

# VIRTUELLE ARBEITSFORMEN

Virtuelle Arbeitsformen im organisatorischen Sinne sind solche, die mit Hilfe von informationstechnologischen Werkzeugen (insbesondere **Computer** und **Netze**) durchgeführt werden:

- **Telearbeit und Telekooperation**

Die Virtualität ist besonders gut in den verschiedenen Formen der Telearbeit zu erkennen (z.B. Alternierende Telearbeit, Mobile Telearbeit, Telekooperation).

- **Teleservice**

Teleservice ist die zur Verfügungstellung von Dienstleistungen über das Netz. Dazu gehören u.a.: Unterhaltungsdienste, Informationsdienste, Vermittlungsdienste und andere Dienstleistungen für private und öffentliche Auftraggeber.

Teleservice kann mit Hilfe von Telearbeit geleistet werden und erfolgt häufiger über Teleservice-Center (z.B. Call-Center), im allgemeinen liegt jedoch Büroarbeit zugrunde.

- **Onsite-Mitarbeit**

Die Telearbeit bei Kunden (Onsite) markiert den Übergang von der dezentralen zur zentralen, d. h. innerbetrieblichen Büroarbeit. Der Onsite-Mitarbeiter ist einerseits in die IuK-Organisation des entsendenden Unternehmens und andererseits in die IT-Prozesse beim Kunden eingebunden, er ist ein **e-worker**.

- **Büroarbeit**

Die zentralen Mitarbeiter eines Unternehmens sind inzwischen größtenteils „e-worker“ oder „Netzwerker“ geworden und in viele **Teleprozesse** eingebunden. Für sie gelten im Grunde die gleichen organisatorischen Aussagen wie für dezentral arbeitende Telemitarbeiter - mit dem Unterschied, dass sie als Mitarbeiter in zentralen Büros häufigere, persönliche Kontakte untereinander und mit ihren Vorgesetzten haben.

- **Telemanagement**

Mit Telemanagement bezeichnet man die Methoden und Verfahren der Führung von dezentral tätigen Mitarbeitern, die nur wenige, persönliche Kontakte zu ihren Führungskräften haben.

Generell gilt, dass moderne Büroarbeit in steigendem Maße einen virtuellen Charakter erhält und neue organisatorische arbeitswissenschaftliche sowie informatorische Fragestellungen aufwirft. (=> Führung in virtuellen Organisationen)