

INTERVIEW - PROTOKOLL

Vorwort

Mein Interviewpartner war

Rainer Pirker

Technical Presales & Services Manager

Data Management Solutions CEMA

Teleworker von

IBM Software Central and Eastern Europe/Middle East/Africa, Inc.

Obere Donaustrasse 95, A-1020 Vienna, Dep. 01/552

Datum: 5.12.2001 18:30

Ort: Café Rüdigerhof, 1050 Wien

Dauer: ca. 1 Stunde

Das Interview soll Aufschluß geben, inwieweit die von uns zuvor formulierten Hypothesen zutreffen oder nicht (siehe Schlußfolgerungen).

Rainer Pirker, mein Interviewpartner, ist Teleworker von IBM. Er arbeitet ca. 2 bis 3 Tage in der Woche zu Hause. Er ist begeisterter Teleworker, was er auch von sich selber behauptet.

Das Interview

Thematisch zusammengehörende Fragen sind durch Paragraphen getrennt und beziehen sich im Wesentlichen auf eine bestimmte Hypothese. Ich habe versucht die Antworten so weit wie möglich wörtlich wiederzugeben, habe aber uninteressante Teile gekürzt (gekennzeichnet durch [...]) und Erklärungen – wo nötig – in Klammern dazugefügt.

Die Atmosphäre des Gesprächs war freundlich und wir waren auch sofort per Du. Auffallend war, daß der Interviewpartner bereits mehrere Interviews zu dem Thema geben hat („Das ist sicher nicht mein erstes Interview.“) was dazu geführt hat, daß er eine gewisse Erwartungshaltung in Bezug auf die Fragen hatte und überrascht war, als ich ihn nach der Organisation in seiner Firma fragte, da er anscheinend mit solchen Fragen nicht gerechnet hat. Insgesamt ist das Interview aber informativ verlaufen.

- *Wie wird normalerweise in deiner Firma, ein Projekt, an dem Telearbeiter beteiligt sind begonnen?*
- Die ersten Informationen kriegst grundsätzlich immer über E-Mail. Dann gibt's irgendwann ein Meeting mit den beteiligten Personen.
- *Wo finden diese Treffen statt?*
- in irgendwelchen Meetingräumen. Da gibt's in den Desksharing Areas (bei IBM) eigene Ruheräume (Arbeitsplatz, der keiner Person zugeordnet ist) mit Notebookanschlüssen [...]
- Ich bin ein Telearbeiter und arbeite in einem Desksharingbereich. Ich arbeite 2 oder 3 Tage in der Woche zu Hause. Ich habe kein eigenes Büro. Ich habe nur einen Bereich, wo ich mir einen Platz suche und dort dann arbeite.
- *Bist du dort immer mit den selben Kollegen zusammen?*
- Ja, mehr oder weniger
- *Wie läuft die Kommunikation?*
- Die Kommunikation basiert über Mails. Wenn irgendwas ist, macht man sich ein Treffen aus. Es gibt mehrere Kommunikationsmöglichkeiten: Mails, Telefon, Chatroom
- *Wie wird das Projekt begonnen?*

- Die Projekte sind so aufgeteilt, daß es einen Projektleiter gibt. Mit dem Vorgesetzten hat man nicht viel zu tun. Es gibt zusätzlich noch Spezialisten und Consulter.
- *Was sind das für Projekte an denen du arbeitest?*
- Früher war ich Consulter und habe wirklich solche Projekte gemacht. Im Moment bin ich Manager einer gewissen Area. Ich bin in einer Softwaregruppe. Meine Leute (Kunden) sind draußen im Feld, auf der ganzen Welt quasi. Ich bin nur noch telefonisch mit den Leuten in Kontakt. Das hat nichts mehr mit Projekten zu tun. Ich habe aber früher genau diese Projekte gemacht.
- *Bleiben wir zunächst bei den Projekten.*
Mit welchen Schwierigkeiten wurdest du bei der Arbeitseinteilung konfrontiert
- Ich habe nie Schwierigkeiten gesehen. Mir ist auch nicht klar in welche Richtung die Frage geht!
- *Schwierig - organisatorisch - in dem Sinn, daß dir zum Beispiel Informationen fehlen oder die Aufteilung chaotisch ist*
- Nein.
- *Ist immer alles glatt gelaufen?*
- Ja, ich bin ja immer selbst verantwortlich, wie ich die Zeit aufteile.
- In einer größeren Firma wird dir nie mehr fad. Ich habe immer etwas zu tun. Man zieht sich ab und zu nach Hause zurück, um endlich arbeiten zu können. Weil, wenn man in der Firma ist, läutet dort das Telefon, dort das Telfon, ... der will etwas von dir, dort sollst wieder hin ... deswegen ziehst du dich nach Hause zurück, um endlich etwas weiter zu bringen.
- *Beispiel für ein Projekt?*
- Europrojekte, Testprojekte für die Euromstellung z.B. für die Telekom. Da wird Consulting von der IBM eingekauft oder Jahr 2000 Umstellungen. Entweder du bist beim Kunden dort, oder zu Hause und du schaust, daß du einmal in der Woche bei IBM auch wieder mal bist, damit du den Kontakt nicht komplett verlierst.
- *Mußt du jede Woche in der IBM / beim Kunden sein?*
- hängt vom Projekt ab, wenn das ein Kundenprojekt ist, wo es notwendig ist, daß ich vor Ort bin, damit der Kunde sieht daß ich etwas arbeite, kannst du kaum zu Hause arbeiten. Jetzt wo mein Job mehr oder weniger nur noch aus Telefonieren und Mails schreiben besteht, könnte ich die ganze Zeit zu Hause bleiben. Tue ich aber nicht, sondern ich gehe drei Tage in der Woche in die Firma, damit ich meine Kollegen treffe.
- *Wieviel Zeit nahm die Arbeitsteilung in Anspruch?*
- hängt davon ab (Consulting: sehr hoher Anteil, 40-50% der Arbeit, ein Projekt dauert mehrere Monate)

