

EXPOSITION

Computer im Beruf

**Alles
unter
Kontrolle?**

Wissen Sie noch, wo Sie heute vor acht Wochen waren? Datenverarbeitungssysteme, die im Laufe eines Arbeitstages eine Unmenge an Daten sammeln, wissen es. Daß den Beschäftigten keine Nachteile beim Auswerten dieser Daten entstehen, dafür sollen der betriebliche und gesetzliche Datenschutz sorgen.

Der Mensch mit seinen Fähigkeiten und seiner Qualifikation stehe im Mittelpunkt neuer Unternehmenskonzepte, heißt es immer wieder bei Managern. Sie sprechen vom „beteiligungsorientierten Führungsstil“, der „Motivation der Mitarbeiter“ oder einer „neuen Unternehmenskultur“. Diese neue Unternehmenskultur geht jedoch einher mit einer umfassenden Kontrolle des Arbeitsprozesses und der Beschäftigten. Alles, was technisch machbar ist, wird möglichst auch genutzt. So geraten ArbeitnehmerInnen tatsächlich in den Mittelpunkt – allerdings in den Mittelpunkt der betrieblichen Kontrolle. Belegt ist diese betriebliche Praxis nicht nur durch Erfahrungen und Aussagen von Beschäftigten und Betriebsräten.

Laut einer Studie der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) von 1994 sind zirka 80 Prozent der Beschäftigten des US-amerikanischen Versicherungs- und Bankgewerbes sowie der Telekommunikationsindustrie einer elektronischen Überwachung beim Telefonieren oder am Computer ausgesetzt. Ferner stellt die IAO-Studie fest, daß mit zunehmender Überwachung auch der Streß bei der Arbeit steigt. Eine Umfrage unter Beschäftigten amerikanischer Telefongesellschaften ergab, daß elektronisch überwachte ArbeitnehmerInnen öfter über Knochen- und über Kopfschmerzen klagen als eine nicht überwachte Vergleichsgruppe.

Gefährliche neue Qualität

Die Kontrolle der Arbeitsleistung sei – so ist immer wieder zu hören – eigentlich nichts Neues. Mit den fast allumfassenden elektronischen Kontrollmöglichkeiten bekommt sie jedoch eine neue Qualität, die bei zunehmender Dezentralisierung und gleichzeitiger Vernetzung der Computer sozusagen als „Abfallprodukt“ entsteht.

Fast jede(r) Beschäftigte nutzt bei ihrer/seiner Arbeit Computer und Telefon. Mit den entspre-

chenden Softwareprogrammen ausgestattet können hier die beim Arbeitsprozeß anfallenden Daten über Verhalten und Leistung der Beschäftigten automatisch gesammelt werden. Den Personalabrechnungs- und Informationssystemen, die z. B. die Basis für die Lohnabrechnung bilden, stehen so mehrere hundert Daten eines Beschäftigten zur Verfügung, die beliebig verknüpft und ausgewertet werden können.

Abrechnungssysteme erhalten ihre Daten aus den elektronischen Zeiterfassungssystemen. Hier kann oder muß jeder Beschäftigte Beginn und Ende seiner Arbeitszeit, Pausen und Abwesenheitszeiten mit Angabe von Gründen wie Arztbesuch oder Behördengang mit Hilfe einer Magnet- oder Chipkarte buchen. In der Praxis entstehen aus diesen Daten detaillierte Listen über Fehlzeiten mit entsprechenden Vergleichen zwischen den einzelnen Mitarbeitern.

Zeiterfassungssysteme können zusätzlich zur Zugangskontrolle genutzt werden. In Sicherheitsbereichen, deren Türen sich erst mit Hilfe einer Magnetkarte öffnen, kann der Weg des Beschäftigten durch den Betrieb aktuell und zeitnah überwacht und nachvollzogen werden. Der „Kontrollleur“ weiß immer, wo sich der Beschäftigte gerade befindet. In absehbarer Zeit werden solche Magnetkarten durch biometrische Erkennungsverfahren abgelöst. Die Zugangsberechtigung zum Betrieb und die Arbeitszeiterfassung erfolgt dann mittels Bilderkennung, Fingerabdruck oder Abgleich der Iris. Im Bereich der Überwachungstechnik geht der Trend hin zur Installation von Kamerasystemen.

