

Gewerkschaften und Telearbeit

Ein Bericht für die FIET von Andrew Bibby
Andrew Bibby 1996

NOTE: This report has been downloaded from Andrew Bibby's website, www.andrewbibby.com. More information can be found on that site.

Copyright notice by Andrew Bibby.

Use for commercial purposes prohibited without prior written permission from the copyright holder. This text has been placed here as a facility for Internet users and downloading is permitted for the purposes of private, non-commercial research. The text must not be modified, nor this copyright notice removed.

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	3
A. TELEARBEIT : DEFINITIONEN UND KONTEXT	7
Definition der Telearbeit	7
Formen der Telearbeit	8
Telearbeit im Kontext	9
Telearbeit und das Informationszeitalter	10
B. DAS HEIM ALS ARBEITSPLATZ	13
Verschiedene Erfahrungen mit Heimarbeit	13
Vor- und Nachteile der Heimarbeit	14
Verhandlung über Telearbeit	16
Einige Schlüsselfragen	17
a) Beschäftigungsstatus	17
b) Heimarbeit nur auf teilweiser Basis	18
c) Freiwillige Telearbeit und das Recht auf Rückkehr	18
d) Ausrüstung und Räumlichkeiten	19
e) Kostendeckung	19
f) Das Recht auf Privatleben	20
g) Fragen der Aufsicht und Inspektion	20
h) Betreuung von Kindern	21
i) Isolation und Laufbahnentwicklung	22
j) Vereinigungsfreiheit. Zugang zu Gewerkschaften	22
Telearbeit und selbständig Erwerbstätige	23
IAO-Übereinkommen über Heimarbeit	25
C. BACK OFFICES UND ANRUFZENTRALEN ODER CALL CENTRES	27
Arbeitsverlagerung	27
Ausgliederung	28
Anrufzentralen oder 'Call Centres'	29
Einige Kernfragen	31
a) Arbeitsorganisation und Management	31
b) Personelle Besetzung	32

c) Schichtarbeit	33
d) Laufbahnentwicklung	34
e) Künftige Entwicklungstrends	34
D. AUSLAGERUNG VON ARBEIT AUF INTERNATIONALER EBENE	35
Die internationale Migration der Arbeit	35
Dateneingabe	35
Offshore-Informationsverarbeitung in der Karibik	36
Personelle Besetzung	38
Call Centres	38
Herstellung von Software	40
Künftige Entwicklungen	40
Gewerkschaftliche Vertretung	41
E. REAKTIONEN DER GEWERKSCHAFTEN AUF TELEARBEIT.	43
Aktionsvorschläge	43
a) Kommunikation mit Telearbeitnehmern	43
b) Gewerkschaftliche Organisation	45
c) Mitgliederwerbung	47
d) Erweiterung des Arbeitsprogramms der Gewerkschaften	49
e) Angestellte der Gewerkschaften und Telearbeit	52
ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN	53
ANLAGEN	57

EINLEITUNG

Die Geographie der Arbeit im Wandel

Neue technologische Möglichkeiten bedeuten, dass Unternehmen neu beurteilen können, wo Arbeitsplätze und Arbeit anzusiedeln sind. Machtvolle wirtschaftliche Faktoren (wie z. B. der Druck im Hinblick auf Produktivitätsteigerung und Kostensenkung) wirken sich auf die Art und Weise aus, wie Unternehmen solche Entscheidungen treffen.

Für die Gewerkschaften erwachsen hierdurch neue Herausforderungen, die es anzunehmen und zu meistern gilt.

Dies ist das Thema, mit dem sich dieser Bericht befasst. Im Brennpunkt steht die heute vorhandene Möglichkeit, abseits vom herkömmlichen Betrieb eines Arbeitgebers durch Inanspruchnahme von Computer-Technologie und Telekommunikationen Arbeitsformen in räumlicher Entfernung zu entwickeln. (Die genannten beiden Technologien verschmelzen sich immer mehr zu einer und werden häufig auch als 'Informations- und Kommunikationstechnologie' (information and communications technology) oder ICT bezeichnet.) Hat man die Informationen erst einmal in digitaler Form erhalten, oder mit anderen Worten, sind sie in einen Streifen elektronischer 'Bits' umgewandelt und in einem Computersystem gespeichert worden, so können sie praktisch fast mühelos via Telekommunikationsverbindungen über grosse Entfernungen übermittelt werden.

Der Vorgang lässt sich leicht veranschaulichen: sind z. B. Geschäftsunterlagen oder Korrespondenz auf Papier in einem konventionellen Ablageschrank im Büro aufbewahrt, so müssen die für die Verarbeitung dieser Informationen zuständigen Angestellten natürlich im selben Raum -- oder zumindest in unmittelbarer Nähe der aufbewahrten Ablagen -- arbeiten, die sie benötigen.

Ist die gleiche Information in digitaler Form gespeichert, so können die erforderlichen Daten im Gegensatz dazu von einem Computer abgerufen, bearbeitet und gegebenenfalls wieder auf diesen Computer zurückgespeichert werden, der sich in einer Entfernung von hunderten oder tausenden Kilometern befinden kann. Theoretisch (wenngleich in der Praxis noch nicht ganz ohne Einschränkung) können die Arbeitnehmer ihren Arbeitsplatz irgendwo in der Welt haben.

Das ist es, was in diesem Bericht unter 'Telearbeit' verstanden wird.

Bereits heute schon gibt es eine Reihe von Wegen, auf denen unterschiedliche Formen der Telearbeit eingeführt werden.

- Arbeit wird in andere geographische Regionen innerhalb der Landesgrenzen, wie z. B. in Back Offices in ländlichen Gebieten verlagert, wo die allgemeinen Unkosten und die Arbeitskosten womöglich niedriger sind.
- Arbeit wird von konventionellen Büros in das Heim der Arbeitnehmer verlagert.
- Arbeit wird über die nationalen Grenzen hinweg in benachbarte Länder verlagert, wo die allgemeinen Unkosten und die Arbeitskosten eventuell niedriger sind.
- Arbeit wird international umverlagert, bisweilen bis an das andere Ende der Welt, z. B. von Industriestaaten in Entwicklungsländer.

Eines der in diesem Bericht behandelten Themen ist, dass die Telearbeit eng mit einer erweiterten Internationalisierung der Dienstleistungssektoren verbunden ist. Während sich die Welt auf dem Gebiet der verarbeitenden Industrie an internationale Arbeitsteilung gewöhnt hat, haben viele im Dienstleistungsbereich angesiedelte Sektoren (vor allem diejenigen, die auf den Bedarf individueller Verbraucher zugeschnitten sind) bis heute innerhalb der Grenzen eines einzelnen Landes operiert. Ein Tatbestand, der sich wahrscheinlich ändern wird.

Ein weiteres Thema ist, dass die Technologie die Arbeitsorganisation nicht-manueller Arbeitskräfte, vor allem auf dem Gebiet der Bürotätigkeiten, ändert. In manchen Bereichen der Büroarbeit, wie z. B. besonders bei Funktionen, die auf Telefonkommunikation beruhen, haben die Mitarbeiter zunehmend das Empfinden, dass der Ablauf ihres Arbeitstags von der Technologie diktiert wird. Die Qualität des Arbeitslebens ist bedroht.

Demgegenüber setzt sich ein drittes Thema mit der Frage auseinander, dass Telearbeit nicht nur den Unternehmen, sondern auch den einzelnen Arbeitnehmern neue Möglichkeiten bieten kann. Wie wir feststellen, gibt es sowohl Vor- als auch Nachteile, wenn man Telearbeitnehmer wird. Einige Leute aber — darunter auch zahlreiche individuelle Gewerkschaftsmitglieder — begrüßen die neue Chance eines flexibleren Arbeitslebens wärmstens.

In vielen Ländern haben Gewerkschaften in letzter Zeit ihre Politik und Einstellung der Telearbeit gegenüber neu überprüft. Ihre Position von vor zehn Jahren, als diese Gewerkschaften der Frage einmütig kritisch gegenüberstanden, änderte sich in eine subtilere Reaktion, die in der zu diesem Thema auf dem FIET-Weltkongress von 1995 verabschiedeten Entschliessung gut widergespiegelt ist.

Andererseits kann Telearbeit, die durch ein ausgehandeltes Rahmenwerk geregelt ist, eine interessante Alternative für Angestellte zu einem bestimmten Zeitpunkt ihres Lebens darstellen, zum Beispiel als attraktive Ersatzlösung zu räumlicher Mobilität aufgrund struktureller Veränderungen.

[Auszug aus Entschliessung Nr. 3, verabschiedet vom FIET-Weltkongress von 1995]

Dieser Bericht lehnt sich stark an die verschiedenen politischen Grundsatzklärungen und Veröffentlichungen über die Telearbeit an, die von der FIET angeschlossenen Gewerkschaften herausgegeben wurden. Er stützt sich zudem auf das bis heute erstellte beträchtliche Material tariflich ausgehandelter Vereinbarungen mit Arbeitgebern über die Telearbeit (das sich zur Zeit vor allem auf die Tele-Heimarbeit und auf europäische Länder bezieht), und insgesamt viele der hauptsächlichen Anliegen und Schlüsselfragen reflektiert, mit denen sich die Gewerkschaften auseinandersetzen.

Die von Mitgliedsorganisationen auf einen Fragebogen über Telearbeit, der von der FIET Anfang 1996 im Umlaufverfahren versandt wurde, eingegangenen Antworten haben sich als sehr wertvoll und nützlich erwiesen. Insgesamt 30 Antworten wurden von Gewerkschaften in allen Kontinenten der Welt erhalten. (Einzelheiten und eine Liste mit einer Auswahl anderer einschlägiger Publikationen sind in der Anlage wiedergegeben.)

Dieser Bericht betrachtet eingangs die vielen Arbeitsformen und -situationen, auf die sich der Begriff Telearbeit erstreckt, sowie die Position der Telearbeit im breiteren Kontext der sogenannten 'Informationsgesellschaft' oder des 'Informationszeitalters'.

Im zweiten Abschnitt werden im einzelnen die Auswirkungen und Probleme behandelt, die die Telearbeit zu Hause mit sich bringt. Im dritten Abschnitt steht die Prüfung kollektiver Formen der Telearbeit—wie ausserbetriebliche Back Offices und Call Centres im Mittelpunkt. Der Brennpunkt des Interesses im vierten Abschnitt ist die internationale Umverlagerung der Arbeit, z. B. auf Offshore-Datenverarbeitungszentren, durch die Telearbeit. Schliesslich untersucht der Bericht im fünften Abschnitt, inwieweit Telearbeit die gewerkschaftliche Organisation als solche beeinträchtigen kann. Eine kurze Schlussfolgerung schliesst den Bericht ab.

Seit über zwanzig Jahren ist die Telearbeit Gegenstand von Diskussionen, und ich bin mir auch all der harten Arbeit bewusst, die innerhalb der Gewerkschaftsbewegung zu dieser Frage geleistet wurde und auf die ich mich für diesen Bericht stützen konnte. Kaum zu übertreffen als allgemeine Erklärung zum Thema dieses Berichts wäre z. B. der Kommentar, den ein Mitglied der gewerkschaftlichen Arbeitsgruppe in Schweden 1987, d. h. vor fast zehn Jahren, in der FIET-Technologiegruppe abgab, die die Auswirkungen der ausserbetrieblichen Arbeit untersuchte :

“ Unsere Schlussfolgerungen stützen sich auf den Standpunkt, dass wir positive Phänomene akzeptieren und fördern und die Risiken durch Kollektivverhandlungen beseitigen sollten. ” [PG Svensson, Finansförbundet (Schweden), interner Bericht an die FIET-Technologiegruppe]

A. TELEARBEIT : DEFINITIONEN UND KONTEXT

Definition der Telearbeit

Das Problem bei einem Bericht, der in seiner Überschrift den Begriff 'Telearbeit' enthält, besteht darin, dass dieser Ausdruck unscharf und nur schwer mit einer sicheren Definition festzulegen ist. Zwar hat dies nicht verhindert, dass in den letzten Jahren von internationalen Organisationen, Regierungsstellen, Universitäten, Unternehmen und anderen Kreisen eine Vielfalt von Forschungsdokumenten herausgegeben wurde, aber es hat auch zu Verwirrung geführt, u. z. insbesondere dann, wenn die Rede von der Zahl der gegenwärtig in der Telearbeit beschäftigten Personen ist oder wenn allgemein von der Bedeutung oder von sonstigen Aspekten der Frage gesprochen wird.

Besondere Bedeutung wurde bisher dem Phänomen der Auslagerung von Arbeit von herkömmlichen Büroarbeitsstätten in das Heim der Arbeitnehmer beigemessen.

Es sind indes Ansatzpunkte für einen Konsens dahingehend vorhanden, dass eine neue und breitere Definition der Telearbeit vonnöten ist. Dieser Bericht bezweckt der Bequemlichkeit halber, eine Definition zu verwenden, die vor kurzem für eine für die Europäische Kommission durchgeführte Untersuchung über Telearbeit ausgearbeitet wurde :

“ Telearbeit ist die von einer Person (einem bzw. einer Angestellten, selbständig Beschäftigten, Heimarbeiter(in) hauptsächlich oder für einen grossen Teil an einem anderen Ort (an anderen Orten) als der traditionellen Arbeitsstätte für einen Arbeitgeber oder für einen Kunden verrichtete Arbeit, wobei als wesentliches und zentrales Merkmal der Arbeit Telekommunikationsmittel und fortschrittliche Informationstechnologien zum Einsatz gelangen. ”

Etwas knapper wird der Begriff vielleicht in der Definition der Telearbeit umrissen, die in dem Bericht über den Gewerkschaftskongress (Trade Union Congress) (VK) von 1996 verwendet wurde :

“ Telearbeit ist als ausserbetriebliche Arbeit definiert, welche durch Informations- und Kommunikationstechnologien erleichtert wird. ”

· In Italien wurde Mitarbeitern der Telecom in sieben telefonischen Auskunftsdiensten die Gelegenheit gegeben, von zu Hause aus zu arbeiten, wofür sie das Unternehmen mit einem Computer, Modem, Telefaxgerät und Telefon ausstattete.

· In Deutschland hat die Pay-TV- Firma Premiere Datenleitungen in das Heim von Mitarbeitern verlegt, die in der Nähe ihrer telefonischen Anrufzentrale oder Call Centre in Hamburg leben. Diese zu Hause arbeitenden Mitarbeiter können angerufen werden, um bei Bedarf in Stosszeiten auf Anrufe zu antworten.

· In Schweden beantwortet ein kleines Team von Mitarbeitern, deren Basis sich weit ausserhalb vom Archipel Stockholm auf der Insel Ingmarsö befindet, Anrufe von Leuten, die ein Taxi bestellen wollen.

· In England schloss Digital Equipment 1994 sein regionales Büro in Newmarket und ersetzte es nur für Sekretariatsangestellte durch ein sehr kleines "Telecenter". Die übrigen 90 oder mehr Mitarbeiter wurden zu "flexiblen Arbeitnehmern", die von zu Hause oder von unterwegs aus arbeiten.

· In den Philippinen haben Arbeitnehmer im Bereich Datenerfassung für die neue Nationale Bibliothek in Paris Text eingespeichert und den Katalog zusammengestellt.

· In Barbados bearbeiten (fast ausschliesslich weibliche) Mitarbeiter Versicherungsansprüche von Kunden, die eine Police mit der kanadischen Versicherungsgesellschaft ManuLife (zuvor Confederation Life) abgeschlossen haben.

· In Irland empfangen Mitarbeiter einer Hotelreservierungsagentur in Cork Anrufe in sieben europäischen Sprachen aus etwa sechzehn Ländern. Die Anrufer wählen gebührenfrei Nummern in ihrem eigenen Land, und ihre Anrufe werden automatisch nach Irland umgeleitet.

Formen der Telearbeit

Ein Eindruck davon, welche Vielfalt von Möglichkeiten bereits heute besteht, um unter Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien Telearbeit zu verrichten, kann durch die Beispiele auf dieser und auf der letzten Seite vermittelt werden.

Um eine sinnvolle Diskussion über die einschlägigen Fragen zu führen, ist es zweifellos angebracht, eine Art von Unterscheidung zwischen den verschiedenen Formen der Telearbeit zu haben. Die Forscherin Ursula Huws hat vor kurzem in einer Arbeit für einen Bericht der Europäischen Kommission ('Teleworking and Gender') den Versuch unternommen, eine Einteilung nach Kategorien zu machen. Sie identifiziert fünf Arten von Telearbeit :

- Multi-locational Telearbeit (Arbeit an mehreren Orten) : zum Teil zu Hause, zum Teil im Betrieb des Arbeitgebers. Typisch hierfür ist der Einsatz von qualifizierten und vertrauenswürdigen professionellen bzw. leitenden Mitarbeitern. Viele davon sind tarifvertraglich gedeckt.
- Tele-Heimarbeit : Die Arbeitsstätte befindet sich ausschliesslich zu Hause. Typisch hierfür ist gering-qualifizierte, monotone und nach Leistung bezahlte Arbeit.
- Freelance-Telearbeit: Ausschliesslich von zu Hause aus, aber auf selbständiger Basis für mehrere Arbeitgeber bzw. Kunden verrichtete Arbeit. Ausweitung von traditionellen Formen der Freelance-Arbeit (z. B. Übersetzer-, Schriftsteller-, Reaktoren-, Design- und Computer-Programmierungsarbeit).
- Mobile oder ortsungebundene Telearbeit : Ausweitung der herkömmlichen Formen von ortsungebundener Arbeit (wie z. B. Aussendienstvertreter im Verkauf, Inspektoren, Wartungstechniker) unter Einsatz neuer Technologie.

- Ausgelagerte Back Offices : In geographischer Entfernung in den Räumlichkeiten eines Arbeitgebers, Subunternehmers oder in "Telehäusern" verrichtete Arbeit.

Ursula Huws macht eine weitere Unterteilung zwischen den ersten vier Kategorien, die sie als 'individualisierte Formen der Telearbeit' beschreibt, und der letzten, die sich auf eine kollektive Arbeitsstätte bezieht.

Dieser Bericht hält sich an diese breite Kategorieneinteilung und prüft die Auswirkungen der individualisierten, überwiegend zu Hause ausgeübten Formen der Telearbeit, u. z. getrennt von den Fragen im Zusammenhang mit den ausgelagerten Back Offices und Call Centres.

Was die bisherigen Reaktionen der Gewerkschaften auf die Telearbeit anbelangt, galt die grösste Aufmerksamkeit bis jetzt vor allem der ersten dieser fünf Kategorien. So beziehen sich die tarifvertraglichen Vereinbarungen beispielsweise zum grössten Teil auf diese Form der Telearbeit. Die Arbeitnehmer in dieser Kategorie haben mit grösserer Wahrscheinlichkeit auch einen eigenen Angestelltenstatus und geniessen den damit verbundenen Schutz.

