

11 **Datenschutz und arbeitsrechtliche Aspekte beim Workflow-Management**

*Thomas Herrmann, Elke Bayer,
Fachgebiet Informatik & Gesellschaft, Fachbereich Informatik,
Universität Dortmund*

11.1 **Zusammenfassung**

Die folgende Arbeit bezieht sich auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Workflow-Management-Systeme (WMS) (und ggf. weiterer Auswertungssysteme), insbesondere im Rahmen der Optimierung von Geschäftsprozessen. Da solche Daten zum Teil zum Zweck der Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet werden können, können sie auch Gegenstand divergierender Interessenlagen im Betrieb sein. In der betrieblichen Diskussion werden zu der Frage, wie mit solchen Daten umzugehen ist, unterschiedliche Standpunkte vertreten. Ziel dieser Arbeit ist es, solche Standpunkte wiederzugeben und durch eigene Lösungsvorschläge zu ergänzen. Zunächst wird motiviert, warum die Verarbeitung personenbezogener Daten für die Optimierung von Geschäftsprozessen sowohl im Interesse der Mitarbeiter als auch der Unternehmensziele relevant ist. Anschließend werden Vorschläge zum Umgang mit diesen Daten vorgestellt und dabei die Notwendigkeit einer flexiblen Regelung der aufgezeigten Probleme deutlich gemacht.

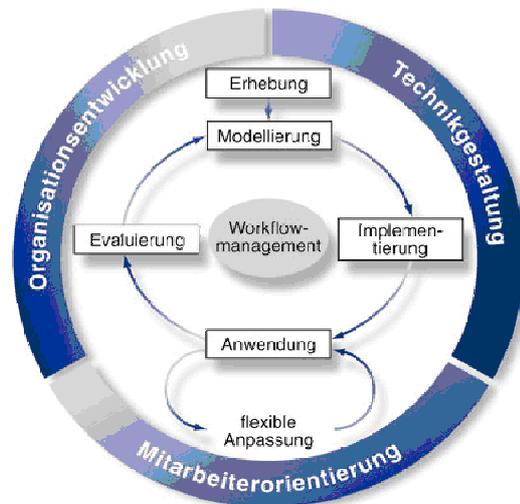
11.2 **Ausgangslage**

Die folgende Beschreibung gliedert sich in die Darstellung der Ausgangslage und in einen Vorschlag für Maßnahmen. Grundlage hierfür ist die Auswertung der angegebenen Literatur und die praktische Erfahrung im Forschungsprojekt MOVE [s. Just-Hahn et al. (1998)]. Es wird bei der Analyse von Konzepten fortentwickelter WMS ausgegangen, die Kommunikations- und Anpassungsmöglichkeiten integrieren.

11.2.1 **Arbeitsrechtlich relevante Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten in allen Phasen der Geschäftsprozeßoptimierung**

Die Erhebung und Verarbeitung mitarbeiterbezogener Daten beginnt nicht erst mit der Inbetriebnahme eines WMS, sondern ist in allen Phasen (s. Abb. 1) der Geschäftsprozeßoptimierung mittels solcher Systeme relevant. Ausgangspunkt ist die Erhebung der Daten, die zur Identifizierung geschäftsprozeßrelevanter Vorgänge im Betrieb führen soll und Potentiale zur Verbesserung der Geschäftsprozesse erbringen soll. Bereits diese Daten spiegeln Aspekte der Leistung oder des Verhaltens von Mitarbeitern wider oder genauer gesagt das, was von ihnen selbst oder von Vorgesetzten hierzu geäußert wird. Da es letztlich im Interesse des Unternehmens selbst liegt, daß auch kritische Punkte benannt werden, ist es auch von besonderer Bedeutung, daß nachvollziehbare Maßnahmen zur Verifizierung und zum Schutz dieser Daten vorgenommen werden. Es stellt sich die Frage, ob bereits die Erhebungsphase für die Mitbestimmung relevant sein kann. Dabei ist zu beachten, daß die Mitbestimmungsrechte von Betriebs- und Personalräten (§87 Abs. 1 Ziff. 6 BetrVG bzw. §75 Abs. 3 Ziff. 17 BPersVG) nach der Rechtsprechung bereits dann einsetzen, wenn eine technische Einrichtung zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle auch nur geeignet ist. Auf die tatsächliche Verwendung kommt es dabei nicht an.

Abb. 1: Zyklus der stetigen Verbesserung von Geschäftsprozessen



Im Rahmen der Modellierung von Geschäftsprozessen, die auch die Analyse und Sollkonzeption optimierter Prozesse einschließt, werden auf einzelne Mitarbeiter oder Arbeitsgruppen beziehbare Schwächen und Stärken im Rahmen der Arbeitsverteilung und hinsichtlich der Auslastung von Abteilungen analysierbar. Durch die Sollkonzeption können Entscheidungen zur Veränderung der Aufgabengestaltung und Arbeitsorganisation getroffen werden. Außerdem können durch die Art der Modellierung auch spätere Aggregationen und statistische Auswertungen vorstrukturiert werden.

