

Selten im Büro und dennoch voll dabei



Flexibler Arbeitsbereich für Teleworker bei Digital. Je nach Bedarf wählen Mitarbeiter zwischen Steh- und Schreibpulten – oder dem Café. Wichtig – jeder Platz hat Netzanschluss, siehe auch Interview auf Seite 5.



FOTOS: DIGITAL EQUIPMENT CORPORATION AG

Arbeiten daheim klingt attraktiv, doch ohne Technik geht es nicht. So wird Telearbeit beruflich zum Erfolg.

● von Dieter K. Sinn

Heute bin ich im Büro zu gar nichts gekommen», stöhnt manch einer am Ende des Tages. «Ständig nur Anrufe und Besprechungen.» Das Konzept, das seit Wochen auf Vollendung wartet, und andere Aufgaben, die Ruhe und Konzentration erfordern, sind wieder einmal liegen geblieben. Warum täglich lange Fahrzeiten in Kauf nehmen, wenn sich Schreibarbeiten, Berechnungen oder Software-Entwicklung auch zuhause am Computer erledigen lassen? Obwohl sich viele Menschen diese Art von «Heimarbeit» vorstellen können, gelten höchstens 0,5 bis 1 Prozent der 3,5 Millionen Schweizer Beschäftigten als Telearbeiter. Dass ein Mitarbeiter hin und wieder einmal eine Arbeit zuhause macht, ist im Zeitalter der Telekommunikation und Laptops häufiger geworden. Viele verstehen unter Telearbeit jedoch eine geregelte, regelmässige Tätigkeit von der eigenen Wohnung aus. Früher hätten Arbeitgeber solchen Beschäftigungsformen zugestimmt um Mitarbeiter zu halten, die ansonsten gekündigt hätten.

Heute denken Firmen daran, mit Telearbeit Geld für Büros zu sparen und versprechen sich dabei auch noch eine höhere Arbeitseffizienz.

Aber so recht kommt die Telearbeit von Angestellten nicht in Gange. Computerunternehmen fördern diese Idee – schliesslich möchten sie auch an den Systemen verdienen, die benötigt werden – und übernehmen selbst eine Vorreiterrolle bei mobilen Arbeitsmodellen. Gefördert wird nicht völlige Heimarbeit, sondern sogenannte alternierende Telearbeit. Dabei arbeiten die mobilen Mitarbeiter auch gelegentlich im Firmenhauptsitz, damit sie in der Sache und sozial den Anschluss nicht verlieren. IBM Schweiz z.B. praktiziert ganz pragmatisch Desk Sharing, d.h. mehrere Aussendienstmitarbeiter teilen sich einen Schreibtisch. Digital geht neue Wege. Hier wurde vor kurzem eine Business Center für Teleworker eingerichtet, siehe Fotos bzw. Interview auf Seite 5.

Typische Arbeiten, die von zuhause aus erledigt werden können, sind Schreibarbeiten und Texten für Verlage, Werbeagenturen oder Firmen sowie Übersetzungen, Software-Entwicklung und kaufmännische Arbeiten im Rechnungswesen und der Buchführung. Neben der Marktforschung werden jetzt häufiger auch Vertrieb, Ser-

vice und Beratung von Telearbeitern erledigt. Manche dieser Tätigkeiten kann auch als fester Auftrag vergeben werden. Daher kommt der derzeitige Trend denjenigen besonders entgegen, die sich mit Telearbeit nicht nur vom herkömmlichen Büro verabschieden, sondern dabei auch gleich den Sprung in das eigene Geschäft und in die Selbständigkeit wagen.

In der Praxis tauchen viele Fragen auf: Wie ist es mit der Bezahlung, wer haftet bei Schäden, wie bleibt der Kontakt zum Betrieb und den Kollegen bzw. den Auftraggebern erhalten? Sowohl bei der Telearbeit als Angestellter wie als Selbständiger gibt es Risiken, aber auch Chancen, siehe Tabelle.

