

# Telearbeit in der Bibliothek<sup>1</sup>

## Ein Pilotprojekt an der Universität Konstanz

### Petra Hätscher

**I**st Ihnen das auch schon passiert? Sie rufen jemanden harmlos in seinem Büro an und stellen plötzlich fest, dass Sie mitten in dessen Privatleben gelandet sind, feststellbar an eindeutigen Hintergrundgeräuschen (Kinderstimmen bis –geschrei, Radio, andere Personen usw.).

Was ist passiert? Sie sind mitten in einer Klischeevorstellung über Telearbeit gelandet. Im Normalfall arbeiten unsere Telearbeiter/innen zuhause ruhig und ungestört, der Status bleibt von Kolleg/innen und Kund/innen völlig unbemerkt. Ausnahmen bestätigen die Regel.

Acht Kolleg/innen aus der Bibliothek nehmen seit Februar 2000 am Projekt Telearbeit der Universität teil, mit unterschiedlichen Aufgaben und unterschiedlichen Zeiteinheiten. Dies sind Birgit Fischer, Susanne Göttker, Oliver Klingsöhr, Wilfried Lehmler, Karlheinz Pappenberger, Anke Rautenberg, Claudia Schädler und Bettina Schienmann. Auf den folgenden Seiten werde ich die Rahmenbedingungen erläutern und die ersten Erfahrungen auswerten. Außerdem werde ich kurz einen allgemeinen Überblick über Telearbeit geben, damit die Begriffe, mit denen wir hier umgehen, klarer werden.

### Was ist Telearbeit?

„Telearbeit ist jede auf Informations- und Kommunikationstechnik gestützte Tätigkeit, die ausschließlich

oder zeitweise an einem außerhalb der zentralen Betriebsstätte liegenden Arbeitsplatz verrichtet wird. Dieser Arbeitsplatz ist mit der zentralen Betriebsstätte durch elektronische Kommunikationsmittel verbunden.“<sup>2</sup>

Mit dieser Definition wird Telearbeit abgegrenzt gegenüber reiner „Heimarbeit“, also Arbeit, die zwar in der Regel am häuslichen Arbeitsplatz verrichtet wird, aber nicht notwendigerweise technisch unterstützt wird.

Mit der Einführung des Begriffes Telearbeit war auch ein Aufgaben- und Imagewandel bei Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz verbunden. Während der Begriff „Heimarbeit“ eher mit einfachen, wenig anspruchsvollen Tätigkeiten in Zusammenhang gebracht wird, die als Routinearbeiten zu verrichten sind, steht bei dem Begriff der „Telearbeit“ die selbständige, anspruchsvolle Arbeit im Mittelpunkt. Telearbeit findet zunehmend Einzug auch in die Managementebene von Firmen und auch Behörden. Heimarbeit kann auch Telearbeit sein, z. B. zur Datenerfassung usw., ist es aber in der Regel nicht<sup>3</sup>.

### Welche Arten von Telearbeit gibt es?

Es werden verschiedene Arten von Telearbeit unterschieden, je nachdem, in welchem Umfang und an welchem Ort – räumlich gesehen - Telearbeit verrichtet wird.

### Heimbasierte Telearbeit

Heimbasierte Telearbeit bezeichnet die Form von Telearbeit, die von vielen Menschen landläufig mit Telearbeit generell gleichgesetzt wird. Der Mitarbeiter/in arbeitet an einem häuslichen Arbeitsplatz für den Betrieb. Bei der Telearbeit zu Hause werden zwei Alternativen unterschieden:

- Die ausschließliche Telearbeit bezeichnet Telearbeit, bei der – wie der Name sagt – ausschließlich von zu Hause aus gearbeitet wird und der Kontakt mit dem Betrieb ausschließlich über Telekommunikation hergestellt wird. Es gibt im Betrieb keinen Arbeitsplatz für diesen Telearbeiter. Die Mitarbeiter kommen höchstens, um Arbeitsergebnisse abzuliefern oder zu Besprechungen.
- Die alternierende Telearbeit bezeichnet im Gegensatz dazu die Form der Telearbeit, bei der sowohl am häuslichen Arbeitsplatz als auch im Betrieb gearbeitet wird. Die Telearbeiter/innen arbeiten einen fest definierten oder flexiblen Anteil ihrer Arbeitszeit zu Hause, die andere Zeit wird im Betrieb verbracht, dort entweder an einem eigenen Arbeitsplatz oder an einem Platz, den sich zwei oder mehrere Mitarbeiter teilen. Der Anteil der häuslichen Arbeit bei alternierender Telearbeit kann sehr unterschiedlich groß sein.

Beide Arten von Telearbeit können für Bibliotheken relevant sein. Die ausschließliche Telearbeit kommt

1 Dieser Artikel basiert auf einem Vortrag, gehalten auf dem Kongress „Information und Öffentlichkeit (90. Deutscher Bibliothekartag) am 22.03.2000 in Leipzig.

2 Telearbeit. Ein Leitfadens für die Praxis. Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung, Referat Öffentlichkeitsarbeit. 1998. S. 10

3 Heimarbeit ist durch das Heimarbeitsgesetz geregelt (Heimarbeitsgesetz vom 14.03.1951, BGBl. I S. 191. Zul. Geändert 1997)

wohl vor allem in Frage, wenn Mitarbeiter/innen räumlich weit entfernt von der Bibliothek wohnen, die alternierende Telearbeit kommt in Frage, wenn prinzipiell auch eine Arbeit in der Bibliothek möglich wäre, es aber aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich oder wünschenswert ist, immer dort vor Ort arbeiten zu können. Bei uns wird ausschließlich alternierende Telearbeit verrichtet, ich möchte aber noch kurz weitere Formen aufzeigen.

