

# **Online-Arbeiten im Virtuellen Rathaus**

Gewerkschaftliches Memorandum  
an das Projekt „Media@Komm“

28. September 2001

## **Online-Arbeiten im Virtuellen Rathaus**

Gewerkschaftliches Memorandum an das Projekt „Media@Komm“

Redaktion

Vorwort

### **Teil I: Positionsbestimmung**

1. Herausforderung „electronic government“ und gewerkschaftliche Gestaltungsansätze
2. Virtuelle Rathäuser und Beschäftigungspolitik
3. Virtuelle Rathäuser und regionale Wirtschafts- und Strukturpolitik
4. Die Rolle des öffentlichen Dienstes in der Wissensgesellschaft – Neue Dienstleistungen
5. Neue Arbeitswelten – Neue Infrastrukturen der Arbeit
6. Qualifizierungsoffensive
7. Wandel der Personalrats- und Betriebsratsarbeit durch Intranet und Internet
8. ArbeiterInnen ans Netz
9. Online-Rights for Online-Workers

### **Teil II: Empfehlungen**

10. Empfehlungen für das Projekt „Media@Komm“

## Redaktion des Memorandums

Marion Junker	Vorsitzende des Bundesfachbereichsvorstandes Gemeinden in ver.di, freigestelltes Mitglied des Personalrates bei der Stadt Norderstedt
Gudrun Müller	Bereichsleitung Fachbereich Gemeinden ver.di Bundesvorstand
Annette Mühlberg	Leiterin des Referates E-Government, Neue Medien, Verwaltungsreform ver.di Bundesvorstand
Reinhard Deyle	Vorsitzender des Gesamtpersonalrates bei der Stadt Esslingen
Edmund Mevissen	Vorsitzender des Gesamtpersonalrates für das Land und die Stadtgemeinde Bremen
Wilfried Sulimma	freigestelltes Mitglied im Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen
Gerlinde Baumeister	Mitglied des Gesamtpersonalrates bei der Stadt Nürnberg Neue Technologien
Peter Erlbeck	Mitglied des Gesamtpersonalrates bei der Stadt Nürnberg
Anton Hafner	Vorsitzender des Dienststellenpersonalrates I bei der Stadt Esslingen
Heike Kunert	Vorsitzende der ver.di Vertrauensleute bei der Stadt Esslingen
Doris Hülsmeier	Wissenschaftliche Mitarbeiterin beim Gesamtpersonalrat für das Land und die Stadtgemeinde Bremen
Welf Schröter	Leiter des Forum Soziale Technikgestaltung beim DGB Landesbezirk Baden-Württemberg, Moderator der „Anwenderplattform Telearbeit“ Baden-Württemberg, Mitglied des vom BMWi berufenen Beirates für das Projekt „Media@Komm“, Leiter der Stabsgruppe „arbeit 21“ im BMWi-Projekt „MAP – Multimedia-Arbeitsplatz der Zukunft“

Esslingen, 28. September 2001

Kontakt: Annette Mühlberg [annette.muehlberg@verdi.de](mailto:annette.muehlberg@verdi.de)  
Welf Schröter [welf@forsoztec.dgb-bw.de](mailto:welf@forsoztec.dgb-bw.de) [schroeter@talheimer.de](mailto:schroeter@talheimer.de)

## **Vorwort zum Memorandum**

In der Diskussion um die Modernisierung der Verwaltung wird ein neues Kapitel aufgeschlagen. Das Konzept „Virtuelles Rathaus“ bedarf der Einmischung und Gestaltung durch die Beschäftigten – diejenigen, die künftig neue und qualitativ wertvolle Dienstleistungen unter Einsatz digitaler Multimediatechnik erbringen sollen.

Die neuen Informations- und Kommunikationstechniken ermöglichen ganz neue Formen von Dienstleistung und Bürgerorientierung, sie erhöhen aber auch den Druck auf Beschäftigte durch drohende Rationalisierung und bringen neue Arbeitsabläufe und Formen der Arbeitsorganisation mit sich. Mitbestimmung und Mitgestaltung bei der Einführung dieser Techniken, ihre Nutzung für soziale Innovationen und die Veränderung des eigenen Umgangs mit diesen Techniken zählen zu zentralen gewerkschaftspolitischen Aufgaben.

Die große Nähe zur Nachfrage durch direkten Publikumsverkehr konfrontiert die kommunale Verwaltung stärker als Bund und Land mit veränderten Anforderungen. Regionale Wirtschaftspolitik wird sich maßgeblich durch die digitale Vernetzung mit der Verwaltung verändern. Public-private-Partnerships werden zunehmen.

Wir wollen als Gewerkschafter/innen eine Perspektive aufzeigen, die der öffentlichen Verwaltung in der Informations- und Wissensgesellschaft eine wichtige gesellschaftliche Rolle zuweist und zugleich soziale Rechte und Standards berücksichtigt. Teil einer Innovationsstrategie für „Electronic government“ und das „Virtuelle Rathaus“ ist der Erhalt demokratisch legitimer Steuerungsfähigkeit öffentlicher Dienstleistung. Neue öffentliche netzgestützte Dienstleistungen werden Bedingungen für die Wirtschafts- und Arbeitswelt von morgen sein.

Das vorliegende Memorandum wurde gemeinsam von Kolleginnen und Kollegen der Gesamtpersonalräte der Media@Komm-Städte Bremen, Nürnberg, Esslingen, vom Referat Electronic Government, Neue Medien, Verwaltungsreform des ver.di-Bundesvorstandes und vom Forum Soziale Technikgestaltung beim DGB Landesbezirk Baden-Württemberg (Mitglied des vom BMWi berufenen Beirates für das Projekt „Media@Komm“) verfasst. Die Präsentation erfolgte anlässlich des Fachworkshops „Online Arbeiten im Virtuellen Rathaus – Neue Arbeitsorganisationen, Telearbeit und ‚best practice‘ bei der Gestaltung der Rahmenbedingungen“ am 28. September 2001 in Esslingen. Der Workshop tagte im Rahmen des BMWi-Projektes „Media@Komm“ und der Begleitforschung zu „Media@Komm“ und wurde organisiert von Media@Komm Esslingen, Deutsches Institut für Urbanistik DIFU und Forum Soziale Technikgestaltung beim DGB Baden-Württemberg – unterstützt vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie.

## 1. Herausforderung „Electronic government“ und gewerkschaftliche Gestaltungsansätze

Das Thema „Electronic government“ wird zu einer zentralen Herausforderung für alle gesellschaftlichen Akteurinnen und Akteure beim Übergang in die Informations- und Wissensgesellschaft. Die vertikale und horizontale Integration der öffentlichen Hand auf der Basis intelligenter IT-Netze und diesbezüglicher technischer Anwendungspotenziale verlangt nach einer Erneuerung

- des inhaltlichen Profils öffentlicher Dienstleistungen,
- der Neubestimmung der Beziehungen und Schnittstellen der Verwaltung gegenüber Bürgerinnen und Bürgern sowie gegenüber der Wirtschaft,
- der Neubestimmung der Beziehungen und Schnittstellen zwischen den Verwaltungen,
- der Restrukturierung und Reorganisation der internen Abläufe,
- der Beteiligung und gesicherter Beteiligungsformen der Mitarbeiter/innen,
- der Bildungsinfrastrukturen und ihrer Zugänglichkeiten,
- der Rolle des Staates im Sinne eines verstärkten Wirkens zugunsten sozialer Innovationen in der Informationsgesellschaft, um Gefahren des „Digital divide“ zu minimieren.

