

Alles wahr im ›Data-Warehouse‹?

Die in verschiedensten Systemen erfassten und gespeicherten Informationen in einem ›Datenlager‹ zusammenzubringen und auswerten zu können, ist ein vernünftiges Ziel. Ob das, was dabei herauskommt, die ›Wahrheit‹ sein wird, das ist hier die Frage.

DATA-WAREHOUSE-SYSTEME werden mit dem Ziel entwickelt und eingeführt, ›mehr Wissen‹ ans Licht zu bringen. Es gibt doch, so die Ausgangsüberlegung, so unglaublich viel Wissen, verborgen in den Tiefen unserer Computer, das müsste doch irgendwie zu nutzen sein. Tag für Tag werden an den Bildschirmarbeitsplätzen der Unternehmen und Behörden jede Menge Daten erfasst. Was für ein unglaublicher Wissensfundus dort entsteht – unzählbare nützliche Informationen. Nur leider, leider verbergen sie sich in so vielfältiger Informations- und Kommunikationstechnik (IKT), dass es unmöglich erscheint, richtige und wichtige Erkenntnisse daraus zu gewinnen. Data-Warehouse-Systeme sollen es nun endlich zutage fördern, dieses erhoffte ›Mehr‹ an Wissen ...

Zunächst jedoch: Worum geht es? Was genau ist das Problem, das ›Data-Warehouses‹ (zu übersetzen etwa mit ›Datenlager‹) lösen sollen?

Data-Warehouses – die Voraussetzungen

DIE DIVERSEN IKT-Systeme in Unternehmen, Behörden und Organisationen sind zu ganz unterschiedlichen Zeiten

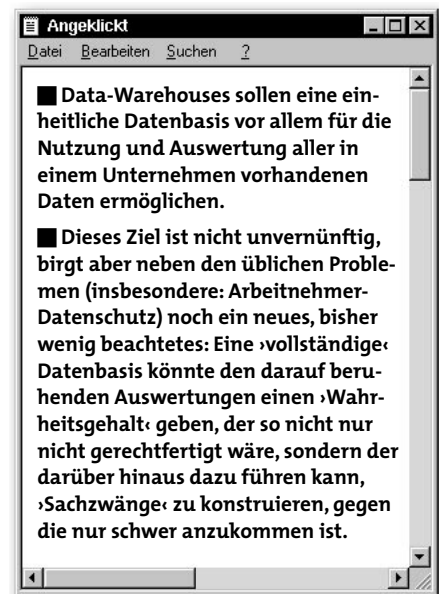
an unterschiedlichen Orten mit unterschiedlichen Anforderungen entwickelt worden, jeweils zur Unterstützung spezifischer Aufgaben. Da gibt es etwa in einer Verwaltung eine Software, die in der Sozialhilfe-Sachbearbeitung genutzt wird. Diese Software ist vor mittlerweile einer ganzen Reihe von Jahren im eigenen Haus entwickelt und seitdem stetig verbessert worden. Das Finanzwesen und die Kosten- und Leistungsrechnung dagegen werden in einer für diese Verwaltung angepassten Version von SAP [⇨] erfasst und bearbeitet. Und schließlich gibt es viele wertvolle Informationen in Standard-Programmen wie etwa ›Excel-Tabellen [⇨] oder ›Access‹-Datenbanken [⇨]. In all diesen unterschiedlichen ›Anwendungen‹ werden tagtäglich mehr und mehr Informationen gesammelt, die das Handeln der Verwaltung (oder auch eines Unternehmens) dokumentieren.

Dabei sind die einzelnen Anwendungen aber nur dafür entwickelt worden, die jeweilige Arbeitsaufgabe zu unterstützen. Die Frage, wie denn die gesammelten Informationen darüber hinaus ausgewertet werden könnten, stand zum Zeitpunkt der Entwicklung meist nicht auf der Tagesordnung. Und wenn es die Arbeitsaufgabe nicht anders erforderte, werden die Daten bei Veränderungen auch einfach überschrieben – eine rückschauende Betrachtung war und ist für

die konkrete Sachbearbeitung eher selten gefragt.

Hinzu kommt, dass Auswertungen der erfassten Daten in der Regel höchst umständlich programmiert werden mussten und dass diese Programme dann nur ›gefahren‹ werden können, wenn die eigentliche Anwendung (also beispielsweise die Lohn- und Gehaltsabrechnung) gerade nicht genutzt wird.

