



Senat der Freien und Hansestadt Hamburg  
Personalamt

# **blickpunkt personal**

Aktuelles, Aktivitäten, Ansichten

**4/2002**

---

## Editorial

### Der Mensch bleibt im Mittelpunkt!

Liebe Leserinnen und Leser,

aus der Perspektive unserer Kundinnen und Kunden weckt E-Government Begeisterung und Aufbruchstimmung: Längere Öffnungszeiten, unkomplizierter und kostengünstiger Datenaustausch sowie die Optimierung von Geschäftsprozessen sind nur einige Vorteile, die genannt werden. Wer die Kunden der Verwaltung auch seien – Bürgerinnen und Bürger, Lieferanten, andere Verwaltungseinheiten oder die Beschäftigten – die Informations- und Kommunikationstechnik in Verbindung mit dem Internet verfügt über ein Zukunftspotenzial, das wir als Verwaltung verpflichtet sind, zu nutzen.

Wir beleuchten in dieser Ausgabe einige Teile dieses Themenkomplexes: Dargestellt wird die strategische Ausrichtung der hamburgischen Verwaltung im Hinblick auf das Zukunftsfeld „E-Government“, wir betrachten die heute vorhandenen Informationsangebote zum Thema „Personal“ in Intranet und Internet, wir skizzieren unsere Zukunftsvorstellungen zum E-Learning und beschreiben unsere große Vision im Personalbereich – die Schaffung eines Personalportales.

Für mich steht aber ein anderer Aspekt dieses Themas im Vordergrund: Der Ausbau von E-Government-Anwendungen wird für die Beschäftigten eine noch größere Veränderung auslösen, als die flächendeckende Einführung des PC's Mitte der 80-er Jahre.

Die Arbeitsfelder und –strukturen werden sich durch E-Government in einer über das Technische hinausgehenden Komponente ändern: Die neue Entwicklung greift zusätzlich in die sozialen Beziehungen zwischen den Menschen ein. Unsere Beschäftigten müssen zukünftig in der Lage sein, mit immer kürzeren und damit immer weniger planbaren Interaktionssequenzen mit immer mehr Menschen aus immer mehr Bereichen umzugehen. Sie müssen diese Beziehungen vor dem Hintergrund einer in Teilen nur noch virtuell erlebten Verwaltung gestalten können und evtl. eine noch größere Distanz des Bürgers zu staatlichem Handeln überbrücken.

Auch die sozialen Beziehungen der Beschäftigten untereinander werden sich verändern: Die erweiterte zeitliche Erreichbarkeit von Verwaltung wird neue Arbeitszeiten und –rhythmen erfordern und damit kol-

legiale Kontakte unter andere Vorzeichen setzen. Durch die zunehmende technische Vernetzung werden räumliche Zusammenhänge weniger wichtig, so dass Beschäftigte, die miteinander arbeiten, dies gar nicht mehr am gleichen Ort tun müssen.

Insgesamt wird die Zahl der persönlichen Kontakte zu Kolleginnen und Kollegen sowie zu den Bürgerinnen und Bürgern ab- und die Kontakte über elektronische Medien deutlich zunehmen. Was wir brauchen, sind Menschen, die diese veränderten sozialen Kontexte mit Engagement, Persönlichkeit und Verantwortung füllen und aus der virtuellen eine real erlebbare Verwaltung gestalten. Für die Organisations- und Personalentwicklung bedeutet dies also, nicht den „neuen Menschen“ zu suchen, sondern Beschäftigte dabei zu unterstützen, Arbeitszufriedenheit, Motivation und Wertschätzung auch in diesen neuen sozialen Kontexten zu erleben.

Um dies sicher zu stellen, müssen wir den Diskussionsprozess fortsetzen, den wir im Zusammenhang mit der strategischen Ausrichtung im Rahmen der Bürgerschaftsdrucksache „E-Government – Chancen für Hamburg nutzen“ begonnen haben.

Die vielen Beteiligten an diesem Prozess müssen fortwährend ihr Fachwissen einbringen, um geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen und innovative Instrumente zu entwickeln.

E-Government wird nur dann ein Erfolg, wenn der Mensch weiterhin im Mittelpunkt steht.

Ihr



Dr. Volker Bonorden  
Leiter des Personalamtes



---

# Inhalt

## **Editorial**

Der Mensch bleibt im Mittelpunkt! .....	1
---	---

## **Aus dem Personalamt**

Wo liegt die Zukunft der beruflichen Mobilität? - Aufgabenkritik und Chancen des internen Arbeitsmarktes .....	3
Partner-Städte - Partner-Schulen .....	5

## **Schwerpunktthema: E-Government**

Ändert E-Government meine Arbeit? .....	7
Vom Intranet des Personalamtes zum Personalportal .....	9
Ein Konzept für ein Personalportal .....	12
E-Learning in der hamburgischen Verwaltung .....	15

## **Aus dem öffentlichen Dienst**

Berufsausbildung von der Ver- und Entsorgung zur Umwelttechnik .....	17
Brückenschlag zwischen Hamburg und Brüssel - die „Europa AG“ in der Hamburger Verwaltung .....	18
Bucerius Summer School 2002 .....	20

## **Kurznachrichten**

Öffentliche Verwaltung - die Ausbildung geht weiter! .....	21
Altersteilzeit für Arbeitnehmer .....	21
Neue Abendkurse der Zentralen Fortbildung haben begonnen .....	22

## **Neue Publikationen**

Selbsthilfe-Handbuch erschienen: „Lieber Weniger“ .....	23
---	----

<b>Impressum</b> .....	24
------------------------	----

# Aus dem Personalamt

## Wo liegt die Zukunft der beruflichen Mobilität?

### - Aufgabenkritik und Chancen des internen Arbeitsmarktes

Petra Lotzkat, Personalamt

#### Jesteburg und die Folgen

Der kleine Ort Jesteburg im Niedersächsischen ist seit Mai diesen Jahres in aller Munde. Auf ihrer zweiten Klausurtagung haben die Mitglieder des Senats hier weitreichende Entscheidungen für die Zukunft der hamburgischen Verwaltung verabredet, die jetzt - nach und nach - in konkrete politische Maßnahmen umgesetzt werden.

Ziel aller Entscheidungen und Maßnahmen unserer politischen Entscheidungsträger ist - sowohl unter ordnungs- als auch unter finanzpolitischen Aspekten - die Konzentration der staatlichen Tätigkeit auf die notwendigen Kernbereiche - unternehmenspolitisch auch Stärkung der Kernkompetenzen genannt - zurückzuführen, um für die Zukunft Hamburgs Handlungs- und Gestaltungsspielraum (zurück) gewinnen zu können. Auch die Stärkung von Public-Private-/ Public-Public-Partnerschaften (d.h. die gemeinsame Erfüllung öffentlicher Aufgaben durch den Staat und privatwirtschaftliche Unternehmen oder andere öffentlich-rechtliche Träger) und die konsequente Abflachung von Hierarchien gehören zu den expliziten Zielen dieser grundlegenden Neuausrichtung und Umstrukturierung der hamburgischen Verwaltung.

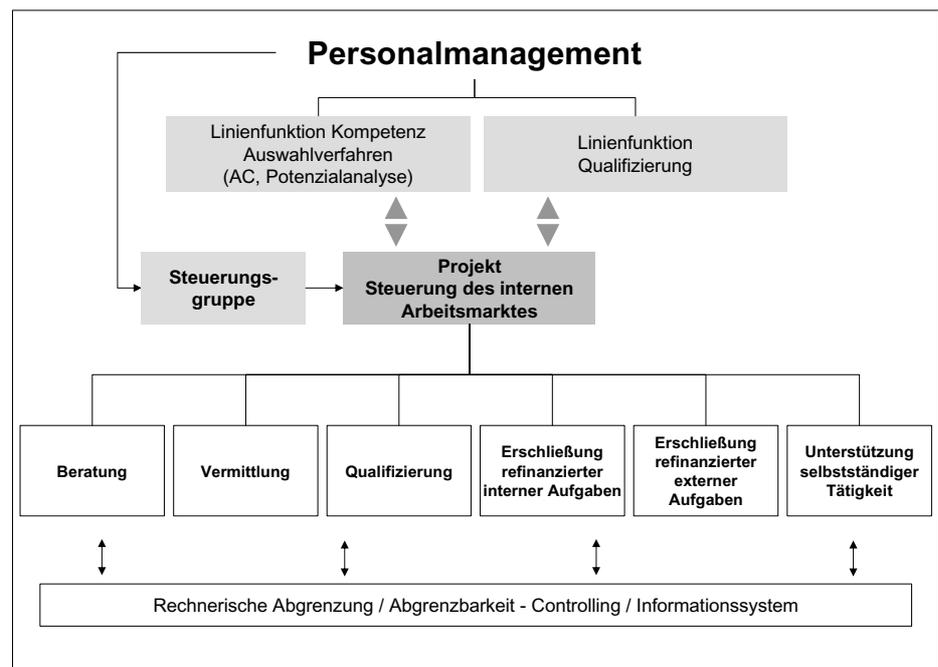
Diese Zielsetzungen können nur erreicht werden, wenn aufgabenkritische Prozesse in einem bisher nicht gekannten Ausmaß eingeleitet und umgesetzt werden.

Die Stichworte „Aufgabenkritik“ und „Reorganisation“ werden uns somit für die kommenden Jahre begleiten und voraussichtlich auch über die bisher beschlossenen und konkretisierten Maßnahmen hinaus reichen.

#### Konsequenzen für die Beschäftigten?

Wichtigste politische Aussage, die der Erste Bürgermeister mehrfach öffentlich ausgesprochen hat, ist in diesem Zusammenhang, dass alle erforderlichen aufgabenkritischen Maßnahmen so realisiert werden sollen, dass die von diesen Maßnahmen betroffenen Beschäftigten nicht in ihrer beruflichen Existenz gefährdet sind.

Dennoch können die angestrebten und tiefgreifenden strukturellen Veränderungen ohne personelle Veränderungen nicht realisiert werden. Die für die



„Projekt interner Arbeitsmarkt“: Anbindung, Steuerung und Aufgabenfelder

aufgabenkritischen Prozesse erforderliche organisatorische Flexibilität des Unternehmens „hamburgische Verwaltung“ kann nur erzeugt werden, wenn es gelingt, die individuelle Mobilität und die Verwendungsbreite der Beschäftigten deutlich zu erhöhen. Vor dem Hintergrund dieser Zielsetzungen wird sich Hamburg mit der Thematik „Personalveränderungsmanagement“ in einer neuen und gänzlich anderen Intensität als bisher auseinander setzen müssen. Die-

---

ses Veränderungsmanagement wird über unsere bisherigen Mobilitätsansätze hinausgehen und Mobilität und begleitende Qualifizierung noch sehr viel enger als bisher miteinander verknüpfen müssen. Ausgesprochen wichtig ist uns hierbei, dass dieses Personalveränderungsmanagement Teil unseres Verständnisses von einem ganzheitlichen Personalmanagement ist.

### **Chancen des internen Arbeitsmarktes nutzen**

Erste Überlegungen, wie dieses Personalveränderungsmanagement in die bestehenden Ansätze des Personalmanagements integriert werden kann, bestehen bereits. Beabsichtigt ist, ein zeitlich befristetes Projekt (zunächst auf 3 Jahre) zur Steuerung des internen Arbeitsmarktes im Personalamt einzurichten (PIA); in dieses Projekt sollen auch die Aufgaben des bereits seit 1998 bestehenden Mobilitätsbüros integriert werden, das bereits heute schon behördenübergreifende Personalbewegungen und -veränderungen unterstützt und initiiert.

Das Projekt wird die Aufgabe haben, sämtliche Handlungsspielräume, die der interne Arbeitsmarkt durch Alters- oder sonstige Fluktuation bietet, konsequent zu eruieren und für übergreifende Mobilität zu nutzen. Sofern neue Aufgaben auf die hamburgische Verwaltung zukommen oder bisherige Aufgaben in einer anderen Intensität wahrzunehmen sind, sind auch hierfür vorrangig interne Bewerberinnen und Bewerber zu gewinnen.

Im Rahmen der Altersfluktuation werden während der voraussichtlichen Projektlaufzeit (2003 bis 2005) ca. 5.800 Personen aus dem öffentlichen Dienst der Freien und Hansestadt Hamburg (Stichtag 31.12.2001) altersbedingt ausscheiden. Der Schwerpunkt liegt hierbei allerdings im Bereich der Lehrkräfte und Hochschullehrkräfte, der Polizeivollzugsbeamten sowie der Richter und Staatsanwälte. Selbst wenn wir davon ausgehen, dass nur rund ein Drittel der im Rahmen der Altersfluktuation freiwerdenden Stellen grundsätzlich durch interne Bewerberinnen und Bewerber besetzt werden könne, ist unter der Bedingung eines weiterhin zurückhaltenden externen Einstellungsverhaltens ein großes Vermittlungspotenzial auf dem internen Arbeitsmarkt zu sehen.