Beim Umbau der Verwaltung hin zum „Electronic government“ stellt das Konzept „Virtuelles Rathaus“ die wesentliche Schnittstelle zur Öffentlichkeit und den „kundenseitigen“ Zugang von Bürgerinnen und Bürgern dar. Bei der sozialen Ausgestaltung netzbasierter Verwaltungsstrukturen ist deshalb die kommunale Ebene als zentraler Schlüssel für eine demokratische und integrationsorientierte Modernisierung anzusehen.

Bei diesem Wandel der Organisation und der Arbeitswelt des öffentlichen Dienstes fließen mehr und mehr Erfahrungen der Privatwirtschaft, des „Electronic business“, des „Electronic commerce“, der Telekooperation und des Teleworking ein. Als Gewerkschafter/innen treten wir dafür ein, die in der industriellen Entwicklung bei Produktion und Dienstleistung und die in der traditionellen Verwaltung erreichten sozialen Rechte und Sicherheiten in ihrem Gehalt in die Wissensgesellschaft zu transformieren. Auch die Informations- und Wissensgesellschaft benötigt berechenbare Rahmenbedingungen und Standards. Unser Ja zum „Virtuellen Rathaus“ ist ein Ja im Sinne eines sozial gestalteten „Virtuellen Rathauses“.

Wir streben deshalb an, dass die Arbeitsergebnisse, Untersuchungen und Begleitforschungen im Rahmen des Projektes „Media@Komm“ um ein Empfehlungspaket erweitert werden, das den späteren kommunalen Anwender/innen einen Handlungskatalog für die soziale Gestaltung des Innovationsprozesses hin zum „Virtuellen Rathaus“ anbietet.

## 2. Virtuelle Rathäuser und Beschäftigung

Der Umbau der Kommunalverwaltung in Richtung auf die Bereitstellung von Dienstleistungen in Form „Virtueller Rathäuser“ verändert nicht nur den einzelnen Arbeitsplatz, sondern führt in den meisten Bereichen zu einer neuen Ablauforganisation. Dieser Umbau des „Work flow“ stellt einerseits Arbeit und Beschäftigung in Frage, andererseits gibt er die Möglichkeit, neue Dienstleistungen und neue Arbeit zu schaffen.

Viele Meinungsträger/innen unter den Öffentlichen Arbeitgebern wie auch in den Gewerkschaften machen sich allerdings unrealistische Hoffnungen hinsichtlich der kurzfristigen Erfolgsaussichten der Implementierung von Multimedia-Technik in der lokalen Verwaltung, wobei sie kontroverse Annahmen über die Auswirkungen auf die Beschäftigung treffen:

- Die Vertreter/innen des „schlanken Staates“ sehen im Einsatz neuer Internetmedien rasch einzulösende Optionen für Rationalisierungen und drastische Einsparungen in der Verwaltung. Dieses Denken folgt vor allen Dingen einseitig Kostengründen und Kostenkalkulationen. Ihre Vorstellung ist es, auf der Beschäftigungsseite entstünde ein Minus, Arbeitsplätze würden abgebaut.
- Überzogene Hoffnungen finden sich auch unter jenen, die in der Einbeziehung neuer Multimedia-Technik endlich die Chancen eines raschen Umbaus des öffentlichen Dienstes bei weitgehender Sicherung der Stellenzahl erkennen.

Beide Annahmen sind in der öffentlichen Diskussion und in der Politik zwar verbreitet, deren Gültigkeit für kurzfristige Entwicklungen sind aber eher zu bezweifeln. Erforderlich ist vielmehr eine realistische Sicht auf die Prozesse: Nach einer gelungenen Einführung interaktiver Technik in die Verwaltung droht mittelfristig ein drastischer Verlust an Arbeitsplätzen und Beschäftigung. Kurzfristig aber ist eher in mehreren Bereichen ein höherer Arbeitsanfall und ein höherer Bedarf an qualifizierten Mitarbeiter/innen zu erwarten. Denn: Die neuen technikgestützten Organisationsmodelle verlangen zu Beginn einen nicht unerheblichen Anpassungsaufwand. Es zeichnet sich ab, dass

die Einführung moderner Internetanwendungen in den kommunalen Verwaltungen in mehreren Bereichen zunächst einen Zuwachs an Arbeit und Beschäftigung nach sich zieht. Die neue Technik führt vor allem unter Gut- und Hochqualifizierten zu einer Verbesserung der Arbeitsformen. Sie werden zunächst die Gewinner/innen der neuen technischen Veränderung sein. Durch den Abbau von Hierarchien entsteht für diese

Zielgruppe mehr persönlicher Handlungsraum und mehr Autonomie. Andererseits nimmt für diese Zielgruppe die individuelle Belastung durch Arbeitsverdichtungen deutlich zu. Die Technik führt zu Produktivitätssteigerungen und zu mehr Effektivität. Kurzfristig wird die Digitalisierung der Verwaltung keinen nennenswerten Verlust an Arbeitsplätzen bringen. Ein Rationalisierungseffekt und ein deutlicher Arbeitsplatzabbau kommen aber mittelfristig sicherlich zum Tragen. Dann werden auch die Arbeitsplätze der Gutqualifizierten unter Rationalisierungsdruck geraten.

Wie sich der Wandel der Verwaltung vollzieht und welche E-Government-Strategien sich durchsetzen, wird auch erheblich von der Gestaltungskraft und der Innovationskompetenz der Personalräte, der Beschäftigten und ihrer Gewerkschaft abhängen. Gewerkschaftliche Innovationsbestrebungen zielen auf die Chancen der modernisierten Verwaltung, auf mehr Bürgernähe und auf die Humanisierung der Arbeit. Anstatt eines einfachen Verschlan-  
kungskonzeptes ist eine intelligente Management-Strategie notwendig, die einen sozialinno-  
vativen Umbau, die Nutzung neuer Techniken und die Sicherung vorhandener Stellenzahlen  
miteinander verbindet. Das Konzept „Virtuelles Rathaus“ kann markt- und bürgerfreundlich,  
kompetent und konkurrenzfähig auch ohne Beschäftigungsverluste in der Gesamtheit er-  
reicht werden.

Arbeitgeber/innen, Gewerkschaften und Personalräte müssen sich dafür einsetzen, dass der Verlust von Arbeit durch die Schaffung neuer Arbeitsplätze in neuen Dienstleistungsangebo-  
ten ausgeglichen wird. Diese Option ist gesellschaftlich sinnvoll und mittelfristig realistisch.

