

erschienen in der *FifF-Kommunikation*,
herausgegeben von *FifF e.V.* - ISSN 0938-3476
www.fiff.de

Klaus Meyer-Degenhardt

IT-Beratung für Betriebs- und Personalräte – notwendiger denn je

Die Namen Lidl, Telekom und Deutsche Bahn stehen für spektakuläre Datenschutzverstöße in Unternehmen. Sie haben den Beschäftigtendatenschutz in das Bewusstsein der Öffentlichkeit gerückt. Dabei vollzieht sich sehr unspektakulär in den letzten zwei Jahrzehnten mit einer immer stärkeren IT-Durchdringung der betrieblichen (und behördlichen) Geschäftsprozesse eine schleichende Gefährdung von Arbeitnehmerinnenrechten in den Bereichen Persönlichkeitsschutz, Gesundheitsschutz und Mitbestimmung.

- Das ausufernde Erfassen und Verarbeiten von beschäftigtenbezogenen Daten,
- die immer weniger unterbrochene Ganztags-Bildschirm-tätigkeit an ergonomisch oft mangelhaften Arbeitsplätzen und mit unergonomisch gestalteten Software-Systemen,
- die Optimierung der Arbeitsorganisation mit Stress fördernden Verdichtungen und vielfach geringeren Handlungs- und Entscheidungsspielräumen

sind offenkundige Risiken für Millionen Arbeitnehmerinnen. Beteiligungsrechte bei der Gestaltung bleiben auf der Strecke, weil vermeintliche oder tatsächliche Sachzwänge und Kostenaspekte oftmals eine unausweichliche Überzeugungskraft haben, wenn doch die Wettbewerbsfähigkeit und damit Arbeitsplätze gefährdet sind. Die Überzeugungskraft wird im Zweifel mit einem hoch differenzierten Berichtswesen – heute gerne „Entscheidungsunterstützungssystem“ genannt, untermauert.

Obwohl sie sich manchmal sogar als Co-Manager verantwortlich fühlen und formal weitgehende Beteiligungsrechte haben, sind die Interessenvertretungen oftmals doch nur Zaungäste, weil sie nicht annähernd über gleichwertige IT-Werkzeuge, Informationen und Qualifikationen verfügen. So drohen die zweifellos beachtlichen Ergebnisse wissenschaftlicher Arbeiten in den Be-

reichen der Arbeitswissenschaften und angewandten Informatik – z.B. auf dem Gebiet der Software-Ergonomie – in der betrieblichen Realität zu versickern. Dies vor allem, wenn die Umsetzung zusätzlicher finanzieller Mittel bedarf, ohne dass kurz- und mittelfristige Produktivitätssteigerungen damit verbunden sind. Zur Umsetzung im betrieblichen Interessenkonflikt fehlen vor allem Qualifikation und sachkundige Beratung für die Vertretungsorgane.

Die durchaus erzielten Fortschritte in der Rechtsprechung der Arbeitsgerichtsbarkeit hin zu mehr Schutzrechten für die Betroffenen und umfassenderen Beteiligungsrechten für ihre Vertretungsorgane können einerseits nicht Schritt halten mit der rasanten Risikoentwicklung. Dies belegt etwa der mehr als zehn Jahre alte vergebliche Ruf nach einem „Arbeitnehmerdatenschutzgesetz“. Andererseits fehlen den Betriebs- und Personalräten oft das Knowhow und die Arbeitskapazität für die Umsetzung der vorhandenen fortgeschrittenen rechtlichen Möglichkeiten.

Mit welchen IT-Risiken sind heute die betrieblichen Vertretungsorgane konfrontiert? Die folgenden sich synergetisch überlagernden Trends sind aktuell durch viele Beratungsanfragen und -projekte belegt:

Trends

Trend 1: Zunehmende Verarbeitung von Qualifikations- und Beurteilungsdaten

Die klassischen administrativen Personalinformationssysteme der Personalabteilungen werden zunehmend durch Daten und Funktionen der Personaleinsatzplanung, wie insbes. nicht validierte bzw. nicht validierbare Qualifikations- und Beurteilungsdaten ergänzt. Damit steht den Unternehmen ein erheblich grö-

ößerer Datenfundus nicht nur für globale sondern auch für Einzelpersonalentscheidungen zur Verfügung. Das Risiko der „Durchleuchtung“ und zweckoffenen auch interpersonellen Auswertung der Potentiale von Beschäftigten („Human Resources“) wächst damit geradezu exponentiell. Im Interesse der Betroffenen ist die Anwendung des datenschutzrechtlich gesicherten Zweckbindungs- und Datenvermeidungsgebots zu fördern.

