



# **Bausteine für Dienstvereinbarungen zur Einführung neuer Technologien**

Handlungsstrategien für Personal- und Betriebsräte

Eine Initiative von

**ver.di**



**„Wie wird mit privater E-Mail-Nutzung, Internetzugang, Qualifizierung, Daten- und Rationalisierungsschutz in Verwaltungen umgegangen?“**

Nina Räkel, Sachbearbeiterin  
Gesundheitsamt Düsseldorf



**„Wichtig ist es, die Frage der öffentlichen Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft zu erörtern!“**

Stefan Neugebauer, Geschäftsführer  
Gesamtpersonalrat Landeshauptstadt Düsseldorf

**Titelfoto:**

Bernd Böttcher, Personalrat  
Charité Campus Virchow, Berlin



## Inhaltsverzeichnis

Seite 2	<b>Wie rüsten sich öffentliche Einrichtungen für die Informationsgesellschaft?</b>
Seite 3	<b>Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft</b>
Seite 8	<b>eGovernment: Eine Herausforderung für die Personalräte</b>
Seite 16	<b>Bausteine für eine Dienstvereinbarung eGovernment</b>

**Liebe Kolleginnen und Kollegen,  
sehr geehrte Damen und Herren,**

der strukturelle Wandel der kommunalen Leistungen und Arbeitsabläufe wird immer mehr vom Electronic Government geprägt. Von der kommunalen bis zur Bundesebene gibt es viele Initiativen, diese Entwicklung staatlich zu begleiten, wie beispielsweise die Projekte MEDIA@Komm und Deutschland Online.

eGovernment, zu Deutsch elektronisches Regieren und Verwalten, bietet neue Verfahren, die Verwaltungen sowohl untereinander – quer durch die Ebenen von Stadt, Land und Bund – als auch grenzübergreifend zu vernetzen sowie mit Unternehmen und Betrieben oder Bürgerinnen und Bürgern in direkten Austausch über das Netz zu treten.

Dies hat umfassende Auswirkungen auf Arbeitswelt, Demokratie und Gesellschaft. Die finanziellen Kosten sind zudem sehr hoch, so dass der so genannte „Return of Investment“ für Kauf, Installation und Folgekosten der neuen Technologien gerne mit einer Verringerung der Beschäftigtenzahl gegengerechnet wird.

Für Personalräte entsteht die wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe, sich einen Überblick über mögliche Folgen der Technikeinführung zu verschaffen und die Gestaltung des virtuellen Rathauses aktiv mitzubestimmen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, Dienstvereinbarungen zum eGovernment, bspw. in Bezug auf private E-Mail-Nutzung, Internetzugang, Qualifizierung, Daten- und Rationalisierungsschutz etc., zu vereinbaren.

Wichtig ist es, die Frage der öffentlichen Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft zu erörtern und Bündnisse mit Bürgerinnen und Bürgern für den Erhalt und Ausbau öffentlicher (IT-) Infrastrukturleistungen zu knüpfen.

Die Informationsgesellschaft braucht soziale Standards, die digitalisierte Arbeitswelt auch. Wir haben einen Grundlagen-text zu Fragen des eGovernment verfasst, das so genannte Handbuch DV eGovernment, das wir online unter [www.governet.de](http://www.governet.de) veröffentlichen.

Mit der hier vorliegenden handlichen Broschüre wollen wir erste Informationen liefern, wie Beschäftigte und Personalräte soziale Rahmenbedingungen für das Arbeiten mit den Informations- und Kommunikationstechniken setzen können, welches ihre Mitbestimmungsrechte sind und praktische Bausteine für eine Dienstvereinbarung anbieten.

**Es gibt viel zu tun, auf geht's!**

### **Marion Junker**

Vorsitzende des Bundesfachbereichsvorstands Gemeinden, Norderstedt

### **Renate Eichert**

Präsidium Fachbereich Gemeinden, Regensburg

### **Wilfried Hülsberg**

Präsidium Fachbereich Gemeinden, Düsseldorf

### **Britta Meyer**

Präsidium Fachbereich Gemeinden, Lüchow-Dannenberg

### **Bernd Schumann**

Präsidium Fachbereich Gemeinden, Saarbrücken

### **Kurt Martin**

Mitglied des Bundesvorstandes ver.di;  
Leiter Tarifpolitik öffentlicher Dienst, Fachbereich Gemeinden, Arbeiterinnen und Arbeiter

### **Burkhardt Thiemann**

ver.di Bereichsleiter Fachbereich Gemeinden

### **Annette Mühlberg**

Leiterin des Referats eGovernment, Neue Medien, Verwaltungsmodernisierung, ver.di Fachbereich Gemeinden

## Wie rüsten sich öffentliche Einrichtungen für die Informationsgesellschaft?

**Auf dem Weg zur Informationsgesellschaft bauen die öffentlichen Dienste ihre Infrastrukturen aus und, wenn es schief geht, ab. Zielsetzung ist das so genannte Electronic Government, kurz eGovernment; es „umfasst alle Aspekte des Regierens und Verwaltens (öffentliche Willensbildung, Entscheidungsfindung, Leistungserstellung und -erbringung, Partizipation), sofern sie durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt und verbessert werden können“ (Dr. Helmut Drüke, Deutsches Institut für Urbanistik).**

Im Mittelpunkt der eGovernment-Projekte auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene steht der Aufbau einer digitalen Verwaltung, die die Möglichkeiten der neuen Medien umfassend nutzt, um, nach eigenen Verlautbarungen, bürgerfreundlicher zu werden. Die Daten sollen laufen, nicht die BürgerInnen.

Wir wollen die Beschäftigten und ihre Interessenvertretungen rüsten, beim informationstechnischen Um- und Ausbau öffentlicher Dienste mitzuhaltend und sich einzumischen: Damit nicht Rationalisierung im Vordergrund steht, sondern den BürgerInnen wirklich mehr Service geboten wird; damit Beschäftigte die neuen Technologien souverän und kompetent zur Verbesserung ihrer Arbeit und Arbeitsbedingungen nutzen können.

eGovernment ist für manche Personal- und Betriebsräte ein sperriges Thema. In den so genannten Masterplänen ist eine breite Palette unterschiedlicher Maßnahmen, von Datenverarbeitung, Personalentwicklung, Arbeitsorganisation, von neuen Produkten und Dienstleistungen bis hin zur Privatisierung und einer neuen Rolle der Interessenvertretung enthalten. eGovernment gibt allen künftigen Reorganisationsmaßnahmen des öffentlichen Dienstes die Richtung vor.

Nach einer längeren Phase der Verlautbarungen und Erklärungen rückt nun mit der Verabschiedung des Programms Deutschland Online, mit Abschluss der Initiative Bund Online 2005, den eGovernment-Masterplänen der Landesregierungen und der Entwicklung virtueller Rathäuser die Gestaltung elektronischer Arbeitsprozesse ins Zentrum der kommunalen Agenda.

## Gemeinsame eGovernment-Strategie von Bund, Ländern und Kommunen - Ziele von Deutschland Online:

### Portfolio:

prioritäre Modellprojekte für ebenenübergreifende Online-Verwaltungsdienstleistungen: Registerabfragen (Gewerberegister, Bundeszentralregister), Melde- und Personenstandswesen, amtliche Statistik, Unterstützung für Arbeitslose und Bedürftige, Kfz-Meldungen

### Portale:

verbesserter Zugang zu eGovernment-Dienstleistungen durch Zusammenwirken aller Internet-Portale

### Infrastrukturen:

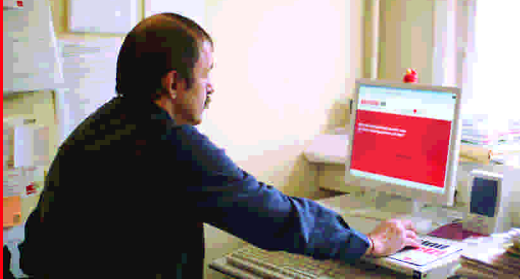
gemeinsame eGovernment-Infrastrukturen, um den Datenaustausch zu erleichtern und Doppelentwicklungen zu vermeiden

### Standards:

gemeinsame Standards von Bund, Ländern und Kommunen sowie Daten- und Prozessmodelle für eGovernment

### Transfer:

Transfer von eGovernment-Lösungen zwischen Bund, Ländern und Kommunen zur Mehrfachnutzung von Know-how und zur Vermeidung von Parallelentwicklungen



# Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft

## Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft

Manche dieser Konzepte bleiben im Nebel oder werden verschoben, doch vieles wird umgesetzt. In einigen Regierungsbezirken schließen sich Kreise und Städte zusammen, um eGovernment gemeinsam zu entwickeln. Konkrete Projekte wie elektronische Baugenehmigungen, elektronische Einkaufsgemeinschaften/Ausschreibungen, Einwohnerwesen, Formularwesen, interaktive Arbeitsabläufe und kommunale Rauminformationssysteme werden durchgeführt.

Fakt ist, die Arbeitswelt der Kolleginnen und Kollegen wird sich stark ändern. So sollen viele Dienstleistungen zukünftig alternativ über das Internet abgewickelt werden. Beschäftigte sollen in so genannten „Back Offices“ im Hintergrund mitwirken. Mit weitreichenden Auswirkungen auf die Sicherheit der Arbeitsplätze, auf Qualifikationsanforderungen, Arbeitsinhalte, Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation der Beschäftigten in den öffentlichen Einrichtungen, den Stadtbüchereien und Kindergärten, den Ämtern und Behörden, wie auch auf die Personalratsarbeit ist zu rechnen.

Einerseits werden keine Kosten bei der Technikentwicklung gescheut, andererseits werden mit den Hauptzielen des Projekts „Kundenzufriedenheit“ und „Wirtschaftlichkeit“ konkret Kosteneinsparungen durch schlankere Prozesse und in der Folge weniger Personal geplant.

Der neue Bedarf an Dienstleistungsangeboten für die Bürgerinnen und Bürger, der mit der Informationsgesellschaft einhergeht, ist in der Regel noch nicht analysiert.

eGovernment jedoch ist kein abstrakter Masterplan, sondern betrifft konkrete Maßnahmen im eigenen Betrieb, bei den Stadtwerken, im Kinderhort, im Sozialamt, in den städtischen Bädern oder Bibliotheken, im Altersheim oder dem Einwohnermeldeamt.

Im Interesse von BürgerInnen und Beschäftigten müssen Personalräte Fragen nach der Gewährleistungspflicht der öffentlichen Dienste, der Wahrnehmung der Daseinsfür- und -vorsorge sowie nach der staatlichen Infrastrukturpolitik in der Informationsgesellschaft aufwerfen.

**Auf internationaler Ebene wird die Digitalisierung der Gesellschaft bereits kritisch begleitet und es werden Aufgaben für den öffentlichen Dienst definiert. Der Weltgipfel der Städte und Gemeinden zur Informationsgesellschaft (Bilbao, November 2005) formuliert in seiner „Political Declaration“ erste Ansätze zu Aufgaben und Verantwortung der öffentlichen Hand.**

Den dort vertretenen BürgermeisterInnen und RepräsentantInnen von Städten und Gemeinden war die Zweischneidigkeit der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durchaus bewusst. Sie stellten fest, dass ihre Forderung nach mehr Demokratie und Beteiligung, unterstützt durch IKT, die Einhaltung der Menschenrechte (Meinungsfreiheit, Schutz der Privatsphäre, Kommunikationsrechte) ebenso beinhaltet wie die Forderung, die Zugänglichkeit zu den Neuen Medien öffentlich zu gewährleisten:

*„Freedom of communication and universal access to information and knowledge are fundamental rights of each citizen.“*

Die BürgermeisterInnen betonen, dass das Informationszeitalter zur Stärkung aller Menschenrechte, wie sie in der Universalen Erklärung festgelegt sind, und der (Fort-)Entwicklung von Demokratie führen muss.