Der Wandel der öffentlichen Dienstleistungen im Rahmen der Konzepte von „Electronic go-  
vernment“ und „Virtuelle Rathäuser“ bringt aber insbesondere geringer qualifizierte Beschäf-  
tigte in Bedrängnis. Ihre bisherigen Arbeitsplätze sind durch Rationalisierung bedroht. Um  
dieser Personengruppe neue Chancen in anderen Bereichen der öffentlichen Verwaltung zu  
eröffnen, sind beschäftigungspolitische Maßnahmen zu ergreifen. Dazu gehören gezielte  
Investitionen in Qualifizierung und Weiterbildung, um die „Employability“, die Beschäftigungs-  
fähigkeit, zu erhöhen. Die öffentlichen Arbeitgeber stehen in der Verantwortung, mit finan-  
zierten Maßnahmen den Umstieg von alten Arbeitsplätzen in neue Online-Umgebungen zu  
unterstützen. Soziale Innovationen der öffentlichen Hand sind erforderlich, um jenen Men-  
schen eine gesicherte Existenz zu ermöglichen, denen der Einstieg in die Arbeitswelten der  
Wissengesellschaft nicht oder nur schwer gelingt.

### 3. Virtuelle Rathäuser und regionale Wirtschafts- und Strukturpolitik

Der Aufbau öffentlicher Dienstleistungen durch virtuelle Rathäuser verändert die Rahmenbedingungen und Instrumente regionaler Wirtschafts- und Strukturpolitik. Die Wirtschaftsförderung von Kommunen und Kreisen, wie sie bisher betrieben wurde, betreute eine Vielzahl von Aufgaben, zu denen auch die Bereitstellung von Gewerbeflächen und das Standortmarketing gehörten. Der Übergang zu kommunalen Einstiegsportalen in Electronic government erlaubt die Entwicklung sogenannter „elektronischer Wirtschaftsförderung“. Sie benötigt ein erweitertes Handlungsprofil und sollte deshalb zusätzlich die Bereitstellung von Zugängen beinhalten

- zu schnellen und leistungsfähigen Netzinfrastrukturen,
- zu verlässlichen Sicherheitsinfrastrukturen,
- zu elektronischen Marktplätzen für Information und Kommunikation,
- zu elektronischen Transaktionsmarktplätzen (Kaufen, Verkaufen, Bestellen, ...) für die Unterstützung von E-Business, E-Commerce, MCommerce, E-Procurement und E-Learning in der Region,
- zu virtuellem Business- und Standortmarketing,
- zu virtuellen Lern- und Qualifizierungsräumen,
- zu Portalen für soziale Dienste einschließlich Kinderbetreuung,
- zu Portalen für Wissensmanagement,
- zu ökologischen Nachhaltigkeitsstrategien,
- zu Jobbörsen und zu anderem mehr.

Elektronische Wirtschaftsförderung muss zugleich den Strukturwandel der Wirtschaft in der Region begleiten. Es ist unverkennbar, dass die zunehmende Implementierung und Integration von IT-Anwendungen in Wirtschaft und Arbeitswelt das Beziehungsgeflecht der Betriebe untereinander, die Zulieferketten und die Kundenbindungen sowie die Art der Geschäftsentwicklungen erheblich verändern. Die Wertschöpfungsprozesse wandeln sich. Gerade mittlere und kleinere Unternehmen stehen bei diesem strukturellem Umbruch vor großen Herausforderungen. Sie benötigen vorwettbewerbliche Betreuung (Coaching) und eine anwendungsorientierte Qualität des Know-how-Transfers.

Dazu sind transaktionsbezogene „Anwenderforen“ erforderlich, die von der Kommune moderiert und unter Einbeziehung von Unternehmen, Handwerk, Selbstständigen, Kammern, Gewerkschaften, Betriebs- und Personalräten, Frauennetzwerken, Frauenbeauftragten, Forschung, Verbraucherschutz und sozialen Initiativen realisiert werden. Hierfür gibt es bereits Beispiele wie das „forum wiley-online“ am IT-Standort Ulm/Neu-Ulm sowie Aktivitäten der „Anwenderplattform Telearbeit“ Baden-Württemberg.

Elektronische Wirtschaftsförderung muss sich insbesondere im Rahmen „Regionaler Innovationspartnerschaften“ um eine engere Standortbindung virtueller Wertschöpfungsketten an die Region bemühen. Die hohe Bedeutung überbetrieblicher Initiativen, um flexibilitätsbedingte Abwanderungen von Arbeit und Arbeitsplätzen in Billiglohngelände zu erschweren, belegt unter anderem das gewerkschaftliche „RISE“-Projekt des „Forum Soziale Technikgestaltung“.

Diese neuen Dienstleistungen eines virtuellen Rathauses können entweder von der Kommunalverwaltung selbst oder in Public-private-Partnership (öffentlich-privater Partnerschaft) erbracht werden. Grundsätzlich muss gelten, dass Dienstleistungen des virtuellen Rathauses primär vom öffentlichen Dienst zu erbringen sind. Public-private-Partnership darf nicht als Tor zum ungebremsen Outsourcing umgedeutet werden. PPP ist insbesondere dann von Vorteil, wenn regional notwendige Dienstangebote – wie zum Beispiel öffentlicher Content über Breitbandkabelnetze bzw. vergleichbare Infrastrukturen oder Standortmarketing – weder von privater noch von öffentlicher Hand allein erbracht werden können.

„Elektronische Wirtschaftsförderung“ wird zu einem neuen Baustein einer innovativen regionalen Strukturpolitik gehören. Ein „Virtuelles Rathaus“ hat dafür Dienstleistungen zum Vorteil von Arbeitswelt und Wirtschaft bereitzustellen. Für die öffentliche Hand entsteht ein neuer vielfältiger Betätigungsraum, der sich für sie zudem beschäftigungsintensiv entfaltet.

Das „Virtuelle Rathaus“ kann sich als Kompetenz-Netzwerk zu einem zentralen Akteur einer modernen, auch auf Nachhaltigkeit angelegten, Innovations- und Wirtschaftspolitik entwickeln. Dies sichert und schafft Arbeitsplätze in der Verwaltung, in den Betrieben und für die Menschen in der Region.

#### 4. Die Rolle des öffentlichen Dienstes in der Wissensgesellschaft

Der Wandel der Industriegesellschaft in eine Wissensgesellschaft führt zu einer Veränderung der Rolle des Staates und seiner Verwaltung. Der öffentliche Dienst muss, um der Daseinsvorsorge und dem Gemeinwohl zu dienen, sich den Anforderungen an neue Infrastrukturleistungen stellen. Die Ausdifferenzierung der öffentlichen Dienstleistungsangebote wird einerseits zur Rationalisierung in einzelnen Bereichen führen, andererseits wird sich in zentralen Aktionsfeldern der Einfluss des Staates und seiner öffentlichen Dienstleistungen verstärken müssen.

Öffentliche Dienstleistungsangebote – und somit auch deren Repräsentation auf dem Netz – müssen zugunsten der Stärkung der Infrastrukturen für die Daseinsvorsorge mindestens in folgenden Bereichen ausgeweitet werden:

- Sicherung sozialer Integration und sozialer Zugänglichkeit,
- Sicherung von Bildungsinfrastrukturen und Bildungsqualität,
- Gesundheit und Ernährung,
- Kultur und Kulturaustausch,
- Nachhaltigkeit und Ökologie,
- Standards für Datensicherheit,
- Datenschutz.

