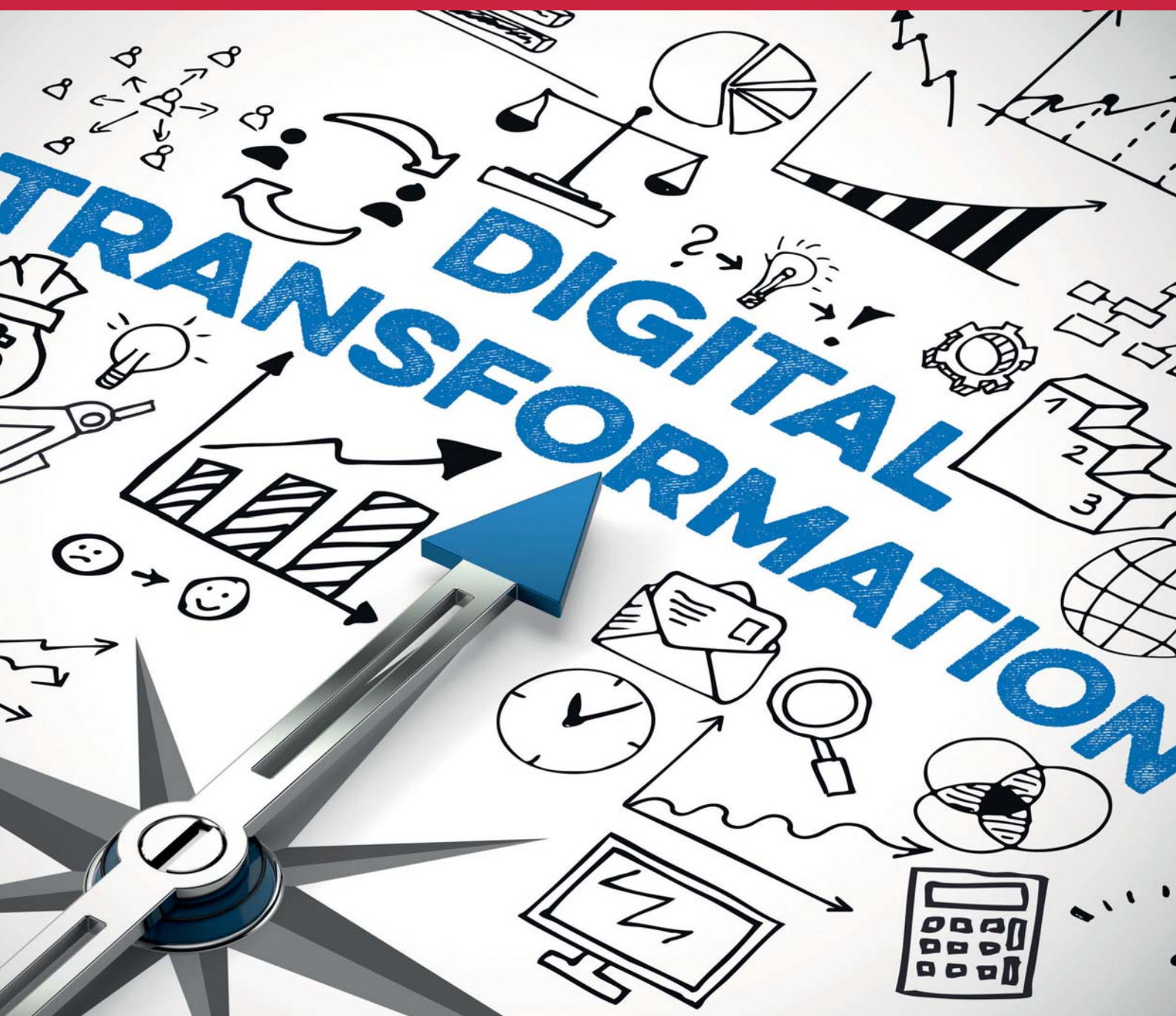


ARBEITSWELT 4.1

Aspekte der Digitalisierung



Worauf BetriebsrätInnen achten sollen und wie sie die innerbetriebliche Digitalisierung mitgestalten können



Die AutorInnen

Dr.ⁱⁿ Eva Angerler,
Abteilung Arbeit und Technik der GPA-djp

Michael Lohmeyer,
Betriebsratsvorsitzender der Presse, Konzernbetriebsrat bei Styria, BAT-Mitglied

Mag. Dr. Walter Peissl,
stellvertretender Direktor des ITA
(Institut für Technikfolgenabschätzung der Akademie der Wissenschaften), BAT-Mitglied

Mag. Fritz Spinka,
ehem. BR-Vorsitzender Atos IT Solutions and Services GmbH,
BAT-Mitglied

unter Mitarbeit von:
Mag. Andrea Komar,
Leiterin der GPA-djp-Rechtsabteilung

Impressum:

Herausgeber: Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier
Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030 Wien
Redaktion: Vera Kalchgruber, MA
Grafik und Layout: Kerstin Knüpfer Dipl. Designerin (FH)
Titelbild: fotolia.de, Robert Kneschke

ÖGB ZVR-Nr.: 576439352
Stand: Mai 2018

Einleitung	6
Was bedeutet Digitalisierung?	8
Damals und heute: Wie neu ist Digitalisierung?	8
Digitalisierung in der Praxis	9
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt	16
Mitgestaltung bei Digitalisierungsprozessen	18
Dabei sein	18
Arbeitsrechtliche Grundlagen	20
Thema Datenschutz	23
Gewerkschaftliche Forderungen	26
Thema Change Management bei Digitalisierungsprojekten	27
Umstellungsplan Digitalisierung	28
Exkurs: Thema Betriebsvereinbarung zu „remote working“ und „desk sharing“	33
Kommunikation mit der Belegschaft	34
Glossar	37
Literatur	41

Die Digitalisierung verändert inzwischen alle Branchen und Unternehmen – manchmal werden ganz neue Geschäftsmodelle entwickelt, manchmal werden „nur“ einzelne Prozesse digitalisiert. Wir leben in einer immer vernetzteren und damit komplexeren Welt. Das stellt auch Betriebsrätinnen und Betriebsräte vor völlig neue Herausforderungen. Es ist gleichermaßen technisches, wirtschaftliches, organisatorisches und rechtliches Verständnis gefragt.



Wir von der GPA-djp haben es uns zum Anspruch gesetzt, dass wir die „Digitalisierung mitgestalten“ wollen. Denn es liegt an uns allen, ob mit der Digitalisierung technologische Entwicklungen im Sinne und zum Nutzen der Menschen erfolgen oder ob es nur darum geht, alles kostengünstiger und kontrollierbarer zu machen. Und da wir die digitalisierte Arbeitswelt gemeinsam gestalten wollen, ist auch die vorliegende Broschüre ein gemeinsames Produkt von GPA-djp ExpertInnen und den BetriebsrätInnen des Beirats für Arbeit und Technik. Denn nur, wenn wir Theorie und Praxis zusammenbringen, werden wir tragfähige und umsetzbare Lösungen finden.

Die Broschüre wendet sich an BetriebsrätInnen, die vor dem großen Thema Digitalisierung im eigenen Betrieb stehen. Sie soll Wegweiser und Leitfaden sein und eine möglichst breite Palette von Themen umfassen. Sie kann nicht die intensive Beratung durch GPA-djp RegionalsekretärInnen ersetzen, soll aber eine erste Hilfestellung dazu geben, was alles aus Sicht des Betriebsrates im Digitalisierungsprozess zu beachten ist: Worum geht es überhaupt, wenn wir von Digitalisierung reden? Wie kann man als Betriebsrat auf „Augenhöhe“ mit dem Management die notwendigen Prozesse mitgestalten? Welche rechtlichen Möglichkeiten der Mitbestimmung gibt es? Und was ist etwa konkret bei einer Betriebsvereinbarung zum Thema „Home Office“ (genauer gesagt zu „Remote Work“) zu beachten?

„Arbeitswelt 4.1 – Aspekte der Digitalisierung“ reiht sich ein in das große GPA-djp Projekt „Digitalisierung mitgestalten“. Wir als GPA-djp verstehen uns als die „Digitalisierungsgewerkschaft“ und wollen gemeinsam mit Beschäftigten und BetriebsrätInnen in vielfältiger Weise daran arbeiten, dass die Chancen und Vorteile der Digitalisierung möglichst vielen zugutekommen und die Risiken bestmöglich abgedeckt werden.

Wir wünschen Euch daher eine anregende und lehrreiche Lektüre und freuen uns auch über Feedback.

Agnes Streissler-Führer

Mitglied der GPA-djp Bundesgeschäftsführung, zuständig für Digitalisierung und Innovation

Einleitung

Welche Digitalisierung tut meinem Unternehmen gut, welche Digitalisierung ist übertriebene Fleißaufgabe, wie viel Digitalisierung ist sinnvoll? Was ist das überhaupt: Digitalisierung? Und Industrie 4.0? Wie viele Arbeitsplätze sind gefährdet? Was kann ich dagegen unternehmen? Was kann ich gegen ein „digital divide“ im Betrieb unternehmen? Wie wirkt sich die Digitalisierung auf die KollegInnen im Betrieb aus? Was kann ich tun? Was muss ich tun? Wie kann ich mich in eine laufende Debatte einschalten, wie einen scheinbar mit Vollgas fahrenden Zug bremsen und/oder umleiten oder aufspringen?

Solche Fragen beschäftigen Mitglieder von Betriebsratsgremien. Diese Broschüre versucht mehr inhaltliche Klarheit in die gegenwärtige Diskussion über die Digitalisierung zu bringen und dadurch den Blick auf die Konsequenzen – positive und negative – zu schärfen. Der Fokus liegt dabei natürlich auf der Arbeitswelt, um eine Hilfestellung für BetriebsrätInnen, die mit den vielfältigen Aspekten der Digitalisierung konfrontiert sind, bereitzustellen.

Einmal wird die Digitalisierung als das kommende Paradies beschrieben, dann wieder vor den Folgen gewarnt und Schreckensszenarien gezeichnet. Wir wollen hier dazu beitragen, dieses Thema zu entmystifizieren, die Herangehensweise zu systematisieren und sachliche Grundlagen vor allem für die folgenden Fragen liefern:

- Wie schaffe ich innerhalb der **Betriebsratskörperschaft** Bewusstsein für Digitalisierung im eigenen Betrieb?
- Wie kann ich mich für den Dialog mit der **Geschäftsleitung** über die Auswirkungen der Digitalisierung wappnen?
- Was ist für die Kommunikation mit der **Belegschaft** wichtig?

Manches, das in der Folge erwähnt wird, wird vielen selbstverständlich und vertraut erscheinen. Für das Verständnis von Zusammenhängen ist es aber trotzdem wichtig, ein gesamthafte Bild zu zeichnen.

Letztlich ist die Digitalisierung die Basis für die explodierende Globalisierung, mit der wir alle Tag für Tag konfrontiert sind und die mit Chancen, die wir erkennen und nützen können, und mit Risiken, die wir ausmachen und umschiffen müssen, verbunden ist.

Mit einem Überblick und Beispielen, was Digitalisierung in der Praxis bedeutet und wie sie sich im Arbeitsleben auswirkt, soll das Problembewusstsein von BetriebsrätInnen geschärft und Hinweise auf weiterführende Beschäftigung mit diesem Thema gegeben werden.

Im zweiten Abschnitt werden Aspekte zum Dialog mit der Geschäftsleitung und zur Gestaltung von Betriebsvereinbarungen zusammengefasst. Ein wesentlicher Teil davon ist die rechtliche Beurteilung. Außerdem werden gewerkschaftliche Forderungen dargestellt, und auch Schwachstellen sollen nicht unerwähnt bleiben.

Letztlich ist es für BetriebsrätInnen immer wichtig, die Problemstellungen der Belegschaft zu vermitteln, um Verständnis zu generieren und die gegebenenfalls erforderliche Unterstützung und den notwendigen Rückhalt sicherzustellen. Im dritten Abschnitt gibt es dafür einige Hinweise und Anregungen.

Ein Glossar mit den wichtigsten Begriffen rundet das Thema ab.

Zu vielen, der mit der Digitalisierung verbundenen Aspekten gibt es bereits Broschüren der GPA-djp, an passender Stelle wird darauf verwiesen.

Ein Wort noch zur Benennung dieser Broschüre: Sie heißt „**Arbeitswelt 4.1**“, weil sie (der Logik von Namensgebungen bei Software-Entwicklungen folgend) eine Weiterentwicklung von „**Industrie 4.0**“ darstellen will: Wir befinden uns nicht inmitten einer anonymen, oft als unbändige Naturgewalt dargestellten und nicht beeinflussbaren Transformation unserer Arbeitswelt, sondern in einer Entwicklung, die von Menschen gestaltet wird und die selbstverständlich steuerbar ist. Der Beirat für Arbeit und Technik (BAT), der „Think-Tank“ der GPA-djp, verfolgt die Debatte genau. Wir wollen hier Möglichkeiten aufzeigen, wie bei der Digitalisierung Betriebsratsgremien die Initiative ergreifen können.

Daher also „Arbeitswelt 4.1“.

Aber beginnen wir mit gestern, nein: vorgestern.

Was bedeutet Digitalisierung?

Damals und heute: Wie neu ist Digitalisierung?

Digitalisierung ist nicht neu. Seit der Einführung von **Elektronenrechnern** wurden mehr und mehr Wirtschafts-, Arbeits- und Lebensbereiche davon erfasst. Dennoch boomt das Thema seit einiger Zeit. Publikationen, Dokumentationen, politische Programme usw., die sich mit wirtschaftlichen oder gesellschaftlichen Trends oder Zukunftsszenarien beschäftigen, kommen kaum mehr ohne Begriffe wie „digitaler Wandel“, „Industrie 4.0“ (4.0 gibt es mittlerweile für fast jeden Wirtschaftsbereich und auch für die Arbeitswelt), „digitale Agenda“ oder ähnliche Schlagworte aus.

Dafür gibt es mehrere Gründe, von denen ein wichtiger sicherlich der Stand der technischen Entwicklung ist. Jetzt werden erstmalig Szenarien, wie sie schon in dem Roman „**Schöne neue Welt**“ („Brave new world“ von Aldous Huxley, erschienen 1932) visionär aufgezeigt wurden, möglich. Teilweise sogar Realität, weil Digitalisierungsprojekte vor allem erschwinglich(er) geworden sind.

Digitalisierung ist ein schon lange andauernder technischer Prozess, der seit Einführung der ersten großen Rechenmaschinen in Rechenzentren in den 50er und 60er Jahren des 20. Jahrhunderts voranschreitet. Neu muten allerdings die Breite der möglichen Anwendungen, die Geschwindigkeit der Verbreitung und der damit einhergehenden Veränderungen an. Weil Technik eben nie für sich alleine steht, spricht man auch von einem „**sozio-technischen Phänomen**“. Mit dem Technikeinsatz sind immer auch Veränderungen in Struktur- und Ablauforganisation verbunden.

Das war auch schon damals nicht neu, sondern kann als Fortsetzung eines roten Fadens durch die Jahrhunderte der Geschichte der neuzeitlichen Arbeitswelt verstanden werden: Mitte des 19. Jahrhunderts, als die ersten Arbeitszeit-Gesetzgebungen auf den Weg gebracht worden sind, hat eine Erfindung das Leben von Grunde auf umgekrempelt: die **Telegrafie** (damals noch analog). Im zweiten Anlauf gelang es 1866, ein funktionsfähiges Transatlantik-Kabel zu verlegen. In den folgenden Jahren wurde die Welt vernetzt und dadurch auf den Kopf gestellt. Informationen, die zuvor Tage oder Wochen unterwegs waren, konnten innerhalb kürzester Zeit Tausende von Kilometern überbrücken. Das hat nicht nur die Informationsverbreitung radikal verändert, sondern auch den Handel globalisiert. Was gerne als „viktorianisches Internet“ bezeichnet wird, hat in der Welt von damals, und damit selbstverständlich auch in der Arbeitswelt von damals, keinen Stein auf dem anderen belassen. Das **Telefon** hat diese Entwicklung wenig später dann weiter beschleunigt.

