

Basispapier 1

Ausgangspunkte und erkennbare Entwicklungstrends

MAP trifft arbeit 21

Das Papier „MAP trifft arbeit21“ befasst sich mit den Bedingungen, unter denen MAP in die bestehenden bzw. sich entwickelnden Arbeitswelten einzufügen wäre sowie mit den möglichen Rückwirkungen auf die MAP-Entwicklung. Das Folgepapier „MAP verändert arbeit21“ skizziert die potenziellen Auswirkungen von MAP auf die Arbeitswelten.

Grundsätzliche Annahme

Das Projekt MAP, seine Entwicklungsziele, Spezifikationen und seine angestrebten Implementierungen treffen auf einen sich mehr und mehr beschleunigenden Prozess des Wandels traditioneller Arbeitswelten. Die zeitliche Entfaltung des vielschichtigen MAP-Profiles konkurriert mit einer sehr dynamischen Strukturveränderung des Arbeitsbegriffes, der Arbeitsinhalte, der Arbeitsorganisationen. Die Erbschaft der industriellen Arbeitskultur verliert schrittweise ihre statische Stabilität, ihre Grundfesten geraten in Bewegung. Die Geschwindigkeit dieser Bewegungen nimmt ungleichzeitig zu.

Die Ermittlung von Veränderungstrends beeinflusst die Einschätzung potenzieller Nutzergruppen, Kunden und Marktanteile. Mit den sich wandelnden Einschätzungen wandeln sich partiell die Anforderungen an die technischen Entwicklungen. Selbst wenn die Prozesse der internen und externen Restrukturierungen wirtschaftlicher Abläufe durch Faktoren der bundesdeutschen Tarifpartnerschaften zunächst verlangsamt werden, ist dennoch vermehrt davon auszugehen, dass die Europäisierung der sozialen Beziehungen und der Druck globaler Wertschöpfungsverläufe den Status quo der Profile industrieller Arbeitswelten aufbrechen und in Richtung Transformation verschieben wollen und können.

Bisherige Erfahrungen und erkennbare Trends

In den vergangenen Jahren des zurückliegenden Jahrzehnts konnte eine wachsende Durchdringung der traditionellen industriellen Arbeitswelten mit neuen Anwendungen der Telekommunikations- und Multimediaetechniken festgestellt werden. Die unter den Begriffen Telekooperation und Telearbeit bekannt gewordenen Formen neuer Online-Arbeitswelten haben zu einer Ausdifferenzierung und „Ausfransung“ der Arbeitsplatzverständnisse beigetragen. Dies lässt sich unter Qualifizierten als Individualisierung, an anderer Stelle als Zunahme atypischer Varianten bezeichnen. Dabei haben die Tarifpartner insbesondere im Bereich „alternierende Telearbeit“ Pionierleistungen vollbracht und die digitalen Veränderungen eingebettet in einen Transformationsprozess sozialer Standards. Diese wichtigen Erfolge können jedoch ein wesentliches Kennzeichen des Wandels nicht verdecken: Die Einführung interaktiver Online-Nutzungen führt in den Betrieben, Dienstleistungen und Unternehmen nicht nur zu einer additiven Erweiterung von Produktivitätspotenzialen, nicht nur zu einer Ersetzung alter durch neue Steuerungsmodelle. Die Anbindung der Arbeitsabläufe ans Netz lässt neben quantitativen Optimierungen vor allem auch einen beginnenden und sich rasch fortsetzenden qualitativen Strukturwandel der Arbeitswelt aufscheinen. Die Zunahme von virtuellen Bausteinen in den traditionellen Wertschöpfungsbeziehungen und die Knüpfung neuer digitaler Wertschöpfungsnetzwerke bringt zudem „neue Infrastrukturen der Arbeit“ (Schröter) hervor. Erkennbare Eckpunkte dieser neuartigen nicht-technischen Infrastrukturen lassen sich folgendermaßen beschreiben:

- ◆ Das traditionelle Normalarbeitsverhältnis industrieller Prägung verliert zunehmend an normierender Bedeutung. Dieser tendenzielle Auflösungsprozess leitet einen quantitativen Schrumpfungsvorgang ein. Das einstmalig dominierende Normalarbeitsverhältnis – gewachsen als Grundstruktur aus der Geschichte der Tarifautonomie, der Renten- und Sozialversicherung – mit seiner betriebsarbeitsplatz-zentrierten Denkkultur ist gegenwärtig nur noch in maximal zwei Drittel der Arbeitsverhältnisse mit abnehmender Tendenz nachweisbar. In einem überschaubaren Zeitraum wird der Anteil des Normalarbeitsverhältnisses unter die Sechzig-Prozent-Grenze fallen. Dieser Anteil lässt sich mit der Formel „60 % minus x“ quantifizieren. Die wachsenden Kulturen von neuen Selbstständigkeitsformen lassen sich mit der Formel „40 % plus x“ quantifizieren.
- ◆ Die rasche Digitalisierung von Arbeitsabläufen befördert den Wandel der Unternehmensverfassungen. Die in den achtziger Jahren unter dem Label „Lean production / Lean management“ angeführte Umstrukturierung der Betriebe hat den Weg in die Dezentralisierungen gewiesen. Netzgestützte Outsourcing-Impulse lassen die Modularisierung des Work-flow steigen. Auch hier ist ein zunehmendes „Ausfransen“ der Betriebsgrenzen – im Sinne der Betriebsverfasstheit – festzustellen. Die Auslagerung von produktionsnahen Dienstleistungen in virtuelle Kooperationen auf Zeit lassen eine wachsende „Entbetrieblichung von Arbeit“ erwarten.
- ◆ Die Diskussionen und Trendabschätzungen unter dem Label „Informationsgesellschaft“ waren in den letzten Jahren überwiegend bestimmt von Visionen einer tiefgreifenden Durchdringung der Unternehmen mit IuK-Technologien und deren zunehmenden zwi-

schenbetrieblichen informationstechnischen Vernetzung. Innerhalb der Unternehmen findet sich an vielen Orten selbst ein heterogenes Bild der informationstechnischen Vernetzung: So sind beispielsweise die Funktionsbereiche Marketing, Vertrieb und Einkauf in besonderem Maße (B2B und B2C) mit diesen Entwicklungen konfrontiert, während in vielen Bereichen industrieller Produktion – vor allem eben in den Produktionsabteilungen selbst – noch kein ausreichend spürbarer Wandel konstatiert werden kann.

- ◆ Die Virtualisierung und Mediatisierung (Entsinnlichung) von Arbeit zeitigt nicht nur auf der strukturellen Ebene (Stichworte: Entgrenzung von Arbeit, neue Berufs- und Tätigkeitszuschnitte usw.) Auswirkungen, sondern verändert auch das alltägliche konkrete Arbeitshandeln der Subjekte selbst. Untersuchungen dieser qualitativen Veränderungen zeigen beispielsweise auf, dass mit zunehmendem Vernetzungs- und Virtualisierungsgrad die Anforderungen an das Subjekt nicht nur im Bereich ‚harter‘ Kompetenzen zunehmen, sondern auch bezüglich Kompetenzaspekten wie Intuition, Empathie, Imagination usw. (erfahrungsgelitetes Arbeiten) nicht nur steigen, sondern gerade für den Umgang in hochkomplexen, virtualisierten Umgebungen immer bedeutender werden. Hieraus ergeben sich insbesondere neuartige Anforderungen an die Gestaltung des multimodalen User-interface (seamless, intuitive Bedienung).
- ◆ Beide Trends stärken auf der Gegenseite die deutliche Zunahme von Varianten neuer Selbstständigkeitsformen, die in ihren Ausformungen eine sehr große Anzahl unterschiedlichster Ausdifferenzierungen erfahren. In nicht allzu ferner Zeit werden die „Tasking“-Selbstständigkeitsformen grundsätzlich eine annähernd ähnliche „Normalität“ erreichen wie in der Vergangenheit die tariflich geregelte Form abhängiger Beschäftigung („Jobbing“). Schon heute wird in einschlägigen Netzwerkzusammenhängen über die Frage der Standards – auch der sozialen – für neue Selbstständige beraten.
- ◆ Die Virtualisierung von Arbeitswelten leitet im Bereich der abhängig Beschäftigten wie auch unter den neuen Selbstständigen einen Qualifizierungsdruck ein. In beiden Zielgruppen werden besonders Gut-Qualifizierte und Hochqualifizierte zu den Innovationsgewinnern. Qualifikation und der Zugang zu ihr gerät zur Trennlinie einer drohenden arbeitsweltlichen Aufspaltung („Digital divide“).
- ◆ Die Trends zu neuen Infrastrukturen der Arbeit berühren den tayloristischen Ansatz im industriellen Management. Die Verschiebung der Gewichte zwischen „Jobbing“ und „Tasking“ lassen eine neue Kultur des „Management by objectives“ (m.b.o.) aufkommen. Ihr deutlichstes Kennzeichen ist die Reorganisation der Abläufe nach dem Prinzip der „Zielvereinbarungen“ und der „Vertrauensarbeit“. Diese Kennzeichen finden sich gerade in Existenzneugründungen, in Start-ups und bei großen Playern der „New economy“. Eine derartige Option setzt nicht nur neue Führungsmodelle voraus, sondern verlangt auch nach berechenbaren Verfahren für Einkommenssockelbeträge, Honorierungen und Prämierungen.

