





# **Status Bericht - Auf dem Weg von Telearbeit zu eWork**

## **Zum Stand von Telearbeit und eWork in Österreich vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der EU**

erstellt von:

Lena Doppel,

Judith Brocza, Romana Haiszan, Manuela Feutl,

Ulrike Kofler, Martin Rapf, Karin Steiner & Andrea Egger

Basierend auf dem „Statusbericht Telearbeit in Österreich“ von 1999 von  
Maria Beham, Lena Doppel, Monika Eisenbeutel,  
Martin Rapf, Gerhard Reisecker & Sonja Urich



1010 Wien, Akademiestraße 2/4

Tel.: 01/5852300-23, Fax: 01/5852300-11

E-Mail: [office@oeta.at](mailto:office@oeta.at)

Internet: <http://www.oeta.at/>

# INHALT

<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>1. eWork und Telearbeit: Begriffsklärung und Einschätzung</b>	<b>3</b>
1.1 Einleitung	3
1.2 Begriffsklärung - Was ist Telearbeit?	6
1.2.1. Klassische Definition von Telearbeit	6
1.2.2. eWork and eCollaboration	12
1.2.3. eLancer, eLancing	14
1.3 Formen von Telearbeit	14
1.4 Erwartungen, Vorteile und Risiken	16
1.4.1 Erwartungen hinsichtlich der Vorteile der Telearbeit	16
1.4.2 Erwartungen hinsichtlich der Nachteile der Telearbeit	17
<b>2. Technische Infrastruktur</b>	<b>18</b>
2.1 Telekommunikations-Infrastruktur	18
2.1.1 Einleitung	18
2.1.2 Festnetztelefonie	18
2.1.3 Mobiltelefonie	20
2.2 Informationstechnologie-Infrastruktur	26
2.2.1 Einleitung	26
2.2.2 Technologien und Medien	27
2.3 Software-Infrastruktur	31
2.3.1 Einleitung	31
2.3.2 Neue Möglichkeiten	32
2.3.3 Groupware Produkte	32
2.3.4 Workflow und Dokumentmanagement Produkte	33
2.4 Telearbeit-Infrastruktur	33
2.4.1 Telehäuser, Telezentren	33
2.4.2 Büromöbel	35
2.4.3 Computer	35
2.4.4. Datenschutz und Informationssicherheit	37
<b>3. Rahmenbedingungen in Österreich</b>	<b>40</b>
3.1 Sozio-kultureller Hintergrund der Arbeitswelt	40
3.1.1 Einleitung	40
3.1.2 Arbeit von der vorindustriellen Zeit bis zum Informationszeitalter	40
3.1.3 Aspekte des Wandels zur Informationsgesellschaft	41
3.1.4 Zukünftige Organisationsperspektiven	42
3.1.5 Welche Veränderungen bringen die neuen IKT für die Netzwerkgesellschaft?	44
3.2 Rechtlicher Rahmen	46
3.2.1 Begriffsdefinition	46

3.2.2	Einleitung	46
3.2.3	Arbeitsrechtliche Einordnung von Telearbeit	47
3.2.4	Unterscheidung TelearbeitnehmerInnen und TeleheimarbeitnehmerInnen	48
3.2.5	Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)	49
3.2.6	Das Heimarbeitsgesetz (HAG)	50
3.2.7	Das Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG)	51
3.2.8	Die Gewerbeordnung (GewO)	52
3.2.9	Das Allgemeine Sozialversicherungsgesetz (ASVG)	52
3.2.10	Das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)	53
3.2.11	Weitere Gesetze	54
3.2.12	Der erste Kollektivvertrag für Telearbeit	56
3.2.13	Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen im Bereich Arbeitsrecht	57
3.2.14.	Die europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit	59
3.3	Positionen der Interessenvertretungen	61
3.3.1	Die Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnen	61
3.3.2	Die Interessenvertretungen der ArbeitgeberInnen	68
3.4	Fördernde und hemmende Faktoren der Telearbeit in Österreich	69
3.4.1	Politik und Gesellschaft	70
3.4.2	Unternehmenskultur	70
3.4.3	Bildung	71
3.4.4	Telekommunikation	72
3.4.5	Das E-Commercegesetz (ECG)	73
<b>4.</b>	<b>Bildung und Medien</b>	<b>74</b>
4.1	Schulen allgemein	74
4.1.1	Die Entwicklung im Bereich eLearning	75
4.2	Hochschulen	77
4.2.1	Angebote Lehre	77
4.2.2	Ausbildung an Fachhochschulen und Universitäten	79
4.2.3	Diplomarbeiten und andere Publikationen	80
4.3	Ausbildung von Lehrenden	82
4.3.1	PflichtschullehrerInnen	82
4.3.2	Kindergartenpädagogik	82
4.3.3	Zusatzqualifikationen	82
4.4	Weiterbildung	84
4.5	eLearning	88
4.6	Medien	90
4.6.1	Einleitung	90
4.6.2	Publikationen	91
4.6.3	Das Web	93
<b>5.</b>	<b>Nutzung und Bedeutung der Telearbeit in Österreich</b>	<b>95</b>
5.1	Einleitung	95
5.2	Verbreitung der Telearbeit: Statistiken	95
5.3	<b>Bedeutung und Bewertung von Telearbeit in Österreich</b>	99
5.3.1	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	102

5.3.2 Telearbeit – Chancen und Risiken für die Frauen	103
5.3.3 Einsatz von Telearbeit im Bundesdienst	108
5.4 Telearbeitsprojekte in Österreich seit 1998	109
5.4.1 Beratungsprojekte	110
5.4.2 Qualifizierungs- und Beschäftigungsprojekte	111
5.4.3 Rahmenprogramme und Förderinitiativen	116
5.5 Die Österreichische Telearbeitsvereinigung	125
<b>6. EU-Überblick</b>	<b>126</b>
6.1. Politische Zielsetzungen der EU-Kommission	126
6.1.1 Trends in der europäischen Informationsgesellschaft	129
6.1.2 Entwicklung fördernder Rahmenbedingungen	131
6.1.3. Die europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit	133
6.1.4 Examples of best practice und Bewusstseinsbildung	134
6.1.5 Das Information Society Project Office (ISPO) der Generaldirektion „Forschung, technologische Entwicklung und Innovation“ (ehemals GD VIII)	135
6.1.6 Die Ergebnisse der österreichischen E-Commerce-Erhebung 2002	136
6.1.7 Aktivitäten auf EU-Ebene	137
<b>6.2 Relevante AkteurInnen und Programme auf EU-Ebene</b>	<b>139</b>
6.2.1 Aktivitäten im mittlerweile ausgelaufenen 5. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration	139
6.2.1.1. Projekte eWork betreffend, die innerhalb des 5. Rahmenpro- grammes durchgeführt wurden oder werden	140
6.2.2 Das 6. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration	144
6.3 Entwicklung und Verbreitung der Telearbeit in Europa	146
6.4 Europa auf dem Weg von Telearbeit zu eWork	150
6.5 Resumee und Ausblick	154
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>156</b>
<b>Anhänge</b>	<b>164</b>
Anhang 1: Telearbeit in den einzelnen Mitgliedstaaten der EU	164
Anhang 2: Betriebsvereinbarung	191
Anhang 3 Muster- Dienstvertrag	203
Anhang 4: Europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit vom 16. Juli 2002	208
Anhang 5: Publikationsliste der Abteilung III/9 (ab 1995)	216

---

## Einleitung

Der vorliegende Statusbericht ist die überarbeitete und ergänzte Ausgabe des Berichts 1999- angelehnt an die Serie der von der Europäischen Kommission publizierten „Status Reports on New Ways to Work“ [Telework97-00, eWork01-02] -, wobei sich die Recherche auf den Zeitraum 1999 bis 2002 konzentrierte.

Es hat sich gezeigt, dass Telearbeit als Thema zwar mehr oder weniger „out“ ist, aber viele sie trotzdem verrichten. Dieses Phänomen wird in der Fachliteratur als *tacit telework* benannt, was nichts anderes bedeutet, als dass viele das stillschweigend machen, von dem Jahre zuvor nur geredet, was aber in weitaus geringerem Umfang gemacht wurde als heute. Nach wie vor befasst sich nur eine qualifizierte Minderheit mit der Regulierung oder den potentiellen Gefahren. Das, was früher als Rand- oder Ausnahmeerscheinung angesehen wurde, ist in den letzten Jahren quasi selbstverständlich in unsere Arbeitsanläufe integriert worden: Laptop, Handy, Web und e-Mail haben viele von uns zu mehr oder weniger ausgeprägter Telearbeit verholfen. So haben die Verbreitung der neuen Technologien und die wirtschaftlichen Flexibilisierungsanforderungen zu einer generellen Veränderung der Arbeitskultur und -organisation in den Unternehmen geführt.

Weiters wurde ein neuerer umfassenderer Begriff für ortsunabhängige Arbeit mit neuen Technologien geprägt: „eWork“. Aus dem freelancer wurde der eLancer. Neue Technologien, Telehäuser und Projekte kamen und gingen. Telearbeit und damit auch eWork wurde von der Ausnahmeerscheinung zu einem integralen Bestandteil der Gesamtpalette an Arbeitsformen, die in der modernen vernetzten Wissensgesellschaft zur Verfügung stehen.

In Anlehnung an die „e“-Begriffe, die in den letzten Jahren an Popularität gewonnen haben (z.B. eCommerce, eBusiness, eGovernment ), wird seit etwa zwei Jahren auch in Publikationen der EU der Begriff Telearbeit mit dem Begriff „eWork“ [vgl. Fleck02] ersetzt.

---

Der neu geschaffene Begriff eWork ist von umfassenderer Bedeutung als der traditionell verwendete Begriff Telearbeit. Während Telearbeit vor allem für die stationäre Nutzung eines Arbeitsplatzes abseits des klassischen Firmenbüros stand, können unter dem Dachbegriff „eWork“ alle mobilen, räumlich verteilten, zeitlich flexiblen Arbeitsformen zusammengefasst werden, die durch neue Kommunikationstechnologien möglich geworden sind.

Die neuen Herausforderungen, die diese Entwicklung mit sich bringt, umreißt die Finnische Arbeitsministerin Tarja Filatov anlässlich ihres Beitrags zur Eröffnung der eWork Konferenz 2001 [eWork01] sinngemäß wie folgt: „Im Zeitalter der Wissensorganisationen braucht es innovative Lern- und Arbeitsformen, um Beschäftigung und Produktivität gleichermaßen zu erhalten. Darüber hinaus wird es für jede/n ArbeitnehmerIn für die Bewältigung des eigenen Arbeitslebens immer wichtiger, vorhandenes Wissen zu erhalten und auszubauen. Vorteile durch innovative Technologien könnten nur dann realisiert werden, wenn sich auch Organisation und Ablauf der Arbeitserledigung mit ändern werden. Unterstützt werden könnte dieser Prozess durch die aktive Entwicklung des „working life“ des Arbeitslebens und des Arbeitsplatzes.“

Der Wandel der Arbeitsorganisation und die damit verbundenen Qualifikationsanforderungen gelten somit weiterhin als wesentliche Herausforderung politischer Regulierung.

Als Hintergrundinformation für die Diskussion der Thematik Telearbeit und mit dem Ziel einer möglichst umfassenden Übersicht zur Telearbeit in Österreich vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der EU wurde der erste Statusbericht erstellt. Im vorliegenden Bericht werden die einzelnen Kapitel aus 1999 aktualisiert und neue Trends aufgezeigt, wobei versucht wird, die Entwicklung von Telearbeit hin zu eWork nachzuzeichnen.

Da die AutorInnen bei ihren Recherchen aber festgestellt haben, dass – vor allem auch in den Medien - der Begriff eWork nicht einheitlich verwendet wird und sich der Bericht darüber hinaus auch inhaltlich selbst noch stark an der klassischen Definition von Telearbeit orientiert, wird hier durchgehend von Telearbeit gesprochen. Der erweiterte Begriff eWork wird nur dort verwendet, wo auf die neue Definition speziell Bezug genommen wird.

---

# 1. eWork und Telearbeit: Begriffsklärung und Einschätzung

## 1.1 Einleitung

Telearbeit zählt zu jenen innovativen Arbeitsformen, von denen sich sowohl UnternehmerInnen als auch ArbeitnehmerInnen Vorteile in Bezug auf Flexibilität, Produktivität und Kosten erwarten.

Gefragt sind heute oftmals Berufe und Arbeitsbedingungen, die ein hohes Maß an Selbständigkeit und Entscheidungsspielraum beinhalten und die Möglichkeit bieten, Berufs- und Privatleben besser in Einklang zu bringen. Unternehmen sind immer mehr gefordert, adäquate Arbeits- und Kooperationsformen anzubieten, ArbeitnehmerInnen sind gefordert, flexibel auf neue Herausforderungen zu reagieren.

Der neue Begriff eWork passt besser in eine Welt, in der sich die Wissensarbeit nicht nur zunehmend von ihrem Hauptstandort „Büro“ getrennt hat, sondern in dem kein spezieller fixer Raum zu ihrer Erledigung und zu ihrer Übermittlung an andere mehr notwendig ist. Mobiltelefone der neuesten Generation, Funk-LANs in Cafehäusern erlauben es in der Kombination mit PDAs und LapTops Arbeitsergebnisse von überall an einen anderen virtuellen Ort zu übermitteln.

Die europäische Telearbeitsexpertin **Ursula Huws** spricht von einem Paradigmenwechsel in der Arbeitswelt [Arbeit98], der die Herausforderung an europäische EntscheidungsträgerInnen stellt, ein Modell zu entwickeln, das ein annehmbares Gleichgewicht zwischen Sicherheit und Flexibilität für alle Erwerbstätigen herstellt.

---

## Neue Anforderungen auch seitens der KundInnen

KundInnen und KonsumentInnen verlangen von Unternehmen heute Flexibilität und Spezialisierung, was auch zu einem Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung führt in Richtung „schlanker und bürgernaher Verwaltung“, auch durch die Unterstützung von Telekooperation.

Informations- und Kommunikationstechnologien kommen auch einem modernen Demokratieverständnis entgegen. Internetuser haben Zugang zu einer nahezu unbegrenzten Menge an Information.

Die europäische Piloterhebung zum IKT-Einsatz von Haushalten [IKT 02] ergab, dass 45% aller österreichischen Haushalte mit einem Computer ausgestattet sind, 31% sind mit Internetzugang ausgestattet. Jede/r zwanzigste ÖsterreicherIn verfügt bereits über eine eigene Homepage, wobei Jüngere (16-24Jährige) und Männer in dieser Gruppe deutlich überrepräsentiert sind. Zum Befragungszeitpunkt Juni 2002 benutzten von den rund 6 Mio. ÖsterreicherInnen zwischen 16 und 74 Jahren 49% einen Computer, entweder zuhause, am Arbeitsplatz, am Ausbildungsort oder an anderen Orten, ob für private, berufliche oder für Ausbildungszwecke. Unter den 16-24 Jährigen benutzen sogar 77% einen Computer, unter den 45-54 Jährigen sowie bei den 65-74 Jährigen sind es nur noch 6%. Unter den Männern liegt der Anteil der Computerbenutzer bei 54%, unter den Frauen bei 44%. In der jüngsten Altersklasse (der 16-24 Jährigen) gibt es allerdings keine geschlechtsspezifischen Unterschiede mehr. Die Computerbenutzung hängt außerdem stark mit dem Bildungsstand zusammen. So verwenden 80% aller HochschulabsolventInnen einen Computer, unter den PflichtschulabsolventInnen sind es vergleichsweise nur 27%. Nach dem Mikrozensus-Merkmal „Lebensunterhalt“ sind SchülerInnen und StudentInnen mit 90% die häufigsten ComputernutzerInnen. Die Erwerbstätigen benutzen zu 62%, die PensionistInnen und RentnerInnen gar nur zu 11% einen Computer. 69% zählen zu den täglichen ComputerbenutzerInnen, 25% benutzen ihn mindestens einmal in der Woche und 2% weniger als einmal pro Monat.

Erste Ansätze zu einer interaktiven Nutzung des Internets gibt es in den Konzepten rund um eGovernment und New Public Management. eGovernment regelt Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen Staat und BürgerInnen

---

sowie privaten und öffentlichen Organisationen durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien. So gesehen kann eGovernment auch als eBusiness des Staates bezeichnet werden, beinhaltet jedoch auch eine partizipative Komponente. New Public Management (NPM) bezeichnet eine Verwaltungskultur, die sich an der Wirkung staatlichen Handelns orientiert. Das Prinzip der wirkungsorientierten Verwaltung basiert auf Leistungsvereinbarungen, wobei die Leistungen zentral vorgegeben werden und dezentral über die Leistungserbringung entschieden wird.

Vor dem Hintergrund von Prognosen über das „Ende der Arbeit“ (Jeremy Rifkin) und der Vernichtung von Arbeitsplätzen werden neue Arbeitszeitmodelle entwickelt. Die Diskussion dreht sich um eine allgemeine Arbeitszeitverkürzung als Möglichkeit, Arbeit neu zu verteilen. Die modernen Technologien ermöglichen den Zugang zu Bildung, neue Formen der Selbständigkeit, neuartige Dienstleistungen, flexible Kooperationen und Projektgemeinschaften auf nationaler und internationaler Ebene. ExpertInnen prognostizieren das allmähliche Verschwinden traditioneller Dienstverhältnisse in der Zukunft. Diese würden durch flexible Formen der Zusammenarbeit zwischen selbständigen Betrieben und Erwerbstätigen – so genannten virtuellen Unternehmen – ersetzt werden. In technologielastrichen Bereichen gehöre die Zukunft den eLancern, also elektronisch vernetzten Freelancern. Flexibilität bedeute dabei, dass die Auswahl von KooperationspartnerInnen und die Zusammensetzung von Teams von den Erfordernissen einzelner Projekte abhängig gemacht werden und keine Notwendigkeit zu langfristigen Bindungen besteht. Die Basis der Informationsgesellschaft stellen künftig Kleinstunternehmen, SOHO (Small Office and Home Office) genannt [Fleck02].

Die Ergebnisse der empirica-Studie [EMPIRICA02], an der 11.800 Personen aus den EU-Ländern, der Schweiz und den USA teilnahmen, weisen einen hohen Anstieg an TelearbeiterInnen aus, die mobil arbeiten, selbständig sind oder zu den „supplementären“ TelearbeiterInnen zählen. Aus dem Vergleich der EU mit den USA, in denen die relative Anzahl der TelearbeiterInnen um 1,5mal höher liegt, schließen die AutorInnen einen Nachholbedarf in den EU-Ländern. Das Potential zu einem weiteren Ausbau von Telearbeit ist vorhanden. Zum einen besteht bei

---

fast zwei Drittel der befragten Erwerbstätigen Interesse an dieser Arbeitsform, zum anderen schätzen knapp 30% der Befragten, dass sie zumindest einen Tag pro Woche von zuhause aus arbeiten könnten. Entsprechend dieser Studie, die allerdings von vielen in Bezug auf die Repräsentativität und die Stichprobenauswahl kritisiert wird, stehen wir vor einem weiteren Anstieg der Zahl der TelearbeiterInnen.

## 1.2 Begriffsklärung - Was ist Telearbeit?

### 1.2.1. Klassische Definition von Telearbeit

Der Begriff Telearbeit bezeichnet disloziertes, örtlich und zeitlich flexibles Arbeiten, d.h. **Arbeiten außerhalb der Räumlichkeiten des/der Arbeit- bzw. AuftraggeberIn, wobei zur Kommunikation und Informationsübertragung die modernen Technologien zum Einsatz kommen.**

Im Rahmenkollektivvertrag für Angestellte der Industrie (1998) wurde folgende Definition der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) zugrunde gelegt (siehe Anhang): **Telearbeit liegt dann vor, wenn der Arbeitsplatz eines/einer Angestellten in eine außerbetriebliche Arbeitsstätte, insbesondere in die Wohnung, verlegt wird und die Verwendung neuer Kommunikationstechnologie für die Tätigkeit an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte bestimmend ist.**

Zentrale Merkmale der Arbeitsform Telearbeit sind

- die Arbeit am bzw. mit dem Computer,
- ein Arbeitsplatz außerhalb der Räumlichkeiten des/der ArbeitgeberIn bzw. des/der AuftraggeberIn und

die elektronische Vernetzung zwischen und die Verwendung moderner Kommunikationstechnologien durch Arbeit- bzw. AuftraggeberIn und Arbeit- bzw. AuftragnehmerIn.

Laut Statistik Austria [Microz01] ist für die Bezeichnung einer Arbeit als Telearbeit ausschlaggebend, in welchem Ausmaß bei der Übermittlung der Arbeitsergebnisse

---

von modernen Kommunikationstechnologien Gebrauch gemacht wird und wie hoch der Zeitaufwand für die Arbeit am Computer ist. Davon ausgehend werden drei Varianten für die Operationalisierung des Begriffs verwendet:

- **Variante 1:** Die Arbeit erfolgt am Computer zuhause im Ausmaß von mindestens einem Arbeitstag (8 Stunden). Das Arbeitsergebnis wird per Datenleitung, Telefon, Telefax übertragen.
- **Variante 2:** Die Arbeit erfolgt am Computer zuhause für mindestens eine Stunde. Das Arbeitsergebnis wird ausschließlich per Datenleitung übertragen.
- **Variante 3:** Wie Variante 2, zusätzlich ist eine Übertragung des Arbeitsergebnisses auch per Telefon oder Telefax zulässig.

Dabei entspricht Variante 1 noch am ehesten der Definitionsempfehlung der EU-Kommission, Directorate Information Society.

In der Europäischen Rahmenvereinbarung über Telearbeit ist **Telearbeit eine Form der Organisation und/oder Ausführung von Arbeit unter Verwendung von Informationstechnologie im Rahmen eines Arbeitsvertrages/eines Beschäftigungsverhältnisses, bei der die Arbeit, die auch in den Einrichtungen des Arbeitgebers ausgeführt werden könnte, regelmäßig außerhalb dieser Einrichtungen verrichtet wird** (siehe Anhang).

Im vorliegenden Statusbericht wird – soweit in den jeweiligen Daten verfügbar – nach diesen Varianten unterschieden bzw. genau angegeben, um welche Form von Telearbeit es sich handelt. Dort, wo dies nicht angeführt wurde, ist diese Information nicht recherchierbar gewesen.

#### Öffentliche Meinung und Definitionsproblematik

Das Linzer Meinungsforschungsinstitut Spectra hatte in einer 1997 durchgeführten Umfrage [SpectraTA97] erhoben, dass zum Befragungszeitpunkt 1% der ÖsterreicherInnen über 14 Jahren angaben, als TelearbeiterIn zu arbeiten. Im November 2002 wurde diese Umfrage wiederholt und diesmal gaben nur geringfügig mehr Personen (2%) an, in diesem Feld tätig zu sein [SpectraTA02]. Ist die Arbeitsform der Telearbeit in Österreich also nicht erfolgreich oder populär? Die Beantwortung dieser Frage hängt mit der Definition von Telearbeit zusammen, die im Rahmen derartiger Befragungen verwendet wird. Die in beiden Spectra-

Umfragen gleich gestellte Frage lautete: „Sind Sie selbst im Bereich "Telearbeit" beschäftigt, ich meine, arbeiten Sie selbst schon zuhause am Bildschirm für eine Firma oder kennen Sie jemanden, der zuhause am Bildschirm arbeitet, ohne in die Firma zu gehen?“[SpectraTA02]. Das ist eine Frage, die zu eindeutig auf Heimarbeit abzielt, als dass sich viele Personen, die sowohl im Mikrozensus 2000 [Mikroz01] als auch in EU weiten Umfragen sehr wohl auch als TelearbeiterInnen gezählt werden würden, damit angesprochen fühlen.

Die in der letzten für Österreich repräsentativen Erhebung [IKT 02] verwendete Definition (vgl. 1.2.1) ist hier bei weitem differenzierter und umfassender und erhebt damit auch höhere Anteile an Telearbeitenden in der österreichischen Bevölkerung. So gab es mit Juni 2002 in Österreich folgende Anteile an TelearbeiterInnen, die je nach Definition variierte:

### Übersicht 1: Definitionsvarianten für Telearbeit

VARIANTEN	Arbeitszeit	Übertragung der Arbeitsergebnisse	Absolutzahlen 1999	Absolutzahlen 2002	Relativ zur gesamten erwerbstätigen Bevölkerung
Variante 1	Zumindest 8 Stunden (1 Arbeitstag) pro Tag	Per Daten-leitung, Telefon oder Telefax	21.800	57.800	1,6%
Variante 2	Zumindest 1 Stunde	Ausschließlich per Daten-leitung	30.900	77.700	2,2%
Variante 3	Zumindest 1 Stunde	Per Daten-leitung, Telefon oder Telefax	51.600	140.600	3,9%

Quelle: IKT 02

Nach der breitesten Definitionsvariante 3 haben TelearbeiterInnen in Österreich einen Anteil von 3,9% an allen Erwerbstätigen, was im EU-Mittelfeld liegt. Dabei sind skandinavische Länder am stärksten, romanische Länder am geringsten vertreten. Allerdings ist zu bedenken, dass ein internationaler Vergleich aufgrund von Definitionsunterschieden nur schwer möglich ist und daher unklar ist, ob die Validität der Daten gegeben ist.

Dieses Definitionsproblem spiegelt jedoch nur ein generelles Vermittlungsproblem zum Thema Telearbeit, dass sich in den Jahren seit 1997 bis heute jedem Korrekturversuch widersetzt hat.

Die Österreichische Telearbeitsgesellschaft hat in ihren Unterlagen und auf der Website, aber auch via des Österreichischen Telearbeitservers ([www.telearbeit.at](http://www.telearbeit.at))

---

immer wieder versucht, Aufklärungsarbeit darüber zu betreiben, dass es sich bei Telearbeit um keinen Beruf, sondern um eine Arbeitsform handelt.

Leider ohne Erfolg. Immer noch bekommt die ÖTA wöchentlich mindestens vier e-Mails von Arbeitssuchenden, die um die Vermittlung einer „Telearbeits-Stelle“ bitten. Immer noch wird in Zeitungsartikeln zum Thema in Text und Bild das alte Klischee der telearbeitenden Mutter strapaziert, die mit der linken Hand ihr Baby am Schoß festhält, während die flinke Rechte an der Computertastatur flitzt und an der beruflichen Karriere bastelt. Und so titelt die Spectra Umfrage von 2002 [SpectraTA02] auch völlig folgerichtig mit „Hohe Akzeptanz von Telearbeit – Besonders als Chance für Mütter mit Kindern!“

Die ÖsterreicherInnen „akzeptieren“ Telearbeit in einem wirklich hohen Ausmaß. Das sind die Ergebnisse der neuen Spectra-Studie, die im folgenden genauer dargestellt werden soll, da sie insbesondere auch von Seiten der Europäischen Kommission häufig zitiert wird -es soll allerdings bereits vorab darauf hingewiesen werden, dass die Validität und Repräsentativität der Daten fraglich ist.

„Fazit der Studie: Telearbeit ist im Bewusstsein der Österreicher überwiegend positiv verankert und bringt deutlich mehr Vorteile als Nachteile mit sich. Vor allem jungen Frauen mit Kindern eröffnet Telearbeit neue Möglichkeiten, neben der Kindererziehung auch einen Job zum Dazuverdienen zu übernehmen.“ [SpectraTA02]

Tatsächlich hat sich in der öffentlichen Meinung über Telearbeit zwischen 1997 und 2002 nicht viel getan. Damals wie heute findet die Mehrheit der Bevölkerung (mit rückläufiger Tendenz –1997: 66%, 2002: 62%), dass Telearbeit „eine gute Sache ist“. Damals wie heute findet etwa die Hälfte der Bevölkerung, dass sich Telearbeit besonders für Mütter mit kleinen Kindern eignen würde (1997: 45%, 2002: 51%).

Viele signifikante Veränderungen bei der Bewertung von Telearbeit finden sich in der Umfrage nicht. Muttis sind – wie oben erwähnt – telearbeitswürdiger geworden, ebenso junge Personen (1997: 32%, 2002: 37%). Höher qualifizierten

---

Personen hingegen wird an sich schon wenig Eignung zur Telearbeit attestiert, mit darüber hinaus auch noch fallender Tendenz (1997: 18%, 2002: 13%).

Woher die ÖsterreicherInnen dieser Meinung sind, lässt sich nicht zweifelsfrei feststellen. Die Medienbeobachtung durch die Forschungsgesellschaft für Informatik in den Jahren 1999-2002 ergibt, dass sich uninformierte Baby-vorm-Computer-Berichte mit durchaus ernstzunehmenden Artikeln über Chancen und Risiken der Telearbeit die Waage halten. Wenn auch die Anzahl der Berichte laufend abnimmt.

Auf die Frage: „Man sagt, dass durch die Telearbeit auch Mütter mit kleinen Kindern beschäftigt sein können, ohne die Kleinkinder aus dem Haus zu geben“, antworten 69% der ÖsterreicherInnen damit, dass sie diese Entwicklung gut finden.

Ob sie nun „das richtige“ darunter verstehen oder nicht: Österreichs ArbeitnehmerInnen sind, wie die nun folgende Tabelle beweist, gegenüber neuen Arbeitsformen sehr aufgeschlossen. Bedrohungsszenarien, wie der mögliche Verlust an sozialer Sicherheit oder ein anderes Bedrohungsszenario verbinden sie mit dem Begriff Telearbeit nicht. Lediglich „Einsamkeit“ spielt ganz vorne bei den assoziierten Begriffen mit. Ein weiteres Indiz dafür, dass Herr und Frau Österreicher das Wort Telearbeit quasi automatisch um den Wortteil „heim“ zwischen „Tele“ und „-arbeit“ ergänzen dürften.

**Tabelle 1: FRAGE: Welche dieser Wörter verbinden Sie mit dem Begriff „Telearbeit“? Wenn Sie mir das bitte nach dieser Liste sagen.**

	Österr. Bevölkerung insgesamt	Alter			Kaufkraft			Haushalte mit Kindern
		15-19 Jahre	30-49 Jahre	Über 50 Jahre	hoch	mittel	gering	
Telekommunikation	47	57	54	35	50	44	50	61
Arbeitsmöglichkeit für Mütter mit Kindern	44	48	53	31	51	43	36	58
Fortschritt	28	33	33	21	32	27	28	35
Mobilität	23	23	26	20	23	24	21	24
Mehr Arbeitsplätze	20	20	24	16	23	23	13	25
Einsamkeit	18	23	18	15	21	17	18	18
Niedrigere Betriebsbelastungen	17	23	19	12	23	16	12	18
Aufschwung	15	13	17	14	16	15	13	16
Weniger soziale Sicherheit	11	11	13	10	12	12	10	13
Wachstum	9	8	13	6	7	9	11	10
Wohlstand	9	8	12	7	10	9	8	11
Belastung für Familien	9	10	10	8	10	8	9	9
Höhere Gewinne	8	10	8	7	8	8	8	7
Schwächung der Gewerkschaften	8	7	9	9	9	8	8	8
Arbeitsplatzverlust	7	7	7	7	7	6	8	6
Mehr soziale Sicherheit	6	7	7	5	6	6	7	6
Bedrohung	5	2	6	5	5	3	7	2
Sorge	4	3	4	4	4	4	4	3
Weiß nicht	23	16	16	33	17	26	25	14

[Quelle: SpectraTA02]

---

## 1.2.2. eWork and eCollaboration

Wie schon in der Einleitung festgehalten, ist die klassische Definition von Telearbeit bereits überholt. Generell treffen für Arbeit im Allgemeinen heute einige Kriterien, die ursprünglich nur für Telearbeit anwendbar waren, zu. Beinahe alle Bürotätigkeiten sind heutzutage bereits ohne die eine oder andere Telekommunikationstechnologie nicht mehr vorstellbar und dieser Trend macht auch vor den Industriebereufen nicht halt. Die Übertragung von Daten über ein Computernetzwerk ist in der modernen Arbeitswelt beinahe schon synonym mit der Erledigung der Arbeit selbst. Vom Bankgeschäft per Telebanking, über den Bauplan auf CAD (bedeutet in der Computerbranche 'zeichnen'), bis hin zu den allgegenwärtigen Word- und pdf-Dokumenten: digitale Arbeitserledigung ist nicht mehr die Ausnahme, sondern die Norm.

Aus diesen Gründen wurde ein Nachfolgebegriff für Telearbeit definiert, der einerseits umfassender, andererseits aber auch zielgenauer sein soll: „eWork“.

„eWork“ ist ein weiterer Begriff, der im Zusammenhang mit Telearbeit immer häufiger gebraucht wird. Der Begriff erweitert die Definition von Telearbeit auf alle Tätigkeiten der räumlich verlagerten Informationsverarbeitung, die unter Verwendung von Computersystemen und Telekommunikationsverbindungen erfolgt. Damit können sowohl individuelle als auch kollektive Formen, unternehmensinterne Dezentralisierung als auch klassisches Outsourcing gemeint sein. Die Bandbreite von eWork reicht demnach von Call Center oder Software-Entwicklungsbetrieben an dezentralen Standorten bis hin zu mobiler Telearbeit, Teleheimarbeit und selbständiger Tätigkeit. Diese Definition des Begriffes eWork wurde im Rahmen des von der Europäischen Kommission geförderten Projekts EMERGENCE entwickelt, in dem Quantität und Qualität von eWork in Europa untersucht wurde (vgl. dazu auch [Fleck02]). Laut der EMERGENCE-Studie können vier Formen von eWorkerInnen unterschieden werden: telehomeworkers, multilocational eWorkers, eLancers and eEnabled self-employed. Europaweit wird diese Arbeitsweise demnach in fast 50% aller Betriebe mit mehr als 50 Beschäftigten genutzt. In Österreich sind es sogar 53%. Darunter fallen auch 11,4% eLancer, also TelearbeiterInnen im Segment der so genannten Neuen

---

Selbständigen. Bis 2010 – so die Schätzung des internationalen ForscherInnen-Teams – wird sich in Europa die Zahl der eWorker verdreifacht haben. Schätzungsweise 27 Mio. eWorker soll es bis zu diesem Zeitpunkt geben [EMERGENCE02; FleckZilian02].

Laut eWork-Definition des EU-Projekts VIP (Voluntary Industrial Code of Practice for IST-enabled Cross-border Work Arrangements) wird eWork als virtuelle Kooperation zwischen Individuen und Unternehmen gesehen. eCollaboration hingegen bezieht sich auf die virtuelle Kooperation von Teams (die je nach Projektzusammensetzung über Unternehmensgrenzen hinweg zusammenarbeiten). [VIP02]

„eWork“ wird im Moment vor allem in Dienstleistungsketten oder im Dienstleistungsnetz angewendet, d.h. überall dort, wo Menschen unterschiedlicher Organisationen in Gruppen einem/r gemeinsamen KundIn zuarbeiten.

Kenntnisse der Informations- und Telekommunikationstechnologien sind heutzutage bereits Voraussetzung für eine Vielzahl von Tätigkeiten. Die allgemeine Definition von Telearbeit erweitert sich im Begriff eWork noch um die Nutzung flexibler Arbeitszeiten, mobiler Kommunikationstechnologien wie zum Beispiel das Handy, mobile Lösungen zur Optimierung der Außendienste etc.

---

### 1.2.3. eLancer, eLancing

Der bereits erwähnte Begriff „eLancer“ leitet sich ab aus dem englischen Freelancer (zu Deutsch: FreiberuflerIn). Als eLancer werden freiberuflich tätige, selbstversicherte TelearbeiterInnen bezeichnet. Sie sind entweder mit Notebook unterwegs und arbeiten dort, wo sie gerade gebraucht werden, oder arbeiten projektbezogen auf dem Equipment eines/r AuftraggeberIn. Ihr Arbeitsleben besteht aus einer Reihenfolge von Projekten, die von einigen Wochen bis zu Monaten dauern können. eLancer vermarkten ihre Dienstleistungen, entsprechend ihren Präferenzen und Fähigkeiten, auf dem freien Markt, dadurch werden viele Arbeitsaufgaben nicht mehr in den Unternehmen selbst erfüllt, sondern von externen Dienstleistern erledigt. Für komplexe Aufgaben schließen sich mehrere eLancer mit unterschiedlichen Fähigkeiten zusammen, um vorübergehend wie ein traditionelles Unternehmen zu fungieren. Es wird eine virtuelle Firma gegründet. Dieses Netz löst sich auf, sobald die Aufgaben erledigt worden sind.

## 1.3 Formen von Telearbeit

Die Gestaltungsformen von Telearbeit sind vielfältig und können nach folgenden Kriterien unterschieden werden:

- organisatorisch-räumliche Aspekte
- zeitliche Dimension
- Häufigkeit/Mischungsverhältnis mit traditionellen Arbeitszeitformen
- Vertragsgestaltung

## Übersicht 2: Formen der Telearbeit

<b>Unterscheidungskriterium Arbeitsort:</b>	<b>Unterscheidungskriterium Arbeitszeit:</b>
<p>Telearbeit zuhause (Teleheimarbeit): Arbeitsplatz in der Wohnung des/der Telearbeiters/in, von wo die Arbeitsergebnisse elektronisch an die Arbeit- bzw. AuftraggeberInnen übermittelt werden</p> <p>Telearbeit in Telezentren, Telehäusern, Nachbarschaftsbüros</p> <p>Telearbeit in Satellitenbüros (Außen- oder Zweigstellen von Unternehmen)</p> <p>Mobile Telearbeit (im Zug, bei den KundInnen etc.)</p>	<p>Telearbeit mit fixer Zeitstruktur und Erreichbarkeit (arbeitnehmerähnlich)</p> <p>Telearbeit mit flexibler Zeiteinteilung (freiberuflich)</p> <p>Globale Telearbeit in 24h-Arbeitsschichten: mehrere über den Globus verteilte Arbeitsorte und/oder –personen teilen sich einen Arbeitsauftrag und reichen ihn bei Dienstschluss/Anbruch der Nacht an einen anderen Ort/Person weiter (Stichwort: virtuelle Teams, virtuelle Organisation).</p>
<b>Unterscheidungskriterium Häufigkeit/Mischungsverhältnis der Telearbeit:</b>	
<p>Permanente (isolierte) Telearbeit: TelearbeiterInnen kommen, wenn überhaupt nur zu firmeninternen Besprechungen ins Büro des/der Arbeit- bzw. AuftraggeberIn. Sie haben keinen räumlichen Arbeitsplatz in der Organisation, die sie beschäftigt.</p> <p>Alternierende Telearbeit: zuhause, unterwegs oder in einem Telebüro</p>	
<b>Unterscheidungskriterium Vertragsgestaltung:</b>	
<p>Der Vertrag zwischen Arbeit- bzw. AuftraggeberIn und Arbeit- bzw. AuftragnehmerIn regelt die Form der Telearbeit. Sie ist demnach möglich als</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ArbeitnehmerIn im Rahmen eines Angestelltenverhältnisses</li> <li>arbeitnehmerähnliche Person</li> <li>selbständig Erwerbstätige/r („Neue Selbständige“, gewerblich Selbständige) – werden immer häufiger als eLancer bezeichnet.</li> </ul>	
<b>eWork: Unterscheidungskriterium Arbeitsort und Arbeitsmittel</b>	
<p>Der Begriff eWork definiert sich als Arbeit, die nicht direkt im Unternehmen verrichtet wird und für die Informationstechnologien verwendet werden. Die Arbeitsergebnisse werden in elektronischer Form an das Unternehmen übermittelt.</p>	

Quelle: eigene Erarbeitung der ÖTA

---

## 1.4 Erwartungen, Vorteile und Risiken

### 1.4.1 Erwartungen hinsichtlich der Vorteile der Telearbeit

- ArbeitnehmerInnen erwarten sich vor allem erhöhte Flexibilität und Mobilität. Telearbeit kann am Arbeitsmarkt benachteiligten Personengruppen, insbesondere Menschen mit Behinderung, die Teilnahme am Erwerbsleben ermöglichen.  
Es wird erwartet, dass Telearbeit dazu beitragen könnte, aus der Arbeitslosigkeit heraus ein reguläres Arbeitsverhältnis eingehen zu können (siehe dazu auch Qualifizierungsmaßnahmen in Kapitel 5).
- Unternehmen erwarten sich Einsparungen bei Standortkosten und erhöhte Effizienz in der Arbeitsorganisation sowie Produktivitätssteigerungen durch erhöhte MitarbeiterInnenmotivation, weniger Arbeitsunterbrechungen und die Reduktion von Fahrtkosten.
- Für die ländlichen Regionen bietet Telearbeit die Chance einer Aufwertung, indem die Tendenz zur Abwanderung gebremst wird.
- Hinsichtlich der positiven Effekte der Telearbeit auf die Umwelt herrscht geteilte Meinung. Während zwar eine Reduktion des Verkehrsaufkommens zu den Hauptverkehrszeiten bzw. des Pendelverkehrs erwartet wird, wird andererseits durch die erhöhte örtliche Flexibilität (aufgrund der Nutzung der Telekommunikationstechnologien) entweder nur eine Verteilung des Verkehrsaufkommens auf Zeiten auch außerhalb des Hauptverkehrs oder gar eine stärkere Mobilität und damit mehr Verkehr befürchtet.

Laut einer Studie der Unternehmensberatung „Markant“ (2000) [Markant 00] wird Telearbeit vor allem im Osten Österreichs positiv bewertet. 28% von 200 befragten Unternehmen bieten ihren MitarbeiterInnen Telearbeit an. Besonders in größeren Unternehmen mit bis zu 100 oder mehr MitarbeiterInnen ist Telearbeit eine übliche Arbeitsform, die vor allem im EDV-Bereich (34%) und für allgemeine Projektarbeiten (25%) eingesetzt wird. Gründe für die Einführung von Telearbeit

---

waren vor allem organisatorische, zeitliche und räumliche Einsparungspotenziale einerseits, eine allgemeine Flexibilisierung und das Interesse der MitarbeiterInnen an autonomen Arbeitszeiten andererseits. Größere Unternehmen schätzen an Telearbeit auch die dadurch hervorgerufene höhere Bindung der MitarbeiterInnen.

#### **1.4.2 Erwartungen hinsichtlich der Nachteile der Telearbeit**

Unsicherheiten in Bezug auf Telearbeit sind vor allem darin begründet, dass TelearbeiterInnen nicht immer einem eindeutigen arbeits-, sozialversicherungs- und steuerrechtlichen Status mehr zuordenbar sind (siehe Kap. 3: Rahmenbedingungen). Das bedeutet, dass jede vertragsrechtliche Form für TelearbeiterInnen möglich ist und nicht mehr an eine Anstellung gebunden ist. Ein weiterer hemmender Faktor sind die hohen Anforderungen, die Telearbeit an das Management und die Organisation der Arbeitsabläufe in einem Unternehmen stellt.

Widerstände vor allem seitens des mittleren Managements begründen auf dem Mehr an Autonomie für die MitarbeiterInnen, das einen modernen Führungsstil erfordert. Begriffe wie „Management by Objectives“, „Lean Management“ werden immer wieder im Zusammenhang mit den Erfordernissen bei der Einführung von Telearbeit genannt. Im Unterschied zum traditionellen Führungsstil werden im modernen Management MitarbeiterInnen als wertvollste Ressource eines Unternehmens gesehen. Der Fokus modernen Führungsstils liegt am Prozess und am Ergebnis, während in traditionell geführten Unternehmen noch eher das Prinzip der Anwesenheits- und Zeitkontrolle herrscht.

Weitere hemmende Faktoren für die Einführung von Telearbeit umfassen vor allem erwartete organisatorische Probleme (Kommunikation, Qualität, etc.) und mangelnder Datenschutz.

Wenig Änderungen gab es hinsichtlich der Erhebungsergebnisse des Mikrozensus September 2000, wonach lediglich an die 60% aller unselbständig erwerbstätigen TelearbeiterInnen angeben, mit ihren ArbeitgeberInnen eine formelle Vereinbarung über Telearbeit abgeschlossen zu haben. Die Kosten für Telearbeit werden nur annähernd 30% aller TelearbeiterInnen zu Gänze von den ArbeitgeberInnen ersetzt, die Hälfte trägt die Kosten ausschließlich selbst [Microz01].

---

## 2. Technische Infrastruktur

### 2.1 Telekommunikations-Infrastruktur

#### 2.1.1 Einleitung

Im Beobachtungszeitraum gab es nur zwei große Neuerungen auf dem Gebiet der rechtlichen Regulation von Technik: Das Signaturgesetz (SigG) und das E-Commerce Gesetz (ECG).

Das Signaturgesetz von 1999 und das mit 1.1.2001 in Kraft getretene E-Commerce Gesetz schließen wichtige Regulierungslücken im Bereich Internet-Sicherheit und Internet-Handel. Spezifische Auswirkungen dieser gesetzlichen Regelungen auf TelearbeiterInnen finden sich vor allem im Bereich der Datensicherheit. So gelten sicherheitsspezifische Regelungen im Bereich des eCommerce natürlich auch dann, wenn die Dienstleistung von TelearbeiterInnen am Heim-PC verrichtet wird.

#### 2.1.2 Festnetztelefonie

Der Abbau dieser Monopolstellung – die sogenannte Entbündelung schreitet unterschiedlich schnell voran: Vor allem in Ballungsräumen können alternative Telefonbetreiber bereits PrivatkundInnen Dienste anbieten, bei denen keine Zahlungen an die Telekom Austria mehr anfallen.

Inzwischen wurden durch die Entbündelung auch neue Formen der Abrechnung möglich. Privatfestnetzanbieter ermöglichen ihren KundInnen zunehmend mit sekundengenauen Abrechnungen als Alternative zur herkömmlichen Impuls-Abrechnung. Kabelanbieter bieten über ihre proprietären Netze ebenfalls Telefondienstleistungen an. Der zurzeit laufende nächste Schritt der Telekom-Liberalisierung ist die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung, d.h.

---

alternative Netzbetreiber haben über die Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Austria Zugang zu den EndkundInnen.

Die dadurch spürbare Reduktion der Gesprächsgebühren für Privathaushalte hat auch Telearbeit kostengünstiger gemacht. Der hohe Grad an Versorgung der ÖsterreicherInnen mit Mobiltelefonen und das ADSL-Angebot (Asynchronous Digital Subscriber Line) lassen einen anderen Trend entstehen: Herkömmliche private Festnetzanschlüsse werden in Zukunft wahrscheinlich abnehmen oder in vielen Haushalten ausschließlich zur Internet-Nutzung verwendet werden. Telefoniert wird in Österreich zunehmend über Mobiltelefone. In Unternehmen ab fünf MobiltelefonnutzerInnen kann untereinander ohne anfallende Gesprächsgebühren telefoniert werden. [TKB01]

Die Kosten für die Internet-Nutzung per Telekom Austria haben sich in den letzten beiden Jahren weiter reduziert. Trotzdem geht der Trend auch bei den PrivatnutzerInnen weg vom immer noch billigeren Web-Zugang hin zum gerade entstehenden Bedürfnis nach höheren Bandbreiten.

Der nächste Technologieschritt vollzieht sich durch die Nutzung von verschiedenen DSL (Digital Subscriber Line) Diensten. Diese digitale Teilnehmeranschlussleitung ermöglicht hohe Übertragungsgeschwindigkeiten auf herkömmlichen Kupferdrahtleitungen. Die größte Relevanz hat darunter im Moment ADSL, die asynchrone Form des DSL Einsatzes. ADSL erlaubt über normale Telefonleitungen Übertragungsraten bis zu 8 Mbit/sek in eine Richtung (vom Provider zu den KonsumentInnen). In die andere Richtung ist der Datendurchsatz mit bis zu 64kBit/sek wesentlich geringer (daher die Bezeichnung „asynchron“).

Seit Herbst 2001 bringen Telefonanbieter vermehrt High-Speed-Internetangebote mit ADSL-Technologie auf den Markt. Während ADSL wegen seiner Asynchronität in Richtung Nutzerendstelle für „echte“ Standleitungen nicht geeignet ist, ist es im Consumer-Bereich inzwischen zur Alternative für die Anbindung per Kabelnetz-Standleitung geworden. ADSL wird in Varianten mit fixer und mit flexibler IP (Internet Protocol) -Adresse angeboten. Die Angebote schwanken preislich zwischen € 50 und 100 im Monat, es gibt quasi Flat-Rate („Fair use“) und volumensabhängige Pakete. ADSL Angebote richten sich an NutzerInnen mit

---

multimedialen Appetit, daher scheinen die monatlichen Download Mengen mit bis zu 10 GB pro Monat vergleichsweise hoch angesetzt. Wenn allerdings bedacht wird, dass eine durchschnittliche Music-CD 700 MB Daten umfasst und selbst bei der Komprimierung mit mp3 noch bis zu 100 MB groß ist, muss der Anspruch auf Multimedialität der ADSL-Angebote wieder etwas reduziert werden. [TKB01]

Nicht so relevant, wie lange angenommen, ist ISDN im Bereich der Internet-Nutzung, da neue Analog-Modems mit ihrem Datenkompressionsverfahren vergleichbare Leistung liefern. Trotzdem steigt die Zahl der ISDN-Anschlüsse auch bei den Privathaushalten langsam an. Vor allem auch weil durch die beiden Kanäle gleichzeitig telefoniert und das Internet genutzt werden kann. Wie diese Entwicklung angesichts der Einführung von ADSL weitergeht, wird sich erst zeigen.

#### Zusammenfassung

Der/die TelearbeiterIn von 2002 surft günstiger und vor allem schneller als sein/ihre KollegIn von 1999, telefoniert in die Firma gar nicht mehr per Festnetz (sondern umsonst mit dem firmeneigenen Mobiltelefon), in Österreich und Europa ab der ersten Fernzone günstiger und viel billiger nach Übersee. Um jedoch billig und sicher mit seiner Firma Daten übertragen und kommunizieren zu können, bedarf es Investitionen in Verschlüsselungssysteme (Secure-Webserver, "Tunneling"-Systeme), ansonsten bleibt die Beschränkung auf verschlüsselte E-mails.

### 2.1.3 Mobiltelefonie

Waren Mobiltelefone noch vor 10 Jahren einer Elite von autofahrenden Spitzenverdienern vorbehalten, telefoniert inzwischen schon fast ganz Österreich mobil. Im Juni 2001 gab es in Österreich – laut einer Untersuchung der Mobilkom – schon 6. Mio. BenutzerInnen von Mobiltelefonen, das entspricht einer Marktdurchdringung von 76%. Genutzt werden diese Geräte – neben der Sprachtelefonie – auch für textbasierte Informationen: In der zweiten Jahreshälfte 2001 wurden laut Nokia Österreich monatlich ca. 150 Mio. SMS-Nachrichten verschickt. Die nahe Zukunft bringt eine neue – dritte – Netzgeneration und damit

---

erstmal die Möglichkeit zu Übertragungs-Bandbreiten im Megabit/sek Bereich.  
[TKB00]

Mobiltelefonie wird in "Generationen" eingeteilt. "Generation 1", die analoge Mobiltelefonie, erlaubt nur Sprachtelefonie, aber keine Datenübertragung. Letztes Relikt dieser Generation, die mit kühlflaschengroßen Autotelefonen Anfang der 80er Jahre begann, ist das D-Netz der Mobilkom.

Seit 1996 existiert ein flächendeckendes digitales Netz der "2. Generation" ("GSM-Netz"), das ebenfalls von der Mobilkom Austria betrieben wird. Die Konkurrenz in der Mobiltelefonie setzte im Herbst 1997 mit "max.mobil" (jetzt T-Mobile) ein. Seit Ende 1998 gibt es mit "one" den dritten GSM-Mobilnetzbetreiber, die vierte Lizenz wurde im Mai 1999 versteigert.

Die Frequenzbereiche der zweiten Generation liegen bei 900MHz und 1.800MHz. Diese Frequenzbereiche erlauben lediglich eine Übertragungsstärke von 9.600bps. Mit GSM-Handys sind datenintensivere Dienste (E-mail, SMS) lediglich eingeschränkt möglich, die Übertragung von Bildern ist allerdings nicht möglich. Die nächste Generation ("Generation 2+") soll vor allem Verbesserungen im Bereich von Internetdiensten und Bildübertragungen bringen.

Nicht besonders genutzt werden spezielle – zumeist kostenpflichtige – Internetdienste, die einige Mobilnetzbetreiber mittlerweile über GSM anbieten. Die eigens in der HTML-ähnlichen Sprache WML (Wireless Markup Language) programmierten WAP-Dienste (wireless application protocol) führen ein Stiefmütterchensein. Zu unpraktisch – weil vor allem klein – sind dazu noch die Bildschirme der meisten im Handel befindlichen Mobiltelefone. Struktur und Aufbereitungen der angebotenen Dienstleistungen, da herkömmliche Webservices (z.B. Stadtplan, Kinoprogramm, Wettervorschau, Telebanking, etc.) für die Nutzung über Handy adaptiert werden mussten, sind schwerfällig und wenig konsumentenfreundlich. Oftmaliges Durchklicken durch vielschichtige unkomfortable Menüs erinnert mehr an die Zeiten von rein textbasierter Internet-Nutzung à la telnet als an multimediales Websurfen. Eine Ausnahme bietet die Kombination von Personal Digital Assistants (PDAs) in Kombination mit

---

Mobiltelefonen. Viele PDAs arbeiten mit „echten“ (HTML fähigen) Webbrowsern und ersparen den NutzerInnen dadurch die Beschränkung auf das dürftige WAP-Angebot. Der PDA-Anbieter Mindspring bietet inzwischen auch einen Mobiltelefon-Chip an, durch den der digitale Assistent zu einem voll funktionsfähigen Mobiltelefon wird.

Surfen per Handy findet somit momentan noch im Schneckentempo statt. Durch die Nutzung des auf der 2. Generation von GSM aufbauenden Technologie GPRS (General Packet Radio Service) könnten allerdings die Übertragungsraten von 9600 bits/sek auf maximal 114 kbit/sek gesteigert werden. Heutige Endgeräte übertragen mit GPRS aber erst ca. ein Drittel so schnell, nämlich mit 33 kbit/sek. Genutzt wird dabei eine packet-switching Technik, die es erlaubt statt einer fixen Telefonverbindung bedarfsorientiert einzelne Datenpakete zu senden. Ein Umstand, der zumindest Nutzer von PDAs und der ersten PDA/Mobiltelefon-Kombigeräte freut. [TKB00]

Die "Generation 3" befindet sich – mit wenigen Ausnahmen – in ganz Europa noch im Versuchsstadium: Die Lizenzen wurden 2001 europaweit versteigert. Der Standard nennt sich UMTS (Universal Mobile Communications Standard), die Frequenz liegt bei 2.100MHz. UMTS soll eine Plattform bilden, auf der von Voice-bis Multimediaübertragung alles möglich sein soll - bei angepeilten Übertragungskapazitäten bis zu 2 Mbit/s. Erste Telefon-Prototypen sind bereits seit 2001 auf Messen und am Internet zu besichtigen: vergleichsweise große Farbdisplays und viele Anleihen bei PDA-Geräten stellen eine Verschmelzung zwischen PDAs und Mobiltelefon in Aussicht. Im Bereich der PrivatnutzerInnen wird für UMTS vor allem mit Zusatzfunktionen wie z.B. integrierten Digitalkameras geworben. Mittelfristig werden Mobiltelefone in diesem Bereich auch als tragbare Musikgeräte (mp3-Player) sowie als Audio-, Bild- und Videorecorder multifunktionale Verwendung finden. [TKB01]

Laut Prognosen des EITO Reports 2001 [EITO01] sollten im Jahr 2003 europaweit erst ca. 300.000 Personen UMTS nutzen, im drauffolgenden Jahresforecast [EITO02] waren es nur mehr prognostizierte 200.000 NutzerInnen. Auch die Komplettablösung der Generation 2 (GSM) durch UMTS ist in weite Ferne gerückt:

---

Für 2006 prognostiziert der jüngste Report [EITO02] 123 Mio GSM und nur 57 Mio UMTS NutzerInnen.