Besorgnisse über die Telearbeit als eine Form der Ausbeutung sind besonders relevant, wenn man die zweite Kategorie, d. h. die Tele-Heimarbeit, betrachtet. Hier besteht für die Arbeitnehmer eine geringere Wahrscheinlichkeit der gewerkschaftlichen Erfassung, und (selbst wenn sie für einen Arbeitgeber tätig sind) haben sie vermutlich weniger Aussichten, einen Angestelltenstatus mit entsprechenden Arbeitsrechten zu erhalten. Zudem werden sie womöglich stärker unter der Art Probleme leiden (wie z. B. schlechte Bezahlung und Arbeitsbedingungen), die mit den traditionellen Formen der Heimarbeit verbunden sind und im IAO-Übereinkommen von 1996 über Heimarbeit widergespiegelt sind. Die Gewerkschaften sind in dieser Gruppe besonders dringlich gefordert, neue Mitglieder zu werben.

Manche Gewerkschaften haben die selbständig Erwerbstätigen—d. h. in der Tat Einzelpersonen, die ihr eigenes kleines Geschäft betreiben— von je her als Personen betrachtet, die sich ausserhalb der Gewerkschaftsbewegung befinden. Nichtsdestoweniger ist bei einigen Gewerkschaften (z. B. denjenigen, die in Theater, Medien und im kreativen Bereich rekrutieren) eine beträchtliche Erfahrung mit selbständig erwerbstätigen Mitgliedern vorhanden. Da die Telearbeit u. a. auch mit einem Wachstum auf dem Gebiet der selbständigen Subvertrags- und Beratungsarbeit verbunden ist, könnte diese Erfahrung auch für andere Gewerkschaften relevant sein. Der Bericht geht auf diese Frage später noch ein.

Die kollektiven Formen der Telearbeit—typischerweise das dezentralisierte Back-Office- oder das Call Centre —scheinen den Gewerkschaften die wenigsten Schwierigkeiten zu bereiten. Aber die neuen Arbeitsstrukturen und Management-Methoden, die mit dieser Art von Zentren verbunden sind, könnten sich in der Praxis als eine Herausforderung für die gewerkschaftliche Werbung und Organisation erweisen. Auch auf diese Frage werden wir später noch ausführlicher zu sprechen kommen.

Telearbeit im Kontext

Telearbeit ist ein Teil des zunehmenden Trends nach flexibleren Arbeitsformen.

Als solche ist sie eine Herausforderung für konventionelle Konzepte, wie Arbeit organisiert wird—wie z. B. die Prämisse, dass Arbeit natürlich an einem ‘normalen’ Arbeitsplatz während der ‘normalen’ Arbeitszeit zu verrichten ist.

Telearbeit stellt dieses Paradigma in Frage: sie hinterfragt die Idee, wo Arbeit stattzufinden hat, und bietet stattdessen die Möglichkeit an, dass Arbeit von den grossen zentralisierten Unternehmen, die ursprünglich während der industriellen Revolution für Arbeitnehmer in der verarbeitenden Industrie und später für nicht-manuelle Arbeitskräfte in riesigen Bürokomplexen geschaffen wurden, ausgelagert werden kann. Telearbeitnehmer daheim oder in einem entfernten, dezentralisierten Büro erleben heute nicht mehr die Erfahrung dieser kollektivierten Arbeitsstätten.

Telearbeit stellt auch die Idee der normalen Arbeitswoche in Frage. Zu Hause tätige Telearbeitnehmer können durchaus eine direktere Kontrolle über ihr Arbeitsleben haben, indem sie sich beispielsweise dafür entscheiden, früh morgens, während der Abendzeit oder an Wochenenden zu arbeiten, um ihr Arbeitsleben besser auf ihr Privatleben und ihre familiären Verpflichtungen abzustimmen. Telearbeitnehmer, die in Call Centres oder in Anrufzentralen tätig sind, haben zudem die Tendenz einer grösseren Schichtenvielfalt—einschliesslich in vielen Fällen in bezug auf Teilzeit- oder flexible Arbeitsschichten, für die häufig keine Zulagen für Überstunden oder traditionelle anti-soziale Arbeitszeiten gezahlt werden.

Die Gewerkschaften sind in ihrer gegenwärtigen Form überwiegend eine Kreation des industriellen Zeitalters, als zahlreiche Menschen in enger räumlicher Nähe miteinander arbeiteten und als kollektive Interessen und die Notwendigkeit der Solidarität sich unschwer erkennen liessen. Im Mittelpunkt von Macht und Einfluss der Gewerkschaften im Tarifverhandlungsverfahren steht das traditionelle Arbeitsmodell an dominierender Stelle. Es liegt auf der Hand, dass die Entwicklung der Telearbeit und anderer flexibler Arbeitsformen eine Herausforderung darstellen.

Auf der anderen Seite ist anzuerkennen, dass das Paradigma des ‘normalen’ Arbeitsplatzes und der ‘normalen’ Arbeitswoche weltweit gesehen keine Relevanz hat, weil es die Arbeitserfahrung vieler Menschen in der Welt ausnimmt, insbesondere was die Länder ausserhalb der Industrieländer betrifft. Zudem tendiert es dazu, eine traditionell männliche Einstellung gegenüber der Arbeit zu reflektieren und selbst in der industrialisierten Welt die Erfahrungen zahlreicher Frauen auszuklammern, welche zeitlich befristete Arbeitsverträge, Teilzeitarbeit und Gelegenheitsarbeit hatten, und wo unbezahlte Arbeit eine immer grössere Rolle gespielt hat.

So kann also die Telearbeit, indem sie manche der alten Gewissheiten über die Arbeit in Frage stellt, den Vorteil haben, die Aufmerksamkeit darauf zu lenken, wie die grundlegenden Gewerkschaftsprinzipien der gegenseitigen Selbsthilfe und Solidarität im Hinblick auf ein neues Jahrhundert entwickelt werden können.

Telearbeit und das Informationszeitalter

Wie schon erwähnt, ermöglichte es die Telearbeit, Informationen zu digitalisieren.

Immer mehr Arbeitsplätze haben, im weitesten Sinne des Wortes, mit der Verarbeitung von Informationen zu tun. Dies trifft nicht nur für den Dienstleistungssektor, sondern auch für die Verarbeitung zu, wo wertmässig immer weniger Güter und Dienstleistungen auf die materiellen Produktionsmethoden zurückzuführen sind.

“ Über 50 % des Marktwerts eines Autos steht mit seinem ‘Informationsinhalt’ in Verbindung - über Forschung und Entwicklung, Design, Fertigung und Management des Detailverkaufs. Selbst bei einem Paket Nudeln ist der Einzelhandelspreis zum grössten Teil informationsbezogen. Was ihren Marktwert anbelangt, können die Produkte wesentlich dematerialisiert werden. ”

[Nachhaltigkeit in einer Informationsgesellschaft: Ansicht der Europäischen Kommission ; Robert Pestel und Peter Johnston, World Transport Policy & Practice 2/1,2]

Die Auswirkungen des Wandels vom industriellem Zeitalter zum Informationszeitalter werden zur Zeit ausführlich debattiert. In den Vereinigten Staaten wurde diese Frage mit der Initiative über die Nationale Informationsinfrastruktur von Präsident Clinton und Vize-Präsident Gore in Verbindung gebracht. Im europäischen Kontext wurde das Schlaglicht auf den Begriff ‘Informationsgesellschaft’ geworfen, was zum Thema einer Reihe von hochwertigen Diskussionspapieren wurde. Die Informationsgesellschaft war auch das Thema der 1995 abgehaltenen Ministerkonferenz der Gruppe der 7 (G-7). Eine 1996 in Südafrika organisierte Folgekonferenz der G-7 behandelte die Auswirkungen der Informationsgesellschaft auf die Bedürfnisse der Entwicklungswelt.

Eher volksnaher fand eine Erörterung über die Entwicklung von ‘Superinformationsautobahnen’ statt, wofür das derzeitige Internet ein früher (und verglichen mit den kommenden Technologien technologisch sehr simpler) Vorläufer ist.

In der Debatte über die ‘Informationsgesellschaft’ wurde dem Gedanken der Telearbeit sehr viel Bedeutung beigemessen und sicherlich mehr Bedeutung, als die gegenwärtigen Beispiele der in der Praxis durchgeführten Telearbeit zu verdienen scheinen. Telearbeit gilt als eine Art Modell für die Art der Arbeitsorganisation, die die Informationsgesellschaft mit sich bringen würde. In diesem Kontext erhalten die Themen in diesem Bericht vielleicht eine breitere Relevanz, als es ansonsten der Fall wäre.

B. DAS HEIM ALS ARBEITSPLATZ

Verschiedene Erfahrungen mit Heimarbeit

Die Erfahrungen mit ausserbetrieblicher Arbeit sind nicht in allen Fällen gleich. Ob einzelne Personen sie im allgemeinen als positiv oder als negativ empfinden, hängt von vielerlei Faktoren ab: die zu verrichtende Arbeit, der Status der Arbeit, das Arbeitsentgelt, der Beschäftigungsstatus und die jeweiligen Arbeitsbedingungen, der zu Hause zur Verfügung stehende Platz und die Lebensbedingungen dort, die persönlichen Umstände des Heimarbeitnehmers und zahlreiche andere Faktoren.

Deshalb sind auch Verallgemeinerungen, dass Telearbeit immer abgelehnt oder im Gegenteil immer zu befürworten ist, offensichtlich nicht angebracht.

Hilfreich ist, zwischen verschiedenen Arten der Tele-Heimarbeit zu unterscheiden. Im vorangehenden Kapitel wurde eine Unterscheidung zwischen teilweiser Tele-Heimarbeit, wobei die Beschäftigten (im allgemeinen professionelle Kräfte) auch einen Teil ihrer Arbeitswoche in den Räumlichkeiten ihrer Arbeitgeber arbeiten, und vollzeitiger Tele-Heimarbeit gemacht, die monotone, nach Leistung bezahlte Arbeit mit niedrigem Ansehen betrifft.

Ein anderer Ansatz wäre, eine Unterscheidung zwischen Off-line- und On-line-Telearbeit zu machen. Die On-line-Telearbeitnehmer sind ständig an das Netzwerk des Arbeitgebers angeschlossen, z. B. für die Bearbeitung von Telefonanrufen, die dank der automatischen Anrufverteilungstechnologie (automated call distribution) (ACD) in ihr Heim umgeleitet werden. Ihr Arbeitsleben ist viel stärker durch die Technologie kontrolliert, und sie sind viel weniger flexibel, um die Organisation ihrer Arbeitszeit zu kontrollieren.

Off-line-Telearbeitnehmer haben viel mehr Freiheit, um ihren eigenen Arbeitsrhythmus einzuteilen. Sie arbeiten mit ihrem Personal Computer zu Hause und schliessen sich an die Netzwerke des Unternehmens an, wenn und insoweit es notwendig ist, um Daten einzugeben oder abzurufen oder um E-Mail zu kontrollieren. Software-Entwickler, Forscher, Führungskräfte im Bereich Telearbeit usw. dürften berufliche Erfahrungen dieser Art haben..

Das Image der Telearbeit von einem schmucken Landhaus oder Sommerhäuschen aus, weitab vom Stress des Lebens in der Stadt (und den Problemen der Fahrt zum Arbeitsplatz), ist verführerisch. Voraussetzung ist allerdings, dass sich alle auch diese Art Lebensstil leisten können. In der Praxis stellt sich aber vermutlich die Frage, ob der Telearbeitnehmer geeignete Räumlichkeiten zu Hause hat, um Telearbeit verrichten zu können, ohne dass das Privatleben zu stark darunter leidet. Besonders häufig stellt sich die entscheidende Frage, ob Platz für ein separates Telearbeitszimmer vorhanden ist und wo das Arbeitsgerät (und geeignete Büromöbel) in angemessener Weise untergebracht werden können. Unter anderem berühren diese Aspekte auch eine Klassenfrage.

Die Vielfalt der verschiedenen Formen der Telearbeit ist im Auge zu behalten, wenn die nachfolgenden Punkte in diesem Abschnitt behandelt werden. Die gegenwärtig mit Tarifverhandlungen über Tele-Heimarbeit gemachten Erfahrungen betreffen in den meisten Fällen Europa und im allgemeinen Arbeitnehmer mit einem höheren beruflichen Status.

· **Siemens Nixdorf Informationssysteme in Stockholm führte 1995 ein Programm für Tele-Heimarbeit ein, u. z. gleichzeitig mit seinem Umzug an einen neuen, weniger zentralen Standort, 30 km nördlich von der Stadt. 150 der über 200 Beschäftigten haben zur Zeit die Wahl, 2 bis 4 Tage in der Woche Telearbeit zu verrichten.**

· **Digital Italien führte 1996 ein freiwilliges Telearbeitsprogramm für 10 Software-Ingenieure ein, das mit dem Betriebsrat vertraglich vereinbart wurde.**

Vor- und Nachteile der Heimarbeit

Viele individuelle Arbeitnehmer, die zur Zeit an konventionellen Arbeitsplätzen beschäftigt sind, finden die Idee der Heimarbeit sehr verlockend. Gewerkschaften, die versuchen, Telearbeit pauschal zu verbieten, laufen Gefahr, die Unterstützung und den guten Willen ihrer Mitglieder oder potentiellen Mitglieder zu verlieren.

Demgegenüber ist es aber auch die Aufgabe der Gewerkschaften, sowohl auf die Vorteile als auch auf die Nachteile der Arbeit zu Hause aufmerksam zu machen. Einige der Nachteile sind bisweilen nicht sofort erkenntlich. Es könnte auch langfristige Auswirkungen geben, die zu identifizieren wären: so könnte z. B. die anfängliche kurze Zufriedenheit mit der Heimarbeit schwinden, wenn die Arbeitnehmer feststellen, dass sie vom Kontakt mit ihren Kollegen sowie von Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Fortbildung abgeschnitten sind.

“ Was am Anfang sehr positiv klingt, kann sich schon sehr rasch als problematisch darstellen. Es gibt leider noch immer eine Vielzahl von Gefahrenpunkten, die auf den ersten Blick nicht ins Auge fallen. Ich habe vor drei Jahren an einer Arbeitsgruppe der Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen zum Thema der Telearbeit mitgearbeitet. Auch wir hatten den Eindruck, dass die Vorteile der neuen Arbeitsform überwiegen. Dass Telearbeit massive Nachteile mit sich bringt, wurde uns erst bei näherem Hinsehen deutlich. ”

[Gabi Seum, vollamtliches Betriebsratsmitglied in der Hauptverwaltung der Commerzbank, Ansprache an die nationale Versammlung des HBV am 29. Februar 1996]

Eine Gewerkschaft, die versucht hat, die Vor- und Nachteile nüchtern abzuwägen, ist der HBV (Deutschland), der die folgende Tabelle ausgearbeitet hat :

Pro und Kontra - welche positiven und negativen Auswirkungen hat Tele(heim)arbeit für die Beschäftigten ?

Positive Auswirkungen	Gefahrenpunkte negative Auswirkungen
freie Zeiteinteilung	Überforderungsgefahr (Selbstausbeutung) Wegfall von Zuschlägen für Nacht- /Sonn-/Feiertagsabend
Ungestörtes Arbeiten	bei Krankheit wird Arbeit vor sich her- geschoben oder trotz Krankheit gear- beitet Vertretungsfunktion unklar bei Krankheit der Kinder werden Frei- stellungsmöglichkeiten weniger genutzt familiäre Störungen nicht ausschaltbar
Reibungspunkte mit Kolleginnen / Vor- gesetzten verringern sich	Verlust von Kommunikation mit Kolle- gInnen
Verhalten kann nicht kontrolliert und bewertet werden	Bewertung von Arbeit und Arbeits- leistung / Anerkennung
weniger Fahrtkosten und Fahrzeiten	Arbeitsplatzstandards nicht gesichert Kontrolle von Arbeitsplätzen durch Betriebsräte und Sicherheitsfachkräfte erschwert Beschädigung von Hard- und Soft- ware, Datenverlust, unbefugter Daten- zugriff durch Dritte
Bessere Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Aufgaben	Aufweichung der Privatsphäre
Kinderbetreuung erleichtert (ggf. einzige Alternative dazu, ganz aus Berufstätig- keit auszusteigen)	Abkoppelung von innerbetrieblicher Entwicklung, Aufstieg etc. Keine Teilnahme mehr am Betriebsle- ben / -Alltag Zwei Klassen Arbeitnehmer: · Tätigkeiten, die geeignet sind · Arbeitnehmer, die Räumlichkei- ten haben Einmal Tele(heim)arbeit, immer Tele(heim)arbeit Teilnahme an Interessenvertretungs- arbeit (BR/Betriebsversammlung, Gewerk- schaft)

[Telearbeit: Chance oder Risiko?, Diskussionsmaterial der Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen, 1995]

“Der beste Rat für Arbeitsstätten, für die Tele(heim)arbeit eingeführt werden soll, ist : Vorher erst mal nachdenken...!

Sind genügend Räumlichkeiten für einen Büroarbeitsplatz vorhanden, der die Anforderungen an ein angemessenes Arbeitsumfeld erfüllt ? Wird es mir möglich sein, ohne Störung zu arbeiten ? Wie wird sich meine Arbeit auf die Familie auswirken ? Wie läuft es, wenn die Kinder aus der Schule heimkommen ? - Werde ich meine Arbeit so einteilen können, dass ich mir zu dieser Zeit einige Stunden freinehmen kann ? Genauso wichtig wie eine Vereinbarung könnte es sein, sich mit den anderen Familienmitgliedern darüber zu einigen, wie alles funktionieren soll.”

[Med Jobbet På Distans, TCO (Schweden) 1996]

Verhandlung über Telearbeit

Unabhängig voneinander haben verschiedene Gewerkschaften viele der gleichen Verhandlungsfragen identifiziert, als sie sich mit der Tele(heim)arbeit befassten.

Die von der britischen Angestelltengewerkschaft MSF herausgegebenen Richtlinien für die Telearbeit sind eine nützliche Zusammenfassung zahlreicher Schlüsselfragen :

- Telearbeitnehmer sollten Angestellte eines Unternehmens sein und nicht als selbständig Beschäftigte gelten.
- Um Isolation zu vermeiden, sollte in Arbeitsverträgen festgeschrieben werden, dass Heimarbeiter in regelmässigen Abständen das Büro aufsuchen müssen.
- Es sollten ein separater Raum für die Telearbeit zu Hause und ein separater Telefonanschluss vorhanden sein; und die zusätzlichen Kosten sind von den Arbeitgebern zu tragen.
- Es sollten regelmässige Zusammenkünfte unter Telearbeitnehmern stattfinden, und die volle Bereitstellung von E-Mail und Telefonverbindungen mit anderen Telearbeitnehmern sollte auf Kosten des Arbeitgebers vorgesehen werden.
- Regelmässige Liasonsdiskussionen sollten zwischen den Telearbeitnehmern und ihren Vorgesetzten / Managern stattfinden.
- Telearbeitnehmer sollten die gleiche Bezahlung und die gleichen Lohnnebenleistungen erhalten wie die im Betrieb arbeitenden Kollegen, Zulagen für die Kinderbetreuung und Elternurlaub inbegriffen. Die Zahl der Arbeitsstunden sollte definiert, und die Telearbeitnehmer sollten in Laufbahnentwicklungs- und bewertungssysteme einbezogen und auch die selben Ausbildungsmöglichkeiten geniessen.
- Komplette EDV-Geräte sollten bereitgestellt werden und vom Arbeitgeber bezahlt und gewartet werden, der auch zuständig ist für Installation, Instandhaltung, Versicherung und Erfüllung der Arbeitsschutzbedingungen. Zudem sollte der Arbeitgeber für Unfälle oder Verletzungen gesetzlich haftbar sein.
- Telearbeitnehmer sollten Zugang zu gewerkschaftlicher Vertretung haben und während der Arbeitszeit an Sitzungen teilnehmen können. Arbeitsschutzberater und Gewerkschaftsvertreter sollten die Möglichkeit haben, Telearbeitnehmer zu besuchen.