Dennoch werden sich die Qualifikationen der Beschäftigten, die altersbedingt ausscheiden nur zum Teil mit den Qualifikationen derjenigen Beschäftigten, die aufgrund von Aufgabenkritik und Effizienzverbesserungen neue Verwendungen und Tätigkeitsfelder übernehmen können, unmittelbar und von vornherein decken. Dies bedeutet, dass wir erhebliche Qualifizierungsanstrengungen werden unternehmen müssen, die weit über „klassische“ Seminarangebote hinausreichen werden.

### **Das Projekt PIA als interne Beratungs- und Vermittlungsagentur**

Das Projekt soll im Sinne einer internen Beratungs- und Vermittlungsagentur agieren und sich gleichermaßen an die Behörden und Ämter sowie - wie bisher auch das Mobilitätsbüro - an die Beschäftigten selbst richten.

Zusammenfassend werden zu den Kernaufgaben des Projektes gehören die

- Analyse des internen und externen Arbeitsmarktes,
- Beratung der Beschäftigten sowie der Behörden und Ämter in allen Fragen, die sich im Zusammenhang mit den einzuleitenden personellen Veränderungen ergeben,
- Vermittlung von Beschäftigten,
- Qualifizierung für / Vorbereitung auf neue Verwendungen und Aufgaben (in Zusammenarbeit mit Dritten, d.h. insbesondere mit dem für die zentrale Fortbildung zuständigen Bereich des Personalamtes, mit den für die dezentrale Fortbildung zuständigen Bereichen der Behörden und Ämter aber auch mit externen Qualifizierungsträgern),
- aktive Erschließung neuer (interner und externer) refinanzierter Aufgabenfelder, d.h. Eruierung sogenannter „Zukunftsbereiche“ (unter den Termini „Zukunftsbereich“ respektive „refinanzierter Aufgabenbereich“ sind Bereiche und Stellen zu verstehen, die sich über den Haushalt oder aber auch über Dritte refinanzieren). Bezogen auf den internen Arbeitsmarkt bedeutet dies, in der Diskussion mit den Behörden und Ämtern zu ermitteln, wo bereits heute Aufgabenbereiche und Berufsfelder sind, die in den Beschäftigungsbehörden einen personellen Bedarf auslösen respektive wo diese Aufgabenfelder künftig entstehen werden; bezogen auf den externen Arbeitsmarkt bedeutet dies vor allem, den Personalübergang bei Privatisierungen oder Ansätzen des Public-Private-Partnership zu begleiten und ggf. auch weitere (Outsourcing-)Prozesse zu initiieren.
- Im Einzelfall kann auch die Beratung und Unterstützung der Beschäftigten, die eine selbstständige Tätigkeit aufnehmen wollen, Aufgabe des Projektes sein.

Zeitgleich sollen die bisherigen Schwerpunkte der beruflichen Mobilitätsförderung - hier insbesondere die Programme zur Förderung der Mobilität in den Sozialdienststellen der Bezirke und des Einwohner-

---

Zentralamtes sowie unser seit 1998 bestehendes Programm zur „Verbesserung der individuellen Entwicklungschancen durch berufliche Mobilität“ (Abordnungsmodell) - fortgeführt werden. Denn je höher die allgemeine Mobilität auf dem Arbeitsmarkt „hamburgische Verwaltung“ ist, d.h. je mehr Bewegungen auf dem internen Arbeitsmarkt vollzogen werden, umso leichter können auch für Personen, deren konkreter Arbeitsplatz von Aufgabenkritik und Rationalisierung bedroht ist, neue Verwendungsperspektiven eröffnet werden. Dies zeigt noch einmal die Einbindung bestehender Ansätze des Personalmanagements in ein Personalveränderungsmanagement.

### **Projektausstattung, Steuerung des Projektes und Starttermin**

Damit das Projekt erfolgreich arbeiten kann, sind engagierte Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter

erforderlich. Zu der Grundausrüstung des Projektes werden voraussichtlich zählen die Projektleitung und deren Stellvertretung, mindestens vier Verwendungs-/Qualifizierungsberaterinnen und -berater, sowie zwei Assistenzkräfte.

Zudem bedarf das Projekt einer unmittelbaren Nähe zur (politischen) Entscheidungsebene, hierbei auch zu der Kommission zum Controlling der Jesteburger Beschlüsse. Die eigentliche Steuerung des Projektes wird jedoch über eine sog. Steuerungsgruppe erfolgen, die sich zumindest aus dem Staatsrat des Personalamtes (Vorsitz), dem Leiter des Personalamtes, dem Leiter des Amtes 2 der Finanzbehörde, sowie Vertreterinnen und Vertretern der Behörden zusammensetzt; die Leiterin der Abteilung 3 des Personalamtes, übernimmt innerhalb der Steuerungsgruppe die Geschäftsführung.

Nach dem jetzigen Stand der Diskussion wird das Projekt PIA Ende des Jahres seine Arbeit aufnehmen.

---

## **Partner-Städte - Partner-Schulen**

Detlef Kumschlies, Verwaltungsschule

### **Verwaltungsschule schließt Kooperationsvertrag mit dem Petrowsky College St. Petersburg**

Schon seit 5 Jahren arbeitet die Staatliche Fremdsprachenschule Hamburg eng mit dem Petrowsky College in St. Petersburg zusammen, und zwar logischerweise im Bereich der jeweiligen Sprachschulung. Nun gibt es seit geraumer Zeit aber in dem St. Petersburger Institut – etwa anzusiedeln zwischen unseren Fachober- und Fachhochschulen – auch einen Bereich „Wirtschaft und Verwaltung“. Eine der dortigen Deutsch-Lehrerinnen, Frau Larissa Chtcherbenok, die seit Jahren vor allem den Schüleraustausch organisiert und begleitet, nahm Ende letzten Jahres Kontakt zu mir auf. Und daraus entwickelte sich dann ein erster Schüleraustausch zwischen der Verwaltungsschule und dem College.

### **Ein Besuch in Hamburg**

Am 16. Mai 2002 kamen 4 junge Damen und 2 junge Männer, alle zwischen 17 und 19 Jahren, unter Frau Chtcherbenoks Leitung für zwei Wochen nach Hamburg und wohnten bei den Familien ihrer deutschen Partnerinnen und Partner. Ich habe der Gruppe ein umfangreiches Programm mit den folgenden Schwerpunkten organisiert:

- Kennenlernen der Verwaltungsschule und Teilnahme am Unterricht. Dies erwies sich dann als recht problematisch, weil die deutschen Sprachkenntnisse unserer Gäste doch nicht reichten, um hier dem Geschehen folgen zu können.
- Kennenlernen der hamburgischen Verwaltung, ihrer Strukturen und ihrer Aufgaben. Hier sind wir z.B. im Bezirksamt Wandsbek, in der Behörde für Umwelt und Gesundheit und im Staatsarchiv gewesen.
- Erleben unserer schönen Stadt mit ihren Sehenswürdigkeiten: Wir haben das Rathaus besichtigt, den Hafen erfahren; den Michel bestiegen und vieles mehr.
- Dank der günstigen Preisgestaltung war es schließlich auch möglich, im Schauspielhaus und im Malersaal Theater zu erleben, was man auch ohne tiefe Sprachkenntnisse verfolgen konnte.

### **Gegenbesuch in St. Petersburg**

Am 2. Juni sind wir dann (7 Regierungssekretär-Anwärterinnen und –Anwärter und ich) mit den St. Petersburgern zusammen in die russische Metropole

gefliegen. Dass diese Riesenstadt (offiziell spricht man von über 5 Millionen Einwohnern, aber ich habe von Eingeweihten des Öfteren 7 Millionen gehört – dazu kommen noch schätzungsweise 1 Million Touristen!) beeindruckend sein würde, war uns ja klar, aber das dann hautnah zu erleben, war doch etwas anderes!

Unsere jungen Leute wurden in ihren Gastfamilien untergebracht und ich im Internat des College, wo man die ganze Ambivalenz von historischer Schönheit einerseits (in der Altstadt) und sozialistischen Bausünden andererseits (in den Vorstädten) erleben konnte.

Die russische – sprichwörtliche – Gastfreundschaft haben unsere Nachwuchskräfte richtig genießen dürfen: Es haben sich erfreulich viele private Kontakte ergeben, die sicher über den Tag hinaus andauern werden.

### **Das Programm in St. Petersburg**

Unser Programm in St. Petersburg war ähnlich strukturiert wie der Aufenthalt unser Gastgeber in Hamburg:

- Die Teilnahme am Deutsch-Unterricht des College war sinnvoll und fruchtbar; zuweilen haben wir – nicht nur ich – den Unterricht selber übernommen.
- Den Verwaltungsaufbau der Stadt haben wir durch Besuche und Vorträge in der Kommune, in der Bezirksregierung und im historischen Rathaus kennen gelernt; hier waren wir in der glücklichen Lage nicht nur folgen, sondern auch diskutieren zu können, weil einer unserer Anwärter Deutsch-Russe ist und fließend simultan übersetzt hat.
- Die Vielfalt der russischen architektonischen Pracht kann man ja gar nicht aufzählen. Hier reichen 2 Wochen nicht aus, um alles berichten zu können. Die meisten Schlösser und Kirchen sind restauriert bzw. sollen zur 300-Jahr-Feier 2003 fertig sein.
- Und schließlich bietet die Stadt ein Kulturangebot wie Eremitage und Russisches Museum, Oper und Ballett der Spitzenklasse (dass es mir gelang, unsere jungen Menschen dafür zu interessieren, vermerke ich nicht ohne Stolz).

- Nicht unerwähnt bleiben dürfen die „weißen Nächte“ im Juni; ein Erlebnis der besonderen Art mit taghellen Spaziergängen und Kanalfahrten mitten in der Nacht!

### **Mein Fazit**

Eine bis ans kaum Ertragbare volle Stadt mit freundlichen, in Schlangen geduldig wartenden Menschen; eine die Augen blendende schöne Altstadt und halbsbrecherisch gefährliche Straßen in den Vororten; Bauten, an denen gelinde gesagt noch sehr viel zu tun ist; nicht mehr Bettler als in Hamburg und zum Glück für uns auch keine nennenswerten kriminellen Vorfälle (vor denen man uns vorher eindringlich gewarnt hatte!) – kurz eine mit den Folgen von 70 Jahren Sozialismus kämpfende Stadt in Aufbruchstimmung,



*Besuch in St.Petersburg*

mit noch sehr krassen Gegensätzen zwischen sichtbarer Armut und befremdenden Neu-Reichtum, aber überwiegend positiver Sicht in die Zukunft.

Dies merkten wir vor allem auch im College: Die Zusammenarbeit war sehr fruchtbar, so dass die Leitung mit mir einen Kooperationsvertrag abgeschlossen hat, der die Fortsetzung und Intensivierung des Schüler- und eventuell auch Dozentenaustausches zum Inhalt hat.

Das Kollegium der Verwaltungsschule trägt diese Absichten voll mit, und das Personalamt hat hinsichtlich der Finanzierung seine Unterstützung zugesagt. 2003 feiert St. Petersburg bekanntlich den 300. Geburtstag, so dass auch die Senatskanzlei – Städtepartnerschaften – etwas tiefer in die Zuschuss-Schattulle greifen wird als dieses Mal.

---

# Schwerpunktthema: E-Government

## Ändert E-Government meine Arbeit?

Jörn Riedel, Finanzbehörde

Durch die Fach- und Tagespresse geistert in den letzten beiden Jahren zunehmend ein neuer Begriff: E-Government. In diesem Artikel soll versucht werden zu schildern, worum es geht, was in der Hamburger Verwaltung geplant ist und welche Veränderungen in den nächsten Jahren absehbar sind.

Unter E-Government wird allgemein die Durchführung von Prozessen

- der öffentlichen Willensbildung und Entscheidung in Regierung und Verwaltung
- und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung

unter intensiver Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnik verstanden. Konkret wird hierunter die Bewältigung von Aufgaben mit IuK-Unterstützung gefasst, die über die Grenzen der eigenen Organisation hinweg gehen. Sei es, in dem verschiedene Behörden an einem Fall gemeinsam elektronisch arbeiten oder sei es, dass der Verwaltungskunde sich durch Dateneingabe selber bedient oder jedenfalls den Arbeitsprozess in der Verwaltung anstößt. Die elektronische Zusammenarbeit zwischen den Behörden hat in Hamburg schon eine lange Tradition. In diesem Bereich haben wir den strategischen Vorteil des Stadtstaates voll genutzt und sind bundesweit führend. Im Bereich der Zusammenarbeit mit Verwaltungskunden eröffnen sich neue Chancen. Firmen wie Bürgerinnen und Bürger haben heute zu einem sehr großen Teil die Möglichkeit, das Internet zu nutzen.

### **Internet verändert die Gesellschaft**

Durch das Internet werden sich die Beziehungen zwischen Firmen und ihren Kunden, Vereinen und ihren Mitgliedern, Menschen und ihrer Gemeinde und nicht zuletzt zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie Wirtschaft und der Verwaltung grundlegend umstrukturieren.