Trotzdem birgt UMTS vor allem im Bereich des mobilen Arbeitens große Potentiale. Durch große Datendurchsatzraten und der Notwendigkeit das neue Netz durch ein passendes Angebot für das zahlungskräftige Business-Klientel aufzuwerten, könnte das 3. Netz somit zu einer Art Business-Mobilfunknetz werden. Klassische Home-Telefonierer werden den Prognosen nach noch länger im billigeren GSM-Netz bleiben.

UMTS hat auch Bewegung in die Schnittstellenproblematik Mobiltelefon-Externes Gerät (Laptop/PDA) gebracht. In Erwartung der neuen schnelleren Standards werden immer mehr Laptops und auch bereits einige Mobiltelefone mit Blue Tooth Funkschnittstellen ausgestattet. Blue Tooth erlaubt die kabellose Datenübertragung über sehr kurze Distanzen (z. B. zwischen einem Telefon und einem Laptop am selben Schreibtisch), bei einer hohen Ausfallssicherheit und wesentlich höheren Durchsatzraten als eine herkömmliche Infrarot-Verbindung. Interessant scheinen diese neuen Standards vor allem für TelearbeiterInnen, die über Mobiltelefon, Laptop-PC und Blue Tooth mobil ins Internet einsteigen wollen. Dazu muss das Telefon nur mehr neben den Laptop gelegt werden, eine nicht unterbrochene Sichtverbindung ist nicht mehr nötig.

Allgemein herrscht noch Skepsis, inwieweit sich dieser Standard durchsetzen kann. Die Betreiber sind sich unsicher, ob sie vor der Einführung der "3. Generation" die angelaufenen Investitionen für "Generation 2+" hereinspielen können. Darüber hinaus wurden die Lizenzen der 3. Generation durchwegs sehr teuer ersteigert und müssen sich nun ebenfalls rechnen. Ebenso fehlt es noch an Anwendungen und Content-Anbietern für die neuen Bandbreiten in Verbindung mit den durchwegs noch immer sehr kleinen Telefondisplays. [TKB01]

Ein weiterer potentieller Hemmschuh für die Durchdringung von UMTS kommt aus einer eher unerwarteten Richtung: Funk-LANs könnten vor allem im innerstädtischen Bereich dem UMTS-Netz Konkurrenz machen. Die Errichtung von Funk-LAN-Zellen (die allerdings im Moment nur mit geringen Reichweiten im 100-

---

Meter-Bereich operieren können) ist um ein vielfaches billiger als der Umbau des Mobilnetzes auf UMTS. Einige Mobilfunkanbieter kooperieren bereits mit FunkLAN-Anbietern, um ihren KundInnen – wenn schon nicht flächen deckend, so doch zumindest in geschlossenen Räumlichkeiten wie Cafes, Universitäten oder öffentlichen Gebäuden – hohe Durchsatzraten am Laptop anbieten zu können.

Ein in Österreich neu im Angebot einiger Netzanbieter stehendes Konzept ist das der **“fixed mobile convergence”**. Vor allem Businesskunden wird dieses Konzept bereits angeboten. Damit soll ein so genanntes "one stop shopping" bei Telefondienstleistungen ermöglicht werden. Zum Beispiel hätte dabei jede/r TelefonteilnehmerIn nur eine **“intelligente”** Telefonnummer, von der aus im Netz auf die Nummer, an der er/sie tatsächlich anwesend ist, weitergeschaltet würde.

Als ein weiteres Angebot für GeschäftskundInnen haben alle Mobilfunkbetreiber im Jahr 2001 sogenannte „Virtual Private Networks“(VPNs) in das Angebot aufgenommen. Bereits ab fünf MobilfonteilnehmerInnen ist es möglich, sich bei seinem Mobiltelefonanbieter ein solches Mobil-VPN einrichten lassen. Im Gegensatz zu VPNs am Internet bieten diese Netze aber keine besonderen Sicherheits- oder Verschlüsselungstechnologien. Mobile VPNs integrieren die Handy-BenutzerInnen einer oder mehrerer Firmen in eine Art „virtuelle“ Mobiltelefonanlage. Dadurch können alle MitarbeiterInnen – solange sie ihr Mobiltelefon beim gleichen Anbieter angemeldet haben - unter derselben Telefonnummer plus einer frei wählbaren Durchwahl erreicht werden. Viele dieser Mobil-VPNs bieten darüber hinaus auch eine interne Flat-Rate: gegen Zahlung einer monatlichen Fix-Gebühr fallen bei Gesprächen zwischen den TeilnehmerInnen des privaten Netzes keine weiteren Gesprächsgebühren an. Einige erlauben auch die Einrichtung so genannter Partner-Nets: Auch bei Telefonaten zwischen den TeilnehmerInnen zweier verschiedener Firmennetze fallen dann keine oder geringere Gesprächsgebühren an.

Für TelearbeiterInnen ist dieses Angebot daher besonders interessant: Egal wie oft oder von wo (innerhalb Österreichs) mit der Firma Kontakt nötig ist und wie lange telefoniert wird: es fallen außer der monatlichen Flat-Rate Gebühr keine weiteren Kosten an.

---

Weitere Entwicklungen wie z.B. die sichere Anbindung von Firmendatenbanken sowie zentraler E-mail, Kalender und Dokumentenserver an das Mobil-VPN sind bei einem Mobilfunkanbieter (Stichwort „Blackberry“) bereits im (Test-)Angebot.

#### Preisentwicklung

Die Liberalisierung hat einen starken Wettbewerb im Mobilbereich bewirkt, der sich in den permanent sinkenden Preisen niederschlägt. Preisvergleiche sind angesichts der schnellen Marktentwicklungen zwar mühsam, aber aufgrund des starken Wettbewerbs zwischen den verschiedenen Anbietern sinnvoll. FirmenkundInnen können durch die Nutzung von Mobil-VPNs mit ihren MitarbeiterInnen zu einem Fixtarif in Verbindung bleiben. Viele Anbieter bieten auch PrivatkundInnen speziell auf sie abstimmbare Dienstleistungen wie z.B. besonders günstige Tarife in ein frei wählbares Festnetz.

#### Zusammenfassung

Mobiltelefonie ist ein wichtiger Faktor in der Entwicklung von Telearbeit. Sie ermöglicht die ständige Erreichbarkeit, klare Kostenstrukturen durch firmeninterne VPN-Flat-Tarife und eine früher nicht bekannte Mobilität. Zwar ermöglicht Mobiltelefonie (noch) kaum Datenübertragung, ins Festnetz immer noch teuer und immer noch von Verbindungsausfällen geplagt, jedoch erlaubt sie es, erreichbar zu bleiben und einem/einer TeleheimarbeiterIn gegenüber KundInnen nicht die Privatnummer angeben zu müssen. In Kombination mit der Festnetztelefonie ermöglicht die Mobiltelefonie das eigenständige Arbeiten zuhause und unterwegs.

#### Quellen

Neben den im Text genannten Quellen wurden zur Erstellung dieses Kapitels auch diverse Artikel der Zeitschrift Telekommunikationsreport [www.report.at](http://www.report.at) sowie des ORF-Online-Magazins [futurezone.orf.at](http://futurezone.orf.at) verwendet.

---

## 2.2 Informationstechnologie-Infrastruktur

### 2.2.1 Einleitung

Auch wenn viele High Speed-Access-Prophezeiungen der letzten Jahre nicht eingetroffen sind: Die Verfügbarkeit großer Bandbreiten beim Remote-Zugang wird - langsamer als noch vor zwei Jahren angenommen - immer wichtiger, da zunehmend leistungsfähige Multimedia-Applikationen benutzt werden, die große Datenmengen verarbeiten, die ihrerseits wieder in vertretbarer Zeit geladen werden müssen. Eine Downloadzeit von einer Minute für 2 Mbit ist schon an der Grenze der Zumutbarkeit aber immer noch gerade für PrivatnutzerInnen Realität. Grafiken, Soundfiles und andere Dateien können jedoch durch Kompressionsverfahren und ausgeklügelte Übertragungstechniken mit immer geringeren Bandbreiten übertragen werden. Dadurch stehen immer mehr Medien und Technologien für den remote access zur Verfügung (Cable TV, wireless operators, ISDN, analog..).

Neue Zugangsformen wie ADSL, Public Wireless LANs oder UMTS müssen in den nächsten Jahren ihren Platz am Markt finden. Zugang zum Internet wird immer mehr zur Grundnotwendigkeit für ein informiertes Arbeits- und Privatleben.

Der Computer ist aus dem Erwerbsleben der ÖsterreicherInnen jedenfalls nicht mehr wegzudenken. Anfang 2001 setzten bereits 92,2 % aller österreichischen Unternehmen mit mehr als neun Beschäftigten Computer ein, 83,7% dieser Unternehmen hatten zu diesem Zeitpunkt Internet-Zugang. [DiWi01]. Die Zahl der österreichischen Internet-Hosts hat sich zwischen Juli 2000 und 2001 fast verdoppelt: sie stieg von 393.000 auf 680.000, auf Tausend ÖsterreicherInnen kommen damit 84 Internet-Server [EITO02], weltweit gab es im Juli 2001 bereits 130 Mio. Internet-Server.

---

## 2.2.2 Technologien und Medien

### Zugang über Festnetzprovider

Die Verwendung von analogen Modems mit 28,8 Kbps oder weniger ist zunehmend nicht mehr ausreichend für die zu übertragenden Datenmengen bei Multimediaanwendungen.

Das 56 Kbps analoge Modem ist mit Sicherheit derzeit die beliebteste Art des remote access von zuhause (vom Arbeitsplatz zuhause). Diese Modems sind einfach zu installieren, werden von beinahe jeder Software unterstützt, sind sehr preisgünstig und funktionieren mit jedem analogen Telefonzugang.

ISDN ist immer noch leicht im Wachsen, Gründe dafür liegen sicherlich in der Werbe- und Umrüstaktion der Telekom und in der steigenden Verwendung von Internet neben der normalen Telefonie in Privathaushalten. Die mit ISDN zur Verfügung stehenden Datenraten und der automatische Verbindungsaufbau mittels ISDN-Routern sowie die Möglichkeit von ISDN-Standleitungen zwischen Unternehmen und TelearbeiterInnen machen diese Technik sehr attraktiv.

ADSL wird bereits als Alternative zu ISDN gehandelt. Durch seine fortschrittliche Technologie und die Asynchronität der Verbindung ist es inzwischen in Sachen Geschwindigkeit ISDN weit überlegen. Vor allem bei der Nutzung multimedialer Inhalte oder beim Herunterladen großer Datenmengen ist ADSL sehr nützlich. Problematisch wird es dort, wo beide Verbindungspartner sehr große Datenmengen empfangen und senden können sollen. Durch die Orientierung auf video- und audiokonsumierende PrivatnutzerInnen bleibt die hohe Geschwindigkeit eine buchstäblich einseitige Sache. Wer Up- und Download in gleich (hoher) Geschwindigkeit benötigt, kommt auch 2002 um eine Standleitung nicht herum.

---

### Standleitungen versus Wählverbindungen (bzw. Festnetzprovider)

Standleitungen (DDL – Direkt-Daten-Leitung) sind fix geschaltete Übertragungswege zwischen zwei Endstellen.

Ein Nachteil der Standleitungen sind die relativ hohen Kosten bei großen Entfernungen zwischen den Endstellen. Eine Rentabilität ist hier nur bei längerer permanenter Datenübertragung mit hohen Datenvolumina gegeben. Bei kurzen Onlinezeiten rechnen sich ISDN-Wählverbindungen, die mittels ISDN-Router sehr schnell und komfortabel aufgebaut und wieder beendet werden können, sicher eher als eine Standleitung. In den letzten beiden Jahren ist allerdings ein stetiger Abwärtstrend bei den Preisen für fix geschaltete Standleitungen zu beobachten. Auch die Telekom Austria schloss sich Mitte 2001 diesem Trend an und verringerte die Kilometerpreise für die reine Anmietung von DDL-Leitungen um bis zu zwei Drittel der ursprünglichen Kosten. Wohl auch ein Versuch, der drohenden Konkurrenz anderer Mietleitungsanbieter etwas entgegenzusetzen. Diese haben sich am Mietleitungsmarkt aber erst im Großkundensegment etabliert.

### Zugang über Kabel-TV-Netze

Über die vorhandenen Kabelnetze der zahlreichen Kabelnetzbetreiber in Österreich steht ein leistungsfähiges Daten- und Sprachnetz bis zu den EndbenutzerInnen zur Verfügung.

Nach Umbau der technischen Einrichtung für die Rückkanaltauglichkeit steht leistungsfähigen Multimediaanwendungen nichts mehr im Wege: Internet (bis 20 Mbps), Telefonie, Video on demand und Teleshopping sind in hoher Qualität möglich. Allerdings scheinen viele der nun möglichen Dienstleistungen, wie z.B. Video on demand, von den KundInnen noch wenig enthusiastisch aufgenommen zu werden.

One-box Lösungen, die sowohl Daten- als auch Telefonieverkehr über den vorhandenen Kabelzugang ermöglichen, sind bei den meisten Kabelnetzbetreibern ebenfalls bereits Standard.

### Zugang über Wireless-LANs (W-Lans)

Viele Unternehmen ergänzen ihre interne Netzwerkstruktur inzwischen mit kabellosen Netzwerken, manche – vor allem kleinere- Unternehmen ersetzen sogar ihre althergebrachten Verkabelungen mit der mobilen LAN-Variante (Local

---

Area Network). Diese Wireless oder W-LANs erlauben innerhalb der mit ca. 50 Metern (in Gebäuden) geringen Reichweite ihrer Basisstationen (die allerdings auch zu einem größeren Netzwerk zusammengeschlossen werden können) den kabellosen Zugriff auf Firmennetzwerk und Internet.

Funklans sind billig (Basisstation ab ca. € 500, W-LAN-Karte für einen Rechner ab ca. € 70), ausreichend schnell (der momentan weit verbreitetste Standard mit 11 Mbit/sek ist zwar deutlich langsamer als Ethernet mit 100 Mbit/sek, aber schneller als jede Standleitung ins Internet), aber auch potentiell gefährlich: Trotz der Möglichkeit, das W-Netz mit Passwortschutz und Verschlüsselung zu versehen, gilt es als vergleichsweise unsichere Form des Datenfunks, vor allem weil sich viele NeunutzerInnen („plug and play“) nicht die Mühe machten ihre neu errichteten Netze gegen unbefugten Zugriff zu versperren. In den USA ist im Zusammenhang mit W-LANs sogar eine neue Form der Freizeitbeschäftigung für Computehacker entstanden: „war driving“ nennt sich der neue Sport (mit Auto, Laptop und Verstärkerantenne offene Funknetze suchen und so vergleichsweise bequem Zugang zu einem internen Firmennetzwerk bekommen). Neue – schnellere und sichere, aber abwärtskompatible – Funkstandards sind aber bereits marktreif und teilweise auch schon im Handel. Kompakte Informationen zu den Standards dieser Funktechnologie sowie zur generellen Entwicklung der W-LAN Technik finden sich unter [wlan.informatik.uni-rostock.de/standard/](http://wlan.informatik.uni-rostock.de/standard/).

#### Zugang über das Stromnetz “Power Line”

Internetübertragung über das Stromnetz ist in Österreich, anders als in Deutschland, noch im Stadium des Pilotversuchs. Zwar wurden Umfang und Einzugsgebiet der Pilotversuche laufend ausgeweitet, eine Markteinführung ist aber von 2001 auf 2002 verschoben worden. Rechtliche Hürden wurden im Sommer 2001 durch die Herausgabe von Richtlinien für Powerline-Anbieter durch das Infrastrukturministerium beseitigt.

#### Wireless Local Loop (WLL, Richtfunk-Verfahren)

Im Februar 2001 wurden von der Regulierungsbehörde TCK/RTR die ersten Lizenzen für „last mile“ Richtfunkstrecken vergeben [TBTR02]. Zwei internationale Anbieter haben in dieser ersten Ausschreibung Lizenzen erworben, aber noch keine Anlagen realisiert. Erfahrungen aus Deutschland in denen WLL

---

schon vor 2001 eingesetzt wurde haben gezeigt, dass der allgemeine Einbruch am New Economy Markt auch der Rentabilität von WLL einen Dämpfer versetzt hatte. Ein in Österreich für Herbst 2001 geplantes zweites Frequenzvergabeverfahren fand demnach auch noch nicht statt. Mit der Richtfunktechnik könnten Internet-Provider ihre KundInnen ohne Nutzung von terrestrischen Kabeln an das eigene Netz anbinden. Eine Lösung der „last mile“-Problematik, die vor allem im Bereich von Kommunen und Großabnehmern interessant sein könnte, da WLL auch breitbandige Datenübertragung erlaubt. Nachdem die Nutzung von WLL für GSM-Telefondienste zuerst von der Regulierungsbehörde untersagt wurde, soll diese Anwendungsmöglichkeit inzwischen doch erlaubt werden.

#### Mobiler Zugang über kommerzielle Wireless-LANs (W-Lans)

Internet-Café ohne Computer: Der WLAN Anbieter Metronet ([www.metronet.at](http://www.metronet.at)) hat laut eigenen Angaben österreichweit bereits an die 200 Access Points mit öffentlichen Funk-LANs ausgestattet, darunter Cafés, Tankstellen, Autobahnraststätten, Bahnhöfe und Universitätsgelände. Allein in Wien existieren bereits fast 100 solche öffentlichen Funk-LANs, weitere Standorte gibt es vor allem in den Ballungszentren Linz, Graz, Salzburg und Klagenfurt, weitere Städte sollen folgen. Solange der Akku reicht, können damit TelearbeiterInnen für einen Basisbetrag und einen mengenabhängigen Zugangstarif in einem High Speed WLAN mit bis zu 11Mbit/sek surfen. Im Prepaid-Modell (Karten in manchen Kaffeehäusern bereits erhältlich) kann auch nach Art der Prepaid-Mobiltelefonkarten eine bestimmte Summe versurft werden. Neu im Programm (Jahresbeginn 2003) sind auch eine Kooperation mit T-Mobile und die Möglichkeit, sich einen WLAN-Zugang im eigenen Heim installieren zu lassen.

#### Mobile Access über GSM (Global System for Mobile Communications)

Die Art des mobilen Telearbeitens wird immer populärer. Der/die AußendienstmitarbeiterIn benötigt zunehmend mobilen Zugriff auf die Daten des Unternehmens. Derzeit ist die Datenrate mittels GSM Standard noch auf 9.600 bps beschränkt, GSM-GPRS (General Packet Radio Service) ermöglicht dagegen den bis zu dreifachen Datendurchsatz. Trotzdem wird damit vor allem eher E-mail-, SMS- und FAX-Verkehr ermöglicht, Internetsurfen mittels GSM erweist sich noch als langwieriges Unterfangen.

---

In naher Zukunft jedoch werden neue Technologien wie WAP und UMTS (s.o.) Datenraten ermöglichen, die mit ISDN vergleichbar sind. UMTS wird Datenraten bis 2 Mbps ermöglichen, womit Videokonferencing über GSM keine Utopie mehr wäre. Sogenannte Dreifachkarten (z.B. von Nokia) bieten bereits die Möglichkeit GSM, GPRS und WLAN mit einer einzigen PCMCIA-Karte zu nutzen und je nach Angebot über Mobilfunk oder WLAN ins Internet einzusteigen.

## 2.3 Software-Infrastruktur

### 2.3.1 Einleitung

Die Zeiten, in denen Firmen mit dem Begriff "Telework" für einzelne Produkte (wie z.B. Modems) Werbung gemacht haben, sind vorbei. Telearbeit ist kein Werbesujet mehr, ihre technologischen Voraussetzungen sind zu Bestandteilen unserer Gesellschaft geworden: Mit der ansteigenden privaten Nutzung von Textverarbeitung, multimedialen CD-ROMs, Computer-Spielen, kräftigen Preissenkungen für PCs in den letzten Jahren finden sich mittlerweile in den österreichischen Privathaushalten die idealen technischen Voraussetzungen für Telearbeit.

Die Entwicklung der letzten Jahre zeigt einen Trend auf, der es TelearbeiterInnen in naher Zukunft ermöglichen wird immer mehr Tätigkeiten orts- und zeitunabhängig durchzuführen: Geschäftsprozesse werden in den „virtuellen Raum“ verlagert. Elektronische Marktplätze, Workflow-, Dokumentmanagement- und Enterprise Resource Planning(ERP)-Systeme ermöglichen Firmen die Interaktion mit anderen Unternehmen, die Produktplanung, den Einkauf von Teilen, der Lagerverwaltung, das Kundenservice und auch dazu gehörige interne Abläufe am Computer zu erledigen. Noch sind diese Systeme fast ausschließlich in der Industrie im Einsatz. Im Moment werden viele dieser Systeme mit Web-Schnittstellen versehen, um als Intra- und Extranet-Applikationen zu funktionieren. Über sichere Netzverbindungen können diese Applikationen dann auch von TelearbeiterInnen extern genutzt werden.

---

## 2.3.2 Neue Möglichkeiten

- Elektronische Marktplätze – In den letzten beiden Jahren sind in vielen Branchen national und international B2B-Plattformen entstanden, die die Märkte der jeweiligen Branche am Web bündeln und transparent machen sollen.
- Workflow und Dokument-Management – Arbeitsunterstützende Softwarelösungen, die einen vordefinierten Arbeitsprozess und/oder alle dafür verwendeten Dokumente Online zur Verfügung stellen.
- Content Management Systeme erlauben die Wartung von Web-Content über spezielle Clients oder über Web-Formulare von jedem Punkt des Web aus.

## 2.3.3 Groupware Produkte

Eine neue alte Technologie hatte durch die Verbreitung des Internet kurzfristig Auftrieb bekommen, wird ihr wahres Potential jedoch wahrscheinlich nur im Kombination mit den noch in Entwicklung befindlichen Workflow orientierten Lösungen zeigen können. In der Wissenschaft unter dem Überbegriff "Computer Supported Cooperative Work (CSCW)" bekannt, ist Groupware die Bezeichnung für Software, die es Menschen erlaubt, gemeinsam über ein Netzwerk an Dokumenten zu arbeiten. Ein Groupware-System stellt gemeinsame Arbeitsbereiche, Kommunikationstools und ein Dokumentverfolgungstool zur Verfügung. Während sich der Begriff "Workflow" auf die Konzeptionierung von Informationsflüssen bezieht, dient Groupware der tatsächlichen Realisierung der aktuellen Kooperation am Computer. Groupware-Systeme können eine komplette Arbeitsumgebung oder auch einzelne zur Zusammenarbeit notwendige Tools anbieten.

---

Beispiele für Groupware-Bereiche:

- Elektronische Meeting-Systeme (Video-Conferencing, Chat-Room, Diskussionsgruppen)
- Systeme zum gemeinsamen Erstellen von Dokumenten
- Systeme zur Unterstützung von Gruppenentscheidungen (Voting-Systeme)
- Screen Sharing (White-Board-Software, Application Sharing)
- Planungssysteme (Shared Calendar, Shared Project Management)

Quellen

- Introduction to BSCW  
[www.fim.uni-linz.ac.at/telework/seminar/T6/introduction.htm](http://www.fim.uni-linz.ac.at/telework/seminar/T6/introduction.htm)
- Websites der Hersteller

### **2.3.4 Workflow und Dokumentmanagement Produkte**

Diese zumeist prozessorientierten Softwarelösungen werden bereits seit einigen Jahren entwickelt und eingesetzt. Während die Entwicklung von „Content Management“-Systemen in der Magazin- und Zeitungsproduktion letztlich im Einsatz dieser Systeme in der Verwaltung und Befüllung von Websites mündete (Web-CMS), haben sich die Softwarelösungen im öffentlichen Bereich zumeist aus Spezialsoftware für den öffentlichen Sektor (Buchhaltung, Meldewesen...) herausentwickelt.

## **2.4 Telearbeit-Infrastruktur**

### **2.4.1 Telehäuser, Telezentren**

In Österreich gibt es derzeit rund ein Dutzend in Betrieb stehende Telehäuser und -zentren, gerade noch zwei davon geben als Hauptgeschäftsfeld die Zurverfügungstellung von Telearbeitsplätzen an. So gesehen war dem Modell „Telehaus“ kein Erfolg beschieden, auch in der Blütezeit konnten die meisten

Häuser ihrem Anspruch, TelemitarbeiterInnen zu beschäftigen, nicht gerecht werden und waren zumeist als Copy-Zentren und Cyber-Cafés erfolgreicher. Aktuell haben die meisten Telehäuser Dienstleistungen im Angebot, so z.B. EDV-Schulungen, diverse Dienstleistungen wie z.B. Dateneingabe, EDV-Beratung und Netzwerkinstallation. So wurden viele Telehäuser bereits Ende der neunziger Jahre wieder aufgelöst oder aber veränderten ihr Selbstverständnis: Insbesondere im ländlichen Raum (z.B. OÖ und NÖ) bieten die Telehäuser Dienstleistungen im Bereich Regionalentwicklung an. Dazu zählen Standort- und Betriebsmarketing, EDV-Beratung und -Support für Betriebe, aber auch ausgelagerte Bürodienstleistungen. So gesehen hat die ursprüngliche Absicht der Schaffung von Telearbeitsplätzen aufgrund eines Nachfragemangels einem breiteren Verständnis regionaler Entwicklung Platz gemacht.

### Übersicht 3: Die Telehäuser

Name / Bezeichnung	Internet-Adresse	Jahr der Gründung	Trägerform	aktuelle Tätigkeit (Stand Mitte 2003)
Telehaus Michaelbeuern	<a href="http://www.telehaus.salzburg.at">www.telehaus.salzburg.at</a>	1991	Verein	diverse Dienstleistungen
Telehaus Eschenau	<a href="http://www.eschenau.at/telehaus/">www.eschenau.at/telehaus/</a>	1992	Verein	Dienstleistungen im EDV-Satz (Wr. Zeitung, Falter)
Telehaus Waldviertel	<a href="http://www.telehaus.wvnet.at">www.telehaus.wvnet.at</a>	1993	Verein	Vernetzung: Produkt- und Dienstleistungsverzeichnis am Web
Telehaus NÖ-Süd	<a href="http://www.telehaus-noesued.at">www.telehaus-noesued.at</a>	1994	Verein	Diverse Dienstleistungen
Telehaus NÖ GmbH	<a href="http://www.telehaus.at">www.telehaus.at</a>	1996	GmbH	Dachinitiative von Tele-haus Waldviertel, Tele-haus Eschenau, Telebüro Weinviertel (easybiz), Telehaus NÖ Süd
Telezentrum Mostviertel	<a href="http://www.mostviertel.at/telezentrum/">www.mostviertel.at/telezentrum/</a>	1996	Verein	IT-Lösungsanbieter, Schulungen
1. Wiener Telezentrum (ehem Telezentrum Autokaderstraße)	<a href="http://www.ccacademy.at">www.ccacademy.at</a>	1996	Siemens/Wifi	Jetzt eine Callcenterausbildung
TeleZentrum Ötztal-Inntal in Silz	<a href="http://www.oetzi.com">www.oetzi.com</a>	1997	Privat	Erwachsenenbildungseinrichtung

Telewerkstatt Leutschach (ehem. Telestube Leutschach)	<a href="http://www.telewerkstatt.at">www.telewerkstatt.at</a>	1997	Verein	Kurse, Beratung, Cyber-Café
TCB Teleclub Bruck/Leitha	<a href="http://www.tcb.at">www.tcb.at</a>	1997	Verein	Telearbeitsplätze, Computerkurse
easybiz.austria (ehem. Telebüro Weinviertel)	<a href="http://www.easybiz.at">www.easybiz.at</a> <a href="http://www.telebuero.at">www.telebuero.at</a>	1998	Firma (ehem. Verein)	Projektmanagement, Bürodienstleistungen
Teleservice Consulting – Telehaus GmbH	<a href="http://www.tsc-austria.com">www.tsc-austria.com</a>		Firma	Projektmanagement, Bürodienstleistungen
Telehaus Kübler am Attersee	<a href="http://www.telehauskuebler.at">www.telehauskuebler.at</a>		Firma	EDV-Kurse, Büro- und EDV-Dienstleistungen
Telehaus Markt Hartmannsdorf	<a href="http://www.telehaus.co.at">www.telehaus.co.at</a>		Verein	EDV-Kurse, EDV-Dienstleistungen

Quellen: Internetrecherche, Fragebogenaktion bei Betreibern, Österreichischer Telearbeit-Informationsserver: [www.telearbeit.at](http://www.telearbeit.at), Stand Mitte 2003

## 2.4.2 Büromöbel

Die Büromöbelindustrie hat im letzten Jahr Produkte zum Thema Heimbüro und zur flexibleren Gestaltung von Arbeitsräumen auf den Markt gebracht. In den Heimbüro-Katalogen dominieren bei nahezu allen Anbietern Telearbeit-Lösungen in Form von überdimensionierten Möbelstücken: Der Computer soll versteckt werden.

Neu im Angebot sind auch mobile Konferenzmöbel, z.B. Besprechungstische, die sich wegklappen lassen. Dabei wird auch besonderer Wert auf die Integration des Einsatzes von Flatscreens, Laptops oder leichten kleinen Präsentationsbeamern gelegt.

## 2.4.3 Computer

### PCs

Die PC-Industrie legt potentiellen TelearbeiterInnen schon lange keine Steine mehr in den Weg: Der Trend zu immer schnelleren PCs zu immer günstigeren Preisen setzt sich allerdings seit 1998 in verminderter Form fort als noch in den Jahren von 1995 bis 1998. Zwischen 2000 und 2002 fiel z.B. der Preis für einen Pentium 3 mit über 800 MHz um ca. 14%, zum Vergleich dazu war zwischen 1995 und 1997 der Preis für das vergleichbare ehemalige Spitzenmodell Pentium-Pro

---

um fast 30% gefallen. In absoluten Zahlen wird aber deutlich, um wie viel billiger Computer-Prozessoren geworden sind. Ein 1997er Pentium-Pro schlug trotz 30% Preisverfall in zwei Jahren immer noch mit € 2.300,- zu Buche, während der 2002er Pentium 3 schon um € 1.700,- zu haben ist. Auch die Markteinführungspreise der jeweiligen Spitzenmodelle Pentium-Pro 1995 mit € 3.387,-, der Pentium III >800MHz 2000 mit € 2.000,- und der Pentium IV 2001 mit € 1.900,- verdeutlichen den – verlangsamten aber andauernden - Trend. ([www.mediamarkt.at](http://www.mediamarkt.at))

Seit Jahresbeginn 2002 ist auch der Nachfolger des ersten bunten iMacs auf dem Markt, in dezenter weiß, mit einem halbkugelförmigen Fuß, an dem ein schwenkbarer 15 Zoll Flachbildschirm befestigt ist, erinnert das Gerät mehr an eine gut designte Schreibtischlampe als an einen Computer. ([www.apple.at](http://www.apple.at))

Inzwischen ist auch der eigentliche Nachfolger des iMac der sogenannte eMac auf dem Markt. Als low budget Gerät vor allem für den Einsatz in Schulen konzipiert, ist der eMac ein all-in-one Gerät mit 17" CRT-Monitor. Noch nicht im freien Verkauf erhältlich soll der eMac mit € 1500 um fast € 500 billiger zu haben sein als der kleinste iMac. Ein etwa gleich ausgestatteter bürograuer Midi-Tower PC ist um € 1.500,- zu haben (inklusive 17" CRT-Monitor extern). Aber auch in der Windows-PC Welt haben designte Rechner in den letzten beiden Jahren Einzug gehalten. So hat z.B. IBM einen schwarzen all-in-one Rechner im Programm. Insgesamt sind designte Rechner um etwa 20% teurer als ihre mausgrauen Artgenossen. Oft müssen ästhetisch interessierte KäuferInnen dafür auch noch Nachteile, wie etwa eingeschränkte Erweiterungsmöglichkeiten, in Kauf nehmen.

Aber einen durchdesigten Rechner zu kaufen ist nicht der Haupttrend unter den anspruchsvollen HeimnutzerInnen, vielmehr geht der Trend zum Notebook: moderne Laptop-Computer sind bereits ab € 2.000,- voll multimedial ausgestattet. Bei Bedarf verschwinden sie auch viel einfacher in der Schublade des Heimbürotisches. Waren im Jahr 1999 erst 19% aller in Österreich gekauften PCs portable Geräte, so waren es 2001 bereits 31%. Bis zum Jahr 2003 sollen Laptops mit 42% Anteil am Gesamt-PC-Markt schon fast mit ihren sperrigeren Desktop-Kollegen gleichgezogen haben. [EITO02]

---

## Computer unterwegs

Bei den Preisen liegen Laptops mit Multimedia-Fähigkeiten (Lautsprecher, CD-ROM, etc.) noch immer etwas über den Standgeräten, aber kaum mehr soviel, dass das die Kaufentscheidung nachhaltig beeinflussen dürfte. Einsteigergeräte gibt es ab € 1.500,-, Business-Laptops ab € 2.200,-. Für wirklich mobile ArbeitnehmerInnen sind die noch immer zu kurzen Leistungszeiten der Akkus ein wichtiges Hindernis: Auch bei Spitzengeräten ist bei max. 4h Leistung pro Akku Schluss. Manche Geräte erlauben es über eine Dockingarchitektur zwei Akkus mitzuführen, dafür muss dann auf das CD-ROM Laufwerk verzichtet werden.

Im High-End Bereich ist inzwischen alles möglich: Audio- und Videoschnitt zu betreiben ist mit High-End-Laptops ab € 4.000 dank Firewire-Schnittstellen und digitalen Eingängen kein Problem mehr. PDAs gibt es dank ihrer eingeschränkten Funktionalität um ein Vielfaches billiger: zwischen € 200,- und € 500,- kosten sie und sind dabei zwischen 170 und 600g schwer.

Ein weiterer Trend ist das Entstehen von Softwareanbietern, die mobile computing mittels PDA ermöglichen, so werden z.B. schon in Einzelfällen Außendienst versehende Dienstleister mit PDAs und Mobiltelefonen ausgestattet und können damit Zeitabrechnung und Status überprüfter Geräte unmittelbar und direkt der Datenbank in der Zentrale mitteilen. Der mobile Kleinstcomputer Blackberry ([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com)) ist Handy und PDA in einem und kann über eine Serverlösung auch auf das Firmennetzwerk zugreifen. In Österreich wird der Alleskönner von T-Mobile vertrieben. Nach Einführung des neuen Mobiltelefonstandards UMTS wird allerdings mit weiteren Anbietern in diesem Segment zu rechnen sein.

### 2.4.4. Datenschutz und Informationssicherheit

Für einen „eWorker“ müssen alle benötigten Daten und Informationen über ein Netzwerk zugänglich sein. Beim Arbeiten in einem offenen Netzwerk sind jedoch die Informationen, die das Netz durchwandern, gegen nicht autorisierte Zugriffe und Änderungen empfindlich.

Daher ist die Sicherheit der Informationen eine benötigte Anforderung an die Informationssysteme.

---

Sichere Verschlüsselungs-Technik ist notwendig, um die Vertraulichkeit und die Vollständigkeit solcher Informationen zu schützen.

#### Public Key Infrastructure (PKI)

Eine PKI ist die Grundlage für alle Anwendungen von Public Key Kryptographie. Solch eine PKI besteht aus unterschiedlichen Komponenten, Prozessen und Konzepten, die von Public-Key-Verfahren für elektronische Signatur und Verschlüsselung von Daten verwendet werden.

Einige Beispiele für Anwendungen von PKI wären: Digitale Signatur, digitale Verschlüsselung, und Authentifizierung. Bei der Verschlüsselung werden lesbare Informationen in ein unverständliches Format gebracht. Diese Informationen werden dann als verschlüsselte Datenpakete durch das Netz versendet. Um die Nachricht lesen zu können, muss sie erst entschlüsselt werden. Eine solche Entschlüsselung kann nur bei Kenntnis eines bestimmten Schlüssels erfolgen.

Die digitale Signatur ist eine Form der Verschlüsselung. Sie dient der Sicherstellung der Authentizität und Integrität einer elektronischen Nachricht. Durch die digitale Signatur wird die Identifikation des Absenders ermöglicht. Dieses Verfahren schützt die Nachricht vor nicht autorisierten Zugriffen und Änderungen. Die Authentifizierung stellt sicher, dass der/die BenutzerIn auch der/diejenige ist, für den/die er/sie sich ausgibt.

Als Nachweis der Benutzer-Identität werden üblicherweise Passwörter oder PIN-Nummern verwendet. Einen guten Überblick über den Stand der Praxisapplikationen in diesem Bereich bietet der Downloadbereich des Vortragstracks „eCircle - Industrial eBusiness Club“. Sicherheit im elektronischen Verkehr für Verwaltung, Bürger und Unternehmer mit der Digitalen Signatur - Erfahrungsaustausch, Praxisberichte und Lösungen“ des eDay 2003 der Wirtschaftskammer Österreich ([www.eday.at](http://www.eday.at))

#### Digitale Signatur

Seit Jahren als Voraussetzung für das Gelingen einer wirklich digitalen Wirtschaft gepriesen, gewinnt die digitale Signatur nur langsam an Bedeutung. Inzwischen sind viele Unternehmen und Institutionen dazu übergegangen, sich die Identität ihrer KundInnen auf ganz traditionellem Weg nachweisen zu lassen: persönlich oder per Post/Fax-Unterschrift. Obwohl die Signaturverordnung schon 2000

---

beschlossen wurde und auch erste Trust-Center (sichere dritte Stellen, die digitale Signaturen an Unternehmen und Personen ausgeben sollen und damit auch Dritten gegenüber die Rechtmäßigkeit der Ausstellung garantieren) entstanden sind: in der Praxis funktioniert die digitale Wirtschaft noch ganz gut ohne digitale Signatur. Einzelne Unternehmen wie Banken oder Stellen wie das Finanzministerium warten inzwischen eine zentrale digitale Signatur nicht ab und betreiben stattdessen eigene Projekte.

#### Sozialversicherungs-eCard

Als Sonderform der digitalen Signatur ist die Diskussion um die Einführung der eCard als Ersatz für die herkömmlichen Papierkrankenscheine trotzdem sehr typisch für den Gesamtstand der Entwicklung. Sie zeigt auf, welche Probleme die Einführung digitaler Signaturen in der Praxis noch mit sich bringt. Ein eigentlich für 2002 versprochener Pilot im Burgenland wurde verschoben, inzwischen hat auch die Anbieterfirma der technischen Lösung gewechselt. Dazu kommen politische Diskussionen über Umfang, Sicherheit, Verhältnismäßigkeit und Missbrauch der auf der Karte gespeicherten Informationen. Mehr Informationen zu Bürgerkarte und eCard finden sich auf [www.cio.gv.at/faq/citizenCard/](http://www.cio.gv.at/faq/citizenCard/).

---

## 3. Rahmenbedingungen in Österreich

### 3.1 Sozio-kultureller Hintergrund der Arbeitswelt

#### 3.1.1 Einleitung

Mit der Ausbreitung der Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien, aber auch mit den sozialen und rechtlichen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt (z.B. Flexibilisierung der Arbeitszeit) wurde eine „Änderung des Beschäftigungssystems“ eingeleitet.

Das österreichische Beschäftigungssystem beruht auf einer – den Anforderungen an die Industriegesellschaft entsprechenden – hochgradigen Standardisierung in Bezug auf Arbeitsvertrag, Arbeitsort und Arbeitszeit. Der Arbeitseinsatz der unselbständig Beschäftigten erfolgt innerhalb eindeutig vorgegebener und regelmäßig neu verhandelter Rahmenbedingungen.

Das standardisierte (und idealisierte) Vollbeschäftigungssystem beginnt seine tragenden Säulen zu verlieren: die zunehmende Flexibilisierung verändert die Regeln von Arbeitszeit und Beschäftigungsart und nunmehr auch des Arbeitsortes. Sie erfordert auch Veränderungen im Rechtswesen. Die Grenzen zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit, zwischen Beruf und Privat, zwischen Erwerbstätigkeit und Arbeitslosigkeit verschwimmen immer mehr [siehe Tálos01].

#### 3.1.2 Arbeit von der vorindustriellen Zeit bis zum Informationszeitalter

Während in der vorindustriellen Zeit die Produktion durch Landwirtschaft, Handwerk und Manufaktur geprägt war, spielten in der Industriegesellschaft durch die Einführung der Dampfmaschine Maschinen eine gestaltende Rolle im Produktionsprozess. Die Arbeit im eigenen Haus oder in jenem des Auftraggebers

---

wurde größtenteils abgelöst durch die außerhäusliche Arbeit. Diese Trennung von Familien- und Erwerbsarbeit ist eine wesentliche Anpassungsleistung an die industrielle Produktionsweise.

In der Informationsgesellschaft ist die Norm lebenslanger Ganztagsarbeit inzwischen durch vielfältige flexible Arbeitsformen aufgebrochen. Mit den Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologien werden diese Veränderungen auch für den Arbeitsort möglich. Der betriebliche Kooperationszusammenhang kann ohne großen finanziellen und technischen Aufwand elektronisch organisiert werden. Dieses standortverteilte Arbeiten kann in allen Formen der Telearbeit erfolgen. Alle diese Arbeitsformen verbindet aber eine Konsequenz: der Zusammenhang zwischen gesellschaftlichen Arbeits- und Produktionsprozessen wird gelockert, die Selbstverständlichkeit, dass „direkte Kooperation“ mit „an einem Ort zusammenarbeiten“ gleichzusetzen ist, wird aufgehoben. Mit diesen Möglichkeiten verändert das Beschäftigungssystem in wesentlicher Hinsicht seine Erscheinungsform.

### **3.1.3 Aspekte des Wandels zur Informationsgesellschaft**

Flexibilisierung im Wirtschaftsleben ist kein neues Phänomen, das erst mit dem Beginn der Informationsgesellschaft relevant wurde. In Ländern wie Österreich ist jedoch die Anwendung des „hire-and-fire“-Prinzips durch kollektivvertragliche und gesetzliche Regelungen stark eingeschränkt worden. [Schien98]

Stärkere KundInnenorientierung und schnelle Innovationsfähigkeit sind zum zentralen Kriterium im globalen Wettbewerb geworden. Die Fähigkeit zur marktorientierten Innovation als dem zentralen Wettbewerbskriterium in der globalen Konkurrenz wird den betrieblichen Produktionsprozess entscheidend verändern. Innovation soll als ein organisatorisches Phänomen verstanden werden, das jederzeit aufgrund von alltäglichen Lernprozessen auftreten kann. Damit ist die Lernfähigkeit der gesamten Organisation von hoher Wichtigkeit für eine erfolgreiche Entwicklung. [Schien98]

---

Die Informationsgesellschaft ist in erster Linie ein sozio-ökonomisches Phänomen, das durch die Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht wird. Die moderne Technologie kann als materielle Basis für den organisatorischen Wandel hin zu „postbürokratischen lern- und innovationsfähigen Unternehmensstrukturen angesehen werden“. [Schien98]

### 3.1.4 Zukünftige Organisationsperspektiven

Zentrale Merkmale einer flexiblen, lernfähigen Unternehmensorganisation sind u.a. nach Schienstock:

1. Durch die Konzentration auf die sogenannten Kernkompetenzen werden die Unternehmen verkleinert. Outsourcing gewinnt an Bedeutung.
2. Es erfolgt eine organisatorische Deintegration mit der Konsequenz einer Herausbildung kleinerer überschaubarer Einheiten.
3. Hierarchieebenen werden abgebaut.
4. Ganzheitliche Prozessstrukturen werden etabliert.
5. Die funktionale Spezialisierung wird aufgehoben – Gruppenarbeit etabliert sich.
6. Es bilden sich neue Zulieferstrukturen mit einer sehr engen Prozessverzahnung zwischen Kernunternehmen und Systemzulieferern heraus. KundInnen werden von Beginn an in den betrieblichen Entwicklungsprozess eingebunden.
7. Die Koordinierung verläuft diskursiv bzw. interaktiv.

Das Ergebnis dieser neuen Organisationsstrategien sind Netzwerkstrukturen innerhalb und zwischen Unternehmen, die durch kontinuierliche Abstimmungsprozesse zwischen den verschiedenen AkteurInnen funktionieren. Durch die Aufhebung spezialisierter Funktionsbereiche gewinnen der Gesichtspunkt der Flexibilität und die gleichzeitige Anwendung des Prinzips der prozessualen Integration eine zentrale Bedeutung und zwar in Form qualitativer und funktionaler Flexibilität.

Semlinger beschreibt, dass Flexibilität im Unternehmen, als Ergebnis des Flexibilisierungsprozesses, folgende Formen annehmen kann. Zum einen unterscheidet er funktionale (qualitative) Flexibilität, zum anderen quantitative

---

(numerische) Flexibilität. Erstere beschreibt die Fähigkeit eines/r Arbeitnehmers/in, unterschiedliche Positionen innerhalb eines Betriebs einnehmen und unterschiedliche Tätigkeitsfelder abdecken zu können. Die quantitative Flexibilität hingegen beschreibt die Fähigkeit eines Unternehmens, sein Personal flexibel nutzen zu können. Dabei werden drei Strategien unterschieden:

- das „atmende“ Unternehmen, das über variable Arbeitszeitmodelle (Jahresarbeitszeitmodelle, Kapovaz, Gleitzeitmodelle) verfügt
- die Mc Job-Strategie, die eher die Ersetzbarkeit und zeitliche Flexibilität (Teilzeit und geringfügige Beschäftigung) der Randbelegschaft in den Vordergrund rückt
- das virtuelle Unternehmen, das durch radikales Outsourcing in ein Netzwerk von Betrieben und Personen münden kann und je nach Projekt eine andere Zusammensetzung erfährt. [Sem91]

Die hier aufgezeigte Entwicklungsperspektive macht deutlich, dass viele Beschäftigte nicht mehr mit einer konventionellen Berufsperspektive rechnen können. Sie werden mit erheblicher beruflicher Ungewissheit konfrontiert sein. Beck sprach in diesem Zusammenhang bereits in den achtziger Jahren von der Risikogesellschaft, in der der/die einzelne keine Kontrolle mehr über soziale Risiken (z.B. Arbeitslosigkeit) mehr hat [Beck86].

Ziel einer innovationsfördernden Politik muss es sein, Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass die Beschäftigten zur intelligenten Nutzung moderner Technologien im Rahmen organisatorischer Netzwerke befähigt werden. Bildungspolitik kann nicht nur auf die Vermittlung spezifischer Fachqualifikationen und technischer Kenntnisse abzielen, „sie muss eine umfassende Befähigung zur Neugestaltung betrieblicher Strukturen zum Ziel haben.“ [Schien98].

Darüber hinausgehend gilt die Forderung nach einer Bereitschaft zu lebenslangem Lernen schon längere Zeit als Voraussetzung einer Teilnahme an einer flexibilisierten Arbeitswelt, wobei sowohl Betriebe als auch Individuen dazu aufgefordert sind, in Weiterbildung zu investieren.

---

Negative Konsequenzen der Flexibilisierung auf individueller Ebene zeichnen sich bisher vor allem in zwei Bereichen ab:

Zum einen nimmt die Anzahl ungesicherter, prekärer Arbeitsverhältnisse zu, da manche Unternehmen dazu tendieren, die Kosten für die Flexibilisierung nicht selbst zu tragen, sondern sie auszulagern. Dies führt dazu, dass es unter den Beschäftigten nicht nur FlexibilisierungsgewinnerInnen, sondern auch -verliererInnen gibt [atypisch02].

Zum anderen wird von einem neuen Arbeitstypus gesprochen, nämlich dem/der ArbeitskraftunternehmerIn (UnternehmerIn, dessen Ware die Arbeitskraft ist), der/die durch die Verflachung der Hierarchien in Unternehmen geschaffen wurde. Diese/r ist zwar wirtschaftlich abhängig, für seine/ihre Arbeit aber selbst verantwortlich. Innerbetriebliche Kontrolle wird nunmehr durch die „Gesetze des Marktes“ ersetzt, der vorschreibt, dass bestimmte Produkte oder Dienstleistungen in einer vorgegebenen Frist zu liefern sind. Jede/r ArbeitnehmerIn ist angehalten, „unternehmerisch“ zu denken und zu handeln. Fremdkontrolle soll nunmehr durch Selbstkontrolle ersetzt werden. Der/die ArbeitskraftunternehmerIn soll seine/ihre Ware Arbeitskraft im Betrieb und am Markt ständig neu anbieten. Die typischen ArbeitskraftunternehmerInnen leisten Projektarbeit, Teleheimarbeit, arbeiten im Außendienst oder sind als (Schein)Selbständige für einen Betrieb (in wirtschaftlicher Abhängigkeit) beschäftigt [Voss01].

### **3.1.5 Welche Veränderungen bringen die neuen IKT für die Netzwerkgesellschaft?**

Flecker, Kirschenhofer, Riesenecker-Caba erheben in ihrem Aufsatz „Fördern neue IKT wirklich ortsunabhängige und selbständige Arbeit?“ ([Fleck02]) Einwände gegen populäre Thesen, die den Siegeszug der Telearbeit und die Auflösung traditioneller Dienstverhältnisse prognostizieren. Laut dieser seien im Zuge der ökonomischen Globalisierung die Voraussetzungen geschaffen worden, die Arbeit im globalen Maßstab neu zu verteilen. Sensationsberichte beschreiben transkontinentale Verlagerungen von eWork im Rahmen einer angeblich weigthless economy. Veröffentlichungen versuchen LeserInnen davon zu überzeugen, dass sich alle Jobs dematerialisiert hätten und daher Betriebe wie Schmetterlinge jederzeit zu irgendeinem Punkt auf dem Erdball flattern könnten.

---

Bei der Hinterfragung dieser Thesen stützen sich die AutorInnen auf die Ergebnisse des europäischen Forschungsprojektes EMERGENCE, in welchem die Häufigkeit der Verlagerung von eWork sowie die Motive, die Prozesse und die Beschäftigungsfolgen der Verlagerungen analysiert werden. Werden nun die Wechselwirkungen zwischen Arbeitsorganisation und IKT betrachtet, so wird festgestellt, dass die neuen Technologien zwar organisatorische Veränderungen (z.B. Dezentralisierung oder Zentralisierung) unterstützen, sie aber nicht alleine verursachen. Da sie die Realisierung organisatorischer Optionen ermöglichen, erleichtern oder verbilligen, haben sie mittelbare organisatorische Auswirkungen. Die Richtung dieser organisatorischen Veränderung lässt sich aber nach Erfahrung der AutorInnen nicht auf die technologischen Potenziale zurückführen, sondern verdankt sie ökonomischen Überlegungen, politischen Zielsetzungen oder modischen Managementkonzepten. Die Ergebnisse von EMERGENCE zeigen, dass der teilweise Ersatz hierarchischer Organisationen durch Netzwerke nicht mit einem Übergang von betrieblicher Herrschaft zu Kooperation einhergehen muss. Herrschaft kann sich auch über die Grenzen eines Unternehmens hinaus ausbreiten. Die Möglichkeiten für eine begleitende Kontrolle von Geschäftsabläufen werden umso wichtiger, je weiter eine Dezentralisierung und Auslagerung vorangetrieben wird. Denn ohne die Potenziale zur Steuerung und Überwachung, die in den IKT angelegt sind, würde die Auslagerung und Dezentralisierung meist nicht so weitgehend realisiert werden.

Erwartete Manuel Castells in seiner These von der Netzwerkgesellschaft 1996<sup>1</sup>, dass der neue Arbeitstyp des „Networkers“ durch hohe Qualifikation und große Autonomie in der Arbeit gekennzeichnet sein würde, so kommen Flecker/Kirschenhofer/Riesenecker-Caba zu ganz gegenteiligen Erkenntnissen: Je klarer Aufgaben in einem gesamtbetrieblichen Kontext definiert und in einem Informationssystem abbildbar sind und je genauer sich wiederholende Tätigkeiten vorgegeben sind, desto einfacher ist das Herauslösen und Verlagern dieser Aufgaben. So wurde zwar die Autonomie und Selbstverantwortung des/der einzelnen im betrieblichen Gefüge erhöht, doch kommen die AutorInnen zu dem

---

<sup>1</sup> Manuel Castells: The Information Age, Volume 1: The Rise of the Network Society, Blackwell, Malden, Mass./Oxford 1996, zit. n. : [Fleck02]

---

Schluss, dass mit der Flexibilisierung der Arbeitsorganisation auch eine verstärkte Zentralisierung (z.B. in Mutterkonzernen) und Standardisierung der Arbeitsorganisation einhergeht. Mit Hilfe der IKT können bürokratische Verwaltungen und tayloristisch-fordistische Produktionsstätten flexibler werden. Sie ermöglichen es, jene Schwächen großer, zentralisierter Unternehmen auszugleichen, die zur Annahme führten, dass Großorganisationen generell in Netzwerke kleiner Einheiten aufgelöst werden sollten.

Flecker / Kirschenhofer / Riesenecker-Caba stellen somit abschließend fest, dass zwar die neuen IKT neuartige Möglichkeiten für die Gestaltung von Arbeit und Organisation bieten, die Richtung eines Organisationswandels jedoch aus diesen Technologien nicht abgeleitet werden kann. Viele Prognosen, die von den technischen Möglichkeiten auf die organisatorische Umsetzung schlossen, hätten sich inzwischen als falsch herausgestellt. Andere wirtschaftliche Rahmenbedingungen (Angebot und Nachfrage, Globalisierung) haben einen viel stärkeren Einfluss auf die Organisation von Arbeit als die neuen technischen Möglichkeiten.

## **3.2 Rechtlicher Rahmen**

### **3.2.1 Begriffsdefinition**

Es wird im Folgenden davon ausgegangen, dass als Telearbeit ganz allgemein die „Verrichtung von Arbeit aus der Ferne mit Hilfe von Kommunikationssystemen“ [Mülln85, S. 15] bezeichnet wird.

### **3.2.2 Einleitung**

Bemerkenswert ist, dass noch 1999 bei Recherchen in elektronischen Datenbanken, wie in der Rechtsdatenbank (RDB) und im Rechtsinformationssystem (RIS), zur Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes (OGH) keine einzige Eintragung unter den Stichworten "Telearbeit", "Teleheimarbeit", "Tele-Heimarbeit", usw. zu finden war. Im Jahr 2002 konnten in

---

der RDB und im RIS immerhin schon einige Einträge gefunden werden, in denen der Begriff Telearbeit auftaucht: die Recherche von 2002 ergab zwei Entscheidungen des OGHs<sup>2</sup> in denen der Begriff Telearbeit zumindest am Rande angeschnitten wird.

