

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
zur Einführung von
PaulaGO (!)**

Auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung zur Verwaltungsmodernisierung vom 11. März 1997, insbesondere zur Konkretisierung der dort vereinbarten Beteiligungsregeln, wird zwischen

**der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat
Personalamt**

einerseits

und

**dem
Deutschen Gewerkschaftsbund
-Landesbezirk Nord-**

sowie

**dem
DBB Hamburg
-Beamtenbund und Tarifunion-**

andererseits

folgendes vereinbart:

Präambel

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich darüber einig, dass das gegenwärtig in den Ausländerdienststellen der Freien und Hansestadt Hamburg eingesetzte IuK-Verfahren PAULA erneuerungsbedürftig ist.

Mit der Einführung von PaulaGO (!) werden insbesondere folgende Ziele verfolgt:

- die schnellere und einfachere Sachbearbeitung durch Maskenzusammenfassung, Bildlaufleisten, Direkthilfen in Bearbeitungsmasken mittels der Einführung der graphischen Oberfläche statt der bisherigen PAULA - Masken,
- die Anwendung von MS Word als moderner und komfortabler Textverarbeitung statt der veralteten Textverarbeitung mit HIT,
- die Anpassung der automatisierten AZR-Meldungen an die gesetzlichen Erfordernisse,
- die Realisierung bereits angemeldeter Änderungsvorhaben und -anträge sowie

- eine einfachere und kostengünstigere Pflege, Wartung und Bereitstellung der fachlich benötigten Funktionalitäten

Die § 94-Vereinbarungspartner sind sich darüber einig, dass sich die Einführung in einem offenen Prozess vollziehen wird. Sie werden die weitere Realisierung der Erneuerung des luK-Verfahrens PaulaGO (!) deshalb prozesshaft begleiten.

1.

Gegenstand dieser Vereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung ist der Prozess der Umstellung des bestehenden Bildschirm-Dialogverfahrens PAULA auf ein erweitertes Verfahren (PaulaGO (!)), das auf dem bisherigen Verfahren aufbaut, zusätzliche fachliche und technische Anforderungen abdeckt sowie für künftige Anforderungen und Entwicklungen offen bleibt.

Die Zielsetzungen der Umstellung und die Umstellungskonzeption sind in der Anlage 1 (als Verfahrensbeschreibung PaulaGO (!)) zu dieser Vereinbarung entsprechend dem derzeitigen Stand der Projektarbeit beschrieben. Diese Anlage ist Bestandteil der Vereinbarung.

2.

Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt

- für alle Beschäftigten in den Dienststellen der Bezirksamter und im Einwohner-Zentralamt der Behörde für Inneres, soweit diese das Verfahren PAULA für ihre Aufgabenwahrnehmung einsetzen, sowie
- für Beschäftigte, die im Rahmen des künftigen luK-Verfahrens PaulaGO (!) Dienstleistungs-, Service- und Kontrollfunktionen ausüben sowie an Maßnahmen der Schulung, Aus- und Fortbildung und Einarbeitung teilnehmen werden.

3.

Ausgestaltung der Arbeitsplätze

Die Verwaltung wird die bisher an den betroffenen Arbeitsplätzen in den Bezirken und im Einwohner-Zentralamt eingesetzten PC und Paula-Terminals durch PC ersetzen, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und nach derzeitigem Kenntnisstand auch künftige Anforderungen moderner Verwaltungs-Fachanwendungen abdecken. Soweit sich daraus neue Anforderungen ergeben, wird sie die bisherigen Arbeitsplätze hieran anpassen. Die Arbeitsplätze sind so auszustatten und zu gestalten, dass für die Beschäftigten eine möglichst geringe physische und psychische Belastung entsteht.

In den übrigen Bereichen wird ein evtl. notwendiger Hardwareaustausch jeweils einzelfallbezogen geprüft.

Die Verwaltung wird hierbei den Anforderungen des Arbeitsschutzgesetzes und der Bildschirmarbeitsverordnung vom 20.12.1996 entsprechen. Die Einzelheiten zur Vereinbarung über

- Kriterien für die Auswahl der in eine Arbeitsplatzanalyse einzubeziehenden Arbeitsplätze,
- das Verfahren für die Arbeitsplatzanalyse sowie
- die sich aus der Arbeitsplatzanalyse ergebenden Maßnahmen

ergeben sich aus Anlage 2.

Im Übrigen unterliegt die Ausgestaltung der Arbeitsplätze der Mitbestimmung des jeweiligen Personalrates, sofern sich gegenüber der heutigen Ausgestaltung wesentliche Veränderungen ergeben.

4.

Schulung

Alle an dem heutigen luK-Verfahren PAULA beteiligten Beschäftigten werden auf den Übergang zum neuen Verfahren PaulaGO (!) durch Schulungsveranstaltungen vorbereitet. Die Verwaltung wird hierfür auf der Grundlage der in Anlage 3 (Schulungskonzeption PaulaGO (!)) beschriebenen Eckpunkte das Konzept analog zum Projektfortschritt konkretisieren. In der Einführungsphase entscheidet die Verwaltung im Konsens mit der unter Punkt 5 zu bildenden Arbeitsgruppe über ggfls. notwendige Ergänzungs-, Wiederholungs- und Vertiefungsschulungen sowie über die Berücksichtigung der Belange älterer Kolleginnen und Kollegen.

Die Spitzenorganisationen und die Personalräte erhalten Gelegenheit, an diesen Veranstaltungen teilzunehmen.

5.

Begleitung des Einführungsprozesses

Zusätzlich zur „§ 94 PaulaGO (!) -Verhandlungsrunde“ begleiten die Verwaltung und die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften den weiteren Einführungsprozess. Hierzu wird eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich insbesondere mit der Durchführung und Auswertung der Arbeitsplatzanalysen befasst. Dieser Arbeitsgruppe sollen angehören

- zwei Vertreter der Personalräte der Bezirksämter,
- ein Vertreter des Personalrats -E-,
- ein externer arbeitswissenschaftlicher Berater der Gewerkschaften,
- ein Vertreter des arbeitsmedizinischen Dienstes,
- eine Fachkraft für Arbeitssicherheit der Behörde für Inneres,
- ein Vertreter der Verwaltungsabteilung des Amtes -E-,
- zwei Vertreter der luK-Abteilungen der Bezirke oder des SfB,
- der Leiter des Projekts PaulaGO(!) sowie
- weitere Projektmitglieder nach Bedarf und Themenschwerpunkt.

Die Leitung der Arbeitsgruppe erfolgt durch H/luk und E 10.

Die § 94-Vereinbarungspartner treffen auf der Grundlage der bisherigen Ergebnisse des Projekts und von weiteren Teilergebnissen Vereinbarungen. Diese Vereinbarungen werden von beiden Seiten als verbindlich betrachtet und - soweit nicht nur von begrenzter zeitlicher Bedeutung - Gegenstand einer späteren § 94 Vereinbarung.

Die § 94-Vereinbarungspartner sind sich darüber einig, dass die Spitzenorganisationen Sachverständige im Rahmen der eigenen Organisation in Anspruch nehmen oder zu ihrer allgemeinen Beratung hinzuziehen können. Die Verwaltung wird die erforderlichen Kosten für eine sachverständige Beratung der Spitzenorganisationen nach entsprechender Konsultation in Anlehnung an § 46 Hamburgisches Personalvertretungsgesetz übernehmen.

6.

Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

Der Planung für die Einführung von PaulaGO (!) liegt die Erwartung zu Grunde, dass die Einführung nicht unmittelbar zu Stelleneinsparungen in den betroffenen Fachbereichen führt. Die Einführung eröffnet jedoch erfahrungsgemäß die Möglichkeit, Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse wirtschaftlicher zu gestalten. Wenn sich diese Effekte ergeben, werden die entsprechenden Maßnahmen unter Wahrung der erworbenen Rechte der betroffenen Beschäftigten umgesetzt. Die Verwaltung sichert zu:

- Beendigungen von Arbeits- oder Dienstverhältnissen oder Änderungskündigungen von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung finden in diesem Zusammenhang 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. Ein neuer Arbeitsplatz ist gleichwertig, wenn die neue Tätigkeit der bisherigen Besoldungs-/Vergütungsgruppe und der Umfang der neuen Tätigkeit der bisherigen Arbeitszeit entspricht.
- 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 des Betroffenen bzw. 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 dem neuen Verfahren ergebenden Anforderungen nicht entsprechen.

Wenn sich diese Effekte ergeben, wird die Verwaltung eventuell notwendig werdende personelle Maßnahmen ohne betriebsbedingte Kündigungen und ohne Änderungskündigungen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung umsetzen.

Soweit sich aus dem Beamtenrecht nichts anderes ergibt, gilt für Beamtinnen und Beamte die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 9. Mai 1989.

7.

Datenschutz, Schutz der Beschäftigten vor Überwachung und Kontrolle

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden wie im bisherigen System beachtet, Einzelheiten werden mit dem Hamburgischen Datenschutzbeauftragten abgestimmt und vereinbart.

Das System ist so zu gestalten, dass über die Anwender so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben und verarbeitet werden. Im Einzelnen sind dies:

- Funktionsbezeichnung (SB, 1. SB., SGL, AbL, Abt.L, AmtsL)
- Nachname
- Telefonnr.
- Gebäude und Zimmernr.
- Leitzeichen
- Benutzerkennung

Diese Daten werden zu folgenden Zwecken benötigt:

- Identifikation und Aufruf des Verfahrens
- Versorgung des Textsystems mit Sachbearbeitungsdaten
- Protokollierung der Zugriffe

Personenbezogene Daten werden nicht zur Verhaltens- und Leistungskontrolle von Beschäftigten genutzt.

Gespeicherte Daten dürfen zur Begründung dienst- und /oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen nicht verwendet werden. Ausnahmsweise ist die Auswertung von gespeicherten Verbindungs- bzw. Nutzungsdaten bei einem (auch zufällig entstandenem) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Straftaten, Dienstvergehen oder Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst vorher zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungszieles möglich ist. Der betroffene Beschäftigte ist zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungsziels möglich ist. Daten, die ausschließlich zum Zwecke der Aufklärung erhoben wurden, sind zu löschen, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder sie für Zwecke der Rechtsverfolgung nicht mehr benötigt werden. Per-

sonenbezogene Daten der Anwender sind zu löschen, sobald sie für die obengenannten Zwecke nicht mehr benötigt werden.

Über die Zulässigkeit elektronischer Auswertungsmöglichkeiten (z.B. Fachcontrolling, Ermittlung von Kennzahlen, Data-Ware-House-Konzepte) von nicht mitarbeiterbezogenen Daten sind im Vorwege gesonderte Vereinbarungen zu treffen. Es ist sicherzustellen, dass bei Auswertung dieser Daten grundsätzlich keine Rückschlüsse auf persönliches Verhalten und Leistung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich sind.

8.

Abschluss einer neuen Vereinbarung

Die § 94-Vereinbarungspartner streben an, binnen 6 Monaten nach Abschluss des Umstellungsprozesses (Mitte 2002) eine neue bzw. veränderte § 94 Vereinbarung zu treffen, in der die Nutzung des neuen luK-Verfahrens PaulaGO (!) durch die Beschäftigten der beteiligten Dienststellen geregelt wird.

Die bestehende Regelung über die Übernahme der luK-unterstützten Erledigung der ausländerrechtlichen Verfahren mit dem luK-Verfahren PAULA im Rahmen der § 94-Vereinbarung zur (Teil-) Dezentralisierung ausländerbehördlicher Aufgaben bleibt insofern unberührt.

9.

Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden.

Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach.

Hamburg, den 15. Oktober 2002

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
-Personalamt-

... ..Angelika Grubert.....

Deutscher Gewerkschaftsbund
-Landesbezirk Nord-

.....Carlos Sievers.....

DBB Hamburg
-Beamtenbund und Tarifunion-

.....Gerd Tiedemann.....

Anlage 1 zur Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG

Verfahrensbeschreibung PAULA GO !

Projekt PAULA GO!