Alle genannten Eckpunkte für die „neuen Infrastrukturen der Arbeit“ setzen auf eine qualifizierte Tätigkeit mit hoher Eigenständigkeit sowie Zeit- und Handlungssouveränität. Sie stärken die Trends nach dezentraler Organisation und stützen die Pluralisierung der Arbeitsplatzprofile. Sie lockern bei einem Teil der Akteure die Bindung an das „Mutterunternehmen“. Die „neuen Infrastrukturen der Arbeit“ gehen in der Tendenz weg von der hierarchischen Kultur der abhängigen Beschäftigung. Damit akzentuieren sie eine Entwicklung, die das bisherige Modell industrieller Arbeit in Frage stellt.

Hinzu kommt ein weiterer schleichender Prozess: Neben dieser ‚Befreiung‘ aus restriktiveren Arbeitsformen, sind die Beschäftigten in vielen Bereichen mit neuen – eben oft auch digital repräsentierten – Formen von Standardisierungs- und Normierungstendenzen konfrontiert. So transportieren beispielsweise integrierte Softwaresysteme durch die ständige Transparenz und Präsenz von Kennziffern eine neuartige Qualität von Kontrolle in alle Unternehmensbereiche. Diese Kontrollmechanismen sind nicht mehr durch Hierarchie und Personen vermittelt, sondern erscheinen durch ihre virtualisierte Objektivierung als unangreifbarer Sachzwang. Beschäftigte müssen sich zunehmend in diesem Spannungsfeld von Eigenständigkeit und selbstverantwortlichem Handeln einerseits und virtualisiert repräsentierten Kontrollumwelten‘ andererseits bewegen.

Korrekturen anfänglicher Erwartungen an Online-Prozesse

Die Nutzung moderner Telekommunikationstechnik hat in den neunziger Jahren Hoffnungen und Erwartungshaltungen erzeugt, die oftmals in entscheidenden Punkten korrigiert werden mussten. Bei der Einführung von netzbasierten Abläufen im Bereich Arbeit wie auch in Bereich Business gingen die jeweiligen Akteure anfangs davon aus, dass die Schlüsselfragen einer erfolgreichen und produktiven Anwendung mit den Stichworten Technik, Kosten und Wirtschaftlichkeit umrissen sind.

Ende der neunziger Jahre haben fast alle kompetenten Anwender gelernt, dass die Schlüsselfragen in den Felder der sogenannten „weichen Gestaltungsfaktoren“ zu stellen sind. Die empirischen Befunde in vor allem großen Unternehmen bezeugen, dass zum Beispiel dauerhaft produktives Teleworking vor allem über die Stabilität einer hohen Motivation zu halten ist. Dominant für die Erfolgsaussichten ist daneben die Einbettung der (harten) Technik in das (weiche) Feld der Organisation.

Eine Einführungsproblematik besonderer Art bildete unter Multimedia-Anwendern die Auffassung, Prozesse und Transaktionen entweder überhaupt nicht netzorientiert zu focussieren oder aber sie vollständig zu hundert Prozent abzubilden. Dies zeigte sich beim Einstieg in die Welt der Telearbeit, als noch von Teleheimarbeit auf Dauer gesprochen wurde, und bei der Förderung sogenannter „virtueller Unternehmen“, von denen man zuerst annahm, dass sie in ihrer ganzen Verfasstheit im Netz lokalisiert und repräsentiert sind.