Die öffentliche Verwaltung sollte in einer Wissensgesellschaft in den oben genannten Eckpunkten nicht nur federführend in der Setzung von Rahmenbedingungen sein, sondern sollte auch die prägende Leitakteurin bei der Umsetzung darstellen. Ein „Virtuelles Rathaus“ sollte für diese Themen die Orientierungsfunktion und den gemeinsamen Handlungsort – real wie virtuell – bieten.

## 5. Neue Arbeitswelten – Neue Infrastrukturen der Arbeit

### *a) Trends aus der Privatwirtschaft drängen in den öffentlichen Sektor*

In den zurückliegenden Jahren hat eine tiefgreifende Veränderung der Arbeitswelten in der privaten Wirtschaft begonnen. Diese neuen Trends drängen jetzt auch in die Arbeitswelt der öffentlichen Verwaltung. Die Arbeitswelt von morgen wird sich erheblich von unseren heutigen Arbeitsformen unterscheiden. Unsere bisherige Wirtschafts- und Arbeitswelt wurde maßgeblich vom industriellen Arbeitsplatz in der Produktion und in produktionsnahen Dienstleistungen geprägt. Das Leitbild der Arbeit basiert bis heute auf dem Arbeitsplatz im Betrieb, der tarifvertraglich und arbeitsrechtlich zu einem „Normalarbeitsverhältnis“ geregelt wurde. Das Normalarbeitsverhältnis stellt bislang das Zentrum im Denken der Tarifpartner und in den sozialen Sicherungssystemen dar. Doch dieses Normalarbeitsverhältnis verliert schrittweise zahlenmäßig an Bedeutung – insbesondere in den neuen Online-Dienstleistungszusammenhängen –, dagegen nehmen atypische Beschäftigungsformen wie etwa neue Selbstständigkeitsformen deutlich zu. Soziale Standards für die neuen Selbstständigkeitsformen sind dringend erforderlich.

Die Telekommunikationstechnik eröffnet insbesondere im Dienstleistungssektor neue Potenziale für die Organisation von Arbeit. Die technischen Innovationen im Bereich Telekommunikation und Multimedia erlauben die Verlagerung von Arbeit in die globalen Netze. Die Bindungen von Arbeitswelten, Arbeitsvolumina und Arbeitsplätzen an den Ort Betrieb bzw. Verwaltung lässt nach und wird weiter gemindert werden. Die multimedialen Anwendungen führen zu einer steigenden Flexibilisierung der Faktoren „Ort“ und „Zeit“. Die Arbeitswelt war an den Betrieb als Ort und an Stundentakte als zeitliches Muster gebunden. An die Stelle des Denkens in Stunden beginnt ein Denken zu treten, das Modelle von ergebnisorientierten Zielvereinbarungen zugrundelegt. Neue Formen des Arbeitens am Netz (Teleworking, Telekooperation, virtuelle Arbeitswelten, virtuelle Organisationen etc.) lassen „Neue Infrastrukturen der Arbeit“ erwachsen. Dazu zählen gerade auch die neuen Formen des mobilen Arbeitens. Die Stabsgruppe „arbeit 21“ im Leitprojekt der Bundesregierung „MAP – Multimedia-Arbeitsplatz der Zukunft“ spricht von neuen Dimensionen einer „Electronic mobility“, in der nicht mehr nur die arbeitende Person, sondern auch in vielfältiger Weise der Arbeitsinhalt selbst mobil organisiert werden kann.

Die Analysen des „Forum Soziale Technikgestaltung“ haben folgende Leitgedanken bei der Wandlung der bisherigen Arbeitsmodelle zu „Neuen Infrastrukturen der Arbeit“ aufgeführt:

- Pluralisierung und tendenzieller Rückgang des Normalarbeitsverhältnisses,
- Ausweitung neuer Selbstständigkeiten,
- Entbetrieblichung der Arbeit,
- Virtualisierung der Arbeitswelten,
- Entstehung flexibler Formen von virtuellen Wertschöpfungsketten,
- globale Vernetzungen der Arbeitswelten,
- Electronic Mobility,
- Polarisierung und Spaltung des Arbeitsmarktes,
- Steigende Zugangsbarrieren.

Diese Entwicklungstrends setzen die Restrukturierung der Arbeitswelten im „Virtuellen Rathaus“ unter erheblichen Handlungsdruck.

#### *b) Neue Herausforderungen*

Der sich abzeichnende Umbruch in den Online-Arbeitswelten verändert auch den Umgang mit Qualifizierungsangeboten, Ausbildungsprofilen, mit Fort- und Weiterbildung. Nicht nur die Lehr- und Lerninhalte werden sich den kommenden Erfahrungen anpassen. Es wird auch in der Organisation des Lernens, in der Lerntechnik und in der Bereitstellung von Lehrinhalten zu deutlichen Wandlungsprozessen kommen. Angebote für auftragsbezogenes Lernen und für aufgaben- und problemlösungsorientiertes Qualifizieren werden in „Modulen“ über das Netz bereitstehen. Berufseinsteigende und Berufstätige werden sich im Umgang mit netz-basierten Weiterbildungsgängen zugleich den Umgang mit neuen Online-Arbeitsformen aneignen. Eine weitere große Herausforderung besteht dabei in der Vermittlung von Fähigkeiten, die sich wohl am ehesten zusammenfassen lassen unter dem Begriff „Online-Kompetenz“. Darunter ist unter anderem die Fähigkeit gemeint, sich eigenständig in virtuellen Arbeits- und Wertschöpfungszusammenhängen zu bewegen:

- „Online-Kompetenz“ beschreibt die Fähigkeit, sich in virtuellen Netzwelten eigenständig zu orientieren, in virtuellen Zusammenhängen denken, selbstgesteuert handeln zu können.
- „Online-Kompetenz“ beschreibt die Fähigkeit, in virtuellen Netzen teamorientiert mit hoher Sozialkompetenz ergebnisbezogen („Management by objectives“) zu arbeiten.

- „Online-Kompetenz“ beschreibt die Fähigkeit, neue Infrastrukturen der Arbeit selbstständig auffinden und in virtuellen Arbeits- und Wertschöpfungszusammenhängen eigenes Einkommen selbstgesteuert erwirtschaften zu können.
- „Online-Kompetenz“ beschreibt die Fähigkeit, eigenständig neue Online-Lernformen selbstgesteuert zu nutzen.

Dieser Veränderungsdruck verlangt von Betriebs- und Personalräten zusätzliche Perspektiven. Sie lassen sich in zehn Impulsempfehlungen bzw. Herausforderungen formulieren:

- Erwirb Dir die größtmögliche Onlinekompetenz!
- Gestalte Online-Arbeitswelten flexibel und sozial!
- Sei experimentierfreudig, sammle Erfahrungen!
- Ergreife als erste/r die Initiative für Innovationen!
- Denke und handle nach dem Prinzip der lösungsorientierten Zielvereinbarungen!
- Denke in realen & virtuellen Wertschöpfungsketten!
- Handle netzwerkartig und regional mit neuen Kooperationspartnern!
- Bleibe sensibel für Gefahren der sozialen Spaltung!
- Betrachte Dein Handeln in einer europäischen und globalen Perspektive!
- Organisiere Dir qualifizierte Begleitung (Coaching) und Beratung (Consulting)!