- Menschen erleben, dass unabhängig von Ort und (Öffnungs-)Zeit Arbeitsleistungen erbracht, Dienstleistungen konsumiert und Kontakte zu anderen Menschen gepflegt werden können. Sie gestalten mit diesen neuen Freiheiten ihr Leben.

- Firmen erzeugen fast alle Daten intern mit Hilfe ihrer IuK-Ausstattung und wollen mit anderen Firmen und der Verwaltung diese Daten ohne Medienbruch austauschen können. Sie senken damit ihre Kosten und erschließen neue Märkte.
- Staat und Verwaltung stellen sich auf diese neuen Anforderungen ihrer internen und externen Kunden ein. Sie nutzen die gleichen Technologien für ihren professionellen Service und verbessern Transparenz und Mitgestaltungsmöglichkeiten.

Die Veränderung der Lebensweise durch das Internet ist längst nicht abgeschlossen, sondern beginnt sich erst zu entwickeln. Derzeit durchlaufen das Internet und die dazugehörige Wirtschaft eine für die Entwicklung vieler neuer Technologien typische Konsolidierungsphase: Auf eine erste Phase der Euphorie folgt eine gewisse Ernüchterung, bevor auf konsolidierten und gereiften Erfahrungen Technologien ihre Dynamik voll entfalten. Bei der privaten als auch der kommerziellen Nutzung des Internets gibt es in dieser Phase nicht einmal einen Abschwung, sondern nur eine Abschwächung des Wachstums auf hohem Niveau. Internettechnologien bieten noch ein enormes Entwicklungspotential: In aktuellen ökonomischen Analysen wird die Prognose aufgestellt, dass bis zum Jahr 2007 75% aller Einwohner von EU und USA während 80% ihrer Nicht-Arbeitszeit mit einem elektronischen Service verbunden sein werden. Für die private Nutzung steht dabei nicht mehr der klassische PC allein im Vordergrund, sondern mobile Zugangsgeräte wie Mobiltelefone, Musikabspielgeräte und tragbare Kleincomputer. Und in den dicht besiedelten Gebieten (West)Europas die Entwicklung des (Kabel)Fernsehens als allgemein verfügbare Zugangstechnologie auch zum Internet.

Ökonomen, Werbestrategen und Soziologen bezeichnen den sich entwickelnden Gesellschaftstypus als „Always-on-Society“. Unabhängig davon, ob alle beschriebenen Entwicklungen in der Breite und Geschwindigkeit eintreten werden, in der dies heute prognostiziert wird, werden jedenfalls in wenigen Jahren die ökonomisch aktiven und meinungsbildenden Teile der Bevölkerung solche Kommunikationsformen als integralen Bestandteil ihres Lebens nutzen - sofern sie dies nicht bereits heute tun. An großstädtischen

Metropolstandorten wie Hamburg wird diese Entwicklung vermutlich im nationalen Vergleich noch schneller verlaufen. Diese Entwicklung wird nicht nur erhebliche ökonomische Potenziale erschließen und Chancen für die Profilierung von Standorten eröffnen, sondern auch die Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren „Kunden“ grundlegend prägen. Zwar werden sich die Bürgerinnen und Bürger diese Technologien nicht allein deshalb erschließen, um mit der öffentlichen Verwaltung Kontakt aufzunehmen - aber wer Freizeit und Arbeit zunehmend mit solchen Technologien gestaltet, wird an die Verwaltung ganz selbstverständlich den Anspruch auf den anderswo gewohnten Service stellen.

### **Welche Rolle spielt die Verwaltung für das Internet?**

Die öffentliche Verwaltung spielt in diesem Themenfeld verschiedene Rollen:

- Als Bildungsträger schafft sie in Schulen, Häusern der Jugend, Hochschulen, Weiterbildungseinrichtungen, Bibliotheken und Senioreneinrichtungen die Chance, Medienqualifikation zu erwerben. Diese Qualifikation ist die Voraussetzung für ein beruflich erfolgreiches und selbstbestimmtes Leben in der Mediengesellschaft.
- Bürgerinnen und Bürger richten an die öffentliche Verwaltung die gleichen Forderungen nach einem zeitgemäßen, schnellen und sicheren Zugang zu Dienstleistungen wie sie dies von der Wirtschaft erwarten.
- Hoheitliche Verwaltung tritt gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft nicht als Dienstleister sondern ggf. auch mit Zwang auf. Die Verwaltung muss sich auch in diesem Bereich moderner Verkehrs- und Kommunikationsformen bedienen, um die nötigen Eingriffe nicht zusätzlich durch ineffiziente Arbeitsabläufe zu belasten.
- Als Abnehmer von Dienstleistungen und Warenlieferungen muss die öffentliche Verwaltung die Potenziale digitaler Wertschöpfungsketten ausnutzen.
- Als Nutzer modernster Technologien zur Binnenorganisation muss sie aus Kostengründen alle Innovationspotenziale zur Rationalisierung der Geschäftsprozesse ausschöpfen.
- Als Arbeitgeber steht die Verwaltung vor der Notwendigkeit, in den nächsten Jahren eine erhebliche Altersfluktuation zu bewältigen und wird erhöhte Anstrengungen unternehmen müssen, um

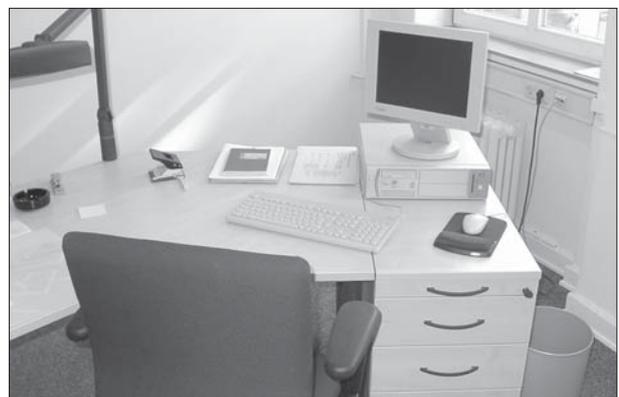
qualifiziertes Personal im bisherigen Umfang rekrutieren zu können. Daher muss die Organisation darauf ausgerichtet werden, die gleichen Aufgaben mit weniger Personal zu erledigen.

In all diesen Rollen muss Hamburgs Verwaltung in den nächsten Jahren wesentliche Schritte unternehmen, um die Internet-Technologie für eine bessere, effizientere und kundenfreundlichere Verwaltung zu nutzen.

### **E-Government-Strategie des Senates**

Der Senat hat unter der Überschrift „E-Government - Chancen für Hamburg nutzen“ eine Mitteilung an die Bürgerschaft beschlossen, mit der er die E-Government-Strategie für die Hamburger Verwaltung festgelegt hat. Die Mitteilung kann unter [http://www.-fb.stadt.hamburg.de/egov/pdf/eGov\\_Drs17\\_1091.pdf](http://www.-fb.stadt.hamburg.de/egov/pdf/eGov_Drs17_1091.pdf) im Intranet eingesehen werden. In einer Anlage zu dieser Mitteilung an die Bürgerschaft ist für jede Behörde das Potential von Anwendungen aufgezeigt, die durch E-Government erschlossen werden könnten. Aus der Strategie möchte ich an dieser Stelle einen Aspekt besonders herausgreifen, weil er für die innere Entwicklung der Verwaltung besonders bedeutsam ist, und zwar die Frage, auf welchem Weg unsere Kunden uns erreichen, und wie wir die Verwaltungsorganisation darauf ausrichten.

Für die öffentliche Verwaltung ist es weitgehend nicht steuerbar, über welchen Zugangsweg (persönliches Erscheinen, Telefon oder Nutzung elektronischer Dienste) oder über welche Art des elektronischen Zugangs Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft ihre Prozesse abwickeln werden. Die Verwaltungsorganisation muss deshalb so aufgestellt sein, dass eine flexible Reaktion auf diese Kundenwünsche möglich ist. Das kann nur gewährleistet werden, wenn die eigentliche Sachbearbeitung zumindest dann, wenn ein Anliegen nicht unmittelbar vor Ort abschließend erledigt werden kann, vom Zugangsweg getrennt ist. Deshalb geht es nicht nur um die Ausgestaltung der neuen Zugangskanäle,



*Bildschirmarbeitsplatz in der hamburgischen Verwaltung*

---

sondern auch um ihre Reorganisation. Für den Zugang zur Verwaltung sollen Bürgerinnen und Bürgern folgende Wege offen stehen:

- Bürgerinnen und Bürger, die ihr Anliegen persönlich vortragen möchten, stehen die Kundenzentren offen. Um die örtliche Erreichbarkeit weiter zu verbessern, könnten Verwaltungsleistungen zusätzlich über z.B. von Privaten oder Vereinen betriebene „HamburgAgenturen“ angeboten werden.
- In Kundenbefragungen geben die Bürgerinnen und Bürger den Verwaltungsmitarbeitern immer wieder gute Noten für ihre Kundenorientierung im persönlichen Kontakt. Demgegenüber wird aber bisher die telefonische Erreichbarkeit als weniger gut beurteilt. Deshalb wird derzeit, ausgehend von der durchgeführten Kommunikationsanalyse im Bezirksamt Harburg geprüft, ob und wie ein behördenübergreifender „Hamburg-Service“ (Call bzw. Contact Center) für die Verwaltung wirtschaftlich vorteilhaft realisiert werden und die Kundenfreundlichkeit verbessern kann.
- Den Bürgerinnen und Bürger, die ihre Anliegen im elektronischen Kontakt mit der Verwaltung er-

ledigen wollen, soll ein neu aufzubauender „HamburgGateway“ zur Verfügung gestellt werden, der gleichermaßen benutzerfreundlich und sicher den Internet-Zugang zur Verwaltung bündeln wird.

Wie schon gesagt: Die eigentliche Sachbearbeitung muss für eine wirtschaftliche Aufgabenwahrnehmung vom Zugangsweg entkoppelt werden. Dies bedeutet für die Organisation der Arbeit und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neue Herausforderungen und Chancen. Die Herausforderungen liegen darin die Aufgaben so zu entflechten, dass keine sinnlosen Transportschritte und Arbeitssituationen entstehen, bei denen der Mitarbeiter hochspezialisiert kleine Teilaufgaben bearbeiten, ohne den Gesamtzusammenhang zu kennen. Die Chance liegt darin, dass Menschen sich auf Aufgaben konzentrieren können, die ihnen besonders liegen, und dass die zeitliche Flexibilität wächst.

E-Government ist also nicht nur ein Thema für IuK-Freaks, die Anwendungen bauen, die dann von den Verwaltungskunden bedient werden. Vielmehr werden die Chancen genutzt, die Verwaltungskunden in unsere Arbeitsprozesse zu integrieren und die Verwaltung neu zu organisieren.

---

## Vom Intranet des Personalamtes zum Personalportal

Christian Frisch, Personalamt

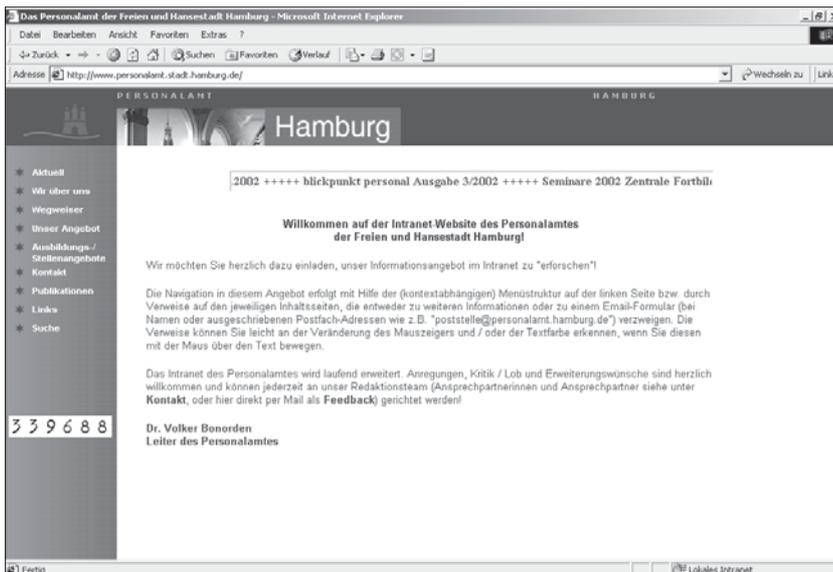
### **Online-Informationsmedien gestern, heute und morgen**

Im April 2000 erblickte ein neues Informationsmedium das Licht der hamburgischen Verwaltungsöffentlichkeit – das Intranet des Personalamts. Erstmals war damit eine auf Basis von Internet-Technologien erstellte Informationsplattform einer Behörde bzw. eines Senatsamtes über das Netz der Freien und Hansestadt Hamburg verfügbar. Mittels eines so genannten Internet-Browsers - in der Regel dem Internet Explorer - kann so auf einfache Weise auf eine Vielzahl verknüpfter Informationen zugegriffen werden. Beispiele sind:

- Aktuelle Stellenausschreibungen
- Diverse Publikationen (alle Ausgaben von blickpunkt personal, Leitbilder und Leitfäden, Personalberichte 2000ff, Veröffentlichungen aus dem Bereich des Personalmanagements)
- Aufgabenübersichten und Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner im Personalamt (Wegweiser)

- Informationen zum Dienst- und Tarifrecht (Handbuch des Personalrechts)
- Ausbildungs- und Einstellungsmöglichkeiten für Nachwuchskräfte im Allgemeinen Verwaltungsdienst
- Informationen zur Fortbildung (Seminarkalender der zentralen Fortbildung, Abendkurse etc.)
- Arbeitshilfen für Personaldienststellen / Beschäftigte (PAISY-Handbücher / Personalvordrucke)

Dieses Intranet-Angebot ging aus einer Vorentwicklung hervor, die zunächst nur im Personalamt selbst zu Verfügung stand. Schnell zeigte sich jedoch, dass viele der dort eingestellten Informationen natürlich - so wie die Stellenausschreibungen - auch für alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt von Interesse sind. Sehr frühzeitig wurde deshalb entschieden, das Angebot insgesamt zu öffnen und mit entsprechendem Pflegeaufwand weiter auszubauen. Ein zentrales Ziel war dabei, den „Kunden“ des Personalamts mit aktuellen und gut erschließbaren Informationen, Arbeitsmaterialien und Vordrucken quasi „rund um die Uhr“ zu versorgen.



