

## »Gesetzliche, kollektivvertragliche und betriebliche Ebene von Regelungen virtueller Arbeit stehen im Fokus unserer Forschung«

Bettina Haidinger, wissenschaftliche Mitarbeiterin bei FORBA (Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt), im Gespräch

New-Skills-Gespräche des AMS (38)  
www.ams.at/newskills



### Mit welchem Gegenstand und welcher Fragestellung beschäftigten Sie sich in Ihrem Projekt »Deep View«?<sup>1</sup>

*Bettina Haidinger:* In »Deep View« beschäftigten wir uns mit der Fragestellung »Welche Regelungen virtueller Arbeit und welche Praxen des sozialen Dialogs existieren auf sektoraler, kollektivvertraglicher und betrieblicher Ebene?«. Das Projekt befasste sich mit virtueller Arbeit in Österreich, Dänemark, Estland, Portugal und Spanien. Dabei haben wir uns, fokussiert auf drei Branchen – IT-Branche, Finanzdienstleistung und mobile Pflege –, die gesetzliche, kollektivvertragliche und betriebliche Ebene von Regelungen virtueller Arbeit angeschaut. Besonders in Österreich waren Betriebsvereinbarungen ein wichtiges Instrument der Forschung.

Gerade in Bezug auf unterschiedliche Arbeitsformen, welche stark im Kontext der Digitalisierung stehen, schwirren viele Begriffe wie »Mobile Arbeit«, »Remote Work«, »Telearbeit« und so weiter herum. Wir haben den Begriff der virtuellen Arbeit verwendet, worunter mobiles Arbeiten unter der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien verstanden wird. Somit hat sich dieses Projekt zum einen auf Arbeit fokussiert, die nicht in den Räumlichkeiten des Arbeitgebers stattfindet, sondern außerhalb. Das könnte entweder zu Hause sein, an einem anderen Arbeitsort sein oder kann sich auf Personen im Außendienst beziehen, die sowieso immer außerhalb arbeiten müssen, also zum Beispiel Personen in der mobilen Pflege. Das zweite Kriterium war, dass die Personen digitale Endgeräte verwenden. Mobile Arbeit unter der Nutzung von digitalen Endgeräten ist eine andere Form der virtuellen Arbeit als das klassische Homeoffice, wo an einem fixen Ort gearbeitet wird und digitale Geräte verwendet werden, und es erfordert daher andere Ausgestaltungen von Regulierung

In der Recherche waren Regelungen von Telearbeit sehr präsent, da Telearbeit seit den 1990er-Jahren, aber vor allem in den

2000er-Jahren ein wichtiger Trend wurde. Insofern waren diese »alten« Regelungen wichtige Bezugspunkte für unsere Recherche. Damals gab es bahnbrechende technologische Entwicklungen, die das Arbeiten außerhalb der Betriebsstätte erst möglich machten. Besonders in der IT-Branche wurden erste Weichen von Telearbeit und mobiler Arbeit gestellt. Mittlerweile ist Telearbeit nur ein Aspekt mobiler Arbeit unter der Nutzung digitaler Endgeräte. Auch das hängt mit der Nutzung neuer Geräte wie dem Smartphone und dem Tablet und dem mobilen Internet zusammen. Interessantweise rückt nun durch die Covid-19-Krise wieder klassische Telearbeit (also das Homeoffice) ins Zentrum der Debatte um Regulierung.

### Was sind die zentralen Ergebnisse Ihrer Studie im Rahmen von »Deep View«? Auf welche Instrumente der Regulierung von virtueller Arbeit gingen Sie in Österreich besonders stark ein?

*Bettina Haidinger:* In Österreich haben wir auf der gesetzlichen Ebene nicht sehr viele Verankerungen, welche mobile Arbeit unter der Nutzung von digitalen Endgeräten oder Telearbeit reguliert. Allgemeine Regelungen beziehen sich zwar auf Aspekte mobilen Arbeitens, wie zum Beispiel Bereitschaftszeit, also Arbeitszeit, oder Regelungen der Ausstattung des Arbeitsplatzes, also Arbeitnehmer- und Arbeitnehmerinnenschutz, welche grundsätzlich auch im Homeoffice gelten sollten, aber es gibt kein eigenes Gesetz, welches die Telearbeit, virtuelle und mobile Arbeit regelt. Aus den Ergebnissen der Interviews geht allerdings hervor, dass eine Regulierung auf einer kollektivvertraglichen Ebene stärker von den Sozialpartnern erwünscht ist als auf einer gesetzlichen Ebene. Gerade die IT-Branche hat in ihrem Kollektivvertrag explizite Artikel zur Regulierung von Telearbeit. Diese stellen den Rahmen betrieblicher und individueller Aushandlungen auf Betriebsebene, die von den Sozialpartnern als eher praktikabel eingeschätzt wurden.