Diese Impulse sind als Herausforderungen aber im Grundsatz zugleich auch Herausforderungen an den öffentlichen Arbeitgeber und die öffentliche Verwaltung

### *c) Veränderung der Arbeitswelt und -kultur im „Virtuellen Rathaus“*

Online-Arbeiten im Virtuellen Rathaus, d. h. die Anwendung von neuen interaktiven Telekommunikations- und Multimediatechniken in der öffentlichen Verwaltung wird Arbeitswelt und Arbeitskultur im öffentlichen Dienst auf tiefgreifende Art verändern:

- Die internen Verwaltungsabläufe werden reorganisiert und rationalisiert. Einfachere Tätigkeiten entfallen durch den Wegfall von Medienbrüchen (z. B. Schreibkräfte, Boten). Durch (workflowgesteuerte) Arbeitsprozesse findet eine Verdichtung der Arbeit statt.
- Viele Arbeitstätigkeiten, auch im Kontakt zu internen und externen „KundInnen“ können ohne den direkten persönlichen Kontakt, d. h. unabhängig von Ort und Zeit, ausgeübt werden, Telearbeit wird daher zu einer weithin möglichen Arbeitsform. Dort, wo direkter Kontakt durch den „Kunden“ erwünscht ist, wird die Erreichbarkeit drastisch ausgeweitet (Call center).

- Im Zusammenhang mit der Abflachung der Hierarchien und eigenständigeren Arbeitsformen gewinnt die Steuerung der individuellen Arbeitsleistung über Ziele und Ergebnisse eine stärkere Bedeutung gegenüber der Steuerung über die Arbeitszeit.
- Die Arbeit im elektronischen Rathaus setzt bei den Einzelnen umfassende neue technologische, soziale und auf die neuen Arbeitsformen bezogene Kompetenzen voraus.
- Diese technologisch begründeten Veränderungen der Arbeitswelt gehen einher mit einem starken Sanierungsdruck auf die öffentlichen Haushalte und einem massiven Trend zur Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen.

Ohne gewerkschaftliche Gestaltungsvorgaben besteht vor diesem Hintergrund die Gefahr einer Erosion geschützter Arbeitsverhältnisse im Zusammenhang mit der neuen Online-Arbeitswelt: Kollektive Austausch- und Interessensvertretungsforen verlieren bei einer „Entbetrieblichung der Arbeit“ an Bedeutung mit der Folge der Vereinzelung der Beschäftigten. Über Individualvereinbarungen werden kollektive Interessensvertretungen ausgehebelt. Immer mehr Arbeitstätigkeiten werden in selbstständiger Form ausgeübt. Der Anpassungsdruck auf den Einzelnen wird enorm, die Veränderungen schnell mit zu vollziehen. Die Polarisierung zwischen den „Olympiareifen Teams“ und den anderen, den Langsameren, den Älteren verschärft sich. Soziale Standards sind in Gefahr.

Auch das Rechtsstaatlichkeitsprinzip droht betroffen zu werden: Die verfassungsrechtliche Garantie des informationellen Selbstbestimmungsrechtes steht in Gefahr, unterhöhlt zu werden (durch zunehmende Ausweitung und Vernetzung staatlicher Datenbestände, individuelle Leistungs- und Verhaltenskontrolle).

Das Prinzip der Gleichheit der Bürger/innen vor dem Staat darf nicht ausgehöhlt werden. Deshalb ist eine Einschränkung der Dienstleistungsqualität für Bürger/innen ohne Technikkompetenz genauso abzulehnen, wie eine Gebührenerhöhung für die traditionell am Schalter vor Ort erbrachte Dienstleistung.

#### *d) Outsourcing als Ausnahme*

Kommunale Dienstleistungen müssen in kommunaler Hand bleiben. E-Government darf nicht zu Outsourcing führen. Bevor kommunale Dienstleistungen im Rahmen der Einführung neuen Medien und damit verbundener Arbeitsprozesse ausgegliedert werden, ist zu beachten: Die Selbstentscheidung über die Aufgabenerfüllung ist der Kern kommunaler Selbstverwaltung. Die Gemeindeordnung bietet eine Reihe von Organisationsmöglichkeiten. Deshalb ist bei geplanten Vergaben von Leistungen oder bei Privatisierungen stets zu prüfen, ob

die erwarteten Ergebnisse nicht auch in öffentlich rechtlicher Trägerschaft erreicht werden können. Wenn wirtschaftlichere bzw. effizientere Aufgabenerfüllung durch Vergabe oder Rechtsformänderung angestrebt werden, müssen

- die Interessen der Leistungsempfänger/innen (z. B. Gebührenminimierung),
- die öffentlichen Interessen,
- die öffentliche Kontrolle durch gewählte Volksvertreter/innen (Gemeinderat/Stadtrat),
- sowie die Interessen der Arbeitnehmer/innen (Absicherung der arbeits- und tarifrechtlichen Regelungen) und
- die Folgewirkungen für die Kommunen

als zentrale Kriterien berücksichtigt werden. Sie müssen vor einer Entscheidung eingehend geprüft und mit den Beteiligten (Tarifvertragspartner) erörtert werden.

Grundsätzlich gilt: E-Government darf nicht zu Einschränkungen der kommunalen Selbstverwaltung führen. Rationalisierungsgewinne müssen für neue Arten von Bürgerservices verwendet werden, um dadurch Beschäftigtenabbau zu verhindern.

#### *e) Ziele aus gewerkschaftlicher Sicht*

Um die Chancen des Virtuellen Rathauses für die MitarbeiterInnen des Öffentlichen Dienstes ebenso wie für die BürgerInnen in einer sozial verträglichen Art und Weise nutzbar zu machen, bedarf es der Entwicklung und Umsetzung einer Zukunftsvorstellung. Unser Ziel ist es, mit dem Virtuellen Rathaus folgendes sicherzustellen:

- Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Sinne von gleichberechtigter Teilhabe an den neuen technologischen Errungenschaften.
- Gleichberechtigte Nutzungsangebote für alle BürgerInnen, für behinderte und nicht-behinderte, zugewanderte, arbeitslose, sozial bedürftige, für alte und junge, für Frauen und Männer.
- Verbesserung der Meinungsbildung (Informationsmöglichkeiten auch über gewerkschaftliche und personalrätliche Positionen über Intra- und Internet).
- Förderung der Chancengleichheit von Frauen und Männern auf allen Ebenen (Gender mainstreaming) sowie der Integration von Behinderten und zugewanderten Menschen in den Arbeitsprozess.
- Sicherung und Ausbau geschützter Arbeitsverhältnisse für Menschen aller Qualifikationsprofile.

- Sicherung individueller Entwicklungsmöglichkeiten durch qualifizierende Arbeitsgestaltung und Qualifizierung.
- Schaffung von Beschäftigungskorridoren, d. h. Neu-Einstellungen für neue Aufgaben statt Fremdvergabe.
- Ausbau der Beschäftigtenbeteiligung und der Mitbestimmung der Personalräte.
- Mehr Transparenz.
- Sicherstellen eines hohen Datenschutzniveaus.