- Telearbeit sollte freiwillig sein, und die Arbeitnehmer sollten das Recht haben, zur Arbeit im Büro zurückzukehren.

Einige Schlüsselfragen

a) *Beschäftigungsstatus*

Prinzip: Die Telearbeit sollte kein Vorwand sein, um die Beschäftigungsbedingungen zu schwächen. Der Angestelltenstatus muss erhalten bleiben.

Fragen: Ein Risiko ist womöglich vorhanden, dass Unternehmen, die eine so weitgehende Entscheidung treffen wie die Erwägung von flexiblen Telearbeitsvorkehrungen, in Versuchung geraten, noch einen Schritt weiter zu gehen, um die Vertragsbeziehung mit dem einzelnen Telearbeitnehmer neu zu überprüfen, oder mit anderen Worten, Angestellte zu ersetzen und Arbeit an unabhängige Berater auszulagern. Dies war Anfang der achtziger Jahre im Zusammenhang mit einem Pilotprojekt für Telearbeit der Fall, das die Firma Rank Xerox im Vereinigten Königreich durchführte. Auch bei einem anderen frühen Telearbeitsprogramm in Kalifornien ging es hierbei um das gleiche Problem. (siehe Kasten)

Im Jahre 1982 bot die California Western States Life Insurance Company einigen ihrer Sachbearbeiterinnen für die Bearbeitung von Schadensfällen die Möglichkeit an, ihre Arbeit von zu Hause aus anstatt im Büro zu verrichten. Sie würden zu Vertragspartnern oder -unternehmern werden, je nach Zahl der einzelnen bearbeiteten Fälle sozusagen im Stücklohn bezahlt werden und keine Lohnnebenleistungen erhalten. Am 1. Dezember 1985 gaben acht der Frauen ihren Arbeitsplatz auf und reichten eine Gerichtsklage gegen das Unternehmen ein, wobei sie geltend machten, dass die Selbständigen-Vertragsvereinbarung ganz einfach nur ein Vorwand gewesen sei, um die Zahlung von Lohnnebenleistungen an sie zu umgehen. Der Fall wurde von dem Unternehmen aussergerichtlich gegen Zahlung einer nicht bekanntgegebenen Summe beigelegt. Das Telearbeitsprogramm wurde eingestellt.

[Quelle : Across the Board, April 1987]

Eine 'pseudo-selbständige' Erwerbstätigkeit hat sich in einigen Ländern, die schon von jeher ausbeuterische Heimarbeit kennen, als problematisch erwiesen. In vielen Ländern sparen die Unternehmen bei Sozialversicherungs- und anderen Kosten Geld, wenn die Arbeitnehmer als selbständig deklariert werden können.

Auf eine Diskussion über die Position der legitim selbständig erwerbstätigen Telearbeitnehmer wird nachfolgend eingegangen.

b) Heimarbeit nur auf teilweiser Basis

Prinzip: Teleheimarbeiter sollten einen Teil ihrer Arbeitszeit auch in einem konventionellen Büro verrichten.

“Menschliche Kompetenz im allgemeinen und berufliche Kompetenz im besonderen entwickeln sich in sozialen Zusammenhängen. Mangelnde Entfaltungsmöglichkeiten in der Arbeit und berufliche Isolation kann auch nicht durch eine intensivere

Einbindung in private Kontakte kompensiert werden....Reine Teleheimarbeit ist daher schon aus diesem Grund, nicht zu reden von der häufig mangelhaften sozialen Absicherung, abzulehnen. ”

[Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung, GPA (Österreich), 1996]

Fragen: Im allgemeinen würden die Erfordernisse eines guten Managements darauf schliessen lassen, dass dieser Grundsatz auch im Interesse der Arbeitgeber liegt. Es handelt sich hierbei um eine Komponente in den meisten derzeit existierenden Tarifvereinbarungen über die Telearbeit.

Die langfristige Tendenz der Unternehmen, um Kapitalkosten zu sparen, könnte aber auch bedeuten, dass die Schreibtische der Telearbeitnehmer verschwinden, um durch Vereinbarungen wie ‘Hot desking’ ersetzt zu werden. Die Unternehmen werden vermutlich einen geringeren Bedarf an regelmässiger Anwesenheit der routinemässigen Arbeiten verrichtenden, geringer qualifizierten Telearbeitnehmer im Büro haben (wie z. B. für Televerkauf oder Telemarketing).

c) Freiwillige Telearbeit und das Recht auf Rückkehr

Prinzip: Telearbeit muss die freiwillige Wahl des Angestellten sein. Telearbeitnehmer müssen das Recht haben, an ihren traditionellen Arbeitsplatz zurückzukehren.

Fragen: Dieser Grundsatz könnte langfristig gesehen durch die Tendenz von Unternehmen gefährdet sein, Büros zu schliessen (siehe z. B. den Fall von Digital UK und seinem Büro in Newmarket im vorangehenden Kapitel). Zudem wird sich die Situation ändern, wenn die Unternehmen beginnen, direkt neue Mitarbeiter für die Telearbeit einzustellen, anstatt nur bereits vorhandene Mitarbeiter aufzufordern, von zu Hause aus zu arbeiten.

Das ‘Rückkehrrecht’ ist nicht nur für die Angestellten wichtig, die feststellen, dass Heimarbeit für sie nicht das Richtige ist, sondern auch für diejenigen, die mit dem Verlust ihres Heims durch private Änderungen (Trennung, Scheidung usw.) konfrontiert sind.

Arbeitgeber, die Kapital eingesetzt haben, wie z. B. für die Installation von ISDN oder Datalines in die Heime ihrer Mitarbeiter, sind vielleicht weniger geneigt, den Arbeitnehmern eine Rückkehr an ihren früheren Arbeitsplatz zu gestatten.

d) Ausrüstung und Räumlichkeiten

Prinzip: Die Arbeitgeber sollten den Telearbeitnehmern das notwendige Arbeitsgerät zur Verfügung stellen, das die Arbeitsschutzbedingungen voll erfüllt.

“Die Ausstattung des Telearbeitnehmers zu Hause sollte mit derjenigen gleichwertig sein, die an der Hauptarbeitsstätte verwendet wird. Der Arbeitgeber sollte die Büroeinrichtung und die elektronischen Geräte bezahlen, die die TelearbeitnehmerInnen für ihre Heimarbeit benötigen. Der (die Heimarbeiter(in)) sollte sicherstellen, dass der Heimarbeitsplatz in bezug auf die technischen Anlagen (elektrische Erdleitungen, Telefon usw.) richtig ausgestattet ist.”

[Med Jobbet På, TCO (Schweden) 1996]

“Die Haftungsfrage für die in der Wohnung befindlichen Geräte ist ein weiterer kritischer Punkt...Das Eindringen der betrieblichen Arbeit kann so zu einem teuren Spass werden, wenn beispielsweise Kinder ausprobieren, ob Computer Kakao mögen.”

[Gabi Seum, Ansprache an die nationale Versammlung des HBV, 29. Februar 1996]

Fragen: Es besteht die Gefahr, dass Heimarbeiter sich mit ungeeigneten Möbeln daheim abfinden -- Küchenstühle, Tische usw. -- anstatt ergonomisch entworfene, zweckdienliche Büromöbel zu benutzen. Hierdurch kann das Risiko von Muskel- und Sehnenverspannungen, wie Beschwerden in den Oberarmen usw. oder durch den monotonen Arbeitsablauf und Überanstrengung verursachte Verletzungen entstehen.

Es besteht zudem die Gefahr, dass Arbeitgeber meinen, dass sie ihre überalterten Computergeräte oder ihre Büroausstattung loswerden können, indem sie sie den Heimarbeitnehmer überlassen.

e) Kostendeckung

Prinzip: Der Arbeitgeber sollte die zusätzlichen Kosten decken, mit denen der Telearbeitnehmer zu Hause konfrontiert ist.

Fragen: Vorhandene Vereinbarungen über die Telearbeit weisen sehr grosse Abweichungen auf diesem Gebiet auf. Auf der einen Seite hat Digital Italien z. B. akzeptiert, einen einmaligen Betrag zur Kostendeckung in Höhe von 2,1 Millionen Lira zu zahlen. Auf der anderen Seite bieten einige Arbeitgeber keine Entschädigung für die zusätzlichen Kosten der Angestellten an, und bisweilen bringen sie den Vorwand vor, dass die Beschäftigten ja an den Fahrtkosten sparen können.

Die Inanspruchnahme eines Teils der häuslichen Räumlichkeiten für einen Arbeitgeber betrifft nicht nur die sichtbaren zusätzlichen Kosten (für Heizung, Strom, Abnutzung usw.), sondern auch die ‘Nebenkosten’, die sich nicht so leicht quantifizieren lassen, oder mit anderen Worten die Tatsache, dass der für die Arbeit benötigte Raum für andere Zwecke nicht zur Verfügung steht.

f) Das Recht auf Privatleben

Prinzip: Es sollte Telearbeitnehmern möglich sein, ihre Arbeit und ihr Privatleben klar zu trennen.

Fragen: Eines der mit Heimarbeit verbundenen Probleme ist die Arbeitswut oder der 'Workalcolism'. Es könnte sein, dass Angestellte in ihrer Freizeit für ihre Firma arbeiten, nur damit sie 'mit einer Arbeit fertig werden'.

Ein anderes Problem haben die Heimarbeiter 'auf Abruf', die für die Arbeitgeber auf Anruf bereitstehen, um bei Problemen mit der Arbeit in Stosszeiten einzuspringen. Hier besteht eindeutig die Gefahr, dass der Arbeitnehmer auf Abruf kein normales Leben führen kann, ohne unbedingt entsprechend entschädigt zu werden, wenn er tatsächlich nicht gebraucht wird.

Die mit der Telearbeit verbundene Flexibilität kann der Tendenz Vorschub leisten, die tägliche Arbeitszeit zunehmend aufzusplittern und von dem einzelnen Arbeitnehmer zu erwarten, während einer Reihe von kurzen, über den Tag verteilten Perioden zu arbeiten, um bei Bedarfsspitzen an Arbeit zum Einsatz zu kommen. Diese Art der Arbeitszeitsegmentierung ist natürlich eine generell sehr unbefriedigende Alternative für eine klare zeitliche Trennung zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit.

“Teledienste können unter bestimmten Umständen rund um die Uhr angeboten werden, wie z. B. im Fall der Tele-Überwachung. Kommen nur wenige Anrufe, dann müssen die Mitarbeiter nachts oder an Wochenenden nicht an ihrer Arbeitsstätte im Betrieb sein. Stattdessen werden die Anrufe automatisch zum diensthabenden Angestellten nach Hause umgeleitet. Ein Arbeitsplansystem dieser Art, das voraussetzt, dass jemand für den Dienst zu Hause bleiben und erreichbar sein muss, ist im Arbeitsvertrag zu spezifizieren und muss Gegenstand von Verhandlungen sein.”

[Le Télétravail, UCC-CFDT, April 1996]

g) Fragen der Aufsicht und Inspektion

Prinzip: Die Notwendigkeit der Inspektion der Arbeitsbedingungen durch Gewerkschaftsvertreter und Arbeitsschutzbeauftragte darf das Recht der Telearbeitnehmer auf Privatleben nicht beeinträchtigen.

Fragen: Dieser Bereich bedarf einer sorgfältigen Prüfung. Die meisten tariflichen Vereinbarungen über die Telearbeit akzeptieren, dass Arbeitgeber, die ihre Pflicht zur Gewährleistung einer sicheren Arbeitsumwelt für ihre Mitarbeiter erfüllen, auch das Recht auf Zugang zu dem Heimarbeitsplatz haben müssen. Die meisten Gewerkschaften haben auch darauf bestanden, das Recht der Gewerkschafts- und Betriebsratsvertreter sowie der Arbeitsschutzinspektoren, das Heim zu besichtigen, festzuschreiben. Die Vereinbarungen sollten jedoch mit den betroffenen Mitarbeitern gemeinsam geschlossen und diesen nicht aufgezwungen werden.

Potentiell haben die Arbeitgeber Zugang zu einer Reihe von elektronischen Überwachungsmethoden, die ihnen ermöglichen, die Arbeitsleistung der Angestellten auch aus einer räumlichen Distanz zu überwachen. Hierzu gehören u.a. Tastenanschlagskontrolle, Abrechnung und Aufzeichnung von Telefonanrufen und die -- zumindest potentielle -- Video-Überwachung der Beschäftigten bei der Arbeit. Diese Informationen können in jedem Fall in Digitalform gespeichert werden.

Werden diese Methoden im Betrieb des Arbeitgebers angewandt, so geben sie zu berechtigten Sorgen in bezug auf die Privatsphäre der Arbeitnehmer Anlass. Wenn der Arbeitnehmer zu Hause arbeitet, sind solche Bedenken noch viel relevanter.

Diese Frage war auch Gegenstand eines Berichts des Internationalen Arbeitsamts, 'Workers' Privacy (Conditions of Work Digest, Band 12, 1/1993). Die FIET war massgeblich daran beteiligt, im Jahre 1985 eine internationale Konferenz zu organisieren, in der Richtlinien für die Gewerkschaften über Systeme der Sammlung und Verarbeitung von persönlichen Daten ausgearbeitet wurden.

“Das Recht des Arbeitnehmers auf Privatleben ist als grundlegende Menschenrechtsfrage zu behandeln.”

[Schlussbemerkungen, IAO: Workers Privacy, Conditions of Work Digest, Band 12, 1/1993]

h) Betreuung von Kindern

Prinzip: Tele(heim)arbeit kann nicht verrichtet werden, wenn man zur gleichen Zeit Kinder betreut.

Fragen: Eltern und Kinderbetreuer können unter der Voraussetzung Telearbeit verrichten, dass sie eine grössere Flexibilität bei der Einteilung ihrer Arbeitszeit haben (die z. B. an die Schulstunden der Kinder angepasst ist). Dies ist wahrscheinlich eher möglich, wenn die Telearbeitnehmer einen höheren Status haben und off-line arbeiten können und nicht auf einer weniger qualifizierten Stufe ständig on-line arbeiten müssen.

Telearbeit schaltet die Notwendigkeit nicht aus, geeignete Vorkehrungen für die Betreuung von Kindern zu organisieren.

“Die Parteien stimmen darin überein, dass Telearbeit die Betreuung von Kindern oder eine andere Form der Betreuung von abhängigen Personen nicht ersetzen kann. Die sich auf die Bestimmungen für die Kinderbetreuung stützende Politik von Telstra ist nach wie vor anwendbar. Die Angestellten sind dafür verantwortlich, dass geeignete Vorkehrungen für die Betreuung von Kindern oder Angehörigen vorhanden sind, während sie Telearbeit verrichten.”

[Bestimmung im Tarifvertrag über Telearbeit zwischen der Telstra Corporation Ltd. und der Communication Workers' Union of Australia, 1994]

Im Zusammenhang mit dem Thema der Chancengleichheit wird dieser Punkt nachfolgend noch eingehender geprüft.

i) Isolation und Laufbahnentwicklung

Prinzip: Es sind Verfahren einzuführen, um Telearbeiter gegen die Gefahren von Isolation und Depressionen zu schützen. Es handelt sich hierbei um eine Frage des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit. Die Telearbeitnehmer müssen Gelegenheit erhalten, sich in ihrer beruflichen Laufbahn zu entfalten.

Fragen: Es sind Anzeichen dafür vorhanden, dass Isolation langfristig (nach einer Reihe von Jahren) gesehen, nachdem die anfängliche 'Flitterwochenzeit' in der Telearbeit vorüber ist, zu einem Problem werden kann.

In den Vereinbarungen über die Telearbeit sind praktische Vorkehrungen für das Angebot von Ausbildung für im häuslichen Rahmen tätige Telearbeitnehmer ausdrücklich festzulegen. Telearbeitnehmer entbehren die Möglichkeit, von Kollegen zu lernen oder informell Rat oder Anleitungen zu erhalten, wie dies an herkömmlichen Arbeitsstätten der Fall ist.

“Der zu Hause tätige Telearbeitnehmer hat keinen Zugang zu der Möglichkeit mehr, sich durch vielerlei Ausdruckformen von zwangloser und informeller Ausbildung im Kontakt und im Gespräch mit seinen Arbeitskollegen weiterzubilden, und es ist deshalb unbedingt erforderlich, dass er seine Kompetenzen in bezug auf sein Arbeitsinstrument (Software und Hardware) aufrechterhält, weil dieses sich sehr rasch ändert.”

[Le Teletravail, UCC-CFDT, April 1996]

j) Vereinigungsfreiheit. Zugang zu Gewerkschaften

Prinzip: Telearbeitnehmer sollten weiterhin Zugang zu Gewerkschaften haben.

Fragen: Gewerkschaften bzw. Betriebsräte sollten dafür sorgen, dass sie detaillierte Angaben über jeden telearbeitenden Angestellten sowie seine Adresse erhalten. Die Gewerkschaften sollten das Recht haben, über die E-Mail und elektronische Kommunikationssysteme der Unternehmen eine direkte Kommunikation mit den Angestellten zu haben.

Telearbeitnehmer sollten die Möglichkeit haben, sich um gewerkschaftliche Funktionen zu bewerben und Aufgaben als Gewerkschaftsvertreter zu übernehmen.

“Solange es sich bei der ausserbetrieblichen Tätigkeit nicht um einen Vollzeit-Arbeitsplatz handelt, sollte die Heimarbeit und die Funktion eines Gewerkschaftsvertreters keine Probleme verursachen.”

[Med Jobbet På, TCO (Schweden) 1996]

“Richtlinien für Versuche mit Telearbeit (Auszug)

*** Das Recht der Gewerkschaften, die Heimarbeitsstätten im Hinblick auf Arbeitssicherheit und Ergonomie zu besichtigen**

*** Die über Tele-Kommunikationsleitungen mit ihrem Büro verbundenen Heimarbeiter sollten routinemässig über vakante Arbeitsplätze und Aufstiegsmöglichkeiten unterrichtet werden.**

*** Eine Mitteilung der Gewerkschaften an die Telearbeitnehmer, wenn sie in das System eintreten, und die Sicherstellung, dass Telemitarbeiter regelmässig Zeit zugestanden wird, damit sie sich mit Gewerkschaftsvertretern beraten können.”**

[Communication Workers of America, in Working in America, Band 17, Nr. 11, November 1992. Zitiert in Teleworking in the Virtual Enterprise, von Vittorio Di Martino, Arbeitskreis Telearbeit der Europäischen Kommission, 24. und 25. April 1995]

Telearbeit und selbständig Erwerbstätige

Ausführliche Richtlinien und Verhaltenskodexe für die Telearbeit, die sich auf die obigen Fragen erstrecken, haben kaum oder auch gar keinen Wert, wenn die Telearbeit ausübende Person in keinem Beschäftigungsverhältnis mit einem Arbeitgeber steht. Wie Untersuchungen über diese Frage eindeutig zu entnehmen ist, ist eine beachtliche Zahl von zu Hause tätigen Telearbeitnehmern selbständig. Die wachsende Zahl der selbständig erwerbstätigen Personen in vielen Ländern der industrialisierten Welt kann als weiterer Ausdruck der Entwicklung neuer, flexibler Arbeitspraktiken gesehen werden.