Das Intranet-Angebot des Personalamtes

Gleichzeitig versprochen wir uns aber auch, dass durch diese freie Verfügbarkeit der Informationen die oftmals sehr zeitraubenden telefonischen oder schriftlichen Standard-Anfragen in den Servicebereichen zurückgingen. Ein Beispiel für schnell verfügbare und aktuelle Informationen ist das „Handbuch des Personalrechts“. Im Vergleich zum Zustand vorher (das Handbuch als Papier-Sammlung von Rundschreiben und ähnlichen Materialien, wahrscheinlich je nach Behörde in unterschiedlichsten Aktualisierungsgraden und im Zugang beschränkt auf einen sehr geringen Personenkreis) war die Bereitstellung aktueller dienstrechtlicher Informationen wie Rundschreiben, Verwaltungsvorschriften, Tarifverträge und Durchführungshinweise aufbereitet durch das Medium Intranet ein qualitativer Quantensprung.

### Das Angebot wurde ausgebaut

Das Intranet des Personalamtes ist Stück für Stück ausgebaut worden. Hinzu gekommen ist z.B. im Bereich „Unser Angebot“ die Möglichkeit, durch Eingabe eines Namens die zuständige Bearbeiterin oder den zuständigen Bearbeiter in den Fachdiensten der Zentralen Personaldienste zu ermitteln, siehe „Kontakt und Service – Zentrale Personaldienste – Fachdienste“. Auch Personalvordrucke werden angeboten.

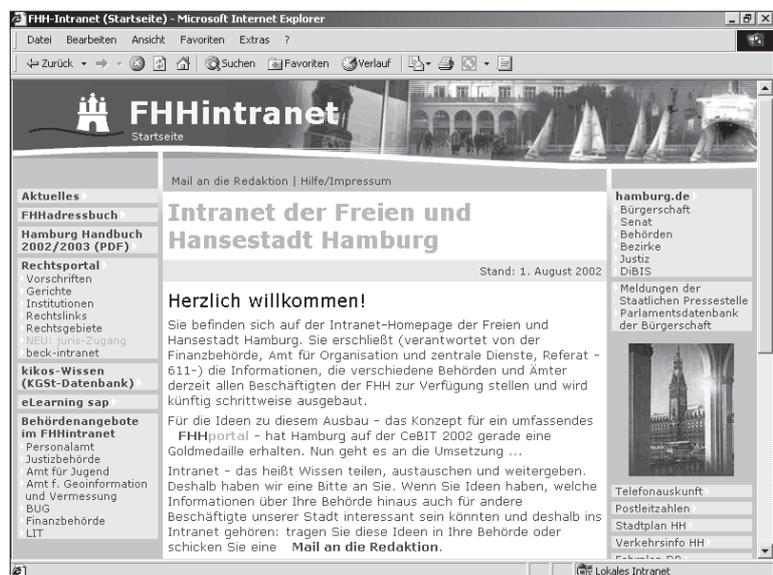
Sie können entweder ausgedruckt und manuell ergänzt werden oder bei dafür geeigneten Formularen direkt am Bildschirm ausgefüllt und gedruckt werden, so z.B. der Vordruck „Mitteilungen/Antrag“ oder der Beihilfeantrag. Dies sind bereits erste (wenn auch kleine) Schritte in Richtung des E-Government im Sinne einer G2E-Beziehung (Government to Employee = (Online-)Prozes-

se zwischen Verwaltung/Arbeitgeber und Beschäftigten).<sup>1</sup>

In den vergangenen zwei Jahren hat sich darüber hinaus in der FHH ein regelrechter Markt der Intranet-Informationen gebildet. Nach der Finanzbehörde sind auch die Justizbehörde, die Behörde für Umwelt und Gesundheit sowie einige andere Behörden vertreten. Alle diese Intranets sind individuell gestaltet und verfügen über eigene Navigationssysteme. Für die Nutzerinnen und Nutzer fällt es deshalb schwer, sich in den unterschiedlichen Gestaltungen der Menüs und Links zurechtzufinden. Ein Gesamt-Überblick über die immer zahlreicheren Informationen ist nicht möglich – man muss schon wissen wo was wie gefunden werden kann.

kan.

Aus diesem Grund gibt es seit kurzem ein Intranetportal der Stadt Hamburg (zu erreichen unter [www.fb.stadt.hamburg.de/intranet/](http://www.fb.stadt.hamburg.de/intranet/)), das die unterschiedlichen Intranet-Angebote besser erschließen soll. Durch diese „Eingangstür“ lassen sich nicht nur die einzelnen Angebote von einer zentralen Stelle aus erreichen, sondern durch nach Themen strukturierte Links wie im „Rechtsportal“ lassen sich die vorhandenen Informationen auch schneller finden. Damit wird gleichzeitig auch eine Tür für die Restrukturierung anderer Angebote aufgestoßen. Die Portalsicht hat weniger eine Darstellung der jeweiligen Organisation als vielmehr die intuitive Bedienbarkeit des Angebots, übergreifende Suchmöglichkeiten sowie die personalisierte Aufbereitung von Informationen für die jeweiligen Adressaten im Auge.



Das Intranet-Portal der FHH

Weiterhin geht im Sinne des E-Government ein Trend von der reinen Informationsbereitstellung hin zur Kommunikation bzw. Transaktion. Während es früher Informationen über Prozesse gab (z.B. über die Beantragung von Kindergeld), können heute schon entsprechende Formulare „heruntergeladen“ werden und zukünftig wird es eine Online-Unterstützung des gesamten Prozesses geben. Wahr ist, dass die Unterstützung solcher Online-Prozesse recht aufwändig ist und nicht für jeden Fall oder jede Person nutzbar ist. Auch gibt es technische und organisatorische Detailprobleme wie z.B. die Authentifizierung (Verfügbarkeit elektronische Signaturen, Zwang zur Unterschrift durch Verwaltungsvorschriften) oder Personalisierung, die erst noch gelöst werden müs-

Das Internet-Angebot des Personalamts wendet sich deshalb auch an diejenigen, die keinen Zugang zum Intranet haben wie z.B. (noch) Lehrerinnen und Lehrer oder ehemalige Beschäftigte.

Mit dem gesonderten Informationsangebot „Ihr Arbeitgeber Hamburg“ (zu finden im Menü auf allen Internet-Seiten der Verwaltung) wird mit der Bündelung von Informationen rund um Ausbildung, Stellen und Praktika ein weiterer Adressatenkreis angesprochen, die potenziellen Beschäftigten. Dieser erste Ansatz eines Portal-Angebotes der Stadt ist eine gefragte Anlaufstelle und ein wichtiges Personalmarketing-Instrument für die Stadt Hamburg und soll zukünftig auch um interaktive Elemente wie eine „Online-Bewerbung“ ergänzt werden.



„Ihr Arbeitgeber Hamburg“ im Internet-Auftritt der Stadt

sen. Aber das im E-Government „schlummernde“ Potenzial ist enorm und muss aktiviert werden!

Auch das Intranet des Personalamts wird sich deshalb im Sinne der neuen Konzepte verändern. Es gibt noch viele Verbesserungsmöglichkeiten, auch oder gerade ganz besonders im Zusammenspiel mit anderen Informationsangeboten. Dabei sind übergreifende Suchmechanismen nur ein Beispiel. Vielmehr wird der Einrichtung von Informationsportalen und ähnlichen ganzheitlichen Ansätzen eine hohe Bedeutung zukommen. Über die Idee bzw. Konzeption eines Personalportals wird deshalb in diesem Heft an anderer Stelle ausführlich berichtet.

Nicht vergessen werden sollte an dieser Stelle auch die Präsenz der Behörden und Ämter im Internet (www.hamburg.de, hier vor allem: Politik, Verwaltung, Justiz und Bürgerservice DiBIS), wengleich die Zielgruppe eine andere ist. Nicht ganz anders allerdings, denn die Beschäftigten der Stadt Hamburg sind (auch) ihre Bürgerinnen und Bürger.

## Fazit

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass die „neuen“ Informationsmedien Intranet und Internet schon nicht mehr aus den täglichen Arbeitsprozessen wegzudenken sind. Vieles was früher gar nicht oder nur mit hohem Zeitaufwand recherchiert und/oder gefunden werden konnte, ist nun verfügbar. Auch das „Wissen“ der Organisation Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg kann nun im Sinne eines Wissensmanagements besser geteilt werden, auch wenn die bisher eingesetzten Instrumente diesen anspruchsvollen Begriff nur in Ansätzen ausfüllen können.

Zusammen mit „Öffentlichen Ordnern“, vielerlei Dateiverzeichnissen und E-Mails stürmt aber auch eine große Informationsflut auf uns ein, die mangels (übergreifender) Struktur und teilweise „handgestrickter“ Aufbereitung nicht

alle Bedürfnisse nach umfassender, aber auch schneller und effektiver Information und Kommunikation erfüllen kann. Hier gilt es durch Maßnahmen wie dem Wechsel zur „Portalsicht“ oder der personalisierten / adressatengerechten Aufbereitung, den „Markt der Informationen“ nutzbar und beherrschbar zu machen. Ergänzt um interaktive Elemente kann so zukünftig das Potenzial der Online-Medien noch sehr viel besser erschlossen werden und neben qualitativen Verbesserungen sind auch tatsächliche Einsparungen möglich.

Denn diese werden allein schon für den Aufbau und die nachfolgende Pflege der neuen Informationsmedien benötigt und um den Ansprüchen an eine moderne, effektive und Kosten sparende Verwaltung gerecht zu werden.

