

Hans Christian Voigt

DIGITALE ÜBERWACHUNG UND KONTROLLE IN ÖSTERREICHISCHEN BETRIEBEN

**Bericht über eine explorative Untersuchung
mit Fallbeispielen auf Basis von Interviews**



CRACKED LABS

Wien, September 2021

**Die Untersuchung wurde im Rahmen des Projekts „Gläserne
Belegschaft“ durchgeführt und vom Digitalisierungsfonds
der Arbeiterkammer Wien unterstützt.**

Hans Christian Voigt

Digitale Überwachung und Kontrolle in österreichischen Betrieben

Bericht über eine explorative Untersuchung mit Fallbeispielen auf Basis von Interviews

Cracked Labs, Wien, September 2021

© 2021 Cracked Labs CC BY-SA 4.0

Alle Angaben in dieser Publikation erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung von Autor oder Herausgeber für eventuelle Fehler ist ausgeschlossen.

Herausgeber:

Cracked Labs – Institut für Kritische Digitale Kultur

Gumpendorfer Straße 63b, 1060 Wien, Austria

<https://crackedlabs.org>

Autor:

Hans Christian Voigt lebt in Wien und ist Soziologe und Erwachsenenbildner.

<https://www.kellerabteil.org>

Die Durchführung dieser Untersuchung wurde vom Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0 der AK Wien unterstützt. Der Fonds wurde im Zuge der großen Digitalisierungsoffensive der Arbeiterkammer ins Leben gerufen und ist Teil des AK Zukunftsprogramms. Mehr unter: wien.arbeiterkammer.at/digifonds

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Die Befragung	3
3. Kontext und Rahmen der Interviews.....	4
4. Fallbeispiele.....	5
4.1 Beispiel Smart Factory	5
4.2 Beispiel Plattform-Zustelldienst.....	8
4.3 Beispiel Banken- und Finanzbranche.....	10
4.4 Beispiel Sozial- und Gesundheitsbereich	11
4.5 Beispiel Außendienst im Anlagenbau	13
5. Zusammenfassung.....	15

1. Einleitung

Die Aufgabenstellung für diese Untersuchung im Rahmen des Projekts „Gläserne Belegschaft“¹ sieht die Analyse einzelner Fallbeispiele in unterschiedlichen Branchen vor. Die übergeordneten Fragestellungen lauten: Wie werden technische Systeme, die zur Überwachung und Kontrolle von MitarbeiterInnen oder ganzer Belegschaften eingesetzt werden können, in österreichischen Betrieben eingesetzt? Die Perspektive auf diese Frage ist die der ArbeitnehmerInnenvertretung. Sie wird in der Untersuchung durch die Sicht und Erfahrung der InterviewpartnerInnen bestimmt. Bei diesen handelt es sich um aktive Mitglieder von Betriebsratskörperschaften, zudem Gewerkschaftsmitglieder, die als BetriebsrätInnen im Austausch mit der Gewerkschaft stehen.

2. Die Befragung

Die Untersuchung wurde zwischen Dezember 2019 und Juni 2020 durchgeführt. Im Vorfeld waren zwei bis drei Gruppendiskussionen mit mindestens vier bis maximal acht TeilnehmerInnen geplant. Die Auswahl der jeweiligen Gruppen und TeilnehmerInnen wurde im Verbund abgestimmt – auf der einen Seite mit dem Projektleiter Wolfie Christl, der im Rahmen des Projekts eine Überblicksuntersuchung durchführt hat, auf der anderen Seite mit Mitgliedern der Projektsteuerungsgruppe, der Juristin der PROGE Rechtsabteilung und Grundlagenabteilung sowie den Vertreterinnen der Arbeit & Technik Grundlagenabteilung der GPA.

Über diesen Weg wurde zum einen eine Werksbesichtigung in einer als „Smart Factory“ bezeichneten Produktionsstätte eines transnationalen Konzerns mit anschließender Diskussion mit Mitgliedern sowohl des Arbeiter- als auch des Angestelltenbetriebsrats organisiert.

Zum Zweiten wurde eine Gruppendiskussion mit Fokus auf mobile Arbeitsplätze und Außendienst organisiert – mit Mitgliedern aus verschiedenen Branchen, darunter Industrie- und Anlagenbau, Sozialbereich und mobile Pflege sowie plattform-kapitalistischer Gig-Economy und Essensauslieferung.

Für die dritte Gruppendiskussion wurde mit Rückkopplung auf den Fortschritt der Überblicksuntersuchung eine Liste von technischen Systemen definiert. Die TeilnehmerInnen wurden danach ausgesucht und angesprochen, ob sie in ihren Betrieben und ihrer Betriebsratspraxis konkrete Erfahrungen mit diesen Systemen haben. Als TeilnehmerInnen eingeplant waren Betriebsratsmitglieder mit Erfahrung mit Enterprise Resource Management (ERP) von SAP in der Industrie, mit Human Resource Management (HRM) im Banken- und Versicherungsbereich, mit Planungs- und Dokumentationssoftware im Sozialbereich, mit Analysetools in der Online-Verlagsbranche, mit SAP SuccessFactors sowie mit einem System für „Process Mining“.

Bedingt durch den Lockdown in der Folge der Corona-Krise mussten die angesetzten Gruppendiskussionstermine abgesagt werden. Zu diesem Zeitpunkt hatten schon Interviews und Gruppendiskussionen stattgefunden, die allerdings größtenteils als Vorgespräche im Vorfeld definiert waren, die weder aufgezeichnet wurden noch im engeren Sinn

¹ Projektwebsite: <https://crackedlabs.org/daten-arbeitsplatz>.

Für eine nähere Beschreibung des Projekts und eine Zusammenfassung der vorliegenden Studie siehe auch:

Christl, Wolfie (2021): Digitale Überwachung und Kontrolle am Arbeitsplatz. Von der Ausweitung betrieblicher Datenerfassung zum algorithmischen Management? Eine Studie von Cracked Labs, Wien, September 2021. Online: https://crackedlabs.org/dl/Cracked-Labs_Christl_UeberwachungKontrolleArbeitsplatz.pdf

leitfadenunterstützt waren. Für die dritte geplante Gruppendiskussion stand das Finden eines möglichen gemeinsamen Termins gerade an, als der Lockdown das Treffen von Personen zu gemeinsamen Diskussionen auf absehbare Zeit verunmöglicht hat.

In der Folge wurde auf Gruppendiskussionen verzichtet. An ihrer Stelle kam es zu Einzelinterviews, die mit zwei Ausnahmen alle über Videokonferenz-Lösungen online stattfinden mussten. Diese Interviews wurden entweder über das Videokonferenz-Tool aufgezeichnet oder, wenn betriebliche Software diese Option ausgeschlossen hat, mit einem Aufnahmegerät am Lautsprecher des Laptops. In einem Fall ging die Aufnahme eines Interviews via Plattform verloren, nachdem das System einen Software-Fehler ausgab. Hier wurde ein Gedächtnisprotokoll verfasst.

Die aufgenommenen Interviews dauerten alle rund sechzig Minuten. Es gab drei Interviews mit BetriebsrätInnen aus dem Sozialbereich. Ein Gespräch wurde mit drei Mitgliedern des Arbeiter- sowie des Angestelltenbetriebsrats der Smart Factory geführt. Ein Interview fand mit einer ehemaligen BetriebsrätIn einer Online-Bestellplattform für Essensauslieferung statt. Jeweils ein Interview gab es mit Betriebsräten verschiedener Firmen in der gleichen Branche im Industrie- und Anlagenbau. Ein Interview wurde mit einem Betriebsrat aus dem Finanzsektor geführt. Die folgende Darstellung der Fallbeispiele speist sich aus diesen acht Gesprächen mit zehn InterviewpartnerInnen.

