

Frank Dollendorf

**Möglichkeiten und Grenzen der Einführung
von Telearbeit bei der Stadtverwaltung
Aachen**

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1998 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832408633

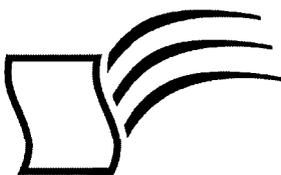
Frank Dollendorf

Möglichkeiten und Grenzen der Einführung von Telearbeit bei der Stadtverwaltung Aachen

Frank Dollendorf

Möglichkeiten und Grenzen der Einführung von Telearbeit bei der Stadtverwaltung Aachen

**Diplomarbeit
an der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen
März 1998 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 863

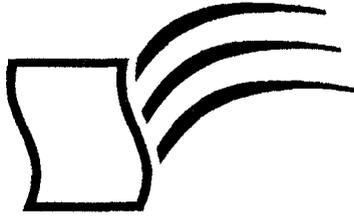
Dollendorf, Frank: Möglichkeiten und Grenzen der Einführung von Telearbeit bei der Stadtverwaltung Aachen / Frank Dollendorf - Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1998
Zugl.: Aachen, Technische Universität, Diplom, 1998

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —————

Hermannstal 119 k —————
22119 Hamburg —————

Fon: 040 / 655 99 20 —————
Fax: 040 / 655 99 222 —————

agentur@diplom.de —————
www.diplom.de —————

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit dem Potential an vor- bzw. nachteiligen Auswirkungen von Telearbeit aus theoretischer Sicht, die am Beispiel der Stadtverwaltung Aachen (Dezernat V) konkretisiert werden.

Zunächst wird das theoretische Fundament von Telearbeit anhand fünf Dimensionen vorgestellt. Die „organisatorische Dimension“ erläutert die möglichen Formen von Telearbeit und deckt die Notwendigkeit eines Telemanagements auf, das die Bereiche Koordination, Kommunikation, Führung und Kontrolle zusammenfaßt. Die „Home-Based Telework/Alternierende Telearbeit“ wird aufgrund ihrer Vorteilhaftigkeit in den Mittelpunkt dieser Arbeit gestellt. Die „arbeitspsychologische Dimension“ erläutert im wesentlichen das notwendige telearbeitsrelevante Persönlichkeitsprofil des Telearbeiters bzw. des Vorgesetzten. Die „wirtschaftliche Dimension“ systematisiert die telearbeitsrelevanten Kosten- und Nutzelemente und zeigt das Rüstzeug zur Durchführung einer Wirtschaftlichkeitsüberprüfung von Telearbeit auf. Desweiteren werden im Rahmen der „rechtlichen Dimension“ individualrechtliche Fragen, Zutrittsrechte zum Telearbeitsplatz usw. erläutert. Schließlich behandelt die „technische Dimension“ die technische Ausgestaltung des Telearbeitsplatzes, Wahl des Verbindungsmediums, Kommunikation mit dem Unternehmen und die Datensicherheit.

Nach einem Überblick über die Aufbauorganisation bzw. Ablauforganisation der Ämter des Dezernates V und dem Stand der Reformbemühungen im Rahmen der Verwaltungsstrukturreform der Stadtverwaltung Aachen (Kapitel 3), befaßt sich Kapitel 4 mit den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung des Dezernates V. Die Befragung bescheinigt eine freiwillige Bereitschaft der Mitarbeiter zur alternierenden Telearbeit von 65% bzw. seitens deren Vorgesetzten von 77%. Ferner werden andere telearbeitsrelevante Determinanten abgefragt: Demographische Merkmale, Telearbeitstauglichkeit der Aufgaben, der Personen und der häuslichen Rahmenbedingungen und die Auswirkungen von Telearbeit auf Umwelt und Verkehr.

Die Ergebnisse der Befragung fließen mit praktischen Erfahrungen anderer öffentlicher Verwaltungen mitsamt des theoretischen Fundaments aus Kapitel 2 in eine Handlungsempfehlung zur Durchführung eines Telearbeit-Pilotprojektes ein (Kapitel 5). Hierzu wird ein 6-Stufen-Plan aufgestellt, der die Stufen „Zieldefinition und

Informationsworkshop“, „Vorstudie“, „Pilotprojektgestaltung“, „Umsetzung des Pilotprojektes“, „Erfolgskontrolle und kontinuierlicher Verbesserungsprozeß“ und „Ausweitung“ umfaßt. Anhand der Anwendung dieses Plans wird die Implementierung von Telearbeit in einer Organisation vollzogen. Die Umsetzung der letzten drei Stufen fällt nicht mehr in den Zeithorizont dieser Arbeit.

