

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes NRW.....	11
--	-----------

Einleitung.....	15
------------------------	-----------

1. Entwicklung der Telearbeit und Begriffsbestimmung.....	21
--	-----------

1.1 Telearbeit am Anfang ihrer Entwicklung	21
--	----

1.1.1 Ursprung der Diskussion um "Telecommuting" in den USA	21
--	----

1.1.2 Entwicklung der Diskussion um Telearbeit in Deutschland	24
--	----

1.1.3 Erfahrungen mit Formen der Telearbeit im internationalen Vergleich	29
1.1.3.1 Erfahrungen in den USA	30
1.1.3.2 Erfahrungen in Großbritannien	31
1.1.3.3 Erfahrungen in Irland	33
1.1.3.4 Erfahrungen in Frankreich	34
1.1.3.5 Erfahrungen in Skandinavien	35
1.1.3.6 Erfahrungen in der Schweiz	36
1.1.3.7 Erfahrungen in den Niederlanden	37
1.1.3.8 Grenzüberschreitende Telearbeitsprojekte	38
1.1.3.9 Erfahrungen in Deutschland	39

1.2 Begriffsbestimmung als Basis für die Abgrenzung und Systematisierung	40
---	----

1.2.1 Terminologische Abgrenzung des Begriffs "Telearbeit"	41
--	----

1.2.2 Terminologische Abgrenzung der Begriffe "Isolierte und alternierende Telearbeit"	43
---	----

1.2.3	Terminologische Abgrenzung des Begriffs "Satellitenbüro"	44
1.2.4	Terminologische Abgrenzung des Begriffs "Nachbarschaftsbüro".....	46
1.2.5	Sonstige Formen der Telearbeit	48
1.2.6	Mischformen der Telearbeit	49
2.	Empirische Ergebnisse aus Anwenderanalysen und Expertengesprächen.....	50
2.1	Grundlagen und Ziele der Anwenderanalysen und Expertengespräche	50
2.2	Methodik und Aufbau der Anwenderanalysen und Expertengespräche.....	53
2.3	Kurzbeschreibung der Anwenderanalysen	57
2.4	Darstellung ausgewählter Ergebnisse der Anwenderanalysen	61
2.5	Fallstudien	77
2.5.1	Telearbeit von Knowledge Workern	77
2.5.1.1	Telearbeit bei der INTEGRATA AG	77
2.5.1.2	Telearbeit bei der IBM Deutschland GmbH	82
2.5.2	Telearbeit von DV-Mitarbeiterinnen bei der Dresdner Bank AG	86
2.5.3	Telearbeit im Bereich Sachbearbeitung	90
2.5.3.1	"Hausverbundene Arbeitsplätze" bei der Allianz Lebensversicherungs-AG.....	90
2.5.3.2	Telearbeit bei der Württembergischen Versicherungsgruppe	94
2.5.4	Telearbeit zur Verbesserung der Dienstleistungen bei einem Service-Rechenzentrum	99

2.5.5	Telearbeit für Außen- und Kundendienstmitarbeiter bei der Hewlett-Packard GmbH	104
2.5.6	Telearbeit in einem kleinen Softwareentwicklungs- und Vertriebsunternehmen	108
2.5.7	Telearbeit im Verwaltungsbereich bei Rugenberger	110
2.5.8	Telearbeit für Behinderte bei der Programmier Service GmbH (Stiftung Pfennigparade)	114
3.	Rahmenbedingungen der Telearbeit	118
3.1	Organisatorische Rahmenbedingungen	118
3.1.1	Auswahl der Funktionsbereiche und Arbeitsplätze für die Telearbeit	118
3.1.2	Organisationsform der Telearbeit	122
3.1.3	Arbeitsteilung und Koordination	124
3.1.4	Kommunikation und Information	127
3.1.5	Kontrolle und Führung	132
3.2	Technische Rahmenbedingungen	136
3.2.1	Entwicklungstendenzen der IuK-Technik als Einflußgröße auf die Telearbeit	136
3.2.2	Grundlegende Komponenten von Telearbeitssystemen	137
3.2.3	ISDN als Telekommunikationslösung für die Telearbeit	142
3.2.3.1	Grundsätzliche Merkmale des ISDN	142
3.2.3.2	Leistungsmerkmale der ISDN-Sprachkommunikation	144
3.2.3.3	Leistungsmerkmale der ISDN-Datenübertragung	145
3.2.3.4	ISDN-Endgeräte	147
3.2.3.5	Vernetzungsmöglichkeiten im ISDN	148
3.2.4	Einflußfaktoren bei der technischen Ausstattung für Telearbeitsplätze	154