Trend 2: Datawarehouses und Entscheidungsunterstützungssysteme

Bisher getrennte Datenbasen verschiedener betriebswirtschaftlicher Applikationen wie z.B. der Personalabrechnung, des Beurteilungswesens, der Auftragssteuerung, des Vertriebs und Controllings werden über sog. Extraktoren in Datawarehouse-Systemen zusammengeführt, um ein funktionsbereichsübergreifendes Reporting („Datamining“) zu realisieren. Damit entsteht das Risiko der Loslösung der Personaldatenverarbeitung von gesetzlich zulässigen bzw. betrieblich zwischen den Betriebsparteien vereinbarten Zwecken. Die Aushandlung und Festschreibung der Nutzungen und Zweckbindungen im Rahmen der vorhandenen Mitbestimmungsrechte verlangt von den Vertretungsorganen eine differenzierte Auseinandersetzung mit den technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten auf diesem Gebiet.

Trend 3: RFID und Biometrie für die Datenerfassung

Neue Erfassungstechniken wie insbes. die RFID-basierte Identifikation von Waren (Logistik-Prozesse) und Beschäftigten (Zeiterfassung und Zugangskontrolle) – für letztere auch mit Methoden der Biometrie (Nutzung von Fingerabdrücken, IRIS- und Gesichtsmustern) - beschleunigen die Automatisierung von betriebswirtschaftlichen Prozessen. Sie sorgen für immer feinmaschigere Abbildungen und Kontrollen der Arbeitsabläufe der Beschäftigten. Die Folgen sind oftmals auch der Wegfall von Tätigkeiten und die Reduzierung der Arbeit auf höher qualifizierte Planungs- und Gestaltungstätigkeiten auf der einen Seite – aber auch auf extrem niedrig qualifizierte Resttätigkeiten. Diesen Risiken entgegen zu wirken, bedarf es der Erarbeitung und Aushandlung von neuen Arbeitsorganisationskonzepten.

Trend 4: Mobile Computing

Unter dem Schlagwort „Mobile Computing“ ist der Einsatz von Laptops, PDAs, Smartphones etc. mit dem Ziel der ortsungebundenen Integration des „Produktionsfaktors Arbeit“ in die betriebswirtschaftlichen Prozesse zu verstehen. Dies betrifft z.B. Technikerinnen, Servicepersonal, LKW-Fahrerinnen und Vertriebsbeschäftigte im Außendienst, aber auch Pflegekräfte und Ärzte in Kliniken, die ihre Arbeitsleistungen über Mobilfunk zunehmend detaillierter an die zentralen Systeme zurückmelden und sogar – GPS sei es gedankt - ihren jeweiligen Standort als Bewegungsdaten automatisiert an die Einsatzdisposition weitergeben. Dem Risiko der immer dichteren Kontrolle ist auch hier nur durch Konzepte der Datenvermeidung zu begegnen – z.B. indem in den Systemen die zeitliche Genauigkeit der Rückmeldedaten bzw. die Häufigkeit der Standortmeldung reduziert wird.

Trend 5: Internet- und Intranet-Nutzungen

Kaum eine Technik hat die betrieblichen Abläufe so durchdrungen und auch verändert wie die Internet- und Intranetdienste

und –nutzungen. Vielfach als großer Segen gepriesen, führen diese Techniken heute zu immer dichteren Kommunikations- und Arbeitsprozessen – vor allem im Dienstleistungssektor. Diese Folgen sind begleitet von fast grenzenlosen Datenspeicherungen über das Arbeitsverhalten, wobei das jahrelange Speichern des Surfverhaltens und der individuellen E-Mails nur die Spitze des Eisbergs darstellen. Das Argument, hier würden gewaltige unnütze Datenfriedhöfe entstehen, ist heute mit dem Hinweis auf mächtige Suchmaschinen und spektakuläre arbeitsrechtliche Verfahren in manchen Unternehmen leicht widerlegbar. Nicht unerwähnt bleiben darf hier, dass die Benutzungsoberflächen vieler Anwendungsprogramme zunehmend browserbasiert sind und oft die bunte flackernde Internetwelt nachbilden, also aus softwareergonomischer Sicht überwiegend nicht akzeptabel sind.

