3. Erinnerungsemail an alle nach einer Woche

### Zusammenfassung der Auswertung und Ergebnisse der Befragung:

Die Auswertung dieser Befragung liefert einerseits wichtige Hinweise hinsichtlich der allgemeinen Einstellung und der Bedingungen der Befragten und potentiellen KundInnen bzgl. Reparaturen, und andererseits Hinweise für die konkrete Ausgestaltung einer Pilotumsetzung an einem dieser möglichen Standorte.

Die Rücklaufquote (1.068 beantwortete Fragebögen) war außerordentlich hoch, die Befragten haben außergewöhnlich hohes Interesse an einer Pilotumsetzung bekundet und ihre Sympathie für die Idee geäußert.

Nach einer Konkretisierung des bisherigen Reparaturverhaltens der Befragten wurde die produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen konkretisiert. Die TOP 7 Produktgruppen für alle vier Betriebe lauten:

1. Unterhaltungselektronik
2. Fahrräder
3. Schuhe
4. EDV-Geräte
5. Kleine Elektrogeräte wie Föhn, Rasierapparat etc.
6. Kleidung
7. Uhren

Als Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung werden günstige Kosten, höhere Bequemlichkeit sowie Seriosität und Qualität der Dienstleistungen genannt.

Um die wirtschaftliche Basis der Reparaturannahmestelle zu vergrößern, wurde die Nachfrage für das Angebot und die Vermittlung zusätzlicher Dienstleistungen abgefragt. Die Nachfrage hierfür ist sehr groß, und kann auf folgende TOP - Dienstleistungen konzentriert werden:

1. Mitnahme und Entsorgung alter Geräte
2. Textilreinigung
3. Autoschnellservice
4. Änderungsschneiderei

Fragen nach konkreten Wünschen für die Organisation der Reparaturannahmestelle (Tageszeit für Abgabe und Abholung, Frequenz des Angebots, und Art der Kontaktaufnahme) wurden betriebsspezifisch erhoben.

Die Frage nach alternativen Standorten außerhalb des ArbeitgeberInnenbetriebs ergaben Präferenzen für stark frequentierte Einkaufszentren.

#### Zusätzliche qualitative Anmerkungen

Im Fragebogen wurde mittels frei beschreibbarer Textfelder die Möglichkeit geboten persönliche Anmerkungen einzufügen.

Die Auswertung dieser persönlichen Anmerkungen hat ein sehr positives Echo auf das geplante Vorhaben gezeigt - die meisten Anmerkungen waren äußerst positiv: „alles Gute“, „eine sehr gute Idee“ „weiter so“ ...

Das Interesse an Umweltschutz ist offenbar unter den Befragten sehr hoch.

Viele der Befragten finden die Idee äußerst gut und wünschen sich die (Pilot)Umsetzung in ihrem jeweiligen Betrieb, da sie sich Zeit und Aufwand ersparen wollen und auch lieber reparieren lassen würden, als periodisch neu zu kaufen.

Einige sind skeptisch bzgl. der Umsetzbarkeit, vor allem bzgl. Kostendeckung des Angebots. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird als ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts angesehen.

#### Interessante Anmerkungen:

- Die Reparaturstelle sollte auf jeden Fall den Standortbetrieb selbst zu ihrem Kunden machen (zahlreiche Computer, Laborgeräte etc. für die Service nötig ist)
- Viele Leute brauchen Informationen, wo in Graz bereits jetzt Reparaturen angeboten werden

- Öffnung der zentralen Annahmestelle für Betriebsexterne
- Bedeutung wirksamer Öffentlichkeitsarbeit wurde unterstrichen
- Mitarbeit am Aufbau der zentralen Annahmestelle wurde angeboten
- Interesse an den Ergebnissen der Befragung wurde mehrfach geäußert

## Syntheseworkshop

---

Anfang Mai 2006 wurde ein Syntheseworkshop mit den projektbeteiligten AkteurInnen durchgeführt.

Ziel des Workshops war es, die Ergebnisse der Analysephase gemeinsam mit den beteiligten Betrieben (Zentren) und Reparaturbetrieben zu diskutieren und gemeinsam Ideen zur Umsetzung des Vorhabens zu finden sowie erforderliche Rahmenbedingungen abzustecken. Dazu wurden die aus den Interviews und der Befragung resultierenden Informationen und Daten vom Projektteam im Vorfeld ausgewertet, aufbereitet und den TeilnehmerInnen im Rahmen des Workshops zunächst präsentiert.

Im Anschluss daran wurde ein gemeinsames Brainstorming zur Ideenfindung durchgeführt, wofür die Methode ähnlich dem World-Cafè gewählt wurde, um gleichzeitig einen produktiven Austausch und Diskussionen zwischen den TeilnehmerInnen zu ermöglichen.

*Grundlage für das gemeinsame Brainstorming zur Ideenfindung bildeten folgende drei im Vorfeld definierte Fragestellungen:*

1. Was ist für eine Umsetzung des Projektes erforderlich?
2. Was darf nicht sein?
3. Wie kann die Umsetzung aussehen?

Die Brainstormingideen/-ergebnisse der TeilnehmerInnen wurden nach Betrieben und DienstleisterInnen getrennt dokumentiert, um eine transparente Darstellung darüber zu erhalten, welche Anforderungen, Voraussetzungen, Erfordernisse für eine Umsetzung einerseits von Seiten der Großbetriebe und andererseits von Seiten der DienstleisterInnen als wichtig erachtet werden und bei Konzipierung und Durchführung eines Pilotprojektes zu berücksichtigen sind.

### Zusammenfassung der Brainstormingergebnisse:

#### Ad. Frage 1: Was ist für die Umsetzung des Projektes erforderlich?

Faktoren, die dabei seitens der DienstleisterInnen als besonders wichtig erachtet werden:

- Seriosität
- Professionalität
- Qualität der Leistung vorrangig
- Vertrauen schaffen
- Information/Öffentlichkeitsarbeit/Marketing
- Kostentransparenz
- Termintreue
- Flexibilität
- fachliche, technische Kompetenz
- soziale Kompetenz im Umgang mit KundInnen

Faktoren, die dabei seitens der Betriebe (Zentren) als besonders wichtig erachtet werden:

- Kostenzuschuss für die Umsetzung (Finanzierung)
- Professionelle administrative Abwicklung
- Klare Rollenteilung (Zuständigkeit für „RepaMobil“ nicht bei der Betriebsverwaltung)
- Seriöse Analyse der Preisvorstellungen
- Konzentration auf bestimmte Produkte/ Bereiche (bspw. Schwerpunktaktionen)

#### Ad. Frage 2: Was darf nicht sein?

Faktoren, die dabei seitens der DienstleisterInnen als besonders wichtig erachtet werden:

- Kosten höher als in Reparaturwerkstatt
- Pfusch! falsche Vorstellungen wecken
- unseriösen Kostenvoranschläge
- Kosten-Obergrenze im Vorhinein
- schlechte Qualität
- Verzögerungen (wichtig ist professionelle und verlässliche Organisation)

Faktoren, die dabei seitens der Betriebe (Zentren) als besonders wichtig erachtet werden:

- Unrealistische Preisvorstellungen
- „Pfuscherimage“
- mehr Kosten als Nutzen
- Inkompetenz
- Hohe Overheadkosten

#### Frage 3: Wie kann die Umsetzung aussehen?

Faktoren, die dabei seitens der DienstleisterInnen als besonders wichtig erachtet werden:

- Pilotprojekt (Recherche nach Fördermöglichkeiten für eine Pilotumsetzung)
- Erfahrene ReparateurInnen einbinden
- Informationsplattform aufbauen (bspw. Internetdatenbank/virtuelle Servicestelle)
- Bei täglicher Frequenz, alternierende Fachbereiche anbieten
- Einbindung/Information über mögliche Entsorgung von Altgeräten
- Vor Ort nur Anamnese, keine Diagnose und Reparatur vor Ort
- Wenige, aber attraktive Bereiche zu Beginn des Projektes
- Begleitende Öffentlichkeitsarbeit (Image, Bekanntheitsgrad)

Faktoren die dabei seitens der Betriebe (Zentren) als besonders wichtig erachtet werden:

- Mobile Annahmestellen in urbanen Zentren
- Saisonale Schwerpunktaktionen (Reifen, Räder, Schi)
- Entsorgung von Altgeräten für MitarbeiterInnen und Betriebe z.B.:EDV
- Vermittlung von Dienstleistungen (keine Reparatur vor Ort – bspw. nur Abholung der Geräte)
- Pilotprojekte/Testläufe (mit bspw. Schwerpunktaktionen)

Die Workshopergebnisse bildeten neben den Ergebnissen aus den Interviews sowie der Online-Befragung eine weitere wichtige Grundlage für die Erarbeitung der Machbarkeitsstudie sowie der auf die beteiligten vier Betriebe adaptierten Umsetzungskonzepte.

Im weiteren Projektverlauf, d.h. während des Prozesses der Erstellung der Machbarkeitsstudie sowie der Umsetzungskonzepte wurden zur Abstimmung der Ergebnisse bzw. zur Erarbeitung der Umsetzungskonzepte bedarfsorientierte, bilaterale Gespräche mit

den beteiligten AkteurInnen geführt. Im Oktober 2006 wurde zur Ausarbeitung der optimalen Umsetzungsvariante am Betriebsstandort Joanneum Research ein Workshop mit MitarbeiterInnen und EntscheidungsträgerInnen von Joanneum Research durchgeführt. Die daraus resultierenden Ergebnisse sind im Dokument „Umsetzungskonzepte“ dargestellt.

### 7.5.3 Konzeptphase

#### Umsetzungsideenkatalog (Anhang 5)

---

Als nächster Schritt bzw. als weitere Vorarbeit zur Machbarkeitsstudie wurde auf Basis der Ergebnisse der Analysephase sowie des Syntheseworkshops ein Katalog mit Umsetzungsideen erstellt.

Dieser Katalog enthält eine Übersicht sowie eine Beschreibung der Umsetzungsideen bzw. möglicher Umsetzungsvarianten.

#### Übersicht der erarbeiteten Umsetzungsideen:

- |  |
|--|
| 1. Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort   |
| 2. Mobile Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort<br>→ Variante „Eigenes Fahrzeug“<br>→ Variante „Container“<br>→ Variante „Anhänger“ |
| 3. "Kummerkasten", "Schwarzes Brett" am Betriebsstandort   |
| 4. Virtuelle Annahmestelle<br>→ Variante Internet-Hotline<br>→ Variante Internet-Datenbank   |
| 5. Kombination aus allen Varianten   |

#### Machbarkeitsstudie (Anhang 6)

---

Im nächsten Schritt wurde eine Machbarkeitsstudie erstellt, die zur Überprüfung der angedachten Projektideen dient und es ermöglicht, die mit einer Umsetzung verbundenen Chancen und Risiken standortunabhängig abzuschätzen. Die Faktoren, die dabei genauer betrachtet wurden sind

- die organisatorischen und
- wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit daran anschließender
- Risikobewertung und Evaluierung der Geschäftsideen in Bezug auf deren Nachhaltigkeitsprofil

Mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstools (INES – Improving New Services) wurden die Nachhaltigkeitseffekte der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status quo bewertet. Dieses Tool wurde im Rahmen des Projekts „Gemeinsame Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder mit Hilfe einer Methodik für die Initiierung,

Gestaltung und Umsetzung öko-effizienter Produkt-Dienstleistungskonzepte“, Fabrik der Zukunft, entwickelt. Mit diesem Instrument können Ideen für neue Produktdienstleistungskonzepte (PDL) bezüglich ihrer Wirkung auf nachhaltige Entwicklung bewertet werden. Es handelt sich um eine vergleichende Bewertung zwischen einer neuen Produktdienstleistungsidee und einem (bestehenden) Referenzprodukt. Das Tool wurde in unserem Fall dazu verwendet, Nachhaltigkeitseffekte der drei möglichen Varianten (fixe, mobile oder virtuelle Annahmestelle) zu bewerten und eine Entscheidung zu fällen, welche dieser Möglichkeiten am ehesten weiterverfolgt werden sollte.

Die Bewertung der betrachteten Varianten (fixe, mobile und virtuelle Annahmestelle bzw. „Schwarzes Brett/Kummerkasten“) für eine mögliche Umsetzung ergab, dass die mobile wie auch die fixe Reparatur- und Annahmestelle hinsichtlich der Effekte in ökonomischer, ökologischer und sozialer Dimension gleich gut abschneiden. Die Entscheidung für eine der beiden Varianten wird im Anlassfall abhängig sein von den räumlichen Gegebenheiten des „Zentrums“ bzw. von den anfallenden Kosten für eine Umsetzung. Diese liegen - da bauliche und logistische Investitionskosten anfallen – deutlich über den Kosten für die Umsetzung einer virtuellen Vermittlungsstelle.

Die virtuelle Vermittlungsstelle ist die kostengünstigste und daher risikoloseste Möglichkeit, da in diesem Fall „nur“ Personal- bzw. Bürokosten anfallen. Mit dieser würde eine neue Möglichkeit der Kontaktaufnahme geschaffen, allerdings ist in dieser Variante der Zusatznutzen der „eingesparten Wege“ für die Kundschaft geringer. Dies schlägt sich im Ergebnis der Bewertung nieder: die virtuelle Vermittlungsstelle wird bzgl. der erreichbaren Effekten in allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit schlechter bewertet.

Berücksichtigt man das breite Dienstleistungsspektrum, das im Falle einer Umsetzung abzudecken wäre sowie die seitens aller beteiligten AkteurInnen betonte Wichtigkeit professionellen Auftretens (auch zur Etablierung einer eigenen Marke), erscheint die Variante „eigenes Fahrzeug/RepaMobil“ langfristig am sinnvollsten und effizientesten. Zudem entfällt bei Einsatz eines eigenen Fahrzeuges die Erfordernis des Zukaufs teurer Transportleistungen, wie sie im Falle bspw. eines Containers oder einer fixen Annahmestelle am Betriebsstandort anfallen würde.

## **Umsetzungskonzepte (Anhang 7)**

---

Im abschließenden Arbeitsschritt wurden die Ergebnisse der Machbarkeitsstudie mit den standortspezifischen Faktoren abgeglichen und je eine Optimalvariante je Betriebsstandort (Karl-Franzens Universität Graz, Technische Universität Graz, Magna Steyr, Joanneum Research entwickelt. Für diese Optimalvarianten wird die Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen-Seite beleuchtet und eine Kostenabschätzung vorgenommen. Die beteiligten AkteurInnen wurden auch in diesen Prozess eingebunden. Es wurden bedarfsorientierte bilaterale Gespräche zur Abstimmung der erarbeiteten Umsetzungskonzepte durchgeführt.

## **7.6 Projektergebnisse**

Es liegen folgende Projektergebnisse vor :

- Interviewleitfaden zur Befragung der beteiligten AkteurInnen (Betriebe und DienstleisterInnen) (Anhang 1)
- Ergebnisse der Interviews mit den beteiligten AkteurInnen (Anhang 2)

- Fragebogen zur KonsumentInnenbefragung (MitarbeiterInnenbefragung an den im Projekt beteiligten vier Betriebsstandorten) (Anhang 3)
- Ergebnisse/Auswertung der KonsumentInnenbefragung (Anhang 4)
- Umsetzungsideenkatalog (Anhang 5)
- Machbarkeitsstudie (Anhang 6)
- Umsetzungskonzepte (Anhang 7)

## 8 Detailangaben in Bezug auf die Ziele der Programmlinie

### 8.1 Beitrag zum Gesamtziel und den sieben Leitprinzipien

„Mit einem Minimum an Ressourcenverbrauch ein Maximum an Nutzen erzielen“ lautet eine der Zielsetzungen der „Fabrik der Zukunft“. Dabei sollen auf Basis einer entsprechenden Gesamtstrategie „Leuchttürme der Innovation“ initiiert und deren Umsetzung realisiert werden. Das Projekt „RepaMobil“ liefert die notwendigen Vorbereitungs- und Entwicklungsschritte um innovative Geschäftsideen im Bereich „Produkt-Dienstleistungssysteme“ aus der Nische herauszuholen und auf breiter Basis am Markt einzuführen.

Ein explizites Ziel des gegenständlichen Projektes ist es, eine nachfolgende Umsetzung von zentral angebotenen haushaltsnahen Dienstleistungen im Rahmen von Pilot- und Demonstrationsprojekten zu ermöglichen. Zu diesem Zweck ist die frühzeitige Einbindung der Wirtschaft ein wesentlicher Erfolgsfaktor, der in diesem Projekt auch von Beginn an berücksichtigt wurde.

Die Berücksichtigung der 7 Leitprinzipien im gegenständlichen Projekt wird im Folgenden dargestellt:

#### Prinzip der Dienstleistungs-, Service und Nutzenorientierung

Durch den Aufbau zentral verfügbarer Produkt-Dienstleistungsangebote wird diesem Leitprinzip sowohl auf Seiten der AnbieterInnen (Reparaturbetriebe) als auch der EndkonsumentInnen Rechnung getragen. Eine sinnvolle Vernetzung betroffener AkteurInnen leistet einen Beitrag dazu, dass die noch immer weit verbreitete Wegwerfmentalität zugunsten einer erhöhten Servicementalität vermindert wird.

#### Prinzip der Nutzung erneuerbarer Ressourcen

In der konkreten Lösungsentwicklung für innovative Geschäftsideen wird dieses Leitprinzip v.a. im Bereich Logistik- und Transportsysteme berücksichtigt (bspw. Ökodieselfahrzeug)

#### Effizienzprinzip

Mit einem Minimum an Ressourcenverbrauch soll ein Maximum an Nutzen erzielt werden. Dies erfolgt durch die zu erwartende längere Lebens- und Nutzungsdauer von Produkten (Erhöhung der Nutzungsintensität). Kosteneffizienz wird durch die Entwicklung intelligenter Logistik und Organisationsabläufe ermöglicht.

### Prinzip der Rezyklierfähigkeit

Dieses Prinzip ist durch die Stärkung von Reparaturdienstleistungen (Verbesserung des Angebots, Erhöhung der Nachfrage) gewährleistet.

### Prinzip der Einpassung, Flexibilität, Adaptionen- und Lernfähigkeit

Flexibilität und Adaptionenfähigkeit zählen zu zentralen Elementen von Produkt-Dienstleistungsangeboten. Die frühzeitige Einbindung aller von zentral angebotenen haushaltsnahen Dienstleistungen betroffenen Akteursgruppen unterstützt eine systemverträgliche Umsetzung bzw. Einführung der Geschäftsideen.

### Prinzip der Fehlertoleranz und Risikoversorge

Dieses Prinzip bezieht sich v.a. auf Störfälle im Rahmen des Technologieeinsatzes und ist für das gegenständliche Projekt nur von untergeordneter Bedeutung.

### Prinzip der Sicherung von Arbeit, Einkommen und Lebensqualität

Derartige Geschäftsideen im Reparatur- und Dienstleistungsbereich bieten ein hohes Potential zur Sicherung von Arbeitsplätzen. Im Projekt beteiligt bzw. an der Umsetzung Geschäftsideen interessiert sind auch Reparaturbetriebe aus dem sozial-ökonomischen Bereich (Sozialwirtschaft), wodurch bei Umsetzung der Projektergebnisse mittelfristig die Integration benachteiligter Personen in den Arbeitsmarkt unterstützt wird. Lebensqualität wird durch eine höhere Bequemlichkeit bei der Erledigung von als eher „lästig“ empfundener Tätigkeiten des Alltags erzielt.

## **8.2 Einbeziehung der Zielgruppen**

Von potenziellen PartnerInnen aus der Wirtschaft wurden bereits vor der Antragseinreichung entsprechende mündliche und zum Teil schriftliche Absichtserklärungen über die Bereitschaft zur Mitarbeit eingeholt.

Von Beginn an wurden potenzielle künftige NutzerInnen (DienstleisterInnen, Unternehmen wie auch KundInnen) in die Projektarbeit eingebunden. Die Einbindung erfolgte in Form von bilateralen Gesprächen, Interviews, Befragungen sowie eines Syntheseworkshops. Es wurde als besonders wichtig erachtet das Know how und die Erfahrungen der betroffenen PraktikerInnen in den gesamten Projektverlauf zu integrieren, mit ihnen die im Projekt erarbeiteten Geschäftsideen hinsichtlich praktischer Umsetzbarkeit zu diskutieren und die Diskussionsergebnisse in die Machbarkeitsstudie sowie darauf aufbauenden Umsetzungskonzepte zu integrieren.

## **8.3 Umsetzungs-Potenziale**

Die Ergebnisse der Befragung in den vier Großbetrieben sowie die Ergebnisse aus den Interviews und Gesprächen mit den projektbeteiligten Betrieben und ReparaturdienstleisterInnen zeigen, dass die Nachfrage nach einer Geschäftsidee wie im gegenständlichen Projekt betrachtet sehr groß ist und ein entsprechendes Markt- und Umsetzungspotenzial vorhanden ist. Die befragten und beteiligten AkteurInnen haben außergewöhnlich hohes Interesse an einer Pilotumsetzung bekundet. Bei JOANNEUM

RESEARCH ist eine Pilotumsetzung für Schwerpunkttaktionen mit Beginn im Jahr 2007 geplant.

*Nutzenerwartungen der einzelnen Zielgruppen, die aus den Interviews mit den VertreterInnen der Zentren und der ReparaturdienstleisterInnen sowie aus den Ergebnissen des RepaMobil Syntheseworkshops im Mai 2006 zusammengefasst und überarbeitet wurden sind nachfolgend angeführt:*

Zielgruppe MitarbeiterInnen großer Arbeitsgeberbetriebe bzw. private Haushalte (BürgerInnen):

- Leichtere Verfügbarkeit von Reparatur- und anderen haushaltsnahen (Produkt-) Dienstleistungen
- Ersparnis von aufwändigen Recherchen zur Informationsbeschaffung (Überblick gewinnen)
- Vermeidung von zusätzlichen bzw. vergeblichen Wegen (Bequemlichkeit)
- Aufwertung der Arbeitsplatzqualität durch privaten Zusatznutzen am Standort des Arbeitsplatzes
- Zeitersparnis

Zielgruppe ReparaturdienstleisterInnen:

- Erhöhung des Auftragsstands (bzw. Sicherung einer längerfristigen Auslastung)
- Bessere wirtschaftliche Absicherung
- Stärkung bestehender und Erleichterung der Schaffung zukünftiger Reparaturnetzwerke
- Verbesserung des Marktauftrittes durch gemeinsames Marketing / Öffentlichkeitsarbeit / Werbung
- Neukundenakquisition aller Mitgliedsbetriebe (Steigerung Bekanntheitsgrad)
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber AnbieterInnen von weniger nachhaltigen Konsumalternativen
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber DienstleisterInnen der gleichen Branche, die nicht an Vernetzungsprojekten teilnehmen wollen
- Reparaturbewusstsein bei KundInnen schaffen
- Aufwertung des Images von Reparaturbetrieben

Zielgruppe Unternehmen bzw. große Unternehmensstandorte (Zentren):

- Verbesserung von Arbeitsklima und MitarbeiterInnenzufriedenheit durch zusätzlich angebotene „benefits“ und betriebliche Leistungen, die zu einer Erhöhung der Lebensqualität beitragen
- Nutzung der Projektunterstützung für die eigene Nachhaltigkeitsberichterstattung / CSR / Image
- Teil der Nachhaltigkeitsstrategie des Zentrums
- Zusätzlich für die Universität: Impuls zu einem zusätzlichen Forschungsgebiet
- Internes Image des Betriebs bei den MitarbeiterInnen

### Nutzen für die Region Graz:

- Schaffung neuer bzw. Absicherung bestehender Arbeitsplätze mit auf mittlerem bis höheren Qualifizierungsniveau im Dienstleistungsbereich (ReparateurInnen)
- Schließung regionaler Wirtschaftskreisläufe
- Verbesserung der Arbeitsplatzqualität durch privaten Zusatznutzen am Betriebsstandort

*Kritische Faktoren im Zusammenhang mit einer Umsetzung sind im Folgenden dargestellt:*

### Finanzierung des Umsetzungsprojektes:

Die Finanzierung ist ein kritischer Aspekt, der im Zuge einer Pilotumsetzung noch im Detail betrachtet werden muss.

### Kostenfaktor der Dienstleistung:

Die Dienstleistung muss kostengünstiger sein als bspw. in einem Reparaturbetriebe od. ein Neukauf – dies wird von allen Zielgruppen als wesentlich für eine erfolgreiche Umsetzung erachtet

### Personelle Kapazitäten der UmsetzungspartnerInnen:

Bei den beteiligten ReparaturdienstleisterInnen handelt es sich zumeist um 1 od. 2 Personenbetriebe, deren Kapazitäten hinsichtlich einer Mitarbeit in einem Umsetzungsprojekt beschränkt sind.

Seitens der DienstleisterInnen wird aus diesem Grund – insbesondere im Hinblick auf die Gewährleistung einer professionellen Abwicklung – die Anstellung von eigenem Personal für RepaMobil als sinnvoll erachtet. Hier stellt sich wiederum die Frage nach der Finanzierung.

## 9 Zusammenfassung/Schlussfolgerung zu den Projektergebnissen

Die Zielsetzung von RepaMobil besteht darin, die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen Reparatur - DienstleisterIn und Kundschaft dadurch zu überwinden, dass das „Reparieren“ zum/zur Kunden/Kundin kommt und nicht der/die Kunde/Kundin nach ReparaturdienstleisterInnen suchen muss. Dies soll durch die Schaffung einer mobilen, stationären oder virtuellen Reparatur- und Servicestelle an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen ermöglicht werden.

Die Projektergebnisse zeigen, dass die Rahmenbedingungen für eine Pilot-Umsetzung günstig sind: auf Nachfrageseite wurde in einer Befragung ein sehr großes Interesse an einer Reparatur- und Annahmestelle bekundet. Die Befragung kann durch die hohe erreichte Rücklaufquote als repräsentativ eingestuft werden. Die Angebotsseite ist anhängig vom Angebotsspektrum der regional ansässigen Reparatur-Dienstleistungsbetriebe. Im untersuchten Fall sind sechs verschiedene DienstleisterInnen an der Teilnahme am Pilotvorhaben interessiert, deren Angebotspalette von EDV / Elektronikgeräten über Fahrräder bis hin zu Schleifdiensten reicht.

Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie sollte die Frage geklärt werden, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen RepaMobil - Geschäftsideen (Dienstleistungs – Logistikmodell) standortunabhängig nachhaltig sind und gegenüber derzeit gängigen Konsumalternativen Vorteile bringen.

Die Bewertung der erarbeiteten Varianten (fixe Annahmestelle, mobile Annahmestelle, „Kummerkasten“/Schwarzes Brett, virtuelle Annahmestelle) für eine mögliche Umsetzung ergab, dass die mobile wie auch die fixe Reparatur- und Annahmestelle hinsichtlich der Effekte in ökonomischer, ökologischer und sozialer Dimension gleich gut abschneiden. Die Entscheidung für eine der beiden Varianten wird im Anlassfall abhängig sein von den räumlichen Gegebenheiten des „Zentrums“ bzw. von den anfallenden Kosten für eine Umsetzung. Diese liegen - da bauliche und logistische Investitionskosten anfallen – deutlich über den Kosten für die Umsetzung einer virtuellen Vermittlungsstelle.

Die virtuelle Annahmestelle ist im Fall einer reinen Vermittlungsstelle die kostengünstigste und daher risikoloseste Möglichkeit, da in diesem Fall nur Personal- bzw. Bürokosten anfallen. Mit dieser würde eine neue Möglichkeit der Kontaktaufnahme geschaffen, allerdings ist in dieser Variante der Zusatznutzen der „eingesparten Wege“ für die Kundschaft geringer. Dies schlägt sich im Ergebnis der Bewertung nieder: die virtuelle Vermittlungsstelle wird bzgl. der erreichbaren Effekten in allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit schlechter bewertet.

Würde die virtuelle Annahmestelle mit einem Transportservice kombiniert werden, wäre die Barriere „Kundenferne“ zwar überwunden. Allerdings ist hier wiederum der Kostenfaktor für die Transportleistung gegeben.

Berücksichtigt man das breite Dienstleistungsspektrum, das im Falle einer Umsetzung abzudecken wäre sowie die seitens aller beteiligten AkteurInnen betonte Wichtigkeit professionellen Auftretens (auch zur Etablierung einer eigenen Marke), erscheint die Variante „eigenes Fahrzeug/RepaMobil“ langfristig am sinnvollsten und effizientesten. Mit dieser Variante könnten alle angeführten Umsetzungsmodelle natürlich auch kombiniert angeboten werden. Zudem entfällt bei Einsatz eines eigenen Fahrzeuges die Erfordernis des Zukaufs teurer Transportleistungen, wie sie im Falle eines Containers oder einer fixen Annahmestelle am Betriebsstandort bzw. auch im Fall einer virtuellen Annahmestelle mit eingebundenem Transportservice anfallen würde.

Zur Weiterentwicklung und Konkretisierung der Umsetzungsideen wurden Umsetzungskonzepte adaptiert auf die Standorte der vier beteiligten Betrieben erarbeitet. Darin wurden die in der Machbarkeitsstudie vorgestellten Geschäftsideen in Hinblick auf die tatsächliche Umsetzbarkeit in der konkreten Situation in den vier Zentren überprüft und Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Umsetzung skizziert. Dabei wurden die organisatorischen Rahmenbedingungen definiert und je eine Optimalvariante gemäß den Ergebnissen aus der Analyse als auch aus der Machbarkeitsstudie entwickelt. Für diese Optimalvarianten wurde sodann die Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen-Seite beleuchtet und eine Kostenabschätzung vorgenommen.

Von Seiten der Betriebe wird eindeutig ein wöchentliches Abgabe- und Abholservice über eine mobile Stelle bevorzugt. Die Zeiten, in denen dies möglich sein sollte, variieren je nach Art des Unternehmens.

Von DienstleisterInnen-Seite kann gesagt werden, dass die Optimalvariante aus deren Sicht eine mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt, in Kombination mit einer virtuellen Variante darstellt.

Da die Kosten für ein derartiges Service realistischerweise nicht von den Betrieben getragen werden, stellt sich hier die Frage nach der Finanzierbarkeit einer solchen Variante. Dies ist im Zuge einer Pilotumsetzung noch im Detail auszuarbeiten.

## 10 Ausblick

Die Erfahrungen aus dem Projekt RepaMobil haben gezeigt, dass weiterer Forschungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Erfolgsfaktoren für Reparaturangebote bzw. konkrete Planung einer Pilotumsetzung an einem konkreten Standort besteht, da die Details der Umsetzung erst in einem tiefer gehenden Arbeitsschritt geklärt werden können.

Konkret hat sich aus dem Projekt der Wunsch ergeben, bei JOANNEUM RESEARCH eine Umsetzung der skizzierten Schwerpunktaktionen im Jahr 2007 zu beginnen. Eine Skizze dazu wird gerade erstellt.

Ein weiteres Ergebnis aus dem Projekt ist die Projektskizze „Reparatur / RuUse Landschaft in Österreich – Darstellung und Analyse der derzeitigen Situation und Auswertung von Erfolgsfaktoren für ReUse – Angebote“. Dieses Forschungsprojekt soll 2007 zur Förderung eingereicht werden.

# 11 Literatur

## Vorhandene Studien auf denen das Projektvorhaben aufbaut:

Österreichische Bundesregierung (2002) Österreichs Zukunft Nachhaltig Gestalten – Die Österreichische Strategie zur Nachhaltigen Entwicklung, Wien

P. Klemmer, F. Hinterberger (Hrsg.): Ökoeffiziente Dienstleistungen Dokumentation einer Workshopreihe zur Intensivierung der Branchenkommunikation. Birkhäuser Verlag, Berlin, Basel, Boston, 1999

Charter, M., Tischner U. (2001) Sustainable solutions – developing products and services for the future. Greenleaf publishing ltd. Sheffield, UK

S. Frick, R. Gaßner, F. Hinterberger, C. Liedtke (Hrsg.): Öko-effiziente

Dienstleistungen als strategischer Wettbewerbsfaktor zur Entwicklung einer nachhaltigen Wirtschaft. Endbericht des Verbundprojektes im Rahmen des Programms "Dienstleistung 2000plus" des Bundesministeriums für Bildung,

Wissenschaft, Forschung und Technologie: Werkstattbericht Nr. 36, Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung und Wuppertal Institut, Berlin, Mai 1999

Hammerl, B.; Engelhardt, G. (2002) Eco-efficient services - the development of innovative business fields. Conference proceedings of the European Roundtable on Cleaner Production (ERCP) in Cork

Goedkoop, Mark / J.G. van Halen, Cees / R.M. te Riele, Harry / J.M. Rommens, Peter (1999): Product Service systems, Ecological and Economic Basics, Pricewaterhouse Coopers N.V., Storm C.S., Pré consultants, Netherlands

Hockerts, K. (1999) Eco-efficient service innovation – increasing business-ecological efficiency of products and services. Greenleaf Publishing, Sheffield

Jasch, Christine / Hrauda, Gabriele (2000): Ökologische Dienstleistungen „Markt der Zukunft“, Institut für ökologische Wirtschaftsforschung (Hrsg.), Schriftenreihe 28/00, Wien

Kerr, Wendy / Ryan, Chris (2001): Eco-efficiency gains from remanufacturing „A case study of photocopier remanufacturing at Fuji Xerox Australia, in Journal of Cleaner Production, Volume 9 Number 1/2001, pp 75-81

Manzini, E. (1996) Sustainable Product-services development. Pioneer industries on sustainable services. Workshop organised by UNEP-WG-SPD in INES conference “challenges of sustainable development”, Amsterdam

Mont, Oksana (2000): Product-Service Systems „Shifting corporate focus from selling products to selling product-services: a new approach to sustainable development“, AFR-report nr. 288

Schmidt-Bleek, Friedrich: Ökodesign „Vom Produkt zur Dienstleistungserfüllungsmaschine“, Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst, Schriftenreihe des WIFI Nr. 303

Schmidt-Bleek, Friedrich / Tischner, Ursula: Produktentwicklung, Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst, Schriftenreihe des WIFI Nr. 270

Stahel, W. (1998) from Products to services: selling performance instead of goods. IPTS Report, Vol 27, sep 98. Sevilla

TNO/PWC (2002) Product Service Systems Innovation-scan for industry. Utrecht

White, Allen L. / Stoughthon, Mark / Feng, Linda (1999): Servicing „The Quiet Transition to Extended Product Responsibility, U.S. Environmental Protection Agency, Office of Solid Waste

Literatur zum Thema Reparatur:

Trendsetter im Ökomarkt. Ein Reparatur- und Servicehandbuch der Steiermark. Band 10 zur Informationreihe Abfallwirtschaft, Hg.: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Fachabt. 1c – Abfall- und Stoffflusswirtschaft; Graz 2000

Die Reparaturgesellschaft - Das Ende der Wegwerfgesellschaft. Evelyn Blau, Norbert Weiß, Antonia Wenisch, ÖGB-Verlag, Wien 1997

Reparieren im Dienste der Nachhaltigkeit. Kosten-Nutzen-Analyse und Untersuchung der Auswirkung auf Ressourcenverbrauch, Energiebedarf und Beschäftigung an Hand von drei Fallbeispielen im Auftrag des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft: GUA – Gesellschaft für umfassende Analysen GmbH, 1150 Wien

## 12 Links

### Projektpartner:

Arge Abfallvermeidung GmbH: <http://www.arge.at>

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH – Institut für nachhaltige Technologien (JOINTS): <http://www.joanneum.at/nts>

### Im Projekt beteiligte Betriebe:

Magna Steyr AG & Co KG: <http://www.magnasteyr.com>

Karl Franzens Universität Graz: <http://www.kfunigraz.ac.at>

Technische Universität Graz: <http://www.tugraz.at>

Maschinenfabrik Andritz AG: <http://www.andritz.com>

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH: <http://www.joanneum.at>

### Im Projekt beteiligte Reparaturbetriebe des Reparaturnetzwerks Graz

Auflistung der Mitgliedsbetriebe der vier im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich aufgebauten Reparaturnetzwerks  
Informationen zum Thema Reparatur sowie den Inhalten und Ergebnissen der  
Entwicklungspartnerschaft RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich:

<http://www.repanet.at>

## 13 Anhang

1. Interviewleitfaden Großbetriebe/Dienstleistungsbetriebe
2. Auswertung Interviews mit DienstleisterInnen
3. Fragebogen für die Online-Befragung der MitarbeiterInnen der vier beteiligten Großbetriebe
4. Auswertung Online-Befragung der MitarbeiterInnen an den beteiligten vier Betriebsstandorten
5. Umsetzungsideenkatalog
6. Machbarkeitsstudie
7. Umsetzungskonzepte

# REPAMOBIL - FABRIK DER ZUKUNFT

## Interviewleitfaden – Betriebe („Zentren“)

---

### **Ausgangssituation/Ausgangsfragestellung:**

*Reparieren bringt viele Vorteile! Reparieren lässt nicht nur Produkte länger leben, sondern vermeidet auch Abfälle. Reparieren schafft Arbeit und stärkt die regionale Wirtschaft. Leider scheitert es oft an Banalem:*

- *man weiß nicht, wer was zu welchen Bedingungen repariert und*
- *man glaubt nicht, dass sich reparieren gegenüber dem Kauf eines neuen Produktes rechnet.*

*Mit dem Projekt RepaMobil haben wir uns das Ziel gesetzt, Ihnen „reparieren lassen“ näher zu bringen und leichter zu machen. Reparaturdienstleister werden Ihnen entgegenkommen und zwar an einem Ort, zu dem Sie ohnedies müssen: zum Arbeitsplatz. Dort wollen wir zentrale Annahmestellen für Reparaturen unterschiedlichster Art errichten, die von Reparaturunternehmen der Region betrieben werden. Sie können dann ihre reparaturbedürftigen Geräte, Kleidungsstücke etc. bequem und ohne zusätzlichen Aufwand vor/nach der Arbeit abgeben und abholen.*

### **„Allgemeiner Teil“**

- Was halten Sie von der Idee – prinzipiell / für Ihr Unternehmen?
- Welche Anreize, Vergütungen, etc. bietet Ihr Unternehmen den MitarbeiterInnen (BR-Aktionen, CSR-Maßnahmen,...) bereits an?
- Können Sie sich vorstellen, Ihren MitarbeiterInnen ein solches Service anzubieten? Wie würde das Ihrer Einschätzung nach ankommen?
- Welchen Nutzen hätte Ihr Unternehmen davon? (für Imagepflege, Marketing, etc.)
- Glauben Sie, dass eine derartige Maßnahme das Ansehen des Unternehmens
  - Bei den MitarbeiterInnen
  - In der Öffentlichkeit (PR, Imagepflege...)verbessert?
- Welche möglichen Schwierigkeiten könnten auftreten?
  - logistisch
  - baulich
  - personell
  - Akzeptanz seitens Geschäftsleitung / MitarbeiterInnen
  - Zutritt betriebsfremder Personen

- EDV, administrativ (im Betrieb)
- ev. anfallende Kosten für das Unternehmen?
- [Was dürfte auf keinen Fall passieren? Was ist Ihre schlimmste Befürchtung?]
- Welche Betriebszeiten haben Sie? Gibt es Stoßzeiten, wo sehr viele MitarbeiterInnen am Betriebsgelände unterwegs sind? (Schichtwechsel, Mittagspause, etc.)
- Wie viele Mitarbeiter haben Sie? (Aufteilung in Produktion und Büro)

### „Konkreter Teil“ - Wie könnte eine mögliche Umsetzung konkret aussehen?

- Welche Voraussetzungen müssten für die Umsetzung der Idee erfüllt sein?
  - Bewilligung von der GEF
  - Zustimmung des Betriebsrates
  - Sicherheitsmaßnahmen (Versperren der Sammelstelle, Zutritt aufs Firmengelände für Reparateure, ev. auch außerhalb der Öffnungszeiten,...)
  - Voraussetzungen, die der Reparaturdienstleister erfüllen müsste („guter Ruf“, fachliche Qualitäten, Leumund)
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_
- Wie sind die Rahmenbedingungen zu gestalten?
  - zentrale Sammelstelle am Firmengelände? Wo genau (Portier, Kantine, Parkplatz,..)?
  - Stehen Räumlichkeiten zur Verfügung (wie viele m<sup>2</sup>)?
  - Ist es ein Problem, Gegenstände auf das Firmengelände mitzunehmen bzw. betriebsfremden Personen Zutritt zu gewähren? Siehe mögliche Schwierigkeiten
  - Könnten auch extern Besucher/Nachbarn die Sammelstelle benutzen?
  - Welche Öffnungszeiten wären Ihrer Meinung nach sinnvoll? Wie oft in der Woche/ Monat sollte ein solches Service angeboten werden?
- Wer wäre für die Umsetzung in Ihrem Unternehmen zuständig (Abteilung, Ansprechperson)?
- Wie soll die Befragung am sinnvollsten umgesetzt werden? (über Internet, Email, Papierform)
- Passt das vorgesehene Datum für die Befragung?
- Passt der Fragebogen?