1 siehe hierzu auch blickpunkt personal Sonderausgabe 2002, Forum 1: E-Government im Personalbereich

# Ein Konzept für ein Personalportal

Iris Teicher, Zentrale Personaldienste, Personalamt

**Mit Datum vom 24./25.06.02 hat der Senat die Bürgerschaftsdrucksache 17/1091 der Bürgerschaft vorgelegt, in welcher die Perspektiven im Bereich E-Government in einem „Aktionsfahrplan E-Government“ für die Stadt Hamburg aufgezeigt werden. Der Aktionsfahrplan nennt auch ein „Personalportal“. Wie könnte so ein Personalportal aussehen?**

**Im Rahmen des (berufsbegleitenden) Studienganges Multimedia-Informatik der Fachhochschule Nordostniedersachsen haben Studierende als Abschlussprojekt von April bis Juli 2002 in Zusammenarbeit mit den Zentralen Personaldiensten des Personalamtes ein Konzept für ein Personalportal der FHH entwickelt. blickpunkt personal stellt dieses Konzept vor:**

Ein Personalportal ist ein Angebot eines Betriebs oder einer Verwaltung, hier eben der Freien und Hansestadt Hamburg, an die Beschäftigten zur Information, Kontaktaufnahme, Kommunikation sowie Interaktion insbesondere in allen Angelegenheiten des Personalwesens. Ein Personalportal ist damit Teil des E-Government. Das heißt, es werden „geschäftliche Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“ abgewickelt, vergleichbar mit „E-Commerce“ und „E-Business“ in der Wirtschaft. (Über E-Government wurde beim 2. Personalforum im April 2002 berichtet, siehe auch die Sonderausgabe von „blickpunkt personal“ 2002, Seite 10.) Konzipiertes Ziel des Personalportals ist es, Zugänge zu internen und externen Wissensquellen in strukturierter Form schnell und kundengerecht bereitzustellen. Wichtig ist dabei auch die Vernetzung von behördenübergreifendem Wissen in dem Sinne, dass die relevanten Informationen, die ein Mitarbeiter in konkreten Situationen zur Problemlösung oder Entscheidungsunterstützung benötigt, effizient zur Verfügung gestellt werden (Geschäftsprozessunterstützung durch das Intra- oder Internet). Die Aufbereitung von Informationen und die Verfügbarkeit der Informationsinhalte sind von entscheidender Bedeutung für den Prozess der Informations-

gewinnung. Die Herausforderung besteht u.a. darin, die umfangreichen Texte sowie die Formulare bildschirmgerecht aufzubereiten und für den Benutzer eine intuitive Informationsstruktur zu schaffen. Zum Design ist ein Styleguide der FHH für die graphische Gestaltung sowie die Strukturierung des Bildschirm-inhalts verbindlich vorgegeben, wobei jedoch alle Möglichkeiten, die Eigenständigkeit des Personalportals herauszustellen, ausgeschöpft werden sollen. Das Look and Feel der Portalseiten ist klassisch hanseatisch, aber dennoch offen und freundlich. Der Nutzer soll sich und seinen Arbeitsplatz wiederfinden. Motto: Der Personaldienstleister der Stadt Hamburg ist „modern, innovativ, kompetent und seriös“. Dieses wird im Screendesign durch den Einsatz verschiedener Blautöne erreicht. Trotz der Informationsfülle und Textbasiertheit soll der Eindruck von Leichtigkeit und Eleganz entstehen. Als Hintergrundfarbe könnten z.B. ungesättigte Farben und dezente Pastelltöne zur besseren Lesbarkeit des Textes (der Benutzer schaut in eine Lichtquelle) verwendet werden. Die Startseite enthält folgende Hauptnavigationen:

- **Aktuelles**  
Neueste Meldungen wie z.B. Pressemitteilungen, Stellenbörse, Newsletter, Infos zum Personalforum, Wohnungsfürsorge oder Hinweise auf neue Seiten.
- **Arbeit**  
Alles, was die Arbeitswelt des Mitarbeiters betrifft, z.B. Infos über den Arbeitgeber FHH, Stellenbewertungen, Arbeitszeit, Beurteilungen, Bewerbungen, Gehaltsrechner, Finanzielles/Geld, Personalrat oder Vorstellung neuer Mitarbeiter.



Prototyp eines Personalportals für die FHH

- Familie  
Alles, was die Familie des Beschäftigten betrifft, z.B. Kindergeld-Informationen-Service, Kindergeldantrag, Infos zu den kindergeldbezogenen Bezügebestandteilen oder Elternzeit.
- Gesundheit  
Alles rund um die Gesundheit bei der FHH, z.B. Beihilfe-Informationen-Service, Zahnersatzberechnung, Schwerbehindertenvertretung, Beihilfe-Antrag, Arbeitssicherheit/Unfallschutz, PÄD oder Suchtberatung.
- Versorgung  
Alles rund um die Versorgung z.B. Beamten-/Arbeiter-/Angestelltenversorgung, Beratungs- und Informationsservice, Ruhegeld, Renten-/Ruhegeldrechner etc.
- Bildung  
Dieser Navigationspunkt enthält „Lernwelten“ für den Beschäftigten z.B. Aus-, Weiter-, Fortbildung, Seminaranmeldungen, Karriereplanung oder Web Based Training/E-Learning.
- Erlebniswelt  
Hier soll die Neugier des Nutzers geweckt werden, denn hinter diesem Punkt verbergen sich Dinge, bei denen der User selber aktiv werden kann wie z.B. Chat, Newsgroups oder ein Diskussionsforum. Auf diesem Weg können sowohl Fachfragen geklärt als auch Fahrgemeinschaften für den Weg zur Dienststelle gebildet werden. Weiterhin sind an dieser Stelle Informationen denkbar, die einen Zusatznutzen darstellen und den User veranlassen, die Seiten regelmäßig aufzusuchen: Kantinenplan, Wohnungsmarkt, Wetter, Fußballergebnisse, Kurznachrichten, Tipps & Tricks etc.
- Mein Portal  
Hier kann der Benutzer die Inhalte der Startseite nach seinen Wünschen und Bedürfnissen konfigurieren (Personalisierung/Individualisierung).
- Self Service  
An dieser Stelle können später die elektronisch übermittelbaren Aufträge, Anträge und Transaktionen zur Verfügung gestellt werden.

Alle Hauptnavigationenpunkte enthalten darüber hinaus Frequently Asked Questions (FAQs) zu den zugeordneten Bereichen. Bei der Auswahl eines Hauptnavigationenpunktes bzw. einer darunter liegenden Ebene werden rechts im Bild die jeweiligen Kontaktaufnahmemöglichkeiten (E-Mail, Adresse, Telefon etc.) angezeigt. Wie auch auf der Startseite zu sehen, erscheint auf jeder Bildschirmseite unten quer eine Menüleiste, welche dem Benutzer Assistenten zur Verfügung stellt mit folgenden Navigationspunkten:

- Suche  
Ideal wäre ein möglichst umfangreiches Angebot verschiedener Suchmaschinen, z.B. eine Suche nach Zuständigkeiten, nach FAQs aus allen

Themengebieten, eine Experten-Suche innerhalb der FHH zu bestimmten fachlichen Gebieten, eine Volltextsuche oder eine Katalog-Suche A-Z.

- Dienststellen  
Hier kann sich jede Personalabteilung bzw. personalbezogene Abteilung präsentieren oder ggf. Links zu bestehenden Intranetseiten legen. Darüber hinaus könnte sich an dieser Stelle auch ein Zugang zu einem geschlossenen Bereich z.B. zu internen Auswertungen des Controllings befinden. Weiterhin könnten Lagepläne oder Organigramme bereitgestellt werden.
- Überblick  
Enthält eine grafische Übersicht über alle ansteuerbaren Inhalte des Personalportals (Sitemap) mit der Möglichkeit, die gewünschte Web-Seite direkt anzuwählen.
- Hilfe  
Der Punkt Hilfe bündelt verschiedene Unterstützungstools für den Nutzer wie z.B. eine Hilfe zum Portal (Guided Tour o.ä.), eine Hilfe zum KIS bzw. anderen Informations-Systemen oder FAQs zur Technik.
- Info-Pool  
An dieser Stelle könnte sich ein zentraler „Vordruckschrank“ mit allen verfügbaren Formularen befinden; weiterhin Handbücher (z.B. PAISY), Leitfäden, Fachbegriffe, Blickpunkt Personal oder Infos für WEB-Autoren.
- Impressum  
Vorstellung des Produktionsteams, Rechtshinweise und Kontakt zur Redaktion.

Für die Navigations- und Informationsstruktur gilt ferner folgendes: Der Benutzer soll jederzeit erkennen können, wo er sich befindet (z.B. auf welcher Unternavigationsebene) und schnell zu anderen Menüpunkten wechseln können. Aus diesem Grund soll sowohl die Hauptnavigationenleiste als auch die Assistentenleiste beim Scrollen im sichtbaren Bildschirmfensterausschnitt stehen bleiben. Die Struktur der Website, die Art der Darstellung und die Begrifflichkeit ist speziell für den Mitarbeiter der FHH konzipiert und lehnt sich an dessen Erfahrungswerten an, z.B. an bestehende Behördenintranets der FHH und an den Umgang mit Microsoft-Produkten (Wiedererkennungseffekte).

Die gewählten Steuerungsmechanismen und die Strukturierung der Informationen aus Benutzersicht ziehen sich einheitlich durch das gesamte Portal und erleichtern das Verstehen. Diese Konsistenz gibt dem Benutzer die Möglichkeit, das Produkt als harmonische Ganzheit zu erleben. Darüber hinaus sind die Navigations- und Bedienelemente klar erkennbar (Verknüpfungen und Buttons), Mausover-Effekte (sichtbare Veränderung, wenn eine Maus-Anzeige zu zunächst verdeckten Verbindungen führt) und Auf-

klappmenüs ermöglichen dem Benutzer einen intuitiven Zugriff auf die einzelnen Elemente der Webseiten. Inhaltselemente und Navigation können miteinander verknüpft werden, wenn es sinnvoll erscheint, z.B. Verknüpfungen im Fliesstext. Orientierungselemente wie z.B. die Home-Schaltfläche oder die Anzeige aktiver/besuchter Links sorgen für eine übersichtliche Führung durch die einzelnen Bildschirmseiten. Grundsätzlich gilt es aus Gründen der Übersichtlichkeit, so wenig Navigationsebenen wie möglich zu generieren. Umfangreiche Module erscheinen deshalb autonom in einem eigenen Fenster und weisen eine eigene Navigation auf. Aktualisierungen in den einzelnen Modulen wirken sich somit nicht auf die Hauptnavigation aus, was den Pflegeaufwand erheblich reduziert.

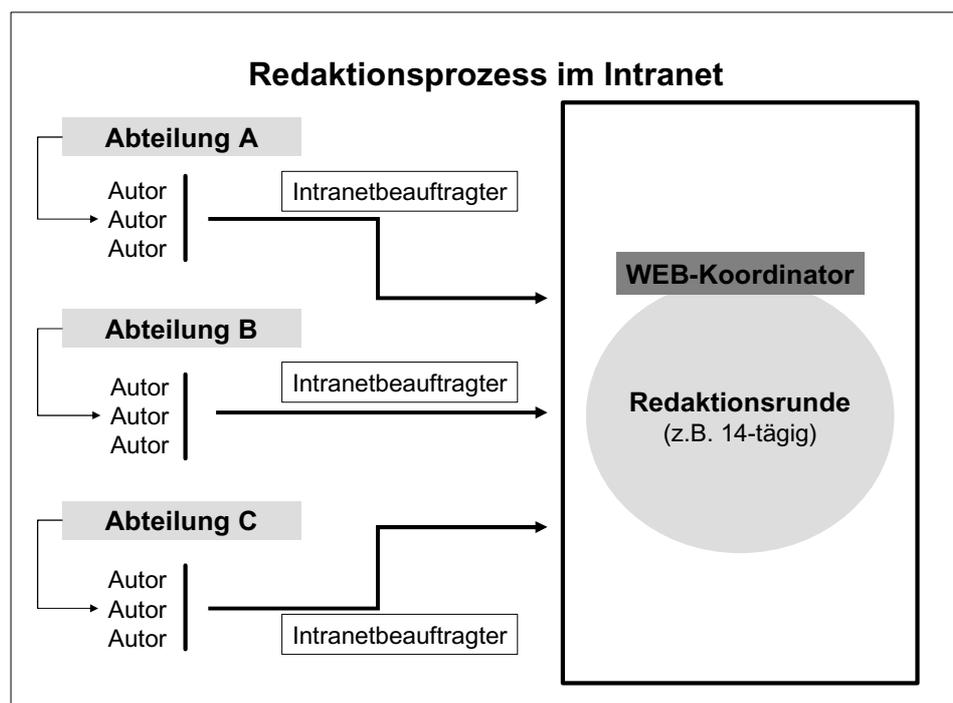
### Ausgewählte Anwendungen zum Kindergeld

Im Rahmen des Projektes wurden unter dem Navigationspunkt „Familie“ exemplarisch zwei Module realisiert, um zu veranschaulichen, wie die Navigations- und Informationsstruktur in einem konkreten Anwendungsbeispiel aussehen könnte:

- Kindergeld - Informations - Service (KIS)  
(Beispiel für Information)
- Online-Formular zum Kindergeldantrag  
(Beispiel für Kommunikation)

Der Kindergeld-Informations-Service (KIS) ist ein Online-Handbuch mit Volltextsuche und thematischem Index. Das KIS ergänzt die bereits bisher vorliegenden Informationsmöglichkeiten wie das Merkblatt zum Kindergeld und die bisher online zur Verfügung stehenden FAQs, möchte vorhandene Informationslücken weitestgehend schließen. Die wesentlich ausführlicheren Informationen für den Antragsteller bzw. Berechtigten stellt das KIS nachvollziehbar und verständlich dar, z.T. veranschaulichen Beispiele den Sachverhalt. Diese sind dabei so aufbereitet, dass der Antragsteller nicht seitenweise „blättern“ muss, sondern gezielt in die jeweils benötigte fachliche Information klicken kann. Unterstützt wird er durch eine über das gesamte KIS laufende Katalog- und Volltextsuche. Ziel des KIS ist es, ca. 80 % der Fälle abzudecken, so dass hier eine telefonische Nachfrage beim Kindergeldsachbearbeiter entfallen kann. Das KIS ist als eigenständiges Modul konzi-

piert. Es öffnet sich als Popupfenster auf dem Bildschirm, wenn der Benutzer auf den entsprechenden Button klickt. In dem Fenster befindet sich - wie bereits vom Explorer in Microsoft-Produkten bekannt - linksseitig eine eigene Navigationsleiste für das KIS. In dem restlichen Teil des Fensters wird der jeweils angewählte Inhalt dargestellt. Das Design ist schlicht und die Navigation besteht aus reinen Textlinks, damit bei Änderungen lediglich der Text angepasst zu werden braucht und nicht jedes Mal neue Buttons erstellt werden müssen. Bei Anpassungen im KIS ist die Portalnavigation nicht betroffen, wodurch sich der Pflegeaufwand des Portals insgesamt immens vereinfacht. Besonders kundenfreundlich ist die kontextbezogene Verlinkung auf das KIS aus dem Online-Kindergeldantrag heraus. Die Antragstellung erfolgt individualisiert bezogen auf den Einzelfall. Durch die Plausibilitätsprüfung im Online-Antrag und die Fachlichen Informationen aus der Verlinkung aufs KIS heraus wird die Antragstellung vereinfacht. Zusätzlich wird eine individualisierte Checkliste erstellt, die mit dem Antrag ausgedruckt wird und durch ein auf den Einzelfall angepasstes Vordruckpaket (benötigte Zusatzformulare) ergänzt wird. In die Formulare können die bereits bekannten Daten automatisch eingedruckt werden. Insgesamt erfolgt eine Bündelung von Servicefunktionen (Antrag + Beratung + Rechtsaufklärung), die Geschäftsprozesse „Antragsstellung“ und „Antragsbearbeitung“ werden optimiert. An dieser Stelle zeigt sich außerdem der Vorteil, die fachliche Zuständigkeit von Web-Inhalten dezentral zu organisieren. Gemäß dem vorgeschlagenen Redaktionskonzept gibt es dezentrale WEB-Autoren



---

in den jeweiligen fachlichen Abteilungen, welche für die Aktualisierung der fachlichen Inhalte zuständig sind.

