

Erfahrungen mit einem reinen Telearbeitsplatz am Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg

1. Allgemeines

Zu meiner Person: Mein Name ist Renate Hannemann, und ich bin seit 1989 als Bibliothekarin im BSZ (früher Südwestdeutscher Bibliotheksverbund) beschäftigt. Derzeit bin ich in den Bereichen Verbundsystem (altes BIS-System, Migration auf Pica) und Öffentlichkeitsarbeit tätig. Bis zum Beginn meines Mutterschutzes Anfang 2002 war ich in Vollzeit beschäftigt, nach 6 Monaten Babypause begann ich dann im Oktober 2002 mit ausschließlicher Telearbeit. Bis Ende der Elternzeit arbeitete ich 40%, jetzt 50%.

Personalstruktur und Organisation des BSZ

Da das BSZ als Einrichtung doch deutlich anders ausgerichtet ist als eine Bibliothek, möchte ich zunächst ein wenig auf seine Personalstruktur und spezielle Arbeitsweise eingehen: Beide erklären zum Teil schon die Möglichkeiten und die Grenzen einer reinen Telearbeit im BSZ.

Das BSZ hat in seiner Personalstruktur in den letzten 15 Jahren große Veränderungen erlebt. Als ich 1989 meine Tätigkeit im damaligen Südwestdeutschen Bibliotheksverbund aufnahm, gab es 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zu 100% fest angestellt waren und alle in Vollzeit arbeiteten; dazu eine Handvoll Hiwis für Hilfsarbeiten. Einziges Standbein des damaligen SWB war das Verbundsystem mit den damit verbundenen Diensten.

Im Jahr 2005 hat das BSZ 72 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von denen ca. 27% befristet beschäftigt sind, davon ein großer Teil im Rahmen von Projektstellen (DFG, MWK). Rund 30% aller Beschäftigten arbeiten in Teilzeit. Neben Verwaltungspersonal beschäftigt das BSZ in wesentlichen Bibliothekarinnen/Bibliothekare (ca. 50 %) und Informatikerinnen/Informatiker. Das Aufgabenspektrum hat sich wesentlich erweitert um Dienstleistungen für lokale Bibliothekssysteme, Museen und Archive, Digitale Bibliothek und Leihverkehr.

Das BSZ hat 2 Standorte, nämlich die Zentrale in Konstanz, wo der Hauptteil der Beschäftigten angesiedelt ist, und seit 1996 die Außenstelle in Stuttgart. Das ist der frühere Zentralkatalog Baden-Württemberg.

Telearbeit wird im BSZ seit 1998 angeboten. Im BSZ haben seitdem insgesamt 7 Mitarbeiterinnen in verschiedenen Zeiträumen Telearbeit ausgeübt. Z.Zt. sind 5 Mitarbeiterinnen in Telearbeit tätig. Dabei handelt es sich um reine Telearbeitsplätze (90%/10%) oder hybride Telearbeitsplätze (75%/25%, 70%/30%). Letztere überwiegen klar.

Wie wird im BSZ gearbeitet?

Wie erwähnt wird vorwiegend EDV- und bibliothekarisches Personal beschäftigt. Es ist eine sehr EDVnahe Ausrichtung nahezu aller Tätigkeiten auch im bibliothekarischen Bereich gegeben. Grundsätzlich besteht eine starke Spezialisierung des einzelnen, was auch bedeutet, dass nur bedingt klassische Vertreterfunktionen möglich sind.

Es wird immer in Teams mit bibliothekarischem und EDV-Personal gearbeitet – Team Verbundsystem, Team Lokale Bibliothekssysteme, Team Digitale Bibliothek, Team Musls u.a. Aus dieser engen Teambindung resultiert eine Notwendigkeit zur engen und ständigen Abstimmung innerhalb der Teams sowie der Teams untereinander.

Im BSZ sind die Wege kurz: Die interne Kommunikation findet sehr direkt und öfters in ad-hoc-Besprechungen statt – bereits die erste Erschwernis für eine Arbeit von außerhalb des Hauses. Die Teams halten ansonsten regelmäßige Besprechungen ab, über die Protokolle erstellt werden; ansonsten wird auch innerhalb des BSZ viel via E-Mail und Mailinglisten kommuniziert.

