

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Grundlagen	11
1.1 Zielgruppen und Aufbau des Leitfadens.....	11
1.2 Definitionen, Organisationsformen und Verbreitung der Telearbeit.....	13
1.2.1 Definitionen und Organisationsformen der Telearbeit.....	13
1.2.2 Verbreitung der Telearbeit in Deutschland und Europa.....	16
1.2.3 Verbreitung der Telearbeit in Wirtschaft und Verwaltung	19
1.3 Telearbeit und Qualität des Arbeitslebens	21
1.3.1 Chancen und Risiken der Telearbeit für die Qualität des Arbeitslebens.	21
1.3.2 Das Projekt AQUATEL: „Telearbeit und Qualität des Arbeitslebens“ ..	23
1.3.3 Die Stichproben im Projekt AQUATEL	28
2 Telearbeit - Bedingungen	33
2.1 Arbeitsplatz.....	33
2.1.1 Bildschirmarbeitsplatz: Komponenten und rechtliche Regelungen.....	33
2.1.2 Technische Ausstattung.....	36
2.1.3 Arbeitsumgebung und Arbeitsmöbel	42
2.1.4 Datensicherheit.....	50
2.2 Arbeitszeit.....	57
2.2.1 Dauer der Arbeitszeit	59
2.2.2 Lage und Verteilung der Arbeitszeit	61
2.3 Anforderungen und Belastungen	66
2.3.1 Tätigkeitserfordernisse	68
2.3.2 Qualifikation.....	72
2.3.3 Belastungen als widersprüchliche Anforderungen.....	75
2.3.4 Belastungen als soziale Stressoren.....	80
2.4 Kommunikation und Medieneinsatz	82
2.4.1 Kommunikation, Kooperation und Koordination	82
2.4.2 Medieneinsatz.....	87
2.5 Führung.....	94
2.6 Telearbeit und Familie	100
3 Telearbeit - Ressourcen	107
3.1 Tätigkeitsbezogene Ressourcen	107
3.1.1 Arbeitszeitautonomie	107
3.1.2 Tätigkeitsspielraum	112
3.1.3 Transparenz und Partizipation.....	116
3.1.4 Individuelle und kollektive Kontrolle, Kontrollhoffnung	120
3.2 Persönliche Ressourcen	123
3.2.1 Selbstorganisation, Selbstdisziplin und Selbstführung	123
3.2.2 Kontrollmotivation und intrinsische Motivation.....	129

3.2.3 Stressverarbeitung	131
3.3 Soziale Ressourcen	135
3.3.1 Soziale Unterstützung und Soziales Klima	135
3.4 Vertrauen.....	141
3.4.1 Personales Vertrauen und Systemvertrauen	141
4 Telearbeit - Wirkungen	147
4.1 Organisationale Bindung, Job und Work Involvement.....	149
4.1.1 Organisationale Bindung	149
4.1.2 Job und Work Involvement	153
4.2 Zufriedenheit und Wohlbefinden	156
4.2.1 Zufriedenheit in der Arbeit.....	156
4.2.2 Lebens- und Freizeit Zufriedenheit.....	165
4.2.3 Affektives Wohlbefinden	168
4.3 Psychophysische Gesundheit.....	170
4.3.1 Gereiztheit und Belastetheit	170
4.3.2 Psychosomatische Beschwerden	172
4.3.3 Burnout.....	174
5 Praxisbeispiele	179
5.1 Praxisbericht der Oberfinanzdirektion München (Jutta Ertl).....	179
5.2 Praxisbericht der Bayer AG (Thomas Wollnik)	187
5.3 Praxisbericht der Sparkassen-Informatik GmbH & Co. KG (Heinrich Tietjen).....	194
6 Schlussfolgerungen und Ausblick auf die Zukunft der Telearbeit	203
6.1 Wo steht die Telearbeitsforschung ?	203
6.2 Bedingungen	208
6.3 Ressourcen	212
6.4 Wirkungen.....	216
6.5 Ausblick auf die Zukunft der Telearbeit	219
Literaturverzeichnis	223
Anhang	239
A1 Dienst- und Betriebsvereinbarungen.....	239
A2 Ausgewählte Internetadressen.....	257
A3 Literatur zur Telearbeit und Telekooperation aus dem Lehrstuhl für Psychologie der TU München.....	264
A4 Stichwortverzeichnis.....	268
A5 Verzeichnis der Tabellen	272
A6 Verzeichnis der Abbildungen.....	273