

# Mobile Telearbeit im Außendienst von Dienstleistungsunternehmen

## e-mobility – Mobile Arbeitswelten

Forum 1: Neue Organisationsformen und Mobilität

Haus der Deutschen Wirtschaft, Berlin

2. Februar 2005

**Claus Zanker**

Input Consulting GmbH, Stuttgart

[zanker@input-consulting.com](mailto:zanker@input-consulting.com)

<http://www.input-consulting.com>

# Überblick

- Mobile Telearbeit – Definition
- Entwicklung mobiler Telearbeit
- Arbeitsbedingungen mobiler Telearbeiter
- Regelungen zur mobilen Telearbeit
- Regulierungsbarrieren bei mobiler Telearbeit
- Gestaltungsbereich bei mobiler Telearbeit
- Gestaltungsmöglichkeiten für mobile Telearbeit

# Mobile Telearbeit – Definition

- Räumliche Flexibilität, wechselnde Arbeitsorte
- IKT-Unterstützung der Tätigkeit
- Mobilität
  - der Person
  - der Arbeit
  - der technischen Werkzeuge
- Relevanter und regelmäßiger „mobiler“ Arbeitszeitanteil
- Definition ECaTT-Report 2000:

„Mobile Telearbeiter sind solche, die mindestens 10 Stunden pro Woche an einem anderen Ort als der zentralen Betriebsstätte und ihrer Wohnung arbeiten - also z.B. auf Dienstreisen oder vor Ort bei Kunden - (und) hierbei online-Datenübertragung benutzen.“

# Entwicklung mobiler Telearbeit in Deutschland

Organisationsform	Telearbeiter in % der Erwerbstätigen		Durchschnittl. jährliches Wachstum %
	1999	2002	
Permanente und alternierende Telearbeit	1,5	1,6	1
Supplementäre Teleheimarbeit	1,6	6,3	58
<b>Mobile Telearbeit</b>	<b>1,5</b>	<b>5,7</b>	<b>57</b>
Telearbeit in SOHO	1,5	5,2	50
Gesamt	6,0	16,6	40

Quelle: empirica, 2002

# Verbreitung von Telearbeit, mobiler Arbeit und mobiler Telearbeit in Europa

Land	Telearbeiter	Mobile Beschäftigte	Mobile Telearbeiter
Belgien	2,2	10,1	2,4
Dänemark	2,6	11,2	2,7
<b>Deutschland</b>	<b>1,6</b>	<b>10,6</b>	<b>5,7</b>
Spanien	0,3	8,3	0,8
Frankreich	2,2	13,4	2,1
Irland	0,5	15,5	4,2
Italien	0,8	8,6	5,5
Luxemburg	0,9	5,3	1,5
Niederlande	9,0	15,5	4,1
Österreich	2,0	10,0	3,7
Portugal	0,5	4,0	0,3
Finnland	4,7	13,5	6,2
Schweden	5,3	14,4	4,9
Großbritannien	2,4	14,2	4,7
<b>EU-15</b>	<b>2,1</b>	<b>11,4</b>	<b>4,0</b>
USA	5,1	13,0	5,9
Quelle: SIBIS, <a href="http://www.empirica.biz/sibis">http://www.empirica.biz/sibis</a> , in Prozent aller Erwerbstätigen Zahlen für 2002			

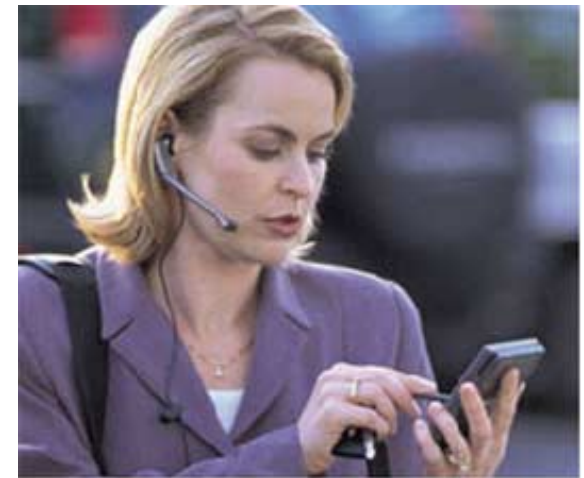
# Entwicklungstrends

- Die Verbreitung von Telearbeit klassischer Prägung stagniert
- Gelegentliche („supplementäre“) und mobile Telearbeit verbreiten sich zunehmend
  - ➔ Eine steigende Zahl von Telearbeitern arbeitet mit Laptop und Handy ausgestattet mit Zugriff auf den Firmenserver
    - im Büro, auf Reisen, im Hotel, beim Kunden, Zuhause...
    - Tagsüber, am Abend, am Wochenende, im Urlaub....
- weitere Zunahme mobiler Telearbeit aufgrund technischer „enabler“ (UMTS) und ökonomischer Treiber wahrscheinlich
- „Telearbeit“ entwickelt sich zum „multi-local e-work“

