

Softwareergonomie strategisch nutzen

GESUNDHEITSSCHUTZ *Neue IT-Anwendungen ändern Arbeitsprozesse oder strukturieren gleich die gesamte Arbeitsorganisation um. Und das alles zur Steigerung der Produktivität und Effizienz. Das funktioniert aber nur mit benutzerfreundlicher Software.*

VON ANNE MÜLLER UND HANNES PANKRATZ

DARUM GEHT ES

1. Der Einsatz digitaler Technologien im Arbeitsalltag hat Auswirkungen auf die Gesundheit der Beschäftigten.
2. Arbeitgeber haben die Gebrauchstauglichkeit von Software immer im Auge zu behalten.
3. An der Schnittstelle Mensch-Maschine bestehen zahlreiche Mitbestimmungsmöglichkeiten.

Digitalisierung ist nicht nur als Schlagwort in den Medien sehr präsent, auch müssen sich alle Betriebe zu deren Anforderungen verhalten und aufstellen. Entsprechend machen viele Interessenvertretungen derzeit die Erfahrung, dass digitale Technologien und mit ihnen Software in neuen Ausmaßen in den Arbeitsalltag einziehen.

Nicht nur ihre Anzahl, sondern auch die zu gestaltenden und oftmals komplexen Rahmenbedingungen stellen Gremien vor neue Herausforderungen. Dabei treten IT-Systeme im Betrieb in einer neuen Formenvielfalt auf, die vom papierlosen Büro über Datenbrillen in der Logistik bis hin zum obligatorischen Diensthandy reicht. Im Fokus der Regelung neuer Softwaresysteme stehen Leistungs- und Verhaltenskontrollen, Datenschutz und Rationalisierungsaspekte. Eine weitreichende Beurteilung unter dem Aspekt der Gesundheit bleibt jedoch oftmals auf der Strecke. Doch gerade die Nutzung digitaler Technologien im Arbeitsalltag erfordert, hier den Blick zu schärfen und die Auswirkungen auf die Gesundheit der Beschäftigten in die Priorisierung mitaufzunehmen. Wie kann das in der Arbeit der Arbeitnehmervertretung konkret aussehen?

Softwareergonomie als neue Herausforderung

In ihrer Sitzung des Betriebsrats werden Jolene und Martin vom Gremium beauftragt, sich um die Einführung von Tablets für die Warenzusammenstellung im Lager zu kümmern. Bisher

wurde diese mit Hilfe von Papierlisten erledigt, doch der Arbeitgeber verspricht sich hier eine Zeitersparnis beim Kommissionierungsvorgang und fordert eine schnelle Umsetzung. Als neu gewählte Vertreterin und Vertreter können weder Jolene noch Martin die Auswirkungen dieser Technologie auf die Arbeitsprozesse und -bedingungen wirklich einschätzen.

Daher beschließt das Gremium, beide zu einer Fortbildung zum Thema »Digitalisierung und Auswirkungen im Betrieb« zu entsenden. Dort werden neben den zu regelnden technischen und datenschutzrelevanten Aspekten auch gesundheitliche Folgen der Arbeit mit digitalen Arbeitsmitteln thematisiert. Neben den Belastungen für die Augen werden unterschiedliche psychische Belastungen angesprochen, die sich sowohl aus der Gestaltung der Software ergeben als auch im Zuge der Softwarenutzung entstehen können. In diesem Zusammenhang lernen sie die Softwareergonomie als eine zentrale Stellschraube kennen, um die gesundheitlichen Folgen für die Beschäftigten möglichst gering zu halten.

Als Ansprechpartner für die Beurteilung der Softwareergonomie wird Jolene und Martin im Seminar die Fachkraft für Arbeitssicherheit (SiFa) genannt. Nach § 9 des Arbeitssicherheitsgesetzes (ASiG) hat der Betriebsrat einen Anspruch auf eine fachliche Beratung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsarzt.

Nach dieser Erkenntnis lässt sich das Gremium in ihrer nächsten Sitzung von der Fachkraft für Arbeitssicherheit erläutern, wie

die vom Arbeitgeber favorisierte Software zur Kommissionierung und die dazu gehörenden Geräte ergonomisch einzuschätzen sind. Die SiFa weiß um softwareergonomische Aspekte gut Bescheid und stellt dem Gremium die Anforderungen der Gebrauchstauglichkeit bezogen auf das neue IT-System vor. So betont die SiFa die besondere Bedeutung einer einfach und klar strukturierten Dialoggestaltung der Logistiksoftware. Sie hebt hervor, dass in der Standardeinstellung der Software die Schriftgröße deutlich zu klein und in einer Negativdarstellung abgebildet ist, sodass die Augen verstärkt belastet werden.