Heute hat sich dieser dogmatische Ansatz entspannt. Höchste Effektivität und höchste Produktivität werden gegenwärtig in der adäquaten regelmäßigen Mischung von Nicht-Netz-Präsenzen mit Netz-Präsenzen angestrebt. Anstelle der permanenten Teleheimarbeit wird die alternierende Telearbeit auf freiwilliger Basis favorisiert. Anstelle des reinen virtuellen Unternehmens bevorzugen wirtschaftliche Akteure eine befristete virtuelle Netzkooperation zur Abwicklung komplexer Aufträge oder spezifischer Dienstleistungen.

Die Herausforderungen für tragfähige Innovationen liegen nicht in der Zuspitzung der reinen Lehre von netzgebundener Virtualität sondern in der möglichst motivationssichernden Kombination von nicht-virtuellen und virtuellen Abläufen. Dieser Ansatz, der einen ausreichenden Anteil natürlicher Kommunikation berücksichtigt wissen will, verschiebt zugleich ein paradigmatisches Anliegen: Anstelle einer früheren Technikzentrierung bedürfte es nun einer innovativen Form der Content-Betonung. Die Kunden wollen nicht Technik kaufen, sondern sie suchen nach inhaltlichen Lösungen für bestehende Probleme oder nach Optimierungen gegenwärtiger Produktivität.

Eine weitere nicht unerhebliche Veränderung der Erwartungen vollzog bzw. vollzieht sich im Business- und Commerce-Sektor. Waren Mitte der neunziger Jahre die Anbieter von interaktiven Angeboten noch überzeugt, dass der Business-to-Consumer-Markt kurzfristig den notwendigen Return of investment sichert, so ist heute zu erkennen, dass relevante Umsätze zunächst weitaus eher im Sektor Business-to-Business-Markt erzielt werden können: „B2B“ kommt vor „B2C“. Dieser Wandel der Kundengewinnungsstrategie ist mehr als nur der Wechsel in einer Prioritätenliste, er bindet sich an die Durchdringungsgeschwindigkeit der „Old economy“ mit Anwendungen der „New economy“.

Auswirkungen für MAP – Beispielhafte Ableitungen

Die oben skizzierten Prozesse lassen bei näherer Betrachtung Schlussfolgerungen für die technische Spezifizierung und Ausgestaltung von MAP im Hinblick auf zwei ähnliche Nutzergruppen zu:

- ◆ Bei den unternehmensbezogenen Reorganisationen von Arbeitsabläufen ist zum einen erkennbar, dass die Anzahl der Gut- bzw. Hochqualifizierten noch wächst bei einer ansonsten zurückgehenden Anzahl von Mitgliedern der Kernbelegschaften. Die Dezentralisierung der betrieblichen Organisationsmodelle lässt die Zahl der Gut- bzw. Hochqualifizierten im Status neuer Selbstständigkeit ansteigen. Bei beiden Dynamiken werden derzeit höhere Qualifikationen bevorzugt. Eine wesentliche Herausforderung wird in der Frage liegen, ob die Bereitstellung von verschiedenen nutzungsfreundlichen Delegationswerkzeugen (diskriminierungsfreie Oberflächen) dazu beizutragen vermag, Menschen mit geringeren Qualifikationsprofilen den Zugang zu den neuen Arbeitswelten durch Minimierung von Barrieren zu erleichtern.
- ◆ Die vorher benannten Trends betonen das Zunehmen von Nutzergruppen innerhalb und außerhalb der Unternehmensverfassungen. Mit anderen Worten: Die Orientierung auf betriebszentrierte technische und organisatorische Lösungen erfasst nur einen Teil der potenziellen Anwendungsbreite von MAP. Es ist vielmehr davon auszugehen, dass der Anwenderkreis außerhalb tradierter Firmenkulturen rascher wächst. Dies hätte unter anderem zur Folge, dass die technische Umgebung für MAP nicht nur im Bereich Unternehmensnetze, Intranet mit berechenbarem vertrauenswürdigem Umfeld zu suchen ist, sondern vermehrt eine Nutzung erwartet wird, die es ermöglicht, MAP über das offene Internet sicher und vertrauenswürdig für Transaktionen einzusetzen.