Dieser kleine Rückblick macht uns deutlich, dass ArbeitnehmerInnen schon mehrfach in der Geschichte mit Problemstellungen, die mit den heutigen vergleichbar sind, konfrontiert waren und dafür Lösungsansätze gefunden haben. Das kann uns ein wenig die Sorge und das Gefühl der Ohnmacht nehmen, das viele im Zusammenhang mit den gegenwärtigen Entwicklungen beschleicht.

Digitalisierung in der Praxis

Digitalisierung ist ein Begriff, der derzeit einem medialen Hype unterliegt, jede/r spricht darüber. Kurz soll hier eine Definition dargestellt werden: „Digital“ steht für die Reduzierung von Informationen auf „0“ und „1“, auf „trifft nicht zu“ oder „trifft zu“. Der Begriff selbst ist an das englische Vokabel für Finger („digit“) angelehnt und daran mit dem Finger zu zählen – entweder ist der Finger oben („1“) oder eben nicht („0“). „Digitalisieren“ steht im engeren Sinn (und im englischen Sprachgebrauch nach wie vor) für die Umwandlung herkömmlicher, „analoger“ Information in digitale. Das ist die Voraussetzung für die maschinelle Verarbeitung von Daten und Informationen. Im weiteren Sinn steht „**Digitalisieren**“ deshalb für **Veränderungen, bei denen Computer(-programme) und Roboter zum Einsatz kommen**. In der Spielart von „Industrie 4.0“ bedeutet Digitalisierung, dass Menschen aus der Steuerung von Maschinen und Prozessen weitgehend oder sogar bis zur Gänze ausgeschaltet werden.

Die technische Realisierung der Digitalisierung, mit der wir heute konfrontiert sind, findet ihren Ausdruck im „**Internet of Things (IoT)**“. Darunter versteht man die Vernetzung tendenziell aller Geräte sowie deren Ausstattung mit Sensoren und „lokaler Intelligenz“ (Rechenkapazität). Daraus ergibt sich, dass viele Geräte vom Kühlschrank bis zur elektrischen Zahnbürste, vom selbstfahrenden Auto bis zur Fertigungsstraße, von den Börsencomputern bis zum Bürostuhl, von Algorithmen gesteuert, „selbst“ agieren und miteinander interagieren, Entscheidungen treffen und Handlungen setzen können.

Der **digitale Wandel** zeichnet sich durch seine **breite gesellschaftlich-technische Entwicklung** mit hoher Dynamik aus. Von der Digitalisierung werden nahezu alle Lebensbereiche erfasst. Beispiele dafür sind die Arbeitswelt mit Produktion und Dienstleistung, Konsum und Freizeit, aber auch Mobilität, Gesundheit und Pflege, Fragen der Sicherheit, Bildung und Wissenschaft. Aber auch politische Prozesse verändern sich durch bessere Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten. Ebenso betroffen sind Kulturproduktion und nicht zuletzt militärische Entwicklungen.

Digitalisierung ist mit Datengenerierung eng verbunden. Speicher- und Auswertungsmöglichkeiten werden in immer größerem Ausmaß eröffnet. Dies führt dazu, dass Quantifizierung und Messung – unter angeblichen Effizienz- und Normalisierungsgesichtspunkten – als wichtige Paradigma etabliert werden.¹

Wirtschaftlich betrachtet können durch Digitalisierung meist **Effizienzgewinne** und vielfach ganz neue Produkte bzw. Dienstleistungen realisiert werden. Andererseits sind aber auch die Zuspitzung bestehender Probleme wie **Machtungleichgewichte** oder Intransparenz zu beobachten. Positiv wirken sich **verbesserte Chancen für breite Beteiligung** aus, die durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht werden. Wesentliche Voraussetzungen für eine **positive** Gestaltung des digitalen Wandels sind Investitionen in **Bildung und Qualifizierung** (Pfeiffer/Suphan 2015², Pfeiffer 2015³, Pfeiffer et al 2016⁴), eine „**digitale Aufklärung**“ (Helbing 2016, Hirsch-Kreinsen 2015), eine **Forschungsförderung**, die sich neben den mathematisch-naturwissenschaftlichen Fächern auch speziell der Sozial- und Geisteswissenschaften annimmt⁵ sowie ein **gesellschaftliches Klima von Offenheit, Partizipation und Diversität**.

¹ Mit diesem Thema beschäftigt sich die GPA-djp-Broschüre: „Kannst du's nicht messen, kannst du's vergessen.“

² https://www.sabine-pfeiffer.de/files/downloads/2015_Mensch_kann_Industrie40.pdf (20.04.2018)

³ http://epub.oeaw.ac.at/ita/ita-manuscript/ita_15_04.pdf (20.04.2018)

⁴ https://www.ihre-industrie.de/fileadmin/user_upload/2016-05-18_VDMA_Studie_Bildung.pdf (20.04.2018)

⁵ Vgl. dazu den Forschungsbericht von I+R Sozialforschung, die Digitalisierung auch unter einem Gender-Aspekt untersucht haben <http://www.lrsocialresearch.at/sozialforschung/archiv-de/680-Digitalisierung+-+Industrie+4.0+-+Arbeit+4.0+-+Gender+4.0> (20.04.2018)

Eine stichwortartige Aufzählung⁶ von Lebensbereichen, die durch die Digitalisierung fundamental verändert wurden, zeigt die enorme Bedeutung dieser Entwicklung und führt vor Augen, wie alltäglich „Digitalisierung“ bereits ist:

- **Arbeitswelt (Produktion und Dienstleistungen):**

Industrie 4.0 aber auch neue Geschäftsmodelle wie Uber, Airbnb sowie neue Arbeitsformen (Prekariat, Crowdfunding, Plattformen, chatbots, Robo-Journalismus, Robotik ...)

- **Konsum und Freizeit:**

Online-shopping, Social Media, Mediennutzung, e-Books, Quantified Self



Beispiel: Blechtrottel als Redakteurin?

Wenn hier von den amerikanischen Präsidentenwahlen die Rede sein soll, dann diesmal nicht vom Ergebnis, auch nicht von (noch) nicht lückenlos bewiesenen Malversationen und deren Untersuchung, sondern von einem beinahe nebensächlichen Ereignis. Als nämlich in der Nacht der Wahl Ergebnis um Ergebnis eintrudelte, hat eine angesehenen Zeitung wie die Washington Post auf einen Blechtrottel vertraut. Teilweise. Computer waren mit den Texten der Ergebnisse vergangener Jahre gefüttert und wurden in der Wahlnacht 2016 mit einem Detailergebnis nach dem anderen gespeist. Der Computer, vielmehr die Software, hat alten Text und aktuelle Ergebnisse verknüpft und ausgespielt.

Es waren keine komplizierten, verschachtelten Sätze und es waren keine komplexen Gedanken, die der Algorithmus ausgespuckt hat. Aber ist es doch eine Entmachtung der RedakteurInnen? Auch hier muss man verneinen. Die Entmachtung der Redaktionen ist zu einem Gutteil bereits passiert, damals vor 20 Jahren, als sich das Internet in den letzten Winkel der Erde verbreitet hat und dann noch einmal, seit mit Social Media und Smartphone ein/e Jede/r plötzlich selbsttätig zum/zur NachrichtenverbreiterIn werden konnte (verstärkt vielleicht auch durch technische Hilfsmittel (= Bots), die vorgaukeln, als stünden Hunderttausende oder gar Millionen dahinter). Genau betrachtet könnte dies natürlich auch die Wiedergeburt eines echten Journalismus sein – dann nämlich, wenn in den Redaktionen wieder dem investigativen Journalismus der Vorrang gegeben wird; und nicht nur Vorrang, sondern vor allem auch die Möglichkeiten dazu.

Nach außen argumentiert die Washington Post genauso: Mit dem Einsatz der Software würden die RedakteurInnen entlastet und freigespielt für das Wesentliche dieses Handwerks – Vernetzung, Analyse und Kommentierung der Fakten. Das setzt Hintergrundwissen, Feinfühligkeit und Erfahrung voraus. Gut, wenn es dazu mehr Möglichkeiten und mehr Raum dafür gibt.

⁶ Im „Netzwerk Digitalisierung“ der Bundesarbeiterkammer hat man sich die letzten Jahre intensiv mit dem Thema beschäftigt. Dazu sind zahlreiche interessante Kurzpublikationen entstanden, die so genannten „Policy Papers“, zu Themen wie Arbeitsplatzeffekte, Mitbestimmung, Beschäftigtendatenschutz und vieles mehr. Vgl. dazu: <https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien/digitalerwandel/index.html> (20.04.2018)

Auch diese Entwicklung wird wohl kaum aufzuhalten, aber durchaus kritisch zu begleiten sein. Belegschaften und Betriebsräte müssen Mitsprache und -gestaltung einfordern und die Herrschaft über das in den vergangenen Jahrzehnten verloren gegangene Terrain wieder erlangen. In einer Flut von Nachrichten braucht es Profis, die in der schier endlosen Vielzahl von winzigen und aufgeblasenen Meldungen Orientierung geben können. Auch in einem solchen Szenario sind Gesetzgeber gefragt – Presseförderung kann ein wichtiges Steuerungsinstrument werden, wenn sie an qualitative Kriterien geknüpft ist.



Beispiel: Buch mit Aufstrich

Wieder einmal hat Amazon für Schlagzeilen gesorgt – diesmal damit, dass nun auch frische Lebensmittel im Onlinehandel an die Kunden gebracht werden sollen. In den USA und in London ist dies schon länger geübte Praxis, nun will Amazon auch in Deutschland in dieser Sparte Fuß fassen. Ganz neu ist das nicht: Lebensmittel werden hierzulande seit weit mehr als zehn Jahren online gehandelt. Zur Tagesordnung überzugehen ist dennoch nicht angebracht, zumal die Marktmacht eines Weltkonzerns nicht unterschätzt werden darf.

„Buch mit Aufstrich“ wird sich wohl auch in Österreich nicht verhindern lassen, ist aber jedenfalls ein Weckruf für die Gesetzgebung – einerseits wird darauf zu achten sein, dass die zu Recht hohen Ansprüchen an Lebensmittel von jedem/jeder MarktteilnehmerIn einzuhalten sind – etwa in Bezug auf Kennzeichnung von Produkten, oder auch alle arbeitsrechtlichen Vorgaben.

Ob nun Greißler, mittleres Lebensmittelgeschäft oder Supermarkt – sie alle werden für uns KonsumentInnen glaubhaft darstellen müssen, was sie besser machen als branchenfremde Online-Händler. Bei solchen Anbietern wird Belegschaften und BetriebsrätInnen besonderes Stehvermögen abverlangt, um für ihre Rechte einzustehen und zu kämpfen.

- **Mobilität:**

autonome Fahrzeuge, neue Mobilitätskonzepte



Beispiel: Roboter in der Fabrikhalle

In der Autobranche hatte Toyota bei technologischen Entwicklungen immer die Nase vor der Konkurrenz. Roboter am Fließband waren dort früher geplant als anderswo. Allerdings hat das Management des japanischen Autoherstellers mittlerweile einen Schritt zurückgetan: Die komplette Automatisierung ist ein wenig zurückgenommen worden.

Je mehr Varianten in der Fabrikhalle notwendig werden (aufgrund der Individualisierung von Fahrzeugtypen und Marktangeboten), desto wichtiger wird der Mensch.

- **Gesundheit und Pflege:**

e-Health, Gesundheits Apps und Quantified Self⁷, Beispiel: Schlaf App, aber auch Pflegeroboter, Smart Homes etc.



Beispiel: Roboter im Pflegeheim

Derzeit baut die Firma Kuka Roboter für Industriehallen. Das soll in Zukunft anders werden: Der CEO der Aktiengesellschaft, die in Augsburg ihren Hauptsitz hat, aber weltweit agiert, möchte die Aktivitäten seiner Firma auch auf den Pflegebereich ausweiten. Roboter sollen künftig in der Pflege alter Mitmenschen eingesetzt werden, etwa um sie zu heben oder auch das Essen zuzubereiten. Ungeachtet der Tatsache, dass gerade den Pflegebereich ein hohes Ausmaß nicht besetzter Arbeitsstellen kennzeichnet, drängt sich die Frage auf: Setzen, bildlich gesprochen, die Roboter nun zum Sturm auf eine Bastion menschlicher Arbeit an? Werden Jobs wegrationalisiert, die gleichsam den Inbegriff sinnvoller, empathischer Arbeit für Mitmenschen darstellen?

Nein. Zunächst bleibt abzuwarten, wie viel (Entwicklungs-)Zeit zwischen Ankündigung und Umsetzung, die für die BetreiberInnen von Pflegeheimen auch erschwinglich ist, vergehen wird. Egal, wie rasch Roboter in Altenheime Einzug halten: Fürchten muss man sich davor nicht. Die Tätigkeiten, die Roboter rasch übernehmen werden, sind solche, die Pflegerinnen und Pfleger sehr oft schwerfallen, im wahrsten Sinne des Wortes. Wenn die Pflegekräfte dabei entlastet werden, wieder im wahrsten Sinne des Wortes, dann wird die Häufigkeit von Bandscheiben- und Gelenksproblemen im Pflegeberuf gesenkt. Freilich, die Versuchung von Unternehmen wird bestehen, Menschen durch Maschinen zu ersetzen und dies vielleicht auch noch als besonderen Vorzug herausstreichen zu wollen.

⁷ Vgl. dazu die AK-Studie „Kommerzielle Überwachung im Alltag“ von Wolfie Christl: http://crackedlabs.org/dl/Studie_Digitale_Ueberwachung.pdf (20.04.2018)

Wenn die Belegschaft und deren VertreterInnen nichts dagegen unternehmen: Die Qualität der Pflege macht ja nicht die mechanische Tätigkeit aus, sondern sie steht und fällt damit, dass Empathie gelebt wird, auf die zu Pflegenden eingegangen wird und die Chemie stimmt. In diesem Bereich sind persönliche Qualitäten wie berufliches Know-how gefragt. Wenn es gelingt, durch den Einsatz der Maschinen menschliche PflegerInnen zu entlasten und sie damit freizuspielen, um mehr Zeit für das Menschliche – und Entscheidende – zu haben, sind die Roboter eine Chance.

Für Belegschaften und deren VertreterInnen ist es wichtig, von Anfang an mitzureden und den Prozess mitzugestalten, Chancen zu erkennen, einzufordern und wahrzunehmen. Für GesetzgeberInnen bedeutet dies, klare Grenzen zu ziehen, sodass Mensch und Maschine nicht gegeneinander ausgespielt werden können.



Beispiel: Kaltblütige Diagnose

Hippokratischer Eid hin, Hippokratischer Eid her – die Versuchung ist zu groß, es nicht zu machen: Wir beginnen, alle bekannten Therapieansätze und Krankheitsverläufe in einem Computer zu speichern. Und dann lassen wir die Auswertung dem Rechner über, der in Windeseile einen Therapie-vorschlag auf dem Bildschirm anzeigt. IBM hat diesen Rechner „Watson“ genannt; er wird bereits in Kliniken eingesetzt und die Software ist lernfähig.

Macht eine solche kaltblütige Diagnose Ärztinnen und Ärzte überflüssig? Im Gegenteil – sie werden dadurch notwendiger denn je. Denn einerseits steht und fällt die Qualität der Diagnose mit der Genauigkeit, Tiefe und Vergleichbarkeit der Daten, auf die das Computerprogramm zugreift, und die Qualität des Algorithmus, mit dem der Rechner die Auswertungen durchführt. Und vor allem: Bei jedem – jedem! – Krankheitsverlauf spielen persönliche Faktoren eine gewichtige, wenn nicht eine entscheidende Rolle. Das beginnt mit erblichen Vorbelastungen und endet mit jemandes Lebensweise.

Verzichtbar ist „Watson“ trotzdem nicht. Er kann dazu beitragen, MedizinerInnen als Werkzeug zu dienen, das schneller denn je Fakten liefert und Hinweise gibt, aber keine Beweise feststellen kann. Richtig angewandt, bleibt mehr Zeit für individuelles Diagnose- und Therapiegespräch sowie dafür, auf die spezifischen Umstände von PatientInnen einzugehen. Auch in diesem Bereich ist die Gesetzgebung gefragt, die einer Entmenschlichung des medizinischen Betriebs einen Riegel vorschieben muss. Damit eines nicht passiert: Ein paar ÄrztInnen weniger und genauso wenig Zeit wie bisher fürs Menschliche.

