

## **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
<b>2. Empirische Ergebnisse aus Anwenderanalysen und Expertengesprächen .....</b>	<b>50</b>
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
<b>3. Rahmenbedingungen der Telearbeit.....</b>	<b>118</b>
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.	<b>Das Potential an Telearbeitsplätzen .....</b>	<b>281</b>
4.1	Ziel und Vorgehensweise .....	281
4.2	Methodik der empirischen Erhebung .....	282
4.3	Auswertung der Potentialabschätzung .....	283
5.	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>287</b>

<b>Anhang: Telearbeitsprojekte - Ergebnisse der Literaturrecherchen und Sekundäranalysen .....</b>	<b>295</b>
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
 <b>Literaturverzeichnis.....</b>	 <b>315</b>
 <b>Stichwortverzeichnis.....</b>	 <b>337</b>