Trend 6: Computergestützte Videoüberwachung

Nicht zuletzt der Preisverfall auf dem Markt der Videosystemkomponenten und die Integration in die vorhandenen IP-Netzwerke sorgen dafür, dass eine computergestützte Videoüberwachung in Unternehmen immer häufiger das Mittel der Wahl wird. Im ersten Schritt zur Vermeidung und Aufklärung von Diebstählen vorgesehen, werden immer häufiger auch Beschäftigte während ihrer Arbeit überwacht. So wurde in mehreren Betrieben die Möglichkeit geschaffen, dass Vorgesetzte von zu Hause aus über ihren Internet-Browser Echtzeitvideoaufnahmen aus der Produktion ihres Unternehmens einsehen konnten. Fast alle als Standardlösungen verfügbaren „Videoschutzsysteme“ haben aus Datenschutzsicht erhebliche Mängel, weil sie z.B. keine Revisionsfunktion enthalten. Es ist damit nicht nachvollziehbar, wann Videoaufzeichnungen ansieht oder kopiert. Hier sind Konzepte zur Reduzierung der Risiken – etwa durch Verringerung der Speicherfristen sowie Spezifizierung und Implementierung von softwaretechnischen Revisionsfunktionen – gefragt.

Konzepte

Mit den dargelegten Entwicklungen wird deutlich, dass die praxisorientierte angewandte Informatik aufgefordert ist, Konzepte zu entwickeln, die es ermöglichen, aus einer sozialen Verantwortung heraus gestalterisch in die Anwendungssysteme einzugreifen. Längst ist nicht mehr das Abblocken von IT-Anwendungen gefragt, wie es in der Frühphase gewerkschaftlicher Forderungen oft genug propagiert wurde. Gefragt sind vielmehr Arbeitsorganisationskonzepte, (Software-)Ergonomiekonzepte, Datenschutzkonzepte, Schulungs- und Einführungskonzepte im Rahmen von betrieblichen (behördlichen) IT-Projekten. Gefragt ist eine Prozessbegleitung, um die Akteure im sog. Change Management auf wichtige Stellschrauben für gestalterische Eingriffe hinzuweisen. Die betriebliche Mitbestimmungspraxis benötigt gerade in der Frühphase von IT-Projekten, wenn es um die Anforderungsanalyse geht, Hilfestellung, um die Systemanforderungen aus der Sicht der betroffenen Arbeitnehmerinnen fachlich fundiert einzubringen. Die folgenden Konzepte sind als Grundpfeiler anzusehen:

Arbeitsorganisationskonzepte

Zwar werden in IT-Projekten in aller Regel Prozessanalysen im Rahmen eines sog. Business Prozess Reengineering durchgeführt. Sie dienen mit „schönen“ Ablaufdiagrammen aber fast

ausschließlich der sachlogischen Ablaufanalyse mit dem Ziel der optimalen Funktions- und Datenunterstützung. Dagegen stellen die aus betriebsrätlicher Sicht zu fordernden Arbeitsorganisationskonzepte die Arbeitsabläufe und Aufgabenprofile an den durch ein Softwaresystem betroffenen einzelnen Arbeitsplätzen in den Fokus. Hintergrund ist die auch in klassischen Lehrbüchern der Wirtschaftsinformatik längst adaptierte Erkenntnis, dass Softwaregestaltung und Organisationsgestaltung eng miteinander verknüpft sind. Es geht im Kern darum, die Qualität der Arbeit mit arbeitswissenschaftlich gesicherten Methoden zu bewerten und zu verbessern. Maßstäbe sind z.B. die Erhaltung und Förderung von Handlungs- und Entscheidungskompetenzen, die Förderung von Teamarbeitsstrukturen, die Reduzierung von Stressphasen sowie die Vermeidung entmischter repetitiver Tätigkeiten. Es liegt auf der Hand, dass hier eine Zusammenarbeit mit arbeits- und organisationswissenschaftlich qualifiziertem Personal erforderlich ist. Da dieses in betrieblichen IT-Projekten i.d.R. nicht vorhanden ist, müssen Informatikerinnen oft genug diese Rolle mit übernehmen. Betriebsräte haben das Recht, solche Arbeitsorganisationskonzepte zu verlangen, da die arbeitsgerichtliche Rechtsprechung die Mitbestimmung bei der Umsetzung der Bildschirmarbeitsverordnung – und damit auch der Arbeitsablaufgestaltung abgesichert hat.