Zwischen Auftraggeber (Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Inneres) und dem Auftragnehmer (Fa. EDS) besteht eine vertragliche Vereinbarung mit dem Ziel, das ausländerbehördliche Bearbeitungsverfahren („PAULA“) in eine moderne Client-Server-Anwendung zu migrieren. Im einzelnen werden folgende Leistungen erbracht, von denen einige fachliche Vorgaben erfordern:

1. Bereitstellung der vollständigen derzeitigen fachlichen Funktionalität unter einer grafischen Client-Oberfläche,
2. Stadtweite Verfügbarkeit der Client-Anwendung ohne relevante Installationsaufwände durch Nutzung des MAN-Netzes der Stadt Hamburg und von Internettechnologien,
3. Ablösung des Datenbankmanagementsystems INFORMIX durch ORACLE in der Serveranwendung,
4. Ablösung des Textverarbeitungssystems HIT durch MS Word auf der Clientseite,
5. Anpassung an die geänderten Schnittstellen des Ausländerzentralregister-Verfahrens,
6. Umsetzung von fachlichen Erweiterungen zur Verbesserung der Verfahrensfunktionalität,
7. Archivierung von Dokumenten, um eine Voraussetzung für eine künftige papierlose Akte zu schaffen.

Zur Definition fachlicher Vorgaben zur Leistungserbringung im PAULA GO!-Projekt wurden Absprachen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer durchgeführt. Das vorliegende Fachkonzept arbeitet die Ergebnisse dieser Absprachephase aus.

Das Fachkonzept dient im weiteren Projektverlauf als fachliche Vorgabe für die Programmierung und gleichzeitig als Vorgabe für den fachlichen Test des ausgelieferten Systems.

Entstehung, Hintergrund

Das PAULA-Verfahren zur automatisierten Unterstützung der ausländerbehördlichen Sachbearbeitung ist seit 1994 im produktiven Einsatz. Es ist aus einem für das Landeseinwohneramt Berlin (LEA) 1992 eingeführten Verfahren hervorgegangen. Das Hamburger PAULA-Verfahren ist bis heute kontinuierlich vor allem auf fachlichem Gebiet fortentwickelt worden.

Das Projekt PAULA GO! stellt eine gründliche Überarbeitung dieses Verfahrens dar, um es vor allem technisch, aber auch fachlich und von der Bedienungsfreundlichkeit her zukunftssicher zu machen.

Grafische Benutzeroberfläche und Bedienung

„Alphanummerisch“ vs. „grafisch“

Das Altverfahren präsentiert sich dem Benutzer in einem der Großrechnerwelt entstammenden „alphanummerischen“ Maskensystem, das entweder an Terminals oder über Terminalemulationsprogramme an PCs zu bedienen ist.

Das Alt-System reagiert z.B. auf fehlerhafte Benutzereingaben immer erst dann, wenn der Benutzer die Maske (z.B. mit der Enter/Returntaste) zur Verarbeitung an den zentralen Rechner schickt. Das Verfahren schickt dann eine Fehlermaske zurück, und der Benutzer muss die Maske erneut bearbeiten.

Die Neuanwendung ist da wesentlich flexibler: Datenpräsentation und Datenbearbeitung finden in modern gestalteten „grafischen“ Dialogfenstern statt, wie sie inzwischen Standard geworden sind.

Für den Benutzer hat das vielfache Vorteile: abhängig von der Eingabe in einem Feld können die weiteren Eingabekomponenten des Dialogfensters so eingeschränkt werden, dass sich bestimmte Fehlersituationen gar nicht mehr ergeben können. So wird bei einer unbefristeten Aufenthaltserlaubnis von vornherein die Eingabe im Gültig-Bis-Feld unterbunden, was bei der Altanwendung nicht der Fall war.

Auswahlelemente (z.B. Art des zu vergebenen Aufenthaltstitels) nehmen jetzt nicht mehr den Großteil des verfügbaren Platzes ein, sondern können in sog. Combo-Boxen (sich bei Bedarf aufklappenden Listen) zur Auswahl gestellt werden, so dass Bearbeitungen, die im Altverfahren über mehrere Masken und Dialogschritte verteilt sind, jetzt vielfach in einem gestrafften Dialog erledigt werden. Aus mehr als dreihundert Masken sind so weniger als die Hälfte an Dialogfenstern entstanden.

Combo-Boxen erleichtern ebenfalls die Suche nach Schlüsselkennungen: wer weiß schon, was der numerische Staatenschlüssel von Sao Thome und Principe ist? Im Altverfahren hätte man den Dialog verlassen müssen, um eine entsprechende Information einzuholen.

Wo das Altverfahren Daten in verzweigten Masken ausgibt (AZR-Datenauskunft), erlaubt die moderne Oberfläche die „dynamische“ Auflistung vorhandener Daten in einem einzigen Dialog, was die Sachbearbeitung in diesem Punkt sehr vereinfachen dürfte.

Die moderne Fenstertechnik mit einstellbaren Dialogfenstern erlaubt auch das „gleichzeitige“ Öffnen mehrerer Ausländersätze. Wie in Word verschiedene Dokumente gleichzeitig geöffnet sein können, von denen immer eines zwecks Bearbeitung selektiert ist, können in der neuen Anwendung z.B. die Personensätze einer ganzen Familien geöffnet sein. Dabei ist es jetzt auch möglich, Datensätze der anderen Familienangehörigen aus dem gerade bearbeiteten Satz heraus zu öffnen. Diese Funktionalität und die gleichzeitige Darstellung der Daten auf dem Bildschirm erleichtert die Konsistenzkontrolle von Daten über mehrere Datensätze hinweg (z.B. danach, ob Anschrift, Titel oder Asyl Daten überall gleich sind).

Neue Gestaltungsmöglichkeiten der Oberfläche bergen auch neue Risiken für die Bedienung: damit der Benutzer sich nicht in einer Vielzahl geöffneter Ausländervorgänge verliert, sorgt eine Obergrenze von 10 Sätzen für eine

gewisse Übersicht und Disziplinierung der Anwender. Dazu gehört auch, dass ein bearbeitender Dialog erst geschlossen werden muss, bevor ein weiterer geöffnet werden kann.

Die stilistischen Möglichkeiten der graphischen Elemente werden der Aufgabe entsprechend genutzt, was zu einer „kühlen“, sachlich-funktionalen Oberfläche geführt hat. Zu diesem Eindruck trägt sicher auch bei, dass die Anwender sich für die sog. „Look-and-Feel“-Variante *Metal* entschieden haben, in der z.B. auf Schattierungen von Oberflächenelementen fast gänzlich verzichtet wird. Dieser Ansatz fördert die Konzentration des Benutzers auf die wesentlichen Aspekte: werden daher besondere Mittel eingesetzt, sind sie funktional angemessen: Warnhinweise sind z.B. daher im Unterschied zu allen anderen Texten farbig, bei fehlerhafte Eingaben erscheint das fehlerhafte Feld farbig unterlegt. Ein weißer Hintergrund weist darauf hin, dass hier eine Bearbeitung (Eingabe/Listenauswahl) möglich ist, sonst ist der Hintergrund grau.

Bedienung

Die Bedienung des Dialogs ist in klaren voneinander getrennten Stufen aufgebaut: das Menüsystem bietet den Einstieg in eine übersichtliche Anzahl von Dialogfunktionalitäten; bei der im Menü gewählten Sachbearbeitung ist die Datenänderung immer erst nach der Datenpräsentation (vorhandener Daten) möglich und ebenfalls für den Bearbeiter klar unterscheidbar. Versehentliches Datenändern oder Datenänderung ohne Berücksichtigung vorhandener Daten ist daher systemseitig ausgeschlossen. Bei der Datenbearbeitung wiederum wird bei allen wesentlichen Sachverhalten klar zwischen der Neuanlage eines Sachverhalts (Button „Neu“) und seiner Änderung unterschieden (Button „Ändern“).

Mehrschrittige Dialoge sind durch „Weiter“ und „Fertig stellen“ als solche erkennbar. Ist die Bedienung eines Dialogs verstanden, kann dies auf fast alle anderen Dialoge übertragen werden, weil sich bei aller Unterschiedlichkeit der fachlichen Anforderungen die wesentlichen Bedienungselemente gleich verhalten. Dazu gehört auch, dass alle auf einen Ausländersatz bezogenen Sachbearbeitungen, die Schreiben, C-Belege an das AZR und/oder Terminbearbeitungen erfordern, einen gleichgestalteten Abschlussdialog erhalten, in welchem diese dem Benutzer zur Auswahl/Bearbeitung vorgelegt werden. Das Altverfahren ist in dieser Hinsicht nicht einheitlich gestaltet: an manchen Stellen kann der Benutzer über einen C-Beleg oder die Erstellung eines Schreibens entscheiden, an anderen nicht.

Fachliche Unterstützung

PAULA GO! unterstützt (wie das Vorgängerverfahren) zentrale Ausländerbehörde und Bezirksausländerämter bei der Durchführung von Ausländergesetz und Asylverfahrensgesetz: mit PAULA GO! werden Einreiseanträge (Visumstelle), Aufenthaltstitel, aufenthaltsbeendende Verfügungen, Abschiebungsvollzug, Verteilungen von Asylsuchenden und Asylverfahren bearbeitet und erfasst. Fachlich angrenzende Tätigkeiten wie die Bearbeitung von Rechtsmitteln und Bürgerschaftseingaben werden ebenfalls abgebildet. Weitere Funktionen betreffen Datenpflege (z.B. Personalien), Verwaltungsrecht (z.B. Anhörung), allgemeine Verwaltung (z.B. Akten) und die

Kommunikation mit Schnittstellensystemen und –behörden (z.B. AZR, MEWES, LKA, BAFI/EASY).

Navigation

Neu konzipiert wurde vor allem die Navigation des Sachbearbeiters durch das System bis zur Durchführung einer datenändernden Sachbearbeitung.

Im bisherigen Verfahren muss der Sachbearbeiter aus einer Vielzahl von Menüpunkten zunächst „blind“ genau die passende Funktion auswählen, dann den Ausländersatz auswählen oder anlegen, um dann die gewählte Bearbeitung vorzunehmen. Das bedeutet zum einen, dass er möglicherweise eine „falsche“ Funktion wählt, die er wieder abbrechen muss. Zum anderen führt er die neue Funktion nur mit mangelnder Kenntnis der bereits vorhandenen Daten durch. Auch das kann dazu führen, dass die Funktion wieder abgebrochen werden muss, weil eine in einer anderen Funktion zu erfassende Information fehlt (z.B. keine Passdaten bei Erteilung eines Titels als Aufkleber) oder die Bearbeitung im Widerspruch mit einer anderen Information steht. Im schlimmsten Fall hätte der Benutzer die Entscheidung vielleicht sogar anders getroffen, wenn er nur gewusst hätte, dass z.B. eine Eingabe vorliegt. Zwar gibt es im Altverfahren eine Gesamtauskunft, doch ist sie in Funktionstasten oder Experten Kürzel „versteckt“, so dass sie routinemäßig sicher nicht herangezogen wird, bevor Bearbeitungen durchgeführt werden.

Im neuen Verfahren wählt der Benutzer zunächst den Ausländerdatensatz aus, dessen Daten ihm angezeigt werden, in Karteikarten/Registerkarten sachlogisch organisiert. Wenn er sich genügend informiert hat, kann er eine Bearbeitung vornehmen. Dazu findet er auf der entsprechenden Karteikarte bei den ggf. schon vorhandenen Daten zum Sachverhalt intuitiv einen Button („Neu“/ „Ändern“) zur Bearbeitung dieses Sachverhalts.

Geschäftsvorfall

Der Button öffnet einen Bearbeitungsdialog („Geschäftsvorfall“), der zwar äußerlich anders als die Maske des Altverfahrens, z.B. gestraffter, aussieht, aber von der Funktionalität her meistens einen großen Wiedererkennungswert besitzt.

Die Funktionalität aller datenändernden Sachbearbeitungsdialoge ist einem Review unter Beteiligung der Anwender unterzogen worden; dabei ist es neben den Änderungen, die sich aus der Migration in eine graphische Oberfläche ergeben (s.o.), vielfach zu kleineren oder größeren Anpassungen an geänderte fachliche Erfordernisse gekommen. Wesentliche fachliche Änderungen gegenüber dem Altverfahren sind:

Kopierfunktion: folgende Sachverhalte können aus einem Personensatz in den Personensatz eines Familienmitglieds kopiert werden : Bevollmächtigte(r), Visum, Verfügungsdaten, Prozessdaten.

Meldestatus: die über die Altanwendung verstreut liegenden Informationen und Funktionen zum Zugang und Abgang eines Ausländers sind im neuen Verfahren zusammengeführt worden, so dass sie – fast beliebig häufig auftretend – als historischer Ablauf dargestellt werden.

