

FORBA-Fachgespräch

Mobil in Zeit und Raum.
Arbeit im digitalisierten Betrieb

„Man muss die Mitarbeiter vor
sich selber schützen“
Zur Gestaltung mobiler Arbeit im
IT-Sektor

Bettina Haidinger

FORBA Wien, 22.01.2020



DeepView – Projekt

EU-Projekt: Decent and Productive Virtual Work. Exploring the Contribution of Social Dialogue and Collective Bargaining, <https://www.deepview-eu.org>

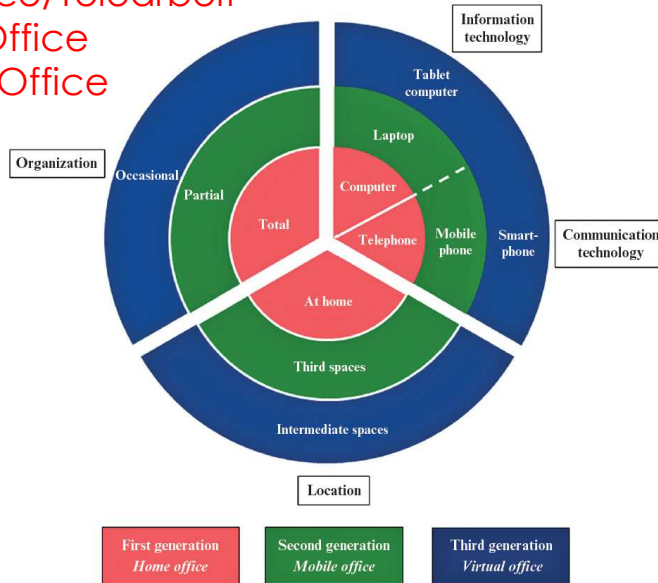
Fragestellung: Welche Regelungen "virtueller Arbeit" und welche Praxen des sozialen Dialogs existieren auf sektoraler, kollektivvertraglicher und auf betrieblicher Ebene?

Branchen: IT, Mobile Pflege, Finanzdienstleistungen

Länder: Österreich, Dänemark, Spanien, Portugal, Estland

Definition "virtuelle Arbeit": mobiles Arbeiten unter Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien

Homeoffice/Telearbeit Mobiles Office Virtuelles Office



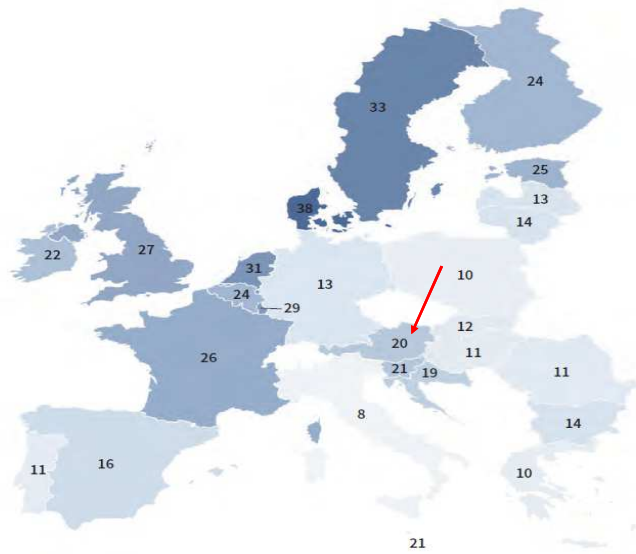
Messenger, J. C. (2019). Introduction: Telework in the 21st century – an evolutionary perspective. In J. Messenger, Telework in the 21st Century (p. 13). EE Publishing

3

3

Erwerbstätige in TICTM-Arbeit (EWCS 2015)