### 3.2.3 Arbeitsrechtliche Einordnung von Telearbeit [Walth98, S. 19 ff.]

Ein/e TelearbeiterIn ist im Sinne des Arbeitsvertragsrechts als ArbeitnehmerIn zu qualifizieren, wenn er/sie sich auf gewisse Zeit einem/r anderen aufgrund eines Arbeitsvertrages zur Dienstleistung in persönlicher und wirtschaftlicher Abhängigkeit verpflichtet. Beim Arbeitsvertrag handelt es sich um ein Dauerschuldverhältnis, dessen wesentliches Charakteristikum nicht die zeitliche Dauer an sich ist, sondern der Umstand, dass das bestehende Vertragsverhältnis nicht durch einzelne Erfüllungshandlungen, sondern durch ein dauerndes Verhalten bestimmt wird, das auf Grund einer besonderen Beendigungsart (z.B. Kündigung, Auflösung aus einem wichtigen Grund) bzw. nach Ablauf einer zeitlichen Begrenzung (beim befristeten Arbeitsvertrag) beendet wird. Neben dem Merkmal der wirtschaftlichen Abhängigkeit ist als wesentliches Merkmal eines Arbeitsvertrages die persönliche Abhängigkeit des/der Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin zu nennen. Merkmale für die persönliche Abhängigkeit sind unter anderem:

- die persönliche Arbeitspflicht der TelearbeiterInnen
- Weisungsgebundenheit
- Benützung der Betriebsmittel der ArbeitgeberInnen (die bei dislozierten Arbeitsplätzen etwa die Kosten der Ausstattung tragen)
- Fremdbestimmung der Arbeit und Kontrollunterworfenheit
- wirtschaftlicher Erfolg kommt den ArbeitgeberInnen zugute
- Einordnung der TelearbeiterInnen in das Organisationsgefüge des Betriebes (z.B. durch Bindung hinsichtlich der Arbeitszeit)

---

<sup>2</sup> OGH 7.8.1997, 8 Ob A 133/97k; OGH 11.7.2000, 10 Ob S 332/99t

---

Als arbeitnehmerähnlich ist ein/e TelearbeiterIn zu qualifizieren, der/die, ohne in einem Arbeitsverhältnis zu stehen, im Auftrag und für Rechnung anderer Personen Arbeit leistet und wirtschaftlich unselbständig ist<sup>3</sup>. Für die wirtschaftliche Unselbständigkeit spricht laut Judikatur unter anderem:

- wirtschaftlicher Erfolg kommt dem/der Beschäftigten zugute
- Mangel an einer eigenen Betriebsstätte
- Arbeiten mit Betriebsmitteln des Unternehmens (bzw. des Beschäftigers/der Beschäftigerin)
- Tätigkeit für eine Person oder eine bestimmte, nicht ständig wechselnde Anzahl von Personen
- längere und/oder regelmäßige Dauer der Tätigkeit
- Für arbeitnehmerähnliche Personen gilt -von wenigen grundsätzlichen Regelungen abgesehen- das Arbeitsrecht nicht.

Als selbständig Erwerbstätige/r (für welche/n das Arbeitsrecht ebenfalls nicht anzuwenden ist) ist ein/e TelearbeiterIn zu qualifizieren, wenn er/sie sich zur Fertigstellung eines bestimmten Werkes/Erfolges verpflichtet, ein Honorar für die Fertigstellung des Werkes erhält, dabei keine Arbeitszeiten einzuhalten hat, das Unternehmerrisiko trägt, über eigene Betriebsmittel verfügt, in der Regel für mehrere AuftraggeberInnen tätig ist und es ihm/ihr freisteht, mit anderen zu kooperieren oder sich vertreten zu lassen<sup>4</sup>.

### **3.2.4 Unterscheidung TelearbeitnehmerInnen und TeleheimarbeitnehmerInnen**

Im folgenden wird unter TelearbeitnehmerIn ein/e ArbeitnehmerIn verstanden, der/die seine/ihre Arbeit auf einem vom/von der ArbeitgeberIn zur Verfügung gestellten Arbeitsplatz in einem Telearbeitscenter oder in einem vom/von der ArbeitgeberIn in der Nähe des Wohnsitzes des/der ArbeitnehmerIn angemieteten

---

<sup>3</sup> Vgl. §51 Absatz 3, Ziffer 2, ASGG.

<sup>4</sup> Siehe später u.a. auch 3.2.6. Das Heimarbeitsgesetz und 3.2.13 Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen im Bereich Arbeitsrecht.

---

Gebäude (Büro) erbringt, unter TeleheimarbeitnehmerIn ein/e ArbeitnehmerIn, der/die seine/ihre Arbeit zumindest fallweise in der eigenen Wohnung erbringt, wobei der Arbeitsplatz entweder vom/von der ArbeitgeberIn oder vom/von der ArbeitnehmerIn selbst eingerichtet werden kann.<sup>5</sup>

### 3.2.5 Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)

Zentrale Fragestellung ist hier, ob das ASchG TeleheimarbeitnehmerInnen im Sinne der zuvor vorgenommenen Definition denselben arbeitsrechtlichen Schutz wie den sonstigen ArbeitnehmerInnen angedeihen lässt. Gruber<sup>6</sup> bestätigt für TelearbeitnehmerInnen die volle Anwendbarkeit des ASchG.

Die Meinung, dass die gesetzlichen Vorschriften des ASchG in vollem Umfang zweifellos auch für (Tele-) HeimarbeitnehmerInnen gelten, wird von Trost<sup>7</sup> vertreten, jedoch basiert diese Studie auf der Rechtslage nach dem ASchG von 1972 und unterstützt überdies die Anwendbarkeit des ArbIG (Arbeitsinspektionsgesetz) auf (Tele-) HeimarbeitnehmerInnen, weswegen der Arbeit von Gruber der Vorzug zu geben ist.

Auch Melzer-Azodanloo [Melzer01, S.67ff] kommt in ihren Ausführungen letztendlich zu dem Schluss, dass die Arbeitsstätte grundsätzlicher Bezugspunkt für die Anwendung der Schutzvorschriften des ASchG bleibt und TeleheimarbeitnehmerInnen somit nicht vom Anwendungsbereich des ASchG mitumfasst sind. Sie weist aber – unter Berücksichtigung der Rechtslage nach dem ASchG – darauf hin, dass die frühere Betriebsgebundenheit im Sinne des ASchG 1972 einem eher betriebsunabhängigen Verständnis gewichen sei und für

---

<sup>5</sup> Diese Unterscheidung ist sowohl für die wissenschaftliche Forschung als auch für die Judikatur manchmal von entscheidender Bedeutung: z.B. bei der Frage nach den Rechten der ArbeitsinspektorInnen zur Kontrolle der Arbeitsplätze; jene in einem Telearbeitscenter oder einem angemieteten Gebäude (Büro) können ArbeitsinspektorInnen ohne rechtliche Bedenken jederzeit kontrollieren; ganz anders ist die rechtliche Lage jedoch wenn sich Arbeitsplätze in durch Art. 8 EMRK (Schutz des Privat- und Familienlebens) geschützten, privaten Wohnungen befinden; siehe dazu auch 3.2.5 Das ASchG.

<sup>6</sup> Arbeitnehmerschutz bei Teleheimarbeit, ZAS 1998, 65.

<sup>7</sup> Der Arbeitnehmer in eigener Wohnung, ZAS 1991, 181.

---

bestimmte Arbeiten die Anwendbarkeit des ASchG auf TeleheimarbeitnehmerInnen – dies müsste natürlich ausdrücklich erfolgen – erweitert werden sollte.

### 3.2.6 Das Heimarbeitsgesetz (HAG)

HeimarbeiterIn ist, wer, ohne Gewerbetreibende/r nach den Bestimmungen der GewO 1994 zu sein, in eigener Wohnung oder selbstgewählter Arbeitsstätte im Auftrag und für Rechnung von Personen, die Heimarbeit vergeben, mit der Herstellung, Bearbeitung, Verarbeitung oder Verpackung von (körperlichen) Waren (jedoch ohne persönliche Abhängigkeit und ohne persönliche Dienstleistungspflicht) beschäftigt ist (§ 2 Abs. 1 lit a HAG)<sup>8</sup>.

TeleheimarbeitnehmerInnen sind wegen des unterschiedlichen Tätigkeitsfeldes vom HAG nicht erfasst.

Das Hauptproblem aus rechtlicher Sicht in Bezug auf Teleheimarbeit auf Grund eines privatrechtlichen Vertrages<sup>9</sup> ist also für das ASchG (aber auch für das ArbVG (Arbeitsverfassungsgesetz), das ASVG (Allgemeines Sozialversicherungsgesetz) und das EStG (Einkommenssteuergesetz)– siehe dazu unten) die rechtliche Einstufung des Beschäftigungsverhältnisses der TeleheimarbeitnehmerInnen, für das HAG ist das Hauptproblem die Art der Tätigkeit. Bei TeleheimarbeitnehmerInnen muss der jeweilige Einzelfall mit all seinen Rahmenbedingungen untersucht und unterschiedlich bewertet werden.

Von besonderem Interesse in diesem Zusammenhang ist eine bereits 1964 vom OGH<sup>10</sup> getroffene Entscheidung, die einen wesentlichen Beitrag zur Abgrenzung von (abhängigem) Arbeitsverhältnis und Heimarbeit leistete und bekräftigte, dass

---

<sup>8</sup> Näheres RdA 1992, 27.

<sup>9</sup> Anders zum Beispiel bei Bundesbediensteten, bei denen das Beschäftigungsverhältnis durch das Beamten-Dienstrechtsgesetz (BGBl 1979/333 idF BGBl I 1998/123) öffentlich rechtlich geregelt ist (weiterführend dazu Holoubek und Weiner, Telearbeit und Beamtendienstrecht). Bei der Beschäftigung von nicht-EU-BürgerInnen wiederum können sich noch weitere, möglicherweise gar nicht in die österreichische Rechtssphäre fallenden Probleme ergeben (vor allem wenn sich die Arbeitsstätte im nicht-EU Ausland befindet, der/die TelearbeitnehmerIn aber direkt für ein österreichisches Unternehmen tätig ist).

<sup>10</sup> OGH 1964 Arb 7935.

---

bei Vorliegen eines Arbeitsvertrages de lege lata nicht mehr von Heimarbeit gesprochen werden kann. Vielmehr ist die Arbeit dann einer im Betrieb des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin selbst geleisteten Arbeit gleichzusetzen<sup>11</sup>.

### 3.2.7 Das Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG)

Lässt sich ein Beschäftigungsverhältnis nicht als Arbeitsverhältnis (in persönlicher Abhängigkeit) oder als Werkvertragsverhältnis zwischen zwei Selbständigen qualifizieren, verbleibt die Möglichkeit, es wie ein arbeitnehmerähnliches Beschäftigungsverhältnis<sup>12</sup> zu betrachten.

Beziehen einige arbeitsrechtliche Gesetze<sup>13</sup> arbeitnehmerähnliche Personen ausdrücklich in ihren Geltungsbereich mit ein, ist diese Personengruppe jedoch vom Geltungsbereich des I. Teiles des ArbVG<sup>14</sup> nach h.M. nicht erfasst. Aus § 1 und § 8<sup>15</sup> ArbVG wäre daher klar, dass der Kollektivvertrag als Regelungsinstrumentarium für derartige Beschäftigungsverhältnisse nicht in Frage kommt. Auch die Betriebsverfassung (= II. Teil des ArbVG) erfasst arbeitnehmerähnliche Personen, die außerhalb des Betriebes beschäftigt sind, nicht (vgl. §36 ArbVG).

Wenn es sich um TelearbeitnehmerInnen handelt, sind sie jedoch vom Betriebsverfassungsrecht erfasst, wobei die Anwendung des Betriebsverfassungsrechts an die Besonderheiten des Beschäftigungsverhältnisses angepasst werden muss (z.B. kein Zutrittsrecht des Betriebsrates nach § 89 Z3 ArbVG in deren Wohnung).

---

<sup>11</sup> Die zitierte Entscheidung führt die Lehre als Beispiel für Außenarbeit an.

<sup>12</sup> Unter diesen Restbegriff können jedenfalls all jene, die zuhause höhere bzw. geistige Tätigkeiten ausüben, jene, die überhaupt jegliche Art von Angestelltentätigkeit verrichten, und nach der Rechtsprechung sogar eine (nicht näher spezifizierte) Auswahl derer, die am Schreibtisch mechanische Arbeit und nicht die eines Angestellten verrichten, fallen (Trost, Heimarbeit – die ideale Arbeitsform der Zukunft?, RdA 1992, 25).

<sup>13</sup> Zu nennen ist hier das DNHG, das ASGG, das AuslBG und das AÜG.

<sup>14</sup> Aber auch vom UrlG, AZG, MSchG, GleichbG und BehEinstG.

<sup>15</sup> In Verbindung mit der Auffassung, dass der Kollektivvertrag den Kreis der Kraft Gesetzes von ihm erfassten Personen zwar selbst einschränken, aber nicht ausdehnen darf; vgl. Floretta - Strasser, ArbVG-Kurzkommentar, 2. Aufl. (1988), § 8 (2. Kommentar).

---

Dass der/die TelearbeitnehmerIn nicht umhin kommt, zumindest gelegentlich die (Haupt-) Betriebsstätte des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin in eigenem Interesse aufzusuchen, lässt eine Entscheidung des OGH<sup>16</sup> aus 1997 erkennen.

### 3.2.8 Die Gewerbeordnung (GewO)

Liegt kein Arbeitsverhältnis vor, wird regelmäßig und mit Ertragsabsicht ausgeübte Telearbeit prinzipiell gewerbsmäßig im Sinn der GewO 1994 ausgeübt<sup>17</sup>. Von der Gewerbeordnung ausgenommen sind jedoch nach § 2 Abs. 1 Z 9 GewO die nach ihrer Eigenart und Betriebsweise in die Gruppe der häuslichen Nebenbeschäftigung fallenden Erwerbszweige, wobei unter "häuslicher Nebenbeschäftigung" gewerbliche Tätigkeiten zu verstehen sind, die ohne Gewerbeberechtigung ausgeübt werden dürfen, wenn sie nebenberuflich oder neben Haushaltsarbeit ohne eigens dafür eingestellte DienstnehmerInnen und ohne Spezialgeräte vorgenommen werden<sup>18</sup>.

Die GewO-Novelle 1997<sup>19</sup> hat es unterlassen, die mit neuen Entwicklungen wie Telearbeit verbundenen Probleme zu lösen, die Abgrenzung von selbständiger, gewerblicher Telearbeit zur häuslichen Nebenbeschäftigung oder unselbständigen Tätigkeit wurde nicht einmal andiskutiert<sup>20</sup>.

Auch im Rahmen der Gewerbeordnungsnovelle 2002<sup>21</sup> wurde dieses Thema nicht behandelt.

### 3.2.9 Das Allgemeine Sozialversicherungsgesetz (ASVG)

Die sozialversicherungsrechtliche Stellung von TelearbeitnehmerInnen bzw. TeleheimarbeitnehmerInnen hängt von der konkreten Ausgestaltung der Beschäftigung bzw. Tätigkeit ab.

---

<sup>16</sup> OGH 7. 8. 1997, 8 Ob A 133/97k.

<sup>17</sup> Siehe Filzmoser, Telearbeit und Gewerberecht, ecolex 1996, 384.

<sup>18</sup> Keine Spezialgeräte sind übliche Bürogeräte, daher auch PCs, Faxgeräte, Telefone usw.

<sup>19</sup> BGBl I 1997/63, in Kraft getreten mit 01.07.1997.

<sup>20</sup> Vgl. Filzmoser, Die GewO-Novelle, RdW 1997, 437.

<sup>21</sup> Die Gewerbeordnungsnovelle trat am 1.8.2002 in Kraft.

---

Hinsichtlich TeleheimarbeiterInnen kommen unter Berücksichtigung der konkreten Ausgestaltung des Beschäftigungsverhältnisses bzw. der Tätigkeit folgende Pflichtversicherungstatbestände in Betracht:

- DienstnehmerIn gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 iVm Abs. 2 ASVG<sup>22</sup>
- freie DienstnehmerIn gemäß § 4 Abs. 4 ASVG<sup>23</sup>
- Gewerbetreibende/r gemäß § 2 Abs. 1 Z 1 GSVG, wenn die betroffene Person für ihre Tätigkeit einen Gewerbeschein gelöst hat
- neue/r Selbständige/r gemäß § 2 Abs. 1 Z 4 GSVG, wenn keiner der genannten Pflichtversicherungstatbestände in Betracht kommt und auf Grund der betrieblichen Tätigkeit Einkünfte im Sinne der §§ 22 Z 1 bis 3 und 5 und (oder) 23 EStG 1988 erzielt werden. Diese Pflichtversicherung tritt aber nur bei Überschreiten der jeweiligen Versicherungsgrenze ein<sup>24</sup>.

### 3.2.10 Das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)

Um nicht auf das verfassungsgesetzlich gewährleistete Hausrecht oder die Europäische Menschenrechtskonvention zurückgreifen zu müssen, bietet schon das ABGB im § 339 und den §§ 344 bis 346 ausreichenden Schutz für privates Eigentum und Besitz<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> Vgl. hierzu die og. Ausführungen.

<sup>23</sup> Vgl. die og. Ausführungen, wobei zusätzlich zu bemerken ist, dass ein vom/von der freien DienstnehmerIn zur Verfügung gestellter „haushaltsüblicher“ Computer nicht als wesentliches Betriebsmittel in die Betrachtung mit einzubeziehen ist.

<sup>24</sup> € 6453,36-- pro Jahr bei keiner weiteren Tätigkeit neben der freiberuflichen Erwerbstätigkeit; wird eine weitere Erwerbstätigkeit ausgeübt oder eine Pension, ein Ruhe- oder Versorgungsgenuss, Kranken- oder Wochengeld, Karenzgeld, Sonderunterstützung oder eine Geldleistung aus der Arbeitslosenversicherung bezogen, so gilt der Betrag von € 301,54-- als monatliche Versicherungsgrenze.

<sup>25</sup> Zu denken ist hier wieder an das zur Kontrolle der Arbeitsstätte in der Wohnung des/der Teleheimarbeitnehmers/in (ohne vorher eingeholtes Einverständnis des/der Teleheimarbeitnehmers/in) eben nicht bestehende Zutrittsrecht des/der Arbeitgebers/in oder des/der Arbeitsinspektors/in.

---

### 3.2.11 Weitere Gesetze

Als weitere (Verfassungs-)Gesetze kurz zu behandeln wären noch der Europäische Gemeinschaftsvertrag (EGV), die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK) und das Einkommenssteuergesetz (EStG). Bei aktuellen privatrechtlichen Schuldverhältnissen, die Telearbeit über Landesgrenzen hinweg regeln, ist das Übereinkommen über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht, BGBl III 1998/208 (EVÜ), teilweise noch das Bundesgesetz über das internationale Privatrecht (IPRG) anzuwenden. Für Vertragsabschlüsse vor dem 01.12.1998 gilt grundsätzlich nur das bisher angewendete IPRG.

#### Der EGV

Die von der EU forcierte Deregulierung der Telekommunikation führte bis zum 01.01.1998 zu einer völligen Liberalisierung dieser Märkte. Die Telearbeit ist durch ihre Zugehörigkeit zur Schriftkommunikation von den Art. 85,86 und 90 EGV ebenfalls erfasst<sup>26</sup>.

#### Die EMRK

Art. 8 EMRK (Schutz von Privat- und Familienleben) würde – da sich die EMRK im Verfassungsrang befindet – für TeleheimarbeitnehmerInnen grundlegende Bedeutung erlangen, falls es durch gesetzliche Sonderregelungen (wenn auch zum Schutz des Arbeitnehmers/der Arbeitnehmerin) zu einer Einschränkung der allgemeinen zivilrechtlichen Regelungen über Eigentum kommen sollte<sup>27</sup>.

#### Das EStG

Laut Verwaltungsgerichtshof (VwGH)<sup>28</sup> bleibt für die Beurteilung, ob ein Dienstverhältnis oder eine selbständige Tätigkeit im Einzelfall vorliegt, maßgebend, ob nach abgabenrechtlichen Gesichtspunkten die für oder gegen ein Dienstverhältnis sprechenden Merkmale überwiegen.

---

<sup>26</sup> Vgl. Gugerbauer, Telekommunikation und Kartellrecht im Lichte der zum 01.01.1998 anstehenden Liberalisierung, RdW 1996, 459.

<sup>27</sup> Vgl. II. 6, Das ABGB.

<sup>28</sup> VwGH 94/15/0123 vom 22.02.1996 = ARD 4753/48/96.

---

## Anwendungsbereich IPRG und EVÜ

Auf einen Arbeitsvertrag mit Auslandsberührung ist § 44 IPRG (für Arbeitsverträge, die vor dem 01.12.1998 abgeschlossen wurden) bzw. Art 6 EVÜ (für Arbeitsverträge, die nach dem 30.11.1998 abgeschlossen wurden) anzuwenden, d.h. bei Telearbeit in einer im Ausland gelegenen ArbeitnehmerInnen-Wohnung aufgrund eines Arbeitsvertrages gilt (mangels Rechtswahl)<sup>29</sup> die Rechtsordnung jenes Landes „in dem der Arbeitnehmer in Erfüllung des Vertrages gewöhnlich seine Arbeit verrichtet, wo also der örtliche Schwerpunkt der Arbeitsleistung besteht“<sup>30</sup>. Beschäftigt ein/e österreichische/r ArbeitgeberIn in- oder ausländische ArbeitnehmerInnen im Ausland in deren eigenen Wohnungen und kommt es zu keiner ausdrücklichen Rechtswahl, so werden demnach die privatrechtlichen Ansprüche aus dem Arbeitsvertrag nach der ausländischen Rechtsordnung bestimmt.

Zur Frage des ArbeitnehmerInnenschutzes der im Ausland ausgelagerten ArbeitnehmerInnen lässt sich sagen, dass der österreichische ArbeitnehmerInnenschutz sehr stark von öffentlich-rechtlichen Bestimmungen durchsetzt ist – für diese gilt grundsätzlich das Territorialitätsprinzip, d.h. ihre Anwendung bleibt auf das österreichische Staatsgebiet beschränkt. Demnach gelten – jedenfalls wenn es zu keiner ausdrücklichen Rechtswahl kommt - die österreichischen Schutzvorschriften für von österreichischen ArbeitgeberInnen angestellte TelearbeitnehmerInnen im Ausland nicht.

Melzer-Azodanloo beurteilt die rechtliche Situation allerdings anders, wenn österreichisches Recht durch Rechtswahl auf das Arbeitsverhältnis im Ausland zur Anwendung kommt. Laut ihrer Argumentation bewirkt die Nahebeziehung von privatrechtlicher Fürsorgepflicht und öffentlich-rechtlicher Schutzbestimmungen in diesem Fall, dass über die privatrechtlichen Bestimmungen die öffentlich-rechtlichen gleichsam ins Ausland exportiert werden, um als Maßstab der Fürsorgepflicht zu dienen.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Grundsätzlich können die Vertragsparteien jenes Recht, das zur Anwendung kommen soll, im Sinne der Parteiautonomie frei bestimmen. Bei einem Arbeitsvertrag gibt es dazu jedoch eine wichtige Einschränkung: Die Rechtswahl ist unwirksam, wenn das gewählte Recht jenen Schutz, den das nach *objektiver* Anknüpfung anzuwendende bieten würde, vorenthält. Siehe dazu [Melzer01, S. 180 ff]

<sup>30</sup> Mänhardt/Posch, Internationales Privatrecht, S 93; [Melzer01, S. 180 ff]

<sup>31</sup> Ibid., S. 184

---

Wie und in welcher Form genau allerdings etwa der technische ArbeitnehmerInnenschutz oder auch Arbeitszeitenregelungen im Ausland umgesetzt werden sollen, bleibt jedoch unklar, da vereinheitlichende internationale Regelungen fehlen.

Laut Auskunft der Rechtsabteilung des österreichischen Hauptverbandes für Sozialversicherungsträger ist für sozialversicherungsrechtliche Belange von TelearbeiterInnen jedenfalls nur der Beschäftigungsort (unabhängig von der Rechtswahl) von Relevanz. Demnach kommt etwa bei einem Vertrag mit einem indischen Datentypisten, auch bei vereinbarter Geltung österreichischen Rechts, das österreichische Sozialversicherungsrecht nicht zur Anwendung.

### **3.2.12 Der erste Kollektivvertrag für Telearbeit**

Zwischen der Wirtschaftskammer Österreich, Fachverband der Erdölindustrie Österreichs, und dem ÖGB, Gewerkschaft der Privatangestellten Sektion Industrie und Gewerbe, wurde am 14. April 1997 ein (erster) Kollektivvertrag für Angestellte der Erdölindustrie über die Beschäftigung in einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte in Verbindung mit neuen Kommunikationstechnologien abgeschlossen. In einer ersten Publikation dazu fasst Melzer-Azodanloo<sup>32</sup> die wichtigsten Inhalte wie folgt zusammen:

Betreffend Bildschirmarbeitsplatz und Bildschirmarbeit gelten die Vorschriften des ASchG, das Abwälzen von Kosten auf die ArbeitnehmerInnen verhindern §§ 7 und 8 des Kollektivvertrages, die normieren, dass erforderliche Arbeitsmittel vom Unternehmen zur Verfügung gestellt werden und alle Aufwände im Zusammenhang mit der Arbeitsstätte zu ersetzen sind.

Die Dislokation kommt freiwillig aufgrund einer Einzelvereinbarung mit dem/der jeweiligen ArbeitnehmerIn zustande, die von beiden Seiten, allerdings nur bei Vorliegen einer der im Kollektivvertrag aufgezählten triftigen Gründe<sup>33</sup>, schriftlich unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist beendet werden kann.

---

<sup>32</sup> Vgl. Melzer-Azodanloo, Erster Kollektivvertrag für Tele-Arbeit, ASoK 1997, 349.

<sup>33</sup> Sonst eher unüblich bei Kündigungen.

---

Mittlerweile existieren zusätzlich folgende weitere Kollektivverträge, die ebenfalls Regelungen betreffend Telearbeit enthalten:

- Kollektivvertrag für ArbeiterInnen in der erdöl- und erdgasgewinnenden Industrie
- Kollektivvertrag für ArbeiterInnen in der erdölverarbeitenden Industrie
- Kollektivvertrag für Angestellte der Elektrizitätsversorgungsunternehmen
- Kollektivvertrag für ArbeiterInnen der Elektrizitätsversorgungsunternehmen
- Kollektivvertrag für Angestellte der Industrie
- Kollektivvertrag für Gewerbeangestellte
- Kollektivvertrag für IT Unternehmen
- Kollektivvertrag für ArbeitnehmerInnen in Telekom-Unternehmen
- Kollektivvertrag für ArbeitnehmerInnen der Telekom Austria AG und der angeschlossenen Tochterunternehmen (z.B. der Mobilkom)
- Kollektivvertrag für Banken
- Kollektivvertrag für Sparkassen
- Kollektivvertrag für Angestellte des Metallgewerbes

### **3.2.13 Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen im Bereich Arbeitsrecht**

Rechtliche Unsicherheiten in Zusammenhang mit Telearbeit scheinen ein Hemmfaktor für die Zunahme der Zahl der TelearbeiterInnen in Österreich zu sein. Die Gesetzgebung in Österreich hat erst spät<sup>34</sup> und in noch nicht ausreichendem Ausmaß auf das neue Phänomen der Telearbeit reagiert. Nach der momentanen Rechtslage erschweren die vielfältigen technischen und organisatorischen Gestaltungsmöglichkeiten der Telearbeit in Einzelfällen

---

<sup>34</sup> Erstmals 1997 z.B. durch die ASchG-Novelle BGBl I 1997/9 oder im Sozialversicherungsrecht.

- 
- eine sichere rechtliche Abgrenzung, wie diese Art von Arbeit zu bewerten ist,
  - welche Pflichten den/die ArbeitgeberIn treffen und inwieweit er/sie Kontrolle und Einfluss ausüben darf oder muss,
  - welche Rechte und Möglichkeiten der/die ArbeitnehmerIn hat und
  - welche Gefahren er/sie zu berücksichtigen hat.

Für Melzer-Azodanloo<sup>35</sup> besteht allein aufgrund des Auftauchens von Telearbeit keine Notwendigkeit der Änderung des Arbeitsvertragsrechts, da es ja für persönlich abhängige TelearbeitnehmerInnen nach herrschender Meinung voll zum Tragen kommt. Das Grundproblem – und damit stellt sie indirekt eine Aufforderung an den Gesetzgeber – sieht sie nach wie vor darin, dass immer noch keine Rechtssicherheit darüber besteht, wann und bei Vorliegen welcher genauen Kriterien ein Arbeitsvertrag vorliegt.

Sicherlich nach wie vor aktuell sind Forderungen eines allgemeinen Benachteiligungsverbots -nach dem Vorbild des Beschäftigungsverbotes bei Teilzeitbeschäftigung- der TelearbeitnehmerInnen gegenüber den im Betrieb Beschäftigten, der Miteinbeziehung von TelearbeitnehmerInnen in die innerbetrieblichen Stellenausschreibungsverfahren, der Pauschalvergütung für eventuelle zusätzliche Abnutzung der Wohnungseinrichtung und der Begrenzung der Haftung bei Schadensverursachung z.B. durch Kinder auf Fälle grober Aufsichtspflichtverletzungen.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass für die Telearbeit – definiert als „Verrichtung von erwerbsmäßiger Arbeit von einem aus dem Betrieb ausgelagerten Arbeitsplatz mit Unterstützung von Telekommunikationssystemen“ – folgende (arbeits-) rechtliche Konstruktionen in Frage kommen:

- ArbeitnehmerInnenstatus (als Angestellte/r)
- ArbeitnehmerInnenähnliche Personen
- Selbständig Erwerbstätige

---

<sup>35</sup> [Melzer01 S. 200]

---

Derzeit wird die Telearbeit als Organisationsform zum großen Teil bei sogenannten Angestelltentätigkeiten eingesetzt.

In Österreich beschäftigen sich die Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen intensiv mit dem Thema Telearbeit, sodass davon ausgegangen werden kann, dass eine Verschlechterung des rechtlichen Schutzes der ArbeitnehmerInnen verhindert bzw. der Schutz der ArbeitnehmerInnen durch gezielte Gegenmaßnahmen (z.B. Gleichbehandlungsgebot bei Fortbildung, Beratung und Kontrolle durch ArbeitsinspektorInnen, etc.) gefördert wird.

Wenn auch die Beurteilung der rechtlichen Lage im Einzelfall schwierig werden kann, so geben dennoch die telearbeit-spezifischen Regelungen im Rahmenkollektivvertrag für Angestellte der Industrie sowie im Kollektivvertrag für Angestellte von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik (siehe Anhang) sowie der von der GPA erarbeitete Muster-Dienstvertrag (siehe Anhang) einen Rahmen vor, innerhalb dessen der/die einzelne TelearbeitnehmerIn entsprechenden Schutz erfahren kann.

### **3.2.14. Die europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit**

Am 16.7.2002 haben die europäischen Sozialpartner in Brüssel ein Rahmenabkommen über Telearbeit abgeschlossen (siehe Anhang oder [W\_RahmenvTA]). Diese branchenübergreifende Vereinbarung soll ein für TelearbeitnehmerInnen gültiges allgemeines Schutzniveau schaffen, das in den Einrichtungen des jeweiligen Arbeitgebers/der jeweiligen Arbeitgeberin Gültigkeit hat. So enthält das Abkommen eine Definition des Begriffs Telearbeit und der Anwendungsbereiche und liefert einen allgemeinen Rahmen für die Arbeitsbedingungen von TelearbeitnehmerInnen. Der Vereinbarung ging eine zweistufige Konsultation der Sozialpartner durch die Kommission gem Art 138 EGV voraus, an deren Ende der Europäische Gewerkschaftsbund (EGB), die Union der Industrie- und Arbeitgeberverbände Europas/Europäische Union des Handwerks und der Klein- und Mittelbetriebe (UNICE/UEAPME) sowie der Zentralverband der öffentlichen Wirtschaft (CEEP) ihre Bereitschaft zur Aufnahme

---

von Verhandlungen erklärten. Die Verhandlungen selbst fanden zwischen Oktober 2001 und Mai 2002 statt. Das nunmehr vorliegende Sozialpartnerabkommen ist nicht nur wegen seiner materiellen Vorschriften, die die Arbeitsbedingungen von TelearbeitnehmerInnen regeln, eine Novität, sondern vor allem aufgrund der gewählten Umsetzungsform: Erstmals soll ein branchenübergreifendes Rahmenabkommen der europäischen Sozialpartnerverbände von deren nationalen Mitgliedsorganisationen selbstständig, d.h. nicht über eine Richtlinie des Rates, umgesetzt werden.

Für Österreich bedeutet das, dass der ÖGB und die Wirtschaftskammer Österreich gemeinsam dieses Rahmenabkommen umsetzen sollen.

Die Umsetzungsfrist beträgt drei Jahre ab dem Zeitpunkt der Unterzeichnung, läuft also im Juli 2005 ab. In dieser Zeit setzt Brüssel eine Ad-Hoc-Gruppe ein, die die Umsetzung in den nationalen Mitgliedstaaten kontrollieren soll. Diese muss dann bis spätestens Mitte 2006 auch einen Endbericht über die Umsetzung verfassen.

Inhaltliche Eckpunkte der Rahmenvereinbarung sind

- TelearbeitnehmerInnen sollen die direkt durch die Arbeit entstehenden Kosten ersetzt werden
- TelearbeitnehmerInnen sollen den gleichen Zugang zu Aus- und Weiterbildung sowie zu Karrieremöglichkeiten haben wie andere Mitglieder der Belegschaft
- Vor der Einführung von Telearbeit im Unternehmen sollen die ArbeitnehmervertreterInnen unterrichtet werden
- Im Normalfall ist der/die ArbeitgeberIn für die Bereitstellung und Instandhaltung der für die Telearbeit benötigten Arbeitsausrüstung verantwortlich

Informationen zum Stand der Umsetzung der Rahmenvereinbarung in Österreich befinden sich im Kapitel 3.3.

---

## 3.3 Positionen der Interessenvertretungen

### 3.3.1 Die Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnen

Im Zusammenhang mit der Gestaltung innovativer Arbeitsformen und atypischer Beschäftigungsverhältnisse und insbesondere bei der Gestaltung von Telearbeit zeigen sich innerhalb der Interessenvertretungen in Österreich bereits seit den neunziger Jahren die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) und die Bundesarbeitskammer (BAK) engagiert.

Aus Sicht der Wirtschaftskammern Österreich kommt der Telearbeit als einer Form flexibler und moderner Arbeitsgestaltung nach wie vor zentrale Bedeutung zu. Dies wurde auch von Seiten der europäischen Arbeitgeberverbände mit dem europäischen Sozialpartnerabkommen zur Regelung von Telearbeit innerhalb der EU signalisiert. Von den Wirtschaftskammern Österreich wird das europäische Abkommen zur Telearbeit insofern geschätzt, als dass die notwendige Flexibilität von TelearbeiterInnen nicht durch Überregulierung eingeschränkt wurde. Weitere Neuerung seit 1999 auf nationaler Ebene ist, dass Telearbeit in zahlreichen Kollektivverträgen der Industrie geregelt wurde.

Aus Sicht der österreichischen Industriellenvereinigung (IV) wird Telearbeit in Österreich bis dato immer noch zu wenig genutzt. Die Chancen der Telearbeit liegen laut IV darin, dass Unternehmen unabhängig von Wohnort und individuell gewählter Arbeitszeit Arbeitskräfte beschäftigen könnten. Telearbeit bietet die Möglichkeit, Wegzeiten zu reduzieren, Arbeit besser mit privaten Verpflichtungen zu vereinbaren und den Computer als Übertragungs- und Kommunikationsmedium der Arbeit zu nützen. Dies könnte insbesondere die Schaffung von Arbeitsplätzen im ländlichen Raum fördern. Zu den Hemmnissen der Telearbeit zählen aus Sicht der IV, aufbau- und ablauforganisatorische Vorgaben der Unternehmen einerseits und unternehmensspezifische Rahmenbedingungen (wie etwa Betriebsgröße, Management- und Führungsstil, Marktspezifika) andererseits. Die IV sieht das europäische Sozialpartnerabkommen als möglichen Impulsgeber für die Verbreitung von Telearbeit in den Mitgliedstaaten der EU.

---

## Österreichischer Gewerkschaftsbund

Aus Sicht des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** können sich zwar einerseits für manche ArbeitnehmerInnen durch Telearbeit neue Möglichkeiten der Lebensgestaltung und der geeigneteren Organisation des Verhältnisses von Arbeit und Freizeit ergeben, "... andererseits birgt der verbreitete Einsatz von Telearbeit ein vielfältiges Gefahrenpotential für den/die TelearbeitnehmerIn".<sup>36</sup> Der ÖGB fordert, dass die Entwicklung nicht dem Markt überlassen werden dürfe: "Die Politik muss vielmehr einen Rahmen vorgeben, innerhalb dem sozialverträgliche Formen der Telearbeit Platz finden können und die Interessen der TelearbeitnehmerInnen ausreichend geschützt sind."

Ein aktuelles Webangebot zum Thema Telearbeit gibt es auf der ÖGB-Homepage nicht, sehr wohl aber eines zum Thema eLancer im weitesten Sinn. Unter dem Begriff FlexPower werden Beratungsangebote für Neue Selbständige und Freie DienstnehmerInnen angeboten ([www.oegb.at/flexpower](http://www.oegb.at/flexpower)). Außerdem bietet der ÖGB eine Verdienstentfallsversicherung an, die eine Krankengeld und Unfallversicherung beinhaltet. Diese soll freien DienstnehmerInnen und „Neuen Selbständigen“ eine ergänzende soziale Absicherung bieten, die laut Pressekonferenz des ÖGB und der AK am 22. Juli 2003 als die wichtigste Herausforderung der Flexibilisierung der Arbeitswelt angesehen wird [FlexPower03].

## Gewerkschaft der Privatangestellten

Die GPA bietet ihren Mitgliedern einen aktualisierten Web-Informationsbereich zum Thema Telearbeit.

Zuständig für das Thema ist die Abteilung für Arbeit und Technik. Diese bietet u.a. auch ein Beratungsservice für BetriebsrätInnen und Mitglieder an, die eine Betriebsvereinbarung bzw. Dienstvereinbarung über Telearbeit abschließen wollen ([www.gpa.at](http://www.gpa.at)).<sup>37</sup>

Ganz besonders hat sich die GPA auch dem Thema Europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit angenommen [W\_RahmenvTA]. Auf der

---

<sup>36</sup> Schreiben von Präsident Verzetnitsch vom 6. April 1999

<sup>37</sup> Zu den dabei angebotenen Unterlagen zählen außerdem noch solche über Arbeitsgestaltung in Call Centern.

---

GPA-Website befindet sich die Rahmenvereinbarung im Wortlaut und eine Erklärung dazu. ([www.gpa.at/international/aktuelles/telearbeit.htm](http://www.gpa.at/international/aktuelles/telearbeit.htm)).

Als erster Umsetzungsschritt wird in einer Presseaussendung vom 26.11.2002 die Einarbeitung von Telearbeits-Richtlinien in den neuen Kollektivvertrag Handel/Gewerbe/Information/Consulting gewertet (ÖGB-Newsarchiv, [domino.oegb.or.at/oegb/news.nsf/News\\_Aktuell?OpenView](http://domino.oegb.or.at/oegb/news.nsf/News_Aktuell?OpenView)) gesehen.

In den letzten Jahren wurden in einer Reihe von Kollektivverträgen und Betriebsvereinbarungen Rahmenbestimmungen zur Gestaltung von Telearbeit umgesetzt, in immerhin 80% der Kollektivverträge (KV) ist zum Zeitpunkt August 2003 Telearbeit bereits geregelt.

Derzeit beschäftigt sich eine Arbeitsgruppe innerhalb der GPA mit dem Thema. Ziel der Arbeitsgruppe ist es, herauszufinden, ob die Regelungsdichte innerhalb der bestehenden KV's ausreicht oder ob eine Umsetzung per Generalkollektivvertrag notwendig ist. Aus Sicht der GPA ist insbesondere auch problematisch, dass die KV-Regelungen zu Telearbeit innerhalb der Betriebe kein Thema sind und dass es daher fraglich ist, ob diese auch eingehalten werden, insbesondere in Betrieben ohne Betriebsräte.<sup>38</sup>

Die Abteilung für Arbeit und Technik innerhalb der GPA hat weiters eine Reihe von Informationsbroschüren<sup>39</sup> in diesem Zusammenhang herausgegeben, einen Muster-Dienstvertrag und eine Muster-Betriebsvereinbarung für Telearbeit (siehe Anhang) veröffentlicht sowie im Zusammenhang mit den Regelungen, die 1998 in den Rahmenkollektivvertrag für Angestellte der Industrie (siehe Anhang) aufgenommen worden sind, dort eine Definition von Telearbeit eingearbeitet. Diese Informationen sowie Links zu den Kollektivverträgen, die Telearbeitsregelungen bereits aufgenommen haben (siehe auch WKÖ) finden sich auch im Web-Informationsbereich „Telearbeit“.

---

<sup>38</sup> Gespräch mit Mag. Claudia Kral-Bast, GPA

<sup>39</sup> Broschüren der GPA: Telearbeit. Vorschläge zur Gestaltung; Informationsgesellschaft. Informationswirtschaft. Wohin steuern wir? und Unselbständige, Selbständige. Flexible Arbeit - Teil 1.

---

In der Stellungnahme<sup>40</sup> von 1999 der GPA anlässlich der Erstellung der damaligen Publikation weist diese darauf hin, dass Telearbeit nur für ein beschränktes Spektrum von Arbeitsaufgaben möglich sei. Die bloß räumliche Dezentralisierung führe zu keiner Ausweitung der Autonomiespielräume. Für die GPA ist daher "...reine Teleheimarbeit schon aus diesem Grund, nicht zu reden von der häufig mangelhaften sozialen Absicherung, abzulehnen."

Telearbeit, so befürchtet die GPA, kann den Leistungsdruck enorm verstärken. Ursache sei das Bestreben der Unternehmen, Leistungen zu bestimmten Terminen zu verlangen, ohne die tatsächlich notwendige Arbeitszeit zu berücksichtigen. Zusätzlich könne das Arbeitshandeln und Arbeitsverhalten elektronisch aufgezeichnet und ausgewertet werden.

Abschließend fordert die GPA die Verankerung eines gesetzlichen Verfahrens zur Beteiligung der Öffentlichkeit in technologiepolitischen Entscheidungen, um neben den wirtschaftlichen auch soziale, ökologische und ethische Sichtweisen entsprechend zu berücksichtigen.

Eine weitere interessante Entwicklung innerhalb der GPA ist die Entstehung der Interessengemeinschaften ([www.interesse.at](http://www.interesse.at)). Diese bieten bestimmten Berufsgruppen eine Online-Plattform und Information über arbeitsrechtliche und interessenpolitische Aspekte sowie Weiterbildungsangebote. Zu den bisher entstandenen IG's zählen [work@professional](#) (Führungskräfte), [work@social](#) (Soziale Dienstleistungen), [work@flex](#) (atypisch Beschäftigte, insbes. Neue Selbständige), [work@IT](#) (IT-Fachkräfte), [work@education](#) (TrainerInnen, ErwachsenenbildnerInnen, LehrerInnen), [work@external](#) (AußendienstmitarbeiterInnen), [work@migration](#) (MigrantInnen). Dabei geht es darum, insbesondere Personen, deren Interessen nicht durch einen Betriebsrat vertreten werden und die nicht immer die Möglichkeit beruflicher Kontakte innerhalb eines Betriebs wahrnehmen können, über eine Online-Plattform anzusprechen. Wesentlich ist, dass dabei eLancer (Neue Selbständige, die zuhause am

---

<sup>40</sup> E-Mail der Gewerkschaft der Privatangestellten (Mag. Ingrid Reifinger, Univ.Doz.Dr. Paul Kolm) vom 9. März 1999 sowie vom 15.7.2003.

---

Computer arbeiten) und TelearbeiterInnen auch Teil der erwähnten Zielgruppen sind.

Dieses relativ neue Angebot der GPA (seit 2002) ist eine Reaktion auf die zunehmende Flexibilisierung des Arbeitsmarkts und die Ermöglichung einer Interessenvertretung durch die Gewerkschaft. So haben auch neue Selbständige ohne Gewerbeschein, die weder AK- noch WK-Mitglied sind, die Möglichkeit einer Vertretung ihrer Interessen durch eine große Organisation.

#### Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte

Die **Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (BAK)** informiert mit dem in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales erstellten Forschungsbericht "Telearbeit. Die soziale Dimension" über die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen von Telearbeit. Zur juristischen Beurteilung geht die Bundesarbeitskammer in diesem Bericht von folgender Definition der Telearbeit aus:

"Unter Telearbeit ist die Verrichtung von erwerbsmäßiger Arbeit aus der Ferne mit Hilfe von Kommunikationssystemen zu verstehen. 'Ferne' bedeutet in diesem Zusammenhang ein aus dem Betrieb des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin bzw. des Auftraggebers/der Auftraggeberin ausgelagerter, dislozierter Arbeitsplatz."

In einer Stellungnahme<sup>41</sup> 1999 der Bundesarbeitskammer anlässlich der Erstellung der ersten Auflage der vorliegenden Publikation sieht diese die positiven Aspekte der Telearbeit darin, dass durch die Verringerung von Wegzeiten (vor allem von PendlerInnen) mehr Freizeit geschaffen und dadurch ein Beitrag zur Verkehrsentlastung geleistet werde sowie für bestimmte benachteiligte Gruppen. Auch für Personen, die in ihrer Mobilität behindert sind, kann Telearbeit als Chance, einer Erwerbsarbeit nachzugehen, angesehen werden.

Die negativen Aspekte von Telearbeit sieht die Bundesarbeitskammer unter anderem darin, dass Telearbeit gewisse Schutzdefizite für die ArbeitnehmerInnen mit sich bringen könne, indem sie durch die Loslösung von einem vom Unternehmen vorgegebenen Arbeitsort und von der Einbindung in die

---

betrieblichen Abläufe die Flucht in Werkverträge und ähnliche atypische Arbeitsverhältnisse begünstigen könne. Das wird insbesondere dann als problematisch angesehen, wenn die Arbeit in persönlicher bzw. wirtschaftlicher Abhängigkeit von einem Arbeitgeber verrichtet wird. Diesbezüglich fordert die BAK, dass der traditionelle Arbeitnehmerbegriff durch den Gesetzgeber zu erweitern ist, um Schutzvorschriften für bestimmte Erwerbsgruppen innerhalb der Neuen Selbständigen auch anwendbar zu machen. Ein erster Schritt in diese Richtung wurde durch die Werkvertragsregelung (1998) gesetzt, mithilfe derer eine große Gruppe unversicherter Erwerbstätiger nunmehr einer Pflichtversicherung unterliegen.

Außerdem wurden – so die grundsätzliche Kritik an bisher gehegten Hoffnungen in Zusammenhang mit Telearbeit – kaum neue Arbeitsplätze geschaffen, sondern bereits bestehende in Telearbeitsplätze umgewandelt.

Probleme, die aus Sicht der BAK bisher noch nicht in ausreichendem Maße gelöst wurden, sind folgende:

- Betriebliche Mitbestimmung wird, insbesondere wenn ein Betrieb hauptsächlich aus TelearbeiterInnen besteht, erschwert.
- Telearbeit führt zu Problemen der Kontrolle und Durchsetzung arbeitsrechtlicher und ergonomischer Normen.
- Es bestehen Regelungsdefizite bei der Tragung der Kosten der Telearbeitsausrüstung sowie der laufenden Betriebskosten (insbes. Auch Miet- und Betriebskosten der benützten Wohnung der ArbeitnehmerInnen).
- Probleme gibt es v.a. bei ArbeitgeberInnen ohne Sitz im Inland. Dabei fehlen die Dienstgeberbeiträge zur Sozialversicherung. Schwierig wird die gerichtliche Durchsetzung der arbeitsrechtlichen Ansprüche. Verwaltungsstrafen (z.B. Arbeitnehmerschutzrecht) sind praktisch nicht durchsetzbar.

---

<sup>41</sup> Schreiben von Präsident Mag. Tumpel und stv. Direktor Mag. Ziniel vom 12. Mai 1999.

---

Zu beachten sei weiters die Gefahr geschlechtsspezifischer Diskriminierung im Zusammenhang mit Telearbeit, da Telearbeit immer noch wesentlich häufiger von Männern als von Frauen verrichtet wird. So sind nach der Definitionsvariante 1 [Mikroz 01] 77% der TelearbeiterInnen Männer und nur 23% Frauen. Wesentlich ist in diesem Zusammenhang, dass insbesondere qualifizierte Telearbeitsplätze nicht nur Männern vorbehalten werden sollten.

Ein weiterer Problembereich besteht darin, wenn Telearbeit über die nationalen Grenzen vergeben wird. Damit würde – so die BAK – die Ausländergesetzgebung ins Leere gehen. Im Hinblick darauf sollte auf die Einhaltung der arbeits- und sozialrechtlichen Standards im Rahmen der WTO (World Trade Organization) geachtet werden. Anzustreben wäre ebenfalls die Ratifikation des ILO (International Labour Organization)-Übereinkommens zur Heimarbeit Nr. 177 und innerhalb der EU die Umsetzung des Rahmenabkommens über Telearbeit vom 16.7.2002 (Umsetzung innerhalb von drei Jahren).

---

### 3.3.2 Die Interessenvertretungen der ArbeitgeberInnen

#### Wirtschaftskammer

Auf dem Webserver der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) finden sich zum Thema Telearbeit vor allem die Kollektivverträge mit Telearbeits-Vereinbarungen. Solche gibt es für die Branchen Datenverarbeitung, Informationstechnologien; allg. Handwerk, Gewerbe, Dienstleistung und Consulting; Eisen- und Metall verarbeitendes Gewerbe; Telekom und Post und chemische Industrie.

Darüber hinaus gibt es einen ergänzenden Dienstzettel für TelearbeitnehmerInnen. Ein eigener Informationsbereich zum Thema findet sich am Web nicht, die Kollektivverträge lassen sich aber leicht über die Volltextsuche finden ([portal.wko.at](http://portal.wko.at)).

Zur Europäischen Rahmenvereinbarung über Telearbeit [W\_RahmenvTA] findet sich auf dem Server der WKÖ die Presseaussendung anlässlich der Unterzeichnung im Jahre 2002. Umsetzungsinformationen gibt es noch nicht.

Der einmal im Jahr von der WKÖ veranstaltete eDay ([www.eday.at](http://www.eday.at)) bot im Jahr 2003 zwar einen Vortragstrack zum Thema „eLiving und eSkills, Leben und Arbeiten in einer vernetzten Welt“, Telearbeit oder auch eWork kamen dabei aber nicht zur Sprache, dafür aber eGovernment, eCommerce, eLiving und eSkills, eLearning, eVoting und Online Medizin.

In der Stellungnahme anlässlich des vorliegenden Berichts heißt es weiters, dass "... die Wirtschaftskammer in allen Formen der Telearbeit eine Möglichkeit sieht, die allseits geforderte Flexibilität im Wirtschaftsleben zu unterstützen."

#### Industriellenvereinigung

Aus Sicht der Industriellenvereinigung (IV) wird Telearbeit im Jahre 2003 in Österreich immer noch zu wenig genutzt.<sup>42</sup> Durch Telearbeit sei es auf der einen Seite den Unternehmen möglich, zu Arbeitskräften zu kommen, die sonst auf Grund der Entfernung zwischen Wohnort und Arbeitsplatz oder der Arbeitszeit

---

nicht zur Verfügung stünden; und auf der anderen Seite biete sich für Arbeitskräfte die Chance, Wegzeiten zu reduzieren, die Arbeitszeit besser mit privaten Erfordernissen in Einklang zu bringen und trotzdem mit ihren Unternehmen mittels Computer in Verbindung zu stehen. Darüber hinaus könnten dadurch im ländlichen Raum zukunftsorientiert Arbeitsplätze geschaffen werden.

Während langfristig davon ausgegangen werden könne, dass die Auslagerung von Arbeitstätigkeiten Möglichkeiten für Telearbeit eröffnet, erscheinen jedoch in kurzfristiger Sicht die Möglichkeiten für Telearbeit aufgrund bestehender aufbau- und ablauforganisatorischer Vorgaben einerseits und weiterer unternehmensspezifischer Gegebenheiten (z.B. Betriebsgröße, Management- und Führungsstil, Marktabhängigkeit) andererseits eher noch beschränkt.

Impulse für die weitere Verbreitung von Telearbeit könnten von der Umsetzung der europäischen Rahmenvereinbarung für Telearbeit ausgehen, die die europäischen Sozialpartnervereinigungen UNICE, UEAPME, CEEP und EGB am 16.7.2002 abgeschlossen haben und die innerhalb von drei Jahren umgesetzt werden soll.

### **3.4 Fördernde und hemmende Faktoren der Telearbeit in Österreich**

Wie bereits näher erläutert, ist die nicht immer eindeutige Rechtslage sicherlich ein hemmender Faktor in der Entwicklung (im Sinne einer zunehmenden Verbreitung) der Telearbeit in österreichischen Unternehmen. Hier ist ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Absicherung der TelearbeiterInnen und notwendiger Flexibilität zu schaffen.

Aber nicht nur die rechtlichen Rahmenbedingungen sind es, die die Entwicklung innovativer Arbeitsformen beeinflussen. Im Folgenden sollen die verschiedenen gesellschaftlichen Bereiche auf ihre Auswirkungen analysiert werden.

---

<sup>42</sup> E-Mail der Industriellenvereinigung (Franz Dungal) vom 24.Juli 2003.

---

### 3.4.1 Politik und Gesellschaft

Wie Stellungnahmen der politischen Parteien zeigen, werden die neuen Anforderungen, die die Informationsgesellschaft mit sich bringt, mehr oder weniger umfassend thematisiert. Dabei wird ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen einerseits der Förderung bzw. Nutzung der positiven Entwicklungen (Beschäftigungspotential, wirtschaftlicher Aufschwung, Wettbewerbsfähigkeit und -vorteile) und andererseits den befürchteten Verschlechterungen für den Arbeitsmarkt im allgemeinen und den/die Einzelne/n im besonderen angestrebt.

### 3.4.2 Unternehmenskultur

Die ehemals langsame Verbreitung der Telearbeit begründete sich in der Tradition des vorherrschenden, eher patriarchalischen, auf die Anwesenheits- bzw. Zeitkontrolle fokussierten Führungsstil in österreichischen Unternehmen. Gerade in einer durch kleine und mittlere (Familien-) Unternehmen geprägten wirtschaftlichen Struktur wie in Österreich hemmen diese Ansprüche und Anforderungen die Entwicklung innovativer Führungsmodelle und damit auch innovativer Arbeitsformen.

Mit der allgemeinen Durchdringung der Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien ging auch eine Veränderung von Arbeitsorganisation, Informationsfluss, Kommunikationsverhalten und Wissensverarbeitung einher.

Dabei vermuten die Autoren einer Studie der Donau-Universität Krems [Edelm98] gerade in den kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) den größten heimischen Telearbeitgeber Österreichs.

Die Einführung von Telearbeit könne hier - die technischen Grundbedingungen vorausgesetzt – aufgrund der kleinen Größe und der damit einhergehenden Flexibilität der Unternehmen reibungsloser, d.h. ohne größeren organisatorischen Aufwand vor sich gehen, als das bei Großbetrieben der Fall ist.

---

### 3.4.3 Bildung

Mit dem Aufkommen des Internet Mitte der 90er Jahre wurde die computerisierte Welt des 21. Jahrhunderts prognostiziert. Drei im Rahmen der Internet-Euphorie geprägte Schlagwörter zum Thema Bildung waren:

- Computer-literacy
- Life-long-learning
- Information Haves & Have-nots

Eine Analyse dieser drei Begriffe beleuchtet die Bildungssituation für (zukünftige) TelearbeiterInnen.

Auch wenn in Schulen immer noch mit Kreide gemalt wird, hat der Computer in die Klassenzimmer Einzug gehalten und **Computer-literacy** ist kein Schlagwort mehr: Kinder arbeiten bereits unbekümmerter am Rechner als ihre Eltern, die SchülerInnen in der Oberstufe bringen ihren Lehrkräften Websurfen bei.

Das prominenteste Schlagwort in Zusammenhang mit Bildung und Informationsgesellschaft ist sicherlich „**Life-Long-Learning**“. Es kann zweierlei heißen: Einmal, einen Beruf zu erlernen und dann immer wieder neue Aspekte dieses Berufs aufzufrischen (also weiterzulernen), oder im Laufe eines Arbeitslebens mehrmals einen neuen Beruf zu erlernen (und auszuüben). Beide Formen bestimmen in zunehmendem Maße die hoch technisierte Arbeitswelt.