#### *e) Anforderungen für innovative Tarifverträge und Dienstvereinbarungen*

Aus den obigen Analysen und den Erfahrungen der Gesamtpersonalräte lassen sich folgende Eckpunkte bestimmen, die in Tarifverträgen bzw. Dienstvereinbarungen enthalten sein sollen:

1. Auf allen Ebenen muss jeweils sichergestellt werden, dass die Maßnahmen die Gleichstellung von Männern und Frauen fördern (Gender mainstreaming) und die Integration von behinderten und zugewanderten Menschen fördern.
2. Gesundheitsschutz: neue, ergonomische Technikausstattung, Organisationsgestaltung und regelmäßige Evaluation nach der Bildschirmverordnung.
3. Für schnelle Online-Dienste ist der Abbau von Hierarchien und die Delegation von Verantwortung erforderlich (weitere Stichworte für die Arbeitsgestaltung: Aufgabenanreicherung, Handlungs- und Entscheidungsspielräume, Mischarbeit: Online arbeiten und beraten), Förderung von teilautonomer Team- bzw. Gruppenarbeit mit entsprechenden Entscheidungsstrukturen in der Gruppe.
4. Möglichkeit zur regelmäßigen Internet-, Intranet- und E-Mail-Nutzung für *alle* Beschäftigten im Betrieb sicherstellen.
5. Für Personalräte: Bereitstellung eines eigenen sicheren Zugangs zu Internet, Intranet und E-Mail, Erstellung und Anbieten eigener Informationsangebote im Intranet und Internet.
6. Für Beschäftigte: Bedienstete dürfen Online-Angebote der Gewerkschaften nutzen.
7. Für Gewerkschaften: Ermöglichung eines Zugangs zum Intranet der Verwaltung bzw. des Betriebes, um die Beschäftigten durch Netzpräsentationen und direkt per E-Mail erreichen zu können.
8. Beschäftigtenbeteiligung: umfassende Beteiligung der Beschäftigten bei der Planung, Konzeption und Umsetzung der Veränderungen (dafür detailliertere Anforderungen benennen: Freiwilligkeit, Prozessorientierung, Evaluation, mit Regeln,

- mit professioneller Unterstützung für Gruppenprozesse – Moderation, Beratung, Supervision, Konfliktbearbeitung etc.).
9. Qualifizierung: technologische (Online-)Kompetenz, soziale Kompetenz aufgaben- und zielgruppenorientiert mit dem Ziel, alle „mitzunehmen“.
  10. Rationalisierungsschutz: Personal- und Organisationsentwicklung, Besitzstandswahrung, für gering Qualifizierte gesellschaftlich sinnvolle, dauerhafte Tätigkeiten entwickeln.
  11. Mitbestimmung der Personalräte: prozessorientierte Mitbestimmung, kollektive Zuständigkeiten (keine Individualabsprachen zulassen), weitergehende Regelungen (z. B. für Telearbeit) per Dienstvereinbarung oder Tarifvertrag.
  12. Neue Arbeitsformen (z. B. Telearbeit): Sicherstellung geschützter Arbeitsverhältnisse (plus weitere Anforderungen wie z. B. Vermeidung der Verlagerung des Unternehmensrisikos auf die Arbeitnehmer/innen, Höchstmaß an Zeitsouveränität für die Arbeitnehmer/innen).
  13. Beschäftigungskorridore für Neueinstellungen sichern (statt Fremdvergabe).
  14. Datenschutz: keine individuelle Leistungs- und Verhaltenskontrolle, gespeicherte Daten schützen.
  15. Rahmenbedingungen für veränderte Arbeitszeiten/Öffnungszeiten: Zeitzuschläge, Freiwilligkeit etc..
  16. gegenüber den Bürger/innen: vielfältige gleichberechtigte Zugänge zur öffentlichen Verwaltung sichern: persönlich spontan, persönlich mit Termin, telefonisch, schriftlich, per Internet; technologische Kompetenz für Bürger/innen durch öffentlichen Dienst sichern (betreute Internetzugänge); neue Offensive hinsichtlich der Sicherstellung des informationellen Selbstbestimmungsrechtes

Grundsätzlich muss gelten, dass die Arbeitswelten im „Virtuellen Rathaus“ auf der Basis von Tarifverträgen bzw. Dienstvereinbarungen geregelt sind.

## **6. Qualifizierungsoffensive**

Die öffentliche Verwaltung wird durch die Einführung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien grundlegend verändert und muss reformiert werden. Für das Gelingen des Reformprozesses mit dem Ziel einer bürgernahen und effektiven Verwaltung, ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Anfang an gestaltend beteiligt werden. Da-

bei ist es erforderlich, dass die Verwaltungsspitze Konzepte zu den anstehenden Veränderungsprozessen vorstellt und mit denen der Personalräte und Gewerkschaft abstimmt.

Durch die Entwicklung zum virtuellen Rathaus werden sich Arbeitsfelder verschieben, einige werden wegfallen, andere neu entstehen. Hier müssen Zukunftsszenarien dargelegt werden über die Entwicklung der Aufgabenbereiche, Konzepte zur Beschäftigungssicherung und Personalentwicklung sowie einer Analyse des Qualifizierungsbedarfs. Wichtig dabei sind: Transparenz, Mitbestimmung und konsequente Beteiligung der Mitarbeiter/innen.

Die „Ressource Wissen“ gilt einhellig als das wichtigste Kapital von Verwaltung und Betrieb, dennoch werden bisher Erfahrung, Kreativität, Fähigkeiten und Innovationsbereitschaft der MitarbeiterInnen kaum ins Zentrum der Umstrukturierungsprozesse gestellt. Die neuen beruflichen Anforderungen, die mit dem Electronic government einhergehen, machen vorausschauende Personalentwicklung, Personalmanagement und die Konkretisierung von Weiterbildungsanforderungen dringend erforderlich. Es bedarf nicht nur der Ad-hoc-Qualifizierung bei der Wahrnehmung neuer Tätigkeiten, sondern insbesondere der perspektivischen Analyse künftiger Aufgaben und des folglich notwendigen Qualifizierungs- und Weiterbildungsbedarfs.

Die Implementierung neuer Informations- und Kommunikationstechniken lässt, einhergehend mit der Zunahme partizipativer arbeitsorganisatorischer Konzepte und der Einführung neuer Managementkonzepte, Arbeits- und Lernprozesse enger zusammenwachsen:

- Es lässt sich sowohl ein Trend zu vermehrten formalisierten höherwertigen Qualifikationen in arbeitsplatzbezogener berufsfachlicher Hinsicht erkennen, als auch zu nichtformalisierten überfachlichen Kompetenzzuschnitten. Die beschleunigte Entwertung von akkumulierten Wissensbeständen und erlernten beruflichen Handlungsmustern erzeugt einen permanenten qualifikatorischen Anpassungsbedarf. Lernaktivitäten, auch mittels neuer netzbasierter Lernmedien, müssen den individuellen und betrieblichen Zeitmustern angepasst werden.
- Die Ausweitung flexibler Arbeitszeiten, gerade auch durch den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien, darf nicht dazu führen, dass Qualifizierungszeit in den privaten Bereich abgeschoben wird. Es bedarf sowohl der Festlegung über notwendige Zeiten der Weiterbildung als auch betrieblicher „Lernorte“.
- Ausreichende Budgets zur Qualifikation und Weiterbildung müssen festgelegt werden.