Bei der Implementierung (wobei auch die Systemauswahl eingeschlossen ist) der Geschäftsprozesse auf einem System werden wichtige Entscheidungen hinsichtlich der technischen Möglichkeiten der Verarbeitung mitarbeiterbezogener Daten getroffen. Hier fällt letztlich die Entscheidung, was in welcher Form gespeichert wird und welche Möglichkeiten der Umsetzung datenschutzrechtlicher Regelungen gegeben sind. Zum Beispiel verfügen unterschiedliche Systeme über unterschiedliche Mechanismen der Aggregation und Auswertung von Daten. Hier sind auch Möglichkeiten der Anonymisierung von Relevanz, die jedoch nur von wenigen Systemen angeboten werden.

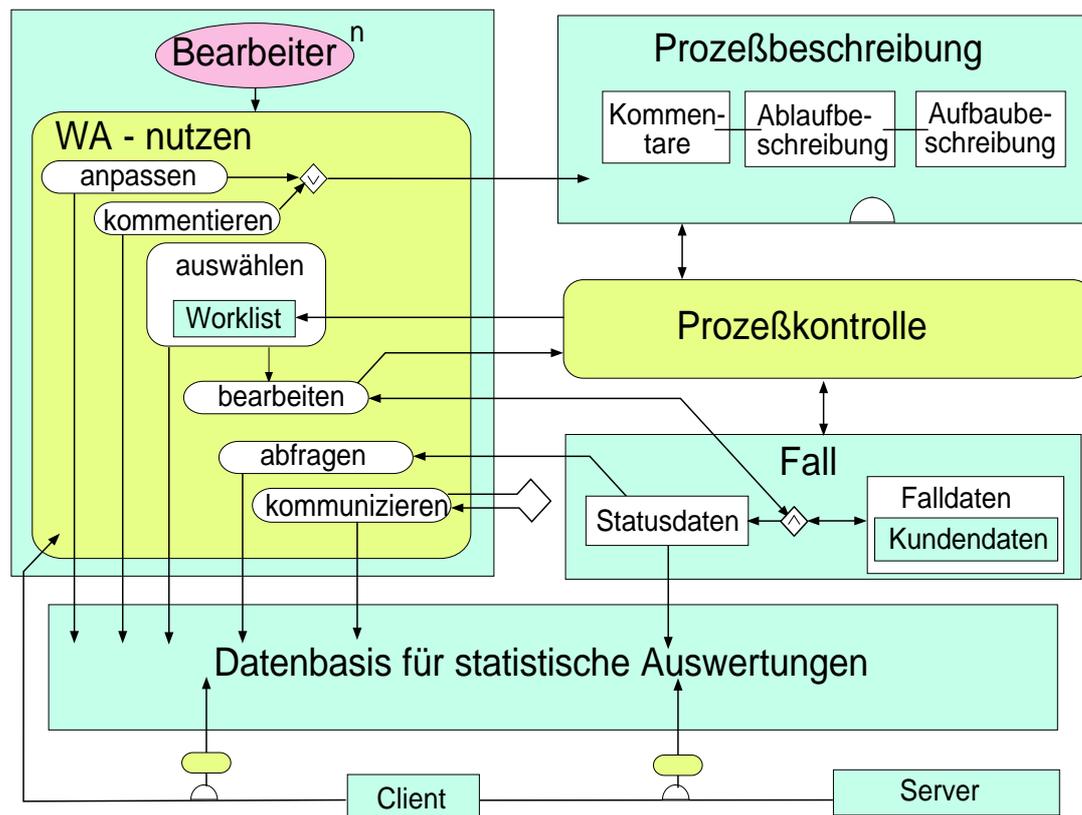
Wenn das WMS zur Anwendung kommt, werden mit jedem neuen Fall, der bearbeitet wird, Daten produziert und gespeichert, die sich auf Mitarbeiter beziehen lassen. Dazu gehören z. B. Statusdaten, Ausnahmen, Ad-hoc-Anpassungen, etc.

Sie werden im Rahmen der Evaluation ausgewertet, um als Grundlage für die weitere Optimierung der Arbeitsorganisation zu dienen. Unter Umständen wird im Rahmen der Evaluation erneut eine Erhebung durchgeführt.