- *Haben Sie mehr Organisationsaufwand an den 2 Tagen zu Hause?*
- Was für ein Organisationsaufwand? Mich selbst organisieren?
- *ja, wie du deinen Tag einteilst?*
- komische Frage!
Ich sehe keinen größeren Kommunikationsaufwand zu Hause. Ich find's sogar leichter. Wie man sich anziehen muß? Wann ich mir die Zehne putze, ...
- *Wie schaut der typische Telearbeitstag aus?*
- Aufstehen, duschen, Cafe machen, mit dem Cafe vor den Computer, Mails lesen, zweiten Cafe holen, Telefonieren, irgendwann einmal essen
Früher habe ich meistens Dokumente erstellt, Protokolle geschrieben, überprüft, ... Papier produziert.
- *Haben Sie eine fixe zeitliche Planung bei der Arbeit zu Hause, oder arbeiten Sie eher ungeplant?*

- Ich mache es nicht zeitabhängig, sondern produktabhängig. Wenn ich mit irgendetwas so weit bin, daß ich mir denke, es ist gut, eine Pause zu machen, dann mach ich halt eine Pause. Ich schaue aber nicht auf die Uhr und sage jetzt ist ein Uhr und dann bin ich hungrig. Sondern hungrig bin ich dann, wenn ich hungrig bin. Ich setzte mich nicht in der Früh hin und mache mir einen Stundenplan, sondern ich weiß was ich machen will und das probiere ich durchzumachen.
- *Wie lange arbeitest du an einem Tag?*
- Hängt davon ab. Zu Hause meistens länger, wie wenn ich in der Firma wäre. Weil ich kaum Pausen mache und es gibt keinen Grund warum ich aufhören sollte.
- *Trennst du Arbeit und Privatleben?*
- Das ist schwierig. Ich habe eine Frau. Das ist schwieriger, als wenn ich in der Firma wäre. Es ist ein schwieriger Prozeß für meine Frau zu kapieren, daß ich jetzt arbeite und nicht zu Hause bin. Das hat einigen Überzeugungsaufwand gekostet, um sie zu überzeugen, daß ich zwar physisch vorhanden bin, aber nicht mehr.
- *Habt ihr getrennte Räumlichkeiten?*
- Nein, wir haben ein großes Bürozimmer. Wir haben ein Abkommen getroffen, daß wenn sie telefoniert, sie das nicht neben mir macht, sondern in ein anderes Zimmer geht. Dafür kann man sich's relativ gut einteilen. Wenn ich jetzt irgendwelche Erledigungen habe (Putzerei, Schuster, Bank, Einkaufen etc.), kann man das wesentlich leichter im Home-Office regeln als in der Firma. Das ist der riesen Vorteil, daß ich nicht an irgenwelchen fixen Zeiten gebunden bin. Das erfordert aber auch Disziplin.
- *Ist das schwierig für dich?*
- Nein, ich genieße das. Ich bin ein begeisterter Telearbeiter. Ich kann das jedem nur empfehlen, man muß sich nur selbst organisieren können.
- *Stört dich deine Frau manchmal ...?*
- JA! Natürlich! egal wo, es ist im Desksharing-Bereich genauso störend, wenn jemand neben dir steht und glaubt, er muß jemand anderem etwas zuschreien, wie wenn meine Frau direkt neben mir steht telefoniert oder mir irgendwas zuruft, obwohl ich gerade selber telefoniere. Jetzt funktioniert das aber schon ziemlich gut. Es hat aber eine Zeit für den Umlernungseffekt (bei meiner Frau) gebraucht.
- *Wie läuft die Kontrolle ab?*
Müssen Sie Aufzeichnungen machen? Wie schauen die aus?
- Nein!
- *Protokolle?*
- Nein
- *Gibt es eine gewisse Art von Kontrolle?*
- nein, wir sind rein erfolgsorientiert
Der Kunde sieht es aber gerne, wenn man vor Ort ist. Der Kunde bezahlt dich ja. Wenn ich jetzt nur zu Hause meine Protokolle schreibe, sieht er ja nicht, wieviel Arbeit dahintersteckt. Da muß ich dann schon Aufzeichnungen machen, nicht gegenüber meinem Arbeitgeber, aber dem Kunden. Das ist recht kompliziert. Den Kunden mußst du aufzeichnen, für was du wieviel Zeit aufgewendet hast.
Jetzt werde ich daran gemessen, wieviel Software wir in einer gewissen Region verkaufen.
- *Gab es schon mal Probleme mit Mitarbeitern, weil diese dachten du arbeitest zu wenig?*
- In unserem Bereich sind alle Leute in irgendeine Weise Telearbeiter und es weiß jeder selbst gut genug, daß man zu Hause ziemlich effizient arbeiten kann.
- *Mußt du immer telefonisch erreichbar sein?*
- das entscheide ich