### Mobile Telearbeit

Mobile Telearbeit wird hauptsächlich in Firmen eingesetzt, die viele Außendienstmitarbeiter oder Servicetechniker haben. Sie können sich von jedem beliebigen Standort aus Online in die Datenbanken der Firma einloggen, um damit Zugriff auf alle Informationen zu haben, die sie für ihre Arbeit beim Kunden benötigen. Für Bibliotheken ist diese Art der Telearbeit von untergeordneter Bedeutung.

### Telecenter

Im Telecenter werden Telearbeitsplätze gebündelt. Die bekannteste Form ist das sogenannte Call Center, bei dem z. B. Versandhäuser ihre telefonische Bestellannahme an eine Call-Center-Firma auslagern, die wiederum verschiedenen Versandhäusern ihre Dienste zur Verfügung stellt. Von der Bibliothek läuft derzeit ein DFG-Antrag über ein Call-Center-Projekt, das sich mit Auskunftsdienstleistungen von Bibliotheken beschäftigt. Projektpartner sind die Zentral- und Landesbibliothek Berlin und das Bibliotheksinformationssystem Oldenburg. Die DFG befindet sich in der Prüfungsphase. Das Call-Center-Projekt ist aber unabhängig zu sehen von der derzeitigen Telearbeit an der Universität Konstanz.

Telearbeit kann in jeder vertraglichen Beschäftigungsform ausgeübt werden. Als Telearbeiter/in kann man sowohl einen tariflichen Angestelltenvertrag haben, man kann sich im Beamtenverhältnis befinden, man kann selbständig arbeiten. Die Art des Beschäftigungsverhältnisses sagt erstmal nichts über die Form der Telear-

beit aus, die ausgeübt wird. Eine Ausnahme stellt die alternierende Telearbeit dar, die in der Regel von Festangestellten ausgeübt wird. Die Art des Beschäftigungsverhältnisses spielt insofern auch in Bibliotheken eine Rolle, als Befürchtungen laut werden, durch Verlagerung von Arbeit in die Privaträume könnten auch Verträge in Richtung Selbständigkeit geändert werden. Als noch realistischere Möglichkeit wird die Gefahr gesehen, dass feste Stellen reduziert werden und Aufträge an Telearbeiter/innen vergeben werden, die dann die gleiche Arbeit verrichten, die vorher von festangestellten Bibliothekar/innen ausgeübt wurden. All diese Überlegungen spielen in der Bibliothek der Universität Konstanz im Telearbeitsprojekt keine Rolle, wir machen Telearbeit ausschließlich im Rahmen von Angestelltenverträgen nach BAT oder im Rahmen von Beamtenverhältnissen.

### Warum gibt es ein Pilotprojekt Telearbeit an der Universität Konstanz?

Im Jahr 1997/98 äußerte Herr Pappenberger aus familiären Gründen den Wunsch, für einen vorher festgelegten Zeitraum einen Teil seiner Arbeitszeit zu Hause erbringen zu dürfen. Wir stimmten dem zu und legten die groben Spielregeln für diese außerplanmäßige Telearbeit fest. Erstens wollten wir ihm in einer schwierigen Situation helfen, zweitens hatten wir Interesse daran, ohne großen Aufwand etwas ausprobieren zu können, was uns schon länger als Möglichkeit attraktiv erschien. Nach Ablauf der Telearbeitsphase legte er seine Erfahrungen schriftlich nieder.

Es gibt verschiedene Gründe, warum Beschäftigte und Firmen Telearbeit planen und wünschen. Für die Beschäftigten spielen hauptsächlich folgende Gründe eine Rolle, wobei ich mich auf die alternierende Telearbeit beziehe:

- Reduzierung der Fahrzeiten durch tageweise häusliche Arbeit.
- Arbeit außerhalb der üblichen Bürozeiten möglich (z. B. abends und am Wochenende). Diese Möglich-

keit ist vor allem attraktiv für Mitarbeiter/innen, die Kinderbetreuung organisieren müssen.

- Z. T. mehr Ruhe und damit die Möglichkeit zu konzentrierterem Arbeiten bei konzeptionellen Aufgaben. Dies trifft vor allem auf Mitarbeiter/innen zu, die in Großraumbüros arbeiten.

Bei Betrieben bzw. Bibliotheken sprechen folgende Gründe für die Einführung von Telearbeit:

- Kostenersparnis durch die Einsparung von Arbeitsplätzen in Form von Arbeitsplatzausstattungen (Tische, Stühle, Raum usw.). Dies trifft bei alternierender Telearbeit nur dann zu, wenn sich nach Einführung zwei oder mehr Mitarbeiter/innen einen physischen Arbeitsplatz teilen. Diese Überlegungen spielen bei uns keine Rolle, da nach wie vor alle Telearbeiter/innen einen voll ausgestatteten Arbeitsplatz in der Bibliothek haben.
- Wiedereinsteiger/innen nach einer Familienphase können mit einem höheren Zeitanteil arbeiten, da sie auch zu ungewöhnlichen Zeiten arbeiten können und somit etwas freier werden bei der Kinderbetreuung. Es stehen nicht nur die Kindergartenzeiten als Arbeitszeit zur Verfügung, sondern auch Abende und Samstage, an denen die Kinder entweder schlafen oder die Partner/innen die Betreuung übernehmen. Z. T. können dadurch auch die Beurlaubungszeiten verkürzt werden, die Bibliothek gewinnt schneller eingearbeitetes, qualifiziertes Personal zurück und muss weniger mit Vertretungen und Aushilfen arbeiten.
- Konzeptionelle Arbeiten können im Einzelfall schneller und besser erledigt werden, wenn Mitarbeiter/innen konzentriert an einem Thema arbeiten können. Dies trifft auf Aufgaben im EDV-Bereich zu, aber auch auf sonstige Arbeiten außerhalb der Routinearbeiten.
- Ein begleitender Effekt bei der Einführung von Telearbeit ist die Steigerung der Kenntnisse im EDV-Bereich bei allen Beteiligten, der mittel- und langfristig auch der Bibliothek zugute kommt.