TICTM: Tele-,
ICT-basiert,
mobile Arbeit

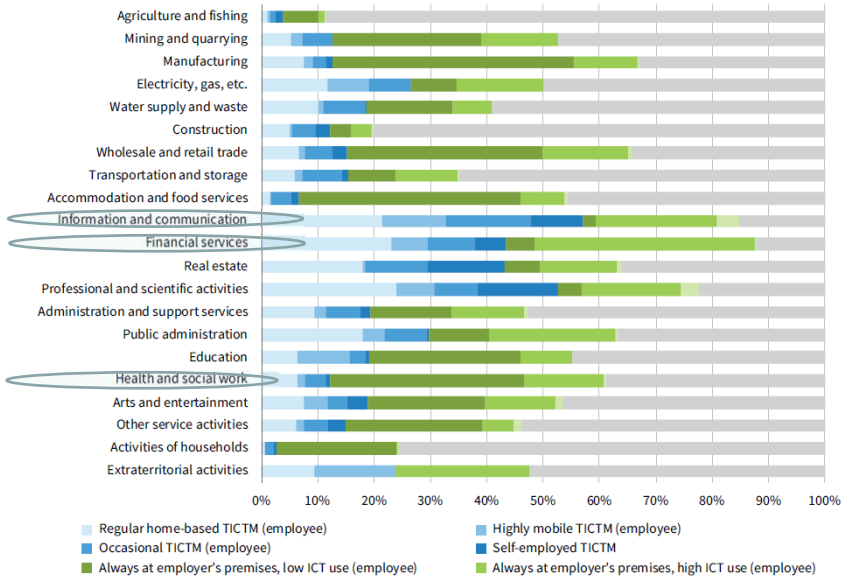


Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

4

Tele/IKT/Mobile Arbeit ... nach Branchen



Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

5

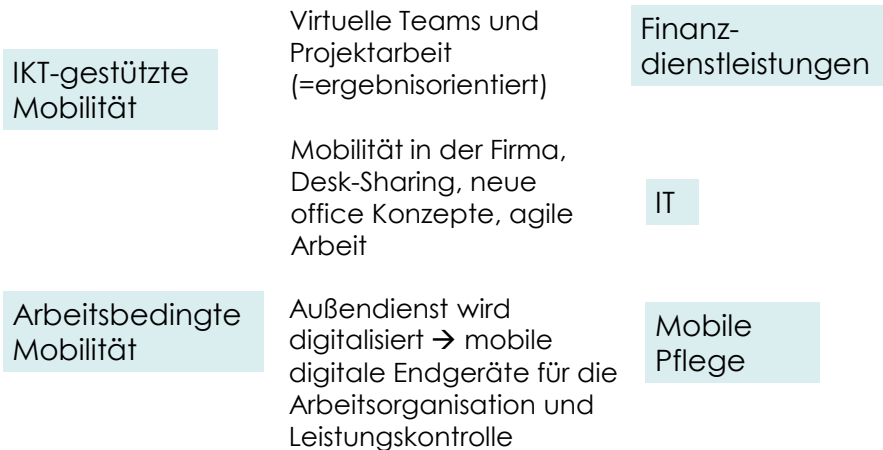
DeepView - Empirie Österreich

Sozialpartner, allgemein	Arbeiterkammer Wien, Wirtschaftskammer Österreich, GPA-DJP (5 Interviews)
Sektorale Ebene	
IT	IT-Wirtschaftskammer UBIT, IT-GPA-DJP, IT-HR-1, IT-BR-1, IT-BR-2; IT-BR-3, IT-HR-2, IT-JuristIn (Fallstudie) (7 Interviews)
Mobilie Pflege	MP-Management, MP-IT-BeraterIn, MP-GPA-DJP-1, MP-GPA-DJP-2, MP-GPA-DJP-3, MP-BR-1, MP-BR-2, MP-BR-3; MP-HR, MP-BR-4, MP-BR-5 (Fallstudie) (11 Interviews)
FinanzDL	FDL-GPA-DJP, FDL-Bankenverband; FDL-HR, FDL-BR, FDL-MA (Fallstudie) (5 Interviews)

6

6

Deep View 3 Branchen – unterschiedliche Anforderungen



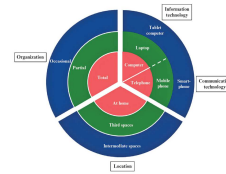
7

	Ziel der Regulierung	Kollektivvertrag Rahmenvereinbarung	Betriebsvereinbarung	Gesetzliche Ebene
IT	Gleichstellung bei Einführung neuer flexibler Arbeitsarrangements	Passus zu Telearbeit, Passus zu Bereitschaft	BV mobile Arbeit, Telearbeit, remote work (freiwillig)	Bereitschaftszeit (AZ-Gesetz)
Finanzdienstleistung	Gleichstellung bei Einführung neuer flexibler Arbeitsarrangements	Passus zu Telearbeit	BV (freiwillig)	
Mobile Pflege	Schutz personenbezogener Daten, Schutz gegen unrechtmäßige Überwachung am Arbeitsplatz	„Model BV“ für Einsatz von mobiler Leistungserfassung mittels ... (Name des Systems)	BV Einführung digitaler Endgeräte (wie PDAs)	Zustimmungspflichtige, ersetzbare, fw BV (ArbVG §96,97)