Die Informationsgesellschaft müsse – ohne Ausnahme – allen BürgerInnen dienen, weshalb besondere Aufmerksamkeit den besonders benachteiligten Gruppen, wie Behinderten und Einwohnern in entlegenen Gebieten, zukommen müsse. Die Transparenz lokaler und regionaler Verfahren und Angelegenheiten sowie die Partizipation von Bürgern soll gefördert werden. Durch die Nutzung der Informationstechnologien soll die Geschlechterungleichheit und -diskriminierung bekämpft werden. Alle BürgerInnen sollen von den Vorteilen der Informations- und Kommunikationstechnologien profitieren, insbesondere durch das Bereitstellen und Ermöglichen universellen Zugangs zu Wissen und Kultur.

**Im Vergleich nimmt sich die vorherrschende Definition von eGovernment in Deutschland noch unangemessen begrenzt aus. Deshalb sollen die folgenden 10 Punkte als Leitbild dienen, wie öffentliche Einrichtungen sinnvolle betriebliche Konzepte für das eGovernment gestalten können.**

Sie gehen auf eine bereits im Jahre 2003, zum ver.di-Kongress „eDemokratie, eGovernment und öffentliche Dienste“, veröffentlichte Erklärung zu Fragen des eGovernment und notwendigen demokratischen und sozialen Standards für Arbeit und Gesellschaft des ver.di-Vorsitzenden, Frank Bsirske, und der Leiterin des ver.di Referats eGovernment, Annette Mühlberg, zurück.

## 10 Punkte für ein öffentliches und demokratisches eGovernment

**Nicht nur die Arbeitswelt, auch Demokratie und Gesellschaft werden durch die technische Entwicklung tief greifend verändert. Der öffentlichen Verwaltung kommt in diesem Prozess eine besondere Rolle zu. Sie soll den Service für Bürgerinnen und Bürger verbessern, effizienter werden und die Demokratie fördern.**

eGovernment – der Einsatz der neuen Informations- und Kommunikationstechnik beim Regieren und Verwalten – kann zur weit reichenden Umgestaltung von Produktions- und Distributionsformen öffentlicher (Verwaltungs-)Dienstleistungen führen und zu einem neuen Verhältnis zwischen Staat und Bürgerinnen und Bürgern.

Es gilt, beim eGovernment die neuen Chancen, aber auch Risiken für die Demokratie zu verstehen und zu lenken. Die verschiedenen nationalen und internationalen Projekte bedürfen der Koordinierung; es müssen Modelle gefunden werden, deren Auswirkungen berechenbar sind, die sozial, Demokratie fördernd und ganz allgemein zukunftsfähig sind.

Politik und öffentliche Verwaltung werden im Internet nur als Anbieter unter vielen anderen wahrgenommen. Politik und öffentliche Verwaltung spielen jedoch bei der Gestaltung der Rahmenbedingungen der Informationsgesellschaft eine wichtige Rolle.

Die Gestaltung der elektronischen Lebenswelt der Bürgerinnen und Bürger darf nicht allein ökonomischen Kalkülen folgen. eGovernment muss unter dem Aspekt der Demokratie betrachtet und als Teil des Gesamtkonzepts einer „elektronischen Agenda“ umgesetzt werden.

### Notizen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1. Zugang zu Wissen ermöglichen

Wissen ist der gemeinsame Schatz der Menschheit. Diesen öffentlichen Reichtum kommerziellen Interessen auszuliefern, würde die Gesellschaft von ihrer wichtigsten Ressource abschneiden und Kreativität in Wissenschaft, Wirtschaft und Kultur behindern. Der Zugang zum Wissen muss für alle zu fairen Bedingungen möglich sein. Dazu bedarf es einer entsprechenden Verankerung im nationalen und europäischen Recht sowie in sonstigen internationalen Vereinbarungen.

### 2. Wissensbasis für eGovernment und Demokratie

Die demokratische Teilhabe am öffentlichen Geschehen ist auf eine frei zugängliche Wissensbasis angewiesen. Dazu müssen bestehende Bildungseinrichtungen gefördert, die rechtlichen, technischen und finanziellen Voraussetzungen für deren Einstieg in neue Technologien geschaffen werden. Der Bestand von frei zugänglichem, gemeinfreiem Wissen muss wachsen, nicht schrumpfen. Es muss aber auch ein verlässliches und dauerhaftes, netzbasiertes, aktives Angebot des

Staates an den Bürger und die Bürgerin geben. Dieses öffentliche Angebot muss so aktuell und benutzerfreundlich wie möglich, intuitiv erreichbar und klar von privaten Angeboten unterscheidbar sein.

### **3. eDemokratie ernst nehmen**

eDemokratie ist mehr als Wahlen online abzuhalten. Politische Entscheidungsprozesse und Verwaltungsvorgänge können mit dem Internet transparenter und für die Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbarer werden. Hier liegen neuartige, große Chancen. Dafür muss die Politik ihre Verfahren so gestalten, dass die neuen technischen Möglichkeiten Partizipation erleichtern. Zugang zu Akten, Dokumenten und Datensammlungen der öffentlichen Verwaltung sollten ermöglicht werden, wenn dem keine grundlegenden öffentlichen oder privaten Interessen entgegenstehen. (Seit dem 1.1.06 gilt das Informationsfreiheitsgesetz von dem auch Personalräte Gebrauch machen können.)

Insgesamt müssen alle Maßnahmen und Gesetzgebungen, die die neuen Rahmenbedingungen der Informationsgesellschaft ausmachen, darauf geprüft werden, dass sie demokratieverträglich, besser aber demokratieförderlich sind (bspw. Gesetze zu: Softwarepatenten, Urheberrecht, Sicherheit, Überwachung, Datenschutz).

### **4. Die „digitale Spaltung“ der Gesellschaft verhindern**

Die Einführung von eGovernment-Angeboten darf der Benachteiligung der schwächsten Gruppen unserer Gesellschaft kein weiteres Moment der Ausgrenzung hinzufügen. Alle Bürgerinnen und Bürger müssen freien Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen erhalten. Um die „digitale Spaltung“ der Gesellschaft zu verhindern, müssen technische und kulturelle Barrieren, die Bürger daran hindern könnten, an öffentlichen elektronischen Angeboten teilzunehmen, erkannt und Angebote zu deren Beseitigung bereitgestellt werden. Allgemeine Zugänglichkeit der öffentlichen Einrichtungen und die Verhinderung der Spaltung in „Wissende“ und „Unwissende“ ist Grundvoraussetzung der Demokratie in Gesellschaft und Arbeitswelt. Wenn die Digitalisierung in diesem Sinn betrieben wird, bietet eGovernment große demokratische Chancen.

### **5. Offenheit und Verlässlichkeit der Infrastruktur sicherstellen**

Der Austausch mit der Verwaltung muss technisch so gestaltet werden, dass Bürgerinnen und Bürger ihre private Computer-Ausstattung nicht den Vorgaben bestimmter Computer- oder Software-Produkte unterwerfen müssen, um an den öffentlichen Angeboten teilzunehmen, demokratisch „online“ zu sein: Deshalb muss eGovernment offene Standards beispielsweise bei Dokumentformaten, Signaturen und Softwareanwendungen einsetzen. Nur sie ermöglichen den problemlosen technischen Austausch und die Konkurrenz der kommerziellen Ausstatter. Beides hilft, Kosten zu sparen.

eGovernment muss auf einer verlässlichen, demokratisch kontrollierten techni-

schen Infrastruktur aufgebaut werden und darf nicht zur Einschränkung der (kommunalen) Selbstverwaltung führen. Die Rahmenbedingungen für öffentliche elektronische Infrastrukturleistungen müssen klar definiert und ihre Einhaltung muss sichergestellt werden. Dies ist grundsätzlich auch auf internationaler Ebene zu leisten, bspw. bei den GATS-Verhandlungen (General Agreement on Trade Services), in denen die Rolle des Staates als Dienstleister weitgehend zur Disposition steht.

### **6. Datenschutz gewährleisten**

Datensparsamkeit muss auch im Zuge von eGovernment Grundsatz für den Umgang mit personenbezogenen Daten sein. Die Sicherstellung der Privatheit der Kommunikation ist eine Grundvoraussetzung der demokratischen Teilhabe und des Wettbewerbs. Der Schutz von Persönlichkeitsrechten muss auch und gerade in der vernetzten Welt gelten. Neue Möglichkeiten der Überwachung, sowohl der Bürgerinnen und Bürgern als auch der Beschäftigten, müssen wirksam verhindert, das Erstellen von Nutzerprofilen ausgeschlossen werden.

### **7. Rechte in der elektronisch vernetzten Arbeitswelt**

Der Schutz der Würde des Menschen, die freie Entfaltung der Persönlichkeit und das Gleichheitsgebot sind als individuelle Freiheitsrechte von großer Bedeutung auch in der Arbeitswelt. Die Koalitionsfreiheit, das Grundrecht, sich in Gewerkschaften zu vereinigen, muss auch in einer elektronisch vernetzten Welt und unter veränderten, insbesondere dezentralisierten Verhältnissen der Arbeitsorganisation gewährleistet sein. Zu ihrer Umsetzung bedarf es des Zugangs von Beschäftigten, Personal- und Betriebsräten sowie von Gewerkschaften zum Intranet und E-Mail-System der Verwaltungen und Betriebe sowie des freien und unzensurierten Zugangs aller Beschäftigten zum Internet.

### **8. Kostenwahrheit herstellen**

eGovernment wird mit hohen Kosteneinsparpotentialen und mit der Verwirklichung eines schlanken Staates propagiert. Wie realistisch diese Prognosen sind, wird sich erst noch herausstellen, mittel- und langfristige Kosten-Nutzen-Relationen müssen noch ermittelt werden. Investitions- und Folgekosten, auch beim Einsatz proprietärer Software, wo die Eigentumsrechte beim Hersteller bleiben, müssen realistisch kalkuliert werden. Es bedarf der Fortentwicklung des nötigen Fachwissens innerhalb der öffentlichen Einrichtungen. Größere Transparenz und konkrete Personalentwicklungspläne sind unabdingbar. Die Finanzierung der notwendigen Maßnahmen, insbesondere auf kommunaler Ebene, muss vorab gesichert werden.

### **9. Qualifizierungsoffensive**

Die tief greifenden Veränderungen bei der Einführung von eGovernment erfordern eine Qualifizierungsoffensive. Nur eine rechtzeitige und qualifizierte Schulung der Beschäftigten in allen Bereichen, insbesondere des Online-Arbeitens,



führen zum Erfolg. Die finanziellen Ressourcen und zeitlichen Budgets müssen dafür zur Verfügung gestellt werden. Beamtinnen, Beamte, Angestellte und Arbeiterinnen und Arbeiter, alle müssen an der Qualifizierung für die Online-Welt teilhaben; dazu bedarf es auch eines flächendeckenden Zugangs zum Internet für alle Beschäftigten.

**10. Beschäftigte einbeziehen, Mitbestimmung umsetzen**

Es ist wichtig, beim Aufbau des eGovernment das verwaltungsinterne Wissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu nutzen. Die Einbeziehung der Beschäftigten ist Grundvoraussetzung, das erhoffte Mehr an Service gewährleisten zu können.