Ergonomiekonzepte

Die ergonomische Gestaltung der Bildschirmarbeitsplätze aus Sicht der Hardware-Ergonomie ist durch die Bildschirmarbeitsverordnung, ISO-Normen und berufsgenossenschaftliche Empfehlungen geregelt. Ihre Überprüfung obliegt den dazu qualifizierten Fachkräften für Arbeitssicherheit und auch den betriebsärztlichen Diensten. Die Gestaltung der Software aus Sicht der diesbezüglichen Vorgaben der Softwareergonomie und usability kann nur durch Informatikerinnen erfolgen, da in der Regel nur sie die Möglichkeiten und Grenzen der softwaretechnischen Gestaltung von Benutzungsoberflächen und Dialogen beurteilen können. Dies gilt auch, wenn nur Anpassungen von Standardsoftware vorgenommen werden müssen. Beispielsweise sind mit den SAP-Produkten als weltweit verbreitetster betriebswirtschaftlicher Anwendungssoftware im Rahmen des sog. Customizing keineswegs automatisch softwareergonomisch gute Lösungen garantiert. Zu berücksichtigen ist, dass eine gute Software-Ergonomie i.A. nicht nur den Gesundheitsschutz sondern auch die Produktivität der Arbeit fördert. Die enge Kommunikation mit den Benutzerinnen ist an der Schnittstelle zwischen fachlich bedingten Abläufen und der Softwaretechnik stets unabdingbar. Die dazu erforderlichen Analysen und Prozesse erhöhen allerdings auch die Projektkosten und werden daher häufig

von den Projektleitungen abgeblockt. Betriebsräte haben auch hier das Recht, diese einzufordern und sich an der Gestaltung zu beteiligen.

Datenschutzkonzepte

Da mit fast jedem Softwareprodukt mindestens die personenbezogenen Daten der User verarbeitet werden, muss zur Reduzierung der resultierenden Datenschutzrisiken grundsätzlich immer ein anwendungsspezifisches Datenschutzkonzept erstellt werden. Dies gilt vor allem dann, wenn besonders sensible bzw. zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle geeignete Daten verarbeitet werden. Die betriebliche Datenschutzpraxis ist heute dadurch gekennzeichnet ist, dass oft nicht einmal die gesetzlichen Auflagen – z.B. der Erstellung sog. Verfahrensverzeichnisse oder der sog. Vorabkontrolle durch die betrieblichen Datenschutzbeauftragten – erfüllt werden. Z.B. sind alle markt gängigen E-Mail-Server technisch so ausgelegt, dass die Systemadministration die Postfächer aller Benutzerinnen lesen kann, ohne dass dies eine Spur hinterlässt. Ausgangspunkt konzeptioneller Festlegungen ist hier stets eine Risikoanalyse. Es werden die zu verarbeitenden beschäftigtenbezogenen Daten, ihre Anwendungszwecke, die mit ihnen zu erstellenden Reports und Schnittstellen sowie Berechtigungskonzepte, Datensicherungsmaßnahmen und Revisionsverfahren applikationsbezogen festgelegt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass der weitaus größte Teil der markt gängigen Standardsoftware aller Branchen erhebliche Mängel aus Sicht der Datenschutzerfordernungen aufweist. Daran haben auch die Zertifizierungen und Auditierungen als freiwillige Möglichkeiten des aktuellen Bundesdatenschutzgesetzes nur wenig geändert. Informatikerinnen sind einerseits gefragt, das Softwareangebot in dieser Hinsicht zu verbessern, sich andererseits im betrieblichen Anwendungsfeld für die Erstellung qualifizierter Datenschutzkonzepte einzusetzen. Die mitbestimmungsrechtlichen Möglichkeiten der Interessenvertretungen sind hier besonders gesichert ausgeprägt.