# REPAMOBIL - FABRIK DER ZUKUNFT

## Interviewleitfaden – Reparaturbetriebe

---

### **Ausgangssituation/Ausgangsfragestellung:**

*Reparieren bringt viele Vorteile: Produkte „leben“ länger, Abfälle werden vermieden, Arbeitsplätze werden geschaffen und die regionale Wirtschaft wird gestärkt.*

*Das Projekt RepaMobil möchte Ihnen „reparieren lassen“ leichter machen. Reparaturbetriebe sollen Ihnen entgegenkommen, und zwar an einem Ort, zu dem Sie ohnedies müssen: zum Arbeitsplatz. Dort wollen wir zentrale Annahmestellen für Reparaturen und Serviceleistungen errichten, für die Sie normalerweise lange und umständliche Wege auf sich nehmen müssten. Sie können dann ihre reparaturbedürftigen Geräte, Kleidungsstücke etc. bequem vor oder nach der Arbeit abgeben und später wieder abholen, Ihr Fahrrad einem Service unterziehen, Ihre Winterreifen wechseln lassen, Ihre gebügelte Wäsche wieder mitnehmen und vieles mehr.*

### Interview mit ...

Kontaktadresse:

Was halten Sie grundsätzlich von dieser Idee (prinzipiell und für ihr Unternehmen)?

Wo/wie könnte Ihrer Meinung nach solch eine zentrale Annahme-Stelle in der Praxis aussehen (Strukturelle Varianten - mobile Annahmestelle, virtuelle Annahmestelle...)?

Welche Dienstleistungen würden aus Ihrer Sicht dafür in Frage kommen?

- Produktgruppen

Welchen Nutzen könnten Sie aus der Einrichtung solch eines Systems ziehen?

Was ist Ihrer Meinung nach für die Umsetzung erforderlich (abhängig von der Art der Service-Stelle u. der Dienstleistung)?

- bauliche Anforderungen :
- technische logistische Anforderungen/Struktur:
- personelle Anforderungen (

Welche Dienstleistungen bietet Ihr Betrieb zur Zeit an?

Wie groß ist Ihr/e derzeitige/s Auftragsvolumen/Auslastung?

Wie groß ist der Anteil der Reparaturdienstleistungen?

Wie viele Mitarbeiter sind derzeit für die Abwicklung der Reparaturdienstleistungen bei Ihnen beschäftigt?

Ab welchem Auftragsvolumen könnten Sie zusätzlich jemanden in Ihrem Betrieb beschäftigen?

Welche Qualifikationen müsste das Personal haben? (Anlernkräfte, Fachpersonal)

Könnten Sie sich auch vorstellen arbeitsmarktpolitische Zielgruppenpersonen für diese Tätigkeiten einzustellen (Langzeitbeschäftigungslose, Frauen, Teilzeitbeschäftigte)?

Könnten Sie durch eine Steigerung des Auftragsvolumens Ihre Dienstleistungen günstiger anbieten (Preissenkung)?

Ab welchem Auftragsvolumen wäre eine Preissenkung möglich?

Der Betrieb dieser Service-Stellen muss auch finanziert werden. In welcher Form könnten Sie sich vorstellen, zur Finanzierung des Systems beizutragen (Fixum, Provision...)?  
ersetzen durch - Wie könnte so etwas finanziert werden? Könnten Sie sich vorstellen, zur Finanzierung des Systems beizutragen? Wenn ja, in welcher Form?

# RepaMobil

**Ergebnisse: Befragung Reparaturbetriebe**

**Arge Abfallvermeidung, Ressourchenschonung und  
nachhaltige Entwicklung GmbH**

**Alexandra Potzinger und Ulrike Kabosch**

## Interviews - Reparaturbetriebe

Interviewt wurden VertreterInnen folgender Reparaturdienstleistungs-Bereiche:

- EDV und Kommunikation (PCs, Faxgeräte, Telefonanlagen etc.)
- Unterhaltungselektronik (Video- u. Hifi-Geräte/SAT-Anlagen etc.)
- Fahrräder
- Sport/Fitnessgeräte
- Zweiräder
- Gartengeräte (E-Trimmer, Rasenmäher, Motorsägen etc.)
- Schleiferei (Messer, Scheren etc.)



## Interview-Schwerpunkte

- Machbarkeit
- strukturelle Anforderungen
- betrieblicher Nutzen
- möglicher Beitrag bei Umsetzung
- Anregungen zur Umsetzung

## Machbarkeit

Prinzipiell ja - sinnvoll wäre Kombination aus

- Reparaturannahme- und Servicestelle vor Ort
- Dienstleistungsvermittlung

## Strukturelle Anforderungen

Es wurden folgende Maximalanforderungen - abhängig vom Standort und der Art der Umsetzung - diskutiert:

- bauliche
- technische- u. logistische
- personelle

## Bauliche Anforderungen

- moderne/professionell gestaltete Annahmestelle  
(Fahrzeug, Räumlichkeiten am Betriebsstandort)
- trockener, geheizter Raum
- ausreichend Lageraum
- gute Erreichbarkeit

# technische/ logistische Anforderungen

- ➔ abhängig von der Reparaturdienstleistung
- Werkzeug-Grundausstattung
- Ersatzteil-Grundausstattung
- Stromanschluss
- guter Antennenanschluss
- Telefonanschluss
- Computerperipherie
- Internetanschlüsse
- Annahmeformular/administrative Abwicklung

## personelle Anforderungen

- Verkaufspersönlichkeit
- höflich/kompetentes Auftreten
- Verlässlichkeit
- technisches Grundverständnis
- mindestens 2-3 Personen (abwechselnd) pro Annahmestelle

## Betrieblicher Nutzen

- Auftragssteigerung/bessere Auslastung
- Öffentlichkeitsarbeit/Werbung
- Steigerung Bekanntheitsgrad
- Neukundenakquisition
- Reparaturbewusstsein schaffen
- Imageaufwertung

## Umsetzungsbeitrag

### Möglicher Beitrag der ReparateurInnen:

Finanzieller Beitrag:

- ➔ Provision
- ➔ Fixbeitrag

personeller Beitrag:

- ➔ Mitarbeit im RepaMobil (nur bedingt möglich)

## Anregung zur Umsetzung

- „Virtuelle Annahme/-Servicestelle“ - Internetplattform, „Kummerkasten“, „Schwarzes Brett“
- Fixpersonal für RepaMobil
- Erweiterung des Dienstleistungs(Vermittlungs)angebotes (bsp. Malerarbeiten, Böden Schleifen etc.)
- präzises Annahme-/Abwicklungsformular (Problemanalyse, rechtliche Belange, Übernahmebestätigung etc.)

## Fragebogen REPAMOBIL

*Reparieren bringt viele Vorteile: Produkte „leben“ länger, Abfälle werden vermieden, Arbeitsplätze werden geschaffen und die regionale Wirtschaft wird gestärkt.*

*Das Projekt RepaMobil möchte Ihnen „reparieren lassen“ leichter machen. Reparaturbetriebe sollen Ihnen entgegenkommen, und zwar an einem Ort, zu dem Sie ohnedies müssen: zum Arbeitsplatz. Dort wollen wir zentrale Annahmestellen für Reparaturen und Serviceleistungen errichten, für die Sie normalerweise lange und umständliche Wege auf sich nehmen müssten. Sie können dann Ihre reparaturbedürftigen Geräte, Kleidungsstücke etc. bequem vor oder nach der Arbeit abgeben und später wieder abholen, Ihr Fahrrad einem Service unterziehen, Ihre Winterreifen wechseln lassen, Ihre gebügelte Wäsche wieder mitnehmen und vieles mehr.*

*Da wir aber nur Leistungen anbieten wollen, die Sie auch wirklich brauchen, bitten wir Sie, diesen (online-) Fragebogen bis <Datum> auszufüllen. Zum Fragebogen gelangen Sie mit untenstehendem Link. Schenken Sie uns ca. 10 Minuten Ihrer Zeit, Sie helfen uns damit, ein zukunftsweisendes Projekt zu entwickeln, das zur Verbesserung der Umwelt- und Lebensqualität beiträgt.*

*Für Ihre Unterstützung dankt das RepaMobil-Projektteam:*



## FRAGEBOGEN

Ich arbeite bei:

- MAGNA Steyr
- Andritz AG
- Uni Graz
- Anderer Betrieb: \_\_\_\_\_

1. Welche Assoziationen verbinden Sie mit Reparaturdienstleistungen (Mehrfachnennungen sind möglich):

- altmodisch
- modern
- für arme Leute
- zahlt sich nicht aus
- intelligent
- aufwändig
- Qualität
- Umweltbewusstsein
- Sparsamkeit
- teuer
- Sonstige: \_\_\_\_\_

2. Welche der folgenden Gegenstände aus Ihrem Haushalt haben Sie in den letzten 12 Monaten reparieren lassen (Mehrfachnennungen sind möglich):

- Große Elektrogeräte (z.B. Kühlschränke, Waschmaschinen, Trockner, usw.)
- Elektrokleingeräte (z.B. Mixer, Föhn, Rasierapparat, etc.)
- Unterhaltungselektronik (Fernseher, Videorecorder, DVD-Recorder...)
- EDV-Geräte (Computer, Drucker und anderes Zubehör)
- Telefone, Faxgeräte und Handys
- Gartengeräte
- Möbel (Tapezieren von Polstermöbel, etc.)
- Kleidung, Textilien und Teppiche
- Schuhe
- Schirme, Taschen und Hüte
- Uhren
- Sportgeräte (Hometrainer, Inline-Skates, etc.)
- Fahrräder
- Sonstige: \_\_\_\_\_

3. Ich lasse reparieren, weil (bitte nennen Sie Ihre **zwei** Hauptbeweggründe!):

- ich damit zum Umweltschutz beitrage
- Ich mein altes Gerät noch weiter verwenden möchte
- meine Gegenstände dann eine längere Lebensdauer haben
- ich mir Kosten erspare
- ich die regionale Wirtschaft unterstütze
- ich besonders wertvolle Gegenstände oder solche mit Liebhaberwert habe
- Andere Gründe: \_\_\_\_\_

4. Was waren bisher Hindernisse, wenn Sie kaputte Gegenstände nicht zur Reparatur gegeben haben (bitte nennen Sie Ihre **zwei** Hauptbeweggründe)?
- Zu teuer
  - Zu umständlich
  - Gerät war schon alt und/oder nicht mehr auf dem neuesten technischen Stand
  - Andere Gründe: \_\_\_\_\_
5. Wenn es in Ihrem Unternehmen/Betrieb eine zentrale Annahmestelle für Reparaturen gäbe, welche der folgenden Gegenstände würden Sie gegebenenfalls dorthin bringen, um Sie reparieren zu lassen?

Produktgruppe	Ja	Nein
Reparatur von großen Elektrogeräten (z.B. Kühlschränke, Waschmaschinen, Trockner, usw.)		
Reparatur von Elektrokleingeräten (z.B. Mixer, Föhn, Rasierapparat, etc.)		
Reparatur von Unterhaltungselektronik (Fernseher, Videorecorder, DVD-Recorder ...)		
Reparatur von EDV-Geräten (Computer, Drucker und anderes Zubehör)		
Reparatur von Telefonen, Faxgeräten und Handys		
Reparatur von Gartengeräten		
Reparatur von Möbeln (Tapezieren von Polstermöbeln, etc.)		
Reparatur von Kleidung, Textilien und Teppichen		
Reparatur von Schuhen		
Reparatur von Schirmen, Taschen und Hüten		
Reparatur von Uhren		
Reparatur von Sportgeräten (Hometrainer, Inline-Skates, etc.)		
Reparatur von Fahrrädern		
Sonstige:		

6. Welche Voraussetzungen müssten dafür gegeben sein? (Mehrfachnennungen sind möglich)
- Geringere Kosten (Reparatur ist günstiger als Neukauf)
  - Beratung und Information durch kompetentes Fachpersonal
  - Bequemlichkeit (gute, einfache Erreichbarkeit der Reparaturannahmestelle, keine Zusatzwege)
  - Express-Service(z.B. Reparatur während Ihrer Arbeitszeit)
  - Verbindlicher Kostenvoranschlag
  - Zur Verfügungstellen von Ersatzprodukt für die Dauer der Reparatur
  - Sonstige \_\_\_\_\_
7. Wenn es in Ihrem Unternehmen / Betrieb eine zentrale Annahmestelle für Reparaturen gäbe, zu welcher Tageszeit würden Sie Ihre Gegenstände am liebsten abgeben bzw. abholen (bitte nur eine Möglichkeit ankreuzen)?

### **Abgeben**

- 6:00 – 8:00 Uhr
- 8:00 – 12:00 Uhr
- 12:00 – 14:00 Uhr
- 14:00 – 17:00 Uhr
- 17:00 – 20:00 Uhr

### **Abholen**

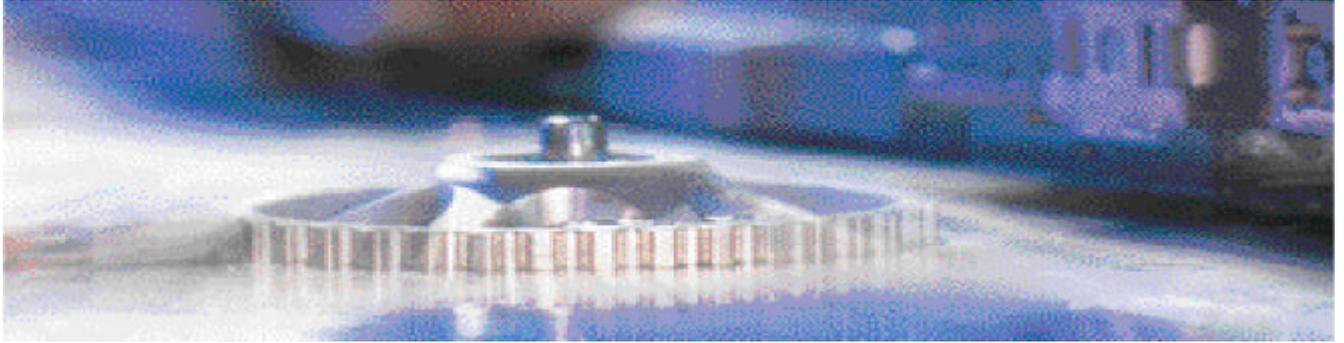
- 6:00 – 8:00 Uhr
- 8:00 - 12:00 Uhr
- 12:00 – 14:00 Uhr
- 14:00 – 17:00 Uhr
- 17:00 – 20:00 Uhr

8. Wie oft sollte es die Möglichkeit geben, Gegenstände abzugeben bzw. abzuholen?
- Täglich
  - Wöchentlich
  - 14-tägig
  - Einmal im Monat
  - Auf Anfrage
9. Welche Dienstleistung würden Sie noch gerne in Anspruch nehmen? (Mehrfachnennungen sind möglich)
- Wäsche waschen
  - Bügeln
  - Textilien reinigen (Chemische Putzerei)
  - Änderungsarbeiten von Bekleidung
  - Schuhe putzen
  - Einkaufsservice
  - Fotoausarbeitung
  - Autoschnellservice (Innenreinigung, Reifen wechseln etc.)
  - Messer- oder Scherschleifen
  - Schlüsseldienste
  - Mitnahme und Entsorgung alter Geräte, wenn diese nicht mehr reparierbar sind
  - Sonstige: \_\_\_\_\_
10. Wären Sie an der Vermittlung anderer Dienstleistungen (z.B. über ein schwarzes Brett im Betrieb) interessiert, wie Böden schleifen, Malerarbeiten, Rollädenreparatur, Gartenarbeiten, Geschirrverleih, etc.
11. Wo würden Sie sich noch eine Reparaturannahmestelle/Servicestelle wünschen? (Mehrfachnennungen sind möglich)
- In einem Einkaufszentrum, das Sie regelmäßig frequentieren
  - Altstoffsammelzentren
  - Große Wohnsiedlungen
  - Im Stadtzentrum
  - am Bahnhof
12. Wie könnten Sie sich einen leichteren Zugang zu Reparatur- oder anderen Servicestellen noch vorstellen? (Mehrfachnennungen sind möglich)
- Abgabe bei einer zentralen Abgabestelle und Zustellung nach Hause (auch kostenpflichtig)
  - keine zentrale Annahmestelle, sondern ausschließlich Kontaktaufnahme über schwarzes Brett im Betrieb/Internet/Telefon
  - Sonstige: \_\_\_\_\_

**Wir bitten Sie noch um einige Angaben zu Ihrer Person (alle Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben):**

- Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?\_\_\_\_\_
- Davon berufstätig:\_\_\_\_\_
- Wie kommen Sie im Normalfall zur Arbeit? (bitte nur eine Antwort ankreuzen)
  - Auto
  - öffentliche Verkehrsmittel
  - Fahrrad
  - Moped/ Motorrad
  - zu Fuß
- Alter: \_\_\_\_\_
- Geschlecht:           Weiblich           Männlich
- Ausbildung
  - Pflichtschule
  - Lehre
  - Matura (AHS, BHS)
  - FH
  - UNI

**Vielen Dank für Ihre Mithilfe!**



# RepaMobil

## Auswertung der online – Befragung der MitarbeiterInnen der Zentren

JOANNEUM RESEARCH - NTS: Daniele Haiböck – Sinner, Ingrid Kaltenegger

---

Graz, August 2006

Impulsprogramm Nachhaltig Wirtschaften

**NACHHALTIG**wirtschaften

bm 

## Inhaltsverzeichnis

---

<b><u>1.</u></b>	<b><u>EINLEITUNG</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>RÜCKLAUF</u></b>	<b>5</b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>ALLGEMEINE STATISTIKEN</u></b>	<b>5</b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>AUSWERTUNG</u></b>	<b>6</b>
	<u>Frage 1: Assoziationen mit Reparaturdienstleistungen</u>	6
	<u>Frage 2: Reparaturverhalten der MitarbeiterInnen der Zentren</u>	6
	<u>Frage 3: Hauptbeweggründe</u>	7
	<u>Frage 4: Bestehende Hindernisse</u>	8
	<u>Frage 5: Produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen</u>	8
	<u>Vergleich &amp; Korrelation</u>	9
	<u>Frage 6: Notwendige Voraussetzungen</u>	10
	<u>Frage 7: Tageszeit</u>	11
	<u>Frage 8: Frequenz</u>	12
	<u>Frage 9: Nachgefragte Dienstleistungen</u>	13
	<u>Frage 10: Vermittlung zusätzliche Dienstleistungen</u>	14
	<u>Frage 11: Alternative Standorte für zentrale Reparaturannahmestellen</u>	15
	<u>Frage 12: Organisation der Reparaturannahmestelle (Kontakt)</u>	15
	<u>Zusätzliche qualitative Anmerkungen</u>	16
<b><u>5.</u></b>	<b><u>ZUSAMMENFASSUNG</u></b>	<b>17</b>

## Tabellenverzeichnis

---

<a href="#"><u>TABELLE 1: RÜCKLAUF</u></a>	5
<a href="#"><u>TABELLE 2: WAHL DES VERKEHRSMITTELS FÜR DEN WEG ZUR ARBEIT</u></a>	5
<a href="#"><u>TABELLE 3: ASSOZIATIONEN MIT REPARATURDIENSTLEISTUNGEN</u></a>	6
<a href="#"><u>TABELLE 4: BESTEHENDE HINDERNISSE</u></a>	8
<a href="#"><u>TABELLE 5: TOP 7 PRODUKTGRUPPEN DERZEIT UND KÜNFTIG</u></a>	9

## Abbildungsverzeichnis

---

<a href="#"><u>ABBILDUNG 1: PRODUKTGRUPPEN, DIE IN DEN LETZTEN 12 MONATEN ZUR REPARATUR GEBRACHT WORDEN SIND</u></a>	7
<a href="#"><u>ABBILDUNG 2: HAUPTBEWEGGRÜNDE FÜR REPARIEREN LASSEN</u></a>	7
<a href="#"><u>ABBILDUNG 3: PRODUKTGRUPPENSPEZIFISCHE NACHFRAGE FÜR REPARATUREN</u></a>	9
<a href="#"><u>ABBILDUNG 4: VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE INANSPRUCHNAHME EINER ZENTRALEN REPARATURANNAHMESTELLE</u></a>	10
<a href="#"><u>ABBILDUNG 5: BEVORZUGTER ZEITRAUM FÜR DIE ABGABE DER GEGENSTÄNDE</u></a>	11
<a href="#"><u>ABBILDUNG 6: BEVORZUGTER ZEITRAUM FÜR DIE ABHOLUNG DER GEGENSTÄNDE</u></a>	12
<a href="#"><u>ABBILDUNG 7: FREQUENZ DES ANGEBOTS</u></a>	13
<a href="#"><u>ABBILDUNG 8: NACHFRAGE NACH ZUSÄTZLICHEN DIENSTLEISTUNGEN DER REPARATURANNAHMESTELLE</u></a>	13
<a href="#"><u>ABBILDUNG 9: INTERESSE AN DER VERMITTLUNG ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN</u></a>	14
<a href="#"><u>ABBILDUNG 10: ALTERNATIVE STANDORTE</u></a>	15
<a href="#"><u>ABBILDUNG 11: ANDERER ZUGANG ZUR REPARATURANNAHMESTELLE</u></a>	16

## 1. Einleitung

---

Personen, die reparaturbedürftige Gegenstände reparieren lassen wollen, scheitern heute (neben Kostenfragen) oft an den fehlenden zeitlichen Ressourcen bzw. am Informationsmangel, wo Geräte zur Reparatur gebracht werden können. Optimiert man den zeitlichen Aufwand, indem man mit der Reparaturdienstleistungen zum Kunden kommt – z. B. an seinen Arbeitsplatz - und nimmt diesem die Sorge aber, den / die Richtige/n zu finden für die Reparatur, schafft man günstige Voraussetzungen für eine erhöhte Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen.

Um zu überprüfen, wie hoch die Nachfrage bzw. das Interesse an Reparaturen und anderen Dienstleistungen an einer zentralen Annahmestelle ist, und wie die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung lauten, wurde eine breit angelegte online-Befragung von MitarbeiterInnen von vier großen Arbeitgeberbetrieben in Graz durchgeführt (die so genannten „Zentren“).

Die Befragung wurde an den folgenden Zentren durchgeführt:

- MAGNA STEYR AG & Co KG (Magna Steyr): Angestellte
- JOANNEUM RESEARCH (JR): alle MitarbeiterInnen
- Technische Universität Graz (TU Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen
- Universität Graz (Uni Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen

Der Fragebogen ist dem Anhang 1 zu entnehmen.

Die ersten fünf Fragen zielen darauf ab, Hinweise über das Reparaturverhalten / Einstellung der Befragten und die Möglichkeiten einer Umsetzung allgemein zu erhalten.

Die Fragen 6,7 und 12 liefern konkrete Hinweise für die Umsetzungsmöglichkeiten am konkreten Betriebsstandort / Zentrum.

Die Fragen 9 und 10 widmen sich zusätzlich möglichen Angeboten einer zentralen Reparaturannahmestelle, und Frage 11 stellt alternative Standorte zur Auswahl.

Die Befragungen fanden im Zeitraum März / April 2006 statt.

Vorgehensweise:

1. Ankündigung und Aufforderung zur Teilnahme an der Befragung via Email in den jeweiligen Intranets der Zentren (durch Betriebsrat bzw. Direktion)
2. Informationen zum Projekt RepaMobil und zu anderen thematisch verwandten Projekten über die RepaNet – Homepage (Link die in den Emails angeführt)
3. Erinnerungsemail an alle nach einer Woche

Insgesamt war der Fragebogen vier Wochen lang online abrufbar.

Eine Befragung zu diesem Thema ist in diesem Ausmaß neu. Die Ergebnisse der Befragung stellen eine wichtige Basis für die Machbarkeitsstudie dar.

## 2. Rücklauf

---

Der Rücklauf der online – Befragung war erfreulich hoch: insgesamt haben 1.068 Personen an der Befragung teilgenommen. Die Verteilung auf die Zentren ist aus der folgenden Tabelle ersichtlich:

**Tabelle 1: Rücklauf**

Rücklauf	absolut	relativ	Quote
TU Graz	438	41,0	24,3
Uni Graz	263	24,6	8,8
Magna Steyr	227	21,3	8,7
JR	136	12,7	35,8

Vier Personen haben andere Standorte als die Zentren angegeben, Die Antworten dieser Personen wurden für allgemeine Auswertungen einbezogen, für betriebsspezifische außer Acht gelassen.

Die Rücklaufquote war unterschiedlich: der höchste Wert wurde für das JR mit 35,8 % erreicht, ca. ein Viertel aller TU Graz MitarbeiterInnen haben an der Befragung teilgenommen. Die beiden andern Zentren haben eine Rücklaufquote von je knappen 9 %.

## 3. Allgemeine Statistiken

---

Die Antworten sind gut über beide Geschlechter verteilt: 54 % Frauen, 46 % Männer.

Die Frage nach der höchsten abgeschlossenen Ausbildung hat eine klare Vorrangstellung der UniversitätsabsolventInnen ergeben, was mit Sicherheit auf die Wahl der Zentren (drei Forschungseinrichtungen, Angestellte von Magna Steyr) zurückzuführen ist.

Um Rückschlüsse ziehen zu können, inwiefern ein Transport von reparaturbedürftigen Gegenständen in der Praxis möglich ist, wurde nach der Wahl des Verkehrsmittels für den Weg zur Arbeit gefragt:

**Tabelle 2: Wahl des Verkehrsmittels für den Weg zur Arbeit**

Verkehrsmittel	absolut	relativ
Auto	470	44,0
ÖV	179	16,8
Fahrrad	310	29,0
Moped / Motorrad	12	1,1
zu Fuß	97	9,1

## 4. Auswertung

---

### Frage 1: Assoziationen mit Reparaturdienstleistungen

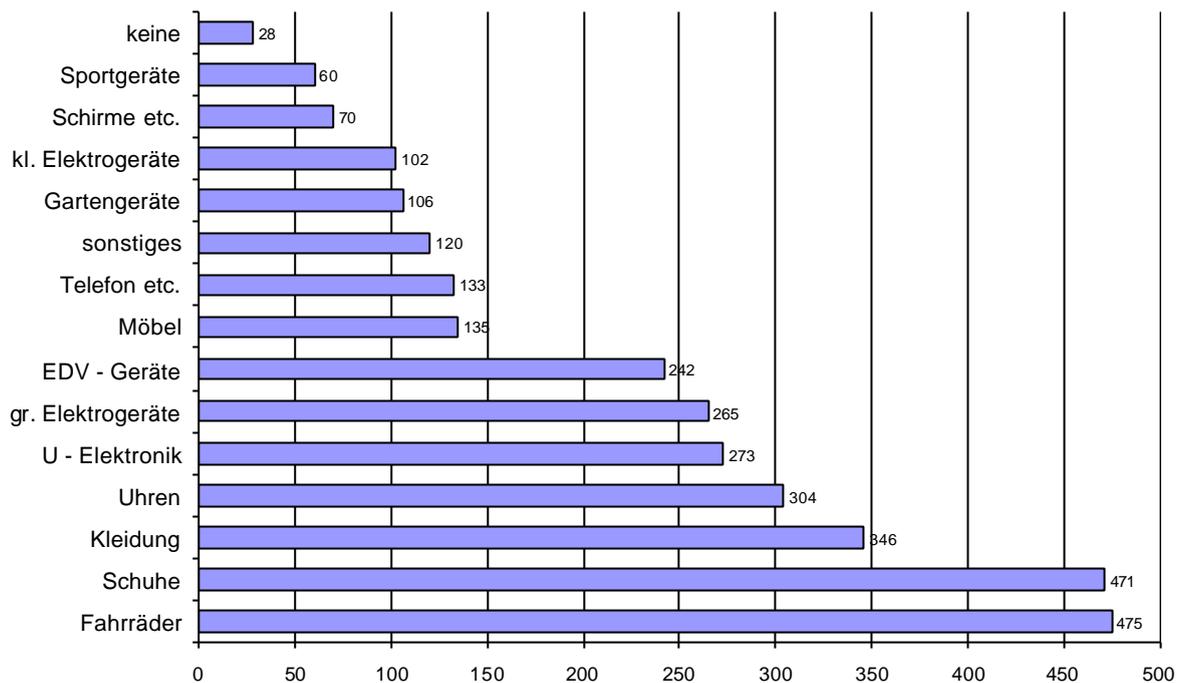
Diese Frage dient dem Einstieg in die Problematik: im Zentrum des Interesses steht das Image, das Reparieren gemeinhin hat. Unter den Assoziationen, die mit Reparieren – lassen von Gegenständen verbunden werden, rangiert das „Umweltbewusstsein“ an erster Stelle, gefolgt von „Sparsamkeit“ und „intelligent“. Nur wenige denken, dass Reparieren altmodisch ist oder für arme Leute. Die positiven Assoziationen überwiegen eindeutig.

**Tabelle 3: Assoziationen mit Reparaturdienstleistungen**

Assoziationen	in %
Umweltbewusstsein	23,3
Sparsamkeit	16,3
intelligent	15,8
teuer	11,1
aufwändig	9,9
Qualität	8,5
modern	5,4
zahlt sich nicht aus	5,3
altmodisch	1,8
sonstiges	1,8
für arme Leute	0,6
<b>gesamt</b>	<b>100</b>

### Frage 2: Reparaturverhalten der MitarbeiterInnen der Zentren

Ein Ziel der online-Befragung war es, herauszufinden, inwiefern das Angebot einer (mobilen) zentralen Annahmestelle für Reparaturen Auswirkungen auf das tatsächliche Verhalten haben kann. Daher war es von besonderem Interesse, nach den bisherigen Gewohnheiten der Teilnehmenden an der Befragung zu fragen. Die Frage nach den Produktgruppen, die von diesen in den letzten 12 Monaten zur Reparatur gebracht worden sind, dient als Basis für einen Vergleich mit der neu geschaffenen Nachfrage (siehe Kap. Korrelationen und Vergleiche).

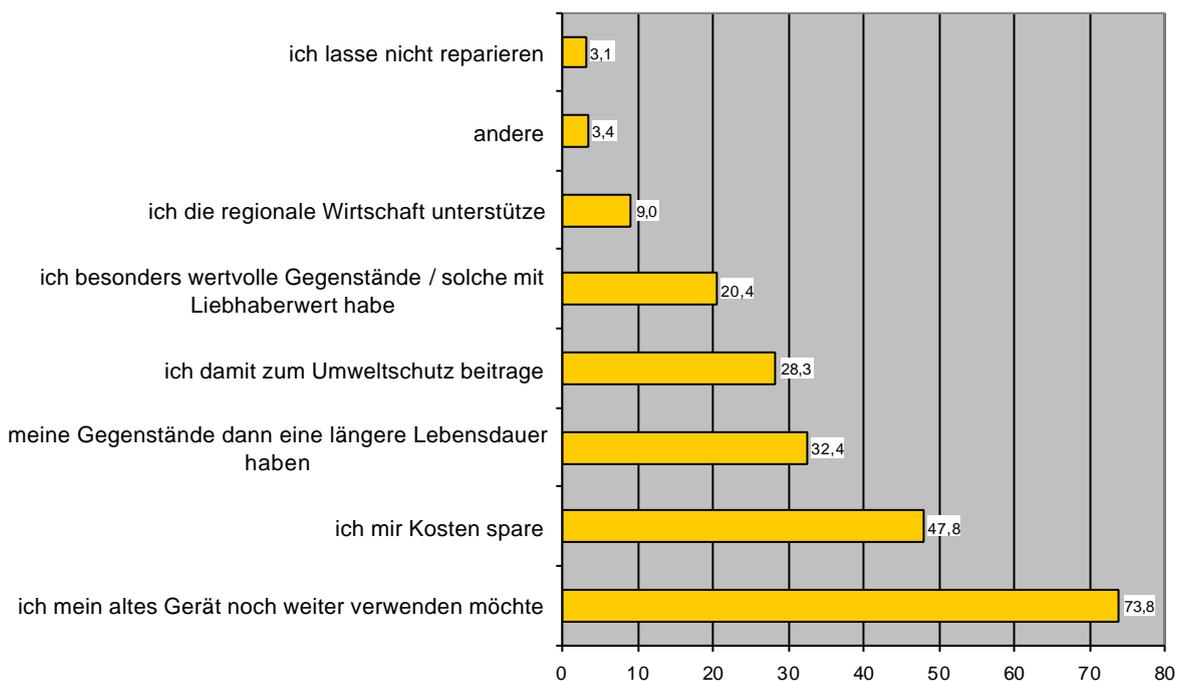


**Abbildung 1: Produktgruppen, die in den letzten 12 Monaten zur Reparatur gebracht worden sind**

Außer den zur Auswahl stehenden Produktgruppen wurde unter „sonstiges“ in der Hälfte der Fälle das Auto genannt.

### Frage 3: Hauptbeweggründe

Als Hauptbeweggründe, warum man bisher Gegenstände reparieren ließ, wurden folgende Antworten angekreuzt (zwei Antworten möglich):



**Abbildung 2: Hauptbeweggründe für Reparieren lassen**

Es überwiegen die individuellen Vorteile, die deutlich öfter genannt wurden als allgemeine / altruistische Motive (Unterstützung der regionalen Wirtschaft oder Umweltschutz als solchen). Unter den zusätzlich genannten Gründen ist vermehrt genannt worden, dass eine Eigenreparatur nicht möglich war.

#### Frage 4: Bestehende Hindernisse

Als Gegenfrage dazu konzipiert ist die Frage nach den Hindernissen, die das Reparieren lassen für die Teilnehmenden bisher erschwert oder ganz verhindert haben. Die drei vorgeschlagenen Antwortmöglichkeiten liegen in etwa gleich auf:

**Tabelle 4: Bestehende Hindernisse**

Hindernisse	absolut	relativ
zu teuer	753	37,8
zu umständlich	529	26,5
Gerät war schon alt	603	30,3
andere Gründe	108	5,4
<b>gesamt</b>	<b>1993</b>	100,0

Interessant sind die 5 %, die noch andere Gründe genannt haben:

- Reparatur zahlt sich – auch bei neuen Gegenständen – nicht mehr aus: „neu ist viel billiger“
- Keine Ersatzteile erhältlich
- Fehlende Anbieter (in der Nähe)
- Keine Zeit

#### Frage 5: Produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen

Die Frage, ob die Einrichtung einer zentralen mobilen Reparaturannahmestelle eine signifikant größere Nachfrage an Reparaturdienstleistungen mit sich bringt, lässt Rückschlüsse auf das (wirtschaftliche) Potential einer solches Angebots zu.