- *Kommt es vor, daß du auch zu späteren Stunden einen Anruf bekommst?*
die (meine KollegInnen) sind sehr diszipliniert. Das passiert nur, wenn es ganz urgente (dringliche) Probleme sind.
- *Inwiefern hat sich ihr Privatleben verändert seit sie Telearbeiter sind?*
— Man kann gewisse Erledigungen leichter durchführen (siehe oben). Bei fixer Arbeitszeit ist das eine extrem mühselige Sache.
Man muß auch immer beachten, daß das in die Arbeit und nach Hause fahren wegfällt.
- *Arbeitest du an Feiertagen auch?*
— Ja kommt vor, wir sind ja erfolgsorientiert. Ich versuche es aber zu vermeiden soweit es geht (hängt vom Stress ab). Praktische Geschichte: Schon Sonntag Nachmittag / Abends Mails checken.
Das ist auch der Unterschied zu Home-Office Arbeitern. Die kommen gar nicht auf die Idee auch am Wochenende etwas zu machen.
- *Bist du zu Hause effizienter?*
— Ja! Ganz einfach, weil man weniger unterbrochen wird und konzentrierter ist. Es ist ruhig ... wenn die Frau nicht telefoniert. Du kannst dir wirklich eine Arbeit vornehmen und mußt sie nicht unterbrechen.
- *Inwieweit sehen Sie die Gefahr, daß durch Ihre Arbeit familiäre Probleme auftauchen könnten?*
— Ich kann's mir mit Kindern sehr schwer vorstellen.
- *Welche Geräte brauchst du?*
— Notebook, Laserdrucker, ISDN, (analoges) Modem
- *Ist das nicht zu langsam?*
— Nein, für die Datenmengen ist es ausreichend
- *Die Kosten ...?*
— sehe ich nicht, geht alles direkt in die Firma. Habe ich noch nie gesehen!
Auch das Notebook, Laserdrucker wird von der Firma bereitgestellt. Ich habe keine Umkosten, ich besorg nichts!
Ich hab mir fürher auch einen Sessel besorgt (auch Tisch wäre möglich gewesen).
Zusätzlich bekommt man pro Monat 400 ATS Energiepauschale. Es wird anerkannt, daß man Strom verbraucht und mehr heizen muß.
- *Wirst du pro Stunde bezahlt oder bekommst du für gewisse Aufgaben ein festgelegtes Gehalt?*
— Ich wurde pro Monat bezahlt (normales Dienstnehmerverhältnis). Jetzt erfolgsorientiert: 75% fix und 25% abhängig, ob ich meine Quote (Verkaufsquote) erfülle
Ich bin Angestellter und kein Freiberufler. Ich könnte theoretisch, wenn ich nichts zu tun hätte, mich zu Hause hinlegen und würde auch bezahlt bekommen, aber das kommt nicht vor.
- *Glaubst du, daß die Aufstiegschancen sowie deine Karriere durch die Telearbeit eingeschränkt sind?*
— Man muß schauen, daß man den Kontakt nicht verliert, d.h. man muß auch in die Firma kommen, weil wenn man nie in der Firma ist, wird man auch den Kontakt z.B zu Mentoren verlieren. Für mich ist das kein Problem. Ich schaue natürlich, daß ich zu meinem Vorgesetzten Kontakt habe, mit ihm spreche.
- *Wie oft?*
— 5-6 mal die Woche rede ich mit meinem Chef
Man muß die – wie heißt das ... – informellen Kontakte absolut pfelegen