Schwierigkeiten, die der Informationsgewinnung schon bei einem Einzelsystem im Weg stehen. Die Software-›Landschaft‹ eines Unternehmens, eines Konzerns oder der verschiedenen Verwaltungen einer Stadt oder eines Landes



aber ist in der Regel sehr ›heterogen‹, sehr vielgestaltig. Das nächste Problem ist deshalb: Wie kann man Informationen, die in unterschiedlichsten Programmen erfasst und gespeichert wurden, miteinander in Beziehung setzen?

Erster Schritt: einheitliche Datenbasis

DATA-WAREHOUSE-Systeme schaffen hier zunächst mit verschiedenen komplizierten Techniken eine einheitliche Datenbasis. Dazu werden in regelmäßigen Abständen aus den verschiedenen Fachverfahren bestimmte Daten abgezogen, in eine einheitliche Struktur gebracht



und zur weiteren Auswertung bereitgestellt. Das klingt banaler als es ist.

Der Datenabzug aus ganz unterschiedlichen Anwendungen, die möglicherweise auf ganz verschiedenen technischen Grundlagen basieren, und erst recht die Vereinheitlichung der Datenstruktur stellen die IKT-Fachleute vor zum Teil kaum lösbare Probleme.

dabei ist, für ein akut gefährdetes Kind eine sichere Unterbringung zu organisieren und dabei auch noch gezwungen ist, endlose und ihm fragwürdig erscheinende Angaben in den Computer einzutippen ...

Und wer weiß, wie viele Mängel IKT-Schulung, -Unterstützung und -Handhabung in Verwaltungen und Betrieben

nur dann gerechtfertigt werden könnte, wenn er wirklich helfen würde, die Wirklichkeit eines Unternehmens, einer Behörde einer Organisation vollständig und klar wahrzunehmen, um daraufhin möglichst sachgerechte Entscheidungen zu treffen. Aber: Man muss kein Philosoph sein, um zu wissen, dass alles, was wir erkennen können, immer nur ein mehr oder minder willkürlicher Ausschnitt aus der Wirklichkeit ist – und das gilt natürlich genauso und noch viel mehr für jedes technische Informationssystem.

Data-Warehouse-Systeme werden also mit dem Anspruch entwickelt und eingeführt, eine Realität abzubilden, die sie nicht abbilden *können*! Kaum vorstellbar, welche spannenden anderen Bilder einer Wirklichkeit entstehen würden, wenn für *andere* Formen der ›Wissensproduktion‹ ebenso viel Geld zur Verfügung stünde. Was wäre etwa, wenn statt bunter Data-Warehouse-Grafiken die Ergebnisse eines offenen und ungehinderten Meinungs- und Erfahrungsaustauschs zwischen Sozialhilfesachbearbeitung, Sozialarbeitern, Hilfe-Empfangenden, Verwaltungsleitung, Politik und Personalvertretung maßgeblich wären für alle Steuerungsfragen der Sozialhilfe?

Es gibt also unterschiedliche Formen und Verfahren, um die Informationen und das Wissen zusammenzutragen, das für sachgerechte Entscheidungen benötigt wird. Welche davon als besonders aussagestark und zuverlässig gelten und einen entsprechend hohen Stellenwert haben, das ist eine Frage von tief und fest in den Strukturen und Hierarchien unserer Gesellschaft verwurzelten Sichten und Einstellungen.

Und danach erscheinen uns Zahlen und Diagramme nun einmal ›wahrer‹ als Worte, Erfahrungen, Einschätzungen oder gar Gefühlsäußerungen. Die Expertenansage gilt allemal mehr als die Meinungen, Wünsche, Bedürfnisse und Eindrücke der Beteiligten. Die technisch konkrete Erfassung der Welt erscheint den meisten von uns stets glaubwürdiger als die ganze Fragwürdigkeit der vielfältigen Beschreibungen durch Betroffene. Und es ist von hoher Bedeutung auch für die immer noch mangelnde Gleichstellung von Männern und Frauen,

Wenn allein die Unternehmensleitung über die ›Wirklichkeit‹ bestimmt, die im Data Warehouse entsteht, so hat sie die Möglichkeit, ›Sachzwänge‹ zu produzieren!

Doch selbst wenn die technischen Fragen einigermaßen geklärt scheinen, stellt sich oft heraus, dass die Ursprungs-Anwendungen zum Teil ganz unterschiedlichen ›Logiken‹ folgen, die kaum miteinander in Bezug gebracht werden können. So kann es beispielsweise in einer Behörde sein, dass in mehreren Verwaltungsprozessen konkrete Ortsangaben für die Bewohner einer Stadt einzugeben sind. Während jedoch in der einen Anwendung Straße und Hausnummer als Bezug gelten, ist für eine andere Anwendung nur der Wohnblock erfasst. Zählen an der einen Stelle die im Haushalt wohnenden Kinder, so sind es im anderen System alle leiblichen Kinder, egal wo diese ihren Wohnsitz haben.

