

Kategorie *Arbeitswelt* – Laudatio

Den BigBrotherAward 2016 in der Kategorie *Arbeitswelt* bekommt die IBM Deutschland GmbH für ihre Software *Social Dashboard*

„Social Dashboard“ wertet die Daten aus dem firmeneigenen sozialen Netzwerk „Connections“ aus. Dabei wird jedem Teilnehmer eine Punktzahl für seine „soziale Reputation“ zugewiesen. Analysiert werden die Kontakte mit anderen Mitarbeitern, wer wessen Nachrichten im firmeninternen Netz liest und weiter empfiehlt und wer wie gut mit anderen Abteilungen oder Kollegen vernetzt ist. So kann ein Arbeitgeber plötzlich neue Einblicke erhalten, wer welchen sozialen Status unter seinen Kollegen hat.

Dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen und ihre Erfahrung innerhalb des Unternehmens weiter geben und mit anderen teilen, ist überlebenswichtig für die meisten Firmen. Dass Firmen diese Kommunikation aber möglichst nicht über Facebook oder WhatsApp laufen lassen sollten, weil es sich um gut zu hütendes Wissen handelt, hat sich inzwischen herumgesprochen, zumindest bei den großen Konzernen. Aber die Idee der sozialen Netzwerke ist einfach zu gut – also entwickeln Unternehmen eigene, ähnliche firmeninterne Netzwerke. Bei Microsoft heißt das zum Beispiel „Yammer“, bei IBM „Connections“. Diese Plattformen sind quasi firmeninterne Facebooks, Twitters, Dropboxen und Wikipedias.

IBM Connections ist eine Cloud-basierte Plattform, die den Wissenstransfer und den Vernetzungsgedanken in der Firma ermöglichen und verbessern soll. So weit, so gut.

Wenn Personen miteinander Kontakt aufnehmen oder jemand eine Information „teilt“, also anderen Personen empfiehlt, entsteht ein so genannter „sozialer Graph“: Ein Netzwerk von Verbindungslinien zwischen den Personen. Wenn der Rezipient einer Nachricht auch noch ein „Like“ für diese vergibt, oder die Nachricht wiederum mit anderen teilt, handelt es sich wohl um eine interessante Information – oder zumindest eine lustige ... Diese Daten werden von IBMs Social Dashboard in eine Punktzahl umgerechnet, in einen Score-Wert für die soziale Reputation eines Mitarbeiters.

Wir vermuten: Das Forschungsteam von IBM hat wohl das Buch „The Circle“ von Dave Eggers gelesen und nicht verstanden, dass das eine Dystopie ist, und keine Anleitung. Es handelt von einer Mitarbeiterin eines Kundencenters, die von ihrem Chef gedrängt wird, ihr „Partizipations-Ranking“ (kurz: PartiRank) zu verbessern. Sie soll also ihren Vernetzungsgrad innerhalb des Teams erhöhen, und das zusätzlich zu ihrer ohnehin enormen Arbeitsbelastung.

Ähnlich wie der soziale Druck in Facebook & Co dazu führt, dass die Nutzer mehr Daten von sich preisgeben, als sie es eigentlich tun wollen, endet „The Circle“ in totaler Transparenz und Kontrolle. Der Druck, die Punktzahl weiter zu steigern, führt zur Überarbeitung. Romanautor Dave Eggers hat es sich ausgedacht – IBM arbeitet dran.

Jetzt mag man argumentieren, dass mit diesem „Social Score“ für die Firmen und Mitarbeiter eine neue, bessere, qualitative Bewertungsskala geschaffen wird. Mit dem „Social Score“ geht es nicht mehr nur darum, wer seine Zeit im Büro abgesehen hat, sondern Arbeitsleistung kann neu und anders bewertet werden. Damit könnten z. B. verkrustete Vorgesetztenstrukturen aufgebrochen werden, weil die Kompetenzen im Team vermeintlich objektiver bewertet werden. Und es macht doch auch Spass! Durch „Likes“ beflügelt ist es wie ein Spiel, mit ein paar Klicks einen guten Punktwert zu erreichen. „Gamification“ ist das Zauberwort unserer Tage: Alles wird zum Wettbewerb, zum „Challenge“. Auch am Arbeitsplatz.

Aber das stimmt nicht. Auch „Social Scores“ bewerten nicht, wie sinnvoll und effektiv jemand arbeitet – sondern nur, wie viel sozialen Staub er aufwirbelt. Der „Social Score“ setzt falsche Anreize: Belanglose „Likes“ erhöhen den Punktwert, sinnlose Weiterleitungen verstopfen Email-Postfächer, die sowieso schon zu voll sind, und beliebte Links lenken ab von der eigentlichen Aufgabe. Und wer verhindert, dass sich meine Kollegen verabreden, mir ausdrücklich *keine* Likes zu geben? „Social Scores“ öffnen die Tür zu neuen Mobbing-Formen und zu einem neuen Stressfaktor in der Arbeitswelt: Zusätzlich zur Erledigung der Aufgaben muss man jetzt auch noch darauf achten, nicht plötzlich im Sozialen Ranking abzurutschen.

Wir möchten mit diesem Preis daran erinnern, dass eine Auswertung von Kommunikationsstrukturen und sozialen Graphen arbeitsrechtlich absolut heikel und bedenklich ist. IBM hat das „Social Dashboard“ bei sich im eigenen Hause mit Freiwilligen getestet. Sollte hierzulande tatsächlich eine Firma erwägen, so etwas einzuführen, wird hoffentlich der Betriebsrat ganz laut bellen. Auch wenn die Software nicht „IBM Social Dashboard“ sondern z. B. „Microsoft Delve“ heißt oder noch von ganz anderen Firmen kommt. Der Hintergrund ist immer derselbe: Noch mehr Druck für die Mitarbeiter:innen, ohne eine sinnvolle Aussage über Arbeitsqualität zu liefern.

„Social Scores“ sind nur ein weiterer Versuch, ähnlich wie bei Gesichts- und Bewegungsmustererkennung in der Videoüberwachung, menschliches Verhalten in Zahlen zu übertragen und damit Maschinen mehr und mehr Macht über unsere Verhaltensanalyse zu überlassen.

Solche gesellschaftlichen Entwicklungen gehören an den Pranger – denn schon der Versuch ist uns einen BigBrotherAward wert.

Herzlichen Glückwunsch, IBM.