In Bereich der Telearbeit bedeutet die momentan gerade erst beginnende Entwicklung auf dem Sektor der Groupware-Programme und Intranet-Anwendungen eine entsprechend hohe Lernkurve. Bildungsangebote dazu sind ausreichend vorhanden und einfach zu nutzen - auch, weil ArbeitgeberInnen ein hohes Interesse daran haben, dass ihre MitarbeiterInnen am aktuellen Stand der Technologie sind.

Das Problem der "**Information-Haves und Have-nots**" betrifft vor allem die ältere Generation der ArbeitnehmerInnen und jene, die in Firmen ohne geeignete

---

Computer und Internet-Infrastruktur beschäftigt sind. Ohne eine entsprechende Anpassung ihrer Fähigkeiten an die Anforderungen moderner Arbeitsplätze werden sie Gefahr laufen, aus dem Arbeitsmarkt gedrängt zu werden.

### 3.4.4 Telekommunikation

Förderlich für die Verbreitung von Telearbeit sind die Entwicklungen auf dem Telekommunikationsmarkt. Die sinkenden Kosten der Telekommunikation (Telefonie, Online-Tarife) und die immer billiger werdenden Angebote für eine moderne und leistungsfähige Ausstattung (Computer, Modem, Mobiltelefone) bewirken eine rasante Zunahme der Nutzung moderner Telekommunikationstechnologie [EUSTATS]:

- Österreich hatte nach Frankreich, Portugal und Belgien die viertgrößte Zuwachsrate an Mobiltelefonen; derzeit gibt es vier Mobiltelefon-Anbieter, die 6,1 Millionen österreichische KundInnen (70% der Gesamtbevölkerung) haben. Österreich liegt damit in der Intensität der Mobilkommunikation unmittelbar hinter den führenden skandinavischen Ländern.
- Im Juni 2002 waren 45% aller österreichischen Haushalte mit einem Computer ausgestattet. Im September 2000 waren es noch 34%. Immerhin 2,1 Mio. ÖsterreicherInnen benutzten zuhause einen Computer. Am Arbeitsplatz waren es hingegen nur 1,8 Mio.
- 1,4 Mio. ÖsterreicherInnen nutzten 2002 das Internet von zuhause aus, 1,2 Mio. vom Arbeitsplatz aus [Mikroz02].

Die Entwicklungen in Österreich in Zusammenhang mit der Liberalisierung der Telekommunikation (siehe Kap. 2: Technische Infrastruktur), die für VieltelefoniererInnen Vorteile ergeben, werden in Zusammenwirken mit der Zunahme der in Unternehmen eingesetzten Technologien sowie dem steigenden Bedürfnis der ArbeitnehmerInnen nach Gestaltungsfreiheit bei der Leistungserbringung dazu beitragen, dass Telearbeit - wenn auch schleichend - zunehmen wird.

---

### 3.4.5 Das E-Commercegesetz (ECG)

Mit dem Jahr 2002 ist das ECG in Kraft getreten. Es setzt die Richtlinie 2000/31/EG über den elektronischen Geschäftsverkehr in einem eigenen Bundesgesetz um.

Ziel dieses Gesetzes ist es,

- einen der Richtlinie entsprechenden Rahmen für bestimmte Aspekte des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs zu schaffen.
- keine neue haftungsrechtliche Verantwortlichkeit der ISPs (Internet Service Providers Austria), sondern innerhalb der bestehenden Verantwortlichkeiten Haftungsbeschränkungen.

2002 ging die Urheberrechtsgesetznovelle<sup>43</sup> in Begutachtung, welche die Umsetzung der Richtlinie 2001/29/EG zur Harmonisierung bestimmter Aspekte des Urheberrechts und der verwandten Schutzrechte in der Informationsgesellschaft darstellt.

---

<sup>43</sup> Die Begutachtungsfrist endete am 16.9.2002. Die Novelle trat mit 1. Juli 2003 in Kraft.

---

## 4. Bildung und Medien

### 4.1 Schulen allgemein

„Telearbeit“ als Begriff ist bis heute weder in Lehrplänen noch im Schulalltag verbreitet. Ein Trend, der sich allerdings in Bildungseinrichtungen stark durchgesetzt hat, ist der Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien, entweder mit der Einführung des Pflicht- bzw. Wahlfaches Informatik oder auch durch den Einsatz neuer Technologien in allen Unterrichtsgegenständen (z.B. Schulversuch Notebook-Klassen). Außerdem gibt es zahlreiche Initiativen, die sich mit der Förderung von eLearning, WBT (web based training) oder CBT (computer based training) in österreichischen Schulen beschäftigen.

Laut Mikrozensus September 2000 verwendeten die Hälfte aller Schüler und Schülerinnen im Alter von 6-19 Jahren (48% - 509.000) Computer während des Unterrichts. LehrerInnen benutzten laut dieser Studie zu 51% Computer zur Ausübung ihrer Tätigkeit. [Mikroz01] Auffallend war auch, dass SchülerInnen generell die EDV-Kompetenz ihrer LehrerInnen gering einschätzten, während LehrerInnen die Kompetenz ihrer SchülerInnen höher einschätzten als die ihrer KollegInnen.

Im Bereich der IT-Berufsausbildungen sind in den letzten Jahren auch auf Ebene der berufsbildenden höheren Schulen Ausbildungsgänge geschaffen worden. Dazu zählen die Höheren technischen Lehranstalten für Informationstechnologie, EDV und Organisation, Elektronik – Technische Information, Elektronik – Telekommunikation und Multimedia. Weiters wurde die Handelsakademie für Informationsmanagement und –technologie geschaffen.

Im Bereich der berufsbildenden mittleren Schulen wurden die Fachschulen für Datenverarbeitung und für Computer- und Kommunikationstechnik errichtet.

---

In den letzten Jahren wurden auch zahlreiche Lehrausbildungen geschaffen, die im Folgenden genannt werden sollen:

- EDV-TechnikerIn
- EDV-Kaufmann/-frau
- InformatikerIn
- IT-ElektronikerIn
- KommunikationstechnikerIn – Bürokaufmann/-frau
- KommunikationstechnikerIn – EDV und Telekommunikation
- KommunikationstechnikerIn – Nachrichtenelektronik
- Medienkaufmann/-frau – Mediendesign
- Medienkaufmann/-frau – Medientechnik
- MikrotechnikerIn

#### **4.1.1 Die Entwicklung im Bereich eLearning**

In den letzten Jahren sind diverse eLearning-Initiativen, teilweise auch mit Unterstützung durch die EU, in vielen europäischen Ländern gestartet worden, so auch in Österreich. Die wichtigste durch das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (BMBWK) betriebene Initiative im Bereich neuer Medien und Telekommunikation in Schulen wird auf der virtuellen Plattform [www.virtuelleschule.at](http://www.virtuelleschule.at) dargestellt. Diese Plattform ist Teil des European SchoolNet, das als erstes europäisches Bildungsportal über 26 Partner (Ministerien) folgende Ziele verfolgt:

- die Betreuung eines Bildungsportals, die Lehren, Lernen sowie Zusammenarbeit und Innovation in der Bildung unterstützen soll
- die Verbreitung von Information über Politik, Strategien, und Schulpraxis für politisch Verantwortliche und IKT-BeraterInnen
- die Förderung technischer Innovation und gemeinsamer technischer Standards, um die Zusammenarbeit und Effizienz im Schulwesen zu fördern.

---

Durch das europäische Bildungsportal wird außerdem noch eine speziell für Schulen geschaffene virtuelle Plattform ([www.eschoolnet.org](http://www.eschoolnet.org)) angeboten, die dazu dienen soll, Informationen für Lehrende bereit zu stellen und Erfahrungen aus der Unterrichtspraxis auszutauschen.

Die auf der österreichischen Plattform dargestellten Projekte, Initiativen und weiteren Netzwerke sind u.a. folgende, wobei die AutorInnen darauf hinweisen, dass diese Liste keineswegs vollständig ist, allerdings die in Österreich wichtigsten Aktivitäten darstellt:

- [www.virtuelleschule.at/ENIS/enis.htm](http://www.virtuelleschule.at/ENIS/enis.htm): European Network of Innovative Schools. Dem Netzwerk gehört in Österreich eine Reihe von Schulen an, die im Bereich neuer Technologien und Medien innovative Projekte durchführen.
- [www.cyberschool.at](http://www.cyberschool.at): Österreichischer Schulwettbewerb zum Thema „Neue Medien und Internet“, der durch den Standard, die Bank Austria Creditanstalt unterstützt, von der Agentur Cmk veranstaltet und durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) und das BMBWK gefördert wird.
- Schulversuch eLearning in Notebook-Klassen: Der Schulversuch soll den Einsatz neuer Lernumgebungen, insbesondere von eLearning in Schulen unterstützen, wobei die Lehrpläne beibehalten werden.
- CONTAKE ([www.tibs.at/contake](http://www.tibs.at/contake)): Datenbank mit virtuell verfügbaren Unterrichtsmaterialien für alle Schultypen (Die Datenbank ist ab 09/2003 zugänglich.), die vom Tiroler Bildungsservice betrieben wird.
- [www.eFit.at](http://www.eFit.at): eFit Austria ist eine Initiative des BMBWK bzw. der österreichischen Bundesregierung. Insgesamt soll der Einsatz neuer Technologien in allen Lebensbereichen gezielt gefördert werden. Die Bereiche, die sich mit Bildung beschäftigen sind eEducation (Schule) und eTraining (Erwachsenenbildung).
- [www.bildung.at](http://www.bildung.at): das eLearning-Portal des BMBWK.

- 
- [www.schule.at](http://www.schule.at): das österreichische Schulportal (Bildungsserver), das von Education Highway (Innovationszentrum für Schule und Neue Technologie GmbH) und dem BMBWK gestaltet wird.
  - [www.nlm.at](http://www.nlm.at): ein Portal, das Medien für die Lehre und Forschung an Fachhochschulen und Universitäten virtuell zur Verfügung stellt.
  - [www.netdays.at](http://www.netdays.at): [Netd@ys](mailto:Netd@ys) Europe ist eine Initiative der Europäischen Kommission, die zum Ziel hat, die kreative Nutzung neuer Medien von Jugendlichen auf spielerische Weise zu fördern.
  - <http://eschola.eduhi.at>: Eschola ist eine europäische Initiative zur Identifikation und Verbreitung herausragender pädagogischer Ansätze für den innovativen Einsatz neuer Technologien in Schulen.
  - [www.e-lisa.at](http://www.e-lisa.at): Das „LehrerInnen Informations System Austria“ (LISA) ist eine Kooperation des Arbeitskreises österreichischer Schulbuchverleger, von LehrerInnen aller Schularten sowie im Schulbereich aktiver Partner aus Kultur und Wirtschaft. Das Informationssystem versucht LehrerInnen bei der Auseinandersetzung mit neuen Medien zu unterstützen.

## 4.2 Hochschulen

### 4.2.1 Angebote Lehre

In der universitären Lehre ist das Thema Telearbeit nicht gerade weit verbreitet. In den vergangenen Jahren wurde es meistens als Unterpunkt in einigen wenigen Lehrveranstaltungen (LVA) abgehandelt.

Die Universitäten Klagenfurt und Linz sowie die TU Wien boten eigene LVA zum Thema Telearbeit an.

So fanden sich z.B. im Sommersemester 2002 in den Vorlesungsverzeichnissen der österreichischen Universitäten fast gar keine Lehrveranstaltungen mehr, die sich auch mit dem Thema Telearbeit beschäftigen. Einzige Ausnahme bildet hier

---

die Technische Universität Wien. Der Suchbegriff Telearbeit ergab hier drei Treffer:

- ein Seminar zum Thema „Outsourcing Management für Ingenieure“,
- die Vorlesung „Zwischen Karriere und Barriere: Frauenarbeit und Technik“ und
- die Vorlesung „Multimedia Kommunikation“.

Daneben gab es noch einen Veranstaltungshinweis auf die EUCEN Conference im November 2002 an der TU Wien/University Extension Centre „eLearning, Co-operative Learning & Co. – New Solutions to Old Challenges“<sup>44</sup>.

Auch an den **Fachhochschulen (FH)** und bei den **Universitätslehrgängen** bietet sich ein unterschiedliches Bild. So findet sich in der Broschüre des Fachhochschullehrganges „Telekommunikation und Medien“ der FH St. Pölten keine Erwähnung des Wortes „Telearbeit“, während sich an der Donau Universität Krems Telearbeit als Inhalt in gleich zwei Lehrgängen („Telematikmanagement“ und „Content Editor“) findet.

Die Fachhochschule Hagenberg in Oberösterreich bietet ein Studium für Medientechnik und-design an. AbsolventInnen dieser Ausbildung sind gesucht als Multimedia-ProjektleiterInnen, MediengestalterInnen und –produzentInnen, WWW-EntwicklerInnen, SystemplanerInnen und -betreuerInnen oder als selbständige BeraterInnen.<sup>45</sup> An der Fachhochschule Steyr, ebenfalls Oberösterreich, wird der Studiengang eBusiness angeboten, der jene Schlüsselqualifikationen liefern soll, die notwendig sind, um die Potenziale des Internet für Unternehmen wirtschaftlich zu nutzen.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> vgl.dazu: [www.eucen.org](http://www.eucen.org)

<sup>45</sup> [mtd.fh-hagenberg.at](http://mtd.fh-hagenberg.at)

<sup>46</sup> Quelle: [www.fhs.steyr.at](http://www.fhs.steyr.at)

---

## 4.2.2 Ausbildung an Fachhochschulen und Universitäten

Insgesamt wurden in den letzten Jahren folgende Fachhochschulstudiengänge im Bereich der IT-Berufe geschaffen:

- Projektmanagement und Informationstechnik
- Medizinische Informationstechnik
- Telekommunikation und Medien
- Medienmanagement
- Computersimulation – SimCom
- Medientechnik und -design
- Elektronische Informationsdienste
- Computer- und Mediensicherheit
- Digitales Fernsehen und interaktive Dienste
- Engineering für computerbasiertes Lernen
- Geoinformation
- Hardware/Software Systems Engineering
- Software Engineering
- Software Engineering für Medizin
- Telekommunikationstechnik und -systeme
- Telematik/Netzwerktechnik
- Industrielle Informatik
- Informationsberufe
- Informationsmanagement
- Informationstechnologie und IT-Marketing
- Informationswirtschaft und Management
- Internettechnik und -management

- 
- ITEC-Information and Communication Engineering
  - Software Engineering für Business und Finanz

An Universitäten gibt es die Studienrichtungen Informatik (auch Lehramt), Telematik, Elektrotechnik und Wirtschaftsinformatik.

### 4.2.3 Diplomarbeiten und andere Publikationen

Die Anzahl an Diplomarbeiten zum Thema Telearbeit war 1997 und 1998 gleichbleibend (1997: 21 Diplomarbeiten, 1998: 20 Diplomarbeiten, Stand: September 1999). In beiden Jahren hat die Universität Linz den größten Anteil an themenbezogenen Diplomarbeiten (1997: 6, 1998: 7) gefolgt von der Universität Graz (1997: 4, 1998: 0), WU-Wien (1997: 3, 1998: 2) und Universität Wien (1997: 1, 1998: 3). Seither hat die Zahl der Studierenden, die Diplomarbeitsthemen rund um Telearbeit gewählt haben, etwas abgenommen. 1999 waren es 14 und eine Dissertation, 2000 15 und zwei Dissertationen, 2001 nur mehr neun und 2002 gab es sieben Diplomarbeiten und fünf Dissertationen. 1999 wurden die meisten Arbeiten an den Universitäten in Graz, Innsbruck und Wien (Hauptuniversität) eingereicht, 2000 in Graz und Linz. 2001 lag die Wirtschaftsuniversität in Wien an erster Stelle.<sup>47</sup>

Die Themen rund um Telearbeit werden immer vielfältiger und beschäftigen sich sowohl mit wirtschaftlichen, soziologischen, organisatorischen und philosophischen Aspekten einerseits. Zum anderen werden auch theoretische Modelle für die Einführung von Telearbeit in bestimmten Unternehmen erstellt.

Einige Diplomarbeiten stehen z.B. auch als Online-Versionen zur Verfügung.

---

<sup>47</sup> Quelle: Österreichische Nationalbibliothek, Bibos Gateway, [opac.bibvb.ac.at](http://opac.bibvb.ac.at)

---

Zusammenfassungen – Online:

- „Alternierende Telearbeit im Vergleich zu herkömmlicher Erwerbsarbeit“ (1998) von Martin Angerer  
[www.telearbeit.at/bibliothek/angerer.html](http://www.telearbeit.at/bibliothek/angerer.html)

Vollständige Arbeiten - Online

- „Telearbeit Informationscenter“ (1997) erstellt im Rahmen der Diplomarbeit von Peter Gschaidner an der Johannes Kepler -Universität Linz  
[www.idv.uni-linz.ac.at/telearb/DEFAULT.HTM](http://www.idv.uni-linz.ac.at/telearb/DEFAULT.HTM)
- Telearbeit & Telecommuting (1997) von Christian Lechner  
[www.wu-wien.ac.at/usr/h92/h9250403/publications/telearbeit.html](http://www.wu-wien.ac.at/usr/h92/h9250403/publications/telearbeit.html)
- „Telearbeit - Eine Untersuchung von Rahmenbedingungen unter besonderer Berücksichtigung der Telekommunikationsanbindung“ (1997) von Michael V. Sonntag  
[www.fim.uni-linz.ac.at](http://www.fim.uni-linz.ac.at)

Von den drei Dissertationen im Beobachtungszeitraum stammen zwei von der Wirtschaftsuniversität Wien (1997 und 2000) und eine von der Universität Graz (2000): Andrea Buritschek schrieb über „Bestimmungsgrößen der Nachfrage nach Telearbeit durch Erwerbstätige“ (Wien 1997). Alexander Gosch verfasste einen „ganzheitlichen Leitfaden für die Umsetzung“ (Graz 2000). Und Katharina Wenisch beschäftigte sich mit der „Unternehmenskultur bei Telearbeit: Analyse einer Telekultur mit Praxisbeispiel Siemens AG“ (Wien 2000).

---

## 4.3 Ausbildung von Lehrenden

### 4.3.1 PflichtschullehrerInnen

Für Lehrkräfte an Volksschulen, Hauptschulen, am Polytechnikum und den Sonderschulen gibt es für das Fach Informatik/EDV nur die Ausbildungsmöglichkeit als „Drittfach“. Im Stundenplan der Lehrerausbildung scheint Informatik nur als eine Wochenstunde („Einführung“) auf. Grund dafür ist der Umstand, dass Informatik in den Pflichtschulen kein Pflichtlehrgegenstand ist. Die ProponentInnen der zahlreichen Pflichtschulinitiativen im Bereich Computer- und Internetnutzung (s.o.) müssen somit zumeist autodidaktisch arbeiten oder sich die Qualifikationen andernorts erwerben. Eine Möglichkeit dazu bietet die EWG (Entwicklungsgruppe für Informatik). Das Curriculum unterstützt LehrerInnen bei der Planung und Gestaltung des Informatikunterrichts und ist nach Schulstufen und Thematik gegliedert.<sup>48</sup>

### 4.3.2 Kindergartenpädagogik

Informatik kann an KindergärtnerInnenkollegs in Form einer unverbindlichen Übung, eines Freigegegenstandes oder einer verbindlichen Übung (keine Benotung) besucht werden.

Nach Informationen der Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik (BAKIP) wird es erst im Lehrplan 2004/2005 ein neues Pflichtfach geben: „Internet und Medien“.

### 4.3.3 Zusatzqualifikationen

Seit 1. Juli 1997 wird an den Pädagogischen Instituten (PI) der Lehrgang „Wirtschaftsinformatik an humanberuflichen Schulen“ angeboten.

Das PI des Bundes bietet Weiterbildungsveranstaltungen zu einigen Themen der Informatik und Informationstechnologien (z.B. Internet, JAVA, Publizieren am Computer, Europäischer Computerführerschein).

---

Das PI Tirol bietet eine Zusatzausbildung Informatik, das PI Vorarlberg Seminare zu „Neuen Medien“ (Internet-Schnupperkurs, Systembetreuung, Internet-Recherche, etc.).

Das Linzer „Institut für Pädagogik und neue Technologien (IPT)“<sup>49</sup> versucht Kommunikations- und Informationstechnologien für das Bildungswesen zu erschließen. Es bietet an der Pädagogischen Akademie (PÄDAK) Linz ein Zusatzstudium Informatik und ergänzende Veranstaltungen zu Multimedia-Pädagogik. Im Modul „Telekommunikation-Grundlagen“ des Zusatzstudiums ist „Teleworking“ als ein Inhaltspunkt angeführt.

Erwähnenswert ist, dass noch 1998 und 1999 Weiterbildungsangebote zu diesen Themen mangels Teilnehmerinteresse abgesagt werden mussten, so z.B. „Ausgewählte Kapitel der Schulinformatik“ (PI des Bundes in Wien) oder „Interneteinsatz im Unterricht“ (PI des Bundes im Burgenland).

Im Rahmen eines Arbeitsübereinkommens der Pädagogischen Akademie mit der Donauuniversität Krems wird seit dem Studienjahr 2001/2002 in einigen Studiengängen ein interaktives, web-basierendes online Trainingssystem eingesetzt: die eLearning Suite (electronic learning – ein Referent ist über das Internet mit LehrgangsteilnehmerInnen verbunden. Aufgaben werden gestellt, mit möglicher Hilfestellung des Referenten gelöst und auch über die elektronische Verbindung beurteilt.) Basierend auf der vertrauten Umgebung eines Trainingszentrums bietet die eLS ein komplettes System zur Entwicklung und Administration für Online Training.<sup>50</sup>

Um den neuen Lernformen den Weg ins Klassenzimmer zu bahnen, hat das Bildungsministerium die Kampagne „e-fit“<sup>51</sup> ins Leben gerufen. Das Ausbildungsziel ist manchmal nicht höher gesteckt, als LehrerInnen für das Wissen ihrer SchülerInnen zu wappnen.

---

<sup>48</sup> [www.schulen.wien.at](http://www.schulen.wien.at)

<sup>49</sup> [www.pa-linz.ac.at/institut/ipt/](http://www.pa-linz.ac.at/institut/ipt/)

<sup>50</sup> [www.pabaden.ac.at](http://www.pabaden.ac.at)

<sup>51</sup> [www.efit.at](http://www.efit.at)

---

Um LehrerInnen zu unterstützen, wird im BMBWK das Online-Portal weiterentwickelt, das den gesamten Bildungsbereich mit multimedialen Inhalten versorgen soll. Auch Nachhilfe- und Fernkurse sollen auf der Plattform zu finden zu sein.<sup>52</sup>

## 4.4 Weiterbildung

Informationen über offizielle Telearbeit-Projekte finden sich auf dem österreichischen Telearbeit-Informationsserver<sup>53</sup>. In den letzten Jahren sind nur mehr wenige dazugekommen: Telearbeit wurde für viele Firmen vom Pilotprojekt zum ständigen Ausnahmezustand, „tacit telework“ nennen es die AmerikanerInnen, „schleichende Einführung“ wird es hierzulande genannt. Dementsprechend wenige Angebote für telearbeitende Personen und ihre Vorgesetzten finden sich auf dem österreichischen Fortbildungsmarkt.

Vor allem die etablierten Bildungsanbieter ließen den Interessierten nur ihre Standardprogramme zukommen, die zumeist das Wort „Telearbeit“ nicht kennen, sehr wohl aber Internet, e-mail und ähnliche technische Themen im Schulungsprogramm haben. Anbieter, die sich mit Telelernen auseinandersetzen, sehen auch die Notwendigkeit der Einbeziehung von Didaktik.

Einige Anbieter sind z.B.:

- **B.I.T. Schulungszentrum**

Von 1998 bis 2000 wurde das von der EU geförderte Projekt TelWork im Auftrag des Arbeitsmarktservice (AMS) Wien abgewickelt. Als Projektträger führte das B.I.T. Schulungszentrum eine Kombination aus Teleausbildung, Telepraktikum sowie Beratung und Coaching mit Ausrichtung auf neue Arbeitsorganisationsformen (Telearbeit) durch.

---

<sup>52</sup> Quelle: D.Helmberger: Lernen an der Realitätsgrenze „Die Furche“.

<sup>53</sup> [www.telearbeit.at](http://www.telearbeit.at)

---

- **Forschungsgesellschaft Informatik (FGI)**

Qualifizierungsmaßnahme für MitarbeiterInnen in KMU.

[www.asfit.at](http://www.asfit.at)

Mitwirkung an Lehrveranstaltungen: Einführung in die Nutzung moderner Computernetzdienste, Internet Ringlehrveranstaltung

Organisation von Hochschullehrgängen: Hochschullehrgang Datensicherheit und Datenschutz international, Hochschullehrgang transnationaler Datenverkehr.

Die meisten privaten Anbieter haben kein Angebot für TelearbeiterInnen oder wollen ihre EDV-Kurse als solches verstanden wissen. Immer wieder wird das Thema Telearbeit auch mit „Telelernen“ vermischt.

Von Seiten des BMBWK zählen die Informationsportale [www.erwachsenenbildung.at](http://www.erwachsenenbildung.at) sowie [www.lebenslangeslernen.at](http://www.lebenslangeslernen.at) zu den wesentlichsten Initiativen in diesem Bereich. Weitere Links, die für den Bereich der Erwachsenen- und Weiterbildung relevant sind, werden unter 4.5 eLearning angeführt. Vom Wiener ArbeitnehmerInnenförderungsfonds (WAFF) werden Weiterbildungskurse online über [www.weiterbildung.at](http://www.weiterbildung.at) zu sämtlichen möglichen Weiterbildungsinhalten verbreitet.

#### Zukunftstrends in der Aus- und Weiterbildung

Zu den wesentlichsten Entwicklungen der letzten, aber auch der nächsten Jahre im Bereich der Aus- und Weiterbildung zählen im wesentlichen folgende:

1. **eLearning**, d.h. computerunterstütztes Lernen – ob zuhause, am Arbeitsplatz, in der Schule oder in einem Weiterbildungskurs, wird in den nächsten Jahren noch stärker als bisher an Bedeutung gewinnen. Mit der Verbesserung der technischen Möglichkeiten wird auch die Anwendung von eLearning in allen Lebensbereichen noch stärker zum Einsatz kommen.
2. **IKT-Skills** werden noch stärker als bisher als vierte Kulturtechnik in der Erstaus- und Weiterbildung an Bedeutung gewinnen. Der ECDL

---

(European Computer Driving Licence, Europäischer Computer Führerschein) etwa ist einer der Versuche, EDV-Kenntnisse auf europäischer Ebene zu vereinheitlichen und einen allgemein gültigen Standard durchzusetzen.

3. **Soft Skills:** Durch die sich ständig verändernden Bedingungen des Lernens und die sich laufend verändernden Anforderungen der Wissens- und Informationsgesellschaft ist eine der wesentlichsten Herausforderungen von Schule und Weiterbildungsinstitutionen, Menschen mit effizienten Lerntechniken, Selbst- und Zeitmanagement-Skills sowie der Fähigkeit, sich ständig an neue Bedingungen anzupassen, auszustatten. Auch für sich selbst Verantwortung zu übernehmen und mit anderen kooperieren zu können sowie Selbst- und Fremdbild ständig miteinander abzugleichen sind Fähigkeiten, die es gilt, in der Aus- und Weiterbildung künftig stärker zu berücksichtigen.
4. **Veränderte Lernorganisation:** Um der Flexibilisierung der Arbeitswelt in ausreichendem Maße gerecht werden zu können, wird es auch notwendig sein, die Lernorganisation in Erstaus- und Weiterbildungsinstitutionen grundlegend zu überdenken. Nicht nur der Einsatz von neuen Technologien wird zunehmend integraler Unterrichtsbestandteil werden, sondern auch der verstärkte Einsatz von Projektunterricht. Dadurch soll Lernen stärker an Anforderungen der Lebens- und Arbeitswelt angepasst werden [Bildung03].

#### Transnationale EU-Projekte<sup>54</sup> im Bereich Weiterbildung

Einige der geförderten Projekte haben in den letzten Jahren versucht, den ÖsterreicherInnen die Chancen und Möglichkeiten von Telearbeit aufzuzeigen. Die erste Runde an von der EU kofinanzierten Projekten ging mit 1999 zu Ende (Auslaufen des 4. Rahmenprogrammes für Forschung und Entwicklung). Trend setzend waren dabei vor allem Projekte, die sich wie die drei angeführten im Zeitraum 1998-2000 mit der Erarbeitung von Policies und Materialien zum Thema Telearbeit beschäftigt haben.

- 
- **MIRTI**  
Zielsetzung: Aufklärung und Information über alle Aspekte von Telearbeit  
URL: [www.telework-mirti.org](http://www.telework-mirti.org)  
Das Projekt hat eine viersprachige CD-ROM zum Thema Telearbeit herausgegeben.
  - **DIPLOMAT**  
Regeln und Publicity  
Die European Telework Charta wurde bis dato von 45 österreichischen VertreterInnen aus Wirtschaft und Politik unterschrieben. Ziel der Charta ist eine europaweite Verpflichtung zur sozial verträglichen Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit.  
URL: [www.zsi.at](http://www.zsi.at)
  - **European Telework Development (ETD)**  
Information und Bewusstseinsbildung  
[www.eto.org.uk/etd/](http://www.eto.org.uk/etd/)  
Im Rahmen von ETD wurde eine der umfassendsten Websites zum Thema Telearbeit aufgebaut ([www.eto.org.uk](http://www.eto.org.uk)), die auch Seiten über den Stand der Entwicklungen in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten beinhaltet. Auf österreichischer Ebene wurde in diesem Projekt der Telearbeit-Informationsserver Telearbeit.at ([www.telearbeit.at](http://www.telearbeit.at)) erstellt.

2002 ist das letzte Jahr der zweiten Runde an von der EU kofinanzierten Projekten innerhalb des 5. Rahmenprogrammes für Forschung und Entwicklung<sup>54</sup>, inzwischen ist das 6. Rahmenprogramm angelaufen. Weitere Informationen dazu befinden sich im Kapitel 5.

---

<sup>54</sup> siehe auch Kap. 6: EU-Überblick

<sup>55</sup> siehe dazu auch Kapitel 6. EU-Überblick.

---

## 4.5 eLearning

Seit einiger Zeit ist der Begriff eLearning sowohl in den Medien als auch als Titelwort diverser Initiativen und Projekte gebräuchlich geworden. War in den 90er Jahren noch der Begriff Telelernen in Verbindung mit neuen Technologien als Alternative zum klassischen face-to-face-Kursen zu sehen, so ist es heute eLearning. Laut einer Publikation der AK Wien basiert eLearning „auf der Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Für den Zugang zu Bildung und das Lernen selbst, also für die Aneignung von Wissensinhalten, für Computer, Internet, e-mail, Chat, Diskussionsforen, Multimedia und andere sogenannte Neue Medien“ [eLearning02].

Dabei sind folgende Kriterien wesentlich:

1. Die Lernenden erarbeiten sich den Lernstoff selbständig. Mit Nutzung des Internets wird eLearning auch als WBT (Web-Based-Training) bezeichnet. Mit Nutzung von Lernsoftware auf Datenträgern (CD-Rom) oder über ein firmeneigenes Intranet wird eLearning als CBT (Computer-Based-Training) bezeichnet.
2. Sofern es Lehrende (eTutorInnen) gibt, findet häufig kein face-to-face-Kontakt statt. Die Kommunikation läuft räumlich und zeitlich getrennt, also etwa über e-mail oder Diskussionsforen. Im virtuellen Chat kann die Kommunikation zeitlich zum gleichen Zeitpunkt stattfinden. eLearning kann an jedem Ort, also zuhause, in der Firma, mobil oder in regionalen Lernzentren sowie zu jedem Zeitpunkt stattfinden.

In der Diskussion der 90er Jahre standen insbesondere Aspekte der richtigen Lernorganisation von Telelernen und der mangelnden technischen Möglichkeiten im Vordergrund. Dabei wurden insbesondere zwei wesentliche Aspekte betont: Zum einen zeigte sich, dass der wechselnde Kontakt in face-to-face-Lerneinheiten und eLearning-Einheiten die Motivation der Lernenden erhöht [Fernlernen97]. Zum anderen wurde herausgefunden, dass Lernende unterschiedliche Unterstützung bei eLearning benötigen und auch nicht alle Personen für eLearning geeignet sind. So ist für kontaktorientierte Lerntypen face-to-face-Kontakt unbedingt notwendig,

---

um in einem eLearning-Kurs zu reüssieren. Ein medienorientierter Lerntyp hingegen ist davon in geringerem Ausmaß abhängig.

Ein im Zuge dieser Problematik aufgetretener Begriff ist der des „Blended Learning“. Dabei sollen face-to-face und eLearning-Lernheiten miteinander verbunden werden, wobei beide Lernformen der Wissensaneignung, der Diskussion und Reflexion dienen können. Auf diese Weise soll ein optimaler Lernerfolg garantiert werden.

Neben den zahlreichen eLearning-Anbietern, die mittlerweile über Internet zu allen denkbaren Themen Online-Kurse anbieten, gibt es außerdem noch diverse Websites, die das bereits bestehende eLearning-Angebot dokumentieren:

[www.onestep.ac.at](http://www.onestep.ac.at): Diese Initiative wird durch das BMBW und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und soll die Volkshochschulen bei der Entwicklung und Umsetzung von neuen Lehr- und Lernformen auf Basis neuer Medien unterstützen.

<http://bildungsserver.vwv.at>: Der Bildungsserver des Verbandes Wiener Volksbildung dient u.a. dazu, Online-Kurse, Projekte und Initiativen, Bibliotheken und Datenbanken zu präsentieren.

[www.e-lisa.at/e-learning](http://www.e-lisa.at/e-learning): Auf dem Weiterbildungsportal für LehrerInnen werden auch eLearning-Angebote für LehrerInnen präsentiert.

Wesentlich ist, dass die Entwicklung im Bereich eLearning in den nächsten Jahren sich noch verstärkt fortsetzen wird, face-to-face-Kurse mit Sicherheit aber nicht an Bedeutung verlieren werden, da diese – wie bereits erwähnt – als wichtige Motivations- und Lernunterstützung zu sehen sind.

---

## 4.6 Medien

### 4.6.1 Einleitung

In den Jahren 1995 bis 1997 wurde Telearbeit von den österreichischen Medien als Thema entdeckt. 1998 und 1999 brachten dann aber wieder einen starken Rückgang in der Berichterstattung. Nicht nur die Menge an Berichterstattung, auch die Themen haben sich geändert. Telearbeit findet in den Medien als praktizierte Arbeitsform dann und wann Erwähnung. Vermehrt tauchen in der Berichterstattung die Begriffe „Telelernen“ und „virtuelle Unternehmen“ auf.

2001 wurde in den elektronischen Medien „Schauplätze der Zukunft“ ein ausführlicher Bericht über TelearbeiterInnen, die Vor- und Nachteile von Telearbeit, sowie auch ihre Zukunftsperspektiven im ORF ausgestrahlt.

Seit 1995 finden sich in fast allen wichtigen österreichischen Printmedien Artikel zur Frage der Praktikabilität und Sinnhaftigkeit von Telearbeit (z. B. Der Standard, Profil, Telekommunikationsreport).

Seit 2001 beschäftigte sich die Berichterstattung der Printmedien vor allem mit dem bäuerlichen Umfeld und ländlichen Gebieten in Zusammenhang mit Telearbeit, den neuen Technologien und deren Anbietern. Der Begriff „eWork“ taucht in den untersuchten – zumeist regional operierenden – Medien im Beobachtungszeitraum 2000 bis 2002 noch nicht auf.

---

## 4.6.2 Publikationen

Die folgende Tabelle gibt die Ergebnisse aus einer Recherche im deutschsprachigen Buchhandel unter den Suchbegriffen „Telearbeit, Telework“ wieder:

**Tabelle 2: Neuerscheinungen im deutschsprachigen Buchhandel (Bücher, Studien und wissenschaftliche Zeitschriften inklusive noch nicht erschienenen Werke)**

Erscheinungsjahr	1990-94	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Gesamt	3	2	6	14	15	15	11	11	6
davon allgemeine Information	1	1	3	8	7	8	10	7	3
Information für ArbeitgeberInnen	1	1	0	4	5	2	0	3	3
Information für ArbeitnehmerInnen	1	0	4	2	3	5	1		
österreichspezifische Titel (wenn zuordenbar)	0	0	2	0	1	0	0		
Titelnennung „eWork“	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Quelle: Online-Datenbanken von [www.manz.at](http://www.manz.at), [www.amazon.de](http://www.amazon.de) und [www.amazon.com](http://www.amazon.com);

Stand: April 2003

Die große Zeit der Telearbeitsratgeber war 1997/98. Insgesamt fast dreißig Titel wetteifern um die Gunst der zu beratenden Klientel.

Obwohl gemeint werden könnte, dass die Zeit der allgemeinen Ratgeber damit vorbei sei, erschienen von 1999 bis 2002 weitere ca. 60 Veröffentlichungen, von denen wiederum ca. die Hälfte sehr allgemein gehalten ist.

---

## Studien und Publikationen zum Thema eWork

Der Begriff „eWork“ (oder auch e-Work) taucht in mehreren Forschungsprojekten des 5. Rahmenprogrammes (IST) auf. Dazu zählen:

- das Forschungsprojekt EMERGENCE (Estimation and Mapping of Employment Relocation in a Global Economy in the New Communications Environment): Das Projekt, das im Rahmen des IST (5.RP) durchgeführt wurde, definiert, erhebt und beschreibt Formen und Ausmaß von eWork. Dabei wurde insbesondere die Dynamik der Standortwahl von Unternehmen, die eWorker beschäftigen, erhoben und analysiert. Der von FORBA publizierte Projektbericht beinhaltet die Analyse der 60 Betriebsfallstudien in 18 europäischen Ländern [EMERGENCE-A02].
- das Forschungsprojekt VIP - Voluntary Industrial Code of Practice for Global eWork: Das Projekt, das im Rahmen des IST (5.RP) durchgeführt wurde, hat zum Ziel einen Ethik-Code für große internationale Unternehmen, die u.a. auch im Bereich eWork tätig sind, einzuführen (österreichischer Projektpartner: Zentrum für Soziale Innovation/ZSI). Dabei spielt auch die Tatsache eine Rolle, wie sich grenzüberschreitende Arbeitszusammenhänge in multinationalen Konzernen, die als global players eWork unter völlig unterschiedlichen sozioökonomischen und kulturellen Bedingungen einsetzen, gestalten. Kurzfristiges Ziel des Projekts ist es, multinationale Konzerne zur Unterzeichnung eines „Code of Conduct“ zu gewinnen, langfristige Vision ist eine sozialverträgliche Informationsgesellschaft [VIP03].
- Das Forschungsprojekt „Die informationstechnische Revolution – Fortschritte und Rückschritte für die Arbeit. Zum Zusammenhang von Informations- und Kommunikationstechnologien und neuen Formen der Arbeitsorganisation“: Bei diesem im Auftrag der AK Wien von FORBA durchgeführten Projekt geht es darum, welche neuen Arbeitsformen sich durch die Entstehung neuer Technologien entwickeln. [Fleck03].
- Eine Publikation aus Großbritannien erscheint August 2003 und behandelt Familie und Arbeit in der eWork-Ära [eWork-Era03].

---

### 4.6.3 Das Web

Das Internet hat sich in den Jahren seit der Erstpublikation dieses Statusberichts als Publikations“medium“ etabliert. Vor allem das Format portable document format (pdf) dient als billige Alternative zur klassischen Printpublikation.

Ein Großteil der für diesen Bericht verwendeten Materialien können bereits online abgerufen werden oder erscheinen sogar ausschließlich und nur mehr in einer Online-Fassung (siehe Quellenangaben am Ende dieses Dokuments).

Suchmaschinen (quasi Webseiten-Volltextsuchen) und Verzeichnisdienste (kommentierte Linksammlungen) erschließen die Informationsflut am World Wide Web. Stellvertretend für eine nicht mehr dokumentierbare Fülle an Materialien und Links zum Thema Telework und eWork haben wir die wichtigsten Quellen in das Quellenverzeichnis aufgenommen oder verweisen an geeigneten Stellen auf weiterführende Links.

Um zu testen, wie weit das Thema Telearbeit auch das Internet durchdrungen hat, wurden die Verbreitung von Schlüsselbegriffen aus der „Tele-“ und aus der „e-“Familie anhand der Suchmaschine google und des Verzeichnisdienstes yahoo erhoben. Das Ergebnis zeigt vor allem – wie auch bereits in Kapitel 1 angesprochen – die schwache Durchdringung des Begriffs „eWork“ speziell im deutschsprachigen Raum auf. Im Vergleich dazu sind andere „e“-Buzzwords wie z.B. eGovernment, eBusiness, eLearning weitaus stärker verbreitet. Im Moment noch ist sogar der Begriff „Telecommuting“ (die us-amerikanische Version von „Telework“) im deutschsprachigen Raum öfter anzutreffen als „eWork“.

**Tabelle 3: Ergebnis gefundener Seiten (google) bzw. kommentierter Verzeichniseinträge (yahoo) zu Suchbegriffen (Stand April 2003)**

Begriff	Google Ö	Google dt-spr.	Google weltw.	Yahoo spr.	dt.	Yahoo UK	Yahoo US
Telearbeit	3.890	45.500	75.400		14	-	-
Telework	927	3.100	165.000		2	24	23
Telelernen	743	6.030	6.230		2	-	-
Telecommuting	290	2.200	256.000		-	40	51
eWork	144	396	42.000		-	8	5
eLancer	24	130	13.500		-	-	-

Im Vergleich dazu:

eBusiness	133.000	725.000	3.680.000		134	487	489
eLearning	25.000	181.000	1.030.000		17	132	133
eGovernment	17.200	93.700	343.000		1	9	11
eCommerce	10.600	206.000	3.440.000		6	301	2540

Quellen: [www.google.at](http://www.google.at), [www.yahoo.de](http://www.yahoo.de), [www.yahoo.co.uk](http://www.yahoo.co.uk), [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

---

## 5. Nutzung und Bedeutung der Telearbeit in Österreich

### 5.1 Einleitung

Nach den vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit veröffentlichten Ergebnissen des Mikrozensus 2000 [Mikroz01] arbeiten - je nach Definition - zwischen 57.000 (1,6%) und 140.000 (3,9%) der erwerbstätigen ÖsterreicherInnen zumindest gelegentlich als TelearbeiterInnen, sei es zuhause, im Telehaus, unterwegs oder vor Ort bei den KundInnen.

Die nicht nur treibende Kraft hinter dieser Entwicklung sind weniger die zahlreichen Telearbeit-Initiativen der EU und einzelner Mitgliedstaaten, deren Bedeutung im Sinne einer breiteren Bewusstseinsbildung jedoch nicht unterschätzt werden soll, als vielmehr die Ansprüche von - gut qualifizierten, selbstbewussten - ArbeitnehmerInnen, denen Telearbeit in hohem Maße entgegenkommt. Gleichzeitig verhilft Telearbeit den Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung, Produkte und Dienstleistungen effizient und maßgeschneidert anzubieten (siehe Kap. 1: Telearbeit: Begriffsklärung und Einschätzung).

### 5.2 Verbreitung der Telearbeit: Statistiken

Die erste umfassende statistische Erhebung über die Verbreitung von Telearbeit in Österreich wurde im September 1997 vom Österreichischen Statistischen Zentralamt (ÖSTAT) im Rahmen einer Mikrozensus-Sonderauswertung durchgeführt. Die Angaben über die Anzahl der telearbeitenden ÖsterreicherInnen beruhen vorher auf Schätzungen von ExpertInnen bzw. auf Meinungsumfragen. Diese Daten stammten z.B. aus einer Umfrage des Linzer Meinungsforschungsinstituts Spectra [SpectraTA97], wonach zum Befragungszeitpunkt 1% der ÖsterreicherInnen über 14 Jahre bzw. 2% der

---

Erwerbstätigen angaben, als TelearbeiterIn zu arbeiten. Bei einer Wiederholung der Umfrage im November 2002 war die Zahl der TelearbeiterInnen nur geringfügig auf 2% der Bevölkerung über 14 Jahren angestiegen (siehe auch 3.1.4).

Da es für Telearbeit keine einheitliche Definition gibt, hat das ÖSTAT eine Einteilung von Telearbeit in folgende drei Varianten vorgenommen:

1. Arbeit am Computer zuhause, für das Äquivalent von zumindest einem Arbeitstag (8 Stunden); Übertragung des Arbeitsergebnisses per Datenleitung, Telefon, Telefax
2. Arbeit am Computer zuhause, für zumindest eine Stunde; Übertragung des Arbeitsergebnisses ausschließlich per Datenleitung
3. Wie Variante 2, zusätzlich ist eine Übertragung auch per Telefon, Telefax zulässig.

Je nach Definition arbeiteten im September 2000 (Mikrozensus-Erhebung 2000 von Statistik Austria) zwischen **57.000** (Variante 1, die strikteste Definition von Telearbeit) und **140.600** (Variante 3); in Variante 2 waren es **77.000** TelearbeiterInnen. Der **Anteil der TelearbeiterInnen an allen Erwerbstätigen** liegt in Variante 1 bei **1,6%**, in Variante 2 bei **2,2%** und in Variante 3 bei **3,9%**. Telearbeit nimmt also - bezogen auf den Zeitaufwand (siehe Varianten) - in Österreich einen noch sehr geringen Stellenwert in der Erwerbstätigkeit ein. Im Vergleich mit der Mikrozensus – Erhebung vom September 1997 sind aber erhebliche Steigerungen in der Telearbeit festzustellen.

Nach der engsten Definition stieg die Anzahl der TelearbeiterInnen bis 2000 von 21.000 auf 57.000, nach der weitesten Definition von 51.000 auf 140.600.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Im Vergleich zu anderen europäischen Ländern lag Österreich mit dem Anteil der TelearbeiterInnen am Arbeitskräftepotential im Jahr 1998 im unteren Durchschnittsbereich (siehe auch Kap. 6: EU-Überblick). Im Jahr **1997** lag die Schätzung des Anteils der TelearbeiterInnen am Arbeitskräftepotential in **Österreich** bei **0,25%**. Den höchsten Wert erreichte damals Schweden mit 3,77%, im EU-Durchschnitt waren es 1997 noch 1% [Telework97]

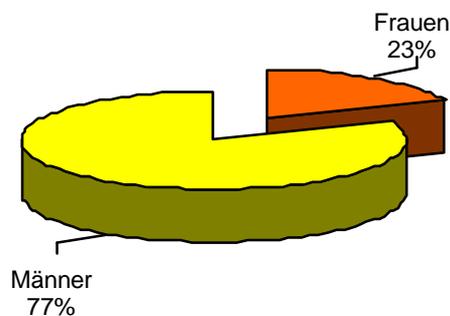
Im Vergleich mit anderen europäischen Ländern lag **Österreich** im Jahr **2000** nach Definitionsvariante 3 mit 3,9% im Mittelfeld der EU-15, nach den Varianten 2 (2,2%) und 1 (1,6%) wäre Österreich auf dem Niveau von Portugal.

---

Die Entwicklung bzw. die Ausübung von Telearbeit in einem Telehaus oder Telezentrum sind nicht fortgeschritten, nur 2% aller österreichischen TelearbeiterInnen üben derzeit diese Arbeitsform aus.

Im Vergleich des Anteils der **Männer und Frauen** an den TelearbeiterInnen in Österreich ergab die Mikrozensususerhebung von Statistik Austria, dass Männer deutlich höhere Telearbeitsquoten aufweisen als Frauen (Vergleich in Variante 1):

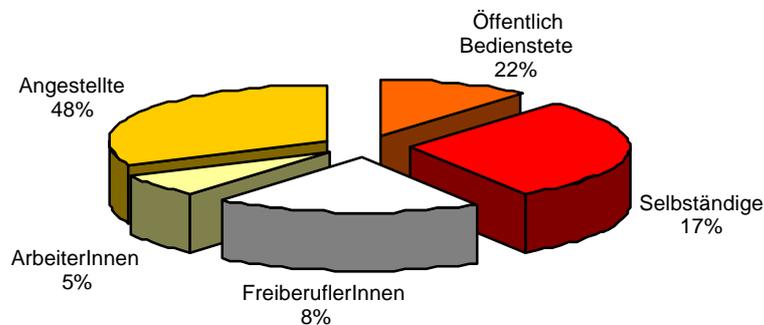
**Graphik 1: Anteile der TelearbeiterInnen (Variante 1) an allen Erwerbstätigen nach Geschlecht (Quelle: [Mikroz01])**



TelearbeiterInnen sind überdurchschnittlich gebildet: nahezu 67 % der österreichischen TelearbeiterInnen (nach Variante 1) weisen einen Abschluss einer höheren Schule oder Hochschulabschluss vor. Die höchsten Telearbeitsquoten sind, beim Abschluss der Erhebung 2000, bei höheren Bildungsabschlüssen zu finden; dies zeigt sich bei Männern deutlicher als bei Frauen: männliche Hochschulabsolventen üben nach Variante 3 bis zu 5,7% Telearbeit aus.

---

**Graphik 2: TelearbeiterInnen (Variante 1) nach der Stellung im Beruf (Quelle: [Mikroz01])**



Es zeigt sich, dass TelearbeiterInnen vorwiegend in jenen Berufen arbeiten, innerhalb derer die Tätigkeiten als „telearbeitsfähig“ bezeichnet werden, das sind

- EDV-nahe Berufe (TechnikerInnen),
- Berufe, die eine gewisse Mobilität erfordern (HändlerInnen, VertreterInnen, etc.) oder
- Berufe, die sich in Form von Teleheimarbeit organisieren lassen (JournalistInnen, Verwaltungshilfsdienste).

#### Vereinbarungen und Kostenübernahme

Im Rahmen der Mikrozensus-Sonderauswertung 2000 wurden von Statistik Austria auch Daten über Regelungen von Telearbeitsbeziehungen erhoben:

Zwischen 56% und 58% der befragten TelearbeiterInnen gaben an, eine formelle Vereinbarung mit ihren ArbeitgeberInnen zu haben. Den höchsten Anteil haben hier TelearbeiterInnen in einem Arbeiterverhältnis (88% - Variante 1). Öffentlich Bedienstete haben mit 34% (Variante 1) bzw. mit 43% (Variante 2) den geringsten Anteil an formellen Vereinbarungen.

Die Überwälzung der Kosten für die Infrastruktur eines Telearbeitsplatzes auf den/die ArbeitnehmerIn stellt einen der Kritikpunkte an Telearbeit dar.

Annähernd die Hälfte (zwischen 43% und 48%) aller unselbständigen TelearbeiterInnen gaben an, die Kosten für den Telearbeitsplatz ausschließlich

---

selbst zu tragen; zwischen 29% und 35% bekommen die Kosten von den ArbeitgeberInnen ersetzt und bei rund einem Fünftel (zwischen 18% und 25%) werden die Kosten mit den ArbeitgeberInnen geteilt. Tendenziell lässt sich über alle Varianten von Telearbeit sagen, dass bei Angestellten die ArbeitgeberInnen häufiger die Kosten übernehmen als bei den Bediensteten öffentlicher Einrichtungen.

### 5.3 Bedeutung und Bewertung von Telearbeit in Österreich

Der zunehmenden Bedeutung von Telearbeit wird auch im **„Nationalen Aktionsplan für Beschäftigung (NAP) [NAP99]** Rechnung getragen. Der NAP besteht aus vier Themenbereichen („Säulen“), die zur Verbesserung der Arbeitsmarktsituation beitragen sollen:

- Säule 1: Verbesserung der Vermittelbarkeit
- Säule 2: Entwicklung des Unternehmergeistes
- Säule 3: Förderung der Anpassungsfähigkeit von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen
- Säule 4: Chancengleichheit von Frauen und Männern

In Säule 2 findet sich im Maßnahmenpaket zur „Leitlinie 10 (LL 10) - Reduzierung der Gemein- und Verwaltungskosten für Unternehmen“ auch die „Verstärkte Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien an den Schnittstellen öffentliche Verwaltung, Unternehmen und BürgerInnen“. In „LL 13 - Nutzung des Beschäftigungspotentials im Dienstleistungssektor“ wird Telearbeit explizit genannt, und zwar in Bezug auf die Notwendigkeit der Entwicklung neuer Qualitätsanforderungen einerseits und der sozial- und arbeitsrechtlichen Absicherung andererseits. Auch bei der „Schaffung von Arbeitsplätzen im Bereich der neuen Technologien“ findet sich die Absicht der „Unterstützung von Pilotprojekten ... und Ausbildungsmaßnahmen für Telearbeit“. Es gilt „eine solide arbeitsrechtliche Basis zu sichern“ und es erfolgt der erneute Verweis auf die Notwendigkeit von Regelungen durch „Betriebsvereinbarungen bzw. Kollektivverträge“, die im Arbeitsverfassungsgesetz vorgesehen werden sollen.

---

Nach den Ergebnissen der im Jahr 1997 im Auftrag des damaligen Sozialministeriums durchgeführten Studie „**Telearbeit: Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen**“ [Walth98] wurde Telearbeit bis dahin von Unternehmen mit hohem Umsatz, größerer Beschäftigtenzahl und vor allem aus den Bereichen Industrie, Bauwirtschaft und Handel genutzt.

Die Entscheidungskriterien für Interesse bzw. die Einführung von Telearbeit waren:

- gute Umsatzperspektiven
- überdurchschnittliche Beschäftigtenqualifikation
- regionale Streuung der Unternehmensaktivitäten

Unternehmen mit diesen Merkmalen haben fast immer eine aktuelle EDV-Ausstattung vorzuweisen und nutzen regelmäßig alle Formen der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien.

35% der befragten Unternehmen, bei denen die EDV ein zentraler Bestandteil ihres Arbeitsprozesses ist, zogen Telearbeit für die nähere Zukunft in Betracht. Bei jenen Unternehmen mit minimaler EDV-Ausstattung wurde die Telearbeit auf längere Sicht von 12% in Betracht gezogen.

In der ebenfalls im Auftrag des damaligen Sozialministeriums im Jahr 1997 durchgeführten Analyse „**Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit**“ [Hochg98] wurden der Entwicklungsstand und die relevanten Entscheidungsfaktoren für Telearbeit beleuchtet. Ein Großteil der am Thema Telearbeit Interessierten ist demnach hochqualifiziert (81%), die meisten sind in den Bereichen Wissenschaft (20%), Aus- und Weiterbildung (17%), Vertretung der ArbeitnehmerInnen (15%) und Datenverarbeitung (10%) beschäftigt. Nur eine knappe Mehrheit konnte sich - trotz Interesses - vorstellen, in der Zukunft telezuarbeiten (41% würden gern telearbeiten, 21% sind unentschieden und 38% würden ungern telearbeiten). Jüngere und qualifiziertere ArbeitnehmerInnen stehen flexibleren Arbeitsformen generell offener gegenüber.

---

Laut der von der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (Institut für Technikfolgen-Abschätzung) durchgeführten und vom damaligen Sozialministerium publizierten Studie **“Telearbeit in europäischen Nachbarschaftsbüros“** [Aichh98] bedarf die Entscheidung für die Einführung neuer telematikbasierter Arbeitsformen einer breiten Basis, welche das Management, die Personalvertretung, MitarbeiterInnen der EDV-Abteilung und rechtliche BeraterInnen umfasst. Ausschlaggebend für die MitarbeiterInnen sei das Argument größerer Flexibilität und Freiheit, wohingegen das Management vor allem durch Kostenvorteile und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit zu überzeugen sei. Je kleiner die Arbeitsmenge, desto eher wird die Form der Telearbeit zuhause gewählt. Für größere, in sich abgeschlossene Arbeitseinheiten wird von den befragten Unternehmen das permanente und regelmäßige Serviceangebot des Nachbarschaftsbüros bevorzugt. Die wesentlichen Vorteile von Nachbarschaftsbüros gegenüber Telearbeit zuhause werden darin gesehen, dass sie zum einen ArbeitnehmerInnen erlauben, in einem sozial integrierten Umfeld zu arbeiten, Synergieeffekte zu nutzen und (wechelseitig) professionelle Hilfe in Anspruch nehmen zu können. Auf einer übergeordneten Ebene bieten Nachbarschaftsbüros eine Alternative zur anwachsenden Verkehrsproblematik der Ballungszentren und für zu erwartende Beschränkungen des Individualverkehrs auf Grund von Umweltproblemen.