Insgesamt sprechen die Ergebnisse der Befragung bzw. die Anwendung des Stufen-Plans für die Befürwortung der Einführung von Telearbeit im Dezernat V. Wie die tatsächlichen Auswirkungen ausgestaltet sind, kann erst nach Realisierung und Auswertung der Telearbeit-Einführung festgestellt werden.

Durch den Einzug in das Informationszeitalter kommen Begrifflichkeiten wie „Virtuelle Verwaltung“ oder „Digitale Kommune“ auf, die den öffentlichen Sektor vor neue Aufgaben stellt. Innovative Anwenderlösungen für die zeitgleiche und zeitversetzte Kooperation bringen eine Neustrukturierung der Arbeitsteilung mit sich. Hierzu zählt auch die Telearbeit, die im Falle der Stadtverwaltung Aachen mehr Chancen als Risiken eröffnet.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	V
Symbolverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	VIII
Tabellenverzeichnis.....	X
1 Einleitung	1
2 Fünf Dimensionen der Telearbeit	3
2.1 Organisatorische Dimension der Telearbeit	3
2.2 Arbeitspsychologische Dimension der Telearbeit.....	7
2.3 Wirtschaftliche Dimension der Telearbeit.....	9
2.4 Rechtliche Dimension der Telearbeit	13
2.5 Technische Dimension der Telearbeit	15
3 Aufbau- und Ablauforganisation der Stadtverwaltung Aachen, Dezernat V.....	19
3.1 Tätigkeitsbereiche und Leistungsangebot des Dezernates V	19
3.1.1 Gemeinsame Kommunale Datenverarbeitungszentrale (GKDVZ)	20
3.1.2 Amt für Personalwirtschaft und Zentrale Dienste	23
3.1.3 NSM Steuerungsdienst und Organisationsentwicklung	25
3.2 Rahmenkonzeption für den künftigen Aufbau der Stadtverwaltung Aachen...	27
4 Mitarbeiterbefragung der Stadtverwaltung Aachen, Dezernat V	30
4.1 Das Befragungsdesign und Zielsetzung der Befragung	31
4.2 Auswertung und Interpretation der Befragungsergebnisse	32
4.2.1 Freiwillige Bereitschaft der Mitarbeiter und deren Vorgesetzten zur Telearbeit	33
4.2.2 Demographische Merkmale.....	35
4.2.3 Telearbeitstauglichkeit der Aufgaben, der Personen und der häuslichen Rahmenbedingungen	37
4.2.4 Auswirkungen von Telearbeit auf Umwelt und Verkehr.....	43

5	Eine Realisierungsempfehlung zur Einführung von Telearbeit bei der Stadtverwaltung Aachen, Dezernat V	47
5.1	Praktische Erfahrungen mit Heim- bzw. Telearbeit in anderen öffentlichen Verwaltungen.....	47
5.1.1	Landesverwaltung Niedersachsen, Projekt P 17.....	48
5.1.2	Kreisverwaltung Aachen.....	50
5.2	Eine Handlungsempfehlung zur Durchführung eines Telearbeit-Pilotprojektes	52
5.2.1	Stufe 1: Zieldefinition und Informationsworkshop (Vorbereitung)	53
5.2.2	Stufe 2: Vorstudie (Erstellung eines Grobkonzeptes)	55
5.2.3	Stufe 3: Pilotprojektgestaltung (Erstellung eines Detailkonzeptes)	56
5.2.4	Stufe 4: Umsetzung des Pilotprojektes (Einführung)	58
5.2.5	Stufe 5: Erfolgskontrolle und kontinuierlicher Verbesserungsprozeß..	58
5.2.6	Stufe 6: Ausweitung.....	59
5.3	Planung des Telearbeit-Pilotprojektes für ausgewählte Aufgabenbereiche des Dezernates V.....	60
5.3.1	Gemeinsame Kommunale Datenverarbeitungszentrale (GKDVBZ)	62
5.3.2	Amt für Personalwirtschaft.....	67
5.3.3	NSM Steuerungsdienst und Organisationsentwicklung	69
6	Zusammenfassung und Ausblick	73

Anhang

A-1	Fragebogen (Mitarbeiterbefragung zu „Telearbeit“)	A-1
A-2	Entwurf einer Vereinbarung mit den Gewerkschaften	A-2
A-3	Eignungs- und Auswahlkriterien für potentielle Telearbeiter	A-3
	Quellenverzeichnis	XI
	Eidesstattliche Versicherung	XX
	Lebenslauf	XXI