Die meisten Neuerungen im Rahmen von eGovernment sind dazu geeignet, Leistung und Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu überwachen und unterliegen somit der Mitbestimmung. Es ist daher geboten, die Beschäftigten und ihre Personalvertretungen frühzeitig in die Konzeption aller Vorhaben einzubinden.

Der Erfahrungsschatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist die wichtigste Ressource der öffentlichen Dienste im Informationszeitalter.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mit dieser Broschüre wollen wir Personalräte und Beschäftigte zum frühzeitigen Eingreifen motivieren, Handlungsmöglichkeiten aufzeigen und die wichtigsten Regelungsbereiche für eine „Dienstvereinbarung eGovernment“ darstellen. Dazu gehören auch praktische Bausteine für eine eGovernment-Dienstvereinbarung, die selbstverständlich den lokalen Gegebenheiten angepasst werden müssen.**

Wir können hier die bereits an vielen Orten gemachten Erfahrungen von Betriebs- und Personalräten nur zusammenfassen. Weiterführendes Material zu gewerkschaftlichen Zielsetzungen, gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie dem Telekommunikationsgesetz, der Rechtsprechung zur privaten E-Mail-Nutzung und eine Fülle bereits abgeschlossener Dienstvereinbarungen haben wir in einem umfassenden Handbuch zum eGovernment und möglichen Dienst- und Betriebsvereinbarungen ausführlich aufbereitet (s. [www.governet.de](http://www.governet.de)).

Die kommenden Veränderungen der Arbeitswelt bedürfen der Mitgestaltung der Beschäftigten. Dabei gelten eindeutig sowohl Informations- und Beteiligungs- als auch Mitbestimmungsrechte, die wir im Folgenden darlegen werden.

**Wir wollen das bisher Erreichte aufzeigen, Beispiele für Handeln geben und Mut zum Eingreifen machen.**

## **eGovernment: Eine Herausforderung für die Personalräte**

**Ist eGovernment ein bürokratisches Technikkonzept oder führt es zur persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung?**

**Dient es der Rationalisierung oder ist es ein innovativer Ansatz für neue Arbeitsprozesse und beteiligungsorientierte Teamarbeit?**

**Dient es der Kostensenkung oder müssen die hohen Technologieeinführungs- und Folgekosten durch Einsparungen öffentlicher Leistungen wettgemacht werden?**

**Ist der gebotene Service wirklich optimal für die BürgerInnen? Bringt ihnen eGovernment mehr und bessere Dienstleistungen zu einem günstigen Preis?**

**Bieten sich den BürgerInnen neue Möglichkeiten der Partizipation? Steigt die demokratische Teilhabe? Oder führt eGovernment zu Leistungsabbau und zwingt die BürgerInnen zu Mehrarbeit?**

**Sind die Arbeitsplätze sinnvoll gestaltet? Werden die Beschäftigten optimal qualifiziert?**

**Macht die Arbeit Spaß, steigt die Motivation?**

Ohne eine frühzeitige Einbindung und ohne eine neue Organisationskultur wird es keine innovative öffentliche Verwaltung geben. Dabei kann die Motivation der Beschäftigten und die betriebliche Innovation durch Dienstvereinbarungen abgesichert werden. Wir schlagen ein systematisches Vorgehen der Personalräte auf dem Weg zu einer Dienstvereinbarung vor:

## **Erster Schritt: Informationen beschaffen zur betrieblichen Entwicklung**

In die eigene Kommune kommt eGovernment meist nicht unter der Überschrift eGovernment sondern als Einzelmaßnahme wie Aufbau eines Internetportals, eines bürgerorientierten Servicebüros, eines Telefon-Call-Centers, der Einführung von Telearbeit oder der Entwicklung von technischer Infrastruktur bzw. der interkommunalen Zusammenarbeit bei bestimmten Softwareanwendungen.

Im ersten Schritt macht sich der Personalrat durch Informationsbeschaffung bei der Dienststelle kundig, welche Ausbaupläne, Infrastrukturmaßnahmen oder Projekte die Verwaltung mit welchen Prioritäten beabsichtigt.

Zudem kann der Personalrat den Arbeitgeber auffordern, auch zu verschiedenen grundsätzlichen Fragen und Positionen des Personalrats Stellung zu beziehen.

## **eGovernment Grundsätzliche Position des Personalrates**

### **Hier, als Beispiel, die Anfrage des Personalrats Saarbrücken (Auszug):**

„... Nachfolgend stellen wir an 6 Themenbereichen Thesen, Positionen und Fragen auf, die u. E. zu diskutieren und zu beantworten sind. Diese grundsätzliche Diskussion ist bei eGovernment aus der Sicht des Personalrates unabdingbar. Wir beteiligen uns nicht 'blind' an allen sog. Modernisierungsprozessen, nicht zuletzt aus gemachten Erfahrungen.

#### **1. Bürgerinnen und Bürger**

Parkanlagen, Straßen, Bürgersteige, Museen, Bibliotheken sind für alle sichtbar und frei zugänglich. In der Informationsgesellschaft wird das Internet zu einem wichtigen Raum für Information, Austausch, Kultur und Demokratie. Dabei ist die allgemeine Zugänglichkeit der öffentlichen Institutionen und Verwaltungen Voraussetzung zur Teilhabe aller an Information und Kommunikation im Netz. An einem offenen, bürgernahen und bedienungsfreundlichen Zugang der BürgerInnen zu den neuen Formen der Information, Bildung und demokratischen Partizipation wird sich entscheiden: Spaltet sich die Gesellschaft einmal mehr, indem sich eine neue Informationselite entwickelt, oder ermöglicht das Internet ein Mehr an Teilhabe und Partizipation für alle gesellschaftlichen Gruppen?

#### **2. Qualifizierung und Mitbestimmung**

Die neuen beruflichen Anforderungen, die mit eGovernment und eDemocracy einhergehen, machen vorausschauende Personalentwicklung, Personalmanagement und Qualifizierung dringend erforderlich. Die Wahrnehmung von Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten ist wesentlich für die Frage, ob die neuen Technologien auch zur Humanisierung der Arbeitswelt genutzt und selbstbestimmtes Arbeiten der Beschäftigten gestärkt wird. Die Einbeziehung der Erfahrungen und des Wissens der Beschäftigten ist wichtig bei der Entwicklung von



rechtfertigt, weil es nicht darum geht, ob eGovernment überhaupt eingeführt wird, sondern wie die Arbeitsbedingungen vor Ort konkret gestaltet werden. Hier greift selbstverständlich die einschlägige Mitbestimmung nach BPersVG bzw. LänderPersVG.

Die 'Rahmenvereinbarung zur Modernisierung der Bundesverwaltung' zwischen Gewerkschaften und dem federführenden Bundesinnenminister vom August 2002 hat zumindest für die Reform der Bundesverwaltung 'gemeinsame Spielregeln' festgelegt. Einigkeit besteht darin, dass die 'Daueraufgabe' Verwaltungsmodernisierung nur zu bewältigen sei, wenn auch die Beschäftigten die Reform als ihr eigenes Anliegen begreifen, mittragen und mitgestalten können. Dazu sei sozialverträgliche Gestaltung unerlässlich. An diese Vorgaben lässt sich auch auf kommunaler und Länderebene anknüpfen."

### **Zweiter Schritt: Auswirkungen abschätzen**

Mit den von der Dienststelle überlassenen Informationen und Projektunterlagen hat der Personalrat eine Grundlage, die voraussichtlichen Auswirkungen auf Arbeit, Arbeitsplätze und Arbeitsorganisation abzuschätzen. Klarheit über die möglichen Risiken bei der eGovernment-Einführung ist eine wesentliche Voraussetzung für die weiteren Handlungsschritte des Personalrates. Die folgende Zusammenfassung möglicher Gefährdungen gibt dem Personalrat Hilfestellung bei der Überprüfung der spezifischen betrieblichen Situation. Ein Kurzüberblick:

### **Was für Entwicklungen und Anforderungen kommen auf uns zu? Welche Risiken?**

#### **1. Persönlichkeitsrechte**

- Regeln: Keine Zensur der privaten Nutzung von Internet-Diensten!
- Problem: Zunehmende Flut von auswertbaren Nutzungsdaten
- Problem: Kontrollier- und Auswertbarkeit von E-Mail-Verkehr
- Wichtig: Digitale Spaltung der Belegschaft verhindern!
- Regeln: Keine Einschränkung der gewerkschaftlichen Vertretung im Netz
- Problem: Auswertbarkeit elektronischer Kontakte der Bürger
- Wahrnehmen von geschlechtsspezifischen Wirklichkeiten in der Arbeitsgestaltung!

#### **2. Arbeitsorganisation**

- Vordenken: Neue technische Anforderungen und Berufsbilder entstehen
- Arbeitsverdichtung führt zu neuen Belastungen
- Gesundheitsvorsorge bei vermehrter Bildschirmarbeit
- Eigenverantwortung in der Arbeitssteuerung nimmt zu
- Raum und Zeit entgrenzen sich



**Dritter Schritt:  
Zielsetzung der Interessenvertretungen festlegen**

Bei der Einführung von eGovernment nehmen die Personalvertretungen eine Schutz- und eine Gestaltungsfunktion wahr: So wird es darum gehen, Risiken auszuschließen und Chancen in der Arbeitsgestaltung zu nutzen. Konkrete Zielsetzungen lassen sich vor allem aus dem Daten- und Persönlichkeitsschutz, dem Arbeits- und Gesundheitsschutz, einem Interesse an einer langfristigen Personalentwicklung, dem Rationalisierungsschutz und dem Ausbau der Beschäftigungsfähigkeit ableiten.

**Zielsetzungen der Interessenvertretungen bei eGovernment-Projekten**

- 1. Rechtzeitige und umfassende Unterrichtung des Personalrats erzwingen!**
- 2. Persönlichkeitsschutz auch im virtuellen Rathaus durchsetzen!**
  - Onlinerechte für Beschäftigte durchsetzen!
  - Digitale Spaltung der Belegschaft verhindern!
  - Bürger- und Beschäftigtendaten schützen!
  - Gender Mainstreaming verwirklichen!
- 3. Autonomie und Kompetenzen in der Arbeitsorganisation stärken!**
  - Formen der autonomen Arbeitsgestaltung wie Telearbeit ausbauen!
  - Teilautonome Gruppenarbeit mit qualifizierten Beschäftigten entwickeln!
- 4. Arbeits- und Gesundheitsschutz ausbauen!**
- 5. Rationalisierungsschutz im eGovernment vereinbaren!**
- 6. Neue Formen der Führung und Personalentwicklung erproben**
- 7. Qualifizierungsoffensive für die Beschäftigten einfordern!**
- 8. Die Personalratsarbeit im Beteiligungsprozess strategisch angehen!**

### Vierter Schritt: Informationsbeteiligungs- und Mitbestimmungsrechte erkennen und nutzen

Sowohl das Bundespersonalvertretungsgesetz als auch die Personalvertretungsgesetze der Länder beinhalten umfassende Informations-, Beratungs- und Mitbestimmungsrechte für die jeweiligen Interessenvertretungen bei Einführung von eGovernment, obwohl eGovernment namentlich in den Personalvertretungsgesetzen nicht aufgeführt ist. So kommt es darauf an, die konkreten Beteiligungstatbestände zu bestimmen.