- Bei der Teilnahme an Qualifizierung und Weiterbildung ist es wichtig, darauf zu achten, dass keine personenbezogenen (Geschlecht, Alter), berufsqualifikatorischen (Qualifikationsniveau) oder arbeitszeitstatusbezogenen (z. B. Teilzeit und Schichtarbeit) Ausschlussmechanismen entstehen.
- Gerade angesichts der geringen Zahl von Frauen in höherwertigen und der großen Zahl an Frauen in geringer qualifizierten Tätigkeiten, kommt der gezielten Einbeziehung von Frauen in die Personalentwicklung und Qualifizierung besondere Bedeutung zu. In Zeiten des digitalen Umbruchs kommt das alte Gefüge in Bewegung. Daraus könnte sich für Frauen die Chance ergeben, dass bestehende Ungleichheiten beseitigt werden. Es besteht aber auch die Gefahr, dass sich ihre Arbeitssituation nochmals deutlich verschlechtert, denn noch immer ist der typische Online-Nutzer männlich und es ist gerade die „Online-Kompetenz“, die die Chancen erhöht, einen Arbeitsplatz zu erhalten und sich beruflich fortzuentwickeln.

Bei der Qualifizierung sind zielgruppenspezifische Angebote erforderlich, die auch unterschiedliche Herangehensweisen von Frauen und Männern an digitale Netzwerke berücksichtigen.

- Personal- und Betriebsräte benötigen eine angemessene Ausstattung mit Hard- und Software und erweiterte Schulungsmöglichkeiten, um Online-Gestaltungs- und Kommunikationskompetenz zu erlangen. Um sich qualifiziert in die Gestaltung der Umstrukturierungsprozesse einbringen zu können, bedarf es auch personeller Unterstützung z. B. durch Sachbearbeiter/innen für Technologiemanagementfragen.

Notwendig sind sowohl Investitionen in die technische Ausstattung als auch in die Qualifikationsprofile der Mitarbeiter/innen selbst. Technik und Zugang zu Wissensressourcen (z. B. zum Internet) sollten nicht als Hierarchieinstrumente genutzt, sondern zur Förderung von Qualifikation und Mitgestaltungskompetenz verwendet werden. Dies ist ein wichtiger Faktor zur erfolgreichen Gestaltung „Virtueller Rathäuser“. Ohne adäquate technische Ausstattung und Qualifizierung werden die Mitarbeiter/innen nicht auf dem aktuellen Wissensstand sein, „Outsourcing“ wird dann zur hausgemachten Notwendigkeit.

Der öffentliche Dienst braucht qualifiziertes Personal sowohl im Bereich sozialer als auch technischer Kompetenzen. Vorhandenes Personal muss qualifiziert, IT-Personal teilweise neu eingestellt werden. Es muss einer Entwicklung vorgebeugt werden, die bei der Diskussion

um Betreibermodelle ein Versagen in der Qualifizierungspolitik zu einem Argument für Privatisierung werden lässt.

Konzepte zur Beschäftigungssicherung, klare Perspektiven zur beruflichen Weiterentwicklung, Qualifizierung und tariflich geregelte, attraktive Entgeltstrukturen sind Voraussetzung für das offensive Mitgestalten des Electronic governments durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **7. Wandel der Personal- und Betriebsratsarbeit durch Intranet und Internet**

Durch die Nutzung von Intra- und Internet wird die Öffentlichkeits- und Betreuungsarbeit der Personal- und Betriebsräte tiefgreifend verändert. Teil der Personal- und Betriebsratsarbeit wird ein völlig neues Informations- und Kommunikationsmanagement. Für die Aneignung von Wissen werden die Ressourcen des Internets erschlossen; eigenes Wissen wird über Intranet und Internet weitergegeben. Das gute alte „Schwarze Brett“ verstaubt. Personal- und Betriebsräte nutzen stattdessen die viel umfangreicheren Möglichkeiten einer eigenen Homepage – sowohl im Intra- als auch im Internet. Hier stellen sie sich vor, berichten von laufenden Projekten, schaffen Diskussionsforen und legen Links zu Organisationen, Gewerkschaften und spezifischen Wissensressourcen, sei es zu Tarifarchiven oder auch zum (kostenfreien) Wetterbericht. Unter der Bedingung der Einhaltung des Datenschutzes und des sicheren Datentransfers ist es wichtig, dass Personal- und Betriebsräte das Recht haben, Oberfläche und Inhalt ihrer Homepages frei zu gestalten.

Die Nutzung des Netzes schafft viele Möglichkeiten für neue Informationszugänge; die Anforderungen an Ästhetik und Design steigen. Nicht nur die „Kundinnen und Kunden“ der öffentlichen Verwaltung vergleichen Form und Ablauf von Online-Dienstleistungen mit denen privater Unternehmen – auch die Beschäftigten stellen Ansprüche an die Form der Online-Präsentationen ihres Personal- oder Betriebsrates und vergleichen sie mit denen, die ihnen aus ihrem lebensweltlichem Alltag durch Kinder, Hobby und Freizeit vertraut sind.

Deshalb ist es erforderlich, dass Personal- und Betriebsräte sowohl in der Erschließung und Verbreitung von Wissensressourcen im digitalen Netz sowie bei der Gestaltung ihrer Homepages Professionalität erreichen. Dazu müssen ihnen sowohl eine adäquate technische Ausstattung gestellt, als auch spezielle Schulungen zum Erlangen von Online-Gestaltungs- und Kommunikationskompetenz bei bedarfsweiser personeller Unterstützung ermöglicht werden. Um die Veränderungen von Ablauf und Arbeitsorganisation inhaltlich begleiten zu

können, bedarf es z. B. der Unterstützung durch SachbearbeiterInnen für Technologiemanagement.

Personalräte können den direkten Austausch mit Beschäftigten über das Netz zu bestimmten Themen über Chatrooms herstellen. Über User-net-Groups entstehen Arbeitskreise. Verwaltungsintern, aber auch organisationsübergreifend können, z. B. mit Gewerkschaften, Arbeitskreise im Netz gebildet werden. Dabei wird deutlich: Sowohl die Verlagerung der Verwaltungsarbeit auf das Netz als auch die Online-Arbeit des Personalrats machen es notwendig, dass alle (!) Beschäftigten einen Zugang zum Netz haben. Und zwar sowohl zum betrieblichen Intranet als auch zum Internet, denn der Zugang zu diesen elektronischen Medien ist die Voraussetzung für Partizipation. Teilhabe und Wissen sind entscheidend für die berufliche Zukunft.

## **8. Arbeiter/innen ans Netz**

Die digitale Spaltung droht nicht nur zwischen jung und alt, arm und reich, Stadt und Land: Sie zeichnet sich auch in der Entstehung virtueller Rathäuser ab zwischen „White“ und „Blue collar“.

