

Gesund und sicher starten!

Aktuelle Informationen für Existenzgründer zu Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit

Bildschirm@rbeit – gesund und sicher Humane Arbeitsgestaltung

Ziel einer humanen Arbeitsgestaltung ist es, die Aufgaben dem Menschen anzupassen und nicht umgekehrt. Dazu gehört die Bereitstellung des richtigen Werkzeugs im weitesten Sinne und ein ansprechendes, ergonomisches Umfeld. Genau so wichtig ist es jedoch, die Arbeitsaufgaben bewältigbar und interessant zu gestalten, die Voraussetzungen für ein gutes Betriebsklima zu schaffen und einen Weg zu finden, Fehlbelastungen und Gefahren im Arbeitsumfeld zu vermeiden.

Arbeiten nach DIN? Aber ja! Denn in der international gültigen Normenreihe DIN EN ISO 9241 sind die Grundsätze für menschengerechtes Arbeiten am Bildschirm zusammengefasst, die auf gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen beruhen und die deutsche Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV) spezifizieren.

Humankriterien: Arbeit soll „menscheln“
 Aufgaben am Bildschirmarbeitsplatz sind gut gestaltet, wenn sie die folgenden „Humankriterien“ erfüllen. Sie entsprechen den allgemeinen Anforderungen an menschengerechtes Arbeiten wie sie auch die internationalen Normen formulieren.

- **Benutzerorientierung:** Die Erfahrungen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter sollen bei der Aufgabenstellung berücksichtigt werden, so dass sie weder vom Anspruch her noch mengenmäßig über- oder unterfordert sind.
- **Vielseitigkeit:** Es soll eine angemessene Vielfalt an Fertigkeiten und Aktivitäten zum Einsatz kommen. Das wird z. B. bei Aufgaben erreicht, die sowohl planende als auch ausführende und kontrollierende Elemente umfassen.
- **Ganzheitlichkeit:** Die Aufgaben sollen als ganzheitliche Arbeitseinheiten und nicht als Bruchstücke davon erkennbar sein. Außerdem soll der Mitarbeiter seinen jeweiligen Anteil am Gesamtprodukt überblicken können.
- **Eindeutigkeit:** Eindeutig soll nicht nur die Aufgabenstellung, sondern auch der Werkzeuggebrauch definiert sein. Hinzu kommt, dass der geforderte Zeitrahmen und die Prioritäten dem Mitarbeiter genau bekannt sein müssen.

- **Handlungsspielraum:** Hohe Anforderungen und ein geringer Handlungsspielraum passen nicht zusammen. Die Folgen sind Stress und die daraus resultierenden gesundheitlichen Probleme. Wenn der Mitarbeiter jedoch bei der Reihenfolge, dem Arbeitstempo und der Vorgehensweise einen gewissen Spielraum hat, kann er seine eigenen Vorstellungen einbringen und sich weiter entwickeln.
- **Rückmeldung:** Gewöhnlich versteht man darunter die Rückmeldung von Kollegen und Vorgesetzten, aber am Bildschirmarbeitsplatz gibt es auch noch die Möglichkeit einer Rückmeldung durch die Software. Rückmeldungen geben Sicherheit und Bestätigung – man weiß, wo man steht.
- **Entwicklungsmöglichkeiten:** Arbeit sollte immer auch die Gelegenheit zur Weiterentwicklung bieten. So bleibt der Mitarbeiter geistig rege und kann seine Kompetenz weiter ausbauen, was auch dem Unternehmen zugute kommt.

Betriebsklima

Alle oben genannten Faktoren spielen auch eine Rolle bei der Entwicklung eines guten Betriebsklimas.

Dazu tragen auch sozial kompetente Führungskräfte bei. Sozialkompetenz lässt sich durchaus erlernen, Seminare und Schulungen helfen dabei. Die da oben und die da unten? Starre Hierarchien fördern ein gutes Betriebsklima nicht gerade! Die Strukturen sollten so flach und durchlässig wie möglich sein. Allerdings muss die Entscheidungsgewalt jeweils klar zugeteilt werden – nach Kompetenz und/oder Position.

Ein gutes Betriebsklima kann sich nicht einstellen ohne funktionierende Kommunikationsprozesse. Deshalb sollte jeder mitdenken, wie sich Informationsflüsse verbessern lassen.

Mach mal Pause!

Gerade bei Bildschirmarbeit sind regelmäßige Unterbrechungen wichtig. Entweder können dann Tätigkeiten ausgeführt werden, die andersartige Anforderungen an den Mitarbeiter stellen (Mischarbeit) oder es werden kurze Pausen eingelegt, in



BildscharbV
 Anhang (20)
 (21)

Fakten

denen nicht gearbeitet wird. In der Bildschirmarbeitsverordnung wurde festgelegt, dass diese kurzen Unterbrechungen zur bezahlten Arbeitszeit zählen.