Die Fragen, die sich bei diesem Schritt der Datenaufbereitung stellen, sind – wie man sich vorstellen kann – letztlich endlos und werden um so brisanter, je weniger die Data-Warehouse-Entwickler von der konkreten Arbeit vor Ort wissen. Dass Datenbankfelder die gleiche Bezeichnung (z. B. ›Anzahl der Kinder‹) haben, heißt noch lange nicht, dass sie auch auf die gleichen Sachverhalte verweisen. Hinzu kommt, dass es sicherlich auch noch Unterschiede in der Sorgfalt gibt, mit der die einzelnen Datenbankfelder von den unterschiedlichen Beschäftigten ausgefüllt wurden. So dürfte etwa die Frage der im Haushalt lebenden Kinder einer Sachbearbeiterin im Sozialamt bedeutender erscheinen als einem Beschäftigten im Jugendamt, der gerade

aufweisen, der kann sich sicher leicht vorstellen, wie fragwürdig die Aussagekraft mancher in elektronischen Systemen gespeicherten Informationen sein muss.

Auswertung der Daten

ABER IN WELCHER Qualität auch immer: Die Datenbestände sind endlich doch auf einen einheitlichen Standard gebracht und werden nun, möglicherweise in bestimmten Teilmengen, den für die Erstellung von Statistiken, Berichten und für das Controlling [⇨] zuständigen Personen zur Verfügung gestellt.

Dazu verfügen Data-Warehouse-Systeme über spezielle Auswertungs-›Werkzeuge‹, die mehr oder minder beliebig viele Möglichkeiten bieten, die vorhandenen Informationen miteinander in Beziehung zu setzen und sich daraus schöne bunte Balken- und Torten-Diagramme, Tabellen und Kurven erstellen zu lassen. Und diese Ergebnisse fließen dann ein in die Informationen und Vorlagen der ›Entscheider‹ und bilden – so jedenfalls die Theorie der Data-Warehouse-Entwicklung – die Realität der Organisation so vollständig und genau ab, wie dies bisher nicht denkbar war.

Und genau hier liegt in meinen Augen das entscheidende Problem der ›Datenlager‹-Technik:

Data-Warehouse-Systeme werden mit einem enormen finanziellen Aufwand entwickelt, einem Aufwand, der

dass Zahlen und ›Neutralität‹ als eher ›männlich‹ gesehen, Beteiligung und Verbundenheit aber als eher ›weiblich‹ empfunden werden.

Dem Umstand, dass diese technisch-›neutrale‹ Form der Wissens- und Wahrheits-›Produktion‹ nahezu unhinterfragt akzeptiert wird, verdanken übrigens nicht zuletzt die in der Hierarchie oben Stehenden ihre Macht. Denn es ist nun einmal eine Frage der Hierarchie und des Zugangs zu den Finanzen, ob man die Möglichkeit hat, beispielsweise Data-Warehouse-Systeme zu installieren und zu nutzen ...

Bedeutung für die Mitbestimmung

WAS HEISST DAS NUN für die Mitbestimmung? Data-Warehouse-Systeme werden von der Unternehmens- oder Verwaltungsleitung in Auftrag gegeben. Ihre Sichtweise bestimmt, welche Informationen ins Data-Warehouse aufgenommen werden und welche nicht, welche zu Auswertungen heran gezogen werden und welche nicht. Man kann es auch anders sagen: Die Unternehmens- oder Verwaltungsleitung bestimmt darüber, welche Ausschnitte der Wirklichkeit miteinander in Beziehung gesetzt werden, um daraus dann ›wahre‹ Erkenntnisse zu gewinnen.

Was dabei herauskommt, hat einen vertrauten Namen: Sachzwang. Es werden gleichsam Sachzwänge produziert. Wenn die Zahlen und Auswertungen eindeutig belegen, das dieses oder jenes zwingend erforderlich ist, kann die Interessenvertretung noch so viel argumentieren – letztlich können allenfalls vehement durchgesetzte Mitbestimmungsrechte die Arbeitgeber dann noch von dem von ihnen als richtig verstandenen Weg abbringen. Und das ist eine Entwicklung, die sich mehr und mehr schleichend in Unternehmen, Verwaltungen und Organisationen ausbreitet. Viele Management-Systeme wie Qualitätsmanagement oder Controlling beabsichtigen letztlich nichts anderes, als mit komplizierten Verfahren die von

der Organisation gesetzten Prioritäten und angenommenen Wahrheiten so zu verdichten, dass für Entscheidungen Sachzwänge entstehen, an denen keiner mehr vorbei kommt.