11.2.2 Klassifikation der datenschutzrechtlich relevanten Daten zum Zweck differenzierter Problematiken und Regelungen

Mit Hinblick auf die unterschiedlichen Zwecke, für die Mitarbeiterdaten mittels Workflow-Anwendungen verarbeitet werden, ist es sinnvoll, verschiedene Datenarten zu differenzieren, um differenzierte datenschutzrechtliche Regelungen treffen zu können. Abb. 2 zeigt die

Abb. 2: Bei der Nutzung von Workflow-Anwendungen verarbeitete Daten

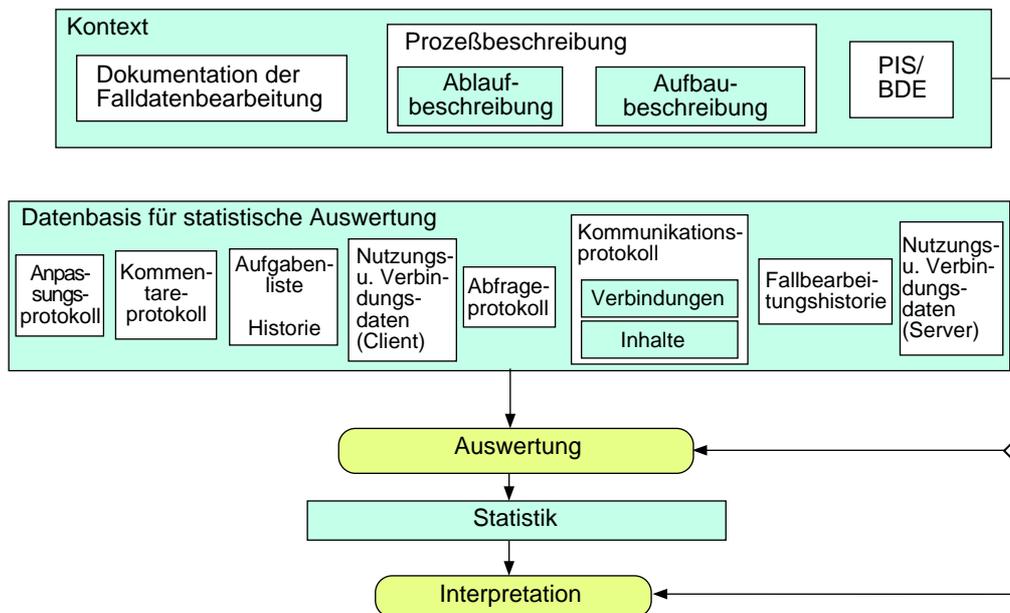


Datenarten, die durch die Aktivitäten eines Nutzers der Workflow-Anwendung (WA) verändert oder verwendet werden. Die Daten der Nutzung der WA gehen als Protokolldaten in die Datenbank für die statistische Auswertung ein. Abb. 3 gibt eine differenzierte Darstellung dieser Datenbank und setzt sie in Zusammenhang zu Kontextinformation, die dazu genutzt werden kann, die protokollierten Daten auszuwerten und zu interpretieren.

Teil der Prozessbeschreibung sind die Daten, die die Aufbau- und Ablauforganisation eines Unternehmens in Form von Modellen beschreiben. Aus diesen Daten kann man entnehmen, wer welche Arten von Geschäftsprozessen mit welchen Aufgaben zu bearbeiten hat. Diese beim Management und den Mitarbeitern erhobenen Daten dienen als Grundlage für alle anderen Phasen der Geschäftsprozessoptimierung. Sie werden in der Regel elektronisch abgespeichert und können unter Umständen zu technisch unterstützter Leistungs- und Verhaltenskontrolle herangezogen werden.

Mitarbeiter sollten erkennen können, welche Fälle zur Bearbeitung anstehen, um entscheiden zu können, welche Aufträge sie auswählen wollen. Sofern man Aufgaben delegieren kann (was im Rahmen von Flexibilität auf Basis der Entscheidungsfreiheit von Mitarbeitern möglich sein sollte), ist es auch wichtig nachzuvollziehen, bei wem wieviele Aufträge zur Bearbeitung anstehen. Diese Daten sind als Aufgabenliste (oder auch Worklist) im System gespeichert. Hier stellt sich die Frage, wie eine geeignete Gestaltung dieser erforderlichen Transparenz aussehen kann, die insbesondere dann wichtig wird, wenn ein Mitarbeiter unvorhergese-

Abb. 3: WMS-Daten für statistische Auswertungen und Kontextinformation



hen vertreten werden muß und die ihm zugeordneten Aufgaben zu verteilen sind. Anhand der protokollierten Historie der Aufgabenliste kann im nachhinein untersucht werden, welche Mitarbeiter welche Aufgaben bearbeitet bzw. ausgewählt haben.