- **Sicherheit:**

Überwachung und Kontrolle, „Predictive Policing“: Vorhersage und Vorbeugung aufgrund von Datenanalysen – wie weit geht Polizeiarbeit „auf Verdacht“, wann berührt dies Grundfesten von Demokratie und Rechtsstaat?

- **Bildung:**

Breiter Zugang für alle, aber auch personalisierte Bildungsangebote und deren Steuerung ist denkbar.

- **Wissenschaft:**

Neue Paradigmen⁸ entstehen, die hoch problematisch sind, weil sie vom Kausalitätsprinzip abgehen und vieles (Stichwort algorithmische Entscheidungen) auf Wahrscheinlichkeiten aufbauen. Dies bedeutet nicht nur, dass das bekannte Ursache-Wirkungsprinzip abgelöst wird. Es wird uns auch versprochen, dass aus der Vergangenheit (auf Basis bestehender Daten) auf die Zukunft (die beeinflusst/gestaltet werden soll) geschlossen werden könne. Es gibt genügend Beispiele von Korrelationen (statistischen Beziehungen), die keinerlei ursächliche Gemeinsamkeit oder sinnhafte Verbindung haben. Es besteht aber eine irreführende

⁸ Im Jahr 2008 schrieb Chris Anderson, Chefredakteur des US-amerikanischen Technologie-Magazins Wired, den Essay „The end of theory“ in dem er die Meinung formulierte, dass Daten in unvorstellbarer Menge imstande seien, das Paradigma der theoriegeleiteten Forschung abzulösen. Korrelation ist demnach die neue Kausalität.

Kraft von Korrelationen. Die Interpretation von Big-Data-Ergebnissen ist nicht in jedem Fall einfach. Das Vermischen von Korrelation bzw. Wahrscheinlichkeit mit Kausalität kann Unsicherheit drastisch erhöhen. Big-Data-Enthusiasten meinen, dass ungenaue Ergebnisse durch große Datenmengen kompensiert werden können. Dadurch wird suggeriert, Fakten würden mit Quantität entstehen und das Aufspüren von Korrelationen sei der Schlüssel für bessere Entscheidungen. Derartige Ansichten riskieren nicht nur Ungenauigkeit, sondern vor allem Fehlentscheidungen. Denn unabhängig von ihrem Ausmaß sind Daten immer ein zeitliches Konstrukt. Daten in der Gegenwart können daher höchstens solide Information über die Vergangenheit bis zur Gegenwart liefern. Die Zukunft bleibt unberechenbar. Was aber auch heißt, dass Entscheidungen (richtige oder falsche) sie beeinflussen können.

- **Politik:**

Die Beteiligung der Bevölkerung an Abstimmungs- und Informationsprozessen wird potentiell erleichtert, aber es entsteht auch eine Gefährdung der Demokratie durch verzerrte Kommunikation durch Bots (Meinungsroboter) und bewusst platzierte Fake-News in social media.



Beispiel aus dem US-Wahlkampf:

Doch die vielleicht entscheidenden Faktoren in dieser Schlammschlacht sind nicht die unermüdlichen Wahlhelfer oder Spin-Doktoren, sondern Bots – automatisierte Skripte, die Content generieren. Unter Donald Trumps 12,4 Millionen Followern auf Twitter sind 4,6 Millionen (39 Prozent) Fake-Accounts, darunter viele Bots. Eine ganze Twitterarmada bombardiert den Kurznachrichtendienst systematisch mit propagandistischen Beiträgen. Es gibt sogar Latino-Bots, die vorspiegeln, für die Trump alles andere als wohlgesonnene Latinominderheit zu sprechen, in Wirklichkeit aber nur Roboter sind. Samuel Woolley, Forschungsdirektor des Computational Propaganda Project, schätzt, dass 80 Prozent von Trumps Twitter-Traffic automatisiert ist. Nach dem ersten TV-Duell zwischen Donald Trump und Hillary Clinton sorgten Bots dafür, dass der Hashtag #TrumpWon (»Trump siegte«) zum Trending Topic auf Twitter avancierte. Auch beim Brexitvotum in Großbritannien haben sich Softwareagenten eingeschaltet. Wie der Soziologe und Kommunikationsforscher Philip N. Howard von der Oxford University und sein Koautor Bence Kollanyi von der Corvinus University in einer aktuellen Veröffentlichung berichten, handelte es sich bei den aktivsten Accounts beider Lager um Bots. Diese Accounts, @ivoteLeave und @ivoteStay, folgten, welch Ironie, einem ähnlichen Algorithmus. Beide Bots haben keinen genuin neuen Content generiert, sondern mechanisch Twitterbotschaften retweetet.⁹

- **Kultur:**

E-books (inkl. Monitoring und Auswertung des Leseverhaltens – mit Auswirkungen auf die Kunstproduktion, Erwartung der LeserInnen, aber auch im Musikgeschäft...)

- **Militär:**

Cyberwar, autonome Systeme – Drohnen, Remote Warfare etc.

⁹ Quelle: http://www.spektrum.de/news/gebrahrden-meinungsroboter-die-demokratie/1426157?utm_medium=newsletter&utm_source=sdw-nl&utm_campaign=sdw-nl-daily&utm_content=heute (20.04.2018)

Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt

Zunächst gibt es eine indirekte Auswirkung: Durch die Durchdringung des **Privatlebens** mit den verschiedensten digitalen Entwicklungen (siehe oben) entsteht ein **Gewöhnungseffekt**, der die Einstellung von ArbeitnehmerInnen zu den betrieblichen Effekten der Digitalisierung entscheidend beeinflusst. Viele Auswirkungen in der Arbeitswelt werden dadurch als normal oder sogar auch als Belohnung (z. B. Privatnutzung von betrieblichen Smartphones, Einsatz von „social networks“ im Betrieb) empfunden. Gefahren oder Falltüren werden kaum mehr als solche wahrgenommen.

Einige der direkten Auswirkungen, die mit Risiken, aber auch mit Chancen verbunden sein können, sind:

- Wesentlich **gesteigerte Ersetzbarkeit der Einzelnen**: diese entsteht durch die notwendige **Standardisierung** von Abläufen (und den zugrundeliegenden Daten) und durch Software gesteuerte **automatische Entscheidungen**, die bisher von (nach-)denkenden Menschen getroffen wurden. Durch die damit verbundenen Rationalisierungseffekte kann es zum Wegfall von Arbeitsplätzen¹⁰ kommen, und zur Umwandlung qualitativ hochwertiger Arbeit in standardisierte Arbeitsabläufe, die auch weniger gut Ausgebildete billiger leisten können.
- Andererseits entstehen durch die Digitalisierung viele **neue Berufsbilder** und damit auch Arbeitsplätze. Die Frage ist nur, in welcher rechtlichen Form diese Arbeitsplätze entstehen, denn es gibt auch immer wieder neue Arten von Beschäftigung. Unternehmerrisiko wird zu den ArbeitnehmerInnen hin verschoben, die **Gefahr der Prekarisierung** ist hoch (z. B. Crowdfunding, Start-ups usw.).
- Zunehmende **Entgrenzung von Beruf und Privatleben** (siehe GPA-djp-Broschüre „Allzeit bereit“): Früher waren die Produktionsmittel statisch, schwer, teuer und ausschließlich unter der Verfügungsgewalt der UnternehmerInnen. Heute bringen MitarbeiterInnen ihre Arbeitsgeräte mitunter selbst mit, entweder freiwillig oder sie werden dazu angehalten (BYOD – Bring Your Own Device, siehe Broschüre der GPA-djp). Zugang zu Informationen und Daten ist oft kein technisches oder wirtschaftliches (der notwendige Kapitaleinsatz ist sinkend), sondern ausschließlich ein organisatorisches Problem. Damit wird es aber gestaltbar und eine **Frage von Aushandlung und Machtverhältnissen**.
- **Informationen** werden **in digitaler Form** und nicht mehr wie früher materiell gespeichert und weitergegeben (z. B. Brief → email, Buch → ebook...), dadurch ist mehr **räumliche Flexibilität, schnellere Verbreitung** sowie allgemeinere Zugänglichkeit möglich (Kann Vorteile für ArbeitnehmerInnen bringen, kann aber auch von ArbeitgeberInnen zum Nachteil der ArbeitnehmerInnen ausgenutzt werden).

¹⁰ Zur Frage der Vorausschätzung der Arbeitsplatzverluste im Zusammenhang mit Digitalisierung vgl. Agnes Streissler-Führer im Auftrag des BKA: „Digitalisierung, Produktivität und Beschäftigung“, (November 2016)

- **Veränderung der Arbeitsbedingungen** (theoretisch 24/7)
 - Teleworking, Desk sharing
 - steigender Arbeitsdruck (on-demand-Gesellschaft)
 - höhere Geschwindigkeit
 - Erleichterung der Arbeit durch Reduktion von Routinetätigkeiten
 - mehr Kontrollmöglichkeiten
 - Arbeiten in virtuellen Teams
 - weniger persönlicher Kontakt

- Die **Einschränkung von Mitbestimmungsrechten** durch neue Arbeitsformen (crowd) und Internationalisierung (Off-shoring bzw. Auslandsverlagerung wegen günstigerer Rahmenbedingungen, Near-shoring bzw. Nahverlagerung, etwa in osteuropäische Länder):
 Zwei Probleme sind in diesem Zusammenhang besonders zu beachten: Einerseits die **schwierigere Organisationsmöglichkeit für externe Beschäftigte**¹¹, die potentiell weltweit verstreut arbeiten und andererseits der **Druck durch den globalen Markt** (das theoretisch globale Angebot) auf bestehende Strukturen und damit auf MitarbeiterInnen in den Unternehmen. Das bedeutet, dass dadurch auch bestehende Regelungen und Institutionen unter Druck kommen.

- Durch die **riesige Menge von anfallenden und gespeicherten Daten** wird die Überschaubarkeit der Systeme für die ArbeitnehmerInnen stark eingeschränkt. Die **Gefahr von Datenmissbrauch**, die fehlende Datensicherheit und zusätzliche Abhängigkeiten sind die Folgen. Deshalb kommt dem **Datenschutz** immer größere Bedeutung zu. Zu diesem Themenkreis gibt es mehrere Broschüren der GPA-djp (siehe Literaturverzeichnis ab S. 41).

Foto: Fotolia.de, kamasigns



¹¹ Vgl. dazu <http://faircrowd.work>, eine Initiative der Gewerkschaften für Crowdworker.

Mitgestaltung bei Digitalisierungsprozessen

Dabei sein

Um den oben skizzierten Gefahren in einer konstruktiven Art begegnen zu können, ist es notwendig, dass die ArbeitnehmerInnenvertretung bei möglichst allen Digitalisierungsprozessen (z. B. Einführung einer neuen Software im Personalbereich bis zu neuen Arbeitsformen wie plattformbasiertem Arbeiten) eingebunden ist. Das kann auf vielen Wegen, auf sozialpartnerschaftlicher Basis bis hin zu Kampfmaßnahmen, erreicht werden. Wesentlich dabei ist es in allen Fällen, ein **umfassendes Bild der Problemstellung** und ein **klares Ziel** zu haben.

Wichtig ist auch im Hinterkopf zu haben, dass nur in den allerwenigsten Ausnahmefällen jene, die Digitalisierungsprojekte betreiben (meistens Geschäftsführungen), auch diejenigen sind, die über die entsprechenden spezifischen Kenntnisse verfügen. Meistens ist es so, dass der „Stein des Anstoßes“ von außen kommt: etwa von VertreterInnen von Firmen, die natürlich die Segnungen ihrer Produkte anpreisen; oder von BeraterInnen, die Digitalisierungsvorhaben nicht ungern auf einer Vielzahl von Powerpoint-Foliensätzen als „alternativlos“ darstellen.

Deshalb ist es unerlässlich, nicht nur „die Fühler auszustrecken“, um die neuesten Strömungen und Entwicklungen im eigenen Betrieb möglichst frühzeitig wahrzunehmen. Projekte zur Digitalisierung können aufgrund ihrer Komplexität nicht in „Nacht-und-Nebel-Aktionen“ eingeführt werden, sondern bedürfen einer Planung und Einbindung von ExpertInnen. Ziel der ArbeitnehmerInnenvertretung muss sein, sich in dieser Phase aktiv einzubringen.

Das sollte idealerweise schon zu einem Zeitpunkt geschehen, wenn sich BeraterInnen und VerkäuferInnen bei der Geschäftsführung die Türklinke in die Hand geben. Sich in dieser Phase in die Diskussion einzuschalten, eröffnet die größte Breite der Mitgestaltung. Argumente dafür sind – natürlich – das in einem Betriebsratsgremium gebündelte Maß an Erfahrung und die konkrete Kenntnis der Arbeits- und Produktionsabläufe. Diesbezüglich haben Geschäftsführungen die schlechteren Karten, VertreterInnen und BeraterInnen sowieso. Als **erster Schritt** ist es deshalb jedenfalls unumgänglich, sich **umfassende Informationen zu beschaffen**. Einige wesentliche Fragen dabei sind:

- Was plant die Geschäftsleitung konkret?
- Was sind die Gründe, die für das konkrete Digitalisierungsprojekt sprechen?
- Welche Prozesse, welche Abläufe werden durch die Digitalisierung verändert oder abgeschafft?
- Was sind im Detail und ganz genau die Gründe, warum dies von der Geschäftsführung als „alternativlos“ hingestellt wird?
- In welcher Weise, in welcher Zeit und in welcher Intensitäts-Abstufung betrifft das Projekt die ArbeitnehmerInnen?
- Mit welchen Kosten (offensichtlichen und versteckten, direkten und indirekten) ist das Projekt verbunden? Entstehen Folgekosten und wie hoch sind sie?

- Wie ist der konkrete Zeitplan?
- Wird die Einführung des Digitalisierungsprojekts mit Bonuszahlungen für die Projektverantwortlichen honoriert?
- Wie sähe die Null-Option aus – also der Verzicht auf das konkrete Digitalisierungsprojekt?
- Gibt es nicht vielleicht doch Alternativen?
- Welche rechtlichen Grundlagen bzw. Beschränkungen gibt es dafür (Arbeitsrecht, Datenschutz, Verträge mit GeschäftspartnerInnen, gesetzliche, branchenspezifische Vorgaben, ...)?
- Wie wird die diesbezügliche Compliance hergestellt? Welchen Stellenwert hat diese Frage im gesamten Projekt?
- Welche Erfahrungen gibt es in vergleichbaren Projekten (auch von anderen Firmen und in anderen Ländern)?
- Welche Aspekte des Digitalisierungsprojekts können für die Produktion(ssicherheit), die Marktperformance des Betriebs negativ/positiv zu Buche schlagen? Gibt es „Worst-Case-“ und „Best-Case-Szenarien“?
- Entstehen Abhängigkeiten und Verwundbarkeiten? Kann das Projekt innerbetrieblich in den Regelbetrieb übernommen werden, oder wird man immer externe ExpertInnen dazu brauchen (z. B. bei Aktualisierungen)?

Wichtig ist, der Geschäftsführung, die ein Projekt umsetzen will, kritisch auf die Finger zu schauen, dabei aber auch zu argumentieren, wie ein Unternehmen durch die Digitalisierung verändert wird. Ob ein Projekt abzulehnen ist oder nicht, ist immer im Einzelfall und anhand der konkreten Situation zu beurteilen.

Die Erfahrung zeigt außerdem, dass insbesondere Projekte zur Digitalisierung oft in einem besseren Licht gesehen (bzw. dargestellt) werden, als dann die Realität aussieht.

Es lohnt sich, die mittel- und langfristigen Perspektiven, die durch ein Digitalisierungsprojekt verfolgt werden, im Detail zu diskutieren und auch in Frage zu stellen.