Die Mitbestimmungspraxis allerdings geht von etwas ganz anderem aus: Sie legt auch hier ihren Schwerpunkt vor



allem auf die Vermeidung von Leistungs- und Verhaltenskontrolle. Und wenn dann im Data-Warehouse ein Bezug auf die einzelnen Beschäftigten nicht mehr herzustellen ist, ist man als Betriebs- oder Personalrat erfolgreich gewesen. Schon etwas schwieriger ist es bei Systemen, die allein oder nur mit ›personalpolitischen‹ Zielen eingesetzt werden (siehe auch Klöcker: ›Data Warehouse, Data Mart‹ in CF 3/02 ab Seite 8), hier greift man zu Instrumenten wie Personalplanung, personelle Einzelentscheidung, Interessenausgleich oder Sozialplan.

Gegen die oben beschriebene Schaffung immer neuer ›Sachzwängen‹ hilft das allerdings wenig. Also: Auch wenn die rechtlichen Hebel hier vielleicht

weniger stabil sind – mit gutem Gewissen kann keiner Interessenvertretung empfohlen werden, der Einführung eines Data-Warehouses zuzustimmen, ohne dass sie selber Einfluss auf die ›Herstellung‹ der betriebseigenen Wahrheiten nehmen kann.

In der Regel werden die Anforderungen an ein Data-Warehouse, also welche Daten es überhaupt ›wert‹ sind, übernommen zu werden und welche Auswertungen bereitgestellt werden sollen, nicht am grünen Tisch entschieden. Häufig werden dafür die beteiligten Führungsebenen gefragt, welche Bedarfe sie haben und was die neue Technik bieten soll. Und da kann der Betriebs- oder Personalrat durchaus in einer Betriebs-/Dienstvereinbarung festschreiben, dass er genau hier in geeigneter Form zu beteiligen ist – bei jeder neuen (Fort-)Entwicklung der Data-Warehouse-Technik.

Wie die Interessenvertretung diese Beteiligung nutzt, kann dann noch offen bleiben. Das kann durch das Einbringen der eigenen Sichtweisen, Erfahrungen und Wissensbestände geschehen, durch die Organisation eines Beteiligungsprozesses unter den Betroffenen und/oder durch das Einbeziehen externen Sachverständiger, die durch Fachwissen, aber auch bei der Formulierung von Anforderungen und bei der Organisation von Beteiligungsprozessen gute Unterstützung bieten können.

Mitbestimmen über die ›Wahrheit‹

DATA-WAREHOUSES sind – wie alle Technik – nicht an sich gut oder böse. Es kommt darauf an, welche Interessen in ihre Entwicklung einfließen und – das ist das Entscheidende! – welchen Stellenwert sie im Unternehmen oder in der Verwaltung bekommen. Hier liegt ein weiterer Schwerpunkt der neuen Mitbestimmungsaufgaben: Es gilt im Betrieb



Thema: JAV

www.dgb-jugend.de

Welche Rechte haben Jugend- und Auszubildendenvertretungen? Wie lassen sich Probleme mit dem Arbeitgeber oder dem Betriebsrat angehen? Ein Online-Ratgeber auf den Seiten der DGB-Jugend mit Beiträgen aus der Zeitschrift ›Soli aktuell‹ (Zeitraum Juni 2000 bis heute) hilft weiter. ›Soli aktuell‹ ist der kostenlose Informationsdienst der DGB-Jugend; er kann unter dem Stichwort ›Publikationen‹ abonniert werden. Alle

Ausgaben gibt zudem als PDF-Datei zum Herunterladen.

lässt sich als PDF-Dokument (1,2 MB) herunterladen oder bestellen. Unter derselben Adresse gibt es zudem die Broschüre: ›Familienorientierte Personalpolitik / Checkheft für kleine und mittlere Betriebe‹ (1,8 MB).

Soziale Sicherung historisch

www.bmgs.bund.de/deu/gra/publikationen/p_17.cfm

Die kostenlose CD-ROM ›In die Zukunft gedacht / Die Geschichte der Sozialen Sicherung‹ gibt einen Überblick über die Geschichte der sozialen Sicherung vom Mittelalter bis zur Gegenwart. Die Datenbank der CD enthält Texte zu unterschiedlichen Epochen mit Dokumenten, Statistiken, Bildern und Filmausschnitten (auch für Macintosh).