Statusliste: neben den auch in der Altanwendung aufgelisteten Aufenthaltstiteln und Negativverfügungen zum Aufenthalt listet die „neue“ Statusliste nach Datum einsortiert zusätzlich Meldestatusbeiträge und Asylanträge auf und bietet damit einen Gesamtüberblick über die ausländerrechtlich relevanten Ereignisse im Aufenthalt eines Ausländers.

Ersterfassung: die Bearbeitungsfunktion für neu anzulegende Datensätze ist von 10 oder mehr Masken auf einen einzigen Dialog reduziert worden, in welchem nur die absolut notwendigen Angaben abgefragt werden. Damit erübrigt sich das bisher notwendige Überspringen angebotener, aber in der Situation überflüssiger Masken. Sind weitere Eingaben erforderlich, können diese nach der Ersterfassung individuell ergänzt werden. Damit ist zu erwarten, dass der bisherige sehr mühselige Erfassungsprozess bei Neuzugängen deutlich komfortabler und kürzer abläuft.

Textverarbeitung: der offensichtlichste Unterschied zur Altanwendung liegt im benutzten Textsystem, wo Microsoft Word® das bisherige Textprogramm HIT/CLOU® ersetzt, um Schreiben aller Art zu produzieren bzw. Dokumente zu bedrucken. Dabei wird Word in größerem Umfang mit Daten versorgt als bisher HIT/CLOU.

Archivierung: Eine zusätzliche Erweiterung betrifft die Archivierung von Dokumenten. Bestimmte von PAULA GO! angestoßene Schreiben sind archivierbar, d.h. der Benutzer kann festlegen, dass sie als Entwurf oder in Endfassung mit den sonstigen Daten des betroffenen Ausländers zentral gespeichert und abrufbar werden. Dies erübrigt sicher in bestimmten Situationen das Aktenziehen. Bei Aufbau eines papierlosen Vorgangssystems in Hamburg kann außerdem auf diese Archivierungen zurückgegriffen werden.

Schnittstellen zu anderen Systemen/Stellen

Alt- und Neusystem unterstützen die Kommunikation mit anderen Systemen, um Reibungsverluste im Übergang der Zuständigkeit möglichst gering zu halten.

Ausländerzentralregister (AZR) und Schengener Informationssystem (SIS):

Die Schnittstellen zum AZR beim Bundesverwaltungsamt in Köln stellen sicher die wichtigsten Außenverbindungen des Verfahrens dar, da dort die entscheidenden Informationen zum Ausländer zusammengeführt sind. PAULA GO! stellt dabei die online aus dem AZR abgerufenen Informationen eines Registersatzes wesentlich straffer und übersichtlicher dar als das Altverfahren, nämlich in einem Dialogfenster. Darin entscheidet der Benutzer auch, ob und welche Daten in den eigenen Bestand übernommen werden sollen. AZR-relevante Sachbearbeitungen im PAULA GO!-Dialog gehen als sogenannte C-Belege im Filetransfer-Verfahren nachtlich an das AZR. Hier werden zum einen neue Formate für die C-Belege eingeführt, zum anderen ist die Transparenz für den Benutzer verbessert worden: er sieht jetzt bei jeder Sachbearbeitung, welcher C-Beleg ggf. dafür in Frage kommt und entscheidet, ob er angelegt werden soll.

Hamburger Einwohnerverfahren MEWES:

Wesentliche Änderungen zu Person und Aufenthalt/Anschrift eines Ausländers sind i.d.R. zunächst in MEWES bekannt, dessen geänderte Daten automatisiert ins alte und neue PAULA-Verfahren übernommen werden. Daneben kann der

Benutzer online Daten aus MEWES ins eigene Verfahren übernehmen. Der umgekehrte Weg, beispielsweise die Meldung einer Abschiebung an die Meldestelle, geht auf dem Papierweg.

Verteilungsverfahren des BAFI für Asylsuchende (EASY):

Die Verteilung neuer und die Verbuchung bereits zugeteilter Asylsuchender wird dahingehend unterstützt, dass PAULA mit dem Verteilungsverfahren des BAFI kommuniziert, so dass auch hier Fehler bei der Übernahme der Daten minimiert sind. Neu ist, dass PAULA GO! nicht mehr mit der Btx-Anwendung des BAFI kommuniziert, sondern mit einer Internet-Anwendung. Geplant ist, eine ähnliche Anbindung an ein noch in Betrieb zu nehmendes Verfahren für die Verteilung von Bürgerkriegsflüchtlings herzustellen.

SFC (Infosystem gestohlene und gefälschte Dokumente):

PAULA GO! integriert das zentral von der ABH Bielefeld gepflegte „Informationssystem gestohlene/gefälschte Dokumente“, so dass jede eingegebene Seriennummer eines Personaldokuments oder Sensiblen Dokuments (z.B. Aufkleber im Pass) geprüft wird.

Bundeszentralregister (BZR) Berlin:

In PAULA GO! kann der Benutzer auf elektronischem Weg Anfragen zum „polizeilichen Führungszeugnis“ an das BZR absetzen. Antworten kommen auf dem Schriftweg zurück.

Andere Behörden:

Ausländerbehördliche Entscheidungen setzen eine vielfache Kommunikation mit anderen Stellen voraus, z.B. mit dem Arbeitsamt, der Wirtschaftsbehörde oder, etwa bei Fahndungsausschreibungen, mit dem Landeskriminalamt. Diese Kommunikation wird von PAULA durch angebotene Textbausteine zur Erzeugung entsprechender Schreiben und Formulare und Terminkontrolle unterstützt.

Zugriffssicherung/Berechtigung

Alt- und Neungsverfahren setzen bei der Sicherung vor unbefugtem Zugriff auf die bewährten und dokumentierten Mechanismen des Unix-basierten Betriebssystems des zentralen Anwendungsservers auf: dort werden Regeln für Länge, Aufbau, Gültigkeitsdauer und Historie für das Benutzerpasswort hinterlegt. Im Betriebssystem sind die Benutzer zu verwalten und Rechte auf Serverressourcen zu hinterlegen wie z.B. die Berechtigung zur PAULA-Anwendung. Das von den Benutzern vergebene Passwort wird ebenfalls vom Betriebssystem verschlüsselt und verborgen.

Nur die Anmeldung (Login) eines vom Server akzeptierten Benutzers mit PAULA-Berechtigung führt zum Start von PAULA GO!. Dabei werden Berechtigungsprofile wirksam: abhängig von seinem Profil kann der Benutzer nur bestimmte Dialogfunktionen betätigen. Meldet er sich als (zugelassener) Vertreter eines anderen Benutzers an bzw. meldet er sich in der Zeit an, in der er für den Bereitschaftsdienst eingetragen ist, erbt er im PAULA GO!-Dialog das Profil des anderen Benutzers bzw. des Bereitschaftsdienstes.

Hinzu kommt, dass lokal eine Windows NT-Zugriffssicherung besteht, die zunächst überwunden werden muss, bevor das Anmeldefenster für PAULA GO! gestartet werden kann.

Die vom Server an den lokalen Rechner übermittelten Daten verbleiben dort flüchtig, d.h. sind nur im lokalen Arbeitsspeicher solange vorhanden wie der Datensatz geöffnet ist. Datenänderungen werden ausschließlich durch Datenrückübermittlung an den Server gespeichert. Die an Word in einer temporären Nettodatei übergebenen Daten werden bei der Erstellung des Schriftstücks wieder gelöscht.

Durch dieses Systemverhalten ist die Möglichkeit des Datenmissbrauch auch durch den berechtigten Benutzer sehr stark beschränkt.

Protokollierung

Jeder Zugriff auf Personendaten wird im zentralen Server protokolliert. Bei Nicht-Zuständigkeit eines Sachbearbeiters wird der Bearbeitungsgrund abgefragt und protokolliert.

Die Protokollierung unterscheidet bei den Zugriffen grob nach lesenden Zugriffen (Datenauskunft) und schreibenden Zugriffen (Datenänderungen). Bei den lesenden Zugriffen wird noch einmal unterschieden in

- Datenvorschau (das ist eine Teil- oder Kurzauskunft),
- Karteikartenauskunft (das ist die Vollauskunft) und
- Familienverbundauskunft (Teilauskunft über einen Familienangehörigen).

Bei den schreibenden Zugriffen wird unterschieden in Neuanlage, Änderung und Löschen des Eintrags einer bestimmten Datenbanktabelle.

Jeder Protokolleintrag notiert betroffenen Ausländersatz, Benutzerkennung, Datum und Uhrzeit.

Auf diese Art und Weise lässt sich nachvollziehen, wer wann mit welchem Grund in welcher Weise einen oder mehrere Daten bearbeitet hat.

Technik

PAULA GO! ist ein Anwendungssystem, das sich auf ein zentrales und ein dezentrales System verteilt, die sich mit Hilfe von Internet-Kommunikationsprotokollen miteinander austauschen, wobei das Metropolitan Area Network (MAN) Hamburgs das Bindeglied darstellt.

Die Modernisierung besteht darin, dass das sog. Frontend, d.h. die Schicht der Software, die der Benutzer bedient, komplett ausgetauscht wird. An die Stelle des Maskensystems tritt ein am Arbeitsplatzrechner ablaufendes Dialogsystem, das mit der Programmiersprache JAVA realisiert ist. JAVA hat sich mit dem Siegeszug der Internettechnologie als plattformunabhängiges Softwaresystem durchgesetzt; PAULA GO! liefere also (ohne Word) auch unter anderen Betriebssystemen als Microsoft Windows. Technisch dürfte das PAULA-Verfahren damit sehr zukunftssicher sein, zumal auch die zentralen Teile in modernere Umgebungen migriert werden.

Für den Überblick über die Technik relevant sind Hardware- und Softwareaspekte:

Zentrales System (Anwendungs- Datenbank-, Kommunikations- und ggf. Fileserver)

Die Serverhardware für die Datenbank- und Anwendungsserver basiert auf den SPARC-zertifizierten GP7000F-Systemen von Fujitsu-Siemens. Sie besteht i.w. aus einem Produktionsrechner als gemeinsamem Anwendungs- und Datenbankserver oder aus zwei Produktionsrechner, von denen einer Datenbank- und einer Anwendungsserver ist. Wählt man eine Konfiguration mit zwei Produktionsservern, erhält man die Option, eine einfache Cold-Standby-Lösung für den Ausfall eines Servers zu bekommen.

Der bereits installierte Kommunikationsrechner (SNI RM300 unter Reliant UNIX) wird weiterhin für die Anbindung an das AZR, an EASY und MEWES genutzt.

Wird ein Konzept gewählt, das die Replikation der Word-Dokumentenvorlagen über NT-Betriebssystemmechanismen vorsieht, kann ein Zentraler Fileserver eingesetzt werden. Die Aufgabe des Fileservers kann allerdings auch (ohne Replikationsmechanismen) der Anwendungsserver übernehmen.

Die Serversoftware für Anwendungs- und Datenbankserver besteht aus

- Solaris für GP7000F V7 (bei Verfügbarkeit V8),
- OPENUTM (Solaris) V5.0,
- CMX (Solaris) V5.1,
- Object COBOL (Solaris) V4.1,
- C/C++ Entwicklungssystem (Solaris) V2.0,
- Oracle 8i (Solaris) V8.1.6,
- Webserver z.B. Apache (Solaris) V > 1.3.10.

Dezentrales (Client-) System (Arbeitsplatzrechner)

Die Clienthardware an jedem Arbeitsplatz sollte bestehen aus

- Pentium III-Prozessor,
- 128 MB Hauptspeicher,
- 100 MB freier Festplattenplatz für PAULA,
- 17"-Monitor.

Als Software werden angenommen:

- Windows NT 4.0 Workstation, Windows2000,
- JAVA2-Runtime (JRE für Windows NT) V1.3 oder höher,
- Word 97 oder höher,
- Internet Explorer 4.01 oder höher.

Anlage 2 zur Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG

Arbeitsplatzanalyse zum Verfahren PAULA GO!