Wir haben bereits die Probleme einer Pseudo-Eigenständigkeit gesehen, wo die Arbeitgeber versuchen, ihre Verantwortung als Arbeitgeber loszuwerden. Die GPA (Österreich) umreisst

das Problem mit folgenden Worten: “ Für wirtschaftlich unabhängige AnbieterInnen von Telearbeit fehlt jeder direkte Schutz. Real existiert aber die ‘Selbständigkeit’ oft nur auf dem Papier. Von unternehmerischer Dispositionsfreiheit und Gewinnchancen kann hier oft keine Rede sein.” [Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung, GPA (Österreich), 1996]

Während die Pseudo-Eigenständigkeit vor allem die Interessen schlecht bezahlter Arbeitnehmer mit einem niedrigeren Beschäftigungsstatus gefährdet, muss die selbständige Tätigkeit im Telearbeitssektor nicht unerwünscht sein. Dies ist besonders für Arbeitnehmer mit einem höheren Status der Fall, die über die erforderlichen

Qualifikationen verfügen, um selbst ihre geschäftlichen Angelegenheiten zu verwalten.

Telearbeit ist in vielfacher Hinsicht nur ein neuer Name für eine Arbeitsweise, die z. B. von selbständigen Schriftstellern und Autoren, Übersetzern, Graphikdesignern, Journalisten usw. schon von jeher ausgeübt wurde. Zwar hat sich die Technik vielleicht geändert (man ist von Schreibmaschinen und Briefumschlägen auf Computer und Fax-Geräte übergegangen), aber die Arbeitsweise ist gleich geblieben.

Aber die Zahl der zu Hause selbständig erwerbstätigen Personen nimmt zu. So manche professionelle Kräfte haben sich dafür entschieden oder wurden auch dazu gezwungen, frühzeitig in den Ruhestand zu treten, und nutzen jetzt ihre vorhandenen Qualifikationen und Kontakte, um ihr eigenes selbständiges Unternehmen auf Beratungsbasis aufzubauen.

In einigen Gewerben (z. B. in Theater und Medien) gehört es zur Tradition, dass die eigenständigen Arbeitnehmer gewerkschaftlich organisiert sind. Es gibt Fälle, in denen ihre Gewerkschaften dafür kämpften, dass sie ihren Status als selbständig Erwerbstätige aufrechterhalten konnten, wenn die Steuerbehörden Versuche unternahmen, um sie als Angestellte einzustufen.

Zwei Beispiele aus Grossbritannien:

*** Die National Union of Journalists half Margaret Leslie, einem selbständig tätigen Mitglied, ihr Recht auf einen gelegentlichen Wechsel in das Büro eines Zeitschriftenverlags zu verteidigen und ihre Arbeit weiterhin als selbständige Tätigkeit zu betrachten.**

*** Equity unterstützte 1993 zwei Schauspieler mit Erfolg in einem Testfall, nachdem der britische Fiskus versucht hatte, sie als Angestellte zu behandeln.**

Selbst wenn selbständig Erwerbstätige dank ihrer harten Arbeit und unternehmerischen Fähigkeiten ihr gutes Auskommen haben, sind sie im Grunde noch immer nicht in der Lage, die Tarife für ihre Bezahlung und ihren Gewinn zu kontrollieren. Wie auch immer die theoretischen Wettbewerbsmodelle in wirtschaftlichen Fachbüchern aussehen mögen, in der Praxis haben einzelne Personen und Kleinunternehmen kaum die Macht, einen Einfluss auf den Markt auszuüben, in dem sie tätig sind. Wie die Angestellten, benötigen auch sie kollektive Aktionen, um ihre Interessen zu verteidigen.

Die Gewerkschaften sollten Mittel und Wege prüfen, wie sie die wachsende Zahl der selbständigen Telearbeitnehmer rekrutieren und unterstützen können.

IAO-Übereinkommen über Heimarbeit

Die Arbeitsbedingungen von Heimarbeitern, darunter auch die Heimarbeiter, die die neue Technologie in Anspruch nehmen, sind jetzt Gegenstand eines IAO-Übereinkommens, das (trotz erheblichen Widerstands der Arbeitgebervertreter) auf der Internationalen Arbeitskonferenz von 1996 verabschiedet wurde.

Das Übereinkommen und damit verbundene ergänzende Empfehlungen über die Heimarbeit erstrecken sich auf Angestellte und pseudo-selbständige Personen, aber nicht auf die eigentlich selbständig Erwerbstätigen (die in dem Übereinkommen beschrieben werden als eine Person mit 'dem Ausmass an Autonomie und wirtschaftlicher Unabhängigkeit, um im Sinne von nationalen Gesetzen, Verordnungen oder Gerichtsentscheidungen als unabhängiger Arbeitnehmer zu gelten).

Zwar ist das Übereinkommen für das Thema dieses Berichts relevant, aber die darin behandelten Fragen stimmen nicht genau mit der Telearbeit überein: nicht jeder Heimarbeiter ist ein Telearbeitnehmer, noch ist jeder Telearbeitnehmer ein Heimarbeiter.

Die das Übereinkommen ratifizierenden Mitgliedstaaten sind verpflichtet, nationale politische Grundsätze über die Heimarbeit aufzustellen. Gemäss Artikel 4 des Übereinkommens muss diese Politik 'die Gleichbehandlung zwischen Heimarbeitern und anderen Lohnempfängern soweit als möglich fördern'. Der genannte Artikel spezifiziert die folgenden Bereiche:

- das Recht der Heimarbeiter, Organisationen ihrer eigenen Wahl aufzubauen oder sich ihnen anzuschliessen und an den Tätigkeiten dieser Organisationen teilzunehmen
- Schutz gegen Diskriminierung in Beschäftigung und Arbeit
- Arbeitsschutz
- Arbeitsentgelt
- gesetzlicher Sozialversicherungsschutz
- Zugang zu Ausbildung
- Mindestalter für die Aufnahme einer Beschäftigung oder Arbeit und
- Mutterschaftsschutz

C. BACK OFFICES UND ANRUFZENTRALEN ODER CALL CENTRES

Arbeitsverlagerung

Telearbeit -- wie in diesem Bericht definiert -- hat zwei Eigenschaften: die Idee der ausserbetrieblichen Arbeit in räumlicher Entfernung und der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT). Es ist deshalb entscheidend, weiter zu blicken, als nur auf die Modelle der Telearbeit zu Hause. Ein bedeutendes Argument ist, dass der Einsatz von Telearbeit von Back Offices und Call Centres aus eine viel wichtigere Frage ist, als die möglicherweise begrenzte Entwicklung der Teleheimarbeit.

Es liegt auf der Hand, dass ein grosser Teil der herkömmlichen Büro- und Verwaltungsarbeit unter Einsatz von ICT verrichtet werden kann. Die Entscheidung aber, wo genau die Trennungslinie zur Telearbeit gezogen werden kann, dürfte nicht einfach sein. Wir konzentrieren uns in diesem Abschnitt auf die Auslagerung von Arbeit, die der Einsatz von ICT mit sich bringt.

Die Umverlagerung kann zu zentralen Büros in Stadtgebieten erfolgen (z. B. die Verlegung von administrativen Bankfunktionen aus Einkaufszentren in spezialisierte Zentren anderenorts in der selben Stadt). Sie kann aber auch die Einrichtung grösserer Back Offices umfassen, die mehrere Städte oder Regionen bedienen. Eine weitere Alternative wäre die Entscheidung, die Arbeit in viel entlegene Landesteile auszulagern, z. B. in ländliche Gebiete, wo die allgemeinen Kosten und die Arbeitskosten billiger sein könnten.

*** Hertz bearbeitet Aufträge für Mietwagen von einer Zentrale in Arvidsjaur aus, einer Kleinstadt auf dem Festland, 900 km nördlich von Stockholm.**

*** Citycorp in Deutschland betreibt sein Kreditkartengeschäft von Nordhorn, einer Kleinstadt in der Nähe der niederländischen Grenze, aus, wo die Löhne im Schnitt 20 % niedriger als in Frankfurt liegen.**

*** In Spanien haben viele Banken und Sparkassen ihr Telemarketing und ihre Datenverarbeitung in Madrid angesiedelt, weil dort die Arbeitsbedingungen und -kosten niedriger als in anderen Landesteilen sind. Die Bankengewerkschaft FEBA-CC.00. berichtet, dass als Folge davon Versuche unternommen werden, die Madrider Angestellten zu überreden, Baskisch oder Katalanisch zu lernen, um mit Basken und Katalanen sprechen zu können, die aus ihren Landesregionen anrufen.**

Viele Beispiele in diesem Kapitel sind dem tertiären Sektor Banken und Finanzen entnommen, wo die Auswirkungen dieser Entwicklungen bereits heute stark spürbar sind. Aber auch in anderen Sektoren sind gleiche Trends festzustellen.

“ Wir haben Arbeitsverlagerungen von kleinen entlegenen Filialen zum zentralen bzw. zum Hauptsitz gehabt, d. h. die Bearbeitung von Darlehen, die zuvor in den einzelnen Filialen erfolgte, ist jetzt in der Hauptverwaltung zentralisiert. Dies hat in den kleineren Filialen zu einem drastischen Personalabbau geführt. ”

[Sabah Banking Employees' Union (Malaysia), Antwort auf den Fragebogen der FIET über Telearbeit, 1996]

Dieser Umverlagerungsprozess ist kein unbedingt neues Phänomen. So fanden z. B. auf dem Bankensektor in den Vereinigten Staaten in den sechziger und siebziger Jahren grosse Veränderungen statt, als viele administrative und EDV-Funktionen aus den Verwaltungssitzen in den Hauptstädten in Regionen mit niedrigeren Grundstücks- und Lohnkosten ausgelagert wurden. American Express verlegte beispielsweise seine Reisescheckabteilung nach Salt Lake City; Citycorp's Kreditkartengeschäft zog nach Sioux Falls, Süd-Dakota. Andere Unternehmen befolgten eine Politik der 'Vorstädte' -- d. h. sie zogen an den Rand der grossen Städte um -- was häufig mit dem absichtlichen Versuch verbunden war, eine gewerkschaftliche Erfassung der Arbeitnehmer zu vermeiden.

Die Entwicklungen in den letzten Jahren aber treiben diesen Prozess noch weiter voran. Die Technologie erleichtert heute nicht nur die Back Office-Verwaltung, sondern auch die Interaktion mit Kunden oder Endverbrauchern über eine räumliche Distanz hinweg. Besonders trifft dies zu für das zusehende Wachstum beim Einsatz von spezialisierten Telefonbeantwortungszentralen, auch als Anrufzentralen oder Call Centres bekannt (siehe weiter unten).

Ausgliederung

Beschliesst ein Unternehmen, Arbeitsfunktionen auszulagern, so kann dies gleichzeitig mit einer Entscheidung einhergehen, die betreffenden Funktionen an (eine) externe Vertragsfirma (en) auszugliedern.

Ausgliederung (oder auch Outsourcing genannt) von IT-Diensten wurde in der Vergangenheit zu einem vertrauten Phänomen. Neuerdings aber wurde die Ausgliederung erweitert, um sich auch auf andere Arbeitsvorgänge -- wie z. B. Datenbankenoperationen und Back Office-Verarbeitung -- zu erstrecken. Theoretisch geht es darum, dass die Unternehmen sich in ihren eigenen Kerngeschäftsbereichen spezialisieren und die Kontrolle über ihre Entscheidungen und Strategie bewahren sollten, aber andere Funktionen an Firmen abgeben sollten, **deren** Kerntätigkeit sich auf die betreffende Arbeit erstreckt. Dies könnte bedeuten, dass ein Unternehmen nicht nur die technischen Support- und Netzwerkoperationen im IT-Bereich abgibt, sondern auch solche Funktionen, wie Korrespondenz, Telefonbeantwortung und Mailing.

MSF (Vereinigtes Königreich) betonte in diesem Zusammenhang: “ Der neueste Stand der Entwicklung wird als der Trend von praktischer zu strategischer Ausgliederung beschrieben, wo der Anbieter die Geschäftsorganisation des Kunden managen muss. Dies wird manchmal als Geschäftsprozess-Management oder Co-Sourcing

bezeichnet. ” [The Outsourcing of IT services: Leading Edge or Bleeding Edge?, MSF (VK) 1996]

Ausgliederung hat in Spanien die Umorganisation des Bankensektors gekennzeichnet, u. z. vor allem auf den Gebieten des Tele-Marketings, Tele-Managements und Tele-Verkaufs sowie auch der elektronischen Datenverarbeitung. Die Bankgewerkschaft FEBA (CC.OO.) hat die in den Outsourcing-Zentren festgestellten Arbeitsbedingungen und die gewerkschaftsfeindliche Haltung der Arbeitgeber kritisiert: Das Fehlen von staatlichen Bestimmungen für diese Art Tätigkeit, der unlautere Wettbewerb aufgrund der Deregulierung, die niedrigen Kosten und die Unsicherheit der Beschäftigung gehen voll zu Lasten der Arbeitnehmer in diesem Sektor, die widerwärtigen Arbeitsbedingungen, einem unzulänglichen Arbeitsschutz, niedrigen Löhnen und Gehältern unterworfen sind und keine Arbeitsplatzsicherheit haben.

[FEBA (CC.OO.), Antwort auf den Fragebogen der FIET über Telearbeit, 1996]

Ergänzend führt die Gewerkschaft aus, dass sie mit einer schwierigen Herausforderung konfrontiert ist, um die Interessen ihrer Mitglieder in traditionellen Bankinstitutionen mit denjenigen von Mitgliedern in Einklang zu bringen, die für Subunternehmen tätig sind. - “Zwischen der Mehrheit unserer Mitglieder, die in grossen Bankinstitutionen arbeiten und die einen festen Arbeitsplatz und eine langjährige Dienstzeit haben und einer kleinen Gruppe von Mitgliedern, die an der Peripherie für die selben Unternehmen arbeiten, gibt es starke Widersprüche. Die erstere Gruppe sieht ihre Arbeitsplätze durch die letztere bedroht.”

“ Die aus den Erfahrungen der MSF mit Ausgliederung zu ziehenden Lehren sind einfach: wo die Gewerkschaftsorganisation stark ist, können die Beschäftigungsbedingungen geschützt werden.

Die MSF hat die folgenden entscheidenden Strategieziele festgelegt:

- **Bewahrung eines höchstmöglichen Stands qualifikationsintensiver Beschäftigung**
- **Erhaltung der ursprünglichen Kontrollen der beschäftigenden Organisation in bezug auf strategische Technologien sowie auf die gesamte einschlägige Forschungs- und Entwicklungskapazität**
- **Aufrechterhaltung der vorhandenen Arbeitsbedingungen**
- **Aufrechterhaltung von Betriebsrenten mit Beitragspflicht für den Arbeitgeber**
- **Erhaltung aller Anerkennungsvereinbarungen mit der MSF ”**

[The Outsourcing of IT Services: Leading Edge or Bleeding Edge?, MSF (VK) 1996]

Anrufzentralen oder ‘Call Centres’

Die Entwicklung von ‘Call Centres’ (dieser Begriff gehört bereits sowohl zum französischen als auch im deutschen Sprachgebrauch, und es sieht so aus, als würde er auch weltweit übernommen werden) stellt einen grossen Wandel in bezug auf die Struktur und Gestaltung einiger Arbeitsplätze von Büroangestellten dar.

Call Centres wurden durch die automatisierte Anrufverteilung (ACD) (automated call distribution) möglich gemacht, wobei telefonische Anrufe automatisch an Mitarbeiter weitergeleitet werden, die frei sind. Im Gegensatz zu einem üblichen Büro sitzen die Beschäftigten in einem typischen Call Centre an Bedienungskonsolen, empfangen

die Anrufe über Kopfhörer und geben Informationen in ihren Computer oder das Endgerät ein, vor dem sie sich befinden. In zunehmendem Masse gelangen in Call Centres auch neue technologische Entwicklungen in Form von Computer-Telefon-Integration (CTI) zum Einsatz. Obgleich alles um das Telefon herum aufgebaut ist, ist in einem Call Centre eines nicht zu hören -- das Läuten eines Telefons.

Call Centres können für eine breite Funktionspalette im Bereich Tele-Marketing, Tele-Verkauf und Tele-Service in Anspruch genommen werden, wie u. a. für zentralisierte Reservierungen (z. B. für Hotels), Kundenberatung, technische EDV-Beratung, Marktforschung und sogar telefonisches Geldsammeln für wohltätige Zwecke. Aus einer Quelle in diesem Sektor liess man verlautbaren, dass es zur Zeit allein in Westeuropa ungefähr 6000 Call Centres gebe.

Call Centres haben eine zentrale Funktion in der Entwicklung von Dienstleistungen der Banken und Versicherungsgesellschaften, die ihren Kunden eine sogenannte 'direkte' Auftragsabwicklung über Telefon anbieten, was diese Sektoren massgeblich verändert.

“Im Wettbewerb, um Kunden telefonisch Finanzdienstleistungen anzubieten, wird mit allen Mitteln gekämpft. D. h. die Kunden werden dazu angehalten, die Arbeitsstätte anzurufen und nicht persönlich zu erscheinen, und dann wird der Anruf von einem entfernten Ort aus beantwortet. Bisher handelte es sich bei diesem um einen Arbeitsplatz in den grösseren Call Centres. Manchmal wissen die Kunden, dass sie ein Telefon-Centre anrufen, aber manchmal glauben sie auch, dass sie direkt mit der Filiale telefonieren, wo ihrer Meinung nach ihre Unterlagen aufbewahrt werden..... Arbeitsplätze wurden infolge dieses Trends abgebaut, und jetzt sind wir mit dem Problem konfrontiert, dass zahlreiche Bankfilialen schliessen, und die Begründung ist: “elektronischer Bankendienst hat diese Zweigstelle überflüssig gemacht. ”

[Finsec, Finance Secor Union (Neuseeland), Antwort auf den FIET-Fragebogen über Telearbeit, 1996]

Die First Direct, 1989 im Vereinigten Königreich gegründet, gehört zu den Pionieren des telefonischen Banking. Der Trades Union Congress (VK) erklärte diesbezüglich vor kurzem: “First Direct bearbeitet ungefähr eine Halbe Million Kunden mit umgerechnet 1000 vollzeitbeschäftigten Mitarbeitern, wogegen Midland Bank, die Muttergesellschaft, vier Millionen Kunden mit 36'000 Mitarbeitern bedient.’ First Direct hat zwei Standorte im Industriegebiet in Leeds, einer Stadt im Norden Englands, weit entfernt vom traditionellen Bankenzentrum in der City von London.