Mit den Chancen und Möglichkeiten, die sich aus der Nutzung moderner Technologien für die ArbeitnehmerInnen im ländlichen Raum ergeben, hat sich die **Fachtagung “Telearbeit - Neue Arbeitsplätze im ländlichen Raum“** [TAIär98] des Landwirtschaftsministeriums im November 1998 auseinandergesetzt. Die kleinteilige Wirtschaft des ländlichen Raums sieht sich einem zunehmenden Bedarf an betriebsübergreifenden Kooperationen gegenüber. Die Telekommunikation wird dafür als optimales Medium angesehen.

In einer im Auftrag des damaligen Bundesministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales durchgeführten Literaturstudie [Telegesund99] wurde eine themenübergreifende Übersicht zum gegenwärtigen Stand der Forschung über **gesundheitliche und soziale Auswirkungen von Teilzeitbeschäftigung und Tele(heim)arbeit** erstellt. Die meisten der recherchierten Studien beschränken

---

sich auf ein bestimmtes Thema, während in dieser Studie versucht wird, den Bogen von den rechtlichen Voraussetzungen über organisatorische Bedingungen bis hin zu gesundheitlichen und sozialen Auswirkungen der beiden Beschäftigungsverhältnisse zu spannen. Weiters wird nicht nur die spezifische Situation in Österreich dargestellt, sondern es werden auch Vergleiche mit anderen europäischen Ländern gezogen.

Bei einer Veranstaltung des Österreichischen Instituts für Raumplanung (ÖIR) im Jahr 2000 in Wien mit dem Titel 'Telearbeit (k)eine Lösung für periphere Regionen?' fanden Impulsreferate zu und eine ausführliche Auseinandersetzung mit dem Thema statt.

Auf der Enquete "TeleLernen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung – die Brücke in die Zukunft für Wirtschaft und Arbeitsmarkt" im Jahr 2000 wurde u.a. von Telearbeit gesprochen als „moderne Heimarbeit, die jedoch auch einige Probleme birgt (zu warnen): die Gefahr der Vereinsamung, mangelnde Abgrenzung zwischen Berufs- und Freizeit, unklare Zielvorgaben und mangelnde Möglichkeit des Austausches mit KollegInnen. Ein weiteres Problem ist, dass unter Telearbeit oft die Verlängerung der Arbeit am Arbeitsplatz in den Privatbereich hinein verstanden wird. Hier muss ganz klar darauf geachtet werden, dass die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit des Arbeitnehmers nicht zu einer Rechnung wird, die gegen die Arbeitnehmer ausgeht.“ ([www.harald-ettl.at/arc00\\_05.htm](http://www.harald-ettl.at/arc00_05.htm))

### 5.3.1 Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Das Familienministerium hat im Rahmen einer Initiative zur **Vereinbarkeit von Familie und Beruf** im März 1998 einen **Workshop** zum Thema Telearbeit veranstaltet [TAVFB99]. Ziel war der Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen mit Telearbeit beschäftigten Firmen, öffentlichen Institutionen, Projekten und Vereinen, aber auch die kritische Durchleuchtung medialer und sozialer Klischees, wie das der telearbeitenden Mutter.

Die beim Workshop präsentierte Studie „Sozial- und Familienverträglichkeit der Telearbeit“ von Helmut Schattovits (Österreichisches Institut für Familienforschung) ergab Übereinstimmungen und Diskrepanzen zwischen der

---

Erwartungshaltung in Telearbeit einerseits und deren tatsächlichen Auswirkungen in Arbeits- und Privatleben andererseits. So zeigen sich TelearbeitnehmerInnen mit den Auswirkungen der neuen Arbeitsform auf ihr Privatleben durchwegs zufrieden, weniger jedoch mit den Möglichkeiten berufsbezogener Kommunikation oder Fortbildung.

Im Rahmen der Initiative des Familienministeriums wurde zum Thema "Vereinbarkeit von Familie und Beruf" im September 1998 eine europäische **ExpertInnenkonferenz** [TAVFB99] abgehalten. Ziel der Konferenz war der Entwurf gemeinsamer europäischer Strategien zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Flexible Arbeitsformen sollen vor allem der rascheren Wiedereingliederung von karenzierten Elternteilen dienen.

### 5.3.2 Telearbeit – Chancen und Risiken für die Frauen

Die Dezentralisierung der Arbeit führt zur Auslagerung an Subunternehmen in Form von Call-Centers, Tele-Büros und TeleheimarbeiterInnen. Ohne entsprechende **Rahmenbedingungen sowie Vorbereitungs- und Begleitmaßnahmen** besteht die Gefahr, dass Gruppen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, VerliererInnen dieser Entwicklung werden [Lutz97]. Diese Problematik hat auch die "Gruppe hochrangiger ExpertInnen für soziale und gesellschaftliche Aspekte der Informationsgesellschaft (IG)" der Europäischen Kommission aufgegriffen. [vgl. Lutz97]

Um eine **höhere Beteiligung der Frauen** bei der Gestaltung der Informationsgesellschaft (IG) zu gewährleisten, müssen entsprechende Rahmenbedingungen und Maßnahmen gesetzt werden [vgl. Lutz97]:

- „Vertiefung des Verständnisses der IG aus weiblicher Sicht und zunehmende Bewusstseinsweiterung der Frauen hinsichtlich Möglichkeiten und Risiken der IG.
- Die unter der Metapher IG verborgenen Annahmen müssen herausgearbeitet werden.

- 
- Es muss abgesichert sein, dass Frauen wirklich eine Stimme bei der Gestaltung der IG in Europa und auch sonst haben, indem sie aktiv in allen entscheidungsrelevanten Gremien vertreten sind.
  - Aufgreifen einiger der tieferliegenden Barrieren, die Frauen am Zugang zu und der Teilnahme an der IG hindern, wie Armut, ökonomische Abhängigkeit, Arbeitslosigkeit, Zeiterfordernisse für Familienarbeit und sonstige Sorgepflichten und ungerechte Sozialsystemkonstruktionen.
  - Absicherung, dass Themen, wie Chancengleichheit und Lohngerechtigkeit, Arbeitsschutz, Gesundheits- und Sicherheitsregelungen beim Übergang zu neuen Formen der Arbeitsorganisation nicht verloren gehen.
  - Absicherung, dass die kulturellen Werte der IG wie z.B. Vernetzung und World Wide Web weiblichen Zugang eher begünstigen, als bestehende Formen der Diskriminierung oder dauernde Belästigung verstärken.
  - Entwicklung von Initiativen, die die Interessen und Bedürfnisse der Menschen wirklich an die erste Stelle setzen und in realen Gemeinschaften/Gemeinden wurzeln.
  - Ausschließliche Unterstützung von durch Frauen entwickelte Initiativen im Cyberspace, um in der Europäischen IG Frauen aller Altersstufen und jeglichen Hintergrundes eine sichere Umgebung zur Verfügung zu stellen.
  - Frauen müssen durch entsprechendes Training, Entwicklung ihrer Fähigkeiten und praktische Erfahrung ermutigt werden, ihre eigene Software, Netzwerke, Applikationen und Informationsressourcen für spezifische Problemstellungen entwickeln zu können.”

Anlässlich der **EU-Konferenz “Arbeit 2002 - Zukunft der Frauen”** im Jahr 1998 in Linz wurde - neben einer positiven Bewertung der Möglichkeiten, die sich für Frauen aus den modernen Technologien ergeben - gefordert, dass bei der **Umsetzung des Nationalen Aktionsplans für Beschäftigung (NAP)** der Besuch von Höheren Technischen Lehranstalten und Fachhochschulen mit technischer Ausrichtung für Frauen forciert werde. Hinsichtlich der Wiedereinstiegsproblematik würde eine reine Förderpolitik “Wiedereinsteigerinnen wollen telearbeiten” zu kurz greifen. [Lutz99]

---

WissenschaftlerInnen und PolitikerInnen aus ganz Europa diskutierten über drei Schwerpunkte, die im Aktionsprogramm der Europäischen Gemeinschaft festgelegt sind:

Beteiligung von Frauen in Berufen und Tätigkeiten der Informations- und Kommunikations-technologien, Erhöhung der Frauenbeschäftigung und Entwicklung von Modellen einer neuen Arbeitsorganisation, die eine ausgewogene Beteiligung der Geschlechter am Arbeitsprozess sichern. Ziel der Konferenz war eine kritische Durchleuchtung des Einflusses neuer Technologien auf Frauen im Arbeitsprozess. Die Konferenz wurde in drei Themenbündeln gegliedert: Arbeitsmarkt und Chancengleichheit in der EU, Informationstechnologie und Telearbeit, neue Arbeits- und Lebensformen in der Informationsgesellschaft.

Nach diesem Zeitpunkt hat es in Österreich scheinbar keine weiteren einschlägigen Konferenzen oder Konferenzbeiträge zu diesem Thema gegeben. Allerdings beteiligt sich Österreich weiterhin an EU-weiten Konferenzen und Projekten (siehe dazu auch Kapitel 5.3 und Kapitel 6)

So fand auf Initiative der Europäischen Kommission zwischen 1995 und 1999 jedes Jahr im Herbst EU-weit die **Europäische Telearbeitswoche (ETW)** statt. Ziel dieser Initiative war es, das allgemeine Bewusstsein für neue Arbeitsformen zu stärken und dadurch zur Wahrung der gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und beschäftigungspolitischen Chancen der Informationsgesellschaft beizutragen. Die ETW sollte allen an Telearbeit Interessierten ein Diskussionsforum und eine Präsentationsplattform bereitstellen.

Im ersten Jahr (**1995**) war Österreich Veranstalter der Advanced Communications and Technologies Services (ACTS) Second National Hosts Conference "A Day in the Information Society". Ansonsten gab es kaum Aktivitäten in dieser Woche.

Im Jahr **1996** hatte Österreich während der ETW zur 3. Europäischen Telearbeitskonferenz "Working in a Wider Europe" ins Wiener Rathaus eingeladen.

Während der Telearbeitswoche im Jahr **1997** kam es zu einer signifikanten Steigerung der Aktivitäten in den EU-Mitgliedstaaten: Insgesamt fanden bereits

---

mehr als 140 Veranstaltungen statt. In Österreich wurde zu 13 Veranstaltungen eingeladen. Eine Bilanz über die ETW97 in Österreich bietet der **Tagungsband „Stichwort Telearbeit“**. [TASw98]

Die Telearbeitswoche des Jahres **1998** hatte neben Symposien, Workshops, etc. auch eine virtuelle Veranstaltung, die ausschließlich im Internet stattgefunden hat, zu bieten. Sieben der neun Veranstaltungen haben in Wien stattgefunden. Daneben waren auch Graz und Brüssel Schauplatz von ETW-Veranstaltungen, die in Österreich organisiert wurden.

Auch **1999** war Österreich mit einigen Aktivitäten an der europäischen Telearbeitswoche beteiligt. Die meisten Veranstaltungen fanden im Telecenter Floridsdorf statt.

Im Jahr 1999 wurde die European Telework Week dann EU-weit auf eWork Week umbenannt. In den Jahren **2000, 2001 und 2002** hat sich Österreich nicht mehr beteiligt.

In anderen europäischen Staaten finden aber nach wie vor eWork Events statt. Der Veranstaltungskalender der European eWork Week (vormals European Telework Week) (ETW) [W\_ETW] verzeichnet europaweit alle Veranstaltungen. Für das Jahr 2000 sind 5 Veranstaltungen (in London, Luxemburg und Online) verzeichnet, für 2002 nur mehr 2 (in Frankreich und Belgien, siehe auch Anhänge).

In den EU- und Beitrittsländern fanden jährlich Konferenzen zu eWork statt, so etwa im Rahmen der Key Action II des IST-Programmes. Die „e2000 – Conference for e-business and e-work“ (zuvor EMMSEC), an der 500 Personen teilnahmen, fand in Madrid statt, die „e2001“ in Venedig, die „e2002“ in Prag und die „e2003 - eChallenges Conference“ in Bologna.

#### Aktivitäten rund um eWork

In Österreich fanden einige Veranstaltungen rund um IKT statt, die von Verbänden der Arbeitgeber- und ArbeitnehmerInnen gefördert wurden. Eintägige

---

Veranstaltungen direkt zum Thema eWork und gesellschaftliche Implikationen waren beispielsweise folgende:

- **e-work - Leben und Arbeiten in der Informationsgesellschaft**

Die "Österreichische Computer Gesellschaft" und "bit media e-Learning solution" führten im Rahmen von Women@Work im Oktober 2003 diese Veranstaltung durch, wobei die Themen veränderte Arbeitskulturen, mobiles Arbeiten, neue Lernformen, virtuelle Vernetzung und Vereinbarkeit von Familie und Beruf zur Diskussion standen.

**Veranstalter:** Österreichische Computer Gesellschaft

Wollzeile 1-3

1010 Wien

Tel: +43 1 5120235

[www.ocg.at](http://www.ocg.at)

- **e-work: Neue Jobchancen - real oder virtuell?**

Im Jahr 2002 führte FORBA gemeinsam mit dem AMS Wien eine Veranstaltungsreihe zum Thema eWork durch. Als Tagungsband liegt ein AMS-Report auf (AMS02).

**Veranstalter:** FORBA

Aspernbrückengasse 4 / 5

1020 Wien

Telefon: +43 1 2124700

[www.forba.at](http://www.forba.at)

- **Arbeit in einer virtuellen Welt**

Ebenfalls FORBA veranstaltete 2003 in Wien die internationale Abschlusskonferenz im ERMERGENCE Projekt zum Thema Organisationswandel in der globalen Informationsökonomie.

**Veranstalter:** FORBA

Aspernbrückengasse 4 / 5

1020 Wien

Telefon: +43 1 2124700

[www.forba.at](http://www.forba.at)

---

### 5.3.3 Einsatz von Telearbeit im Bundesdienst

Im Jahr 1999 führten das BMVIT und das BMBWK mit ihren MitarbeiterInnen einen Pilotversuch zu Teleworking durch, der vom Zentrum für Soziale Innovation im Rahmen einer Machbarkeitsstudie empfohlen wurde und dann mit einem begleitenden Monitoring, das den Verlauf dokumentiert, umgesetzt wurde [vgl. BMBWK 2000; BMVIT 2000].

Die Projekte wurden weitergeführt - so hat das BMBWK gegenwärtig ein Kontingent von 25 Plätzen und der Betrieb zeigt u.a. eine hohe Motivation der Teilnehmenden sowie einen Nettonutzen für den Dienstgeber.

Im Juni 2002 versendete das Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport ein Rundschreiben für die Voraussetzungen und Bedingungen für den Einsatz von Telearbeit im Bundesdienst ([www.goed.at/tirol/archiv/TelearbeitimBD.doc](http://www.goed.at/tirol/archiv/TelearbeitimBD.doc)). Dabei werden folgende Aspekte besonders betont:

- die besondere Eignung der DienstnehmerInnen zur Telearbeit (Selbstmanagement und Zeitorganisation)
- Ergebniskontrolle der verrichteten Telearbeit hinsichtlich bereits vorliegender Erfahrungswerte
- die Verantwortung des Dienstgebers für die technische Ausstattung und sonstige Infrastruktur
- die Freiwilligkeit der DienstnehmerInnen und der DienstgeberInnen, Telearbeit auszuüben bzw. anzubieten
- das Recht auf Widerruf der Ausübung bzw. Ermöglichung von Telearbeit sowie kurze Fristen für die Wirksamkeit des Widerrufs
- Telearbeit ausschließlich in alternierender Form
- Die Verpflichtung der DienstgeberInnen zu einer Rahmenvereinbarung sowie zu einer Einzelvereinbarung mit dem/der DienstnehmerIn

---

## 5.4 Telearbeitsprojekte in Österreich seit 1998

Im Folgenden wird eine Übersicht über öffentliche Telearbeit-Initiativen und Projekte in Österreich gegeben. Die Übersicht gliedert sich in

- Beratungsprojekte
- Qualifizierungs- und Beschäftigungsprojekte für Arbeitslose
- Rahmenprogramme und Förderinitiativen

Die Liste der hier angeführten Projekte basiert auf einer vorangegangenen Aufstellung aus den Jahren 1999/2000, die in Kooperation zwischen der Forschungsgesellschaft für Informatik (FGI), der Österreichischen Telearbeitsgesellschaft (ÖTA) und der Consulting-Firma Individuum, Organisation, Technologie (IOT) erstellt wurde. Dafür wurden die Daten des Servers [www.telearbeit.at](http://www.telearbeit.at) verwendet. Seit 2000/2001 sind nicht mehr viele neue Projekte auf dem Server dazugekommen. Einerseits wurden neue Projekte nicht mehr an den Telearbeits-Server gemeldet, andererseits wurden außer einigen wenigen Ausbildungsprojekten auch viel weniger Projekte zu Telearbeit direkt gestartet. So werden z.B. klassische Telearbeits-Pilotprojekte aufgrund der Durchdringung aller Arbeitsbereiche mit Telekommunikations-technologien nicht mehr durchgeführt. eWork findet nunmehr in fast allen Wirtschaftsbereichen und vielen Unternehmen statt, ohne dass es notwendig ist, diese gezielt zu fördern oder in Pilotprojekten zu testen.

Zusätzlich ergab sich für die Wartung der Projektliste die Problematik, dass viele Projekteigentümer nicht mehr erreichbar waren, weil sie Jobs oder Aufgabenbereiche gewechselt hatten. So wurde es auch zunehmend schwieriger abgelaufene Projekte ordnungsgemäß auszuschneiden.

---

## 5.4.1 Beratungsprojekte

- **Telearbeit für Klein- und Mittelbetriebe**

Das aus ESF-Mitteln geförderte Modellprojekt soll in Klein- und Mittelbetrieben die Umstellung auf Telearbeit ermöglichen. Unterstützt werden die Firmen von Beratungsunternehmen, mit deren Hilfe ein Organisationskonzept zur Bewältigung des strukturellen und technischen Wandels erarbeitet wird. Gefördert werden bis zu 80 % der Schulungskosten, die mit Telearbeit in Zusammenhang stehen, Lohnkosten für MitarbeiterInnen während der Einarbeitung in die neue Technologie, Mietkosten für Telearbeitsplätze im Telezentrum sowie Leistungen der Beratungsunternehmen. Dieses Projekt lief 2001 aus.

**Trägerorganisation:** Büro für Urbanistik

1010 Wien

Marc-Aurel-Straße 10

Tel.: +43 1 5354584-2

[www.urbanistik.at/telework/](http://www.urbanistik.at/telework/)

- **e-Work Development in Slovenia**

Slowenien hat 2000/2001 als Teil seines nationalen Beschäftigungsplans die Förderung von Telearbeit beschlossen. Ein Konsortium bestehend aus ETO (UK), DTI (DK) und ZSI (Österreich) hat die Umsetzung unterstützt.

**Trägerorganisation:** Zentrum für soziale Innovation (ZSI)

Linke Wienzeile 246

1150 Wien

Tel. +43 1 495 04 42

[www.zsi.at](http://www.zsi.at)

---

- **Telefit**

Die Wirtschaftskammer Österreich organisiert seit 1997 IT-Road-Shows, bei der Klein- und Mittelbetriebe über die Nutzungsmöglichkeiten neuer Technologien informiert werden. Bis 2003 fanden 150 Veranstaltungen statt, an denen ca. 12 000 Unternehmen teilnahmen. Das Motto 2003 lautete "Sicher und mobil in vernetzten Welten".

**Trägerorganisation:** Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63

1045 Wien

Telefon: +43 (0)5 90 900

<http://www.telefit.at/>

Privatwirtschaftliche Unternehmen bieten Unterstützung bei der Umsetzung von Telearbeit in Betrieben und schulen ArbeitnehmerInnen, wie zum Beispiel folgendes Unternehmen:

- **Intercom®**

Die Unternehmensberatung Intercom® unterstützt Betriebe bei der Einführung von Telearbeit. Seit 1996 richtete Intercom® 140 Tele-Heim-Arbeitsplätze ein. Die ArbeitnehmerInnen wurden qualifiziert und deren Zufriedenheit evaluiert.

Mag. Christine Zdiarsky

Office A-1080 Wien, Lange Gasse 65/16

Tel: +43 1 405 96 23

<http://www.intercom-seminare.co.at>

## 5.4.2 Qualifizierungs- und Beschäftigungsprojekte

Die Qualifizierung von ArbeitnehmerInnen erfolgt im Rahmen von IKT-Projekten und verschiedensten (online-) Schulungsprojekten ohne dabei explizit Telearbeit oder eWork anzusprechen. Außerdem gehört IKT in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen zu den Querschnittsthemen, wie anhand des Beispiels EQUAL ausgeführt wird. In Fördermaßnahmen für benachteiligte Gruppen am Arbeitsmarkt wird ebenfalls auf IKT gesetzt.

---

- **IKT in EQUAL**

EQUAL (2000-2006) ist eine europäische Gemeinschaftsinitiative mit dem Ziel der Bekämpfung von Diskriminierung und Ungleichheiten im Zusammenhang mit dem Arbeitsmarkt. In Österreich beträgt das Fördervolumen 203,4 Mio. Euro. In allen geförderten Projekten muss IKT als Querschnittsmaterie umgesetzt werden, mit dem Ziel, das beschäftigungspolitische Potenzial der Informationsgesellschaft aufzuschließen und neuen Formen der Diskriminierung entgegen zu wirken.

In den Projekten der ersten Förderperiode (bis 2005) werden dabei folgende Schwerpunkte berücksichtigt:

- Erwerb von Kenntnissen und Fähigkeiten im Hinblick auf die PC-Nutzung, d.h. Vermittlung von IKT- und Medienkompetenzen als Querschnittskompetenz.
- Einsatz von Internet- und multimediegestützten Lehr- und Lernmedien in der Aus- und Weiterbildung sowie in der Berufsvorbereitung.
- Gezielte Qualifikation und Vermittlung bei Arbeitsplätzen, die auf der Nutzung von IKT-Techniken basieren.
- Einsatz des Internet zur Stimulierung und zum Ausgleich von Nachfrage und Angebot bei der Vermittlung von Arbeit und Weiterbildung.
- Nutzung von Internet und Multimedia-Angeboten als Medium für die Schaffung sozialer Kontakte, zur Interaktion mit Behörden und zur Erleichterung der sozialen Integration.

Koordinationsstelle: EQUAL-Büro

Reisnerstrasse 40, 4. Stock

1030 Wien

Tel.: +43 1 714 94 03

<http://www.equal-esf.at>

---

- **4everyoung.at**

In dem im Rahmen des Territorialen Beschäftigungspaktes geförderten Projektes werden Computer- und Internetschulungen sowie Internetcafes für SeniorInnen angeboten. Im Teilbereich "Grenzenlos" finden bedürfnisorientierte Computer- und Internetschulungen sowie Übungsnachmittage für Behinderte statt. Daneben wird ein "Fliegendes Klassenzimmer" als mobile Schulungs- und Sensibilisierungseinrichtung in infrastrukturell unterversorgten ländlichen Gebieten eingesetzt. Im Projekt selbst kommen Transitarbeitskräfte zum Einsatz, die dadurch ihr Know How steigern können. Das Projekt läuft seit 2001.

**Projekträger:** 4everyoung.at gemeinnützige KommunikationsgesmbH

Feschnigstrasse 75

9020 Klagenfurt

Tel.: +43 463 46832

<http://www.4everyoung.at/>

- **as.fit diplom - Advanced Skills for Information Technology**

Workshop-Training für KMU zur kommerziellen Nutzung der Internet-Dienste lief 1999 aus.

**Trägerorganisation:** Forschungsgesellschaft Informatik (FGI)

1040 Wien

Treitlstraße 3

Tel.: +43 1 5852300

<http://www.asfit.at/>

---

- **MOM - Initiative alleinerziehender Mütter**

Der Verein MOM führte 1998/99 mit ESF und AMS-Mittel ein Schulungsprojekt für alleinerziehende Frauen durch. Diese erhielten eine acht oder elf Monate dauernde Ausbildung bzw. Schulung für Telearbeit.

**Trägerorganisation:** Verein MOM

Frau Wendelberger

Julius Payergasse 9

1220 Wien

Tel. +43 1 263 6606

[margit.wendelberger@mom.at](mailto:margit.wendelberger@mom.at)

- **TAF**

Im Projekt „Telelearning-Ausbildung für Frauen mit Qualifizierungsbedarf“ (2002-2003) erhalten die Teilnehmerinnen nach einer Einschulung eine PC-Ausstattung für zuhause, um während der Kursdauer die eLearning-Einheiten absolvieren zu können. Die Vorgängerprojekte Telecom 1,2 und 3 wurden 2000 abgeschlossen.

**Trägerorganisation:** B.I.T. Schulungcenter GmbH & Co KG

8054 Graz

Kärntner Strasse 337

Tel.: +43 316 285550

Veranstaltungsorte: Deutschlandsberg, Feldbach, Gleisdorf, Liezen

<http://www.bitonline.at>

---

- **Online Teleschulung**

ONLINE-Teleschulung ist ein Schulungsunternehmen, das vor allem Jugendlichen, Arbeitslosen und Personen mit Behinderung fachspezifische Ausbildung im IT- und Softwarebereich bietet und Anwenderkenntnisse vermittelt. Das Unternehmen bietet laufend Qualifizierung in Zusammenarbeit mit AMS und ESF an.

**Trägerorganisation:** Online Bildungsinstitut

1010 Wien

Schottenring 33

Tel.: 01/31655-0

Fax: 01/31655-21

[www.teleonline.at](http://www.teleonline.at)

- **TeleWorkShop**

Qualifizierungs- und Sensibilisierungsprojekt (Information, Ausbildung, Unterstützung im Bereich Telearbeit) in der Steiermark. Das Projekt TeleWorkShop wurde 1997-1999 vom Verein Mountain Unlimited aufgebaut. Es wurde im Auftrag des AMS Steiermark durchgeführt, gefördert aus Mitteln aus den Europäischen Sozialfonds, kofinanziert durch die Landesregierung Steiermark - Initiative Telekis, in Zusammenarbeit mit dem Referat „Frau, Familie und Gesellschaft“.

Die Website des Projekts wurde bis 2001 im Rahmen des Projekts NEOPRAXIS Management von TeleArbeit in Unternehmen und Organisationen, im EU-Aktionsprogramm Leonardo da Vinci weiter betreut.

**Trägerorganisation:** Mountain Unlimited - Verein für gesellschaftliche Entwicklung und internationale Zusammenarbeit

Tel.: +43 1 5126590

Spiegelgasse 8/5

1010 Wien

[www.teleworkshop.at](http://www.teleworkshop.at)

---

- **TeleArbyte Osttirol**

TeleArbyte bot Training für die Telearbeit im fachlichen und sozialen Bereich an. Dieses Projekt ist abgeschlossen.

**Trägerorganisation:** Kolpinghaus Lienz

Adolf Purtscherstraße 6

9900 Lienz

Tel.: +43 4852 65837

- **Telesoft**

Telesoft war eine Qualifizierungsmaßnahme des AMS, die in enger Kooperation mit Unternehmen ausgearbeitet wurde, und in der IT-Qualifikationen (Webdesign, Programmieren und EDV-TrainerInnen) vermittelt wurden. Das 1999 gestartete Projekt wurde im Jahr 2000 auf weitere Branchen ausgeweitet und lief Ende 2001 aus.

**Trägerorganisation:** AMS- Österreich und Regionalstellen

### 5.4.3 Rahmenprogramme und Förderinitiativen

Innerhalb des 4. Rahmenprogrammes für Forschung und Entwicklung der Europäischen Kommission beteiligten sich österreichische Einrichtungen an folgenden EU-Projekten (siehe auch Kap. 6: EU-Überblick):

- **European Telework Development (ETD)**

Website: <http://www.eto.org.uk/etd/>

Informationsplattform zur Verbreitung von Informationen über Telearbeit, Telehandel, Telekooperation.

**Österreichischer Partner:** Forschungsgesellschaft Informatik (FGI)

1040 Wien

Treitlstraße 3

Tel.: +43 1 5852300-45

[info@fgi.at](mailto:info@fgi.at)

---

- **DIPLOMAT - Europäische Charta für Telearbeit**

Diplomat war ein Projekt (1996-98) mit dem Ziel, Richtlinien für den Einsatz und die Verbreitung von Telearbeit in Europa zu erarbeiten. Das Projekt wurde im W.I.S.E Forum weitergeführt, das sich als internationales Forum für Arbeit und Beschäftigung in der Informationsgesellschaft verstand. Der erste W.I.S.E. Report erschien im Jahr 1998 im Zuge der Telework 98 in Lissabon. Das Projekt, in dem Workshops für ArbeitnehmerInnen wie auch für ArbeitgeberInnen, Seminare und Studien in Zusammenarbeit mit einschlägigen Forschungseinrichtungen durchgeführt wurden, lief bis 2002.

**Österreichischer Partner (Projektleitung):**

Zentrum für soziale Innovation (ZSI)

Univ.-Doz. Josef Hochgerner

Email: [hochgerner@zsi.at](mailto:hochgerner@zsi.at)

Linke Wienzeile 246

1150 Wien

Tel. +43 1 495 04 42

[www.zsi.at](http://www.zsi.at)

---

- **MIRTI - Models of Industrial Relations in Telework Innovation**

**Website:** <http://www.telework-mirti.org/>

MIRTI war ein EU-Forschungsprojekt zur Erstellung von Empfehlungen und Richtlinien für die vertraglichen Rahmenbedingungen für eine Weiterentwicklung der Telearbeit in Europa. Die Euro-Telework ist als Follow-up zu diesem Projekt zu sehen.

**Website:** <http://www.euro-telework.org/>

Vom Österreichischen Partner wurde im Jahr 2000 der Bericht „Trends and Scenarios on Telework & Call Centres“ [WERDIGIER00] erstellt. In der Folge entstand auch die Informations- und Trainings-CD-ROM plus Internet-Anwendung „e-work: Telearbeit & Call Centers“, die durch das Leonardo da Vinci-Programm und das BMBWK gefördert wurde.

**Österreichischer Partner:** Büro für Urbanistik

1010 Wien

Marc Aurel Straße 10/8

Tel.: +43 1 5354584

[buero@urbanistik.at](mailto:buero@urbanistik.at)

Innerhalb des 5. Rahmenprogrammes wurden zahlreiche Projekte durchgeführt, in denen an der Schaffung von Technischen Voraussetzungen für eWork und in einigen Fällen auch an der Umsetzung gearbeitet wurde. Das IST-Programm (Information Society Technologies) der Europäischen Kommission wurde innerhalb des 5. Rahmenprogrammes abgewickelt und im 6. Rahmenprogramm fortgesetzt.

---

- **EMERGENCE 2000 – 2003**

EMERGENCE steht für „Estimation and Mapping of Employment Relocation in a Global Economy in the New Communications Environment“. Im Rahmen des Projekts wurden Forschungsarbeiten in 22 Ländern durchgeführt. Die Abschlusskonferenz „Real Work in a Virtual World“ fand im Mai 2003 in Wien statt.

**Österreichischer Partner:** FORBA

Aspernbrückengasse 4/5

1020 Wien

Tel. +43 1 2124700

<http://www.forba.at/>

<http://www.emergence.nu/index.html>

- **VIP**

„VIP – Voluntary Industrial Code of Practice for global eWork“ wurde ebenfalls durch das IST-Programm der EU gefördert. VIP ist eine europäische Initiative (lief von 2000 bis 2002), die darauf abzielt, eine internationale Regelung (Code of Conduct) zum Themenkreis eWork und IT-unterstützte Arbeitsprozesse zu entwickeln und multinationale Unternehmungen für eine freiwillige Selbstverpflichtung zu diesem Code zu gewinnen. 2003 wurde der Code publiziert. das von

**Wissenschaftliche Begleitung Österreich:** Zentrum für soziale Innovation (ZSI)

Univ.-Doz. Josef Hochgerner

Email: hochgerner@zsi.at

Linke Wienzeile 246

1150 Wien

Tel. +43 1 495 04 42

www.zsi.at

<http://www.unomondo.org>

---

- **TEAMWORK**

Das Projekt "Technology Exploitation and Adaptable Methodologies offering new Organisational Models and Practices for e-Working Teams" zählt zum IST-Programm der Europäischen Kommission. TEAMwork entwickelte eine Komplettlösung (integrating Technology, Methodology, Skills) für eWorking-Teams, die in verteiltem multikulturellem Umfeld arbeiten. Das Endprodukt wurde an kleine und mittlere Software-Betriebe sowie an öffentliche Organisationen und Forschungsnetzwerke weitergegeben (Laufzeit: 2001-2002).

Österreichischer Projektpartner: DANUBE

Zieglergasse 28, 1070 Wien

Tel.: +43 1 524 06 06

<http://www.danube.or.at/>

- **UWA**

Ubiquitous Web Applications (Action Line: Work spanning KA2 - Mobile and Ubiquitous eCommerce and eWork) ist ebenfalls ein IST-Projekt. In UWA werden die technischen Voraussetzungen entwickelt, die für künftige eWork Anwendungen nötig sind, indem gemeinsame Schnittstellen und Web-Applikationen für Workstations, PCs, PDAs, TV-set-top Boxen und Telefone programmiert werden. Das Projekt lief von 2001 bis 2003.

**Österreichischer Partner:** Business Informatics Group

Institute of Software Technology and Interactive Systems,

Vienna University of Technology

Favoritenstraße 9-11/188-4

1040 Wien

Tel: +43 1 58801-18804

[www.big.tuwien.ac.at/projects/uwa.html](http://www.big.tuwien.ac.at/projects/uwa.html)

Abseits der genannten Projekte beteiligten sich zahlreiche österreichische Firmen und Organisationen an IST-Projekten und werden auch innerhalb des 6. Rahmenprogrammes 2002-2006 wieder teilnehmen. Eine vollständige Projektliste zum IST-Programm findet sich unter [www.cordis.lu/ist/](http://www.cordis.lu/ist/). eWork wird auch im

---

Förderbereich TIG (Technologien für die Informationsgesellschaft, 2. Priorität des 6. Rahmenprogrammes für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration) erwähnt: Sowohl großen als auch kleinen Unternehmen soll zu einem nachhaltigen Wachstum und größerer Wettbewerbsfähigkeit verholfen und die Effizienz und Transparenz der Behörden soll verbessert werden. Zu diesem Zweck sollen der mobile elektronische Geschäftsverkehr (eCommerce) und die elektronischen Geschäfts- und Arbeitsabläufe (eWork) weiterentwickelt werden, um die Zahl und die Qualität der Arbeitsplätze zu erhöhen. Der zweite Call für das 6. Rahmenprogramm schloss im Oktober 2003. Obwohl sich Österreich auch intensiv an diesem Programm beteiligt, werden die Förderungsmöglichkeiten von Österreichischen Unternehmen nicht ausgeschöpft.

**Informationsstelle:** BIT Büro für internationale Forschungs- und

Technologiekoooperation

Klaus Bernhardt

Donau-City-Straße 1

1220 Wien

Tel.: +43-1-5811616-144

<http://www.bit.ac.at/ist/index.htm>

#### Regionale- und Strukturförderungen

Durch die Territorialen Beschäftigungspakte wurden verschiedene Projekte zur Förderung, Qualifizierung und Implementierung von Telearbeit in einzelnen Regionen initiiert und durchgeführt. Auch die Gründung von Telehäusern geht zum Teil auf Kooperationen im Rahmen der TEP zurück. Viele Initiativen für Telearbeitshäuser haben sich in den letzten Jahren wieder aufgelöst. Wie die erwähnten Statistiken in diesem Kapitel zeigen, ist die Zahl der Personen, die in Telehäusern tätig sind, gering. Über die Jahre hinweg haben sich kleine Telehäuser in Niederösterreich gehalten. Ein Zusammenschluss von niederösterreichischen Telehäusern, die Schulungen, Bürodienstleistungen, PC-Arbeitsplätze und Telearbeit anbieten ist unter [www.telehaus.at](http://www.telehaus.at) zu finden. Die Website der Territorialen Beschäftigungspakte lautet [www.pakte.at](http://www.pakte.at).

---

- **Telearbeit LEADER Tirol**

Bereits 1997 wurde das Telezentrum Ötztal in Betrieb genommen. Die erfolgreiche Idee eines regionalen Kompetenzzentrums in Sachen Weiterbildung wurde in der Folge vom LEADER-Verein Pillerseetal und vom LEADER-Verein Virgental in ihre Regionen übertragen. Der Schwerpunkt der Aktivitäten dieser Telezentren liegt in der Ausbildung der Bevölkerung vor Ort. In einer Studie von 1999 wurde das Potential an neuen Telearbeitsplätzen in den LEADER-Regionen auf 2000 für die nächsten 5 Jahre geschätzt. Die LEADER-Vereine Ötztal und Pillerseetal schlossen sich daraufhin zur Initiative Telearbeit LEADER Tirol (TAT) zusammen. Es wurden 40 Telearbeitsplätze im Ötztal und Pillerseetal geschaffen sowie der Grundstein zur Gründung von 2 Unternehmen gelegt. Das Projekt lief 2001 aus.

**Projektträger:** LEADER-Vereine Pillerseetal; Ötztal und Virgental

Amt der Tiroler Landesregierung

Abt. Raumordnung und Statistik

Herr DI Christian Stampfer

LEADER-Koordination

6020 Innsbruck

Michael-Gaismaistr. 1

Tel.: +43 512 508 3633

[c.stampfer@tirol.gv.at](mailto:c.stampfer@tirol.gv.at)

---

- **ALPINETWORK**

Das Ziel des von der Europäischen Kommission genehmigten Projekts „Alpinetwork“ (Interreg III B, Alpine Space Programme) ist, auf Basis von IKT und durch Entwicklung neuer Arbeitsformen wie eWork die Wettbewerbsnachteile von ländlichen Regionen gegenüber Ballungszentren zu überwinden. Damit soll ein Beitrag zur Schaffung neuer und Absicherung bestehender Arbeitsplätze geleistet werden. An dem Projekt nehmen sechs alpine Regionen teil, in Österreich sind dies Kärnten, Steiermark und Tirol. Der Aufbau eines intraregionalen und transnationalen Netzwerks, einer Kommunikations-Plattform, die Durchführung einer Vergleichsstudie und die Ausbildung von sogenannten „InnovActors“ sollen einen nachhaltigen Wissenstransfer zwischen den Regionen gewährleisten. In Tirol wendet sich ein Aufruf zur Teilnahme an alle Kräfte im Land Tirol, welche die Verbreitung von eWorking aktiv mitgestalten. Für die Teilnahme sowohl beim Aufbau des Netzwerks als auch bei der Einreichung von Pilotprojekten sind grundsätzlich keine Einschränkungen vorgesehen. Die Einreichfrist für Ansuchen ist vorerst mit 30. November 2004 befristet.

**Koordinations- und Beratungsstelle:**

Tech Tirol - Technologietransfer und Standortmarketing GmbH

Kaiserjägerstraße 4a

A-6020 Innsbruck

Tel: +43 512 36 14 00

[office@tech-tirol.at](mailto:office@tech-tirol.at)

---

- **Telereg**

Durch das Aktionsprogramm Telereg der Steirischen Wirtschaftsförderung SFG wird eWork im weitesten Sinn gefördert. Kosten für die Schaffung bzw. Stärkung wettbewerbsfähiger wirtschaftlicher Netzwerke und die telekommunikationsorientierte Ausstattung überbetrieblicher infrastruktureller Einrichtungen werden übernommen. Konkret angesprochen sind hierbei Impulszentren und Telehäuser. Gemäß den Stärkefeldern der Steiermark soll mit Hilfe regionaler Telekommunikationsinitiativen der zielgruppenspezifische Aufbau regionaler Informationssysteme und die Integration bereits vorhandener Datenbestände der Steirischen Wirtschaft als Instrument für das virtuelle Standortmarketing dienen und der jeweiligen Region durch den Einsatz der Internettechnologie als Medium zur Präsentation und zur Abwicklung von Geschäftsprozessen einen unmittelbaren Nutzen stiften. Die Förderperiode läuft voraussichtlich 2006 aus.

**Einreichungsstelle:** Steirische Wirtschaftsförderungsgesellschaft mbH

Nikolaiplatz 2

8020 Graz,

Tel. 0316/ 70-94

Fax 0316/ 70 94-94

office@sfg.at

<http://sfg.at>

---

## 5.5 Die Österreichische Telearbeitsvereinigung

Im Juni **1998** wurde die **Österreichische Telearbeitsvereinigung (ÖTA)** gegründet. Sie setzt sich - in Abstimmung mit den Sozialpartnern - für die Interessen von TelearbeiterInnen ein. Ein weiteres Ziel der ÖTA ist die Beratung und Unterstützung von Unternehmen, die TelearbeiterInnen beschäftigen oder Telearbeit einführen wollen.

Mitglied der ÖTA können Einzelpersonen (TelearbeiterInnen oder solche, die es noch werden wollen), Non-profit Organisationen und Unternehmen werden. Ihren Mitgliedern stellt die ÖTA vielfältige Dienstleistungen und Angebote rund um Telearbeit zur Verfügung:

- die ÖTA-News (ein periodisch erscheinender Newsletter),
- Informationsveranstaltungen,
- Trainings und Seminare,
- Vergünstigungen bei Produkt- und Dienstleistungsanbietern und
- (in Vorbereitung) ein geschlossener Mitgliedsbereich auf der ÖTA -Website.

Weiters bietet die Vereinigung Auskunft und Beratung über die wirtschaftlichen, technischen, organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen des Telearbeitens. Die ÖTA ist Teil eines europaweiten Netzwerks von Telearbeitsvereinigungen. Ziel ist die Kooperation und Vernetzung mit Organisationen ähnlicher Zielrichtung im In- und Ausland.

Informationen für InteressentInnen können unter folgender Kontaktadresse angefordert werden:

Österreichische Telearbeitsvereinigung (ÖTA)

1010 Wien, Akademiestraße 2/4

Tel.: 01/5852300-23

Fax: 01/5852300-11

E-mail: [office@oeta.at](mailto:office@oeta.at)

Website: <http://www.oeta.at/>

---

## 6. EU-Überblick

### 6.1. Politische Zielsetzungen der EU-Kommission

Auf der Ebene der Europäischen Union nahm Telearbeit bis Ende der neunziger Jahre einen sehr hohen Stellenwert ein (vgl. Generaldirektion XIII "Telekommunikation, Informationsmarkt und Nutzung der Forschungsergebnisse", Bangemann Report 1994<sup>57</sup>, Abschlussbericht 1997 der Gruppe hochrangiger ExpertInnen<sup>58</sup> der Generaldirektion V "Beschäftigung, Arbeitsbeziehungen und soziale Angelegenheiten"). Dezidiertes Ziel der Kommission im Jahr 1994 waren 10 Millionen Telearbeitsplätze im Jahr 2000. 1999 wurde durch die Europäische Kommission die Initiative eEurope ins Leben gerufen mit dem Ziel, Europa „on-line“ zu bringen. Der europäische Rat beschloss auf seiner „Frühjahrestagung“ in Lissabon im März 2000 den Aktionsplan eEurope 2002 (2000 durch die Kommission verabschiedet). Das Ziel der Union war es, die Beschäftigungsquote auf 70% mit Hilfe flexibler Arbeitsorganisation (Telearbeit, Teilzeitarbeit) zu steigern: „Work can be made more attractive through more attractive and accessible work arrangements such as telework. Particular efforts should be made to attract women to the information technology professions where they are massively underrepresented.“ [eEurope00, S.15]

Der Benchmarking-Bericht des Jahres 2002, der sich auf die im Jahr 2000 erklärten Zielsetzungen der Kommission bezog, stellte fest, dass im November 2001 lediglich 2% aller europäischen Beschäftigten reguläre und 3% zeitweilige (occasional) TelearbeiterInnen waren [eEurope02, S.12]. Der auf diesem Bericht basierende Aktionsplan eEurope 2005 aus dem Jahr 2002 [vgl. eEurope05] setzt in weitaus höherem Maße auf die Förderung der für die im Jahr 2000 formulierten Ziele notwendige Infrastruktur (Breitband, eSecurity), die Einrichtung von

---

<sup>57</sup> Europ. Kommission: *Europa und die globale Informationsgesellschaft*. Empfehlungen für den Europäischen Rat, Mai 1994

<sup>58</sup> DG V: *Eine europäische Informationsgesellschaft für alle*. Abschlußbericht der Gruppe hochrangiger Experten, April 1997

---

Internetplattformen für diverse öffentliche und soziale Dienstleistungen sowie die Förderung von eLearning. Nicht mehr erwähnt wird die Förderung flexibler Arbeitsorganisation, weder im Zusammenhang mit Telearbeit noch mit Teilzeitarbeit.

Allerdings wird in einem Bericht der EDSIS (High Level Group on the Employment and Social Dimension of the Information Society) Telearbeit nach wie vor als „case of ICT driven flexibility“ gesehen. Der Bericht stellt die wesentlichen Bestimmungen der Rahmenvereinbarung zu Telearbeit seitens der europäischen Sozialpartner dar und hebt hervor, dass immerhin ein Viertel aller Beschäftigten an Telearbeit interessiert wären und damit, insbesondere quantitativ gesehen, Telearbeit noch Potentiale hätte [eJobs02, S.27]. Der Bericht nimmt weiter Bezug darauf, dass ein Bedeutungswandel von Telearbeit in Richtung eWork, wie dies auch im EMERGENCE-Projekt beschrieben wird, abzusehen ist und die klaren Grenzen zwischen typischer Arbeit im Unternehmen und Telearbeit zusehends verschwimmen.

Die Umsetzung des Aktionsplanes 2000 in Österreich beinhaltete ein Pilotprojekt zu Telearbeit durch das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT), die Einrichtung von Telearbeitsplätzen für MitarbeiterInnen der Zentralstelle des BMBWK, weiters die Schaffung von Musterdienstverträgen der Gewerkschaften für TelearbeiterInnen sowie Kollektivvertragsvereinbarungen für TelearbeiterInnen in der Mineralölwirtschaft [eEuropeAustria].

Weiters wurden in Österreich im Jahr 2000 als Reaktion auf den von der Europäischen Kommission verabschiedeten Aktionsplan „eEurope 2002 – Eine Informationsgesellschaft für alle“ 300 ExpertInnen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung seitens des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit beauftragt, Arbeitsgruppen zum Themenkomplex „eBusiness in a New Economy“ zu bilden und klare Empfehlungen sowie Handlungsanleitungen für Österreich zu erarbeiten.

Ergebnis der sich sechs Monate lang treffenden Arbeitsgruppen ist ein mehr als 300-Seiten langer Bericht, der konkrete Maßnahmen zu den Unterthemen

---

eBusiness, eEmployment und Skills, eInnovation, eLocation, eStartup and Capital, eContent und eTourism enthält.

Zu den vorgeschlagenen Maßnahmen in der Arbeitsgruppe eEmployment und Skills zählen ein Marktplatz für IT-Training und E-Learning (MITEL), ein IKT-Bildungspass, die Überprüfung des Arbeitszeitrechts (tägliche Arbeitszeit), die Qualifizierungserhöhung im aufrechten Dienstverhältnis sowie ein eEmployment Standards Monitor [eBusiness01]. Wie aus den Maßnahmen der Arbeitsgruppe hervorgeht, geht es dabei weniger um flexible Arbeitsformen, wie etwa Telearbeit oder eWork, sondern vielmehr um Beschäftigung im Zusammenhang mit neuen Technologien.<sup>59</sup>

Generell dreht sich die politische Diskussion um den Stellenwert der Telearbeit auf EU-Ebene– ebenso wie in den einzelnen Mitgliedstaaten – seit längerem um zwei zentrale Fragen:

- Wird Telearbeit bzw. eWork mehr Arbeitsplätze und bessere Arbeitsbedingungen in Europa schaffen oder wird sie zu einer weiteren Verlagerung von Arbeit in Richtung Niedriglohnländer beitragen (siehe [worldsummit03])?
- Stellt Telearbeit eine neue Möglichkeit für den/die ArbeitnehmerIn dar, mehr Einfluss auf Arbeitszeit, -ort und -bedingungen zu haben, oder ist sie eine neue Gelegenheit für einsparende Unternehmen, um Arbeit von vollzeitbeschäftigten Angestellten auf Teilzeitbeschäftigte und freie MitarbeiterInnen mit eingeschränktem arbeitsrechtlichen Schutz und weniger Verdienst zu übertragen?

---

<sup>59</sup> Der durch die ITU (International Telecommunication Union), eine Teilorganisation der UNO, ins Leben gerufene Weltgipfel zur Informationsgesellschaft (siehe [www.bka.gv.at](http://www.bka.gv.at)), der im Dezember 2003 in Genf stattfinden wird, beinhaltet in Draft Action Plan vom 5. Juni 2003 immerhin noch den Hinweis darauf, dass IKT die Möglichkeit zur Schaffung von Arbeitsplätzen, u.a. durch Telearbeit, beinhaltet. Auf internationalem Level, so die Forderung, sollen Best practices und neue gesetzliche Regelungen für eWorkers und eEmployees entwickelt werden. Telecommuting soll dabei auch gefördert werden, "to allow the best brains of the developing world to live in their societies and work anywhere" [worldsummit03].

---

Um die Arbeitsform Telearbeit zu fördern, hat die EU unter Federführung der Generaldirektionen „Beschäftigung und Soziales“ und „Forschung, technologische Entwicklung und Innovation“ (heute "Forschung") eine Reihe von Initiativen und Projekten (s.u.) gestartet, die alle dazu beitragen sollen, ihre Vorteile und Chancen zu nutzen und gleichzeitig die mit ihr einhergehenden Risiken zu minimieren. Die Initiativen der Generaldirektion „Beschäftigung und Soziales“ sind geleitet von den beschäftigungsrelevanten Dimensionen der Telearbeit und insbesondere dem (arbeitsrechtlichen) Schutz des Individuums auf einem sich verändernden Arbeitsmarkt.

### **6.1.1 Trends in der europäischen Informationsgesellschaft**

Die Informationsgesellschaft wird oft mit neuen, flexibleren und dezentralen Formen der Arbeitsorganisation gleichgesetzt. Konsequenterweise bringen solche Änderungen der Arbeitsorganisation nicht nur Probleme (organisatorischen Wandel, verändernde Beschäftigungsformen), sondern bedeuten auch eine politische Herausforderung im Hinblick auf die traditionelle Arbeitsmarktorganisation und die entsprechenden Institutionen sowie die Gestaltung der möglicherweise länderübergreifenden Beziehungen zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen.

Der Flexibilität sind – vor allem was die Beschäftigungsformen (Telearbeit, Teilzeitarbeit, selbständige Beschäftigung, befristete Arbeitsverträge, etc.) betrifft – Grenzen gesetzt. Flexibilität für das Unternehmen kann für die ArbeitnehmerInnen Unsicherheit des Beschäftigungsverhältnisses und der Arbeitsbedingungen bedeuten. Da die neu entstehenden Beschäftigungsformen nicht zu trennen sind von der zunehmenden grenzüberschreitenden Verlagerung der Arbeit, müssen die Fragen im Hinblick auf die Stellung im Erwerbsleben EU-weit geklärt werden.

Telearbeit beruht auf der Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Die Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass rein technologisch orientierte Organisationsmodelle nicht ausreichen, die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens zu sichern. Vielmehr kann nur ein

---

integrierter Innovationsprozess, der neben der Technologie auch die Bedeutung der Organisationsstrukturen und der Humanressourcen berücksichtigt, den vollen Nutzen der Implementierung neuer Technologien freisetzen.

In den "Beschäftigungspolitischen Leitlinien für 1999"<sup>60</sup>, die die Grundlage für die "Nationalen Aktionspläne für Beschäftigung" der EU-Mitgliedstaaten bildeten, betonte die Kommission das beschäftigungspolitische Potential der Informationsgesellschaft: Die Kommission empfahl zur Modernisierung der Arbeitsorganisation folgende für Telearbeit unmittelbar relevante Maßnahmen:

- Aufbau von starken Partnerschaften auf europäischer, nationaler, sektoraler, lokaler und Unternehmensebene.
- Aufforderung der Sozialpartner Vereinbarungen zur Modernisierung der Arbeitsorganisation auszuhandeln, um die Unternehmen produktiv und wettbewerbsfähig zu machen und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Anpassungsfähigkeit und Sicherheit zu erreichen.
- Prüfung der Rechtsvorschriften in den einzelnen Mitgliedsländern, um anpassungsfähigere Formen von Arbeitsverträgen vorzusehen, zwecks Förderung von immer vielfältigeren Beschäftigungsformen. ArbeitnehmerInnen sollten – unter Berücksichtigung der Erfordernisse der Unternehmen – dabei zugleich in den Genuss einer ausreichenden Sicherheit und eines besseren ArbeitnehmerInnenstatus gelangen.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Beschäftigungspolitische Leitlinien für 1999 am Europa Server:

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/employment\\_strategy](http://europa.eu.int/comm/employment_social/employment_strategy)

<sup>61</sup> Mit 7.Juli 2003 sind die neuen beschäftigungspolitischen Leitlinien der europäischen Kommission durch die Mitgliedstaaten angenommen worden. Dabei sind folgende Forderungen im Zusammenhang mit der Flexibilisierung der Arbeitsorganisation (Telework, eWork, neue Selbständigkeit) zu nennen. Restriktive Bedingungen des Arbeitsrechts, die der Beschäftigung benachteiligter Menschen im Wege stehen, sollen geändert werden, wobei auch die soziale Verantwortung der Unternehmen gefördert werden soll. Eine größere Vielfalt an arbeitsvertraglichen und arbeitsorganisatorischen Regelungen sollen dem Wandel der Arbeitsgesellschaft Rechnung tragen, wobei einem ausgewogenen Verhältnis von Flexibilität und Sicherheit Rechnung zu tragen ist. Innovative Formen der Arbeitsorganisation, die sich positiv auf die Arbeitsproduktivität und Arbeitsplatzqualität auswirken, sind zu konzipieren und zu verbreiten. Weiters soll nicht angemeldete Beschäftigung in reguläre Beschäftigung übergeführt werden.

---

Die so genannte Lissabon Strategie vom März 2000 beschreibt ein neues strategisches Ziel der Europäischen Union. Die Strategie sieht vor, die Union bis 2010 zum „wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum gemacht“ zu haben, „der fähig ist, ein dauerhaftes Wirtschaftswachstum mit mehr und besseren Arbeitsplätzen und einem größeren sozialen Zusammenhalt sicherzustellen.“ [eWork01]. Erster Schritt zur Umsetzung dieses Ziels ist – wie bereits in 6.1 näher beschrieben wurde – der eEurope Aktionsplan [W\_eEurope].

Im März 2001 wurde anlässlich einer Tagung der europäischen Regierungschefs festgehalten, dass Europa im Jahr 2000 3,5% Wachstum und die Schaffung von 2,5 Mio. neuen Jobs erlebt hatte. Über 35% der Europäischen Bevölkerung hatten Internet-Zugang und über 65% nutzten bereits ein Mobiltelefon [eWork01].