Nachdem eine Aufgabe aus der Aufgabenliste ausgewählt wurde, kann sie bearbeitet werden. Dies umfaßt z.B. auch, daß eine Aufgabe weitergeleitet, reserviert, anderen zugeordnet oder abgelehnt werden kann. Die Bearbeitung von Aufgaben kann die Nutzung von Falldaten an die Workflow-Anwendung angeschlossener Anwendungssysteme beinhalten. Besonders zu berücksichtigen ist hierbei der Umgang mit Kundendaten, speziell dann, wenn sie zugleich auch Mitarbeiterdaten sind.

Es gibt Status-Daten, anhand derer man nachvollziehen kann, wieweit ein aktueller Auftrag bearbeitet ist und wer zu welchem Zeitpunkt mit einem konkreten Fall beschäftigt ist. Der Status eines Falles gibt u.a. wieder, ob er vor der Bearbeitung steht, gerade bearbeitet wird oder abgeschlossen ist. Die Verarbeitung dieser Daten liegt auch im Interesse der Mitarbeiter, wenn sich z.B. Kunden nach dem Stand der Bearbeitung ihrer Aufträge erkundigen. Dann ist es hilfreich, wenn der jeweils kontaktierte Mitarbeiter mit Hilfe einer sogenannten Statusabfrage herausfinden kann, ob der Auftrag schon abgeschlossen ist oder an wen er den Kunden weitervermitteln kann, damit er über den aktuellen Stand informiert werden kann. Die Statusdaten zu einem Fall ergeben eine Fallbearbeitungshistorie, anhand der nachvollzogen werden kann, wer wann an diesem Fall wie lange gearbeitet hat. Daneben gibt es ein Abfrageprotokoll, das zeigt, wer wann auf die Statusdaten zugegriffen hat.

Die Verwaltung der Aufgabenliste und der Statusdaten geschieht durch die Prozeßkontrolle im WMS.

In bezug auf WMS wird oftmals diskutiert, daß sie Arbeitsabläufe zu starr regeln und im Sinne eines tayloristischen Konzeptes den Mitarbeitern Entscheidungen abnehmen. Demgegenüber

sind Konzepte realisierbar, bei denen Entscheidungsspielraum gewährleistet wird, indem Aufträge flexibel verteilt werden oder Mitarbeiter die Abläufe bei sinnvollem Bedarf ad hoc anpassen können. Voraussetzung dafür ist jedoch, daß Abänderungsvorgänge dokumentiert werden und mittels der WA nachvollzogen werden können, um sie etwa bei einer Auskunft an Kunden erkennen zu können. Dementsprechend entsteht ein Anpassungsprotokoll, das das Abweichen von vorgegebenen Standards wiedergibt.

Über an das WMS angeschlossene Groupware oder E-Mail System oder ein im WMS integriertes Kommunikationssystem können Kommunikationsinhalts- und Verbindungsdaten der Mitarbeiter gespeichert werden, z.B. Rückfragen, die an andere Mitarbeiter bezüglich eines Falles gerichtet werden.

Mitarbeiter können zu der Art und Weise, wie Geschäftsprozesse organisiert sind und wie die Workflow-Anwendung arbeitet, Kommentare abgeben. Diese Kommentare sollten unter Umständen elektronisch erfaßbar sein, um somit direkt in den Kontext der Workflow-Anwendung eingebunden zu werden, auf den sie sich beziehen. Kommentare müssen in der Regel auf ihre Urheber beziehbar sein, um einen weiterführenden Dialog an sie anknüpfen zu können. Sie sind daher auch als personenbezogene Daten zu betrachten. Kommentare können in die Prozeßbeschreibung aufgenommen werden.

Nutzungs- und Verbindungsdaten spiegeln wider, wer wann ein System ein- und abschaltet, welche Nutzungsintensität gegeben ist und welche Verbindungen zwischen verschiedenen Systemen (etwa zwischen Client und Server) aufgebaut werden. Mitarbeiter können z.B. ein Interesse an diesen Daten haben, wenn sie im nachhinein Rechner- oder Verbindungsausfälle belegen wollen, um längere Bearbeitungszeiten zu begründen.

Alle diese Daten können als Datenbasis für statistische Auswertungen (vergl. Abb. 3) bereitgestellt werden, um Auswertungen vorzunehmen. In der Regel werden solche Auswertungen als statistische Aussagen zusammengefaßt, die wiederum abgespeichert werden können. Solche Aussagen können auf Gruppen oder Abteilungen etc. bezogen werden, u.U. auch auf einzelne Personen. Es ist sinnvoll, die für die statistische Auswertung bereitgestellte Datenbasis zu anonymisieren. Je besser das Auswertungsinteresse vorab bekannt ist, desto effektiver kann anonymisiert werden (etwa durch Aggregation), ohne dem Auswertungsinteresse entgegenzuwirken.