Allen GesprächspartnerInnen wurde Anonymität zugesichert. In einzelnen Fällen legte das Gegenüber Wert darauf, dass Branche und Software-Produkt nicht zusammen genannt werden sollen, aus Sorge, dass für Insider in der Branche Rückschlüsse auf die konkrete Person möglich wären. Aus diesem Grund werden in aller Regel die technischen Produkte und Unternehmen, um die es in den Interviews geht, in diesem Bericht nicht beim Namen genannt. Sie sind aber in die größere Überblicksuntersuchung im Rahmen des Projekts eingegangen.

Die veränderte Situation mit dem Lockdown hat zu keiner Rücknahme von Zusagen zu Interviews geführt. Für die BetriebsrätInnen brachte der Lockdown mit der Einführung von Kurzarbeit und Homeoffice allerdings eine Zeit hoher Inanspruchnahme. Einige der ursprünglich vereinbarten Gespräche konnten aus diesem Grund kaum rechtzeitig stattfinden. Ein anderes Gespräch scheiterte an technischen Rahmenbedingungen im Homeoffice. Der erhöhte Aufwand für die Untersuchung selbst hat diktiert, es bei den oben genannten Gesprächen zu belassen.

3. Kontext und Rahmen der Interviews

Der Darstellung der Fallbeispiele wird hier eine Skizze der Systembedingungen vorangestellt, wie ArbeitnehmerInnen im Allgemeinen und wie BetriebsrätInnen im Speziellen Überwachung und Kontrolle am Arbeitsplatz 4.0 erfahren.

Unselbstständig Beschäftigte arbeiten in Betriebsstätten und mit Betriebsmitteln, die vom Arbeitgeber zu stellen sind. Im digitalen Zeitalter bedeutet das, dass Arbeitgeber nicht allein die physische Architektur von Arbeitsplätzen und die Organisation von Arbeitsabläufen bestimmen, sondern auch die digitale Architektur und Infrastruktur, in die die ArbeitnehmerInnen mit all ihren Tätigkeiten eingebunden sind. Während der Arbeitgeber also volle Kontrolle über technische Systeme hat, sind diese für die ArbeitnehmerInnen Fremdsysteme, die sie nicht kontrollieren können.

In Betrieben werden digitale Systeme und ihre Möglichkeiten eingesetzt, Beschäftigte zu kontrollieren, zu überwachen und zu steuern. Dafür kann gerechtfertigte Gründe geben. Es gibt einen erlaubten Rahmen. Kontrolle, Überwachung und Steuerung können aber auch überschießen, ungerechtfertigt und illegal sein. Digitale Systeme und

digitale Daten können missbräuchlich verwendet werden. ArbeitnehmerInnen können nur darauf vertrauen, dass dies in ihrem Betrieb und ihren Arbeitsverhältnissen nicht der Fall ist. Sie haben keine Möglichkeit, die technischen Systeme, die eben Fremdsysteme außerhalb ihrer Kontrolle sind, selbst zu überprüfen. Der Doppelcharakter der digitalen Möglichkeiten beinhaltet neben dem Potential enormer Arbeitserleichterung und positiver Steuerung ein enormes Missbrauchspotential auf der negativen Seite und Möglichkeiten der Fremdsteuerung, die auch mit dem Lohnarbeitsverhältnis nicht zu rechtfertigen sind.

Der österreichische Gesetzgeber schreibt daher vor, dass Arbeitgeber den Einsatz dieser technischen Systeme mit derartigem Potential nicht einseitig voraussetzen können. Es obliegt Geschäftsführungen, sich die Zustimmung von Beschäftigten zu sichern. In Betrieben ohne Betriebsratskörperschaft muss die Geschäftsführung bei einzelnen ArbeitnehmerInnen um diese Zustimmung ansuchen. In Betrieben mit einem Betriebsrat hat sie sich die Zustimmung dieses Organs in der Form eines Vertrags – einer Betriebsvereinbarung – zu sichern. Mit Betriebsvereinbarungen wird sozialpartnerschaftlich zwischen Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnenvertretung festgelegt, in welcher Form und nach welchen Regeln das jeweilige technische System im Betrieb in Einsatz sein darf.

Aus diesem grob skizzierten Kontext und Rahmen leitet sich für die Interviews mit den BetriebsrätInnen ein Leitfaden naheliegender Fragen für die explorative Untersuchung ab. Welche technischen Systeme mit Kontroll-, Überwachungs- und Steuerungspotential sind im Betrieb im Einsatz, seit wann, von wem vorangetrieben, aus welchem Grund und zu welchem Zweck? Wie sind sie eingeführt und geregelt worden? Wie ist der Betriebsrat an die Regelung und an die Einschätzung möglicher Folgen herangegangen? Was hat sich durch die Verwendung der technischen Systeme in der Arbeitsorganisation geändert? Wie wird der Einsatz von MitarbeiterInnen beurteilt und wie wird das Missbrauchspotential eingeschätzt? Haben die technischen Systeme etwas in der Belegschaft verändert? Wie interpretieren die BetriebsrätInnen die Entwicklung in den Betrieben und welche Entwicklungen sehen sie für die Zukunft?

4. Fallbeispiele

4.1 Beispiel Smart Factory

Das Fallbeispiel basiert auf einem Gespräch mit drei Angestellten- und Arbeiterbetriebsräten in einem mehrere Tausend MitarbeiterInnen beschäftigenden Industriebetrieb eines weltweiten Konzerns. Im Unternehmen gibt es zwei große Vorzeige-Produktionsstrukturen: die mechanische Fertigung mit der Bearbeitung von Bauteilen und die Montage von Motoreinzelteilen zu ganzen Gesamtmotoren. Der dritte Bereich der Entwicklung ist hoch geheim und hier nicht Thema.

Die Begriffe „Smart Factory“ und „Industrie 4.0“ kennen die Betriebsräte seit dem Aufkommen der Begriffe 2015. Damals haben sie sich gefragt, was da jetzt kommen wird, welche Entwicklungen im Betrieb zu erwarten sind. Es hat sich herausgestellt, dass nur die Begriffe neu in die politische Diskussion eingeführt wurden. Das von den Begriffen bezeichnete war bei ihnen bereits gelebte Praxis. Smart Factory bedeutet bis heute das Nebeneinander von State-of-the-art Handscannern, ausgedruckten Checklisten in der Produktionshalle und vernetzten Systemen mit Monitoranzeigen, die optisch noch in der MS-DOS-Zeit stecken geblieben sind.

Die Handscanner sind sogenannte Wearables, in den Handschuh integrierte Systeme. Sie sind nicht direkt personenbezogen, aber es wird erfasst, welche Mitarbeiterin oder welcher Mitarbeiter zu welcher Schicht und zu welcher

Schichtzeit ein System trägt. Ihre Verwendung ist nicht verpflichtend. Das ist in der Betriebsvereinbarung festgehalten. Will jemand sie nicht verwenden oder verträgt es auf der Haut nicht, kann man auf konventionelle Systeme umsteigen, auf die ursprünglichen Barcode-Lesegeräte, die am Federzug hängen. Die Anwendungen der Industrie gehen laut Arbeiterbetriebsrat schon sehr weit. Aber auf der anderen Seite sei jede einzelne Anwendung, jedes Teil und jedes System in Vereinbarungen geregelt und der Betriebsrat hat volle Einsichtsrechte.

Bei der Frage, was man alles anstellen könnte mit diesen Anwendungen, meint er: alles. Wenn irgendjemand im Hintergrund illegalerweise Daten verknüpfe, würde es eng. Das ist dem Betriebsrat und der Belegschaft bewusst. Aber es herrscht eine große Zuversicht, dass der Betriebsrat hier den Überblick bewahrt. Er spricht von einer ganzen Vereinbarungslandschaft und von eigenen Datenschutzverantwortlichen im Betriebsrat.