BV=starkes, bindendes, anpassungsfähiges Instrument der Regulierung

8

IT-Sektor: Vom Home-office zum virtuellen Arbeitsplatz



"Ich habe von sovielen Leuten in der ganzen Firma gehört, dass die Tatsache, dass unser Team so zerstreut ist bzw. dass wir manchmal unsere Arbeit unterbrechen müssen, um uns mit den Leuten im HO zu koordinieren, Unmut erzeugt. Also haben wir als generelles Prinzip gesetzt: Wir wollen die Leute im Büro haben. (...)

(...)

Wir wollen dieses Prinzip nicht auf die Spitze treiben à la kannst du nicht mal ein Email von zuhause schreiben? Nein, in klarer Weise machen wir das alle und arbeiten auch von zuhause. Aber während der normalen Geschäftszeiten sollen die Leute hier im Haus sein. "all the time. But during normal business hours, generally, we want people to be there."

Yahoo's Chief Executive Officer (CEO), Marissa Mayer, 2013
Yahoo's Chief Executive Officer (CEO), Marissa Mayer, 2013

9

9

Tele-/Mobile Arbeit = State-of-the-Art

- **Pionier Sektor:** Debatten, Regulierungen auf betrieblicher, sektoraler seit 1990er Jahre
- Arbeit in **virtuellen Teams**; Arbeit mit **Kunden**; **prozess-output- projektorientierte** Arbeitsweise
- MA **verlangen** nach Möglichkeiten mobiler Arbeit und flexiblen AZ
- **Exklusive** Telearbeit nicht erwünscht
- **Nebeneinander** von Tele- Mobiler- Gelegenheits-telearbeit & Außendienst
- Eher **Konsens**, dass Tele-/mobile Arbeit nicht wegzudenken ist ...

10

10

Gelegenheits-Telearbeit

- Neue Qualität **permanenter Verfügbarkeit**
- In **Zwischenräumen**, Fusion von IT und KT, z.B. Telefonanrufe entgegennehmen, Emails checken
- **Weniger formell und weniger reguliert** als Tele-Arbeit → **Kompensation?**
- **Wo** darf Gelegenheits-TA überhaupt stattfinden? (Datensicherheit, Vertraulichkeit, Erreichbarkeit!)

11

11

Vorteile Tele-/Mobile Arbeit

aus AN-Perspektive:

- **Wegzeiten** fallen weg
- Bessere **Konzentration**
- **Mehr AZ-flexibilität** und bessere Vereinbarkeit
- Mehr **Autonomie**

aus AG-Perspektive:

- **Kostensparnis** (Raum, Energie, ...)
- Höhere **MA-Motivation**
- Höhere **Produktivität**
- **Vertrauensvolle Unternehmenskultur**
- Im Außendienst: bessere Verfügbarkeit von MA

12

12

Nachteile Tele-/Mobile Arbeit

aus AN-Perspektive:

- Vereinbarkeitsillusion
- Längere Arbeitszeiten
- Virtueller Präsentismus
- Höhere Arbeitsintensität
- Betriebliche Desintegration
- Digitale Überwachung

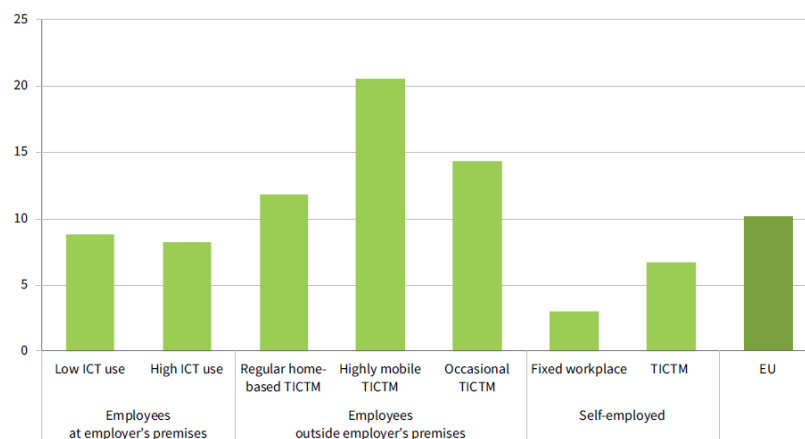
aus AG-Perspektive:

- Fürsorgepflicht kann schlechter nachgekommen werden
- Kontrollverlust über tatsächlich geleistete AZ
- Betriebliche Desintegration
- Kosten/Ausstattung des mobilen Arbeitsplatzes
- Datensicherheit

13

13

% der Erwerbstätigen, die selten oder nie genug Zeit für ihre Arbeit haben ...



Source: EWCS 2015

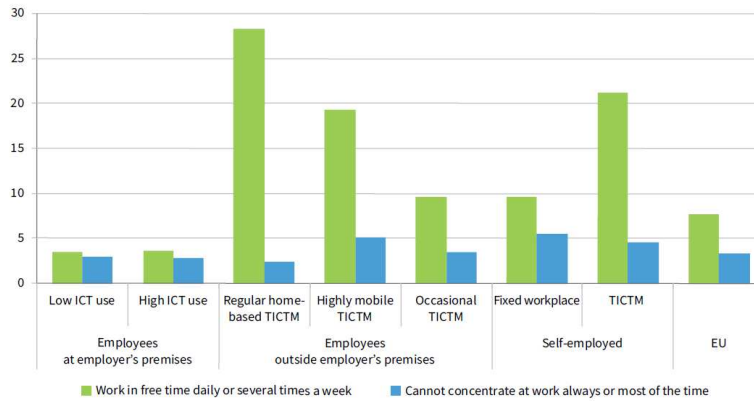
Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

14

14

% der Erwerbstätigen, die in ihrer Freizeit arbeiten bzw. mit Konzentrationsschwierigkeiten wegen familiärer Verpflichtungen



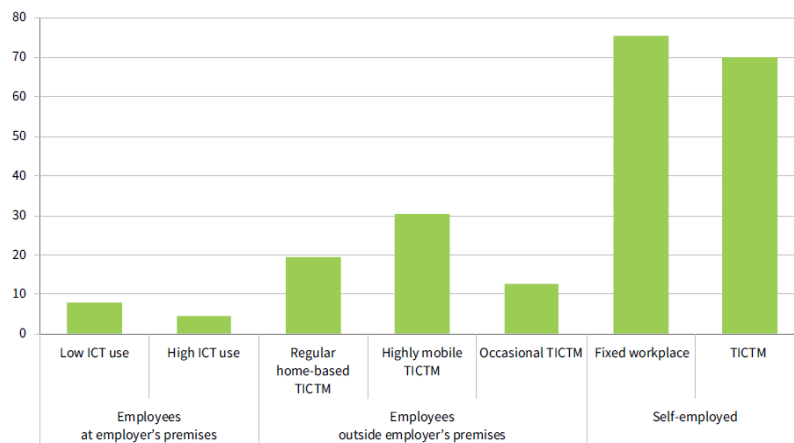
Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

15

15

% der Erwerbstätigen, die mehr als 48 Stunden/Woche arbeiten ...



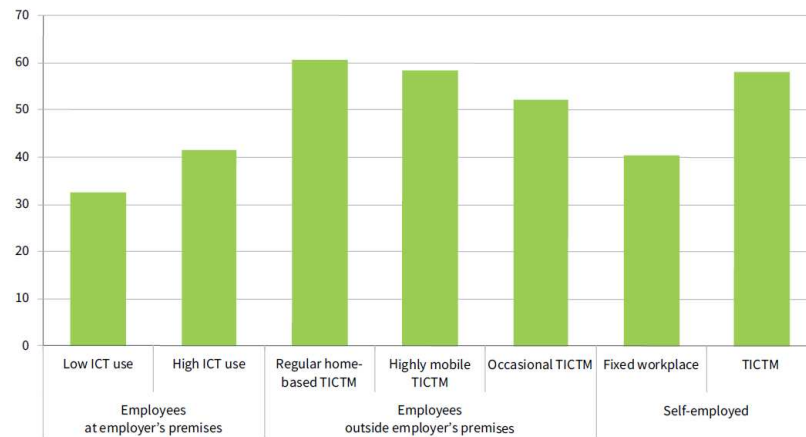
Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