Verschwiegen werden sollen nicht die möglichen Nachteile von Telearbeit:

- Der Organisationsaufwand ist höher, als wenn alle Mitarbeiter/innen zeitgleich vor Ort ansprechbar sind. Der Aufwand ist mit Teilzeitarbeit vergleichbar, jetzt können sich allerdings die Faktoren erhöhen, z. B. kann Teilzeitarbeit und Telearbeit bei einer Person die Anwesenheit in der Bibliothek erheblich verringern.

Konkret haben wir in Konstanz mit dem Telearbeitsprojekt begonnen, weil der Wunsch aus dem Haus nach den Vorerfahrungen durch Herrn Pappenberger an mich herangetragen wurde. Die Universität befand sich zeitgleich in Planungen, Telearbeitsplätze versuchsweise einzuführen, so dass die Universität ein Pilotprojekt gestartet hat, an dem wir teilnehmen können. Von Anfang an erschien es sinnvoller, mit einem zeitlich begrenzten Projekt Erfahrungen zu sammeln und darauf aufbauend über den weiteren Umgang mit Telearbeit zu entscheiden, als im Vorfeld lange theoretische Erörterungen zu führen, die letztendlich immer stark von der Voreinstellung der jeweiligen Person geprägt sind. Nach wie vor bin ich neugierig: Telearbeit ist in aller Munde und wir wollen ausprobieren, was für Chancen darin stecken, aber auch welche Risiken damit verbunden sind.

### Wie sehen die konkreten Vereinbarungen aus?

Im Herbst 1999 hat die Bibliothek ein Eckpunktepapier erarbeitet, das Aussagen machte zur möglichen Einführung von Telearbeit. Es enthielt Angaben über derzeitige Rahmenbedingungen, mögliche Formen der Telearbeit, technische Ausstattung und Vorschläge zur konkreten Durchführung eines Modellprojektes.

Ausgehend von diesem Papier erörterten in den dann folgenden Wochen die Bibliothek, vertreten durch mich, und Frau Pfeifer, die Leiterin der Personalabteilung gemeinsam mit Vertretern des Personalrats unter zeitweiliger Beteiligung des Justitiars die Inhalte einer Rahmenvereinbarung

und die Inhalte von Nebenabreden zu den Arbeitsverträgen. Wir waren uns schnell einig, dass wir für die Modellphase, die auf zwei Jahre festgelegt ist, unterhalb der Schwelle einer Dienstvereinbarung bleiben wollten, um nicht zu viele Details von Telearbeit im Vorhinein regeln zu müssen, sondern tatsächlich Spielraum für Experimente zu haben.

Die „Rahmenvereinbarung zwischen der Universität Konstanz und dem Personalrat über die Einführung des Modellprojekts Telearbeit an der Universität Konstanz“ wurde Anfang Februar 2000 vom Rektor und vom Personalrat unterschrieben, so dass wir uns seit dem 01.02.2000 in der offiziellen Projektphase befinden, die am 31.01.2002 enden wird.

Die Rahmenvereinbarung enthält folgende wesentliche Punkte:

- Bei Telearbeit gelten die Bestimmungen des Tarifrechts bzw. des Beamtenrechts.
- Teilnahmevoraussetzungen: Die Teilnahme erfolgt freiwillig, dienstliche Belange dürfen der Telearbeit nicht entgegenstehen. Von beiden Seiten kann die Telearbeit innerhalb von vier Wochen beendet werden.
- Es kommt nur alternierende Telearbeit in Betracht, wobei mindestens 50 % der jeweiligen individuellen Arbeitszeit in der Universität verbracht werden muss.
- Die Arbeitszeiterfassung erfolgt per Arbeitszeitblatt.
- Um den Arbeitsschutz am häuslichen Arbeitsplatz zu gewährleisten, findet eine Gefährdungsbeurteilung durch die Dienststelle statt unter Beteiligung des Personalrats, wobei ein Maßnahmen- und Mängelprotokoll erstellt wird. Der Beschäftigte muss für die Einhaltung der Schutzbestimmungen Sorge tragen.

Um diesen Punkt der Rahmenvereinbarung haben wir recht lange diskutiert. Klar war von vornherein, dass die Arbeitssicherheitsbestimmungen auch am häuslichen Arbeitsplatz gelten müssen, da die Beschäftigten bei

vereinbarter häuslicher Arbeit auch versichert sind, Unfälle sind Arbeitsunfälle. Wir wollten aber auch die Schwelle für die Einrichtung eines solchen Arbeitsplatzes nicht zu hoch hängen, um nicht nur Mitarbeiter/innen mit sehr üppigem Wohnraum die Teilnahme am Projekt zu ermöglichen. Der jetzt gefundene Formulierung genügt allen Ansprüchen.