Diese Auswertungen sind besonders relevant im Rahmen der Optimierung von Geschäftsprozessen. Diese Optimierung ist in einem zyklischen, stetigen Verbesserungsprozeß sinnvoll. Zur Unterstützung dieses Prozesses müssen Daten gesammelt werden, die über Stärken und Schwächen des Ist-Zustandes Auskunft geben. Diese Daten spiegeln in der Regel die Historie der Geschäftsprozesse im Überblick wider, dabei ist es nicht auszuschließen, daß auch personenbeziehbare Daten über längere Zeiträume festgehalten werden.

Für die Auswertungen können zusätzlich Kontextinformationen zu den in der Datenbasis für statistische Auswertungen protokollierten Daten herangezogen werden. Durch Abgleich der Daten der Dokumentation der Falldatenbearbeitung der an das WMS angeschlossenen Anwendungssysteme, der Daten zur Aufbau- und Ablaufbeschreibung und der Protokolldaten des WMS können zunächst anonymisierte Daten eventuell auf Personen bezogen werden. Über Modelldaten ist beispielsweise bekannt, welche Daten in einer Aufgabe manipuliert werden. Die Statusdaten geben zusätzlich Auskunft über den Zeitpunkt der Bearbeitung. Moderne

Datenbanken legen andererseits für alle Bearbeitungsvorgänge von Datensätzen Protokolle an, über die dann Informationen über die Bearbeitungen eines Mitarbeiters gewonnen werden können.

Mit Workflow-Anwendungen können demnach sehr viele Einzelheiten zu der Frage festgehalten werden, wie einzelne Mitarbeiter Geschäftsprozesse bearbeiten. Dennoch ist vor der Illusion einer objektiven Darstellung ihrer Arbeitsfähigkeit zu warnen. Workflow-Anwendungen bilden sehr viele Informationen, die zum Kontext der Arbeit gehören, nicht ab. Beispiele für solche nicht abgebildeten Informationen sind etwa der unterschiedliche Schwierigkeitsgrad einzelner Fälle oder die informellen Gespräche, die neben der Nutzung der Workflow-Anwendung notwendig werden.

11.2.3 Zweckbindung der zu speichernden personenbezogenen Daten

Wenn man das Ziel einer „stetigen Verbesserung von Geschäftsprozessen“ verfolgt, dann muß man sich mit dem Dilemma arrangieren, daß man nur eine unpräzise Grundlage hat, um die Zweckbindung der zu speichernden personenbezogenen Daten zu beurteilen.

Da man schwer absehen kann, welche Daten zur Identifizierung von Schwach- und Starkstellen sowie zur Konzeption von Verbesserungsmöglichkeiten benötigt werden, erscheint eine breit angelegte, präventive Datensammlung zweckmäßig. Dies widerspricht jedoch datenschutzrechtlichen Prinzipien, die eine präzise Festlegung der Verarbeitungszwecke und eine Reduzierung der abgespeicherten Daten auf das erforderliche Minimum vorsehen. Weiterhin ist davon auszugehen, daß bei unterschiedlichen Seiten unterschiedliche Auffassungen hinsichtlich der Frage herrschen, ob ein Datum für die angestrebten Zwecke erforderlich ist oder nicht.

11.3 Maßnahmen

11.3.1 Zu berücksichtigende datenschutzrechtliche Prinzipien

Datenschutzprobleme sind nicht nur für die Interessenvertretung der Mitarbeiter, sondern auch für die Unternehmensführung ein bedeutendes Problem. Ohne Datenschutz geben die Mitarbeiter weniger Informationen preis, und ohne funktionsfähiges Datenschutzkonzept ist auch die in Zukunft immer wichtigere Möglichkeit überbetrieblicher Workflows nicht zu realisieren, da vertrauliche Daten den Betrieb nicht verlassen dürfen.

Wesentlicher Anknüpfungspunkt für datenschutzrechtliche Regelungen zum betrieblichen Einsatz von Workflow-Management-Systemen sind die Mitbestimmungsrechte zur möglichen Leistungs- und Verhaltenskontrolle mittels technischer Einrichtungen. Die Berücksichtigung dieser Mitbestimmungsrechte sollte dazu führen, daß die wesentlichen Prinzipien, die den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz in der Bundesrepublik Deutschland und auch der EG-Datenschutzrichtlinie zugrunde liegen, beachtet werden. Hierzu gehören Betroffenenrechte, wie das Recht auf Benachrichtigung über die erstmalige Speicherung bestimmter Datenarten, das Auskunftsrecht sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung und Sperrung. Die Grundsätze der Zweckbindung und Erforderlichkeit sind ausschlaggebend. Daten der Workflow-Anwendungen sind nur für die vereinbarten Zwecke zu verarbeiten und nur wenn dies erforderlich ist – mit abnehmender Erforderlichkeit sollte der Umfang der gespeicherten Daten und die Zugangsmöglichkeiten schrittweise eingeschränkt werden. Im Sinne des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes sollten nur solche Daten über längere Zeit abgespeichert wer-