Die Informations- und Kommunikationstechnologien verändern radikal Arbeitsabläufe und Organisationszuschnitte, Intranet und Internet werden zu Basiskommunikationsmitteln. Wer von ihnen ausgegrenzt ist, wird sich betrieblich nicht optimal in die Arbeitsorganisation einbringen können, Wissensressourcen werden vergeudet, das persönliche Fortkommen der Beschäftigten und die gewerkschaftliche Vertretung ihrer Interessen durch mangelnde Zugangs- und Austauschmöglichkeiten stark eingeschränkt. Das Phänomen der Abkopplung großer Teile der Beschäftigten von wichtigen „Netz“-Informationen jedoch zieht sich quer durch die Dienststellen – hier besteht großer Handlungsbedarf.

Die Möglichkeit zur Nutzung von Intranet und Internet für alle Arbeitnehmer/innen ist ein Schritt zu Partizipation und Chancengleichheit und kann zugleich ein entscheidender Motor zur Verwirklichung der Bürger-, Mitarbeiter- und Prozessorientierung sein. Durch Verwaltungstransparenz steigert sich das Prozessverständnis und die Identifikation der Arbeitnehmer/innen mit Verwaltung und Betrieb.

Die Begrenzung der Zugänglichkeit von Intra- und Internet auf eine bestimmte Gruppe von Mitarbeiter/innen, in der Regel (leitende) Angestellte/Beamte und Führungskräfte, bewirkt

Ausgrenzung statt Integration sowie die Unterteilung in „Wissende“ und „Unwissende“. Hier von sind besonders die Arbeiterinnen und Arbeiter betroffen. Öffentliche Verwaltungen und Betriebe müssen bei der Einrichtung von Intra- und Internet von vornherein darauf achten, dass nicht ein Teil der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer vom innerbetrieblichen, berufs- und mitbestimmungsrelevanten Informationsfluss abgekoppelt wird, weil sie bei ihrer Arbeit keinen Computer verwenden. Für diese Beschäftigten ist es notwendig, zentral zugängliche Terminals mit Intranet und Internetanschluss an ihrer Arbeitsstätte zu schaffen. Das Ziel „Intranet für alle“ impliziert die Forderung: „Arbeiter/innen ans Netz“.

## **9. Online-Rechte für Online-Arbeitnehmer/innen und Gewerkschaften**

Die Informations- und Kommunikationstechnologien verändern nicht nur die Arbeitsformen und Arbeitsabläufe der Beschäftigten und ihrer Personal- und Betriebsräte, auch die gewerkschaftlichen Betreuungsformen ändern sich durch die zunehmende Dezentralisierung von Arbeit und ihrer Netzstruktur. 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.

Anlehnend an die internationale Kampagne „Online rights for online workers“ von „Uni-net“, gilt es, insbesondere zu folgenden drei Punkten tarifvertraglich garantierte Regelungen zu treffen:

- Der freie Zugang von Arbeitnehmer/innen, Personal- und Betriebsräten sowie von Gewerkschaften zum Intranet und E-Mail-System der Verwaltungen und Betriebe;
- Der freie Zugang aller Beschäftigten zum Internet, damit sie Zugriff zu den Gewerkschafts-Web-Sites und zu anderen Informationen haben, die für ihre Rechte am Arbeitsplatz wichtig sind sowie um in ihrem Arbeitsumfeld „up to date“ zu bleiben;
- die Verhinderung einer vom Arbeitgeber durchgeführten elektronischen Überwachung der Beschäftigten und die Verhinderung der Erstellung von Nutzerprofilen der Beschäftigten.

## 10. Empfehlungen für das Projekt „Media@Komm“

Die Verfasser/innen des Memorandums schlagen den beteiligten Akteuren des Projektes „Media@Komm“, dem BMWi, der DLR, dem Beirat, der Begleitforschung sowie den betroffenen Gesamtpersonalräten die Verabschiedung folgender „Esslinger Erklärung“ vor:

### **„Esslinger Erklärung“**

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie hat mit dem geförderten Vorhaben „Media@Komm“ ein Leitprojekt zur flächendeckenden Einführung des Konzeptes „Virtuelles Rathaus“ angestoßen. Es will die Ergebnisse des Vorhabens – auch mit Hilfe des Beirates – anschließend den Kommunen zur Anwendung empfehlen.

Die Unterzeichnerinnen und Unterzeichner sehen in der Realisierung des Konzeptes „Virtuelles Rathaus“ – trotz aller erkennbaren Risiken – große Chancen für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Beschäftigten. Bürgerfreundliche und effektive Dienstleistungen der Kommune sind dann optimal möglich, wenn die neuen Online-Arbeitsbedingungen berechenbar sozial gestaltet sind. Die Unterzeichnerinnen und Unterzeichner der „Esslinger Erklärung“ halten es für erforderlich, in den beabsichtigten Empfehlungskatalog folgende Inhalte aufzunehmen:

- Bei der Planung, Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung des „Virtuellen Rathauses“ werden die Personalräte und Beschäftigten in vollem Umfang einbezogen. Dies gilt auch für Fragen der nutzerseitigen Bedarfserkundung und Bedarfsermittlung.
- Die Umsetzung des Konzeptes „Virtuelles Rathaus“ und möglicher Einzelbausteine bis hin zu Pilotversuchen soll auf der Basis von Dienst/Betriebsvereinbarungen bzw. Tarifverträgen erfolgen.
- Die Beteiligten erklären sich bereit, Standarddienstvereinbarungen oder Best-practice-Lösungen gemeinsam zu erstellen bzw. zu erkunden und kommenden Anwender/innen im Rahmen des Empfehlungskataloges zugänglich zu machen.
- Ein aktives Personalmanagement und eine vorausschauende Personalentwicklung erfolgen unter Beteiligung der Personalräte.
- Parallel zur Planung, Entwicklung und Umsetzung des Konzeptes „Virtuelles Rathaus“ werden gemeinsam mit dem Personalrat und den Beschäftigten Qualifizierungs- und Weiterbildungsstrategien erarbeitet und mit einem eigens dafür von der Verwaltung bereitgestelltem Budget realisiert. Dies gilt auch für mögliche Einzelbausteine bzw. beabsichtigte Pilotversuche.

- Personalräte und Beschäftigte erhalten an ihrem Arbeitsplatz Zugang zu Intranet und Internet.
- Bei der Realisierung „Virtueller Rathäuser“ finden die Aspekte des Gender mainstreaming Beachtung.
- Eine individuelle elektronische Leistungs- und Verhaltenskontrolle findet nicht statt.
- Bei der Entwicklung elektronischer Marktplätze und bei der Umsetzung elektronischer Wirtschaftsförderung in der Region werden Personalräte bzw. ggf. Betriebsräte sowie Gewerkschaften einbezogen und erhalten ausreichende Beteiligungsmöglichkeiten.
- Grundsätzlich hat die öffentliche Hand Vorrang bei der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen des Konzepts „Virtuelles Rathaus“. Auslagerungen und Outsourcing sollen begründete Ausnahmen bleiben.
- Die Beschäftigungsverhältnisse sollen arbeits-, tarif- und sozialrechtlich abgesichert sein.

Die Unterzeichnenden schlagen vor, dass die Handhabung der Empfehlungen und ihre Auswirkungen in einer Art „Monitoring“ im Portal „KommForum“ zugänglich gemacht wird. Zudem sollen die arbeitsweltlichen Kernthemen auch in den Folgeveranstaltungen „Kongress Virtuelles Rathaus“ aufgenommen werden.