- Die Arbeitsmittel in Form von Hardware werden von den Telearbeiter/innen gestellt. Dienstlich erforderliche Software stellt die Universität, die Installation wird durch die Universität bzw. die EDV-Abteilung der Bibliothek vorgenommen. Telefonkosten werden nach Einzelnachweis von der Dienststelle übernommen, die Mehrkosten des ISDN-Anschlusses trägt anteilig die Universität. Kosten für Strom, Miete usw. werden nicht erstattet.

Auch über diesen Punkt ist lange diskutiert worden. Üblicherweise trägt bei der Einführung von Telearbeit der Betrieb die Kosten der Arbeitsplatzausstattung, also stellt Rechner, Mobiliar usw. neben der Software. Dabei geht aber mit diesen Investitionen in der Regel eine Einsparung bei den Arbeitsplätzen im Betrieb einher. Das ist bei unserem Modellprojekt nicht der Fall. Es gibt aus finanziellen Überlegungen heraus keinen Grund für die Universität, Telearbeit zu fördern. Da die Telearbeiter/innen meistens ein starkes Interesse an der Möglichkeit der häuslichen Arbeit haben und die Universität bzw. Bibliothek im ersten Schritt keine monetären Vorteile davon hat, sahen wir es als zumutbar an, die Hardwarekosten auf die Beschäftigten zu verlagern, sozusagen als Vorinvestition von ihrer Seite. Wären wir uns bei diesem Punkt nicht einig geworden, wäre die Vereinbarung vermutlich nicht zustande gekommen.

- Der Datenschutz muss selbstverständlich gewährleistet sein, nur spielt das bei den bibliothekarischen Anwendungen in der Regel keine große Rolle.

Neben der allgemeinen Rahmenvereinbarung, die durch das Verhältnis

Universität und Personalrat bestimmt ist, werden mit den einzelnen Telearbeiter/innen Nebenabreden zum Arbeitsvertrag geschlossen bzw. werden Vereinbarungen zusätzlich zu den Beamtenverhältnissen geschlossen. In diesen Nebenabreden werden die wesentlichen Punkte der Rahmenvereinbarung Bestandteil des Vertrages. Außerdem wird in der jeweiligen Nebenabrede geregelt, wie die Arbeitszeit aussehen wird und welche Art der Arbeit als Telearbeit erbracht wird. Außerdem verpflichten sich die Telearbeiter/innen, an regelmäßigen Treffen zum Erfahrungsaustausch über das Modellprojekt teilzunehmen.

### In welchen Arbeitsgebieten wird Telearbeit geleistet?

Wie ich eingangs schon geschrieben habe, nehmen acht Mitarbeiter/innen an dem Telearbeitsprojekt teil. Aus der Namensliste ist ersichtlich, dass es zwei Beschäftigte des Höheren Dienstes und sechs Beschäftigte des gehobenen Dienstes sind.

Die beiden Mitarbeiter des Höheren Dienstes, Herr Lehmler und Herr Pappenberger, arbeiten Vollzeit und davon durchschnittlich zwei Tage zu Hause. Beide sind an ihren Telearbeitstagen telefonisch erreichbar, die Diensttelefone werden auf die häusliche Telefonnummer umgestellt, so dass eine automatische Weiterleitung der Anrufenden erfolgt. Die Kosten für dann eventuell entstehende Ferngespräche gehen automatisch zu Lasten der Bibliothek. Die Erreichbarkeit per E-Mail ist selbstverständlich gegeben, die Mails werden regelmäßig mehrfach während des Tages abgerufen. Sie erledigen an Fachreferatsarbeit im wesentlich all die Arbeiten, die ohne Buch zu erledigen sind, v. a. Bestellauswahl, Auf- und Ausbau der Internetangebote (Fachinformationsseiten) sowie Betreuung vor allem der jeweiligen Fachbereiche.

Die sechs Mitarbeiter/innen des gehobenen Dienstes haben innerhalb der Bibliothek sehr unterschiedliche Funktionen, gemeinsam ist ihnen, dass sie alle aus dem Bearbeitungsbereich kamen, nicht aus der Benutzung. Die Arbeitsfelder Dokumentliefe-

rung/Fernleihe sowie Information/Auskunft sind bei der Telearbeit nicht vertreten. Seit Herr Klingsöhr die Abteilung gewechselt hat, ist auch die EDV-Abteilung offiziell bei der Telearbeit vertreten. Angepasst an das jeweilige individuelle Aufgabengebiet haben wir den Aufgabenzuschnitt für die Telearbeit definiert.

Folgende Aufgaben sind bislang über alle Teilnehmer/innen aus dem gehobenen Dienst hinweg betrachtet in den Telearbeitskatalog aufgenommen worden:

- Arbeiten im Zusammenhang mit Tätigkeiten als Sachbearbeiter/in in der Zeitschriftenstelle oder Monographienabteilung, z. B.
  - REM-Bearbeitung
  - Löschungen in den Datenbanken
  - Id-alt-Listen bearbeiten
- Bestellung und z. T. Bearbeitung vor allem von Grundbetragsliteratur und Verbrauchsmaterialien
- Aufgaben im Zusammenhang mit der Tätigkeit als Sachgebietsleiter/in, z. B. die Erarbeitung von Arbeitsanweisungen und Konzeptionen.
- Konzeption und Anpassung von Softwareprodukten, die in der Bibliothek bearbeitet werden.
- Die genauen Arbeiten werden z. T. erst während der Modellphase nach Absprache mit den Vorgesetzten festgelegt.