Im Betrieb ist ein Datenschutzteam installiert, dem Arbeiter- und Angestelltenbetriebsrat angehören. Wenn aus dem Konzern Neuinstallationen geplant sind oder neue Systeme zu genehmigen sind, geht das zur Behandlung an dieses Gremium. Das Gremium tagt monatlich. Es gibt Monate, da sind zwei bis drei neue Anwendungen zu verhandeln. Es passiert mitunter, dass etwas übereilt installiert wird. Bei solchen Fällen ist die Belegschaft hellhörig und meldet schnell an den Betriebsrat, wenn ihnen etwas komisch vorkommt. Belegschaft und Betriebsrat bilden ein enges Netzwerk, dem nicht viel entgeht. Wurde das Datenschutzteam und der Betriebsrat umgangen, hat das für die Verantwortlichen Konsequenzen. Es kann vorkommen, dass über einige Tage oder sogar Wochen eine neue Anwendung installiert ist. Sobald der Betriebsrat davon Kenntnis erlangt, lässt er diese Anwendung sofort abschalten. Hier müssten sie rigoros durchgreifen, weil sonst würde die Arbeitgeberseite sie nicht ernst nehmen.

Als Betriebsrat sehen sie sich neue Systeme an und wenn es eine bedenkliche Situation gibt, gibt es von ihnen aus keine Genehmigung. Wenn es aber passt, wird das neue System geregelt und dokumentiert. Dazu arbeiten sie im Betrieb mit einer grundsätzlichen Datenschutz-Rahmenbetriebsvereinbarung und addieren pro Anlass einen Anhang für das jeweilige System. Früher wurde versucht, alles in einer zentralen Vereinbarung zusammenzufassen. Das geht, so der Betriebsrat, so schon länger nicht mehr.

Im Bereich des Angestelltenbetriebsrats ist es ungleich schwieriger als in der Produktion, Anwendungen abzudrehen zu lassen. Es liegt in der Logik der Softwareprodukte, mit denen sie arbeiten, dass diese missbraucht werden könnten. Das ginge schon mit MS Project, wo man auswerten könne, wie lange wer für welche Tätigkeit braucht, oder mit MS Word. Nun gibt es Systeme wie Windows 365 oder Systeme für agiles Management, die noch viel mehr Auswertungen ermöglichen. Wenn jemand mit einer gewissen kriminellen Energie unzulässige Auswertungen durchführe, dann sei das aber auch schon mit sehr viel einfacheren Systemen möglich.

Neue Systeme werden ausgehend von der Konzernzentrale im Ausland allen Standorten übergestülpt. Die Standardisierung nimmt über diesen Weg zu. Rollouts dauern umgekehrt länger. Besonders wichtig ist in dieser Situation der Betriebsrat der Zentrale. Wichtig ist dessen Kompetenz und die Zusammenarbeit von Betriebsrat zu Betriebsrat. Einiges ist lokal nicht verhinderbar, zum Beispiel wenn Server eines gewissen Systems in Amsterdam oder andere in Indien stehen und diese Server dort administriert werden. Aber die Probleme halten sich in Grenzen und der Betriebsrat kann sich bei Vergehen des Arbeitgebers wehren, Sanktionen einleiten und regelnd eingreifen.

Der Stress an den manuellen Arbeitsplätzen ist über die Jahre nicht gestiegen. Wenn, kommt er aus der Konkurrenz von Teams, aus der Arbeitsorganisation von Abteilungen, die im Wettbewerb über Takt arbeiten wollen. Gestiegen ist er bei der Instandhaltung. Wenn in einer Produktionskette ein Fehler auftritt, gibt es eine Unmenge an Daten, die unter Zeitdruck schwierig richtig zu interpretieren sind. Die Belastung ist so enorm, dass sich psychische Probleme

als Folge einstellen. Der Stress beginnt vor dem Fehler in einer Produktionskette. Die Unmengen an Daten können auf Fehler in der Entstehung hinweisen. Der mögliche Fehler sollte im Vorfeld gefunden werden, bevor eine Anlage ausfällt. Über die Jahre hinweg wurden mehr Daten relevant, die in einem Prüfzyklus durchzuchecken sind. Die Arbeit an den Checklisten wird zudem abstrakter, sowohl im ArbeiterInnen- als auch im Angestelltenbereich. Die emotionale Belastung, etwas falsch zu machen, nimmt zu. Es geht hier laufend um Rechenschaft und darum sich rechtfertigen zu können, wenn ein Fehler auftritt. Im Angestelltenbereich geht die Arbeitsverdichtung zudem darauf zurück, dass Teams vernetzt über Standorte hinweg angelegt sind und die Vorgesetzten in der Zentrale sitzen. Mit der Digitalisierung nimmt die Bedeutung der Zentrale zu. Von ihr gehen Vernetzung, Internationalisierung und Standardisierung aus, ohne dass der Sinn sich vor Ort immer erschließt.

Den Weg zur gegenwärtigen Realität der Smart Factory nehmen die Betriebsräte nicht als eine Entwicklung in Sprüngen wahr, sondern als beständigen Prozess, der jedoch laufend an Geschwindigkeit zunimmt. Einen verantwortlichen Faktor dafür sieht der Betriebsrat in der Zunahme an Anbietern neuer Systeme. Früher hat man in der mechanischen Fertigung händisch Listen geschrieben und die Betriebsdaten erfasst. Dann in den frühen 1990er Jahren hat es das erste Produktionssystem gegeben. Man konnte auf Monitoren die Zustände ablesen. Die Anlagen wurden vernetzt. All das sei kontinuierlich mit den technischen Möglichkeiten der IT-Branche weiterentwickelt worden – bis heute, wo man die relevanten Daten bis in das Werkstück hinein und bis in den Motor auf der Montageanlage verfolgen kann. Schon lange wird eine Vielzahl an Betriebsdaten über Abläufe und Anlagen erfasst.

Laut Angestelltenbetriebsrat sei man aber noch weit von „Big Data“ entfernt. Es gäbe im Gegenteil viele Subsysteme, die in sich abgeschlossen sind. Das Vernetzen solcher Systeme ist schwierig. Schnell und flexibel etwas zu programmieren, eine Anwendung anders zu gestalten, ist bei ihnen auf Grund der Größe und verbundener Tragweiten zu umständlich. Alles muss sich in eine etablierte mächtige Struktur unterordnen. Es werde erst jetzt im Innovationslabor des Konzerns versucht, Produktionsdaten in Zukunft besser zusammenzufassen, um sie besser zu analysieren.

Während viele Daten innerhalb des Betriebs kaum verknüpfbar sind, sind sie umgekehrt sehr geeignet, den Betrieb zu spiegeln, also mit den Daten des Betriebs in einer gewünschten Skalierung irgendwo anders auf dem Planeten eine neue Betriebsstätte hochzuziehen. Die IT ist mittlerweile konzernweit zentralisiert. Standortspezifische individualisierte Lösungen und Anpassungen waren früher eher möglich. Dadurch wurde wieder etwas an Dynamik aus den Entwicklungen herausgenommen. In Zukunft soll die Vernetzung einfacher werden und sie werde globaler und qualitativ besser. Momentan funktioniert das noch nicht.

In die Zukunft blickt der Betriebsrat nicht mit Angst, sondern sieht die Möglichkeiten, die dadurch erwachsen, dass die zustimmungspflichtigen Systeme immer mehr und mehr werden. Das bedeutet, dass der Betriebsrat einen guten Hebel hat. Selbst wenn sich Systeme, die problematisch sind, nicht voll und ganz verhindern lassen, lassen sie sich regeln. Der Betriebsrat kann sich die Zustimmung mit Zugeständnissen an die Belegschaft abkaufen lassen und die Verhandlungsposition gut nutzen, die sich durch die Zustimmungspflicht bei technischen Systemen ergibt. Mehr zustimmungspflichtige Systeme in der Zukunft bedeutet mehr Verhandlungsmacht. Das gilt es an die nächste Generation weiterzugeben.