„Wenn es in Ihrem Unternehmen eine zentrale Annahmestelle für Reparaturen gäbe, welche der folgenden Gegenstände würden Sie ggf. dorthin bringen, um sie reparieren zu lassen?“

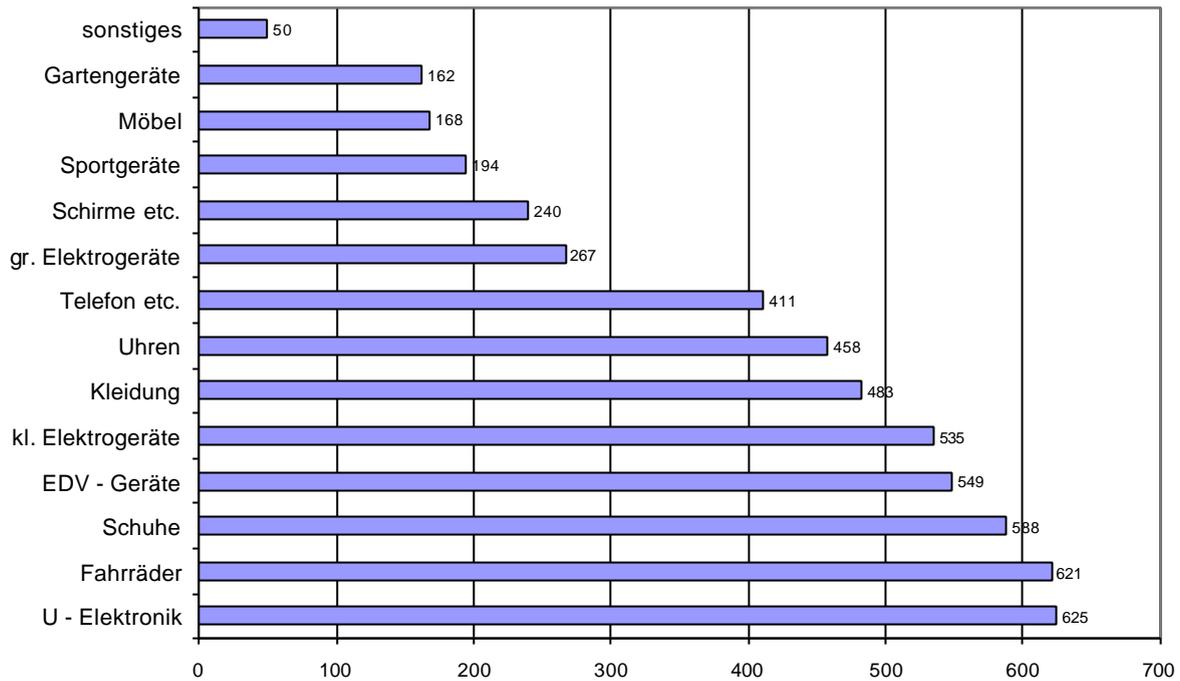


Abbildung 3: Produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen

### Vergleich & Korrelation

Vergleicht man die bisher zur Reparatur gebrachten Produktgruppen mit den geplanten Reparaturen in einer zentralen Reparaturannahmestelle (Verwendung des Programms Statgraph x+5.0), so erhält man die folgenden Ergebnisse (Fragen 2 und 5):

Tabelle 5: TOP 7 Produktgruppen derzeit und künftig

IST	absolut	WIRD	absolut	Anstieg
1-Fahrräder	475	1-U-Elektronik	625	129%
2-Schuhe	471	2-Fahrräder	621	31%
3-Kleidung	346	3-Schuhe	588	25%
4-Uhren	304	4-EDV - Geräte	549	127%
5-U-Elektronik	273	5-kl. Elektrogeräte	535	425%
6-gr. Elektrogeräte	265	6-Kleidung	483	40%
7-EDV - Geräte	242	7-Uhren	458	51%

- Schwerpunktmäßig wurden und werden zukünftig bei allen vier Zentren dieselben Produktgruppen zur Reparatur gebracht (hoch signifikant positiv = Irrtumswahrscheinlichkeit unter 0,1 %)¹. Dh unabhängig davon, wo der/die MitarbeiterIn arbeitet, es werden dieselben Produktgruppen für Reparaturen nachgefragt. Dies gilt mit hoch signifikantem positivem Zusammenhang sowohl für die Vergangenheit als auch für die Zukunft.
- In Zukunft werden die gleichen Produkte für Reparaturen nachgefragt wie in der Vergangenheit (insgesamt sehr signifikant = Irrtumswahrscheinlichkeit kleiner 1 %)². Dies gilt für alle vier Zentren, jedoch mit unterschiedlicher Signifikanz:
  - Magna Steyr – hoch signifikant (Irrtumswahrscheinlichkeit unter 0,1 %)
  - TU Graz – sehr signifikant (Irrtumswahrscheinlichkeit unter 1 %)

¹ Signifikanz der Korrelationen : Spearman'scher Rangkorrelationskoeffizient

² Signifikanz der Korrelationen : Spearman'scher Rangkorrelationskoeffizient

- JR und Uni Graz signifikant (Irrtumswahrscheinlichkeit unter 5 %)
- Betrachtet man insbesondere die TOP 7 Produktgruppen so fällt auf, dass die kleinen Elektrogeräte neu hinzukommen. Die großen Elektrogeräte fallen (vermutlich aufgrund von Transportschwierigkeiten) aus dem Ranking.
- Mit der Einrichtung einer zentralen Annahmestelle für Reparaturen kommt es in allen (betrachteten) Produktgruppen zu einem Anstieg<sup>3</sup>, insbesondere im Elektronikbereich. Herausragend hier ist der Anstieg um 425 % bei der Gruppe der kleinen Elektrogeräte (Mixer, Föhn, Rasierapparat etc.) Dieser Anstieg ist in allen vier Zentren zu verzeichnen.

### Frage 6: Notwendige Voraussetzungen

Dieser Frage zielt bereits auf die Erfordernisse für eine konkrete Umsetzung ab und liefert wertvolle Hinweise für die Machbarkeitsstudie.

Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, dass die Befragten diese für Reparaturdienstleistungen in Anspruch nehmen würden?

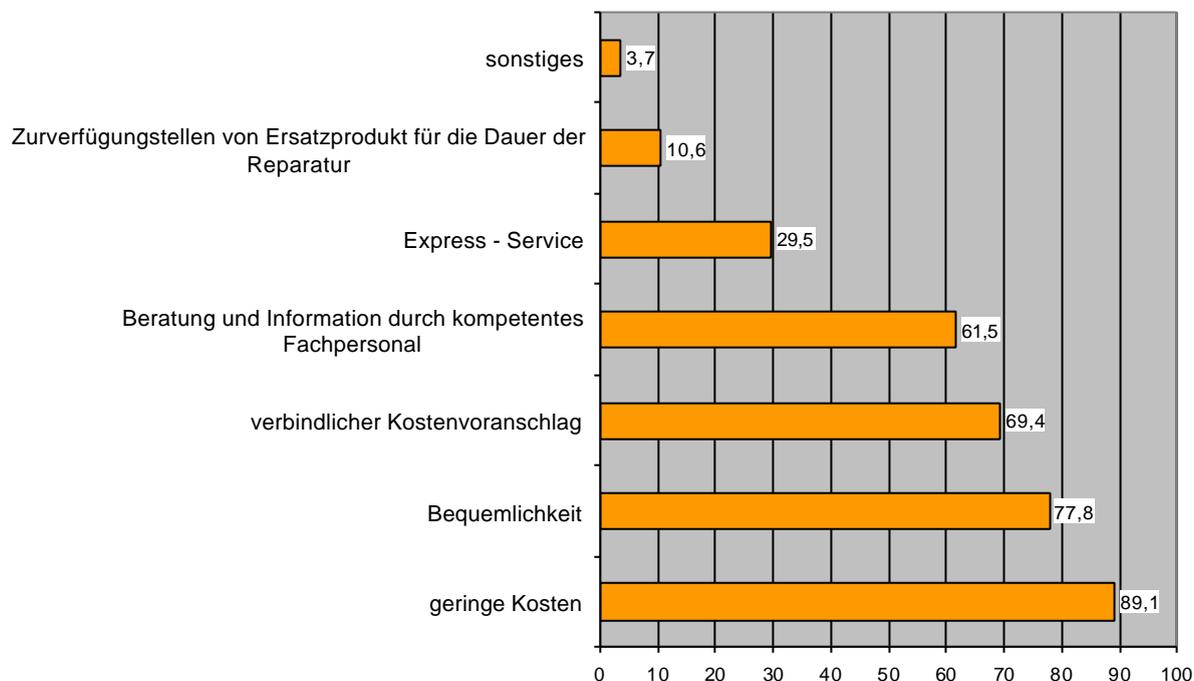


Abbildung 4: Voraussetzungen für die Inanspruchnahme einer zentralen Reparaturannahmestelle

Da bei dieser Frage Mehrfachnennungen möglich waren, kann man davon ausgehen, dass von jedem Befragten ALLE als wichtig befundenen Voraussetzungen angekreuzt wurden bzw. die Möglichkeit genutzt wurde, sonstiger persönliche Voraussetzungen zu definieren.

Entscheidend für den Erfolg einer zentralen Annahmestelle sind die Kosten, für fast neun Zehntel aller Befragten ist dies Voraussetzung. Dieser Punkt wird gefolgt von der Bequemlichkeit, der Möglichkeit, einen verbindlichen Kostenvoranschlag zu erhalten und die Kompetenz des Personals in der Reparaturannahmestelle.

<sup>3</sup> Vergleich: Wilcoxon – Test für Paardifferenzen

Der Zeitfaktor („Express – Service“) spielt im Vergleich dazu eine untergeordnete Rolle. Das Zurverfügungstellen eines Ersatzproduktes für die Dauer der Reparatur wird nur von jedem Zehnten als Voraussetzung genannt.

Unter „sonstige Voraussetzungen“ wurde insbesondere die Qualität der Dienstleistung hervorgehoben. Man erwartet sich „Qualität wie beim Fachmann“, „Gewährleistung, Service, Kompetenz mind. gleich gut bzw. besser als übrige Reparaturwerkstätten“ und „Seriosität“. Dem Service soll Vertrauen entgegengebracht werden können. Vielen ist der direkte Kontakt zu dem- oder derjenigen, der / die die Reparatur dann durchführt, wichtig.

### Frage 7: Tageszeit

Zu welcher Tageszeit würden Sie Ihre Gegenstände am liebsten abgeben bzw. abholen?

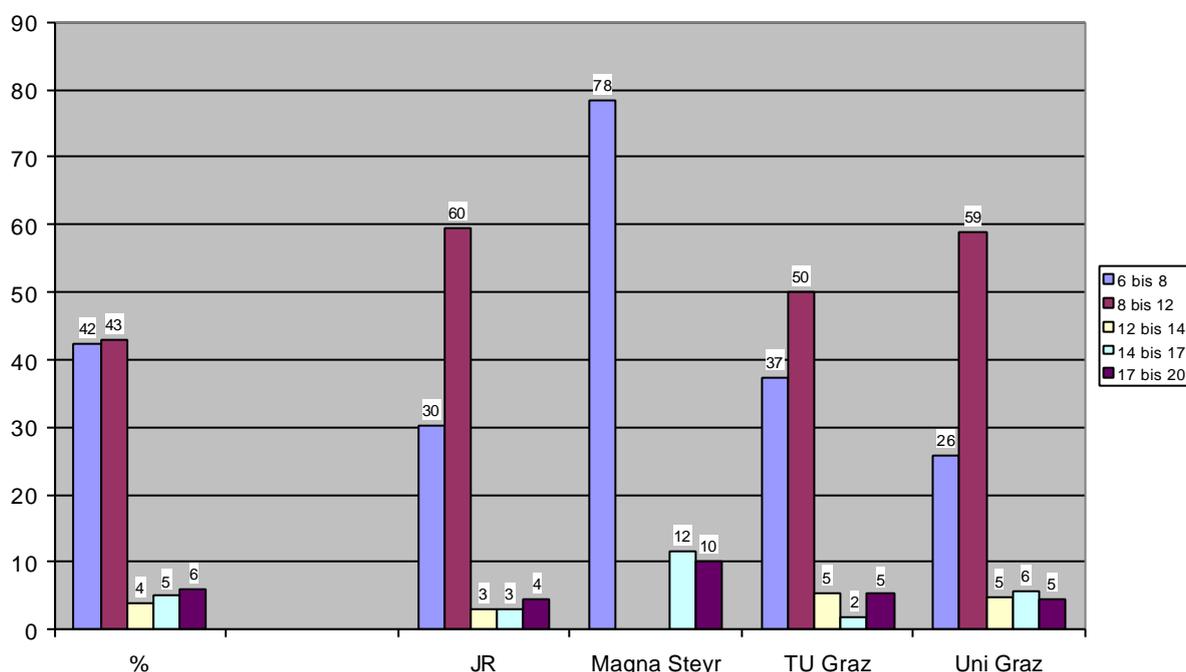
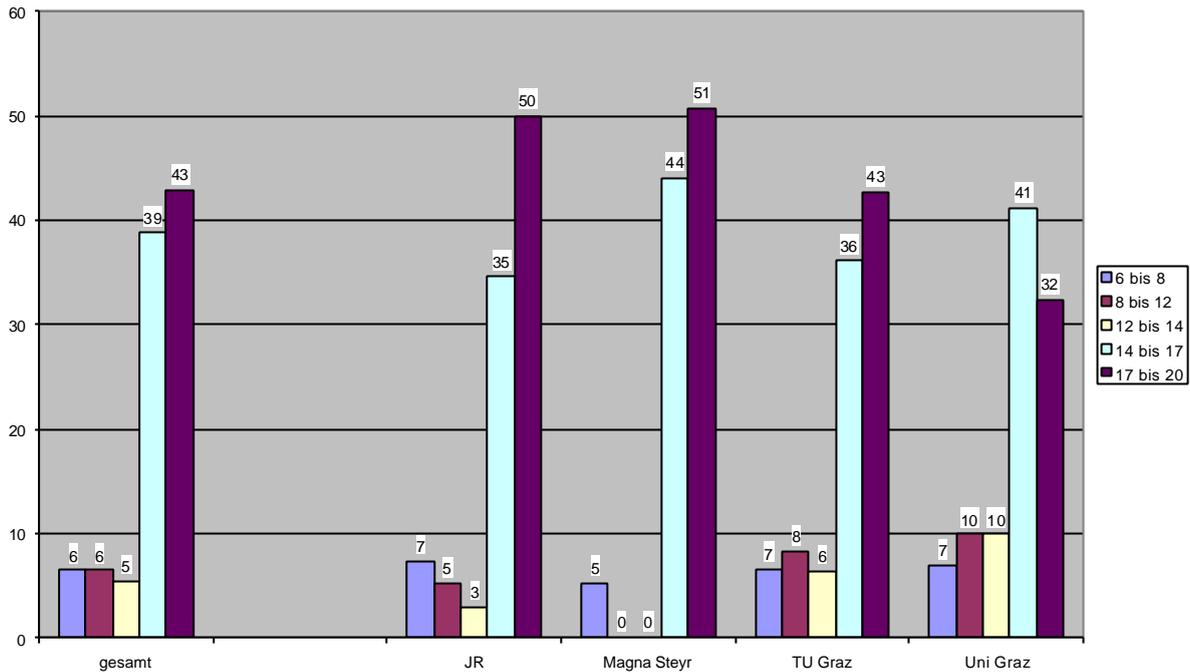


Abbildung 5: Bevorzugter Zeitraum für die Abgabe der Gegenstände



**Abbildung 6: Bevorzugter Zeitraum für die Abholung der Gegenstände**

Diese Frage wurde betriebsspezifisch ausgewertet, die Präferenzen sind aber eindeutig und über alle Betriebe vergleichbar:

- Für die Abgabe der Gegenstände wird der Vormittag<sup>4</sup> bevorzugt, man möchte die Gegenstände mit in die Arbeit nehmen und dann vor Arbeitsbeginn abgeben.
- Für die Abholung gibt es eine klare Präferenz des Nachmittags (vor allem an der Uni Graz) und frühen Abends nach Dienstschluss.

### Frage 8: Frequenz

Die Frage, wie oft die mobile Annahmestelle für Abgabe und Abholung geöffnet sein sollte, ist mit der Bequemlichkeit für die potentielle Kundschaft verbunden. Ein tägliches bzw. wöchentliches Service wird stark präferiert.

Die flexible Handhabung, dass die Annahmestelle dann aufsperrt, wenn Bedarf konkret angemeldet wurde (was mehr Eigenengagement bedeuten würde), wird nur von 5% der Befragten insgesamt gewählt.

<sup>4</sup> Magna Steyr: die Zeiträume von 8 bis 12 und von 12 bis 14 Uhr wurden nicht als Möglichkeit angegeben.

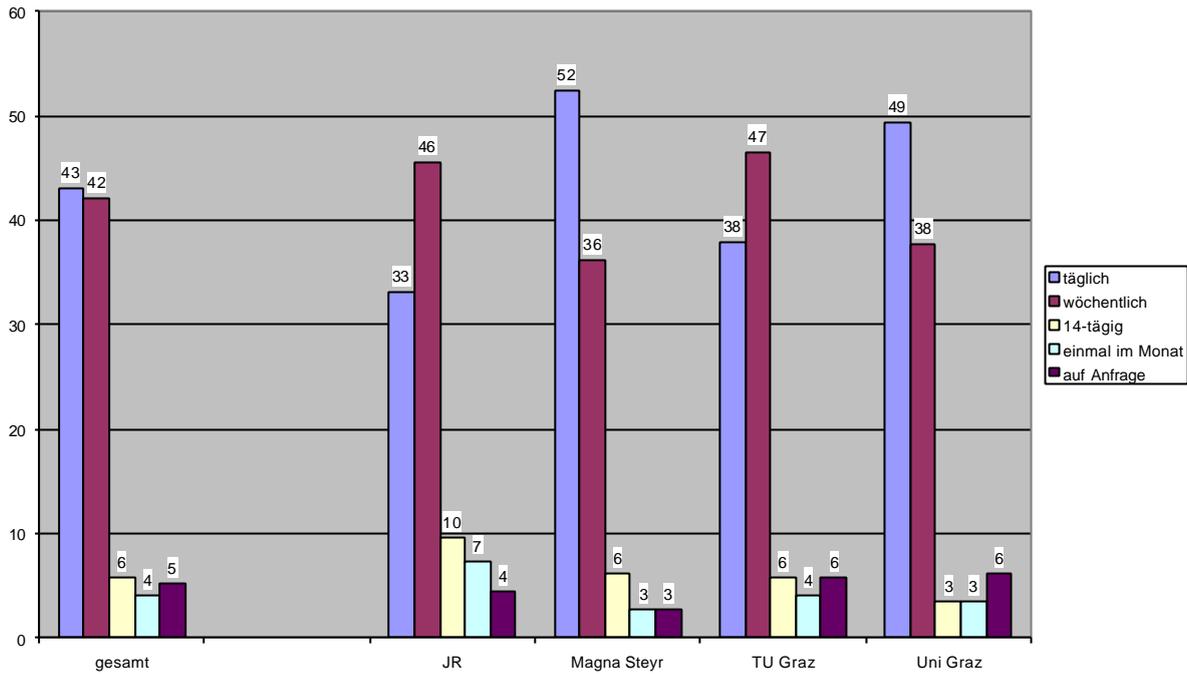


Abbildung 7: Frequenz des Angebots

### Frage 9: Nachgefragte Dienstleistungen

Um das Angebot einer zentralen Reparaturnahmestelle auf eine breitere wirtschaftliche Basis zu stellen, haben wir nach zusätzlichen Dienstleistungen gefragt, die über die Annahmestelle angeboten werden könnten. Zur Auswahl wurden einerseits Dienstleistungen gestellt, die schon heute verstärkt außerhalb des Haushalts nachgefragt werden und andererseits haushaltsbezogene Dienstleistungen. Das Ergebnis zeigt, dass das Interesse an diesen zusätzlichen Angeboten grundsätzlich sehr hoch ist, dass aber zwischen den einzelnen nachgefragten Dienstleistungen klar unterschieden werden kann:

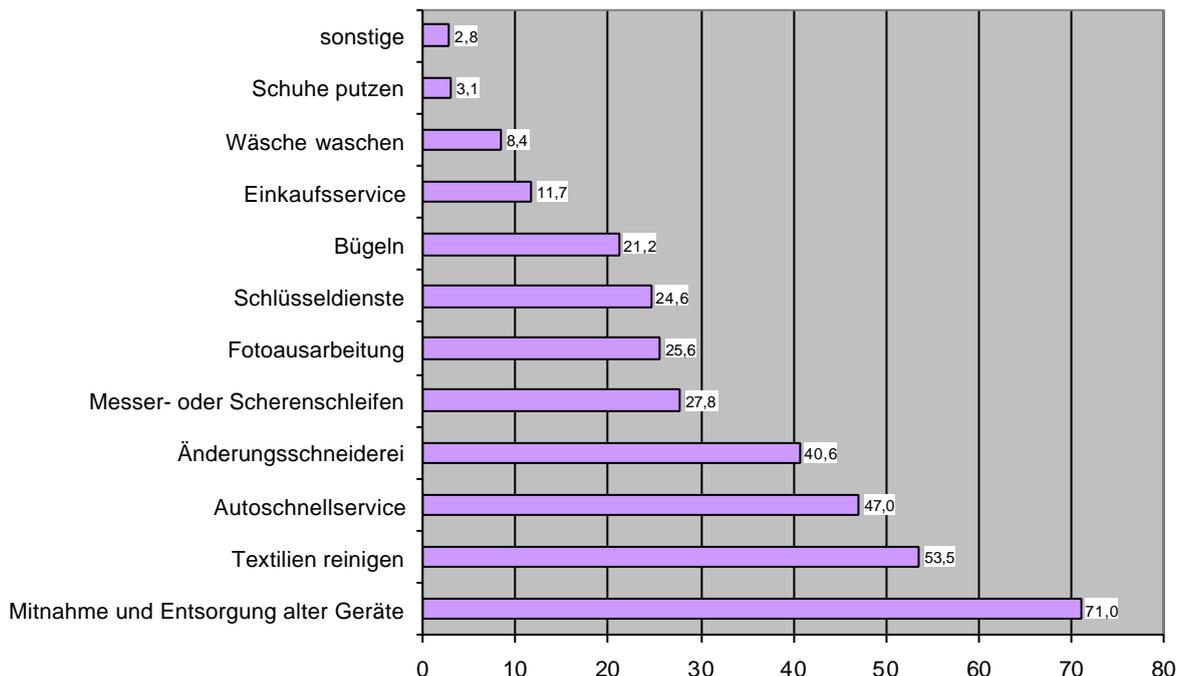


Abbildung 8: Nachfrage nach zusätzlichen Dienstleistungen der Reparaturnahmestelle

Auf den Punkt „Mitnahme und Entsorgung alter Geräte“ ist konkreter einzugehen: falls die Erstprüfung in der Annahmestelle ergibt, dass sich eine Reparatur nicht mehr lohnt (die Erwartung, dass dies seriös erfolgt, wurde von den Befragten mehrfach angesprochen), sollte die Möglichkeit geboten werden, die Geräte in der Annahmestelle abzugeben. Diesen Zusatzservice würden fast drei Viertel der Befragten in Anspruch nehmen.

Zusätzlich genannt wurden die Möglichkeit der Abgabe von Gegenständen, die noch gebrauchstüchtig sind, aber nicht mehr gebraucht werden, und deren Weiterleitung an Organisationen wie die CARITAS bzw. in einigen Fällen „Postservice“.

Schwerpunktmäßig werden bei allen vier Firmen dieselben Dienstleistungen nachgefragt<sup>5</sup>.

### Frage 10: Vermittlung zusätzliche Dienstleistungen

Neben dem Angebot für Reparatur- und andere Dienstleistungen (siehe oben) könnten die zentrale Annahmestelle auch als Informationsdrehscheibe für andere, zusätzliche Dienstleistungen dienen. Insgesamt geben 64% an daran Interesse zu haben. Betriebsspezifisch stellt sich das Ergebnis folgendermaßen dar:

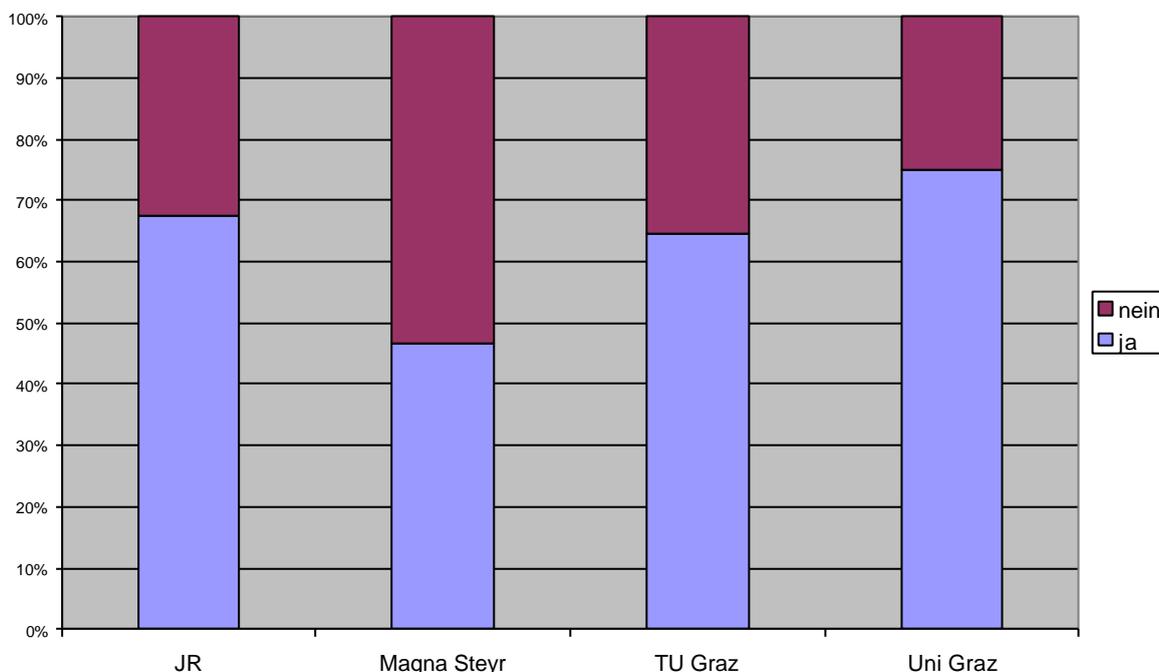


Abbildung 9: Interesse an der Vermittlung zusätzliche Dienstleistungen

Die Frage, welche Dienstleistungen möglich wären, wurde bewusst offen gelassen. Zusammenfassen könnte man das Interesse der Befragten mit der Vermittlung von Dienstleistungen für alles, was Haus und Graten betrifft, aber auch Kinderbetreuung. Manche würden gerne eigene Dienstleistungen anbieten können.

<sup>5 5</sup> Signifikanz der Korrelationen : Spearman’scher Rangkorrelationskoeffizient

### Frage 11: Alternative Standorte für zentrale Reparaturannahmestellen

Falls die Einrichtung einer zentralen Reparaturannahmestelle nicht auf dem Gelände des Betriebs möglich wäre, bevorzugen die Befragten die Einrichtung in einem Einkaufszentrum, die Standorte „große Wohnsiedlung“ bzw. „Stadtzentrum“ wären ebenfalls von Interesse:

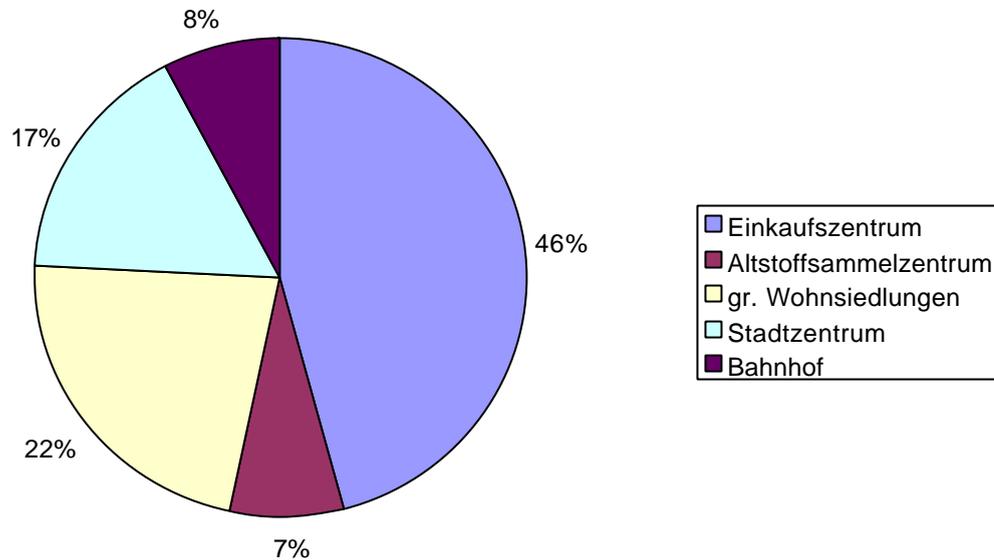


Abbildung 10: Alternative Standorte

### Frage 12: Organisation der Reparaturannahmestelle (Kontakt)

Wie könnten Sie sich einen leichteren Zugang zur zentralen Reparaturannahmestelle noch vorstellen? Die Abholung von bzw. Zustellung der Geräte nach Hause wird insbesondere bei großen Elektrogeräten nachgefragt (in einigen Fällen mit Hinweis verbunden, dass dieser Zusatzservice nichts kosten darf). Für die alternative Kontaktaufnahme bietet sich vor allem das Internet bzw. das Telefon an, weniger ein Schwarzes Brett im Betrieb selbst.

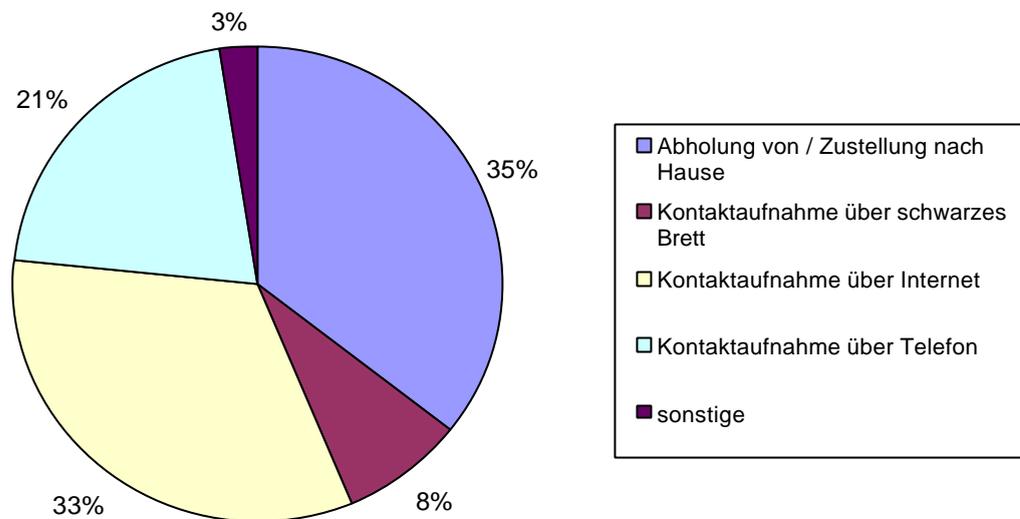


Abbildung 11: Anderer Zugang zur Reparaturannahmestelle

### Zusätzliche qualitative Anmerkungen

Auffällig ist das sehr positive Echo: die meisten Anmerkungen waren äußerst positiv: „alles gute“, „eine sehr gute Idee“ „weiter so“ ...

Das Interesse an Umweltschutz ist offenbar unter den Befragten sehr hoch.

Viele der Befragten finden die Idee äußerst gut und wünschen sich die (Pilot)Umsetzung in ihrem jeweiligen Betrieb, da sie sich Zeit und Aufwand ersparen wollen.

Einige sind skeptisch bzgl. der Umsetzbarkeit, vor allem bzgl. Kostendeckung des Angebots. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird als ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts angesehen.

Interessante Anmerkungen:

- Die Reparaturstelle sollten auf jeden Fall den Standortbetrieb selbst zu ihrem Kunden machen (zahlreiche Computer, Laborgeräte etc. für die Service nötig ist)
- Viele Leute brauchen Informationen, wo in Graz bereits jetzt Reparaturen angeboten werden
- Öffnung der zentralen Annahmestelle für Betriebsexterne
- Bedeutung wirksamer Öffentlichkeitsarbeit
- Mitarbeit am Aufbau der zentralen Annahmestelle wurde angeboten
- Interesse an den Ergebnissen der Befragung wurde mehrfach geäußert

## 5. Zusammenfassung

---

Im Frühjahr 2006 wurde an vier großen Grazer Arbeitgeberbetrieben (ein Industriebetrieb, drei Forschungseinrichtungen) eine online-Befragung der MitarbeiterInnen zum Thema „Interesse an der Einrichtung einer zentralen Reparatur- und Dienstleistungsannahmestelle durchgeführt. Eine Befragung zum diesem Thema wurde in dieser Größenordnung bisher noch nie durchgeführt.

Die Auswertung dieser Befragung liefert einerseits wichtige Hinweise hinsichtlich der allgemeinen Einstellung und der Bedingungen der Befragten und potentiellen KundInnen bzgl. Reparaturen, und andererseits Hinweise für die konkrete Ausgestaltung einer Pilotumsetzung an einem dieser möglichen Standorte.

Die Rücklaufquote ist außerordentlich hoch, die Befragten haben außergewöhnlich hohes Interesse an einer Politumsetzung bekundet und ihre Sympathie für die Idee geäußert.

Nach einer Konkretisierung des bisherigen Reparaturverhaltens der Befragten wurde die produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen konkretisiert. Die TOP 7 Produktgruppen für alle vier Betriebe lauten:

- 1 - Unterhaltungselektronik
- 2 - Fahrräder
- 3 - Schuhe
- 4 - EDV - Geräte
- 5 – kleine Elektrogeräte wie Föhn, Rasierapparat etc.
- 6 - Kleidung
- 7 - Uhren

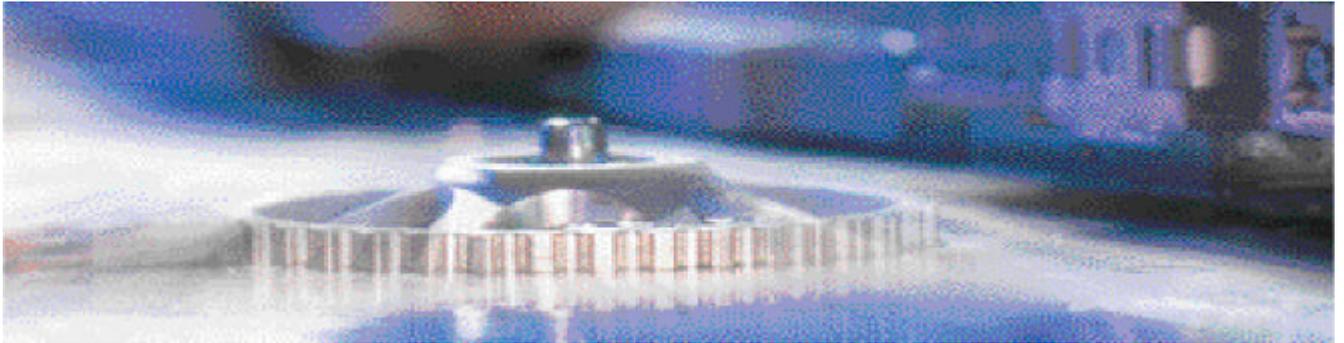
Als Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung werden günstige Kosten, höhere Bequemlichkeit und Seriosität und Qualität der Dienstleistungen genannt.

Um die wirtschaftliche Basis der Reparaturannahmestelle zu vergrößern, wurde die Nachfrage für das Angebot und die Vermittlung zusätzlicher Dienstleistungen abgefragt. Die Nachfrage hierfür ist sehr groß, und kann auf folgende TOP - Dienstleistungen MitarbeiterInnen konzentriert werden:

- 1 – Mitnahme und Entsorgung alter Geräte
- 2 – Textilreinigung
- 3 – Autoschnellservice
- 4 - Änderungsschneiderei

Fragen nach konkreten Wünschen für die Organisation der Reparaturannahmestelle (Tageszeit für Abgabe und Abholung, Frequenz des Angebots, und Art der Kontaktaufnahme) wurde betriebsspezifisch erhoben.

Die Frage nach alternativen Standorten außerhalb des Arbeitsgeberbetriebs ergaben Präferenzen für stark frequentierte Einkaufszentren.



# **Umsetzungsideenkatalog RepaMobil**

**Arge Abfallvermeidung GmbH: Alexandra Potzinger – Ulrike Kabosch**

---

**Graz, Juli 2006**

---

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Umsetzungsideen</b>	<b>4</b>
2.1	Übersicht der Umsetzungsideen	4
2.2	Beschreibung der Umsetzungsideen	4
2.2.1	Annahmestelle am jeweiligen Betriebsstandort	4
2.2.2	Mobile Annahmestelle	5
2.2.3	„Kummerkasten“, schwarzes Brett	7
2.2.4	„virtuelle Annahmestelle“	7
2.2.5	Kombination aus Annahmestelle vor Ort , mobiler Annahmestelle sowie virtueller Annahmestelle	8
2.3	Ergänzende Anmerkungen für die Umsetzung -unabhängig von der Art der Annahme-/Serviceestelle	9
<b>3</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse</b>	<b>10</b>

# 1 Einleitung

Zielsetzung des Projektes RepaMobil ist es, „reparieren lassen“ näher zu bringen und leichter zu machen. Im Konkreten geht es darum, die räumliche und bewußtseinsmäßige Entfernung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen zu überwinden und zwar durch die Schaffung von zentralen Annahme-/Servicestellen, die Aufträge für Reparatur- und andere haushaltsnahe Dienstleistungen entgegennehmen, an Dienstleistungsbetriebe zur Bearbeitung weiterleiten sowie die bearbeiteten Produkte wieder zur Abholung bereitstellen.

Die Eruierung des Bedarfs an bzw. der Nachfrage nach Reparatur- und anderen haushaltsnahen Dienstleistungen bei Einrichtung einer zentralen Annahme-/Servicestelle an größeren Betriebsstandorten – sog. „Zentren“ - sowie die Darstellung der Machbarkeit und die Entwicklung eines Umsetzungskonzeptes sind Inhalt des Projektes.