Das gläserne Telefon

Kontrollmöglichkeiten bieten auch moderne Telefonanlagen. Gespeichert werden nicht nur der Apparat, von dem aus ein Gespräch geführt wird, sondern auch die gewählte Nummer, Beginn und Ende des Gesprächs sowie die entstandenen Gebühren, oder ob es ein zugelassenes Privatgespräch war. An Bedeutung gewinnt diese Art der Datensammlung bei Telefon-Pools oder Call-Centern, die gerade in letzter Zeit bei Dienstleistungsunternehmen zunehmend beliebt werden.

Eingehende und abgehende Telefonate steuern hier automatische Anrufverteilssysteme. Diese technischen Systeme erfassen bearbeitete Anrufe, einzelne Bearbeitungs- und Nachbereitungszeiten sowie Pausen. Die Auswertungen dieser Daten, aktuell oder auch zeitversetzt bezogen auf Tage, Wochen oder Monate, machen den gesamten Arbeitstag transparent.

Viele Betriebe nutzen mittlerweile das Internet. Sie bieten ihren Beschäftigten den Zugang zum Internet und das Nutzen verschiedener In-



Der Mensch steht im Mittelpunkt: zumindest bei der Speicherung arbeits- und personenbezogener Daten.

Foto: Mark Bugnaski/Joker



Im Laufe eines Arbeitstages speichern Informationsverarbeitungssysteme eine Unmenge von Daten auf ihren Festplatten.

Foto: Joachim E. Röttgers/Graffiti



Mit den Daten, die Anrufer-vertelsysteme in Call-Center üblicherweise erfassen, kann der Arbeitgeber fast den gesamten Arbeitstag verfolgen.

Foto: Karlheinz Schindler/Zentralbild



Teleshopping ist bequem. Doch was passiert mit meinen Daten?

Foto: dpa

ternet-Dienste wie z. B. das Verschicken von E-Mails (elektronische Briefe) an. Damit niemand unbefugt von außen in das eigene Netz dringen kann, werden sogenannte Firewalls („Brandschutzmauern“) zwischen internem Netz und Internet geschaltet. Diese Systeme (Hardware mit entsprechender Software) wehren nicht nur Ein- und Angriffe von außen ab, sondern regeln und protokollieren auch den Zugang der Beschäftigten zum Internet. Es registriert, wer und wie lange welche Seiten des Internets (auch für die Beschäftigten gesperrte Seiten) aufgerufen hat, welche Datenmengen transportiert oder wie viele E-Mails (auch private) verschickt wurden. Dabei ist es durchaus üblich, daß E-Mails systematisch von Vorgesetzten ohne Wissen des Beschäftigten gelesen werden – auch wenn es, wie das heimliche Mithören von Telefongesprächen, unzulässig ist.

Persönlichkeitsrechte in Gefahr

Die Gefahren für die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten hat das Bundesarbeitsgericht bereits 1983 – in den noch ruhigen und „harmlosen“ Zeiten der zentralen Großrechner – hervorgehoben. Danach hat der Einsatz der elektronischen Datenverarbeitung insbesondere zur Folge, daß

- ☞ Informationen nicht nur stichprobenweise, sondern kontinuierlich erhoben werden können;
- ☞ die Kontrolle für betroffene ArbeitnehmerInnen häufig gar nicht wahrnehmbar ist und sie sich ihr nicht entziehen können;
- ☞ die Daten zu einer unrichtigen Beurteilung führen, weil nicht alle Umstände des Einzelfalls erfaßt werden (Kontextverlust);
- ☞ der einzelne die Kontrolle nicht vermeiden kann;
- ☞ die einmal erfaßten Daten auf Dauer gespeichert und so auch noch dann als Belastungsmaterial verwendet werden können, wenn sie ein menschlicher Kontrolleur längst vergessen hätte;
- ☞ der Entscheidungsspielraum für die Personalabteilung immer kleiner wird, da bereits die Datenverarbeitung auf Basis bestimmter Auswahlkriterien eine nur schwer entkräftbare Vorentscheidung trifft.