Wir haben im Rahmen des Projektes bislang keine Veränderungen des jeweiligen Aufgabenzuschnitts vorgenommen, d. h. für die einzelnen Telearbeiter/innen muss sich die Möglichkeit der Telearbeit aus der individuellen Tätigkeit ergeben.

### Organisatorische Maßnahmen

Wenn einzelne Mitarbeiter/innen Telearbeit leisten, ist im Prinzip die gesamte Bibliothek davon mitbetroffen, da durch die Verzahnung der Arbeitsgänge enge Arbeitszusammenhänge zwischen den Abteilungen und den einzelnen Arbeitsgruppen bestehen. Also müssen bei der Veränderung durch Telearbeit nicht nur diejenigen, die sie leisten, einbezogen werden, sondern auch das Arbeitsumfeld.

Im ersten Schritt habe ich alle an Telearbeit Interessierten, die sich aufgrund eines Aufrufs gemeldet hatten, über die Rahmenbedingungen informiert, gleichzeitig mit den Abteilungsleitern. Im zweiten Schritt habe ich gemeinsam mit den jeweiligen Abteilungsleitern mit den am Projekt Interessierten ein Gespräch geführt, in dem wir festgehalten haben, was die jeweilige Motivation für die Telearbeit ist, welche Arbeitsbereiche aus der individuellen Tätigkeit in Frage kommen und in welchem zeitlichen Umfang Telearbeit geleistet werden könnte. Bei dem Gespräch wurde auch geklärt, ob die häusliche Umgebung Telearbeit überhaupt zulässt.

Die einzelnen waren zu dem Zeitpunkt z. T. schon via Rechenzentrum mit der Universität vernetzt, die anderen begannen, die Vernetzung vorzubereiten.

Parallel zu den Gesprächen mit den teilnehmenden Mitarbeiter/innen wurde die Bibliothek in ihrer Gesamtheit über den jeweiligen Stand informiert. Unsere Organisation der Telearbeit ist so konzipiert, dass die betroffene Arbeitsgruppe immer wissen soll, wann der Telearbeiter „telearbeitet“. Die Arbeitsgruppe muss außerdem akzeptieren, dass Telearbeit Arbeitszeit ist und keine Freizeit, der Telearbeiter also sehr wohl zu Hause angerufen und angemailt werden kann. Das ist nach unseren bisherigen Erfahrungen eines der größten Probleme: Die Mitarbeiter/innen haben große Mühe, jemanden vermeintlich zu Hause „zu stören“. Sie wollen nicht in die Privatsphäre eindringen und verschieben deshalb im Zweifel Fragen auf den nächsten Tag, wenn der Telearbeiter wieder in der Bibliothek ist.

Der Abbau dieser Hemmschwelle scheint mir sehr wichtig zu sein, damit die Arbeit wirklich funktioniert, damit die Kommunikation ungehindert weitergeht, so wie sie auch zwischen Arbeitsgruppen funktioniert, die innerhalb der Universität nur telefonisch oder über sonstige Telekommunikationsmittel miteinander im Kontakt stehen. In den Erfahrungsaustausch über das Projekt sind deshalb neben

den Telearbeiter/innen selber auch die indirekt betroffenen Mitarbeiter/innen mit einzubeziehen. In dem Bereich werden wir, auch die Universität, im kommenden Projektjahr verstärkt aktiv werden.

Telearbeit wird in erster Linie als technisches und als finanzielles Problem gesehen. Mindestens genauso gravierend sind die zwischenmenschlich-kommunikativen Probleme, die gelöst werden müssen. Telearbeit ist nichts für Einzelgänger, sondern sie

rekte Kontrolle abzugeben und sich auf Ergebniskontrolle zu beschränken – Telearbeit setzt damit auch ein Stück gegenseitiges Vertrauen und Zutrauen in die Fähigkeiten voraus.

Mit all diesen Aspekten müssen wir uns auseinandersetzen. Wir müssen uns darüber im klaren sein, dass nicht jede/r, der Telearbeit machen möchte, dies auch tun kann. Und wir werden dafür während der Laufzeit des Projektes Kriterien und Anhaltspunkte entwickeln müssen, damit Ableh-

se Probleme sind lösbar, deshalb machen wir ja das Projekt. Ähnliche Probleme sind auch bei Mitarbeiter/innen lösbar, die ihre Arbeitsleistung in der Bibliothek erbringen. Denn auch dort gibt es Leute, die sich nicht optimal organisieren, die geringere Mengen arbeiten als andere, und auch dort kontrollieren wir das nicht im Detail, sehen es aber dennoch als Personalführungsaufgabe an, diese Defizite zu beheben oder zumindestens zu mindern – mal mit mehr, mal mit weniger Erfolg. Bei der Telearbeit



setzt eine hohe soziale Kompetenz voraus, um in der Gruppe weiterhin integriert zu bleiben und auch Probleme ansprechen zu können. Ansonsten kann Telearbeit tatsächlich zu einer Isolierung führen. Des weiteren erfordert Telearbeit von den direkt Betroffenen ein hohes Maß an organisatorischen Fähigkeiten und an Selbstverantwortung, um sich die Arbeit richtig einteilen zu können und um seinen Arbeitstag diszipliniert zu gestalten. Und des weiteren erfordert Telearbeit von den Vorgesetzten und Kolleg/innen die Bereitschaft, die di-

nungen auch hieb- und stichfest sind, und nicht der Anschein der Beliebigkeit oder sogar der Bevorzugung entsteht. Über all diese Themen müssen wir in einem permanenten Austausch innerhalb der Universität bleiben, auch mit dem Personalrat und mit der Personalabteilung.