Die Commerzbank AG in Deutschland hat ihre Direct Banking-Tochter ähnlich untergebracht, u. z. in einem Zweckbau an einer Autobahnausfahrt in der Kleinstadt Quickborn, nördlich von Hamburg. In einem Pressebericht wurde vor kurzem beschrieben, dass sich der Standort zwischen einem Fuhrunternehmen und einer Fabrik befindet, und der Gegensatz zum traditionsreichen Hauptverwaltungsgebäude in Frankfurt kommentiert: “Statt breiter Marmortreppen ein mit Fliesen belegter enger Aufgang, kein Pförtner, keine Kantine. ”

Einige Kernfragen

a) Arbeitsorganisation und Management

Die Tendenz der Arbeitgeber, Back Offices auszulagern, hat an sich nicht unbedingt die Methoden geändert, wie tatsächlich gearbeitet wird. Aber sie kann sich auf die betroffenen Mitarbeiter auswirken, insbesondere auf diejenigen, die in andere Region umziehen müssen. Für Frauen könnte es schwieriger als für die Männer sein, mit ihrem Arbeitsplatz umzuziehen.

Die Bankengewerkschaft BIFU im Vereinigten Königreich kommentiert die von der Midland Bank eingeführten 'Kundendienstzentren' und identifiziert einige der Probleme:

“ Es ist nicht einfach, die Leute zu einem Umzug [nach den neuen Zentren] zu bewegen, u. z. aufgrund der folgenden Faktoren:

- Abstufung der Arbeit
- Reiseentfernung
- Arbeitsbedingungen.

Die Folge war, dass einige Leute das Angebot eines Freisetzungspakets akzeptierten, während die Midland zur gleichen Zeit monatlich 30 neue Leute einstellte. Dies ist eine eindeutig lächerliche Situation. ” [Schreiben von Jo Seery, BIFU, März 1996]

Der Einsatz von Call Centres bedeutet im allgemeinen noch viel beträchtlichere Änderungen in Arbeitsorganisation und Management.

Die Mitarbeiter in einem Call Centre werden in einer Weise von der Technologie kontrolliert, die im allgemeinen für die Arbeit von nicht-manuellen Arbeitskräften unüblich ist. Ähnlichkeiten demgegenüber sind eher mit dem Fordismus. d.h. Rationalisierung der Fertigungskosten durch Massenproduktion oder Fließbandmethode, vorhanden, der lange in der verarbeitenden Industrie existierte.

Die Technologie der automatisierten Anrufverteilung (ACD) ermöglicht dem Arbeitgeber, die Arbeitsleistung der Angestellten automatisch zu überwachen, wie z. B. die Zeit, die sie für die Beantwortung eines Anrufs benötigen. In vielen Ländern gehört es zum Alltag eines Call Centre, dass zu Überwachungszwecken die Anrufe stichprobenmässig geheim kontrolliert werden. (Die gesetzlichen Rechte der Arbeitgeber zu dieser Überwachung sind von Land zu Land verschieden. Mit diesem Thema befasste sich der IAO-Bericht über 'Workers' Privacy, Conditions of Work Digest, Band 12 1/1993.) Technisch wäre es möglich, dass die Arbeitgeber alle Gespräche als digitale Dateien im Computer speichern, obgleich dies allein schon wegen der Masse der akkumulierten Informationen problematisch werden dürfte.

Da es ihnen aber darum geht, die Beschäftigten in einem womöglich ermüdenden Arbeitsumfeld zu motivieren, neigen die Arbeitgeber dazu, sich nicht auf elektronische Überwachung und andere Formen der offenen Kontrolle der Angestellten zu verlassen, sondern eher einen 'modernen', partizipatorischen und informelleren Management-Stil anzuwenden. Viele Call Centres vermitteln den Eindruck eines viel informelleren Arbeitsumfelds, ohne dass traditionelle Personalhierarchien zu erken-

nen wären. Viele Unternehmen fördern Team-Arbeit mit Wettbewerb zwischen den Teams und Anreizsystemen, wenn Verkaufs- oder Leistungsziele erreicht werden.

b) Personelle Besetzung

Da sich die organisatorische Kultur der Call Centres von der herkömmlichen Büroarbeit unterscheidet, könnten die Gewerkschaften meinen, dass sie sich mehr anstrengen und anders arbeiten müssten, um Mitglieder zu werben. Traditionelle Tarifvereinbarungen dürften nicht anwendbar sein: sowohl die Einheit der Citycorp's Nordhorn als auch die Comdirect-Bank der Commerzbank fallen nicht unter die Tarifverträge für das Bankengewerbe, und normale Arbeitsbedingungen (wie z. B. Prämienzahlungen) sind nicht anwendbar.

Call Centres weisen die Tendenz auf, einen hohen Prozentsatz jüngerer Arbeitnehmer zu haben, darunter auch Beschäftigte in Erstanstellung. (In anderen Ländern ist es auch möglich, Studenten auf Teilzeitbasis zu beschäftigen, während sie ihr Studium absolvieren.) Von einigen Ausnahmen abgesehen (wie im Fall der EDV-Beratung), besteht in den Call Centres auch die Tendenz eines hohen Beschäftigungs-niveaus von Frauen, die häufig in Teilzeit-Schichten arbeiten.

“ Unsere Mitarbeiter sind jung, alle Anfang 30, ackern wie beim Aufbau Ost ”, schwärmt der Geschäftsleiter von seiner 125 Mann starken Truppe, die er aus einer grossen Bewerberschar zusammengestellt hat. ”

[Bankenbranche wächst vor allem in der Provinz, Artikel von Thomas Franke, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, 15. Oktober 1995]

“ Ein weiteres Problem, das die Situation noch verschlimmert, ist die Anzahl solcher Centres, die mit Gelegenheitsarbeitern funktionieren. Der Personalwechsel in diesen Centres ist äusserst hoch. In Neuseeland ist ein tariflicher Arbeitsvertrag nicht auf Neueinstellungen anwendbar, und der Arbeitgeber hat ständig die Möglichkeit, die Vereinbarung durch starken Personalwechsel auszuhöhlen. Zudem ist es auch nicht einfach, einen Standort mit hohem Personalwechsel zu organisieren. Die einzigen gewerkschaftlich organisierten Call Centres sind diejenigen, die einen verhältnismässig beständigen Mitarbeiterstab haben und wo der Arbeitgeber das Anliegen hat, qualitativ hochwertige Fachdienste anzubieten. ”

[Finsec, die Finance Sector Union (Neuseeland), Antwort auf den FIET-Frageboen über Telearbeit, 1996]

c) Schichtarbeit

Schichtarbeit ist in vielen Call Centres an der Tagesordnung, u. z. besonders in denjenigen, die direkt mit dem Publikum zu tun haben.

Als z. B. First Direct in Grossbritannien eingeführt wurde, war eines der Verkaufsargumente, dass die Angestellten für die Bearbeitung der telefonischen Bankgeschäfte rund um die Uhr und an jedem Tag im Jahr zur Verfügung stünden. Die interne Politik der Bank lautete, dass jede Stunde des Arbeitstags zum genau gleichen Tarif bezahlt würde, ohne Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeit. (Heute sind Überstundentarife begrenzt anwendbar, was zum Teil auf den Druck der Bankengewerkschaft BIFU zurückzuführen ist.)

In Frankreich arbeitet die Banque Directe der Compagnie Bancaire (einer Tochter der Gruppe Paribas) ebenfalls 24 Stunden am Tag. Dies verstösst gegen eine Verordnung über die Arbeitszeit in Banken von 1937, welche die Schalterzeiten in den meisten französischen Banken begrenzt, und war 1994 Gegenstand einer gerichtlichen Klage seitens der französischen Bankengewerkschaften. Die Gewerkschaftsverbände FO, CGT und CFDT nahmen in der Folge an Verhandlungen teil, die zu einer Vereinbarung mit der Bank führten, welche Anfang 1995 unterzeichnet wurde. Wesentlich ist, dass die Compagnie Bancaire sich verpflichtete, während der 30-monatigen Laufzeit der Vereinbarung die Zahl der auf Vollzeit- oder auf vergleichbarer Basis Beschäftigten nicht zu reduzieren. Einigung wurde erzielt über Schichtmodelle und -bezahlung, und somit mussten effektive Prämien für weniger soziale Arbeitszeiten gezahlt werden.

“ Die von dieser Arbeit betroffenen Angestellten heben hervor, dass verschobene Arbeitszeiten Probleme in der Familie und insbesondere bei der Fahrt zum Arbeitsplatz und nach Hause auslösen können. ”

[Services Bancaires à distance: die Position von Force Ouvrière]

Die sehr ausgefeilten Software-Programme können heute die Zahl der Telefonanrufe voraussagen, die wahrscheinlich während einer bestimmten Zeitdauer empfangen werden, was es dem Arbeitgeber ermöglicht, die Anzahl der zur richtigen Zeit benötigten Mitarbeiter, die zur Bearbeitung dieser Anrufe nötig sind, im Dienstplan genau einzuteilen. Der Prozess der ausgehenden Telefonanrufe wird gleichfalls immer mehr durch die Software kontrolliert und wird als ‘vorhergesehene’ Telefonanrufe bezeichnet.

Die zumindest potentielle Möglichkeit besteht, dass dies zunehmend insofern zu einer Segmentierung der Arbeitszeiten oder sogar der Beschäftigungspraktiken führen könnte, als die Beschäftigten vorübergehend in den Zeiten freigesetzt werden, in denen es an einem Arbeitstag wenig Arbeitsanfall gibt (ein Verfahren, das bereits in einem Schnellimbissrestaurant in Grossbritannien ausprobiert wurde, wo die Arbeitnehmer während solcher Zeiten nicht bezahlt wurden).

Der Standort von Call Centres, der sich oft abseits von öffentlichen Verkehrsmitteln in Industriegebieten befindet, wirft Sicherheitsprobleme auf, vor allem für Leute, die in der Dämmerung unterwegs sind oder Nachtschicht arbeiten, und insbesondere für die Frauen.

d) Laufbahnentwicklung

Die flachen Management-Strukturen und der Mangel an traditionellen Hierarchien in vielen Call Centres haben u. a. die Wirkung, dass die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten für die Mitarbeiter häufig sehr begrenzt sind. Dies kann -- in Verbindung mit dem Ermüdungsfaktor aufgrund der monotonen Arbeit -- die Tendenz mit sich bringen, einen hohen Personalwechsel zu fördern.

Der Trend in Wirtschaftssektoren, wie den Banken, mehr Call Centres in ihren Operationen einzusetzen, wird eindeutig auch den traditionellen Gedanken in Frage stellen, dass Angestellte eine lebenslange Karriere in einem bestimmten Unternehmen oder Sektor machen können. Dies könnte Auswirkungen im Bereich Sozialleistungen, Altersvorsorge usw. haben, die traditionellerweise von den Arbeitgebern vorgesehen wurden. Für die Gewerkschaften stellt sich hier die Herausforderung, sich um die Rekrutierung der Beschäftigten zu bemühen.

e) Künftige Entwicklungstrends

Während die Call Centres zur Zeit rapide expandieren, ist mittelfristig eine Bedrohung der Beschäftigung durch technologische Innovationen zu erkennen. Die Technologie der interaktiven Sprachausgabeeinheiten ('interactive voice response') mit Verwendung von Tastenfernsprechern ermöglicht den Kunden, das notwendige Gespräch mit dem Call Centre-Personal zu umgehen, um Auskünfte zu erhalten oder Transaktionen abzuwickeln. So erlauben bereits heute einige Direct -Bank-Dienste eine Interaktion mit dem Publikum, indem sie ihre Computer-Systeme auf diese Weise entsprechend ausstatten und den Kunden ermöglichen, Bankauszüge zu erhalten, Geldüberweisungen zu machen oder Rechnungen zu bezahlen.

Die Entwicklung des mit einem Personal-Computer verbundenen Bankgeschäfts, wobei Internet oder eigene On-line-Dienste eingesetzt werden, ist als weiteres Beispiel für diesen Trend zu nennen. Es gibt demgegenüber aber auch Gründe, weshalb es für die Ersetzung des Menschen durch die Technologie Grenzen gibt. Der hauptsächliche Grund ist nicht, dass viele Menschen es vorziehen, es mit anderen Menschen zu tun zu haben. Noch bezeichnender ist, dass die Beschäftigten in den Call Centres dafür geschult sind, sich bei ihren Kontakten mit den Kunden um einen möglichen Verkauf zu bemühen, um einen Mehrwert in Verbindung mit den bereits angebotenen Diensten zu schaffen.

D. AUSLAGERUNG VON ARBEIT AUF INTERNATIONALER EBENE

Die internationale Migration der Arbeit

Im vorangehenden Abschnitt dieses Berichts wird die Auslagerung von 'Informationsarbeit' von Angestellten innerhalb der Grenzen einzelner Länder untersucht. In diesem Abschnitt wird die Frage noch weiter verfolgt, um die internationale Verlagerung von Arbeit zu betrachten.

Dieses Phänomen wird bisweilen als 'Offshore'-Informationsverarbeitung bezeichnet. Das Phänomen ist nicht neu. Aber die Möglichkeiten des Offshore-Arbeitens haben sich durch die Datendigitalisierung und die Verwendung von hochentwickelten internationalen Telekommunikationsverbindungen enorm ausgeweitet.

Ein anderer Begriff, der geprägt wurde, um einige Aspekte dieses internationalen 'Handels' mit Dienstleistungsarbeitsplätzen zu beschreiben, ist 'soziales Dumping'. Er impliziert, dass Tätigkeiten aus Ländern exportiert werden können, in denen die Arbeitnehmer ein hohes Niveau auf dem Gebiet des Sozialschutzes und gute Arbeitsbedingungen genießen, um in jene Länder importiert zu werden, in denen Löhne und Gehälter, Kontrollen und soziale Leistungen gering sind.

Einige Beispiele der Internationalisierung nicht-manueller Arbeit:

* **Zeitschriften von Singapur, darunter auch die Straits Times, werden zum Teil in Satellitenbüros in Sydney (Australien) und Manila (Philippinen) herausgegeben und gestaltet. Kopien von Schriftsätzen und Design-Entwürfen werden zwischen diesen Büros elektronisch hin- und hergesandt. Singapore Press Holdings, die Muttergesellschaft, hat sich für diese Politik entschieden, um den Mangel an Journalisten in Singapur selbst auszugleichen.**

* **Etwa 120 Beschäftigte in Loughrea, Republik Irland, bearbeiten täglich etwa 4000 Unfall- und Versicherungsansprüche für die finanzielle Dienstleistungsfirma Cigna in den Vereinigten Staaten. Das Personal in Loughrea hat Zugang über zwei optische Datenfaserverbindungen nach Connecticut und bearbeitet und genehmigt die Forderungen on-line.**

* **SwissAir hat heute ihre Flugschein-Abrechnung, EDV-Eingabe von Anfragen sowie das Diskontsystem in einem einzigen Büro in Bombay zentralisiert, in dem 370 Personen beschäftigt sind. Die Fluggesellschaft wickelt auch die Flugschein-Ausgabe für Austrian Airlines ab.**

Dateneingabe

Offshore-Arbeit kann viele Dinge bedeuten, und es ist angebracht, zwischen verhältnismässig mechanischer Arbeit und einem niedrigen Status und der mit höherem Ansehen verbundenen Informationsverarbeitung zu unterscheiden, die mehr Qualifikation und Erfahrung voraussetzt.

Dateneingabe (d. h. die Eingabe von Text oder Daten über eine Tastatur) gehört zu der ersten Kategorie. Diese Arbeit ist laut Definition oft monoton und langweilig. Eine brasilianische Untersuchung beschrieb diese Tätigkeit als einen Arbeitsplatz, wo die Arbeitnehmer elektronisch überwacht werden, während der Arbeit nicht reden dürfen und wo mehrere Beschäftigte über Sehenscheidenentzündungen klagen. " Wir sind im Sklavenzeitalter. Wir arbeiten wie Sklaven und werden ausgepeitscht, nicht unser Körper wird ausgepeitscht, sondern unser Verstand ", erklärte ein Dateneingabeber einem Wissenschaftler während der Untersuchung. [The Hard Life of the Unskilled Workers in New Technologies. Dateneingabeber in Brasilien; A. Soares in Human Aspects in Computing, H.-J.-Bullinger-Verlag, 1991]

Um Besorgnis auszulösen, brauchen die Bedingungen aber nicht so unmenschlich zu sein, wie soeben beschrieben. Wie einem Bericht in einer französischen Zeitschrift über Telearbeit, Télétravail [Juni/Juli 1996], zu entnehmen ist, nehmen französische Verlagsgesellschaften Satztechnikfirmen, u. a. in Mauritius, Marokko und Madagaskar in Anspruch. Der zunehmende globale Wettbewerb hat in den letzten 7 bis 8 Jahren die Satztechnikkosten um zwei Drittel gesenkt, was zur Folge hatte, dass das Lohnniveau in Frankreich nach unten rutschte.

Aus einer von der Weltbank finanzierten Studie im Jahre 1992 geht hervor, dass die Philippinen den ersten Platz auf dem Markt für die Ferneingabe von Daten einnehmen. Wie es in der Studie heisst, " gibt es zur Zeit 2000 Keystations im Land mit einer Produktion von über 100 Milliarden Tastenanschlägen pro Jahr.... Der grösste Vorteil des Landes sind die verhältnismässig niedrigen Arbeitskosten (Dateneingabeber in den Vereinigten Staaten berechnen 65 Dollar für 10 000 Tastenanschläge, während der gängige Tarif in den Philippinen zwischen 4 und 6 Dollar für die gleiche Zahl Anschläge ist) sowie die hohe Genauigkeitsrate (99,7 %). [International Software Studies: India's Software and Services Export Potential and Strategies, von InfoTech Consulting Inc. (Maxi/Micro Inc.), 1992]

Andere Länder im Wettbewerb um die Datenferneingabe sind u. a. Jamaika, Korea, Malaysia, Mexiko, Sri Lanka, Malta und Zypern.

Die mechanische Dateneingabe ist durch die Entwicklungen auf dem Gebiet der optischen Zeichenerkennung und Scanning- (Bildabtaster-) Technologie bedroht. Länder, die Dateneingabefirmen haben, müssen versuchen, für die Verarbeitung Informationen mit höherer Wertschöpfung anzuziehen, die wahrscheinlich nicht durch neue Technologie verdrängt wird.

Offshore-Informationsverarbeitung in der Karibik

Die englisch-sprachigen Inseln der Karibik liegen in geographischer Nähe der Vereinigten Staaten, sie haben die gleiche Sprache, aber gleichzeitig auch ein viel niedrigeres Lohnniveau. Die Offshore-Informationsverarbeitung steht besonders mit Barbados und Jamaika in Verbindung und existiert seit bereits 25 Jahren. In letzter Zeit sind auch in anderen Ländern -- darunter St. Lucia, St. Kitts und Nevis, St. Vincent, Grenada und die spanisch-sprachige Dominikanische Republik -- Datenverarbeitungseinheiten eingerichtet worden.