den, deren Notwendigkeit zur Erreichung der Unternehmensziele erforderlich ist, wobei man versuchen sollte, den Umfang der abgespeicherten Daten zu minimalisieren. Das Verfahren der Verarbeitung personenbezogener Daten mittels Workflow-Anwendungen muß transparent und kontrollierbar sein.

11.3.2 Transparenz

Die Mitarbeiter sollen mit Hinblick auf die durch Workflow-Anwendungen unterstützten Geschäftsprozesse wissen können, wer wann und unter welchen Bedingungen welche Daten über sie zur Kenntnis nimmt. Um diese Forderung erfüllen zu können, sollten auch die Mitarbeiter die Modelle der Geschäftsprozesse, zu denen sie beitragen, insgesamt kennen. So können sie dann z.B. nachvollziehen, welche Stellen Einblick in die von ihnen geleisteten Vorarbeiten haben und wer daran interessiert sein kann, Statusabfragen zu stellen, in denen auch Daten über sie enthalten sind. Ferner muß allen Betroffenen klar sein, wer zu ihren Leistungs- und Verhaltensdaten Zugriff hat, welche statistischen Auswertungen durchgeführt werden und mit welchem Interesse dies geschieht. Dies schließt ein, daß die Mitarbeiter erfahren, welche Art von Daten über sie gespeichert werden. Zu diesem Zweck sollten die Mitarbeiter nicht nur Auskunft über diese Daten verlangen können, sondern regelmäßig benachrichtigt werden. Ein Ereignisdienst sollte sie über jede Änderung informieren. Der Aufwand hierfür kann minimiert werden, indem man diesen Prozeß der Mitarbeiterinformierung selbst als Geschäftsprozeß gestaltet und mittels einer Workflow-Anwendung unterstützt. Ferner sollte für alle Beteiligten transparent sein, für welche Zwecke welche Daten abgespeichert werden, damit sie sich selbst ein Urteil über deren Erforderlichkeit im Laufe der Zeit bilden können. Das Recht auf Auskunft über die zu einem Mitarbeiter mittels einer Workflow-Anwendung gespeicherten Daten ist jedem Betroffenen zu garantieren – es handelt sich um eine Minimalanforderung, die nicht eingeschränkt werden darf.

Um sicherzustellen, daß die gespeicherten Daten nur im Sinne ihrer Zweckbindung verarbeitet werden, muß jeder Zugriff auf sie für die Betroffenen nachvollziehbar gemacht werden. Dies verschafft den Betroffenen eine sogenannte Transparenz der Transparenz. Jeder der mit der Bearbeitung von Geschäftsprozessen zu tun hat, sollte sich die Frage beantworten können „Wer bekommt mit, was ich wie bearbeitet habe?“. Ist dies der Fall, kann eine soziale Kontrolle entstehen, die einen Mißbrauch verhindert. Hierzu ist es zweckmäßig, Zugriffe und Auswertungen selbst im Rahmen von systemgestützten Geschäftsprozessen zu realisieren, wobei dann festgelegt werden kann, wer dem Zugriff zustimmen muß, an wen etwa Auswertungsergebnisse weitergeleitet werden und wer von dem Vorgang zu informieren ist.

11.3.3 Minimalisierung der verarbeiteten personenbezogenen Daten mit Rücksicht auf deren Erforderlichkeit

Es sind geeignete Maßnahmen zu treffen, die den Umfang der verarbeiteten personenbezogenen Daten und den Zugriff auf sie auf ein Minimum reduzieren, und dennoch die den Unternehmenszielen und Mitarbeiterinteressen entsprechenden Vorteile (s. 11.2.2) realisieren helfen. Dieser Anspruch wird sich immer nur näherungsweise verwirklichen lassen.