16

16

% der Erwerbstätigen, die trotz Krankheit arbeiten



Note: The figure shows the proportion of workers who have worked while sick (presenteeism) for at least one day in the 12 months prior to the survey. Source: FWCS 2015

Quelle: Eurofound 2020

https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

17

17

Paradox der Autonomie

WLB: bessere Vereinbarkeit, gleichzeitig mehr Stress und Konflikte

Produktivität: F2F Unterbrechungen werden reduziert, gleichzeitig mehr Email-Verkehr oder Anrufe

Jobzufriedenheit: einerseits größer bei Telearbeit, andererseits Gefahr der Isolation

Arbeitsorganisation: einerseits größere Autonomie bei mobiler/Telearbeit, andererseits selbst- oder fremdauferlegte höhere Arbeitsintensität

18

18

Vertrauen schaffen
Grenzen setzen
Vereinbarungen treffen

Unternehmenskultur

Vertrauensvolle Betriebskultur: mehr
Autonomie statt mehr Kontrolle oder
Erhöhung der Arbeitsintensität

Virtueller Präsentismus: keine Duldung von
Arbeit im Urlaub oder bei Krankheit

Eigeninitiative

Datenschutz: Trennung
privater von
beruflichen Geräten

**Selbstdisziplin zur
Nicht-Arbeit in Freizeit**

Gesetz/KV

Gelegenheits-TA: Kompensation von
Erreichbarkeit und abgerufener AZ?

Recht auf Abschalten?

AN-Schutz

19

19

... die BV als starkes Regulierungsinstrument
IKT gestützter mobiler Arbeit

Arbeitsrechtlicher Status

des DN bleibt; alle
arbeitszeitrechtlichen
Bestimmungen gelten
(AZ-Aufzeichnungen!)

Kompensation der Ausstattung des
Arbeitsplatzes im HO

Haftungsfragen klären im Falle von
Beschädigungen, Verstöße gegen
Datensicherheit, eines Unfalls (ev.
Zusatzversicherung)

Recht auf Tele- /mobile Arbeit

außer bei betrieblichen
Erfordernissen

Wenn Desk-sharing, **Recht** auf TA

Soziale Integration: Minimum
Anwesenheit im Betrieb

Datensicherheit: örtliche
Grenzen mobiler Arbeit

Schutz **personenbezogener Daten**
der AN

Schutz gegen **unrechtmäßige
Überwachung** am Arbeitsplatz

20

20

IT Sektor – Einführung neue Form flexiblen Arbeitsarrangements	Mobile Pflege – Einführung digitales Arbeitsorganisationstool
<p>Freiwillige BV zu mobiler/Telearbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> – Teilnahme ist freiwillig – Tele/Mobile Arbeitsplätze müssen vorher schriftlich vereinbart werden. – Arbeitsrechtlicher Status des AN wird nicht verändert. – Mindestanwesenheitszeiten im Unternehmen – Arbeitszeit-Überstundenregelungen, etc. bleiben bestehen; – AZ-Erfassung von Dauer und Ort – Klare Regeln für Unfallversicherung, Datensicherheit, Haftung für Schäden und Arbeitsplatzausstattung – (...) 	<p>Verpflichtende BV zur Einführung digitaler betrieblicher Organisationstools</p> <ul style="list-style-type: none"> – Schutz der Persönlichkeitsrechte der MitarbeiterInnen, inkl. Datennutzung, Leistungsüberwachung & Überprüfung des Mitarbeiterverhaltens – Prinzip der Datensparsamkeit – Dateneingabe und Datenpflege = Arbeitszeit – Abgrenzung Erreichbarkeit – Abgrenzung Datenverknüpfung mit Daten von außerhalb des Unternehmens – Regelung von Ad-hoc-Auswertungen – Regeln für private Nutzung mobiler Geräte – MitarbeiterInnen haben Recht auf Zugang zu den über ihre Person verarbeiteten Daten – Rechte des Betriebsrats – Recht auf umfassende Ausbildung – Rückmeldung der MitarbeiterInnen über ihre Erfahrungen mit dem System – (...)

21

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mehr Infos zur FORBA:
www.forba.at

Mehr Infos zum Projekt Deep View:
<https://www.deepview-eu.org>

22

22