Das Alter der MitarbeiterInnen spielt eine große Rolle dabei, wie neue Systeme beurteilt werden und wie sensibel auf Missbrauchspotential zur Überwachung, Kontrolle und Steuerung reagiert wird. Ältere haben Zeiten hoher Eigenständigkeit erlebt und waren in der Arbeit sehr eigenverantwortlich. Jüngere kennen das nicht. Ältere haben

daher eine unterschiedliche Sensibilität bezüglich Überwachung, weil sie andere Zeiten gekannt haben. Die Jüngeren wachsen in einer Realität auf, in der ihnen die Anwendungen wie selbstverständlich alles vorgeben und ihnen ebenso selbstverständlich erscheint, dass die Vorgesetzten alles sehen können. Gleichzeitig gilt im Großen und Ganzen, dass neue Anwendungen und Systeme klar und spürbar Arbeitserleichterung darstellen. Die neuen Dinge wie Handscanner werden von den meisten positiv wahrgenommen, aber eben nicht von allen. Dabei ist es wichtig, dass kein Druck auf Einzelne aufgebaut werden kann. Sich darum zu kümmern, ist ganz zentrale Politik des Betriebsrats.

4.2 Beispiel Plattform-Zustelldienst

Das Fallbeispiel basiert auf einem Interview mit einer mittlerweile aus dem Betrieb ausgeschiedenen ehemaligen BetriebsrätIn eines österreichischen Plattform-Zustelldiensts, der Teil eines globalen Unternehmens ist, und bezieht sich auf den Zeitraum bis zum Jahr 2019. Die digitale Plattform stellt die organisatorische und technische Basis dar, die KundInnen, Gastronomiebetriebe und Fahrrad-Zustellflotte weitgehend automatisiert miteinander verbindet. Der Kunde bestellt Essen über die Homepage oder App. Die Bestellung wird automatisiert in die Dispositionssoftware eingespielt, die den Auftrag an ein Restaurant weiterleitet sowie an eine Fahrerin oder einen Fahrer.

Die Beschäftigten haben die App des Arbeitgebers auf ihren privaten Smartphones installiert. Über die App bekommen sie einen Zustellauftrag zugewiesen und müssen diesen bestätigen. Der Auftrag enthält die Information, wo sie hinfahren müssen, um etwas abzuholen. Vor Ort müssen sie durchgehen und bestätigen, was sie abzuholen haben. Nachdem sie das getan haben, bekommen sie erst die Information, wohin sie die Ware im nächsten Schritt zu liefern haben. Haben sie diesen Ort erreicht, geben sie das Essen an den Kunden ab, bestätigen diesen Schritt auf der App und bekommen im Idealfall den nächsten Auftrag angezeigt. Weist ihnen die App nicht sofort einen neuen Auftrag zu, können sie warten, sollen sich aber zum Startpunkt zurückbegeben oder zumindest in Regionen mit höheren Wahrscheinlichkeiten neuer Aufträge fahren.

Der gesamte Arbeitstag wird durchgehend per GPS getrackt, obwohl dies aus der oben geschilderten Logik heraus für das Funktionieren dieses Systems nicht notwendig wäre. Es gibt automatische Sanktionen im System – etwa für Verzögerungen im Annehmen von Aufträgen. Eine Option, Aufträge abzulehnen gibt es nicht. Die App weist zwar eine Schaltfläche für eine solche Option auf, diese ist aber in Österreich und auch in Deutschland inaktiv. Sie existiert dem Vernehmen nach, weil die Option in manchen Ländern für Selbstständige gemäß Gesetzeslage vorgeschrieben ist. Die dem Betrieb zu Grunde liegende Plattformsoftware wird global eingesetzt. Die für Österreich zuständige Konzernzentrale ist in Berlin. Der Arbeitgeber ist formal der Betrieb in Österreich mit Sitz in Wien. Diese Zentrale sieht die oder der Arbeitnehmer in der Regel nur bei der Unterzeichnung des Arbeitsvertrags und Aushändigung des Materials.

Der Betrieb in Österreich hat keine eigene IT, keine Personalabteilung. Es gäbe eine Werkstatt mit Timeslots, die man als ArbeitnehmerIn benutzen könnte. Beschäftigt sind FahrradbotInnen als Angestellte, als freie DienstnehmerInnen und als Subunternehmer. Alle Kategorien nutzen die selbe App und sehen an oder in ihr keinen Unterschied, der ihre unterschiedliche Beschäftigungsart anzeigt. Eine Art Vorgesetzte ist der oder die TeamleaderIn. Bei TeamleaderInnen handelt es sich um länger dienende FahrerInnen, die neue ArbeitnehmerInnen einzuschulen haben, im Team AnsprechpartnerIn sind und die WhatsApp-Gruppen für die interne Kommunikation verwalten. Länger dienende FahrerInnen übernehmen als Vorgesetzte neben dem eigenen Fahren zusätzlich administrative Tätigkeiten wie zum Beispiel die Zuständigkeit für das Lager. Hatten Teamleader früher noch Teams von zwanzig Personen, so sind in einem Team heute deutlich über hundert. Mittlerweile läuft ein Teil der der Kommunikation mit dem

Arbeitgeber auch über die App. Früher wurde dafür ausschließlich auf WhatsApp zurückgegriffen, später die Funktionalität der App in einem Update um die Funktion eines eigenen Chats erweitert. Die Teamkommunikation basiert weiterhin auf WhatsApp, wo alle die Telefonnummern aller sehen. Für den Betriebsrat bietet dieser Umstand immerhin eine Möglichkeit, die KollegInnen zu erreichen.

Die Kommunikation mit dem Arbeitgeber umfasst vor allem die Vereinbarung von Arbeitsschichten. Die App am privaten Gerät übernimmt die Zeiterfassung. Die Arbeitszeit beginnt mit dem Einloggen und endet mit dem letzten Auftrag. Pausen sind im Schichtplan vorgesehen, werden durch Aufträge aber ad absurdum geführt, wenn ein Auftrag in eine Pause hineinfällt. Eine Sanktion des Systems für verspätete Bestätigungen in der App oder das Nicht-Bestätigen von Aufträgen besteht darin, dass die FahrerInnen aus dem System ausgeloggt werden. Ihre Schichten werden automatisiert beendet. Die App wird in dem Fall keine Aufträge übermitteln, obwohl die ArbeitnehmerInnen arbeitsbereit sind.

Eine andere Form der Sanktion passiert über Einstufungen in Rankings. Diese Rankings legen wiederum fest, welche ArbeitnehmerInnen zuerst Vorrechte bei der Auswahl von Schichten haben und sich eher Arbeitszeiten aussuchen können oder zugewiesen bekommen. Die bestgereihten vierzig FahrerInnen bekommen das erste Zeitfenster, um sich Dienste für die Folgewoche ausmachen können. Darauf folgt das Zeitfenster für die nächstgereihten vierzig Beschäftigten und so weiter. Die Auswahl der Schicht bestimmt umgekehrt die Verdienstmöglichkeiten. Besseres Ranking bedeutet also die Option, sich die besten Schichten mit hohen Bestellfrequenzen zu sichern. Es gibt ein Sockelgehalt. Darauf aufsetzend bestimmen bei Angestellten die zurückgelegten Kilometer und bei freien DienstnehmerInnen die Anzahl der Aufträge, die man abarbeiten kann, ob man im Monat auf einen Bruttolohn von etwas über acht Euro oder auf einen von gut elf Euro oder darüber kommt. In das Ranking fließen auf der einen Seite Sanktionen wie Verspätungen ein, und auf der anderen Seite die Leistung, also die Anzahl der Bestellungen, die man in der Stunde im Vergleich zu anderen schafft.

