

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1 Unternehmen im Wandel.....	1
1.2 Die digitale Revolution	2
1.3 Der Bangemann-Bericht	4
1.4. Telearbeit und die Informationsgesellschaft	6
1.5. Hemmnisse	8
2. Was ist Telearbeit?	13
2.1 Begriffsklärung.....	13
X 2.1.1 Telearbeit.....	13
2.1.2 Telekooperation	18
2.1.3 Telehandel	18
2.1.4 Telearnen	20
X 2.2 I&K-Technologien für die Telearbeit	20
X 2.2.1 Die technische Grundausstattung	21
Y 2.2.2 Welche Software wird benötigt?.....	23
2.3 Beispiele für Telearbeit	25
2.3.1 IBM - der Vorreiter in Deutschland.....	25
2.3.2 Telearbeit in NRW - Das virtuelle Büro.....	27
2.3.3 Das dezentrale Schreibbüro in Sachsen	27
2.3.4 Telearbeitszentren in Österreich.....	28
→ 2.4 Telearbeit : Vorteile für wen?.....	28
2.4.1 Gründe, Telearbeiter zu werden.....	28
2.4.2 Gründe, Telearbeit anzubieten.....	30
2.4.3 Soll die Gesellschaft Telearbeit fördern?.....	31
2.4.4 Kostentransparenz ist notwendig.....	32
3. Anwendungsgebiete für Telearbeit	33
3.1 Überblick.....	33
X 3.1.1 Welche Tätigkeiten sind für Telearbeit geeignet?	33
3.1.2 Wer sollte Telearbeit einführen?.....	36
3.2 Einige Anwendungsfelder	40
3.2.1 Der EDV-Bereich.....	40
3.2.2 Sekretariats- und Büroaufgaben.....	42
3.2.3 Vertrieb, Werbung	43

3.2.4 Produktentwurf, Konstruktion	45
3.2.5 Dienstleistungen, Verwaltung	45
4. Die richtige Technik	49
4.1 Der Telearbeitsplatz	49
4.1.1 Was beeinflusst die Ausstattung des Telearbeitsplatzes?	49
4.1.2 Telearbeit in der Wohnung	51
4.1.3 Sinnvolle Zusatzausrüstung	55
4.2 Die Kommunikation mit dem Unternehmensnetz	58
4.2.1 Zugangsmöglichkeiten über öffentliche Datennetze	59
4.2.2 Die Voraussetzungen im Unternehmen schaffen	63
4.2.3 Die Rolle des ISDN für die Telearbeit	67
4.2.4 Benötigen Telearbeiter Kommunikationsdienste?	71
4.3 Kostenübersicht	75
4.3.1 Kosten für die Einrichtung des Telearbeitsplatz in der Wohnung ..	75
4.3.2 Betriebskosten für den Telearbeitsplatz in der Wohnung	76
4.3.3 Festverbindung oder ISDN-Wählverbindung?	77
4.3.4 Dialogverkehr über den D-Kanal eines ISDN-Anschlusses	78
5. Die richtige Einbindung	81
5.1 Telearbeit und Arbeitszeitmodelle	82
5.1.1 Permanente Telearbeit	83
5.1.2 Alternierende Telearbeit	83
5.1.3 Sporadische Telearbeit	84
5.1.4 Sonderformen der Telearbeit	85
5.2 Alternierende Telearbeit richtig organisieren	86
5.3 Kommunikation als Schlüsselement	90
5.4 Organisation am Telearbeitsplatz	96
5.4.1 Den Arbeitsplatz richtig organisieren	96
5.4.2 Die Arbeitszeiten des Telearbeiters	98
5.4.3 Die Tätigkeit richtig organisieren	100
5.4.4 Telearbeit und Entlohnung	102
6. Telearbeit und Management	107
6.1 Management by Objectives	108
6.1.1 Was ist Management by Objectives?	109
6.1.2 Ziele und Zielvereinbarung	111
6.1.3 Kompetenzdelegation	115
6.1.4 Mitarbeiterführung	116
6.1.5 Vorteile und Kritik am Management by Objectives	119
6.2 Ergänzungen und Alternativen zum Management by Objectives	121
6.2.1 Management by Exception	122
6.2.2 Management by Delegation	122
6.2.3 Management by Motivation	123