- *Ist das für einen Telearbeiter schwieriger als wenn man im Büro sitzt?*
Ja, natürlich. Man muß halt schauen, daß man die Gerüchtebörse mitbekommt. Man muß sich aktiv, wenn man in der Firma ist, darum bemühen, etwas zu erfahren. Ein Cafetreffen passiert dann oft nicht zufällig, sondern du tragst das wie einen Termin (berufliches Meeting) ein.
- *Telearbeiter leiden weniger unter Streß?*
— Durch die Arbeit habe ich Streß, aber nicht durch die Telearbeit. Durch die Telearbeit kannst du's sogar abflachen. Da kannst du konzentrierter Aufgaben bewältigen und kannst es wesentlich besser regeln. In der Firma, wenn jemand vorbei kommt, kann ich mich nicht wehren – zu Hause kann ich mich wehren, in dem ich das Telefon ignoriere oder mein Handy abschalte.
- *Was tun Sie in Ihren Pausen?*
— Zeitung lesen, Teletext lesen
- *Wie bewältigen Sie Ihre Streßsituationen?*
— länger Arbeiten
- *Wie ist die Streßbewältigung im Unterschied zur „normalen“ Arbeit?*
— leichter, zu Hause kann ich den Streß leichter unter Kontrolle bringen
- *Sind Sie zu Hause motivierter, oder in der Firma? Und warum?*
— kann ich so nicht beurteilen
- *Bist du froh, daß du Telearbeiter bist?*
— Ja, das habe ich schon am Anfang gesagt. Ich bin begeisterter Telearbeiter. Das ist sicher eine total vernünftige Sache, ist aber nicht für jeden Job möglich. In meinen Fall ist das super. Für einen Projektleiter ist das unmöglich, da sie 100% Kundenkontakt haben müssen. Die habe nur deswegen Home-Office, damit sie am Wochenende auch arbeiten können. Ich bin Spezialist, ich kann mir das leisten, wenn ich ab und zu zu Hause bin.
- *Welche Vorteile siehst du in der Telearbeit?*
— Zeiteinteilung, gemütlicher, es fällt der Streß weg, irgendwo hinzufahren, man kann sehr effizient arbeiten
- *Nachteile?*
— Problem mit der informellen Kommunikation, man kann es aber kompensieren man wird dazu verleitet am Wochenende, in der Nacht und sehr lange zu arbeiten Überstunden sind pauschaliert, falls man wirklich darüber ist, bekommt man Ersatzurlaub [...]
Das stinkt mir, wenn ich weiß, ich sitze zu Hause und muß was am Wochenende machen, weil am Montag irgendwas ist, und die Firma bekommt dafür 200.000 ATS ich aber nichts.
- *Danke für das Interview!*

Schlußfolgerungen

Die Ergebnisse beziehen sich nur auf dieses eine Interview. Insbesondere kann daraus keine allgemeine Gültigkeit der Hypothesen abgeleitet werden. Trotzdem kann aus der Erfahrung des Interviewpartners profitiert werden und grob falsche Hypothesen ausgeschlossen werden. Überraschend war für mich die Widerlegung der HYP6, da mein Interviewpartner ein fixes Gehalt bezog und seine Überstunden pauschaliert waren. Hier wird der Vorteil für die Firma, die Telearbeit anbietet, deutlich. Sie zahlt den TelearbeiterInnen nicht wesentlich mehr, darf aber dann mit einer höheren Arbeitszeit rechnen.

HYP1 Telearbeit erfordert strenge Definition der Arbeitsverteilung

In jedem gut geführten Unternehmen ist eine genaue Definition der Aufgaben und eine gute Arbeitsverteilung gefragt. Für die initiale Arbeitsverteilung eines Projektes müssen sich ohnehin alle in der Firma treffen, wodurch auch deswegen kein Unterschied für meinen Interviewpartner bestand.