Nicht erforderliche Details, wie etwa der minutengenaue Zeitpunkt der Übernahme eines Auftrages, sind erst gar nicht abzuspeichern. Details, die nicht mehr benötigt werden, sind sofort zu löschen: Wenn ein Mitarbeiter zum Beispiel einen Auftrag weiterleitet, kann die von ihm benötigte Bearbeitungszeit verwendet werden, um in die statistischen Durchschnittsberechnungen einzugehen, danach kann sie gelöscht werden, falls es sich nicht um einen Ausreißer

handelt. Es ist überlegenswert, ob Daten, die mehrmals in Auswertungen eingegangen sind, als verbraucht angesehen und gelöscht werden können. Für andere Detaildaten, die von rechtlicher oder vertraglicher Relevanz sind oder für die Qualitätssicherung benötigt werden oder in extremer Weise vom Durchschnitt abweichen, sollte man besondere Zugriffsregelungen vereinbaren. Diese sehen in der Regel vor, daß nur nach dem Vier-Augen-Prinzip nach Zustimmung beider Seiten (Betriebsrat und Unternehmensleitung) auf diese Daten zugegriffen werden darf.

Die Daten, die für den stetigen Verbesserungsprozeß benötigt werden (wie etwa durchschnittliche Bearbeitungszeit für Geschäftsprozesse, Häufigkeit der Prozesse, Ausreißer bzgl. Dauer, Durchlaufen von Schleifen etc.), sollten jeweils so früh und so weitgehend wie möglich anonymisiert werden (z.B. durch Aggregation). Dabei kann man aufgrund des derzeitigen Standes der Technik zwischen verschiedenen Anonymisierungsverfahren auswählen, um einen geeigneten Trade-Off zwischen der Sicherheit gegen Re-Identifizierung einerseits und der Bewahrung des Informationsgehaltes der Daten andererseits zu erreichen. Da immer die Möglichkeit der Re-Identifizierung besteht, ist auch hier ein geeignetes Konzept der Zugriffsbegrenzung zu etablieren. Ebenso muß man für die Daten, die eine Abweichung von der standardisierten Fallbearbeitung dokumentieren, entscheiden, wie man den Zugriff auf sie einschränkt, wann man sie löscht und welche von ihnen man in welcher Form für die Evaluations- und Optimierungsphase aufbewahrt.

Für die Erteilung von Feedback durch Mitarbeiter ist das Konzept der autonomen Datenpreisgabe zu realisieren. Das heißt, der Betroffene entscheidet selbst, an wen er welche Art von Kommentaren (bzw. Ausschnitte davon) weitergibt (das schließt mit ein, daß er bestimmt, ob sie weitergeleitet werden dürfen). Es ist dafür Sorge zu tragen, daß genug Möglichkeiten zur direkten Kommunikation gegeben sind, so daß vertrauliche und informelle Inhalte ohne Rückgriff auf ein elektronisches Kommunikationssystem ausgetauscht werden können.

11.4 Ausblick: Vorschläge zu organisatorischen und technischen Regelungen von Datenschutzproblemen

Die Vereinbarungen zu organisatorischen und technischen Regelungen von Datenschutzproblemen dürfen die Möglichkeiten einer stetigen Verbesserung von Geschäftsprozessen nicht einschränken. Genauso wenig, wie sich nicht in einem Schritt festlegen läßt, wie man Geschäftsprozesse optimal gestaltet, läßt sich in einem Schritt regeln, wie man optimal mit den zu verarbeitenden personenbezogenen Daten umgeht. Es gibt keine allgemein gültige Antwort auf die Frage, ob man für Workflow-Anwendungen besser eine spezielle Betriebsvereinbarung anstrebt oder ob man sich auf die betrieblichen Gepflogenheiten verläßt, die durch eine Rahmenbetriebsvereinbarung etabliert wurden. Aufgrund des Umfanges der Details, die durch die Einführung einer Workflow-Anwendung betroffen sind, ist es strittig, ob ein Positivkatalog der erlaubten Handlungen festzulegen ist, da hierdurch die im Interesse aller Seiten wünschenswerte Flexibilität eingeengt wird. Es ist überlegenswert, ob man bei solch komplexen Einführungsprozessen von Workflow-Anwendungen nicht eine vorläufige Betriebsvereinbarung abschließt, die genauso Pilotcharakter hat, wie die erste Version der Anwendung selbst. Es ist darauf hinzuweisen, daß die Umsetzung und Kontrolle komplexer Vereinbarungen erfahrungsgemäß erhebliche Probleme bereitet. Auch diesbzgl. ist es sinnvoll, in einer Pilotphase Erfahrungen zu sammeln.

Es kann ratsam sein, einen Negativ-Katalog zu vereinbaren und eine Kontrollkommission einzurichten, die dafür sorgt, daß die verbotenen Handlungen unterlassen werden. Eine solche Kommission kann auch die notwendigen Abstimmungsprozesse bei der Veränderung des Ist-Zustandes unterstützen. Dabei stellt sich insbesondere die Frage, wie eine solche Kommission zusammenzusetzen ist. Die verschiedenen Interessenvertretungen und die betroffenen Abteilungen sollten repräsentiert sein. Der Modus der Entscheidungsfindung des Gremiums muß den betrieblichen Gepflogenheiten entsprechen. Bei der Einführung von Workflow-Anwendungen ist zu beachten, daß es einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten geben muß, der so zu bestimmen ist, daß er nicht mit seinen sonstigen Funktionen im Betrieb in Konflikt gerät.