In der App sehen ArbeitnehmerInnen ihren Schichtplan und den Verlauf ihrer Aufträge. Das ist alles und auch diese Funktion ist erst mit der Zeit addiert worden. Daneben gibt es eine Kommunikationsschiene mit den DisponentInnen. Diese DisponentInnen sitzen in der Konzernzentrale in Berlin. Ihre Aufgabe hat früher auch umfasst, Aufträge direkt zuzuweisen. Das passiert heute ganz automatisch. Ihre Rolle ist heute auf Problembehandlung reduziert, falls es zu Unfällen, Behinderungen, Fehlern oder ähnlichem im Arbeitsverlauf kommt. Es kommt häufig zu Updates der App. Oft geht es um das Schließen von Sicherheitslücken, selten um die Erweiterung der Funktionalität. Ein Update hat es ArbeitnehmerInnen verunmöglicht, mit Fake-GPS den Standort für die App zu fälschen. Vereinzelt haben Updates die App für eine gewisse Zeit unbrauchbar gemacht. Für Kommunikation mit dem Arbeitgeber im Krankheitsfall, zur Vereinbarung von Urlaub oder für Nachfragen zur Lohnverrechnung muss außerhalb der Arbeitszeit die private E-Mail-Adresse oder ein Ticketsystem eingesetzt werden. Ein Anlass für solchen Kommunikationsbedarf können unrechtmäßige Sanktionen sein, wenn das System etwa FahrerInnen sperrt, aus Schichten wirft und Minusstunden schreibt, weil das System und die App fehleranfällig ist. Besprechungen mit Teamleadern finden in der Freizeit statt und sind über die Jahre hinweg nahezu ganz wegrationalisiert worden.

Für die Zukunft sieht der Betriebsrat eine Entwicklung in Richtung weiterer Reduktion und Zentralisierung, wodurch die Betriebe in den Ländern ganz eingespart werden. Dazu gibt es Indizien, die darauf hinweisen und manche Länder wie Ukraine und Spanien, wo die Plattform bereits ohne Angestellte und Büros auskommt. Dort gibt es nur die App im App-Store und Selbstständige, die sie herunterladen und nutzen. Die Automatisierung wird weiter voranschreiten. Es sind bereits automatische Kündigungen vom System ausgesprochen worden. Das ist vor-

erst aber zurückgenommen worden. Das eigentliche Geschäftsmodell vermutet der Betriebsrat sowieso in der Datensammlung. Diese Hypothese basiert ebenfalls auf Indizien und auf Aussagen von Unternehmensseite. In Deutschland hat das Unternehmen bereits eine höhere Strafe nach der EU-Datenschutzgrundverordnung bezahlen müssen, weil es KundInnen Daten gesammelt und gespeichert hat, wo es das nicht durfte.

4.3 Beispiel Banken- und Finanzbranche

Das Fallbeispiel basiert auf einem Interview mit einem Betriebsrat einer Tochter eines internationalen Bankkonzerns, bei dem es vorrangig um Anwendungen des Menschenkapitalmanagements geht (Human Capital Management, HCM) – also der Personalverwaltung.

Der Betriebsrat hat vor einigen Jahren die Einführung einer Cloud-basierten Anwendung blockiert, die von und für die Personalabteilung des Konzerns vorangetrieben wurde. Bemerkenswert ist, dass die Personalabteilung Teil der Konzernzentrale, also nicht Teil des Betriebs ist, und die besagte Anwendung in allen anderen Konzerntöchtern in Verwendung ist. Sie wurde von den Betriebsratskörperschaften anderer Töchter nicht untersagt. Der betreffende Betriebsrat konnte sich hingegen mit der Geschäftsführung auf keine Vereinbarung einigen. Dabei lag der Fall laut Betriebsrat sehr klar auf der Hand. Bei der von der Konzern-Personalabteilung gewünschten Anwendung handelte es sich um ein Produkt außerhalb der Europäischen Union mit Servern in Übersee, so dass das Produkt bereits aus Sicht der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung nicht genehmigt werden konnte. Das Produkt – im unteren Preissegment vergleichbarer Anwendungen – konnte nicht so konfiguriert werden, dass Unbefugten der Zugang zu den personenbezogenen Daten der MitarbeiterInnen verwehrt wäre, und dass Logdaten nachvollziehbar überprüfbar gemacht hätten, wer wann welchen Zugang gehabt und welche Auswertungen getätigt hätte.

Als Argument für die Einführung von der Konzern-Personalabteilung angeführt, dass es um eine gerechtere Beurteilung der MitarbeiterInnen ginge. In der Anwendung sollten die Einschätzungen von Vorgesetzten und ArbeitnehmerInnen rund um das MitarbeiterInnengespräch erfasst werden, die Zielvereinbarungen des Gesprächs selbst und Daten der internen Weiterbildung. Vor der Einführung der Anwendung im Konzern wurden diese Daten per Papier erfasst und gespeichert. Im argumentativen Spiel hat die Konzern-Personalabteilung keinen überzeugenderen gerechtfertigten Zweck vorbringen können, als dass MitarbeiterInnen klarer wissen sollten, wo sie stehen und dass dies in ihrem Interesse wäre. In der Verhandlung einer Betriebsvereinbarung gab es von der Geschäftsführung des Betriebs keinen großen Druck, während der Betriebsrat der Tochter mit tieferem Verständnis für Informationstechnologie und rechtliche Fragen eine starke Verhandlungsposition hatte.

Der Betriebsrat vertrat dabei die gremiumsintern abgeklärte Position, dass man dem Arbeitgeber in der Frage einer HCM-Lösung entgegenzukommen bereit wäre, wenn im Gegenzug eine Rahmenbetriebsvereinbarung zu Datenschutz abgeschlossen werden könnte. Eine solche wird vom Betriebsrat seit langem angestrebt. Warum dies aber vom Arbeitgeber aus unmöglich ist, ist schwierig festzumachen und kann vom Betriebsrat der Konzerntochter nur vermutet werden. Das Grundproblem dürfte im Verhältnis von Konzernzentrale und Töchtern sowie in der Geschichte gewachsener IT- und HR-Strukturen im Konzern liegen. Für eine Rahmenbetriebsvereinbarung scheint eine Aufarbeitung der im gesamten Konzern technischen Systeme und gelebten Praxen notwendig, die von der Personalabteilung des Konzerns blockiert wird, die ihre Praxen nicht thematisiert, diskutiert, standardisiert und von außen geregelt sehen will.

Der Betriebsrat hätte umgekehrt gerne eine Datenschutz-Rahmenbetriebsvereinbarung, weil in der Branche seit längerem die Entwicklung zu Cloud-basierten Anwendungen stark ist. Er führt in diesem Kontext unter anderem

Windows 365 an und vermutet, dass die aktuelle Situation im COVID-19 Lockdown den bereits spürbaren Trend zum Home-Office deutlich verstärken wird. Die Regelung eines Systems wie Windows und Office 365 ist in der Einschätzung des Betriebsrats aber, analog übrigens zur Einschätzung vieler anderer ExpertInnen und BetriebsrätInnen, eine Herkules- oder gar Sisyphos-Aufgabe. Diese Art von Systemen nehmen weiter zu. In dem Maße wie die Rahmenbetriebsvereinbarung ein immer größeres Gewicht zu.

Ein Jahr nach dem Rollout der Cloud-basierten HCM-Anwendung im Konzern, die der Betriebsrat der Tochter blockiert hat, wurde im ganzen Konzern die Lösung aus dem EU-Ausland mit einer vergleichbaren Anwendung aus der EU ersetzt. Die neue – wieder Cloud-basierte – HCM-Anwendung genügt nun immerhin den Standards der DSGVO, wird vom Betriebsrat aber weiterhin als ungenügend abgesichert beurteilt. Für die Ablehnung einer Zustimmung wurde als Knackpunkt wieder vorgebracht, dass der Betriebsrat Logdaten aus dem System vorgelegt bekommen will, die alle Zugänge und Auswertungen dokumentieren und vom Betriebsrat also kontrolliert werden können. Das kann das System nicht leisten, weswegen der Betriebsrat leichtes Spiel hat – zumal mit dem Präzedenzfall der vorhergehenden Systems – die Anwendung nicht zuzulassen.