In diesem Zusammenhang können auch Kopfschmerzen und Verspannungen im Schulter-/Nackbereich entstehen. Sie weist zudem darauf hin, dass das WLAN-Netz das Lager noch nicht vollständig abdeckt. So kann erhöhter Stress entstehen, weil die Software nicht überall einsetzbar ist und lange Ladezeiten entstehen können.

Gemeinsam mit dem Gremium und einer Kollegin aus dem Lager werden schon erste Ideen zur Gestaltung der Softwareoberfläche entwickelt. Besonders wichtig sind der Kollegin die Lesbarkeit und die Unterscheidbarkeit der Dialogoberfläche, um ihre Arbeitsaufgabe gut erledigen zu können. Wenige Tage nach diesem wirkungsvollen Treffen erfährt Jolene beim Mittagessen in der Kantine beiläufig von der SiFa, dass der Personalleiter sämtliche der vorgetragenen Ideen kategorisch ablehne. Die Maßnahmen seien ihm zu zeit- und kostenintensiv. Frustriert berichtet Jolene dem Gremium von der Entwicklung. Ali, seit vielen Jahren Betriebsratsvertreter im Arbeitsschutzausschuss (ASA), hat die gute Idee, die Anschaffung der neuen Arbeitsmittel im ASA auf die Agenda zu setzen.

Auf der nächsten ASA-Sitzung fragt Ali nach, wie die Softwareergonomie bei der Anschaffung der Tablets berücksichtigt werde. Die SiFa ist vorbereitet und hat bereits eine Präsentation für die möglichen Inhalte einer Gefährdungsbeurteilung nach § 3 der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) und § 3 der Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) begonnen.

Darin ist die Beurteilung der Softwareergonomie der zentrale Bestandteil für die Anschaffung einer Software. Auch die bereits entwickelten Gestaltungsideen finden sich in der vorausschauenden Gefährdungsbeurteilung als Anforderungen aus der Arbeitsaufgabe wie-



der. Die SiFa stellt mögliche Ergebnisse aus der Gefährdungsanalyse und -beurteilung samt ihrer Maßnahmenvorschläge vor. Ali findet die Maßnahmenvorschläge der SiFa gut. Denn die Software müsste laut Maßnahmenplan vor ihrer Einführung insbesondere in der Dialoggestaltung nachgebessert werden.

Anders bewertet dies die Arbeitgeberin: »Vorausschauende Gefährdungsbeurteilung für Software? Glauben Sie ernsthaft, dass eine Software für so viel Geld verkauft werden würde, die nichts taugt? Wir haben doch schon extra die Schutzfolien gekauft, damit die angeblichen Reflexionen reduziert werden. Das muss doch reichen!« Alle guten Argumente der SiFa und der Hinweis auf die gesetzliche Verpflichtung der Arbeitgeberin, eine vorausschauende Gefährdungsbeurteilung auch für Software vollständig durchführen zu müssen, fallen auf taube Ohren und die Situation scheint festgefahren.

► Gefährdungsbeurteilung für Software ist Pflicht

Nach dem Bericht von Ali im Betriebsratsgremium sind alle frustriert. Wie können sie weitermachen? Martin durchforstet seine Seminarunterlagen und findet einen Verweis auf die Beratung durch die zuständigen Aufsichtsbehörden. Das Gremium beauftragt ihn, Informationen durch die Aufsichtsbehörden einzuholen. Zunächst ruft Martin bei der »Informa-

Mit Hilfe der DGUV-Information 215-450 kann man sich jederzeit über Softwareergonomie informieren.

Eine gute Softwaregestaltung wird anhand von verschiedenen ergonomischen Kriterien vorgenommen, die sich hierarchisch in vier Ebenen einteilen lassen.



SEMINAR ZUM THEMA

Gesunde Arbeitsbedingungen

Die Technologieberatungsstelle Nordrhein-Westfalen zeigt in Kooperation mit dem DGB Bildungswerk die Handlungsmöglichkeiten beim Mitgestalten und Mitbestimmen gesunder Arbeitsbedingungen in Zeiten der Digitalisierung in einem Seminar auf. Es werden die Grundlagen der Softwareergonomie und Strategien bei der Einführung einer Software vermittelt. Die Veranstaltung findet am 21. und 22. Oktober 2019 im Essener Intercity Hotel statt (Seminar-Nr.: D11-199544-133). Anmeldeschluss ist der 30. September.
www.tbs-nrw.de

tionshotline« der zuständigen Landesbehörde an und wird darin bestätigt, dass die Durchführung einer vorausschauenden Gefährdungsbeurteilung für Software eine Arbeitgeberpflicht ist. Eine Beratung vor Ort könne sowohl durch die Landesbehörde als auch durch die zuständige Berufsgenossenschaft erfolgen.