Obwohl die potentielle elektronische Leistungs- und Verhaltenskontrolle die hauptsächliche Grundlage für das Einleiten eines Mitbestimmungsprozesses ist, sollten alle beteiligten Seiten nicht verkennen, daß datenschutzrechtliche Regelungen in enger Wechselwirkung mit anderen arbeitswissenschaftlichen Aspekten stehen, wie etwa der Ergonomie am Arbeitsplatz, der Qualifizierung der Mitarbeiter, der Ermöglichung von Mischarbeit und von Entscheidungsspielräumen. Es ist letztlich von allgemeinem Interesse, diese Aspekte im Zusammenhang zu regeln.

Literatur

Bull, Hans-Peter (1997): Zeit für einen grundlegenden Wandel des Datenschutzes? In: CR 11. S. 711-712.

Däubler, Wolfgang (1987): Gläserne Belegschaften? Datenschutz für Arbeiter, Angestellte und Beamte. Köln: Bund.

EG (1995): Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen. In: Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften L281, 23.Nov. 95, 38.Jg.

Gerling, Rainer W. (1997): Betriebsvereinbarung E-Mail und Internet – Ein kommentierter Entwurf für die Praxis. In: Datenschutz und Datensicherheit 21 (1997) 12. S. 703-708.

Gounalakis, Georgios; Mand, Elmar (1997): Verwaltungs- und Verfassungsrecht: Die neue EG-Datenschutzrichtlinie – Grundlagen einer Umsetzung in nationales Recht (I). In: CR 7, 1997. S. 431-438.

Hagemeyer, Jens; Herrmann, Thomas; Just-Hahn, Katharina; Striemer, Rüdiger (1997): Flexibilität bei Workflow-Management-Systemen. In: Tagungsband zur GI Tagung Software-Ergonomie 97.

Herrmann, Thomas (1996): Geschäftsprozessorientierung und Workflowmanagementsysteme – Einführung und Bewertungskriterien. Oberhausen: TBS NRW, Reihe Arbeit, Gesundheit, Umwelt, Technik. Heft 25.

Just-Hahn, K.; Hagemeyer, J.; Striemer, R. (1998): Verbesserung von Geschäftsprozessen mit flexiblen Workflow-Management-Systemen: Ein Überblick über das MOVE-Projekt. In: Herrmann; Th.; Scheer, A.-W.; Weber, H. (Hrsg.) (1998): Verbesserung von Geschäftsprozessen mit flexiblen Workflow-Management-Systemen (1) – Von der Erhebung zum Sollkonzept. Veröffentlichungen des Forschungsprojektes MOVE. Heidelberg: Physica-Verlag. S.1-11.

Meyer-Degenhardt, Klaus (1995): Rechtliche Rahmenbedingungen der Systemgestaltung. In: Friedrich, J.; Herrmann, Th.; Peschek, M.; Rolf, A. (1995) (Hrsg.): Informatik und Gesellschaft. Heidelberg; Berlin; Oxford: Spektrum, Akad. Verlag. S. 257-266.

Peschek, Max; Steinmüller, Wilhelm (1995): Datenschutz als Gestaltungsanforderung. In: Friedrich, J.; Herrmann, Th.; Peschek, M.; Rolf, A. (1995) Informatik und Gesellschaft. Heidelberg; Berlin; Oxford: Spektrum, Akad. Verl.ag. S. 257-266.

Roseman, Michael; Denecke, Thomas; Püttmann, Markus (1996): Konzeption und prototypische Realisierung eines Informationssystems für Prozeßmonitoring und -controlling. In: Arbeitsberichte des Institutes für Wirtschaftsinformatik. Arbeitsbericht Nr. 49. Herausgeber: Becker; Grob; Müller-Funk; Vossen.

Runge, Gerd (1992): Computereinsatz im Büro – eine Sicherheitsbetrachtung. In: Datenschutz und Datensicherheit 4/92. S.187-192.

TBS – NRW: Betriebsvereinbarungen (anonymisiert) zu: PC-Vernetzung, Einführung eines Bürokommunikationssystems, Korrespondenzsystem

Tinnefeld, Marie-Therese; Ehmann, Eugen (1998): Einführung in das Datenschutzrecht. Wien: Oldenburg.

Workflow Management Coalition (1996): Reference Model. WFMC-TC-1003.

Workflow Management Coalition (1996): Audit Data Specification. WFMC-TC-1015. 1-Nov.-96. Vers. 1.0