Inhalt

1. Vorbemerkungen
 2. Technikausstattung
 3. Softwareergonomie
 4. Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung
 5. Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation
 6. Raumkonzept
 7. Weiteres Vorgehen
- Anhang 1: Fragebogen Softwareergonomie
Anhang 2: Fragebogen Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung
Anhang 3: Fragebogen Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation

1. Vorbemerkungen

Im Rahmen der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zum Einsatz des Verfahrens PAULA GO! werden zur Ausgestaltung der Bildschirmarbeitsplätze sowohl in den bezirklichen Ausländerdienststellen als auch im Einwohner-Zentralamt folgende Feststellungen getroffen:

In den betroffenen Dienststellen werden Arbeitsplatzanalysen in eigener Verantwortung durchgeführt. Das Vorgehen orientiert sich streng am Rahmen der als beispielhaft geltenden Arbeitsplatzanalysen zu BACOM II und OPEN-PROSA. Die in Frage kommenden Dienststellen haben sicherzustellen, dass rechtzeitig erforderliche Schritte eingeleitet werden. Die entsprechenden Erhebungsbögen sind als Anhänge 1 – 3 beigefügt.

Die § 94-Verhandlungspartner kommen überein, dass die Vorbereitungen für die Arbeitsplatzanalysen bis zum Produktionsbeginn von PAULA GO! (voraussichtlich 01.07.2002) angelaufen sind. Die Ergebnisberichte werden zu dieser Vereinbarung nachgeliefert.

2. Technikausstattung an den PAULA GO!-Arbeitsplätzen

Die § 94-Verhandlungspartner stellen fest, dass zur Technikausstattung kein grundsätzlicher Regelungsbedarf besteht. Sollte es in Einzelfällen zur Aufstellung anderer PC's kommen, wird dies durch Einzelvereinbarungen zwischen betroffener Dienststelle und örtlicher Personalvertretung geregelt.

Gleichwohl wird folgender Sachstand festgestellt:

Die Arbeitsplätze der bezirklichen Ausländerdienststellen und das Einwohner-Zentralamt E 4 werden mit Einführung des Verfahrens PAULA GO! bereits alle als PC-Arbeitsplatz eingerichtet sein. Damit sind notwendige Schulungsmaßnahmen für die Standardsoftware und die Fachanwendung deutlich entzerrt. Außerdem haben Anwenderinnen und Anwendern Gelegenheit, die Handhabung von Windows und Word zunächst in der täglichen Arbeit zu festigen, bevor sie die Anwendungsschulung absolvieren. Gleichwohl wird in den Dienststellen die Möglichkeit der Nachschulung/Vertiefung von PC- und MS-Office-Kenntnissen geschaffen (siehe Anlage 2, Tz. 3 letzter Absatz).

Die Arbeitsplatzausstattung selbst ist bereits tlw. in Anlage 1 als Client-Anforderung definiert worden, sie wird hier der Vollständigkeit halber nochmals genannt:

Hardware:

- Rechner mit Pentium III-Prozessor (oder vergleichbar),
- 128 MB Hauptspeicher,
- 100 MB freier Festplattenplatz für PAULA,
- 17"-Monitor,
- Maus,
- Tastatur (102 Tasten),
- Arbeitsplatzdrucker (je nach Bedarf Laser- oder Tintenstrahldrucker).

Software:

- Windows NT 4.0 Workstation, Windows2000,
- JAVA2-Runtime (JRE für Windows NT) V1.3 oder höher,
- Word 97 oder höher,
- Internet Explorer 4.01 oder höher.

Die vorhandenen Arbeitsplatzdrucker sind für den Einsatz unter PAULA GO!, das im übrigen WORD als Schreibprogramm heranzieht, ohne Einschränkungen geeignet.

Je nach Fachaufgabe (hier: Bedruckung von sog. sensiblen Dokumenten) sollte ein Laserdrucker mit Zweischachteinrichtung zum Einsatz kommen. Als aktuelles Gerät bietet sich hier der HP Laserjet 1200 an.

Alle anderen Komponenten sind ausschreibungsseitig vorgegeben und werden jeweils zentral vom LIT bezogen.

PAULA GO! setzt für eine angemessene Darstellung der Informationen Bildschirme mit einer Diagonale von mindestens 17" voraus. Der Einsatz von Flachbildschirmen wird durch den Einsatz allein von PAULA GO! nicht begründet. Hier können sich nur

in Einzelfällen im Bereich des Einwohner-Zentralamtes im Zuge der allgemeinen PC-Ausstattung der Einsatz von Flachbildschirmen ergeben, dies dann allerdings unabhängig von PAULA GO!.

Grundsätze, auf denen die vorhandene Ausstattung basiert:

Zum Einsatz kommen ausschließlich Komponenten aus dem Warenkatalog des LIT, die sämtlichen einschlägigen Sicherheitsbestimmungen genügen.

Das Verfahren PAULA GO! ist mit Blick auf die vorhandene Technikausstattung (insbesondere 17"-Bildschirm mit Standardauflösung) konzipiert worden. Außerdem ist erforderlich ein Standard PC mit Tastatur und Maus, der von seinen technischen Leistungsmerkmalen als Windows2000-Client geeignet ist. Die erforderliche Ausstattung mit Standardsoftware (Betriebssystem, Officepaket etc.) entspricht im wesentlichen dem Hamburg-PC des LIT.

Die Bildschirmdarstellung der Fachanwendung wird für eine Bildauflösung von 800 x 600 Pixel optimiert sein und als MDI-Anwendung die Windows-Fenstertechnik intensiv nutzen.

Als Arbeitsplatzdrucker für den Ausdruck von Dokumenten über den Windows Drucker-Spool reichen DIN-A4-Einzelblattdrucker. Für den Einsatz sind grundsätzlich Tintenstrahldrucker und Laserdrucker geeignet. Der Umfang der erzeugten Dokumente und Bescheide in der Sachbearbeitung lässt jedoch prinzipiell den Einsatz von Laserdruckern sinnvoller erscheinen (siehe auch oben, Druck sensible Dokumente).

Für den Betrieb von PAULA GO! bedarf es zum gegenwärtigen Zeitpunkt keiner Diskettenlaufwerke, CD-Rom-Laufwerke oder sonstiger externer Speichermedien. Scanner sind gegenwärtig für PAULA GO! ebenfalls nicht erforderlich.

3. Softwareergonomie

Projektziele

Ziele des Projektes PAULA GO! waren es,

- das bestehende luK-Verfahren so zu gestalten, dass eine bessere luK-Unterstützung der Sachbearbeitung für die Anwenderinnen / Anwender entsteht,
- Einsatz einer zeitgemäßen Software, die stärker an den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter orientiert ist,
- Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit sowohl im Verfahren als auch in unterstützenden Programmen (Schreibsystem).

Ausgangslage

Das bestehende Verfahren PAULA ist eine alphanumerische UNIX-Anwendung, die keinerlei Fenstertechnik unterstützt.

Planziele

Oberfläche, Dialoge

Bei der geplanten Entwicklung der Benutzeroberflächen wurde folgender Ansatz verfolgt:

- Optimale Darstellung der Masken und anderer Dialogelemente bei einer *Bildschirmauflösung* vom 800 x 600 Pixel
- Anlehnung bei der *Gestaltung der Dialogkomponenten* an die vorhandene und bekannte MS-Office-Umgebung. In einem frühen Entwicklungsstadium haben sich die Anwenderinnen / Anwender für die „Look and Feel-Variante Metal“ von JAVA entschieden, die eine sachliche und nüchterne Darstellung aller Komponenten darstellt. Als Standardschrift ist in Anlehnung an den MS-Office-Standard die Schrift Arial gewählt worden.
- Das der Anwendung PAULA GO! zugrunde liegende *Navigatorenkonzept* strukturiert die Darstellungen grundsätzlich vom Allgemeinen zum Individuellen bzw. von der Übersicht zum Detail (von Übersicht auf spezielle Funktionskarteikarten). Auch hier sind die Anwenderinnen / Anwender in einem frühen Entwicklungsstadium in den Entscheidungsprozeß aktiv einbezogen worden, sie haben sich mehrheitlich für das sog. Karteikarten-Prinzip entschieden.
- *Farben: Standards von metal*

Die Farbgestaltung basiert auf einer restriktiven Verwendung von Farben in der Grundeinstellung der Anwendungsgestaltung. Für das Maskenlayout kommen die Farben blau, grau und weiß, für die Schrift die Farben schwarz und rot zum Einsatz.

Maskenüberschrift: dunkelblau,

Maskenhintergrund: hellgrau,
 aktives Eingabefeld: weiß,
 inaktives Eingabefeld: hellgrau,
 normale Maskenbeschriftung: schwarz,
 Warnhinweise auf Masken: rot.

Hilfesystem:

Dem Hilfesystem kommt für die Benutzungsfreundlichkeit und Akzeptanz der Fachanwendung eine große Bedeutung zu. Hilfefunktionen sind bei Unsicherheiten in der Handhabung, bei Verständnisproblemen oder in Fehlerfällen grundsätzlich die primäre Informationsquelle der Benutzerinnen und Benutzer. Der Oberflächengestaltung der Fachanwendung liegen zwei Prämissen zugrunde:

- *Schlechtes (unergonomisches) Design kann auch durch gute Hilfefunktionen nicht ausgeglichen werden!* D.h, die Oberfläche ist grundsätzlich so zu gestalten, dass die Fachanwendung im Regelfall und nach angemessener Einführung ohne Inanspruchnahme von Hilfefunktionen sachgerecht bedient werden kann.
- *Eine schlechte Hilfe ist schlimmer als gar keine!* Das Hilfesystem muss durchgängig von gleich hoher Qualität sein. Unvollständige, missverständliche oder gar fehlende Hilfeinformationen beeinträchtigen das Vertrauen der Benutzerinnen und Benutzer in die Gebrauchsfähigkeit des Hilfesystems und reduzieren dadurch den gesamten Nutzen.

Das Hilfesystem in PAULA GO! ist kontextsensibel aufgebaut, d.h. die entsprechende Hilfe steht bei Aufruf eines bestimmten Dialoges immer im Hintergrund zur Verfügung. In der Hilfe selbst bestehen ggf. Verknüpfungen zu artverwandten Themen (sog. Hypertextverlinkung). Darüber hinaus vermittelt es Informationen zum

- *Begriff*
(Welche Bedeutung haben die einzelnen Fachbegriffe?)
- *Wertevorrat*
(Welche Werte/Inhalte sind in der aktuellen Situation in Eingabefeldern möglich/zulässig?)
- *Syntax*
(Welche Regeln bzw. welche Systematik liegen der Schreibweise von erwarteten Eingaben zugrunde?)
- *Verhalten im Fehlerfall*
(Woraus resultiert eine aktuelle Fehlermeldung und wie löse ich mein Anliegen richtig?)

Richtlinien und Normen

Die der Anwendungsgestaltung zugrunde liegenden Richtlinien und Normen (siehe unten) sind Hilfsmittel, die der konkreten Ausgestaltung bedürfen. Sie sind keinesfalls Vorschriften, die Benutzbarkeit garantieren.

Die Anwendungsentwicklung PAULA GO! basiert auf den ISO-Normen 9241/10, 9241/11 und 9241/12. Hierbei setzen sich die entwickelnde Firma sowie die hierfür eingerichtete Projektgruppe mit Anwendervertreterinnen und -vertretern aus allen Fachbereichen schon in einem frühen Entwicklungsstadium intensiv mit dem Gebrauch des neuen Produkts und den Umständen, unter denen es genutzt wird, auseinander. Dieser Prozess setzt sich auch derzeit während der gesamten Entwicklungsphase des Programms fort. Die ISO-Normen dienen dabei als Leitlinie der Gestaltung, nicht als Konstruktionsmethode, wobei in der Gestaltung möglichst viele Einzelheiten der Leitlinie umgesetzt werden.

Daneben gibt es im Falle von PAULA GO! auch herstellerspezifische Richtlinien; die programmierende Firma orientiert sich bei der Entwicklung in JAVA (siehe auch Anlage 1) streng nach den Guidelines der Sun Corporation als Hersteller von JAVA (<http://java.sun.com/products/jlf/edl/dg/higtoc.nt.htm>).