Auf der betrieblichen Ebene gibt es entweder Betriebsvereinbarungen oder individuelle Vereinbarungen, wenn es keinen

<sup>1</sup> DEcEnt and Productive Virtual Work, www.deepview-eu.org.

Betriebsrat gibt. In den drei Branchen wurden Fallstudien durchgeführt, und wir haben uns Betriebsvereinbarungen angeschaut, welche sehr unterschiedliche Schwerpunkte aufweisen. Während in der IT-Branche Telearbeit oder mobile Arbeit den Fokus der Regulierung darstellt, liegt er in der mobilen Pflege stärker darauf, dass die Einführung von verpflichtenden digitalen Endgeräten mit einer eigenen Betriebsvereinbarung einhergehen muss, in der die Rechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und die Kontrollbefugnisse und Kontrollgrenzen der Arbeitgeber festgelegt werden.

In der IT-Branche und in der Finanzdienstleistung ging es um die Regelung von Arbeitsbedingungen für Personen, die auch zuhause oder an einem anderen Ort arbeiten im Allgemeinen. Die Klarstellung, dass Personen im Homeoffice auch ganz normale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind, keinen Extra-Status haben und von allen Betriebsvereinbarungen und Arbeitszeit- beziehungsweise Überstundenregelungen abgedeckt sind, sind wichtige Anforderungen an die Arbeitsbedingungen der virtuellen Arbeit. Ein wichtiger Punkt, worauf immer Bezug genommen worden ist, war, dass die Arbeitszeit von maximal zehn beziehungsweise zwölf Stunden für alle gilt und dass überall die Arbeitszeit aufgezeichnet werden muss, auch ohne eine Stechuhr wie im Büro. Ein weiterer Aspekt, welcher von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und Arbeitgebern explizit gewünscht wurde, war eine Mindestanwesenheitszeit in den Unternehmen. Darüber hinaus ging es noch um ein gewisses Recht auf Homeoffice, also kann es mir verwehrt werden, an einem bestimmten Tag im Homeoffice zu arbeiten, und wenn ja, unter welchen Voraussetzungen. Dieser Aspekt ist insbesondere wichtig, um Homeoffice nicht zu einer Bonifikation werden zu lassen, sondern klarzustellen, dass grundsätzlich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter bestimmten Umständen, also wenn es den betrieblichen Ablauf nicht stört, von zuhause arbeiten können.

Außerdem muss die Teilnahme am Homeoffice freiwillig sein, und niemand soll gezwungen werden, von zuhause zu arbeiten. Dieser Aspekt hat in Zeiten von Corona eine andere Dynamik bekommen, denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden dazu angehalten, von zuhause zu arbeiten. Gerade wenn die Einführung von Telearbeit die Einsparung von Räumlichkeiten und der Infrastruktur bezweckt, wird das auch in Zukunft ein spannender Regulierungsaspekt sein. Die bereits erwähnte Beschaffung des Arbeitsplatzes, wenn der Arbeitgeber von den Angestellten verlangt, im Homeoffice zu arbeiten, wird ebenfalls immer relevanter werden. Dabei gilt die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers, welcher dafür zu sorgen hat, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter adäquaten Umständen und mit adäquaten Arbeitsmitteln arbeiten. Das heißt, der Arbeitgeber müsste den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern etwa Laptops und andere digitale Endgeräte bereitstellen. Bei unseren Betriebsfallstudien wurden hauptsächlich große Unternehmen untersucht, und gerade in der IT-Branche und bei der Arbeit mit heiklen Daten ist die Ausstattung mit einem firmeneigenen Laptop gang und gäbe. In anderen Branchen oder zum Beispiel auf der Universität ist es nicht selbstverständlich, dass ein Laptop zur Verfügung gestellt wird. Aber es geht natürlich auch um Tische, ergonomische Sessel, richtige Bildschirme oder Tastaturen. Auch die Internet- oder Telefonkosten sind eigentlich rückzuerstatten. Insgesamt kommt man da auf erkleckliche Summen.

Darüber hinaus braucht es klare Regelungen in Bezug auf die Unfallversicherung: Unter welchen Umständen bin ich von der Unfallversicherung<sup>2</sup> gedeckt, und wann gilt ein Unfall zuhause als Arbeitsunfall?