Für selbständige Telearbeit ist es darüber hinaus noch wichtig, an Aufträge und Kunden heranzukommen um für ein geeignetes Einkommen zu sorgen. Es kann dabei hilfreich sein Flexibilität auszuspielen, also Angebote zu machen, mit denen akuter Kapazitätsbedarf bei den Auftraggebern überbrückt wird. Dafür sollte man sich nicht unter Preis verkaufen. Selbständige können Leistungen forcieren, die im normalen Büro zu kurz kommen: Wer kennt sich sonst gut

Praxis

Telearbeit

mit Recherchen im Internet aus? Oft fehlt im klassischen Büro die Ruhe, Veröffentlichungen sorgfältig auszuwerten oder die Konkurrenz genauer unter die Lupe zu nehmen. Die Chancen für Aufträge steigen, wenn man Einrichtungen und Hilfsmittel besitzt, die nicht jedes Büro hat. Zum Beispiel Software für bestimmte Aufgaben, wie Diagrammerstellung, Zeichenerkennung oder Übersetzungshilfen.

Es hilft zu wissen, wo man selbst andere Dienste und Leistungen besorgen kann. Der Wert eines solchen «Beziehungs-Netzwerks» sollte nicht unterschätzt werden und Vermittlungsarbeit nicht umsonst geboten werden, sondern als zusätzliche Leistung z.B. als «Projekt-Koordination» in Rechnung gestellt werden. Komplettangebote sind ein Mittel gegen eine zu geringe Bezahlung. Eine Offerte besteht dann darin, Inhalte wie Produktbeschreibungen oder Webseiten zu erstellen und anschliessend die weitere Verarbeitung, die Produktion oder die Bereitstellung im Netz zu koordinieren. Ein weiteres Beispiel kann dies verdeutlichen: Statt nur Adressen zu erfassen und Serienbriefe zu erstellen, bietet man Direktmarketing an. Dazu gehört das entsprechende Marketing-Know-how, die Adresspflege, Vorschläge für Kampagnen und die Projektabwicklung.

Die richtige Ausrüstung für Telearbeit ist erschwinglich geworden. Die Basis ist ein eigener Raum oder zumindest eine ungestörte, genügend grosse Ecke.

Ein Personal Computer ist das technische Zentrum des Telearbeitsplatzes. Die Leistung hängt vom Einsatz ab. Wer Texte schreibt, kommt mit weniger Rechenleistung und Speicher aus. Wer Grafiken erstellt, braucht mehr. Beim Bildschirm sollte man nicht sparen. Ein 17-Zoll-Monitor erleichtert das Arbeiten und ist für manche Anwendungen heute schon fast obligatorisch. Bei der Software-Ausstattung sollte geprüft werden, welche Versionen der Auftraggeber verwendet. Selbst mag man ja nur zu gerne ohne Office 97 auskommen, was aber, wenn ein Kunde Dateien in diesem Format liefert?

Wichtig ist die ergonomisch korrekte Einrichtung des Computer-Arbeitsplatzes. Dazu müssen Tastatur und Monitor in der richtigen Höhe sein. Hilfreich kann eine Handauflage sein. Es wird ein Arbeitsstuhl benötigt, der den gesundheitlichen Anforderungen entspricht. Auch auf die richtige Beleuchtung ist zu achten, d.h. es darf kein Sonnen- oder Kunstlicht direkt auf den Bildschirm fallen.

Natürlich sollte auch ein Drucker nicht fehlen. Über seine Qualität und Leistung entscheidet, womit Sie daheim Ihr Geld verdienen. Dass z.B. grosse Mailings und Unterlagen für Kunden nicht mit einem Tintenstrahler erstellt werden sollten, dürfte klar sein.

Telefon, Fax und manchmal ein Mobiltelefon sind die Plattform für die Kommunikation. Es muss nicht immer SwissNet/ISDN sein, aber die Weiterschaltmöglichkeiten und die schnellere



Ohne eigenen Schreibtisch heimatlos? Für persönliche Unterlagen steht bei Digital ein Kasten pro Telearbeiter zur Verfügung.

Datenübertragung von ISDN sind manchmal hilfreich. Der Zugang zu einem Online-Dienst und zum Internet wird für viele Aufgaben gebraucht: Via E-Mail werden Nachrichten und Dateien mit dem Arbeit- oder Auftraggeber ausgetauscht. Ausserdem liefert das Netz viele Informationen: Marktdaten, Presseinformationen, Fahrpläne, Firmenauskünfte. Mehr und mehr kann man in den Netzen auch direkt bestellen und buchen und damit zeitraubende Wege vermeiden. Ein Modem oder eine ISDN-Karte stellen den Zugang zum Online-Dienst und Internet her. Wer ein neues Modem kauft, sollte eines mit mindestens 28,8 Kbit/s (V.34) Übertragungsgeschwindigkeit oder mehr wählen, die Kostenersparnis bei langsameren Modellen lohnt sich auf lange Sicht nicht.