HYP2 Telearbeit setzt Selbstdisziplin u. Organisationstalent voraus

Mein Interviewpartner nimmt sich z.B. jeden Tag vor, was er an dem Tag erreichen will und arbeitet dann solange daran, bis er das Ziel erreicht hat, auch wenn das bis spät am Abend dauern kann. Er beschäftigt sich auch an Feiertagen zumindestens mit der Vorbereitung für den nächsten Tag. All das ist ohne Selbstdisziplin nicht erreichbar.

HYP3 Rechtfertigungsdruck gegenüber Vorgesetzten ist hoch

Da in seiner Firma die meisten Telearbeiter sind (auch sein Vorgesetzter) ist das kein Problem. Rechtfertigungsdruck hat er eher gegenüber dem Kunden geäußert, zu dem er oft auch real hinfahren muß, um ihn davon zu überzeugen, daß wirklich für ihn gearbeitet wird.

HYP4 Telearbeit dominiert das Privatleben

Vielleicht ist dominiert etwas zu scharf formuliert, aber es beeinflußt es auf alle Fälle. So mußte seine Frau sich erst daran gewöhnen, daß ihr telearbeitender Mann zwar zu Hause ist, aber nicht für sie da ist und er es haßt, wenn sie im gleichen Zimmer telefoniert oder ihn sonst wie ablenkt.

HYP5 Equipment wird von der Firma gratis zur Verfügung gestellt

Nicht nur sämtliche Hardware wird von IBM zur Verfügung gestellt, sondern es werden selbstverständlich auch die ISDN (Internet) Kosten übernommen. Zusätzlich gibt es sogar eine Energiepauschale, die die höheren Strom- und Heizkosten berücksichtigt. Abhängig von der aktuellen wirtschaftlichen Lage von IBM sind sogar Anschaffungen von Büromöbel möglich.

HYP6 Telearbeiter werden nach geleisteter Arbeit und nicht nach Zeit entlohnt

Im Falle von Rainer P. ist das zu meiner anfänglichen Verwunderung nicht der Fall. Er ist zwar davon überzeugt, daß er jetzt viel mehr arbeite, mehr verdienen kann er aber nur indirekt daran. Die neue Gehaltsregelung sieht 75% fix und 25% je nach erbrachter Verkaufsquote vor. Diese Regelung würde aber auch gelten, wenn er nur in der Firma arbeiten würde.

Die anfallenden Überstunden (auch an Feiertagen) sind pauschaliert. Sollte er wirklich einmal „zu viel“ arbeiten, wird ihm ein Ersatzurlaub gewährt. Der Vorteil der Telearbeitsregelung ist hier für den Arbeitgeber unübersehbar. Er darf sich von den TelearbeiterInnen effizienteres und längeres Arbeiten auch an Feiertagen ohne großen Aufpreis erwarten.

HYP7 Telearbeiter leiden weniger unter Streß

Durch die flexiblere Zeiteinteilung, den Wegfall von Pendlerzeiten und das ungestörtere Arbeiten zu Hause, fällt es Rainer P. nicht schwer, den Streß besser abzdämpfen.

Sollte es ihm wirklich einmal zu viel werden, kann er sich einfach durch Abschalten des Handys und Ignorieren des Telefons eine ruhige und gemütliche Pause gönnen.

An den Tagen, an denen er im Büro ist, fühlt er sich manchmal durch Kollegen, die z.B. durch die Gegend herumschreien oder immer irgendetwas von ihm wollen, belästigt.

HYP8 Zusammenarbeit zwischen „normalen“ und Telearbeitern ist gut

Mein Interviewpartner arbeitet hauptsächlich mit anderen TelearbeiterInnen zusammen. Aber auch mit denen, die nur im Büro arbeiten, versteht er sich gut.

HYP9 Telearbeit behindert die Karriere und den Aufstieg

Der persönliche Kontakt zum Vorgesetzten und zu Mentoren ist für den Aufstieg wesentlich. Als Telearbeiter muß man sich um diese Kontakte aktiver bemühen, da man nicht die ganze Zeit in der Nähe der wichtigen Personen ist. Macht man dies aber konsequent, kann man den Nachteil leicht kompensieren. Genauso ist es auch mit der informellen Kommunikation. So werden private Treffen in Cafés wie Geschäftstermine behandelt, um dort die neusten Informationen aus der „Gerüchteküche“ zu erfahren.

HYP 10 Eigenverantwortung ist Motivation

Eigenverantwortung ist immer Motivation, egal ob man zu Hause oder in der Firma arbeitet. Motivierend an der Telearbeit sind hingegen die flexiblere Zeiteinteilung und das ungestörtere Arbeiten zu Hause.