Die Kontrolle der ArbeitnehmerInnen stößt an Grenzen, die das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und Betriebsvereinbarungen Grenzen setzen. Das BDSG soll die Persönlichkeitsrechte wahren und regelt die Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten. Personenbezogene Daten sind Angaben und Informationen, die einer Person zugeordnet werden können. Dazu gehören neben den Stammdaten auch Verbindungs- und Bestandsdaten in Netzwerken oder Telefonanlagen, Arbeitszeitdaten oder auch Daten über erbrachte Arbeitsleistungen. Das BDSG geht von einem Verbot der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten aus (§ 4 BDSG). Der Arbeitgeber darf Daten von Beschäftigten nur dann verarbeiten, wenn

- ☞ der Betroffene eingewilligt hat oder
- ☞ eine andere Rechtsvorschrift dieses erlaubt oder
- ☞ das BDSG dieses gestattet.

In der Praxis wird häufig die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung mit den Vorgaben des BDSG begründet. Dabei dürfen jedoch nur jene Daten von Beschäftigten verarbeitet werden, die für die Durchführung des Arbeitsverhältnisses zwingend erforderlich sind. Danach darf Datenverarbeitung nur eng am Arbeitsvertragsverhältnis gebunden erfolgen, so bleibt z. B. eine Vorratsspeicherung ausgeschlossen. Werden Daten nicht mehr benötigt, sind sie unverzüglich zu löschen.

Das BDSG sieht technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz vor (§ 9 BDSG). Daraus läßt sich die Verpflichtung zur Vergabe von Paßwörtern oder dem Protokollieren der Aktivitäten des Zugriffsberechtigten ableiten. Ebenso müssen Maßnahmen getroffen werden, die Unbefugten den Zugang und den Zugriff zur Datenverarbeitung (DV) verwehren.

Vertrauen reicht nicht

Weil Vertrauen grundsätzlich gut, aber Kontrolle besser und oft unumgänglich ist, haben die Beschäftigten Kontrollmöglichkeiten. Sie können z. B. Auskunft über alle personenbezogenen Daten verlangen, die der Betrieb über sie speichert (§ 35 BDSG). So kann sich der Beschäftigte einen Überblick verschaffen, welche Daten der Arbeitgeber über ihn speichert. Zusätzlich muß jedes Unternehmen, in dem mehr als fünf Personen personenbezogene Daten von Beschäftigten oder Kunden verarbei-

ten, einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellen (§ 36 BDSG).

Er muß die Umsetzung des BDSG sicherstellen, kann den Arbeitgeber bei der Auswahl des DV-Personals beraten und muß die Beschäftigten für den Datenschutz schulen. Letztlich verantwortlich für die rechtmäßige Datenverarbeitung ist jedoch allein der Arbeitgeber. Bei Verstößen gegen das Datenschutzrecht kann zusätzlich die Aufsichtsbehörde tätig werden (§ 38 BDSG).

Die stärkste Regelungs- und Kontrollbefugnis haben die Betriebsräte. Neben der Kontrolle der Einhaltung des BDSG bestimmen sie bei der Einführung von technischen Überwachungssystemen mit (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG). Dazu gehören grundsätzlich alle elektronischen Datenverarbeitungssysteme, aber auch Telefonanlagen. Ohne die Mitbestimmung des Betriebsrats dürfen entsprechende Systeme, wie sie hier kurz beschrieben sind, nicht eingesetzt werden. Über dieses Mitbestimmungsrecht sollte der Betriebsrat in einer Betriebsvereinbarung den Umfang der Datenverarbeitung und -auswertung genau und abschließend regeln und auf das zwingend Erforderliche beschränken.

Bruno Schierbaum

Der Verfasser berät Betriebs- und Personalräte bei der Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung (BTQ) Niedersachsen.