Die HCM-Anwendung hat ein Modul, mit dem sich ArbeitnehmerInnen gegenseitig bewerten sollen. Im Konzern ist diese Funktion im Testbetrieb. Es ist offenbar, dass das System zur Leistungsbeurteilung eingesetzt werden soll, wobei die HR-Abteilung nicht argumentieren kann, welchem begründeten Zweck die Einführung genau dienen soll.

4.4 Beispiel Sozial- und Gesundheitsbereich

Die folgende Skizze basiert auf drei Interviews mit drei BetriebsrätInnen verschiedener Betriebe und aus verschiedenen Tätigkeitsbereichen. Die Bereiche umfassen Häuser mit vielen KlientInnen in Betreuung und Pflege, Labore mit medizinischen Apparaturen, die Verwaltung einer Rettungsorganisation. Die Schilderungen weisen Ähnlichkeiten in den Strukturlogiken auf. Eine in der deutschsprachigen Sozialbranche verbreitete Software wurde von mehreren BetriebsrätInnen erwähnt. Aus diesen Ähnlichkeiten darf freilich nicht auf weitere Betriebe oder gar die gesamte Branche extrapoliert werden.

Eine Gemeinsamkeit ist daran festzumachen, dass für die Mehrzahl der offensichtlich zustimmungspflichtigen Systeme keine Betriebsvereinbarungen vorliegen. Artikulierte Position der Geschäftsführungen ist in den meisten Fällen, dass es keiner Regelung bedürfe. Diese Meinung verunsichert die Mitglieder der Betriebsratskörperschaften, wobei erst in jüngerer Zeit die Gewissheit bei BetriebsrätInnen zunimmt, dass man es mit zustimmungspflichtigen Systemen zu tun hat. In zwei Einzelfällen berichten Betriebsräte, dass das Management bezüglich bestimmter Systeme eingesehen hätte, dass es eine Betriebsvereinbarung brauche. Diese Einsicht sei aber punktuell und käme von außen. Sie führt nicht zu einer prinzipiellen Einsicht in die allgemein gültigen Kriterien, wie sie im Arbeitsverfassungsgesetz ausformuliert sind, sondern verdankt sich scheinbar nur dem Umstand, dass die Geschäftsführung von einer dritten Quelle außerhalb des Betriebs gehört hat, dass es hier eine Betriebsvereinbarung brauchen würde. Dem eigenen Betriebsrat wird weiterhin kein Glauben geschenkt. Daher werden weiterhin Betriebsvereinbarungen zu anderen gleichermaßen regelungsbedürftigen Systemen abgelehnt. Die Argumente lauten etwa, dass ein seit Jahren laufendes System nur ein Probetrieb wäre und es deshalb keiner Vereinbarung bedürfe, dass ein Gesetz die Erfassung medizinischer Daten vorsehe und in diesem Gesetz aber nichts von einer Betriebsvereinbarung stünde, oder dass sich der TÜV bereits das System angeschaut habe und es für den TÜV so passen würde. Seit zehn Jahren bemüht sich ein Betriebsrat um eine Datenschutz-Rahmenbetriebsvereinbarung. Sie ist aktuell endlich in Arbeit.

Die Unternehmen kommen ihren Informationspflichten nicht nach. In allen drei Fällen wissen die BetriebsrätInnen nicht sicher, welche Systeme im Betrieb überhaupt im Einsatz sind. Betriebsratskörperschaften werden vor der Einführung von Systemen nicht informiert. Ihnen liegen keine Beschreibung der Systeme und der verarbeiteten Daten vor. Sie haben keine dezidierten Aussagen der Geschäftsführung über den jeweiligen Zweck der Systeme.

In zwei der drei Betriebe haben die BetriebsrätInnen Kenntnis von Missbrauchsfällen, das heißt von Auswertungen, die es nicht geben dürfte, sowie von Leistungsbeurteilung auf Basis von Daten, die nicht eingesetzt werden dürften. Sprechen BetriebsrätInnen das als Einzelpersonen an, heißt es von Seiten des Managements, das diese problematischen Auswertungen gar nicht möglich seien – und man mache sie auch dort nicht, wo sie technisch möglich wären. Die Vorgesetzten kommen mit dem Absprechen des Offensichtlichen durch, trotz offensichtlicher Vorfälle wie psychologischen Drucks mit Auswertungslisten von Krankenständen, trotz Drucks mit Ranglisten von Beschäftigten, für die Daten von medizinischen Geräten und Fehlerprotokolle verwendet werden. Der Betriebsrat ist als Gremium nicht so aufgestellt, dass er geschlossen gegen Missbrauch vorgehen würde. Man lähmt sich in den Körperschaften gegenseitig, hat andere Prioritäten oder geht die Durchsetzung der Rechte aus unbestimmten Gründen nicht planmäßig organisiert an. Im dritten Betrieb nimmt der Betriebsrat an, dass die dort sehr umfangreichen und detaillierten Daten über Arbeitsschritte nicht zur Leistungskontrolle verwendet werden. Er sieht ein zukünftiges Risiko, aber nicht das Problembewusstsein im Betriebsrat. Seiner Einschätzung nach wird das seit vier Jahren neue System zur Planung und Dokumentation von Arbeitsschritten vorrangig dazu kalibriert, einzelne Leistungen für die KlientInnen genauer abzurechnen und immer mehr Leistungen aus der Pauschale heraus als Extra verrechnen zu können. Das selbe System könnte gut auch gegen die MitarbeiterInnen eingesetzt werden. Es bringt für die KollegInnen tatsächlich Arbeitserleichterung, da PatientInnenakten nicht wie früher herumgeschleppt werden müssen. Es zwingt die Arbeit aber auch in ein nicht adäquates Raster voreingestellter Kategorien von Tätigkeiten. Die Arbeitspraxis ist im System schlecht abgebildet, einige notwendige Tätigkeiten kennt das System nicht. Ebenso kennt es keine menschlichen Bedürfnisse wie den Gang auf die Toilette und erzeugt bei vielen MitarbeiterInnen bereits dadurch Druck. Die Komplexität des Arbeitstages wird auf Kategorien reduziert, für die es Normzeiten gibt, die vorgeben, wie lange sie dauern sollen.

Ein Problem dieses technischen Systems wie auch anderer in den drei Betrieben scheint zu sein, dass sie irgendwie gekauft, irgendwie implementiert, irgendwie angepasst und irgendwie verwendet werden. Ein Betriebsrat schildert, dass es wohl Richtlinien für Softwarebeschaffung gäbe, dass Betriebsteile aber eigenmächtig einkaufen würden und die IT nicht eingebunden wird. Ein anderer Betriebsrat hat den Eindruck, man habe in das große System zwar investiert, aber dann gespart und so werde es nicht sinnvoll adaptiert. In zwei Fällen ist die Rede davon, dass Anbieter auf Basis persönlicher Bekanntschaften zum Zug gekommen sind. In einem Fall schafft es der externe Dienstleister seit Jahren nicht, das System wie vereinbart zum Laufen zu bringen. Ihm wird immer wieder neu Geld gezahlt, obwohl mit jeder Reparatur eines Systemfehlers zwei neue hinzukommen. Ein Teil der MitarbeiterInnen ist im System abgebildet, andere Teile der Belegschaft müssen weiter handschriftliche Aufzeichnungen führen. Für einige funktioniert der Schlüsselchip für Zutrittssysteme, Netzwerkdrucker und die Abrechnung in der Kantine, für andere nur Teile davon. In einem Fall einer Apparatur für spezielle Arbeitsschritte funktionieren diese nur Dank Workarounds, die die Logik des technischen Systems austricksen. Hintergrund des Workarounds ist, dass sich der Betrieb das 4-Augen-Prinzip ersparen will, wo es gefordert wäre.