Welche Tätigkeiten fallen an (beschränkt auf den bibliothekarischen Bereich)?

Die Tätigkeiten lassen sich ganz pauschal in 2 Gruppen klassifizieren: Arbeiten „nach außen“ und solche „nach innen“.

Arbeiten „nach außen“, die im Grunde alle in reiner Telearbeit nicht geleistet werden können, wären zum Beispiel:

- Der sehr große Bereich des Supports, eigentlich *der* Kernbereich. Dieser wurde früher vorwiegend telefonisch abgewickelt, in den letzten Jahren verstärkt durch E-Mail. In der Regel erfordern die Anfragen eine schnelle Reaktion und ggf. sofortige teaminterne Klärung (z.B. bei Problemen im Ausleihbetrieb einer Bibliothek); sie setzen eine hohe personelle Verfügbarkeit voraus.
- Ferner sind häufige, z.T. mehrtägige Dienstreisen zu Beratungsgesprächen in Bibliotheken, Sitzungen von Arbeitsgruppen, Präsentationen, Tagungen etc. erforderlich.
- Weiterhin zählen hierzu Schulungen im BSZ und extern.
- Außerdem finden natürlich Besuche von Gästen im BSZ statt.
- Und schließlich fallen hierunter auch alle Arbeiten rund um den (konventionellen) Leihverkehr.

Arbeiten „nach innen“, die aus meiner Sicht alle sehr gut in reiner Telearbeit zu bewältigen sind, umfassen im Wesentlichen:

- Programmierungsvorgaben und -tests
- Test und Abnahme von kommerzieller bibliothekarischer Software (aktuell z.B. die intensive Testphase der Pica-Clientsoftware, Funktionalitätstests, der Programme zur Datenmigration)
- einfachere Generierungsarbeiten
- Erstellung von Anwenderdokumentationen, Handbüchern, Arbeitspapieren, Schulungsunterlagen
- redaktionelle Arbeiten an der Verbunddatenbank und im Zusammenhang mit überregionalen Datenbanken (SWD, GKD, PND)
- Retro-Konversion für kleinere Bibliotheken,

- Öffentlichkeitsarbeit wie die Erstellung und Pflege von konventionellen Informationsmitteln und jenen im WWW.

Das heißt:

Es gibt im BSZ in bestimmten Bereichen zahlreiche Aufgaben, die in reiner Telearbeit sehr gut zu erledigen sind – sofern die (aus meiner Sicht) notwendigen Voraussetzungen erfüllt sind.

Voraussetzungen aufgrund der Arbeitsweise und Bereiche im BSZ

- Es ist vor allem ein hohes Maß an Flexibilität erforderlich, was den eigenen Arbeitsinhalt angeht, man muss die Bereitschaft zur ggf. völligen Umorientierung haben.
So bestanden meine Tätigkeiten vor Aufnahme der Telearbeit u.a. in:
 - der Rundumbetreuung aller Verbundbibliotheken;
 - der Durchführung von Schulungen;
 - der Betreuung einiger Bibliotheken, die HORIZON-Lokalsysteme einsetzen mit Beratung, Konfiguration, First-level-support.

Diese Aufgaben habe ich gerne wahrgenommen, aber ich musste mich komplett davon verabschieden. Meine jetzigen Aufgaben sind eben solche "nach innen". Ich habe diese Umorientierung jedoch auch als Chance begriffen, mir ganz neue Bereiche zu erschließen.