Arbeitsrechtliche Grundlagen

Die wichtigsten Mitwirkungs-/Mitbestimmungsrechte in Zusammenhang mit Digitalisierung im Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG) sind:

Allgemeine Befugnisse:

- § 91 Abs 2 ArbVG:

Nach dieser Bestimmung **muss der/die ArbeitgeberIn den Betriebsrat darüber informieren, „welche Arten von personenbezogenen ArbeitnehmerInnendaten er automationsunterstützt aufzeichnet** und welche Verarbeitungen und Übermittlungen er vorsieht“.

Weiters muss der/die ArbeitgeberIn auf Verlangen des Betriebsrats die „Überprüfung der Grundlagen für die Verarbeitung und Übermittlung ermöglichen“, indem er etwa eine **Systembeschreibung** vorlegt, aus der die tatsächlichen Funktionalitäten des Systems hervorgehen.

- § 92 ArbVG (Beratung):

Der/die ArbeitgeberIn muss sich zumindest vierteljährlich mit dem Betriebsrat beraten, und zwar über laufende Angelegenheiten in sozialer, personeller wirtschaftlicher und technischer Hinsicht sowie über die Gestaltung der Arbeitsbeziehungen. Auf Verlangen sind dem Betriebsrat die für die Beratung notwendigen Unterlagen auszuhändigen.

Mitwirkung in wirtschaftlichen Angelegenheiten:¹²

- §§ 108, 109 ArbVG: Wirtschaftliche Informations-, Interventions- und Beratungsrechte (z. B. bei Einführung neuer Arbeitsmethoden).

Über die wirtschaftliche und finanzielle Lage des Betriebes, über den Auftragsstand, die Investitionsvorhaben usw. sowie über geplante Maßnahmen zur Hebung der Wirtschaftlichkeit des Betriebes (§ 108 ArbVG).

Über Betriebsänderungen (§ 109 ArbVG): z. B. Umstrukturierungen, Stilllegung des ganzen Betriebes oder von Betriebsteilen (Sozialplan), Änderung der Arbeits- und Betriebsorganisation, Einführung neuer Arbeitsmethoden und Einführung von Automatisierungsmaßnahmen von erheblicher Bedeutung.

Sowohl über die Einführung neuer Technologien als auch über geplante Umstrukturierungen muss der/die BetriebsinhaberIn den Betriebsrat so rechtzeitig informieren, dass noch Alternativvorschläge des Betriebsrats diskutiert werden können (Beratungsrecht). Zur Durchsetzung dieses Rechts kann der Betriebsrat beim Arbeits- und Sozialgericht klagen sowie eine einstweilige Verfügung beantragen, welche die geplanten Betriebsänderungen untersagt, bevor der Betriebsrat ausreichend informiert und die Konsultation mit ihm abgeschlossen wurde (Rechtsgutachten

¹² Vgl. zum Thema wirtschaftliche Mitwirkungsrechte und Mitbestimmung an Umstrukturierungen die GPA-djp-Broschüre „Standort-Poker. Managementinstrument zum Sozialabbau“

von Univ.-Prof. Dr. Georg Kodek über Durchsetzbarkeit von §§ 108 und 109 ArbVG, RdA 2011, 517, allerdings noch nicht ausjudiziert).

Nach einer aktuellen Studie des IFES im Auftrag der AK bewirkte die Einführung neuer Technologien in rund 25 % der Fälle Organisationsänderungen (Veränderung der Geschäftsfelder, größere Investitionen, Eigentümerwechsel, Veränderungen im Management, Fusionen). Die Festlegung allgemeiner Grundsätze der Geschäftspolitik erfordert die Zustimmung des Aufsichtsrats. Es liegen also klassische Aufsichtsratsagenden vor. **ArbeitnehmerInnenvertreterInnen im Aufsichtsrat** können ihre Mitwirkungsrechte nutzen, **eine Berichterstattung erzwingen und eine Gefahrenabschätzung geplanter Digitalisierungen (Rationalisierungen) von Produktions- und Dienstleistungsprozessen verlangen**.

Es ist wichtig, diese Informations- und Mitwirkungsrechte regelmäßig wahrzunehmen und nicht erst in Krisenzeiten. Eine kontinuierliche Information ermöglicht es dem Betriebsrat, schneller abzuschätzen, was der/die ArbeitgeberIn plant und somit auch schneller mit entsprechenden Vorschlägen gegenzusteuern. Je schneller der Betriebsrat Informationen über die **Einführung neuer Arbeitsmethoden wie z. B. die EDV-automatisierte Entscheidungs- und Aufgabenerledigung von Geschäftsfällen, Social Media-Vertriebskanäle, Plattformarbeit usw.** erhält, desto höher ist seine Chance, sich bereits im Planungsstadium einbringen und mitgestalten zu können.

Betriebliche Veränderungsmaßnahmen stehen meist in Verbindung mit elektronischen Informations- und Kommunikationssystemen, die sowohl Steuerungs- als auch Kontrollmittel sein können. Die elektronische Speicherung und Verarbeitung von Instrumenten wie **Benchmarking, Zielvorgabesystemen, Incentives, Leistungsbeurteilungssystemen, Verhaltensrichtlinien, Whistle Blowing oder ausuferndem Reporting** ermöglichen auf Knopfdruck das Erstellen der unterschiedlichsten Statistiken, Analysen und Bewertungen. In diesem Zusammenhang räumt das Arbeitsverfassungsgesetz dem Betriebsrat ein starkes Mitbestimmungsrecht ein (§§ 96 und 96a ArbVG). **Die meisten Datenanwendungen bedürfen zwingend einer Betriebsvereinbarung.**¹³

Mögliche Betriebsvereinbarungen i.Z.m. Digitalisierung:

- § 96a Abs 1 Z 1 ArbVG:

Werden Systeme zur automationsunterstützten Ermittlung, Verarbeitung und Übermittlung von personenbezogenen ArbeitnehmerInnendaten eingeführt bzw. verwendet, ist eine Betriebsvereinbarung dann Voraussetzung, wenn das System mehr tut, als allgemeine Angaben zur Person sowie fachliche Voraussetzungen zu ermitteln. Ohne BV darf das System nicht eingesetzt werden. Die BV ist durch einen Beschluss der Schlichtungsstelle ersetzbar.

Keine BV ist lediglich dann nötig, wenn die tatsächliche oder vorgesehene Verwendung der Daten nicht über die Erfüllung von Verpflichtungen hinausgeht, die sich aus Gesetz, Normen der kollektiven Rechtsgestaltung oder Arbeitsvertrag ergeben.

Bei den heutzutage gängigen Personalverwaltungs- und Personalverrechnungssystemen (z. B. SAP) ist davon auszugehen, dass eine BV unerlässlich ist.

¹³ Vgl. dazu GPA-djp.-Broschüre „Zielvereinbarungen. Kennzahlen – Konkurrenz – Kostendruck. Marktorientierte Leistungssteuerung im Betrieb“

- § 96 Abs 1 Z 3 ArbVG:

Werden mithilfe eines „digitalen Tools“ Kontrollen der ArbeitnehmerInnen vorgenommen, liegt ein „technisches Kontrollsystem“ vor. Berührt die Kontrolle die Menschenwürde (z. B. durch Kontrolldichte oder -intensität), ist eine BV zwingend erforderlich und auch nicht durch eine Schlichtungsstelle ersetzbar. Ohne BV darf das System weder eingeführt noch verwendet werden.

Es geht dabei um die technischen Kontrollmöglichkeiten, nicht um die tatsächlich erfolgenden Kontrollen. Der Einsatz von Internet, Smartphones GPS usw. ist daher jedenfalls BV-pflichtig.

- §§ 96 Abs 1 Z 2, 96a Abs 1 Z 2 ArbVG:

Erfolgen MitarbeiterInnenbefragungen und/oder -beurteilungen über standardisierte Systeme, so ist der Abschluss einer BV zwingend notwendig; wenn ein Personalfragebogen vorliegt zwingend, aber ersetzbar; notwendig, wenn eine systematische MitarbeiterInnenbeurteilung erfolgt.

BV-pflichtige Personalfragebögen (auch Einstellungsfragebögen) sind solche, die über allgemeine Angaben zur Person sowie zu den fachlichen Voraussetzungen für die beabsichtigte Verwendung hinausgehen. Es handelt sich hier i.d.R. um Fragen, deren Beantwortung die Preisgabe persönlicher Meinungen oder Lebensumstände erforderlich macht, an deren Geheimhaltung der/die ArbeitnehmerIn oder StellenwerberIn ein Interesse haben könnte.

Eine BV-pflichtige MitarbeiterInnenbeurteilung liegt vor, wenn Daten erhoben werden, die nicht durch die betriebliche Verwendung gerechtfertigt sind. MitarbeiterInnen sollen u.a. vor subjektiven Beurteilungen geschützt werden, die arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen könnten.

Die Voraussetzungen sind im Einzelfall zu prüfen.

- § 97 Abs 1 Z 1 und Z 6 ArbVG:

Über die Schlichtungsstelle erzwingbar ist eine BV dann, wenn es um betriebliche Ordnungsvorschriften (Z 1) oder die zweckentsprechende Nutzung von Betriebsmitteln (Z 6) geht. Solange es keine BV gibt, kann der/die ArbeitgeberIn diesbezügliche Anweisungen treffen.

Ordnungsvorschriften i.Z.m. Digitalisierung können Formvorschriften zur näheren Ausgestaltung bestimmter Melde- und Nachweispflichten (z. B. Urlaub, Krankenstand), elektronische Zeiterfassungssysteme, Umgang mit Mobbing (Festlegung eines betrieblichen Verfahrens) oder Arbeitsweisen wie „desk sharing“ sein.

Regelungen zur zweckentsprechenden Nutzung von Betriebsmitteln umfassen i.Z.m. der Verwendung digitaler Geräte (Laptops, Tablets, Handys...) z. B. die Erreichbarkeit, persönliche Einstellungen, die Privatnutzung usw. Solche Betriebsvereinbarungen helfen, das einseitige Weisungsrecht des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin auf ein sozial verträgliches Maß zu beschränken.

Außerdem stehen freiwillige Betriebsvereinbarungen zur Verfügung, wenn es z. B. um Maßnahmen zur menschengerechten Arbeitsgestaltung, um leistungs- und erfolgsbezogene Prämien, Umsatzbeteiligung, Gewinnbeteiligung usw. geht. Natürlich gelten auch alle anderen Mitwirkungsrechte (§§ 89 ff ArbVG). Es würde den Rahmen dieser Broschüre sprengen, hier auf alle möglichen Aspekte einzugehen. Das gilt insbesondere auch für die Möglichkeit, einen Sozialplan zu erzwingen, sollte es im Zuge der Digitalisierung im Betrieb zu Personalabbau kommen (§ 97 Abs 1 Z 4 ArbVG).¹⁴

Thema Datenschutz

Mit der **Datenschutzgrundverordnung** (DSGVO) der EU¹⁵, die mit 25. Mai 2018 in Kraft tritt, und mit dem österreichischen „Datenschutz-Anpassungsgesetz 2018“ werden die bisherigen Zugänge zum Thema verschärft, wie viele JuristInnen meinen. Neu ist der Regelungsansatz freilich nicht – denn auch aufgrund der bisherigen europäischen und nationalen Datenschutzgesetzgebung ist „Datensparsamkeit“ ebenso eine Leitlinie wie Transparenz, Rechtmäßigkeit oder Datensicherheit. Daten dürfen grundsätzlich nur für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke erhoben werden und nicht in einer mit diesen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterverarbeitet werden (§ 6 DSG, Art 5 DSGVO).

Der Datenschutz bekommt jedoch durch die neue DSGVO mehr Gewicht, da Verstöße künftig mit **Strafen in Höhe von EUR 10 - EUR 20 Millionen** bzw. zwei bis vier Prozent des weltweiten Jahresumsatzes geahndet werden können. Vielfach gehen zurzeit von Unternehmen Initiativen aus, Betriebsvereinbarungen für jene Anwendungen, in denen Daten der MitarbeiterInnen erfasst, gespeichert oder verarbeitet werden, auszuarbeiten. Es ist daher **ein guter Zeitpunkt für den Betriebsrat, den betrieblichen Datenschutz auf neue Beine zu stellen** und gute Datenschutzstrukturen einzufordern, wie etwa eine innerbetriebliche paritätische Datenschutzkommission, einen Datenschutzbeauftragten und das Ausarbeiten einer Rahmenbetriebsvereinbarung mit Anhängen zu den einzelnen Systemen, in denen ArbeitnehmerInnen-Daten verarbeitet werden. Einerseits sichern Betriebsvereinbarungen zum Datenschutz die Grundrechte der MitarbeiterInnen. Andererseits erhalten BetriebsrätInnen viele strategisch wichtige Informationen zum Arbeitsprozess, die sie in ihrer Vertretungsarbeit stärken.

Um das Bewusstsein für ArbeitnehmerInnendatenschutz im Unternehmen zu fördern, können Betriebsratsmitglieder z. B. ein **Auskunftsbegehren** an den/die ArbeitgeberIn stellen, welche Daten in welchen Systemen zu ihrer Person gespeichert, verarbeitet und übermittelt werden (§26 DSG, Art 15 DSGVO). Eine entsprechende Anfrage kann auch im Aufsichtsrat eingebracht werden. Der Betriebsrat gibt dadurch dem/der ArbeitgeberIn einen Anlass, seine Prozesse zu überprüfen und sich auf die DSGVO einzustellen. Nicht zuletzt werden die Betroffenenrechte durch die DSGVO gestärkt und gehören zu den Datenschutzgrundsätzen, die bei Nichteinhaltung mit dem höchsten Strafmaß bedroht sind.

Wichtig ist es, in diesem Zusammenhang auch zu wissen, dass die DSGVO die **Mitwirkungsrechte des Betriebsrats** in keiner Weise einschränkt.

¹⁴ Zum Thema Betriebsvereinbarung hat der ÖGB-Verlag 2016 eine Publikation neu aufgelegt: Achitz et al „Leitfaden Betriebsvereinbarungen“

¹⁵ Vgl. dazu GPA-djp-Broschüre „Die europäische Datenschutz-Grundverordnung aus ArbeitnehmerInnen-Sicht – Das ändert sich 2018!“

Musterbetriebsvereinbarungen, Frage- und **Checklisten** sowie Informationen zum Thema betrieblicher Datenschutz werden von der GPA-djp zur Verfügung gestellt. Außerdem wird auf dem Arbeit & Technik Blog immer wieder rund um das Thema Beschäftigtendatenschutz berichtet: „arbeitundtechnik.gpa-djp.at“.

Checkliste Datenschutz

Für jedes Informations- und Kommunikationssystem (IKT-System) sind dem Betriebsrat folgende Informationen zur Verfügung zu stellen. Rechtliche Grundlage dafür ist die **Auskunftspflicht des Betriebsinhabers/der Betriebsinhaberin** nach § 91 Abs 2 ArbVG, in Verbindung mit der DSGVO, die ab 25.5.2018 Gültigkeit hat (Verweise auf die entsprechenden Artikel der DSGVO finden sich in der Folge):

1. Name des IKT-Systems (Datenanwendung), Versionsbezeichnung und Anbieter
2. die jeweiligen Systembeschreibungen/ Benutzerhandbücher
3. betriebliche(r) Verantwortliche(r)/ Ansprechperson(en)
4. Dokumentation aus dem Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art 30 DSGVO (bis 24.5.2018 aus dem DVR)
5. Mandanten, die personenbezogene Echtdateien verwenden (z. B. Testsystem, Konsolidierungssystem, Produktivsystem)
6. eingesetzte Systemteile/ Module
7. Verwendungszweck der Datenanwendung
8. Ort der Datenhaltung/-verwaltung (bei DienstleisterInnen, nähere Angaben zum Dienstleister/zur Dienstleisterin)
9. betroffene Personengruppe
10. Standort und Art der Datenerfassungsgeräte (z. B. Terminals, Kameras, Automaten, ...)
11. die verwendeten Datenarten und Datenkategorien
12. ein Verzeichnis personenbezogener Auswertungen mit Beispielen
13. Schnittstellen (Import und Export) zu anderen IKT-Systemen
14. Zugriffsberechtigungsverzeichnis und mögliche EmpfängerInnenkreise

15. Löschfristen
16. Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz (gem Art 32 Abs 1 DSGVO)
17. Die Ergebnisse der allfällig durchgeführten Datenschutzfolgenabschätzung sowie der Konsultation der Datenschutzbehörde (gem Art 35 f DSGVO)
18. Auflistung der allfällig getroffenen Maßnahmen im Zusammenhang mit Datenschutz durch Technik und allfällig eingeführte datenschutzfreundliche Voreinstellungen
19. Auflistung allfällig eingeführter Verfahrensregeln und Zertifizierungen
20. Name des/der allfällig bestellten betrieblichen Datenschutzbeauftragten (gem Art 37 ff DSGVO)
21. Allfällig vorhandener Tätigkeitsbericht des/der betr. Datenschutzbeauftragten
22. Form der Protokollierung

Sind umfassende Informationen beschafft und analysiert, ist die Meinungsbildung im Betriebsrat der nächste wichtige Schritt. Hilfreich können dabei die in der Folge angeführten Forderungen der GPA-djip zum digitalen Wandel sein.