**In Band III, „Wie öffentlich und demokratisch wird eGovernment sein?“, der ver.di Schriftenreihe „Innovation + Neue Medien + Beteiligung, Öffentliche Dienste im Wandel“ sind die diversen Mitbestimmungstatbestände sowohl der Landes- als auch der Bundespersonalvertretungsgesetze wie auch des Betriebsverfassungsgesetzes ausführlich erläutert.**

Da die einzelnen Personalvertretungsgesetze in den Bundesländern in ihrer Struktur variieren, sind hier zum kurzen Überblick beispielhaft Mitwirkungs-/Mitbestimmungsrechte des Bundespersonalvertretungsgesetzes dargestellt; in den einzelnen Landespersonalvertretungsgesetzen gelten vergleichbare Regelungen.

Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	BPersVG
Beantragung von Maßnahmen	§ 68 Abs. 1 Nr. 1
Überwachung und Kontrolle der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen	§ 68 Abs. 1 Nr. 2
Unterrichtungspflicht	§ 68 Abs. 2
Mitbestimmung beim Arbeits- und Gesundheitsschutz	§ 75 Abs. 3 Nr. 11
Mitbestimmung bei Betriebsänderungen, Sozialplan, Umschulung und Nachteilsausgleich	§ 75 Abs. 3 Nr. 13
Mitbestimmung bei der Gestaltung der Arbeitsplätze	§ 75 Abs. 3 Nr. 16
Mitbestimmung bei der Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, Leistung und Verhalten der Arbeitnehmer zu überwachen	§ 75 Abs. 3 Nr. 17
Eingeschränkte Mitbestimmung bei Maßnahmen zur Hebung der Arbeitsleistung	§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5
Eingeschränkte Mitbestimmung bei Einführung grundlegend neuer Arbeitsmethoden	§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7



Wie öffentlich und demokratisch wird eGovernment sein?

Über die im BPersVG enthaltenen Mitbestimmungsrechte hinaus weisen einzelne Landespersonalvertretungsgesetze noch zusätzliche Bestimmungen auf, die im Zusammenhang mit eGovernment für die Personalratsarbeit wichtig werden könnten. Tatsächlich reflektiert das Bundespersonalvertretungsgesetz noch nicht das digitale Zeitalter. Einzelne Länderregelungen können hingegen für die Mitbestimmung bei Einführung der digitalen Verwaltung grundlegend sein, da in ihnen ausdrücklich Änderungen der automatisierten Datenverarbeitung mitbestimmungspflichtig sind. Dies wurde beispielsweise durch eine Entscheidung des Oberverwaltungsgerichtes Münster vom 20.1.2000 offensichtlich. Der Direktor einer Hochschule hatte die Bereitstellung personenbezogener Daten wissenschaftlicher Mitarbeiter auf dem Server eines Hochschulinstituts für den Abruf über Intranet und weltweites Internet gestartet. Der Personalrat der Hochschule klagte erfolgreich sein Mitbestimmungsrecht bei der virtuellen Vorstellung des Verwaltungspersonals ein.

Neben den Mitbestimmungsrechten nach Personalvertretungsgesetz haben Personalräte die allgemeine Pflicht zur Überwachung der zu Gunsten des Arbeitnehmers geltenden Vorschriften sowie Antrags-, Mitwirkungs- und Beratungsrechte in allen mit eGovernment in Verbindung stehenden Fragen. Beispiele für solche Gesetze sind sowohl das Bundesdatenschutzgesetz als auch das Teledienste-Datenschutzgesetz und das Arbeitsschutzgesetz. So hat der Personalrat, um nur einige Beispiele aufzuführen, die Pflicht, die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten (§ 4 Bundesdatenschutzgesetz), die Umsetzung der technischen Datenschutzmaßnahmen (§ 87 Telekommunikationsgesetz) und die Einhaltung des Angebotes von Vorsorgeuntersuchungen nach Bildschirmarbeitsverordnung zu überwachen. Für die Erfüllung ihrer Aufgaben können die Interessenvertretungen Schulungen besuchen und externe Sachverständige hinzuziehen, wenn Möglichkeiten einer Unterrichtung durch die Dienststelle selbst ausgeschöpft sind.

### **Rechtsrahmen für eGovernment**

#### **Auswahl wichtiger Gesetze und Verordnungen**

- Teledienstegesetz (TDG) vom 22.7.1997, Novelle vom 1.1.2002
- Mediendienstestaatsvertrag
- Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG), Novelle vom 1.1.2002
- Telekommunikationsdatenschutzverordnung (TDSV) vom 20.12.2000; aufgehoben im novellierten TKG
- Gesetz über Fernabsatzverträge (FernabsatzG) vom 30.6.2001
- Elektronischer-Geschäftsverkehr-Gesetz (EEG) vom 1.1.2002
- Signaturgesetz (SigG) Novelle vom 15.2.2001 und Signaturverordnung
- Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) inkl. 3. Änderungsgesetz
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), Novelle vom 27.7.2001
- Telekommunikationsgesetz (TKG) vom 25.7.1996, Novelle vom 22. Juni 2004, in Kraft seit dem 26.6.2004
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) vom 7.8.1996 und BildschirmarbV
- Behindertengleichstellungsgesetz
- Betriebsverfassungsgesetz, Bundespersonalvertretungsgesetz etc.









die Motivation der Beschäftigten durch Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu erhöhen, indem die Beschäftigten in den Veränderungsprozess einbezogen, erweiterte Gestaltungs- und Entscheidungsspielräume geschaffen, Verantwortung und Entscheidungsbefugnisse delegiert, Hierarchien unter gleichzeitiger Erhöhung der Eigenverantwortlichkeit abgebaut und kooperativer Führungsstil, Projektarbeit, innovative Arbeitsformen, Optimierung der Arbeitsabläufe u. a. umgesetzt werden.

Verwaltung und Personalvertretung sehen die Verpflichtung und haben den Willen, die Einführung und Anwendung von eGovernment sozialverträglich für die Beschäftigten zu gestalten. Maßnahmen zum Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit des Personals durch Gesundheitsförderung, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung und Qualifizierung wird eine zentrale Stellung eingeräumt. Personalmaßnahmen, Personalplanung und Personalentwicklung sollen unter Wahrung bisheriger Ansprüche und unter Beachtung von Rationalisierungsschutzmaßnahmen vollzogen werden. Beide Parteien sehen die besondere Verpflichtung, angesichts der Fülle personenbezogener Beschäftigtendaten bei eGovernment die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten zu wahren und nachvollziehbaren Mitarbeiterdatenschutz zu garantieren.

Gute Beispiele zur Umsetzung finden sich im Verwaltungsreformabkommen Bremen, in der Präambel des Landes Brandenburg und in der Dienstvereinbarung Internet der Stadt Duisburg. (Alle in den Bausteinen genannten Hinweise zu Dienstvereinbarungen anderer Städte finden sich im Handbuch.)

### 2. Zielsetzung

Zielsetzung dieser DV ist es, flankierende Maßnahmen zu vereinbaren, um die Umsetzung von eGovernment in der Stadt, Behörde, Dienststelle ... sozialverträglich zu gestalten. Der eGovernment-Prozess, in dem Kommunikations-, Informations- und Bearbeitungsprozesse vereinfacht, effektiviert, bürgerfreundlich und kostengünstig gestaltet werden, soll einhergehen mit Maßnahmen zum Erhalt der Motivation und Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten, zur Personal- und Qualifikationsentwicklung, zur Beschäftigungssicherung, zur sozialen Absicherung und zum Schutz der Persönlichkeitsrechte.

Gut umgesetzt wurde die Zielsetzung in der Vereinbarung über den Prozess zur Nutzung der Bürokommunikation und zur Entwicklung von eGovernment zwischen der Stadt Hamburg und den Interessenvertretungen.

### 3. Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Rahmendienstvereinbarung regelt die Umsetzung des Masterplans eGovernment. Sie gilt für alle Beschäftigten im Bereich der Stadtverwaltung... (einfügen) mit Ausnahme... (ggf. einfügen). Sie gilt für alle bei der Stadtverwaltung eingesetzten EDV-Systeme (Hardware und Software) einschließlich der Verbin-



*digen – möglich ist. Insbesondere werden die Personalvertretungen über geplante Änderungen und Erweiterungen der Verarbeitung personenbezogener Daten und beabsichtigte Personalmaßnahmen frühzeitig anhand schriftlicher Unterlagen informiert. Der Personalrat wird in die Lenkungsgruppe eGovernment einbezogen. Dort werden Projektziele, Strukturen, Meilensteine und Zeitpläne entschieden sowie Zwischenberichte bewertet. Die Dienststellen werden Mitgliedern der Personalvertretungen in weiter Auslegung des LPersVG die Mitarbeit in Projektgruppen gestatten. Die Personalvertretungen werden in ihrer eigenständigen und eigenverantworteten Intranet- und/oder Internetpräsenz von der Dienststelle unterstützt.*

Hierzu haben wir Beispiele aus der Reformkommission Bremen, dem Beirat und Ausschuss für Verwaltungsoptimierung in Brandenburg, der Lenkungsgruppe in der Dienstvereinbarung der Stadt Mettmann, zur Information und Beteiligung in der Stadt Duisburg, in der gemeinsamen Erklärung zur Verwaltungsreform des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen.

**6. Datenschutz und Persönlichkeitsrechte**

*Die Gestaltung von Verfahren und die Auswahl von informationstechnischen Produkten zum Einsatz in eGovernment-Projekten hat sich entsprechend § ... (entsprechenden Paragraphen einfügen) Bundesdatenschutzgesetz (bzw. LDSG) am Grundsatz größtmöglicher Datenvermeidung zu orientieren. Entsprechende Datenschutzvorabkontrollen sind grundsätzlich vor Implementierung neuer Verfahren vorzunehmen. Personenbezogene Daten sind zu anonymisieren und hilfsweise zu pseudonymisieren, sobald dies möglich ist und soweit der erforderliche Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Zweck steht.*

*Durch technische und organisatorische Maßnahmen ist sicherzustellen, dass die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Authentizität, Revisionsfähigkeit und Transparenz der Datenverarbeitung gewährleistet bleiben. Beim Einsatz von digitalen Signaturverfahren werden Haftungsansprüche der Zertifizierungsstelle gegen Beschäftigte ausgeschlossen. Biometrische Verfahren werden nur eingesetzt, wenn die Berechtigungsidentität ohne Identifizierung des Nutzers/der Nutzerin ermittelt wird. Systemadministratoren müssen mit den Bestimmungen des Fernmeldegeheimnisses im TKG und den Vorschriften des BDSG vertraut sein. Sie sind auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG mittels einer unterschriebenen Erklärung zu verpflichten. Sie müssen direkte Eingriffe oder Wartung über das Intranet am Einzelplatzrechner vorher dem Beschäftigten anzeigen.*

*Der Internet-Zugang steht allen Beschäftigten als Arbeitsmittel im Rahmen der Aufgabenerfüllung zur Verfügung und dient der Verbesserung der internen und externen Kommunikation und der Beschleunigung der Informationsbeschaffung und Vorgangsbearbeitung. Die Nutzung der Bürokommunikationswerkzeuge einschließlich des Internetzugangs ist grundsätzlich großzügig und zensurfrei gestattet, sofern dadurch dienstliche Belange nicht verletzt werden. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern die bei ihrer Arbeit keinen Computer verwenden,*

dürfen nicht vom allgemeinen Informationsfluss abgekoppelt werden. Für diese Beschäftigten werden zentral zugängliche Terminals mit Intranet- und Internetanschluss arbeitsplatznah bzw. leicht erreichbar (z.B. Kantine, Aufenthaltsräume) zur Verfügung gestellt. Der freie Internet-Zugang aller Beschäftigten umschließt auch den Zugriff auf Gewerkschafts-Seiten und auf andere Informationen, die für ihre Rechte am Arbeitsplatz wichtig sind sowie zum Kompetenzerwerb in ihrem Arbeitsumfeld. Den Gewerkschaften ist ein Zugang zum Intranet des Betriebes zu ermöglichen, um die Beschäftigten durch Netzpräsenationen und direkt per E-Mail erreichen zu können.

