
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Einleitung.....	1
1.1 Hintergrund und Zielsetzung.....	1
1.2 Aufbau des Buches	3
2 Grundlagen der Telearbeit.....	7
2.1 Telearbeit - Arbeitsweise der Zukunft?	8
2.2 Idee und Konzept der Telearbeit	10
2.2.1 Herkunft des Begriffes Telearbeit.....	10
2.2.2 Begriffsbestimmung	10
2.2.3 Verwandte Begriffe	12
2.2.4 Organisationsformen der Telearbeit.....	14
2.3 Vor- und Nachteile der Telearbeit	15
2.3.1 Erwartete Vorteile der Telearbeit	16
2.3.2 Mögliche Nachteile der Telearbeit	17
2.4 Geschichte der Telearbeit	19
2.4.1 Ursprünge der Telearbeit.....	19
2.4.2 Telearbeit in den 80er Jahren.....	21
2.4.3 Telearbeit heute	22
2.5 Verbreitung der Telearbeit.....	24
2.5.1 Breites Zahlenspektrum.....	24
2.5.2 empirica-Untersuchung.....	25
2.5.3 Unternehmensinterne Diffusion	29
2.6 Interesse und Potential	31
2.6.1 Tätigkeitsbezogene Potentialabschätzung.....	32
2.6.2 Interesse in Bevölkerung und Unternehmen.....	33
2.6.3 Interessenpotential	38
2.7 Perspektive der Telearbeit	39
2.7.1 Diffusionshemmnisse für Telearbeit.....	39
2.7.2 Telearbeit begünstigende Tendenzen.....	44

2.8 Politik und Telearbeit.....	49
2.8.1 USA.....	49
2.8.2 Europäische Nachbarländer.....	50
2.8.3 Europäische Union	51
2.8.4 Deutschland	53
2.8.5 Einzelne Bundesländer	56
2.9 Gesellschaftliche Interessen.....	57
2.9.1 Telearbeit und Arbeitsmarkt	57
2.9.2 Telearbeit und spezielle Zielgruppen	58
2.9.3 Telearbeit und Stadt- und Regionalentwicklung.....	59
2.9.4 Telearbeit und Verkehr.....	60
2.10 Fazit.....	61
3 Praxis der Telearbeit	63
3.1 Die Anwender	64
3.1.1 Branche	64
3.1.2 Unternehmensgröße	65
3.1.3 Soziale Gruppen	66
3.1.4 Räumliche Verteilung.....	67
3.2 Die Einsatzfelder	68
3.2.1 Berufe und Tätigkeiten	68
3.2.2 Organisationsformen.....	71
3.3 Die Einführungsgründe.....	74
3.3.1 Motive der Arbeitgeber.....	74
3.3.2 Motive der Beschäftigten	76
3.3.3 Gesellschaftliche Motive	77
3.4 Der Einführungsprozeß.....	78
3.4.1 Vorgehensweise bei der Einführung.....	78
3.4.2 Beteiligte Akteure.....	79
3.4.3 Auswahlkriterien für Telearbeiter.....	81
3.4.4 Schulungsmaßnahmen.....	82
3.5 Die rechtlichen Aspekte.....	83
3.5.1 Rechtsform der Telearbeit.....	83
3.5.2 Zeitlicher Modus der Telearbeit	85
3.5.3 Veränderung des Beschäftigtenstatus.....	86
3.5.4 Regelungen für festangestellte Telearbeiter	88

3.6	Die technischen Aspekte	91
3.6.1	Technikeinsatz	91
3.6.2	Datenschutz und Datensicherheit.....	95
3.7	Die organisatorischen Aspekte	96
3.7.1	Arbeitsorganisation	96
3.7.2	Führung und Kontrolle	97
3.7.3	Kommunikation	99
3.8	Die wirtschaftlichen Aspekte	101
3.8.1	Kosten	101
3.8.2	Nutzen	104
3.8.3	Kosten-Nutzen-Betrachtung.....	108
3.9	Die sozialen Aspekte.....	109
3.9.1	Pendelaufwand	109
3.9.2	Arbeitsbedingungen und Arbeitsdisziplin	110
3.9.3	Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	111
3.9.4	Berufliche und soziale Kontakte	112
3.9.5	Qualifikation und Karriere.....	114
3.10	Fazit.....	115
4	Empfehlungen zur Telearbeit.....	117
4.1	Phasenmodell der Realisierung von Telearbeit	119
4.1.1	Phase 1: Vorbereitung.....	120
4.1.2	Phase 2: Vorstudie	122
4.1.3	Phase 3: Pilotprojektgestaltung.....	124
4.1.4	Phase 4: Umsetzung.....	126
4.1.5	Phase 5: Erfolgskontrolle.....	127
4.1.6	Phase 6: Ausweitung.....	128
4.2	Auswahl von Einsatzbereich und Telearbeitern	130
4.2.1	Festlegung der Organisationsform.....	130
4.2.2	Festlegung des Tätigkeitsfeldes	131
4.2.3	Eignungsprüfung für Telearbeiter	132
4.2.4	Auswahlverfahren für Telearbeiter.....	135
4.3	Organisation und Management der Telearbeit	138
4.3.1	Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitsmittel	138
4.3.2	Arbeitsabläufe, Arbeitsteilung, Koordination	139
4.3.3	Neuer Führungsstil.....	141