### **Zu welchen weiteren Ergebnissen in Ihrer Studie bezüglich der Kontrolle der virtuellen Arbeit sind sie gekommen?**

*Bettina Haidinger:* Grundsätzlich funktioniert die Kontrolle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel stärker, wenn sie im Büro am Arbeitsplatz sind, da die Kontrolle persönlich und digital passieren kann. Auch im Homeoffice kann die Tätigkeit überwacht werden, so zum Beispiel durch die Zählung der Anschläge und die Kontrolle des Internet-Verlaufes. Der Arbeitgeber fühlt sich möglicherweise stärker gemüßigt, die digitalen Datenspuren aufzuzeichnen, wenn die Angestellten nicht im Büro arbeiten. Betriebsvereinbarungen müssen die Rechte von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Bezug auf die digitale Kontrolle des Arbeitsplatzes auf die Nutzung personenbezogener Daten und deren Schutz regeln.

Ein Beispiel von digitaler Kontrolle im Bereich von mobiler Arbeit mit virtuellen Endgeräten, welcher klar geregelt werden muss, ist das Zugreifen auf das GPS durch den Arbeitgeber bei Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern. In der mobilen Pflege, wenn die Einführung von digitalen Endgeräten vorgesehen ist, muss eine Betriebsvereinbarung, sofern es einen Betriebsrat gibt, eingeführt werden. Zum Beispiel gibt es in der mobilen Pflege eine verpflichtende Betriebsvereinbarung bei der Einführung digitaler Organisationstools. Geregelt wird dabei unter anderem der Schutz der Persönlichkeitsrechte der Angestellten, inklusive der Offenlegung, welche Daten genutzt werden, wie die Leistungsüberwachung funktioniert und wie das Verhalten der Angestellten überprüft werden kann. Außerdem wird dabei geregelt, wie die Dateneingabe funktioniert und wie die Daten überhaupt ausgewertet werden. Das Prinzip der Datensparsamkeit ist dabei ebenfalls in der Betriebsvereinbarung verankert, damit möglichst wenige Daten über Personen gesammelt werden. In einem weiteren Schritt ist geregelt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch Zugang zu den Daten erhalten, die über sie gesammelt werden. Weitere Regelungen der Nutzung von digitalen Organisationstools beziehen sich darauf, wie stark Personen über das digitale Endgerät erreichbar sind und wie die internen Daten mit Daten von außerhalb verknüpft werden können. Ein weiterer Punkt befasst sich mit der Nutzung der digitalen Endgeräte im privaten Bereich. Dabei wird festgelegt, ob und in welchem Ausmaß diese mobilen Geräte privat genutzt werden dürfen und wenn diese privat genutzt werden, dass nicht auf die privaten Daten zugegriffen werden kann.

Grundsätzlich braucht es eine umfassende Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche über das Wissen der Anwendung der digitalen Tools hinausgeht. Konkret geht es darum zu wissen, was der Arbeitgeber mit den Daten machen darf, welche Funktionen ein oder ausgeschaltet werden dürfen und es in weiterer Folge ein Feedback gibt, welche Erfahrungen mit den digitalen Geräten gesammelt worden sind.

Dieses Beispiel zeigt, den wichtigen Beitrag von Betriebsvereinbarungen und die Verankerung von Rechten der MitarbeiterIn-

<sup>2</sup> Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA), [www.auva.at](http://www.auva.at).

nen ebendort. Diese Regelungen finden ausschließlich auf betrieblicher Ebene statt und können so umfassend nur dann erreicht werden, wenn es einen Betriebsrat gibt, dieser die Wichtigkeit der Thematik in den Vordergrund hebt und sich gut bei der Einführung, etwa von der Gewerkschaft, beraten lässt.

### Was wäre Ihre Zukunftsaussicht, wenn es um Digitalisierung und virtuelle Arbeit geht?

*Bettina Haidinger:* Durch die Corona-Krise haben sehr viele Personen Erfahrungen mit Homeoffice gemacht. Obwohl aus bereits durchgeführten Umfragen klar geworden ist, dass durch die Möglichkeit, im Homeoffice zu arbeiten, einige Vorteile entstehen, würde ich mit Bedacht und Vorsicht die Euphorie bremsen. Erstens ist es für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter extrem wichtig, den Kontakt zum Unternehmen nicht zu verlieren. Darunter verstehe ich das Pflegen von sozialen Kontakten und den Erhalt von informellen Informationen, welche durch E-Mail und Telefon in dem Ausmaß bestimmt nicht möglich sind. Zweitens möchte ich mich auf die bereits erwähnten Kosten im Homeoffice beziehen, die auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zukommen und nicht unterschätzt werden dürfen. Obwohl so gut wie in jedem Haushalt bereits eine private digitale Ausstattung, wie zum Beispiel Handy, Laptop, Internet-Verbindung, vorhanden ist, welche für den beruflichen Bereich verwendet werden kann, sollten die digitale Geräte für die betriebliche Arbeit und die Infrastruktur vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden oder die Kosten dafür ersetzt werden.