Leistungs- und Verhaltenskontrollen durch die bei eGovernment-Projekten anfallenden automatisierten Dateien sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies unterbindet nicht Kontrollen zur Aufrechterhaltung der Funktionstüchtigkeit und Sicherheit der eingesetzten Systeme, der Kostenkontrolle und der stichprobenartigen anonymisierten Verhaltens- und Leistungskontrolle. Personenbezogene Missbrauchskontrollen sind nur mit Zustimmung und unter Beteiligung der Personalvertretungen zulässig. Bei der Bearbeitung von Bürgerreklamationen wie bei sonstigen Störmeldungen wird auf personenbezogene Merkmale betroffener Beschäftigter möglichst weitgehend verzichtet.

Die enge Zweckbindung der eingesetzten Datenverarbeitung und deren Transparenz wird gewährleistet, indem als Anhang zu dieser DV ein aktuelles Bestandsverzeichnis der eingesetzten Hard- und Software und der zugehörigen Zwecksetzung personenbezogener Auswertungen geführt wird.

Zu Fragen des Einsatzes digitaler Signaturen, biometrischer Merkmale, elektronischer Personalakten, der Entwicklung von Mitarbeiterportalen und weiterer IT-Entwicklungen, die Fragen des Persönlichkeitsschutzes aufwerfen, werden jeweils gesonderte Dienstvereinbarungen abgeschlossen, die auf den Grundsätzen dieser Vereinbarung aufbauen und sie spezifizieren.

Um missbräuchliche Nutzung personenbezogener Daten der Beschäftigten im Rahmen von eGovernment auszuschließen, haben die Personalvertretungen das Recht, geeignete Kontrollen der Einhaltung dieser Vereinbarung unter Hinzuziehung des behördlichen Datenschutzbeauftragten bzw. gegebenenfalls anderen externen Sachverständs zu kontrollieren.

### **Zugangsrechte**

Die digitale Spaltung droht nicht nur zwischen jung und alt, arm und reich, Stadt und Land: Sie zeichnet sich auch in der Arbeitswelt ab zwischen „white“ und „blue collar“, zwischen denen, die einen PC am Arbeitsplatz haben und denen, die über diese Arbeitsmittel nicht verfügen. Intranet und Internet werden zu Basiskommunikationsmitteln. Wer von ihnen ausgegrenzt ist, wird sich betrieblich nicht optimal einbringen können, das persönliche Fortkommen und die gewerkschaftliche Interessenvertretung werden durch mangelnde Zugangs- und Austauschmöglichkeiten stark eingeschränkt. Die Nutzung von Intranet und Internet von allen ArbeitnehmerInnen ist ein Schritt zu Partizipation und Chan-

cengleichheit und kann zugleich ein entscheidender Motor zur Verwirklichung der Bürger-, Mitarbeiter- und Prozessorientierung sein. Durch Verwaltungstransparenz steigern sich das Prozessverständnis und die Identifikation der ArbeitnehmerInnen mit Verwaltung und Betrieb.

Die Begrenzung der Zugänglichkeit von Intra- und Internet auf eine bestimmte Gruppe von MitarbeiterInnen, in der Regel (leitende) Angestellte/Beamte und Führungskräfte, bewirkt Ausgrenzung statt Integration; hiervon sind besonders die Arbeiterinnen und Arbeiter betroffen. Das Ziel „Internet für alle“ impliziert die Forderung: „ArbeiterInnen ans Netz“.

Durch Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien und vernetzte Dezentralisierung der Arbeitsplätze ändern sich auch die gewerkschaftlichen Betreuungsformen. Im Rahmen virtueller Rathäuser muss die Gewerkschaft mit den Beschäftigten direkt über das Netz in Kontakt treten können, die Foren des betrieblichen Intranets „besuchen“ und sich mit eigenen Präsentationen und Foren beteiligen können.

**Private und unzensierte Internetnutzung**

Zwar haben viele Dienststellen erkannt, wie wichtig die Förderung des Informations- und Kommunikationsverhaltens der Beschäftigten ist, die Regelungen sind jedoch sehr unterschiedlich. In vielen Firmen ist private und unzensierte Internetnutzung am Arbeitsplatz zumindest in begrenztem Umfang oder in Pausen ausdrücklich erlaubt, bei anderen großen Konzernen wird sie geduldet. Die Stadt Düsseldorf ermöglicht ihren Beschäftigten auch vom PC zu Hause aus einen Zugang zum städtischen Intranet und Informationssystem Iris. In einigen Bundes- und Landesbehörden, in Hochschulen wie auch in Kommunen werden Kommunikation und Information emanzipativ gehandhabt, in manchen Dienststellen jedoch gilt unsinnigerweise ein striktes Verbot privater Mitbenutzung des dienstlichen Internetzuganges, was Willkür und Nasenpolitik Tür und Tor öffnet, weil der Arbeitsalltag nun einmal mit privater Kommunikation einhergeht. Dies führt zudem dazu, dass ein Verbot privater Nutzung der dienstlichen Kommunikationsmittel, um wirksam zu werden, strikt kontrolliert werden müsste, damit keine betriebliche Übung und damit die Unwirksamkeit des Verbots eintreten. Dann doch lieber von vornherein eine vernünftige Regelung, die der Praxis des Arbeitsalltags Rechnung trägt.

Positive Beispiele für Vereinbarungen bezüglich privater Mitnutzung betrieblicher Internetzugänge finden wir in der Dienstvereinbarung Internet der Stadt Erlangen, in der Dienstvereinbarung zur Einführung von Telekommunikations- und Telediensten der Stadt Oldenburg, in der Musterdienstvereinbarung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz, in der Regelungsempfehlung von BITKOM zur privaten Nutzung von E-Mail und Internet im Unternehmen, in der Vereinbarung über Bürokommunikation und eGovernment im Hamburger Senat und in der Dienstvereinbarung Internet der Stadt Duisburg.

**Leistungs- und Verhaltenskontrolle**

E-Mail und Internetdienste sind auch geeignet, das Verhalten und die Leistung

der Beschäftigten zu überwachen. Über den betrieblichen Mailserver können z.B. Absender und Empfänger ermittelt und Inhalte gelesen werden. Da der gesamte Datenverkehr einer Dienststelle zum Schutz des internen Netzes üblicherweise über einen Zentralserver mit Firewall läuft, werden an dieser Schnittstelle alle aufgerufenen Internetseiten, die Zeiten ihres Aufrufes und der anfordernde PC erfasst. Über Protokolle und geeignete Schnüffelsoftware können Internetaktivitäten der ArbeitnehmerInnen systematisch überwacht und ausgewertet werden. In Deutschland sind diesen Überwachungspraktiken durch das Datenschutzrecht, aber auch das Fernmeldegeheimnis Grenzen gesetzt, wenn private betriebliche Telekommunikation erlaubt ist und keine Einwilligung in Kontrollmaßnahmen gegeben ist. Der Ausschluss von Leistungs- und Verhaltenskontrollen und Regularien für eine evtl. Missbrauchskontrolle sind vordringlich in einer Dienstvereinbarung festzulegen. Ergänzend werden oftmals Beweisverwertungsverbote und Verschwiegenheitspflichten der Systemadministratoren vereinbart.

Ein völliger Ausschluss der Leistungskontrolle durch diese Protokoll Daten ist üblicherweise problemlos durchsetzbar, der Ausschluss der Verhaltenskontrolle wird allerdings nur selten vereinbart. In vielen Vereinbarungen einigen sich die Betriebsparteien auf einen grundsätzlichen Ausschluss der Verhaltenskontrollen, lassen aber eine gewisse Missbrauchskontrolle zu, die dann allerdings möglichst scharf eingegrenzt werden sollte. Im Handbuch finden sich weitere Ausführungen zu den Stellungnahmen der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder sowie zahlreiche Beispiele für Vereinbarungen bezüglich der Kontrolle betrieblicher E-Mail und Internetnutzung z.B. in den Vereinbarungen der Städte Duisburg, Erlangen, Oldenburg und Hamburg.

### **Systemadministratoren**

Systemadministratoren haben vollen Zugriff auf alle anfallenden personenbezogenen Daten. Sie sind allerdings durch die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (z.B. die darin vorgesehene spezielle Verpflichtungserklärung) und die Bestimmungen zum Post- und Fernmeldegeheimnis auf den Schutz der Persönlichkeitsrechte verpflichtet. Um die Systemadministratoren daran zu erinnern, aber auch um den Beschäftigten entsprechende Sicherheit zu geben, empfiehlt es sich, auch einen Passus zu den Systemadministratoren aufzunehmen. Auch sollten Einzelbestimmungen zum Daten-/Persönlichkeitsschutz bei „Outsourcing“ von EDV-Leistungen vereinbart werden. Greifen Systemadministratoren über das Netz auf den Einzelplatzrechner zu (Remote Control), bedarf dies besonderer Legimitation. Eckpunkte für eine diesbezügliche Dienstvereinbarung sind vom Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz formuliert worden.

*Die Beschäftigten der Systemverwaltung sind wegen der besonderen Tragweite ihrer Tätigkeit sorgfältig auszuwählen. Neben der Sachkunde ist dabei besonderer Wert auf Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit, analytisches Abstraktionsvermögen, strukturierte Arbeitsweise, Durchsetzungsfähigkeit und eine besondere Sensibilität für die Belange der Datensicherheit und des Datenschutzes zu legen. Das Fernmeldegeheimnis sowie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung werden bei der Telekommunikation im Zusammenhang mit*



der Bürokommunikation sowie bei der Verarbeitung und Nutzung der Bestands-, Verbindungs- und Benutzungsdaten gewährleistet. Werden der Systemverwaltung bei Ausübung ihrer Tätigkeit vertrauliche Informationen oder personenbezogene Daten bekannt, so sind diese Erkenntnisse streng vertraulich zu behandeln. Die Übermittlung von personenbezogenen Daten ist nur in den Fällen zulässig, in denen diese Weitergabe auf Grund rechtlicher Bestimmungen zwingend vorgesehen ist oder eine Weitergabe zur Aufklärung und Beseitigung von technischen Störungen unvermeidbar ist.

Systemverwaltungsaktivitäten wie Anlegen neuer Nutzer, Änderungen in der Anwendungsbibliothek sowie Änderungen von Zugriffsprofilen unterliegen als besonders sensible Ereignisse einer Zwangsprotokollierung. Den Zugriff auf dieses Protokoll haben nur der Datenschutzbeauftragte und ein benanntes Personalratsmitglied gemeinsam durch geteiltes Passwort (Vier-Augen-Prinzip).

Gutes Hintergrundmaterial für Systemadministrator-Regelungen bieten die Ausführungen des Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz, die Betriebsvereinbarung über die Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet bei EuroLloyd, die Dienstvereinbarung der Stadt Oldenburg.

**Digitale Signatur und Haftung**

Elektronische Signaturen sind eine wesentliche Voraussetzung für Rechtssicherheit, für eine Vielzahl elektronischer Geschäftsprozesse und Verwaltungsverfahren, insbesondere an der Schnittstelle zwischen Wirtschaft und Verwaltung. Wenn die Daten laufen sollen, dann müssen die Wege für die Daten sicher und verlässlich sein, hierzu liefert die elektronische Unterschrift einen wesentlichen Beitrag.