Gewerkschaftliche Forderungen

Die Gestaltung des digitalen Wandels darf nicht den Märkten überlassen werden. Es braucht eine faire Chancenverteilung. Alle müssen von den materiellen und immateriellen Gewinnen des digitalen Wandels profitieren – der **„Digitalisierungsprofit“ muss fair verteilt werden.**

Die nachstehende Auflistung von Forderungen der GPA-djp stellt eine Auswahl jener Punkte dar, die bei einer eventuellen innerbetrieblichen Ausgestaltung beachtet oder umgesetzt werden sollten, um dieses Ziel zu erreichen:

- **Verwendung von Open Source** und Open Data, um Monopolisierung und Abhängigkeiten zu verhindern
- Förderung einer **Weiterbildungskultur als Führungsaufgabe**. Prüfung, ob Bildungsfreistellungen ausreichend genutzt werden.
- **Qualifizierungsoffensive** (eventuell über eine Arbeitsstiftung) **bei Beschäftigtenabbau**
- **Beschäftigungswirkungen von Digitalisierungsmaßnahmen analysieren** und bewerten (Branchenvergleichsmaßstäbe berücksichtigen, Beratung der ArbeitnehmerInneninteressenvertretung in Anspruch nehmen)
- **Grenzen bei All-in-Verträgen** (bei den Überstunden, bei der Anzahl der Verträge) **und Erreichbarkeit** (z. B. einmal/Tag bei Terminen außer Haus) ziehen
- **Gesundheitliche Belastungen** (physisch und psychisch), die durch (dislozierte und mobile) Arbeit im digitalen Umfeld entstehen, gemäß ASchG **erfassen**
- Erhöhte Verantwortung für Führung: Führung muss **Digitalisierungsvorhaben als Change Management Projekt** vorausschauend gestalten und begleiten
- Eindeutige **Klärung von Zuständigkeiten** und AnsprechpartnerInnen sowohl für Beschäftigte als auch für BetriebsrätInnen in (insbesondere in internationalen) Matrixorganisationen
- **Umsetzung der Europäischen Datenschutzgrundverordnung¹⁶**
- **Einrichtung eines betrieblichen Datenschutzausschusses**

Auf Basis der gesammelten Informationen, der rechtlichen und auch einer wirtschaftlichen Beurteilung, können dann die nächsten Schritte, nämlich die **Meinungsbildung in der Betriebsratskörperschaft**, das **Entwickeln einer Strategie** und der **Entwurf für eine Betriebsvereinbarung** abgearbeitet werden.

Was in einer solchen BV geregelt werden kann, wird nachfolgend für einige Themenbereiche aufgezeigt.

¹⁶ Vgl. dazu GPA-djp-Broschüre Die Europäische Datenschutzgrundverordnung und Betriebsratsarbeit im Zeichen der Datenschutzgrundverordnung, AK/ÖGB/Forba 2018

Thema Change Management bei Digitalisierungsprojekten

Eine entscheidende Voraussetzung für das Gelingen eines betrieblichen Veränderungsprojektes (neuer Organisationsformen, neuer Managementmethoden, neuer Arbeitsformen) ist, die MitarbeiterInnen zu beteiligen, sie zu motivieren, zu MitstreiterInnen zu machen. Denn betriebliche Veränderungsprozesse bergen **Unsicherheiten und Unvorhersehbarkeiten**. Oftmals müssen Prozesse bald nach Einführung wieder angepasst werden, da sie nicht zu den gewünschten Ergebnissen führen. Beispiele für negative Entwicklungen sind etwa zunehmende Konkurrenz unter den Beschäftigten, steigender Leistungsdruck und schlechtes Arbeitsklima, was nicht nur den ArbeitnehmerInnen, sondern auch dem Arbeitsergebnis schadet.

Das zu verhindern erfordert die aktive Mitgestaltung aller Beteiligten. Der Betriebsrat hat eine wichtige Rolle, die Mitgestaltung aufseiten der ArbeitnehmerInnen zu organisieren. Die rechtliche Grundlage für die **Mitbestimmung an Veränderungsprojekten** (Einführung von IKT-Systemen, Kontrollmaßnahmen, oft damit in Zusammenhang stehende Maßnahmen des Personalmanagements, usw.) finden sich im österreichischen Arbeitsverfassungsgesetz (vgl. dazu arbeitsrechtliche Grundlagen S. 20).

Das **Konzept des Sozialen Audits** unterstützt eine prozessorientierte Mitgestaltung des Betriebsrates und der Beschäftigten. Soziales Audit ist der zusammenfassende Begriff für Instrumente, Methoden und Verfahren, mit deren Hilfe die Auswirkungen betrieblicher Veränderungen auf ArbeitnehmerInnen geprüft, bewertet beziehungsweise beurteilt und entsprechende Maßnahmen vorgeschlagen werden können. Das Soziale Audit wird im Idealfall von Management und Belegschaftsvertretung gemeinsam durchgeführt mit dem Ziel, zu einer **Win-win-Situation** auf ArbeitnehmerInnen- und ArbeitgeberInnenseite zu kommen. Der Zyklus des Sozialen Audits orientiert sich an den Basisprozessen des **Change-Managements**:

- Diagnose
- Zielformulierung beziehungsweise Sollentwurf
- Gestaltung der Informations- und Lernprozesse
- Konfliktlösung und Umsetzung

Der **Betriebsrat** übernimmt in diesen Prozessen die **Rolle des Mitgestalters und des Moderators**. Evaluierung und Strategiearbeit laufen dabei ständig parallel. Je nachdem, wie stark der Betriebsrat in die Entscheidungen über die Ausgestaltung der Managementmaßnahme eingebunden ist (Steuerungsgruppe), kommt die Rolle des Betriebsrats nahe an eine Co-Managementfunktion heran.

Bei der Auswahl und der Gestaltung der Audit-Instrumente ist jedenfalls zwischen einer subjektiven und einer objektiven Komponente zu unterscheiden, die beide wichtig sind. Zur subjektiven Komponente gehören zum Beispiel **Befragungen der ArbeitnehmerInnen**, wie die Auswirkungen der jeweiligen Maßnahme eingeschätzt werden, **Vorschlagsrechte der ArbeitnehmerInnen**, **Beteiligung von ArbeitnehmerInnen in Arbeitsgruppen**. Zur objektiven Komponente gehört die Auswertung der Berichte und Datensammlungen, zum Beispiel Statistiken über tatsächlich geleistete Arbeitszeiten, absolvierte Bildungsmaßnahmen, Einkommensdaten usw.

Erfahrungsgemäß stehen für das Management vor allem die **Leistungs- und Produktivitätsdaten** im Vordergrund, während der Betriebsrat die **Daten über Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit** einbringt. Im Sinne des Sozialen Audits sollen diese Daten als gleichwertig betrachtet werden, um ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln. In dieser Phase ist eine breite Beteiligung der MitarbeiterInnen sehr wichtig. Der Betriebsrat ist hier stark gefordert.

Um einen **Kreislauf der ständigen Verbesserung** in Gang zu bringen, sollte daher vereinbart werden, dass regelmäßig, beziehungsweise begleitend, Audits durchgeführt werden und bei Abweichungen von den vereinbarten Grundsätzen und Zielen Verbesserungsmaßnahmen zwischen Management und Betriebsrat vereinbart werden.



Foto: Fotolia.de, canjoena

Umstellungsplan Digitalisierung

Ausgangspunkt für einen oben beschriebenen Change Managementprozess sollte ein Umstellungsplan sein, in dem ArbeitgeberInnen- und ArbeitnehmerInnen-VertreterInnen verbindlich vereinbaren, den jeweiligen Veränderungsprozess gemeinsam zu begleiten und zu gestalten. Dabei sind **Ziele, Grundsätze und Leitplanken** festzulegen und konkrete Betriebsvereinbarungen abzuschließen. Weiters ist zu vereinbaren, welche Informationen zu welchem Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden und wie in der **Steuergruppe**, die paritätisch von ArbeitgeberInnen und BetriebsrätInnen besetzt ist, gearbeitet wird.

Bausteine für einen „Umstellungsplan Digitalisierung“ können sein:

Ziele

- Verbesserung der Arbeitsqualität
- Bessere Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen und Bereichen
- bessere Kommunikation innerhalb der Abteilungen/ zwischen den verschiedenen Niederlassungen/ auf internationaler Ebene/ mit den KundInnen/ mit den GeschäftspartnerInnen
- **höhere Arbeitszufriedenheit und Motivation der Beschäftigten**

(MitarbeiterInnenzufriedenheit und Verbesserung der Arbeitsqualität sind gleichwertige Ziele)

Maßnahmen

Beschreibung des Veränderungsprojektes und aller damit verbundenen Maßnahmen (neues IT-System, neue Arbeitsformen, neue Abläufe, angewandte Methoden und Werkzeuge)

Steuergruppe

Der Veränderungsprozess wird partnerschaftlich durch ein paritätisch von Betriebsrat und ArbeitgeberInnen besetztes Gremium begleitet. **ArbeitgeberInnen und Betriebsrat** treffen in diesem Gremium **Abreden zu folgenden Bereichen:**

- Grundsätze der **menschengerechten Arbeitsorganisation** für den Veränderungsprozess
- **Arbeitsbedingungen:** Vereinbarung von Zielen und Minimalstandards für die Qualität der Arbeit (QAB), die neben Ergonomie auch Arbeitsorganisation, Leistungsanforderung und Stressvermeidung definieren; QAB-Kennzahlen – bei Unterschreiten definierter Grenzwerte muss eine Lösung mit dem Betriebsrat gesucht werden;
- Maßnahmen zur Sicherstellung des **ArbeitnehmerInnendatenschutz**
- **Beschäftigungssicherung** (keine Kündigungen aufgrund der neuen Maßnahmen, Stammebelegschaft bzw. fixe Anstellungsverhältnisse gehen überlassenen Arbeitskräften vor, Auslagerungen rückgängig machen statt Personalabbau, interne Arbeitszeiflexibilisierung)
- **Entgeltabsicherung** (keine Verschlechterung der Einstufungen, Erweiterung der arbeitsorganisatorischen Konzepte bei Bedarf, Umsetzung nötiger Qualifizierungsmaßnahmen)
- **Versetzungen** (nur mit Zustimmung der Betroffenen, gleichwertige Qualifikationsanforderungen)

- Maßnahmen werden gemeinsam ausgestaltet und unter **Beteiligung der ArbeitnehmerInnen** organisiert

Beteiligung der ArbeitnehmerInnen

- Die Beschäftigten erhalten **umfassende Informationen** über das Veränderungsprojekt
- Die **MitarbeiterInnen-Einschätzungen** werden in strukturierter Form erhoben und im Veränderungsprozess berücksichtigt
- **Kriterien für die Qualität der Arbeit** werden bei der Bewertung des Veränderungsergebnisses berücksichtigt
- **Reklamationsrechte beim Betriebsrat**, wenn Veränderungsvorschläge der MitarbeiterInnen nicht angemessen berücksichtigt werden und wenn sich die Qualität der Arbeit durch die Veränderung verschlechtert hat

Bewegliche Spielregeln

Bereiche definieren, die dezentral geregelt werden.

- **Teamarbeit** (Rahmenbedingungen in eigener BV regeln; Ziel ist lernförderliche und belastungsarme Arbeitsorganisation im Team zu regeln z. B. die Integration von indirekten Tätigkeiten, taktentkoppelte Tätigkeiten und organisatorische Elemente der Selbststeuerung)
- **Leistungsregulation** (Entsprechend dem Prinzip der Fließfertigung im Kundentakt werden immer mehr Tätigkeiten durch einen einheitlichen Takt gesteuert. Dies erfordert klare Regelungen zur Leistungsregulation, weil die Taktberechnung und die dadurch abgeleitete Personalbemessung direkt die Leistungsabforderung am Arbeitsplatz bestimmt. Leistungslohnsysteme werden in eigenen BVs geregelt.)
- **ArbeitnehmerInnen-Datenschutz**: Neue Kommunikations- und Kollaborationssysteme und die immer besser vernetzten Prozesse führen zu Transparenz von Leistungs- und Verhaltensdaten der MitarbeiterInnen. Eine lebendige Datenschutzkultur muss daher auch auf dezentraler Ebene umgesetzt werden. Dazu werden Spielregeln in den jeweiligen Arbeitsteams schriftlich festgelegt, die den betrieblichen Datenschutzbetriebsvereinbarungen und gesetzlichen Datenschutzgrundsätzen entsprechen.

Qualifizierung

Qualifizierung (des Betriebsrats zu den neuen Methoden und zu den Grundsätzen der QAB, der Beschäftigten zu den neuen Methoden, für neue Arbeitsaufgaben, der Vorgesetzten für ihre Führungsrolle)

Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Im Rahmen des Projektes erfasste Daten dürfen nicht personenbezogen ausgewertet und nicht für personelle Einzelmaßnahmen genutzt werden.

Soziales Audit

Im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung wird regelmäßig (z. B. einmal jährlich) eine **Evaluierung der Maßnahmen** durchgeführt. Die dazu verwendeten Überprüfungsinstrumente (z. B. MitarbeiterInnen-Befragung, Berichte dezentraler Teams) werden gemeinsam mit dem Betriebsrat festgelegt. Die Geschäftsführung verpflichtet sich, bei Abweichungen von den in dieser Betriebsvereinbarung festgelegten Grundsätzen, entsprechende Maßnahmen gemeinsam mit dem Betriebsrat festzulegen und im Sinne einer **Zielanpassung** umzusetzen.