4.3.4	Kommunikationsmanagement	142
4.3.5	Schulung und Training	144
4.3.6	Datenschutz- und Datensicherheitskonzept.....	145
4.4	Richtlinien und Regeln.....	147
4.4.1	Rechtlicher Status der Telearbeiter.....	147
4.4.2	Regelungsmöglichkeiten für Festangestellte	149
4.4.3	Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat	151
4.4.4	Regelungstatbestände einer Vereinbarung.....	152
4.4.5	Versicherungsrechtliche Fragen.....	155
4.5	Technikangebot und Anforderungen an die Technik.....	156
4.5.1	Technikangebot im Überblick	157
4.5.2	Hardware.....	158
4.5.3	Software.....	160
4.5.4	Telekommunikationsnetze und -dienste	162
4.5.5	Technikausstattung am Telearbeitsplatz.....	165
4.5.6	Interne und externe Kommunikation.....	166
4.5.7	Wartung.....	169
4.6	Wirtschaftlichkeit der Telearbeit.....	171
4.6.1	Kosten der Telearbeit.....	171
4.6.2	Nutzen der Telearbeit	180
4.6.3	Modellrechnungen zur Wirtschaftlichkeit	182
4.7	Hinweise und Empfehlungen für Telearbeiter	189
4.7.1	Einrichtung des häuslichen Arbeitsplatzes.....	189
4.7.2	Persönliche Einstellung auf die neue Arbeitsweise	192
4.7.3	Vereinbarungen und Umgang mit anderen Personen.....	194
5	Zusammenfassung.....	197
5.1	Was ist Telearbeit und wie wird sie sich entwickeln?.....	197
5.2	Welche Anwendererfahrungen wurden gemacht?.....	199
5.3	Wie sollte Telearbeit implementiert werden?.....	202

Anhang

1	Anwender	207
2	Befragungsergebnisse	217
3	Fallstudien	225
	ABB: Telearbeit im Übersetzungsdienst.....	230
	ACORN Televillages: neue Siedlungskonzepte durch Telearbeit	234
	Archipelago Finnland: Telearbeit in der Regionalentwicklung.....	237
	British Telecom Southampton: größere Kundennähe durch Telearbeit.....	240
	CompuServe GmbH: Kundenberatungsservice mittels Telearbeit	244
	Digital Equipment Corporation: Kostenreduzierung durch Telearbeit	247
	Dresdner Bank AG: Vereinbarkeit von Familie und Beruf	250
	empirica GmbH: Telearbeit als Reaktion auf Mitarbeiterwünsche.....	254
	Fotosatz Froitzheim GmbH: Telearbeit in der Fotosatzerstellung	257
	Gateway 2000: Telemarketing und Televertrieb.....	260
	IBM Deutschland GmbH: die außerbetriebliche Arbeitsstätte	263
	ICL Enterprise Systems: Telearbeit in der Softwareentwicklung	267
	Integrata AG: Telearbeitsvorreiter in Deutschland	270
	Konstruktionsbüro Pollozek: Telearbeit auf dem Bauernhof	273
	Mercury Communications Limited: Telework Portfolio.....	277
	Niederländisches Verkehrsministerium: Telearbeit zur Verkehrsreduzierung	281
	PragmaText: Netzwerk von freiberuflichen Journalisten.....	284
	Programmier-Service GmbH: Telearbeit für Behinderte	287
	Rank Xerox Ltd.: „neue Selbständigkeit“ durch Telearbeit	291
	Rausser Advertainment GmbH: die virtuelle Organisation.....	294
	Schweizerische Kreditanstalt: Satellitenbüros zur Mitarbeiterrekrutierung ..	298
	Telehaus Wetter: Tele-Service für Ballungsräume.....	301
	Telergos: Schreibdienst in der Peripherie	304
	TeleService Fränkische Schweiz: Telearbeitszentrum im ländlichen Raum	307
	Württembergische Versicherungs AG: Mitarbeitererhalt durch Telearbeit...	310
4	Vereinbarungen	313
	Betriebsvereinbarung LVM Versicherungen.....	314
	Tarifvertrag Deutsche Telekom AG - Deutsche Postgewerkschaft	322
5	Checklisten	331
	Checkliste zur Telearbeitseinführung für Unternehmen	332
	Checkliste zur Telearbeitseinführung für Telearbeiter	336

Literatur	339
Abbildungsverzeichnis	349
Tabellenverzeichnis	350
Sachwortverzeichnis	351