Dazu wurde in der ersten Projektphase unter Einbindung von vier Großbetrieben aus Graz (Magna Steyr, Technische Universität Graz, Karl-Franzens Universität Graz und Joanneum Research), als potenzielle Standorte für die Einrichtung von zentralen Annahme-/Servicestellen sowie sieben projektinvolvierten Dienstleistungsbetrieben aus dem Reparaturnetzwerk Graz ein Fragebogen für eine MitarbeiterInnenbefragung in den o.a. Großbetrieben („Zentren“) zum Thema entwickelt. Bereits im Zuge der Gespräche mit den beteiligten AkteurlInnen sind erste Ideen zur Umsetzung entstanden.

Im März 2006 wurde bei den MitarbeiterInnen der vier o.a. Großbetriebe eine Online-Befragung durchgeführt, die mit einem Rücklauf von 1.068 Fragebögen äußerst erfolgreich verlaufen ist und eine repräsentative Basis für die weiteren Projektarbeitsschritte bildete.

Nachfolgend die lt. Befragungsergebnis am häufigsten genannten Produktgruppen, die bei Einrichtung einer zentralen Annahme-/Servicestelle (in Zukunft) in Anspruch genommen werden würden:

- Unterhaltungselektronik
- Fahrräder
- Schuhe
- EDV-Geräte
- Kleine Elektrogeräte
- Kleidung
- Uhren

Hierzu ist anzumerken, dass grundsätzlich der Kostenfaktor wesentliches Entscheidungskriterium bei der Inanspruchnahme von Reparatur- u. anderen haushaltsnahen Dienstleistungen darstellt (Vergleich Reparatur – Neukauf). Der Kostenfaktor wurde am häufigsten als Hindernis für die Inanspruchnahme derartiger Dienstleistungen genannt - dies muss in jedem Fall bei der Entwicklung von Umsetzungskonzepten berücksichtigt werden.

Die Befragungsergebnisse wurden bei einem im Mai 2006 durchgeführten Syntheseworkshop den beteiligten Großbetrieben u. Dienstleistungsbetrieben präsentiert und im Anschluss daran hinsichtlich Umsetzungsmöglichkeiten diskutiert.

Weiters wurde im Rahmen des Workshops versucht, über ein gemeinsames Brainstorming Geschäftsideen zu generieren und gleichzeitig die dazu erforderlichen Rahmenbedingungen mitzudenken.

Nachfolgend sind die daraus entstandenen Umsetzungsideen sowie Szenarien zur Abwicklung der jeweiligen Variante im Detail dargestellt.

## 2 Umsetzungsideen

### 2.1 Übersicht der Umsetzungsideen

- |  |
|--|
| 1. Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort   |
| 2. Mobile Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort<br>→ Variante „Eigenes Fahrzeug“<br>→ Variante „Abrollcontainer“<br>→ Variante „Anhänger“ |
| 3. "Kummerkasten", "Schwarzes Brett" am Betriebsstandort   |
| 4. Virtuelle Annahmestelle<br>→ Variante Internet-Hotline<br>→ Variante Internet-Datenbank   |
| 5. Kombination aus allen Varianten   |

Alle angeführten Umsetzungsideen können mit folgenden Dienstleistungen kombiniert werden:

- **Transportservice (Abholung und Zustellung von den bzw. zu den KundInnen)**
- **Entsorgung von Altgeräten**

### 2.2 Beschreibung der Umsetzungsideen

#### 2.2.1 Fixe Annahme-/Servicestelle am jeweiligen Betriebsstandort

Bei dieser Umsetzungsvariante ist angedacht eine Annahme-/Servicestelle in vom jeweiligen Betrieb zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten einzurichten. Als Alternative dazu – falls dafür keine Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden können - gäbe es auch die Möglichkeit einen Bürocontainer am Betriebsareal aufzustellen.

#### **Ablauf/Abwicklung:**

- fixe Abgabe-/Abholzeiten (bsp. 1 x wöchentlich...) für die KundInnen
- Betreuung durch Personal/DienstleisterInnen vor Ort (Übernahme, Begutachtung, Reparatur,...) im Wechseldienst od. durch fix eingesetztes RepaMobil-Personal bzw. Weiterleitung an die DienstleisterInnen, falls nicht vor Ort reparierbar.

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:**

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen umsetzbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)

Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en u. retour.

- Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur... erforderlich
- In Abhängigkeit der Geräte - Strom-/Internet-/Antennenanschluss etc. für die Prüfung der Geräte erforderlich
- Entsprechende Infrastruktur an der Annahme-/Servicestelle erforderlich – bauliche, personelle, logistische – Kostenfaktor!
- Schwierig und wirtschaftlich nicht effizient, für das gesamte Reparaturdienstleistungsspektrum entsprechendes Fachpersonal vor Ort zu haben

## 2.2.2 Mobile Annahmestelle

### 2.2.2.1 Var.a) Mobile Annahmestelle – eigenes Fahrzeug

#### Ablauf/Abwicklung:

- Anfahrt der Annahmestellen an bestimmten Tagen, zu bestimmten Zeiten
- Übernahme/Begutachtung u. ev. Reparatur der defekten Geräte und Gegenstände
- Weiterleitung/Vermittlung an DienstleisterInnen
- Transport der Geräte von der Annahmestelle zu den DienstleisterInnen
- Abholung der Geräte von den DienstleisterInnen u. Transport zur Annahmestelle
- Übergabe der Geräte an die KundInnen

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum Produktgruppen umsetzbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)  
Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en hin zum/r DienstleisterIn u. retour – mit eigenem Fahrzeug leicht umsetzbar
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal sein, wenn vor Ort ausschließlich eine Anamnese erfolgt (entsprechende Dokumentation in Abstimmung und Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen erforderlich: detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen – Entwicklung gemeinsam mit den eingebundenen DienstleisterInnen); Fachpersonal falls Reparaturen vor Ort durchgeführt werden
- Positive Effekte eines eigenen, professionell ausgestatteten Fahrzeugs (RepaMobil: Werbeeffect, Wiedererkennung, vermittelt Kompetenz, Professionalität, vertrauensfördernd, Etablierung als eigenen Marke

### 2.2.2.2 Var.b) Mobile Annahmestelle – Abrollcontainer

#### Ablauf/Abwicklung:

- Absetzung des Containers an bestimmten festgesetzten Tagen und zu bestimmten Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle
- Übernahme der defekten Geräte und Gegenstände

- Abholung des Containers zu bestimmte Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle und anschließende Verteilung an die DienstleisterInnen.
- Personelle Anforderungen wie bei Variante a)

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:**

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen anwendbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)  
Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en hin zum/r DienstleisterIn u. retour – Zukauf der Transportleistung erforderlich
- Infrastrukturelle Erfordernisse am Betriebsstandort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal sein – es erfolgt vor Ort ausschließlich eine Anamnese mit entsprechender Dokumentation in Abstimmung u. Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen (detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen, entwickelt von den eingebundenen DienstleisterInnen)
- Kosten für eigenes Fahrzeug entfallen - für Transport erforderliche Fahrzeug wird angemietet.
- Umsetzung ohne eigenes Fahrzeug mindert öffentliche Präsenz (Werbewirkung, eigene Marke...) und erfordert höheren logistischen u. organisatorisch-administrativen Aufwand (Abstimmung mit Transportunternehmen bezügl. Abholung, Anfahrt DienstleisterInnen etc.)

### **2.2.2.3 Var.c) Mobile Annahmestelle – Anhänger**

#### **Ablauf/Abwicklung:**

- Abstellung des Anhängers an bestimmten festgesetzten Tagen und zu bestimmten Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle
- Übernahme der defekten Geräte und Gegenstände
- Abholung des Anhängers zu bestimmte Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle und anschließende Verteilung der Geräte/Gegenstände an die DienstleisterInnen.
- Personelle Anforderungen wie bei Variante a)

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:**

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen anwendbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal (Fachpersonal, wenn Reparaturen auch vor Ort durchgeführt werden) sein –vor Ort erfolgt ausschließlich eine Anamnese mit entsprechender Dokumentation in Abstimmung u. Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen (detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen, entwickelt von den eingebundenen DienstleisterInnen)
- Kosten für eigenes Fahrzeug entfallen - für Transport erforderliche Fahrzeug wird angemietet (Vergleich mit Kosten eigenes Fahrzeug – Frage der Eignung dieser Variante).

- Umsetzung ohne eigenes Fahrzeug mindert öffentliche Präsenz (Werbewirkung, eigene Marke...) und erfordert höheren logistischen u. organisatorisch-administrativen Aufwand (Abstimmung mit Transportunternehmen bezügl. Abholung, Anfahrt DienstleisterInnen etc.)

### 2.2.3 „Kummerkasten“, schwarzes Brett

#### **Ablauf/Abwicklung:**

Reine Vermittlung der Reparatur- u. anderen haushaltsnahen Dienstleistungen über schriftliche Anfragen, die in einem „Kummerkasten“ od. an einem „schwarzen Brett“ gesammelt werden und zu bestimmten Terminen von einer Person (eigenes RepaMobil-Personal od. DienstleisterInnen aus den regionalen Reparaturnetzwerken) bearbeitet werden

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante**

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort sehr gering ( wie z.bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Zeitlich unabhängig (Bearbeitung der Anfragen zu bestimmten Zeiten, jedoch Anfrage jederzeit möglich)
- Nachteil: vermutlich längere Abwicklungszeit als bei den übrigen Umsetzungsvarianten (Anfrage, Bearbeitung, Weiterleitung an DienstleisterIn etc.)

### 2.2.4 „virtuelle Annahmestelle“

#### 2.2.4.1 Var.a) virtuelle Annahmestelle – Internet-Hotline

#### **Ablauf/Abwicklung:**

- Reine Vermittlung der Reparatur- u. anderen haushaltsnahen Dienstleistungen via Internet
- Anfragen u. Aufträge via mail
- Bearbeitung/Betreuung – d.h. Koordination des gesamten Anfrage/Auftragsprozesses: Bearbeitung der Anfragen, Abklärung mit KundInnen, Einholung erforderlicher Informationen von den jeweiligen DienstleisterInnen, Vermittlung an die jeweiligen DienstleisterInnen, Organisation Transport u. administrative Belange etc.) über „Hotline-BetreuerIn“.

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:**

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar
- Infrastruktur an den Betriebsstandorten nicht erforderlich ( wie z.bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – geringe/kaum Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Professionelle Betreuung/schnelle Abwicklung durch dafür eingesetztes Personal
- Zeitlich unabhängig (Bearbeitung der Anfragen zu bestimmten Zeiten, jedoch Anfrage, Eigenrecherche in Datenbank jederzeit möglich)
- Nachteil: Internetanschluss erforderlich und nur für EDV- bzw. internetversierte Personen zugänglich

### **2.2.4.2 Var.b) „virtuelle Annahmestelle“ - internetbasierte Datenbank (Anregung aus Befragung):**

#### **Ablauf/Abwicklung:**

- Datenbankabfrage:  
Reparaturproblem und Adresse werden von den KundInnen selbst in der Datenbank erfasst. Aus diesen Daten werden den KundInnen Anbieter der Dienstleistung in deren Wohnumgebung angeboten (vergleichbar mit Datenbank des Verkehrsverbundes).

#### **Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:**

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar
- Infrastruktur an den Betriebsstandorten nicht erforderlich ( wie z.Bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Kein Personal erforderlich bzw. nur Personal für Aktualisierung u. Wartung der Datenbank erforderlich
- Zeitlich unabhängig (Eigenrecherche in Datenbank jederzeit möglich)
- Nachteil: Internetanschluss erforderlich und nur für EDV- bzw. internetversierte Personen zugänglich

### **2.2.5 Kombination aus Annahmestelle vor Ort , mobiler Annahmestelle sowie virtueller Annahmestelle**

#### **Ablauf/Abwicklung:**

In Abhängigkeit der jeweiligen Produktgruppe und Dienstleistung kommt die dafür geeignete Variante zum tragen.

bspw. für sperrige Geräte – Reine Vermittlung der Dienstleistung

Möglichkeit Transportservice einzubinden (Abholung beim/bei Kunden/in – Transport zum/r Dienstleister/in – Rücktransport zum/r Kunden/in)

### **2.3 Ergänzende Anmerkungen für die Umsetzung - unabhängig von der Art der Annahme-/Servicestelle**

- Durchführung saisonaler Aktionen (bsp. Fahrradreparatur, Reifenwechsel, Autoschnellservice...)
- Spezielle Produkt/Dienstleistungsgruppen abwechselnd anbieten – Aktionen anbieten (bspw. 1 x monatl. EDV-Geräte, Fahrradreparatur)
- Durchführung eines Pilotprojektes mit einer eingeschränkten Produkt-/Dienstleistungsgruppe
- Entsorgung von Altgeräten – falls Produkte nicht mehr reparierbar sind od. nicht mehr gebraucht werden
- Mobile Annahmestellen an Betriebsstandorten und auch in urbanen Zentren (bspw. Einkaufszentren, Hauptplätzen, etc.)
- Professionelles Auftreten – personell (fachliche Kompetenz, kundenserviceorientiert), organisatorisch, logistisch (Transportlogistik – KundInnenorientiert)

### 3 Zusammenfassung

Nach Diskussion der Befragungs- und Brainstormingergebnisse mit den projektbeteiligten AkteurlInnen (Betriebe und DienstleisterInnen) im Rahmen des Syntheseworkshops und Zusammenfassung der Ergebnisse wurden mögliche Umsetzungsideen (Umsetzungsszenarien) einer Annahme-/Servicestelle ausgearbeitet, die in diesem Dokument dargestellt sind.

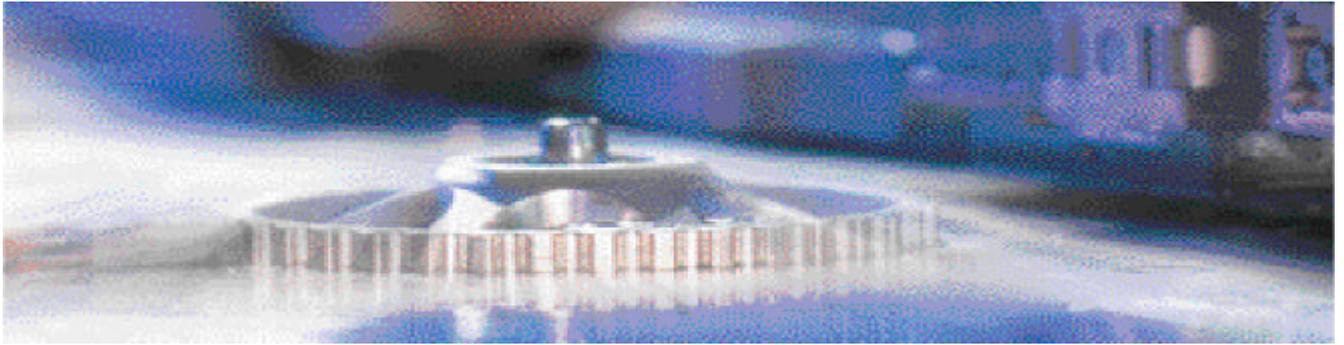
Diese bilden eine weitere Grundlage für die Erstellung der Machbarkeitsstudie, in der die Frage geklärt werden soll, ob, in welcher Form und unter welchen Rahmenbedingungen RepaMobil-Geschäftsideen – insbesondere die hier dargestellten Umsetzungsszenarien - realisierbar sind.

In den Gesprächen mit den beteiligten AkteurlInnen wie auch im Rahmen der Workshopdiskussion wurde immer wieder auf die Wichtigkeit professionellen Auftretens (wesentliches Erfolgskriterium) hingewiesen.

Fachkompetenz, verlässlicher, serviceorientierter Umgang mit KundInnen, professionelle organisatorische, administrative und logistische Auftragsabwicklung werden als wesentliche Erfolgsfaktoren gesehen und sind bei Ausarbeitung eines konkreten Umsetzungskonzeptes im Fall einer Pilotumsetzung unbedingt zu berücksichtigen.

Die Wahl der Umsetzungsvariante im Fall einer Pilotumsetzung wird insbesondere vom Dienstleistungsspektrum, das angeboten werden soll und von den standortspezifischen Rahmenbedingungen (infrastrukturelle Voraussetzungen) abhängen. Ausschlaggebend wird letztlich jedoch die Finanzierbarkeit des Vorhabens sein (ev. öffentliche Förderungen).

Aus Sicht der KundInnen, die lt. Befragungsergebnisse die Einrichtung einer Annahme-/Servicestelle grundsätzlich sehr begrüßen würden, wird bei der Entscheidung bezüglich der Inanspruchnahme der angebotenen Dienstleistungen der Kostenfaktor eine wesentliche Rolle spielen. 89 % der Befragten gaben „geringe Kosten“ als Voraussetzung für die Inanspruchnahme an.



# Machbarkeitsstudie RepaMobil

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH  
Institut für Nachhaltige Techniken und Systeme – JOINTS

Ingrid Kaltenegger  
Daniele Haiböck-Sinner

ARGE Abfallvermeidung, Ressourcenschonung und  
Nachhaltige Entwicklung GmbH

Alexandra Potzinger  
Ulrike Kabosch

Graz, Oktober 2006

**NACHHALTIG**wirtschaften

bm 

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Arbeitsweise</b>	<b>6</b>
2.1	Analyse von Angebot und Nachfrage	6
2.2	Machbarkeitsstudie	8
<b>3</b>	<b>Nutzen für die Zielgruppen des Projekts RepaMobil</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Vorstellung der möglichen Umsetzungsideen (Szenarien-Entwurf)</b>	<b>11</b>
4.1	Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort	11
4.2	Mobile Annahme-/Servicestelle	11
4.2.1	Variante eigenes Fahrzeug	11
4.2.2	Variante Abrollcontainer	12
4.2.3	Variante Anhänger	13
4.3	Reine Dienstleistungsvermittlungen	13
4.3.1.	Variante „Kummerkasten“, Schwarzes Brett am Betriebsstandort	13
4.3.2.	Variante Virtuelle Annahmestelle - Internet-Hotline/Telefon	13
4.3.3.	Variante Virtuelle Annahmestelle - Internet-Datenbank	14
4	Kombination aus Annahme-/Servicestelle am Betriebsstand-ort, mobiler und virtueller Annahme-/Servicestelle	15
4.5	Ergänzende Anmerkungen für die Umsetzung – unabhängig von der Art der Annahme-/Servicestelle:	15
<b>5</b>	<b>Organisatorische Rahmenbedingungen auf DienstleisterInnenseite</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Kostenabschätzung</b>	<b>20</b>
6.1	Einleitung	20
6.2	Personal	20
6.3	Fahrzeug	21
6.4	Abrollcontainer	22
6.5	Bürocontainer	22
6.6	Büroinfrastruktur/Overhead	22
6.7	Vergleich Umsetzungsvarianten/Zusammenfassung	24
<b>7</b>	<b>Evaluierung in Bezug auf Nachhaltigkeitsprofil der Geschäftsideen</b>	<b>26</b>
7.1	Kurzbeschreibung der Maßnahmenbewertung	26
7.2	Ergebnisse	27
7.3	Schlussfolgerungen	28
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>Anhang</b>	<b>30</b>

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1: Zusammenfassung der Umsetzungsideen für eine zentrale Reparatur- / Servicestelle _____	16
Tabelle 2: Kostenübersicht Umsetzungsvarianten RepaMobil _____	23
Tabelle 3: Bewertung fixe Annahme- und Servicestelle _____	27
Tabelle 4: Bewertung mobile Annahme- und Servicestelle _____	27
Tabelle 5: Bewertung virtuelle Annahme- und Servicestelle _____	28

# 1 Einleitung

Ziel des Projektes „RepaMobil“ ist es, nachhaltige Konsumstile im Allgemeinen und die private Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen im Besonderen, aber auch nach anderen haushaltsbezogenen Dienstleistungen, zu fördern. Bisher erfolgte dies in Österreich zunächst durch die Herausgabe von gedruckten oder Online- Reparaturführern durch die öffentliche Hand (meist Länder, aber auch Städte), die unter dem Portal [www.reparaturfuehrer.at](http://www.reparaturfuehrer.at) (eingrichtet durch den Verband Abfallberatung Österreich und die Abfallwirtschaft Tirol Mitte GmbH – ATM mit finanzieller Unterstützung des Lebensministeriums) zentral zugänglich sind. In einem weiteren Schritt wurde das Geschäftsfeld „Reparatur“ bei sozialökonomischen Beschäftigungsbetrieben verankert, wobei hier besonders Gegenstände repariert wurden, die bereits Abfall geworden waren. In einem dritten Schritt wurden bei einigen der erwähnten sozialökonomischen Beschäftigungsbetriebe regionale Reparaturnetzwerke etabliert, die vor allem private Kleinbetriebe der Reparaturbranche umfassen (derzeit 4 Netzwerke mit ca. 120 Betrieben in Österreich).

Einen weiteren wichtigen Schritt von haushaltsnahen Reparaturdienstleistungen aus dem derzeitigen Nischenmarkt stellt das Projekt RepaMobil dar, denn damit soll ein sehr wesentliches bisheriges Markthemmnis für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen überwunden werden - die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und Kundschaft.

Die grundsätzliche Idee des Projektes geht davon aus, dass schon seit vielen Generationen bestimmte Produkt-Dienstleistungen „mobil“ erbracht wurden und in sehr wenigen Marktnischen noch immer werden, weil der Zeit- und Wegaufwand der Kundschaft zur/m DienstleistungserbringerIn unverhältnismäßig größere Kosten verursacht hätte („ScherenschleiferIn“, „KesselflickerIn“ etc.). Mit der zunehmende Komplexität der zu reparierenden Produkte, dem sich verändernden Markt- und Sozialstrukturen und sonstiger Rahmenbedingungen verschwanden derartige Leistungen fast völlig vom mitteleuropäischen Markt. Mittlerweile ist es jedoch möglich, mit modernen Logistik- und Kommunikationssystemen die strukturellen, technischen und wirtschaftlichen Ursachen für das Aussterben mobiler Produktdienstleistungen mit geringem Aufwand zu überwinden. Damit erscheint es machbar, solche „nachhaltigen“ Produkt-Dienstleistungen unter „modernen“ Rahmenbedingungen wieder zu etablieren, um durch die optimierte Dienstleistungslogistik zwischen DienstleisterIn und EndkundIn Rohstoffe und Energie zu sparen und Emissionen zu minimieren und dabei gleichzeitig die Bequemlichkeit und Lebensqualität der KundInnen zu gewährleisten.

Die konkrete Zielsetzung von RepaMobil besteht somit darin, die erwähnte räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen DienstleisterIn und Kundschaft dadurch zu überwinden, dass das „Reparieren“ wieder zum/zur Kunden/Kundin kommt und nicht der/die Kunde/Kundin nach ReparaturdienstleisterInnen suchen muss.

Ein möglichst effizienter Weg dies zu tun, könnte die Schaffung einer mobilen oder stationären Servicestelle an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen sein, die Aufträge für Reparatur- und andere haushaltsnahe Dienstleistungen (z.B. Verleih- und sonstige Dienste) entgegennimmt, an Mitgliedsbetriebe eines DienstleisterInnen – Netzwerkes verteilt und die bearbeiteten (reparierten, gereinigten etc.) Produkte wieder zur Abholung bereitgestellt. Der potentielle Nutzen für die EndkundInnen besteht in der Abnahme „lästiger Wege“ (die MitarbeiterInnen müssen ohnehin täglich zur Arbeit fahren) sowie in einer langfristigen Kostenreduktion (Erhöhung der Nutzungs- und Lebensdauer von Produkten durch Reparatur anstelle von periodischen Produktneukäufen). Aus Sicht der Reparaturbetriebe ist eine deutliche Erhöhung des Auftragsstandes zu erwarten.

Durch eine umfassende **Analyse** sowohl der Angebots- als auch der Nachfrageseite (quantitative Online-Befragung bzw. leitfadengestützte Tiefeninterviews und Durchführung eines Synthese-Workshops) wurden die nötigen Daten und Grundlagen erhoben werden. Die Dokumentation der Analysephase kann dem Anhang entnommen werden.

Im Rahmen der **Machbarkeitsstudie** soll die Frage geklärt werden, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen RepaMobil-Geschäftsideen (Dienstleistungs-Logistikmodell) standort-unabhängig nachhaltig sind und gegenüber derzeit gängigen Konsumalternativen Vorteile bringen.

Die Weiterentwicklung und Konkretisierung der Umsetzungsideen, adaptiert auf die Standorte, der vier beteiligten Betrieben kann dem Dokument „**Umsetzungskonzepte**“ entnommen werden.

## 2 Arbeitsweise

### 2.1 Analyse von Angebot und Nachfrage

Um zu überprüfen, wie hoch die Nachfrage bzw. das Interesse an Reparaturen und anderen Dienstleistungen an einer zentralen Annahmestelle ist und wie die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung beschaffen sein müssten, wurde eine breit angelegte Befragung von Dienstleistungsbetrieben und Unternehmen in Graz durchgeführt. Insgesamt zeigten vier große Unternehmen und sechs DienstleisterInnen Interesse am Projekt:

Großbetriebe:

- MAGNA STEYR AG & Co KG (Magna Steyr): Angestellte (ca. 2.500)
- JOANNEUM RESEARCH (JR): alle MitarbeiterInnen (ca. 370)
- Universität Graz (Uni Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen (insgesamt ca. 3.000)
- Technische Universität Graz (TU Graz): wissenschaftliche und administrative MitarbeiterInnen (insgesamt ca. 1.800)

Dienstleistungsbetriebe:

- Firma BAN Gmbh Graz, Sozialökonomische BetriebGesmbH: (16 hauptamtliche MitarbeiterInnen plus Transitarbeitskräfte) Reparaturen im Bereich Audio und Videogeräte, Möbel, Ablagen von Möbel, Türen und Fenster, offizieller Recyclinghof der Stadt Graz
- Unterhaltungselektronik Fasching, Graz: (3 MitarbeiterInnen) Reparaturen aller Geräte im Bereich Unterhaltungselektronik, Sat- und Antennenanlagen
- EDV-Leonard, Hart bei Graz: (1 Mann Betrieb) Reparaturen im Bereich EDV und Kommunikationselektronik
- Firma Ulbl, Graz: (2 MitarbeiterInnen) Reparatur von Fahrrädern, Mopeds, motorisierte Gartengeräte aller Art und Fitnessgeräte
- Amschl& Gugg OEG, Graz: (2-Mann Betrieb) mobiles Reparaturservice für Unterhaltungs- und Kommunikationselektronik
- Seifried Horst, Graz – im Aufbau befindliche mobile Fahrradreparatur

Um die unterschiedlichen Interessen, Bedürfnis und Erwartungen aus der Sicht der betroffenen und beteiligten Akteure (Unternehmensleitung, Betriebsrat, MitarbeiterInnen an großen Unternehmensstandorten, Reparaturbetrieben und DienstleisterInnen) zu erheben und auszuwerten, wurden verschiedene Fragebögen für drei ausgewählte Stakeholdergruppen entwickelt.

- einer für die **zuständigen AkteurInnen an den potentiellen Standorten** dieser vier Betriebe („Zentren“ genannt) (Betriebsrat bzw. Personalabteilung) zur Erhebung sonstiger Rahmenbedingungen (unternehmensinterne und –externe Faktoren)
- einer für die **AnbieterInnen von Reparaturdienstleistungen**
- einer für die **MitarbeiterInnen der vier teilnehmenden Betriebe**

Zuerst wurde ein Interviewleitfaden für die zuständigen **AkteurInnen an den Betriebsstandorten** erstellt. Die Befragung wurde leitfadengestützt in persönlichen Interviews am jeweiligen Betriebsstandort durchgeführt, um vor Ort Informationen über unternehmensinterne und –externe Faktoren zu erhalten (wo könnte eine Servicestelle eingerichtet werden, wie sind die Gegebenheiten vor Ort, etc.). Weiters wurde bei diesen Terminen der Fragebogen, der für die MitarbeiterInnen vom Projektteam erstellt wurde durch besprochen, um Anmerkungen und Änderungswünsche berücksichtigen zu können.

Parallel zur Befragung der AkteurInnen an den Betriebsstandorten, wurden die am Projekt interessierten/beteiligten **DienstleisterInnen** interviewt (leitfadenunterstütztes Tiefeninterview). Die Praxiserfahrung sowie das fachliche Know how der DienstleisterInnen stellten für das Projektteam einen wichtigen Input für die Gestaltung des MitarbeiterInnenfragebogens sowie für die weitere Projektarbeit dar. Die Befragung der DienstleisterInnen fand vor Ort an den Firmenstandorten der DienstleisterInnen statt. Mit Hilfe eines im Vorfeld vom Projektteam entworfenen Interviewleitfadens wurden die DienstleisterInnen hinsichtlich ihrer grundsätzlichen Einstellung zur Umsetzbarkeit des Vorhabens, der dafür erforderlichen Rahmenbedingungen sowie ihrer möglichen Beteiligung an einer Umsetzung befragt (siehe Interviewleitfaden DienstleisterInnen im Anhang des Endberichts).

Der Fragebogen für die **MitarbeiterInnen** der vier teilnehmenden Betriebe wurde in enger Zusammenarbeit des gesamten Projektteams in mehreren Arbeitsitzungen unter Berücksichtigung statistischer Grundlagen erstellt. Bei diesen Sitzungen wurde auch festgelegt, dass der Fragebogen in allen vier Betrieben online zur Verfügung gestellt werden sollte, um einen möglichst einfachen Zugang für alle interessierten MitarbeiterInnen (und damit eine möglichst hohe Rücklaufquote) zu gewährleisten. Der Fragebogen wurde mit einer Excel-Datenbank hinterlegt. Aus dieser Datenbank konnten die Ergebnisse aus dem Online-Fragebogen direkt für die Auswertung übernommen werden. Der Fragebogen stand den MitarbeiterInnen insgesamt vier Wochen zur Beantwortung zur Verfügung (siehe Fragebogen MitarbeiterInnen im Anhang des Endberichts).

Eine Befragung zu diesem Thema wurde in dieser Größenordnung bisher in Österreich noch nie durchgeführt. Sie liefert einerseits wichtige Hinweise hinsichtlich der allgemeinen Einstellung und der Bedingungen der Befragten und potentiellen KundInnen bzgl. Reparaturen, und andererseits Hinweise für die konkrete Ausgestaltung einer Pilotumsetzung an einem dieser möglichen Standorte.

Die Rücklaufquote war außerordentlich hoch ((je Betrieb zwischen 8,7 und 35,8 %). Insgesamt haben sich über 1.000 Personen an der Befragung beteiligt. Die Befragten haben außergewöhnlich hohes Interesse an einer Pilotumsetzung bekundet und ihre Sympathie für die Idee geäußert.

Nach einer Konkretisierung des bisherigen Reparaturverhaltens der Befragten wurde die produktgruppenspezifische Nachfrage für Reparaturen konkretisiert. Die TOP 7 Produktgruppen für alle vier Betriebe lauten:

- 1 - Unterhaltungselektronik
- 2 - Fahrräder
- 3 - Schuhe
- 4 - EDV - Geräte
- 5 - kleine Elektrogeräte wie Föhn, Rasierapparat etc.
- 6 - Kleidung
- 7 - Uhren

Als Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung werden günstige Kosten, höhere Bequemlichkeit und Seriosität und Qualität der Dienstleistungen genannt.

Um die wirtschaftliche Basis der Reparaturannahmestelle zu vergrößern, wurde die Nachfrage für das Angebot und die Vermittlung zusätzlicher Dienstleistungen abgefragt. Die Nachfrage hierfür ist sehr groß, und kann auf folgende TOP - Dienstleistungen MitarbeiterInnen konzentriert werden:

- 1 - Mitnahme und Entsorgung alter Geräte
- 2 - Textilreinigung

- 3 – Autoschnellservice
- 4 - Änderungsschneiderei

Fragen nach konkreten Wünschen für die Organisation der Reparaturannahmestelle (Tageszeit für Abgabe und Abholung, Frequenz des Angebots, und Art der Kontaktaufnahme) wurde betriebsspezifisch erhoben.

Die Frage nach alternativen Standorten außerhalb des Arbeitsgeberbetriebs ergaben Präferenzen für stark frequentierte Einkaufszentren.

Im Anschluss an die Befragungen fand im Frühjahr 2006 ein gemeinsamer **Synthese - Workshop** mit den VertreterInnen der 4 großen Betriebe und den DienstleisterInnen statt. Vorrangig wurden dabei die folgenden Fragen diskutiert:

- Was ist für die Umsetzung des Projektes erforderlich?
- Was darf nicht passieren?
- Wie kann die Umsetzung aussehen?

Die Ergebnisse des Workshops und die Ergebnisse aus den verschiedenen Befragungen mündeten in einen Ideenkatalog (Kap. 4). Die Dokumentation des Workshops kann dem Anhang des Endberichts entnommen werden.

## 2.2 Machbarkeitsstudie

Die Machbarkeitsstudie, die im Rahmen von RepaMobil durchgeführt wurde, dient zur Überprüfung der angedachten Projektideen und ermöglicht es, die mit einer Umsetzung verbundenen Chancen und Risiken standortunabhängig abzuschätzen. Die Faktoren, die dabei genauer betrachtet werden sind

- die organisatorischen und
- wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit daran anschließender
- Risikobewertung und Evaluierung der Geschäftsideen in Bezug auf deren Nachhaltigkeitsprofil:

Mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstools (INES – Improving New Services) wurden die Nachhaltigkeitseffekte der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status quo bewertet. Dieses Tool wurde im Rahmen des Projekts „Gemeinsame Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder mit Hilfe einer Methodik für die Initiierung, Gestaltung und Umsetzung öko-effizienter Produkt-Dienstleistungskonzepte“, Fabrik der Zukunft entwickelt. Mit diesem Instrument können Ideen für neue Produktdienstleistungskonzepte (PDL) bezüglich ihrer Wirkung auf nachhaltige Entwicklung bewertet werden, es handelt sich um eine vergleichende Bewertung zwischen einer neuen Produktdienstleistungsidee und einem (bestehenden) Referenzprodukt. Das Tool wurde in unserem Fall dazu verwendet, die Nachhaltigkeitseffekte der drei möglichen Varianten (fixe, mobile oder virtuelle Annahmestelle) zu bewerten und eine Entscheidung zu fällen, welche am ehesten weiterverfolgt werden sollte.

Im anschließenden Arbeitsschritt werden diese Ergebnisse mit den standortspezifischen Faktoren abgeglichen und je eine Optimalvariante je Zentrum entwickelt (Details siehe Dokument Umsetzungskonzepte)

### 3 Nutzen für die Zielgruppen des Projekts RepaMobil

Das Projekt RepaMobil hat unterschiedliche Zielgruppen, für die in einer WIN-WIN-Lösung ein zusätzlicher Nutzen im Vergleich zur derzeitigen Situation geschaffen werden soll. NutznießerInnen des Projekts sind

- die MitarbeiterInnen (ausgewählter) großer Arbeitgeberbetriebe (bei einer möglichen, späteren Ausweitung von RepaMobil durchaus auch private Haushalte bzw. BürgerInnen insgesamt)
- die (beteiligten) ReparaturdienstleisterInnen und
- die potentiellen Standorte für eine Umsetzung von RepaMobil, große Arbeitgeberbetriebe (die so genannten Zentren).

Darüber hinaus zieht auch die Region Graz aus einer Umsetzung des Projektes ihren regionalwirtschaftlichen Nutzen.

Die folgende Auflistung des Nutzens der einzelnen Zielgruppen wurde aus den Interviews mit den VertreterInnen der Zentren und der ReparaturdienstleisterInnen und aus den Ergebnissen des RepaMobil Synthese Workshops im Mai 2006 zusammengefasst und überarbeitet.

#### Zielgruppe MitarbeiterInnen großer Arbeitsgeberbetriebe bzw. private Haushalte (BürgerInnen):

- Leichtere Verfügbarkeit von Reparatur- und anderen haushaltsnahen (Produkt-) Dienstleistungen
- Ersparnis von aufwändigen Recherchen zur Informationsbeschaffung (Überblick gewinnen)
- Vermeidung von zusätzlichen bzw. vergeblichen Wegen (Bequemlichkeit)
- Aufwertung der Arbeitsplatzqualität durch privaten Zusatznutzen am Standort des Arbeitsplatzes
- Zeitersparnis

#### Zielgruppe ReparaturdienstleisterInnen:

- Erhöhung des Auftragsstands (bzw. Sicherung einer längerfristigen Auslastung)
- Bessere wirtschaftliche Absicherung
- Stärkung bestehender und Erleichterung der Schaffung zukünftiger Reparaturnetzwerke
- Verbesserung des Marktauftrittes durch gemeinsames Marketing / Öffentlichkeitsarbeit / Werbung
- Neukundenakquisition aller Mitgliedsbetriebe (Steigerung Bekanntheitsgrad)
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber AnbieterInnen von weniger nachhaltigen Konsumalternativen
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber DienstleisterInnen der gleichen Branche, die nicht an Vernetzungsprojekten teilnehmen wollen
- Reparaturbewusstsein bei KundInnen schaffen
- Aufwertung des Images von Reparaturbetrieben

Zielgruppe Unternehmen bzw. große Unternehmensstandorte (Zentren):

- Verbesserung von Arbeitsklima und MitarbeiterInnenzufriedenheit durch zusätzlich angebotene „benefits“ und betriebliche Leistungen, die zu einer Erhöhung der Lebensqualität beitragen
- Nutzung der Projektunterstützung für die eigene Nachhaltigkeitsberichterstattung / CSR / Image
- Teil der Nachhaltigkeitsstrategie des Zentrums
- Zusätzlich für die Universität: Impuls zu einem zusätzlichen Forschungsgebiet
- Internes Image des Betriebs bei den MitarbeiterInnen

Nutzen für die Region Graz:

- Schaffung neuer bzw. Absicherung bestehender Arbeitsplätze mit auf mittlerem bis höheren Qualifizierungsniveau im Dienstleistungsbereich (ReparateurInnen)
- Schließung regionaler Wirtschaftskreisläufe
- Verbesserung der Arbeitsplatzqualität durch privaten Zusatznutzen am Betriebsstandort

## 4 Vorstellung der möglichen Umsetzungsideen (Szenarien-Entwurf)

Im Folgenden sollen die möglichen Umsetzungsideen vorgestellt werden, eine genaue Darstellung befindet sich im Anhang des Endberichts. Unterschieden werden die fixe Einrichtung einer Annahme- / Servicestelle am Betriebsstandort, mobile Annahme- / Servicestellen (drei Varianten), reine Dienstleistungsvermittlungen (drei Varianten) und die Kombination aus fixer, mobiler und virtueller Annahme- / Servicestelle.

