

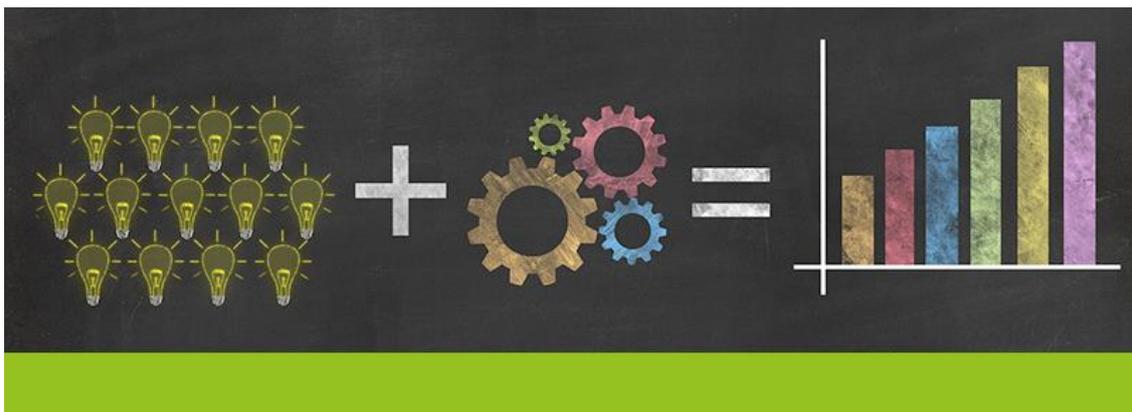


Decent and Productive Virtual Work

With the financial support of European Commission DG. Employment, Social Affairs and Inclusion

## **DEEP VIEW (DEcEnt and Productive Virtual Work): Der Beitrag von sozialem Dialog und Kollektivverträgen bei der Förderung menschenwürdiger und produktiver virtueller Arbeit**

Dieser Newsletter fasst die wichtigsten empirischen Forschungsergebnisse in den an diesem Projekt beteiligten Ländern zusammen: Österreich, Dänemark, Estland, Spanien und Portugal.



## **FELDFORSCHUNG – EMPIRISCHE ERHEBUNG**

In der empirischen Erhebung wurden qualitative Interviews mit SozialpartnerInnen auf branchenübergreifender Ebene und auf Branchenebenen durchgeführt. Ergänzt wurden diese Interviews durch Mini-Fallstudien in Unternehmen. Im Zentrum stand die Frage nach der Rolle des sozialen Dialogs und von Kollektivverträgen bei der Mitgestaltung der vielfältigen Auswirkungen virtueller Arbeit auf die Arbeitsbedingungen.

**Untersuchte Sektoren:** Finanzdienstleistungen, IT-Dienstleistungen und Mobile Pflege (Hauskrankenpflege)



## FORSCHUNGSERGEBNISSE

### Branchenübergreifende Ergebnisse

Virtuelle Arbeit, definiert als „Arbeitsform, bei der die Arbeit entweder zu Hause, in den Büros der KundInnen, im öffentlichen Raum oder in anderen Arbeitsumgebungen unter Nutzung von Internet, Computern oder anderen IT-basierten Arbeitsmitteln durchgeführt wird“ (Vandeluc und Vendramin, 2016:29), steht in den untersuchten Ländern derzeit nicht im Fokus der Debatten von SozialpartnerInnen. In Österreich und Spanien werden die Diskussionen unter dem breiteren Begriff der Digitalisierung geführt. Dabei liegen Diskussionsschwerpunkte auf Themen wie den Auswirkungen der Digitalisierung auf Beschäftigung, den dadurch stattfindenden Tätigkeitsveränderungen und den damit verbundenen neuen Qualifikationsanforderungen.

In den fünf untersuchten Ländern stellt die EU-Rahmenvereinbarung über Telearbeit (2002) nach wie vor den wichtigsten Bezugspunkt für die Regulierung virtueller Arbeit durch Kollektivverträge und gesetzliche Regulierung dar. Virtuelle Arbeitsformen jenseits von „traditioneller Telearbeit“ wurden auf branchenübergreifender Ebene bislang nicht geregelt. Die Gewerkschaften sind daher (in den meisten der untersuchten Länder) bestrebt, Regulierungslücken für neue virtuelle Arbeitsformen wie etwa alternierende Telearbeit zu schließen. Regulierungslücken betreffen aus der Sicht der Gewerkschaften vor allem Themen wie das Recht „to disconnect“, Vergütungsregeln für alternierende Telearbeit usw.