Das hört sich jetzt vielleicht fast ein bisschen abschreckend an, ist aber keineswegs so gemeint. Es soll deutlich machen, dass Telearbeit mehr Problemkomplexe enthält als Technik und Arbeitsmengenkontrolle. All die-

werden all diese Probleme nur augenfälliger, weil alle aus dem Umfeld genauer hinschauen und weil zusätzlich auch noch die Kontrolle über die geleistete Arbeitszeit wegfällt. Und machen wir uns doch nichts vor: In der Regel überblicken wir nicht die wirkliche Arbeitsleistung der einzelnen, sondern die Arbeitszeit, die jemand in der Bibliothek verbracht hat. Das verändert sich mit der Einführung von Telearbeit, wir müssen – wie gesagt – ergebnisorientiert, aufgabenorientiert bewerten, nicht mehr zeitbezogen. Auch wenn die Arbeitszeit natürlich weiterhin eine Rolle spielt.

## Die TelearbeiterInnen melden sich zu Wort

### Hier einige Kurzkomentare von telearbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

#### Anke Rautenberg

Für das Projekt Telearbeit habe ich mich von Anfang an interessiert, mich jedoch zunächst nicht gemeldet, weil eigener PC und ISDN-Anschluss Bedingung für die Teilnahme war. Ich hatte weder das eine noch das andere und wollte für ein begrenztes Projekt diese nicht unerheblichen Ausgaben nicht leisten. Inzwischen habe ich aus anderen Gründen doch einen PC und die Möglichkeit, einen ISDN-Anschluss mitzunutzen; also habe ich mich nachträglich für das Projekt gemeldet.

Meine Absicht war nicht, zu bestimmten Zeiten pro Woche zu Hause zu arbeiten, sondern bestimmte Arbeiten zu Hause erledigen zu können. Ich sitze in einem Großraumbüro, und wenn ich mich mit komplexeren Aufgaben befassen muss, ist es mir hier in der Bibliothek nicht möglich, mich zurückzuziehen, um ungestört arbeiten zu können. Die Telearbeit ermöglicht mir das. Die Absprache ist, dass ich maximal 3 bis 4 Stunden pro Woche zu Hause arbeite. Bisher habe ich diesen Zeitrahmen jedoch nicht ausgeschöpft. Im Durchschnitt arbeite ich etwa einmal pro Monat einen Nachmittag zu Hause.

Für mich ist die Möglichkeit, teilweise zu Hause zu arbeiten, eine sehr gute Sache. Ich nehme mir immer nur eine bestimmte Aufgabe mit nach Hause, die ich dann auch „durchziehe“. Ich habe das Gefühl, diese Aufgabe dann effektiver zu erledigen, als es mir in der Bibliothek möglich wäre. Trotzdem möchte ich den Anteil an Telearbeit nicht erhöhen, denn für die Aufgaben, die ich in der Bibliothek wahrnehme, ist es wichtig, hier als Ansprechpartnerin anwesend zu sein. Kurz: Im Moment ist das Verhältnis „Arbeit in der Bibliothek“ zu „Arbeit zu Hause“ für mich genau das richtige.

#### Karlheinz Pappenberger

Das Interesse an Telearbeit liegt bei mir in der so geschaffenen Möglichkeit, sehr viel flexibler bei der Bewältigung des Familienalltags mit zwei kleinen Kindern mitzuhelfen. Hierfür habe ich zwei Tage in der Woche gewählt, den Montag und den Donnerstag, an denen ich regelmäßig zu Hause arbeite. Vereinbart wurde an diesen Tagen eine Erreichbarkeit bis 13 Uhr. Nachmittags liegen dann häufig Termine meiner Frau mit einem oder ohne Kind, und ich kümmere mich um zumindest das andere Kind, so dass in dieser Zeit nur mehr kürzere Tätigkeiten möglich sind und sich das restliche Arbeitssoll des Tages in die Abendstunden dieses oder auch eines anderen Tages verschiebt. Das funktioniert sehr gut und erleichtert den Tagesablauf in der Familie ganz enorm, führt aber auch dazu, dass die Abendstunden jetzt nicht mehr automatisch frei sind.

Da ich zu Hause einen Online-Zugang zu allen wichtigen Bibliotheksprogrammen (z.B. auch SWB, ReKosta und Frontpage für das Erstellen von WWW-Seiten) habe, kann ich die gleichen Tätigkeiten wie an meinem Arbeitsplatz in der Bibliothek ausführen, abgesehen von der Systematisierung von Literatur. Mein Diensttelefon ist während der Telearbeitstage auf mein Telefon zu Hause umgestellt, wobei es der ISDN-Anschluss zu Hause ermöglicht, genau zwischen dienstlichen und privaten Anrufen trennen zu können. Außerordentlich praktisch ist der ISDN-Anschluss auch dadurch, dass ich bei telefonischen Anfragen parallel am PC online recherchieren kann. Es kommt allerdings schon vor, dass ein Anrufer zunächst etwas irritiert ist, wenn er eine Kinderstimme oder Babygeschrei im Hintergrund wahrnimmt, was durchaus - vor allem nachmittags - passieren kann. Irritiert ist der Anrufer vor allem deshalb, weil er in der Regel versucht, das wahrgenommene Geräusch mit möglichen Geräuschen an einem vermuteten Arbeitsplatz in der Bibliothek in Verbindung zu bringen.