- Ferner ist die Fähigkeit, sich selbständig in Gebiete einzuarbeiten, selbständig zu arbeiten und sich zu organisieren, erforderlich, ebenso
- Kommunikationsfähigkeit und –freude, da in der Regel häufige Abstimmungen mit den KollegInnen vor Ort erforderlich sind.
- Es muss die Bereitschaft, die eigene Arbeitsorganisation zu überprüfen und den Erfordernissen im Team anzupassen, vorhanden sein. (Die Gefahr, teaminkompatibel und zielfern „vor sich hinzuwurschteln“, ist bei Telearbeit viel größer.)
- Unbedingt gegeben sein müssen fundierte Kenntnisse zumindest im EDV-Anwendungsbereich, sowie gutes technisches Verständnis.
- An sich selbstverständlich ist eine entsprechende Arbeitsdisziplin, nennen möchte ich sie aber dennoch: Die Arbeitsweise einer Telearbeiterin entzieht sich ja völlig einer auch nur zufälligen visuellen Kontrolle anderer Kolleginnen und Kollegen oder der Dienststellenleitung. Mehr als jede Tätigkeit vor Ort ist Telearbeit eine Sache auf Treu' und Glauben, deren Effizienz die sich einzig und allein an den erzielten Arbeitsergebnissen messen lässt.
Im BSZ werden keine Rechenschaftsberichte verlangt, was sich zum einen wohl mit der geringen Zahl an Telearbeiterinnen sowie dem insgesamt überschaubaren Personalstamm erklären lässt, zum anderen mit der durch die Teamstrukturen vorhandenen engen Rückkopplung bezüglich erreichter Arbeitsziele.

2. Praktische Umsetzung

Vereinbarungen

Vor Einführung der Telearbeit wurde zwischen Dienststellenleitung und Personalrat eine Dienstvereinbarung ausgearbeitet, die bis heute Gültigkeit hat. Ihr Titel lautet "Dienstvereinbarung über die Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch Tele-/Heimarbeit", was auch schon klar die Zielrichtung wiedergibt.

Kernpunkte dieser DV sind:

- Telearbeit wird ausschließlich zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf gewährt.
- Maximal 90% der Gesamtarbeitszeit können in Telearbeit erbracht werden.
- Telearbeit wird nur bei Beschäftigungsverhältnissen von mindestens 10 Wochenstunden gewährt.
- Telearbeit wird mindestens für 6 Monate gewährt, aber nicht unbefristet. In meinem Falle wurde die Telearbeit zunächst für Dauer der Elternzeit bewilligt, dann, nach erneuter Antragstellung, wiederum befristet für 1 Jahr. Auf diese Weise kann geprüft werden, ob die in der Dienstvereinbarung genannten Voraussetzungen für die Telearbeit noch vorhanden sind.
- Die genaue Ausgestaltung der Telearbeit (inhaltlich und organisatorisch) wird mit den einzelnen MitarbeiterInnen vereinbart und schriftlich geregelt; dazu später mehr.
- Die Arbeitszeit muss erfasst werden, dies geschieht, wie im BSZ Konstanz ohnehin üblich, manuell auf Arbeitszeiterfassungsbögen. Eine Festlegung auf fixe tägliche Arbeitszeiten wird nicht verlangt, ist aber konstruktiv (und ergibt sich meist von selbst aus dem Tagesablauf).
- Es ist keine private Nutzung von dienstlicher Hard- und Software erlaubt.
- Die DV enthält Festlegungen zum Umgang mit BSZ-Eigentum (Hardware), Haftung und Datenschutz und
- ferner pauschale Festlegungen zur Abrechnung von Telekommunikationskosten.
- Zu guter letzt nennt die DV Hinweise auf bestehende Benachteiligungsverbote, Formales zu Arbeitsschutz, Ergonomie etc. (In meinem Falle erfolgte keine Abnahme des häuslichen Arbeitsplatzes durch den Sicherheitsbeauftragten des BSZ, diese wäre aber auf meinen Wunsch hin jederzeit möglich gewesen)

Einzelvereinbarungen

Über die Regelungen der Dienstvereinbarung hinausgehende Absprachen werden in Einzelverträgen mit jeder Telearbeiterin festgehalten:

- Sie legen die genaue inhaltliche Ausgestaltung der Beschäftigung fest, d.h. welche Tätigkeiten im Einzelnen ausgeübt werden. Die Vereinbarungen werden an dieser Stelle bei Änderungen im Tätigkeitsfeld nicht angepasst, was sich nicht unbedingt als praktikabel erweist.
- Sie klären die Frage, welche Hardware / Möbel-Ausstattung vom BSZ gestellt und welche privat angeschafft wird. In meinem Falle wurden PC, Tastatur, Maus, Drucker und ein USB-Stick vom BSZ gestellt; einen aus Platzgründen erforderlichen Flatscreen habe ich selbst

beschafft, ebenso die nötige Hardware für die ISDN-Anbindung und das Mobiliar.