Interessenvertretungen von ArbeitgeberInnen sehen im Unterschied zu den Gewerkschaften keinen über die „traditionelle Telearbeit“ hinausgehenden Bedarf an der Regulierung virtueller Arbeit. Sie plädieren in einigen Ländern hingegen dafür, geltende Regulierungen abzubauen, um ArbeitnehmerInnen ein „Mehr an Flexibilität“ anbieten zu können. Ein „Mehr an Flexibilität“, so Arbeitgebervertretungen, soll eine bessere Work-Life-Balance für die ArbeitnehmerInnen ermöglichen. Generell argumentieren Arbeitgebervertretungen, dass Verhandlungen und Regelungen von

virtueller Arbeit am besten auf der Ebene der Einzelunternehmen anzusiedeln sind, entweder in Form von Betriebsvereinbarungen oder individuellen Vereinbarungen von ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerInnen.



## **Branchenergebnisse**

### **Finanzdienstleistungen**

Virtuelle Arbeit im Finanzsektor ist, so zeigen die Ergebnisse, in den untersuchten Ländern nicht weit verbreitet. In Estland, Spanien und Portugal konzentriert sich virtuelle Arbeit im Finanzsektor auf bestimmte Berufsgruppen und Berufe. Geregelt wird virtuelle Arbeit in diesen drei Ländern im Rahmen des betrieblichen Personalmanagements, durch individuelle schriftliche oder informelle/verbale Vereinbarungen. In Spanien und Portugal, wo der Sektor in den letzten Jahren in hohem Maße von Unternehmensumstrukturierungen (Fusionen und Übernahmen) und Massenentlassungen betroffen war, äußern sich die Gewerkschaften sehr besorgt über die Ausbreitung unregelter alternierender Telearbeit unter Führungskräften und Fachkräften, da dies zu einer enormen Zunahme nicht anerkannter Überstunden führt. 2019 wurde seitens der Gewerkschaften in Spanien versucht, dieses Problem in den Branchenkollektivvertragsverhandlungen zu regeln. Die letzten Kollektivvertragsverhandlungen in Portugal waren hingegen auf die Themen Personalabbau und Lohnkürzungen zentriert. Virtuelle Arbeit war kein Thema.

In Österreich und Dänemark ist die Zunahme virtueller Arbeitsformen im Finanzsektor eng mit neuen Formen der Arbeitsorganisation verbunden. Das klassische Büro wird mittlerweile auch vermehrt im Finanzsektor nach dem „Open Space“-Prinzip organisiert. Das heißt, es gibt es für die Beschäftigten keinen festen Arbeitsplatz mehr, dafür unterschiedliche Arbeitsplatztypen, die explizit für die verschiedenen Tätigkeiten der Beschäftigten gestaltet werden (z.B. Räume zum konzentrierten Arbeiten, Kreativräume, Besprechungsräume) und für die sich die Beschäftigten einbuchen. In beiden Ländern wird in den Kollektivverträgen nur die „traditionelle Telearbeit“ geregelt. Darüber hinausgehende Regelungen finden sich in Österreich im Finanzsektor

auf Betriebsebene in Form von Betriebsvereinbarungen, in Dänemark hingegen in Form von individuellen Einzelvereinbarungen.



## IT-Dienstleistungen

IT-Dienstleistung ist eine komplexe und fragmentierte Branche, die Berufe (EntwicklerInnen/ProgrammerInnen, IT-SupportarbeiterInnen usw.) mit unterschiedlichsten Arbeitsbedingungen und Mobilitätsmustern umfasst. Die überwiegende Mehrzahl der Arbeitsplätze in diesem Sektor ist durch eine hohe IKT-Nutzung gekennzeichnet. Mobilität oder räumliche Flexibilität ist jedoch nicht für alle ArbeitnehmerInnen eine Option, da einige Berufe wie z.B. IT-SupportarbeiterInnen Tätigkeiten ausführen, bei denen sie an die Betriebsräumlichkeiten eines/einer KundIn des/der Arbeitgebers/in gebunden sind. Gleiches gilt für die Flexibilität der Arbeitszeit. Bestimmte Aufgaben im Zusammenhang mit dem IT-Support müssen zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt werden. Daher haben die BranchenakteurInnen mit verschiedensten Vereinbarungen bezüglich virtueller Arbeit zu tun, deren kollektive Regulierung in den untersuchten Ländern sehr unterschiedlich ist.

Auf der einen Seite diskutieren die SozialpartnerInnen in der Branche virtuelle Arbeitsregelungen, die Mobilität und/oder Arbeitszeitflexibilität als Wahlmöglichkeit für die ArbeitnehmerInnen beinhalten (die allerdings durch bestimmte Umstände wie Zeitdruck eingeschränkt sein können). Die Wahlmöglichkeit wird auch in allen untersuchten Ländern von einem hohen Anteil der Beschäftigten in dieser Branche genutzt. Generell formulieren die Gewerkschaften jedoch auch große Bedenken hinsichtlich der Nachteile mobiler und flexibler Arbeit, wie etwa eine Zunahme von unbezahlten Überstunden, verschwimmende Grenzen zwischen Arbeitszeit und Freizeit und die Gefahr der „Selbstaussbeutung“ der Beschäftigten. Arbeitgebervertretungen betonen hingegen, dass Möglichkeiten flexibler Arbeitszeitgestaltung und erhöhter Mobilität den Interessen der ArbeitnehmerInnen entsprechen.