# Arbeitsbedingungen mobiler Telearbeiter

- Arbeitsbedingungen im Außendienst....
  - Direkter Kundenkontakt
  - Ergebnis-/leistungsorientiert
  - „Sandwichposition“ zwischen Unternehmen und Kunden
  - Formelle Einbindung in betriebliche Struktur – Ausgrenzung von informationalen / sozialen Beziehungsgeflecht
  - wenig (soziale) Unterstützung durch Kollegen
  - wechselnde Arbeitsumgebung
- ...verändern sich durch mobile Telearbeit
  - Übertragung von zusätzlichen Aufgaben
  - Abhängigkeit von mobiler IKT
  - Reduzierung betrieblicher Anwesenheitszeiten

# Mobile Telearbeit in der Praxis



...input  
consulting



# Regelungen zur mobilen Telearbeit (1)

- Betriebsvereinbarungen:
  - Hewlett-Packard (1993): „Außerbetriebliche Arbeitsstätte“
  - IBM Deutschland (1996): „Flexible Arbeitsplätze“
  - Alcatel SEL (2000): „Telearbeit“
  - Siemens (1998): „Telearbeit“
- Tarifvertrag
  - DPG/ver.di – Deutsche Telekom AG / T-Mobile (1998)

# Regelungen zur mobilen Telearbeit (2)

- Trotz der weiten Verbreitung mobiler (Tele)Arbeit findet diese Arbeitsform bei den Gestaltungsakteuren wenig Beachtung.
- Die Regulierungsintensität ist bei mobiler Telearbeit im Vergleich zur alternierenden Telearbeit niedrig.
- Regulierungsgegenstände sind v.a. Arbeitszeit, Arbeitsmittel, Haftung, Datenschutz.
- In vielen Fällen wird mobile Telearbeit praktiziert, jedoch ohne explizite Regelungen.

# Regulierungsbarrieren

- mögliche Ursachen der Regulierungsabstinenz
  - ➔ Fehlwahrnehmung
    - „keine mobile Telearbeit“
    - „keine Probleme“
  - ➔ regulatorische „Sperrigkeit“ mobiler (Tele)Arbeit
    - strukturelle Kontrollprobleme
    - Autonomiestreben der Betroffenen
  - ➔ Markt- und Kundenorientierung mobiler Tätigkeiten
    - Schnittstelle zum Kunden
    - Stark ergebnisorientiert, flexibel
    - „Kosten- und regulierungssensibel“

# Mobile Telearbeit – Gestaltungsbereiche (1)

- Ergonomie
  - Arbeitsmittel (Hardware, Software)
  - Arbeitsumgebung (Beleuchtung, Temperatur, etc.)
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
  - Geltungsbereich von Vorschriften
  - Kontrolle
- Arbeitszeit
  - Erreichbarkeit
  - Arbeitszeit - Freizeit
- Rationalisierung (Leistungsverdichtung)

# Mobile Telearbeit – Gestaltungsbereiche (2)

- spezifische Haftungsrisiken
- spezifische Qualifizierungsbedarfe
- „online-rights“
  - „Remote-Zugang“ zu relevanten Informationen
  - Sicherstellung von Partizipationsmöglichkeiten
- Kohäsion
  - Schaffung „virtueller Begegnungsstätten“

# Mobile Telearbeit – Gestaltungsmöglichkeiten

- **Außerbetriebliche Akteure** (Politik, staatl. Behörden, Berufsgenossenschaften, Gewerkschaften, etc.):
  - Anpassung von Normen an Erfordernisse mobiler Arbeit / größere Beachtung nichtstationärer, außerbetrieblicher Tätigkeiten
- **Betriebe / Betroffene**
  - Spezifische Schulung und Beratung mobiler Telearbeiter im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz, als Voraussetzung für die Umsetzung relevanter Normen vor Ort (sonst: Kontrollproblem!)
- **Betriebliche Akteure**
  - Bestehende Regelungen müssen auf mobile Telearbeiter konkretisiert und angewandt werden (Arbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebs-sicherheitsverordnung, Betriebsverfassungsgesetz, Tarifverträge/Betriebsvereinbarungen)

# Zusammenfassung

- Mobile Telearbeit / mobiles IKT-gestütztes Arbeiten wird zu einer verbreiteten Arbeitsform im Dienstleistungsbereich
- Besonderheiten mobiler Arbeit (z.B. klassischer Außendienst) unterliegen generell einer geringen Regulierungsintensität (gesetzlich + tarifvertraglich).
- Die besonderen Arbeitsbedingungen mobiler Telearbeiter erfordern eine spezifische Gestaltung
- Die zunehmende Verbreitung mobiler Telearbeit wird von den Regulierungsinstanzen als Gestaltungsaufgabe bislang nur unzureichend wahrgenommen