3.2.5	Aufgabenbezogene Anforderungen an die informations- und kommunikationstechnische Ausstattung von Telearbeitsplätzen	155
3.2.6	Technische Gestaltungsalternativen informations- und kommunikationstechnisch ausgestatteter Telearbeitsplätze für die einzelnen Organisationsformen	160
3.3	Wirtschaftlichkeit	165
3.3.1	Kostenbetrachtung	165
3.3.2	Nutzenbetrachtung	188
3.4	Soziale Aspekte der Telearbeit	194
3.4.1	Soziale Aspekte der Telearbeit im privaten Umfeld des Mitarbeiters	194
3.4.2	Soziale Aspekte der Telearbeit im beruflichen Umfeld des Mitarbeiters	200
3.4.3	Telearbeit und spezielle gesellschaftliche Gruppen	202
3.5	Rechtliche Rahmenbedingungen (Andrea Worch)	205
3.5.1	Einsatz eines Mitarbeiters als Telearbeiter	206
3.5.1.1	Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten der Telearbeit	206
3.5.1.1.1	Arbeitsvertrag	207
3.5.1.1.2	Dienst- und Werkvertrag	215
3.5.1.1.3	Zusammenfassung	226
3.5.1.2	Möglichkeiten der Vertragsänderung bei der Einführung von Telearbeit	228
3.5.1.2.1	Vorgehensweise bei der Vertragsänderung	228
3.5.1.2.2	Muster einer Zusatzvereinbarung mit einem Telearbeiter	230
3.5.1.3	Arbeitsrechtlicher Schutz des Telearbeiters	233
3.5.1.3.1	Arbeitnehmer	234
3.5.1.3.2	Heimarbeiter und ihnen Gleichgestellte	236
3.5.1.3.3	Arbeitnehmerähnliche freie Mitarbeiter	238

3.5.1.3.4	Selbständiger	239
3.5.1.3.5	Zusammenfassung	239
3.5.1.4	Sozialversicherungsrechtlicher Schutz des Telearbeiters	239
3.5.1.4.1	Beschäftigungsverhältnis	240
3.5.1.4.2	Arbeitnehmer	241
3.5.1.4.3	Heimarbeiter	243
3.5.1.4.4	Gleichgestellte	245
3.5.1.4.5	Selbständige Tätigkeit	246
3.5.1.4.6	Zusammenfassung	246
3.5.1.5	Zusammenfassung der individualrechtlichen Probleme der Telearbeit	246
3.5.2	Betriebsverfassungs- und tarifvertragsrechtliche Probleme bei der Planung und Einführung von Telearbeit	248
3.5.2.1	Telearbeit und Betriebsverfassungsrecht	248
3.5.2.2	Muster einer Betriebsvereinbarung	260
3.5.2.3	Telearbeit und Tarifvertragsrecht	265
3.5.2.4	Beispiel eines Haustarifvertrages zur Telearbeit	267
3.5.2.5	Zusammenfassung der kollektivrechtlichen Rahmenbedingungen der Telearbeit	274
3.5.3	Telearbeit und Datenschutz	275
3.5.4	Zusammenfassung und Ausblick	277
4.	Das Potential an Telearbeitsplätzen	281
4.1	Ziel und Vorgehensweise	281
4.2	Methodik der empirischen Erhebung	282
4.3	Auswertung der Potentialabschätzung	283
5.	Zusammenfassung und Ausblick	287

Anhang: Telearbeitsprojekte - Ergebnisse der Literaturrecherchen und Sekundäranalysen	295
Telearbeitsprojekte in den USA	295
Telearbeitsprojekte in Großbritannien	298
Telearbeitsprojekte in Irland	300
Telearbeitsprojekte in Frankreich	302
Telearbeitsprojekte in Skandinavien	305
Telearbeitsprojekte in der Schweiz	307
Telearbeitsprojekte in den Niederlanden	307
Grenzüberschreitende Telearbeitsprojekte	308
Telearbeitsprojekte in Deutschland	309
 Literaturverzeichnis.....	 315
 Stichwortverzeichnis.....	 337