Grundsätze der Dialoggestaltung nach DIN EN ISO 9241/10:

- *Aufgabenangemessenheit:*
Ein Dialog ist aufgabenangemessen, wenn er die Benutzerin/den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe effektiv und effizient zu erledigen.
- *Selbstbeschreibungsfähigkeit:*
Ein Dialog ist selbstbeschreibungsfähig, wenn jeder einzelne Dialogschritt durch Rückmeldung des Dialogsystems unmittelbar verständlich ist oder der Benutzerin/dem Benutzer auf Anfrage erklärt wird.
- *Steuerbarkeit:*
Ein Dialog ist steuerbar, wenn die Benutzerin/der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.
- *Erwartungskonformität:*
Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er konsistent ist und den Merkmalen der Benutzerin/des Benutzers entspricht, z.B. den Kenntnissen aus dem Arbeitsgebiet, der Ausbildung und der Erfahrung der Benutzerin/des Benutzers sowie allgemein anerkannter Konventionen.
- *Fehlertoleranz:*
Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand durch die Benutzerin/den Benutzer erreicht werden kann.
- *Individualisierbarkeit:*
Ein Dialog ist individualisierbar, wenn das Dialogsystem Anpassungen an die Erfordernisse der Arbeitsaufgabe, Benutzerfähigkeiten und individuelle Vorlieben der Benutzerin/des Benutzers zulässt.
- *Lernförderlichkeit:*
Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er die Benutzerin/den Benutzer beim Erlernen des Dialogsystems unterstützt und anleitet.

Gebrauchstauglichkeit nach DIN EN ISO 9241/11:

- *Gebrauchstauglichkeit:*

Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzerinnen und Benutzer in einem Nutzungskontext genutzt werden kann, um vereinbarte Arbeitsergebnisse effektiv, effizient und mit Zufriedenheit zu erreichen.

- *Effektivität:*
Die Genauigkeit und Vollständigkeit, mit der Benutzerinnen und Benutzer vereinbarte Arbeitsergebnisse erreichen.
- *Effizienz:*
Der im Verhältnis zur Genauigkeit und Vollständigkeit eingesetzte Aufwand, mit dem Benutzerinnen und Benutzer vereinbarte Arbeitsergebnisse erreichen.
- *Zufriedenheit:*
Freiheit von Beeinträchtigungen und positive Einstellungen gegenüber der Nutzung des Produkts.

Prinzipien zur Darstellung von Informationen (entspricht der Maskengestaltung) nach DIN ISO 9241/12:

- Lesbarkeit
- Verstehbarkeit
- Konsistenz
- Unterscheidbarkeit
- Erkennbarkeit
- Prägnanz
- Klarheit

Beteiligungsformen

Beteiligt an der Gestaltung der Software sind neben der programmierenden Firma die in der Behörde für Inneres eingerichtete Projektgruppe mit Anwenderinnen und Anwender aus allen wichtigen Fachbereichen. Als Ergebnis gemeinsamer Absprachen ist das aktuelle Fachkonzept zu sehen (Auszug siehe Anlage 1 zur § 94-Vereinbarung), das nunmehr die Grundlage für die programmtechnische Umsetzung darstellt.

Die Projektgruppe begleitet die Entwicklung bis zur fertigen Abnahme im Produktionsbetrieb. Sie wird fertiggestellte Softwarekomponenten begutachten und Funktionstests durch fachliche Anwenderinnen /Anwender durchführen. Dabei wird gleich die Gebrauchstauglichkeit der Software überprüft. Gleichzeitig durch die Tester erfolgt eine erste Begutachtung mit dem Fragebogen gem. Anhang 1. Diese Begutachtung wird nach einer angemessenen Produktionslaufzeit auch durch alle Anwenderinnen / Anwender erfolgen. Die Auswertung der Fragebögen nach Anhang 1 erfolgt als letzte Tätigkeit durch das Einwohner-Zentralamt.

Zeitplanung

Sowohl die Gestaltung der Software wie auch die laufende Beteiligung der Anwenderinnen und Anwender am Gestaltungsprozess begannen mit dem Entwurf erster Maskendialoge in MS-VISIO und sind ggf. bis in den laufenden Testbetrieb hinein fortzuführen. Letzterer wird etwa im September 2001 beginnen und sich bis etwa Anfang Mai 2002 hinziehen.

Nach erfolgreichem Produktionsbeginn zum 01.07.2002 und einer angemessenen störungsfreien Laufzeit von PAULA GO! (nicht vor Oktober 2002) wird eine Begutachtung mit dem Fragebogen nach Anhang 1 durch alle Anwenderinnen / Anwender erfolgen.

Durchführungsverantwortung

Die Durchführungsverantwortung liegt beim Einwohner-Zentralamt.

4. Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung

Ziele und Aufgaben

Das Ziel ist die Schaffung bzw. Erhaltung ergonomisch gut gestalteter Arbeitsplätze. Hierfür sind Erkenntnisse über den aktuellen Zustand zu sammeln und es muss den Beteiligten in den Bezirksämtern und im Einwohner-Zentralamt ein Instrument zur Erhebung des Ist-Zustandes an die Hand (siehe Anhang 2) gegeben werden.

Ausgangslage

Die bestehende Bildschirmarbeitsplatzausstattung in den Dienststellen ist mit Einführung von PAULA GO! tlw. bereits fast 4 Jahre alt. Es ist deshalb insgesamt zu prüfen, inwieweit sie noch künftigen Anforderungen genügt.

Grundsätzliches zum Vorgehen

Die Zuständigkeit für Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung liegt bei den örtlichen Dienststellen und beim Einwohner-Zentralamt. Erhebung und Auswertung der Ergebnisse sind jeweils von dort zu liefern, ggf. nach Einsatz einer Arbeitsgruppe (s. Tz.. 3 der Vereinbarung).

Geplantes Vorgehen

Als Erhebungsinstrument soll ein Fragebogen fungieren, der allen Betroffenen und Beteiligten über die örtlichen Dienststellen zur Verfügung gestellt wird. Er entspricht inhaltlich den auch in anderen Verfahren konzipierten Fragebogen.

Beteiligungsformen

- Fachkraft für Arbeitssicherheit / Betriebsarzt
- Örtliche PR
- Örtliche LuK

Zeitplanung

Eine Bestandserhebung soll mittels anliegendem Fragebogen für die Arbeitsplätze durchgeführt werden auf denen künftig PAULA GO! laufen wird. Im Anschluss sind die relevanten Abweichungen zu erheben und gegebenenfalls ist eine Optimierung anzustreben.

Die Zeitplanung obliegt den örtlichen Dienststellen und dem Einwohner-Zentralamt.

Durchführungsverantwortung

Die Durchführungsverantwortung liegt grundsätzlich in den Bezirken und beim Einwohner-Zentralamt.

5. Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation

Ziele und Aufgaben

Nach den geltenden Vorschriften des Arbeitsschutzes sind im Zusammenhang mit der Einführung des LuK-Verfahrens PAULA GO! Arbeitsplatzanalysen durchzuführen. Mit den beschriebenen Maßnahmen sollen den Bezirksämtern und dem Einwohner-Zentralamt Hilfestellungen, Werkzeuge und Methoden angeboten werden, die im Rahmen der Arbeitsplatzanalyse

- eine Bestandsaufnahme der Arbeitsbelastungen (Stress, Monotonie usw.) in den bezirklichen Ausländerdienststellen und im Einwohner-Zentralamt ermöglichen und darauf aufbauend
- Möglichkeiten einer sukzessiven Optimierung der Arbeitsbedingungen aufzeigen sowie
- das Erarbeiten konkreter Handlungspläne durch die betroffenen Dienststellen unterstützen.

Die Maßnahmen sollen geeignet sein, in den betroffenen Dienststellen

- den Bedarf an Optimierungen der Arbeitsaufgaben und der Arbeitsorganisation zu erheben,
- die Bereitschaft zur Durchführung konkreter Maßnahmen zu fördern sowie im Rahmen des örtlichen Mitbestimmungsverfahrens zu einem fundierten Informationsstand beizutragen und Entscheidungen transparent zu machen.

Ausgangslage

Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation sind in den Bezirksämtern tlw. sehr unterschiedlich geregelt. Dies liegt u.a. an unterschiedlichen ausländerbehördlichen Zuständigkeiten in den Ausländerdienststellen sowie an Vermischung von ausländerbehördlichen Aufgaben mit meldebehördlichen Aufgaben

Detaillierte Erkenntnisse bezüglich der quantitativen und qualitativen Belastungseinschätzung in den bezirklichen Ausländerdienststellen seit der Dezentralisierung der Fachaufgabe sind nicht vorhanden. Gleiches gilt für das Einwohner-Zentralamt.

Grundsätzliches zum Vorgehen

Die Zuständigkeit liegt bei den örtlichen Dienststellen und beim Einwohner-Zentralamt. Die Erhebungen zu Aufgaben und Organisation sind jeweils in den örtlichen Dienststellen vorzunehmen, ggf. nach Einsatz einer Arbeitsgruppe (s. Tz. 3 der Vereinbarung).

Geplantes Vorgehen

Als Erhebungsinstrument soll ein Fragebogen (siehe Anhang 3) fungieren, der allen Betroffenen und Beteiligten über die örtlichen Dienststellen zur Verfügung gestellt wird. Er entspricht inhaltlich den auch in anderen Verfahren konzipierten Fragebögen.

Beteiligungsformen

- Fachkraft für Arbeitssicherheit / Betriebsarzt
- Örtliche PR
- Externes Institut (?)

Zeitplanung

Die Zeitplanung obliegt den örtlichen Dienststellen und dem Einwohner-Zentralamt.

Durchführungsverantwortung

Die Durchführungsverantwortung liegt grundsätzlich in den Bezirken und beim Einwohner-Zentralamt.

6. Raumkonzept

Regelungsbedarf für Raumfragen wird anlässlich der Einführung des Verfahrens PAULA GO! nicht gesehen. Die § 94-Verhandlungspartner gehen davon aus, dass der Raumbedarf kontinuierlich von den betroffenen Dienststellen überwacht und ggf. angepasst wird. Insofern bleibt dieser Punkt Einzelvereinbarungen zwischen den betroffenen Dienststellen und den örtlichen Personalvertretungen vorbehalten.

7. Weiteres Vorgehen

Die beteiligten Dienststellen werden eine Arbeitsgruppe zur Abarbeitung der Bereiche

- Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung sowie
- Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation

unter Beteiligung des Arbeitsmedizinischen Dienstes und ggf. anderer externer Stellen bilden. Bei der Erhebung der Daten sollen die als Anhänge 2 und 3 ersichtlichen Fragebögen zum Einsatz kommen.

Die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen rechtzeitig über die bevorstehenden Erhebungen unterrichtet werden.

Über die erzielten Ergebnisse wird zentral die Behörde für Inneres unterrichtet, die wiederum die § 94-Verhandlungspartner in Kenntnis setzt.

Anhang 1 Fragebogen Softwareergonomie

**Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten
an Bildschirmgeräten
Grundsätze der Dialoggestaltung**

Beurteilung von PAULA GO!
auf Grundlage der
DIN EN 9241 Teil 10

Hinweise zum Beurteilungsbogen

Im folgenden geht es um die Beurteilung des neu gestalteten Verfahrens PAULA GO! auf der Grundlage der internationalen Softwareergonomie-Norm DIN EN ISO 9241-10.

Ziel dieser Beurteilung ist es, die Eignung von PAULA GO! für die tägliche Arbeit zu überprüfen und ggf. konkrete Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Hierzu ist Ihr Urteil als Anwenderin / Anwender von PAULA GO! von entscheidender Bedeutung! Grundlage Ihrer Bewertung sollen Ihre individuellen Erfahrungen mit dem Verfahren sein.

Am besten bearbeiten Sie den Beurteilungsbogen, während Sie PAULA GO! vor sich am Bildschirm haben. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, bei der Beantwortung der einzelnen Fragen die eine oder andere Sache noch einmal zu überprüfen. Bei Fragen und Unklarheiten wenden Sie sich bitte an die Leitstelle.

Bitte machen Sie im folgenden Kasten zunächst Angaben zu Ihrer Dienststelle / Abschnitt / Sachgebiet und zu Ihrer Funktion in der Abteilung.

| |
|---|
| Dienststelle/Abschnitt/Sachgebiet: _____ Funktion: _____ |
|---|

Bitte senden Sie den ausgefüllten Bewertungsbogen über Behördenpost an:

| |
|--|
| |
|--|

Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt und unterliegen in vollem Umfang der ärztlichen Schweigepflicht. Die Ergebnisse werden lediglich funktionsbezogen ausgewertet und werden ausschließlich zur Verbesserung von PAULA GO! genutzt.

Noch ein Hinweis zur Beantwortung des Beurteilungsbogens:

Die einzelnen Software-Normen werden über ihre Beschreibung konkretisiert. Diese Beschreibungen weisen immer folgende Form auf.