Alle drei BetriebsrätInnen erzählen, dass die Systeme in ihren Betrieben nicht so abgesichert sind, dass nur Befugte zu jenen Daten Zugang hätten, die sie für ihre Arbeit brauchen. Es gibt kaum Zugriffsschranken, weder zu heiklen

PatientInnendaten noch zu jenen der MitarbeiterInnen. In vielen Fällen können alle alles sehen und auslesen. Teilweise sind Daten über Angehörige von MitarbeiterInnen frei einsehbar.

Bemerkenswert ist die Digitalisierung von Aspekten des Qualitätsmanagements. In einem der Betriebe werden sogenannte Standard Operating Procedures (SOP) – also Vorgaben über standardisierte Abläufe von Vorgängen – in die Dokumentation von Arbeitsschritten auf tragbaren Geräten integriert. Es gibt darüber hinaus eine eigene Plattform, die über das World Wide Web auch außerhalb des Betriebs für MitarbeiterInnen rund um die Uhr erreichbar ist. Dort sind alle SOPs aufrufbar und von MitarbeiterInnen signierbar. Wurden diese Standardvorgehensweisen früher in Mappen aufbewahrt und auf Papier gegengezeichnet, so müssen sie heute digital gezeichnet werden. Das heißt, die Angestellten klicken online an, dass sie neue SOPs oder Änderungen in SOPs gelesen haben. Die für die Arbeit notwendigen Bedienoberflächen sind gesperrt und werden erst freigegeben, wenn alle offenen SOPs gegengezeichnet sind. Dabei entsteht der Effekt, der vom Wegklicken von Nutzungsvereinbarungen im Konsumentenbereich bekannt ist. Zusätzliche Schleifen des digitalen Signierens verhindern, dass eine MitarbeiterIn zu schnell etwas als gelesen markieren kann. Der Betrieb hat die Signatur der Angestellten in digitaler Form. Gleichzeitig ist keine Arbeitszeit zum Lesen der vielen SOPs vorgesehen. Es entsteht Druck. Vereinzelt regen Vorgesetzte explizit an, diese Arbeit in der Freizeit von zuhause aus zu erledigen.

4.5 Beispiel Außendienst im Anlagenbau

Das Fallbeispiel basiert auf zwei Interviews mit Betriebsräten aus konkurrierenden Unternehmen in der gleichen Branche. In den Betrieben werden Neuanlagen montiert, Anlagen vor Ort bei Kunden fertiggestellt und Altanlagen modernisiert. Der größte Anteil an Umsatz, Belegschaftsstärke und Arbeitszeit fällt auf den Kundendienst mit Wartung und Störungsservice. Der Großteil der MitarbeiterInnen ist daher laufend im Außendienst. Das wichtigste Gerät ist heute ein Smartphone mit eigenen Programmen und Internet-Verbindung zu den zentralen technischen Systemen in den Betrieben – beziehungsweise eigentlich global agierenden Konzernen. Die Programme können am Firmenhandy laufen, es gibt aber auch eigene Handhelds, die nur auf die Programme für den Außendienst reduziert sind.

Das aktuelle System mit Handhelds läuft im Kern seit etwas mehr als einem Jahrzehnt bis fast zwei Jahrzehnten, je nach Betrieb. Der Einsatz von Smartphones als Handhelds hat den entscheidenden Quantensprung für Kontrolle und Überwachung der Belegschaft mit sich gebracht. Davor gab es in der Branche Systeme, bei denen die wichtigsten Informationen zwischen Zentrale und Außendienst via SMS mitgeteilt wurden. Über Zahlencodes gab es vier Kategorien der Rückmeldung: Annahme eines Auftrags, Ablehnung eines Auftrags, Arbeit am Auftrag, Meldung der Erledigung. Für die Zentrale bestand keine technische Möglichkeit der Überprüfung der Meldungen. Sie hat keine Anweisungen an die MitarbeiterInnen gesendet. Diese hatten ihre Zuständigkeiten und Routen permanent beziehungsweise über den Turnus von mindestens einem Jahr. Sie mussten einmal im Monat in den Betrieb kommen. Es war ihnen überlassen, wie sie ihre Arbeit einteilten.

Mit den neuen, auf Smartphones basierenden Systemen wurden nun alle Bewegungen, Orte, Zeiträume von Arbeitsschritten samt der genaueren Definition der Arbeitsschritte pro Tag und Person dokumentiert. Damit fühlten sich die Mitarbeiter nicht nur viel stärker überwacht, ihre Routinen konnten ausgewertet und mit dem System gesteuert werden. Mit der Eingabe einer Personalnummer kann auf einer Landkarte in der Zentrale eingesehen werden, wo ein Mitarbeiter mit welcher Zuständigkeit gerade woran arbeitet. Diese Möglichkeit besteht den Interviews nach heute in allen Zentralen aller Mitbewerber der Branche. Allerdings unterscheidet sich in den Unternehmen, wie diese Kontrollmöglichkeit innerbetrieblich geregelt ist, wie sehr von ihr Gebrauch gemacht wird und wie sehr der Betriebsrat das Gefühl hat, dass diese Einsichtsmöglichkeit von Seiten der Zentrale nicht oder doch missbraucht

wird. Während ein Betrieb auf GPS Daten verzichtet, steht im anderen Betrieb den Außendienstmitarbeitern frei, GPS im betriebsinternen System aktiviert oder deaktiviert zu haben. Von einem Mitbewerber ist bekannt, dass GPS zurückgebaut wurde. Bei den Betriebsräten herrscht Einigkeit, dass GPS Daten in ihrem Arbeitsfeld nicht benötigt werden, um jede Bewegung der Mitarbeiter potentiell kontrollieren zu können. Die Daten über das System zur Abwicklung der Arbeitsaufträge und Zeiterfassung sind dazu mehr als ausreichend.

All diese Faktoren machten die Einführung des neuen Systems von Beginn an bis heute zu einer großen Herausforderung für Betriebsräte. Für die Regelung des technischen Systems mit den tragbaren Geräten musste ein Experte mit hohem technischen Einblick hinzugezogen werden. Während das System der Handhelds in beiden Betrieben seit der Einführung der ersten Handhelds in Betriebsvereinbarungen geregelt ist, ist in einem der beiden Betriebe SAP bis heute nicht geregelt. Allerdings werden die Daten aus dem System der mobilen Serviceverwaltung in SAP eingespielt. Updates des Systems, die es laufend gibt und die dem Betriebsrat gemäß Betriebsvereinbarung eigentlich vorab zu melden wären, werden an ihm vorbei durchgeführt und von der Konzernzentrale im Ausland gesteuert.