Das Gremium beschließt daraufhin, ihre zuständige Aufsichtsperson bei der Berufsgenossenschaft zum Thema »Softwareergonomie« einzuladen. Die Aufsichtsperson freut sich über das Interesse an dem oft unterschätzten Thema und kündigt ihren Besuch schriftlich bei der Arbeitgeberin an.

An dem Termin hält die Aufsichtsperson einen Kurzvortrag über die Inhalte der DIN EN ISO 9241 und bringt der Arbeitgeberin die DGUV-Information 215-450 »Softwareergonomie« mit. Sie verweist eindrücklich darauf, dass die Beurteilung der Softwareergonomie nach den Kriterien ihrer Gebrauchstauglichkeit eine Arbeitgeberverpflichtung ist. Eine vollständige Gefährdungsbeurteilung, so führt sie weiter aus, beinhaltet zudem Maßnahmen, die umzusetzen sind.

Nach dem Termin geht die Arbeitgeberin zähneknirschend auf Ali und die SiFa zu, man müsse dann wohl doch die vorausschauende Gefährdungsbeurteilung angehen. Durch diese positive Erfahrung bestärkt plant das Gremium, sich die Software auch noch einmal gemeinsam mit dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten anzusehen.

Softwareergonomie strukturiert regeln

Vor einer anderen Herausforderung steht der Personalrat einer Landesbehörde. Dort soll das papierlose Büro zum Standard werden. Über lange Jahre sind die Mitglieder des Personalratsgremiums in der Wahrnehmung ihrer Mitbestimmungsrechte aktiv und gut aufgestellt, sodass sich eine selbstverständliche Kultur der vertrauensvollen Zusammenarbeit etablieren konnte.

Der Dienstherr lässt dem Gremium eine Vorabinformation über eine neue Verwaltungssoftware in Form eines System-Steckbriefes zukommen. Das Personalratsgremium beauftragt Dirk und Kay aus der IT-Arbeitsgruppe, sich des Themas anzunehmen. Nach Prüfung des Steckbriefs und der Regelungen aus der EDV-Rahmendienstvereinbarung wird den beiden schnell klar, dass sich weitreichende Änderungen der Arbeitsorganisation in den Abteilungen ergeben können, zahlreiche Möglichkeiten der Leistungs- und Verhaltenskontrolle gegeben sind und der Datenschutz in den Blick genommen werden muss.

Daher raten sie dem Gremium zu einer Dienstvereinbarung, um ihre harten Mitbestimmungsrechte entsprechend ihres Landespersonalvertretungsgesetzes wahrzunehmen. Um eine umfassende und das System gut abbildende Dienstvereinbarung initiativ zu entwickeln, beschließt das Gremium, dass Kay und Dirk mit Unterstützung von externem

Sachverstand einen Entwurf anfertigen sollen. Mit dem externen Sachverständigen werden die vorliegenden Informationen ausgewertet. Von besonderem Interesse sind mögliche Auswirkungen auf die Beschäftigten. Neben den üblichen Themen einer Dienstvereinbarung zu einer Software verweist der Sachverständige auf die Notwendigkeit einer vorausschauenden Gefährdungsbeurteilung, um Belastungen für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Idealfall gar nicht erst entstehen zu lassen. Dabei stehen Softwareergonomie und psychische Belastungen im Zuge der Einführung im Mittelpunkt.

Auch der Dienstherr hat die Beurteilung der Software unter Aspekten des Arbeits- und Gesundheitsschutzes vor ihrer Einführung bisher nicht berücksichtigt. Deshalb wird gemeinsam entschieden, dass Kay, ein Kollege aus dem IT-Support im Auftrag der Abteilungsleitung »Innere Angelegenheiten« und die Fachkraft für Arbeitssicherheit eine Vorführung und Schulung des Software-Anbieters mitmachen. Die Drei testen die Software mit Hilfe der Grundsätze für die Arbeitssystem-, Aufgaben-, Dialog- und Informationsgestaltung (siehe dazu den Beitrag von Müller/Pankratz, Softwareergonomie – die Grundlagen, in diesem Heft, ab Seite 8). Dabei fällt Kay als späterer Anwenderin auf, dass sie den Arbeitsschritt der Auszahlung nicht durchführen kann, weil verschiedene dafür notwendige Eingabefelder noch nicht in der Software vorhanden sind. Zudem fallen ihr weitere Unstimmigkeiten auf, weil die Ablaufgestaltung der Eingabefelder nicht zu den tatsächlichen Arbeitsschritten in der Sachbearbeitung passt. Sie bespricht ihre Eindrücke mit ihrem Kollegen aus dem IT-Support, der sich bisher ausschließlich mit der Stabilität des Systems beschäftigt und diese positiv beurteilt hatte.