Für BVs ist zu hinterfragen

- Welche **Mitbestimmungstatbestände** werden mit der geplanten Veränderungsmaßnahme erfüllt? Was ist die rechtliche Basis für den BV-Abschluss?
- Wo gibt es schon BVs?
- Was muss adaptiert werden?
- Bis wann sollen welche BVs adaptiert werden? (Zeitplan)
- Auflisten, was alles mitzudenken ist

Rechtsgrundlagen für begleitende Betriebsvereinbarungen

- § 89 allgemeine Überwachungsrechte aller den Betrieb betreffenden Rechtsvorschriften
- § 90 Interventionsrechte und das Verlangen, Mängel zu beseitigen
- § 91 Abs 1 und 2 ArbVG: Informationsrechte (allgemein und spezifisch zur Aufzeichnung und Nutzung personenbezogener ArbeitnehmerInnen-Daten)
- § 92 ArbVG: Beratungsrecht
- § 92a Anhörungsrechte zu allen Angelegenheiten der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (dazu zählen auch Gefahrenbeurteilung, Erkenntnisse zur Arbeitsgestaltung, Planung und Einführung neuer Technologien, etc. Gerade der ArbeitnehmerInnenschutz wird im Zuge der Arbeitsverdichtung bei Digitalisierungsmaßnahmen vermutlich ein wichtiges Thema werden.)
- § 94 Mitwirkung bei der betrieblichen Schulung und Umschulung (Abs 1: BR ist zum ehest möglichen Zeitpunkt zu informieren, Abs 3: „Art und Umfang kann in einer BV geregelt werden“ Abs 4: „BR hat das Recht an Verhandlungen mit AMS teilzunehmen“)
- § 98 ArbVG: personelle Informationsrechte über künftigen Personalbedarf

- § 99 ArbVG: Mitwirkungsrechte bei der Einstellung
- § 101 ArbVG Mitbestimmung bei Versetzungen
- §§ 108, 109 ArbVG: Wirtschaftliche Mitwirkungsrechte (z. B. bei Einführung neuer Arbeitsmethoden).
- § 96 Abs 1 Z 2 ArbVG: Personalfragebogen, die über die fachlichen Voraussetzungen für die beabsichtigte Verwendung hinausgehen
- § 96 Abs 1 Z 3 ArbVG: Kontrollmaßnahmen, die die Menschenwürde berühren
- § 96 Abs 1 Z 4 ArbVG: Akkordsysteme und akkordähnliche Prämien und Entgelte
- § 96a Abs 1 Z 1 ArbVG: Beschäftigtendaten-BV
- § 96a Abs 1 Z 2 ArbVG: MitarbeiterInnen-Beurteilung, die nicht durch die betriebliche Verwendung gerechtfertigt ist
- § 97 Abs 1 Z 1 ArbVG: Ordnungsvorschriften
- § 97 Abs 1 Z 1a ArbVG: Rahmen-BV zur Arbeitskräfteüberlassung
- § 97 Abs 1 Z 4 ArbVG: Sozialplan
- § 97 Abs 1 Z 5 ArbVG: Betriebliche Weiterbildung
- § 97 Abs 1 Z 6 ArbVG: Zweckentsprechende Nutzung von Betriebsmitteln
- § 97 Abs 1 Z 6a ArbVG: Maßnahmen zur Verhinderung, Beseitigung, Milderung und zum Ausgleich von Belastungen bei Nachtarbeit
- § 97 Abs 1 Z 9 ArbVG: Menschengerechte Arbeitsgestaltung.
- § 97 Abs 1 Z 14 ArbVG: Betriebliches Vorschlagswesen
- § 97 Abs 1 Z 16 ArbVG: Systeme der Gewinnbeteiligung
- § 97 Abs 1 Z 19 ArbVG: Mitwirkung bei der betrieblichen Berufsausbildung
- § 97 Abs 1 Z 20 ArbVG: Betriebliches Beschwerdewesen

Exkurs: Thema Betriebsvereinbarung zu „remote working“ und „desk sharing“

„Remote working“ kann man als Überbegriff sehen für Arbeit, die nicht an einem dedizierten Arbeitsplatz an einem Standort des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin geleistet wird. Es gibt mehrere Formen: die klassische Telearbeit, Arbeit an einem Kundenstandort, Arbeit von unterwegs usw. Nicht gemeint ist die Arbeit auf Baustellen.

Mit „desk sharing“ ist die gemeinsame Nutzung von Arbeitsplätzen durch mehrere ArbeitnehmerInnen gemeint. Voraussetzung für die Einführung von desk sharing ist die Möglichkeit von remote working, deshalb werden diese Themen oft gemeinsam betrachtet und eingeführt. **Die Erfahrung zeigt, dass remote working von vielen ArbeitnehmerInnen geschätzt wird und deren Flexibilitätsbedürfnissen oft entgegenkommt, desk sharing bei ihnen hingegen nicht sehr beliebt ist und bestenfalls als notwendiges Übel betrachtet wird.** Empfehlenswert ist es deshalb, getrennte Vereinbarungen für remote working und desk sharing abzuschließen (z. B. mit unterschiedlichen Kündigungsmöglichkeiten), da es gegebenenfalls einfacher ist, eventuell gewünschte Änderungen für einzelne Module durchzusetzen.

Zu diesem Themenbereich wird in Kürze eine **Broschüre der GPA-djp** mit dem Arbeitstitel „anywhere working“ verfügbar sein, die sich detailliert damit beschäftigt. Hier wollen wir das Thema nur kurz ansprechen, um die Mitbestimmungsmöglichkeiten zu umreißen.

Rechtsgrundlagen für eine Betriebsvereinbarung über remote working können § 97 (1) Z 2, 6, 9, 12, 17 und 19 ArbVG sein. Für desk sharing ist es § 97 (1) Z 6 ArbVG. Es gibt also **für beide Sachverhalte die Möglichkeit, eine Betriebsvereinbarung zu erzwingen.**

Geregelt können unter Anderem werden:

- Zielsetzungen
- Freiwilligkeit bzw. Einvernehmlichkeit
- Kündigungsmöglichkeiten
- Vermeidung von Schlechterstellungen
- Mitbestimmungsmöglichkeiten
- Arbeitszeit- und Arbeitsplatzgestaltung
- Arbeitsmittel, Unfall, Haftung
- Prozess zur Vermittlung bei Problemen

Zur Vertiefung der einzelnen Fragen verweisen wir auf die oben erwähnte, demnächst erscheinende Broschüre.



Kommunikation mit der Belegschaft

Wie wichtig die Einbeziehung der Belegschaft für einen gelungenen Veränderungsprozess ist, haben wir bereits im Kapitel „Change Management“ ausgeführt. An dieser Stelle sollen Vorschläge und Tipps Platz haben, wie der Betriebsrat die **Belegschaft über die „Digitalisierung“ informieren** und **Einschätzungen und Rückmeldungen** zu den verschiedenen Aspekten der betrieblichen Digitalisierungsprojekte bekommen kann.

Ausgangspunkt für die Informationsarbeit des Betriebsrats sollten folgende Fragen sein:

- Wo betrifft die Digitalisierung die Belegschaft – jetzt und in Zukunft?

Dazu gehört eine **Bestandsaufnahme**, wie weit der digitale Wandel im Unternehmen bereits ist. Welche digitalen Geräte/Anwendungen sind bereits im Einsatz, und wie hat sich dadurch die Arbeit verändert (z. B. Handy/Smartphone, Laptop, Kollaborationstools wie Sharepoint, usw.)? Wie sind wir bisher mit diesen Veränderungen umgegangen (Mitgestaltung, Ablehnung, Duldung)? Welche Digitalisierungsprojekte sind in der nächsten Zeit zu erwarten (z. B. IT-Auslagerung, Einsatz von Robotik, künstlicher Intelligenz) und welche **Chancen und Risiken** könnten damit verbunden sein?

- Welche Veränderungen können wir arbeitnehmerInnenseitig beeinflussen?

Dazu gehört ein **Check der arbeits- und datenschutzrechtlichen Grundlagen**. Wie wir im Rechtskapitel ausgeführt haben, gibt es eine Vielzahl an Rechtsgrundlagen für die Mitgestaltung. Neben den rechtlichen Möglichkeiten spielen auch andere Aspekte für die Interessendurchsetzung eine wichtige Rolle. Dazu gehört vor allem, dass die Belegschaft hinter dem Betriebsrat steht.

- Worauf muss ich die MitarbeiterInnen vorbereiten?

Digitalisierungsprojekte, die jedenfalls umgesetzt werden, müssen gut vorbereitet werden. Die Beschäftigten sollten von dem/der BetriebsinhaberIn über alle Aspekte, die sie betreffen informiert werden (**Veränderung von Abläufen, Datenflüsse, Datenschutz**). Und sie sollten im Betrieb die Möglichkeit für (Um-)Schulungen und notwendige **Weiterbildung** für neue Anforderungen bekommen.

- Wen lade ich dazu ein (intern/extern)?

Je nachdem, was der Betriebsrat den Beschäftigten vermitteln will, kann die **Einbeziehung von ExpertInnen** für die Information von MitarbeiterInnen zielführend sein. Das können z. B. ExpertInnen der überbetrieblichen ArbeitnehmerInnenvertretung (Gewerkschaft oder Arbeiterkammer), Projektverantwortliche für das jeweilige Digitalisierungsprojekt, der/die Datenschutzbeauftragte, WissenschaftlerInnen, usw. sein.

- Mit welchen Infos kann ich die MitarbeiterInnen stärken/unterstützen?

Informationen über eigene Rechte (z. B. Datenschutz, Arbeitsrecht) helfen den MitarbeiterInnen, ihre Eigenmacht wahrzunehmen, sich einzubringen und sich durchzusetzen. **Informationen über kollektive Forderungen und Aktionen** von Betriebsrat und Gewerkschaft tragen dazu bei, sich als Teil einer Bewegung wahrzunehmen und motivieren, eigene Ideen zu entwickeln und sich zu beteiligen.

- Welche Formen der Informationsvermittlung stehen mir zur Verfügung

Die **Betriebsversammlung** (oder Teilversammlung) ist ein bewährtes Instrument, um Informationen zu vermitteln und Diskussionen anzuregen. Um diese modern und beteiligungsorientiert zu gestalten, gibt es viele Möglichkeiten (z. B. BV als Worldcafe) und Unterstützung durch die Gewerkschaft (Seminare, Broschüren). Neben der Betriebsversammlung sollten unbedingt auch andere ergänzende Formen der Informationsvermittlung genutzt werden, z. B. durch **Mailings, via Intranet, über soziale Medien, Blog, etc.** Über diese Kanäle können etwa Links zu Internetseiten mit Hintergründen, Pro und Kontra zu einem Digitalisierungsthema, kurze Videos, usw. übermittelt werden.

- Wie kann ich die Ideen der MitarbeiterInnen erheben und nutzen?

Um die Meinung der MitarbeiterInnen zu erheben, sollten einerseits das **persönliche Gespräch** genutzt und andererseits **anonyme Befragungen** durchgeführt werden. Hilfreich dazu ist eine gute Vernetzung des Betriebsrates etwa mit MeinungsträgerInnen im Betrieb, was auch als **Kommunikations- und Verteilernetzwerk** genutzt werden kann. Ergänzend dazu sollte der Betriebsrat auch digitale Instrumente nutzen, um die Meinungen der Beschäftigten zu erheben. **Sehr wichtig ist dabei, dass die MitarbeiterInnen regelmäßig Rückmeldung vom Betriebsrat bekommen, was der Betriebsrat zu dem abgefragten Thema in der Praxis macht und wie sich die MitarbeiterInnen beteiligen können.**



Glossar

Das folgende Glossar erklärt neue Begriffe im Zusammenhang mit Digitalisierung, die im Text vorkommen. Es stellt eine Auswahl aus dem umfangreicheren Glossar Digitalisierung dar, das auf der ÖGB-Homepage <http://www.arbeitfairgestalten.at/> nachzulesen ist.

Algorithmus – ist eine konkrete Handlungsanleitung zur Lösung eines Problems oder einer Aufgabe (z. B. auch ein Kochrezept). In der Informatik bilden Algorithmen die Grundlage von Programmen. Sogenannte „intelligente“ Algorithmen sorgen dafür, dass Programme riesige Datenmengen durchforsten, nach Mustern suchen und daraus Schlüsse ziehen. Bekannt sind Algorithmen etwa im Social Media Bereich. Sie steuern, welche Informationen für NutzerInnen interessant sein könnten. Das hat aber auch zur Folge, dass diese gefiltert werden und wir nur einen Teil der Informationen zu sehen bekommen. Algorithmen werden auch häufig eingesetzt, um Entscheidungsgrundlagen zu generieren, wie zum Beispiel die Kreditwürdigkeit von BankkundInnen. Firmen wollen Algorithmen mit dem Hinweis auf das Firmengeheimnis meist nicht offenlegen. Trotzdem braucht es mehr Kontrolle, wie Algorithmen arbeiten und welche Anwendungsbereiche nicht erwünscht sind.

Big Data – Von Autos bis zu Zahnbürsten – immer mehr Alltagsgegenstände erzeugen Daten. Auch im Berufsleben erfassen Maschinen, Geräte und Programme immer mehr Daten. Als „Big Data“ oder „Massendaten“ wird die Sammlung immer größerer Datenmengen bezeichnet, die systematisch ausgewertet werden. Dabei werden Muster und Zusammenhänge herausgefiltert, um Aussagen zu treffen oder Prognosen zu erstellen. Die immer weiter perfektionierte Suche höhlt den Datenschutz und die Privatsphäre aus und ist für den/die EinzelneN nur schwer zu durchschauen. Auch im Personalmanagement beginnt der Einsatz von Big Data.¹⁷

Bots, Social Bots, Chat Bots – ist eine Verkürzung des Wortes Roboter. Es bezeichnet ein Computerprogramm das automatisiert sich wiederholende Aufgaben „selbstständig“ erledigen kann. Social Bots findet man zum Beispiel auf Twitter – zu gewissen Hashtag-Begriffen werden von Social Bots automatisiert Meldungen auf Twitter gesetzt. Chat Bots werden bereits hie und da als Auskunftportal für KundInnen verwendet und sollen etwa einfache Callcenter-Funktionen ersetzen.

BYOD – „Bring Your Own Device“ Zu Deutsch bedeutet diese Abkürzung „Bring dein eigenes Gerät“ – mit in die Arbeit ist gemeint. Unternehmen gehen zunehmend dazu über, keine eigenen mobilen Geräte zu kaufen, sondern halten die ArbeitnehmerInnen dazu an, ihre privaten Geräte für berufliche Zwecke zu verwenden. Das kann natürlich nur freiwillig sein und die Bedingungen für ein solches Arrangement ist mit einer Betriebsvereinbarung zu regeln.

Crowdwork/Plattformarbeit – Beim Crowdworking werden Aufträge, meist zerteilt in kleinere Aufgaben, über digitale Plattformen an CrowdworkerInnen vergeben. Diese Auftragsvergabe kann sowohl an die eigenen Beschäftigten (internes Crowdworking) als auch an Dritte (externes Crowdworking) erfolgen, die oftmals als Solo-Selbstständige für viele AuftraggeberInnen weltweit arbeiten. Auf www.faircrowd.work haben ÖGB/AK und andere Gewerkschaften alle Infos zur Arbeit auf Plattformen und gewerkschaftliche Aktivitäten zu Crowdwork gebündelt.

¹⁷ Nähere Infos: AK Policy Paper Big Data siehe https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/studien/digitalerwandel/AK_Policy_Paper_Nr.8_Big_Data.pdf (20.04.2018)

Datenschutz – für ArbeitnehmerInnen geht es weniger – wie der Begriff vermuten lässt – um den Schutz von Daten, sondern vielmehr um den Schutz der Beschäftigten, genauer um den Schutz ihres Grundrechts auf Privatsphäre. Rechtliche Grundlage hierfür sind das Datenschutzgesetz 2000 (ab 25.5.2018 Datenschutzgrundverordnung und Datenschutzanpassungsgesetz) und das Persönlichkeitsrecht. Der Beschäftigtendatenschutz auf der betrieblichen Ebene wird durch das Arbeitsverfassungsgesetz und das Arbeitsvertragsrechtsanpassungsgesetz zusätzlich geregelt. Der Betriebsrat hat weitreichende, kollektive Rechte den Beschäftigtendatenschutz mittels Betriebsvereinbarung zu regeln.