Alle angeführten Umsetzungsideen können mit folgenden Dienstleistungen kombiniert werden:

- Transportservice (Abholung und Zustellung von den bzw. zu den KundInnen)
- Entsorgung von Altgeräten

### 4.1 Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort

Diese Variante beinhaltet sowohl die Option der **Nutzung von Betriebsräumlichkeiten** wie auch als Alternative dazu die Aufstellung eines **Bürocontainers** am Betriebsareal, bei Nichtvorhandensein von Betriebsräumlichkeiten für die Annahme-/Servicestelle.

#### Ablauf/Abwicklung:

- fixe Abgabe-/Abholzeiten (bsp. 1 x wöchentlich...) für die KundInnen
- Betreuung durch Personal/DienstleisterInnen vor Ort (Übernahme, Begutachtung, Reparatur,...) im Wechseldienst od. durch fix eingesetztes RepaMobil-Personal bzw. Weiterleitung an die DienstleisterInnen, falls nicht vor Ort reparierbar.

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen umsetzbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)  
Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en u. retour.
- Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur... erforderlich
- In Abhängigkeit der Geräte - Strom-/Internet-/Antennenanschluss etc. für die Prüfung der Geräte erforderlich
- Entsprechende Infrastruktur an der Annahme-/Servicestelle erforderlich – bauliche, personelle, logistische – Kostenfaktor!
- Schwierig und wirtschaftlich nicht effizient, für das gesamte Reparaturdienstleistungsspektrum entsprechendes Fachpersonal vor Ort zu haben

### 4.2 Mobile Annahme-/Servicestelle

#### 4.2.1 Variante eigenes Fahrzeug

#### Ablauf/Abwicklung:

- Anfahrt der Annahmestellen an bestimmten Tagen, zu bestimmten Zeiten

- Übernahme/Begutachtung u. ev. Reparatur der defekten Geräte und Gegenstände
- Weiterleitung/Vermittlung an DienstleisterInnen
- Transport der Geräte von der Annahmestelle zu den DienstleisterInnen
- Abholung der Geräte von den DienstleisterInnen u. Transport zur Annahmestelle
- Übergabe der Geräte an die KundInnen

Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum Produktgruppen umsetzbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)  
Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en hin zum/r DienstleisterIn u. retour – mit eigenem Fahrzeug leicht umsetzbar
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal sein, wenn vor Ort ausschließlich eine Anamnese erfolgt (entsprechende Dokumentation in Abstimmung und Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen erforderlich: detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen – Entwicklung gemeinsam mit den eingebundenen DienstleisterInnen); Fachpersonal falls Reparaturen vor Ort durchgeführt werden
- Positive Effekte eines eigenen, professionell ausgestatteten Fahrzeugs (RepaMobil: Werbeeffect, Wiedererkennung, vermittelt Kompetenz, Professionalität, vertrauensfördernd, Etablierung als eigenen Marke

## 4.2.2 Variante Abrollcontainer

Ablauf/Abwicklung:

- Absetzung des Containers an bestimmten festgesetzten Tagen und zu bestimmten Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle
- Übernahme der defekten Geräte und Gegenstände
- Abholung des Containers zu bestimmte Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle und anschließende Verteilung an die DienstleisterInnen.
- Personelle Anforderungen wie bei Variante a)

Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen anwendbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)  
Lösungsansatz: Einbindung eigenes Transportservice von der/vom Kundin/en hin zum/r DienstleisterIn u. retour – Zukauf der Transportleistung erforderlich
- Infrastrukturelle Erfordernisse am Betriebsstandort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal sein – es erfolgt vor Ort ausschließlich eine Anamnese mit entsprechender Dokumentation in Abstimmung u. Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen (detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen, entwickelt von den eingebundenen DienstleisterInnen)

- Kosten für eigenes Fahrzeug entfallen - für Transport erforderliche Fahrzeug wird angemietet.
- Umsetzung ohne eigenes Fahrzeug mindert öffentliche Präsenz (Werbewirkung, eigene Marke...) und erfordert höheren logistischen u. organisatorisch-administrativen Aufwand (Abstimmung mit Transportunternehmen bezügl. Abholung, Anfahrt DienstleisterInnen etc.)

### **4.2.3 Variante Anhänger**

#### Ablauf/Abwicklung:

- Abstellung des Anhängers an bestimmten festgesetzten Tagen und zu bestimmten Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle
- Übernahme der defekten Geräte und Gegenstände
- Abholung des Anhängers zu bestimmte Zeiten an der jeweiligen Annahmestelle und anschließende Verteilung der Geräte/Gegenstände an die DienstleisterInnen.
- Personelle Anforderungen wie bei Variante a)

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- Für eingeschränktes Dienstleistungsspektrum bzw. bestimmte Produktgruppen anwendbar (eher nicht geeignet für sperrige Produkte, wie etwa Waschmaschinen, Fernseher etc.)
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort gering (z.bsp. keine Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc. erforderlich) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Personal vor Ort muss kein Fachpersonal (Fachpersonal, wenn Reparaturen auch vor Ort durchgeführt werden) sein – vor Ort erfolgt ausschließlich eine Anamnese mit entsprechender Dokumentation in Abstimmung u. Zusammenarbeit mit den DienstleisterInnen (detaillierte Annahmeformulare für alle Produktgruppen, entwickelt von den eingebundenen DienstleisterInnen)
- Kosten für eigenes Fahrzeug entfallen - für Transport erforderliche Fahrzeug wird angemietet (Vergleich mit Kosten eigenes Fahrzeug – Frage der Eignung dieser Variante).
- Umsetzung ohne eigenes Fahrzeug mindert öffentliche Präsenz (Werbewirkung, eigene Marke...) und erfordert höheren logistischen u. organisatorisch-administrativen Aufwand (Abstimmung mit Transportunternehmen bezügl. Abholung, Anfahrt DienstleisterInnen etc.)

## **4.3 Reine Dienstleistungsvermittlungen**

### **4.3.1. Variante „Kummerkasten“, Schwarzes Brett am Betriebsstandort**

#### Ablauf/Abwicklung:

Reine Vermittlung der Reparatur- u. anderen haushaltsnahen Dienstleistungen über schriftliche Anfragen, die in einem „Kummerkasten“ od. an einem „schwarzen Brett“ gesammelt werden und zu bestimmten Terminen von einer Person (eigenes RepaMobil-Personal od. DienstleisterInnen aus den regionalen Reparaturnetzwerken) bearbeitet werden

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar
- Infrastrukturelle Erfordernisse vor Ort sehr gering ( wie z.bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – damit geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Zeitlich unabhängig (Bearbeitung der Anfragen zu bestimmten Zeiten, jedoch Anfrage jederzeit möglich)
- Nachteil: vermutlich längere Abwicklungszeit als bei den übrigen Umsetzungsvarianten (Anfrage, Bearbeitung, Weiterleitung an DienstleisterIn etc.)

### **4.3.2. Variante Virtuelle Annahmestelle - Internet-Hotline/Telefon**

#### Ablauf/Abwicklung:

- Reine Vermittlung der Reparatur- u. anderen haushaltsnahen Dienstleistungen via Internet
- Anfragen u. Aufträge via mail
- Bearbeitung/Betreuung – d.h. Koordination des gesamten Anfrage/Auftragsprozesses: Bearbeitung der Anfragen, Abklärung mit KundInnen, Einholung erforderlicher Informationen von den jeweiligen DienstleisterInnen, Vermittlung an die jeweiligen DienstleisterInnen, Organisation Transport u. administrative Belange etc.) über „Hotline-BetreuerIn“.

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar
- Infrastruktur an den Betriebsstandorten nicht erforderlich ( wie z.bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – geringe/kaum Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Professionelle Betreuung/schnelle Abwicklung durch dafür eingesetztes Personal
- Zeitlich unabhängig (Bearbeitung der Anfragen zu bestimmten Zeiten, jedoch Anfrage, Eigenrecherche in Datenbank jederzeit möglich)
- Nachteil: Internetanschluss erforderlich und nur für EDV- bzw. internetversierte Personen zugänglich

### **4.3.3. Variante Virtuelle Annahmestelle - Internet-Datenbank**

#### Ablauf/Abwicklung:

- Datenbankabfrage:  
Reparaturproblem und Adresse werden von den KundInnen selbst in der Datenbank erfasst. Aus diesen Daten werden den KundInnen Anbieter der Dienstleistung in deren Wohnumgebung angeboten (vergleichbar mit Datenbank des Verkehrsverbundes).

#### Anmerkungen zur Umsetzungsvariante:

- für das gesamte Dienstleistungsspektrum u. alle Produktgruppen anwendbar

- Infrastruktur an den Betriebsstandorten nicht erforderlich ( wie z.Bsp. Personal, Räumlichkeiten für Lagerung, Reparatur u. Servicearbeiten, Stromanschluss, Werkzeuge, Geräte etc.) – geringere Investitionskosten zu Projektbeginn (bsp. Adaptierung Räumlichkeiten)
- Kein Personal erforderlich bzw. nur Personal für Aktualisierung u. Wartung der Datenbank erforderlich
- Zeitlich unabhängig (Eigenrecherche in Datenbank jederzeit möglich)
- Nachteil: Internetanschluss erforderlich und nur für EDV- bzw. internetversierte Personen zugänglich

## **4 Kombination aus Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort, mobiler und virtueller Annahme-/Servicestelle**

### Ablauf/Abwicklung

In Abhängigkeit der jeweiligen Produktgruppe und Dienstleistung kommt die dafür geeignete Variante zum Tragen.

bspw. für sperrige Geräte – reine Vermittlung der Dienstleistung

Möglichkeit Transportservice einzubinden (Abholung beim/bei Kunden/in – Transport zum/r Dienstleister/in – Rücktransport zum/r Kunden/in)

### **4.5 Ergänzende Anmerkungen für die Umsetzung – unabhängig von der Art der Annahme-/Servicestelle:**

- Durchführung saisonaler Aktionen (bspw. Fahrradreparatur, Reifenwechsel, Autoschnellservice...)
- Spezielle Produkt/Dienstleistungsgruppen abwechselnd anbieten – Aktionen anbieten (bspw. 1 x monatlich EDV-Geräte, Fahrradreparatur)
- Durchführung eines Pilotprojektes mit einer eingeschränkten Produkt-/Dienstleistungsgruppe
- Entsorgung von Altgeräten – falls Produkte nicht mehr reparierbar sind oder nicht mehr gebraucht werden
- Mobile Annahmestellen an Betriebsstandorten **und** auch in urbanen Zentren (bspw. Einkaufszentren, Hauptplätzen, etc.)
- Professionelles Auftreten – personell (fachlich kompetent, kundenserviceorientiert...), organisatorisch, logistisch

Tabelle 1: Zusammenfassung der Umsetzungsideen für eine zentrale Reparatur- / Servicestelle

Variante	Name	Produkt-/ Dienstleistungs- Spektrum	RepaMobil- Personal	Räuml. Voraussetzungen Inkl. Infrastruktur	Logistische Voraussetzungen	Zeitlicher Service	Ort der Leistungs- Erbringung	Sonstiges
1	Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort	eingeschränkt	Fachpersonal vor Ort	Vor Ort erforderlich	Transport falls Nicht-Reparatur Vor Ort	Fixe Abgabe-/ Abholzeiten	vor Ort bzw. bei DL	Fachpersonal für gesamtes DL-Spektrum nicht möglich
	Mobile Annahme-/Servicestellen							
2	Variante eigenes Fahrzeug	eingeschränkt	Kein Fach-Personal falls Reparatur nicht vor Ort	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport zu/ Von DL	Fixe Tage und Zeiten	beim DL u. ev. Vor Ort	Zusatz: eig. Transportservice von KundIn zu DL; Marketingeffekt RepaMobil
3	Variante Abrollcontainer	eingeschränkt	Kein Fach-personal	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport des Containers zu/ Von DL (Zukauf)	Fixe Tage und Zeiten (ggf. über längeren Zeitraum)	beim DL	geringerer Marketingeffekt/ Höherer logistischer/ administrativer Aufwand
4	Variante Anhänger	eingeschränkt	Kein Fach-personal	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport des Anhängers zu/ Von DL (Zukauf)	Fixe Tage und Zeiten (ggf. über längeren Zeitraum)	beim DL	geringerer Marketingeffekt/ Höherer logistischer/ administrativer Aufwand
	Reine Dienstleistungsvermittlungen							
5	Variante „Kummerkasten“, Schwarzes Brett am Betriebsstandort	uneingeschränkt	Kein Fach-personal	sehr gering	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	ev. längere Abwicklungszeiten
6	Variante Virtuelle Annahmestelle – Internet-Hotline	uneingeschränkt	Kein Fach-Personal; Hotline-BetreuerIn	nicht erforderlich	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	Internetanschluss erforderlich; Einschränkungen auf Personen Mit Internetzugang
7	Variante Virtuelle Annahmestelle – Internet-Datenbank	uneingeschränkt	Kein Personal Außer für Wartung der Datenbank	nicht erforderlich	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	Internetanschluss erforderlich; Einschränkungen auf Personen Mit Internetzugang
8	Kombination	uneingeschränkt	Fachpersonal/ Hotline-BetreuerIn/ Wartung	Vor Ort erforderlich	Transport, falls nicht Reparatur vor Ort	Fix und glzt. flexibel	vor Ort bzw. bei DL	Maximalvariante

## 5 Organisatorische Rahmenbedingungen auf DienstleisterInnenseite

Die im Projekt beteiligten Dienstleistungsbetrieben sind Mitglieder des Reparaturnetzwerks Graz, welches im Rahmen des Equal-Projektes RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich aufgebaut wurde und mittlerweile 17 Mitgliedsbetriebe der unterschiedlichsten Branchen umfasst (die Liste der Mitgliedsbetriebe sowie das Dienstleistungsspektrum sind unter [www.repanet.at](http://www.repanet.at) zu finden). Von den 17 Mitgliedsbetrieben haben sich sechs Betriebe bereit erklärt, im Projekt RepaMobil mitzuarbeiten und ihre Praxiserfahrung sowie ihr fachliches Know-how hinsichtlich der Umsetzbarkeit des Vorhabens einzubringen.

Folgendes Reparatur-Dienstleistungsspektrum wird durch die im Projekt beteiligten DienstleisterInnen abgedeckt:

- EDV und Kommunikation (PCs, Faxgeräte, Telefonanlagen etc.)
- Unterhaltungselektronik (Video- und Hifi-Geräte etc.)
- SAT-Anlagen
- Fahrräder
- Sport/Fitnessgeräte
- Gartengeräte (Rasenmäher, Motorsägen, E-Trimmer, etc.)
- Schleifdienste (Messer, Scheren, etc.)

Im Zuge der mit den DienstleisterInnen geführten Interviews zu Beginn des Projektes wurde die prinzipielle Machbarkeit abgefragt. Grundsätzlich stehen die DienstleisterInnen dem Vorhaben positiv gegenüber. Es wurde jedoch von allen DienstleisterInnen betont, dass die Organisation einer Reparaturannahme- und -servicestelle vom jeweils betroffenen Geschäftsbereich/Dienstleistungsbereich bzw. von der Art der Umsetzung abhängt. Für Elektro-/Elektronik-/EDV-Geräte müsste die Reparatur-/Annahmestelle anders organisiert sein als bspw. für Fahrräder oder Schuhe bzw. eine Reparatur-/Annahmestelle mit Reparaturen vor Ort muss anders organisiert sein als eine Annahmestelle ohne Reparatur vor Ort.

Für den Elektro-/Elektronik-/EDV-Bereich bedarf es einer aufwendigeren technischen und personellen Infrastruktur als bspw. für den Fahrradbereich. Es müsste an jedem Betriebsstandort der erforderliche Platz und die technische Ausstattung für die Prüfung der Geräte vorhanden sein und das entsprechende Fachpersonal vor Ort anwesend sein, wenn die Reparaturen vor Ort durchgeführt werden sollen. Sinnvoller und organisatorisch leichter umsetzbar wäre es, vor Ort ausschließlich eine Anamnese durchzuführen und erst in einem nächsten Schritt die DienstleisterInnen einzuschalten.

Vorstellbar und ohne großen infrastrukturellen und personellen Aufwand umsetzbar wäre die Einrichtung eines „Kummerkastens“/„Schwarzen Brettes“ am jeweiligen Betriebsstandort, der/das von einer Person betreut wird, d.h. die Anfragen der KundInnen werden gesammelt und in vereinbarten Zeitabständen (bspw. 1 oder 2 Mal wöchentlich) an die DienstleisterInnen weitergeleitet. Die DienstleisterInnen setzen sich dann direkt mit den KundInnen für die weitere Abwicklung in Verbindung.

Weiters organisatorisch ohne großen Aufwand umsetzbar wäre auch eine virtuelle Annahme-/Servicestelle via Internet, d.h. Anfragen werden über via Email an eine zentrale Stelle gestellt und von dort an die jeweiligen ReparateurInnen weitergeleitet, die sich dann wiederum direkt mit den KundInnen in Verbindung setzen.

Bei der Entwicklung eines Umsetzungskonzeptes muss darauf geachtet werden, dass die Art der Umsetzung wesentlich vom in Frage kommenden Dienstleistungsspektrum abhängig ist.

So wird eine Vor-Ort-Reparatur für „sperrige“ Geräte (Waschmaschine, Herde, etc.) nicht sinnvoll sein. Abhängig vom Dienstleistungsspektrum können jedoch durchaus mehrere Umsetzungsmöglichkeiten in Betracht gezogen werden (Kombination aus verschiedenen Varianten – bspw. fixe Annahmestelle für Fahrräder und virtuelle Annahmestelle für Elektro-Großgeräte).

Die befragten ReparateurInnen könnten sich im Falle einer Umsetzung grundsätzlich auch eine Mitarbeit im RepaMobil („Radldienst“) vorstellen, wobei hier anzumerken ist, dass es für die ReparateurInnen kaum möglich ist, einen Tag fix für einen Einsatz in der Reparatur- und Annahmestelle freizuhalten, da sie für ihren bestehenden KundInnenkreis abrufbar sein müssen. Zudem wurde der Einwand eingebracht, dass ein „Radldienst“ organisatorisch eventuell zu Konflikten führen könnte (Krankstände, Urlaube, etc.). Es wird eher für notwendig erachtet, mindestens ein bis zwei Personen für den Einsatz in einer mobilen/zentralen Reparatur-/Annahmestelle zu schulen und anzustellen, um einen reibungslosen Betrieb gewährleisten zu können.

Damit es für Reparaturdienstleistungen auch in Zukunft einen Markt geben wird - d.h. damit solche Dienstleistungen konkurrenzfähig gegenüber Anbietern kostengünstigerer Neuprodukte bleiben - wird es aus Sicht der DienstleisterInnen immer wichtiger sein, Zusatzserviceleistungen zu bieten. Gefordert sind neben Fachkompetenz, „jederzeitige“ Erreichbarkeit, Begutachtung/Reparatur beim/bei KundIn vor Ort, kostenlose Anfahrt, Mitnahme/Entsorgung von Altgeräten etc. – zusätzliche Serviceleistungen werden immer wichtiger.

Neben der fachlichen Qualifikation werden soziale Kompetenz und höfliche Umgangsformen im Zusammenhang mit der KundInnenbetreuung als essentiell erachtet.

Zusammengefasst sind aus Sicht der DienstleisterInnen für die erfolgreiche Umsetzung einer zentralen Annahme-/Servicestelle folgende Faktoren maßgeblich – diese sind in Abhängigkeit der Art der Umsetzung im Detail auszuarbeiten bzw. zu konkretisieren (siehe Dokument „Umsetzungskonzepte“):

#### **„Bauliche“ Anforderungen:**

- modernes, professionelles Auftreten (kein „Krämergeist“)
- ausreichend trockener und geheizter Lagerraum

#### **Technisch/logistische/organisatorische Anforderungen:**

- Stromanschluss
- guter Antennenanschluss
- Internetanschluss
- Telefonanschluss
- Computerperipherie
- professionelle Transportlogistik (wichtig ist auch eine Transportversicherung)
- professionelle administrative Abwicklung

#### **Personelle Anforderungen:**

- Professionelles Auftreten
- Fachpersonal insbesondere im Fall einer Reparatur vor Ort
- Verkaufspersönlichkeit – Serviceorientierung besonders wichtig
- höflich/kompetentes Personal
- mindestens ein bis zwei Personen pro Annahmestelle um den Dienst abzudecken

#### **Potenzielles Produkt-/Dienstleistungsspektrum:**

Das nachfolgend angeführte Dienstleistungsspektrum könnte im Zuge einer Pilotumsetzung von den projektbeteiligten DienstleisterInnen abgedeckt werden.

- Hifi-Anlagen- Reparatur
- Multimedia Geräte- Reparatur
- Sat-Receiver und Anlagen Reparatur
- Fernseher und Röhrengeräte Reparatur
- DVD Player/ Videorecorder Reparatur
- Fahrrad- Reparatur
- Gartengeräte - Reparatur
- Schärfdienst
- EDV-Reparaturen
- Faxgeräte- Reparatur

Das Angebot an Dienstleistungen kann im Fall einer Pilotumsetzung durch Einbindung der weiteren Betriebe des Grazer Reparaturnetzwerks noch ausgeweitet werden.

## 6 Kostenabschätzung

### 6.1 Einleitung

Im Projektzeitraum ging es in erster Linie darum, mit den beteiligten AkteurInnen die grundsätzlichen Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit der Einrichtung einer zentralen Reparaturannahme-/Servicestelle abzuklären:

- Eruierung des Interesses/Bedarfs an einer zentralen Annahme-/Servicestelle?
- Ist eine Umsetzung gewünscht/vorstellbar?
- Wenn ja, in welcher Form kann dies erfolgen?
- Besteht grundsätzliche Bereitschaft einer Mitarbeit?

Auf Basis der Befragungsergebnisse in den beteiligten Betrieben wurde unter Einbindung der projektbeteiligten AkteurInnen über potenzielle Umsetzungsmöglichkeiten diskutiert bzw. gemeinsam verschiedene Szenarien erarbeitet (dargestellt in Kapitel 4, Umsetzungsideen).

Im weiteren Projektverlauf - insbesondere im Zuge der gemeinsamen Arbeit mit den beteiligten AkteurInnen - zeigte sich erst die Vielfältigkeit der bei der Detailausarbeitung eines konkreten Umsetzungskonzeptes zu berücksichtigenden Faktoren. Damit wurde auch deutlich, wie wichtig es ist, die beteiligten AkteurInnen intensiv in den Erarbeitungsprozess einzubinden, was entsprechende Zeitressourcen erfordert und realistischweise im Rahmen des im Projekt zur Verfügung stehenden Zeitrahmens nicht durchführbar war.

Im Projektzeitraum wurden aus diesem Grund Umsetzungsvarianten auf einer allgemeinen Ebene als fundierte Basis für eine nachfolgende Detailausarbeitung erarbeitet.

Infolgedessen bewegt sich die Kostenabschätzung und somit die Analyse der wirtschaftlichen Machbarkeit im Rahmen der vorliegenden Machbarkeitsstudie auf einer allgemeinen Ebene.

Als Grundlage für die Kostenabschätzung möglicher Umsetzungsvarianten (siehe Dokument „Umsetzungskonzepte“) wurden die nachfolgend angeführten Kostenpositionen betrachtet und in einer Kostenübersicht dargestellt.

### 6.2 Personal

Es wird davon ausgegangen, dass bei Projektumsetzung für die Betreuung der Annahme-/Servicestelle eigenes Personal beschäftigt wird.

Dabei ist angedacht, arbeitsmarktpolitische Zielgruppenpersonen (bspw. langzeitbeschäftigungslose Personen, ältere Personen etc.) zu beschäftigen. Die erforderliche Qualifikation des einzusetzenden Personals ist von der Art der Umsetzung abhängig. Es wurde von zwei Entlohnungsniveaus (in Anlehnung an die Entlohnung von Arbeitskräften mit vergleichbarer Qualifikation in sozialwirtschaftlichen Betrieben) ausgegangen.

Eventuelle Förderungen (bspw. AMS) für das einzusetzende Personal wurden nicht berücksichtigt.

Personalkostenannahmen:

Fachpersonal: Bruttogehalt Euro 1.900,-- bei einer Beschäftigung von 40 Std./Wo.

Nicht-Fachpersonal (ev. Transitarbeitskraft): Bruttogehalt Euro 1.300,-- bei einer Beschäftigung von 40 Std./Wo.

Lohnnebenkostensatz: 53 %

Bei der Ermittlung des Stundensatzes wurde von 1680 Jahresstunden bei einer Beschäftigung von 40 Std./Woche ausgegangen (Durchschnittswert, der Urlaube und Krankentage inkludiert).

### 6.3 Fahrzeug

Anschaffung eines eigenen Fahrzeuges als mobile Annahme-/Servicestelle.

Für die Kostenabschätzung wurden Internet-/Telefonrecherchen bezüglich Kastenwagen, LKW mit Kofferaufbau sowie Wohnmobil bei österreichischen Fahrzeughändlern durchgeführt. Im Zuge der Gespräche hat sich sehr bald herausgestellt, dass für eine realistische Kostenkalkulation die Anforderungen betreffend Fahrzeugausstattung und damit verbundene Aus- und Umbauten im Detail feststehen müssen.

Wie jedoch die Fahrzeugausstattung (bspw. Größe der Ladefläche/Nutzungsfläche, Ausstattung - Einrichtung, Aus-/Umbauerfordernisse) im Detail aussehen muss, hängt von der Art der Umsetzung ab. Bei Umsetzung einer Annahme-/Servicestelle in Form bspw. eines reinen Abhol-/Annahmeservices wird die Ausstattung weniger aufwendig sein (entsprechend ausgestattete Fläche für die Lagerung und den Transport der Geräte, Ausstattung für die administrative Abwicklung) und folglich geringere Kosten für einen Ausbau anfallen.

Im Fall einer Umsetzung in Form einer „Komplettvariante“ einer Annahme-/Servicestelle (kombiniert Annahme, Begutachtung, Transport u. administrative Abwicklung), muss das Fahrzeug über entsprechenden Platz für die Lagerung und die Begutachtung und ev. Reparatur der Geräte/Gegenstände verfügen, einen sensiblen Transport gewährleisten und auch als „Arbeitsplatz“ (Werkstätte/Büro) für das RepaMobil-Personal fungieren.

Details hinsichtlich der Fahrzeuganforderungen sind zum Zeitpunkt der Erstellung der Machbarkeitsstudie nicht bekannt und können erst im Zuge der Planung konkreter Pilotprojekte ausgearbeitet werden. Daher wurde, um eine ungefähre Kostenabschätzung für den Einsatz eines eigenen Fahrzeuges machen zu können, als Basis dafür die Kostenkalkulation für zwei LKW-Varianten des Fachverbandes für Güterbeförderung der WKÖ (Stand 2005) herangezogen.

Betrachtet wurden die jährlichen Kosten (inkludiert Afa, Versicherung, FK-Zinsen, Steuern Kosten pro gefahrenem Kilometer) bei Anschaffung eines LKWs bis zu 3,5 t bzw. eines LKWs über 3,5 t.

Fahrzeugannahmen:

LKW bis zu 3,5 t: AW Euro 40.000,-; ND 6 Jahre

LKW über 3,5 t: AW Euro 70.000,-; ND 6 Jahre

#### Anmerkung:

Im Zuge der Erarbeitung der Umsetzungsideen wurde als Umsetzungsvariante einer mobilen Annahme-/Servicestelle auch die Anschaffung eines Anhänger in Betracht gezogen, der am Betriebsstandort zu festgelegten Zeiten abgestellt bzw. wieder abgeholt wird. Der Anhänger müsste wiederum, um die Funktion einer Annahme-/Servicestelle zu erfüllen über die entsprechende Ausstattung verfügen und wie o.a. aus- umgebaut werden (Planenkonstruktion ist nicht für das gegenständliche Vorhaben geeignet). Die Transportleistung müsste zugekauft werden, was kostenmäßig langfristig - im Vergleich zur Anschaffung eines eigenen Fahrzeuges – nicht effizient wäre. Diese Variante wurde daher in der weiteren Untersuchung nicht gesondert betrachtet.

## 6.4 Abrollcontainer

Als weitere Möglichkeit zur Umsetzung einer mobilen Annahme-/Servicestelle wurde auch der Einsatz eines Abrollcontainers diskutiert. Der Container wird zu bestimmten festgelegten Zeiten am jeweiligen Betriebsstandort zur Beladung der zu reparierenden Geräten abgesetzt und wieder abgeholt. Die Transportleistung für das Absetzen und Abholen wird zugekauft.

Es wurden Internet- und Telefonrecherchen bei Containerherstellern/händlern in Österreich durchgeführt. Im Zuge der Recherchen wurde von den Händlern darauf hingewiesen, dass Abrollcontainer eher im Entsorgungsbereich eingesetzt werden und ein schonender Transport, wie er für sensible Geräte/Gegenstände erforderlich wäre, nicht gewährleistet werden kann. Diese Variante erscheint somit für das ggst. Vorhaben RepaMobil als nicht geeignet. Eine Möglichkeit des Einsatzes ergäbe sich für die Entsorgung von Altgeräten an den jeweiligen Annahme-/Servicestellen.

Zu berücksichtigen ist, dass ein Zukauf der Transportleistung bei langfristig zu kostenintensiv wäre.

Container-Annahmen:

Abrollcontainer (ca. 40 m<sup>3</sup> Ladevolumen): AW ca. Euro 4.000,--; ND 6 Jahre

Miete Abrollcontainer: ca. Euro 120,--/Monat

Transportkosten für Containertransport: ca. Euro 60,--/Std.

## 6.5 Bürocontainer

Der Einsatz eines Bürocontainers käme als Variante einer fixen Annahmestelle in Frage – sofern im jeweiligen Betrieb keine entsprechenden Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden könnten. Der Container würde fix am Betriebsstandort aufgestellt.

Es wurden Internet- und Telefonrecherchen bei Containerherstellern/händlern in Österreich durchgeführt. Im Zuge der Gespräche mit den Händlern wurde darauf hingewiesen, dass für eine realistische Kostenabschätzung die Containeranforderungen im Detail feststehen müssen. Sonderanfertigungen hinsichtlich Ausstattung und Einrichtung sind möglich. Da die Detailanforderungen zum Zeitpunkt der Erstellung der Studie nicht bekannt waren, wurden zur Kostenabschätzung die Kosten für ein Standardmodell mit einer für die Umsetzung erforderlichen Mindestgröße herangezogen. Adaptierungserfordernisse wurden nicht berücksichtigt.

Für den Transport solcher Container ist in der Regel ein LKW mit einem entsprechenden Kranaufsatz erforderlich. Diese Kosten sind nicht berücksichtigt.

Container-Annahmen:

Bürocontainer (Größe ca. 6 m Länge): AW ca. Euro 5.000,--; ND 6 Jahre

## 6.6 Büroinfrastruktur/Overhead

In dieser Position sind jene Kosten berücksichtigt, die im Zusammenhang mit Büroinfrastruktur, EDV, Telefon, Büromaterial, anteilige Miete, Lohn- und Personalverrechnung, Steuerberatung, Versicherung und Sekretariat anfallen.

Anzumerken ist, dass diese Kosten in Abhängigkeit von der Art der Umsetzung sehr stark differieren können. Zum Zeitpunkt der Erstellung der Untersuchung sind die Details hinsichtlich der Umsetzung nicht bekannt. Angenommen wurde allgemein ein Satz in Höhe von 1/3 der Personalkosten angenommen.

Tabelle 2: Kostenübersicht Umsetzungsvarianten RepaMobil

<b>KOSTENÜBERSICHT</b>			
<b>FAHRZEUG</b>			
Kostenabschätzung LKW-Kosten in Anlehnung an Daten des Fachverbandes für Güterbeförderung der WKÖ - Formblatt LKW-Kalkulation - Stand 2005			
<b>Angenommene Daten</b>	<b>LKW 3,5 t</b>	<b>LKW über 3,5 t</b>	
KM-Leistung/Jahr	15000	15000	
Nutzungsdauer	6 Jahre	6 Jahre	
Anschaffungswert	40.000,00	70.000,00	
Fahrzeugrestwert	7.000,00	10.000,00	
Afa/Jahr	5.500,00	10.000,00	
FK-Zinsen, Versicherung, Steuer	4.950,00	8.977,00	
<b>fixe Kosten jährlich</b>	<b>10.450,00</b>	<b>18.977,00</b>	
variable Kosten pro km (Treibstoff, Reparatur, Reifen)	0,31	0,31	
<b>variable Kosten jährlich (Annahme Kilometerleistung von 15.000/Jahr)</b>	<b>4.650,00</b>	<b>4.650,00</b>	
<b>Gesamtjahreskosten Fahrzeug</b>	<b>15.100,00</b>	<b>23.627,00</b>	
<b>CONTAINER</b>			
<b>Angenommene Daten</b>	<b>Abrollcontainer</b>	<b>Abrollcontainer - Miete</b>	<b>Bürocontainer</b>
Nutzungsdauer	6 Jahre		6 Jahre
Anschaffungswert (Standardausstattung bei Bürocontainer; Restwert vernachlässigbar)	4.000,00		5.000,00
Miete/Monat		120,00	
Afa/Jahr	666,67		833,33
FK-Zinsen	170,00		190,00
Miete/Jahr		1.440,00	
<b>fixe Kosten jährlich</b>	<b>836,67</b>	<b>1.440,00</b>	<b>1.023,33</b>
variable Kosten (Transport/Std.)	60,00	60,00	
<b>variable Kosten jährlich Annahme 300 Std./Jahr</b>	<b>18.000,00</b>	<b>18.000,00</b>	
<b>Gesamtjahreskosten Container</b>	<b>18.836,67</b>	<b>19.440,00</b>	<b>1.023,33</b>
<b>PERSONAL</b>			
<b>Angenommene Daten</b>	<b>Fachpersonal</b>	<b>Transitarbeitskraft</b>	
Annahme Brutto/40 Std./Woche	1.900,00	1.300,00	
Lohnnebenkostensatz 53 %	2.907,00	1.989,00	
<b>Jahreskosten 40 Std./Woche</b>	<b>34.884,00</b>	<b>23.868,00</b>	
<b>Std.satz inkl. LNK</b>	<b>20,76</b>	<b>14,21</b>	
<b>BÜROINFRASTRUKTUR/OVERHEAD (OH)</b>			
<b>Angenommene Daten</b>	<b>Fachpersonal</b>	<b>Transitarbeitskraft</b>	
Satz: 1/3 der Personalkosten			
<b>Gesamtjahreskosten Büroinfrastruktur/OH</b>	<b>11.628,00</b>	<b>7.956,00</b>	
<b>Kosten/Std.</b>	<b>6,92</b>	<b>4,74</b>	

## 6.7 Vergleich Umsetzungsvarianten/Zusammenfassung

### ▪ **Fixe Annahme-/Servicestelle**

#### *Räumlichkeiten am Betriebsstandort:*

Im Falle der Umsetzung einer fixen Annahmestelle im jeweiligen Betriebsstandort ist davon auszugehen, dass auch bei zur Verfügungstellung von Räumlichkeiten entsprechende Adaptierungen erforderlich sein werden, damit Reparaturen vor Ort durchgeführt werden können. Neben den Personalkosten für die Betreuung der Stelle fallen somit auch die mit ev. erforderlichen Adaptierung der Räumlichkeiten verbundenen Kosten an. Sollten Reparaturen nicht vor Ort durchgeführt werden können muss gewährleistet sein, dass ein entsprechendes Transportservice zu den DienstleisterInnen zur Verfügung steht, was wiederum zusätzliche Kosten verursacht und langfristig bei einem Zukauf der Transportleistungen nicht effizient erscheint.

#### *Bürocontainer:*

Die Bürocontainervariante als eine Alternative einer fixen Annahmestelle bei nicht vorhandenen Räumlichkeiten am jeweiligen Betriebsstandort verursacht zwar in der Anschaffung geringere Kosten als alternativ die Anschaffung eines Fahrzeuges. Jedoch ist auch hier zu berücksichtigen, dass ev. Kosten im Zusammenhang mit der Adaptierung des Containers auf die Anforderungen einer Annahme-/Servicestelle anfallen und ein entsprechendes Transportservice zu den DienstleisterInnen zur Verfügung stehen muss und daher langfristig nicht effizient wäre.

### ▪ **Mobile Annahme-/Servicestelle**

#### *Eigenes Fahrzeug:*

Der Einsatz eines eigenen Fahrzeuges ist hinsichtlich der Anschaffung die kostenaufwendigste Variante.

Ein wesentlicher Vorteil dieser Variante im Vergleich zu den anderen Umsetzungsvarianten ergibt sich daraus, dass alle potenziellen Umsetzungsmöglichkeiten kombiniert (reine Dienstleistungsvermittlung, Annahme/Reparatur/Service vor Ort, Transportservice, Entsorgung von Geräten) angeboten und im Vergleich insbesondere zu einer fixen Annahmestelle flexibler und effizienter abgewickelt werden können (vielfältiger Einsatz eines eigenen Fahrzeuges).

Zudem fungiert ein professionell ausgestattetes Fahrzeug gleichzeitig als Medium der Öffentlichkeitsarbeit (Fahrzeug als Werbeträger, Bewerbung der Dienstleistung, Etablierung einer eigenen Marke). Gerade dieser Aspekt wird als besonders wichtig im Zusammenhang mit einer erfolgreichen Umsetzung erachtet.