- Die Verträge regeln außerdem die Frage, welche laufenden Kosten das BSZ übernimmt.

In meinem Falle werden sämtliche ISDN-Verbindungen und dienstlichen Telefonate nach Vorlage eines Einzelbindungsnachweises durch das BSZ getragen, ferner die Kosten für alle Verbrauchsmaterialien. Die wegen des vorhandenen ISDN-Anschlusses erhöhte monatliche Telefon-Grundgebühr trage ich. Die bei der Einrichtung des ISDN-Anschlusses angefallene einmalige Gebühr wurde 50/50 geteilt.

Im Wesentlichen entspricht diese Vereinbarung dem allgemeinen Abrechnungsmodus im BSZ.

Technische Realisierung

Die technische Realisierung war trotz sehr guter Unterstützung seitens meiner Kollegen von der EDV ein langer, dornenreicher Weg, der nicht nur mich viel Zeit und Nerven gekostet hat. Ich musste viel Geduld mitbringen, mit manchen phantasievollen Provisorien leben, bis alles so zufrieden stellend lief wie heute.

Technische Ausstattung:

Zurzeit steht mir die folgende Ausstattung zur Verfügung, mit der sich meine Aufgaben ausreichend komfortabel erledigen lassen:

- PC + Zubehör
- Flatscreen
- Laserdrucker
- USB-Stick 256 MB
- Standard-ISDN-Anschluss (64 kBit oder 128 kBit); keine Flatrate, was für die Zukunft aber sinnvoll wäre.
- div. Software
- Provider: Freenet per Internet by call

Sicherheit lokal:

Die Updates der diversen Sicherheitstools erfolgen in Eigenverantwortung durch mich, eine umfassende Admin-Berechtigung dafür ist vorhanden. Konkret benutze ich die folgenden Softwaretools zur lokalen Sicherheit:

- Antiviren-Software (Antivir) der Fa. HB+EDV; das Update geschieht via Internet und wird in der Regel täglich von mir durchgeführt.
- Standard-Windows-Firewall
- Windows-Sicherheitsupdates, welche ich ebenfalls übers Internet abwickle, in der Regel manuell wöchentlich. (Ein automatisches Update erwies sich wegen der Belastung der ISDN-Verbindung und wegen blockierenden lokalen Prozessen als nicht praktikabel.)
- Ad-Aware von LAVASOFT; die Software durchsucht Speicher, Registry und die Festplatten nach bekannten schädlichen Daten, Tracking-Komponenten u.a.; in der Regel führe ich tägliche Scans durch, Updates erfolgen bei Bedarf via Internet
- Die einzelnen Komponenten werden demnächst durch ein integriertes Schutzpaket, wie z.B. Symantic Client Security (Paketlösung = integriertes Schutzpaket für Firewall, Virenschanner, Trojanerschutz) abgelöst. Das hat den Vorteil,

dass keine Admin-Rechte mehr notwendig sind und auch die Updates komfortabler funktionieren.

- Software wird ausschließlich in Form von lizenzierten Programmen aus dem BSZ installiert. Die Installation von ggf. sinnvollen Freeware-Tools führe ich nur nach Rücksprache mit dem BSZ und nach Autorisierung von dort durch.
- Meinen Mailverkehr wickle ich mittlerweile über den Mailserver des BSZ ab, da dort eine Firewall, ein effizienter Spamfilter, der Check von Attachments und andere Sicherheiten vorhanden sind.

Diese Sicherheitsvorkehrungen haben sich bewährt: Die lokale Sicherheit war bislang kein Problem, es gab mit einer Ausnahme keine Ausfälle durch Viren, Würmer etc.

Datensicherung

Zu Beginn meiner Telearbeit fand überhaupt keine Datensicherung statt, ich arbeitete monatelang mehr oder weniger im Blindflug. Ein Rechnerausfall nach einem Wurm zerschoss zwar die Konfiguration komplett, korrumpierte aber glücklicherweise keine Daten-Dateien.

Nach dieser Erfahrung begann ich damit, zumindest sporadisch die wichtigsten Dateien über das Internet auf dem FTP-Server des BSZ zu sichern – keine komfortable Lösung, wie Sie sicherlich nachvollziehen können.