Früher wurden die zu verarbeitenden Rohdaten als Schiffsfracht versandt. Später wurden die Daten per Luftfracht befördert, was bei einigen Unternehmen noch heute üblich ist. Sowohl in Jamaika als auch in Barbados wurde die Telekommunikationsstruktur indes ausgebaut, um als Alternative eine On-line-Übermittlung der Daten zu ermöglichen. So wurden 1988 z. B. beim Ausbau der Jamaica Digiport International -Freizone in der Montego-Bucht auch eine Satelliten-Erdstation und ein Digitalschalter für Firmen vorgesehen, die ihren Standort in dieser Region der Insel haben.

Das Informationsverarbeitungsgewerbe in der Karibik war Gegenstand eines ausführlichen FIET-Berichts von Dennis Pantin, Universität der West Indies, der 1995 veröffentlicht wurde. In diesem Bericht werden die gegenwärtige Grössenordnung dieses Tätigkeitsbereichs, die vorhandenen Arbeitsbedingungen und wahrscheinlichen künftigen Trends unter die Lupe genommen.

“ Bei den untersuchten Firmen in der Karibik fiel als allen gemeinsame Eigenschaft immer wieder ins Auge, wie empfindlich, wenn nicht sogar feindselig, man reagierte, wenn wir um Auskünfte über Arbeitsbedingungen oder Marketing-Fragen baten. Im letzteren Fall könnte die Einstellung als Angst vor ‘Industriespionage’ erklärt werden. Aber im ersteren Fall ist darauf zu schliessen, dass sich die Firmen bewusst sind, dass die Arbeitsbedingungen manches, wenn nicht gar vieles zu wünschen übrig lassen. ”

[Export Bases Information Processing in the Caribbean, unter besonderer Berücksichtigung der Offshore-Datenverarbeitung, FIET, 1995]

Dennis Pantin schätzt, dass etwa 2300 Arbeitnehmer in der Offshore-Verarbeitung in Barbados, etwa 3500 in Jamaika, 1000 in der Dominikanischen Republik und etwa über 500 in anderen Ländern der Karibik tätig sind. Der Stundenlohn für die Dateneingabe wird mit 0,80 - 1,00 Dollar in Jamaika, 2,00 - 2,88 Dollar in Barbados und 7,00 bis 8,00 Dollar in den Vereinigten Staaten angegeben.

Wie Dennis Pantin feststellt, stellt die Dateneingabe sowohl in Barbados als auch in Jamaika (mit 88 % bzw. 76 %) den Hauptteil der Offshore-Arbeit dar. In Barbados ist die Caribbean Data Services mit rund 1100 Mitarbeitern der grösste Arbeitgeber. 1983 -1984 von American Airlines eingerichtet, hat Caribbean Data Services seither ihre ursprüngliche Aufgabe, d. h. die Bearbeitung von Flugschein-Abrisskarten, in ein Profit-Centre für ihre Muttergesellschaft diversifiziert und bietet inzwischen auch die Verarbeitung von Versicherungsansprüchen und andere allgemeine EDV-Arbeiten für andere Kunden an.

Personelle Besetzung

“ Unsere Erfahrung lässt darauf schliessen, dass Frauen in Offshore-Büros nur als Billigarbeitskräfte eingestellt werden und nur wenig verwertbare Ausbildung oder Qualifikationen erwerben. ”

[The Internationalisation of Clerical Work: A Study of Offshore Work Services in the Carribean, von Annie Posthuma, SPRU, 1987]

Die grosse Mehrheit der Arbeitnehmer in den Bereichen Dateneingabe und Informationsverarbeitung in der Karibik sind Frauen (90 % in Jamaika und über 80 % in Barbados, wie Dennis Pantin feststellt, aber bis zu 98 % in einigen Firmen nach Aussage anderer Erhebungen). Schichtarbeit ist die Regel, und viele Firmen arbeiten in drei Schichten, (also auch Nachtschichten).

Die meisten Beschäftigten sind jung und zwischen 17 und 29 Jahren alt. Ruth Pearson, eine wissenschaftliche Autorin deutet an, dass zumindest in Jamaika die meisten Beschäftigten in der Dateneingabe Hochschulabgängerinnen sind und noch keine berufliche Erfahrung haben. Sie führt weiter aus: “ Die meisten Datentypisten bleiben nicht länger als zwei oder drei Jahre an ihrem Arbeitsplatz, vor allem, weil es -- von einer sehr kleinen Minderheit abgesehen -- keine Beförderungschancen für alle gibt. Es gibt zwar keine wissenschaftlichen Untersuchungen für Jamaika, aber es ist davon auszugehen, dass Überanstrengung der Augen, Rückenbeschwerden und Stress-Symptome infolge der monotonen Arbeit die Frauen gesundheitlich besonders belasten, die in dem schonungslosen Tempo und zu den Bedingungen arbeiten müssen, die von den Datentypistinnen in Jamaika verlangt werden. [Gender and New Technology in the Caribbean, von Ruth Pearson, in Women and Change in the Caribbean, Janet Momsen-Verlag, 1993]

Demgegenüber stellt Ruth Pearson aber den Gedanken in Frage, dass die Tätigkeit der Informationsverarbeitung nur eine Wiederholung der Ausbeutungsbetriebe der Textilindustrie sei. Sie vertritt den Standpunkt, dass die von den Frauen erlernten beruflichen Fertigkeiten mit dazu beitragen könnten, viel qualifiziertere Informationsdienstleistungszentren in der Karibik aufzubauen, obwohl sie zugibt, dass dies erst noch verwirklicht werden muss.

Call Centres

“ BA (British Airways) hat von der ACD-Technologie (Automatische Anrufbeantwortung) Gebrauch gemacht, um verschiedene Zeitzonen zu nutzen. Zentren im Vereinigten Königreich und in den Vereinigten Staaten empfangen gegenseitig ihre Anrufe ausserhalb ihrer jeweiligen Bürozeiten. Jetzt wurde dieses System noch insoweit ausgeweitet, als die Anrufe automatisch von einem Land in das andere übertragen werden, wenn die Leitungen besetzt sind, und etwa 15 % der Anrufe aus den Vereinigten Staaten werden im Vereinigten Königreich beantwortet, wo man sich auch noch mit Anrufen aussserhalb der Bürozeiten aus Schweden und Zürich befasst. ” [New Technologies at Work - Consultation Document, Trades Union Congress (UK), 1996]

Call Centres sind zunehmend grenzüberschreitend tätig. Besonders signifikant ist dieses Phänomen in Westeuropa, wo eine Reihe von Unternehmen beschlossen hat, ein einziges Call Centre aufzubauen, um Tele-Verkaufs- und Tele-Service-Anfragen aus den meisten oder aus allen Ländern zu bearbeiten, die Mitglied des europäischen Binnenmarktes sind.

Dies bedeutet, dass z. B. für Kunden in Frankreich, Deutschland oder Grossbritannien, die in ihrem Land Ortsnummern wählen, die Anrufe von Angestellten in ihrer Muttersprache von einem Call Centre von einem Land aus beantwortet werden, ohne dass es ihnen bewusst ist. Dies geschieht beispielsweise für die Reservierung von Hotelzimmern bei zahlreichen internationalen Hotelketten (wie z. B. Best Western, Sheraton, Ramada/Renaissance und Radisson), wo das europäische Call Centre für jede dieser Ketten in der Republik Irland ausfindig gemacht wurde. Irland beheimatet auch eine Reihe von Call Centres für Verkauf und technische Beratung im Computer-Bereich (wie z. B. Dell and Dateway 2000), die Kunden aus anderen westeuropäischen Ländern bedienen.

In den letzten Jahren hat die Regierung Irlands besondere Anstrengungen unternommen, um gezielt US-Firmen anzusprechen, die den Aufbau von Call Centres für den europäischen Markt planen. Dies ist die Fortsetzung einer vorhandenen irischen Strategie, derzufolge eine Reihe von amerikanischen Finanzdienstleistungsfirmen ermutigt wurden, in ziemlich entlegenen Gebieten von Westirland insbesondere für die Verarbeitung von Versicherungsansprüchen Back Offices aufzumachen.

“ Irland: das Call Centre für Europa.

Vielen europäischen und amerikanischen Grossunternehmen ist bewusst geworden, welchen Wert der Aufbau eines pan-europäischen Call Centre hat, um alle ihre internationalen Märkte zu bedienen...

Irland kann ... gut ausgebildete, vielsprachige und flexible Arbeitskräfte zu geringen Kosten anbieten. Berücksichtigt man ausserdem noch die beträchtlichen Steuervorteile, dann sehen Sie, dass Sie hier das effizienteste Call Centre in Europa haben. ”

[Wiedergabe einer Werbung für die Industrial Development Agency, Irland, 1995]

Irland ist mit der Konkurrenz aus anderen Gegenden Europas, wie z. B. auch Schottland, konfrontiert. Digital zentralisierte vor kurzem die Call Centre-Tätigkeiten für technische Beratung in Europa in Schottland, was nicht ohne Auswirkung für die von Digital in anderen Ländern Europas Beschäftigten blieb. So forderte Digital z. B. in Italien einige Mitarbeiter auf, auszuwandern und ihren Arbeitsplätzen nach Schottland zu folgen.

Auch international unbegrenztes Tele-Marketing auf dem nordamerikanischen Markt wird von den Zentren in der Karibik aus betrieben.

Herstellung von Software

Eines der wohl bekanntesten Beispiele für die Globalisierung des Dienstleistungsangebots ist die florierende Software-Industrie in Indien, die schwerpunktmässig vor allem in den Städten Bombay und Bangalore angesiedelt ist. In einer Schätzung wird vorausgesagt, dass die indischen Software-Exporte in einigen Jahren einen Wert von 1 Milliarde Dollar erreichen könnten.

Die National Association of Software and Service Companies mit Sitz in Delhi berichtet, dass etwa 330 Unternehmen an Software-Exporten aus Indien beteiligt sind und insgesamt ungefähr 14 000 Fachleute beschäftigen. Tata Consultancy Services, die grösste Firma, hat zur Zeit einen Marktanteil von 20 %. Sie schloss u. a. vor kurzem Verträge über mehrere Millionen Dollar für ein Wertpapier-Clearingsystem für einen schweizer Kunden und ein Projekt für eine grössere Versicherungsgesellschaft im Vereinigten Königreich ab. Tata Consultancy ist zwar ein indisches Unternehmen, aber die meisten anderen auf diesem Markt sind Gemeinschaftsbeteiligungen mit westlichen Firmen.

Eines dieser sogenannten 'Joint Ventures' ist die BAeHAL Software. In einem Bericht der Zeitschrift Financial Times von 1995 wird beschrieben, wie die BAeHal Telekommunikationsverbindungen einsetzt, um die Software-Programmierung für einen britischen Kunden durchzuführen:

“ Im Software-Büro von BAeHAL in Bangalore, Südindien, gibt ein Programmierer eine Änderung für ein Computer-Programm ein, das er für einen Kunden im Vereinigten Königreich schreibt. Der Computer, den er über eine Satellitenverbindung verwendet, befindet sich am Geschäftssitz des Kunden in Bristol. Es ist morgens in Bangalore, aber noch nachts in England, und deshalb sind nur wenige Benutzer da, und der Computer reagiert schneller als er es bei einem Benutzer im Büro des Kunden während des normalen Arbeitstags dort tun würde. Zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde mit der Arbeit beginnt, sind die Änderungen abgeschlossen und geprüft. ”
[‘Wired to the rest of the World’, von S.K. Juggy Pandit, FT, 10.1.95]

Künftige Entwicklungen

Es ist anzunehmen, dass die Globalisierung von Tätigkeiten von Bürokräft- und geistigen Arbeitnehmern, vor allem durch weitere Erleichterungen der elektronischen Übermittlung von Daten zwischen den Kontinenten, entscheidend zunehmen wird. Es ist denkbar, dass sich ganz neue Gewerbebezüge entwickeln, die die billigen Lohn- und allgemeinen Betriebskosten ausserhalb der Industrieländer nutzen.

“ Ist es erst einmal möglich geworden, Video-Signale ohne Überlastung der Netzwerke zu übermitteln und zu schalten, dann eröffnet sich für die Entwicklungsländer eine ganz neue Reihe von Möglichkeiten. So ist die Weltbank z. B. dem Gedanken nachgegangen, die Sicherheitskameras in amerikanischen Einkaufszentren durch Leute in Afrika überwachen zu lassen. ‘Für afrikanische Länder besteht die Möglichkeit, über diese Art von Technologien in der globalen Wirtschaft Fuss zu fassen’, meinte ein Sprecher dazu. ”
[The Guardian (London), 15. Oktober 1994]

Einige der Faktoren, die das Ausmass dieses Prozesses beeinflussen werden, lassen sich auf folgende Weise definieren:

- die Kosten für Telekommunikationen
- technologische Zwänge und Grenzen
- Arbeitskosten
- andere Kostenerwägungen
- sprachliche bzw. kulturelle Erwägungen
- Protektionismus
- Steuern / Subventionen für Unternehmen
- Qualität der Arbeitskraft
- Reaktionsträgheit von Unternehmen.

Es kann festgestellt werden, dass der Trend dahin geht, sowohl die Kosten von internationalen Kommunikationen als auch die technologischen Zwänge zu reduzieren. Handelsschranken, die für die Verteidigung der internen Märkte für Fertigungsgüter anwendbar sein mögen, können im Dienstleistungssektor -- vor allem wenn die Dienstleistungen virtuell angeboten werden -- kaum oder überhaupt nicht auferlegt werden. Wirtschaftskommentatoren vertreten zunehmend den Standpunkt, dass die Verarbeitung von Informationen auf dem unteren Niveau sich fast zwangsläufig in Niedriglohnregionen der Welt konzentrieren wird, während die entwickelte Welt versucht, ihren Anteil an hochwertigerer Arbeit durch eine strategische Ausbildung der Arbeitskräfte zu bewahren.

Gewerkschaftliche Vertretung

Die in diesem Kapitel umrissenen Entwicklungen sind für die Gewerkschaften eine ungeheure Herausforderung, u. z. in den Ländern an beiden Enden des internationalen Migrationsprozesses der Arbeit.

Wie es zur Zeit den Eindruck hat, ist die Mehrheit der in der Offshore-Informationenverarbeitung tätigen Personen gewerkschaftlich nicht erfasst. In einem Bericht an die IAO heisst es hierzu in einem Kommentar: “ Die Situation in bezug auf die Rechte von Angestellten in der Dateneingabe, sich gewerkschaftlich zu organisieren, ist unklar. In vielen Situationen schliesst eine Beschäftigung in Freihandelszonen das Recht zur Organisation aus, obwohl dies in den Sektoren der verarbeitenden Industrie in Jamaika, Mexiko und in den Philippinen nicht in gleicher Weise der Fall ist wie in Malaysia und in der Republik Korea. ” [Global Information Processing: the

Emergence of Software Services and Data Entry Jobs in Selected Developing Countries, von Swasti Mitter und Ruth Pearson, IAO, 1992]

Sowohl in Jamaika als auch in Barbados haben sich die Gewerkschaften bemüht, in den Datenverarbeitungszentren Mitglieder zu werben. Bereits 1984 versuchten die Arbeitnehmer in einem Unternehmen in Barbados, sich zu organisieren, wurden aber mit Entlassung bedroht, nachdem die betreffende Firma mit einer Standortverlagerung drohte. Dennis Pantin fasst die Situation in beiden Ländern in seinem Bericht an die FIET folgenderweise zusammen:

“ Die Gewerkschaftsvertreter gaben an, dass die Arbeitnehmer in diesem Gewerbe in Jamaika nicht organisiert seien. Aber sie berichteten auch, dass in den letzten 15 Jahren ein erfolgreicher Versuch unternommen worden sei, um etwa 200 Beschäftigte in einer Dateneingabe-Firma zu erfassen, die seit 15 Jahren in Kingston tätig war. Im ersten Fall hatten Arbeitnehmer in der Firma mit Sitz in Kingston einen Streik geführt, als sie 1994 die gewerkschaftliche Organisation wollten. Die offizielle Anerkennung erhielten sie im April 1995. ...Am 5 Juni erhielten die Arbeitnehmer jedoch bei Ankunft an ihrem Arbeitsplatz einen Brief, dem zu entnehmen war, dass das Unternehmen ‘aufgrund finanzieller Schwierigkeiten’ bis auf weiteres geschlossen sei..

“ Die Gewerkschaftsvertreter in Barbados, u. z. besonders bei der BWU, gaben an, dass sie mehrere Versuche unternommen hätten, um die Arbeitnehmer auf dem Sektor der Dateneingabe -- darunter auch diejenigen in der grössten Firma (Caribbean Data Services) -- zu organisieren, und konnten in der Tat auch einige Gewerkschaftsmitglieder in diesem Unternehmen gewinnen. Die meisten Arbeitnehmer, stellte die BWU fest, schienen sich nicht als Fabrikarbeiter zu betrachten... In diesem besonderen Fall ist aus dieser Situation zu schliessen, dass die Schwierigkeiten bei der Organisation von Arbeitskräften besonders an ihrer eigenen Einstellung und nicht so sehr am Widerstand des Unternehmens liegt. ”

Interessanterweise lässt dies auf eine Parallele zur Situation in europäischen Call Centres (siehe vorangehenden Abschnitt) schliessen, wo vorwiegend jüngere (und vor allem weibliche) Arbeitnehmer dazu neigen, gewerkschaftlich nicht erfasst zu werden oder sich besonders mit der traditionellen Gewerkschaftsbewegung zu identifizieren.

Der nächste Abschnitt in diesem Bericht behandelt mögliche Reaktionen der Gewerkschaften auf die Telearbeit in all ihren Ausdrucksformen.

E. REAKTIONEN DER GEWERKSCHAFTEN AUF TELEARBEIT.

Aktionsvorschläge

Telearbeit in ihren unterschiedlichsten Formen ist eine Herausforderung für die Gewerkschaftsbewegung, aber eine Herausforderung, die angenommen werden kann.

In den vorangehenden Abschnitten wurden einige der Fragen betrachtet, die die Gewerkschaften angehen müssen, um beim Übergangstrend der Arbeitgeber zur Telearbeit hin die Interessen der Gewerkschaftsmitglieder zu verteidigen. In diesem Abschnitt wird die Art und Weise untersucht, wie die Telearbeit die gewerkschaftliche Organisation selbst beeinflusst. Es werden Massnahmen geprüft, die von einzelnen Gewerkschaften bereits unternommen wurden, und es werden auch einige Anregungen für eine gute Verhaltenspraxis gegeben.

a) Kommunikation mit Telearbeitnehmern

Die traditionelle Gewerkschaftspraxis stützt sich weitgehend auf die Tatsache, dass Mitglieder gemeinsam an einem zentralen Arbeitsplatz arbeiten. Entfällt dieser Faktor, dann müssen neue Wege gefunden werden, damit die Gewerkschaften Kontakt mit ihren Mitgliedern haben können und damit die Mitglieder miteinander reden können.