Mitbestimmung

www.bmwa.bund.de/Navigation/Service/Bestellservice/publikationen-arbeitsmarktpolitik.html

›Mitbestimmung / Ein gutes Unternehmen‹ ist der Titel einer kostenlosen Broschüre des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit rund um die Mitbestimmung in Betrieben. Neben grundlegenden Informationen enthält die Broschüre auch die entsprechenden Gesetzestexte.

Die Broschüre kann heruntergeladen (3 MB) oder bestellt werden.

Attac

www.attac.de

Welche Positionen vertreten die so genannten Globalisierungsgegner? Was meint Attac mit dem Begriff ›solidarischen Weltwirtschaft‹? Der Internet-Auftritt gibt Antworten.

www.vsa-verlag.de/vsa

Ausführlicher beschrieben sind Attac-Positionen in den ›AttacBasisTexten‹ des VSA-Verlags – einige Titel: ›Privatisierung: Wahn & Wirklichkeit / Kommunen im Fadenkreuz‹, ›Öffentliche Finanzen: gerecht gestalten!‹, ›IWF & Weltbank: Dirigenten der Globalisierung‹ ...

Jeder Band hat 96 Seiten und kostet 6,50 Euro.



Zusammenstellung: Josef Haverkamp

das Verständnis sicherzustellen, dass auch und gerade computer-erzeugte Auswertungen immer nur eine mögliche Wahrheit darstellen und dass immer auch andere Wissensformen (wie z. B. das Erfahrungswissen derjenigen, die die konkrete Arbeit leisten) mit in die Entscheidungsfindungen einfließen müssen!

Michael Gümbel ist Berater bei der Technologie- und Innovationsberatung für Arbeitnehmer (TIB) e.V. in Hamburg; Kontakt: m.guembel@tib-hamburg.de



☞ Access = weit verbreitetes Datenbank-Programm aus dem Software-Paket ›Office‹ von Microsoft

☞ Controlling = betriebswirtschaftliche Unterstützung des Managements bei der Planung, Steuerung und Kontrolle von Unternehmensorganisationen und -prozessen (Controlling umfasst also weit mehr als nur Kosten-Kontrolle)

☞ Excel = das Tabellenkalkulations-Programm aus dem ›Office‹-Paket von Microsoft; Tabellenkalkulationen sind vielseitig einsetzbare Programme, die mit in selbsterstellte Tabellen eingegebenen Daten Berechnungen durchführen und Verknüpfungen herstellen können

☞ SAP = Marktführer bei betriebswirtschaftlicher Unternehmens-Software; die Produkte SAP R/3 und mySAP sollen nach Anpassung an die Kundenbedürfnisse so gut wie alle Datenverarbeitungsaufgaben eines Unternehmens abdecken



Betriebe raus aus Deutschland?

www.igmetall.de/themen/globalisierung/standort.html

Lohnt sich die Produktion in Deutschland nicht mehr oder dient diese Diskussion nur dazu Belegschaften, Betriebsräte und Gewerkschaften unter Druck zu setzen? Was ist also dran an der Standort-Debatte? Die IG Metall hat eine Reihe von Informationen zusammengestellt.

Arbeitszeugnisse

www.verdi-arbeitszeugnisberatung.de

Einen eigenen Internet-Auftritt mit Informationen rund um das Arbeitszeugnis bietet ver.di. Neben Basisinformationen für Betroffene und Betriebsräte stehen hier Checklisten, eine FAQ (Antworten auf oft gestellte Fragen), Gesetzesgrundlagen, aktuelle Urteile und Links zum Thema.

Familienfreundliche Jobs

www.bmfsfj.de/Kategorien/Publikationen/Publikationen.html

Wie sollte ein familienfreundlicher Betrieb aussehen? Antworten und eine gute Argumentationshilfe für die betriebliche Interessenvertretung gibt eine 42-seitige Broschüre – eine Gemeinschaftsprodukt vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, vom DGB, dem WSI und der Hans-Böckler-Stiftung. Sie enthält die Auswertung einer Befragung von Beschäftigten mit Kindern oder Pflegeaufgaben zu den Bereichen Arbeitszeiten, betriebliche Sozialleistungen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsorganisation und dem betrieblichen Umgang mit der Elternzeit.

Die kostenlose Broschüre ›Erwartungen an einen familienfreundlichen Betrieb‹