In jeder Abteilung gibt es einen Intranetbeauftragten, der die Erstellung der Inhalte koordiniert und diese z.B. in einer 14tägig stattfindenden Redaktionsrunde mit den anderen Intranetbeauftragten abstimmt. Die Redaktionsrunde wird durch einen WEB-Koordinator betreut. Die technische Einstellung der Inhalte könnte durch die Einführung eines Content Management Systems unterstützt werden. Schön wäre, wenn sich auf das KIS gesetzte Links, z.B. im Online-Formular, bei Änderungen automatisch aktualisieren ließen. Bei der Einführung eines Content Management Systems sollte auf eine solche aufwandsparende Funktionalität geachtet werden.

### **Fazit**

Der Nutzen für den Kunden liegt beim Personalportal darin, dass er alle personalbezogenen Dienst-

leistungen erhält, wann immer er es benötigt (»non-stop«, rund um die Uhr) und zwar möglichst effizient (schnell und zentral). Der Ausbau der Servicequalität und der Kundenorientierung und die Entscheidungsunterstützung sind wesentliche Leistungen des Personalportals. Den Kosten des Portals<sup>1</sup> stehen dabei zahlreiche Einsparungspotentiale z.B. durch den verringerten Suchaufwand der Mitarbeiter und durch Geschäftsprozessoptimierungen gegenüber. Die Weiterentwicklung muss selbstverständlich ständig unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten überprüft werden, es ist jedoch aufgrund der Erfahrungen in anderen Unternehmen davon auszugehen, dass G2E- (Government to Employee) Prozesse sich langfristig rentieren werden.

1 Einmalige Kosten (Konzept, Hardware, Erstellung von Dokumenten; laufende Kosten (Wartung und Pflege, Telekommunikationskosten, Investitionen in neue Technologien)

---

## **E-Learning in der hamburgischen Verwaltung**

Dirk Klimach, Tarek Abdel-al, Personalamt

*Frage: Welche konkreten E-Learning-Projekte plant das Personalamt?*

Abdel-al: Es ist ein Web Based Training-Pilotprojekt geplant, wobei von der Thematik unter anderem an Moderationstechniken oder Betriebswirtschaftlehre gedacht ist. Hierbei soll es sich um eine Maßnahme handeln, bei der die Teilnehmer sich das Wissen zunächst mit E-Learning aneignen und anschließend in Präsenzseminaren vertiefen bzw. anwenden. Die Kurse sollen also eine Mischform zwischen E-Learning und Präsenzveranstaltung sein. Die Durchführung für dieses Pilotprojekt war eigentlich noch für dieses Jahr geplant. Allerdings sind durch die

„Jesteburger Beschlüsse“ andere Themen in den Mittelpunkt gerückt, sodass das Pilotprojekt zunächst einmal verschoben wird.

*Frage: Im E-Government-Aktionsfahrplan werden E-Learning-Vorhaben des Personalamts aufgeführt. Halten Sie es für sinnvoll E-Learning als Bestandteil des E-Government aufzufassen?*

Abdel-al: E-Learning stellt im Rahmen der Beziehung Government to Employee (G2E) eine mögliche Variante des E-Government dar.

*Frage: Welche zentralen Potenziale besitzt E-Learning für die Freie und Hansestadt Hamburg?*

Abdel-al: Es können neue Zielgruppen für die Fortbildung erschlossen werden. Hierbei ist insbesondere an Führungskräfte zu denken oder an Personen, die subjektiv den Eindruck haben, dass sie keine Zeit für Fortbildung haben. Bei der Erschließung neuer Zielgruppen ist zudem an „lernschwächere“ Mitarbeiter zu denken, die sich eine Fortbildung in einem Präsenzseminar nicht zutrauen, weil sie die Befürchtung haben, dass sie vielleicht zu langsam seien. Solche Personen könnten durch das unbeobachtete E-Learning die Scheu vor Fortbildungsmaßnahmen ver-

### **Interview zum E-Learning**

Das Gespräch mit Herrn Tarek Abdel-al aus dem Personalamt, der zuständig ist für die Planung und Gestaltung der Zentralen Fortbildung, wurde am 15.07.2002 im Rahmen einer Laufbahnprüfung geführt. Die zentralen Aussagen wurden während des Gesprächs schriftlich festgehalten. Es handelt sich hier nicht in jedem Fall um wörtliche Zitate, sondern um sinngemäße Zusammenfassungen der Kernaussagen.

---

lieren. Ferner ermöglicht E-Learning eine individualisierte Fortbildung, d.h. die Beschäftigten können „just in time“ lernen, wenn sie das Wissen benötigen. Ein weiterer Vorteil des E-Learning ist in Kosteneinsparungen zu sehen, da insbesondere Dozentenkosten wegfallen bzw. sich reduzieren würden.

*Frage: Welche Themen eignen sich für E-Learning und sollten in der FHH angeboten werden?*

Abdel-al: Geeignet sind die Microsoft Office-Anwendungsprogramme, BWL, Sprachtrainings aber auch Verhaltenstrainings wie Moderationen, Präsentationen, Führung und Kommunikation. Bei den Verhaltenstrainings könnten die E-Learning-Kurse die Präsenzveranstaltungen vorbereiten. Dies hätte den Vorteil, dass die Gruppen auf Grund ihres theoretischen Wissens homogen wären und mehr Zeit für praktische Übungen bliebe. Bei den Microsoft Office-Anwendungsprogrammen ist aber zu bedenken, dass es hier interne informelle Absprachen mit dem LIT gibt. Das LIT möchte diese Kurse E-Learning gestützt anbieten und verzichtet deshalb auf die anderen möglichen Themenfelder. Hier besteht noch weiterer Regelungsbedarf.



Tarek Abdel-al, Personalamt

*Frage: Was halten Sie für die zentralen Nachteile bzw. Probleme des E-Learning?*

Abdel-al: Eine Schwierigkeit besteht in der Frage wie wir diese Form des Lernens angemessen begleiten. Zudem ist zu befürchten, dass die Lebendigkeit des Lernens verloren gehen könnte. Ein weiteres Problem besteht in dem „Technical Support“ beim E-Learning.

*Frage: Glauben Sie, dass E-Learning von den Beschäftigten der Freien und Hansestadt Hamburg angenommen wird?*

Abdel-al: Im Prinzip glaube ich, dass E-Learning von den Beschäftigten angenommen wird. Allerdings ist ungeklärt, wie viele Beschäftigte E-Learning tatsächlich anwenden würden.

*Frage: Was halten Sie für die zentralen Aspekte, die bei der Implementierung von E-Learning berücksichtigt werden sollten?*

Abdel-al: Bei der Implementierung von E-Learning reicht es nicht aus, alleine technische Gesichtspunkte zu betrachten. Vielmehr ist unter anderem auch zu klären, wie viele Beschäftigte E-Learning nutzen würden und welche Themen sie interessieren. Hierzu würde sich eine Vorab-(Markt-)Befragung der Beschäftigten anbieten. Zudem wären auch Gespräche mit E-Learning-Anbietern als potenzielle Kunden zu füh-

ren. Ein weiterer Aspekt besteht in der Frage, wie eine sinnvolle Verknüpfung von Präsenzseminaren und E-Learning erreicht werden kann.

*Frage: Wie sollte die Frage der Mitbestimmung beim E-Learning gelöst werden? Ist E-Learning auch Bestandteil bzw. könnte E-Learning auch Bestandteil der 94er-Vereinbarung über Bürokommunikation und E-Government werden?*

Abdel-al: Neue Themen der Zentralen Fortbildung bedürfen in der Pilotphase nicht der Mitbestimmung durch die Beschäftigtenvertreter.

Bei der konkreten Einführung von E-Learning bietet sich für die Mitbestimmung sowohl die 94er-Vereinbarung über Bürokommunikation und E-Government als auch die jährlich abzuschließende 94er-Vereinbarung hinsichtlich der Festlegung der Terminpläne der Zentralen Fortbildung an.

*Frage: Wer hat die grundsätzliche Zuständigkeit für die Einführung von E-Learning, das Personalamt oder die Finanzbehörde als die bei Grundsatzangelegenheiten der IuK-Technik zuständige Behörde?*

Abdel-al: Die Finanzbehörde hat grundsätzlich die Federführung für E-Government-Maßnahmen. Für einen Teilaspekt des E-Government, nämlich die Beziehung G2E hat das Personalamt die Zuständigkeit. Da E-Learning wiederum ein Teilbereich der G2E-Beziehung ist, hat das Personalamt für die Zentrale Fortbildung die Zuständigkeit für E-Learning.

*Frage: Wer in der hamburgischen Verwaltung finanziert die E-Learning-Maßnahmen?*

Abdel-al: Das im Personalamt geplante Pilotprojekt soll aus den Mitteln des Personalamts finanziert werden. Bei der Einführung von konkreten E-Learning-Maßnahmen ist im Prinzip auch die Finanzbehörde bei den Kosten mitzubeteiligen, da sie die federführende Behörde des E-Government ist. Allerdings müsste sich das Personalamt ebenfalls an den Kosten beteiligen.

Wer welche Kosten für welche Themen trägt, müsste noch zwischen den Behörden näher geklärt werden und ist auch abhängig von dem Umfang der E-Learning-Maßnahmen.

*Frage: Welchen konkreten Handlungsvorschlag empfehlen Sie?*

Abdel-al: Es ist notwendig ein E-Learning-Konzept zu entwickeln.

Hieran sollte aber das Personalamt nicht alleine arbeiten.

---

Zusätzlich sollten auf jeden Fall das LIT und auch die Finanzbehörde als strategische Partner mit einbezogen werden. In einer ersten Stufe sollten sich das Personalamt, das LIT und die Finanzbehörde als strategische Partner zusammensetzen und über die künftige Vorgehensweise beraten. Hier sollten strategische Entscheidungen getroffen bzw. vorbereitet werden. In einer zweiten Stufe könnten dann bei der operativen Durchführung auch andere Institutionen in Hamburg mit einbezogen werden wie z.B. HELP, die Universität Hamburg oder andere Hochschulen.

---

*Frage: In welchem Umfang sollte E-Learning in der hamburgischen Verwaltung eingeführt werden?*

Abdel-al: E-Learning wird seinen Platz in der Zentralen Fortbildung bekommen, aber Präsenzseminare sollten nicht wegen E-Learning komplett abgeschafft werden. Das Verhältnis zwischen Präsenzseminaren und E-Learning sollte auch nicht 50:50 sein. 50% E-Learning-Kurse wäre noch zu hoch gegriffen. Ein – noch zu klärender – darunter liegender Prozentsatz von Präsenzveranstaltungen könnte aber durch E-Learning substituiert werden.

---

## **Aus dem öffentlichen Dienst**

### **Berufsausbildung von der Ver- und Entsorgung zur Umwelttechnik**

Hans J. Andresen, Personalamt

#### **Information der zuständigen Stelle nach § 84 Berufsbildungsgesetz**

Das 1984 geschaffene Berufsbild des Ver- und Entsorgers bzw. der Ver- und Entsorgerin ist durch die neue Verordnung über die Berufsausbildung in den umwelttechnischen Berufen vom 17. Juni 2002 an die aktuelle technische Entwicklung und die nun gültigen Vorschriften angepasst worden. Mit in Kraft treten zum 01. August 2002 sind unter Ergänzung um einen weiteren Bereich vier selbständige Berufe entstanden. Diese vier Berufe haben

- gemeinsame, integrativ zu vermittelnde Kernqualifikationen und
- für jeden Ausbildungsberuf spezifische Fachqualifikationen.