Noch sind eGovernment-Anwendungen mit elektronischer Signatur nicht weit verbreitet, jedoch institutionen- und branchenübergreifende technische Standards und Sicherheitsvorgaben sind auf den Weg gebracht. Mit den erheblichen Rationalisierungseffekten, der weiteren Zunahme von Bildschirmarbeit und den unzähligen beweisbaren Datenspuren und Auswertungsmöglichkeiten gibt es erhebliche Arbeitnehmersrisiken bei der Nutzung von elektronischen Signaturen. Die ArbeitnehmerInnen sollen weder die Risiken tragen müssen noch regresspflichtig gemacht werden können.

Unbedingt müssen also bei Signaturverfahren die Haftungsfragen geklärt werden, weshalb sich auch der Abschluss einer gesonderten Dienstvereinbarung zu digitalen Signaturen empfiehlt. Der Einsatz von Sicherheitskomponenten, digitaler Signatur und Verschlüsselung ist z.B. in der Dienstvereinbarung SAP / R3 an der Universität Hannover und in einer Dienstvereinbarung zur Electronic Card an der Universität Mannheim geregelt.

**Biometrische Daten**

Fingerabdruckleser, Iris-Scanner, Gesichts-, Sprecher- oder Schrifterkennungsautomaten halten wie z.B. bei der Bundesdruckerei vermehrt Einzug in sicherheitsrelevante Betriebe, um dort hochsensible Bereiche abzusichern. Manchmal allerdings schießt der Wunsch nach Einführung solcher Techniken weit über sein Ziel hinaus und gilt auch durchaus normalen, weniger sensiblen Bereichen. Die Iden-

Horizontal lines for handwritten notes.

tifizierungsverfahren werden gekoppelt mit persönlichen „Smart-Cards“. Diese Chipkarten arbeiten mit biometrischen Verfahren, die mit spezifischen Merkmalen von bestimmten natürlichen Personen ausgestattet sind. Grundsätzlich sind biometrische Informationen immer personenbezogene Daten und unterliegen damit dem informationellen Selbstbestimmungsrecht. Die Erfassung biometrischer Daten ist bis auf ganz seltene begründete Ausnahmen auszuschließen. Weitere Gestaltungshinweise zur Nutzertransparenz und zum Grundsatz der Datensparsamkeit sind im Handbuch gegeben.

### **Elektronische Personalakten und Mitarbeiterportale**

Seit Ende der 80iger Jahre wurden Personalinformationssysteme zur Gehaltsabrechnung, Urlaubsverwaltung etc. eingeführt. Heute werden auch dienstlicher Werdegang, Beurteilung und Zeugnisse, Aus- und Weiterbildung und Bewerbungsunterlagen der elektronischen Datenhaltung zugänglich gemacht und vom virtuellen Personalbüro „in der elektronischen Personalakte“ gesammelt.

Gleichzeitig werden das selbständige Führen der Personalakte, Korrekturen am Arbeitszeitkonto, Beantragung von Urlaubs- und Dienstreisen und andere sogenannte „Employee Self Services“ (Eintragungen, die die Beschäftigten selbst vornehmen) über Mitarbeiterportale möglich, auch kann ein umfangreiches Management von Wissen und besonderen Fähigkeiten („Skillmanagement“) aufgebaut werden. Angesichts des umfänglichen Regelungsbedarfs bei der elektronischen Personalakte, dem Wissensmanagement, den „Skill“-Datenbanken und der Gestaltung des Mitarbeiterportals hinsichtlich Zugriffsberechtigung, zulässigen Verknüpfungen, persönlicher Akteneinsicht und Weitergabe empfiehlt es sich, gesonderte Dienstvereinbarungen abzuschließen. Musterdienstvereinbarungen zur elektronischen Personalakte und zur Qualifikationsdatenerhebung und die Prozessvereinbarung zur Nutzung von Personalsoftware der Kreisstadt Mettmann finden sich im Handbuch.

## **7. Arbeitsgestaltung**

In den wenigsten Betrieben wird Arbeitsgestaltung als systematischer Prozeß der Optimierung von Organisation, Teamarbeit, Qualifizierung, Technikausstattung und Verantwortung betrieben. Meist braucht es Anlässe. Die Einführung von Telearbeit als neue Form der Arbeitsorganisation kann Anlass und Katalysator für eine (überfällige) Organisationsentwicklung sein, die auch andere betriebliche Bereiche der Arbeitsgestaltung erfasst wie

- Sensibilisierung für Zeitmanagement
- Modifizierung und Optimierung von Arbeitsabläufen
- Neue Führungsstile/Ergebnisorientierung
- Schaffung genereller Regelungen zum Datenschutz
- Einführung von Arbeitsablaufmanagement („Workflow Management“)
- Medienkompetenz: Umfassende Aufklärung über die neuen Möglichkeiten der elektronischen Kommunikation hinsichtlich partizipationsorientierter öffentlicher Angebote, Arbeitsablaufmanagement, Datenverwaltung, die

sowohl die Persönlichkeitsrechte der BürgerInnen als auch der MitarbeiterInnen schützt, neue Arbeitsformen im virtuellen Netz

Mit der Telearbeit kann eine Form der Arbeitsorganisation geregelt werden, die die Autonomie der Beschäftigten in Fragen der Wahl von Arbeitsort, Arbeitszeit, Reihenfolge der Arbeitserledigungen und eine ergebnisorientierte Führung fördert. Mit der Telearbeit hat sich ver.di bereits früh und ausführlich beschäftigt. Telearbeit wurde pilothaft schon im Tarifvertrag mit der Telekom geregelt. Dort finden sich auch Regelungen zu Zugangsrechten von Gewerkschaften ins Intranet. Im Handbuch wird die abgeschlossene Dienstvereinbarung der Stadt Dortmund zu Telearbeit als ein gelungenes Beispiel für Arbeitsorganisation dokumentiert.

Ein weiteres Beispiel für eine systematische Arbeitsgestaltung ist die Einführung von öffentlichen Service- und Beratungsdiensten (Call-Centern) in der Kommunalverwaltung. Auch hierzu werden im Handbuch unterschiedliche organisatorische Modelle dargestellt, nach unterschiedlichen Tätigkeitstypen differenziert und Maßnahmen zur entwicklungsförderlichen Arbeitsgestaltung beschrieben. Zur Umsetzung der Gestaltungsempfehlungen in eine Dienstvereinbarung schlagen wir nachfolgende Gliederung vor:

**Gliederung Gestaltung eines Service- und Beratungscenters**

1. Strategische Ziele der Einführung der Call-Center-Einheit
2. Neueinrichtung von Beratungsdiensten/Veränderung eines Call-Centers (Telefonzentrale) zu Beratungsdiensten
3. Organisationsstrukturen
4. Gestaltung von Arbeitsinhalten und Arbeitsabläufen
5. Personal und Personaleinsatzplanung
6. Ausbildung, Qualifizierung und Schulung
7. Arbeitszeitregelung
8. Pausenregelung und Nachbearbeitungszeiten
9. Aufzeichnen und Mithören von Gesprächen, „Coaching“, Verkehrsmessung
10. Datenschutz
11. Arbeitsplatzgestaltung
12. Softwaregestaltung
13. Entgeltregelungen
14. Beschäftigtensicherung, Sozialplan, Rückkehrrecht
15. Verfahren der Zusammenarbeit zwischen Personalrat und Dienststelle

**8. Arbeitsschutz im eGovernment**

Die gesetzlichen Bestimmungen zur Bildschirmarbeit werden beim eGovernment eingehalten. Die Gefährdungsbeurteilung nach § 5 Arbeitsschutzgesetz und § 3 Bildschirmarbeitsverordnung wird unter besonderer Berücksichtigung der psychischen Belastungen bei der Arbeit laufend fortgeschrieben und entsprechende Entlastungsmaßnahmen werden vereinbart. Grundsätzlich werden Mischar-

beitsplätze eingerichtet. Bei ausschließlicher Bildschirmarbeit im Rahmen von eGovernment werden bezahlte Bildschirmarbeitsunterbrechungen von 10 Min. pro Arbeitsstunde eingeplant. Den Beschäftigten werden regelmäßige augenärztliche Untersuchungen nach dem G 37 der Unfallkassen und die nach G 37 verordneten Sehhilfen kostenlos im notwendigen Umfang angeboten.

Den wachsenden psychosozialen und mentalen Belastungen durch elektronische Verwaltungsführung wie z. B. wachsende E-Mail-Flut wird durch Einrichtung von Entspannungs- bzw. Ruheräumen zum Stressabbau, dem Angebot körperlicher Ausgleichsübungen und systematischer Gesundheitsförderung entgegen gewirkt. Workflow-Systeme sind so zu organisieren, dass die Beschäftigten die Reihenfolge des Dokumenten- oder Aufgabenflusses flexibel gestalten können. Eine zeitliche Bindung zur Aufgabenerfüllung bedarf der beiderseitigen Bestätigung.

Die Bestimmungen des Anhangs Pt. 20-22 der BildschArbV über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen in Hinblick auf Softwareergonomie und der DIN EN ISO Norm 9241 „Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten“, insbesondere Teil 10: Grundsätze der Dialoggestaltung, werden befolgt.

Die schutzwürdigen Belange besonderer Beschäftigtengruppen (z.B. Schwerbehinderte) werden bei der Arbeitsplatzgestaltung und beim eGovernment-Auftritt berücksichtigt. So werden z. B. die Internetauftritte und -angebote der Stadt entsprechend § 11 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und der Verordnung für barrierefreie Informationstechnik (BITV) gestaltet, so dass sie von sehbehinderten Menschen uneingeschränkt genutzt werden können. Hierbei werden die Empfehlungen des Leitfadens „Barrierefreies eGovernment“ des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) berücksichtigt.

In manchen Betrieben gibt es bereits systematische Arbeitsschutz- und Gesundheitsschutzvereinbarungen, in anderen Betrieben Vereinbarungen zu Bildschirmarbeitsplätzen. Sind solche Vereinbarungen nicht vorhanden, bietet es sich an, entsprechende Passagen in die eGovernment-Vereinbarung mit aufzunehmen. Wichtige Regelungsaspekte sind hierbei auch der Erhalt von Mischarbeit bei elektronischem Arbeitsablauf (Workflow), entsprechende Pausenregelungen, die Berücksichtigung der besonderen psychischen Belastungen bei Bildschirmarbeit, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung durch Ausgleichsbewegungen und die Berücksichtigung der Softwareergonomie. Weiterführende Informationen ergeben sich durch die ausführlichen Hinweise einer Musterbetriebsvereinbarung der TBS NRW zu betrieblichen Unterweisungen, der Betriebsvereinbarung Gefährdungsbeurteilung in einer Bank und der Betriebsvereinbarung Beurteilung der Arbeitsbedingungen der Telekom in Berlin und die betriebliche Gesundheitsförderung der Stadt Erlangen.

Wichtig sind auch Regelungen zum barrierefreien eGovernment, um die gleichberechtigte Teilhabe behinderter Menschen an der beruflichen Entwicklung zu ermöglichen. Das Behindertengleichstellungsgesetz vom 1.5.2002 fordert, dass Internetauftritte und Angebote so zu gestalten sind, dass sie von behinderten

Menschen uneingeschränkt genutzt werden können. Die barrierefreie Informationstechnikverordnung konkretisiert die Forderung dieses Gesetzes, indem sie detaillierte Anforderungen und Bedingungen für die Präsentation von Inhalten und Funktionalitäten der Web-Angebote des Bundes nennt. Hilfen zur Umsetzung bietet das Handbuch oder der neue Leitfaden „Barrierefreies eGovernment“ des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

**E-Mail – Informationsflut**

Innerhalb von vier Jahren hat sich die Zahl der E-Mails verdoppelt. Bereits 2002 gab jeder zehnte Befragte in einer E-Mail-Studie an, durch Informationsüberflutung psychisch gestresst zu sein. Auslöser ist keinesfalls eine Werbeflut im elektronischen Postkasten, sondern der ganz normale Geschäftsverkehr.