“ Den Teufel mit dem Beelzebub austreiben: Betriebsräte und GPA müssen selbst Netze aufbauen, über die sie mit den Angestellten bzw. Gewerkschaftsmitgliedern in Kontakt treten können. ”

[Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung, GPA (Österreich), 1996]

- Wie man mit den Mitgliedern in Kontakt treten kann

Auf einer administrativen Basisebene ist es für die Gewerkschaften gewiss vernünftig, Möglichkeiten sicherzustellen, um ihre Mitglieder unabhängig vom Arbeitsplatz ansprechen zu können. So müssen insbesondere die Privatadressen der Mitglieder richtig aufgezeichnet werden. Es könnte angebracht sein, sich bei den Kommunikationsmethoden nicht mehr auf die in den Betrieben massenweise verteilten Informationsblätter zu verlassen, sondern stattdessen eine eher direkte Zustellung von Informationen an die Privatadressen der Mitglieder aufzubauen. Methoden des ‘personenbezogenen Marketing’, das von Unternehmen in ihren Kommunikationen mit Kunden zunehmend angewandt wird, könnte auch an den Kontext der Gewerkschaften angepasst werden.

Die Gewerkschaften könnten die Kommunikationskanäle der Arbeitgeber mit Telearbeitnehmern nutzen. Ein Vorschlag für Verhandlungen wäre, dass den Lohnstreifen Gewerkschaftsinformationen beigefügt werden.

- Verwendung von E-Mail

Telearbeitnehmer können natürlich auch über E-Mail erreicht werden.

In mehreren Ländern wird zur Zeit über das Recht der Gewerkschaften verhandelt, Zugang zu den von den Arbeitgebern betriebenen E-Mail-Diensten der Unternehmen zu haben. Es handelt sich hierbei um eine wichtige Forderung.

“ Der GMB hat mit den British Gas Services darüber verhandelt, Gewerkschaftsvertretern die Möglichkeit zu geben, über das Netzwerk der British Gas Service untereinander und mit Mitgliedern in Kontakt zu treten. Auch das nationale Büro des GMB hat einen Anschluss an das Netz und kann mit den Gewerkschaftsvertretern fast so leicht wie vorher in Kontakt treten.

Der Zugang zu einem E-Mail-System der Unternehmen sollte eine der Hauptforderungen in den Verhandlungen mit den Gewerkschaften sein. Hierdurch würde die Rekrutierung und Organisierung von Mitgliedern erleichtert, selbst wenn die Mitglieder oder potentiellen Mitglieder räumlich entfernt oder an verschiedenen Standorten arbeiten. ”

[New Technologies at Work - Consultative Document, Trades Union Congress (VK), 1996]

“ Der Betriebsrat erhält eine jeweils aktuelle Liste aller MitarbeiterInnen, die in einer ausserbetrieblichen Arbeitsstätte tätig sind. Der Betriebsrat hat das Recht, die elektronischen Kommunikationseinrichtungen zu benützen. ”

[Klausel in einem Modellarbeitsvertrag über Telearbeit, in Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung, GPA (Österreich), 1996]

Wie bereits erwähnt, haben die Communication Workers of America den Vorschlag gemacht, dass die Gewerkschaft über das Recht verhandelt, Telearbeitnehmern eine Begrüssungsbotschaft zu übermitteln, wenn sie sich an das System ihres Unternehmens anschliessen.

- Angebot eines On-line-'Anschlagsbretts' ('on-line bulletin board') für Mitglieder

Das traditionelle Anschlagbrett der Gewerkschaften in einem Betrieb hat ein direktes elektronisches Gegenstück, das Informationsbulletin on-line. Anschlagbretter Informationsbulletins sind ein Informationsträger zum Zwecke des Austausches und der Diskussion. Auf diese Weise können, wie bei allen On-line-Diensten räumliche Entfernungen und internationale Grenzen überwunden werden.

Der Zugang zu On-line-Informationsbulletins kann, sofern notwendig, auf Gewerkschaftsmitglieder beschränkt werden.

“ MSF hat 1995 eine neue Sektion für Arbeitnehmer im Sektor der Informationstechnologie, die Information Technology Professionals Association, aufgebaut ...ITPA-Mitglieder können sich an das ITPA-’Bulletin-Board’ anschliessen, das zur Erleichterung der Diskussion von Ideen, Ansichten und Problemen eingeführt wurde, die den IT-Beruf betreffen. Mitglieder können sich also an das ITPA Poptel Online Network anschliessen, das Zugang zu Internet und E-Mail-Einrichtungen hat, welche die Kommunikation von Mitgliedern untereinander und mit der Gewerkschaft sowie auch zu Datenbanken und Software ermöglichen. ”

[New Technologies at Work - Consultative Document, Trades Union Congress (VK), 1996]

- Benutzung des Internets

Die internationale Entwicklung von Internet bietet den Gewerkschaften beträchtliche neue Möglichkeiten, um mit Mitgliedern und potentiellen neuen Mitgliedern mit Zugang zu neuer Technologie in Kontakt zu treten.

Hypertext-Verbindungen sind ein leichter Weg für Internet-Benutzer, um Interessengebiete zu finden. Demgegenüber sollten die Gewerkschaftsorganisationen aber nicht vergessen, dass World Wide Web-Standorte ständig auf den neuesten Stand und revidiert werden müssen.

FIOM-CGIL (Italien) hat eine Telearbeitsstätte (telelavoro) auf dem World Wide Web aufgemacht. Hierzu gehören detaillierte Informationen über die Telearbeitsvereinbarungen, die in den letzten sechs Monaten mit sechs italienischen Arbeitgebern (Telecom, Dun & Bradstreet, Seat, Italtel, Saritel und Digital Equipment) ausgehandelt wurden.

Die Anschrift lautet: <http://www.cgil.it/fiom/teleav/index.htm>

b) Gewerkschaftliche Organisation

Auch die gewerkschaftsinterne Organisation stützt sich herkömmlicherweise auf den zentralisierten Arbeitsplatz. Die gewerkschaftliche Demokratie begründet sich auf das persönliche Zusammenkommen der Mitglieder, an der Arbeitsstätte oder auf Branchenzusammenkünften oder Konferenzen.

Telearbeitnehmer, die ausserbetrieblich, in geographisch vielleicht entlegenen Gebieten arbeiten, können aufgrund dieser Struktur nicht angesprochen werden.

Auch die traditionellen Methoden der gewerkschaftlichen Organisation passen nicht für die Bedürfnisse von Menschen, die feststellen, dass sie in ‘virtuellen’ Firmen arbeiten: dieser Begriff wird verwendet, um die computer-gestützte kooperative Arbeitsweise zu beschreiben, wo Teams von Arbeitnehmern sich gemeinsam an kommerziellen Projekten beteiligen, wo aber das Unternehmen selbst nicht von einem physischen Hauptsitz aus arbeitet. Virtuelle Firmen können Arbeitnehmer über die nationalen Landesgrenzen hinweg zusammenführen.

Letzten Endes werden die Gewerkschaften vielleicht auf diese Veränderungen reagieren wollen, indem sie ihren eigenen virtuellen' Gewerkschaftssektor oder Gruppenstrukturen für die Arbeitsstätten entwickeln, wo es den Mitgliedern möglich ist, miteinander in Kontakt zu treten und auf elektronischer Basis Entscheidungen zu treffen. Die praktischen Probleme müssen natürlich noch weiter erörtert werden, um sicherzustellen, dass der Grundsatz der Demokratie auch in angemessener Weise Anwendung findet.

Paradoxerweise ist die On-line-Kommunikation über das Internet (z. B. über E-Mail, Informationsgruppen und Diskussionslisten) vielleicht dennoch ungeheuer partizipatorisch und demokratisch, wenngleich zugegebenerweise auch nur für die Personen, die einen Zugang zu dem Medium haben. Bemerkenswert ist auch, dass die On-line-Welt international ist und dass nationale Schranken beinahe belanglos sind. In der Welt von E-Mail und Bulletin Boards haben Geschlecht, Rasse, Alter, Behinderung oder andere Eigenschaften der Teilnehmer kaum Relevanz.

Zusammenfassend sei festgehalten: durch die Inanspruchnahme von elektronischen Kommunikationsmethoden ergibt sich die Möglichkeit, das Ausmass des demokratischen Engagements von ordentlichen Mitgliedern (und besonders von telearbeitenden Mitgliedern) zu erweitern, das sie in ihrer eigenen Gewerkschaft haben können.

“ Die Labortech-Konferenz ‘Communication Tools for the 90’s’, die im Mai 1990 in Kalifornien abgehalten wurde, war der erste Versuch, die Erfahrung der amerikanischen Gewerkschaftsbewegung mit neuer Telekommunikationstechnologie mit derjenigen von Teilnehmern von Gewerkschaften und Dienstleistungszentren zusammenzulegen. Don Skiados, Direktor für Kommunikation der Flugpilotenorganisation ALPA, erklärte in der Konferenz: “ Sie glauben, Texas Air hat keine Kommunikationen in Echtzeiten? Sie glauben, auch Greyhound hat sie nicht? Aber sie alle haben sie. Wenn Sie mit ihnen konkurrieren wollen, dann müssen Sie sie auch haben. ”
[Trade Unions On-Line, von C. Mather & B. Lowe, 1990]

1992 wurde in Manchester, Vereinigtes Königreich, eine internationale Telematics-Arbeitskonferenz (Informationstechnologie, elektronische Kommunikationen und die Gewerkschaftsbewegung), mit der finanziellen Unterstützung von ICEF, Worknet (Südafrika) und Transnational Information Exchange (Niederlande) abgehalten, um den Einsatz von On-line-Diensten durch die Gewerkschaften bei ihrer Kommunikation mit Mitgliedern und in Tarifverhandlungen zu erörtern. Der Veranstalter, das Labour Telematics Centre (VK / Brüssel) plant für 1997 eine zweite Konferenz.

c) Mitgliederwerbung

- Die Herausforderung der Mitgliederwerbung

In diesem Bericht wurde bereits darauf aufmerksam gemacht, welche Herausforderungen durch die Telearbeit für die Konzepte des 'normalen' Arbeitsplatzes und des 'normalen' Arbeitstags erwachsen.

Telearbeit ist mit flexiblen Arbeitsstrukturen, wie z. B. Teilzeitarbeit, verbunden. Wie wir bereits sahen, handelt es sich häufig auch um Arbeitsformen, die von Frauen und jüngeren Arbeitnehmern verrichtet werden. Folglich ergibt sich hieraus die Aufgabe für die Gewerkschaften, ihre Rekrutierungsstrategien über die Zielgruppe der (häufig männlichen) Vollzeitarbeitnehmer hinaus zu erweitern, die einen festen Arbeitsvertrag in einer traditionellen Arbeitsstätte haben.

“ Gewerkschaften müssen ihre Politik ändern und sich mit neuen Anliegen, neuen Arbeitsstrukturen und einer viel heterogeneren Natur der Arbeit und der Arbeitnehmer, einschliesslich der selbständig Erwerbstätigen, befassen. ”
[Arbeitspapier, Diskussionen, Fragen mit dem Schwerpunkt auf gesetzlichen und vertraglichen Aspekten, soziale Sicherheit und Arbeitsschutz der Telearbeitnehmer, Konferenz der Europäischen Kommission, GD V, 1996]

Als die Gewerkschaften auf internationaler Ebene hart darum kämpften, die Arbeitsplätze ihrer Mitglieder zu retten, die durch Konzernumstrukturierung bedroht waren, hätte es wie ein Luxus erscheinen mögen, Ressourcen im Hinblick auf die Bedürfnisse von Teilzeit- und Gelegenheitsarbeitskräften abzuzweigen. Indes könnte die Stärke der Gewerkschaften im nächsten Jahrhundert aber davon abhängig sein, inwieweit sie in der Lage sein werden, in den Augen derjenigen Beschäftigten kompetent zu erscheinen, die in diesen Arbeitsformen tätig sein werden.

Änderungen der Management-Praktiken

Wie in diesem Bericht vorangehend im Zusammenhang mit Call Centres ausgeführt, befinden sich Management-Techniken und Unternehmenskultur im Wandel. Für die Gewerkschaften dürfte es angebracht sein, diese Änderungen zu kennen und sie zu berücksichtigen, wenn sie sich mit Werbungstechniken befassen.

Die Bankengewerkschaft BIFU im Vereinigten Königreich hat z. B. beschrieben, wie sie ihre Rekrutierungsstrategie angepasst hat, um Mitglieder im Direkt-Bank-Geschäft der First Direct zu werben. Ursprünglich wurde die BIFU von der Bank bei Aufnahme ihrer Tätigkeiten im Jahre 1989 nicht anerkannt, und sie etablierte sich selbst als repräsentatives Organ, indem sie anfangs unter Deckung eine Mitgliedschaft aufbaute.

“ Die eine Seite in bezug auf die Unternehmensstruktur und kontinuierliche Entwicklung der First Direct ist, dass unsere Vertreter öfters neue Ideen haben, wie die BIFU am Arbeitsplatz organisiert werden sollte. Ein bezeichnendes Beispiel ist, wie man die sogenannten ‘Roadshows’, wie sie es formulieren, als Rekrutierungsinstrument einsetzen könnte.

Wenn eine Abteilung der First Direct ein neues Produkt oder eine Kampagne einführt, ist es üblich, für die übrigen Mitarbeiter der First Direct eine ‘Roadshow’ zu machen. Zu diesem Zweck wird ein Sitzungsraum mit Plakaten, Spielen, Wettspielartikeln, Videos, Informationsmaterial und sogar Luftballons ausgestattet.

Und genau das haben auch wir gemacht: wir haben einen Konferenzraum mit Video, Informationsmaterial über die Gewerkschaft, Geschenkartikeln - Luftballons, diversen Büroartikeln usw. - ausgestattet und dann eine Gruppe von Gewerkschaftsvertretern hineingesetzt, die nicht auf den Mund gefallen sind. ”

[Leif Mills, BIFU, Notizen für eine Rede, 1996]

- Auch an die Gelegenheitsarbeiter denken

Wie die Wissenschaftlerinnen, Ursula Huws und Sarah Podro, vor kurzem in einem Bericht an die IAO formulierten, ist es für die Gewerkschaften an sich nichts Ungewöhnliches, Gelegenheitsarbeiter zu werben und neue Wege zu finden, um ihren Bedürfnissen zu entsprechen. Sie stellen fest:

“ Viele Erwerbssektoren, sowohl in Industrie- als auch in Entwicklungsländern haben eine langjährige Erfahrung mit Gelegenheitsarbeit, und die Gewerkschaften haben im Laufe der Zeit eine ganze Reihe von Methoden entwickelt, um Gelegenheitsarbeitnehmer zu vertreten, über eine Verbesserung ihrer Lohn- und Beschäftigungsbedingungen zu verhandeln und sich an Plänen zu beteiligen, mit denen die Einführung einer Regulierung angestrebt wird. Zu den betreffenden Gruppen gehören Bauarbeiter, Saisonarbeiter in der Landwirtschaft, Docker, Hauspersonal, Schauspieler, Musiker, Filmtechniker, freiberufliche Journalisten sowie eine Vielfalt verschiedener Verarbeitungsberufe. ”

[Examples of good practice, von U. Huws und S. Podro, IAO, 1995]

Die Verfasserinnen dieses sehr nützlichen Berichts schlagen im Rahmen einer Untersuchung über die Heimarbeit verschiedene Beispiele für gute Verhaltenspraktiken bei der kollektiven Organisation dieser Arbeitnehmer vor.

- Werbung von selbständig Beschäftigten

“ Es ist Sache der Telearbeitnehmer selbst -- der Angestellten wie der selbständig Erwerbstätigen -- sich zu organisieren. Die Aufgabe der Gewerkschaften ist es, mit diesen Gruppen in Kontakt zu treten und zum Beitritt in die Gewerkschaft zu veranlassen. ”

[Le Télétravail, UCC-CFDT, 1996]

“ Die Herausforderung der Gewerkschaften wird in Zukunft sein, ausserhalb der Betriebe die Leute anzusprechen und sich auch für diejenigen einzusetzen, die nicht mehr im traditonellen Sinne des Wortes angestellt sind. Bislang

wollten die Angestelltengewerkschaften die selbständig Erwerbstätigen nicht organisieren, u.z. selbst dann nicht, wenn deren berufliche Tätigkeit der Fachbranchentätigkeit einer Gewerkschaft entsprach. Ich halte eine Änderung dieser Haltung für notwendig, wenn die Gewerkschaften weiterhin eine Rolle im Arbeits- und Gemeinschaftsleben spielen wollen. ”

“ PG Svensson (Finansförbundet, Schweden), Zitat aus ‘Twenty Seconds to Work’, von L. Forsebäck, Teldok 1995]

Die Gewerkschaften haben sich zu Recht darum bemüht, dass die Entwicklung der Teleheimarbeit nicht mit einem Anstieg von Schein- oder Pseudo-Eigenbeschäftigung daherging. Indes ist es aber auch notwendig, sich mit denjenigen zu befassen, die wirklich selbständig tätig sind und ihr eigenes kleines Unternehmen betreiben.

Die in einer solchen Situation tätigen Telearbeitnehmer müssen zusammenkommen, ein Netzwerk aufbauen, Informationen und Gedanken austauschen, um professionelle Dienste zu erhalten und ihre gemeinsamen Interessen zu verteidigen. Möglich wäre, dass kommerzielle Dienste oder eigene Verbände und Organisationen der Telearbeitnehmer diese Aufgabe übernehmen, aber auch für die Gewerkschaften ist hier eine Rolle zu spielen.

Wie wir bereits gesehen haben, haben einige Gewerkschaften beachtliche Erfahrungen mit der Rekrutierung von selbständig erwerbstätigen Mitgliedern. Andere Gewerkschaften fangen an, sich zu vergegenwärtigen, dass die fachliche Erfahrung und die organisatorischen Qualifikation, über die sie verfügen, auch für selbständig Erwerbstätige attraktiv sein könnten.

“ Es geht bei dieser Frage darum, Leute zu organisieren, die keinen Arbeitsvertrag haben, selbständig erwerbstätig sind und in der Tat ihr eigenes kleines Unternehmen betreiben. Was die Gewerkschaften als erstes tun müssen, ist, diesen Personen gegenüber eine andere Haltung zu haben und ihnen nicht Rücken zuzuwenden. Diese Leute benötigen vielerlei Hilfe: so z. B. Rat in vertraglichen Fragen und in bezug auf ihre Beziehungen mit den Leuten, die sie mit Dienstleistungen versorgen. Sie benötigen Rat und Auskunft in Rechts-, Versicherungs-, Steuer-, Renten-, Gesundheits- und Arbeitsschutzfragen. Sie könnten auch die Gewerkschaften als grosse Organisationen mit einer gebündelten Kaufkraft in Anspruch nehmen wollen, um ihnen bei der Beschaffung von Geräten sowie in Ausbildungsfragen und für technische Unterstützung zu helfen.