Der dritte Punkt ist die bereits erwähnte Ergonomie zum Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und der körperlichen Gesundheit, welche grundsätzlich in Büros gewährleistet sein sollte und durch das Arbeitsinspektorat kontrolliert wird. Momentan wird viel über die Ausweitung von Homeoffice spekuliert. Auf die Dauer ist es körperlich und psychisch beeinträchtigend, ausschließlich oder zu einem großen Teil im Homeoffice zu arbeiten. Um den körperlichen Schaden abzuwenden, braucht es Investitionen in die ergonomische Ausstattung des Homeoffice. Über die langfristigen psychischen Folgen des Homeoffice ist wenig bekannt: Verlust sozialer Kontakte, Vereinsamung, Schwierigkeiten über Entwicklungen im Betrieb up-to-date zu bleiben.

Homeoffice und mobile Arbeit unter der Benutzung von digitalen Endgeräten bietet Möglichkeiten, welche sich positiv auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswirken können.



Foto: Bettina Haidinger

Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Bettina Haidinger ist seit 2007 wissenschaftliche Mitarbeiterin bei FORBA (Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt). Außerdem hält sie Lehraufträge zu (Europäischer) Wirtschaftspolitik, Wirtschaftssoziologie sowie feministischer Ökonomie an verschiedenen österreichischen Universitäten. Forschungsschwerpunkte sind u.a. Arbeitsstandards und Europäische Integration sowie Arbeit, Migration und Geschlechterverhältnisse.

Gleichzeitig muss betont werden, dass die Bedingungen dieser Form der Arbeit noch, am besten kollektiv und nicht individuell, ausgehandelt werden müssen, um entstehende Kosten und Probleme nicht den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern umzuhängen. Entsprechende Regulierungen auf Branchenebene, Betriebsebene, möglicherweise auch auf gesetzlicher Ebene stehen also noch aus.

### Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Bettina Haidinger führte Verena Bauer vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung ([www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; [www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; [www.ibw.at](http://www.ibw.at)) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

[www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills)

**Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report«**  
**Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«**



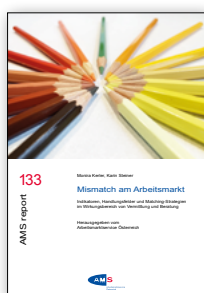
AMS report 130  
*Sabine Etl, Raoul Biltgen, Elli Scambor*  
**Neue Wege in der arbeitsmarktorientierten Beratung und Betreuung von Männern**  
 Das Projekt »Männer BBE« des AMS Wien und der Männerberatung Wien

ISBN 978-3-85495-642-8



AMS report 131/132  
*Monira Kerler, Sofia Kirilova, Claudia Liebeswar*  
**Bildungs- und Berufsberatung für den tertiären Aus- und Weiterbildungssektor und Arbeitsmarkt**  
 Zielgruppen- und Bedarfsanalyse mit besonderem Fokus auf die Weiterentwicklung des Informationsangebotes des AMS

ISBN 978-3-85495-643-6



AMS report 133  
*Monira Kerler, Karin Steiner*  
**Mismatch am Arbeitsmarkt**  
 Indikatoren, Handlungsfelder und Matching-Strategien im Wirkungsbereich von Vermittlung und Beratung

ISBN 978-3-85495-645-2



AMS report 134  
*Regina Haberfellner, René Sturm*  
**Hochschulabsolventinnen und Soft Skills aus Arbeitsmarktperspektive**

ISBN 978-3-85495-646-0



AMS report 135  
*Marian Fink, Thomas Horvath, Peter Huber, Ulrike Huemer, Matthias Kirchner, Helmut Mahringer, Philipp Piribauer*  
**Mittelfristige Beschäftigungsprognose für Österreich bis 2023**  
 Berufliche und sektorale Veränderungen im Überblick

ISBN 978-3-85495-647-9



AMS report 136  
*Birgit Aigner-Walder, Marika Gruber*  
**Jugendarbeitslosigkeit und Migration im ländlichen Raum**  
 Analyse am Beispiel des Bundeslandes Kärnten

ISBN 978-3-85495-648-7

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

**Anschrift der Interviewten**

Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>n</sup> Bettina Haidinger  
 Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA)  
 1020 Wien, Aspernbrückengasse 4/5  
 Tel.: 01 2124700  
 E-Mail: [office@forba.at](mailto:office@forba.at)  
 Internet: [www.forba.at](http://www.forba.at)

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

September 2020 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