Durch die Nutzung elektronischer Medien fallen bisher bekannte Filter wie die Postauszeichnung durch den Vorgesetzten weg. Immer mehr Informationen sind verfügbar, müssen sinnvoll ausgewählt und zusammengefasst werden. Die Antwortzeiten verkürzen sich extrem. Unpassende Technik kann diese Tätigkeiten erschweren.

Die E-Mail-Flut wird zum Thema des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Die Einführung von Regeln im Umgang mit elektronischen Medien, die Qualifizierung und Mediens Schulung können hier zur Entlastung beitragen. Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin hat Trainingsprogramme entwickelt, die den Umgang mit der steigenden Informationsflut erleichtern sollen, dies auch ein Thema für Dienstvereinbarungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz!

**Mobile Arbeit**

Unter den Bedingungen mobiler Arbeit, wenn die Arbeit unter Begrenzung von Raum und Zeit immer dorthin mitwandert, wo ein Handy, ein PDA und ein Laptop zur Verfügung stehen, nehmen Belastungen und Beanspruchungen durch die permanente Erreichbarkeit und durch den Zwang zur schnellen Reaktion zu jeder Zeit und von jedem Ort aus zu. Die Voraussetzungen für das Gelingen mobiler Arbeitsformen für Unternehmen bestehen in der Gestaltung eines Rahmens für die Beschäftigten, der die Steuerung und Regulierung der Mobilität unterstützt und Eckpfeiler oder Hilfen zur Verfügung stellt. Mobile Arbeit kommt schleichend. Deshalb sollten Betriebs- und Personalräte früh auf die Bedürfnisse der Beschäftigten eingehen und präventiv die Bedingungen und Voraussetzungen für deren Realisierung diskutieren. Dann kann Einfluss genommen werden auf die Ausstattung, Qualifizierung und Einbindung der Kolleginnen und Kollegen. Handlungsmöglichkeiten für die Interessenvertretung sind im Handbuch ausführlicher dargestellt.

**9. Benutzerbetreuung und -beteiligung**

*Die BenutzerInnen der in elektronische Arbeitsabläufe (Workflow) integrierten Arbeitsplätze werden rechtzeitig und umfassend mit den elektronischen Arbeitsvorgängen und Arbeitsabläufen vertraut gemacht. Sie bekommen genügend Zeit*

Horizontal lines for writing notes.

zur Einarbeitung und können dauerhaft auf technische Unterstützung zurückgreifen. Die angemessene dauerhafte informationstechnische Betreuung der BenutzerInnen wird über dezentralen persönlichen Benutzersupport und zusätzliche zentrale Hotlines sichergestellt. Bei Fernwartung oder Änderungen der IT-Arbeitsplatzsysteme werden die BenutzerInnen vorher informiert und ihr Einverständnis eingeholt.

## 10. Personalentwicklung und -führung

Eine Basis der Personalentwicklung ist die Aufstellung eines konsistenten Personalentwicklungskonzeptes, welches Orientierung bietet und Grundsätze und Ziele festlegt. Ziele eines Personalentwicklungskonzeptes könnten sein:

- eine einheitliche Grundlage aller personellen Einzelmaßnahmen
- vorausschauende langfristige und bedarfsorientierte Personalplanung (unter Berücksichtigung, der zu erwartenden Rationalisierungen und Aufgabenerweiterungen infolge des eGovernments)
- Implementierung eines neuen Führungsleitbildes
- Personalentwicklung nicht nur für Führungskräfte, sondern für alle Beschäftigten
- Einführung einer neuen Feedback- und Gesprächskultur
- Erhebung eines Mitarbeiterzufriedenheits-Indexes
- Controlling der Personalentwicklung
- Trennung von Mitarbeitergesprächen und disziplinierender Beurteilung
- Berücksichtigung von Gender Mainstreaming und besonderen Personengruppen wie Behinderten

Kernelemente der Personalentwicklung sind regelmäßige Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen zwischen Beschäftigten und Führungskräften. Ziel des Mitarbeitergespräches als Führungsinstrument ist es, die Potenziale der Mitarbeiter fortlaufend zu erkennen, die Mitarbeiter neigungs- und leistungsorientiert zu fördern sowie ihre Qualifikationen und Fertigkeiten wirksam weiterzuentwickeln. Statt einer rein vergangenheitsorientierten Betrachtung werden zukunftsorientiert Chancen und Verabredungen dokumentiert, die sowohl dem Mitarbeiter als auch dem Betrieb eine richtungsweisende Hilfe sind. Darüber hinaus sollen im Sinne eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements Informationen über die Qualität des Führungsverhaltens und die Betreuung der Mitarbeiter vor Ort gewonnen werden.

Personalentwicklung ist ein systematisch gestalteter Prozess, der es ermöglicht, das Leistungs- und Lernpotenzial von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erkennen, zu erhalten und in Abstimmung mit dem Verwaltungsbedarf verwendungs- und entwicklungsbezogen zu fördern. In einem guten Personalentwicklungskonzept ergänzen sich die teilweise verschiedenen Interessen der Beschäftigten und der Organisation soweit wie möglich. Umgesetzte Regelungen finden sich in der Dienstvereinbarung zur Personalentwicklung für alle Beschäftigten in der Stadtverwaltung Potsdam, bei der Personalentwicklung der Stadt Erlangen und in dem Dienstvereinbarungsmuster „Mitarbeiterentwicklungsgespräch und Zielvereinbarungen“ der TBS NRW.

### 11. Qualifizierung und Schulung

*Die Dienststelle wird die für einzelne Beschäftigte erforderlichen Schulungen durchführen (lassen). Dies geschieht während der Arbeitszeit unter Fortzahlung der Bezüge und auf Kosten der Dienststelle. Allen Beschäftigten wird Weiterqualifizierung angeboten. Die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs erfolgt unter Beteiligung des Personalrats. Soweit notwendig, werden mit dem PR Weiterbildungspläne vereinbart. Wird netzgestütztes E-Learning in der Dienststelle eingeführt, wird hierzu eine eigene Dienstvereinbarung abgeschlossen, die auf jeden Fall Freiwilligkeit, Persönlichkeitsschutz und Betreuung (Blended Learning) garantiert.*

Umsetzungsbeispiele sind im Handbuch dargestellt zur Fort- und Weiterbildung und Umschulung in Mecklenburg-Vorpommern, zur Qualifizierung für den Prozess der Verwaltungsoptimierung in Brandenburg, zur Qualifizierung bei der Stadtverwaltung Mettmann, die IG-Metall-Eckpunkte zur Regelung der Internetnutzung im Betrieb, zur Musterdienstvereinbarung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz über die Nutzung elektronischer Kommunikationssysteme am Arbeitsplatz, sowie in den Betriebsvereinbarungsbeispielen Internet und E-Mail der BTQ Kassel und der TBS NRW. Oft müssen sehr ausführliche Richtlinien zur E-Mail, zum PC, zur Internetnutzung unterschrieben werden, die im Einzelnen Fragen der Archivierung, der Vertretungsregelung, Weiterleitung und Verschlüsselung regeln, ohne dass es zu entsprechenden Schulungen gekommen ist. So ist es sinnvoll, auch in der Dienstvereinbarung zu eGovernment eigene Abmachungen über Weiterbildung und Qualifizierung aufzunehmen.

Zur Erhöhung des Niveaus der IT- und Datensicherheit ist zu empfehlen, Schulungen für den IT-Grundsicherheit vorzusehen. Hierzu gibt es Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

#### **E-Learning**

Bei netzunterstütztem Lernen empfiehlt es sich, Regelungen in einer Dienstvereinbarung vorzusehen, da das Lernen beobachtbar und automatisiert kontrollierbar werden kann. Hierzu gibt es aus verschiedenen Betrieben Vorbilder, welche das bisherige Modell des E-Learning zu der ganzheitlichen Lernkultur des Blended Learning fortentwickeln. Präsenzlernen in der Gruppe und im persönlichen Kontakt wird mit dem tutoriell unterstützten Online-Lernen über das Netz kombiniert. Bei der Auswahl von Lernprogrammen sollten die Kriterien der Softwareergonomie, des Qualitätsmanagements und der Anerkennung von möglichen Abschlusszertifikaten berücksichtigt werden. Elektronische Verhaltens- und Leistungskontrollen sind auszuschließen, eine Leistungsüberprüfung darf allenfalls durch einen vom Arbeitgeber unabhängigen Telecoach bzw. Tutor durchgeführt werden. Wichtig ist auch die Durchsetzung des Prinzips, dass Lernzeit Arbeitszeit ist und dass störungsfreie Lernarbeitsplätze eingerichtet werden. Erste Erfahrungen wurden mit Dienstvereinbarungen zum E-Learning bei der Stadt Esslingen, bei der VR-Bank Passau und mit der Gesamtbetriebsvereinbarung über die Einführung von E-Learning bei T-Mobile gesammelt.

## 12. Beschäftigungssicherung

Personelle und arbeitsorganisatorische Veränderungen, die durch die Einführung von eGovernment entstehen bzw. geplant werden, werden mit den Personalvertretungen rechtzeitig vor Umsetzung der Maßnahmen unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen einvernehmlich geregelt. Dabei sind Nachteile durch eGovernment, v. a. Kündigungen, Herabgruppierungen und Qualifikationsverluste auszuschließen, bzw. durch Maßnahmen der Personalentwicklungsplanung, Qualifizierung, Berücksichtigung des Gender Mainstreamings und der Barrierefreiheit, Förderung der Mobilität und durch Nachteilsausgleich zu kompensieren. Die Beendigung von Arbeits- oder Dienstverhältnissen oder Änderungskündigungen von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung finden bei Umsetzung von eGovernment-Projekten nicht statt. Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich, auch durch entsprechende Aufgabenzuweisungen, eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist. Die Beschäftigten sind zur Mitwirkung bei der Erhaltung ihrer Beschäftigungsmöglichkeit und zur Annahme eines zumutbaren – ggf. auch nur vorübergehend besetzbaren – anderen Arbeitsplatzes verpflichtet. Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung einschließlich zurückgelegter Bewährungszeiten und sonstiger persönlicher und sozialer Verhältnisse der Betroffenen ergeben, angemessen berücksichtigt. Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus den neuen Anwendungen ergebenden Anforderungen nicht entsprechen. Es wird eine angemessene Einstufung und Bewertung der neuen Arbeitsplätze vorgenommen. Da für eine erfolgreiche Umsetzung des Masterplans eGovernment Engagement und Motivation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unabdingbar sind, werden demotivierende Einstellungs- und Beförderungssperren vermieden.

Umsetzungsbeispiele finden sich im Tarifvertrag Rationalisierung und Umstrukturierung des Landes Mecklenburg-Vorpommern, in der Vereinbarung zu Arbeitsplatz und Einkommenssicherung der Freien und Hansestadt Hamburg und der Rahmenvereinbarung zur Sicherung der Beschäftigungsmöglichkeit in Brandenburg sowie der Vereinbarung über die Gestaltung der Staatsmodernisierung in Niedersachsen.