Als Experte für Softwareergonomie bemängelt die Fachkraft für Arbeitssicherheit die fixe Dialoggestaltung, die nur wenig Spielraum für Individualisierbarkeit durch die Beschäftigten zulässt. Die Suchmaske sei außerdem nur mit mehreren Klicks erreichbar und nicht intuitiv angeordnet. Die Softwareergonomie müsse also dringend umfassend beurteilt und anschließend verbessert werden.

Kays Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Schulung fließen in der weiteren Erarbeitung der Dienstvereinbarung als Anforderungen in einen Paragraphen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz ein. Die darin geforderte

vorausschauende Gefährdungsbeurteilung bezieht sich nicht nur auf die psychischen Belastungen, sondern auch konkret auf die Anforderungen der Softwareergonomie. Kay, Dirk und der externe Sachverständige haben daher gemeinsam mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit einen Fragebogen als Anlage ausgearbeitet. Dieser untersucht die Dialoggestaltung gemäß DIN EN ISO 9241.

Der externe Sachverständige regt außerdem an, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst die Anforderungen ihrer Arbeitsprozesse beschreiben. In Workshops können so die Kriterien festgelegt werden, um die Arbeitsaufgaben in der Software vollständig und ausführbar abbilden zu können. Dies wird in den Entwurf der Dienstvereinbarung ebenfalls mitaufgenommen. Den fertigen Entwurf stellen Kay und Dirk ihrem Personalratsgremium vor, welches insbesondere von den konkreten Ideen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz sehr beeindruckt ist.

Die Verhandlungen mit dem Dienstherrn erweisen sich als unkompliziert, da sich dieser seiner Verantwortung einer vorausschauenden Gefährdungsbeurteilung jetzt bewusst ist. Er hat ein großes Interesse an einer schnellen, belastungsarmen und nachhaltigen Einführung eines papierlosen Büros mit Hilfe der Verwaltungssoftware.

Fazit

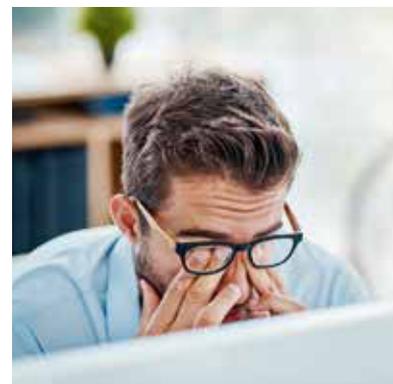
Beide Fallbeispiele machen deutlich, dass es für Betriebs- und Personalräte verschiedene Wege und Möglichkeiten gibt, Softwareergonomie als Thema aufzugreifen und betrieblich zu regeln. Gerade im Zuge der Digitalisierung ist die Gebrauchstauglichkeit der Software ein wichtiger Baustein gesunder Arbeitsbedingungen. Hier den Blick drauf zu haben und als Interessenvertretung die Möglichkeiten der Mitbestimmung im Arbeits- und Gesundheitsschutz zu nutzen, stellt einen wichtigen Hebel für die gesunde Gestaltung der Digitalisierung dar. ◀



Dr. Anne Müller, Beraterin bei der Technologieberatungsstelle NRW
anne.mueller@tbs-nrw.de
www.tbs-nrw.de



Hannes Pankratz, Berater bei der Technologieberatungsstelle NRW
hannes.pankratz@tbs-nrw.de
www.tbs-nrw.de



DAS WOHLBEFINDEN
UND DIE LEISTUNGSFÄHIGKEIT
NACHHALTIG SICHERN

**Risiken im Büro erkennen
und vermeiden**

Besuchen Sie unser Seminar:
Büro- und Bildschirmarbeit
> www.ifb.de/25

Info- & Serviceteam:
08841 / 6112-20

ifb Institut zur Fortbildung
von Betriebsräten KG