Aufklärende Worte sind für einen etwas verunsicherten Anrufer dann durchaus wichtig und führen nicht selten zu einem länger als ursprünglich von diesem geplanten Gespräch, in dem er sich für meine Telearbeit interessiert.

**Claudia Schädler**

Die erste Umfrage wegen Telearbeit war ca. 1994, damals gab es noch viel mehr Reims als heute, und deshalb hatte ich mich auch für die Telearbeit gemeldet. Es gab also genug Arbeit, um sie auch zu Hause zu leisten, und die Möglichkeit sich den Arbeitsweg zu sparen. Mittlerweile reicht die tägliche Rem-Bearbeitung nicht mehr aus, um einen Arbeitstag zu Hause zu bestreiten. Allerdings gibt es immer wieder Korrekturen in großem Umfang, die viel Konzentration erfordern, und die deshalb besser zu Hause gemacht werden können. Ich bin sehr zufrieden mit der Möglichkeit auch einmal zu Hause zu arbeiten. Es erfordert allerdings an manchen Tagen sehr viel Selbstdisziplin und dadurch setzt man sich selbst auch mehr unter Druck als im Büro.

**Bettina Schienmann**

Als berufstätige Mutter ist Telearbeit ein "Notnagel" für mich. Wenn meine Kinder krank sind, kann ich auch mal abends arbeiten, ohne sofort Urlaub nehmen zu müssen. Zu diesen Zeiten betreut dann mein Mann die Kinder. Somit gibt mir das Telearbeitprojekt die Sicherheit, auch wenn ich nur unregelmäßig und nicht so häufig zu Hause arbeite.

**Birgit Fischer**

Die Möglichkeit, im Rahmen des Telearbeits-Projektes zu Hause arbeiten zu können, finde ich interessant, zumal die technischen Voraussetzungen geschaffen sind. Dadurch, dass der Weg zur Arbeit wegfällt, bietet es gerade für Teilzeit-MitarbeiterInnen die Möglichkeit, nach der geleisteten Arbeitszeit ohne Zeitverlust wieder andere Aufgaben zu Hause wahrzunehmen (ich bin eben, wenn ich z.B. 5 Stunden arbeite, fast 6 Stunden von zu Hause weg). Als nachteilig empfinde ich, dass der direkte Kontakt zu KollegInnen und sonstigen AnsprechpartnerInnen fehlt, von Vorteil allerdings, dass man gewisse schwierige Arbeiten, die viel Konzentration erfordern, oft besser und schneller zu Hause erledigen kann, weil eben die Ablenkung (z.B. auch durch klingelnde Telefone der im gleichen Raum arbeitenden KollegInnen) geringer ist.

**Wilfried Lehmler**

Mein Motiv für die Telearbeit sind gesundheitlicher Art. Acht Stunden am Tag mit nur 30 Minuten Mittagspause sind ungünstig. Da ich 40 km entfernt wohne, ist eine längere Mittagspause bei reiner Arbeit im Dienstzimmer nicht nutzbar. Aus diesem Grund arbeite ich an einem Tag in der Woche ganztägig zu Hause sowie an zwei Nachmittagen / Abenden.

Für die Tätigkeit im Fachreferat wären auch zwei ganze Tage denkbar, aber für die Funktion als Abteilungsleiter wäre dies organisatorisch schwierig, da dann Besprechungstermine zu sehr "klumpen" oder sogar kurzfristig nicht machbar sind.

Anfänglich habe ich dem Fachbereich Psychologie und den Bibliotheksmitarbeitern meinen Stundenplan mitgeteilt. Das scheint mir aber eher kontraproduktiv zu sein, da man sich scheute, meinen Telearbeitsplatz telefonisch anzugehen. Heute ist das Problem über eine einfache technische Lösung verschwunden: Von meinem Diensttelefon werden in den Telezeiten alle eingehenden Gespräche automatisch nach Hause umgeleitet. Die Kosten der Umleitung übernimmt die Bibliothek. Zusatzvorteil: Auch von einem Hausapparat aus bin ich im Fernnetz erreichbar.

Mein Eindruck ist, dass ich wesentlich konzentrierter arbeiten kann und dass Arbeiten, bei denen ich mal "dran" bleiben sollte, besser von zu Hause aus bewerkstelligt werden. Insbesondere werden auch Arbeiten erledigt, die sonst allzu leicht vom Tagesinput (immer wieder) verdrängt werden. Persönlich bin ich mit meiner Arbeit zufriedener, weil ich nur das Quantum mit nach Hause schleppe, das ich auch bewältigen kann. Der Rest bleibt im Dienstzimmer.

Eine große Hilfe ist das E-Mail. Schon lange haben die Nutzer gelernt, dass sie sehr rasch eine Rückinformation auf E-Mail erhalten. Über die Reply-Funktion ist das ja sehr nutzerfreundlich machbar. Leider kann ich auf Mails inklusive der Attachements, die auf dem Dienstrechner liegen, nicht von Hause aus zugreifen, wenn ich sie mir nicht eigens noch mal geschickt habe. Anfänglich hatte ich Scheu, mir selbst einen Brief zu schreiben.

Datentechnisch habe ich zu Hause alle Funktionen, die ich auch auf dem Dienstrechner habe. Dabei hat mir unsere EDV-Abteilung sehr geholfen.