- ◆ Die sich insbesondere unter jungen IT-Firmen und Start-Ups ausbreitende Form der „Zielvereinbarungen“ als „Management by objectives“ (m.b.o.) stellt eine förderliche und hilfreiche Umgebung für den Einsatz von intelligenten Agenten und Delegationspotenzialen unterschiedlichster Art dar. MAP und m.b.o. können arbeitsorganisatorisch eine wirkungsvolle Symbiose eingehen. Es ist deshalb nicht überraschend, wenn die Stichworte ‚Delegation‘, ‚mobiler Agent‘ und ‚m.b.o.‘ als hochattraktive Bezugspunkte im Hinblick auf ein branchenübergreifendes Anwendungsszenario für MAP angesehen werden können. Dazu ist erforderlich, dass die „Benutzungsoberfläche“ der Agenten so angelegt ist, dass sie die neuen Formen der ergebnisorientierten Arbeitsorganisation methodisch unterstützt.

- ◆ Die Kultur der Zielvereinbarungen und des m.b.o. lassen eine Nicht-Linearität des individuellen Arbeitens erkennen, d. h. dass Personen mit hoher Eigenständigkeit einem raschen täglichen Hin-und-Her-Wechsel zwischen den jeweiligen „Tasks“ erliegen, dass sie rasch zwischen verschiedenen technischen Sicherheits- und Vertrauensebenen wechseln müssen, um den jeweiligen Kunden bzw. Auftraggebern gerecht zu werden. Die Vorstellung einer sequenziellen Bearbeitung von Anforderungen mit einer sequenziellen Anwendung von MAP-Komponenten ist eher unwahrscheinlich. Zu erwarten ist das flexible Wechseln zwischen technischen Infrastrukturen als Alltagskennzeichen. Damit verbunden werden kann die Annahme, dass die Nutzer eine hohe Anzahl von Medienbrüchen und von Barrieren der diversen technischen Plattformen anzugehen haben. Delegativ adressierbare Agenten könnten angesichts der erwähnten Bruchstellen einen „Service der Erleichterung“ bieten, um Brüche „umschiffen“ zu können. Aus Nutzersicht müssen die Ursachen und Gründe der Brüche nicht verstanden werden, es genügt für die Anwender, wenn MAP-Agenten Abhilfe schaffen. Denn: Eine durchgehende Zugrundelegung eines einheitlichen technischen Standards quer über die Wertschöpfungsbeziehungen dürfte eher die Ausnahme denn die Regel sein. Auch bei optimalen Rahmenbedingungen wird der Wechsel zwischen technischen Standards und Formaten nicht vermeidbar sein. Das heißt, die Anwender werden letztlich den Dynamiken flexibler Prozesse der Wertschöpfung folgen müssen und nicht primär den Chancen eines bestimmten technischen Standards. Das Sich-Binden an einen bestimmten Systemstandard zöge umgekehrt eventuelle wirtschaftliche Abhängigkeiten nach sich. Aus wettbewerblichen Gründen werden Selbstständige deshalb von sich aus eher auf technische Pluralität bedacht sein.

- ◆ Der Begriff der „Organisation“ von Arbeitsabläufen ist neu zu fassen. Es zeigt sich eine zunehmende Pluralisierung des Organisationsverständnisses und der Organisationsmodelle. Der Trend geht weg von starren Modellen hin zu flexiblen Lösungen, die der Kundenorientierung und der Auftragsorientierung sowie der Individualisierung der/des Arbeitenden folgt. Als die Telearbeit in revidierter Form in der zweiten Hälfte der achtziger Jahre in den Handlungsfokus aufstieg, sprach man von vier Ausprägungen der Telearbeit: permanente Heimarbeit, alternierende Form, mobile Telearbeit und selbststän-

diges Teleworking. Heute kennen wir an die Hundert verschiedene Ausprägungen des Online-Arbeitens. Einen ähnlichen Prozess können wir für die Dynamisierung des Wortes „Organisation“ erwarten. Statisch-starre Organisationsmodelle treten in den Hintergrund zugunsten flexibler, taskingbezogener und individual-zentrierter Ansätze. MAP steht demnach nicht in der Erwartung *d i e* neue Form der Organisation zu schaffen und zu standardisieren, sondern es gilt die autonome Selbstorganisationskompetenz der/des Einzelnen von der Anwendungsseite zu stärken und zu optimieren.