Weiters ist zu berücksichtigen, dass mit dem Einsatz eines eigenen Fahrzeuges als „Annahme-/Servicestelle“ mehrere Betriebsstandorte bedient werden können (bis zur Vollausslastung des Fahrzeuges), wodurch die Kostenbelastung pro Betriebsstandort verringert wird.

Der Zukauf von teuren Transportleistungen, wie bei allen anderen Umsetzungsvarianten erforderlich, entfällt, was langfristig für die Anschaffung eines Fahrzeuges spricht.

#### *Abrollcontainer:*

Die Variante Abrollcontainer wurde bei der Erarbeitung von Umsetzungsvarianten als eine mögliche (mobile) Umsetzungsform in Betracht gezogen. Diese Variante scheidet jedoch als

Umsetzungsvariante für die Annahme von zu reparierenden Geräten aus, da solche Container – nach Recherche bei Containerherstellern/-händlern - grundsätzlich nicht für einen Transport sensibler Geräte geeignet sind. Eine Möglichkeit des Einsatzes würde sich im Zusammenhang mit der Entsorgung von Altgeräten ergeben. Die Transportleistung müsste zugekauft werden.

▪ **Virtuelle Annahme-/Servicestelle/Reine Dienstleistungsvermittlung (Internet-Hotline/Datenbank, „Kummerkasten“/Schwarzes Brett):**

Die Einrichtung einer virtuellen Annahmestelle bzw. auch eines sog. „Kummerkastens“ od. Scharzen Brettes zur reinen Dienstleistungsvermittlung stellt die kostengünstigste und die im Vergleich zu den anderen Umsetzungsvarianten mit dem geringsten Risiko verbundene Umsetzungsmöglichkeit dar. Bei dieser Umsetzungsvariante beschränken sich die Kosten im wesentlichen auf Personal- und Büroinfrastrukturkosten. Diese Form der Umsetzung würde jedoch im Vergleich zu den anderen Umsetzungsvarianten einen geringen Zusatznutzen für die KundInnen bedeuten, da damit die Wege hin zu den DienstleisterInnen nicht erspart bleiben<sup>1</sup>.

**Zusammenfassung:**

Vergleicht man die einzelnen Umsetzungsvarianten ausschließlich nach Kostenaspekten wäre eine virtuelle Annahme-/Servicestelle bzw. „Kummerkasten“/Schwarzes Brett die optimale Umsetzungsvariante. Jedoch ist dabei der Zusatznutzen für KundInnen wesentlich geringer als im Fall alternativer Umsetzungsvarianten (eingesparte Wege, Präsenz des Kundenservices etc.).

Berücksichtigt man die seitens aller beteiligten AkteurInnen betonte Wichtigkeit professionellen, kundenorientierten, flexiblen und öffentlichkeitswirksamen Auftretens, erfüllt die Variante „eigenes Fahrzeug/RepaMobil“ im Vergleich zu den anderen betrachteten Umsetzungsvarianten am effizientesten diese Anforderungen.

Mit der Variante „eigenes Fahrzeug“ können alle betrachteten Umsetzungsformen kombiniert und flexibler als bspw. im Fall einer fixen Annahme-/Servicestelle abgewickelt werden. Die Anschaffung eines Fahrzeuges ist im Vergleich zu den anderen Umsetzungsvarianten (zunächst) kostenaufwendiger. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass mit einem eigenen Fahrzeug mehrere Standorte bedient werden können, wodurch die Umsetzungskosten je Betriebsstandort anteilig geringer werden. Im Vergleich dazu würden bei Umsetzung einer fixen Annahme-/Servicestelle an mehreren Standorten die Umsetzungskosten (bspw. für Adaptierung der Räumlichkeiten, Anschaffung von Bürocontainern) je Standort in voller Höhe anfallen. Bei Einsatz eines eigenen Fahrzeuges entfällt zudem der Zukauf teurer Transportleistungen wie er vergleichsweise im Fall einer fixen Annahmestelle od. eines Abrollcontainers erforderlich sein wird.

Langfristig betrachtet und auch in Hinblick auf die Erfüllung der Zielsetzungen solch einer Geschäftsidee, wird die Variante „Eigenes Fahrzeug“ als die optimale Umsetzungsform erachtet, wobei hier natürlich die Frage der Finanzierung im Fall einer Pilotumsetzung zu klären ist (ev. durch Förderungen von Land/Stadt Graz).

---

<sup>1</sup> Die Kombination der virtuellen Variante mit einem Hausservice (Abholung / Zulieferung von / nach Hause) ist denkbar, ist aber nicht Gegenstand der vorliegenden Untersuchung.

## 7 Evaluierung in Bezug auf Nachhaltigkeitsprofil der Geschäftsideen

### 7.1 Kurzbeschreibung der Maßnahmenbewertung

Mit Hilfe eines bereits vorhandenen und leicht adaptierten Bewertungstools (INES – Improving New Services) wurden die Nachhaltigkeitseffekte der Geschäftsideen im Vergleich zum jeweiligen Status quo bewertet. INES wurde aus vielen möglichen Bewertungstools ausgewählt.

Dieses Tool wurde im Rahmen des Projekts „Gemeinsame Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder mit Hilfe einer Methodik für die Initiierung, Gestaltung und Umsetzung öko-effizienter Produkt-Dienstleistungskonzepte“, Fabrik der Zukunft, entwickelt. Mit diesem Instrument können Ideen für neue Produktdienstleistungskonzepte (PDL) bezüglich ihrer Wirkung auf nachhaltige Entwicklung bewertet werden. Es handelt sich um eine vergleichende Bewertung zwischen einer neuen Produktdienstleistungsidee und einem (bestehenden) Referenzprodukt. Das Tool wurde in unserem Fall dazu verwendet, Nachhaltigkeitseffekte der drei möglichen Varianten (fixe, mobile oder virtuelle Annahmestelle) zu bewerten und eine Entscheidung zu fällen, welche am ehesten weiterverfolgt werden sollte.

Das Bewertungstool enthält Fragen zu drei Nachhaltigkeitsdimensionen: der wirtschaftlichen, der ökologischen und der sozialen. Für jede Frage wurde im Rahmen der Erarbeitung des Bewertungstools in einem internen Bewertungsworkshop die Gewichtung festgelegt, die es erlaubt, die unterschiedlichen Umsetzungsvarianten RepaMobil im Sinne der Nachhaltigkeit vergleichbar zu machen.

Die Bewertung der einzelnen Fragen erfolgt nach einer Skala von -1 bis 2: Die Note -1 bedeutet, dass sich die Situation nach Einführung eines RepaMobils verschlechtert hat. Die Note 0 bedeutet, dass die Situation gleich geblieben ist und die Noten 1-2 stehen für Verbesserungen.

Jede vergebene Note wird mit einem Faktor von 0,1 bis 1 multipliziert (Gewichtung).

Die Summen können bzgl. der ökonomischen Dimension differenziert werden nach

- Effekten für die DienstleisterInnen
- Effekten für die MitarbeiterInnen der Zentren (KundInnen), und
- Regionalen Effekten

In der ökologischen Dimension wurde der Schwerpunkt auf die Bereiche

- Material
- Energie und
- Abfall

gelegt.

Für die soziale Dimension wurde hinsichtlich

- Sozialer Effekte bei den DienstleisterInnen
- Sozialer Effekte bei den KundInnen und
- Regionaler Effekte

ausgewertet

## 7.2 Ergebnisse

(die Bewertungsblätter sind dem Anhang der Machbarkeitsstudie zu entnehmen)

Grundsätzliche Annahme bei allen drei Lösungskategorien:

„Derzeit werden weniger kaputte Gegenstände repariert als möglich wäre, da die Suche nach DienstleisterInnen und der Weg dorthin oft mühsam ist und für viele Menschen (vor allem berufstätige) zuviel Zeit- und Wegaufwand bedeutet.“

### Fixe Annahme- und Servicestelle:

Beschreibung des Lösungsansatzes:

An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird eine fixe Annahme- und Rückgabestelle geschaffen - es werden mehr kaputte Gegenstände repariert. Die fixe Annahmestelle verursacht keine zusätzlichen Kosten für die MitarbeiterInnen bzw. für die DienstleisterInnen, da die dafür nötigen Räumlichkeiten von den Betrieben (Zentren) zur Verfügung gestellt werden. Ev. entstehen Kosten im Zusammenhang mit erforderlichen Adaptierungen der seitens der Betriebe zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten bzw. im Fall der Anschaffung eines Bürocontainers falls keine betrieblichen Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden könne. Es wird angenommen, dass diese Kosten über eine Förderung durch Stadt oder/und Land gedeckt werden. Es wird angenommen, dass die Personalkosten (durch die öffentliche Hand) abgegolten werden.

Tabelle 3: Bewertung fixe Annahme- und Servicestelle

Bereich	Gewichtetes Ergebnis
Ökonomische Dimension	0,85
Ökologische Dimension	1,6
Soziale Dimension	1
Summe	3,45

### Mobile Annahme- und Servicestelle:

Beschreibung des Lösungsansatzes:

An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird eine mobile Annahme- und Rückgabestelle geschaffen - es werden mehr kaputte Gegenstände repariert. Die Anschaffung eines Containers oder eines eigenen Fahrzeugs verursacht weder für die DienstleisterInnen noch für die KundInnen zusätzliche Kosten, es wird angenommen, dass diese Kosten über eine Förderung von Stadt oder/und Land gedeckt werden. Es wird angenommen, dass die Personalkosten (durch die öffentliche Hand) abgegolten werden.

Tabelle 4: Bewertung mobile Annahme- und Servicestelle

Bereich	Gewichtetes Ergebnis
Ökonomische Dimension	0,85
Ökologische Dimension	1,6
Soziale Dimension	1
Summe	3,45

### **Virtuelle Annahme- und Servicestelle (Dienstleistungsvermittlung):**

Beschreibung des Lösungsansatzes:

An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird die Möglichkeit einer Dienstleistungsvermittlung (über ein Schwarzes Brett im Betrieb, eine Internet-Hotline oder eine (Internet)-Datenbank) geschaffen - es besteht die Annahme, dass auch damit mehr kaputte Gegenstände repariert werden. Es wird angenommen, dass die Personalkosten (durch die öffentliche Hand) abgegolten werden.

*Tabelle 5: Bewertung virtuelle Annahme- und Servicestelle*

Bereich	Gewichtetes Ergebnis
Ökonomische Dimension	0,6
Ökologische Dimension	0,8
Soziale Dimension	0,85
Summe	2,25

### **7.3 Schlussfolgerungen**

Bei dieser Art der Bewertung gibt es in der Auswertung keine Unterschiede zwischen einer mobilen und einer fixen Annahme-/Servicestelle, weil Kriterien, die diese beiden Variante unterscheiden (räumliche und technische Ausstattungsunterschiede) nicht bewertet werden.

Unterschiede (in allen drei Dimensionen Verschlechterungen) gibt es aber zwischen einer mobilen bzw. fixen Annahme-/Servicestelle und einer so genannten virtuellen Annahme-/Servicestelle (Möglichkeit einer Dienstleistungsvermittlung über eine Schwarzes Brett, eine Internet-Hotline oder eine (Internet) Datenbank. Die Annahme, dass auch mit dieser Variante mehr kaputte Gegenstände repariert werden würden, als wenn es überhaupt keine dezidiert ausgewiesene Annahme-/Servicestelle geben würde, bleibt zwar gleich, jedoch gibt es vor allem für die Bewertung des Nutzens für den/die AnwenderIn, die Bequemlichkeit und die Bedürfnisbefriedigung (ökonomische Dimension) weniger Punkte. Die Bewertung in der ökologischen Bewertung ist vor allem deshalb niedriger, weil davon ausgegangen werden kann, dass aufgrund der geringeren Bequemlichkeit doch weniger Geräte repariert werden würden, als wenn es eine fixe oder mobile Annahmestelle an einem großen Betriebsstandort geben würde.

In der sozialen Dimension ergeben sich nur marginale Unterschiede zwischen einer mobilen bzw. fixen Annahmestelle und einer virtuellen, da es nur hinsichtlich der Lebensqualität beim/bei der AnwenderIn Abzüge bei den Punkten gibt.

## 8 Zusammenfassung

Die Zielsetzung von RepaMobil besteht darin, die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen Reparatur - DienstleisterIn und Kundschaft dadurch zu überwinden, dass das „Reparieren“ zum/zur Kunden/Kundin kommt und nicht der/die Kunde/Kundin nach ReparaturdienstleisterInnen suchen muss. Dies soll durch die Schaffung einer mobilen, stationären oder virtuellen Reparatur- und Servicestelle an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen ermöglicht werden.

Die Rahmenbedingungen für eine Pilot-Umsetzung sind günstig: auf Nachfrageseite wurde in einer Befragung ein sehr großes Interesse an einer Reparatur- und Annahmestelle bekundet. Die Befragung kann durch die hohe erreichte Rücklaufquote als repräsentativ eingestuft werden. Die Angebotsseite ist anhängig vom Angebotsspektrum der regional ansässigen Reparatur-Dienstleistungsbetriebe. Im untersuchten Fall sind sechs verschiedene DienstleisterInnen an der Teilnahme am Pilotvorhaben interessiert, deren Angebotspalette von EDV / Elektronikgeräten über Fahrräder bis hin zu Schleifdiensten reicht.

Im Rahmen der Machbarkeitsstudie sollte die Frage geklärt werden, ob bzw. unter welchen Rahmenbedingungen RepaMobil - Geschäftsideen (Dienstleistungs – Logistikmodell) standortunabhängig nachhaltig sind und gegenüber derzeit gängigen Konsumalternativen Vorteile bringen.

Die Bewertung der drei Varianten für eine mögliche Umsetzung ergab, dass die mobile wie auch die fixe Reparatur- und Annahmestelle hinsichtlich der Effekte in ökonomischer, ökologischer und sozialer Dimension gleich gut abschneiden. Die Entscheidung für eine der beiden Varianten wird im Anlassfall abhängig sein von den räumlichen Gegebenheiten des „Zentrums“ bzw. von den anfallenden Kosten für eine Umsetzung. Diese liegen - da bauliche und logistische Investitionskosten anfallen – deutlich über den Kosten für die Umsetzung einer virtuellen Vermittlungsstelle.

Die virtuelle Vermittlungsstelle ist die kostengünstigste und daher risikoloseste Möglichkeit, da in diesem Fall nur Personal- bzw. Bürokosten anfallen. Mit dieser würde eine neue Möglichkeit der Kontaktaufnahme geschaffen, allerdings ist in dieser Variante der Zusatznutzen der „eingesparten Wege“ für die Kundschaft geringer. Dies schlägt sich im Ergebnis der Bewertung nieder: die virtuelle Vermittlungsstelle wird bzgl. der erreichbaren Effekten in allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit schlechter bewertet.

Berücksichtigt man das breite Dienstleistungsspektrum, das im Falle einer Umsetzung abzudecken wäre sowie die seitens aller beteiligten AkteurInnen betonte Wichtigkeit professionellen Auftretens (auch zur Etablierung einer eigenen Marke), erscheint die Variante „eigenes Fahrzeug/RepaMobil“ langfristig am sinnvollsten und effizientesten. Zudem entfällt bei Einsatz eines eigenen Fahrzeuges die Erfordernis des Zukaufs teurer Transportleistungen, wie sie im Falle eines Containers oder einer fixen Annahmestelle am Betriebsstandort anfallen würde.

Die Weiterentwicklung und Konkretisierung der Umsetzungsideen adaptiert auf die Standorte der vier beteiligten Betrieben kann dem Dokument „**Umsetzungskonzepte**“ entnommen werden.

## **9 Anhang**

Bewertungsblätter (3)

Beschreibung der Referenzsituation (Produkte, Dienstleistungen)		
<p>Derzeit werden weniger kaputte Gegenstände repariert als möglich wäre, da die Suche nach DienstleisterInnen und der Weg dorthin oft mühsam ist und für viele Menschen (vor allem berufstätige) zuviel Zeit- und Wegaufwand bedeutet</p>		
Beschreibung der Innovation/ des neuen Lösungsansatzes		
<p>An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird eine fixe Annahme- und Rückgabestelle geschaffen - es werden mehr kaputte Gegenstände repariert. Die fixe Annahmestelle verursacht keine zusätzlichen Kosten, weder für die MitarbeiterInnen noch für die DienstleisterInnen, da die dafür nötigen Räumlichkeiten von den Betrieben (Zentren) zur Verfügung gestellt werden. Die Personalkosten werden (durch die öffentliche Hand) abgegolten.</p>		
Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation	Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
<b>ÖKONOMISCHE DIMENSION</b>		<b>0,85</b>
Ökonomische Effekte für den/die AnbieterIn - DienstleisterInnen		0,3
1	Wie verändert sich der Nutzen für den Anbieter der Innovation - den Dienstleister?	0 Der Nutzen verändert sich nicht, wenn der/die DienstleisterIn vor Ort (in den Zentren) die Annahme bzw. Rückgabe selbst durchführen muss
2	Wie verändert sich die Herstellkosten und/oder Kosten der Leistungserstellung? (Personal-, Materialkosten)?	-1 Eventueller Verdienstentgang im eigenen Betrieb
3	Wie verändert sich die Profitabilität - kurzfristig?	-1 Eventueller Verdienstentgang im eigenen Betrieb
4	Wie verändert sich die Profitabilität - langfristig?	1 Durch Steigerung der Aufträge
5	Wie verändert sich die Kundenbindung?	1 Die Kundenbindung wird verbessert
6	Wie verändert sich der Zugang zu neuen Märkten/ neuen Kundengruppen?	2 Neue Kundengruppen und -märkte eröffnen sich, der/die jeweilige DienstleisterIn ist "der/die Eine", der diese Dienstleistung bei den Zentren anbietet.
Ökonomische Effekte für den/die AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		1,25
7	Wie verändert sich der Hauptnutzen für den/die AnwenderIn?	2 Mehr Bequemlichkeit, mehr Zeitgewinn
8	Wie verändert sich der ökonomische Zusatznutzen für den/die AnwenderIn (z.B. Haftungsfragen ausgelagert, Wartungsverpflichtung ausgelagert, Zeitgewinn..)?	2 Mehr Bequemlichkeit, mehr Zeitgewinn
9	Wie verändert sich der Preis (pro Nutzeneinheit) für den/die AnwenderIn?	0 Das Reparieren könnte eventuell durch das Service der Annahme und Rückgabe vor Ort teurer werden, das wird jedoch aufgewogen durch weniger Zeitverlust und weniger Transportkosten der KundInnen
10	Wie verändern sich die Betriebskosten beim/bei der AnwenderIn?	1 Die Betriebskosten werden weniger, da der/die KundIn die Gegenstände nicht extra zur Reparatur bringen muss, sondern dies auf dem Weg zur/von der Arbeit machen kann
Regionale Effekte		1,3
11	Werden neue Arbeitsplätze in der Region geschaffen (welcher Art - Vollzeit, Teilzeit, Saisonal,...)?	1 Durch zusätzliche Anstellung von Personal für die Abwicklung der Annahme und Rückgabe in den Zentren können Arbeitsplätze geschaffen werden
12	Wird eine Verbesserung der Befriedigung der Bedürfnisse der Menschen einer Region erzielt (Bereicherung/ Erweiterung des regionalen Angebots an Produkten/ Dienstleistungen)?	2 Den Bedürfnissen der Menschen einer Region wird im wahrsten Sinne des Wortes "entgegen gekommen"; vorerst bleibt das noch auf die MitarbeiterInnen der Zentren beschränkt, soll aber später ausgeweitet werden
13	Wie verändert sich die Wertschöpfung in der Region (z.B. höhere Anzahl regionaler Lieferanten)?	1 Die Arbeit bleibt in der Region bei den regionalen DienstleisterInnen
<b>ÖKOLOGISCHE DIMENSION</b>		<b>1,6</b>
Material		1,25

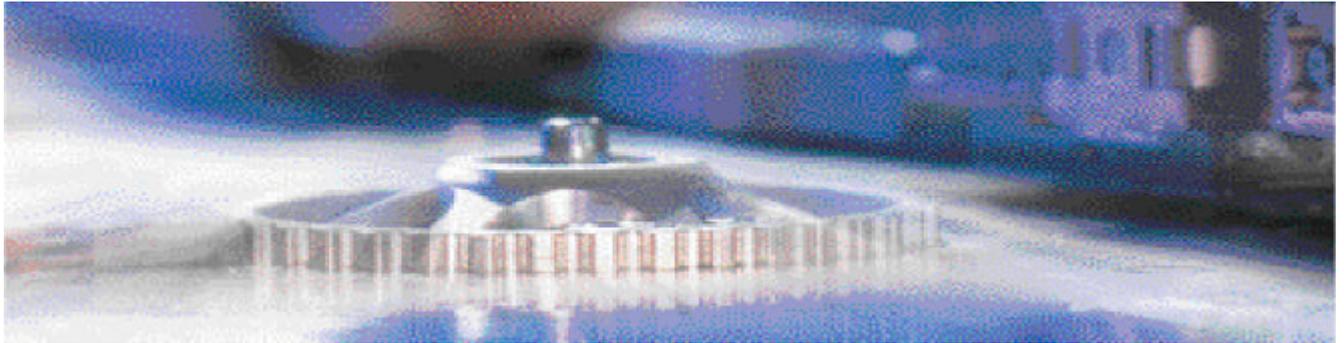
Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation		Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
14	Wie verändert sich der Materialverbrauch?	2	Es wird weniger Material verbraucht, da durch das Reparieren weniger neue Geräte benötigt werden
15	Wie verändert sich der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen?	1	Der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen erhöht sich durch das vermehrte Reparieren.
16	Wie verändert sich der Einsatz gefährlicher (toxischer) Materialien?	2	Korreliert mit Frage 14
17	Wie verändert sich die Materialeffizienz der eingesetzten Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe?	2	Die Materialeffizienz erhöht sich durch die Reparatur und die Weiterverwendung der reparierten Gegenstände enorm
Energie		0	
18	Wie verändert sich der Energieverbrauch, der Wasserverbrauch und der Wasserverbrauch im Rahmen der Herstellung?	0	Da die Produktpalette so vielfältig ist, kann diese Frage hier nicht eindeutig bewertet werden, verwiesen sei auch auf die Studie: Reparieren im Dienste der Nachhaltigkeit, GUA, April 2004
Abfälle/ Emissionen		1,8	
19	Wie verändert sich die Menge fester Abfälle?	2	Die Menge fester Abfälle verringert sich durch die Lebensverlängerung der Produkte durch die Reparatur
20	Wie verändert sich die Menge gefährlicher Abfälle?	2	Die Menge gefährlicher Abfälle verringert sich durch die Lebensverlängerung der Produkte durch die Reparatur
21	Wie verändern sich der Ausstoß von Emissionen in die Luft (z.B. durch Transportvorgänge)?	1	Der Ausstoß von Emissionen verringert sich, da die individuellen Transporte durch die Mitnahme kaputter Geräte zum Arbeitsplatz verringert werden: trotzdem ist der Transport der Gegenstände von und zur Abgabe/Rückgabestelle von Seiten der DienstleisterInnen nötig.
22	Wie verändert sich die Wieder- bzw. Weiterverwendung (Verwertung) von Abfällen (z.B. durch Produktrücknahmesysteme)?	2	Nicht mehr zu reparierende Gegenstände werden zurückgenommen und als Ersatzteillager verwendet oder fachgerecht entsorgt
23	Wie verändert sich die Lebensdauer und/ oder Nutzungsdauer des Produktes?	2	Die Lebensdauer verlängert sich durch die Reparatur signifikant
SOZIALE DIMENSION		1	
Soziale Effekte beim/bei der AnbieterIn - DienstleisterInnen		0,3	
24	Wie verändern sich die Arbeitsbedingungen (z.B. Arbeitssicherheit, Gesundheit)?	0	Keine Änderungen
25	Wie verändern sich die Sozialstandards (z.B. Chancengleichheit, Partizipation, Qualifizierung,...)?	0	Keine Änderungen
26	Wie verändern sich Anzahl und Struktur der Arbeitsplätze?	1	Es können zusätzliche Arbeitsplätze für die Abwicklung der Anahme und Rückgabe geschaffen werden
Soziale Effekte beim/bei der AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		2	
27	Wie verändert sich die "Lebensqualität" beim/bei der AnwenderIn (z.B. Bequemlichkeit, Informationsgewinn, Zeitgewinn, Luxus, Lernchancen, Möglichkeiten der Mitgestaltung,...)?	2	Mehr Zeitgewinn, mehr Bequemlichkeit
28	Wie verändert sich der Beitrag / Anreiz zu nachhaltigeren Konsumformen (z.B. Steigerung der Nutzungsintensität, intelligenter Konsum, Nutzen statt Besitzen,...)?	2	Steigerung der Nutzungsintensität
Regionale Effekte		1	
29	Haben breitere Gruppen der Bevölkerung die Möglichkeit, ihren Bedarf zu decken (einfacher Zugang zu Produkten und Dienstleistungen für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen) - langfristig?	1	Vorerst haben nur die MitarbeiterInnen der Zentren diesen Zugang, das soll aber langfristig auch auf andere Gruppen ausgedehnt werden
30	Wie verändert sich die Einbindung von KundInnen, LieferantInnen in den Entwicklungsprozess von Produkten/ Dienstleistungen (Möglichkeiten der Mitgestaltung)?	1	Langfristig kann von einer Steigerung der Nachfrage nach qualitativ hochwertigen und reparierfähigen Produkten ausgegangen werden

Beschreibung der Referenzsituation (Produkte, Dienstleistungen)			
<p>Derzeit werden weniger kaputte Gegenstände repariert als möglich wäre, da die Suche nach DienstleisterInnen und der Weg dorthin oft mühsam ist und für viele Menschen (vor allem berufstätige) zuviel Zeit- und Wegaufwand bedeutet</p>			
Beschreibung der Innovation/ des neuen Lösungsansatzes			
<p>An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird eine mobile Annahme- und Rückgabestelle geschaffen - es werden mehr kaputte Gegenstände repariert. Die Anschaffung eines Containers, eines Anhängers oder eines eigenen Fahrzeugs verursacht weder für die DienstleisterInnen noch für die KundInnen zusätzliche Kosten, es wird angenommen, dass diese Kosten über eine Förderung von Stadt oder/und Land gedeckt werden.</p>			
Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation		Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
ÖKONOMISCHE DIMENSION		0,85	
Ökonomische Effekte für den/die AnbieterIn - DienstleisterInnen		0,3	
1	Wie verändert sich der Nutzen für den/die AnbieterIn der Innovation?	0	Der Nutzen verändert sich nicht, wenn der/die DienstleisterIn vor Ort (in den Zentren) die Annahme bzw. Rückgabe selbst durchführen muss
2	Wie verändert sich die Herstellkosten und/oder Kosten der Leistungserstellung? (Personal-, Materialkosten)?	-1	Eventueller Verdienstentgang in seinem eigenen Betrieb
3	Wie verändert sich die Profitabilität - kurzfristig?	-1	Eventueller Verdienstentgang in seinem eigenen Betrieb
4	Wie verändert sich die Profitabilität - langfristig?	1	Durch Steigerung der Aufträge
5	Wie verändert sich die Kundenbindung?	1	Die Kundenbindung wird verbessert
6	Wie verändert sich der Zugang zu neuen Märkten/ neuen Kundengruppen?	2	Neue Kundengruppen und -märkte eröffnen sich, der jeweilige Dienstleister ist "der/die Eine", der diese Dienstleistung bei den Zentren anbietet.
Ökonomische Effekte für den/die AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		1,25	
7	Wie verändert sich der Hauptnutzen für den/die AnwenderIn?	2	Mehr Bequemlichkeit, mehr Zeitgewinn
8	Wie verändert sich der ökonomische Zusatznutzen für den/die AnwenderIn (z.B. Haftungsfragen ausgelagert, Wartungsverpflichtung ausgelagert, Zeitgewinn..)?	2	Mehr Bequemlichkeit, mehr Zeitgewinn
9	Wie verändert sich der Preis (pro Nutzeneinheit) für den/die AnwenderIn?	0	Das Reparieren könnte eventuell durch das Service der Annahme und Rückgabe vor Ort teurer werden, das wird jedoch aufgewogen durch weniger Zeitverlust und weniger Transportkosten der Kunden
10	Wie verändern sich die Betriebskosten beim/bei der AnwenderIn?	1	Die Betriebskosten werden weniger, da der Kunde die Gegenstände nicht extra zur Reparatur bringen muss, sondern dies auf dem Weg zur/von der Arbeit machen kann
Regionale Effekte		1,3	
11	Werden neue Arbeitsplätze in der Region geschaffen (welcher Art - Vollzeit, Teilzeit, Saisonal,...)?	1	Durch zusätzliche Anstellung von Personal für die Abwicklung der Annahme und Rückgabe in den Zentren können Arbeitsplätze geschaffen werden
12	Wird eine Verbesserung der Befriedigung der Bedürfnisse der Menschen einer Region erzielt (Bereicherung/ Erweiterung des regionalen Angebots an Produkten/ Dienstleistungen)?	2	Den Bedürfnissen der Menschen einer Region wird im wahrsten Sinne des Wortes "entgegen gekommen"; vorerst bleibt das noch auf die MitarbeiterInnen der Zentren beschränkt, soll aber später ausgeweitet werden
13	Wie verändert sich die Wertschöpfung in der Region (z.B. höhere Anzahl regionaler Lieferanten)?	1	Die Arbeit bleibt in der Region bei den regionalen DienstleisterInnen
ÖKOLOGISCHE DIMENSION		1,6	
Material		1,25	
14	Wie verändert sich der Materialverbrauch?	2	Es wird weniger Material verbraucht, da durch das Reparieren weniger neue Geräte benötigt werden

Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation		Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
15	Wie verändert sich der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen?	1	Der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen erhöht sich durch das vermehrte Reparieren.
16	Wie verändert sich der Einsatz gefährlicher (toxischer) Materialien?	2	Korreliert mit Frage 14
17	Wie verändert sich die Materialeffizienz der eingesetzten Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe?	2	Die Materialeffizienz erhöht sich durch die Reparatur und die Weiterverwendung der reparierten Gegenstände enorm
Energie		0	
18	Wie verändert sich der Energieverbrauch, der Wasserverbrauch und der Wasserverbrauch im Rahmen der Herstellung?	0	Da die Produktpalette so vielfältig ist, kann diese Frage hier nicht eindeutig bewertet werden, verwiesen sei auch auf die Studie: Reparieren im Dienste der Nachhaltigkeit, GUA, April 2004
Abfälle/ Emissionen		1,8	
19	Wie verändert sich die Menge fester Abfälle?	2	Die Menge fester Abfälle verringert sich durch die Lebensverlängerung der Produkte durch die Reparatur
20	Wie verändert sich die Menge gefährlicher Abfälle?	2	Die Menge gefährlicher Abfälle verringert sich durch die Lebensverlängerung der Produkte durch die Reparatur
21	Wie verändern sich der Ausstoß von Emissionen in die Luft (z.B. durch Transportvorgänge)?	1	Der Ausstoß von Emissionen verringert sich, da die individuellen Transporte durch die Mitnahme kaputter Geräte zum Arbeitsplatz verringert werden: trotzdem ist der Transport der Gegenstände von und zur Abgabe/Rückgabestelle von Seiten der DienstleisterInnen nötig.
22	Wie verändert sich die Wieder- bzw. Weiterverwendung (Verwertung) von Abfällen (z.B. durch Produktrücknahmesysteme)?	2	Nicht mehr zu reparierende Gegenstände werden zurückgenommen und als Ersatzteillager verwendet oder fachgerecht entsorgt
23	Wie verändert sich die Lebensdauer und/ oder Nutzungsdauer des Produktes?	2	Die Lebensdauer verlängert sich durch die Reparatur signifikant
<b>SOZIALE DIMENSION</b>		<b>1</b>	
Soziale Effekte beim/bei der AnbieterIn - DienstleisterInnen		0,3	
24	Wie verändern sich die Arbeitsbedingungen (z.B. Arbeitssicherheit, Gesundheit)?	0	Keine Änderungen
25	Wie verändern sich die Sozialstandards (z.B. Chancengleichheit, Partizipation, Qualifizierung,... )?	0	Keine Änderungen
26	Wie verändern sich Anzahl und Struktur der Arbeitsplätze?	1	Es können zusätzliche Arbeitsplätze für die Abwicklung der Anahme und Rückgabe geschaffen werden
Soziale Effekte beim/bei der AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		2	
27	Wie verändert sich die "Lebensqualität" beim/bei der AnwenderIn (z.B. Bequemlichkeit, Informationsgewinn, Zeitgewinn, Luxus, Lernchancen, Möglichkeiten der Mitgestaltung,...)?	2	Mehr Zeitgewinn, mehr Bequemlichkeit
28	Wie verändert sich der Beitrag / Anreiz zu nachhaltigeren Konsumformen (z.B. Steigerung der Nutzungsintensität, intelligenter Konsum, Nutzen statt Besitzen,...)?	2	Steigerung der Nutzungsintensität
Regionale Effekte		1	
29	Haben breitere Gruppen der Bevölkerung die Möglichkeit, ihren Bedarf zu decken (einfacher Zugang zu Produkten und Dienstleistungen für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen) - langfristig?	1	Vorerst haben nur die MitarbeiterInnen der Zentren diesen Zugang, das soll aber langfristig auch auf andere Gruppen ausgedehnt werden
30	Wie verändert sich die Einbindung von KundInnen, LieferantInnen in den Entwicklungsprozess von Produkten/ Dienstleistungen (Möglichkeiten der Mitgestaltung)?	1	Langfristig kann von einer Steigerung der Nachfrage nach qualitativ hochwertigen und reparierfähigen Produkten ausgegangen werden

Beschreibung der Referenzsituation (Produkte, Dienstleistungen)			
<p>Derzeit werden weniger kaputte Gegenstände repariert als möglich wäre, da die Suche nach DienstleisterInnen und der Weg dorthin oft mühsam ist und für viele Menschen (vor allem berufstätige) zuviel Zeit- und Wegaufwand bedeutet</p>			
Beschreibung der Innovation/ des neuen Lösungsansatzes			
<p>An großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen wird die Möglichkeit einer Dienstleistungvermittlung (über ein Schwarzes Brett im Betrieb, eine Internet-Hotline oder eine (Internet-)Datenbank) geschaffen - es besteht die Annahme, dass auch damit mehr kaputte Gegenstände repariert werden</p>			
Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation		Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
ÖKONOMISCHE DIMENSION		0,6	
Ökonomische Effekte für den/die AnbieterIn - DienstleisterInnen		0,5	
1	Wie verändert sich der Nutzen für den/die AnbieterIn der Innovation?	1	Es kommt zu zusätzlichen Aufträgen ohne zusätzlichen Mehraufwand
2	Wie verändert sich die Herstellkosten und/oder Kosten der Leistungserstellung? (Personal-, Materialkosten)?	0	Die Kosten sind geringer, auch wenn man eine Provision für die Vermittlung der Aufträge voraussetzt
3	Wie verändert sich die Profitabilität - kurzfristig?	0	Kurzfristig ändert sich vermutlich nicht viel, es kommt allerdings auch nicht zu einem Verdienstentgang, da der/die DienstleisterIn ihre Werkstatt nicht verlassen müssen, um die Aufträge zu bekommen
4	Wie verändert sich die Profitabilität - langfristig?	1	Langfristig kann von einer besseren Auftragslage ausgegangen werden
5	Wie verändert sich die Kundenbindung?	0	Die Kundenbindung ändert sich nicht, da diese Vorgehensweise zu anonym ist.
6	Wie verändert sich der Zugang zu neuen Märkten/ neuen Kundengruppen?	1	Ist gegeben, jedoch nicht so stark wie bei einer mobilen oder fixen Annahmestelle
Ökonomische Effekte für den/die AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		0,5	
7	Wie verändert sich der Hauptnutzen für den/die AnwenderIn?	1	Der/die KundIn haben zumindest eine Liste der Betriebe die reparieren zur Verfügung
8	Wie verändert sich der ökonomische Zusatznutzen für den/die AnwenderIn (z.B. Haftungsfragen ausgelagert, Wartungsverpflichtung ausgelagert, Zeitgewinn...)?	1	Der /die AnwenderIn kann aus einer Liste von DienstleisterInnen auswählen und muß nicht alles selbst recherchieren
9	Wie verändert sich der Preis (pro Nutzeinheit) für den Anwender?	0	Bleibt gleich
10	Wie verändern sich die Betriebskosten beim/bei der AnwenderIn?	0	Eventuell muss ich die Gegenstände zum/r DienstleisterIn bringen, vor allem bei EDV Geräten gibt es meist vor-Ort Service
Regionale Effekte		1	
11	Werden neue Arbeitsplätze in der Region geschaffen (welcher Art - Vollzeit, Teilzeit, Saisonal,...)?	1	Möglich wären zusätzliche Arbeitsplätze durch zusätzliche Aufträge
12	Wird eine Verbesserung der Befriedigung der Bedürfnisse der Menschen einer Region erzielt (Bereicherung/ Erweiterung des regionalen Angebots an Produkten/ Dienstleistungen)?	1	Die Bedürfnisse werden nicht ganz so gut erfüllt, wie wenn ich die zu reparierenden Gegenstände in die Arbeit mitnehmen kann
13	Wie verändert sich die Wertschöpfung in der Region (z.B. höhere Anzahl regionaler Lieferanten)?	1	Die Arbeit bleibt in der Region bei den regionalen DienstleisterInnen
ÖKOLOGISCHE DIMENSION		0,8	
Material		0,75	
14	Wie verändert sich der Materialverbrauch?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), verändert sich der Materialverbrauch nicht ganz so positiv.