Projektorganisations- und Schulungskonzepte

Das Projektmanagement von IT-Vorhaben ist für die Erstellung und Einbeziehung der o.g. Konzepte von größter Bedeutung. Wenn diese nicht gleichwertig als Projektmeilensteine in den Aktivitätenplänen integriert werden, sind die Realisierungschancen kaum gegeben. Eine nachträgliche Umsetzung der genannten Anforderungen ist stets erheblich kostspieliger. Informatikerinnen, die häufig als Projektleiterinnen fungieren, sind bedauerlicherweise auf solche Anforderungen i.d.R. nicht ausreichend vorbereitet. Hier sind entsprechende Schulungen vorzusehen, die den Blick für die angeführten Problemstellungen schärfen.

Klaus Meyer-Degenhardt

Klaus Meyer-Degenhardt: IT-Beratungen und Schulungen für Betriebs- und Personalräte sowie Datenschutzbeauftragte in einer mit Unterstützung der »Kooperationsstelle Universität – Arbeitnehmerkammer« 1984 gegründeten Beratungsstelle im FB Mathematik und Informatik der Universität Bremen; Schwerpunkte: SAP-Projekte, Krankenhausinformationssysteme, Personaldatenschutz, Logistik-Anwendungen.

Die betriebsverfassungsrechtlichen Vorgaben für das rechtzeitige Einbeziehen der Vertretungsorgane in Projektabläufe und Schulungsplanungen sind hier eindeutig.

Zusammengefasst ist festzustellen, dass sozial verantwortliche Informatikerinnen, die nicht nur eine Leidenschaft für Fußball spielende Roboter entwickeln, hier ein weites Arbeitsfeld vorfinden. Zwar werden sie in ihrer Berufspraxis oft genug auf Kostengrenzen und restriktive Produktivitätsanforderungen stoßen – gleichwohl aber können ergonomischere und datenschutzge-
rechtere Lösungen ggf. auch kostengünstiger realisiert werden, wenn sie von vorne herein als Projektziele eingeplant und nicht nachträglich über mitbestimmungsrechtliche Auseinandersetzungen und Einigungsstellen erzwungen werden müssen. Den aufgezeigten Anforderungen für mehr Interdisziplinarität sind in der Berufspraxis insbes. kleinerer und mittelgroßer Unternehmen Grenzen gesetzt. Mit dem wiederholten Hinweis auf bestehende betriebsverfassungsrechtliche Beteiligungsrechte darf hier

auch nicht der Eindruck erweckt werden, dass betriebliche Interessenvertretungen sich problemlos jederzeit mit externen Beraterinnen ausstatten können. Dafür hat die Rechtsprechung enge Grenzen der Kostenübernahme gesetzt. Viel zu wenig haben allerdings auch Betriebs- und Personalräte den politischen Durchsetzungswillen für entsprechende Forderungen. Gleichwohl gibt es hier ein erheblich zu geringes Angebot. Beispielsweise lassen sich speziell auf die Betriebsratsunterstützung qualifizierte IT-Beraterinnen allein für die in fast jedem Unternehmen eingesetzten SAP-Systeme bundesweit an zwei Händen abzählen. Nicht nur Forderungen der Betriebs- und Personalräte sondern maßgeblich auch Problembewusstsein und Ideen in den Köpfen der Informatikerinnen sind gefragt. Deshalb müssen sich die für die Lehre Verantwortlichen der Informatik-Studiengänge an den Hochschulen die Frage stellen lassen, ob ihre Studiengänge – nicht zuletzt unter dem Druck der Verdichtungen für Bachelor- und Masterabschlüsse – auch die dazu adäquaten Lehrangebote bereitstellen.

*erschienen in der Fiff-Kommunikation,
herausgegeben von Fiff e.V. - ISSN 0938-3476
www.fiff.de*