Aufpassen muss ich, dass ich zu Hause die "Diensttüre" auch mal zu mache und nicht gedanklich ständig bei der Arbeit bin. Das klappt auch schon besser als am Anfang.

Dass das Finanzamt den PC und das ISDN-Telefon, das ich ausschließlich wegen der Telearbeit beschafft habe, nicht anerkennen will, ist ärgerlich, es soll aber wohl besser werden. Schreibmaschinen abzusetzen wäre gar kein Problem. Aber wer kennt heute noch eine Schreibmaschine?

Noch mal zurück zu den gesundheitlichen Problemen: Die Benutzungsabteilung, in der ich arbeite, hat bei 44 Menschen ein Durchschnittsalter von 46,6 Jahren (Stand: Ende 2000). Wenn in sechs Jahren der Solidarpakt "abgearbeitet" ist, wird das Durchschnittsalter, da kaum Neueinstellungen möglich sind, auf über 50 Jahre angestiegen sein. Da gilt man kollektiv beim Arbeitsamt als schwer vermittelbar. Um so wichtiger ist es, mit den vorhandenen Ressourcen optimal umzugehen. Die Telearbeit gehört dazu. Leider ist Telearbeit nicht an jedem Arbeitsplatz möglich. So müssen Bücher physisch und nicht virtuell eingestellt werden.

## Die Bibliothek der Universität von Alberta in Edmonton

### Adalbert Kirchgäßner

**W**ährend meines Aufenthaltes in Kanada im Juni 2000 hatte ich die Gelegenheit, in Edmonton die Bibliothek der Universität von Alberta zu besuchen.

#### **Universität**

Die Universität ist ein wirtschaftlicher Eigenbetrieb der Provinz Alberta. Sie hat etwa 30.000 Studenten, wovon wiederum etwa 10 % Ausländer sind. Das Studienjahr läuft von September bis April, von Mai bis August sind Sommerkurse. In dieser Zeit ist die Bibliotheksbenutzung deutlich ruhiger.

#### **Bibliothek**

Die Bibliothek der Universität von Alberta besteht aus 11 Teilbibliotheken, die als einheitliche Bibliothek geführt werden. Die Bearbeitung für alle Teilbibliotheken erfolgt zum größten Teil in der zentralen Verwaltung. In den letzten Jahren wurden kleinere Teilbibliotheken und Sammlungen zu mehreren größeren Einheiten zusammengefasst. Innerhalb dieser Teilbibliotheken ist die Aufstellung teilweise noch getrennt.

Die Öffnungszeit der räumlich über den Campus verstreuten Teilbiblio

theken ist von 8 bis 23.00 Uhr, in Prüfungszeiten bis 24 Uhr. Die Bibliothek ist eine Freihandbibliothek, die nur einen kleinen Teil von Altbeständen in einem geschlossenen Magazin aufbewahrt.

Der Erwerbungsetat belief sich 1999 auf etwa sieben Millionen kanadische Dollar (dies entspricht etwa 10 Millionen DM), wovon etwa sechs Siebtel für Zeitschriften und Fortsetzungen ausgegeben wurden, nachdem in diesem Jahr um die 3.000 Zeitschriften und Fortsetzungen abbestellt worden waren. Für die Bibliotheksautomatisierung kaufte man vor mehreren Jahren ein EDV-System der Firma DRA (Ohio) ein, das man an die lokalen Bedürfnissen anpasste.

Die Bibliothek gehört zu mehreren regionalen und nationalen Konsortia. Eines der wichtigsten ist NEOS (Networking Edmonton Online Systems), die einerseits den gemeinsamen Verbundkatalog betreibt und andererseits als Konsortium auch gemeinsam einkauft.

#### **Bestände und ihre Präsentation**

Die Bibliothek weist in ihrem Katalog etwa 4 Millionen Titel nach; die Anzahl der Bände ist entsprechend höher. Die Zeitschriften werden im Normalfall als Druckausgabe gehalten. Soweit elektronische Zeitschriften gehalten werden, sind dies

Parallelausgaben zu gedruckten Zeitschriften. Im letzten Jahr kamen etwa 100 neue Datenbasen (Datenbanken und elektronische Zeitschriften) hinzu. Die Bestände stehen weitgehend in den Freihandbereichen der elf Teilbibliotheken. Etwa 400.000 ältere, seltener genutzte Bände stehen in einem geschlossenen Magazin, dem BARD (Book and Record Depository) außerhalb vom Campus, um in den Freihandbereichen Platz für die aktuelle Forschungsliteratur zu haben.

Die Semesterapparate mit gedruckten Büchern und Zeitschriften sind in den einzelnen Bibliotheken auskunftsnah aufgestellt. Derzeit werden elektronische Semesterapparate aufgebaut: Allerdings wird dieser Aufbau derzeit durch ungelöste Copyrightprobleme behindert. Die Nachschlagewerke stehen unter der Bezeichnung „Reference Collection“ ebenfalls in den einzelnen Teilbibliotheken bei der Auskunft. CDs der Reference Collection (Bibliographien und Nachschlagewerke) zählen zum Präsenzbestand und können an Einzelpunkten genutzt werden. Die CDs im normalen Bestand können ausgeliehen werden. Mikroformen wurden bis vor fünf Jahren in einer eigenen Teilbibliothek zusammengefasst. Heute sind sie in den normalen Bestand aller Teilbibliotheken eingegliedert. Die Einzelhefte von 18.000 laufenden Zeitschriften liegen offen in der Bibliothek aus. Sie sind mit Medienetiketten ausgestattet und