Bewertung der Nachhaltigkeitsperformance der Innovation		Bewertung -1 0 +1 +2 bzw. nicht relevant	Textfeld für verbale Begründung der Bewertung
15	Wie verändert sich der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen?	0	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), wird auch der Einsatz von gebrauchten Ersatzteilen nicht so hoch sein
16	Wie verändert sich der Einsatz gefährlicher (toxischer) Materialien?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), verändert sich der Verbrauch von gefährlichen Materialien nicht ganz so positiv.
17	Wie verändert sich die Materialeffizienz der eingesetzten Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), ist auch die Materialeffizienz nicht so hoch
Energie		0	
18	Wie verändert sich der Energieverbrauch, der Wasserverbrauch und der Wasserverbrauch im Rahmen der Herstellung?	0	Da die Produktpalette so vielfältig ist, kann diese Frage hier nicht eindeutig bewertet werden, verwiesen sei auch auf die Studie: Reparieren im Dienste der Nachhaltigkeit, GUA, April 2004
Abfälle/ Emissionen		1	
19	Wie verändert sich die Menge fester Abfälle?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), reduziert sich die Menge der festen Abfälle nicht im gleichen Ausmaß.
20	Wie verändert sich die Menge gefährlicher Abfälle?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), reduziert sich die Menge der gefährlichen Abfälle nicht im gleichen Ausmaß.
21	Wie verändern sich der Ausstoß von Emissionen in die Luft (z.B. durch Transportvorgänge)?	0	Es gibt bei er Auftragsanbahnung keinen Transport, daher auch keine Emissionen
22	Wie verändert sich die Wieder- bzw. Weiterverwendung (Verwertung) von Abfällen (z.B. durch Produktrücknahmesysteme)?	2	Nicht mehr zu reparierende Gegenstände werden zurückgenommen und als Ersatzteillager verwendet oder fachgerecht entsorgt - ist unabhängig davon, ob die Annahme virtuell oder mobil bzw. fix ist, ergibt sich rein aus dem Reparieren
23	Wie verändert sich die Lebensdauer und/ oder Nutzungsdauer des Produktes?	1	Unter der Annahme, dass über ein virtuelles Service nicht so viele Gegenstände repariert werden wie bei einer Annahme/Rückgabestelle am Arbeitsplatz (weil es nicht ganz so bequem ist), wird zwar die Lebensdauer von Produkten prinzipiell verlängert, aber bei nicht ganz so vielen Produkten
<b>SOZIALE DIMENSION</b>		<b>0,85</b>	
Soziale Effekte beim/bei der AnbieterIn - DienstleisterIn		0,33	
24	Wie verändert sich die Arbeitsbedingungen (z.B. Arbeitssicherheit, Gesundheit)?	0	Keine Änderungen
25	Wie verändern sich die Sozialstandards (z.B. Chancengleichheit, Partizipation, Qualifizierung,...)?	0	Keine Änderungen
26	Wie verändern sich Anzahl und Struktur der Arbeitsplätze?	1	Es können zusätzliche Arbeitsplätze für die Abwicklung der Anahme und Rückgabe geschaffen werden
Soziale Effekte beim/bei der AnwenderIn - MitarbeiterInnen in Zentren		1,5	
27	Wie verändert sich die "Lebensqualität" beim/bei der AnwenderIn (z.B. Bequemlichkeit, Informationsgewinn, Zeitgewinn, Luxus, Lernchancen, Möglichkeiten der Mitgestaltung,...)?	1	Mehr Zeitgewinn, mehr Bequemlichkeit, aber weniger als bei einer mobilen/fixen Annahmestelle am Arbeitsplatz
28	Wie verändert sich der Beitrag/ Anreiz zu nachhaltigeren Konsumformen (z.B. Steigerung der Nutzungsintensität, intelligenter Konsum, Nutzen statt Besitzen,...)?	2	Steigerung der Nutzungsintensität
Regionale Effekte		1	
29	Haben breitere Gruppen der Bevölkerung die Möglichkeit, Ihren Bedarf zu decken (einfacher Zugang zu Produkten und Dienstleistungen für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen) - langfristig?	1	Vorerst haben nur Kundengruppen, die über einen Internetanschluß verfügen Zugang zu diesem Service, was aber in Zukunft auf immer mehr Menschen zutreffen wird
30	Wie verändert sich die Einbindung von KundInnen, LieferantInnen in den Entwicklungsprozess von Produkten/ Dienstleistungen (Möglichkeiten der Mitgestaltung)?	1	Langfristig kann von einer Steigerung der Nachfrage nach qualitativ hochwertigen und reparierfähigen Produkten ausgegangen werden



# Umsetzungskonzepte RepaMobil

Joanneum Research Forschungsgesellschaft mbH  
Institut für Nachhaltige Techniken und Systeme – JOINTS

Ingrid Kaltenegger  
Daniele Haiböck-Sinner

ARGE Abfallvermeidung, Ressourcenschonung und  
Nachhaltige Entwicklung GmbH

Alexandra Potzinger  
Ulrike Kabosch

Graz, Oktober 2006

**NACHHALTIG**wirtschaften

bm 

## Inhaltsverzeichnis

---

1	Einleitung.....	4
2	Überblick über die Umsetzungsvarianten.....	5
3	Umsetzbarkeit an den Betriebsstandorten .....	6
3.1	Universität Graz .....	6
3.1.1	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	7
3.1.2	Optimalvariante .....	9
3.1.3	Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite .....	9
3.1.4	Kostenabschätzung .....	11
3.2	Technische Universität Graz .....	13
3.2.1	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	13
3.2.2	Optimalvariante .....	15
3.2.3	Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite .....	15
3.2.4	Kostenabschätzung .....	16
3.3	Magna Steyr .....	18
3.3.1	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	18
3.3.2	Optimalvariante .....	19
3.3.3	Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite .....	20
3.3.4	Kostenabschätzung .....	20
3.4	JOANNEUM RESEARCH.....	22
3.4.1	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	22
3.4.2	Optimalvariante .....	23
3.4.3	Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite .....	24
3.4.4	Kostenabschätzung .....	25
4	Zusammenfassung und Ausblick.....	27

## **Abbildungsverzeichnis:**

---

Abb. 1: Standorte der Universität Graz (Quelle: www.kfunigraz. at).....	6
Abb. 2: Campus der Universität Graz (Quelle: www.kfunigraz. at).....	7
Abb. 3: Lageplan der TU Graz.....	13
Abb. 4: Lageplan MAGNA Steyr.....	18
Abb. 5: Lageplan JOANNEUM RESEARCH.....	22

# 1 Einleitung

In diesem Dokument werden die in der Machbarkeitsstudie vorgestellten Geschäftsideen in Hinblick auf die tatsächliche konkrete Umsetzbarkeit in den vier Zentren überprüft und Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Umsetzung skizziert. Dabei werden die organisatorischen Rahmenbedingungen definiert und je eine Optimalvariante gemäß den Ergebnissen aus der Analyse (Befragungen) als auch aus der Machbarkeitsstudie (siehe Dokumente im Anhang des Endberichts) entwickelt. Für diese Optimalvarianten wird die Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen-Seite beleuchtet und eine Kostenabschätzung vorgenommen.

Für die Varianten 5 – 7 (reine Dienstleistungsvermittlungen) werden nur für die Möglichkeit „Schwarzes Brett“ (Variante 5) mögliche organisatorische Rahmenbedingungen skizziert und Überlegungen hinsichtlich der Betreuung vor Ort in den Zentren gestellt. Die beiden anderen Vermittlungs - Varianten „Internet/Hotline“ und „Datenbank“ sind standortunabhängig und werden daher keiner standortbezogenen organisatorischen Bewertung unterzogen.

## 2 Überblick über die Umsetzungsvarianten

Variante	Name	Produkt-/ Dienstleistungs- Spektrum	RepaMobil- Personal	Räuml. Voraussetzungen inkl Infrastruktur	Logistische Voraussetzungen	Zeitlicher Service	Ort der Leistungs- Erbringung	Sonstiges
1	Fixe Annahme-/Servicestelle am Betriebsstandort	eingeschränkt	Fachpersonal vor Ort	Vor Ort erforderlich	Transport falls Nicht Reparatur Vor Ort	Fixe Abgabe-/ Abholzeiten	vor Ort bzw. bei DL	Fachpersonal für gesamtes DL- Spektrum nicht möglich
	Mobile Annahme-/Servicestellen							
2	Variante eigenes Fahrzeug	eingeschränkt	Kein Fach- Personal falls Reparatur nicht vor Ort	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport zu/ Von DL	Fixe Tage und Zeiten	beim DL u. ev. Vor Ort	Zusatz: eig. Transportservice von KundIn zu DL; Marketingeffekt RepaMobil
3	Variante Abrollcontainer	eingeschränkt	Kein Fach- personal	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport des Containers zu/ Von DL (Zukauf)	Fixe Tage und Zeiten (ggf. über längeren Zeitraum)	beim DL	geringerer Marketingeffekt/ Höherer logistischer/ administrativer Aufwand
4	Variante Anhänger	eingeschränkt	Kein Fach- personal	Gering (Stromanschluss etc.)	Transport des Anhängers zu/ Von DL (Zukauf)	Fixe Tage und Zeiten (ggf. über längeren Zeitraum)	beim DL	geringerer Marketingeffekt/ Höherer logistischer/ administrativer Aufwand
	Reine Dienstleistungsvermittlungen							
5	Variante „Kummerkasten“, Schwarzes Brett am Betriebsstandort	uneingeschränkt	Kein Fach- personal	sehr gering	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	ev. längere Abwicklungszeiten
6	Variante Virtuelle Annahmestelle – Internet-Hotline	uneingeschränkt	Kein Fach- Personal; Hotline- BetreuerIn	nicht erforderlich	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	Internetanschluss erforderlich; Einschränkungen auf Personen Mit Internetzugang
7	Variante Virtuelle Annahmestelle – Internet-Datenbank	uneingeschränkt	Kein Personal Außer für Wartung der Datenbank	nicht erforderlich	Keine – reine Vermittlung	Flexibel (Anfrage Jederzeit, Bearbeitung zu Bestimmten Zeiten)	beim DL	Internetanschluss erforderlich; Einschränkungen auf Personen Mit Internetzugang
8	Kombination	uneingeschränkt	Fachpersonal Hotline- BetreuerIn/ Wartung	Vor Ort erforderlich	Transport, falls nicht Reparatur vor Ort	Fix und glzt. flexibel	vor Ort bzw. bei DL	Maximalvariante

### 3 Umsetzbarkeit an den Betriebsstandorten

#### 3.1 Universität Graz

Die Universität Graz besteht aus vielen Instituten, von denen die meisten relativ zentrumsnahe im bürgerlichen Viertel Geidorf zu finden sind (siehe Abbildung 1).

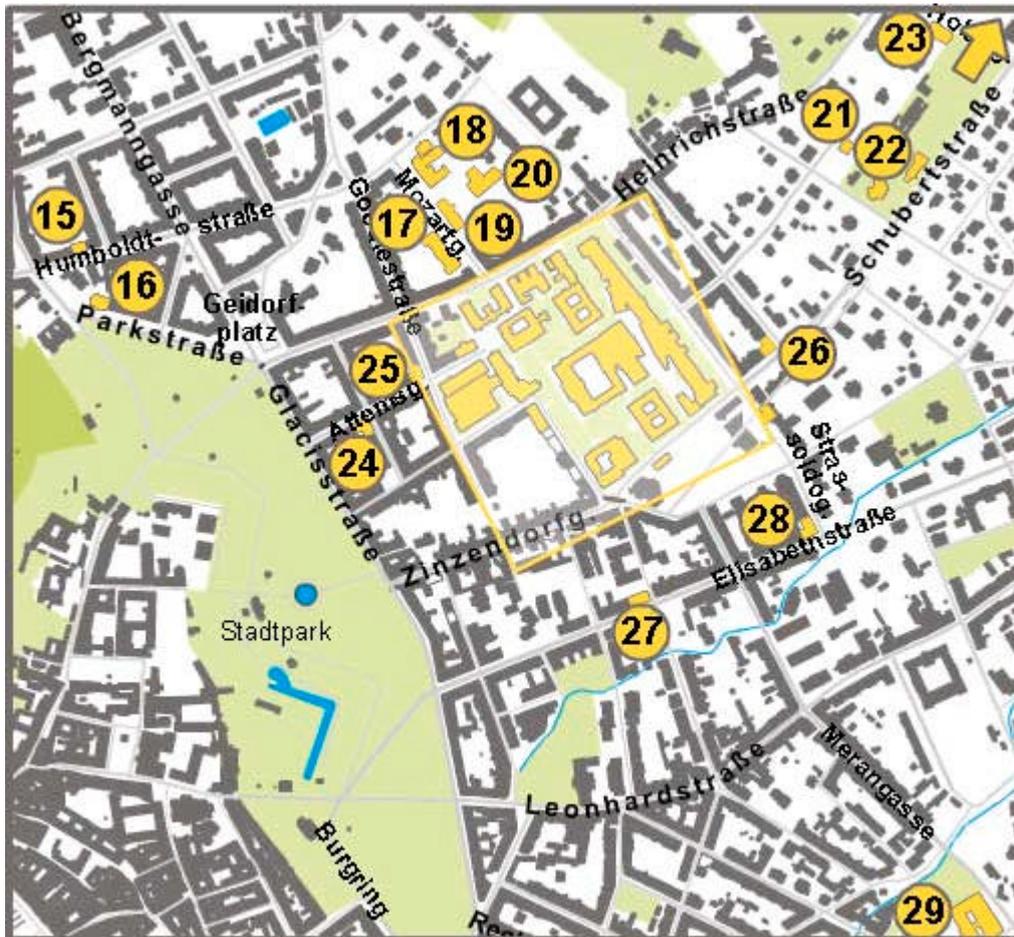


Abb. 1: Standorte der Universität Graz (Quelle: [www.kfunigraz.at](http://www.kfunigraz.at))

Die Institute des Campus sind zentral rund um das Hauptgebäude der Universität (Nr. 1) angeordnet (siehe Abbildung 2). Zwischen den einzelnen Gebäuden sind teilweise begrünte Freiflächen, die schon jetzt für verschiedene Aktivitäten der Universität wie Theatervorstellungen oder die Organisation von Events Verwendung finden.

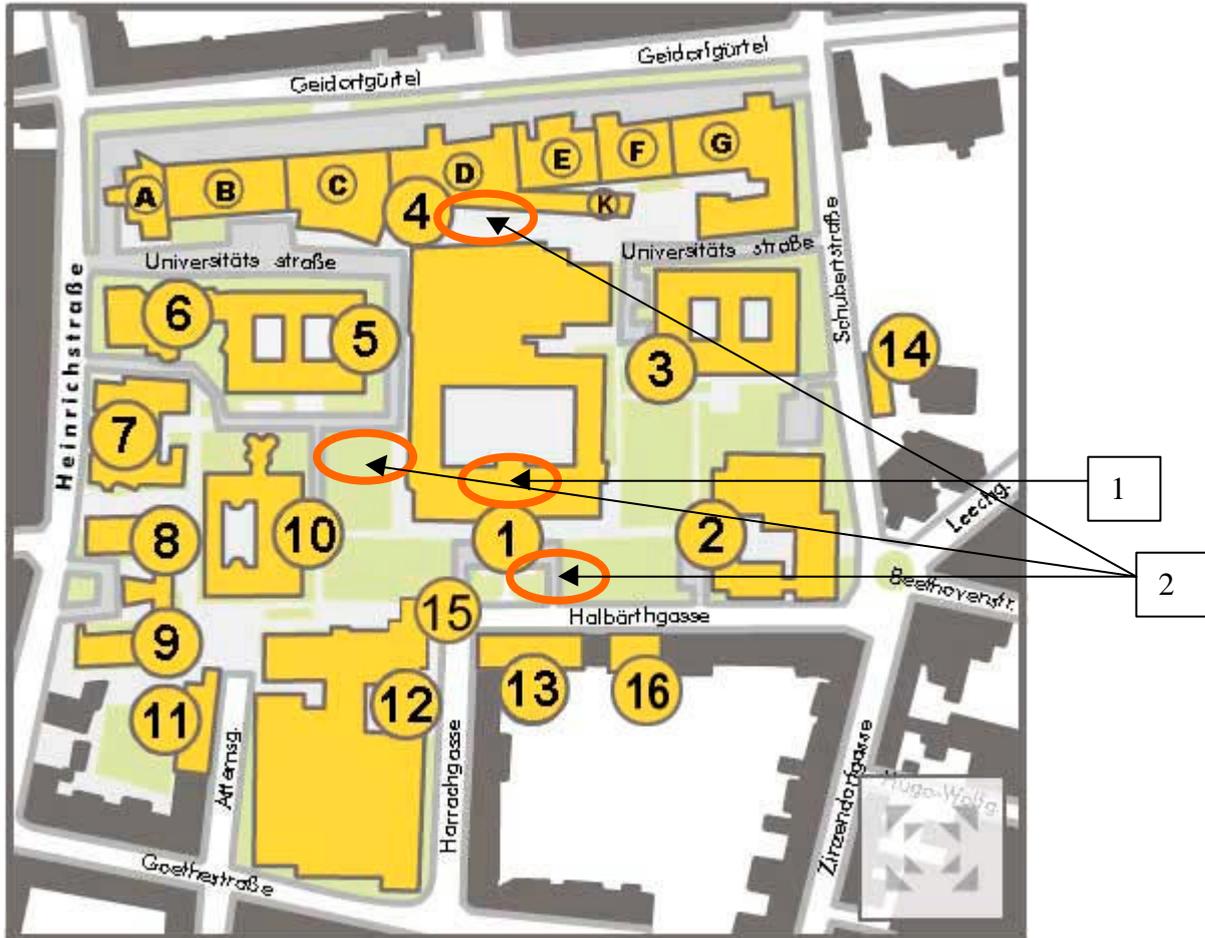


Abb. 2: Campus der Universität Graz (Quelle: www.kfunigraz.at)

### 3.1.1 Organisatorische Rahmenbedingungen

#### Variante 1: Einrichtung einer fixen Annahme-/Servicestelle beim Portier der Universität Graz im Hauptgebäude

**Platz:** Der Bereich des Portiers wurde kürzlich neu und modern gestaltet und dient nun als offene Ansprechstelle für alle, die in das Hauptgebäude kommen. Durch das beschränkte Platzangebot (einige m<sup>2</sup>) ist der rasche Abtransport abgegebener Gegenstände wichtig (spätestens nach 2 Stunden).

Die **Reparatur vor Ort** ist im Hauptgebäude selbst nicht möglich (siehe für andere Standorte auf der Universität Graz Variante 2).

**Infrastruktur** wie Telefonanschluss, Stromanschluss und Internet sind vorhanden.

Keine **Zugangsbeschränkungen** zum Standort: Freier Zutritt zum Hauptgebäude für alle, dennoch ist Nutzung der Annahme- / Servicestelle für Externe nicht gewünscht.

**Zeit:** Die Portiersloge ist zwischen 6:00 und 22:00 Uhr in den Semesterzeiten besetzt, außerhalb dieser Zeiten und in den Ferienzeiten müssten geeignete Sicherheitsvorkehrungen seitens des Projekts RepaMobil getroffen werden. Bei Anwesenheit des Portiers wäre Abgabe/Anholung der Gegenstände möglich (Entgegennahme durch

Portier). Die Anwesenheit des RepaMobil-Fachpersonals könnte damit auf fixe Abhol- und Abgabezeiten beschränkt sein.

Ergebnisse aus der Befragung der MitarbeiterInnen:

Öffnungszeiten: Annahme-/Servicestelle täglich geöffnet; ideal wäre morgens zwischen 8:00 und 10:00 Uhr Abgabe und nachmittags zwischen 16:00 bis 18:00 Uhr Rücknahme der reparierten Geräte.

Alternative wäre dieses Angebot einmal wöchentlich – ein „Reparatur – Tag“ auf der Universität (z.B. jeden Montag Annahme und Abgabe, oder Montag früh Abgabe und Donnerstagnachmittag Rückgabe etc.)

**Personal:** von Seiten der Universität wird kein zusätzliches Personal für die Betreuung der zentralen Annahme- / Servicestelle angestellt. Denkbar ist jedoch eine Mitbetreuung durch den Portier in dessen Arbeitszeiten (z.B. Entgegennahme und Administration).

**Kombinationsmöglichkeiten:** Möglichkeit eines Schwarzen Brettes neben dem Portier und die Nutzung des Internets/Intranets. Kombinationsmöglichkeit der fixen Annahme-/Servicestelle beim Portier mit produktbezogenen „Außenstellen“ z.B. für Reifenwechsel bei PKWs oder Fahrradreparaturen.

#### **Varianten 2 - 4: Mobile Annahme- / Servicestellen**

a) Mobiler Wagen, der den Standort zu fixen Zeiten anfährt: Vorteil: überdacht für Schlechtwetter / Winter

b) Kiosk / Container: könnte auch längerer Zeit vor Ort bleiben (autonome „Befüllung“ durch die KundInnen?)

c) Anhänger: ebenso, kleiner

Für diese Varianten sind die Anschaffungs- und Transportkosten zu berechnen.

Marketingeffekt des RepaMobils bei Variante (a)

**Standorte:** aufgrund der großzügigen Platzreserven am Campus Graz sind für das Angebot einer mobilen Annahme-/Servicestelle mehrere Alternativen denkbar, z. B. vor dem Eingang zum Hauptgebäude oder Eingang zum RESOWI (siehe Abbildung 2, Nr. 2).

Jeder dieser Standorte ist leicht und öffentlich zugänglich. Da diese möglichen Standorte alle nicht weit voneinander entfernt sind, ist das Bedienen mehrerer Standorte (hintereinander oder abwechselnd) durch die mobile Annahme- / Servicestelle nicht sinnvoll.

In diesem Fall ist eine **Ausweitung des Kundenkreises** längerfristig denkbar (Nutzung durch Externe). In der Startphase jedoch ist eine Beschränkung auf die MitarbeiterInnen der Universität gewünscht.

**Zeit:** fixe Öffnungs-/Bedienungszeiten der Annahme-/Servicestelle gemäß den Präferenzen der Befragten: täglich bzw. wöchentliches Service. Keine Bedingung an die Öffnungszeiten der Universität.

Die **Reparatur vor Ort** an diesen mobilen Standorten ist möglich.

**Fachpersonal** könnte an diesen Standorten (autonom) arbeiten, kein Personal der Universität nötig.

**Infrastruktur** ist nicht vorhanden (ev. Stromanschlussmöglichkeit und WLAN?)

**Kombinationsmöglichkeit** mit einer fixen Ansprechstelle für Reparaturdienstleistungen im Hauptgebäude (siehe Variante 1).

Die Universitätsvertretung selbst bevorzugt diese mobilen Varianten.

### Variante 5: Reine Dienstleistungsvermittlung – Variante Schwarzes Brett

**Standort:** im Hauptgebäude neben der Portierloge oder Abgabe von Anfragen beim Portier

Die **Betreuung** könnte ev. auf Portier übertragen werden, der die ReparaturdienstleisterInnen regelmäßig über das Eintreffen von Anfragen informiert.

**Zeiten** des Service: Reparatur- und Servicedienstleistungen fänden gemäß Nachfrage im direkten Kontakt zwischen ReparaturdienstleisterIn und KundIn statt.

Die organisatorischen Erfordernisse für die Umsetzung einer **Kombinations-Variante (8)** können aus den Erfordernissen und Einschränkungen der anderen Varianten zusammengestellt werden.

### 3.1.2 Optimalvariante

Die Voraussetzung für die Umsetzung aller betrachteten Varianten sind gegeben.

Aufgrund der dezidierten Präferenz der Universität Graz für das Angebot einer mobilen Annahme-/Servicestelle wird vorgeschlagen, die Variante **mobile Annahme- / Servicestelle mit wöchentlichem Service und Standort am Campusgelände der Universität Graz** hinsichtlich Umsetzbarkeit und Kostenabschätzung zu konkretisieren.

**Standort:** vor dem Hauptgebäude

Wöchentlich, da zuwenig Nachfrage für täglichen Service (wie eigentlich in der Befragung von den Uni MitarbeiterInnen bevorzugt)

Öffnungszeiten: Abgabe der Gegenstände zwischen 8:00 und 12:00 Uhr, Abholung 16:00 bis 18:00 Uhr

Achtung: Ferienzeiten der Universität ausnehmen (Juli bis September, Februar, Ostern)

### 3.1.3 Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite

(Siehe dazu auch Machbarkeitsstudie – Kapitel 6)

Die beteiligten DienstleisterInnen sind Mitglieder des Reparaturnetzwerks Graz. Es handelt es sich zumeist um Kleinbetriebe (1 bis 2 Personen-Betriebe, Familienbetriebe), deren Standorte ca. 5 – 10 km von den jeweiligen Betriebsstandorten entfernt sind.

Folgende Reparaturbetriebe sind im Projekt involviert:

- Firma BAN GmbH Graz, Sozialökonomische BetriebsGesmbH, Ungergasse 31, 8020 Graz: Reparaturen im Bereich Audio und Videogeräte, Möbel, Ablaugen von Möbel, Türen und Fenster, offizieller Recyclinghof der Stadt Graz
- Unterhaltungselektronik Fasching, Zahläckerweg 16, 8054 Graz: Reparaturen aller Geräte im Bereich Unterhaltungselektronik, Sat- und Antennenanlagen
- EDV-Leonard, Hart bei Graz: Reparaturen im Bereich EDV und Kommunikationselektronik
- Firma Uibl, Kapellenstraße 72, 8053 Graz: Reparatur von Fahrrädern, Mopeds, motorisierte Gartengeräte aller Art und Fitnessgeräte

- Amschl& Gugg OEG, Hugo-Suchardtstraße 24, 8010 Graz:  
mobiles Reparaturservice für Unterhaltungs- und Kommunikationselektronik
- Seifried Horst, Graz – im Aufbau befindliche mobile Fahrradreparatur

Durch die im Projekt beteiligten DienstleisterInnen wird folgendes Reparatur-Dienstleistungsspektrum abgedeckt:

- EDV und Kommunikation (PCs, Faxgeräte, Telefonanlagen etc.)
- Unterhaltungselektronik (Video- u. Hifi-Geräte etc.)
- SAT-Anlagen
- Möbel
- Fahrräder (ist erst im Aufbau)
- Sport/Fitnessgeräte
- Gartengeräte (Rasenmäher, Motorsägen, E-Trimmer etc.)
- Schleifdienste (Messer, Scheren etc.)

Für nicht in diesem Spektrum enthaltene Dienstleistungen besteht einerseits die Möglichkeit weitere Betriebe des Reparaturnetzwerks Graz einzubinden bzw. ist geplant, neue DienstleisterInnen dafür zu gewinnen und das Netzwerk auszubauen.

#### In welcher Form ist eine Umsetzung seitens der DienstleisterInnen möglich:

Wie in der Machbarkeitsstudie in Kapitel 5 ausgeführt, wären die DienstleisterInnen grundsätzlich bereit, ihre Arbeitsleistung am Umsetzungsstandort zur Verfügung zu stellen. Sie könnten sich vorstellen im Wechseldienst tätig zu sein. Gleichzeitig haben sie jedoch angemerkt, dass ein regelmäßiger personeller Einsatz (fixe Einsatzzeiten) vor Ort an den Betriebsstandorten nicht gewährleistet werden kann, da sie ihr laufendes Tagesgeschäft abwickeln und für ihren bestehenden Kundenkreis verfügbar sein müssen (personelle Ressourcen für einen fixen RepaMobil-Einsatz sind nicht vorhanden, da es sich zumeist um Kleinbetriebe – Familienbetriebe/1-2 Personen-Betriebe - handelt).

Das heißt, der Einsatz vor Ort durch die DienstleisterInnen selbst ist zum jetzigen Zeitpunkt eher auszuschließen bzw. nur für ein Umsetzungsmodell möglich, das bspw. bestimmte Aktionen anbietet (bspw. 1 x vierteljährlich Elektrotag).

Vorschlag der DienstleisterInnen ist die Umsetzung in Form des Aufbaus einer professionellen Organisations-/Logistikstruktur für die Vermittlung der Dienstleistungen. Eine Kombination aus virtueller und mobiler Annahme-/Servicestelle (abhängig von der jeweiligen Dienstleistung) wird als sinnvoll erachtet.

Im Fall einer virtuellen Annahmestelle soll die Vermittlung über eigens dafür eingesetztes Personal, welches die entsprechende Datenbank bzw. ein dafür eingerichtetes Internetportal betreut und den Kontakt zwischen KundInnen und DienstleisterInnen herstellt bzw. die organisatorische Auftragsabwicklung übernimmt.

Im Fall einer mobilen Annahmestelle soll wiederum eigenes Personal dafür eingesetzt werden. Das RepaMobil-Personal soll die Betriebsstandorte anfahren (Anschaffung eines entsprechend ausgestatteten Fahrzeuges – Büro-/Werkstattausstattung), die Geräte vor Ort übernehmen, eine Anamnese durchführen, an die DienstleisterInnen weiterleiten und die reparierten Geräte wieder an die KundInnen retournieren – d.h. die Auftragsabwicklung organisieren. Vor Ort erfolgt keine Reparatur bzw. nur dann, wenn professionelles Fachpersonal vor Ort eingesetzt ist.

Eine rein virtuelle Annahmestelle wird zwar als leicht organisierbar, jedoch als wenig effizient gesehen, da der als besonders wichtig erachtete Punkt Kundenkontakt/-service nur in einem

sehr eingeschränkten Ausmaß zum Tragen kommt. Es fehlt bei dieser Variante die persönliche Betreuung.

**Optimalvariante aus den Gesprächen mit den DienstleisterInnen:**

*Mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt in Kombination mit einer virtuellen Variante.*

**3.1.4 Kostenabschätzung**

In Kapitel 7 der Machbarkeitsstudie wurde eine Kostenabschätzung (Kostenübersicht inkl. Erläuterung der einbezogenen Kostenpositionen) gemacht.

Im Rahmen des folgenden Kapitels wird daher nicht mehr im Detail auf die einzelnen Kostenpositionen eingegangen. Dargestellt werden die Jahreskosten in Abhängigkeit der jeweiligen Umsetzungsvariante sowie unter der Annahme des Einsatzes fixen RepaMobil-Personals.

Zu berücksichtigen ist, dass bei Umsetzung an mehreren Standorten die LKW-Kosten je Standort anteilig geringer werden. Optimal wäre eine Auslastung von 4-Einsatztagen. Dies ist im Fall der Konkretisierung der Umsetzung im Detail zu kalkulieren (Anzahl der Standorte, Zeitaufwand pro Standort). Bei der folgenden Kostenabschätzung ist dies nicht berücksichtigt – es werden die Kosten bei Umsetzung nur am jeweiligen Standort betrachtet.

Annahmen:

- Mobile Annahmestelle
- 1 x wöchentlich
- Zeit: 8:00 – 12:00 Uhr Annahme/16:00 – 18:00 Uhr Abholung

*Geräte, die nicht durch das eingesetzte Personal vor Ort am selben Tag repariert werden können, werden an die im Reparaturnetzwerk eingebundenen DienstleisterInnen weitergegeben, d.h. die Rückgabe der Geräte erfolgt nicht am selben Tag.*

- Beschäftigung 1 Person zur Abwicklung – 15 Std./Wo.
- Anschaffung Fahrzeug (km-Leistung jährlich 15.000 km angenommen):

LKW > 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt/Lagerraum)

*Anmerkung: Abhängig von den Fahrzeuganforderungen besteht dazu auch die Alternative einen Klein-LKW anzuschaffen – in diesem Fall würden die LKW-Kosten bei rd. Euro 15.100,- jährlich liegen.*

*Aufgrund der Ausstattung die für die für die Abwicklung benötigt wird sowie der Berücksichtigung, dass entsprechende Gerätelagerfläche für den Transport benötigt wird, wird von der Anschaffung eines größeren LKWs ausgegangen.*

Ferienzeit: Juli – September; Februar (4 Monate)

**Variante 1:**

Einsatz Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo., Durchführung von Reparaturen auch vor Ort – vorzugsweise Anamnese und Weitervermittlung an die DienstleisterInnen

Anschaffung Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt)

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)	Personalkosten für 8 Monate – berücksichtigt Ferienzeiten (auf Hundert Euro gerundet)
--------------	--	---

Personal	Euro 13.100,--	Euro 8.700,--
Overhead/Verwaltung	Euro 4.400,--	Euro 2.900,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 41.100,--</b>	<b>Euro 35.200,--</b>

**Variante 2:**

Kein Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo; durch das RepaMobil-Personal erfolgt die organisatorische/logistische/administrative Abwicklung – keine Reparaturen vor Ort.  
 Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro); Einsatz des Fahrzeuges an anderen Umsetzungsstandorten ist nicht berücksichtigt.

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)	Personalkosten für 8 Monate – berücksichtigt Ferienzeiten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 8.900,--	Euro 5.900,--
Overhead/Verwaltung	Euro 2.900,--	Euro 2.000,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 35.400,--</b>	<b>Euro 31.500,--</b>

## 3.2 Technische Universität Graz

Die Institute der technischen Universität sind relativ dezentral über mehrere Standorte in den Grazer Stadtbezirken St. Leonhard bzw. St. Peter verteilt.

Für die Umsetzung des RepaMobils von besonderem Interesse sind diejenigen Standorte, an denen sich mehrere Institute konzentrieren und wo somit mehr MitarbeiterInnen durch das RepaMobil erreicht werden können:

1. „Alte Technik“ – Rechbauerstraße
2. „Neue Technik“ – Petersgasse
3. „Inffeld“ – Inffeldgasse



Abb. 3: Lageplan der TU Graz

### 3.2.1 Organisatorische Rahmenbedingungen

#### Variante 1: Einrichtung einer fixen Annahme-/Servicestelle beim Portier der Technischen Universität Graz (Rechbauerstraße)

Die Errichtung einer fixen Annahme- / Servicestelle ist aufgrund der Verteilung der TU Institute über mehrere relativ weit voneinander entfernt liegende Konzentrationsstandorte keine optimale Lösung. Die MitarbeiterInnen der anderen Konzentrationen kommen nicht regelmäßig in die Rechbauerstraße. Die Zufahrtsmöglichkeiten dort sind auch beschränkt. Gemäß Interview mit dem Betriebsrat der TU Graz entfällt diese Möglichkeit auch aus dem Grund, dass die TU Graz durch das Projekt RepaMobil nicht räumlich belastet werden soll.

## Varianten 2 - 4: Mobile Annahme- / Servicestellen

- a) Mobiler Wagen, der den Standort an fixen Zeiten anfährt: Vorteil: überdacht für Schlechtwetter / Winter
  - b) Kiosk / Container: könnte auch längerer Zeit vor Ort bleiben (autonome „Befüllung“ durch die KundInnen?)
  - c) Anhänger: ebenso, kleiner
- Für diese Varianten sind die Anschaffungs- und Transportkosten zu berechnen.  
Marketingeffekt des RepaMobils bei Variante (a)

**Platz:** Aufgrund von existierenden Freiflächen an den genannten Konzentrationsflächen der TU Graz wäre das mobile Angebot einer zentralen Annahme- / Servicestelle möglich: z.B. an der „Alten Technik“ hinter dem Hauptgebäude der TU Graz bzw. vor dem Café oder auf dem Parkplatz am Standort „Neue Technik“.

Denkbar wäre es, die drei Standorte, die relativ weit voneinander entfernt liegen, abwechselnd / hintereinander zu bedienen.

Jeder dieser Standorte ist leicht und öffentlich zugänglich. In diesem Fall ist eine **Ausweitung des Kundenkreises** längerfristig denkbar (Nutzung durch Externe). In der Startphase jedoch soll es eine Beschränkung auf die MitarbeiterInnen der Technischen Universität geben.

Die **Reparatur vor Ort** wäre möglich.

**Fachpersonal** könnte an diesen Standorten (autonom) arbeiten, kein Personal der Universität nötig.

**Infrastruktur:** ist nicht vorhanden (ev. Stromanschlussmöglichkeit und WLAN)

### **Öffnungszeiten:**

Ergebnisse gemäß Befragung der MitarbeiterInnen:

Annahme-/Servicestelle einmal oder zweimal wöchentlich geöffnet – dafür hat sich die Mehrheit bei der Befragung ausgesprochen; morgens zwischen 8:00 und 10:00 Uhr Abgabe; nachmittags nach 17:00 Uhr Rücknahme der reparierten Geräte.

**Personal:** von Seiten der Universität wird kein zusätzliches Personal für die Betreuung der zentralen Annahme-/Servicestelle angestellt.

**Kombinationsmöglichkeiten:** Kombinationsmöglichkeit mit einer virtuellen Reparatur- und Servicevermittlungsstelle (Internet/Hotline).

## Variante 5: Reine Dienstleistungsvermittlung – Variante Schwarzes Brett

Ein Schwarzes Brett nur an einer der Konzentrationsstandorte ist aufgrund der Verteilung der TU Institute über mehrere relativ weit voneinander entfernt liegende Standorte keine optimale Lösung. Diese Variante wurde allerdings im Interview mit dem Vertreter der TU Graz extra als sinnvolle Rahmenbedingung erwähnt.

Die **Kombinations-Variante (8)** ergäbe sich im Falle der TU Graz aus einer Kombination einer mobilen Annahme-/Servicestelle mit einer virtuellen Annahme-/Servicestelle wie Datenbank oder Hotline/Internet.

### 3.2.2 Optimalvariante

Aufgrund der räumlichen Situation der Technischen Universität Graz mit ihrer Verteilung der Institute über mehrere weit von einander entfernt liegende Standorte wird von der Einrichtung einer fixen zentralen Annahme- / Servicestelle abgeraten. Viele der TU MitarbeiterInnen würden auf diesem Weg nicht erreicht.

Optimal im Sinne der Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen und im Sinne der Ergebnisse der Befragung ist das **wöchentliche Angebot einer mobilen Annahme- / Servicestelle, die zu den MitarbeiterInnen kommt, indem sie abwechselnd die drei großen Konzentrationsstandorte der TU Graz („Alte Technik“, „Neue Technik“, „Inffeld“) anfährt.**

Überlegenswert ist die Installation eines oder mehrerer „Schwarzen Bretter“ an diesen Konzentrationsstandorten, die der Vermittlung von Reparatur- und Servicedienstleistungen dienen (dezidiertes Wunsch im Interview).

Aufgrund dieser Ergebnisse wird vorgeschlagen, die Variante **mobile Annahme-/ Servicestelle, die im wöchentlichen Turnus die drei Konzentrationsstandorte der Technischen Universität Graz bedient, in Kombination mit der Vermittlung von Reparatur- und Servicedienstleistungen durch „Schwarze Bretter“ an diesen drei Standorten** hinsichtlich Umsetzbarkeit und Kostenabschätzung zu konkretisieren.