Auf den meisten dieser Tätigkeitsbereiche sind die Gewerkschaften bereits aktiv. Jetzt gilt es, dass sie diese Dienstleistungen auch auf andere Personengruppen erstrecken. ”

[Bill Walsh, MSF (VK), Zitat aus ‘Working on the Infobahn, Teleworking and the Labour Movement, Konferenzbericht, 1995]

d) Erweiterung des Arbeitsprogramms der Gewerkschaften

- Chancengleichheit und Geschlechterrollen

Telearbeit -- in ihrer ausserbetrieblichen Form als Arbeit zu Hause -- zerstört die traditionellen Grenzen zwischen Arbeitsleben und Privatleben. Die Gewerkschaften haben dazu geneigt, sich ausschliesslich mit ersterem zu befassen, und haben bisweilen die Anliegen und Probleme ignoriert (wie z. B. einer Verbindung der Berufstätigkeit mit Familienpflichten und Kinderbetreuung), die für zahlreiche Mitglieder von Interesse sind.

Deshalb ist die Telearbeit indirekt eine Herausforderung für die Gewerkschaften, sich erneut mit der Chancengleichheit und mit Fragen der Geschlechterrollen zu befassen.

Frauen und Telearbeit: Kinder, Küche, Computer?

“ Das telearbeitsspezifische Verwischen der zeitlichen Grenzen zwischen Erwerbs-, Haus- und Elternarbeit ist für uns Anlass, erneut die traditionellen Geschlechterrollen zu thematisieren. Telearbeit könnte ja auch eine Chance sein, den Anteil der Männer in der Haus- und Familienarbeit zu vergrössern und gleichzeitig die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten der Frauen zu verbessern.

Forderung: Die Telearbeitsformen mit Massnahmen für Aufstiegsmöglichkeiten von Frauen verknüpfen. ”

[Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung, GPA (Österreich), 1996]

Es sei daran erinnert, dass in Gesellschaften, in denen die Frauen von jeher niedrig bewertete Hausarbeit und die Versorgung der Familie zu Hause übernommen haben, ohne dafür finanziell entschädigt zu werden, der Gedanke der Teleheimarbeit von Frauen ganz anders als von Männern beurteilt werden könnte. Wo die Arbeitswelt mit einem ausserhäuslichen Arbeitsplatz in einem Betrieb assoziiert wird, könnten die Frauen zurecht befürchten, dass Teleheimarbeit sie wieder in eine Form der Arbeit drängen wird, die in der Gesellschaft keine richtige Anerkennung findet. Frauen dürfte es schwerer fallen als Männern, Ablenkungen durch Hausarbeit und Familie oder durch Besuche nichtsahnender Nachbarn zu widerstehen, während sie versuchen, zu Hause aus arbeiten.

Wie in vorgegangenem Abschnitt erläutert, hebt die Telearbeit nicht die Notwendigkeit auf, für geeignete Vorkehrungen zur Betreuung von Kindern zu sorgen. Aber die Telearbeit ist auch eine von mehreren flexibleren Möglichkeiten, die Arbeitnehmern mit Verantwortung für Kinder oder Familie zugute kommen kann.

- Fragen der Gesundheit und der Sicherheit

Teleheimarbeiter arbeiten per Definition mit IT-Geräten und sind mit den gleichen Problemen konfrontiert wie die IT-Angestellten, die an zentralisierten Arbeitsstätten tätig sind. Zu erwähnen ist u. a. die zunehmende Zahl von Arbeitnehmern, die sich über chronische Beschwerden aufgrund von Überanstrengung und Muskerverspannungen von Armen und Schultern beklagen.

Der Trades Union Congress (VK) identifizierte in einem neueren Bericht folgende weiteren

Risiken für die Gesundheit und Sicherheit der Telearbeitner:

- Es besteht eine grössere Wahrscheinlichkeit, dass sie kein geeignetes Arbeitsgerät haben -- es ist üblich, dass Telearbeiter einen normalen Tisch und Stuhl zu Hause und keine für die Bildschirmarbeit anpassbaren Möbel benutzen.
- Sie unterliegen ganz gewöhnlichen Risiken zu Hause -- defekte Leitungen, die einen elektrischen Schlag oder einen Brand verursachen können, unzureichender Brandschutz oder keine Notausgänge, schlecht verlegte Teppiche auf Treppen usw.
- Die häusliche Umgebung und bisweilen auch ihre kleinen Kinder -- deren Sicherheit für sie wichtiger ist als ihre eigene -- lenken sie oft von den Gefahren ab, mit denen sie umgeben sind,
- Sie können von Kollegen isoliert sein, was Stress auslösen und ihre Fähigkeit beeinträchtigen kann, sich auf ihr unsicheres Arbeitsumfeld einzustellen.

Der TUC geht noch weiter und schlägt vor, 'Cyberspace-Sicherheitsvertreter' vorzusehen:

“ Teleheimarbeiter können räumlich isoliert sein, aber man kann mit ihnen dank der Computer-Technologie, die sie verwenden, sehr leicht in Kontakt treten. Für die Gewerkschaft erschliesst sich somit die Möglichkeit, Telearbeitern 'Cyberface-Sicherheitsvertreter' anzubieten.

Diese Sicherheitsvertreter, die vom Hauptbüro aus arbeiten könnten oder auch ein Netzwerk von gewerkschaftlichen Sicherheitsbeauftragten sein könnten, könnten auf Auskünfte betreffend Sicherheitsfragen antworten, Rat zu Sicherheits- und Haftungsfragen erteilen und sich an der Ausarbeitung einer Politik für die Risikobewertung beteiligen. ”

[New Technologies at Work - Consultative Document, Trades Union Congress (VK), 1996]

Die schwedische Angestelltengewerkschaft TCO hat während mehreren Jahren eine grössere Initiative ausgearbeitet, um in der Öffentlichkeit für sichere Personal-Computer zu werben. Mit ihrem TCO92-Label-System sind Computer-Display-Monitore identifiziert, die strenge Anforderungen für elektrische und Magnetfeld-Emissionen, Energieverbrauch und elektrische und Brandsicherheitsvorschriften erfüllen. Auf das TCO92 folgte das TCO95-PC-Zertifizierungssystem, das sich auf den kompletten PC erstreckt, Tastatur und Prozessor inbegriffen. Das TCO95 bezieht sich u. a. auch auf ergonomische und auf Umweltaspekte.

“ TCO95 ist das erste globale Umwelt-Label-System. Es beruht auf der Voraussetzung, dass die Benutzer bessere Arbeitsbedingungen haben sollten. Ausserdem ist das TCO95 auch auf breitere Umweltfragen in bezug auf umweltschädliche Stoffe wie FCKW und Schwermetalle anwendbar. ”

[TCO (Schweden), -Broschüre, Fragen und Antworten betreffend TCO-Umwelt-Labels für Personal-Computer]

e) Angestellte der Gewerkschaften und Telearbeit

Schliesslich sei noch erwähnt, dass die Arbeit vieler Gewerkschaftsfunktionäre und -mitarbeiter auch für Telearbeit geeignet sein dürfte. Die Gewerkschaften sollten sorgfältig prüfen, ob Telearbeitsmodelle (wie z. B. Arbeiten zum Teil von zu Hause aus und zum Teil mobiles Arbeiten) den Funktionären nicht ermöglichen würde, ihre Zeit besser zu nutzen.

Insbesondere für diejenigen Funktionäre, die sich häufig auf Reisen befinden, um Mitglieder aufzusuchen, um sich mit deren Anliegen zu befassen, könnten die besonderen Eigenschaften der Telearbeit von Nutzen sein.

ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Telearbeit kann als 'räumlich entferntes, durch Informations- und Kommunikationstechnologien erleichtertes Arbeiten' definiert werden.

Dieser Begriff erstreckt sich sowohl auf Heimarbeit als auch auf ausserbetriebliche Arbeit in Back Offices und Datenverarbeitungszentralen. Die Teleheimarbeit als solche kann in Untergruppen eingeteilt werden, um professionelle Kräfte mit einem höheren beruflichen Status, die wahrscheinlich off-line arbeiten, und Mitarbeiter mit einem niedrigeren beruflichen Status einzubeziehen, die wahrscheinlich eher kontinuierlich on-line arbeiten (und somit einer stärkeren Kontrolle durch die Technologie unterliegen). Eine weitere Gruppe sind die selbständig Erwerbstätigen, die zu Hause arbeiten.

Deshalb wäre es auch nicht ratsam, dass die Gewerkschaften nur eine pauschale Reaktion hätten. Die Erfahrungen, die der Einzelne mit der Telearbeit macht, können entweder überwiegend negativ oder überwiegend positiv sein, was von einer breiten Palette von Faktoren abhängig ist.

Die Gewerkschaften haben besonders wichtige Fragen identifiziert, um die Rechte der in ihrem Heim telearbeitsverrichtenden Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zu verteidigen. Hierzu gehören die Aufrechterhaltung des Angestelltenstatus, die freiwillige Teilnahme an Telearbeit und ein Rückkehrrecht an betriebliche Arbeitsplätze, die teilweise Fortsetzung der Arbeit im Betrieb, die Bezahlung der zu Hause entstandenen Kosten, das Recht auf Ungestörtheit und auf ein Privatleben, Massnahmen zur Bekämpfung der Isolation und zur Förderung von Aufstiegsmöglichkeiten, sichere Arbeitsbedingungen und geeignete Geräte, angemessene alternative Einrichtungen zur Kinderbetreuung und das Recht auf Zugang zur Gewerkschaft.

Kollektive Telearbeit in entlegenen Back Offices und Call Centres sind Gegenstand weiterer Besorgnisse für die Gewerkschaften. U. a. beunruhigt sie die Tatsache, dass bestehende Arbeitsbedingungen durch die Auslagerung von Arbeit gefährdet sind. Flexible Arbeitszeiten und Schichtarbeit sind für diese Form der Telearbeit kennzeichnend. Die Technologie, u. z. vor allem die Integration von Telefon und IT, zwingt einigen Angestellten neue Arbeitsbedingungen auf. Flache organisatorische Strukturen beeinträchtigen die Möglichkeiten einer beruflichen Laufbahnentwicklung, und noch weitere Probleme können durch die Ausgliederung verursacht werden.

Telearbeit wird im Zuge der Auslagerung von bestimmten Arbeitsvorgängen auf 'Offshore'-Datenverarbeitungszentralen, Dateneingabezentralen und telefonische Call Centres oder Anrufzentralen auch auf internationaler Ebene verrichtet. An beiden Enden des Auslagerungsprozesses stellen diese Entwicklungen die Gewerkschaften vor neue Aufgaben. Wie es den Anschein hat, arbeiten vor allem Frauen in den Offshore-Zentren als Schichtarbeiterinnen mit geringer Aussicht, gewerkschaftlich organisiert zu werden. Während die Offshore-Telearbeit zunimmt, sind theoretisch die Aussichten, dass Entwicklungsländer hoch-technologische Sektoren entwickeln können (mit Ausnahme von Indien, wo eine Offshore-Branche für die Ausarbeitung von Software entstanden ist) gering, und alles deutet darauf hin, dass die Arbeit weiterhin zum grossen Teil gering qualifiziert bleiben und den betreffenden

Arbeitnehmern kaum Gelegenheit zur Anhebung ihrer beruflichen Qualifikationen geben wird.

In all ihren Formen stellt die Telearbeit eine Herausforderung für die Gewerkschaften dar, neue organisatorische Methoden zu entwickeln, um ihren Mitgliedern dienen zu können. Neue bedeutende Wege für eine Kommunikation mit ihren Mitgliedern bieten sich durch E-Mail und On-line-Dienste an, und vor allem das Internet bringt grosse Möglichkeiten mit sich. Die Werbestrategien der Gewerkschaften müssen neu überprüft werden, damit sie für die Telearbeiter und diejenigen Arbeitnehmer attraktiver werden, die unter anderen Formen von Gelegenheits- oder flexibler Arbeit tätig sind. Eine weitere Zielgruppe für die Mitgliederwerbung sollten die selbständig erwerbstätigen Telearbeiter sein. Die Gewerkschaften müssen die Palette der Fragen ausweiten, mit denen sie sich befassen, um auch Fragen mit einzubeziehen, die die Telearbeiter in ihrem Privatleben betreffen, wie z. B. Vereinbarungen in bezug auf ihr Familienleben oder auf die Betreuung ihrer Kinder. Auch die Gewerkschaften selbst könnten ihrerseits Vorteile haben, wenn sie Vorkehrungen treffen, damit die von ihr beschäftigten Funktionäre Telearbeit verrichten können.

Abschliessend werden zwecks weiterer Prüfung die folgenden Vorschläge gemacht.:

- Das Vereinigungsrecht ist ein Grundrecht für alle Arbeitnehmer. Über die einschlägigen internationalen Organisationen müssen die Gewerkschaften sicherstellen, dass das Vereinigungsrecht weiterhin denjenigen Arbeitnehmern zur Verfügung steht, die von ihren Kollegen physisch getrennt und isoliert sind. Elektronische Kommunikationsmittel sind ein Ersatz für persönliche Zusammenkünfte. Die Gewerkschaften sollten auf das Recht drängen, die E-Mail-Dienste des Arbeitgebers in Anspruch nehmen zu können.

- Telearbeit gehört zu einer Reihe von flexibleren Arbeitsformen, welche das Modell einer 'normalen' Arbeitswoche an einer 'normalen' Arbeitsstätte in Frage stellen. Gewerkschaftsorgane sollten nach wie vor in der IAO an der Ausarbeitung von Übereinkommen (beispielsweise an solchen, wie das für Heimarbeiter verabschiedete oder das für Vertragsarbeiter vorgeschlagene) mitwirken, die diese Arbeitsformen in angemessener Weise abdecken.

- Gewerkschaften sollten die On-line-Technologien für die Kommunikation mit Mitgliedern, den Aufbau ihrer internen Demokratie und die Umsetzung von Solidaritätsaktionen besser nutzen. Die Inanspruchnahme von Hypertext-Verbindungen zwischen Gewerkschaftssitzen auf dem World Wide Web ist eine Möglichkeit, um auf sehr praktische Art das Konzept des Internationalismus der Gewerkschaften unter Beweis zu stellen.

- Telearbeit bietet neue Möglichkeiten für die Globalisierung des Dienstleistungssektors. Sie ist wichtiger denn je, um effiziente internationale Gewerkschaftsstrukturen aufzubauen. Internationale Verbindungen mögen vor einem Jahrhundert vor allem als eine Grundsatzklärung betrachtet worden sein; in Zukunft wird dieser Aspekt aber zunehmend von unmittelbarer Bedeutung für die Arbeitsbedingungen individueller Mitglieder sein. Die Gewerkschaften in der Industriewelt hegen vielleicht den Wunsch, mit Solidaritätsarbeit finanziell weniger gut gestellten Gewerkschaften zu helfen, Mitglieder im Bereich der Offshore-Telearbeit zu gewinnen.

- Viele sehen in der Telearbeit ein Modell für künftige Arbeitsformen in einer 'Informationsgesellschaft'. Die Gewerkschaften müssen kämpfen, um sicherzustellen, dass die Vorteile einer Informationsgesellschaft allen zur Verfügung stehen und nicht nur denjenigen Gruppen in der Weltgemeinschaft, die sich solche Vorteile auch leisten können.

ANLAGEN

Für die Zusammenstellung dieses Berichts wurden Informationen verwendet, die von den folgenden Gewerkschaften bereitgestellt wurden:

Argentinien: Asociacion Bancaria
 Australien: Shop Distributive and Allied Employees' Association
 Österreich: Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA)
 Barbados: Barbados Workers' Union
 Belgien: Centrale Nationale des Employés
 Kongo: Fédération syndicale des Travailleurs du Commerce (FESTRACOM)
 Dänemark: Handels- og Kontorfunktionærernes Forbund i Danmark (HK)
 El Salvador: Sindicato de Trabajadores de la Salud (SITRSALUD)
 Fidschi: National Union of Factory and Commercial Workers
 Finnland: Försäkringsmannaförbundet (FMF)
 Finnland: Handelsbranschens Fackf.-LA
 Deutschland: Deutsche Postgewerkschaft (DPG)
 Deutschland: Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen (HBV)
 Malaysia: Sabah Banking Employees' Union
 Niederländische Antillen: Curacao Federation of Workers (CFW)
 Niederlande: De Unie
 Neuseeland: Finance Sector Union (Finsec)
 Norwegen: Finansforbundet
 Norwegen: Forsikringsfunksjonaerens Landsförbund (FL)
 Portugal: Sindicato Trabalhadores Seguros Norte
 Südafrika: SASBO
 Spanien: Federacion Estatal de Banca y Ahorra (FEBA- CC.OO.)
 Swasiland: Swaziland Union of Financial Institutions and Allied Workers
 Schweden: Fastighets
 Schweden: Finansförbundet/FSU
 Schweden: Tjänstemannaförbundet HTF
 Türkei: BASS
 Türkei: TEZ-KOOP-IS
 Vereinigtes Königreich: Banking, Insurance and Finance (BIFU)
 Vereinigtes Königreich: GMB
 Vereinigtes Königreich: Manufacturing, Science and Finance (MSF)
 Vereinigtes Königreich: Union of Shop, Distributive and Allied Workers (USDAW)

Es wird auf die folgenden Veröffentlichungen von Gewerkschaften oder Gewerkschaftsorganisationen aufmerksam gemacht:

Telearbeit: Vorschläge zur Gestaltung (GPA, Österreich)
 Telearbeit, Chance oder Risiko? (HBV, Deutschland)
 Med Jobbet Pa Distans (TCO, Schweden)
 Pa Lagom Distans (TCO; Schweden)
 Hemmet som arbetsplats (TCO, Schweden)
 Le Télétravail (UCC-CFDT, Frankreich)
 Telearbeit: Dort arbeiten, wo man leben möchte? (Johann Welsch, FIET)
 Export Based Information Processing in the Caribbean with Particular Respect to Offshore Data Processing (Dennis Pantin, FIET)

The Best of Both Worlds: Teleworking, a Trade Union Perspective (Bill Walsh, MSF, VK)

The Outsourcing of IT Services: Leading Edge or Bleeding Edge? (MSF, VK)

Zudem werden die folgenden Publikationen empfohlen:

Telelavoro, L'ufficio a distanza (Ediesse, 1995)

Teleworking and Gender, von Ursula Huws (Europäische Kommission, DG V, 1996)

Teleworking, Follow-Up to the White Paper, von Ursula Huws (Europäische Kommission, GD V, 1994)

Telework (Conditions of Work Digest, IAO, Band 9 1/1990)

Global Information Processing: the Emergence of Software Services and Data Entry Jobs in Selected Developing Countries (von Swasti Mitter und Ruth Pearson, IAO, 1992)

Employment of Homeworkers: Examples of Good Practice (von Ursula Huws und Sarah Podro, IAO, 1995)

Telework: A new way of working and living (von Vittorio di Martino und Linda Wirth, International Labour Review, Band 129, 1990, Nr. 5)

Homeworking in the European Union (Europäische Kommission, GD V, 1995)

Working on the Infobahn - Teleworking and the Labour Movement, Bericht über eine eintägige Konferenz, die am 13. Januar 1995 vom Labour Telematics Centre organisiert wurde