## 13. Privatisierung und Ausgliederung

Bevor Privatisierung und Ausgliederung ins Auge gefasst werden, wird zunächst auf Verbesserungen innerhalb der gegebenen Strukturen und Rechtsformen gesetzt. Die betroffenen Bereiche erhalten die Möglichkeit, in einem angemessenen Zeitraum ihre Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit unter Beweis zu stellen. Hierzu werden die Gestaltungsspielräume der Mitarbeiter/innen so erweitert, dass persönlich verantwortete Leistung erbracht werden kann.



*Um zu einem fairen Vergleich mit privat angebotenen Leistungen zu kommen, werden systematisch Prüfungskriterien für den Wettbewerb entwickelt. Zu diesen Prüfungskriterien gehören die Interessen der LeistungsempfängerInnen (z. B. an Gebührenminimierung), die öffentlichen Interessen, die öffentliche Kontrolle durch gewählte VolksvertreterInnen (Gemeinderat/Stadtrat) sowie die Interessen der ArbeitnehmerInnen (Absicherung der arbeits- und tarifrechtlichen Regelungen) und die Folgewirkungen für die Kommunen.*

*Sofern Aufgaben nach einer Prüfung wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoller außerhalb der Verwaltung erledigt werden können, sind bei Ausgründungen die bisherigen Rechte der Beschäftigten zu erhalten und Besitzstände zu wahren.*

*Bei eventueller Auslagerung der Systemadministration oder Zusammenlegung mit anderen Kommunen sind die einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes umfassend einzuhalten.*

Die Schuldenkrise der öffentlichen Haushalte hat seit Jahrzehnten im politischen Raum den Ruf nach Privatisierung öffentlicher Leistungen laut werden lassen. Mit der Ausgliederung von kommunalen Versorgungs- und Entsorgungsunternehmen und dem „Outsourcing“ weiterer Aufgaben wurden bereits langjährige Erfahrungen gesammelt, doch eGovernment soll aus Sicht mancher Kreise den öffentlichen Dienst weiter „verschlanken“.

Mit der Erfüllung der Gewährleistungspflicht des Staates und der öffentlichen Daseinsfür- und -vorsorge in der Informationsgesellschaft entstehen jedoch auch viele neue öffentliche Aufgaben. eGovernment bietet auch mit dem Konzept des „Allroundbürgerbüros“ mehr öffentlichen Service und die Möglichkeit, neue Aufgaben im Wettbewerb zu erbringen. Bei Privatisierung besteht die Gefahr der Tarifflicht, der Abbau öffentlicher Leistungen und die Gefahr des Arbeitsplatzverlustes. Personalräte müssen sich der Frage des Wettbewerbs stellen, zumal ihre Mitbestimmung nur bedingt Entwicklungen aufhalten kann.

Privatisierung und Ausgliederung kommen für Personalräte nur als Ausnahmen in Frage. Bevor kommunale Dienstleistungen im Rahmen der Einführung neuer Medien und damit verbundene Arbeitsprozesse ausgegliedert werden, ist bei geplanten Vergaben von Leistungen stets zu prüfen, ob die zu erwartenden Ergebnisse nicht auch in öffentlich-rechtlicher Trägerschaft erreicht werden können. Wenn wirtschaftlichere Aufgabenerfüllung durch Vergabe angestrebt wird, müssen die Interessen der LeistungsempfängerInnen, die öffentlichen Interessen, die öffentliche Kontrolle durch gewählte VolksvertreterInnen (Stadträte) sowie die Interessen der ArbeitnehmerInnen und die Folgewirkung für die Kommunen als zentrale Kriterien berücksichtigt werden. eGovernment darf nicht zur Einschränkung der kommunalen Selbstverwaltung führen; Rationalisierungsgewinne müssen für neue Arten von Bürgerservices verwendet werden, um dadurch Beschäftigtenabbau zu verhindern.

Formulierungsbeispiele mehrerer Stadtverwaltungen haben wir in unserem Handbuch aus dem Archiv der Hans-Böckler-Stiftung übernommen. Für die Frage, ob eine Kommune berechtigt ist, EDV-Leistungen und die Verarbeitung personenbezogener Daten in ein privatbetriebenes Rechenzentrum auszulagern, ist die Stellungnahme des Bayerischen Datenschutzbeauftragten hilfreich. In diesem Falle bleibt der Auftraggeber für die Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzgesetzes verantwortlich. Auch die im Datenschutzgesetz genannten Rechte, wie z.B. das Auskunftsrecht des Betroffenen, sind ihm gegenüber geltend zu machen. Auch ist der Auftragnehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahme sorgfältig auszuwählen.

#### **14. Schlussbestimmungen**

Eine Betriebsvereinbarung muss gewissen Formalitäten genügen, insofern sind Kündigungsfristen und Nachwirkung zu formulieren.

*Änderungen und Erweiterungen sowie Hinzufügen von eGovernment-Projekten unterliegen dem Mitbestimmungsrecht der Personalvertretung. Dies gilt insbesondere für Maßnahmen, die personenbezogene Daten liefern, wie Wissensmanagement, E-Learning und Web Based Training (WBT), für die ggf. gesonderte Dienstvereinbarungen abgeschlossen werden.*

*Diese Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende, frühestens jedoch zum .... gekündigt werden. Die Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten im Falle einer Kündigung weiter bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung. Änderungen und Erweiterungen sind dem Mitbestimmungsrecht des Personalrats zu unterwerfen.*

Im Anhang an die Dienstvereinbarung schließt sich eine Liste der eGovernment-Projekte sowie die Systemdokumentation an.

[governet.de](http://governet.de)

**Bausteine für Dienstvereinbarungen zur Einführung neuer Technologien Handlungsstrategien für Personal- und Betriebsräte**

**Band IV der ver.di-Schriftenreihe Innovation + Neue Medien + Beteiligung Öffentliche Dienste im Wandel**

**HerausgeberInnen:**



**Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft**

Bundesvorstand  
Fachbereich Gemeinden  
Paula-Thiede-Ufer 10  
10179 Berlin

**Annette Mühlberg**  
Referat Electronic Government,  
Neue Medien, Verwaltungsmodernisierung

**Burkhardt Thiemann**  
Bereichsleiter

und



**Technologieberatungsstelle (TBS)**

beim DGB in Nordrhein-Westfalen  
(Klaus Heß)

**Redaktion**

Annette Mühlberg, Klaus Heß

**An der Broschüre haben mitgewirkt:**

Harald Letsch, Jena, Stefan Neugebauer, Düsseldorf, Marion Junker, Norderstedt, Jutta Sonnenstuhl, Berlin, Toni Aschl (ver.di Bereich MeisterInnen, TechnikerInnen, IngenieurInnen, mti), München, Doris Hülsmeier, Bremen, Andreas Schmidt, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), Manuel Kiper, BTQ Niedersachsen, Ralf Fröhlich, Frankfurt am Main, Roland Hornauer, Erlangen, Heike Kunert, Esslingen und Mitglieder des ver.di mti-Bundesausschusses.

**Literaturhinweis:**

Diese Broschüre ist die Zusammenfassung unseres Handbuchs „Dienst- und Betriebsvereinbarungen zu eGovernment“, das wir im Internet veröffentlichen (s. u.). Dort haben wir weiterführendes Material zu gewerkschaftlichen Zielsetzungen, gesetzlichen Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel dem Telekommunikationsgesetz, der Rechtsprechung zur privaten E-Mail-Nutzung und eine Fülle bereits abgeschlossener Dienstvereinbarungen ausführlich aufbereitet. Dies und weitere Informationen, Aktionsvorschläge und Dokumentationen sowie ein Weblog zu aktuellen Nachrichten und zur freien Diskussion findet ihr unter <http://www.governet.de>.

**Konzeption und Gestaltung:**

[www.platoon.org](http://www.platoon.org)  
Fotos: Sobotka · Druck: apm, Darmstadt

Wir danken den Kolleginnen und Kollegen der Stadt Düsseldorf und dem Kollegen der Charité Berlin für ihre Unterstützung!

Nachdruck, auch in Auszügen, nur in Absprache mit Annette Mühlberg

März 2006, Auflage: 4000 Stück

**Bisher erschienen:**

**Band I**

**„Virtuelle Rathäuser – Neue Arbeitswelten, Neue Dienstleistungen“**  
(vergriffen)

**Band II**

**„Online-Arbeiten im Virtuellen Rathaus – Gewerkschaftliches Memorandum“**  
(Bd II, Bestell-Nr.: 213711-1130110)

**Band III**

**„Wie öffentlich und demokratisch wird eGovernment sein?“**  
(2. Auflage, wird wegen Erläuterung der Mitbestimmungsrechte bei Bestellung Bd. IV zugefügt)

**Der vorliegende Band IV**

**„eGovernment: Bausteine für Dienstvereinbarungen“**  
(Bd. IV, Bestell-Nr.: 213811-1130110)

**Zu bestellen bei:**

**IVB Direktmarketing GmbH**

Ruhweg 21  
67307 Göllheim  
eMail: [verdi@ivb-gmbh.de](mailto:verdi@ivb-gmbh.de)  
Fax: 06351-125283

Artikelnummer: 213811-1130110

Versand- und Bearbeitungskosten:

Einzelheftversand: 2,48 Euro

Verpackungseinheiten:

2 Exemplare: 3,68 Euro

3-14 Exemplare: 11,46 Euro

15-29 Exemplare: 14,46 Euro

30-50 Exemplare: 17,46 Euro

**Mehr zum Thema im Internet:**

[www.governet.de](http://www.governet.de)

# governet.de

Forum für demokratisches eGovernment

eGovernment, zu Deutsch elektronisches Regieren und Verwalten, bietet neue Verfahren, die Verwaltungen sowohl untereinander – quer durch die Ebenen von Stadt, Land und Bund – als auch grenzübergreifend zu vernetzen sowie mit Unternehmen und Betrieben oder Bürgerinnen und Bürgern in direkten Austausch über das Netz zu treten.

Dies hat umfassende Auswirkungen auf Arbeitswelt, Demokratie und Gesellschaft. Die finanziellen Kosten sind zudem sehr hoch, so dass der so genannte „Return of Investment“ für Kauf, Installation und Folgekosten der neuen Technologien gerne mit einer Verringerung der Beschäftigtenzahl gegengerechnet wird.

Für Personalräte entsteht die wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe, sich einen Überblick über mögliche Folgen der Technikeinführung zu verschaffen und die Gestaltung des virtuellen Rathauses aktiv mitzubestimmen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, Dienstvereinbarungen zum eGovernment, bspw. in Bezug auf private E-Mail-Nutzung, Internetzugang, Qualifizierung, Daten- und Rationalisierungsschutz etc., zu vereinbaren.

Mit dieser Broschüre wollen wir Personalräte und Beschäftigte zum frühzeitigen Eingreifen motivieren und die wichtigsten Regelungsbereiche für eine „Dienstvereinbarung eGovernment“ darstellen. Dazu gehören auch praktische Bausteine die selbstverständlich den lokalen Gegebenheiten angepasst werden müssen.

**governet** setzt sich für eine demokratische Entwicklung des eGovernment und die Verwirklichung von eDemokratie ein. **governet** ist eine Initiative der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft, ver.di, in der sich ArbeitnehmerInnen, Personalvertretungen, Bürgerinnen und Bürger, VerwaltungspraktikerInnen und nationale wie internationale ExpertInnen zusammenfinden.

**Wir brauchen eine rege öffentliche Debatte!**  
[www.governet.de](http://www.governet.de)