Achtung: Ferienzeiten der Universität ausnehmen (Juli bis September, Februar, Ostern)

### 3.2.3 Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite

Siehe dazu auch Kapitel 3.1.3

Wie in der Machbarkeitsstudie in Kapitel 5 ausgeführt, wären die DienstleisterInnen grundsätzlich bereit, ihre Arbeitsleistung am Umsetzungsstandort zur Verfügung zu stellen. Sie könnten sich vorstellen im Wechseldienst tätig zu sein. Gleichzeitig haben sie jedoch angemerkt, dass ein regelmäßiger personeller Einsatz (fixe Einsatzzeiten) vor Ort an den Betriebsstandorten nicht gewährleistet werden kann, da sie ihr laufendes Tagesgeschäft abwickeln und für ihren bestehenden Kundenkreis verfügbar sein müssen (personelle Ressourcen für einen fixen RepaMobil-Einsatz sind nicht vorhanden, da es sich zumeist um Kleinbetriebe – Familienbetriebe/1-2 Personen-Betriebe - handelt).

Das heißt, der Einsatz vor Ort durch die DienstleisterInnen selbst ist zum jetzigen Zeitpunkt eher auszuschließen bzw. nur für ein Umsetzungsmodell möglich, das bspw. bestimmte Aktionen anbietet (bspw. 1 x vierteljährlich Elektrotag).

Vorschlag der DienstleisterInnen ist die Umsetzung in Form des Aufbaus einer professionellen Organisations-/Logistikstruktur für die Vermittlung der Dienstleistungen. Eine Kombination aus virtueller und mobiler Annahme-/Servicestelle (abhängig von der jeweiligen Dienstleistung) wird als sinnvoll erachtet.

Im Fall einer virtuellen Annahmestelle soll die Vermittlung über eigens dafür eingesetztes Personal, welches die entsprechende Datenbank bzw. ein dafür eingerichtetes Internetportal betreut und den Kontakt zwischen KundInnen und DienstleisterInnen herstellt bzw. die organisatorische Auftragsabwicklung übernimmt.

Im Fall einer mobilen Annahmestelle soll wiederum eigenes Personal dafür eingesetzt werden. Das RepaMobil-Personal soll die Betriebsstandorte anfahren (Anschaffung eines

entsprechend ausgestatteten Fahrzeuges – Büro-/Werkstattausstattung), die Geräte vor Ort übernehmen, eine Anamnese durchführen, an die DienstleisterInnen weiterleiten und die reparierten Geräte wieder an die KundInnen retournieren – d.h. die Auftragsabwicklung organisieren. Vor Ort erfolgt keine Reparatur bzw. nur dann, wenn professionelles Fachpersonal vor Ort eingesetzt ist.

Eine rein virtuelle Annahmestelle wird zwar als leicht organisierbar, jedoch als wenig effizient gesehen, da der als besonders wichtig erachtete Punkt Kundenkontakt/-service nur in einem sehr eingeschränkten Ausmaß zum Tragen kommt. Es fehlt bei dieser Variante die persönliche Betreuung.

**Optimalvariante aus den Gesprächen mit den DienstleisterInnen:**

*Mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt in Kombination mit einer virtuellen Variante.*

**3.2.4 Kostenabschätzung**

Vgl. dazu auch Kapitel 3.1.4

Annahmen:

- Mobile Annahmestelle kombiniert mit „Schwarzem Brett“
  - 3 Standorte (je 1 Standort 1 x wöchentlich?)
  - Zeit: 8:00 – 12:00 Uhr Annahme/16:00 – 18:00 Uhr Abholung
- Geräte, die nicht durch das eingesetzte Personal vor Ort am selben Tag repariert werden können, werden an die im Reparaturnetzwerk eingebundenen DienstleisterInnen weitergegeben. D.h. die Rückgabe der Geräte erfolgt nicht am selben Tag.*
- Beschäftigung RepaMobil-Personal:  
1 Person für die gesamte Abwicklung – 40 Std./Wo.  
Alternative dazu: 1 Person (Fachpersonal) 30 St./Wo und 1 Person (kein Fachpersonal) 10 Std./Wo für Betreuung der „Schwarzen Bretter“
  - Anschaffung Fahrzeug (km-Leistung jährlich 15.000 km angenommen):  
LKW > 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt/Lagerraum)

*Anmerkung: Abhängig von den Fahrzeuganforderungen besteht dazu auch die Alternative einen Klein-LKW anzuschaffen – in diesem Fall würden die LKW-Kosten ungefähr bei Euro 15.100,-- jährlich liegen.*

*Aufgrund der Ausstattung die für die für die Abwicklung benötigt wird sowie der Berücksichtigung, dass entsprechende Gerätelagerfläche für den Transport benötigt wird, wird von der Anschaffung eines größeren LKWs ausgegangen.*

**Variante 1:**

Einsatz Fachpersonal 1 Person 40 Std./Wo., Durchführung von Reparaturen auch vor Ort – vorzugsweise Anamnese und Weitervermittlung an die DienstleisterInnen

Anschaffung Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt)

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)	Personalkosten für 8 Monate – berücksichtigt Ferienzeiten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 34.900,--	Euro 23.300,--
Overhead/Verwaltung	Euro 11.200,--	Euro 7.800,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 70.200,--</b>	<b>Euro 54.700,--</b>

**Variante 2:**

Einsatz Fachpersonal 1 Person 30 Std./Wo. plus 1 Person für 10 Std./Wo (nicht Fachpersonal) für die Betreuung der „Schwarzen Bretter“

Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro); Einsatz des Fahrzeuges für andere Umsetzungsstandorte ist nicht berücksichtigt.

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)	Personalkosten für 8 Monate – berücksichtigt Ferienzeiten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal (Fachpersonal)	Euro 26.200,--	Euro 17.500,--
Personal (kein FP)	Euro 6.000,--	Euro 4.000,--
Overhead/Verwaltung	Euro 10.700,--	Euro 7.200,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 66.500,--</b>	<b>Euro 52.300,--</b>

**Variante 3:**

Kein Fachpersonal 1 Person 40 Std./Wo.

Durch das RepaMobil-Personal erfolgt die gesamte organisatorische/logistische/administrative Abwicklung – keine Reparaturen vor Ort.

Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro); Einsatz des Fahrzeuges für andere Umsetzungsstandorte ist nicht berücksichtigt.

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)	Personalkosten für 8 Monate – berücksichtigt Ferienzeiten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 23.900,--	Euro 15.900,--
Overhead/Verwaltung	Euro 8.000,--	Euro 5.300,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 55.500,--</b>	<b>Euro 44.800,--</b>

### 3.3 Magna Steyr

Das Firmengelände von MAGNA Steyr erstreckt sich im Süden von Graz von der Liebenauer Hauptstrasse bis zur A 22, der Autobahnabfahrt Graz –Ost und verfügt über insgesamt drei Betriebseingänge (siehe Abbildung 4). Diese Firmeneingänge werden jeweils von einem Portier überwacht und betriebsfremden Personen ist der Zugang nur mit ausdrücklicher Genehmigung erlaubt. Die Einrichtung einer Annahmestelle für reparaturbedürftige Gegenstände ist daher nur vor dem Firmengelände möglich.

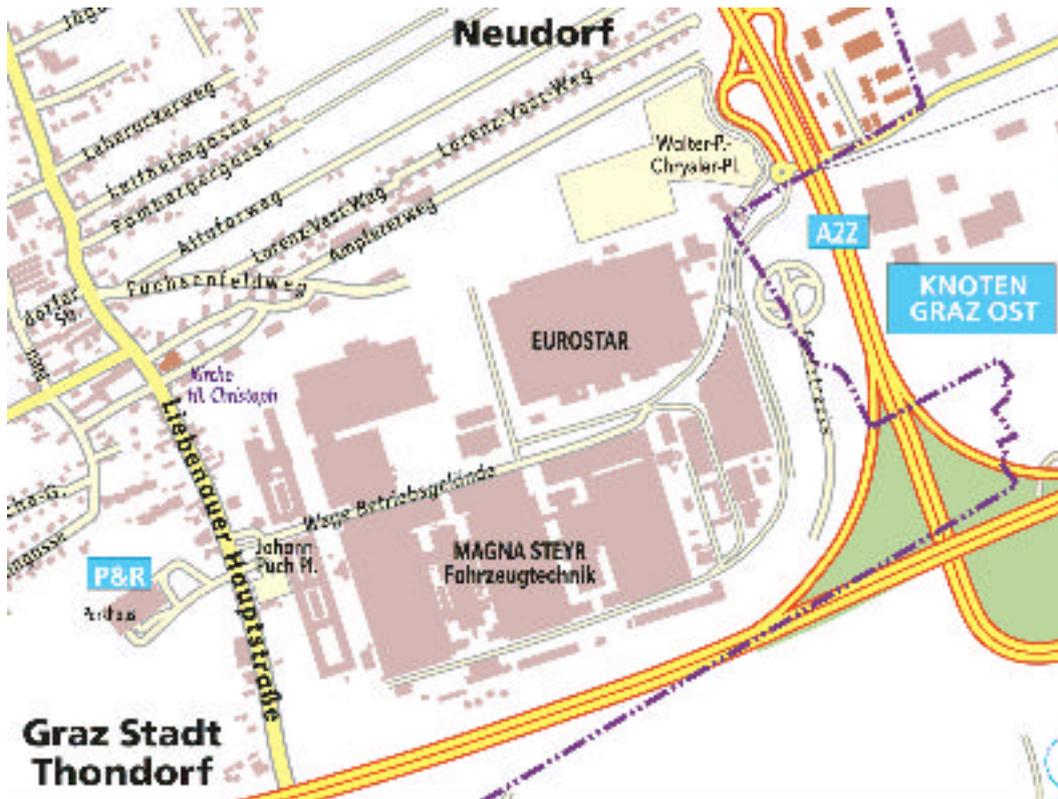


Abb. 4: Lageplan MAGNA Steyr

#### 3.3.1 Organisatorische Rahmenbedingungen

**Variante 1: Einrichtung einer fixen Annahme-/Servicestelle beim Portier/auf dem Parkplatz in der Liebenauer Hauptstrasse und/oder an einem der anderen Betriebseingänge.**

Die Einrichtung einer fixen Annahmestelle an einem der Eingänge zum Firmengelände von MAGNA Steyr ist nicht möglich, da diese nur vor dem Gelände eingerichtet werden könnte und hier keinerlei räumliche oder infrastrukturelle Maßnahmen vorhanden wären.

#### **Varianten 2 - 4: Mobile Annahme-/Servicestellen**

- a) Mobiler Wagen, der den Standort an fixen Zeiten anfährt: Vorteil: überdacht für Schlechtwetter / Winter
- b) Kiosk / Container: könnte auch längerer Zeit vor Ort bleiben (autonome „Befüllung“ durch die KundInnen?)

c) Anhänger: ebenso, kleiner

Für diese Varianten sind die Anschaffungs- und Transportkosten zu berechnen.

Marketingeffekt des RepaMobils bei Variante (a)

**Platz:** Platz für eine mobile Annahmestelle wäre auf dem Parkplatz in der Liebenauer Hauptstrasse und eventuell vor einem der anderen beiden Eingänge.

**Reparatur vor Ort** wäre nur bedingt bis gar nicht möglich, da keinerlei Infrastruktur (siehe dort) vorhanden ist.

**Infrastruktur** wie Telefonanschluß, Stromanschluss und Internet sind nicht vorhanden.

Zu diesem Standort gibt es grundsätzlich keine **Zugangsbeschränkung**, die Nutzung der Annahmestelle für Externe muss noch geklärt werden.

**Zeit:** Laut Umfrage unter den Bediensteten und den Angaben des Betriebsrates wäre für die Abgabe von Gegenständen die Zeit von 6:00 bis 8:00 Uhr mit großen Abstand am ehesten von den Bediensteten (78%) gewünscht, möglich wäre auch die Zeit von 14:00 bis 20:00 Uhr, aber nicht unbedingt empfehlenswert für die Umsetzung.

Für die Abholung wäre laut Umfrage die Zeit zwischen 17:00 und 20:00 Uhr am besten geeignet, gefolgt vom Zeitraum 14:00 bis 17:00 Uhr.

Präferenz gibt es für ein tägliches Abhol- bzw. Abgabeservice (52%), gefolgt von einem wöchentlichen Service mit 36%.

### **Variante 5: Reine Dienstleistungsvermittlung – Variante Schwarzes Brett**

Eine reine Dienstleistungsvermittlung über ein Schwarzes Brett im Betrieb ist bei MAGNA Steyr nicht erwünscht

Die organisatorischen Erfordernisse für die Umsetzung der **Kombinations-Variante (8)** können aus den Erfordernissen der anderen Varianten zusammengestellt werden, sind aber bei MAGNA nur beschränkt möglich, da keine reine Dienstleistungsvermittlung gewünscht wird.

### **3.3.2 Optimalvariante**

Als Optimalvariante müsste nach Auswertung der Fragebögen und Angaben des Betriebsrats ein tägliches mobiles Service vor den Toren des Betriebes mit Abgabemöglichkeit zwischen 6:00 und 8:00 Uhr und einer Abholmöglichkeit zwischen 17:00 und 20:00 Uhr vorgeschlagen werden. Da dies jedoch schwer mit den Möglichkeiten der DienstleisterInnen in Einklang zu bringen sein wird, besteht hier dringend Abstimmungsbedarf!

Vorschlag für eine Optimalvariante:

Wöchentlicher Service, da täglich zu kostspielig

Standort: mobil – vor mehreren Betriebstoren? Plan?

Zeiten: zwischen 6:00 und 8:00 Uhr, bzw. zwischen 17:00 und 20:00 Uhr

### 3.3.3 Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite

Siehe dazu auch Kapitel 3.1.3

Wie in der Machbarkeitsstudie in Kapitel 5 ausgeführt, wären die DienstleisterInnen grundsätzlich bereit, ihre Arbeitsleistung am Umsetzungsstandort zur Verfügung zu stellen. Sie könnten sich vorstellen im Wechseldienst tätig zu sein. Gleichzeitig haben sie jedoch angemerkt, dass ein regelmäßiger personeller Einsatz (fixe Einsatzzeiten) vor Ort an den Betriebsstandorten nicht gewährleistet werden kann, da sie ihr laufendes Tagesgeschäft abwickeln und für ihren bestehenden Kundenkreis verfügbar sein müssen (personelle Ressourcen für einen fixen RepaMobil-Einsatz sind nicht vorhanden, da es sich zumeist um Kleinbetriebe – Familienbetriebe/1-2 Personen-Betriebe - handelt).

Das heißt, der Einsatz vor Ort durch die DienstleisterInnen selbst ist zum jetzigen Zeitpunkt eher auszuschließen bzw. nur für ein Umsetzungsmodell möglich, das bspw. bestimmte Aktionen anbietet (bspw. 1 x vierteljährlich Elektrotag).

Vorschlag der DienstleisterInnen ist die Umsetzung in Form des Aufbaus einer professionellen Organisations-/Logistikstruktur für die Vermittlung der Dienstleistungen. Eine Kombination aus virtueller und mobiler Annahme-/Servicestelle (abhängig von der jeweiligen Dienstleistung) wird als sinnvoll erachtet.

Im Fall einer virtuellen Annahmestelle soll die Vermittlung über eigens dafür eingesetztes Personal, welches die entsprechende Datenbank bzw. ein dafür eingerichtetes Internetportal betreut und den Kontakt zwischen KundInnen und DienstleisterInnen herstellt bzw. die organisatorische Auftragsabwicklung übernimmt.

Im Fall einer mobilen Annahmestelle soll wiederum eigenes Personal dafür eingesetzt werden. Das RepaMobil-Personal soll die Betriebsstandorte anfahren (Anschaffung eines entsprechend ausgestatteten Fahrzeuges – Büro-/Werkstattausstattung), die Geräte vor Ort übernehmen, eine Anamnese durchführen, an die DienstleisterInnen weiterleiten und die reparierten Geräte wieder an die KundInnen retournieren – d.h. die Auftragsabwicklung organisieren. Vor Ort erfolgt keine Reparatur bzw. nur dann, wenn professionelles Fachpersonal vor Ort eingesetzt ist.

Eine rein virtuelle Annahmestelle wird zwar als leicht organisierbar, jedoch als wenig effizient gesehen, da der als besonders wichtig erachtete Punkt Kundenkontakt/-service nur in einem sehr eingeschränkten Ausmaß zum Tragen kommt. Es fehlt bei dieser Variante die persönliche Betreuung.

#### ***Optimalvariante aus den Gesprächen mit den DienstleisterInnen:***

*Mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt in Kombination mit einer virtuellen Variante.*

### 3.3.4 Kostenabschätzung

Vgl. dazu auch Kapitel 3.1.4

#### Annahmen:

- Mobile Annahmestelle
  - 1 x wöchentlich
  - Zeit: 6:00 – 8:00 Uhr Annahme/17:00 – 20:00 Uhr Abholung
- Geräte, die nicht durch das eingesetzte Personal vor Ort am selben Tag repariert*

werden können, werden an die im Reparaturnetzwerk eingebundenen DienstleisterInnen weitergegeben. D.h. die Rückgabe der Geräte erfolgt nicht am selben Tag.

- Beschäftigung 1 Person zur Abwicklung – 15 Std./Wo.
- Anschaffung Fahrzeug (km-Leistung jährlich 15.000 km angenommen):  
LKW > 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt/Lagerraum)

Anmerkung: Abhängig von den Fahrzeuganforderungen besteht dazu auch die Alternative einen Klein-LKW anzuschaffen – in diesem Fall würden die LKW-Kosten ungefähr bei Euro 15.100,-- jährlich liegen.

Aufgrund der Ausstattung die für die für die Abwicklung benötigt wird sowie der Berücksichtigung, dass entsprechende Gerätelagerfläche für den Transport benötigt wird, wird von der Anschaffung eines größeren LKWs ausgegangen.

**Variante 1:**

Einsatz Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo, das ev. auch Reparaturen vor Ort durchführt – vorzugsweise Anamnese und Weitervermittlung an die DienstleisterInnen  
Anschaffung Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt)

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 13.100,--
Overhead/Verwaltung	Euro 4.400,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 41.100,--</b>

**Variante 2:**

Kein Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo.; durch das RepaMobil-Personal erfolgt die organisatorische/logistische/administrative Abwicklung – keine Reparaturen vor Ort.  
Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro); Einsatz des Fahrzeuges für andere Umsetzungsstandorte ist nicht berücksichtigt.

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 8.900,--
Overhead/Verwaltung	Euro 2.900,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 35.400,--</b>

### 3.4 JOANNEUM RESEARCH

Die Institute der außeruniversitären Forschungsgesellschaft mbh JOANNEUM RESEARCH liegen derzeit (noch) auf mehreren Standorten in Graz verteilt (Geschäftsleitung: Steyrergasse 17-19, Elisabethstraße, Wastiangasse, Inffeldgasse und LKH/ZMF). Das JR verfügt darüber hinaus auch über „Außenstellen“ in der Steiermark (z.B. Frohnleiten, Weiz, Hartberg) und einer Außenstelle in Wien (RTW).

Es gibt im Betrieb bereits Reparaturangebote wie ein jährliches Fahrradservice an zwei Konzentrationsstandorten: Elisabethstraße (1) und Steyrergasse (2).

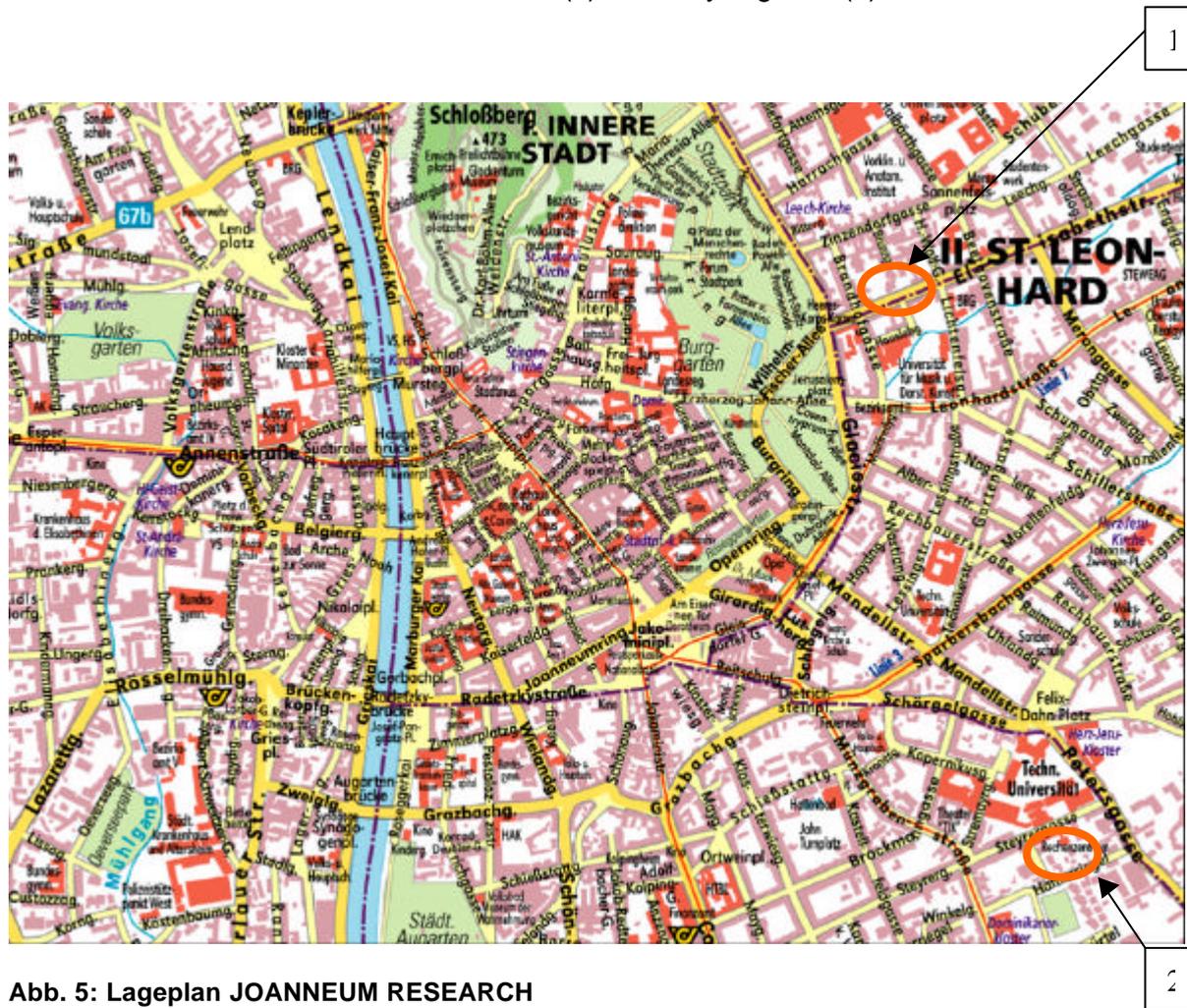


Abb. 5: Lageplan JOANNEUM RESEARCH

Für die Zukunft ist die Zusammenlegung der Grazer Institute in einem JOANNEUM RESEARCH Forschungshaus mit dem Standort Elisabethstraße 11 geplant. Für eine konkrete Vorgehensweise soll daher schon zum jetzigen Zeitpunkt die zukünftige Situation mit einem Forschungshaus in der Elisabethstraße berücksichtigt werden.

#### 3.4.1 Organisatorische Rahmenbedingungen

##### Variante 1: Einrichtung einer fixen Annahme-/Servicestelle beim Eingang des zukünftigen Forschungshauses

Da hierzu die Pläne noch nicht vollständig fertig gestellt sind, lässt sich eine konkrete Umsetzung, vor allem in Hinblick einer Einrichtung einer fixen Annahme-/Abgabestelle

derzeit nicht planen und abschätzen, da keinerlei Informationen über Anwesenheiten des Portiers, zu Infrastruktur und Platzangebot vorhanden sind.

#### **Varianten 2 - 4: Mobile Annahme- / Servicestellen**

- a) Mobiler Wagen, der den Standort an fixen Zeiten anfährt: Vorteil: überdacht für Schlechtwetter / Winter
  - b) Kiosk / Container: könnte auch längerer Zeit vor Ort bleiben (autonome „Befüllung“ durch die KundInnen?)
  - c) Anhänger: ebenso, kleiner
- Für diese Varianten sind die Anschaffungs- und Transportkosten zu berechnen.  
Marketingeffekt des RepaMobils bei Variante (a)

**Platz:** Platz für eine mobile Annahmestelle wäre eventuell im Bereich zwischen den einzelnen Gebäuden vorhanden, Genaueres kann derzeit nicht dazu gesagt werden.

Auch die Möglichkeiten einer **Reparatur vor Ort** und Angaben zur **Infrastruktur** sind derzeit realistischerweise nicht abschätzbar.

Da es sich beim Firmengelände um ein Privatgrundstück handelt, ist die Nutzung der Annahme und Abgabestelle eher nicht vorgesehen. Wie der Zugang Externer auf das Gelände gehandhabt wird, ist derzeit nicht abschätzbar.

**Zeit:** Von den MitarbeiterInnen des JOANNEUM RESEARCH wird die Zeit von 8:00 bis 12:00 Uhr als Zeit für die Abgabe, für die Abholung von Gegenständen wird die Zeit zwischen 17:00 und 20:00 Uhr bevorzugt, und zwar in einem wöchentlichen Rhythmus.

#### **Variante 5: Reine Dienstleistungsvermittlung – Variante Schwarzes Brett**

Die organisatorischen Erfordernisse für die Umsetzung der **Kombinations-Variante (8)** können aus den Erfordernissen der anderen Varianten zusammengestellt werden.

### **3.4.2 Optimalvariante**

Da zum jetzigen Zeitpunkt eine Planung für eine Umsetzung in zwei bis drei Jahren relativ schwierig erscheint, wird vorgeschlagen, **Schwerpunktaktionen** (Radüberprüfung im Frühling, Schiservice im Herbst) zu setzen, um die Idee nicht in Vergessenheit geraten zu lassen und die Zeit bis zur Fertigstellung des Forschungshauses zu überbrücken.

#### **Vorschlag für eine Optimalvariante für die aktuelle Situation:**

Ausgangssituation: Die JOANNEUM RESEARCH Institute sind über die Stadt verteilt: bei bisherigen Angeboten (Fahrradservice) werden zwei Standorte bedient: Elisabethstraße und Steyrergasse.

Wunsch der MitarbeiterInnen bzgl. Abgabe- und Abholungszeiten: 8:00 bis 12:00 Uhr und 17:00 bis 20:00 Uhr

Skizzierung der Umsetzungsidee:

1. Das Einbringen von Reparaturanfragen ist jederzeit online per Formular (z.B. über die Homepage des Betriebsrats) möglich; eine Beschränkung des Produktspektrums ist möglich.

2. Die Anfragen werden an die DienstleisterInnen weitergeleitet (automatisiert per Email oder durch jemanden, der die Sammlung der reparaturbedürftigen Gegenstände betreut);
3. Jede Anfrage wird seitens der DienstleisterInnen binnen eines Werktags beantwortet (Datum der Abholung, wann mit Kostenvoranschlag gerechnet werden kann)
4. Abholung erfolgt nach Bedarf (im Ermessen des/der Dienstleisters/in).
5. Die Gegenstände können jederzeit abgegeben werden (unter Aufsicht z.B. beim Portier, in einem Schließfach etc.). Dies soll an mehreren Standorten möglich sein, zumindest Elisabethstraße und Steyrergasse.
6. Nach der Anholung erhält der Kunde/die Kundin nötige Informationen inkl. Kostenvoranschlag, Zeitbedarf und wann der Gegenstand voraussichtlich zur Abholung bei JR bereitgestellt wird (per Email oder telephonisch).

Es wird vorgeschlagen, mit einer ausgewählten Produktgruppe zu beginnen (Elektrogeräteservice). Zusätzlich können Schwerpunktaktionen anknüpfend an die Erfahrungen mit den Fahrradreparaturen angeboten werden (Fahrräder, Schiservice, Autoreifenwechsel oder „kleines Service“ für PKWs). Eine Erweiterung auf Serviceangebote wie Textilreinigung oder Änderungsschneiderei ist möglich.

#### **Vorschlag für eine Optimalvariante für die zukünftige Situation:**

Wöchentlicher Service für den neuen zentralen Standort Forschungshaus in der Elisabethstraße 11

Zeiten wie oben

Dort sollen Schwerpunktaktionen/saisonale Angebote wie Schiservice oder Fahrradservice, zweimal jährlich Elektrotage etc – abhängig vom Angebot der DienstleisterInnen) angeboten werden.

### **3.4.3 Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen - Seite**

Siehe dazu auch Kapitel 3.1.3

Wie in der Machbarkeitsstudie in Kapitel 5 ausgeführt, wären die DienstleisterInnen grundsätzlich bereit, ihre Arbeitsleistung am Umsetzungsstandort zur Verfügung zu stellen. Sie könnten sich vorstellen im Wechseldienst tätig zu sein. Gleichzeitig haben sie jedoch angemerkt, dass ein regelmäßiger personeller Einsatz (fixe Einsatzzeiten) vor Ort an den Betriebsstandorten nicht gewährleistet werden kann, da sie ihr laufendes Tagesgeschäft abwickeln und für ihren bestehenden Kundenkreis verfügbar sein müssen (personelle Ressourcen für einen fixen RepaMobil-Einsatz sind nicht vorhanden, da es sich zumeist um Kleinbetriebe – Familienbetriebe/1-2 Personen-Betriebe - handelt).

Das heißt, der Einsatz vor Ort durch die DienstleisterInnen selbst ist zum jetzigen Zeitpunkt eher auszuschließen bzw. nur für ein Umsetzungsmodell möglich, das bspw. bestimmte Aktionen anbietet (bspw. 1 x vierteljährlich Elektrotage).

Vorschlag der DienstleisterInnen ist die Umsetzung in Form des Aufbaus einer professionellen Organisations-/Logistikstruktur für die Vermittlung der Dienstleistungen. Eine Kombination aus virtueller und mobiler Annahme-/Servicestelle (abhängig von der jeweiligen Dienstleistung) wird als sinnvoll erachtet.

Im Fall einer virtuellen Annahmestelle soll die Vermittlung über eigens dafür eingesetztes Personal, welches die entsprechende Datenbank bzw. ein dafür eingerichtetes Internetportal

betreut und den Kontakt zwischen KundInnen und DienstleisterInnen herstellt bzw. die organisatorische Auftragsabwicklung übernimmt.

Im Fall einer mobilen Annahmestelle soll wiederum eigenes Personal dafür eingesetzt werden. Das RepaMobil-Personal soll die Betriebsstandorte anfahren (Anschaffung eines entsprechend ausgestatteten Fahrzeuges – Büro-/Werkstattausstattung), die Geräte vor Ort übernehmen, eine Anamnese durchführen, an die DienstleisterInnen weiterleiten und die reparierten Geräte wieder an die KundInnen retournieren – d.h. die Auftragsabwicklung organisieren. Vor Ort erfolgt keine Reparatur bzw. nur dann, wenn professionelles Fachpersonal vor Ort eingesetzt ist.

Eine rein virtuelle Annahmestelle wird zwar als leicht organisierbar, jedoch als wenig effizient gesehen, da der als besonders wichtig erachtete Punkt Kundenkontakt/-service nur in einem sehr eingeschränkten Ausmaß zum Tragen kommt. Es fehlt bei dieser Variante die persönliche Betreuung.

***Optimalvariante aus den Gesprächen mit den DienstleisterInnen:***

*Mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt in Kombination mit einer virtuellen Variante.*

### **3.4.4 Kostenabschätzung**

Vgl. dazu auch Kapitel 3.1.4

**Zeitraum vor Bestehen eines zentralen Standortes:**

Für diesen Zeitraum ist es nicht sinnvoll, fixes RepaMobil-Personal zu beschäftigen bzw. eine Fahrzeuganschaffung vorzunehmen.

Es ist vorstellbar, dass für derartige Einzel-Aktionen die DienstleisterInnen selbst vor Ort tätig sind (als eigener Umsetzungsbeitrag – wie grundsätzlich in den Interviews vermittelt) – dies muss zeitlich entsprechend geplant, organisiert und mit den DienstleisterInnen abgesprochen werden.

Um eine professionelle Abwicklung zu gewährleisten, sollten diese Aktionen von einer Stelle vorbereitet, organisiert und koordiniert werden.

In dieser Phase/bei dieser Form der Umsetzung würden sich die Kosten zunächst auf die Personal- u. Overheadkosten der organisierenden/koordinierenden Stelle beschränken.

**Bestehen eines zentralen Standortes:**

**Annahmen:**

- Mobile Annahmestelle
- 1 x wöchentlich
- Zeit: 6 - 8 Uhr Annahme/ 17 - 20 Uhr Abholung
- Beschäftigung 1 Person zur Abwicklung – 15 Std./Wo.

*Geräte, die nicht durch das eingesetzte Personal vor Ort am selben Tag repariert werden können, werden an die im Reparaturnetzwerk eingebundenen DienstleisterInnen weitergegeben. D.h. die Rückgabe der Geräte erfolgt nicht am selben Tag.*

- Anschaffung Fahrzeug (km-Leistung jährlich 15.000 km angenommen):  
LKW > 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt/Lagerraum)

*Anmerkung: Abhängig von den Fahrzeuganforderungen besteht dazu auch die Alternative einen Klein-LKW anzuschaffen – in diesem Fall würden die LKW-Kosten ungefähr bei Euro 15.100,-- jährlich liegen.*

*Aufgrund der Ausstattung die für die für die Abwicklung benötigt wird sowie der Berücksichtigung, dass entsprechende Gerätelagerfläche für den Transport benötigt wird, wird von der Anschaffung eines größeren LKWs ausgegangen.*

**Variante 1:**

Einsatz Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo., das ev. auch Reparaturen vor Ort durchführt – vorzugsweise Anamnese und Weitervermittlung an die DienstleisterInnen

Anschaffung Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro/Werkstatt)

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 13.100,--
Overhead/Verwaltung	Euro 4.400,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 41.100,--</b>

**Variante 2:**

Kein Fachpersonal 1 Person 15 Std./Wo.; durch das RepaMobil-Personal erfolgt die organisatorische/logistische/administrative Abwicklung – keine Reparaturen vor Ort.

Fahrzeug – LKW über 3,5 t mit entsprechendem(r) Ausbau/Ausstattung (Büro); Einsatz des Fahrzeuges für andere Umsetzungsstandorte ist nicht berücksichtigt.

Beschreibung	Jahreskosten (auf Hundert Euro gerundet)
Personal	Euro 8.900,--
Overhead/Verwaltung	Euro 2.900,--
Fahrzeug	Euro 23.600,--
<b>Gesamtkosten</b>	<b>Euro 35.400,--</b>

## 4 Zusammenfassung und Ausblick

Die Zielsetzung von RepaMobil besteht darin, die räumliche und „bewusstseinsmäßige“ Entfernung zwischen Reparatur - DienstleisterIn und Kundschaft dadurch zu überwinden, dass das „Reparieren“ zum/zur Kunden/Kundin kommt und nicht der/die Kunde/Kundin nach ReparaturdienstleisterInnen suchen muss. Dies soll durch die Schaffung einer mobilen, stationären oder virtuellen Reparatur- und Servicestelle an großen Betriebsstandorten mit vielen ArbeitnehmerInnen ermöglicht werden.

In diesem Dokument wurden die in der Machbarkeitsstudie vorgestellten Geschäftsideen in Hinblick auf die tatsächliche Umsetzbarkeit in der konkreten Situation in den vier Zentren überprüft und Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Umsetzung skizziert. Dabei wurden die organisatorischen Rahmenbedingungen definiert und je eine Optimalvariante gemäß den Ergebnissen aus der Analyse (Befragungen) als auch aus der Machbarkeitsstudie (siehe Dokumente im Anhang des Endberichts) entwickelt. Für diese Optimalvarianten wurde sodann die Umsetzbarkeit auf DienstleisterInnen-Seite beleuchtet und eine Kostenabschätzung vorgenommen.

Von Seiten der Betriebe wird eindeutig ein wöchentliches Abgabe- und Abholservice über ein mobile Stelle bevorzugt. Die Zeiten, in denen dies möglich sein sollte, variieren je nach Art des Unternehmens. Von DienstleisterInnen-Seite gesagt werden, dass die Optimalvariante aus deren Sicht eine mobile Annahme-/Servicestelle mit eigenem Fahrzeug und eigenem RepaMobil-Personal, das die gesamte Abwicklung zwischen KundInnen und DienstleisterInnen übernimmt, in Kombination mit einer virtuellen Variante darstellt. Da die Kosten für ein derartiges Service realistischlicherweise nicht von den Betrieben getragen werden, stellt sich hier die Frage nach der Finanzierbarkeit einer solchen Variante. Eine Möglichkeit wäre, ein Fahrzeug und eine Person für die Betreuung der Annahme- und Abgabestelle über die öffentlich Hand finanzieren zu lassen.

Die Erfahrungen aus dem Projekt RepaMobil haben gezeigt, dass weiterer Forschungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Erfolgsfaktoren für Reparaturangebote bzw. konkrete Planung einer Pilotumsetzung an einem konkreten Standort besteht, da die Details der Umsetzung erst in einem tiefer gehenden Arbeitsschritt geklärt werden können.

Konkret hat sich aus dem Projekt der Wunsch ergeben, bei JOANNEUM RESEARCH eine Umsetzung der skizzierten Schwerpunktaktionen im Jahr 2007 zu beginnen. Eine Skizze dazu wird gerade erstellt.

Ein weiteres Ergebnis aus dem Projekt ist die Projektskizze „Reparatur / RuUse Landschaft in Österreich – Darstellung und Analyse der derzeitigen Situation und Auswertung von Erfolgsfaktoren für ReUse – Angebote“. Dieses Forschungsprojekt soll 2007 zur Förderung eingereicht werden.