6.2.4 Das Harzburger Modell	124
6.2.5 Theorie Z	124
6.3 Zusammenfassung	125
7. Soziale Aspekte	127
7.1 Der richtige Mitarbeiter: Nicht jeder kann Telearbeiter werden	128
7.1.1 Das Prinzip der Freiwilligkeit	128
7.1.2 Auswahlkriterien und Verhaltensanforderungen	130
7.2 Telearbeit sozial richtig umsetzen	136
7.2.1 Die Gefahr der sozialen Isolation	136
7.2.2 Kommunikation	137
7.2.3 Identifikation	140
7.2.4 Betriebsklima	142
7.3 Als Unternehmen von Telearbeit profitieren	144
7.3.1 Telearbeit nach außen transportieren	144
7.3.2 Telearbeit als interne Herausforderung	145
7.4 Das Umfeld des Telearbeiters	150
7.5 Scheitern der Telearbeit: Der Weg zurück	154
8. Rechtliche Aspekte	157
8.1 Rechtliche Einordnung der Telearbeit	157
8.1.1 Grundlagen	157
8.1.2 Einführung von Telearbeit	159
8.1.3 Betriebsvereinbarung	161
8.1.4 Besonderheiten des Heimarbeitsplatzes	163
8.2 Arbeitsrecht	164
8.2.1 Beschäftigungsverhältnis	165
8.2.2 Gestaltung der Arbeitszeit	168
8.2.3 Kostenerstattung	170
8.2.4 Bereitstellung der Gerätschaften	172
8.2.5 Kontrolle der Arbeitsleistung	173
8.2.6 Arbeitsschutz	174
8.3 Versicherungsschutz	175
8.3.1 Unfallversicherung	175
8.3.2 Haftungsrecht	176
8.3.3 Versicherungsschutz	178
8.4 Steuerrecht	179
8.5 Datenschutz	180
8.5.1 Firmeninterne Dokumente am Heimarbeitsplatz	180
8.5.2 Verhaltensvorschriften	181
8.5.3 Technische Schutz- und Sicherungsmechanismen	182
8.5.4 Das Bundesdatenschutzgesetz	183
8.5.5 Besonderheiten des Nachbarschaftsbüros	185

9. Vorgehensmodell.....	187
9.1 Telearbeit als Projekt	188
9.1.1 Zusammensetzung der Projektgruppe	188
9.1.2 Aufgaben des Projektleiters	191
9.1.3 Eingliederung der Projektgruppe in die Unternehmensorganisation	194
9.2 Vorgehensmodell für die Einführung	196
9.2.1 Zeugung: Von der Idee zur Initiative.....	198
9.2.2 Geburt: Pilotphase.....	199
9.2.3 Heranwachsen und Reifung: Beginn der Telearbeit im Unternehmen.....	205
9.2.4 Vollendung: Telearbeit im gesamten Unternehmen einführen	208
9.3 Das Pilotprojekt	210
× 10. Zukunftsmusik – Ein realer Ausblick	215
10.1 Technologische Innovationen als Motor für Telearbeit	215
10.1.1 Kommunikationstechnologie	215
10.1.2 Informationstechnologie (Hardware)	217
10.1.3 Software.....	218
10.2 Gesellschaftliche Entwicklung	221
10.3 Politische Entwicklung.....	223
10.4 Wirtschaftliche Entwicklung.....	224
10.5 Ausblick.....	225
10.5.1 Best-Case-Szenario	226
10.5.2 Worst-Case-Szenario.....	227
10.5.3 Fazit.....	228
Anhang A Checkliste für die Ausstattung des Telearbeitsplatzes.....	229
Anhang B Muster-Betriebsvereinbarung.....	233
Anhang C Muster-Telearbeitsvertrag.....	243
Literaturverzeichnis	253
Sachverzeichnis.....	259