In Österreich, Dänemark und Portugal bilden die kollektivvertraglichen Regelungen über „traditionelle Telearbeit“ im IT-Sektor nach wie vor die Grundlage für alle virtuellen Arbeitsformen im Sektor. In Österreich und Dänemark werden darüber hinausgehende genauere Regelungen auf Betriebsebene umgesetzt. Dabei besteht in Österreich das

Problem, dass in etlichen Klein- und Mittelbetrieben im IT-Sektor keine BetriebsräteInnen vorhanden sind. In Spanien und Estland werden hingegen „freiwillige“ virtuelle Arbeitsvereinbarungen individuell ausgehandelt oder informell umgesetzt.



### **Mobile Pflege (Hauskrankenpflege)**

Die mobile Pflege (Hauskrankenpflege) ist ein Arbeitsbereich, in dem mobile Arbeit ein Grundcharakteristikum der Tätigkeit darstellt, findet doch mobile Pfl egetätigkeit zu 95% in den Haushalten der KlientInnen statt. Die „Virtualisierung“ oder „Digitalisierung“ von mobiler Pflege ist im Vergleich zu anderen Branchen indes ein relativ neues Phänomen. In den untersuchten Ländern wurden in den Pflegeorganisationen/-unternehmen schrittweise IKT-Geräte wie Personal Digital Assistants (PDAs), Tablets, Smartphones oder Laptops als Arbeitsmittel für Beschäftigte in der mobilen Pflege eingeführt. IKT wird in den fünf untersuchten Ländern allerdings hauptsächlich für (interne) Kommunikation, Einsatzplanung und Arbeitszeiterfassung, Erfassung und Dokumentation von Arbeitstätigkeiten sowie Pflegedokumentation eingesetzt.

Zwischen Gewerkschaften und Arbeitgeberorganisationen umstrittene Themenbereiche im Zuge der „Virtualisierung“ mobiler Pflege betrafen und betreffen in der Mehrzahl der untersuchten Länder die Einschulung der Beschäftigten auf die neuen Arbeitsmittel, die Vorgabe der Fahrtzeiten zwischen den KlientInnen durch Geolokationssysteme und webbasierte Dienste (was zu einer Intensivierung der Arbeit führen kann) und neue digitale Überwachungsmöglichkeiten (digitale Tracking-Systeme usw.) für ArbeitgeberInnen.

In Österreich und Dänemark wurden einige dieser umstrittenen Problembereiche erfolgreich geregelt. So sieht in Österreich das Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG, §96) vor, dass bei der Einführung von Kontrollmaßnahmen und technischen Systemen zur Kontrolle der ArbeitnehmerInnen, eine Betriebsvereinbarung zwischen ArbeitgeberIn und Betriebsratskörperschaft abgeschlossen werden muss. In Dänemark wurden ebenfalls auf betrieblicher Ebene Vereinbarungen zwischen ArbeitgeberInnen und Arbeitnehmervertretungen bezüglich Einschulung der Beschäftigten auf die neuen Arbeitsmittel getroffen. In Spanien konnte hingegen keine Einigung zwischen Gewerk-

schaften und Arbeitgebervertretungen betreffend die Vorgabe der Fahrtzeiten zwischen den KlientInnen durch Geolokationssysteme und webbasierte Dienste erzielt werden.



European Commission Spain Offices - Paseo de la Castellana nº 42, 28046 Madrid

Am 17. Januar 2020 findet die DEEP VIEW Abschlusskonferenz in den Büros der Europäischen Kommission Spanien, Paseo de la Castellana 46, Madrid statt, zu der wir Sie herzlich einladen möchten.



## Konsortium

Das DEEP VIEW Konsortium umfasst sieben Forschungszentren aus fünf europäischen Ländern, Spanien, Österreich, Dänemark, Estland und Portugal. Das Deep View Kernteam besteht aus ExpertInnen hochrangiger Forschungszentren, die sich auf Analysen der Arbeitswelt spezialisiert haben: notus-asr (Spanien, Projektleiter), FORBA (Österreich), FAOS (Dänemark), Praxis (Estland) und die Fakultät für Sozial- und Geisteswissenschaften der NOVA Universität (Portugal).

Darüber hinaus arbeitet DEEP VIEW mit zwei Partnerorganisationen zusammen: CareNet der Open University of Catalonia und die Stiftung 1. Mai.