Alle an der Novellierung beteiligten Arbeitgeber und Arbeitnehmer, vertreten durch die jeweiligen Dachorganisationen, waren sich einig, dass wegen niedriger Ausbildungszahlen besonders in der Fachrichtung Wasserversorgung, wegen der Kanaltechnik in der Fachrichtung Abwasser und wegen der Kreislaufwirtschaft mit Recycling in der Fachrichtung Abfall eine zeitgemäße Abstimmung erfolgen musste. Zusätzlich wurde der Rohr-, Kanal- und Industrieservice als eigener Bereich der neuen Berufsbilder geschaffen. Die Betonung der heute modernen Servicefunktion stand dabei gewiss Pate. Die Anforderungen an Betrieb und Unterhaltung von modernen Anlagen der Wasserversorgung, der Abwassertechnik und in den Bereichen von Kreislauf- und Abfallwirtschaft sowie Rohr-, Kanal- und Industrieservice

haben zugenommen und sind sehr umfangreich. Daraus resultierend werden zukünftig Fertigkeiten und Kenntnisse aus den unterschiedlichsten technischen Berufen, und hier ganz neu auch aus der Elektrotechnik, benötigt. Im Vergleich zur Vorgängerverordnung der Ver- und Entsorgung sind viele Lern- und Arbeitsfelder umfassend verändert worden. Dass auch hier die Handlungsorientierung eine erhebliche Rolle spielt, braucht eigentlich kaum noch betont zu werden. Die Verordnung über die Berufsausbildung in den umwelttechnischen Berufen vom 17. Juni 2002 enthält folgende vier Ausbildungsberufe:

1. Fachkraft für Wasserversorgungstechnik,
2. Fachkraft für Abwassertechnik,
3. Fachkraft für Kreislauf- und Abfallwirtschaft
4. Fachkraft für Rohr-, Kanal- und Industrieservice.



*Berufsausbildung im umwelttechnischen Bereich*

Soweit die Ausbildung im Bereich des öffentlichen Dienstes stattfindet, sind sie Ausbildungsberufe des öffentlichen Dienstes (und fallen damit auch unter die Zuständigkeit der zuständigen Stelle nach § 84 Berufsbildungsgesetz im Personalamt!).



Praktische Berufsausbildung im Labor

Soweit die Ausbildung in der gewerblichen Wirtschaft stattfindet, sind sie Ausbildungsberufe der gewerblichen Wirtschaft. Das Personalamt steht hier besonders bei Prüfungen in enger Zusammenarbeit mit der Handelskammer Hamburg.

Die Ausbildung dauert drei Jahre. Sie gliedert sich wie folgt:

- für alle Ausbildungsberufe gemeinsame, integrativ zu vermittelnde Kernqualifikationen von 15 Monaten Dauer,
- für jeden Ausbildungsberuf spezifische Fachqualifikationen von 21 Monaten Dauer.

Nach drei Jahren intensiver Novellierungsarbeit ist es allen Beteiligten gelungen, mit vier neuen Berufen den modernen Anforderungen der Umwelttechnik auch in der Berufsausbildung Rechnung zu tragen. Es bleibt zu hoffen, dass auch die rückläufigen Auszubildendenzahlen durch die Attraktivität der modernen Berufsbilder wieder gesteigert werden können.

## Brückenschlag zwischen Hamburg und Brüssel - die „Europa AG“ in der Hamburger Verwaltung

Katharina von Kap-herr, Behörde für Wirtschaft und Arbeit

### **Was hat der Ladungsumschlag im Hafen mit dem Fernsehen ohne Grenzen zu tun?**

#### **Hamburg und Europa**

Beide Themen sind Gegenstand einer europäischen Richtlinie und wurden jeweils in einer Veranstaltung der „Europa AG“ behandelt. Dabei ging es nicht um Details für hoch spezialisierte Fachleute, sondern darum, was Hamburg mit Europa zu tun hat, sei es durch die Arbeit des Hanse-Offices vor Ort oder sei es über Lobbyarbeit im europäischen Entscheidungsprozess.

Die Europa AG ist die „Europapolitische Arbeitsgemeinschaft der Nachwuchskräfte in der Hamburger Verwaltung“. Sie ist im Jahre 2001 aus einem Kreis von jüngeren europabegeisterten Nachwuchskräften hervorgegangen, ist aber offen für alle Interessierte in der Hamburger Verwaltung. In Abständen von vier bis acht Wochen organisieren wir Vortragsveranstaltungen, bei denen entweder ein Redner eingeladen wird oder einer von uns die inhaltliche Einführung und spätere Moderation übernimmt. Meist wird der einleitende Vortrag schon recht bald durch

Zwischenfragen aufgelockert, so dass es häufig zu einer lebhaften Diskussion kommt. Wichtig ist der offene und informelle Austausch.

#### **Das besondere „Europafeeling“ - die Reise nach Brüssel**

Man kann lange über Europa reden. Solange man dabei jedoch nur in Hamburg ist, fehlt das Gespür dafür, warum manche Entscheidungsfindungsprozesse in Europa so schwierig sind und wie die verschiedenen Beteiligten – seien es die Organe und Institutionen der EU oder die zahlreichen Lobbyorganisationen, die in Brüssel ansässig sind - zusammenwirken. Deshalb war die Europa AG vom 28. Mai bis 2. Juni 2002 in Brüssel.

Kommission, Rat, Parlament - die wichtigsten Organe der EU standen natürlich auf dem Besuchsprogramm. Gut war, dass wir dank persönlicher Kontakte zu EU-Mitarbeitern und dank der guten Kontakte des Hanse-Office nicht das Standard-Besuchsprogramm geboten bekamen, sondern Ansprechpartner hatten, mit denen wir Themen nach unserem Wunsch absprechen konnten. So war ein unverfälsch-

ter Einblick in die europäischen Institutionen möglich.

Wer bekommt schon hautnah geschildert, wie Hunderte von EU-Beamten ausschwärmen, um in Unternehmen Hinweise auf verbotene Kartelle zu sammeln? Oder wer spricht an dem Tag mit dem Pressesprecher des Außenkommissars Chris Patten, als ein kritischer Brief Pattens an Prodi über dessen Vorstellungen über die zukünftige Außenpolitik der EU unbeabsichtigt an die Presse gelangte?

Da die Osterweiterung der EU schon sehr bald bevorsteht, ist es selbstverständlich, dass die zukünftige Gestalt der EU ein heißes Thema ist. Wie soll die EU mit bis zu 27 Mitgliedstaaten noch funktionsfähig sein? Wie soll das Verhältnis zwischen EU und Mitgliedstaaten und auch den föderalen Teilstaaten sein? Solche Fragen konnten wir mit Klaus Hänsch, Mitglied im Präsidium des Konvents zur Zukunft Europas diskutieren.



Die Europa AG in Brüssel

Um die Bedeutung Brüssels für Hamburg nicht aus den Augen zu verlieren, bot das Hanse-Office quasi als „Heimathafen“ zwischen den verschiedenen Terminen immer wieder Denkanstöße.

### **Brüssel = EU + X**

Brüssel besteht jedoch nicht nur aus den europäischen Organen und Institutionen, sondern aus einer Vielzahl von Lobbyorganisationen und Vertretungen von Staaten, Regionen und Kommunen. Allein ca. 160 Regionalbüros aus allen Mitgliedstaaten und den Beitrittskandidatenländern sind bereits in Brüssel vertreten.

Dazu kommt eine Vielzahl von Journalisten: Rolf-Dieter Krause, Leiter des ARD-Büros in Brüssel, sagte, dass er seine Hauptarbeit darin sehe, Brüsseler Vorgänge für die Öffentlichkeit zu „übersetzen“. Nur durch richtige Wortwahl könne man vieles verständlich machen. Er bedauerte, dass die Berichterstattung über EU-Themen in den deutschen Medien noch nicht den Stellenwert erhalten hat, der ihr aufgrund

der Bedeutung der EU für das tägliche Leben der Bürgerinnen und Bürger zukommt.

Der Besuch im Büro der ungarischen Regionen war für uns aus mehreren Gründen aufschlussreich: Wir konnten uns mit Regionalstrukturen in einem anderen europäischen Staat auseinandersetzen, die Arbeit eines anderen Regionalbüros im Vergleich zum Hanse-Office kennen lernen, allgemeine Einblicke über die EU-Osterweiterung gewinnen und insbesondere über die Zukunft der Strukturfonds diskutieren - eine Diskussion, an der sich auch Hamburg beteiligt.

Die Reise nach Brüssel hat viele neue Impulse gegeben, so dass wir auf die weiteren Europa-AG-Termine gespannt sind. Fest steht schon heute, dass wir am 21. Oktober 2002 mit Staatsrat Stuth, dem Europabeauftragten des Senats, zusammen kommen werden.

Für einen kurzen Eindruck über die vergangenen Themen und Referenten ist hier eine Auswahl der bisherigen Termine dargestellt:

- Osterweiterung der EU – Geschichte, Reform der Institutionen, Beitrittsverhandlungen (Heiner Markwardt, BWA)
- Daseinsvorsorge – Haltung der Bundesländer zu den Schlussfolgerungen der EU-Kommission zum Europäischen Rat von Nizza (Dr. Hans Seiler, Senatskanzlei, Planungsstab)
- Europäische Charta der Grundrechte (Dr. Carsten Nowak, Europa-Kolleg Hamburg)
- Marktzugangsrichtlinie für Hafendienste – Hamburgs Lobbyarbeit im europäischen Entscheidungsprozess (Katharina von Kap-herr, Wirtschaftsbehörde, Referat Europäische Union)
- Strukturpolitik in der EU (insbesondere der Europäische Sozialfonds); Erfahrungen der Arbeit als Nationale Expertin für Hamburg bei der EU-Kommission (Brigitte Eberle, Nationale Expertin, seit kurzem wieder in der BSF)
- Verkehrspolitik der EU (W. Kloss, Hanse-Office)
- Europäische Wettbewerbspolitik – Schwerpunkt staatliche Beihilfen (Birgit Carstens-Wähling, Leiterin des Referats Europäischen Union, BWA)
- Die Erweiterung der EU - insbesondere die finanzpolitischen Belange (Dr. Christa Randzio-Plath)

Wer Lust hat mitzumachen, melde sich gerne bei Claudia Benecke, [Claudia.Benecke@bbs.hamburg.de](mailto:Claudia.Benecke@bbs.hamburg.de), um sich auf den Verteiler der Europa AG setzen zu lassen und dadurch zu den nächsten Veranstaltungen eingeladen zu werden. Grundlegende Europa-Kenntnisse werden allerdings vorausgesetzt. Ansonsten sei auch der Abendkurs „Europa“ empfohlen. Informationen hierzu finden sich in der vom Personalamt herausgegebenen Broschüre „Abendkurse“, die auch im Intranet unter „Zentrale Fortbildungsangebote“ abrufbar ist.

---

## Bucerius Summer School 2002

Dr. Matthias Pape, Hamburger Landesvertretung beim Bund

**Die ZEIT-Stiftung sucht aus rund 300 Bewerbern die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Bucerius Summer School aus.**

**Als Vertreter der Verwaltung wurde Herr Dr. Matthias Pape aus der Hamburger Landesvertretung in Berlin vorgeschlagen und als Teilnehmer ausgewählt.**

**Auf Bitte von blickpunkt personal schildert er die Institution „Bucerius Summer-School, das diesjährige Programm sowie seine Eindrücke als Teilnehmer:**

Bereits im zweiten Jahr veranstaltete die ZEIT-Stiftung Ebelin und Gerd Bucerius die „Bucerius Summer School on Global Governance“, die vom 19. bis 31. August in Hamburg, Berlin und Potsdam stattfand. 56 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus 27 Nationen diskutierten unter der Leitung von Dr. Theo Sommer, Editor-at-Large der ZEIT, das Thema „Beyond the Nation State. Governance in a Globalized World“.

Die Vortragenden – darunter Bundeskanzler a.D. Helmut Schmidt, Lord Ralf Dahrendorf, Prof. Dr. Saskia Sassen, Prof. Dr. John Ruggie, Prof. Dr. Shalini Randeria und Staatssekretär Caio Koch-Weser – vermittelten in dem zweiwöchigen Programm einen umfassenden Überblick über die Haupt-

linien und wesentlichen Inhalte der Globalisierungsdebatte und die Konzepte von „Global Governance“.

Die programmatische Absicht der Veranstalter, in der ersten Woche die nötigen theoretischen Grundlagen zu vermitteln und in der zweiten Woche auch Akteure der Globalisierung zur Sprache kommen zu lassen, blieb trotz unvermeidlicher Brüche im Programm erkennbar. Die Rolle des Staates, nicht-staatlicher Akteure sowie internationaler Regime und die Gestaltungs- und Steuerungsmöglichkeiten, die der Politik im Zeitalter der Globalisierung zukommt, waren einige der wiederkehrenden Themen in den Vorträgen und Diskussionen.