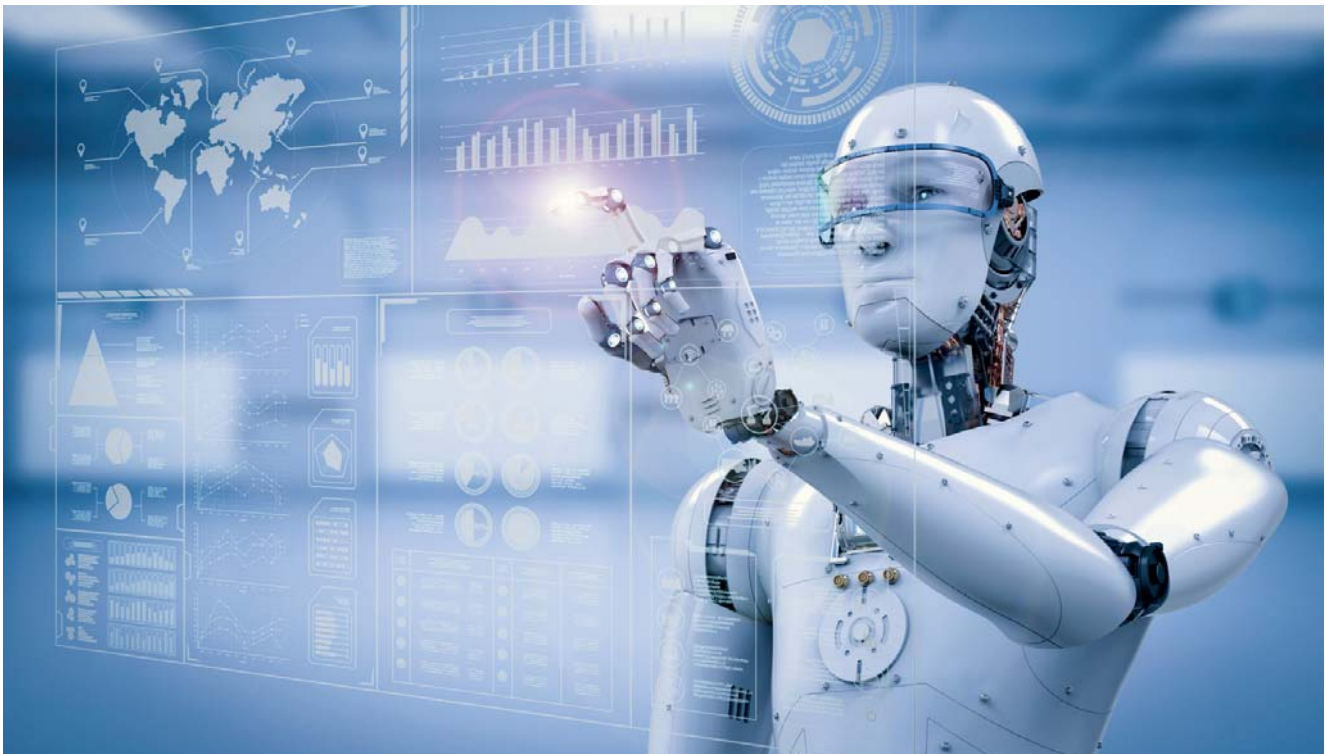
Datenschutzgrundverordnung der EU – Die nach mehrjährigen Verhandlungen am 14. April 2016 vom Europäischen Parlament verabschiedete Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wird ab dem 25. Mai 2018 gelten und dann die noch aus dem Jahr 1995 stammende „EU-Richtlinie zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr“ ersetzen. Die neue Verordnung zielt auf eine Vereinheitlichung der datenschutzrechtlichen Standards und Regelungen in Europa. Die DSGVO gilt unmittelbar in allen Mitgliedstaaten. Österreich hat mit dem Datenschutzanpassungsgesetz die erforderliche nationale Umsetzung bereits beschlossen. Mit Blick auf den Beschäftigtendatenschutz sieht die DSGVO eine Öffnungsklausel vor, wonach die Mitgliedstaaten nationale Regulierungen (in Österreich ist das das Arbeitsverfassungsgesetz) vornehmen können. Das bedeutet: Mitspracherechte von Belegschaftsorganen werden weder durch die Verordnung noch die nationale Umsetzung beschränkt.

Digitale Agenda der EU – Die von der Europäischen Kommission vorgelegte digitale Agenda ist eine der sieben Säulen der Strategie „Europa 2020“, die die Ziele für das Wachstum der EU bis 2020 festlegt. Das Ziel der Agenda ist es, Innovation, Wirtschaftswachstum und Fortschritt zu fördern, indem ein digitaler Binnenmarkt entwickelt wird. Vom Europäischen Gewerkschaftsbund (EGB) wird kritisiert, dass die Digitale Agenda der EU kaum Aussagen zu den vielfältigen Auswirkungen des digitalen Wandels auf Beschäftigung und Arbeitsbedingungen enthält.

Digitale Kluft/Digitale Spaltung – (englisch: Digital Divide) beschreibt globale, nationale und gesellschaftliche Unterschiede in der Nutzung und Nutzungsmöglichkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien wie dem Internet, vor allem zwischen Industrieländern und Entwicklungsländern. Aber auch innerhalb der Industrieländer gibt es eine digitale Spaltung, etwa im Zugang zum Internet oder in der Nutzung und im Umgang mit digitalen Tools (Stichwort: digital natives/digital immigrants). Diese Unterschiede hängen stark mit sozialen und wirtschaftlichen Faktoren zusammen. Alter, Bildungsgrad und Einkommen beeinflussen sehr stark ob und wie man digitale Technologien nutzt.

Digitalisierung (der Arbeitswelt) – Der Begriff Digitalisierung bezeichnet den vermehrten Einsatz digitaler Informations-, Kommunikations-, und Steuerungstechnologien (Smartphone, Laptop, Personalinformationssysteme, usw.). Die Veränderungen betreffen die Struktur und Organisation von Arbeit und damit die Anforderungen an die Beschäftigten. Der Begriff Digitalisierung, der derzeit einem medialen Hype unterliegt, ist nicht neu. Neu muten allerdings die Breite der möglichen Anwendungen, die Geschwindigkeit der Verbreitung und die damit einhergehenden Veränderungen an.

Drohnen – Sind unbemannte Flugobjekte. Ursprünglich wurden diese im militärischen Bereich eingesetzt. Mittlerweile haben Drohnen auch im Arbeitsalltag Einzug gehalten, etwa im Logistikbereich zur Paketzustellung oder in der Landwirtschaft zur Beobachtung von Schädlingsbefällen.



E-Health/Virtual Care – Bezeichnet die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien im Gesundheitsbereich und ist ein Oberbegriff für die Gesamtheit aller elektronischen Anwendungen zur medizinischen Versorgung. E-Health-Anwendungen in Österreich sind etwa die E-Card und ELGA (elektronische Gesundheitsakte).

Entgrenzung der Arbeit – Der Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht eine Entgrenzung der Arbeit. Arbeit ist räumlich, zeitlich und organisatorisch nicht mehr wie bisherig an betrieblich vorgegebene Strukturen mit festen Arbeitszeiten und Arbeitsorten gebunden. Dadurch verlieren die MitarbeiterInnen die langfristig angelegte Bindung an den Betrieb. Sowohl einige bestehende arbeitsrechtliche Regelungen wie auch die Betriebsratsarbeit werden vor neue Herausforderungen gestellt.

Industrie 4.0 – Der Begriff „Industrie 4.0“ beschreibt einen weiteren Umbruch im produzierenden Sektor. Ziel der Vision ist eine flexible Produktion durch umfassende Vernetzung „intelligenter“ Teilsysteme. Produktteile, Maschinen, Beschäftigte und KundInnen – alle sind miteinander vernetzt und kommunizieren miteinander. Dadurch soll eine flexiblere Produktion sowohl für Massenfertigung, als auch für Spezialproduktionen mit geringen Stückzahlen möglich werden. Dieser Vorstellung nach funktioniert das ohne menschliche Interaktion. Ideal wäre jedoch menschliche Kreativität mit „smarter“ Technik zu kombinieren, sodass menschliches Eingreifen nicht nur im Störfall notwendig bleibt. In vielen Produktionsprozessen werden weiterhin ArbeitnehmerInnen mit Erfahrungswissen, Kreativität und Verständnis von Zusammenhängen gefragt sein.

Künstliche Intelligenz/Artificial Intelligence – Bezeichnet einen Teilbereich der Informatik, der sich mit der Erforschung von „intelligenten“ Problemlösungsverfahren beschäftigt. Es geht um den Versuch, menschenähnliche Intelligenz nachzubilden. Das bedeutet, einen Computer so zu bauen, dass er selbständig Probleme lösen kann (die Intelligenz erfordern). Der Begriff ist allerdings nicht genau abzugrenzen, da der Begriff „Intelligenz“ nicht genau definiert ist.

Quantified Self – Dabei geht es um das Erfassen von Daten über sich selbst, z. B. von Daten über Sport und Gesundheit (Schrittzähler, Messung der Schlafqualität, Blutdruck), aber auch von Daten über tägliche Routinen wie E-Mail-Verkehr, Telefonnutzung und Häufigkeit von Meetings. Aus der Analyse dieser Daten sollen Erkenntnisse zur Verbesserung des eigenen Wohlbefindens abgeleitet werden. Erfahrungen mit diesen Methoden werden im Netzwerk „The Quantified Self“ diskutiert. Es gibt zahlreiche Kritikpunkte an diesem Trend zur Selbstvermessung. Diese beziehen sich einerseits auf die Gefahr der Überwachung, die besonders am Arbeitsplatz gegeben ist, aber auch auf die Haltung, dass alles durch Selbstoptimierung in den Griff zu kriegen ist.

Robotik – Die Robotik oder Robotertechnik beschäftigt sich mit dem Entwurf, der Gestaltung, der Steuerung, der Produktion und dem Betrieb von Robotern, z. B. von Industrie- oder Servicerobotern. Mittels Sensoren können Roboter vermehrt ihre Umgebung wahrnehmen und leichter mit Menschen interagieren.

Social Media/Social Network – bezeichnet soziale Netzwerke im Internet, in denen Freunde, Bekannte oder Fremde aufeinandertreffen und sich digital vernetzen. Die so entstehenden Beziehungsgeflechte werden von den Community-Mitgliedern genutzt, um persönliche Daten und Informationen auszutauschen, zu diskutieren oder Inhalte mit der Community zu teilen. Social Networks laufen meist über eine Plattform, auf der sich die Nutzer anmelden und ihre ganz individuellen Profile erstellen. Das Profil funktioniert ähnlich wie ein virtueller Steckbrief mit persönlichen Informationen und kann zum Beispiel mit einem Profilfoto versehen werden. Auch viele Unternehmen nutzen Soziale Netzwerke, um sich mit KundInnen zu vernetzen, zum Zweck des Marketings, oder Behörden zum Zweck der Information und der Partizipation von BürgerInnen. Große Social Media Plattformen sind etwa Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Snapchat. Sie arbeiten mit Algorithmen und filtern daher die Informationen, die man übermittelt bekommt. Soziale Medien werden auch immer mehr im politischen Diskurs genutzt und es gibt auch schon einen regen gesellschaftlichen Dialog darüber, ob und welche neue Regelungen es braucht, um zum Beispiel gegen Fake News (also Falschmeldungen) oder Hass im Netz vorzugehen oder Datenschutzrechte einzufordern.

Standardisierung – bezeichnet eine Vereinheitlichung von Produkten, Bauteilen oder Verfahren nach bestimmten Mustern. Auch im Managementbereich werden Prozesse vermehrt standardisiert. Unter dem Begriff „Shared Services“ werden diese standardisierten Prozesse ausgelagert, etwa die Buchhaltung, die Lohnverrechnung, oder IT-Dienstleistungen. Standardisierte Prozesse eignen sich in weiterer Folge auch besonders gut zur Automatisierung.

Teleworking bzw. „Anywhere Working“ – Neue Informations- und Kommunikationstechnologien haben das Arbeitsleben revolutioniert und ermöglichen es, fast überall („anywhere“) und jederzeit zu arbeiten. Diese Arbeitsweise nimmt in den meisten Ländern Europas zu. Das bedeutet zwar mehr Autonomie im Berufsleben, kann aber auch negative Konsequenzen haben, wie etwa mehr Stress, weil auch die Erwartungshaltung steigt, ständig erreichbar zu sein. (→ Entgrenzung der Arbeit)

Tracking/Webtracking – ist die Sammlung von Daten und deren Auswertung bzgl. des Verhaltens von BesucherInnen auf Websites: woher kommt eine NutzerIn, wie lange bleibt sie, wohin geht sie, wie oft kommt sie wieder etc. Beheimatet ist das Webtracking im Bereich des Online-Marketings, denn die Tools, welche hier eingesetzt werden dienen den BetreiberInnen einer Webseite dazu, die eingesetzten Online-Marketing Maßnahmen anhand ihrer Wirkung zu kontrollieren und gegebenenfalls zu steuern. Synonym zu dem Begriff Webtracking wird sehr häufig auch Web Controlling, Web Analyse oder auch Traffic Analyse verwendet.

Literatur:

Zielvereinbarungen. Kennzahlen – Konkurrenz – Kostendruck. Marktorientierte Leistungssteuerung im Betrieb. GPA-djp, Wien, 2017

Sozial? Digital? Oder von beidem ein bisschen? Personalentwicklung in der digitalen Arbeitswelt. GPA-djp, Wien 2017

Allzeit bereit. Ein Blick hinter das Verschimmeln von Arbeit und Freizeit. GPA-djp, Wien, 2013

Bring your own device – Wie kann eine betriebliche Regelung aussehen? GPA-djp, Wien, 2013

Standort-Poker. Managementinstrument zum Sozialabbau. GPA-djp, Wien, 2013

Die europäische Datenschutz-Grundverordnung aus ArbeitnehmerInnen-Sicht – Das ändert sich 2018! GPA-djp, Wien, 2018

Kannst du`s nicht messen, kannst du`s vergessen! Vom Sinn und Unsinn betrieblicher Kennzahlen. GPA-djp, Wien, 2012

Verhaltenskodizes. Von Corporate Social Responsibility (CSR) zu Compliance Management. GPA-djp, Wien, 2015

Gleiten statt Ausrutschen. Gestaltungsanforderungen und Praxistipps für die gleitende Arbeitszeit. GPA-djp, Wien, 2016

Kompass faire Arbeitszeiten. Eine kleine Orientierungshilfe für den betrieblichen Alltag. GPA-djp, Wien, 2015

https://www.gpa-djp.at/cms/A03/A03_1.15/berufsleben/digitalisierung

Blog für Arbeit und Technik: <http://arbeitundtechnik.gpa-djp.at>

Blog der GPA-djp Bildungsabteilung: <http://bildung.gpa-djp.at/>

Sonderausgabe der Kompetenz zu Digitalisierung:

http://www.kompetenz-online.at/files/2016/06/Sonder-Kompetenz_2016_WEB.pdf

Schwerpunktthema der Kompetenz zu Überwachung und Datenschutz:

http://www.kompetenz-online.at/files/2017/06/KOMP1_2017_Ausgabe_3_05_2017_08.pdf

Auf der ÖGB-Homepage arbeitsfairgestalten werden Fragen rund um Digitalisierung und Arbeitswelt diskutiert. Dort können Diskussionsergebnisse, Videos, ein Glossar Digitalisierung und vieles mehr abgerufen werden.

<http://www.arbeitsfairgestalten.at/>

Mehrere Gewerkschaften und ArbeitnehmerInnenvertretungen u.a. der ÖGB und die AK, setzen sich für faire Bedingungen für Crowdworker ein. Gewerkschaftliche Informationen und Austausch zum plattformbasierten Arbeiten finden sich unter: <http://faircrowd.work/de/news/>

Die Arbeiterkammer Wien beschäftigt sich unter dem Dach arbeit.digital damit, wie die Arbeitswelt durch Digitalisierung im Sinne der ArbeitnehmerInnen gestaltet werden kann. Unter diesem Schwerpunkt werden laufend Studien erarbeitet und Veranstaltungen organisiert. Die Erkenntnisse und Forderungen der Arbeiterkammer sind in Policy Papers zusammengefasst, z. B. zu Arbeitsplatzeffekten der Digitalisierung, Frauen und Digitalisierung, Mitbestimmung 4.0, Online-Handel, Beschäftigtendatenschutz, usw.