Diese Entwicklungen markieren eine neue Phase in der Entwicklung von Telearbeit, die durch Einführung des Begriffs „eWork“ zusätzlich illustriert werden sollte: Telearbeit hat dem Arbeitsleben größere Flexibilität und Unabhängigkeit von Determinanten wie Raum und Zeitpunkt der Arbeitsleistung beschert. Soziale Probleme sind, nicht zuletzt auch wegen Regelungsinitiativen wie der Rahmenvereinbarung über Telearbeit [W\_RahmenvTA], nicht so stark aufgetreten. Damit aber verschwindet die Telearbeit selbst teilweise aus dem Fokus der Öffentlichkeit oder geht in der allgemeinen Diskussion über flexiblere Arbeitsformen und IKT-Einsatz auf. [eWork01].

Neue Impulse in die Auseinandersetzung mit eWork soll das 6. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration mit der Fortsetzung des thematischen Schwerpunkts: „New Methods of Work“ bringen. (siehe auch 6.2.2). [eWork01]

### **6.1.2 Entwicklung fördernder Rahmenbedingungen**

Telearbeit wird von der EU nach wie vor als eine der wesentlichen neuen Beschäftigungsformen in der Informationsgesellschaft angesehen. Die Bemühungen der Kommission gehen in die Richtung, dass die Allgemeinheit für

---

die Telearbeit sensibilisiert und potentiellen TelearbeiterInnen und Führungskräften ein besserer Einblick in die Vor- und Nachteile ihrer verschiedenen Ausprägungsformen möglich wird. Eine der zahlreichen Initiativen in diese Richtung ist die jährliche Publikation des "Status Report on European Telework" (seit 1997 herausgegeben von der Generaldirektion „Informationsgesellschaft“ der Europäischen Kommission).

Einen Beitrag zur Entwicklung pan-europäischer Rahmenbedingungen für den Einsatz, die Organisation und die Verbreitung von Telearbeit hat das von der Europäischen Kommission unterstützte Projekt "**DIPLOMAT - Europäische Charta für Telearbeit**" [Diplomat98] geleistet, in dem von sogenannten Konsensusgruppen Richtlinien zur Gestaltung von Telearbeit erarbeitet wurden und von mehr als 600 Personen, die an der Gestaltung von Telearbeit in Europa maßgeblich beteiligt sind, unterzeichnet wurden. Dazu zählen:

- Allgemeine politische Richtlinien zu verschiedenen Themenbereichen
- Spezifische Richtlinien für unterschiedliche Bereiche (Arbeitsbeziehungen, Beschäftigung und soziale Innovation; Bildung und Training für Menschen aller Altersgruppen; Nachhaltige sozio-ökonomische Entwicklung; etc.)

Der Versuch des Projektes, das von 1996 bis 1998 lief, firmenbestimmte Vorgaben bei der Einführung von Telearbeit zu machen, wurde letztlich von der Entwicklung der Arbeitsorganisation überholt und blieb (aus heutiger Sicht) eher wirkungslos.

Weiters wurde als Resultat von Diplomat das **W.I.S.E Forum** (Forum on Work and Employment in the Information Society) gegründet. Dieses als Verein gegründete Forum war als Plattform für Beratung und Forschung bei der Einführung von Telearbeit gedacht. Da Telearbeit lediglich als Durchgangsstadium zur Arbeit in IKT-unterstützten Netzwerken zu sehen ist, wurde letztlich auch das W.I.S.E. aufgelöst, bevor es überhaupt mit seiner Arbeit beginnen konnte.

Auf europäischer Ebene kann somit nur mehr die Rahmenvereinbarung der europäischen Sozialpartner als Fortsetzung dieser Bemühungen angesehen werden.

Als weiteres Anschlussprojekt zu DIPLOMAT wurde das Projekt „Voluntary Industrial Code of Practice for Global eWork – VIP, das von 2000 bis 2002 lief,

---

durchgeführt. Der Code of Conduct, der unter [www.unomondo.org](http://www.unomondo.org) abgerufen werden kann, beinhaltet ethische Richtlinien für die Durchführung von eWork in multinationalen Konzernen. Der Code betrifft die Arbeitsbedingungen der eWorkerInnen, den Datenschutz, den technischen Standard, die Einflussnahme multinationaler Konzerne auf die soziale und wirtschaftliche Entwicklung der Heimatländer von eWorkerInnen sowie die Berücksichtigung von Umweltproblemen. Wesentlich in diesem Zusammenhang ist, dass der Code of Conduct, den Unternehmen im Zuge des Projektes unterschrieben haben, nicht nur die Regelung der Arbeitsbedingungen von eWorkerInnen alleine betrifft, sondern generell ethische Unternehmensrichtlinien, die multinationale Konzerne im Zuge der Globalisierung befolgen sollten, beinhaltet. Der Code of Conduct ist damit spezifischer als beispielsweise ein nationales Gesetz oder eine EU-Richtlinie, die von multinationalen Konzernen durch eine Verlagerung von Arbeit in andere nicht EWR-Länder mit geringeren Arbeitsstandards leicht zu umgehen wäre.

### **6.1.3. Die europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit**

Am 16.7.2002 haben die europäischen Sozialpartner in Brüssel ein Rahmenabkommen über Telearbeit abgeschlossen (siehe Anhang oder [W\_RahmenvTA]). Mit dieser branchenübergreifenden Vereinbarung wurde der Versuch unternommen, die Arbeitsbedingungen von TelearbeitnehmerInnen auf europäischer Ebene zu regulieren. So enthält das Abkommen eine Definition des Begriffs Telearbeit und der Anwendungsbereiche und liefert einen allgemeinen Rahmen für die Arbeitsbedingungen von TelearbeitnehmerInnen.

Die Vereinbarung wurde vom Europäischen Gewerkschaftsbund (EGB), der Union der Industrie- und Arbeitgeber-(AG-)verbände Europas/Europäische Union des Handwerks und der Klein- und Mittelbetriebe (UNICE/UEAPME) sowie dem Zentralverband der öffentlichen Wirtschaft (CEEP) ausgearbeitet.

Das Innovative dieses Abkommens besteht darin, dass einerseits Arbeitsbedingungen einer bestimmten Erwerbsgruppe von den europäischen Sozialpartnerverbänden ausverhandelt wurden, die dann national von den Sozialpartnern umzusetzen sind. Andererseits wurde die branchenübergreifende

---

Regelung nicht über eine Richtlinie des Europäischen Rates vereinbart. Die Frist für die nationale Umsetzung in den Mitgliedstaaten läuft bis 2005.

In diesem Zusammenhang soll lediglich erwähnt werden, dass die bestehenden Regelungen in den in Österreich geltenden Kollektivverträgen zu Telearbeit wesentlich umfassendere Regelungen beinhalten als die Rahmenvereinbarung. Immerhin finden sich solche Regelungen in bereits 80% aller KV's.

#### 6.1.4 Examples of best practice und Bewusstseinsbildung

Ergänzend zu den Richtlinien wurde im ebenfalls von der Kommission unterstützten Projekt "**MIRTI - Modelle industrieller Beziehungen bei innovativen Telearbeitsprojekten**" ein elektronisches Handbuch<sup>62</sup> zur Einführung von Telearbeit entwickelt: es beinhaltet Fallstudien über die Implementierung von Telearbeit in großen, mittleren und kleineren Unternehmen, öffentlichen Verwaltungen und regionalen und kommunalen Telezentren. Das Handbuch bietet auch eine Sammlung von Tarifverträgen bzw. Betriebsvereinbarungen zur Telearbeit und den Volltext sowie Zusammenfassungen aus etwa 30 europäischen (und einigen außereuropäischen) Vereinbarungen.

Dem Aspekt der Informationsaufbereitung und Bewusstseinsbildung zum Thema Telearbeit dient das EU-Projekt "**European Telework Development (ETD)**", im Rahmen dessen eine sehr umfangreiche Website über Telearbeit und verwandte Bereiche (Telehandel, Telekooperation, Teletraining) aufgebaut worden ist [W\_ETO]. ETD unterstützte auch die jährliche (nunmehr eingestellte) Europäische eWork Week (bis 1999 Europäische Telearbeitswoche) [W\_ETW] und ist wesentlich an der Erstellung des "Status Report on European Telework" beteiligt.

---

<sup>62</sup> Einführung von Telearbeit: elektronisches Handbuch: <http://www.telework-mirti.org/>

---

### **6.1.5 Das Information Society Project Office (ISPO) der Generaldirektion „Forschung, technologische Entwicklung und Innovation“ (ehemals GD VIII)**

ISPO war Teil der GD „Forschung, technologische Entwicklung und Innovation“ (heute: „Forschung“) und hatte die Aufgabe, die Zusammenarbeit und die Entwicklung in der europäischen Informationsgesellschaft zu fördern. Eingerichtet wurde ISPO von den Generaldirektionen „Forschung, technologische Entwicklung und Innovation“ und „Industrie“ (heute Teil der GD „Unternehmen“) mit dem Ziel, eine Verbindung zwischen den Dienstleistungen der Kommission und externen AnbieterInnen und AkteurInnen, die sich mit dem Thema der Informationsgesellschaft auseinandersetzen, herzustellen. Das wichtigste Medium von ISPO war die Website (<http://www.ispo.cec.be>), die als "One-stop-shop" für den Bereich der Informationsgesellschaft eingerichtet war. Darüber hinaus bot ISPO einen kostenlosen monatlichen Newsletter sowie einen Help-desk. ISPO unterstützte die Europäische Kommission u.a. auch bei der Bewerbung der Europäischen Telearbeitswoche, eine EU-weit konzertierte jährliche Aktionswoche zur Information und Bewusstmachung der Allgemeinheit (Bevölkerung, Unternehmen, Interessenvertretungen, etc.) hinsichtlich der Potentiale von Telearbeit. Die ursprüngliche Website ebenso wie die Einrichtung von ISPO existieren heute nicht mehr. An dessen Stelle sind andere Aktivitäten der Kommission getreten, u.a. die Information Society Website ([http://europa.eu.int/information\\_society](http://europa.eu.int/information_society)), die sämtliche Aktivitäten der Kommission zum Thema beinhaltet und auch einen Newsletter versendet.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Die mit August 2003 wesentlichsten Inhalte der Website sind:

- Handbuch zur Anwendung des Strukturfonds im elektronischen Kommunikationssektor
- Visionsbuchprojekt, das verschiedene Szenarien über die Zukunft der Informationsgesellschaft beinhaltet
- Informationsmaterialien zu eEurope (Aktionsplan,...)
- IST-Konferenz, Oktober 2003 in Milan
- eEurope-Informations-Update

---

## 6.1.6 Die Ergebnisse der österreichischen E-Commerce-Erhebung 2002

Als Reaktion auf den Aktionsplan eEurope 2002 beauftragten das BMWA und das Statistische Amt der Europäischen Gemeinschaften (EUROSTAT) Statistik Austria mit einer Erhebung, im Rahmen derer österreichische Unternehmen über Umfang und Einsatz von eCommerce und IKT befragt wurden. Hintergrund der Erhebung stellt die Notwendigkeit dar, für den Aktionsplan eEurope 2005 die Benchmarking-Indikatoren zu erstellen.

Laut Aussage der österreichischen Unternehmen mit mehr als 9 Beschäftigten lagen die eCommerce-Verkäufe (via Internet und/oder EDI: Electronic Data Interchange) im Jahr 2001 bei € 22,8 Mrd. Dies entspricht rund 9% aller Umsätze, die in diesem Jahr getätigt wurden. Das bedeutet eine enorme Steigerung: So waren es im Jahr 2000 nur 2,5%. Interessant ist dabei, dass die über das EDI-Netzwerk erzielten Verkäufe doppelt so hoch lagen als diejenigen, die über das Internet getätigt wurden. Von den € 22,8 Mrd. gingen rund € 1,3 Mrd. der Verkäufe an private Haushalte, was vergleichsweise eher wenig ist.

Zum Befragungszeitpunkt hatten bereits 94% aller Unternehmen mit mehr als 9 Beschäftigten einen Computer, 85% der Unternehmen haben auch Internet-Zugang. Vergleichsweise verwendeten 92% aller Unternehmen in EU-Mitgliedstaaten einen Computer und 75% hatten auch Internetzugang, was einem bei weitem geringeren Anteil entspricht als in österreichischen Unternehmen. 65% der befragten Unternehmen haben eine eigene Website, wobei der Anteil unter größeren Unternehmen höher ist als unter kleineren. In den Unternehmen aller EU-Mitgliedstaaten waren Beginn des Jahres 2001 vergleichsweise nur 46%, die über eine eigene Site verfügten. 86% aller Unternehmen in Österreich verwendeten e-mail als Kommunikationsmittel, 39% verfügen über ein eigenes Intranet. Innerhalb der gesamten EU waren es vergleichsweise 36%, wobei größere Unternehmen bereits zu 60% Intranet verwenden. 55% aller Beschäftigten verwenden bereits einen Computer für die Erledigung ihrer Arbeit [eCommerce02, Eurostat02].

---

## 6.1.7 Aktivitäten auf EU-Ebene

Wie bereits erwähnt, fand auf europäischer Ebene von 1995-1999 die European Telework Week ([www.etw.org](http://www.etw.org).) statt. Mit dem Jahr 2000 wurde diese jährlich stattfindende Veranstaltung in eWork Week (eW2) umbenannt.

### eWork 2001 Conference, Helsinki (8. europäische Telearbeitskonferenz)

Das Hauptthema der Konferenz war das Thema neuer Arbeitsformen in einer wissensbasierenden und nachhaltigen Ökonomie. 450 TeilnehmerInnen aus 30 Ländern diskutierten auf diesem alljährlich stattfindenden Event u.a. auch den Begriffswandel von Telearbeit zu eWork. Die Präsentationen auf der Konferenz wurden zu je der Hälfte von Projekten und Initiativen aus dem privaten und aus dem öffentlichen Sektor gehalten, sie dokumentieren den Stand von Telearbeit in Zentral- und Osteuropa.

Ein weiterer wichtiger Schwerpunkt war die Entwicklung kollaborativer Arbeitsformen am und mit dem Internet: „connected presence – working together in the net“ lautete so auch der Konferenzslogan.

Zentrales Thema der Konferenz war die Suche nach Möglichkeiten, wie der technologische Fortschritt genutzt werden könnte, um eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu erreichen und gleichzeitig die ökonomische Basis der Gesellschaft zu stärken.

Ausführliche Informationen sowie die komplette Dokumentation der Konferenz befinden sich auf der Website der Konferenz. [W\_eWork02].

### eWork 2002 Conference, Paris (9. europäische Telearbeitskonferenz)

Die 9. europäische Konferenz zum Thema eWork wurde in Paris abgehalten und gemeinsam von den Ministerien für Ökonomie, Finanzen und Industrie und dem Ministerium für soziale Angelegenheiten durchgeführt.

---

Zentrales Thema war die Einbettung des Themas eWork in die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Europa, basierend auf den Prioritäten des eEurope Programmes.

Die Konferenzbeiträge wurden in vier parallel stattfindenden session tracks gruppiert

- eWork und Wettbewerbsfähigkeit
- eWork und die soziale Verantwortung von Unternehmen
- eWork Gesetzliche Rahmenbedingungen und gewerkschaftliche Sicht
- eWork unterstützende Technologien

Ein Bericht über die Ergebnisse der Konferenz liegt gegenwärtig noch nicht vor. Auf der Website der Konferenz finden sich aber viele Vortragsunterlagen [W\_eWork02].

Diese neunte Konferenz zum Thema eWork war aber gleichzeitig auch die vorläufig letzte, wie Peter Johnston von der Europäischen Kommission in seinen Abschlussworten auf der Konferenz verlautbarte ([www.etw.org/2002/home.htm](http://www.etw.org/2002/home.htm)). eWork Konferenz und eWeek werden ab 2003 nicht mehr weitergeführt. Johnston fügte hinzu, dass viel im Bereich eWork erreicht worden war, dass sich aber eben auch in den letzten Jahren der inhaltliche Schwerpunkt verschoben hatte. Der Trend ginge weg von der allgemeinen Behandlung von eWork hin zu spezielleren Themen, wie z.B. neuer Arbeitsformen im administrativen Sektor oder Telekooperation.

#### Aktivitäten seit dem Ende der eWork Week

Auf der Homepage [www.etw.org](http://www.etw.org) wird auf das Ende der eWork Week hingewiesen und ein neuer Fokus vorgestellt: Nunmehr beschäftigt sich die Website mit dem sozioökonomischen Wandel generell, dem Wandel der Arbeit und der Arbeitsbedingungen, mit good practices und Fallstudien zu den genannten Themen, weiters mit Sicherheit und Policy Themen.

---

Best Practices, die den Zielsetzungen des eEurope Aktionsplanes entsprechen, werden unter [www.beep-eu.org](http://www.beep-eu.org) (BEEP= Best eEurope Practices) vorgestellt. Ziel von BEEP ist der Aufbau einer Wissensdatenbank mit hunderten von Fallstudien zu den Themen work & skills, digital SMEs, social inclusion und regional development.

Weiters wird DEEDS (Digital Economies Policies Exchange and Development for SMEs) unter [www.deeds-ist.org](http://www.deeds-ist.org) vorgestellt. DEEDS ist ein Austausch- und Diskussionsforum für politisch Verantwortliche, mit dem Ziel eBusiness in Klein und Mittelbetrieben zu fördern. Das Forum ist das Follow-up des Pilotprojektes „A Global Marketplace for SMEs“.

Die hier beschriebenen Aktivitäten entsprechen nur einer Auswahl aus unzähligen Initiativen, Projekten und Programmen in Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der europäischen Informationsgesellschaft.

## **6.2 Relevante AkteurlInnen und Programme auf EU-Ebene**

### **6.2.1 Aktivitäten im mittlerweile ausgelaufenen 5. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration**

In dem von den ForschungsministerInnen der EU im Dezember 1998 verabschiedeten 5. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration (Laufzeit: 1999-2002) wird den neuen Arbeitsformen (Telearbeit) im Programmschwerpunkt "Benutzerfreundliche Informationsgesellschaft" durch die Leitaktion 2 (Key Action 2) "New Methods of Work and Electronic Commerce" Rechnung getragen. Damit wurde eine neue Phase europäischer Kooperation im Bereich europäischer Forschung und Technologieentwicklung unterstützt.

---

Insgesamt weist das 5. Rahmenprogramm im 1. Aktionsbereich fünf **"Thematische Programme"** mit jeweils mehreren Leitaktionen auf:

- Lebensqualität und Management lebender Ressourcen
- Benutzerfreundliche Informationsgesellschaft
- Wettbewerbsorientiertes und nachhaltiges Wachstum
- Energie, Umwelt und nachhaltige Entwicklung
- EURATOM - Energie, Umwelt und nachhaltige Entwicklung

Die "Horizontalen Programme" umfassen:

- Sicherung der internationalen Stellung der EU-Forschung
- Förderung der Innovation und der Einbeziehung der KMU
- Aufbau des Potentials der Humanressourcen und Verbesserung der sozio-ökonomischen Wissensgrundlage
- Gemeinsame Forschungsstelle

Das "Information Society Technologies (IST)"-Programm ersetzt im 5. Rahmenprogramm die Programme ACTS, TAP und ESPRIT (s.o.) des 4. Rahmenprogrammes.

Für die Durchführung des Rahmenprogrammes wurde ein Budget von ca. € 1,5 Milliarden bereitgestellt.

#### **6.2.1.1. Projekte eWork betreffend, die innerhalb des 5. Rahmenprogrammes durchgeführt wurden oder werden (vgl. dazu [eWok01])**

STAR – Socio-Economic Trends Assessment of the digital Revolution:

Das Projekt ist eine Initiative innerhalb der Leitaktion II „New Methods of Work and Electronic Commerce“ und analysiert die Entwicklung der digitalen Ökonomie in Europa, um ein besseres Verständnis dafür zu bekommen, welche Bedingungen zu einem permanenten sozialen und wirtschaftlichen Wachstum führen können. Die Forschungsergebnisse des Projektes können unter [www.datenbank.it/star](http://www.datenbank.it/star) abgerufen werden.

---

VIP – Voluntary Industrial Code of Practice:

VIP arbeitet an der Erstellung eines weltweit gültigen Abkommens zwischen internationalen Unternehmen ethische Aspekte betreffend, wenn verschiedene Arbeiten auf Basis von IKT außerhalb der nationalen Grenzen ausgeführt werden. Das übergeordnete Ziel dahinter ist die Bewusstseinsbildung innerhalb großer Unternehmen für die Entwicklung einer menschlichen globalen Informationsgesellschaft.

Nähere Informationen unter: <http://www.unomondo.org>

EMERGENCE – Estimation and Mapping of Employment Relocation in a Global Economy in the New Communications Environment:

Das Projekt wird im Rahmen von IST (Information Science Technologies Program) finanziert und versucht einen Überblick über die Verbreitung von eWork in Europa zu gewinnen. Zu diesem Zweck wurden über 7000 ArbeitnehmerInnen in 18 europäischen Ländern (15 Mitgliedstaaten plus Ungarn, Polen und Tschechien) interviewt. Untersucht wurden Unternehmen mit mindestens 50 Angestellten. Die Ergebnisse dieser Untersuchung ergaben, dass eWork mittlerweile in Europa eine bedeutende Stelle einnimmt, die maßgebliche Auswirkungen auf eine Anstellungspraxis hat. Die häufigsten Formen von eWork sind Unternehmenszweigstellen, Call Center und die Anstellung von AußendienstmitarbeiterInnen. Ausschließliche Teleheimarbeit wird zwar ebenfalls überall praktiziert, bleibt jedoch eine seltenere Form von eWork. 43% der europäischen Unternehmen kaufen regelmäßig ausgelagerte eServices zu, während 21% in die Bereitstellung solcher Services involviert sind. Die größte Antriebskraft für die Verbreitung von eWork dürfte die Suche nach technischen ExpertInnen sein.

Weitere Informationen unter: <http://www.emergence.nu> oder [www.employment-studies.co.uk](http://www.employment-studies.co.uk)

---

SANE – Sustainable Accomodation for the New Economy:

SANE untersucht die Auflösung von traditionellen Hierarchien in Unternehmungen, die Umgestaltung der physischen Arbeitsumgebung und neue Formen von Zusammenarbeit, um Kreativität zu fördern, Prozesse zu beschleunigen und Kosten einzusparen.

Kontakt: Paul Wheeler, eMail: [pwheeler@degw.co.uk](mailto:pwheeler@degw.co.uk)

FLEXWORK – Flexible Working – The Smarter Way of doing Business:

Das Projekt beschäftigt sich mit dem Nutzen von Informations- und Kommunikationstechnologien, um Unternehmen und Individuen zu helfen, effizienter zu arbeiten und neue Arten von Geschäftsmöglichkeiten auszuprobieren. Technologie wird dazu genützt, traditionelle Arbeitsmodelle eher zu erweitern als zu ersetzen. Das Projekt bietet vor allem KMUs Hilfestellungen bei der Neuorganisation ihrer Arbeitsprozesse in Richtung mehr Flexibilität.

Weitere Informationen unter: [www.flexwork.eu.com](http://www.flexwork.eu.com)

THINK – Towards Handicap Integration Negotiating Knowledge:

Inhalt des Projektes ist die volle Integration von physisch behinderten Personen in den Arbeitsmarkt mittels Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien. Ziel ist die Integration von 240 Behinderten innerhalb von 22 Monaten in den Arbeitsmarkt. Erreicht wird dies durch Trainings (Distance Training) in verschiedensten Bereichen (Übersetzung, Webdesign, Buchhaltung, Programmieren, Technische Assistenz für Computersysteme usw.). Die Projektverantwortlichen möchten damit ein Modell sozialer, organisatorischer und technischer Dimension demonstrieren, das es körperbehinderten Personen ermöglicht, als Team über Ländergrenzen hinaus zu arbeiten. Dies soll zu einer Verbesserung der Lebensqualität dieser Personengruppe führen, die bisher vom Arbeitsmarkt stark diskriminiert worden ist.

Kontakt: Miguel Reynolds, eMail: [m.reynolds@telemanworld.com](mailto:m.reynolds@telemanworld.com)

---

#### FAMILIES – Work-family balance in the eWork era:

Das Projekt untersucht die Auswirkungen von eWork auf die Balance zwischen Arbeit und Familie und bringt damit neue Einblicke in das Arbeits-Familien-Leben in der eWork-Ära. EWork hat sowohl positive Auswirkungen auf das Familien- als auch das Arbeitsleben. Im Projekt werden kritische Punkte herausgearbeitet und Hilfestellungen konzipiert. Die Projektpartner stammen aus Irland, Deutschland, Dänemark und Italien.

Kontakt: Kevin Cullen, eMail: [k.cullen@wrc-research.ie](mailto:k.cullen@wrc-research.ie)

#### TERRA 2000 – The Transformation of Labour Markets in the networked Society:

Das Projekt beschäftigt sich mit den Veränderungen, die durch das Entstehen der „Network Society“ hervorgerufen worden sind, und versucht ein allgemein besseres Verstehen dieser Veränderungen zu erreichen. Zentrale Fragen des Projektes sind:

- Was kann Europa tun, um die Network Society zu einer neuen erfolgreichen Ära und nicht zu einem Flop werden zu lassen?
- Wie kann die technologische Entwicklung genutzt werden, um eine sozial einheitlichere Gesellschaft zu gestalten und soziale Ungleichheit nicht noch mehr auseinandertriften zu lassen?
- Wie kann die technologische Entwicklung eingesetzt werden, um die Informationsflut zu unterstützen und zu leiten, die Belastung der natürlichen Ressourcen aber zu verringern?
- Wie kann die Network Society überhaupt am Leben erhalten werden?

Weitere Informationen: <http://www.terra-2000.org>

Ausführliche Informationen zu weiteren EU-weit durchgeführten Projekten des 5. Rahmenprogrammes befinden sich in den eWork Berichten 2001 und 2002 [eWork01, eWork02].

---

## 6.2.2 Das 6. Rahmenprogramm für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration

Die im 5. Rahmenprogramm begonnene Phase zur Förderung europäischer Kooperation in der Forschung und technologischen Entwicklung soll im 6. Rahmenprogramm fortgesetzt werden. Dazu zählen etwa Forschungsprojekte im Bereich eWork-Systeme mit dem Fokus auf ein neues Arbeitsplatzdesign, die Förderung innovativer Technologien zur Förderung von Kreativität und einer Verbesserung der Ressourcen-Nutzung. Das 6. Rahmenprogramm wird von 2003 bis 2006 laufen und wurde in Struktur und Implementationsprozess komplett neu umgestellt.

Generalthema des 6. Rahmenprogramms für Forschung, technologische Entwicklung und Demonstration ist die Schaffung eines gemeinsamen "Europäischen Forschungsraumes". Damit wird das Ziel einer stärkeren Bündelung der Forschung zwecks Generierung "kritischer Massen", aber auch eine Verbesserung des gesamten europäischen Innovationssystems (Technologietransfer, Netzwerke) verfolgt.

Erreicht werden soll das Ziel im wesentlichen mit den zwei Instrumenten:  
[W\_EU6thFr]

- „Integrierte Projekte“ - Sämtliche Bereiche des Innovationsprozesses müssen in den betreffenden Projekten integriert sein: Forschung, Entwicklung, Demonstration, Ausbildung, Technologietransfer und Verwertung. Außerdem müssen an einem Integrierten Projekt mindestens drei Partner aus drei verschiedenen EU-Ländern oder assoziierten Ländern beteiligt sein.

- 
- „Experten-/Exzellenznetze“ - Hierbei sollen wissenschaftliche und technologische Kompetenzen aus mindestens drei EU-Ländern oder assoziierten Ländern (bevorzugt werden allerdings Projekte mit wesentlich mehr Partnern) zusammengeführt werden. Wesentliche Motivation für die Anwendung dieses Instruments ist auch die Möglichkeit, dass sich einzelne Partner des Netzwerks mittels optimaler Koordination auf einzelne Bereiche spezialisieren können. Dabei soll ein gemeinsames Maßnahmenpaket umgesetzt werden.

Bis 2006 sollen insgesamt € 17,5 Mrd. von der EU zur Verfügung gestellt werden, wobei der inhaltliche Schwerpunkt klar auf Naturwissenschaften und Technik, in wesentlich geringerem Ausmaß auf Wirtschafts- und Sozialwissenschaften liegt. Der im Zusammenhang mit IKT relevante Bereich ist „Technologien in der Informationsgesellschaft“ (IST-2). Die strategischen Zielsetzungen des Arbeitsprogrammes 2003-04 sind stark an den Aktionsplan eEurope 2005 angelehnt und dienen daher der Schaffung von technischer Infrastruktur. Weiters nimmt das Programm auf den Aktionsplan eEurope 2005 Bezug im Rahmen der Priorität 7 „Bürger und Staat in der Wissensgesellschaft“. Dabei geht es in geringerem Ausmaß als im 5. Rahmenprogramm um Arbeit und Technikeinsatz, sondern mehr um die Ausgestaltung der Wissensgesellschaft, eGovernance sowie Themenbereiche im Zusammenhang mit eEurope und Demokratieentwicklung.

---

## 6.3 Entwicklung und Verbreitung der Telearbeit in Europa

Im "Status Report on European Telework" 1998 [Telework98] werden vier Entwicklungstrends in Europa beschrieben:

1. Die Verbreitung von Telearbeit in all ihren Ausprägungsformen ist europaweit steigend.
2. Telearbeit wird nicht mehr isoliert betrachtet.
3. Formen und Bedeutung von Telearbeit variieren je nach Region und Rahmenbedingungen.
4. Gesetzgeber, Unternehmen und Sozialpartner sind gefordert.

Der Telearbeitsbericht 2001 [eWork01] zeigt auf, dass Telearbeit bereits in zehn Mitgliedstaaten der EU alltäglich ist und eine übliche Arbeitsform für ca. zehn Millionen EuropäerInnen darstellt. Prognosen deuten darauf hin, dass im Jahr 2005 bereits mehr als 11% aller europäischen Arbeitskräfte Telearbeit verrichten werden. Im Jahr 2000 benützten 45% aller ArbeitnehmerInnen Computer, 20% nützten Computer auch zuhause für Arbeitszwecke. Jedoch nur eine/r von zehn ArbeitnehmerInnen war mit einem Firmenintranet verbunden. (eWork 2001, 11,12)

Grundsätzlich wird festgestellt, dass die Vorteile von Telearbeit von solchen Unternehmen erkannt und genutzt werden, die einerseits die Informations- und Kommunikationstechnologien effektiv zu nutzen wissen, die ManagerInnen und ArbeitnehmerInnen mit einem guten Vertrauensverhältnis zueinander beschäftigen und die in einem Land bzw. in einer Region wirtschaften, wo die Verwaltung und die Gewerkschaften eine positive Einstellung zu Innovation und Wandel haben. Überall dort, wo diese fördernden Rahmenbedingungen fehlen oder nur zum Teil zutreffen, kommt Telearbeit – so wie andere neue Arbeitsformen – entweder kaum vor, oder sie wird nur informell und ohne entsprechende organisatorische, rechtliche und soziale Rahmenbedingungen praktiziert.

Obwohl es nach wie vor an einer einheitlichen Definition von Telearbeit fehlt, wird jährlich versucht, einen vergleichenden Überblick über die Anzahl der TelearbeiterInnen in den Mitgliedstaaten der EU (u.a. im Vergleich zu den USA) zu präsentieren.

Die folgende Tabelle zeigt eine Statistik vom November 2000:

**Tabelle 4: Anzahl der TelearbeiterInnen in den Mitgliedstaaten der EU (%)**

Mitgliedstaat	% an Arbeitskräften	% an Arbeitskräftepotential (inkl. Selbständige)
Österreich	4,0	3,7
Belgien	4,6	3,9
Dänemark	17,4	15,3
Finnland	12,4	10,7
Frankreich	5,6	5,3
Deutschland	3,7	3,4
Griechenland	Keine Angaben	Keine Angaben
Italien	2,6	4,2
Irland	2,8	4,3
Luxemburg	5,1	4,9
Niederlande	9,6	9,1
Portugal	1,8	3,4
Spanien	3,6	3,2
Schweden	10,1	9,1
Großbritannien	10,4	9,6

Quelle: European Commission: eWork 2001. Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy, 2001

Nach einer von der Bonner empirica Gesellschaft für Kommunikations- und Technologieforschung mbH 2002 durchgeführten Erhebung [EMPIRICA02] existieren in der Europäischen Union gut 20 Millionen Telearbeitsplätze, das bedeutet, dass sich die Anzahl der TelearbeiterInnen in der EU binnen drei Jahren (1999-2002) verdoppelt hat (siehe auch Kapitel 1).

Eindeutiger Spitzenreiter in Europa sind die Niederlande (26,4% - TelearbeiterInnen in % der Erwerbstätigen 2002), die als einziges Land sogar die USA (24,6%) übertreffen. Mehr als jede/r vierte NiederländerIn geht Telearbeit in der einen oder anderen Form nach. Es folgen mit Finnland (21,8%), Dänemark

---

(21,5%) und Schweden (18,7%) die drei skandinavischen EU-Mitglieder vor Großbritannien (17,3%) und Deutschland (16,6%). Aber auch Österreich liegt mit einer Durchdringung von 13,8% noch über dem EU-Mittel von 13%. Unterdurchschnittlich verbreitet ist die Telearbeit in Griechenland (11,1%), Irland (10,9%), Belgien (10,6%) und Italien (9,5%). Noch weiter zurück liegen Frankreich (6,3%), Luxemburg (5,6%), Spanien (4,9%) und Portugal mit 3,4%.

Nach Ansicht des Autors der Erhebung liegen die Ursachen für die unterschiedliche Entwicklung der Telearbeit anscheinend in den Niederlanden und in Skandinavien bei den besseren Voraussetzungen für Telearbeit. Hierzu zählen, neben einer leistungsfähigen technischen Infrastruktur, günstige organisatorische Voraussetzungen in den Unternehmen, vorteilhafte politische und rechtliche Rahmenbedingungen in den einzelnen Ländern, die Aufgeschlossenheit für technisch-organisatorische Neuerungen unter den Beschäftigten und ihren ArbeitgeberInnen sowie kulturelle Faktoren wie z.B. solche, die das Umfeld betreffen.

Weitere Informationen zur Erhebung unter [www.empirica.com/empirica/](http://www.empirica.com/empirica/) und [www.sibis-eu.org](http://www.sibis-eu.org).

Wie oben erwähnt, kann Telearbeit nicht isoliert betrachtet werden. Im "Status Report on European Telework 1998" werden die hemmenden Faktoren, die eine raschere Verbreitung von Telearbeit in den EU-Mitgliedstaaten verhindern, zusammengefasst:

- Restriktive Steuersysteme und Regelungen bzw. Unsicherheit, wie sich das Steuersystem und die regulativen Maßnahmen auf die einzelnen Formen von Telearbeit auswirken.
- Widerstand auf Seiten des Managements, insbesondere auf Seiten des mittleren Managements, wo manchmal Angst vor Kontrollverlust und die Angst vorherrscht, durch flachere Hierarchien und Einführung von Teamstrukturen, die Position im Unternehmen zu verlieren.
- Bedenken von Vorgesetzten hinsichtlich ihrer Fähigkeiten, verteilte Arbeit zu managen; und manchmal auch fehlendes Vertrauen in die MitarbeiterInnen, dass diese auch ohne Anweisungen effizient arbeiten.

- 
- Widerstand auf Seiten der Gewerkschaften und der ArbeitnehmerInnen, wenn Telearbeit als Ursache bzw. Teil von geringer werdender Sicherheit am Arbeitsmarkt und zunehmenden atypischen Beschäftigungsverhältnissen angesehen wird.
  - Die individuelle Perspektive des/der Arbeitnehmers/in mit der Befürchtung, außerhalb der Räumlichkeiten des/der Arbeitgebers/in zu arbeiten sei der erste Schritt in Richtung selbständige Erwerbstätigkeit. Aufgrund des unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds und der steuerlich/rechtlichen Rahmenbedingungen gibt es hier sehr große Unterschiede zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten.
  - Vergleichsweise unterentwickelte IKT-Infrastruktur und -Nutzung in einzelnen, v.a. südlichen Ländern.
  - Die als hoch empfundenen laufenden Kosten der erforderlichen Ausstattung und Serviceleistungen, besonders in Unternehmen, die noch nicht mit modernen Technologien und internen Netzwerken ausgestattet sind sowie in Ländern mit geringer Nutzung der modernen Technologien und einem niedrigen Bruttoinlandsprodukt.

## 6.4 Europa auf dem Weg von Telearbeit zu eWork

Im Rahmen dieses Kapitels sollen aktuelle Forschungsergebnisse dargestellt werden, die die jüngsten Entwicklungen im Zusammenhang mit Telearbeit und eWork darstellen. Dabei soll insbesondere auf die Ergebnisse der bereits erwähnten Forschungsprojekte EMERGENCE und VIP näher eingegangen werden, die beide im Rahmen des 5. Rahmenprogrammes (IST) durchgeführt wurden und bereits abgeschlossen sind.

Wie bereits zu Beginn dieser Arbeit betont wurde, stellt klassische Teleheimarbeit heute nur mehr einen eher unbedeutenden (weil quantitativ kleinen) Teil einer Entwicklung dar, die als zunehmende Flexibilisierung der Arbeitsorganisation in Zusammenhang mit IKT umschrieben werden könnte.

Seitdem erkannt wurde, dass es durch den Einsatz der IKT zu einer räumlichen Trennung der Arbeitenden von dem traditionellen Arbeitsort, dem Unternehmen, kommen kann, wurden eine Vielzahl von Begrifflichkeiten eingeführt, wobei der momentan gebräuchlichste von allen eWork ist.

Die Typologie delokalierter Arbeitsformen, die vom Projektteam gebildet wurde, umfasst folgende Arbeitsformen:

### Übersicht 4: Typologie delokalierter Arbeitsformen

		Art des Arbeitsvertrags	
		Interne/Beschäftigte	Outgesourcte Arbeit
Art des Arbeitsplatzes	Individualisiert	Alternierende TeleheimarbeiterInnen „nomadisches Arbeiten“	Freiberufliche eWorkerInnen „mobile workers“
	Kollektiv	Standortferne Back Offices/ Call Center Beschäftigte in Telehäusern, Telezentren oder anderen delokalisierten Büros	Spezialisierte Dienstleistungsunternehmen Spezialanbieter für unternehmensnahe Dienstleistungen Ausgelagerte Call Center

Quelle: EMERGENCE [vgl. AMS02]

---

Wesentlich dabei ist, dass die Entwicklung der IKT-unterstützten Arbeit nicht nur die Arbeitsbedingungen des Einzelnen drastisch verändert haben, sondern auch die Organisationsformen der Unternehmen selbst.

Die im Rahmen der Studie in allen EU-Ländern sowie in der tschechischen Republik, Ungarn und Polen erhobenen Daten im Zuge einer Unternehmensbefragung ergeben im Hinblick auf die dargestellte Typologie der Arbeitsorganisation folgendes Bild: Bereits 49% aller befragten Betriebe beschäftigen eWorkerInnen. Von allen Beschäftigten sind 11,8% bereits eWorkerInnen. Dazu zählten im Jahr 2000 lediglich 1,4% (EU15: 810.000) klassische TeleheimarbeiterInnen. Die in weitaus geringerem Maße sozial isolierte Arbeitsform des „multilocational eWork“ hingegen wird immerhin von 9,9% (EU15: 3.700.000) aller europäischen Beschäftigten ausgeübt. Etwas mehr (11,4%; EU15: 1.450.000) sind sogenannte eLancer, also FreiberuflerInnen, die mittels elektronischer Datenübertragung eine Dienstleistung anbieten.

Zusätzlich zu diesen individualisierten Arbeitstypen, die eWork verrichten, wurde noch eine vierte Arbeitsform identifiziert: eEnabled self-employed (EU15: 3.080.000). Das sind Selbständige, die zwar IKT für ihre Arbeit verwenden, aber ihre Dienstleistung nicht per elektronischer Datenübertragung anbieten.

Zu weiteren wesentlichen Forschungsergebnissen des Projektes auf europäischer Ebene zählt eine Ländertypologie, die auf Basis der Verbreitung von eWork gebildet wurde. Diese kann wie folgt charakterisiert werden:

**Typ 1: Neoliberale Ökonomien:** Dazu zählen Großbritannien und Irland. Diese Länder sind durch ein geringes Maß an Regulierung des Arbeitsmarktes gekennzeichnet. eWork wird als Flexibilisierungsinstrument der Unternehmen eingesetzt. Mit Hilfe von zeitlich befristeter Arbeit und Freelancing werden die Kosten der Unternehmen niedrig gehalten.

**Typ 2: Sozialdemokratisch geprägte Ökonomien:** Dazu zählen Dänemark, Schweden, Finnland und die Niederlande, wobei diese auch dem Typ 3 zuzuordnen sind. Diese Länder kennzeichnen sich durch hohe Anteile an

---

individualisierten Formen von eWork, wobei die Praxis kollektiv ausgehandelter Arbeitsbedingungen die Basis dafür zu sein scheint.

**Typ 3: Korporatistisch geprägte Ökonomien:** Dazu zählen Österreich, Deutschland, Frankreich, Luxemburg und Belgien. Diese Länder haben eher niedrige Anteile individualisierter eWorkerInnen, wobei Belgien und in geringerem Ausmaß auch Österreich dem Typ 2 zuzuordnen sind. Auch Norditalien ist dem Typ 3 zuzurechnen. Die Formalisierung von Qualifikationen und der Einsatz von IKT, so scheint es, dienen in diesen Ländern dazu, die Anpassung an veränderte ökonomische Rahmenbedingungen mit Hilfe interner Arbeitszeitflexibilisierung und funktionaler Flexibilität zu gewährleisten.

**Typ 4: Informelle Ökonomien:** Obwohl diese Länder auch zahlreiche Unterschiede aufweisen, zählen Italien, Spanien, Griechenland und Portugal zu diesem letzten Ländertyp. Diese Länder kennzeichnet traditionell ein hoher Anteil an informell geleisteter Arbeit und starke Netzwerke kleiner Firmen. Der Anteil an eOutsourcing ist deshalb besonders hoch, sowohl an kleinen Firmen als auch an eLancers. Ein großer Anteil der wirtschaftlichen eWork-Aktivitäten bewegt sich innerhalb der nationalen Grenzen und beinhaltet zu einem hohen Anteil traditionelle Face-to-Face- und Telefon-Kommunikation.

**Typ 5: eOutsourcing-Ökonomien:** Dazu zählen Ungarn, die tschechische Republik und Polen. Ihr Anteil an eOutsourcing ist sehr hoch, wobei der hohe Anteil auf das Outsourcing jenseits nationaler Grenzen zurückzuführen ist. eWork ist mit einem Anteil ausländischer Investoren verbunden. Dabei wird sowohl Arbeit der EU-Mitgliedsländer von Firmen in diese (Billiglohn)Länder verlagert; es wird aber auch qualifizierte Arbeit von außen eingekauft.

Die aus dem Projekt entstandenen weiteren Projekte sind folgende:

- STILE (Statistical Indicators for Labour Markets and the eEconomy):  
[www.stile.be](http://www.stile.be)
- EMERGENCE wird nunmehr als Nachfolgeprojekt auch in Asien durchgeführt [Flight03].

---

Geht EMERGENCE eher darauf ein, wie sich eWork zahlenmäßig und in seiner individuellen und kollektiven Formen entwickelt hat, so analysiert VIP zunächst typische Probleme, die sich sowohl auf Unternehmens- als auch auf individueller Ebene durch die vernetzte Ökonomie ergeben haben: Auf Organisationsebene hat sich der Wettbewerb verschärft, Produktzyklen verkürzen sich zusehends, Kontrolle der Arbeitsergebnisse wird durch mehr Eigenverantwortung auf die individuelle Ebene verlagert („management by objectives“). Kern- und Randbelegschaft wird ausdifferenziert, die Produktivität (Umsatz pro Beschäftigtem) steigt, die Unternehmenszugehörigkeit und die corporate identity gewinnen im Hinblick auf Produktivitätssteigerungen an Bedeutung. Commitment und Loyalität der Beschäftigten werden zum zentralen Moment des Unternehmenserfolgs. Auf individueller Ebene wirken sich diese Anforderungen auf die Beschäftigten so aus, dass diese unter einem höheren Leistungsdruck stehen, die Interessen werden in verstärktem Ausmaß durch das Individuum selbst wahrgenommen, Arbeit gewinnt für die individuelle Identität und soziale Integration an Bedeutung, Arbeitszufriedenheit gewinnt für ein erfolgreiches Identitätsmanagement an Wichtigkeit.

Auf Basis dieses gesellschaftlichen Hintergrunds und bereits bestehender freiwilliger Codes wurde im Rahmen von VIP ein Code of Conduct entwickelt, der folgende Bereiche umfasst:

- eWorking-Arbeitsbedingungen: Bedingungen für die Einführung von Telearbeit, Qualität der Arbeit und Beschäftigung (insbesondere eWork, Wissensarbeit)
- Datenschutz: elektronische Überwachung, Schutz der Privatsphäre
- Arbeitstechnologien: Usability, virtuelle Zusammenarbeit, IT-Training, Management der Telekooperation
- Weitergabe von Fortschritt aus dem Konzernursprungsland: gesellschaftliche, technologische und wirtschaftliche Anpassung der Arbeitsbedingungen in Konzernniederlassungen im Ausland (Vermeidung von Sozialdumping)
- Umweltschutz: insbesondere in Konzernniederlassungen im Ausland (Vermeidung von Umweltdumping)

---

## 6.5 Resumee und Ausblick

Telearbeit als Arbeitsform unter mehreren anderen neuen Formen der Arbeitsorganisation hat im Jahr 2003 nicht die Verbreitung gefunden wie ursprünglich angenommen. Telearbeit wurde in der Diskussion durch den weiter gefassten Begriff eWork abgelöst. Weiters hat sich tacit Telework in der Arbeitskultur vieler WissensarbeiterInnen breit gemacht, weshalb nationale wie internationale Regulierungen dem Problem der Arbeitsqualität neuer Arbeitsformen nur bedingt abhelfen können.

Die prognostizierte Entwicklung in den nächsten Jahren wird laut EMERGENCE-Prognose unter Berücksichtigung der Verbreitung von IKT und des Beschäftigungswachstums die Anzahl von 9.040.000 eWorkerInnen im Jahr 2000 in den Befragungsländern auf 27.122.000 (im Jahr 2010) vergrößern. Dabei ist das größte Wachstum unter multilocational eWorkerInnen (14.332.000) und eEnabled self-employed (6.580.000) zu prognostizieren. Klassische TeleheimarbeiterInnen wird es voraussichtlich 3.170.000 geben. 3.040.000 eLancerInnen werden in den Befragungsländern arbeiten [eWorkModel02].

Trotz dieser hoch gegriffenen Prognose ist selbst Ursula Huws (EMERGENCE-Projektleiterin) vom Institute for Employment Studies davon überzeugt, dass – entgegen anderer Meinungen – keineswegs ein Großteil aller Arbeitsplätze aus ortsungebundener Wissensarbeit bestehen wird. Weiterhin werden zahlreiche Arbeitsplätze an einen bestimmten Ort (Schule, Krankenhaus, Fabrik, Supermarkt) gebunden sein. Trotz der homogenisierenden Wirkungen supranationaler Konzerne mit ihren globalen Unternehmenskulturen (insbes. USA) werden die Besonderheiten einzelner Standorte auch künftig nicht an Bedeutung verlieren. Die Geographie im Hinblick auf Unternehmensstandorte oder Arbeitsorte gewinnt in Zukunft dahingehend an Bedeutung, dass die technische Infrastruktur und die Qualifikationen der Arbeitenden deren Lebenschancen im globalen Wettbewerb entscheidend mitbestimmen werden. Auch die Vorstellung einer in sich geschlossenen autonomen Einheit (z.B. Telehäuser, Telezentren) in ländlichen Gebieten, die nur mehr elektronisch mit der Außenwelt kommuniziert, konnte letztlich nur in einigen Pilotprojekten umgesetzt werden, fand aber keine stärkere

---

Verbreitung in Österreich. Zu bezweifeln ist ebenso, dass sich ein neues postmodernes Arbeitsmodell durchsetzen wird, mithilfe dessen jede/r selbstbestimmt, flexibel und autonom arbeiten kann. Ganz im Gegenteil: Die Arbeitswelt wird künftig noch heterogener werden, es wird von einer neuen Ausdifferenzierung der Arbeitskulturen gesprochen. Zwar nimmt atypische Beschäftigung zu, diese ist aber keineswegs für alle mit mehr Selbstverwirklichung und Freiheit verbunden, sondern auch mit einer zunehmenden Prekarisierung und neuen Abhängigkeiten (siehe [atypisch02]). So wird es auch unter eWorkerInnen in Zukunft sogenannte FlexibilisierungsverliererInnen und -gewinnerInnen geben. Die Taylorisierung der Arbeit hat also keineswegs nur zu einem immensen Jobwachstum in der New Economy geführt, es hat vor allem im „low-skilled“-Sektor zu einem starken Beschäftigungswachstum geführt.

In diesem Zusammenhang hat auch die Globalisierung von Arbeit zwei Gesichter: Zum einen hat die Informationsgesellschaft es ermöglicht, dass ca. 30% aller Jobs in hochentwickelten Ländern an jeden beliebigen Fleck auf dieser Welt verlagert werden können. Der Einsatz der IKT hat eine Reihe von Veränderungen in den Bereichen Arbeitsorganisation, Qualifikation, Qualifikationsstruktur und Standort bewirkt.

Mögliche Fragestellungen, die sich aus dieser vorläufigen Diagnose ergeben, betreffen etwa die Richtung, die diese Veränderungen in Zukunft einschlagen werden. Damit einhergehend stellt sich immer mehr die Frage, welchen Zusammenhang es zwischen Migration und eWork gibt, der Problematik der Auslagerung von eWork in Billiglohnländer (Sozialdumping) und damit zusammenhängend, wie der Gesellschaftsvertrag in Zukunft gestaltet sein muss, wenn ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen nationalstaatliche Grenzen überschreiten. Weiters ist die Entwicklung der „information workers“, aber auch die soziale Herausforderung der „precarious workers“ im globalen Kontext zu verfolgen.