Die Idee, per CD zu sichern, wurde aus Kostengründen (für den Brenner) und zugunsten eines USB-Sticks verworfen. Darauf sichere ich inzwischen regelmäßig, darüber hinaus schätze ich den Stick als bequeme „Hosentaschen-Festplatte“ bei Besuchen im BSZ.

Zugang zum BSZ-Netz

Die Sicherheitsstandards im BSZ sind sehr hoch, alle Server und PC befinden sich hinter einer Firewall. Für das BSZ hat sich dies sehr bewährt, gibt es doch dort so gut wie keine Probleme mit Viren, Trojanern, Hackern usw.

Für meine Tätigkeit erwies sich dies jedoch als störend, denn anfänglich gab es keine Zugangslösung, die diese Sicherheitsanforderungen erfüllt hätte. Der in meinem Fall oft nötige Austausch von Dateien erfolgte umständlich per Mail oder den FTP-Server des BSZ oder – Konstanz ist klein – zu Fuß per CD. Ein praktikables Modell für die Zukunft war dies nicht.

Seit Juni dieses Jahres habe ich nun lesenden und schreibenden Zugriff auf den BSZ-Netzwerkserver und auf den BSZ-Mailserver. Realisiert wurde dies mit der Software vpn der Fa. Cisco, welche einen Tunnel durch die BSZ-Firewall erlaubt. Der Zugriff ist auf einzelne, von mir benötigte Bereiche des Netzes beschränkt.

Technischer Support

Die technische Betreuung ist in der Regel sehr gut, allerdings wird viel Eigenleistung erwartet. Wenn meine eigenen Bemühungen nicht ausreichen, erhalte ich zunächst telefonische oder E-Mail-Unterstützung, welche meist völlig ausreichend ist.

Im Notfall kümmert sich der Administrator vor Ort bei mir um das Problem, wobei aber technische Probleme im BSZ notwendigerweise immer Priorität haben. Im Zweifelsfall ist dann eben doch kurzfristig eine Arbeit im BSZ erforderlich.

Für die Zukunft ist ein Remote-Zugriff geplant, dazu existiert bereits eine DV mit dem örtlichen Personalrat.

3. Fazit

Vorteile:

Die Vorteile für mich liegen auf der Hand. Ohne Telearbeit wäre für mich ein Wiedereinstieg in den Beruf in der „Vor-Kindergartenzeit“ kaum möglich gewesen. Auf keinen Fall hätte ich in diesem zeitlichen Umfang arbeiten können.

Das BSZ profitiert davon, dass eine langjährige, eingearbeitete Mitarbeiterin schon nach kurzer Zeit wieder zur Verfügung steht. Außerdem hat das BSZ die Bereitstellung eines Arbeitsplatzes vor Ort gespart.

Nachteile:

Es ist zumindest auf Seiten des BSZ ein größerer organisatorischer Aufwand zu leisten, als wenn ich vor Ort arbeiten würde. Außerdem mussten und müssen intern telearbeitsfähige Aufgabenbereiche erkannt und freigestellt werden.

Bei den internen Kommunikationswegen des BSZ ist eine optimale Einbindung z.T. schwierig, d.h. auch wichtige Informationen gehen hin und wieder komplett an mir vorbei. Gravierende technische Schwierigkeiten werden sofort zum Problem, da dann u.U. kurzfristig keine Arbeit möglich ist.

Noch ein Wort zum Thema Frauenvertretung:

In einer personell relativ kleinen Einrichtung wie dem BSZ sind die Aufgaben der Frauenvertreterin überschaubar. Aber selbst deren Wahrnehmung war bei ausschließlicher Telearbeit nur sehr eingeschränkt möglich, man denke alleine an die Präsenz bei Vorstellungsgesprächen.

Zusammenfassend möchte ich es so bewerten:

Telearbeit ist für beide Seiten eine Chance, aber die Realisierung ist nicht unproblematisch. Ich persönlich bin sehr froh, diese Chance erhalten zu haben. Dennoch halte ich aber nach meinen Erfahrungen der letzten 3 Jahre zumindest die reine oder überwiegende Telearbeit für keine befriedigende Dauerlösung.