Beispiel Nr. 1:

PAULA GO!.....

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|---------------|----|---|-----|---|----|----------|
| ist schlecht. | | | | X | | ist gut. |

Im ersten Beispiel wird danach gefragt, wie gut bzw. wie schlecht PAULA GO! ist. Der Benutzer beurteilt in diesem Fall PAULA GO! zwar als gut, sieht jedoch noch Verbesserungsmöglichkeiten.

Beispiel Nr. 2:

PAULA GO!.....

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|--------------|----|---|-----|---|----|-------------|
| ist langsam. | X | | | | | ist schnell |

Im zweiten Beispiel beurteilt der Benutzer PAULA GO! als sehr langsam.

Die Auswertung der Daten erfolgt anonym. Geben Sie deshalb keine Namen und keine detaillierten Leitzeichen an !

Aufgabenangemessenheit

Im folgenden möchten wir wissen, wie aufgabenangemessen PAULA GO! ist. Das Programm sollte Sie bei der Erledigung seiner Arbeitsaufgaben unterstützen, ohne Sie unnötig zu belasten. Schwierigkeiten, die sich aus fachlichen Fragestellungen ergeben, sind dagegen nicht Gegenstand der Bewertung.

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|---|----|---|-----|---|----|--|
| ist kompliziert zu bedienen. | | | | | | ist unkompliziert zu bedienen. |
| bietet nicht alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen. | | | | | | bietet alle Funktionen, um die anfallenden Aufgaben effizient zu bewältigen. |
| bietet schlechte Möglichkeiten, häufig sich wiederholende Bearbeitungsvorgänge zu automatisieren. | | | | | | bietet gute Möglichkeiten, häufig sich wiederholende Bearbeitungsvorgänge zu automatisieren. |
| erfordert überflüssige Eingaben. | | | | | | erfordert keine überflüssigen Eingaben. |
| stellt die erforderlichen Druckausgaben nicht zur Verfügung | | | | | | stellt die erforderlichen Druckausgaben zur Verfügung |
| ist schlecht auf die Anforderungen der Arbeit zugeschnitten. | | | | | | ist gut auf die Anforderungen der Arbeit zugeschnitten. |

Selbstbeschreibungsfähigkeit

Im folgenden möchten wir wissen, wie selbstbeschreibend PAULA GO! ist. Das Programm sollte Ihnen genügend Erläuterungen geben und in ausreichendem Maße verständlich sein, ohne dass die Online-Hilfe oder externe Hilfe benötigt werden .

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|---|----|---|-----|---|----|--|
| bietet einen schlechten Überblick über das Funktionsangebot. | | | | | | bietet einen guten Überblick über das Funktionsangebot. |
| verwendet schlecht verständliche Begriffe, Bezeichnungen, Abkürzungen oder Symbole in Masken und Menüs. | | | | | | verwendet gut verständliche Begriffe, Bezeichnungen, Abkürzungen oder Symbole in Masken und Menüs. |
| liefert in unzureichendem Maße Informationen darüber, welche Eingaben zulässig oder nötig sind. | | | | | | liefert in ausreichendem Maße Informationen darüber, welche Eingaben zulässig oder nötig sind. |
| bietet <u>auf Verlangen</u> keine situationsspezifischen Erklärungen, die konkret weiterhelfen. | | | | | | bietet <u>auf Verlangen</u> situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen. |
| bietet <u>von sich aus</u> keine situationsspezifischen Erklärungen, die konkret weiterhelfen | | | | | | bietet <u>von sich aus</u> situationsspezifische Erklärungen, die konkret weiterhelfen |

Steuerbarkeit

Im folgenden möchten wir wissen, wie steuerbar PAULA GO! ist. Ziel sollte sein, dass Sie die Art und Weise, wie Sie mit PAULA GO! arbeiten, gut beeinflussen können.

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|---|----|---|-----|---|----|---|
| bietet keine Möglichkeiten, die Arbeit an jedem Punkt zu unterbrechen und dort später ohne Verluste wieder weiterzumachen. | | | | | | bietet die Möglichkeit, die Arbeit an jedem Punkt zu unterbrechen und dort später ohne Verluste wieder weiterzumachen. |
| erzwingt eine unnötig starre Einhaltung von Bearbeitungsschritten. | | | | | | erzwingt keine unnötig starre Einhaltung von Bearbeitungsschritten. |
| ermöglicht keinen leichten Wechsel zwischen einzelnen Menüs oder Masken. | | | | | | ermöglicht einen leichten Wechsel zwischen einzelnen Menüs und Masken. |
| ist so gestaltet, dass die Benutzerin/den Benutzer nicht beeinflussen kann, wie und welche Informationen am Bildschirm dargeboten werden. | | | | | | ist so gestaltet, dass die Benutzerin/den Benutzer beeinflussen kann, wie und welche Informationen am Bildschirm dargeboten werden. |
| erzwingt unnötige Unterbrechungen der Arbeit. | | | | | | erzwingt keine unnötigen Unterbrechungen der Arbeit. |

Erwartungskonformität

Im folgenden möchten wir wissen, wie erwartungskonform PAULA GO! ist, d.h., ob PAULA GO! durch eine einheitliche und verständliche Gestaltung Ihren Arbeitsabläufen und Gewohnheiten entgegenkommt.

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|--|----|---|-----|---|----|--|
| erschwert die Orientierung durch eine uneinheitliche Gestaltung. | | | | | | erleichtert die Orientierung durch eine einheitliche Gestaltung. |
| lässt einen im unklaren darüber, ob eine Eingabe erfolgreich war oder nicht. | | | | | | lässt einen nicht im unklaren darüber, ob eine Eingabe erfolgreich war oder nicht. |
| informiert in unzureichendem Maße über das, was sie gerade macht. | | | | | | informiert in ausreichendem Maße über das, was sie gerade macht. |
| reagiert mit schwer vorhersehbaren Bearbeitungszeiten. | | | | | | reagiert mit gut vorhersehbaren Bearbeitungszeiten. |
| lässt sich nicht durchgehend nach einem einheitlichen Prinzip bedienen. | | | | | | lässt sich durchgehend nach einem einheitlichen Prinzip bedienen. |

Fehlerrobustheit

Im folgenden möchten wir wissen, wie fehlerrobust PAULA GO! ist. Sie sollten trotz fehlerhafter Eingaben das beabsichtigte Arbeitsergebnis ohne oder mit minimalem Korrekturaufwand erreichen können.

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|--|----|---|-----|---|----|---|
| ist so gestaltet, dass kleine Fehler schwerwiegende Folgen haben können. | | | | | | ist so gestaltet, dass kleine Fehler keine schwerwiegenden Folgen haben können. |
| informiert zu spät über fehlerhafte Eingaben. | | | | | | informiert sofort über fehlerhafte Eingaben. |
| liefert schlecht verständliche Fehlermeldungen. | | | | | | liefert gut verständliche Fehlermeldungen. |
| erfordert bei Fehlern im großen und ganzen einen hohen Korrekturaufwand. | | | | | | erfordert bei Fehlern im großen und ganzen einen geringen Korrekturaufwand. |
| gibt keine konkreten Hinweise zur Fehlerbehebung. | | | | | | gibt konkrete Hinweise zur Fehlerbehebung. |

Individualisierbarkeit

Im folgenden möchten wir wissen, wie individualisierbar PAULA GO! ist. Zu bewerten ist hier, ob PAULA GO! von Ihnen ohne großen Aufwand auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Anforderungen angepasst werden kann. Dies nicht für feststehende Arbeitsabläufe bzw. Abhängigkeiten in der Sachbearbeitung, eine Umkehrung würde hier zu unsinnigen Arbeitsergebnissen führen. Allerdings ist die Anpassung des Programms an die sich aus ggf. neuen Arbeitsaufgaben ergebenden Anforderungen von der Fachlichen Leitstelle vorzubereiten und durch die programmierende Firma zu leisten, so dass dieses softwareergonomische Kriterium für PAULA GO! von untergeordneter Bedeutung ist.

PAULA GO! ..

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|--|----|---|-----|---|----|---|
| eignet sich für Anfänger und Experten nicht gleichermaßen, weil die Benutzerin/der Benutzer sie nur schwer an seinen Kenntnisstand anpassen kann. | | | | | | eignet sich für Anfänger und Experten gleichermaßen, weil die Benutzerin/der Benutzer sie leicht an seinen Kenntnisstand anpassen kann. |
| ist so gestaltet, dass die Benutzerin/der Benutzer die Bildschirmdarstellung (z.B. Zeichengröße und Farbgestaltung) schlecht an seine individuellen Bedürfnisse anpassen kann. | | | | | | ist so gestaltet, dass die Benutzerin/der Benutzer die Bildschirmdarstellung (z.B. Zeichengröße und Farbgestaltung) gut an seine individuellen Bedürfnisse anpassen kann. |

Lernförderlichkeit

Im folgenden möchten wir wissen, wie gut PAULA GO! erlernbar ist. Sie sollten sich ohne großen Aufwand in PAULA GO! einarbeiten können. Voraussetzung war allerdings die zentrale Teilnahme an einer Anwenderunterweisung im Frühjahr 2002 bzw. für neu hinzugekommene Anwender die Teilnahme an einer Schulung durch die Fachliche Leitstelle.

PAULA GO! ...

| | -- | - | -/+ | + | ++ | |
|---|----|---|-----|---|----|--|
| erfordert viel Zeit zum Erlernen. | | | | | | erfordert wenig Zeit zum Erlernen. |
| wird nicht durch eine praxisnahe Online-Hilfe unterstützt | | | | | | wird durch eine praxisnahe Online-Hilfe unterstützt |
| ermutigt nicht dazu, auch mal neue Funktionen auszuprobieren. | | | | | | Ermutigt dazu, auch mal neue Funktionen auszuprobieren. |
| erfordert, dass man sich viele Details merken muss. | | | | | | erfordert nicht, dass man sich viele Details merken muss. |
| ist so gestaltet, dass sich einmal Gelerntes schlecht einprägt. | | | | | | ist so gestaltet, dass sich einmal Gelerntes gut einprägt. |
| ist schlecht ohne fremde Hilfe oder Online-Hilfe erlernbar. | | | | | | ist gut ohne fremde Hilfe oder Online-Hilfe erlernbar. |

Zum Schluß

Zum Schluss bitten wir Sie, noch folgende Fragen zu beantworten:

| | | | |
|--|------------------|---------------|-------------|
| Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche durchschnittlich mit PAULA GO!? | | Stunden/Woche | |
| Wie viele Stunden arbeiten Sie pro Woche durchschnittlich insgesamt am Computer? | | Stunden/Woche | |
| Wie gut beherrschen Sie zum jetzigen Zeitpunkt nach Ihrer persönlichen Einschätzung PAULA GO!? | sehr schlecht | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | sehr gut |
| Wie bewerten Sie den Erfolg der PAULA GO!-Anwenderunterweisung ? | sehr schlecht | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | sehr gut |

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang 2 Fragebogen zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen

PAULA / PAULA GO!-Check Bildschirmarbeitsplatz Fragebogen zur Beurteilung der Arbeitsmittel und Arbeitsumgebung

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

im Vorfeld der Einführung von PAULA GO! soll an den betroffenen Arbeitsplätzen der in den örtlichen Ausländerdienststellen und im Einwohner-Zentralamt beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Gefährdungsanalyse nach § 5 Arbeitsschutzgesetz durchgeführt werden.

Mit Hilfe dieses Fragebogens möchten wir Näheres über die Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes und Ihre Arbeitsumgebung erfahren. Daraus erwarten wir uns Hinweise für eine Verbesserung der Bedingungen an Ihrem Arbeitsplatz.

Andere Faktoren, die Ihre Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz beeinflussen, wie die Softwareausstattung und die Frage der psychischen Belastungen sind nicht Gegenstand dieser Befragung und werden an anderer Stelle bearbeitet.

Bei Unklarheiten oder Fragen wenden Sie sich bitte an die für Sie zuständige Fachkraft für Arbeitssicherheit.