<https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeidigital/arbeidigital.html>

Auf dem Blog Arbeit und Wirtschaft werden regelmäßig Artikel zu verschiedenen Digitalisierungsthemen mit Hintergrundinformationen und Argumenten aus ArbeitnehmerInnensicht von einem AutorInnenkreis aus Wissenschaft, ArbeitnehmerInnenvertretung und Studierenden veröffentlicht: <https://blog.arbeit-wirtschaft.at/>

Betriebsratsarbeit im Zeichen der EU-Datenschutzgrundverordnung. Checklisten, Informationsblätter und Musterformulare zur Erfüllung der rechtlichen Pflichten, AK/ÖGB/Forba 2018 (Studie ist bei der GPA-djp erhältlich)

Bernhard Achitz, Clara Fritsch u.a., Leitfaden Betriebsvereinbarungen, ÖGB-Verlag, Wien 2016

Literatur zum Weiterlesen

Kurze Dossiers zu verschiedenen Digitalisierungsthemen werden vom Institut für Technikfolgenabschätzung der Akademie der Wissenschaften veröffentlicht:

<https://www.oeaw.ac.at/ita/publikationen/ita-dossiers/>

Wolfie Christl, Sarah Spiekerman (2016): Networks of control, A Report on Corporate Surveillance, Digital Tracking, Big Data & Privacy, Download: <http://crackedlabs.org/en/networksofcontrol>

Wolfie Christl, „Kommerzielle Überwachung im Alltag. Erfassung, Verknüpfung und Verwertung von persönlichen Daten im Zeitalter von Big Data: Internationale Trends, Risiken und Herausforderungen anhand ausgewählter Problemfelder und Beispiele“ Studie im Auftrag der Arbeiterkammer, 2014: http://crackedlabs.org/dl/Studie_Digitale_Ueberwachung.pdf

Fritsch Clara, Greif Wolfgang und Torben Schenk: „Gestalten oder bestaunen? – der steinige Weg Europas durch die ‚digitale Revolution‘. Anforderungen zur Digitalisierung aus gewerkschaftlicher Perspektive“ in WISO, Zeitschrift des Instituts für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften; Linz 2015

Dirk Helbing u.a. (2016), Digitale Demokratie statt Datendiktatur. Big Data, Nudging, Verhaltenssteuerung: Droht uns die Automatisierung der Gesellschaft durch Algorithmen und künstliche Intelligenz? Ein gemeinsamer Appell zur Sicherung von Freiheit und Demokratie. Download:

<http://www.spektrum.de/news/wie-algorithmen-und-big-data-unsere-zukunft-bestimmen/1375933>

Hartmut Hirsch-Kreinsen u.a.: Digitalisierung industrieller Arbeit 2015

Sylvia Kuba (Hrsg.) Überall ist Zukunft. Die Gesellschaft im digitalen Zeitalter gestalten, ÖGB-Verlag, Wien 2018
L+R Sozialforschung: Digitalisierung, Industrie 4.0, Arbeit 4.0, Gender 4.0. 2017: <http://www.lrsocialresearch.at/sozialforschung/archiv-de/680-Digitalisierung++Industrie+4.0++Arbeit+4.0++Gender+4.0>

Sabine Pfeiffer; Publikationen zu Qualifikationsbedarfen in der Digitalisierung:

https://www.sabine-pfeiffer.de/files/downloads/2015_Mensch_kann_Industrie40.pdf

http://epub.oeaw.ac.at/ita/ita-manuscript/ita_15_04.pdf

https://www.ihre-industrie.de/fileadmin/user_upload/2016-05-18_VDMA_Studie_Bildung.pdf

Martin Risak, Doris Lutz (Hrsg.) Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud, ÖGB-Verlag, Wien 2017

Lothar Schröder, Hans-Jürgen Urban (Hrsg.), Gute Arbeit. Digitale Arbeitswelt – Trends und Anforderungen, Bund-Verlag, Frankfurt am Main 2016

Agnes Streissler-Führer: Digitalisierung, Produktivität und Beschäftigung. Im Auftrag des BKA, Wien November 2016

Ver.di (2015): Gute Arbeit in der Digitalisierung, Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt. Berlin

Ver.di (2016): Digitalisierung und Arbeitsqualität, eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2016 für den Dienstleistungssektor:

https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/++file++592fd69d086c2653a7bb5b05/download/digitalverdi_web.cleaned.pdf

Informationsmaterialien der GPA-djp

Blog für Arbeit und Technik: <http://arbeitundtechnik.gpa-djp.at>

Broschüren:



Die europäische Datenschutz-Grundverordnung aus ArbeitnehmerInnen-Sicht.
Das ändert sich 2018!



Sozial? Digital? Oder von beidem ein bisschen?
Personalentwicklung in der digitalen Arbeitswelt.



Zielvereinbarungen - Kennzahlen, Konkurrenz, Kostendruck.
Marktorientierte Leistungssteuerung im Betrieb.



Whistleblowing im Betrieb.
Hinweise geben/ Verpfeifen/ Aufdecken/ Nestbeschmutzen?



Verhaltenskodizes.
Von Corporate Social Responsibility (CSR) zu Compliance Management.

Was bedeutet Gute Arbeit?

- ❖ verbindet **Flexibilität** mit **Sicherheit**,
- ❖ gewährleistet ein **Einkommen**, das einen angemessenen, planbaren Lebensstandard ermöglicht,
- ❖ fördert die Entwicklung und den Erhalt der **Beschäftigungsfähigkeit** der ArbeitnehmerInnen
- ❖ durch regelmäßige Weiterbildung und sinnvolle, fördernde Arbeitsaufgaben,
- ❖ fördert Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und ermöglicht eine **gesunde Balance zwischen Arbeit und Privatleben**,
- ❖ respektiert die Privatsphäre der Beschäftigten und gewährleistet einen angemessenen **Datenschutz**,
- ❖ bemüht sich um die Entwicklung einer wertschätzenden und respektvollen **Unternehmenskultur**, in der Vielfalt und Chancengleichheit als Wert und Ressource betrachtet werden.

Arbeit ist eines der bedeutendsten Räder im Getriebe der Gesellschaft und hält das tägliche Leben in allen uns bekannten Formen am Laufen. Deshalb bestimmt die Art und Weise, wie wir arbeiten auch wesentlich über unsere allgemeine Zufriedenheit und Lebensqualität mit. Doch stetig wachsende Produktivitäts- und Gewinnerwartungen steigern die Anforderungen an ArbeitnehmerInnen und erhöhen den Druck am Arbeitsplatz. BetriebsrätInnen und Gewerkschaften sind daher stets bemüht, arbeitsrechtliche Standards zu bewahren und mehr als nur menschenwürdige Arbeitsbedingungen zu sichern, damit die steigende Produktivität auch denjenigen nutzt, die diese erwirtschaften – den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern. Diese Aufgabe wird gerade in wirtschaftlich schlechten Zeiten zu einer immer schwierigeren Herausforderung.

Arbeit um jeden Preis? Die schlechte Arbeitsmarktsituation und die Notwendigkeit, um Arbeitsplätze zu kämpfen, wird oft als Rechtfertigung benutzt, um Qualitätsstandards bei den Arbeitsbedingungen auszuhöhlen bzw. eine Weiterentwicklung zu verhindern. **Beschäftigungssicherung muss jedoch Hand in Hand mit dem Erhalt und der Verbesserung von Arbeit** gehen. In dieser Frage kann es nicht heißen: „entweder – oder“. Wir fordern beides! **Die Beschäftigten haben es sich verdient!**

Mit den Materialien aus der Reihe GUTE ARBEIT knüpfen wir an bisherige Bemühungen sowohl unserer eigenen gewerkschaftlichen Arbeit als auch an internationale Erfahrungen an. **Dabei geht es in erster Linie darum, die Stimmen derer zu hören, die ExpertInnen in der Beurteilung ihres Arbeitsumfeldes sind: die Beschäftigten.** Die GPA-djp stellt Informationen zur Erfassung des Arbeitsklimas im Betrieb bereit und gibt Handlungshilfen rund um die Gestaltung von Arbeitsplätzen. Wir berücksichtigen dabei jene Dimensionen, die Arbeitsprozesse wesentlich bestimmen:

- ❖ Arbeitsorganisation, Mitbestimmung und Datenschutz im Betrieb
- ❖ Beschäftigung und Einkommen
- ❖ Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

Mehr Informationen zum Thema **GUTE ARBEIT** unter www.gpa-djp.at/gutearbeit und via **weblog** <http://arbeitundtechnik.gpa-djp.at>

NOTIZEN

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

JETZT Mitglied werden!

Familienname Vorname Frau Herr

Geburtsdatum

--	--	--	--	--	--	--	--

 Titel..... Geburtsname.....

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort.....

Telefonisch erreichbar..... eMail.....

- Angestellte/r Lehrling Werkvertrag geringfügig beschäftigt Freier Dienstvertrag Selbstständig (Gewerbeschein)
 Zeitarbeitskraft SchülerIn StudentIn dzt. ohne Beschäftigung Zweitmitgliedschaft FacharbeiterIn

Derzeitige Tätigkeit Ich war bereits Mitglied der Gewerkschaft von/bis.....

Beschäftigt bei Firma (bzw. Schule/Universität)..... Dienstort

Anschrift

Branche

Höhe des monatlichen Beitrages:

EUR					
-----	--	--	--	--	--

 Beitrittsmonat/-jahr

--	--	--	--	--	--	--	--

Der monatliche Mitgliedsbeitrag beträgt 1% des Bruttogehalts bis zu einem Maximalbeitrag, der jährlich angepasst wird (siehe www.gpa-djp.at/mitgliedsbeitrag). Der Mitgliedsbeitrag ist steuerlich absetzbar.

Ich willige ein, dass ÖGB, ÖGB Verlag und/oder VÖGB mich telefonisch bzw. per elektronischer Post (§107 TKG) kontaktieren dürfen, um über Serviceleistungen, etwa Aktionen für Tickets, Bücher und Veranstaltungen zu informieren und sonstige Informationen zu übermitteln. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

Ich bezahle meinen Mitgliedsbeitrag durch: (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Betriebsabzug

Ich erkläre, dass mein Gewerkschaftsbeitrag durch meinen Arbeitgeber von meinem Gehalt/Lohn/Lehrlingsentschädigung abgezogen werden kann. Ich erteile deshalb meine Einwilligung, dass meine im Zusammenhang mit der Beitragseinhebung erforderlichen personenbezogenen Daten (angegebene Daten und Gewerkschaftszugehörigkeit, Beitragsdaten, KV-Zugehörigkeit, Eintritts- und Austrittsdaten, Karenzzeiten, Präsenz-, Ausbildungs- und Zivildienstzeiten, Pensionierung und Adressänderungen) von meinem Arbeitgeber und von der Gewerkschaft verarbeitet werden dürfen, wobei ich diese Einwilligung zum Betriebsabzug jederzeit widerrufen kann.

SEPA Lastschrift-Mandat (Bankeinzug)

Ich ermächtige die GPA-djp, die Zahlungen meines Mitgliedsbeitrages von meinem Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der GPA-djp auf mein Konto gezogene SEPA-Lastschriften einzulösen. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Der Einzug des Mitgliedsbeitrags erfolgt jeweils zum Monatsultimo.

monatlich alle 2 Monate jedes Quartal 1/2 jährlich jährlich (Schüler-/StudentInnen, Zweitmitgliedschaft)

Wenn ich dem Betriebsabzug zugestimmt habe, diesen aber nicht mehr wünsche oder aus dem Betrieb ausscheide oder der Abzug des Mitgliedsbeitrages über den Betrieb nicht mehr möglich ist, ersuche ich die Zahlungsart ohne Rücksprache auf SEPA-Lastschrift von meinem bekannt gegebenen Konto umzustellen.

IBAN

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 BIC

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....
Datum/Unterschrift

Ich bestätige, umseits stehende Datenschutzerklärung (auch abrufbar unter www.oegb.at/datenschutz) zur Kenntnis genommen zu haben.

.....
Datum/Unterschrift

DATENSCHUTZINFORMATION (online unter: www.oegb.at/datenschutz)

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die wichtigsten Aspekte der Datenverarbeitung im Rahmen der Mitgliederverwaltung. Eine umfassende Information, wie der Österreichische Gewerkschaftsbund (ÖGB)/Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp) mit Ihren personenbezogenen Daten umgeht, finden Sie unter www.oegb.at/datenschutz.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist der Österreichische Gewerkschaftsbund. Wir verarbeiten die umseits von Ihnen angegebenen Daten mit hoher Vertraulichkeit, nur für Zwecke der Mitgliederverwaltung der Gewerkschaft und für die Dauer Ihrer Mitgliedschaft bzw. solange noch Ansprüche aus der Mitgliedschaft bestehen können. Rechtliche Basis der Datenverarbeitung ist Ihre Mitgliedschaft im ÖGB/GPA-djp; soweit Sie dem Betriebsabzug zugestimmt haben, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der dafür zusätzlich erforderlichen Daten.

Die Datenverarbeitung erfolgt durch den ÖGB/GPA-djp selbst oder durch von diesem vertraglich beauftragte und kontrollierte Auftragsverarbeiter. Eine sonstige Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht oder nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich im EU-Inland.

Ihnen stehen gegenüber dem ÖGB/GPA-djp in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung zu.

Gegen eine Ihrer Ansicht nach unzulässigen Verarbeitung Ihrer Daten können Sie jederzeit eine Beschwerde an die österreichische Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) als Aufsichtsstelle erheben.

Sie erreichen uns über folgende Kontaktdaten:

GPA-djp
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
Tel.: +43 (0)5 0301-301
E-Mail: service@gpa-djp.at

Österreichischer Gewerkschaftsbund
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1
Tel.: +43 (0)1 534 44-0
E-Mail: oegb@oegb.at

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:
datenschutzbeauftragter@oegb.at.

MITMACHEN – MITREDEN – MITBESTIMMEN



Interessengemeinschaften der GPA-djp bringen Menschen mit ähnlichen Berufsmerkmalen zusammen. Zum Austauschen von Erfahrungen und Wissen, zum Diskutieren von Problemen, zum Suchen kompetenter Lösungen, zum Durchsetzen gemeinsamer beruflicher Interessen.

Mit Ihrer persönlichen Eintragung in eine oder mehrere berufliche Interessengemeinschaften

>> erhalten Sie mittels Newsletter (elektronisch oder brieflich) regelmäßig Informationen über Anliegen, Aktivitäten und Einladungen für Ihre Berufsgruppe;

>> können Sie Ihre beruflichen Interessen auf direktem Weg in die Kollektivvertragsverhandlungen Ihres Branchenbereichs einbringen;

>> erschließen Sie sich Mitwirkungsmöglichkeiten an Projekten, Bildungsveranstaltungen, Kampagnen, Internet-Foren und anderen für Ihre Berufsgruppe maßgeschneiderten Veranstaltungen, auch auf regionaler Ebene;

>> nehmen Sie von der Interessengemeinschaft entwickelte berufsspezifische Dienstleistungen und Produkte in Anspruch (Fachberatung auf regionaler Ebene, Bücher, Broschüren und andere Materialien);

>> beteiligen Sie sich an demokratischen Direktwahlen Ihrer beruflichen Vertretung auf Bundesebene sowie regionaler Ebene und nehmen dadurch Einfluss auf die gewerkschaftliche Meinungsbildung und Entscheidung.

Nähere Infos dazu unter: www.gpa-djp.at/interesse

Ich möchte mich in folgende Interessengemeinschaften eintragen:

- IG PROFESSIONAL** **IG FLEX** **IG SOCIAL** **IG EDUCATION** **IG MIGRATION**
 IG EXTERNAL **IG IT** **IG POINT-OF-SALE**

Dieses Service ist für mich kostenlos und kann jederzeit von mir widerrufen werden.

Frau Herr Titel

Familienname Vorname

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort

Berufsbezeichnung Betrieb

Telefonisch erreichbar eMail

.....
Datum/Unterschrift

NOTIZEN

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

NOTIZEN

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

Service-Hotline: +43 (0)5 0301-301 GPA-djp Service-Center

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1

Fax: +43 (0)5 0301-300, eMail: service@gpa-djp.at

Regionalgeschäftsstelle Wien

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1

Regionalgeschäftsstelle Niederösterreich

3100 St. Pölten, Gewerkschaftsplatz 1

Regionalgeschäftsstelle Burgenland

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

Regionalgeschäftsstelle Steiermark

8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32

Regionalgeschäftsstelle Kärnten

9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44/4

Regionalgeschäftsstelle Oberösterreich

4020 Linz, Volksgartenstraße 40

Regionalgeschäftsstelle Salzburg

5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

Regionalgeschäftsstelle Tirol

6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16

Regionalgeschäftsstelle Vorarlberg

6900 Bregenz, Reutegasse 11

Für alle,
die **mehr wollen!**



1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1, Telefon 05 03 01-301, Fax 05 03 01-300
www.gpa-djp.at - eMail: service@gpa-djp.at