

Nick Kratzer

# Gläserne Mitarbeiter? Transparenz und Datenschutz im Betrieb Einführung

„Tutzing“, 20. Mai 2021

... eigentlich ein positiver Begriff  
(„Transparenzregister“, „transparency international“ u.v.m.),  
...  
in Betrieben aber oft umstritten!

## Erwünscht

Besserer Überblick über  
Anforderungen und  
Ressourcen

Bessere Steuerung von  
Prozessen

Leistungsunterschiede  
werden sichtbar

Im Wandel:  
Digitalisierung



Im Spannungsfeld:  
Totale Kontrolle vs.  
faire Transparenz

## Befürchtet

Qualitätslose“  
Herrschaft der Zahlen

Leistungskontrolle:  
Beschäftigte unter  
Beobachtungsdruck

Intransparente Transparenz:  
Was geschieht mit den Daten?

## Servicebereich eines IT-Unternehmens

- Problem: Kunden sind mit der Erreichbarkeit unzufrieden
- „Lösung“: Einführung einer neuen Software zur Servicesteuerung
- Laufende Erfassung von Servicedaten, Aufschaltmöglichkeit durch FK, „Abweichungsgespräch“



## Konflikt:

- Unternehmen: Unterstützung des Service
- Betriebsrat: Bringt nichts-außer Leistungsdruck

## Ergebnis der Einigungsstelle:

- Entschärfte Pilotumsetzung mit Gefährdungsbeurteilung

Transparenz:

Verbesserung der Servicequalität oder verschärfter Leistungsdruck?

Quasiexperimentelle Untersuchung

(Konzeption und Umsetzung: Dr. Barbara Pangert)

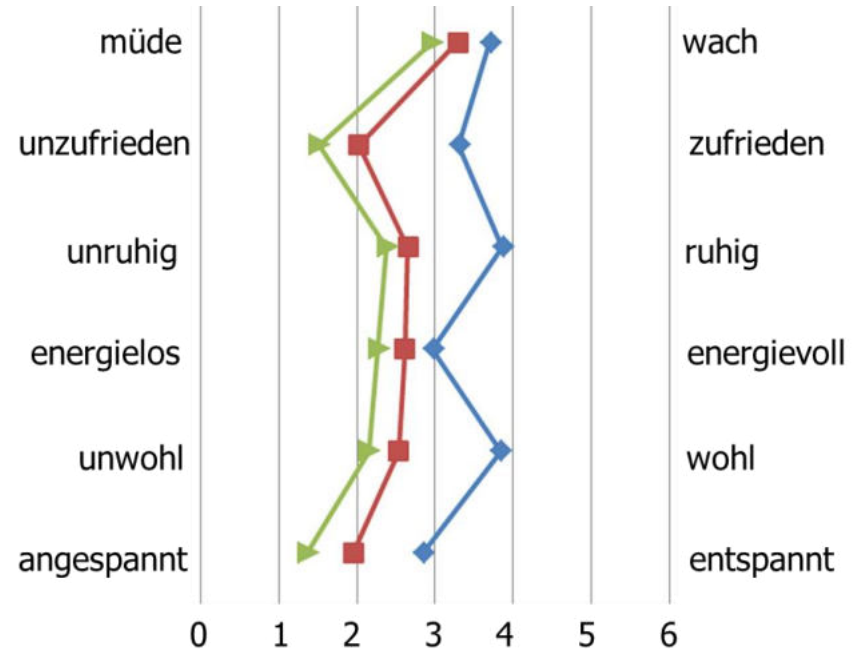
# Die Wirkung der Transparenz

Sie kommen an einem normalen Arbeitstag in die Firma. Sie arbeiten wie gewohnt, es gibt keine besonderen Vorkommnisse. (N=174)

Im Laufe des Vormittags wird dann deutlich, dass die Erreichbarkeit heute besonders schlecht ist. (N=161)

Ihre Führungskraft schaltet daraufhin die Sicht auf Ihre persönlichen Kennzahlen frei. (N=136)

Konzeption und Umsetzung: Dr. Barbara Pangert



Wenn Bedingungen gläsern werden ...  
brauchen Menschen „faire Transparenz“

Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit.

Dr. Nick Kratzer  
ISF München  
Jakob-Klar-Straße 9, 80796 München  
+49 (0)89 272921-68  
[nick.kratzer@isf-muenchen.de](mailto:nick.kratzer@isf-muenchen.de)