Arbeitsplatz:

| | |
|--|----------------------------------|
| Bezirk: | Dienststelle/Amt/Adresse: |
| Name: | Raum-Nr.: |
| Abteilung: | Arbeitszeit (Vollzeit/Teilzeit): |
| Durchschnittliche Arbeitszeit pro Tag am Bildschirm: | |
| Datum: | |

Hardware

Bildschirm

1. Ist der Bildschirm in der derzeitigen Aufstellung frei von Spiegelungen? Ja Nein

2. Haben Zeichen und Zeichnungshintergrund einen guten Kontrast? Ja Nein

(Verwenden Sie die Testbuchstaben „e“ und „m“. Verschieben Sie diese insbesondere in die Eckbereiche des Bildschirms. Vergleichen Sie den Kontrast mit schwarzen, gedruckten Zeichen auf weißem Papier)

3. Erscheint der Bildschirm flimmerfrei? Ja Nein

(Wählen Sie beim Bildschirm die maximale Helligkeit und schreiben Sie mindestens fünf vollständige Textzeilen. Sehen Sie dann den Bildschirm aus den Augenwinkeln an. Nehmen Sie kein Flimmern wahr?)

4. Ist die Bildschirmdarstellung scharf und verzerrungsfrei? Ja Nein

(Schauen Sie insbesondere in den Eckbereichen des Bildschirms nach! Zeilen und Spalten müssen überall senkrecht aufeinander stehen, Kreise dürfen nicht zu Ellipsen werden)

5. Sind Sie in die Bedienung des Bildschirms eingewiesen worden? Ja Nein

Bildschirmaufstellung

6. Ragt das hintere Ende des Bildschirmes nicht in Verkehrswege hinein? Ja Nein

7. Ist die Blickrichtung auf den Bildschirm parallel zur Fensterfront und zur Deckenbeleuchtung? Ja Nein

8. Liegt die oberste Zeichenzeile auf dem Bildschirm unterhalb Ihrer Augenhöhe? Ja Nein

9. Kann der Bildschirm leicht gedreht und geneigt werden? Ja Nein

10. Ist es möglich, die Sehabstände Auge-Bildschirm, Auge-Tastatur, Auge-Vorlage zwischen 50 und 70 cm zu variieren? Ja Nein

11. Steht der Bildschirm in gerader Linie hinter der Tastatur? Ja Nein

(Der Blick auf den Bildschirm sollte entspannt und ohne ständige Drehung des Kopfes möglich sein.)

Tastatur

12. Lässt sich die Tastatur frei, d.h. ohne Behinderungen durch andere Geräte oder die Bauart des Schreibtisches aufstellen? Ja Nein

13. Ist vor der Tastatur eine ausreichende Handauflagefläche mit einer Tiefe zwischen 5 und 10 cm vorhanden? Ja Nein

Maus

14. Falls Sie die Maus mit der linken Hand bedienen, haben Sie eine entsprechende Maus bekommen? Ja Nein
15. Besteht auf dem Schreibtisch genügend Platz, die Maus frei aufzustellen und davor 5-10 cm Platz zur Handauflage zu lassen? Ja Nein

Drucker

16. Wird der Ozonfilter des Laserdruckers (sofern vorhanden) regelmäßig gewartet? Ja Nein
17. Kann der Drucker von vorne bedient werden? Ja Nein
18. Sind die zur Verfügung stehenden Drucker auch bei umfangreichen Druckaufträgen ausreichend schnell? Ja Nein

Sitzposition

Bitte überprüfen Sie Ihre Sitzposition:

- a. Ganze Sitzfläche des Stuhles benutzen.
- b. Die Oberarme locker herabhängen lassen. Wenn man nun die Unterarme auf die Tischoberfläche auflegt, sollen Ober- und Unterarme einen Winkel von mindestens 90° bilden. Stuhl auf diese Höhe einstellen.
- c. Die Füße ganzflächig auf den Boden aufstellen. Ober- und Unterschenkel sollen dann einen Winkel von circa 90° bilden.
19. Meine Sitzposition entspricht obiger Beschreibung Ja Nein
20. Meine Füße erreichen ganzflächig den Fußboden Ja Nein
21. Ich habe eine Fußstütze Ja Nein

Tisch

22. Ist Ihr Tisch für die richtige Sitzposition hoch genug? Ja Nein
23. Beträgt die Tischbreite mindestens 160 cm? Ja Nein
24. Beträgt die Tischtiefe mindestens 80 cm? Ja Nein
25. Bietet der Tisch genügend freie Fläche um die benötigten Unterlagen, Akten usw. auszubreiten? Ja Nein
26. Besteht unter dem Tisch genügend Beinfreiraum, bei Winkelkombinationen auch ein durchgehender Beinfreiraum?
(65 cm hoch, 80 cm breit, 70 cm tief, frei von Stützen und Unterbauten) Ja Nein
27. Haben Sie eine geeignete Fläche, um Besprechungen mit Besuchern durchzuführen? Ja Nein

Stuhl

28. Ist der Stuhl technisch einwandfrei? Ja Nein
29. Können Sie sämtliche Verstellmechanismen einfach bedienen? Ja Nein
30. Passt sich die Rückenlehne des Stuhls Ihrer Sitzposition automatisch an? Ja Nein

Fußstütze (nur falls vorhanden)

36. Lässt sich die Fußstütze frei und rutschfest aufstellen? Ja Nein
37. Ist die Fußstütze in Neigung und Höhe zu verstellen?
(Empfohlen für Neigung: 5-15 cm, für Höhe mind. 11 cm) Ja Nein
38. Können die Füße ganzflächig aufgesetzt werden? Ja Nein

Umgebung**Lärm**

39. Ist der Umgebungslärm (bei geschlossenen Fenstern) an Ihrem Arbeitsplatz akzeptabel? Ja Nein

Klima

40. Beträgt die Temperatur an Ihrem Arbeitsplatz im Winter in der Regel ca. 20-22° C? Ja Nein

41. Beträgt die Temperatur an Ihrem Arbeitsplatz im Sommer in der Regel höchstens 26° C? Ja Nein

42. Sind Vorkehrungen getroffen, Blendungen durch einfallendes Tageslicht zu vermeiden? Ja Nein

43. Ist die relative Luftfeuchtigkeit an Ihrem Arbeitsplatz in den Wintermonaten ausreichend hoch (so dass Sie sich nicht beeinträchtigt fühlen)? Ja Nein

44. Ist Ihr Aufenthaltsbereich frei von Zugluft? Ja Nein

45. Lassen sich die Fenster problemlos öffnen und schließen? Ja Nein

46. Fühlen Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz durch elektrostatische Aufladungen gestört? Ja Nein

47. Verfügen die Heizkörper über Thermostat-Ventile? Ja Nein

48. Wenn ja, funktionieren diese? Ja Nein

Beleuchtung

49. Empfinden Sie die Beleuchtungsstärke an Ihrem Arbeitsplatz als ausreichend und angenehm? Ja Nein

50. Sind die installierten Leuchtstoffröhren flimmerfrei? Ja Nein

Raumgestaltung

51. Bietet die Grundfläche Ihres Büros ausreichend Platz für die benötigten Arbeitsmittel (PC, Karten) und Gespräche mit Kunden? Ja Nein
52. Haben Sie zwischen der Schreibtischkante und der rückwärtigen Wand bzw. dem davor stehenden Möbelstück eine Bewegungsfläche von mindestens 1m Tiefe? Ja Nein
53. Haben Verkehrswege (Durchgänge) eine Breite von mindestens 60 cm? Ja Nein
54. Sind Decken- und Wandanstrich in einem akzeptablen Zustand? Ja Nein
55. Wird Ihr Arbeitsplatz regelmäßig gereinigt? Ja Nein

Gefahren durch Sachen

60. Ist Ihr Arbeitsbereich frei von spitzen oder scharfen Kanten? Ja Nein
61. Sind Gegenstände dagegen gesichert, unkontrolliert in Bewegung zu geraten (umfallen, umkippen)? Ja Nein
- (z.B.: Regale und Schränke, Gegenstände auf den Schränke, Aktenböcke aufeinander)
62. Sind die Fußböden so beschaffen, daß man nicht stolpern, ausrutschen oder umknicken kann? Ja Nein
- (Bodenbeläge dürfen keine Kanten haben, Kabel müssen möglichst an der Wand entlang verlegt sein, mindestens aber abgedeckt und gekennzeichnet sein, Verkehrswege sollen nicht mit Gegenständen verstellt werden)
63. Werden, falls erforderlich, geeignete Aufstiegshilfen (sogenannte „Elefantenhocker“) bereitgestellt? Ja Nein
64. Sind Stecker, Schalter, Steckdosen, Kabel und Gehäuse unbeschädigt? Ja Nein
65. Wissen Sie, wie Sie sich im Brandfall verhalten sollen? Ja Nein
66. Wissen Sie, wo der nächste Verbandskasten ist? Ja Nein
67. Wissen Sie, wer Ihre Ersthelferin bzw. Ihr Ersthelfer ist? Ja Nein

Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (KFZA)

mod. n. Prümper, Hartmannsgruber u. Frese (1998)

Sehr geehrte Mitarbeiterin,
Sehr geehrter Mitarbeiter,

im Rahmen der Einführung des Verfahrens PAULA GO! wird eine umfassende Analyse der Arbeitsbedingungen in den betroffenen Dienststellen durchgeführt. Ziel ist die gesundheitsgerechte Gestaltung der Arbeitsbedingungen. Dabei spielen Einflüsse der Arbeitsaufgabe und -organisation, der betrieblichen Zusammenarbeit und die Ausländerbehördlichspezifischen Aspekte der Kommunikation mit den Kunden eine wichtige Rolle. Wir bitten Sie daher um Ihre Unterstützung. Aus Ihren Kenntnissen und Erfahrungen möchten wir Hinweise auf Arbeitsunzulänglichkeiten und Stress-Belastungen aber auch auf positive und erhaltenswerte Bedingungen Ihrer Arbeitstätigkeit gewinnen. Die Ergebnisse der Befragung werden mit den Beschäftigten diskutiert, bewertet und im Hinblick auf praxisorientierte Verbesserungsmaßnahmen analysiert.

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen, ob diese für Sie völlig, überwiegend, mittelmäßig, wenig oder gar nicht zutreffen. Wenn Sie sich entschieden haben, machen Sie bitte ein Kreuz in dem entsprechenden Kreis. Antworten Sie bitte möglichst spontan. Die Befragung wird vom AMD anonym durchgeführt und streng vertraulich behandelt.

Wir bedanken uns für Ihre Hilfe.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen über Behördenpost an:

Arbeitsmedizinischer Dienst

Alter Steinweg 4

Diese Aussage trifft zu

| | | gar nicht | we- nig | mittel- mäßig | über- wie- gend | völlig |
|----|---|--------------|------------|------------------|-----------------------|--------|
| 1 | Ich kann die Reihenfolge der Arbeitsschritte selbst bestimmen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 2 | Ich habe genügenden Einfluss darauf, welche Arbeit zu erledigen ist | μ | μ | μ | μ | μ |
| 3 | Ich kann meine Arbeit selbstständig planen und einteilen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 4 | Ich kann bei meiner Arbeit Neues dazulernen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 5 | Ich kann mein Wissen und Können bei meiner Arbeit voll einsetzen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 6 | Bei meiner Arbeit habe ich häufig wechselnde unterschiedliche Arbeitsaufgaben | μ | μ | μ | μ | μ |
| 7 | Bei meiner Arbeit sehe ich selbst am Ergebnis, ob meine Arbeit gut war oder nicht | μ | μ | μ | μ | μ |
| 8 | Meine Arbeit ist so gestaltet, dass ich eine Arbeitsaufgabe vollständig erledigen kann | μ | μ | μ | μ | μ |
| 9 | Ich kann mich auf meine Kolleginnen/Kollegen verlassen, wenn es schwierig wird | μ | μ | μ | μ | μ |
| 10 | Ich kann mich auf meine(n) direkte(n) Vorgesetzte(n) verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird | μ | μ | μ | μ | μ |
| 11 | Man hält in der Abteilung gut zusammen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 12 | Diese Arbeit erfordert enge Zusammenarbeit mit anderen Personen in der Abteilung | μ | μ | μ | μ | μ |
| 13 | Die Arbeitssituation bietet genügend Gelegenheiten, mit den Kolleginnen und Kollegen über dienstliche und private Dinge zu sprechen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 14 | Ich bekomme von Vorgesetzten und Kolleginnen/Kollegen ausreichende Rückmeldung über die Qualität meiner Arbeit | μ | μ | μ | μ | μ |
| 15 | Ich habe Aufgaben zu erledigen, die zu kompliziert sind | μ | μ | μ | μ | μ |
| 16 | Bei meiner Arbeit kann ich meine beruflichen Fähigkeiten und Erfahrungen gut einsetzen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 17 | Es werden zu hohe Anforderungen an meine Konzentrationsfähigkeit gestellt | μ | μ | μ | μ | μ |