Updates sind in beiden Betrieben ein konstanter Faktor des Unbehagens darüber, wie Beschäftigte ihre digitale Steuerung erleben. Ein weiterer Faktor betrifft vornehmlich ältere Mitarbeiter, die aus eigenem Erleben die digitalisierungsgetriebenen Veränderungen wahrnehmen. Die Betriebsräte sprechen von einer extremen digitalen Definiertheit. Alles wird immer feingliedriger erfasst und ausgewertet. Korrekturmöglichkeiten reduzieren sich auf mittlerweile fast null. Dies sei ein Ausdruck digitaler Starrheit. Die Daten führen außerdem zu einer laufenden Steigerung der Gespräche über Leistungsvergleiche. Diese passierten früher jährlich, dann monatlich und mittlerweile teilweise wöchentlich. Die Vergleiche bei Gesprächen von Vorgesetzten mit Arbeitern seien Leistungskontrolle auf Minuten- und Sekundenniveau. Die Führungskräfte, die ihrerseits im Betrieb auch nur mehr mit Desksharing an einen Arbeitsplatz kommen, bekommen die Vorgaben für Zahlen und Benchmarks und geben den Druck in ihrem Bereich weiter. Es geht um die Zeit für Tätigkeiten, aber auch um Verkäufe von Zusatzleistungen beziehungsweise das Einsparen von laut System noch nicht notwendigen Serviceschritten. Über die Jahre hinweg hat sich die Zeit, die ein Mitarbeiter im Schnitt für eine Anlage aufwenden kann, auf einen Bruchteil von früher reduziert. Die Mitarbeiter im Außendienst bekommen ihre Arbeitsschritte im Detail diktiert. Für neue Mitarbeiter ist das normal. Sie kennen es nicht anders. Ältere habe sich noch als Experten wahrgenommen, die ihre Anlagen am besten kannten und über ihre Arbeit selbst entscheiden mussten. Sie kannten zudem ihre Arbeitszeiten und ihre Leistung besser. Sie hatten die Daten noch selbst, jetzt liegen sie beim System und sie sehen sie nur mehr flüchtig als Auswertungen in den Händen der Vorgesetzten.

In Zukunft senden die Anlagen beim Kunden, die bereits heute vernetzt sind, ihre Daten direkt ans System für die WartungsmitarbeiterInnen. Einer der beiden Betriebe ist hier der Konkurrenz einen Schritt voraus und bewirbt die sich daraus ergebenden Optionen bereits aktiv. Service und Wartung werden – das sei in den Kinderschuhen, laufe aber bereits seit einem halben, dreiviertel Jahr – digital gesteuert, ohne dass Mitarbeiter vor Ort sein müssen. Künstliche Intelligenz interpretiert die vielen Messdaten aus den Anlagen und definiert Codes und darauf aufbauende Arbeitsschritte. Diese Intelligenz wachse gerade. Die Vernetzung nimmt zu. Der globale Konzern mit etwas Vorsprung in dieser Entwicklung setzt dem Betriebsrat nach weltweit massiv auf diese Strategie. In das gleiche System werden bald die Servicemitarbeiter, die Kunden und dann auch NutzerInnen der Anlagen integriert. Die Anlagen steuern ihr Verhalten abgestimmt auf die Bewegungen der NutzerInnen. Diese können mit Apps Aspekte der Anlagen steuern. Anlagen werden zu einem Steuerungsbereich in einer noch weit größeren und vielschichtigeren Architektur. Der Industriebetrieb wird zu einem Hardware- und Softwarebetrieb. Das zentrale Produkt des Unternehmens wird die eigene Plattformlösung, die alles vernetzt.

Die personenbezogenen Daten sind zu einem Faktor der Geschäftsbeziehung geworden. Für Kunden war von Beginn an interessant, einzelnen Tätigkeiten genauer dokumentiert vorgelegt zu bekommen und überprüfen zu können. Manche verlangten, die Arbeiter für die Wartung ihrer Anlagen persönlich digital verfolgen und kontaktieren zu können. Von solchen Entwicklungen wissen zwar beide Interviewpartner zu berichten. In einem Unternehmen werden solche Wünsche noch eher abgewehrt, das andere sieht hier einen Markt und entwickelt eigene Produkte für diese Kundenwünsche. Vor allem bei Großkunden entsteht die Begehrlichkeit, die Mitarbeiter des Auftragnehmers so wie die eigene Belegschaft kontrollieren und steuern zu können. Belegschaft wird nicht nur dem eigenen Management gegenüber gläsern sondern auch dem Kunden gegenüber. Die weitere Entwicklung bis heute bringt mit sich, dass Kunden die Daten sowohl von Anlagen als auch von ServicemitarbeiterInnen in Echtzeit sehen. Diese Dienstleistung für Kunden wird zum Produkt des Unternehmens. Es bietet eigene Schnittstellen dafür und verkauft dies als Leistungspaket. Die nächste Dimension stellen Kunden dar, die den Auftragnehmer dazu verpflichten wollen, bestimmte smarte Tools bei der Wartung zu verwenden, die dann vollkommen unter Kontrolle der Auftraggeber und nicht einmal mehr unter Kontrolle des Arbeitgebers wären.

5. Zusammenfassung

Abschließend zu der Zeichnung der Fallbeispiele lassen sich ein paar Beobachtungen der InterviewpartnerInnen generalisierend zusammenfassen. Es versteht sich von selbst, dass es sich dabei nicht um ein Extrapolieren auf die gesamte Arbeitswelt handelt. Aber die analoge Wahrnehmung von Strukturen über Betriebe und Branchen hinweg indiziert zumindest gewisse allgemein wirksame Strukturlogiken.

Was sind die treibenden Faktoren der Digitalisierung? Gemäß der Erfahrung der hier befragten BetriebsrätInnen ist es kaum das lokale betriebliche Management. Es sind zuerst die technologischen Entwicklungen, die möglich machen, was ex post als größere Sprünge wahrgenommen wird – Entwicklungen wie die Verbreitung des Smartphones, die Steigerung der Bandbreite des Internets oder neue Generationen von Software wie SAP oder Windows 365. Anbieter von Software und Hardware treiben die Entwicklungen in der Arbeitswelt voran. Die Produkte, die auch proaktiv beworben und verkauft beziehungsweise lizenziert werden, führen zu großen Zäsuren im Prozess der Digitalisierung im Hinblick auf zunehmende Überwachung, Steuerung und Kontrolle. Ein Teilaspekt dieser Thematik scheint in einer öfter beobachtbaren Zentralisierung und Internationalisierung der Entscheidungsmacht über die betriebliche IT-Infrastruktur zu liegen. Lokale IT-Abteilungen werden kleiner, zusehends ersetzt und immer mehr auf Service reduziert, wo früher noch betriebspezifische Lösungen hausgemacht produziert wurden. Entscheidungen fallen zentral in Konzernzentralen und werden global ausgerollt. Plattformen innerhalb der Betriebe und zugekaufte Plattform-Lösungen für die Betriebe werden immer relevanter - also die sogenannte Cloud. In diesem Prozess werden die Kunden ebenfalls bereits zum Treiber. So wollen Großkunden Unternehmen etwa schon den Einsatz bestimmter Soft- und Hardware oder gar „smarter“ Tools für die Beschäftigten vorschreiben. Kunden wollen also nicht mehr nur Produkte, sondern auch spezifische Daten mitgeliefert bekommen, zum Beispiel in Produktionsketten, aber auch im Dienstleistungsbereich.

Manche Schritte der Digitalisierung werden im Rückblick als Prozess der Arbeitserleichterung wahrgenommen. Das gilt jedenfalls für das Gros der MitarbeiterInnen, etwas weniger für die BetriebsrätInnen selbst. Der Arbeitserleichterung folgten zunehmende Leistungs- und Verhaltenskontrollen. Mit der digitalen Erfassung von Arbeitszeit und einer granularen Erfassung von Daten über Tätigkeiten scheint sich eine Einteilung in produktive und nicht produktive Arbeitszeit weit ausgebreitet zu haben. Der Druck zu immer zeitnäherer Verbuchung von Arbeitszeit bis

hin zur automatischen Erfassung zieht sich durch alle Interviews. Die Fülle von Daten zu Arbeitszeit führt zu einem laufenden Optimierungsdruck im Zeitregime.

Ein Faktor von Stress abseits dieses digitalisiert steuerbaren Zeitregimes ist in schlecht implementierten technischen Systemen zu finden – etwa im Fall, dass Arbeitserleichterungen zwar möglich wären, aber nicht lukriert werden können, weil technische Lösungen nicht funktionieren. Ein verwandter Aspekt sind die häufigen Updates von Systemen. Sie sind es oft, die die MitarbeiterInnen an ihre Fremdsteuerung und das Potential zu Kontrolle und Überwachung erinnern.