- ◆ Der Vorgang der „Delegation“ ist – vor dem Hintergrund der vorhergehenden Äußerungen zu „Organisation“ – kein starres, stets in derselben Form wiederkehrendes Handlungsmuster. Delegationen von Arbeitsaufgaben erfolgen zumeist im Kontext sich ständig wechselnder Tätigkeitsumgebungen und wechselnder Aufgabenstellungen. Delegationen werden von wechselnden Online-Standorten aus aktiviert. Das Statische ist die Betonung der Person als Akteur, nicht die Aufgabe, nicht die Organisation, nicht die infrastrukturelle Umgebung, nicht der Sicherheitsstandard.
- ◆ Die Spezifikation und Oberflächengestaltung der „Agenten“ ist aus Anwendungssicht inhaltsbezogen und aufgabenorientiert vorzunehmen. Das technische Leistungsprofil der Agenten ist für eine tasking-zentrierte Arbeitswelt zunächst unerheblich: Relevant sind Lösungsprofile. Delegation heißt Entlastung.
- ◆ Die derzeitigen Entwicklungen im Bereich der öffentlichen Verwaltung und die deutlich zunehmenden Ansätze bei der Implementierung von Kommunikationstechnik in kommunalen Behörden lassen „virtuelle Rathäuser“ und „Electronic government“ als nahende zusätzliche Schlüsselthemen für MAP erkennen. Die mit Nachdruck umgesetzte Konzeption „media@komm“ des Bundeswirtschaftsministeriums zeigt einen potenziellen Bezugsrahmen für MAP auf, der vermehrt prioritäre strategische Bedeutung gewinnt. Daraus kann sich als eine zentrale Anforderung ergeben, dass MAP auch in der von „media@komm“ gewählten Sicherheitsumgebung und Sicherheitsinfrastruktur kompatibel einsetzbar wird.

Angesichts dieser Betrachtungen ist es sehr wichtig und mit Nachdruck zu unterstreichen, dass MAP mehr als die Summe weicher wechselnder Anwendungsumgebungen betrachtet werden muss. Eine Reduzierung der Sicht auf ein singuläres Software-Werkzeug würde wesentliche Nutzungspotenziale außer Acht lassen.

Eckpunkte für die Formulierung von Anforderungen an die technische Entwicklung

Aus der dargelegten Darstellung lassen sich folgende Eckpunkte und Wahrscheinlichkeiten ableiten:

- ◆ Die Leitbilder und Szenarien für MAP sollten von der Rahmenbedingung ausgehen, dass es zwei Gruppen von Anwender/innen geben wird. Die eine Gruppe wird Teil eines betrieblichen Intranets sein können, da sie in klassischer Weise in einem Normalarbeitsverhältnis tätig ist. Die

andere Gruppe wird auf geschlossene Intranet-Angebote eines Unternehmens nicht zugreifen können. MAP-Anwendungen müssen also sowohl in Intranets als auch im offenen Internet ohne qualitative Einschränkungen einsetzbar sein.

- ◆ Dieser parallelen Einsatzfähigkeit in Intranets wie im offenen Internet folgt die Anforderung, dass die MAP-Anwendungen entweder in beiden Bereichen vertrauenswürdige Sicherheitsbedingungen vorfinden müssen oder aber selbst Sicherheitspakete beinhalten, die entsprechende Durchlässigkeiten ermöglichen und garantieren können.
- ◆ Im Falle einer zusätzlich erwünschten Anwendungsbreite von MAP hinein in den Bereich „E-Government / Virtuelle Rathäuser“ sind die sicherheitstechnischen Überlegungen des Vorhabens „media@komm“ und dessen normierende Relevanz zu berücksichtigen etwa im Feld Nutzerauthentifizierung, Verschlüsselung, Biometrie etc.
- ◆ Die MAP-Anwendungen müssen auf Grund des Nutzungsverhaltens der Anwender/innen fähig sein, zwei verschiedene Arten von „Brüchen“ zu meistern: Zum einen ist davon auszugehen, dass auftragsbezogenes Arbeiten zwischen verschiedenen Infrastrukturen wechseln muss, um a) den Kundenwünschen auf deren technischer Plattform gerecht zu werden. Zum anderen ist damit zu rechnen, dass die MAP-Anwender/innen selbst bei der gleichzeitigen Bearbeitung mehrerer Aufgaben bzw. Aufträge, die jeweils auf b) eigenen unterschiedlichen technischen Plattformen ablaufen, zum ständigen Wechsel zwischen technischen Formaten gezwungen sind. Eine durchgehende technische und sicherheitstechnische Infrastruktur wird eher die Ausnahme sein. Der Wechsel zwischen technischen Plattformen, Formaten, Standards und die „Medienbrüche“ werden als regelhaft anzunehmen sein.