Neben der Kommunikation via Internet kommt es immer häufiger vor, dass eine direkte Verbindung via Modem zu den Rechnern eines Auftraggebers geschaltet wird: Dieser sogenannte Remote-Access gewährt z.B. Zugriff auf Speichermedien (Platten) und Server im Firmennetz. Der Zugangsschutz erfolgt über Passwörter und voreingestellte Rückrufnummern. Diese Möglichkeit gibt es für die gängigen Netzbetriebssysteme: Windows, Novell, Macintosh, entweder integriert oder als Zusatzprodukt. Manchmal wird noch weitere Software verwendet, um eine direkte Verbindung zu Mailboxen, Archivsystemen oder Grossrechnern herzustellen.

Remote-Control-Software verwenden diejenigen, die im Betrieb einen Rechner stehen haben und von zuhause aus diesen Rechner steuern wollen. Dann rechnet der Computer in der Firma und nur die Tastatur- und Bildschirm-Kontrolle wird über das Telefonnetz nach Hause verlängert, siehe Beitrag Seite 19.

Fazit: Telearbeit ist technisch anspruchsvoll, aber Telearbeiter und Telearbeiterinnen sind oft motivierter und effizienter. Sie gewinnen Freiheiten und werden autonomer. Selbständige Telearbeiter müssen diese Freiheiten nutzen um sich umzuhören, den Markt zu beobachten, Ideen zu entwickeln und dazuzulernen. So kann Telearbeit klappen und Spass machen! ●

Heimarbeit unter der Lupe

Risiken

Einzelkämpferdasein: Keine Unterstützung bei technischen Fragen, keine Teamarbeit, keine moralische Unterstützung bei Problemen – speziell bei Selbständigen

Vielfältige Anforderungen: Telearbeiter und -arbeiterinnen müssen fachliche und technische Fragen im Alleingang lösen, hohe Eigenmotivation nötig.

Kein ungestörtes Arbeiten möglich: Viele wollen Telearbeit, weil damit Familie und Beruf leichter unter einen Hut zu bringen sind. Doch Ablenkungen gibt es daheim zuhauf und es funktioniert halt nicht, wenn der «Kleine» bei der Arbeit auf dem Schoss sitzt und in die Tastatur sabbert.

Verdienstauffall: Telearbeiter werden zurückgedrängt auf einfache Arbeiten mit Zubringerfunktion und schlechter Bezahlung.

Isolation: Der Angestellte verliert den Kontakt zum Betrieb. Die Folge sind soziale Isolation, geringere fachliche Kooperationsmöglichkeiten, Abkopplung von Karrierewegen und schlechtere Weiterbildungsmöglichkeiten.

Sackgasse: Keine Rückkehrmöglichkeit zur Arbeit im Betrieb

Abhilfe

Andere in ähnlicher Situation suchen; fachlichen Austausch pflegen, z.B. im Hinblick auf Tips und Tricks für PC und Modem.

In manchen Online-Diskussionsforen finden sich Telearbeiter in eigenen Foren zusammen. Ansonsten: Aus Fehlern lernen, Ziele definieren und diese schrittweise angehen, durchhalten!

Telearbeit muss organisiert werden. Sie stellt an Konzentration und Selbstdisziplin oft höhere Anforderungen als die Arbeit im Büro: Es helfen Zeiteinteilung und Regeln, dass die Familie zu bestimmten Zeiten nicht stören darf. Auch eine eigens angeheuete Kinderbetreuung kann eine Lösung sein.

Eine Geschäftsstrategie verfolgen und Marktbeobachtung betreiben. Neue Angebote helfen, s. Abschnitt «Für selbständige Telearbeit...» links.

Üblich ist es mit dem Arbeitgeber bestimmte Punkte zu regeln. Fast immer ist es empfehlenswert, alternierende Telearbeit zu vereinbaren, z.B. ein Tag der Woche findet die Arbeit oder eine Abteilungsbesprechungen in der Firma statt.

Neben der Freiwilligkeit von Heimarbeit sollte – egal ob individuell oder kollektiv – eine Rückkehroption vereinbart werden.