---

## Quellenverzeichnis

- [AMS02]** J. Flecker, H. G. Zilian: e-Work: Neue Jobchancen – real oder virtuell?, Denkwerkstätte Wien, Tagungsband, Arbeitsmarktservice Wien/FORBA: Wien, 2002
- [Aichh98]** G. Aichholzer, A. Kirschner: *Telearbeit in europäischen Nachbarschaftsbüros*. Schriftenreihe "Soziales Europa". BMAGS: Wien, 1998
- [Arbeit98]** Arbeit 2002: Zukunft der Frauen. Dokumentation der EU-Konferenz vom 3.-4. September 1998, Hrsg.: BM für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz
- [atypisch02]** P. Fleissner, I. Kaupa, K. Steiner et al: Atypische Beschäftigung. Merkmale und Typen von Prekarität. Endbericht. Juni 2002 (Forschungsprojekt mit Förderung durch den Jubiläumsfonds der Nationalbank, siehe [www.abif.at](http://www.abif.at))
- [Beck86]** U. Beck: Die Risikogesellschaft. Frankfurt/Main 1986
- [Bildung03]** E. Gehmacher / T. Kreiml / K. Steiner: Bildungsziele in der Wissens- und Informationsgesellschaft. Eine Analyse des Bildungsdiskurses von 1990 bis 2001. Wien 2003 (Forschungsprojekt mit Förderung des Jubiläumsfonds der Nationalbank)
- [BMBWK 2000]** J. Hochgerner / H. Eichmann: Telearbeit im BMBWK. Abschlussbericht zum Pilotversuch 1999-2000. Wien, November 2000
- [BMVIT 2000]** J. Hochgerner / H. Eichmann: Telearbeit im BM:VIT. Abschlussbericht zum Pilotversuch 1999-2000. Wien, September 2000
- [Diplomat98]** F. Lacina / J. Hochgerner: Work and Employment in the Information Society. Results of the project AC222, DIPLOMAT: "The European Charter for Telework". The WISE Report Vol.1
- [DiWi01]** Digitale Wirtschaft 2001, Publikation des Beirats für Wirtschafts- und Sozialfragen, Nr. 79, ISBN 3-901466-10-10, [www.sozialpartner.at](http://www.sozialpartner.at), digital verfügbar (Kurzfassung) unter: [www.wko.at/presse/dienstag/digitalewirtschaft.pdf](http://www.wko.at/presse/dienstag/digitalewirtschaft.pdf)

- 
- [e-2002]** Presentation material from the „eBusiness and eWork conference and exhibition“, Prague, Oct. 2002 (digital verfügbar unter [www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm](http://www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm))
- [e-Learning02]** AK Wien (Hrsg.): eLearning. Ideen, Begriffe, Infos. Ein Leitfaden zur Orientierung. Herausgegeben von der AK Wien. Wien 2002
- [eBusiness01]:** BMWA (Hrsg.): Endbericht der Arbeitsgruppen der Initiative „ebusiness in a new economy“. Jänner 2001
- [eCommerce]** Statistik Austria (Hrsg.): E-Commerce 2001/2002. Ergebnisse der Europäischen Erhebung über E-Commerce 2001/2002. Wien 2001
- [Edelm98]** F. Edelmann, G. Staubmann, H. Tanner: *Telearbeit. Leitfaden für Klein- und Mittelbetriebe*, Krems 1998.
- [EITO02]** EITO Report 2002; European Information Technology Observatory, 10th edition 2002; Eigenpublikation der European Economic Interest Grouping (EEIG), [www.eito.com](http://www.eito.com)
- [eJobs02]** Information Society jobs – quality for a change. Exploiting the Information Society’s contribution to managing change and enhancing quality in employment. Edited by the Commission of the European Communities. Brussels, April 2002
- [EMERGENCE02]** Institute for Employment Studies (Hrsg.): P. Bates / U. Huws: Modelling EWork in Europe. Estimates, Models and Forecasts from the EMERGENCE Project (IES Report). 2002
- [EMERGENCE-A02]** Institute for Employment Studies (Hrsg.): J. Flecker, S. Kirschenhofer: Jobs on the Move. European Case Studies in Relocating EWork (IES Report). 2002
- [EMPIRICA03]** SIBIS. Statistical Indicators Benchmarking the Information Society (IST 2000-26276). Matching up to the Information Society. An Evaluation of the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the United States. August 2003
- [eEurope00]** eEurope 2002. An Information Society For All. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council 19-20 June 2000

- 
- [eEurope02]** eEurope Benchmarking Report. Commission of the European Communities. February 2002
- [eEurope05]** eEurope 2005. An Information Society for All. Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002
- [eEuropeAustria]** Aktionsplan eEurope 2000. Maßnahmenkatalog. Umsetzung in Österreich. Stand: 30.11.2000 (herausgegeben durch das BKA)
- [Eurostat02]** E-Commerce in Europe. Results of the pilot survey carried out in 2001. Data 2000/2001. Luxemburg 2002
- [EURVTA02]** Europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit vom 16. Juli 2002-12-06 (digital verfügbar unter [europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2002/oct/1034330238\\_de.html](http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/oct/1034330238_de.html))
- [EUSTATS]** Statistics Relating To Information Technology in the EU and other selected Countries: [www.eto.org.uk/eustats/](http://www.eto.org.uk/eustats/)
- [eWork01]** eWork 2001. Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy, Hg. v. European Commission. 2001 (auch digital verfügbar unter [www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm](http://www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm))
- [eWork02]** eWork2002. Status Report on News Ways to Work in the Knowledge Economy, Hg. v. European Commission. 2002 (digital verfügbar unter [www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm](http://www.cordis.lu/ist/ka2/rptspolicyconf.htm))
- [eWork-Era03]** J. Cullen / N. Kordey / L. Schmidt: Work and Family in the Ework Era. 2003
- [eWorkModel02]** P. Bates / U. Huws: Modelling eWork in Europe. Estimates. Models and Forecasts from the EMERGENCE Project. IES Report Nr. 138. 2002
- [Fernlernen97]** J. Hochgerner / K. Steiner: Bildungspolitik, Demokratie und Neue Technologien am Beispiel „Fernlernen“. In: Sammelband „Demokratie und Bildung“ des Vereins zur Geschichte der Wiener Volkshochschulen. Wien 1997
- [FleckZilian02]** J. Flecker / G. Zilian: eWork – Neue Jobchancen – real oder virtuell? Tagungsband AMS/FORBA. Wien 2002

- 
- [Fleck02]** J. Flecker / S. Kirschenhofer / Thomas Riesenecker-Caba: Fördern neue IKT ortsunabhängige und selbständige Arbeit? Empirische Einwände gegen populäre Thesen. In: Hubert Eichmann / Isabella Kaupa / Karin Steiner (Hrsg.): Game over? Neue Selbständigkeit und New Economy nach dem Hype. Wien 2002
- [Fleck03]** M. Krenn / J. Flecker / C. Stary: Die informationstechnische Revolution – Fortschritte und Rückschritte für die Arbeit. Zum Zusammenhang von Informations- und Kommunikationstechnologien und neuen Formen der Arbeitsorganisation“. Beiträge zur Wirtschaftspolitik, Nr.13. Wien, Mai 2003
- [Flexpower03]** ÖGB-/ AK-Presskonferenz: Atypisch beschäftigt – typisch für die Zukunft der Arbeit? Wien, 22.Juli 2003
- [Flight03]** U. Huws: When Work Takes Flight. Research Results form the EMERGENCE project. Brighton (Institute for Employment Studies) 2003
- [Hochg98]** J. Hochgerner, A. Höglinger: Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit. Analyse des Entwicklungsstandes von Telearbeit sowie von maßgeblichen Entscheidungsfaktoren durch Datenerhebung unter ArbeitnehmerInnen in Österreich. BMAGS: Wien, 1998.
- [IKT 02]** K. Messmann / A. Schiefer / N. Djahangiri: IKT-Einsatz in Haushalten. Ergebnisse der Europäischen Piloterhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2002. Herausgegeben von Statistik Austria Wien 2003
- [Katsa01]** T. Katsanevas: A Report on IC and e-Work in Greece, 2001
- [Lutz97]** D. Lutz: *Telearbeit – die neue Arbeitsform der ArbeitnehmerInnen?* In: *Informatikforum* Band 11, Nr. 3. Wien 1997
- [Lutz99]** D. Lutz: *Telearbeit. Überblick über die österreichische Situation.* In: BMin für Frauenangelegenheiten und Verbraucherschutz et.al. in: *Arbeit 2002. Zukunft der Frauen. Arbeitsmarkt-Chancengleichheit-Informationen-und Kommunikationstechnologien.* BMinFV: Wien 1999
- [Markant 00]** Markant: Telearbeit als neue Form der Arbeit und Qualifizierung. Wien 2000
- [Melzer01]** N. Melzer-Azodanloo: Tele-Arbeitsrecht. Der virtuelle Arbeitsplatz: Formen, Bedingungen, Gefahren. Wien, 2001

- 
- [Microz01]** G. Hammer: PC-Nutzung, Internet, Telearbeit. Ergebnisse des Mikrozensus September 2000 durchgeführt von der Statistik Austria, hrsg. v. BMWA. Wien 2001
- [Mülln85]** Müllner, Privatisierung des Arbeitsplatzes, 1985
- [NAP99]** BMAGS, BMwA (Hrsg.): Nationaler Aktionsplan für Beschäftigung Österreich auf Grundlage der Beschäftigungspolitischen Leitlinien der EU für 1999. BMAGS, BMwA: Wien 1999
- [PilotBMBWK00]** J. Hochgerner / H. Eichmann: Telearbeit im BM:BWK. Abschlußbericht zum Pilotversuch 1999-2000. Wien, November 2000
- [PilotBMVIT00]** J. Hochgerner / H. Eichmann: Telearbeit im BMVIT. Abschlußbericht zum Pilotversuch 1999-2000. Wien, September 2000
- [Schien98]** G. Schienstock: *Flexibilisierung in der Informationsgesellschaft*. In: Hans G. Zilian, J. Flecker: *Flexibilisierung – Problem oder Lösung?* Berlin 1998
- [Sem91]**: K. Semlinger: Flexibilisierung des Arbeitsmarktes. Interessen, Wirkungen, Perspektiven. Frankfurt, New York 1991
- [SpectraTA97]** Presseunterlage der Umfrage des Linzer Meinungsforschungsinstituts SPECTRA vom Mai 1997
- [SpectraTA02]** Presseinformation der neuerlichen Umfrage des Linzer Meinungsforschungsinstituts SPECTRA vom Winter 2002
- [Tálos97]** E. Tálos: Atypische Beschäftigungsformen. In: G. Gstöttner, Hofer / E. Kaiser / S. Wall-Strasser / W. Greif: Was ist morgen noch normal? Wien 1997
- [TAIäR98]** BMLF (Hrsg.): *Telearbeit - Neue Arbeitsplätze im ländlichen Raum. Fachtagung am 6. November 1998 im Bundesamt und Forschungszentrum für Landwirtschaft*. Tagungsmappe. Wien 1998
- [TASTw98]** BMAGS (Hrsg.): *Stichwort Telearbeit. Neue Arbeitsformen bestimmen die Zukunft*. Tagungsband. Wien, 1998
- [TAVFB99]** BMUJF (Hrsg.): Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Telearbeit, Wiedereinstieg/Umstieg, Kinderbetreuung, Chancengleichheit für Väter. Workshop Dokumentation. Wien 1999

- 
- [TBTC01]** Tätigkeitsbericht der Telekom Control GmbH Geschäftsjahr 2001, pdf-Download, [www.tkc.at](http://www.tkc.at)
- [TBRTR02]** Tätigkeitsbericht der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 2002, pdf-Download unter [www.tkc.at](http://www.tkc.at)
- [Telearbeit98]:** G. Hammer: BMAGS (Hrsg.): „Telearbeit“ – Alltag oder Rarität? Demographische und erwerbsstatistische Analyse einer neuen Arbeitsform in Österreich. Wien 1998
- [Telegesund99]:** B. Juraszovich / E. Kranvogel-Zellermayer: ÖBIG (Hrsg.): Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bei Teilzeitarbeit und Teleheimarbeit, Endbericht. Wien 1999
- [Teleleit98]:** F. Edelmann / G. Staubmann / H. Tanner: Telearbeit. Leitfaden für Klein- und Mittelbetriebe. Mai 1998
- [Telework97]** European Commission (Hg.): *Telework 1997. Status Report on European Telework*, 1997 (digital verfügbar unter <http://www.eto.org.uk/twork/tw98>)
- [Telework98]** European Commission (Hg.): *Telework 1998. Status Report on European Telework*, 1998 (digital verfügbar unter <http://www.eto.org.uk/twork/tw98>)
- [Telework99]** *Telework 1999. Status Report on European Telework*, 1999 (digital verfügbar unter <http://www.eto.org.uk/twork/tw99>)
- [Telework00]** *eWork 2000. Status Report on New Ways to Work in the Information Society* (digital verfügbar unter <http://www.eto.org.uk/twork/tw00>)
- [Telework01]** *Telework 2001. Report of the 8th European Assembly on New Ways to Work*, Tagungsband 2001, (auch digital verfügbar unter [www.telework2001.fi/telework-raport.pdf](http://www.telework2001.fi/telework-raport.pdf))
- [Telework02]** Presentation material from: „eWork in Europe, 9th European Assembly on Telework“, Paris 2002 (digital verfügbar unter [www.ework-in-europe.com](http://www.ework-in-europe.com))
- [TKB00]** Telekommunikationsbericht 2000, Hrsg. Rundfunk- und Telekom Regulierungs GmbH, (html-Version unter [www.rtr.at/publikationen/tkbericht2000/](http://www.rtr.at/publikationen/tkbericht2000/))

- 
- [TKB01]** Telekommunikationsbericht 2001, Hrsg. Rundfunk- und Telekom Regulierungs GmbH, (html-Version unter [www.rtr.at/publikationen/kbericht2001/de/index.htm](http://www.rtr.at/publikationen/kbericht2001/de/index.htm))
- [Vans02]** A. Vanselow: Neue Selbständigkeit in der New Economy. Beobachtungen zur Situation von E-Lancern in Deutschland. In: Hubert Eichmann / Isabella Kaupa / Karin Steiner: Game over? Neue Selbständigkeit und New Economy nach dem Hype. Wien 2002
- [VIP02]** Eichmann, Hubert / Saupe, Bernhard / Maria Schwarz-Wölzl: Critical Issues Pertaining to the Code of Practice for Global E-work. D-12 Impact Analysis. Voluntary Industrial Code of Practice for IST-enabled Cross-border Work Arrangements. (IST-2000-25463) Centre for Social Innovation. Vienna 2002
- [VIP03]** J. Hochgerner: Gestaltung von Arbeitsbedingungen in multinationalen Konzernen. Beitrag auf dem Weltgipfel Informationsgesellschaft 2003. ([www.cio.gv.at](http://www.cio.gv.at))
- [Voss01]:** H.J. Pongratz / G. Voss: Erwerbstätige als „Arbeitskraftunternehmer“. Unternehmer ihrer eigenen Arbeitskraft. In: SOWI - Sozialwissenschaftliche Informationen, 30.Jg., H.4, S.42-52
- [Walth98]** H. Walther, R. Finder: BMAGS (Hrsg.): Telearbeit. Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen, Befragung von österreichischen Unternehmen und Beispiele aus ausgewählten Ländern. Wien 1998
- [Werdigier00]** W. Werdigier, A. Niebuhr: Euro-Telework – Trends and Scenarios, Telework and Call-Centers. Büro für Urbanistik. Wien 2000.

Ausführlichere Linkhinweise finden Sie in den jeweiligen Kapiteln

- [empirica]** Website der empirica Gesellschaft für Kommunikations- und Technologieforschung mbH, [www.empirica.com/empirica/](http://www.empirica.com/empirica/) und der Statistical Indicators Benchmarking der Informations Society, [www.sibis-eu.org](http://www.sibis-eu.org).
- [W\_eEurope]** Website der eEurope Initiative, [europa.eu.int/information\\_society/eeurope/](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/)
- [W\_EMERGENCE]** EU Projekt Employer Survey EMERGENCE (Definition von E-work, Survey-Ergebnisse 2000), [www.emergence.nu](http://www.emergence.nu)
- [W\_eWork01]** Telework 2001 - 8th European Assembly on New Ways to Work, Helsinki 2001, [www.telework2001.fi](http://www.telework2001.fi)
- [W\_eWork02]** eWork in Europe – 9th European Assembly on New Ways to Work, Paris 2002, [www.ework-in-europe.com](http://www.ework-in-europe.com)
- [W\_CIO]** Website der Stabstelle IKT-Strategie des Bundes, [www.cio.gv.at](http://www.cio.gv.at)
- [W\_IST]** Information Society Initiative Website (IST), [www.cordis.lu/ist/](http://www.cordis.lu/ist/)
- [W\_ETO]** European Telework Development Initiative, [www.eto.org.uk/etd/](http://www.eto.org.uk/etd/)
- [W\_ETW]** Website der European eWeek (vormals European Telework Week), [www.etw.org](http://www.etw.org)
- [W\_RahmenvTA]** Wortlaut der Rahmenvereinbarung über Telearbeit [www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/news/2002/oct/1034330238\\_de.html](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/oct/1034330238_de.html)
- [W\_EU6thFr]** Website des 6. Rahmenprogramms für Forschung und Technologieentwicklung, [europa.eu.int/comm/research/fp6/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/research/fp6/index_en.html)
- [worldsummit03]** Draft Action Plan. World Summit on the Information Society 2003 and 2005. Edited by the ITO. 30 May 2003, [www.itu.int](http://www.itu.int)

---

# Anhänge

## Anhang 1: Telearbeit in den einzelnen Mitgliedstaaten der EU

Es werden die allgemeinen wirtschaftlichen, regionalen, rechtlichen und sozialen Rahmenbedingungen sowie die jeweils für Telearbeit hemmenden und fördernden Faktoren in den einzelnen Mitgliedstaaten der EU überblicksmäßig dargestellt.

Die verwendeten Daten basieren auf den Ergebnissen der Recherchen, die von den "NationalkoordinatorInnen für Telearbeit" des EU-Projektes "European Telework Development (ETD)" zur Erstellung des Status Report 1999 und 2001 der Europäischen Kommission durchgeführt worden sind. Diese Ergebnisse standen auch dem österreichischen Nationalkoordinator, der Forschungsgesellschaft Informatik (FGI) zur Verfügung und wurden hier eingearbeitet.

### A) Belgien

#### 1 Allgemeines

Die Regierungen der beiden Länder versuchen Telearbeit zu fördern, vor allem als Mittel, um die Verkehrsüberlastung zu reduzieren.

Im Verhältnis zu seiner wirtschaftlichen Struktur und Leistungsfähigkeit hat Belgien eine relativ geringe Rate an Investitionen in die Informationstechnologien:

Bei einer Gesamtbevölkerung von etwas mehr als 10 Millionen lag das BSP (GDP) in Belgien im Jahr 2000 bei 246 Billionen (Steigerung um 3,9% seit 1999, + weitere 3,3% im Jahr 2001). Internetanschlüsse gab es in Belgien im März 2001 2,8 Millionen, was ca. 28% der Gesamtbevölkerung entspricht. ADSL-Anschlüsse deckten 2001 80% des Landes ab. Von den 800.000 registrierten Unternehmen in Belgien hatten nur 150.000 einen Internetanschluss. 80% davon verfügten dabei lediglich über eine Einwahlmöglichkeit per Telefonleitung, was auf die geringe Nutzung dieses Mediums hindeutet. Im gesamteuropäischen Vergleich hinken

---

Belgiens Unternehmen hinterher. Nur zwei von zehn nutzen die Möglichkeiten des Internets. Der europäische Durchschnitt liegt bei fünf.

In den letzten Jahren ist jedoch ein diesbezüglicher Aufholprozess zu beobachten. So wuchs der IKT Markt 1997 um 9,7%. Als Grund für diesen Aufholprozess wird allgemein die im Jänner 1998 erfolgte Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes angesehen.

Belgien hat auch eine relativ hohe Arbeitslosenrate und eine geringe Erwerbsquote. Damit einher geht ein nicht sehr hoher Anteil an Teilzeitbeschäftigten.

Die Beschäftigungsrate der Gesamtbevölkerung lag 2000 bei 60%, die Arbeitslosenrate bei 11%, was eine Steigerung seit 1999 um 2% bedeutet. Ca 10% der belgischen Arbeitskräfte dürfte irgendeine Art von Telearbeit (engere oder weitere Definition) verrichten.

Auch diese Faktoren, die insgesamt auf einen nicht sehr flexiblen Arbeitsmarkt hindeuten, mögen zum Teil für die relativ geringe Rate an IKT-Investitionen und Internet-NutzerInnen verantwortlich sein.

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die belgische Telearbeitsvereinigung BTA (<http://www.bta.be/>) wurde 1998 umstrukturiert und konnte ihre Mitgliederzahl bedeutend steigern. Mit Hilfe der BTA wurde Ende 1998 auch in Luxemburg eine Telearbeitsvereinigung (<http://www.alta.lu>) gegründet.

Seit März 1997 ist in Belgien ein eigenes Heimarbeitsgesetz in Kraft.

Es gibt ein breites öffentliches Interesse an Telearbeit. Probleme mit Verkehr und Umweltschutz stellen eine hohe Motivation dar, über verkehrsreduzierende Maßnahmen nachzudenken.

Der Minister für Wirtschaft und Telekommunikation initiierte Agora '98, ein Expertenkomitee für die Informationsgesellschaft.

Regierungsbehörden und Bildungseinrichtungen arbeiten an Umschulungsmaßnahmen für die ehemaligen Industriebeschäftigten in Wallonien. Für Telearbeit notwendiges Know-How im Umgang mit neuen Technologien bildet dabei einen Schwerpunkt.

---

Insgesamt wirkt sich die Entwicklung auf dem Sektor der Breitband-Technologie bzw. Mobiltelefonie fördernd für Telearbeit in Belgien aus. Auch der Mangel an IKT-Fachkräften hat das Interesse von ArbeitgeberInnen an eWork generell gesteigert, um damit deren Auftragslage zu verbessern.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die sehr individualistische Einstellung der Regionen, mit eigener Sprache und Kultur, verhindert tendenziell das Telearbeiten von BewohnerInnen einer Region für ein Unternehmen einer anderen.

Die Dichte des Straßen- und Bahnnetzes und die kompakte geographische Struktur des Landes verzögern das Interesse an Telearbeit.

Untersuchungen zeigen, dass die Kosten bei der Einführung von Telearbeit und Schwierigkeiten bei der Mitarbeiterführung aus der Distanz große Hindernisse darstellen.

### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Die belgische Telearbeitsvereinigung BTA erhöhte im Jahr 1998 die Zahl der Mitgliedsunternehmen von 85 auf 110. Sie organisierte 1998 sechs Veranstaltungen zum Thema und beteiligte sich an sechs weiteren.

Das flämische Regionalministerium hat ein Pilotprojekt mit Teleheimarbeit abgeschlossen.

Seit Dezember 2000 betreibt die VDAB (Flemish regional public agency for vocational training and employment) das Projekt TELETRA, ein Berufstraining für Telearbeit, mit welchem dem Mangel an Trainingsinitiativen und an Begleitmaßnahmen für Telearbeit sowie dem geringen Interesse der ArbeitgeberInnen an Telearbeit entgegen gewirkt werden soll.

Das Innovationszentrum Innotec führte in Belgien als erstes das Konzept sogenannter „Tele-offices“ ein. Innotec etablierte über das ganze Land verteilt ein Netzwerk von mehr als 30 Tele-offices, die Televillage ® genannt werden. Das damit angebotene Konzept bietet belgischen Unternehmen eine Beitragslösung zur Verringerung des Verkehrs, indem Arbeitskräfte an Orten näher zu ihrem Wohnort arbeiten können. Jedes der 30 Tele-Büros ist sowohl mit dem Auto als auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Alle Büros sind gleich gut

---

ausgestattet und jeder/jedem TelearbeiterIn stehen darin ca. 30 m<sup>2</sup> Arbeitsfläche zur Verfügung.

## **B) Dänemark**

### 1 Allgemeines

Seit 1997 erfährt das Thema Telearbeit großes öffentliches Interesse. Der Prozentsatz der TelearbeiterInnen an den Gesamtbeschäftigten hat sich in dieser Zeit von weniger als 1% auf 5% und 15% (definitionsabhängig) erhöht. Gemeinsam mit Schweden zählt Dänemark, was Investitionen in Informationstechnologien betrifft, zu den fortschrittlichsten Ländern Europas.

Die Beschäftigungsquote und der Anteil an Teilzeitbeschäftigung ist hoch und die Arbeitslosenrate gering. Telehandel wird sowohl von den KonsumentInnen, als auch von Unternehmen bereitwilliger angenommen als in anderen europäischen Staaten.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Dänemark ist weit fortgeschritten auf dem Weg in die Informationsgesellschaft. Die Bereitschaft der Bevölkerung, neue Technologien zu nutzen und dabei auch neue Organisationsformen der Arbeit anzunehmen ist daher relativ hoch.

Die Steuerbefreiung auf PCs, die den MitarbeiterInnen von Unternehmen für den Heimgebrauch zur Verfügung gestellt werden, unabhängig ob diese für die Arbeit oder private Zwecke verwendet werden, war ein klares Signal an die Wirtschaft, Telearbeit als Arbeitsform zu forcieren.

Die Gewerkschaften sind aufgrund klarer Rahmenvereinbarungen der Telearbeit gegenüber positiv eingestellt. Diese Rahmenvereinbarungen werden mittlerweile von rund der Hälfte aller Telearbeitskräfte in Anspruch genommen. (eWork 2001, 64)

Lokale und regionale Behörden sehen Telearbeit als ein Mittel für wirtschaftliche und soziale Entwicklung.

---

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die größte Hemmschwelle für die weitere Entwicklung ist die Einstellung von Führungskräften zu Telearbeit sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor. Die öffentliche Diskussion beschränkt sich meist auf alternierende Teleheimarbeit. Das bedeutet, dass Impulse für organisatorische Änderungen in Unternehmen und innovative Modelle der Arbeitsverteilung auf gesellschaftlicher Ebene nur begrenzt diskutiert werden.

Es gibt nach wie vor einige regulatorische und gesetzliche Unsicherheiten.

### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

52% der privaten PCs haben Internetanschluss und 72% der dänischen Bevölkerung hat entweder privat oder am Arbeitsplatz Zugang zum Internet. Im Jahr 2000 nutzten 19% der Bevölkerung das Internet auch für den Einkauf von Waren oder Dienstleistungen. (eWork 2001, 65)

Alle Ministerien und Regionen, 47% der Gemeinden und 74% der öffentlichen Bibliotheken sind online.

Die meisten relevanten Branchengewerkschaften haben Telearbeitsvereinbarungen abgeschlossen.

Etwa 75% der Unternehmen bieten ihren MitarbeiterInnen „Heim-PCs“ an.

Fast 50% der öffentlichen und etwa 25% der privaten Unternehmen haben Telearbeitsplätze bei ihren MitarbeiterInnen zu Hause eingerichtet.

36% der privaten und 45% der öffentlichen Unternehmen stellten eine erhöhte Produktivität durch Teleheimarbeit fest.

---

## C) Deutschland

### 1 Allgemeines

Deutschland ist Europas größte und weltweit eine der größten und wohlhabendsten Volkswirtschaften. Verglichen mit anderen großen Volkswirtschaften ist in Deutschland der Anteil der in der Industrie beschäftigten ArbeitnehmerInnen relativ hoch. Das mag eine Ursache dafür sein, dass – beispielsweise im Vergleich mit Großbritannien, das eine geringere Produktivitätsrate hat – die deutschen Investitionen in die Informationstechnologien geringer sind.

Die Einstellung der deutschen Öffentlichkeit gegenüber Telearbeit ist zwiespältig. Einerseits hat die (alte) Bundesregierung eine „Initiative Telearbeit“ ins Leben gerufen, die in einigen öffentlichen Behörden zu Pilotprojekten geführt hat. Andererseits ist die Öffentlichkeit durch eine seit einigen Jahren angespannte Situation auf dem Arbeitsmarkt sensibel gegenüber Veränderungen der Arbeitswelt.

Insgesamt ist auch in Deutschland eine Zunahme an TeilzeitarbeiterInnen, Selbständigen und vor allem an Telekooperationen festzustellen.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die Größe und der Wohlstand der Volkswirtschaft machen Deutschland zu einem attraktiven Markt für TelekommunikationsanbieterInnen.

Deutschland ist Vorreiter betreffend regulatorischer Aspekte der Informationsgesellschaft. Telearbeit bietet potentielle Lösungen für die hohe Arbeitslosigkeit und die geringe wirtschaftliche Entwicklung in den neuen Bundesländern.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Diskussionen über Telearbeit werden in Deutschland von Sorgen über die hohe Arbeitslosigkeit und einem möglichen Abbau von Rechten der ArbeitnehmerInnen überlagert. Es gibt starke Bedenken, dass Telearbeit für viele ArbeitnehmerInnen den ersten Schritt in Richtung Selbständigkeit darstellt. Deutsche

---

Arbeitsverhältnisse sind stark von vertraglichen, gesetzlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst.

#### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Im öffentlichen Sektor ist Telearbeit ein vieldiskutiertes Thema. In drei Bundesministerien und in zahlreichen Landes- und Stadtverwaltungen wird Telearbeit als Regelarbeitsform getestet.

Die bundesweite Initiative „Telearbeit für den Mittelstand“ (<http://www.iid.de/telearbeit/mittelstand>) wurde gestartet und 1998 die nationale Telearbeitsvereinigung „Verband Telearbeit Deutschland e.V.“ gegründet (<http://www.vtd.org/>).

Es gibt einige positive Beispiele für Betriebsvereinbarungen bezüglich der Regelung von Telearbeitsverhältnissen in einzelnen Betrieben. Einige große Nicht-IT Firmen experimentieren mit Telearbeit. Besonders zu nennen ist hier BMW in München.

Die Gewerkschaften beteiligen sich intensiv an der Diskussion über Telearbeit. Das Special Interest Magazin „Teleworx“ erreicht hohe Auflagen und gewann 1997 den European Telework Award in der Kategorie „Medienberichterstattung“. TelearbeiterInnen wurden am 21. Mai 2001 definitiv in das Arbeitnehmer-Innengesetz aufgenommen, wo es heißt: „Arbeitnehmer ... sind ... unabhängig davon, ob sie im Betrieb, im Außendienst oder mit Telearbeit beschäftigt werden“ (§ 5 BetrVG(1)).

Die Zahl jener Unternehmen in Deutschland, die Telearbeit auf Basis von regulierten Rahmenbedingungen und Vereinbarungen eingeführt haben, ist gewachsen.

Telearbeit ist für deutsche Unternehmen kein Exotikum mehr und die Angst vor der Einführung von Telearbeit ist geringer geworden.

1996 startete das Ministerium für Arbeit und soziale Angelegenheiten die „Initiative Telearbeit der Bundesregierung“. Im Zusammenhang damit wurde 1997 eine 60-Seiten-Broschüre herausgegeben und ein „Elektronischer Leitfaden zur Telearbeit“ (<http://www.iid.de/telearbeit/leitfaden>) erstellt. Gemeinsam mit der Deutschen Telekom startete dasselbe Ministerium 1997 die Initiative „Telearbeit im Mittelstand“.

---

Das Ministerium für Wirtschaft und Technologie ist Träger der Initiative „Datensichere Telearbeit in kommunalen Verwaltungen (DATEL)“.

In Baden Württemberg wurde eine „Anwenderplattform Telearbeit“ geschaffen und das deutsche Unterrichts- und Wissenschaftsministerium ist Träger des Projektes „Zukunftsfähige Arbeitsforschung“, in welchem es um die Modernisierung und Neudefinition von Arbeit und Arbeitsforschung im Informationszeitalter geht.

Seit Dezember 2000 gibt es Steuererleichterung für PC-Ankäufe, die für Telearbeit eingesetzt werden.

## **D) Finnland**

### 1 Allgemeines

Die Bevölkerungszahl Finnlands zählt zu den niedrigsten in Europa. Im Gegensatz dazu hat das Land aber die fünftgrößte flächenmäßige Ausdehnung aller EU Staaten. Die daraus resultierende ausgesprochen dünne Besiedelung und die damit einhergehenden großen Entfernungen zwischen einzelnen Siedlungsgebieten sind ein starker Motor für die Verbreitung von Telearbeit.

Auch die rasche Entwicklung der finnischen Wirtschaft mit Betonung auf Dienstleistungsorientierung kommt dem Trend zur Telearbeit entgegen.

Die Bereitschaft der finnischen Bevölkerung, neue Technologien zu nutzen, lässt sich auch an der Verbreitung von Mobiltelefonen und Internetanschlüssen ablesen. 75% der Bevölkerung nutzen Mobiltelefone, 53 % haben Anschluss an das Internet.

Durch die fortschreitende Entwicklung am IKT-Sektor ist eWork in Finnland mittlerweile von einer besonderen Situation zum Modell einer neuen Geschäftsidee geworden. Finnland zählt gemeinsam mit Schweden und Dänemark zu jenen europäischen Ländern mit der breitesten Akzeptanz von Telearbeit. 72% der finnischen ArbeitnehmerInnen würden gerne in irgendeiner Form Telearbeit betreiben. Laut statistischen Quellen einer EcaTT-Studie von 2000 beschäftigen 22,4% der finnischen Unternehmen TeleheimarbeiterInnen. 25,93% vergeben Arbeit an selbständige TelearbeiterInnen. Mobile eWork wird in 28,2% der Unternehmen praktiziert und 48,16% betreiben irgendeine reguläre Form von eWork.

---

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die großen Entfernungen im Land sind eine beachtliche Motivation für die Bevölkerung, innovative Telematikanwendungen anzunehmen. Die Regierung betreibt eine proaktive Politik bezüglich Entwicklung zur Informationsgesellschaft. So haben z.B. alle EinwohnerInnen Internetzugang in öffentlichen Bibliotheken. Vom Ministerium für Inneres und jenem für Land- und Forstwirtschaft wurde bereits 1993 die „Telework Theme Group“ ([www.ework.fi](http://www.ework.fi)) gegründet, die als führender Promoter von eWork gilt.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die relativ hohe Arbeitslosigkeit lässt die Bevölkerung neue Formen der Arbeitsorganisation oft misstrauisch betrachten. Telearbeit wird als Reaktion auf die Situation am Arbeitsmarkt gesehen und nicht als attraktive Arbeitsform. Öffentlich finanzierte Telezentren haben sich meist als kommerziell nicht lebensfähig herausgestellt, sobald die Subventionen ausbleiben. Gewerkschaften stehen der Telearbeit nach wie vor skeptisch gegenüber. Die FinnInnen sehen sich eher als ein Volk von Angestellten. Die Bereitschaft, unternehmerisch tätig zu werden, ist nicht sehr ausgeprägt. In Finnland gibt es weder gesetzliche Hindernisse noch Förderungen für die Verbreitung von Telearbeit. In einem 2001 neu verabschiedeten Gesetz für ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen wird dem Thema Telearbeit keine Beachtung geschenkt.

## 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

In Finnland wendet die Mehrheit der arbeitenden Bevölkerung Informationstechnologien bei der Arbeit an. Im Jahr 2000 wurde die Zahl jener Personen, die in irgendeiner Art Telearbeit betreiben, auf 355.000 geschätzt. Die Geschwindigkeit, mit der die Entwicklung von Telearbeit vorangeht, ist also beachtlich. Bei einer Gesamtzahl an Erwerbstätigen von 2.104.000 beläuft sich der Prozentsatz an telearbeitenden Angestellten und UnternehmerInnen auf 8% (2000).

---

Telearbeit ist in Finnland ein Phänomen, das vorrangig bei Selbständigen zu beobachten ist. Als Strategie der Arbeitsorganisation in größeren Unternehmen ist sie nicht sehr stark verbreitet.

Es gibt keine unüberwindbaren regulatorischen Barrieren für Telearbeit, aber auch keine ausgesprochenen Anreize.

Zwischen 1995 und 2000 gab es 160 verschiedene Projekte, die sich mit dem Thema Telearbeit auseinandersetzten. Der Großteil dieser Projekte zielte darauf ab, den Gebrauch des Internets und andere „Cyberskills“, die im Zusammenhang mit eWork benötigt werden, zu trainieren. Die meisten dieser Projekte wurden vor allem in ländlichen Regionen durchgeführt, währenddessen der Anteil an TelearbeiterInnen in den städtischen Gebieten am größten ist.

2001 wurde ein neues Projekt gestartet, in Zuge dessen Angestellte des öffentlichen Sektors in Hinsicht auf Telearbeit trainiert und informiert werden sollen.

## **E) Frankreich**

### 1 Allgemeines

Die Investitionen in die Informationstechnologien sind in Frankreich durchaus hoch, folgen jedoch einem anderen Muster als in vergleichbaren europäischen Ländern. Die frühe Verbreitung des BTX Systems Minitel führte zu einer breiten öffentlichen Akzeptanz von Online-Anwendungen, hat aber zu einer Verzögerung der Durchdringung des Internet geführt.

Auch behindern gesetzliche Regelungen zum Schutz der französischen Sprache, die besagen, dass Websites auf französischen Servern, die aber einen Großteil ihres Contents aus anderssprachigen Quellen beziehen, diese Inhalte auch auf Französisch bereitstellen müssen, die Akzeptanz des Internets bei Content-Providern. Vor allem im Ausland führte das zu einer Wahrnehmung Frankreichs als „nicht Internet-freundlich“.

---

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Das öffentliche Interesse am Internet nimmt rapide zu. Der Wettbewerb von mehr als 200 Internet Providern führt zu günstigen Preisen und es wird erwartet, dass die Zahl der AnwenderInnen in den nächsten Jahren stark steigen wird.

Eine nationale Telearbeitsvereinigung (AFTT) wurde gegründet und ist sehr aktiv.

Im Regierungsprogramm zur Informationsgesellschaft „Modernisierung des Staates“ wird Telearbeit explizit als zu fördernde Maßnahme erwähnt.

Regionale Behörden zeigen großes Interesse an Telearbeit. Es gibt einige Pilotprojekte und weitere sind geplant.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Es gibt kaum wahrgenommene Beispiele für Telearbeit in Unternehmen, weder im öffentlichen noch im privaten Sektor. Die wenigen Privatunternehmen, die Telearbeit praktizieren, sehen diese als Wettbewerbsvorteil und zögern, ihre Erfahrungen und Ergebnisse zu veröffentlichen.

Durch die hohe Arbeitslosigkeit ist die Bereitschaft der MitarbeiterInnen, sich aus der im Unternehmen und von den Vorgesetzten wahrnehmbaren Arbeitsumgebung zu entfernen, gering.

Die Arbeitsverträge beziehen sich traditionellerweise auf eine zeitbezogene und weniger auf eine ergebnisbezogene Leistungsbemessung als Grundlage für Entlohnungssysteme.

## 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Das jährlich veranstaltete „Europäische Telearbeitsfestival“ (bis 1997 „Französisches Telearbeitsfestival“) genoss 1998 großes öffentliches Interesse und zog zahlreiche internationale RednerInnen und Delegierte an.

Im März 1998 veranstaltete die französische Telearbeitsvereinigung AFTT ein „Fest des Internets“, das große öffentliche Aufmerksamkeit erregte.

Es gibt einige französischsprachige Websites und eine Newsgroup zum Thema Telearbeit.

Ein Telearbeitshandbuch wurde veröffentlicht.

---

Im ersten Quartal 2001 gab es 10,7 Millionen Internetanschlüsse in Frankreich, was einen Anstieg von 15,7% seit 2000 bedeutet. Im März waren drei von vier KMUs an das Internet angeschlossen, 40% von diesen hatten ihre eigene Webseite. 74% der GeschäftsführerInnen gaben an, einen Internetzugang zu haben, 51% davon waren täglich online. Genutzt wurde das Internet primär für die Informationssuche und den Austausch von eMails.

## **F) Griechenland**

### 1 Allgemeines

Griechenlands Wirtschaft ist von einer ausgesprochen niedrigen Investitionsquote in die Informationstechnologien gekennzeichnet. Die Landwirtschaft ist nach wie vor eine signifikante Einkommensquelle für die griechische Bevölkerung. Der Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor ist der niedrigste in der EU. Griechenland hat Europas höchsten Anteil an Beschäftigten in KMUs und an Selbständigen sowie den niedrigsten Anteil an InformationsverarbeiterInnen.

Bei einem geringen pro Kopf Einkommen und geringer Kaufkraft wird der Preis eines PCs von der Bevölkerung als fast doppelt so hoch wahrgenommen als in vielen anderen EU Staaten.

Innerhalb der letzten fünf Jahre hat der Umfang an IT-Infrastruktur und auch an Telearbeit beträchtlich zugenommen, wenngleich Griechenland immer noch hinter dem EU Standard liegt. Gründe dafür sind nach wie vor die hohen Kosten der IT-Technologie, die niedrigen pro Kopf-Investitionen, ungenügendes Technologie-training, der Mangel an Fachpersonen und die fehlende Gesetzgebung was Telearbeit betrifft.

2001 wurde die Zahl der InternetnutzerInnen in Griechenland auf knapp 900.000 geschätzt (Gesamtbevölkerung: 11 Millionen). Lediglich 25% der Bevölkerung können als PC-NutzerInnen bezeichnet werden, wobei der Anteil bei 15- bis 17jährigen bereits 46,7% beträgt. Die Zahl jener Personen, die Telearbeit betreiben, wird auf etwa 50.000 geschätzt. Das entspricht 1,14% der 4,4 Millionen griechischen Arbeitskräfte.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Theodorge Katsanevas: A Report on IC and e-Work in Greece, 2002

---

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die lokalen Telefongebühren sind niedrig. Internet Access Provider gibt es fast überall am griechischen Festland und auf einigen Inseln. Die griechischen Internet-User nützen das Netz sehr intensiv. Das Internet wird von vielen Auslands-griechInnen dazu benutzt, den Kontakt zu ihrer Heimat aufrechtzuerhalten.

Öffentliche Stellen nutzen verstärkt das Internet. Die starke Tourismuswirtschaft ist ein wichtiger Motor für die Verbreitung des Internet.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes ist in Griechenland noch nicht erfolgt.

Die geringe Zahl an InformationsverarbeiterInnen führt zu einem niedrigen Interesse an Telearbeit.

Private Investitionen in PCs werden auch in der näheren Zukunft eher selten sein.

Die griechische Sprache wird international kaum verstanden. Griechische Websites müssen also, sollen sie dem internationalen Informationsaustausch dienen, mindestens in zwei Sprachen verfasst werden.

## 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Es gibt einige Websites mit telearbeitsbezogenen Inhalten und Links. Das EURO MED bietet griechischen Unternehmen mit Interesse an der Informationsgesellschaft die Möglichkeit, mit Personen und Unternehmen anderer Länder zu kooperieren.

Innerhalb der letzten drei bis vier Jahren wurde eine Reihe von Pilotprojekten zum Thema eWork von privaten Computerfirmen durchgeführt. Die meisten dieser Projekte hatten ihren Fokus auf eLearning und waren zum Teil auch bemüht, ein nationales Netzwerk an TelearbeiterInnen aufzubauen. Auch von universitären Einrichtungen wurden Programme für Distance Learning etabliert und eKonferenzen abgehalten. Alle diese Projekte wurden sowohl von der Europäischen Union als auch von der griechischen Regierung finanziell unterstützt.

---

Vom Ministerium für Entwicklung wurde ein eigenes Programm zur Förderung der IT-Technologie und des Einsatzes von Internet in kleineren und mittleren Betrieben entwickelt.

## **G) Großbritannien**

### 1 Allgemeines

In Relation zu vergleichbaren europäischen Volkswirtschaften hat Großbritannien ein geringes pro Kopf Bruttosozialprodukt (BSP), aber eine hohe Investitionsquote in die Informationstechnologien. Die Durchdringungsrate von PCs und Internetanschlüssen in Privathaushalten ist bemerkenswert hoch.

Die soziale und wirtschaftliche Umwelt ist nur gering reguliert, was - zusammen mit relativ niedrigen Löhnen, Steuern und Sozialabgaben - das Land für internationale Investoren attraktiv macht. Die geringe Regulierungsdichte kommt auch der Einführung neuer Formen der Arbeitsorganisation zugute. Großbritannien ist das Land der EU, in dem Telearbeit in der Privatwirtschaft die weiteste Verbreitung gefunden hat. Für berufstätige BritInnen ist es allgemein üblich, einen Teil ihrer Arbeit zu Hause zu erledigen, oft ohne diesbezüglich ausdrückliche Vereinbarungen mit den ArbeitgeberInnen geschlossen zu haben.

Der „UK Labour Force Survey“ weist für 1998 zweistellige Steigerungsraten bei der Zahl der TelearbeiterInnen aus. Expertenschätzungen ergeben, dass neben diesen offiziell erfassten TelearbeiterInnen ungefähr die gleiche Anzahl an ArbeitnehmerInnen informell telearbeitet.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die Kultur der britischen Arbeitswelt begünstigt die Verbreitung neuer Arbeitsformen.

Die Regierung forciert Telearbeit als Mittel, um entlegene ländliche Gebiete wirtschaftlich zu fördern. Britische Unternehmen machen Telearbeit möglich, ohne großen Wert auf diesbezügliche formale Regelungen zu legen. In Ballungszentren wird Telearbeit von den ArbeitnehmerInnen als attraktive Alternative zum täglichen

---

Verkehrsstau empfunden. Die Mittel der Telekommunikation ersetzen in der britischen Wirtschaft zunehmend Methoden des persönlichen Verkaufs.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Auch in einer stark deregulierten Wirtschaft wie der britischen werden nach wie vor regulatorische Fragen als Hindernis empfunden. Auf Seite der ArbeitgeberInnen sind beispielsweise Fragen des Versicherungsschutzes für telearbeitende MitarbeiterInnen nicht geklärt. Für die TelearbeiterInnen stellt sich die Frage, wie der zu Arbeitszwecken genutzte Wohnraum steuerlich behandelt wird. Viele ArbeitnehmerInnen haben keine Möglichkeit telezuarbeiten, weil ihnen nicht genügend Raum in ihrer Wohnung zur Verfügung steht.

ADSL findet in Großbritannien im Vergleich zu anderen europäischen Staaten nur sehr langsame Verbreitung.

### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Es gibt eine gut organisierte und sehr aktive Telearbeitsorganisation (TCA). Diese bearbeitet jährlich mehr als 5.000 Anfragen von Unternehmen und Privatpersonen und hat die Verbreitung von Telearbeit maßgeblich beeinflusst.

Die Regierung erfasst in ihrer regelmäßigen statistischen Untersuchung zum Arbeitsmarkt (Labour Force Survey) seit 1997 telearbeitsbezogene Daten. Während nur 6% der Unternehmen eine formale Regelung für Telearbeit haben, gibt es in 49% der Organisationen informelle Abmachungen zum Thema. Etwa die Hälfte der TelearbeiterInnen ist selbständig, verglichen mit 13% der arbeitenden Bevölkerung.

Gastgeber der siebenten Europäischen Versammlung zu Telearbeit war im September 2000 die britische Vereinigung TCA. Das Zusammentreffen von 500 europäischen Delegierten stellte einen wichtigen Impuls für Telearbeit in Großbritannien dar.

20% der Bevölkerung benützen Mobiltelefone. 18% benötigen für ihre Arbeit ständig einen PC. 51% der ArbeitnehmerInnen geben an, sich schwer damit zu tun, mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten. 75% hätten gerne elektronischen Zugang zu den Dienstleistungen von Regierung und lokalen

---

Services. Zwei Drittel der ArbeitnehmerInnen würden sich durch Telearbeit mehr Flexibilität erwarten, 51% fürchten aber auch größere Einsamkeit.

Die Entwicklung von Telezentren wurde in Großbritannien – unterstützt auch von Seiten der Regierung – bewusst vorangetrieben.

## H) Irland

### 1 Allgemeines

Laut einer Untersuchung der Irish Information Society Commission sind 75% der irischen Unternehmen mit einem Internetzugang ausgestattet. Das sind mehr als in Großbritannien, Frankreich, Deutschland und Japan. Unter den Angestellten hat Irland den höchsten Wert in der EU, was den Gebrauch von PCs am Arbeitsplatz betrifft. Durch den nach wie vor hohen Anteil des tertiären Sektors an der Gesamtwirtschaft sind dieselben Zahlen auf die gesamte Bevölkerung umgerechnet weit weniger eindrucksvoll.

Aufgrund des Vorteils durch den Gebrauch der englischen Sprache und den traditionell guten Beziehungen zu den Vereinigten Staaten sowie großzügiger Regionalförderungen durch die EU, ist es Irland in den letzten Jahren gelungen, zu einem Zentrum für internationale Call-Center zu werden. Ebenso gab es beachtliche Investitionen internationaler Elektronikkonzerne in Fertigungsanlagen. Allerdings konzentriert sich ein großer Teil dieser Aktivitäten auf die Umgebung von Dublin. Die ländlichen Gebiete können bisher von dieser Entwicklung nur wenig profitieren.

---

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Der im Februar 1998 veröffentlichte „Information Society Report“ der „IS Commission“ brachte sowohl verstärkte Regierungsaktivitäten als auch öffentliches Interesse für das Thema Telearbeit. Die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes wird die nach wie vor relativ hohen Preise für internationale Telefonverbindungen weiter senken.

Die große irische Auslandsgemeinde nutzt das Internet, um Verbindungen mit der Heimat zu pflegen und trägt so zur Verbreitung dieses Mediums bei.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Wie auch in anderen Ländern wird in Irland das Fehlen gesetzlicher Definitionen als Barriere betrachtet. Die traditionellerweise geringe Bereitschaft, in die Informationstechnologien zu investieren, wirkt sich auch auf die Ausstattung der Schulen aus. Unterschiedliche Tarifsysteme der Telekommunikationsanbieter machen den Markt für die KonsumentInnen relativ intransparent.

Die Verbreitung der Breitbandtechnologie ist vor allem in ländlichen Gebieten noch wenig weit fortgeschritten. Telefongebühren sind in Irland allgemein sehr hoch.

## 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Im April 1998 ernannte die Regierung einen nationalen ExpertInnenrat zum Thema Telearbeit, was eine Vertretung der relevanten Interessen mit sich brachte.

Zahlreiche Konferenzen und Workshops, teilweise von ETD veranstaltet, behandelten verschiedene Aspekte der Telearbeit und erregten beachtliches Interesse in der Öffentlichkeit.

Irland nimmt regen Anteil an der Europäischen Telearbeitsdiskussion.

Die irische Telearbeitsvereinigung (Telework Ireland, TI) hat mit der Vereinigung irischer KMU Verbindung aufgenommen, mit dem Ziel, die Themen Telearbeit und Telehandel gemeinsam zu behandeln und an die Öffentlichkeit zu bringen.

ETD hat eine Telearbeitsbörse im Internet geschaffen. Die „Irish Business and Employers Confederation (IBEC)“ hat einen Ratgeber und Richtlinien für Telearbeit veröffentlicht.

---

Seit 1998 werden im „Irish Labour Force Survey“ Daten zum Thema Telearbeit erhoben.

Ebenso wie in Großbritannien ist ein großer Teil der irischen TelearbeiterInnen selbständig.

Im Jahr 2000 wurde der irische „eWorking Code of Practice“ von der Regierung und den Sozialpartnern angenommen und erhielt den eWork 2000-Preis.

Der Internetgebrauch ist von 7,4% 1998 auf 21,4 % im Jahr 2000 gestiegen, der Gebrauch von Mobiltelefonen von 14 % 1997 auf 49 % 2000. Über ISDN-Anschlüsse verfügen nur 4,6% der Bevölkerung.

Aus einer Untersuchung des irischen Marktforschungsinstituts MRBI im Oktober 2000 geht hervor, dass 10% der 500 befragten Unternehmen Telearbeit nutzen. Zu einem größeren Anteil sind dies jedoch Firmenniederlassungen aus Übersee und nur ein Drittel in irischem Besitz befindliche Unternehmen.

1999 wurde von der Regierung ein eWork Aktionsforum ins Leben gerufen, das u.a. die Offenheit für Telearbeit fördern bzw. den „Code of Practice on eWorking“ durch die Sozialpartner unterstützen soll. Die Regierung setzt auch einen verstärkten Fokus auf familienfreundliche Arbeitsarrangements, wobei hier ein besonderes Augenmerk auf Telearbeit gelegt wird.

## I) Italien

### 1 Allgemeines

Italien ist die größte und entwickeltste Volkswirtschaft in Südeuropa. Weltweit stellt es eine bedeutende Handelsnation dar. Obwohl das Bruttonettoprodukt (BSP) pro Kopf nahezu den EU-Durchschnitt erreicht, waren die Investitionen in die Informationstechnologie bis 1997 weit niedriger als in den nördlicheren EU-Ländern.

Die geringen Investitionen wirkten sich naturgemäß auf die Verbreitung der Technologien aus. Einzig die Verbreitung der Mobiltelefonie war höher als der europäische Durchschnitt. Das wurde auf das nur mangelhaft ausgebaute Festnetz zurückgeführt.

Italien ist jedoch dabei, hier rasch aufzuholen: Seit 1997 ist ein stetiger Anstieg an Investitionen im IKT-Bereich festzustellen. Die Wachstumsrate von 1999 bis 2000

---

betrug 12,8%, eine der höchsten Wachstumsraten im europäischen Vergleich. Seit 1997 ist auch die Zahl der InternetnutzerInnen kontinuierlich gestiegen. Die jährliche Wachstumsrate liegt bei 10%. 2001 verfügten 6 Millionen italienische Haushalte über einen PC. 4,2 Millionen hatten auch Internetzugang. 2001 gab es 11 Millionen InternetnutzerInnen, für 2003 wird mit 26 Millionen gerechnet.

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

1998 gab es vor allem im öffentlichen Sektor einige für Telearbeit bedeutende Entwicklungen. Im Juni wurde ein Gesetz verabschiedet, das in der öffentlichen Verwaltung erstmals Telearbeit ermöglichte. Alle MitarbeiterInnen haben ein Recht auf Telearbeit, wenn sie bestimmte klar definierte Anforderungen erfüllen.

1999 wurde von der Regierung und den Trade Union Federations ein Übereinkommen über die Regelung von Telearbeit im öffentlichen Sektor abgeschlossen.

Weiters wurde ein Gesetz beschlossen, das elektronische Unterschriften, digitale Ausweise und optische Dokumentenarchivierung regelt. Dadurch werden Verträge, die über das Internet abgeschlossen werden, geregelt, und es wird erwartet, dass in der Folge eCommerce und eBusiness einen Aufschwung erleben werden.

Das Industrieministerium hat Richtlinien für eCommerce erlassen, die einige strategische Ziele definieren.

Die frühzeitige Liberalisierung der Telekommunikation führte zu einer raschen Verbreitung von Mobiltelefonen.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Trotz Liberalisierung des Marktes zählen die Telekommunikationskosten zu den höchsten in Europa.

Die sehr geringe Nutzungsrate von PCs und Internet, vor allem außerhalb der Industriezentren, stellt eine beachtliche Barriere für die Verbreitung von Telearbeit dar.

Auch in der öffentlichen Verwaltung ist die Nutzung von PCs nicht sehr verbreitet.

Auf Management-Ebene wird wenig Begeisterung oder Interesse für die Einführung von Telearbeit in ein Unternehmen gezeigt. Gesetzliche und versicherungstechnische Regelungen haben keine fördernden Auswirkungen.

---

#### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Seit 1998 wurden – nach Verabschiedung des oben erwähnten Gesetzes – mehrere Projekte von öffentlichen und privaten Organisationen im Bereich Telearbeit gestartet. Dazu zählt z.B. eine Initiative des italienischen nationalen Krebsforschungsinstitutes (IST) in Genua. Ein anderes Projekt war die Gründung des bedeutendsten Telearbeitszentrums in Rom (Nexus Centre) 1998.

### **J) Niederlande**

#### 1 Allgemeines

Die Niederlande sind eine erfolgreiche Handelsnation, mit einem internationalen Handelsvolumen pro EinwohnerIn, das doppelt so hoch ist wie in Deutschland, Frankreich oder Großbritannien. Der Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor ist in den Niederlanden europaweit gesehen am höchsten. Die allgemeine Akzeptanz der IKT in der Bevölkerung liegt ebenfalls im europäischen Spitzenfeld. Der Lebensstandard ist hoch. Im „Human Development Index“ der Vereinten Nationen liegen die Niederlande weltweit an erster Stelle.

Die Niederlande gehören im Gegensatz zu den anderen Benelux-Staaten zu den höchstentwickelten Ländern Europas im Bereich Telearbeit. Ursache dafür sind u.a. die allgemeinen Wirtschaftsfaktoren (erfolgreiche Handelswirtschaft, der hohe Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor), der generell hohe Bildungsgrad der ArbeitnehmerInnen (23% verfügen über eine mittlere bzw. höhere Ausbildung), die breite Nutzung von IKT in Schulen und Firmen und vor allem auch die gute Ausbildung der NiederländerInnen in Fremdsprachen.

---

## 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Nach einigen Jahren, in denen Telearbeit vom „Niederländischen Telearbeit Forum“ forciert wurde, erhält das Thema jetzt verstärkt öffentliche und kommerzielle Aufmerksamkeit.

Das Transportministerium sieht Telearbeit als eine Möglichkeit, den Individualverkehr einzudämmen. Die Niederlande haben im Verhältnis zu ihrer Größe das dichteste Straßennetz Europas. In der Bevölkerung wird der Verkehr zunehmend als Problem empfunden.

Eine neue Steuerregelung erlaubt es dem/der DienstgeberIn, seinen/ihren telearbeitenden MitarbeiterInnen bis zu 400 € jährlich steuerfrei als Kompensation für durch die Arbeit zu Hause verursachten Kosten zu zahlen.

Andere flexible Arbeitsformen (z.B. Teilzeitarbeit) sind in den Niederlanden schon akzeptiert, und es gibt einen öffentlichen Konsens, dass innovative Arbeitsformen gefördert werden sollen.

In den Niederlanden gibt es mittlerweile fünf Mobiltelefonbetreiber. Ein Drittel der holländischen Bevölkerung benutzt Mobiltelefone.

## 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Hinter der allgemein hohen Anwendungsdichte von IKT verbirgt sich ein relativ geringer Durchdringungsgrad im öffentlichen Sektor und in KMUs.

Die Gesetzgebung zum Thema Telearbeit basiert weitgehend auf der traditionellen Definition von Heimarbeit und ist für Telearbeitsverhältnisse oft nur bedingt tauglich.

Der vorbildliche Ausbau des öffentlichen Verkehrsnetzes schwächt die Motivation zur Telearbeit, die durch das Überhandnehmen des Individualverkehrs entsteht.

## 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Das „Telearbeit Forum“ (Telewerk Forum) unterstützte bisher mehr als 200 Seminare, sowohl um die Aufmerksamkeit auf das Thema zu lenken als auch um die konkrete Umsetzung von Projekten zu fördern. Das Telewerk Forum vergibt auch jährlich einen Preis an ein Unternehmen, welches in diesem Bereich

---

vorbildliche Initiativen gesetzt hat. Dieser Preis wurde im November 2001 bereits zum achten Mal vergeben.

Das Wirtschaftsministerium hat eine Schriftenreihe zu Telearbeit und anderen Aspekten der Informationsgesellschaft herausgegeben, das Transportministerium ein groß angelegtes Pilotprojekt, an dem einige hundert MitarbeiterInnen beteiligt sind, gestartet.

Eine Untersuchung ergab, dass 66% der im IKT-Bereich tätigen Personen Telearbeit bevorzugen würden. Die Projektgruppe des niederländischen Kabinetts „werken aan ICT“ arbeitet seit 1999 für ein populäreres Image der Arbeit mit IKT und fördert einen höheren Anteil an Frauen in der IT Industrie. Die Gewerkschaften unterstützen Telearbeit durch die Herausgabe von Broschüren und Workshops zum Thema.

## **K) Portugal**

### 1 Allgemeines

Portugal hat seit jeher ein geringes Bruttosozialprodukt (BSP) pro EinwohnerIn und auch eine geringe Investitionsrate in die Informationstechnologie.

Die Arbeitslosenrate liegt unter dem EU-Durchschnitt, und der Anteil der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor ist mit 56% ebenfalls relativ niedrig.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Die Regierung geht die Entwicklung zur Informationsgesellschaft offensiv an. Portugal war europaweit unter den ersten Ländern, in denen Behördeninformationen online zugänglich gemacht wurden. Im Weißbuch der Regierung zur Informationsgesellschaft ist Telearbeit explizit als zu fördernde Entwicklung genannt. Das politische System ist durch den Übergang von einer Diktatur zur Demokratie nicht so gefestigt wie in anderen Demokratien Europas. Die öffentliche Kultur ist daher neuen Organisationsformen gegenüber aufgeschlossen.

Weite Entfernungen und schwieriges Terrain behindern den Verkehr und machen Telehandel und Telearbeit attraktiv.

---

Die 1997 gegründete Association for Telework Development (APDT) hat durch ihre Initiativen breites Interesse für das Thema Telearbeit geweckt. Auch das Echo von seiten der Medien ist in den letzten Jahren beachtlich gewesen. Telearbeit wird hier als neue Arbeitsform gehandelt, die zu einer Steigerung der Lebensqualität beiträgt. Insgesamt wurden im Jahr 2000 in den bedeutenderen Zeitungen des Landes mehr als 60 Artikel zum Thema abgedruckt.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die Anwendung von Informationstechnologien ist in Portugal wenig verbreitet. Die Qualifikation der Bevölkerung im Umgang mit Technologien ist ungenügend. Das geringe Pro-Kopf- Einkommen macht Investitionen in PCs unverhältnismäßig teuer.