Das Programm legte ein gewisses Übergewicht auf die Rolle Europas und die transatlantischen Beziehungen, während Themen wie nachhaltige Entwicklung oder Umweltschutz im globalen Zusammenhang etwas zu kurz kamen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer – darunter etwa zur Hälfte (Auslands-)Deutsche – waren nicht nur international ausgewählt, sie brachten auch sehr unterschiedliche berufliche und politische Hintergründe mit.

Das umfangreiche Begleitprogramm trug dazu bei, dass die Summer School während des zweiwöchigen Zusammenseins zu einer Gruppe zusammengewachsen ist, aus der heraus sich vielfältige Kontakte und hoffentlich lange bestehende Netzwerke entwickelt haben. Die ZEIT-Stiftung, fünftgrößte private Stiftung in Deutschland, und Projektleiter Dr. Bernhard Lorentz haben mit der Bucerius Summer School eine gelungene Veranstaltung etabliert, die das Format hat, zu einer dauerhaften und auch international vielbeachteten Institution zu werden.

Weitere Informationen zur Summer-School sowie das vollständige Programm der diesjährigen Tagung finden sich im Internet unter der Adresse:

[www.bucerius-summer-school.de](http://www.bucerius-summer-school.de).



Bucerius Summer School 2002/Internationaler Seegerichtshof, 26.08.2002  
Foto: Christoph Bertram

---

## Kurznachrichten

### Öffentliche Verwaltung - die Ausbildung geht weiter!

Jörg Wieske, Personalamt

#### **Die Ausbildungszahlen des Jahres 2002 können sich sehen lassen**

Auch in diesem Jahr haben viele Behörden und Ämter die Aufgabe übernommen, Schulabgängerinnen und -abgängern sowie jungen Hochschulabsolventinnen und -absolventen durch eine qualifizierte Ausbildung eine hochwertige berufliche Perspektive zu bieten.

Bis Ende dieses Jahres werden u.a. in den nachfolgenden Behörden über 1.245 junge Menschen ihre Ausbildungen in der Hamburger Verwaltung beginnen:

Justizbehörde	113 Auszubildende
BBV	19 Auszubildende
BWA	8 Auszubildende
Bfl	
- Polizei	753 Auszubildende
- Feuerwehr	24 Auszubildende
Finanzbehörde	94 Auszubildende
Personalamt	234 Auszubildende.

Hinzu kommen noch zahlreiche Nachwuchskräfte in vielen anderen Berufen (z.B. Gärtner), die in den unterschiedlichsten Behörden betreut und ausgebildet werden.

Dies zeigt den hohen Stellenwert, den die hamburgische Verwaltung der Ausbildung einräumt.

Angesichts der hohen Altersabgänge in den nächsten Jahren werden diese Nachwuchskräfte dazu beitragen, einen sinnvollen Generationsaufbau der Hamburger Verwaltung sicherzustellen und die Funktionsfähigkeit der Verwaltung langfristig zu gewährleisten.



Anwärterinnen des gehobenen allgemeinen Verwaltungsdienstes

An die fast in allen Behörden abgeschlossenen Auswahlverfahren für das Jahr 2002 schließen sich bereits jetzt nahtlos die Rekrutierungsverfahren für das Jahr 2003 an. Die Ausbildung geht weiter ....

---

### Altersteilzeit für Arbeitnehmer

Jens Barbek, Personalamt

#### **Bundesarbeitsgericht: Aufstockungsbetrag nicht ohne Altersteilzeitvereinbarung**

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat einen Arbeitsrechtsstreit geführt, in dem eine teilzeitbeschäftigte Arbeitnehmerin die Zahlung des sog. Aufstockungsbetrages nach dem Tarifvertrag zur Regelung der Altersteilzeit (TV ATZ) begehrte.

In der bis zum 30.6.2000 geltenden Fassung des TV ATZ konnten nur Vollzeitbeschäftigte Altersteilzeit in Anspruch nehmen, seit dem 1.7.2000 kann auch mit Teilzeitbeschäftigten, die sozialversicherungspflichtig beschäftigt sind, ein Altersteilzeitarbeitsverhältnis begründet werden.

Die Klägerin erstrebte nach dieser Änderung nicht

die - möglich gewordene - weitere Reduzierung ihrer Arbeitszeit im Rahmen einer Altersteilzeitvereinbarung. Sie beehrte statt dessen die Zahlung des Aufstockungsbetrages, ohne ihre Arbeitszeit weiter zu reduzieren. In dem Rechtsstreit wurde geltend gemacht, der Tarifvertrag führe zu einer unzulässigen Diskriminierung von teilzeitbeschäftigten Frauen. Beschäftigte, die in Altersteilzeit arbeiteten, erhielten trotz gleicher Tätigkeit und Eingruppierung ein höheres Entgelt als andere Teilzeitbeschäftigte. Teilzeitbeschäftigte Frauen hätten durch ihren Verzicht auf eine volle Stelle bereits ihren Beitrag zur Schaffung von Arbeitsplätzen geleistet.

Das Arbeitsgericht und das Landesarbeitsgericht Hamburg haben die Klage abgewiesen. Das Bundesarbeitsgericht wies mit Urteil vom 20.8.2002 (9 AZR 710/00) die Revision zurück. Die Urteilsgründe der Entscheidung des Bundesarbeitsgerichts liegen zwar noch nicht vor, aus der Pressemitteilung des Bundesarbeitsgerichts (Nr. 57/02; [www.bundesarbeitsgericht.de](http://www.bundesarbeitsgericht.de)) ergeben sich aber bereits wesentliche

Gründe der Entscheidung. Dabei konnte das Bundesarbeitsgericht unterstellen, dass die tariflichen Regelungen zur Altersteilzeit tatsächlich wesentlich mehr Männer als Frauen begünstigen. Gleichwohl seien sie nicht zu beanstanden. Denn die Tarifvertragsparteien seien berechtigt, den Zweck zu bestimmen, den sie mit einer Arbeitgeberleistung verfolgen. Das sei hier vorrangig die Schaffung von Arbeitsmöglichkeiten. Mit Hilfe des Aufstockungsbetrages sollten bereits beschäftigte Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen motiviert werden, ihre Arbeitsplätze vorzeitig frei zu machen.

Fazit: Die - unterstellt - ungleiche Behandlung von männlichen und weiblichen Arbeitnehmern ist insofern objektiv durch Faktoren gerechtfertigt, die nichts mit einer Diskriminierung aufgrund des Geschlechts zu tun haben. Das Bundesarbeitsgericht urteilte damit unter Anwendung feststehender Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs zur mittelbaren Diskriminierung. Deshalb erforderte der Rechtsstreit keine Vorlage an den Europäischen Gerichtshof.

## Neue Abendkurse der Zentralen Fortbildung haben begonnen

Bettina Weisschnur, Gretel Meyer, Personalamt

Es ist wieder soweit. Das neue Abendkursprogramm 2002/2003 der Zentralen Fortbildung des Personalamtes ist erschienen. In altbewährter Form wird auch in diesem Jahr wieder ein vielseitiges und spannendes Programm angeboten. Neben den bekannten traditionellen Themenfeldern

- Schriftwechsel, Rechtschreibung und gutes Deutsch sowie
- Haushalt, Organisation und Personalmanagement

bieten wir auch in diesem Jahr wieder Neues an. Hierzu zählen insbesondere die Abendkurse

- Wirtschafts- und Standortpolitik Hamburgs,
- Europäische Integration,
- Islam: Kultur, Religion und Geschichte.

Die große Anzahl von Anmeldungen im letzten Jahr zeigt uns, wie hoch das Interesse der Beschäftigten an diesen gesellschaftspolitischen Themen ist. Dies haben wir aufgegriffen und möchten auch in diesem Jahr wieder fremde Länder mit ihren spezifischen geschichtlichen, ökonomischen und kulturellen Besonderheiten näher bringen.

Der Abendkurs „China: Sprache, Land und Leute“ scheint seine Rolle als Spitzenreiter verteidigen zu können, wird aber bei der Anzahl der Anmeldungen

dicht gefolgt vom neuen Kurs „Islam: Kultur, Religion und Geschichte“. Für diese - aber auch für die anderen stark nachgefragten - Kurse werden wir versuchen, die auch diesjährige große Nachfrage über zusätzliche Termine zu decken.

Weiter im Abendkursangebot sind auch wieder Kurse zur Gesundheitsförderung. Damit will das Personalamt sowohl der gesteigerten Nachfrage der Beschäftigten nach gesundheitsfördernden Maßnahmen entgegenkommen als auch die aktuelle Diskussion im Personalmanagement aufgreifen, die es als wichtige betriebliche Aufgabe versteht, die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten zu erhalten.

Vereinzelt können wir noch einige Restplätze anbieten - bitte melden Sie sich bei Interesse bei Ihrer Ansprechpartnerin im Personalamt:

Frau Gretel Meyer, Tel. 428.31-1451, E-Fax 4279.31-120, e-mail: [gretel.meyer@personalamt.hamburg.de](mailto:gretel.meyer@personalamt.hamburg.de)



---

## Neue Publikationen

### Selbsthilfe-Handbuch erschienen: „Lieber Weniger“

Volker Wiedemann, Personalamt

Für Kolleginnen und Kollegen, die ihren Alkoholkonsum verringern möchten, haben Suchtberaterinnen und -berater aus der hamburgischen Verwaltung das Programm „Lieber Weniger“ entwickelt. Zum Programm von „Lieber Weniger“ gehört ein neu erschienenes Selbsthilfe-Handbuch, das einen systematischen und planmäßigen Weg zum „Lieber Weniger“-Trinken beschreibt. Auf rund 100 Seiten werden Fragestellungen zu Ursachen und Wirkungen des eigenen Trinkverhaltens beleuchtet. Im Anhang geben Tabellen und Listen Aufschluss über das eigene Trinkrisiko.



Handbuch „Lieber Weniger“

Zielgruppe des Handbuches sind ausdrücklich nur solche Beschäftigte, die nicht alkoholkrank sind, ihren Alkoholkonsum aber kritisch sehen und daran etwas verändern möchten. Das Buch ist damit Bestandteil einer kontroversen Diskussion um neue Ansätze in der Suchtberatung,

die auch in blickpunkt personal geführt worden ist (vgl. die Ausgabe 1/2001, 3u.4/2001 und 2/2002).

Der Selbsthilfe-Leitfaden bewegt sich im Rahmen des ganzheitlichen Gesundheitsmanagementansatzes der Freien und Hansestadt Hamburg, der unter Federführung des Personalamtes überbehördlich entwickelt wurde.

Zu beziehen ist das Buch beim Zusammenschluss von Suchtberaterinnen und -beratern „ingus“ (Integration von Gesundheitsförderung und Suchtprävention). Es wird kostenfrei an Angehörige des hamburgischen öffentlichen Dienstes abgegeben und kann telefonisch angefordert werden bei

Regina Steffen (428 20 - 12 34)  
Detlef Christiansen (428 54 - 37 19)  
Rainer Müller-Brodors (428 63 - 36 79)

---

### Ausblick auf die nächste Ausgabe von blickpunkt personal:

blickpunkt personal wird sich in der nächsten Ausgabe (Versand Ende Januar 2003) schwerpunktmäßig mit dem Thema:

#### „Professionelle Personalauswahl im öffentlichen Dienst“

beschäftigen.

Vorgesehen sind außerdem weitere Beiträge u.a. zu den Themen

- Nebentätigkeiten in der Freien und Hansestadt Hamburg sowie
- vorzeitige Dienstunfähigkeit.

**Das Redaktionsteam**

---

# Impressum

## *Herausgeber:*

Dr. Volker Bonorden  
Senat der Freien und Hansestadt Hamburg  
Personalamt  
Steckelhörn 12  
20457 Hamburg

Telefon: (040) 428 31- 14 10

Telefax: (040) 428 31- 22 26

## *Redaktion und Druckvorbereitung:*

Volker Wiedemann (verantwortlicher Redakteur)

Stefanie Keller

Bettina Weisschnur

E-mail:

Volker.Wiedemann@Personalamt.Hamburg.de

## *Druck:*

Druckerei der JVA Am Hasenberge

Am Hasenberge 26

22335 Hamburg

## *Auflage:*

1.800 Stück

## *Ausgabe:*

6. Jahrgang, Oktober 2002

## *Erscheinungsweise:*

vierteljährlich

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung des Herausgebers oder der Redaktion wieder.

Der Inhalt dieser Ausgabe ersetzt keine offiziellen Rundschreiben des Personalamtes.

## *Anmerkung zur Verteilung:*

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zur Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Bürgerschafts- und Bundestagswahlen sowie für Wahlen zur Bezirksversammlung. Mißbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zweck der Wahlwerbung.

Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Die genannten Beschränkungen gelten unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Druckschrift dem Empfänger zugegangen ist.

Den Parteien ist es jedoch gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.