Diese Aussage trifft zu

| | | gar nicht | we- nig | mittel- mäßig | über- wie- gend | Völ- lig |
|----|---|--------------|------------|------------------|-----------------------|-------------|
| 18 | Ich stehe häufig unter Zeitdruck | μ | μ | μ | μ | μ |
| 19 | Das Arbeitspensum ist für mich zu hoch | μ | μ | μ | μ | μ |
| 20 | Bei uns gibt es klare Regelungen, welche Aufgaben Vorrang haben | μ | μ | μ | μ | μ |
| 21 | Mir werden Informationen für meine Arbeitsaufgaben oft nicht in ausreichendem Umfang zur Verfügung gestellt | μ | μ | μ | μ | μ |
| 22 | Ich werde bei meiner eigentlichen Arbeit immer wieder unterbrochen (z.B. durch das Telefon) | μ | μ | μ | μ | μ |
| 23 | Ich werde oft mit Informationen überhäuft | μ | μ | μ | μ | μ |
| 24 | Bei meiner Arbeit gibt es zu viele Neuerungen | μ | μ | μ | μ | μ |
| 25 | Der Umgang mit den Kunden ist oft belastend | μ | μ | μ | μ | μ |
| 26 | Mir verbleibt zu wenig Raum für Gespräche mit den Kunden | μ | μ | μ | μ | μ |
| 27 | Man bietet mir ausreichende Gelegenheit zur Qualifizierung (Fort- u. Weiterbildung) | μ | μ | μ | μ | μ |
| 28 | Ich bin mit den Aufstiegschancen in der Abteilung zufrieden | μ | μ | μ | μ | μ |
| 29 | Ich empfinde nicht genügend Wertschätzung meiner Arbeit | μ | μ | μ | μ | μ |
| 30 | Ich habe schon öfter daran gedacht, das Aufgabengebiet wechseln | μ | μ | μ | μ | μ |

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit

Zum Schluss noch einige allgemeine Fragen:

Ordnen Sie bitte Ihr Alter einer der Altersklassen zu: < 40 40 - 55 > 55

Geschlecht: weiblich männlich

Dienststelle/Bezirksamt/Ortsamt _____

Funktion: Ausländerbehörde Rechtsamt/-abteilung

Anlage: Zuordnung der für die Erfassung psychischer Belastungen relevanten arbeitswissenschaftlichen Dimensionen im Verfahren PAULA GO!

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| - Handlungsspielraum | Frage 1 bis 3 |
| - Vielseitigkeit der Tätigkeit | Frage 4 bis 6 |
| - Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe | Frage 7 bis 8 |
| - Soziale Rückendeckung | Frage 9 bis 11 |
| - Zusammenarbeit | Frage 12 bis 14 |
| - Qualitative Arbeitsbelastung | Frage 15 bis 17 |
| - Quantitative Arbeitsbelastung | Frage 18 bis 20 |
| - Arbeitsunterbrechungen | Frage 21 bis 22 |
| - Neuerungen | Frage 23 bis 24 |
| - Auswirkungen der Publikumstätigkeit | Frage 25 bis 26 |
| - Fortbildung/Personalentwicklung | Frage 27 bis 28 |
| - Motivation | Frage 29 bis 30 |

Anlage 3 zur Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG

Konzept zur Unterrichtung/Schulung der Anwenderinnen und Anwender im Verfahren PAULA GO!

1.

Die § 94-Verhandlungspartner sind sich grundsätzlich darüber einig, dass eine umfassende Schulung der neuen grafischen Oberfläche von PAULA GO! notwendig ist. Obwohl die Anwenderinnen / Anwender generell mit der Fachlichkeit des Verfahrens PAULA vertraut sind und es sich hier um eine 1:1-Umsetzung dieses Verfahrens handelt, verpflichtet sich die Behörde für Inneres gleichwohl als federführende Behörde für das Verfahren PAULA GO!, allen Anwenderinnen und Anwendern eine fachspezifische Einführung und Einweisung in die neuen Dialoge und Navigationsunterstützung anzubieten, die begleitet und unterstützt wird von Fachkräften / Experten zur sofortigen Klärung fachspezifischer Fragestellungen aus den einzelnen Zuständigkeitsbereichen.

Dies gilt nicht für neu hinzukommende Anwenderinnen / Anwender, hier ist die Behörde für Inneres / Einwohner-Zentralamt - wie bisher auch – (siehe § 94-Vereinbarung zur Dezentralisierung) verpflichtet, eine vollständige fachspezifische Schulung durchzuführen. Planung und Durchführung hat die Behörde für Inneres in Abstimmung mit den beteiligten Dienststellen vorzunehmen.

2.

Die Behörde für Inneres hält eine Unterweisung allein in die geänderten Dialoge von einem Tag generell für ausreichend. Aus den Erfahrungen mit anderen Projekten schließt sie auch hier nicht aus, daß zu solchen Veranstaltungen auch Fragestellungen zur Fachlichkeit auftreten werden.

Die vorgenannte Einführung und Einweisung soll deshalb im einzelnen wie folgt aussehen:

- 2-tägige Einführung für jede Anwenderin / jeden Anwender. Die Verlängerung der Schulung auf 2 Tage soll sicherstellen, daß für die obengenannte fachliche Begleitung ausreichend Zeit zur Verfügung steht,
- geführte Unterweisung getrennt nach Fachfunktionalitäten (z.B. Asyl für sich allein),
- Möglichkeit der Navigation und Steuerung durch die Anwender selbst einschließlich der Einbringung eigener beispielhafter Fallkonstellationen (learning by doing),
- Unterweisung in die kontextsensitive Systemhilfe
- Ausgabe eines Schulungspapiers für jede Anwenderin / jeden Anwender zu ihrem / seinem Fachbereich.

Der zeitliche Umfang der Einweisungen wird sich bei der vorgesehenen Schulungsdauer auf insgesamt etwa 5 Wochen belaufen. Dies wird als noch ausreichender zeitlicher Abstand bis zum Beginn des Produktionsbetriebs angesehen. Ein zeitlich größerer Abstand lässt das Gelernte noch schneller in Vergessenheit geraten. Um eben diesen zeitlichen Abstand so gering als möglich zu halten, hat die Behörde für Inneres drei Moderatoren verpflichtet, die in drei unterschiedlichen Schulungsräumen die verfahrensspezifischen Veränderungen unterweisen. Ein Schulungsmodell auf Grundlage der derzeitigen Anwenderzahlen ist aus der Anlage ersichtlich.

Zur Abrundung der o.a. eigentlichen Schulungsmaßnahmen strebt die Verwaltung an, den ersten Tag des Produktionsbeginns in allen betroffenen Dienststellen publikumsfrei zu halten. Er soll dafür genutzt werden, im Echtbetrieb erste Fallbearbeitungen vorzunehmen, die nötigenfalls durch die Leitungskräfte unterstützt und begleitet werden. Hierdurch soll den Anwendern ein behutsamer Produktionsstart ermöglicht werden.

Die Spitzenorganisationen und die Personalräte haben die Möglichkeit der passiven Schulungsteilnahme.

3.

Die § 94-Verhandlungspartner gehen davon aus, dass im Einwohner-Zentralamt und in den bezirklichen Ausländerdienststellen alle Anwenderinnen / Anwender zum Produktionsbeginn von PAULA GO! am PC und in MS-Office geschult und sich ausreichende Anwendungspraxis angeeignet haben.

Sowohl die Behörde für Inneres als auch die bezirklichen Dienststellen (ggf. vertreten durch das SfB) werden für ihre Zuständigkeitsbereiche sicherstellen, dass den besonderen Belangen und Bedürfnissen von Anwenderinnen /Anwender mit unzureichenden / unsicheren PC- und MS-Office-Kenntnissen durch Nachschulungsangebote rechtzeitig vor Unterweisung PAULA GO! im Frühjahr 2002 Rechnung getragen wird. Näheres kann durch Einzelvereinbarungen zwischen Dienststellen und den Personalräten in den Bezirksämtern und im Einwohner-Zentralamt geregelt werden.

4.

Das Schulungsmodell ist zeitlich bezüglich der Ressourcen festgeschrieben. Inhaltlich ist er in enger Abstimmung mit den betroffenen Dienststellen auszuarbeiten. Es ist sicherzustellen, dass insbesondere in Publikumsbereichen kein sog. „Personalausverkauf“ stattfindet.

Auf besondere Bedürfnisse der Anwenderinnen / Anwender ist Rücksicht zu nehmen, im Falle von Teilzeitarbeit ist für geleistete Mehrarbeitszeit anlässlich der Unterweisung Freizeitausgleich zu gewähren.

Anwenderinnen / Anwender mit besonderen technischen Einrichtungen am Bildschirmarbeitsplatz zur visuellen Wahrnehmung erhalten eine gesonderte Unterweisung vor Ort, soweit die technische Verfügbarkeit des Schulungssystems dies zulässt.

Schulungsmodell (Zeitraum 27.05. - 28.06.2002)

| | LIT 1 | SL | LIT 2 | SL | LIT 3 | SL | JW ** | SL |
|----------|-------|-----|-------|-----|--------|-----|---------|----|
| 27.05.02 | AL1 * | Hie | AL11 | Hue | AB3 | Sch | | |
| 28.05.02 | AL1 | Hie | AL11 | Hue | AB3 | Sch | | |
| 29.05.02 | AL2 | Hie | AS1 | Hue | AB4 | Sch | | |
| 30.05.02 | AL2 | Hie | AS1 | Hue | AB4 | Sch | | |
| 31.05.02 | | | | | | | | |
| 03.06.02 | AL3 | Hie | AS2 | Hue | AB2 | Sch | | |
| 04.06.02 | AL3 | Hie | AS2 | Hue | AB2 | Sch | | |
| 05.06.02 | AL4 | Hie | AS3 | Hue | AB5 | Sch | | |
| 06.06.02 | AL4 | Hie | AS3 | Hue | AB5 | Sch | | |
| 07.06.02 | | | | | | | | |
| 10.06.02 | AL5 | Hie | AS4 | Hue | AB6 | Sch | | |
| 11.06.02 | AL5 | Hie | AS4 | Hue | AB6 | Sch | | |
| 12.06.02 | AL6 | Hie | AS5 | Hue | AB7 | Sch | | |
| 13.06.02 | AL6 | Hie | AS5 | Hue | AB7 | Sch | | |
| 14.06.02 | | | | | | | | |
| 17.06.02 | AL7 | Hie | AS6 | Hue | AB8 | Sch | KB1**** | FL |
| 18.06.02 | AL7 | Hie | AS6 | Hue | AB8 | Sch | KB2**** | FL |
| 19.06.02 | AL8 | Hie | AS7 | Hue | VB1 | Sch | KB3**** | FL |
| 20.06.02 | AL8 | Hie | AS7 | Hue | VB1 | Sch | KB4**** | FL |
| 21.06.02 | | | | | | | | |
| 24.06.02 | AL9 | Hie | AS8 | Hue | RB1*** | Sch | | |
| 25.06.02 | AL9 | Hie | AS8 | Hue | RB2*** | Sch | | |
| 26.06.02 | AL10 | Hie | AB1 | Sch | RB3*** | Hue | | |
| 27.06.02 | AL10 | Hie | AB1 | Sch | RB4*** | Hue | | |
| 28.06.02 | | | | | | | | |

* AL=Allgemeiner Bereich; AB=Abschiebung; AS=Asyl; RB=Rechtsbereich; VB=Visa; KB=Kontrollbereich

** Johanniswall

*** Bei den Anwendern im Rechtsbereich wird die Notwendigkeit einer 2-tägigen Schulung (Hintergrund mangelnde Fachlichkeit) nicht gesehen. Ansonsten könnten sie ihre Aufgaben (Widersprüche / Klagen in ausländerbehördlichen Fragen) generell nicht wahrnehmen.

**** In der Regel erhalten diese Anwender schon vorab bereits eine fachbezogene Schulung. Der vom Umfang her kleine Kontrollbereich kann deshalb im Wege einer Unterweisung den betroffenen Anwendern vermittelt werden.