In staatlichen Unternehmen wird so gut wie nirgendwo Telearbeit eingesetzt.

### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

TELEWORK 98, die fünfte Europäische Konferenz über Telearbeit, wurde in Lissabon abgehalten und erhielt in Portugal breite öffentliche Aufmerksamkeit.

APDT, die Vereinigung von portugiesisch-sprachigen TelearbeiterInnen hat gemeinsame Programme mit der brasilianischen Regierung zur Förderung von Telearbeit gestartet. Als follow-up zur Telework Konferenz 2000 organisierte APDT ein Jahr später REDEScoberta 2000 in Rio de Janeiro in Brasilien.

APDT hat das Projekt VITORI@ abgeschlossen, in welchem ein nationales Trainingsprogramm für KMUs im Bereich neuer flexibler Arbeitsformen und eWork erarbeitet worden war.

Microsoft, Portugal Telecom, HP und andere Unternehmen haben ein Telearbeitsprogramm mit dem Ziel, behinderten Menschen den Zugang zum Arbeitsmarkt zu ermöglichen, gestartet.

Im Rahmen der europäischen eWork-Woche organisierte APDT den Ersten eWork-Workshop im TMN (Portugals führendem Telekommunikationsanbieter) Kongress Zentrum.

In Portugal gab es im Jahr 2000 zwei Millionen Internetanschlüsse, was einen Zuwachs seit 1999 um das Dreifache darstellt.

---

## K) Schweden

### 1 Allgemeines

Schweden ist eine der europäischen Nationen, in der die Anwendung von IKT am weitesten verbreitet ist. Es werden dort die meisten Investitionen in IT getätigt und auch bei den meisten anderen relevanten Kennzahlen liegt es im Spitzenfeld Europas.

Mit einem Bruttosozialprodukt (BSP) ähnlich wie die Niederlande, aber nur der Hälfte der Bevölkerung über eine mehr als zehnmals so große Fläche verteilt, ist Schweden ausgesprochen dünn besiedelt. Die gute Versorgung mit IT-Infrastruktur und die großen Entfernungen im Land bilden, ähnlich wie in Finnland, gute Voraussetzungen für die Verbreitung von Telearbeit.

Der Anteil an Beschäftigten im Dienstleistungssektor (80% der Arbeitskräfte) ist der zweithöchste in Europa, die Industrie ist aber nach wie vor ein wichtiger Teil der Wirtschaft und trägt 80% zu den Exporten des Landes bei. International erfolgreiche und multinational tätige schwedische Konzerne wie Ericsson, ABB, Volvo, Saab, Atlas Copco und Scania sind stark exportorientiert.

Gemeinsam mit Dänemark hat Schweden die höchste Erwerbsquote Europas, wozu auch die große Zahl erwerbstätiger Frauen beiträgt.

Derzeit arbeiten 78,1% der Bevölkerung im Alter von 20 bis 65 Jahren. Die Arbeitslosenrate beträgt lediglich 4%.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Weite Entfernungen und kleine isolierte Siedlungen haben dazu beigetragen, dass Schweden zum Geburtsort des Telecottage-Konzepts wurde.

In den meisten Familien sind beide Partner berufstätig. Das fördert innovative und flexible Arbeitsformen. eWork ist in Schweden mittlerweile eine allgemein übliche und wachsende Arbeitsweise. Besonders alle Formen von Call Centers sind in Schweden in Zuwachs begriffen. Die Zahl der darin Beschäftigten zeigt eine 80 prozentige Wachstumsrate.

---

Die Telekommunikationsinfrastruktur ist ausgezeichnet. In drei Jahren sollen 98% der schwedischen Haushalte Breitbandkommunikation zur Verfügung stehen. HausbesitzerInnen und Unternehmen erhalten dabei eine staatliche Unterstützung in der Höhe von 30% der anfallenden Kosten.

Bereits 80% der SchwedInnen haben einen Internetzugang. Bei bezahlten ArbeitnehmerInnen sind es sogar mehr als 90%. Frauen und ältere Menschen stellen jene Personengruppen dar, in welchen derzeit der allergrößte Zuwachs an Internetzugängen festzustellen ist.

Es gibt ein gut organisiertes Netzwerk an TelearbeiterInnen und schwedische ExpertInnen werden regelmäßig zu internationalen Veranstaltungen eingeladen.

Die starke internationale Ausrichtung der Industrie fördert die Bereitschaft dieser Unternehmen zu Investitionen in Kommunikationstechnologien.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Die fiskalische und regulatorische Behandlung der TelearbeiterInnen ist noch in vielen Punkten unklar. Der schwedische Arbeitsmarkt ist traditionellerweise stark reguliert, und Gewerkschaften haben eine zwiespältige Einstellung zu Telearbeit.

Die Steuergesetze stufen die dem/der TelearbeiterIn zur Verfügung gestellte Ausrüstung als zu versteuernden „fringe benefit“ ein. Sorgen um die Arbeitsplatzsicherheit vermindern die Bereitschaft, neue Formen der Arbeitsorganisation auszuprobieren.

### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

1998 wurde eine zweite Telearbeitsvereinigung gegründet.

Der hohe Anteil an Selbständigen lässt erwarten, dass unabhängig von Entwicklungen in Großbetrieben eine „bottom up“-Innovation der Arbeitsumwelt durch Individuen und Kleinbetriebe stattfindet.

Im Februar 2001 waren insgesamt 45.000 Personen in Call Centers beschäftigt. Innerhalb der nächsten vier Jahre sollen weitere 60.000 Call Center-Jobs geschaffen werden.

---

## L) Spanien

### 1 Allgemeines

Gemessen an der Bevölkerung ist Spanien Europas fünftgrößte Nation. Die Besiedelung ist dünner als in den anderen großen europäischen Ländern. Durch das relativ geringe Bruttosozialprodukt sind die wahrgenommenen Kosten für Investitionen in die Informationstechnologien hoch. Daraus resultiert eine geringe Verbreitung der IKT.

Die Arbeitslosigkeit ist seit Jahren ausgesprochen hoch und liegt regelmäßig bei etwa 20%. Strenge gesetzliche Regulierungen der Arbeitsbeziehungen haben flexible Formen der Arbeitsorganisation bisher verhindert.

Im Vergleich zu anderen EU-Ländern ist die durchschnittliche Haushaltsgröße in Spanien sehr hoch. Es wird daher vermutet, dass sich Telearbeit eher in Telezentren als in der Form der Teleheimarbeit durchsetzen wird.

### 2 Telearbeit fördernde Faktoren

Obwohl die allgemeine Nutzung des Internet gering ist, sind die vorhandenen NutzerInnen sehr aktiv. Es gibt einige Websites zur Telearbeit und diverse Online-Foren.

Investitionen in die Informationstechnologien wachsen schneller als im EU-Durchschnitt.

Eine Studie von Microsoft und Telefonica ergab, dass sich 53% der KMU für Telearbeit interessieren.

Die weltweit große Zahl von Menschen mit spanischer Muttersprache stellt ein großes Potential für Kommunikationsanwendungen dar.

Es gibt Anzeichen für eine progressive Regierungspolitik, zum Beispiel auf dem Gebiet der elektronischen Signatur.

### 3 Telearbeit hemmende Faktoren

Große Haushaltsgrößen und geringe Verbreitung von IT lassen das herkömmliche Modell von Teleheimarbeit für Spanien nicht sehr attraktiv erscheinen.

Kulturelle und politische Autonomie der einzelnen Regionen erschwert die Zusammenarbeit über regionale Grenzen hinweg.

---

Ein großer Teil der „High-Tech“-Beschäftigten arbeitet in Tochterbetrieben internationaler Konzerne, die dazu tendieren, weniger lokale Innovationen zu fördern sondern den Vorgaben der Konzernmutter zu folgen.

#### 4 Aktivitäten, Ergebnisse und Trends bis 2001

Die Website der AET ist stark frequentiert; ein Diskussionsforum ist angeschlossen.

AET führt ein öffentlich unterstütztes Projekt durch, das die Möglichkeiten des Einsatzes von Telearbeit im Tourismus untersucht.

Regionale Behörden integrieren Telearbeit in ihre Strategie zur wirtschaftlichen Entwicklung und Ausbildung.

Im November 2000 wurde der Global 2000 Kongress in Barcelona abgehalten, in welchem vor allem auch BürgerInnennetzwerke diskutiert wurden.

AERC (Asociación Española de Redes Cívicas) ist eine Plattform für alle BürgerInnen und lokale Community Netzwerke.

Im gesamten Land gibt es verstreute regionale und lokale Initiativen für Telearbeit. Das spanische Handelskabinett publizierte ein Dokument über die Adaptierung spanischer Industrieunternehmen für die Informationsgesellschaft. Das Dokument richtet sich vor allem an KMUs ([www.camerdata.es](http://www.camerdata.es)).

---

## Anhang 2: Betriebsvereinbarung

MUSTER, erarbeitet von der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA)  
zwischen der Geschäftsführung der Firma . . . . . und dem  
Betriebsrat der Firma . . . . . über außerbetriebliche  
Arbeitsstätten.

### Präambel

Eine freie aber auch zweckmäßige Gestaltung und Organisation der Arbeit lassen  
auch die Einrichtung außerbetrieblicher Arbeitsstätten, die sich in der Wohnung  
von Mitarbeitern oder Mitarbeiterinnen befinden, in bestimmten Fällen geboten  
erscheinen.

Durch menschengerechte Gestaltung der Arbeits- und Leistungsbedingungen und  
der Arbeitszeiten sollen

- die freie Entfaltung der Persönlichkeit von Mitarbeiter/innen geschützt und gefördert und
- dem Einzelnen bei der Lage und Verteilung der Arbeitszeit im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten und unter Beachtung des Mitbestimmungsrechtes des Betriebsrates Entscheidungsspielräume eingeräumt werden,

ohne eine gesundheitliche Beeinträchtigung der Mitarbeiter/innen herbeizuführen.  
Der/die Mitarbeiter/in wird dabei nicht ständig, sondern lediglich für einen  
individuell zu vereinbarenden Teil der Arbeitszeit in der außerbetrieblichen  
Arbeitsstätte tätig sein, so daß die Beteiligung an betrieblichen Abstimmungs- bzw.  
Entscheidungsprozessen gewährleistet bleibt.

---

## 1. Allgemeines

### 1.1 Gegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Rahmen- und Vergütungsbedingungen für eine außerbetriebliche Arbeitsstätte in der Wohnung von Mitarbeiter/innen.

### 1.2 Begriff

Eine außerbetriebliche Arbeitsstätte in der Wohnung liegt dann vor, wenn der/die Mitarbeiter/in ganz oder teilweise seine/ihre individuelle regelmäßige Arbeitszeit (vertragliche Arbeitsstunden) zu Hause leistet.

### 1.3 Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt für alle festangestellten Mitarbeiter/innen der Firma . . . . ., die ihre Wohnung in Österreich haben und die Arbeitnehmer/innen im Sinne des ArbVG sind.

### 1.4 Bestehende betriebliche Regelungen

Bestehende betriebliche Regelungen gelten unverändert für die Mitarbeiter/innen, die eine außerbetriebliche Arbeitsstätte in ihrer Wohnung haben, sofern in dieser Betriebsvereinbarung einschließlich ihrer Anlagen nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Sind bestehende betriebliche Regelungen nur sinngemäß auf außerbetriebliche Arbeitsstätten anwendbar, so ist diese Vereinbarung entsprechend zu ergänzen oder gesondert zu regeln.

## 2. Teilnahmevoraussetzungen

Die Beschäftigung an außerbetrieblichen Arbeitsstätten ist freiwillig, die Teilnahme unterliegt folgenden Voraussetzungen:

### 2.1 Geeignete Arbeitsaufgabe

Mitarbeiter/innen, deren Arbeitsaufgabe ohne Beeinträchtigung des Betriebsablaufs und des Kontakts zum Betrieb eine außerbetrieblichen Arbeitsstätte in ihrer Wohnung zulässt oder die außerbetriebliche Arbeitsstätte in der Wohnung wünschenswert ist, können sich aufgrund vorgenannter Grundsätze zur Teilnahme bereit erklären. Das Unternehmen kann sowohl zur Teilnahme anregen als auch aus betrieblichen oder aus wirtschaftlichen Gründen von der Einrichtung der außerbetrieblichen Arbeitsstätte absehen.

---

## 2.2 Personelle Einzelmaßnahmen

Die Einrichtung einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte in der Wohnung eines/r Mitarbeiters/in erfolgt aufgrund nachfolgender schriftlicher Vereinbarung des Unternehmens mit dem/r Mitarbeiter/in, wobei die Beteiligungsrechte des Betriebsrates einzuhalten sind.

## 2.3 Schriftliche Vereinbarung

Die Einrichtung der außerbetrieblichen Arbeitsstätte in seiner/ihrer Wohnung wird schriftlich mit dem/der Mitarbeiter/in vereinbart. In dieser schriftlichen Vereinbarung wird auf die Regelungen dieser Betriebsvereinbarung und auf die weitergeltenden betrieblichen Vorschriften und auf die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen verwiesen. Diese als Anlage beigefügte schriftliche Vereinbarung ist Bestandteil dieser Betriebsvereinbarung.

## 2.4 Status der Mitarbeiter/innen

Der individual- und kollektivarbeitsrechtliche Status des/r festangestellten Mitarbeiters/in erfährt durch die schriftliche Vereinbarung einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte in seiner/ihrer Wohnung keine Änderung.

## 2.5 Änderungen des Arbeitsvertrages

Alle möglichen Änderungen des Arbeitsvertrages sind im Rahmen der Zusatzvereinbarung (siehe Anlage) aufgezählt. Darüber hinausgehende Änderungen des Arbeitsvertrages bedürfen der Zustimmung des Betriebsrates.

## **3. Arbeitszeit und Arbeitsstätte**

Die Gewährung von Entscheidungsspielräumen für Mitarbeiter/innen mit einer (zusätzlichen) außerbetrieblichen Arbeitsstätte erfordert hinsichtlich Auf- und Verteilung der Arbeitszeit und der damit verbundenen zeitabhängigen variablen Vergütungen klare Abgrenzungen. Die Zuständigkeit des Betriebsrates hinsichtlich Lage und Verteilung der Arbeitszeit bleibt unberührt.

---

### 3.1 Umfang der Arbeitszeit

Die zu leistende Arbeitszeit ist die jeweils geltende Wochenarbeitszeit. Wird die jeweils geltende wöchentliche Normalarbeitszeit nicht überschritten, so finden die Arbeitsruhebestimmungen auf selbstbestimmte Arbeitszeiten keine Anwendung. Der Empfang elektronischer Nachrichten, die außerhalb der vereinbarten betrieblichen Normalarbeitszeit gesendet werden, ist durch systemtechnische Maßnahmen zu verhindern. Das Bearbeiten und Versenden unterliegt keiner zeitlichen Beschränkung.

### 3.2 Aufteilung der Arbeitszeit auf die Arbeitsstätten

Die Arbeitszeit ist zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte aufzuteilen. Diese Aufteilung der Arbeitszeit auf die Arbeitsstätten wird bereits in der schriftlichen Vereinbarung (Ziffer 2.3) festgelegt und kann im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter/in im Ausnahmefall für maximal einen Monat ohne neue Vereinbarung abgeändert werden.

### 3.3 Verteilung der außerbetrieblichen Arbeitszeit

Die Verteilung der nach Ziffer 3.2 vorgesehenen außerbetrieblichen Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage kann sowohl vom Unternehmen als auch von dem/r Mitarbeiter/in, in diesem Fall selbstgesteuert, vorgenommen werden. Ist ein gegenseitiges Einvernehmen darüber nicht herzustellen, so ist der Betriebsrat anzurufen.

#### 3.3.1 Betriebsbestimmte Verteilung

Eine betriebsbestimmte Verteilung der außerbetrieblichen Arbeitszeit liegt dann vor, wenn der/die Arbeitstag/e und die Lage der Arbeitszeit an dem/diesen Tag/en dem/r Mitarbeiter/in von dem Vorgesetzten vorgegebenen oder von der Verfügbarkeit notwendiger, vom Unternehmen gestellter Arbeitsmittel bestimmt werden. Insofern gelten die betrieblichen Regelungen zur Arbeitszeit.

#### 3.3.2 Selbstbestimmte Verteilung

Eine selbstbestimmte Verteilung der außerbetrieblichen Arbeitszeit liegt dann vor, wenn der/die Mitarbeiter/in diese Verteilung auf die einzelnen Wochentage selbst entscheiden und vornehmen kann (Eigensteuerung).

---

### 3.4 Mehrarbeit und Überstunden

Aufgrund der Selbstbestimmungsmöglichkeit über die Lage und Verteilung der Arbeitszeit müssen alle über die geltende Normalarbeitszeit hinausgehenden Arbeitszeiten, unabhängig von der Arbeitsstätte, im voraus von dem Vorgesetzten entsprechend den betrieblichen Regelungen angeordnet sein, um als solche anerkannt zu werden. Eine Vergütung derselben erfolgt entsprechend den bestehenden Regelungen. Die Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates gemäß § 97 Abs. 1 Z.2 ArbVG bleiben davon unberührt.

### 3.5 Fahrzeiten

Fahrzeiten zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte gelten als nicht betriebsbedingt und finden keine Anrechnung, es sei denn, daß es sich dabei um Dienstwege handelt, die nicht in der vorgenommenen Aufteilung zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte begründet sind und die aufgrund geltender betrieblicher Regelungen abzugelten wären. Wird ein/e Mitarbeiter/in aufgefordert, während seiner/ihrer außerbetrieblichen Arbeitszeit in die betriebliche Arbeitsstätte zu kommen, wird die Arbeitszeit nicht unterbrochen. Reisekosten werden erstattet.

### 3.6 Urlaub und Krankheit

Hinsichtlich Urlaub und Arbeitsverhinderung gelten für außerbetriebliche Arbeitsstätten die gleichen Regelungen wie für betriebliche Arbeitsstätten.

### 3.7 Zeitabhängige variable Vergütungen

Die Selbstbestimmungsmöglichkeit über die Lage und Verteilung der Arbeitszeit durch den/die Mitarbeiter/in erfordert nachstehende Differenzierung.

#### 3.7.1 Mehrarbeit und Mehrarbeitszuschläge

Mehrarbeit nach Ziffer 3.4 wird entsprechend den bestehenden, gesetzlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen vergütet.

---

### 3.7.2 Sonstige zeitabhängige variable Vergütungen

Sonstige zeitabhängige variable Vergütungen werden nur dann entsprechend den bestehenden betrieblichen Regelungen vergütet, wenn die den Anspruch begründenden Zeiten entsprechend Ziffer 3.3.1 betriebsbestimmt waren.

## 4. Zeiterfassung

Die Erfassung der Arbeitszeit soll auf die betriebliche Praxis abgestimmt sein, wobei die Einschaltzeit nicht mit der Arbeitszeit gleichgesetzt werden kann.

## 5. Arbeitsmittel

Die erforderlichen Arbeitsmittel für die außerbetriebliche Arbeitsstätte werden für die Zeit des Bestehens dieser Arbeitsstätte vom Unternehmen kostenlos zur Verfügung gestellt. Näheres hierzu ist in der schriftlichen Vereinbarung (Ziffer 2.3) geregelt. Sollten im Ausnahmefall Arbeitsmittel von dem/r Mitarbeiter/in gestellt werden, so werden die Aufwände gegen Nachweis erstattet; siehe hierzu auch Ziffer 7.

## 6. Kontakt zum Betrieb

Der Kontakt des/der Mitarbeiter/innen zum Betrieb und zu ihren Vorgesetzten ist bei außerbetrieblichen Arbeitsstätten von großer Bedeutung. Die Gestaltung der aufgabengerechten und sozialen Kontakte der Mitarbeiter/innen innerhalb ihrer Abteilung, zu ihren Vorgesetzten, zum Betrieb, zum Unternehmen und ihrer Arbeitnehmervertretung bedarf ergänzender Maßnahmen.

### Abteilungsversammlungen

Mitarbeiter/innen mit einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte können bei ihrem Vorgesetzten, wenn eine Abteilungsversammlung nicht bereits terminisiert ist, eine solche für einen Tag, an dem sie betriebsbestimmt im Betrieb arbeiten werden, beantragen, wenn dies aus Gründen der Zusammenarbeit (z.B. längere betriebliche Abwesenheit) erforderlich erscheint. Bei der Terminisierung sind die beiderseitigen Interessen angemessen zu berücksichtigen. Die Teilnahme an Betriebsversammlungen ist an die betriebsbestimmte Arbeitszeit anzurechnen.

---

#### Betriebsinterne Medien

Mitarbeiter/innen können selbst entscheiden, ob sie sich die betriebsinternen Medien an ihre betriebliche oder ihre außerbetriebliche Arbeitsstätte schicken lassen.

#### Personalprogramme

Durch geeignete Maßnahmen ist sicherzustellen, daß der Zugang zu Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen keine Änderung erfährt.

### 7. Aufwandserstattungen

Folgende, durch die außerbetriebliche Arbeitsstätte bedingte Aufwände werden dem/r Mitarbeiter/in ggf. gegen Nachweis erstattet.

#### Raum und Energiebereitstellung

Für die Bereitstellung des Raumes sowie für Energie werden monatlich öS xxxxx pauschal steuerpflichtig vergütet. Diese Pauschale wird jährlich überprüft. Macht ein/e Mitarbeiter/in einen höheren Aufwand geltend, so wird dieser in Höhe der tatsächlich entstehenden Kosten erstattet.

#### Telefongebühren

Die Gebühren für sämtliche Dienstgespräche, die von der außerbetrieblichen Arbeitsstätte geführt werden, werden gegen Nachweis erstattet. Wo ein Zweitanschluß zweckmäßig ist, erstattet der Arbeitgeber die einmaligen und laufenden Gebühren dieses Anschlusses. Auf Verlangen muß der/die Mitarbeiter/in die ausschließlich dienstliche Nutzung nachweisen, die Kosten dafür gehen zu Lasten des Arbeitgebers.

#### Fahrtkosten

Fahrtkosten zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte werden grundsätzlich nicht erstattet, es sei denn, daß es sich dabei um Dienstwege handelt, die nicht in der vorgenommenen Aufteilung zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte begründet sind und die aufgrund geltender betrieblicher Regelungen abzugelten wären. Kann jedoch der/die Mitarbeiter/in nachweisen, daß aufgrund der außerbetrieblichen Arbeitsstätte ihm/ihr betriebsbestimmt mehr Fahrtkosten entstehen, so werden diese Mehrfahrtkosten entsprechend den betrieblichen Regelungen erstattet.

---

## Essensgeldzuschuß

Ein Anspruch auf Essensgeldzuschuß aufgrund der außerbetrieblichen Arbeitsstätte in der Wohnung entsteht nicht, da keine Mehraufwendungen und auch keine Haushaltersparnis vorliegen.

## **8. Information des Betriebsrates**

Der Betriebsrat erhält eine jeweils aktuelle Liste aller Mitarbeiter/innen, die in einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte tätig sind. Der Betriebsrat hat das Recht, die elektronischen Kommunikationseinrichtungen zu benützen.

## **9. Aufgabe der außerbetrieblichen Arbeitsstätte**

Wird die außerbetriebliche Arbeitsstätte aufgegeben, so sind die vom Unternehmen gestellten Arbeitsmittel zurückzugeben. Ein Vor- oder Nachteilsausgleich findet in keinem Fall statt. In diesem Fall ist dem/der Mitarbeiter/in ein zumindestens gleichwertiger Arbeitsplatz zur Verfügung zu stellen.

## **10. Geltungsdauer**

Die Vereinbarung tritt am Tage der Unterzeichnung in Kraft und endet am ..... ohne Nachwirkung.

Anlage

**Vereinbarung**

über die Errichtung einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte in einer  
Mitarbeiterwohnung

zwischen der Firma

.....

und

.....

Vor- und Zunahme des/r Mitarbeiters/in                      Kst.                      Pers. Nr.

.....

PLZ                      Wohnort                                      Straße, Hausnummer

Telefon am Wohnort Nr.: ..... / ..... Vertragsstunden/Woche: .....

1. Grundlage

Grundlage dieser Vereinbarung ist die Betriebsvereinbarung über außerbetriebliche Arbeitsstätten (Nummer . . . . ., vom . . . . .). Zudem finden die betrieblichen Regelungen unverändert ggf. sinngemäß Anwendung, sofern in der Betriebsvereinbarung oder dieser Vereinbarung ausdrücklich nichts anderes geregelt ist.

Der Zutritt von Unternehmens- oder ArbeitnehmervertreterInnen in die Wohnung eines/r Mitarbeiters/in bedarf deren Zustimmung.

---

## 2. Auf- und Verteilung der Arbeitszeit

Entsprechend den Ziffern 3.2 und 3.3 der Betriebsvereinbarung wird vereinbart, daß von der individuellen regelmäßigen Arbeitszeit folgende Zeiten betriebsbestimmt auf die Arbeitsstätten und auf die Wochentage verteilt werden:

Wochentag	betriebl. Arbeitsstätte			außerbetriebl. Arbeitsstätte			Arbeitszeit
	von	bis	Std.	von	bis	Std.	
Montag							
Dienstag							
Mittwoch							
Donnerstag							
Freitag							
Samstag							
Sonntag							
SUMMEN							

Arbeitspausen sind entsprechend der einschlägigen gesetzlichen, kollektivvertraglichen sowie betrieblichen Bestimmungen einzuhalten.

Eine verbleibende Differenz zur vereinbarten fremdbestimmten Arbeitszeit ist selbstbestimmt und kann an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte erbracht werden. Die Verteilung dieser verbleibenden Arbeitszeit ist vom/der Mitarbeiter/in selbst zu entscheiden.

## 3. Krankheit, Urlaub oder sonstige Arbeitsfreistellung

Hinsichtlich der Meldung eines Krankenstandes, der Inanspruchnahme von Urlaub, Pflege- oder sonstiger Arbeitsfreistellung ergibt sich aufgrund dieser Vereinbarung keine Änderung. Grundlage ist dabei unverändert eine 5-Tage-Woche.

## 4. Arbeitszeit

Von dem/der Mitarbeiter/in sind Aufzeichnungen zu führen, in denen sämtliche Arbeitszeiten, sowie die Ereignisse nach Ziffer 3, festzuhalten sind.

---

## 5. Arbeitsmittel

Sämtliche an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte erforderlichen Arbeitsmittel werden kostenlos zur Verfügung gestellt und dürfen nicht für private Zwecke benutzt werden.

Bei Aufstellung und Betrieb der eingesetzten Arbeitsmittel ist auf die einschlägigen Rechtsvorschriften, betrieblichen Regelungen, bzw. Richtlinien zur technischen Sicherheit und Ergonomie zu beachten.

Defekte Geräte sind zur Reparatur in die Servicestelle zu bringen. Dabei entstehende Kosten sind dem/der Mitarbeiter/in zu ersetzen.

Notwendige Arbeitsunterlagen können im Einvernehmen mit dem Vorgesetzten an die außerbetriebliche Arbeitsstätte mitgenommen werden. Ziffer 6 dieser Vereinbarung ist hierbei zu beachten.

Die Arbeitsmittel haben den ergonomischen Standards zu entsprechen.

## 6. Daten- und Informationsschutz

Bei einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte ist auf den Schutz von Daten und Informationen besonders zu achten. Vertrauliche Daten und Informationen sowie Passwörter sind so zu schützen, daß Dritte keine Einsicht nehmen können.

## 7. Versicherungsschutz

Arbeitsunfälle an einer außerbetrieblichen Arbeitsstätte sowie Wegeunfälle zur Arbeitsstätte sind durch den Arbeitgeber zu versichern, sofern diese nicht aufgrund der ASVG gedeckt sind. Bei Dienstreisen, die von der außerbetrieblichen Arbeitsstätte aus angetreten werden, besteht zusätzlich noch die Dienstreiseunfallversicherung.

---

## 8. Haftung

Die Haftung des/r Mitarbeiters/in und der in seinem/ihrem Haushalt lebenden Familienangehörigen sowie berechtigter Besucher gegenüber der Firma . . . . . ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Besteht im Falle der berechtigten Besucher keine Haftpflichtversicherung, wird im Einzelfall entschieden, ob Schadenersatzansprüche gestellt werden. Eingetretene Schadensfälle werden in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Betriebsrat geregelt.

Im übrigen übernimmt die Firma . . . . . Schadenersatzansprüche von Dritten, wenn diese berechtigt sind und ursächlich ein Zusammenhang mit der außerbetrieblichen Arbeitsstätte in der Wohnung besteht. Dies gilt nicht, wenn der/die Mitarbeiter/in den Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat.

## 9. Beendigungsbedingungen

Die außerbetriebliche Arbeitsstätte in der Wohnung des/der Mitarbeiters/in kann von beiden Seiten mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten aufgegeben werden. Bei Kündigung der Wohnung durch den Vermieter verkürzt sich ggf. die Ankündigungsfrist entsprechend. Die Aufgabeankündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Die vom Unternehmen überlassenen Arbeitsmittel sowie die Arbeitsunterlagen sind nach Aufgabe der außerbetrieblichen Arbeitsstätte unverzüglich dem Arbeitgeber zur Verfügung zu stellen.

....., am ..... für die Firma .....

.....

Vorgesetzter

Personal

Mitarbeiter/in

---

## Anhang: 3 Muster- Dienstvertrag

Dienstvertrag für Angestellte an einem alternierenden Telearbeitsplatz  
MUSTER, erarbeitet von der Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA)

a) Arbeitgeber/in (AG):

b) Angestellte/r (AN):

Frau/Herr .....

wohnhaft in .....

### 1. Beschäftigungsform

Für die/den AN wird ein alternierender Telearbeitsplatz eingerichtet. Dabei wird die gesetzliche bzw. kollektivvertragliche regelmäßige Arbeitszeit teilweise in der Wohnung des/der AN bzw. an einem vom AN frei gewählten Ort (außerbetriebliche Arbeitsstätte) und teilweise im Betrieb. .... der/des AG (betriebliche Arbeitsstätte) erbracht (siehe Punkt 11).

Die Beschäftigung auf einem Telearbeitsplatz erfolgt nach dem Prinzip der Freiwilligkeit.

### 2. Anwendbare Normen

Soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich anders geregelt, finden auf das Dienstverhältnis die einschlägigen Gesetze sowie der Kollektivvertrag für ..... Anwendung.

Betriebsvereinbarungen finden - sofern in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anders geregelt - unverändert bzw. gegebenenfalls sinngemäß Anwendung. Diese liegen ..... zur Einsichtnahme auf.

3. Beginn des alternierenden Telearbeitsverhältnisses ..... Anzahl der anzurechnenden Vordienstzeiten. ....

Das Dienstverhältnis ist unbefristet / bis ..... befristet.

- 
4. Gemäß dem Kollektivvertrag für . . . . . wird die/der AN in die Verwendungsgruppe . . . . . im . . . . . Berufsjahr eingestuft.
  5. Das monatliche Grundgehalt beträgt. . . . . ATS.  
Darüberhinaus hat die/der AN Anspruch auf folgende Entgeltbestandteile  
. . . . .  
. . . . .
  6. Mit der Verwendung als . . . . . sind insbesondere folgende Aufgaben verbunden . . . . .

### 7. Recht auf Weiterbeschäftigung

Die außerbetriebliche Arbeitsstätte in der Wohnung der/des AN kann von beiden Seiten unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei Monaten aufgegeben werden. Bei Kündigung des Wohnungsnutzungsvertrages durch den Vermieter verkürzt sich die Ankündigungsfrist der/des AN gegebenenfalls auf die Kündigungsfrist des Wohnungs Vermieters.

Die Aufgabeankündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Nach Aufgabe der außerbetrieblichen Arbeitsstätte wird das Dienstverhältnis in der betrieblichen Arbeitsstätte fortgesetzt.

8. Dienstort ist . . . . . (betriebliche Arbeitsstätte).

### 9. Arbeitsstätte

Die/der AN erklärt, über einen als außerbetriebliche Arbeitsstätte geeigneten Arbeitsbereich zu verfügen.

Die/der AG trägt die anteiligen Miet- und Betriebskosten in Höhe von derzeit ATS . . . . . für den als außerbetriebliche Arbeitsstätte genutzten Wohnraum. Dieser Betrag erhöht sich entsprechend den erfolgten Indexanpassungen der Miet- und Betriebskosten.

Mit Zustimmung der/des AN können die VertreterInnen der betrieblichen Präventivdienste die Arbeitsbedingungen an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte evaluieren und die/den AN in den Belangen des ArbeitnehmerInnenschutzes unterweisen.

---

## 10. Arbeitsmittel

Sämtliche an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte notwendigen Arbeitsmittel werden vom AG kostenlos zur Verfügung gestellt, ordnungsgemäß installiert und gewartet. Die notwendigen Arbeitsmittel werden im Anhang zu diesem Dienstvertrag aufgelistet. Die/der AG trägt die Kosten für die Errichtung der notwendigen Leitungen. Die technische Ausstattung ist so zu gestalten, daß sie dem ergonomischen und sicherheitstechnischen Standard entspricht und eine Benützung von Privatgeräten nicht erforderlich ist, sowie generell eine Arbeit ohne Störung der Privatsphäre möglich ist.

Der/die AN hat die überlassenen Arbeitsmittel sowie Arbeitsunterlagen nach Aufgabe der außerbetrieblichen Arbeitsstätte zur Rückgabe bereitzuhalten.

## 11. Arbeitszeit

Folgende Aufteilung der gesetzlichen bzw. kollektivvertraglichen regelmäßigen Arbeitszeit wird vereinbart:

### 11.1. Betriebsbestimmte Arbeitszeiten

a) Arbeitszeit an der betrieblichen Arbeitsstätte (Ausmaß und Lage):

.....

b) Arbeitszeit an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte (Ausmaß und Lage):

.....

### 11.2. Selbstbestimmte Arbeitszeit an einem von der/dem AN frei gewählten Arbeitsort ( in Stunden) :

.....

Im Falle von Pkt. 11.2. verfügt die/der AN selbst über Arbeitsort sowie die Lage der Arbeitszeit und muß für die/den AG nicht erreichbar sein. Für diese Zeiten können keine Überstundenzuschläge geltend gemacht werden.

Fahrzeiten zwischen betrieblicher und außerbetrieblicher Arbeitsstätte gelten - sofern sie in Zusammenhang mit 11.1.a ) anfallen - als betriebsbedingt und finden keine Anrechnung auf die Arbeitszeit.

---

## 12. Zeiterfassung

Alle geleisteten Arbeitszeiten sind von der/ dem AN aufzuzeichnen. Die/der AN hat die Aufzeichnungen jeweils unmittelbar nach dem Monatsletzten vorzulegen.

## 13. Qualifikation

Der/dem AN darf aus der alternierenden Telearbeit kein Nachteil im beruflichen Fortkommen entstehen. Insbesondere hat die/der AN das Recht, über alle betrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen rechtzeitig informiert zu werden und daran teilzunehmen.

## 14. Versicherungsschutz

Um das Unfallrisiko zu decken, das an der außerbetrieblichen Arbeitsstätte entsteht und nicht von der allgemeinen Sozialversicherung abgedeckt wird, verpflichtet sich die/der AG eine Unfallzusatzversicherung für die/den AN abzuschließen / einen mtl. Zuschuß in Höhe von ATS zur Prämie einer Unfallzusatzversicherung an die/den AN zu leisten.

Ferner verpflichtet sich die/der AG, eine Berufshaftpflichtversicherung zugunsten der/des AN abzuschließen.

## 15. Haftung

Die Haftung des/der AN und der in seinem/ihrem Haushalt lebenden Personen sowie deren BesucherInnen gegenüber dem AG ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Aufrechnungserklärungen von Schadenersatzansprüchen des AG gegen den Entgeltanspruch des /der AN sind nicht zulässig.

Die/der AG haftet für berechtigte Schadenersatzansprüche Dritter, wenn sie in ursächlichem Zusammenhang mit der außerbetrieblichen Arbeitsstätte stehen. Dies gilt nicht, wenn der/die AN den Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat.

---

**16.** Jede künftige Änderung der hier festgehaltenen Rechte und Pflichten, die nicht unmittelbar auf Gesetz, Kollektivvertrag oder Betriebsvereinbarung beruht, bedarf des Einvernehmens der Vertragsparteien sowie der Schriftform.

....., am .....

.....

.....

Arbeitgeber/in..... Angestellte/r

---

## **Anhang 4: Europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit vom 16. Juli 2002**

16. Juli 2002

### **Rahmenvereinbarung über Telearbeit**

#### **1. Allgemeine Erwägungen**

Der Europäische Rat rief im Rahmen der europäischen Beschäftigungsstrategie die Sozialpartner auf, Vereinbarungen zur Modernisierung der Arbeitsorganisation einschließlich einer flexiblen Arbeitsgestaltung mit dem Ziel auszuhandeln, die Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu erhöhen und dabei das nötige Gleichgewicht zwischen Flexibilität und Sicherheit zu erreichen.

Die Europäische Kommission forderte die Sozialpartner in der zweiten Phase ihrer Konsultation der Sozialpartner zur Modernisierung und Verbesserung der Arbeitsverhältnisse auf, Verhandlungen über Telearbeit aufzunehmen. Am 20. September 2001 gaben der EGB (und der EUROCADRES-CEC-Verbindungsausschuss), UNICE/UEAPME und CEEP ihre Absicht bekannt, die Verhandlungen für eine Vereinbarung zu beginnen, die von den Mitgliedern der Unterzeichnerparteien in den Mitgliedstaaten und in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums umgesetzt wird. Sie wollten auf diese Weise einen Beitrag zur Vorbereitung auf den vom Europäischen Rat von Lissabon vereinbarten Übergang zu einer wissensbasierten Wirtschaft und Gesellschaft leisten.

Telearbeit umfasst ein breites und sich schnell entwickelndes Spektrum von Umständen und Praktiken. Aus diesem Grund haben die Sozialpartner eine Definition von Telearbeit gewählt, die verschiedene Formen regelmäßiger Telearbeit abdeckt.

Die Sozialpartner sehen Telearbeit sowohl als Möglichkeit für Unternehmen und Einrichtungen des öffentlichen Dienstes, die Arbeitsorganisation zu modernisieren,

---

als auch als Möglichkeit für die Arbeitnehmer, Berufstätigkeit und soziales Leben in Einklang zu bringen und eine größere Selbstständigkeit bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu erreichen. Wenn Europa das Potenzial der Informationsgesellschaft ausschöpfen will, muss es diese neue Form der Arbeitsorganisation so fördern, dass Flexibilität und Sicherheit zusammengehen, die Qualität der Arbeitsplätze erhöht wird und die Chancen von Behinderten auf dem Arbeitsmarkt verbessert werden.

Mit dieser freiwilligen Vereinbarung soll ein allgemeiner europäischer Rahmen abgesteckt werden, der von den Mitgliedern der unterzeichnenden Parteien entsprechend den für die Sozialpartner spezifischen nationalen Verfahren und Gepflogenheiten umgesetzt wird. Die vertragschließenden Parteien fordern auch ihre Mitgliedsorganisationen in den Beitrittsländern auf, diese Vereinbarung umzusetzen.

Die Umsetzung dieser Vereinbarung darf nicht als Rechtfertigung für die Senkung des allgemeinen Schutzniveaus der Arbeitnehmer im Geltungsbereich dieser Vereinbarung dienen. Bei der Umsetzung dieser Vereinbarung vermeiden die Mitglieder der unterzeichnenden Parteien unnötige Belastungen für kleine und mittlere Unternehmen.

Diese Vereinbarung beeinträchtigt nicht das Recht der Sozialpartner auf der entsprechenden Ebene, einschließlich der europäischen Ebene, Vereinbarungen zur Anpassung und/oder Ergänzung dieser Vereinbarung zu schließen, um besonderen Bedürfnissen der betroffenen Sozialpartner Rechnung zu tragen.

## **2. Definition und Anwendungsbereich**

Telearbeit ist eine Form der Organisation und/oder Ausführung von Arbeit unter Verwendung von Informationstechnologie im Rahmen eines Arbeitsvertrages/eines Beschäftigungsverhältnisses, bei der die Arbeit, die auch in den Einrichtungen des Arbeitgebers ausgeführt werden könnte, regelmäßig außerhalb dieser Einrichtungen verrichtet wird.

---

Die Vereinbarung erstreckt sich auf Telearbeitnehmerinnen und Telearbeitnehmer. Ein Telearbeitnehmer bzw. eine Telearbeitnehmerin ist eine Person, die Telearbeit nach der vorstehenden Definition leistet.

### 3. Freiwilligkeit

Telearbeit ist für den betroffenen Arbeitnehmer/die betroffene Arbeitnehmerin und den Arbeitgeber freiwillig. Telearbeit kann als Teil der anfänglichen Tätigkeitsbeschreibung des Arbeitnehmers verlangt oder zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen einer freiwilligen Vereinbarung aufgenommen werden.

In beiden Fällen stellt der Arbeitgeber dem Telearbeitnehmer einschlägige schriftliche Informationen nach Maßgabe der Richtlinie 91/533/EWG einschließlich Informationen über anwendbare Tarifverträge, Beschreibung der zu verrichtenden Arbeit usw. zur Verfügung. Die Besonderheiten von Telearbeit erfordern normalerweise schriftliche Informationen über Fragen wie die Abteilung des Unternehmens, der der Telearbeitnehmer/die Telearbeitnehmerin zugeordnet ist, ihren oder seinen unmittelbaren Vorgesetzten oder andere Personen, an die sie/er Fragen beruflicher oder persönlicher Natur richten kann, Berichterstattungsregelungen usw.

Ist die Telearbeit nicht Teil der anfänglichen Tätigkeitsbeschreibung und unterbreitet der Arbeitgeber ein Angebot, Telearbeit zu leisten, kann der Arbeitnehmer das Angebot annehmen oder ablehnen. Äußert ein Arbeitnehmer den Wunsch, Telearbeit zu leisten, kann der Arbeitgeber dies annehmen oder ablehnen.

Der Wechsel zu Telearbeit berührt als solcher den Beschäftigungsstatus des Telearbeitnehmers nicht, da er nur die Art und Weise verändert, wie die Arbeit ausgeführt wird. Die Weigerung eines Arbeitnehmers, Telearbeit zu leisten, rechtfertigt als solche nicht die Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses oder die Änderung der Arbeitsbedingungen dieses Arbeitnehmers.

Ist die Telearbeit nicht Teil der anfänglichen Tätigkeitsbeschreibung, kann die Entscheidung über den Wechsel zu Telearbeit durch individuelle und/oder

---

kollektive Vereinbarung rückgängig gemacht werden. Die Rückgängigmachung kann die Rückkehr an einen Arbeitsplatz in den Einrichtungen des Arbeitgebers auf Wunsch des Arbeitnehmers oder des Arbeitgebers bedeuten. Die Modalitäten der Rückgängigmachung werden durch individuelle und/oder kollektive Vereinbarung festgelegt.

#### **4. Beschäftigungsbedingungen**

Hinsichtlich der Beschäftigungsbedingungen genießen Telearbeitnehmer dieselben, durch geltende Rechtsvorschriften und Tarifverträge garantierten Rechte wie vergleichbare Arbeitnehmer in den Einrichtungen des Arbeitgebers. Um jedoch den Besonderheiten von Telearbeit Rechnung zu tragen, sind gegebenenfalls spezifische ergänzende kollektive und/oder individuelle Vereinbarungen notwendig.

#### **5. Datenschutz**

Der Arbeitgeber ist verantwortlich dafür, dass geeignete Maßnahmen, insbesondere in Bezug auf die Software, getroffen werden, um den Schutz der vom Telearbeitnehmer für berufliche Zwecke benutzten und verarbeiteten Daten sicherzustellen.

Der Arbeitgeber informiert den Telearbeitnehmer über alle einschlägigen gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften und Regeln über den Datenschutz.

Der Telearbeitnehmer ist für die Einhaltung dieser Vorschriften und Regeln verantwortlich.

Der Arbeitgeber informiert den Telearbeitnehmer insbesondere über:

- etwaige Einschränkungen der Benutzung informationstechnologischer Geräte oder Hilfsmittel wie z.B. das Internet,
- Sanktionen bei Nichteinhaltung.

---

## 6. Privatsphäre

Der Arbeitgeber respektiert die Privatsphäre des Telearbeitnehmers.

Wird ein Überwachungssystem eingerichtet, muss es im Verhältnis zum verfolgten Ziel stehen und nach Maßgabe der Richtlinie 90/270/EWG über Arbeit an Bildschirmgeräten eingeführt werden.

## 7. Ausrüstung

Alle Fragen hinsichtlich der Arbeitsausrüstung, der Haftung und der Kosten werden vor der Aufnahme der Telearbeit unmissverständlich festgelegt.

Als allgemeine Regel gilt, dass der Arbeitgeber für die Bereitstellung, die Installation und die Wartung der für eine regelmäßige Telearbeit erforderlichen Ausrüstung verantwortlich ist, es sei denn, der Telearbeitnehmer verwendet seine eigene Ausrüstung.

Wird die Telearbeit regelmäßig ausgeübt, deckt der Arbeitgeber die direkt durch die Arbeit entstehenden Kosten, insbesondere die Kosten für Kommunikation, oder gleicht diese Kosten aus.

Der Arbeitgeber stellt dem Telearbeitnehmer angemessene technische Unterstützung zur Verfügung.

Der Arbeitgeber haftet nach den geltenden einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträgen für Kosten durch den Verlust oder die Beschädigung der vom Telearbeitnehmer benutzten Ausrüstung und Daten.

Der Telearbeitnehmer behandelt die Ausrüstung, die ihm zur Verfügung gestellt wird, mit der gebotenen Sorgfalt und sammelt oder verteilt kein illegales Material über das Internet.

---

## **8. Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz**

Der Arbeitgeber ist für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit des Telearbeitnehmers am Arbeitsplatz nach Maßgabe der Richtlinie 89/391/EWG und der einschlägigen Folgerichtlinien und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträge verantwortlich.

Der Arbeitgeber informiert den Telearbeitnehmer über die Politik des Unternehmens im Bereich des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit am Arbeitsplatz, insbesondere über die Anforderungen an die Arbeit an Bildschirmgeräten. Der Telearbeitnehmer wendet die Sicherheitsmaßnahmen ordnungsgemäß an.

Um zu überprüfen, ob die geltenden Gesundheitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen ordnungsgemäß angewendet werden, haben Arbeitgeber, Arbeitnehmervertreter und/oder die zuständigen Behörden im Rahmen der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Tarifverträge Zugang zum Telearbeitsplatz. Übt der Telearbeitnehmer seine Tätigkeit zu Hause aus, ist für den Zugang eine vorherige Mitteilung und die Zustimmung des Telearbeitnehmers erforderlich.

Der Telearbeitnehmer kann Inspektionsbesuche verlangen.

## **9. Arbeitsorganisation**

Der Telearbeitnehmer organisiert seine Arbeitszeit im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften, Tarifverträge und Unternehmensregeln.

Die Arbeitsbelastung und die Leistungsstandards des Telearbeitnehmers entsprechen denen vergleichbarer Arbeitnehmer in den Einrichtungen des Arbeitgebers.

Der Arbeitgeber stellt sicher, dass Maßnahmen getroffen werden, um zu verhindern, dass der Telearbeitnehmer vom Rest der Belegschaft des Unternehmens isoliert wird, unter anderem indem ihm Gelegenheit gegeben wird, regelmäßig mit Kollegen zusammenzutreffen, und ihm der Zugang zu Unternehmensinformationen ermöglicht wird.

---

## 10. Aus- und Weiterbildung

Telearbeitnehmer haben denselben Zugang zu Aus- und Weiterbildungs- und Karriereentwicklungsmöglichkeiten wie vergleichbare Arbeitnehmer in den Einrichtungen des Arbeitgebers. Für Telearbeitnehmer gelten dieselben Beurteilungskriterien wie für diese anderen Arbeitnehmer.

Telearbeitnehmer erhalten eine angemessene gezielte Schulung über die ihnen zur Verfügung stehende technische Ausrüstung und über die Charakteristiken dieser Form der Arbeitsorganisation. Gegebenenfalls benötigen auch der Vorgesetzte und die direkten Kollegen des Telearbeitnehmers Schulung über diese Form der Arbeit und den Umgang mit ihr.

## 11. Kollektive Rechte

Telearbeitnehmer haben dieselben kollektiven Rechte wie die anderen Arbeitnehmer in den Einrichtungen des Arbeitgebers. Der Kommunikation mit den Arbeitnehmervertretern werden keine Hindernisse entgegengesetzt.

Für Telearbeitnehmer gelten dieselben Bedingungen für die Teilnahme und Bewerbung zu den Wahlen für Gremien, die Arbeitnehmer vertreten oder in denen Arbeitnehmer vertreten sind. Telearbeitnehmer werden in die Berechnungen für die Bestimmung der Schwellenwerte für Gremien mit Arbeitnehmervertretung im Einklang mit den europäischen und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und Gepflogenheiten einbezogen. Der Betrieb, dem der Telearbeitnehmer für die Ausübung seiner kollektiven Rechte zugeordnet ist, wird zu Beginn festgelegt.

Die Arbeitnehmervertreter werden im Einklang mit den europäischen und einzelstaatlichen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und Gepflogenheiten über die Einführung von Telearbeit unterrichtet und angehört.

## 12. Umsetzung und Follow-up

Diese europäische Rahmenvereinbarung wird im Hinblick auf Artikel 139 des Vertrages von den Mitgliedern von UNICE/UEAPME, CEEP und EGB (und des EUROCADRES-CEC-Verbindungsausschusses) entsprechend den für die

---

Sozialpartner spezifischen Verfahren und Gepflogenheiten in den Mitgliedstaaten umgesetzt.

Die Umsetzung erfolgt innerhalb von drei Jahren nach dem Datum der Unterzeichnung dieser Vereinbarung.

Die Mitgliedsorganisationen erstatten einer von den vertragschließenden Parteien unter der Verantwortung des Ausschusses für den sozialen Dialog eingesetzten Ad-hoc-Gruppe Bericht über die Umsetzung dieser Vereinbarung. Die Ad-hoc-Gruppe erarbeitet einen gemeinsamen Bericht über die getroffenen Umsetzungsmaßnahmen. Der Bericht wird innerhalb von vier Jahren nach dem Datum der Unterzeichnung dieser Vereinbarung erstellt.

Bei Fragen zum Inhalt dieser Vereinbarung können sich die betreffenden Mitgliedsorganisationen einzeln oder gemeinsam an die unterzeichnenden Parteien wenden.

Die unterzeichnenden Parteien überprüfen die Vereinbarung fünf Jahre nach dem Datum ihrer Unterzeichnung, wenn eine der Parteien einen entsprechenden Antrag stellt.

Emilio Gabaglio  
Generalsekretär des EGB ..... Vorsitzender von UNICE

Georges Jacobs

Andrea Bonetti  
Generalsekretär des CEEP ..... Vorsitzender von UEAPME

Rainer Plassmann

---

## Anhang 5: Publikationsliste der Abteilung III/9 (ab 1995)

### BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND ARBEIT

Federal Ministry for Economic and Labour

Stubenring 1, A-1010 Wien, AUSTRIA

Abteilung III/9

Tel.: 01/711100/ 6450

Fax: 00431/715 82 57,

e-Mail: [sonja.hofmann@bmwa.gv.at](mailto:sonja.hofmann@bmwa.gv.at)

STAND: Jänner 2004

**1995**

#### **IAO-Informationspaket**

Equality for Women in Employment: an Interdepartmental Project

- ABC der Rechte erwerbstätiger Frauen - Ein Leitfaden  
ABC of Women Workers' Rights - Practical Guide
- Die Internationale Arbeitsorganisation und die Rechte  
erwerbstätiger Frauen

Im Original zwei Broschüren:

The International Labour Organization and Women Workers' Rights

Women Workers' Rights - International Labour Standards and  
Women Workers

- Internationale Arbeitsorganisation - Übereinkommen und  
Empfehlungen für erwerbstätige Frauen  
Provisions of the ILO Conventions and Recommendations  
concerning Women Workers-Pocket-Guide

hrg. vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Wien 1995

- 
- 1997** Ewald Bartunek  
„Teilzeitbeschäftigung in Österreich 1990-1995“  
Analyse von Daten aus dem Mikrozensus des Österreichischen  
Statistischen Zentralamtes,  
hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, .....  
Wien 1997  
„Part-time work in Austria 1990-1995“
- 1998** Tagungsband  
„Stichwort Telearbeit: Neue Arbeitsformen bestimmen die Zukunft“  
ein Informations- und Diskussionsforum am 4. November 1997, hrsg.  
vom Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien  
1998  
„Telework: New forms of work determine the Future“
- 1998** Gerald Hammer  
„Telearbeit“ - Alltag oder Rarität?  
Demographische und erwerbsstatistische Analyse einer neuen  
Arbeitsform in Österreich, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit, ....  
Gesundheit und Soziales, Wien 1998  
„Telework“ - Everyday Life or Rarity?
- 1998** Herbert Walter, Ruth FINDER  
„Telearbeit“ - Situation und Erwartung österreichischer Unternehmen  
Befragung von österreichischen Unternehmen und Beispiele  
aus ausgewählten Ländern, hrsg. vom Bundesministerium für  
Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien 1998
- 1998** Hochgerner Josef, Höglinger Andrea  
„Nutzung der Möglichkeiten von Telearbeit“  
Analyse des Entwicklungsstandes von Telearbeit sowie von  
maßgeblichen Entscheidungsfaktoren durch Datenerhebung unter  
ArbeitnehmerInnen in Österreich, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit,

---

Gesundheit und Soziales, Wien 1998  
„Utilisation of Opportunities of Telework“

- 1998** Hammer Gerald  
„Sonderformen der Arbeitszeit“  
Demographische und erwerbsstatistische Analyse von Sonderformen der Arbeitszeit in Österreich, erhoben im Mikrozensus Sonderprogramm „Arbeitszeitformen“ September 1997, hrsg. vom .... Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien 1998
- 1999** Fasching Melitta  
„Arbeitsbedingungen in Österreich“  
Analyse statistischer Daten über Arbeitsbedingungen und den ..... Zusammenhang mit dem gesundheitlichen Befinden aus der ..... Mikrozensushebung Juni 1994, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien 1999
- 1999** Beham Maria, Doppel Lena, Eisenbeutel Monika, Rapf Martin, Reisecker Gerhard, Urich Sonja  
„Status-Bericht Telearbeit in Österreich“  
Zum Stand der Telearbeit in Österreich vor dem Hintergrund der Entwicklungen in der EU, hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien
- 1999** Schriftenreihe über Arbeit- und Arbeitsbeziehungen 9/1999  
Pelinka Anton, Sickinger Hubert, Schaller Christian, Unger Brigitte  
„Sozialer Dialog in Europa“  
hrsg. vom Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, Wien 1999

- 
- 2001** Vergleichsstudie von acht EU-Mitgliedstaaten  
„Vorbildliche Praktiken – Guide zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf“  
deutsche Fassung, hrsg. vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wien 2001
- 2002** Marcel Fink, Andreas Riesenfelder, Emmerich Tálos  
“Atypische Arbeitsverhältnisse“  
hrsg. vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wien 2002  
Im Internet unter  
<http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Themen/Arbeitsrecht/Publikationen/Studien/Studien/default.htm>
- 2003** Lena Doppel, Judith Brocza, Romana Haiszan, Manuela Feutl, Ulrike Kofler, Martin Rapf, Karin Steiner & Andrea Egger  
“Status-Bericht - Auf dem Weg von Telearbeit zu eWork“  
hrsg. vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wien 2003  
Im Internet unter  
<http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Themen/Arbeitsrecht/Publikationen/Studien/Studien/default.htm>