Ergonomische Software

Um die Arbeit am Bildschirm menschengerecht zu gestalten, müssen auch ergonomische Grundsätze an der Schnittstelle Mensch/Computer berücksichtigt werden. Es wurde der Begriff der Software-Ergonomie geprägt, unter dem die folgenden Anforderungen an Betriebssysteme und Programme zusammengefasst sind.

- **Aufgabenangemessenheit:** Es dürfen keine unnötigen Arbeitsschritte anfallen und immer wiederkehrende Aufgaben sollen erleichtert werden, zum Beispiel in Form von Makros. Begriffe und Symbole müssen eindeutig und widerspruchsfrei sein. Das gilt auch für Hilfstexte und Handbücher.
- **Selbstbeschreibungsfähigkeit:** Jeder Dialogschritt muss von einer Rückmeldung begleitet sein oder zumindest auf Anfrage des Benutzers eindeutig erklärt werden. Der Umfang an Rückmeldungen sollte dem Kenntnisstand des Benutzers anpassbar sein, z. B. indem Felder wie „Diese Information nicht mehr anzeigen“ angeklickt werden können.
- **Steuerbarkeit:** Wichtig ist, dass das Programm dem Benutzer keinen Rhythmus aufzwingt, indem Anzeigen nach einer bestimmten Zeit erlöschen. Außerdem muss zumindest der letzte Schritt zurückgenommen werden können und der Benutzer sollte die Möglichkeit haben, Dialoge abzubrechen und zu beenden. Zur Steuerbarkeit gehört auch, dass mit mehreren Anwendungen gleichzeitig gearbeitet werden kann und dass zwischen diesen Anwendungen ohne Aufwand Daten ausgetauscht werden können.
- **Erwartungskonformität:** Die Dialoge müssen konsistent (beständig) sein und allgemein anerkannten Konventionen sowie den Merkmalen des Benutzers (Ausbildung, Erfahrung, Kenntnisse aus dem Arbeitsgebiet) entsprechen. Beispiele: Scrollbalken sind stets auf der rechten Seite angeordnet. In „Ordnern“ befinden sich Dateisammlungen.
- **Fehlertoleranz:** Bei einer falschen Eingabe darf nicht gleich das ganze System abstürzen. Fehlermeldungen müssen einfach, sachlich und hilfreich sein. Korrekturen sollten aufgeschoben bzw. aufgehoben werden können.
- **Individualisierbarkeit:** Das Dialogsystem sollte an die Aufgabe und an die individuellen Fähigkeiten und Vorlieben des Benutzers angepasst werden können. Die ständige Begleitung einer Hilfe-

Funktion z. B. sollte ab- bzw. zuschaltbar sein. Außerdem sollten bestimmte Tastenfolgen mit einer frei wählbaren Bezeichnung versehen werden können, die sich der Benutzer leicht merken kann. Die Geschwindigkeit bestimmter Aktionen, zum Beispiel das Scrollen, sollte individuell einstellbar sein.

- **Lernförderlichkeit:** Der Benutzer sollte beim Erlernen des Dialogsystems von der Software unterstützt und angeleitet werden. Selten benutzte Kommandos sollten z. B. besonders ausführlich erklärt werden.
- **Datenschutz:** Die Bildschirmarbeitsverordnung legt eindeutig fest, dass ohne Wissen des Benutzers keine Vorrichtungen zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle erlaubt sind. Kontrollmöglichkeiten gäbe es über die Tastatur, in den Programmen und im Betriebssystem sowie über Zusatzgeräte wie den Monitor oder das Telefon. Unter bestimmten Umständen, wenn etwa für statistische Zwecke die Häufigkeit bestimmter Aktionen geprüft wird, kann es jedoch durchaus Sinn machen, einer Kontrolle für einen gewissen Zeitraum zuzustimmen.



Impressum:

Innovation und Bildung Hohenheim (IBH) GmbH
Wollgrasweg 49 | D-70599 Stuttgart
Fon: +49 (0) 711/45 10 17-200 | www.ibh.uni-hohenheim.de

ifex – Initiative für Existenzgründungen und Unternehmensnachfolge am Landesgewerbeamt Baden-Württemberg
Willi-Bleicher-Straße 19 | D-70174 Stuttgart
Fon: +49 (0) 711/123-2674 | www.newcome.de

RKW – Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V. – Bundesgeschäftsstelle –
Düsseldorfer Straße 40 | D-65760 Eschborn
Fon: +49 (0) 61 96/495-278 | www.guss-net.de

Das Projekt wird im Rahmen des Modellprogramms zur Bekämpfung arbeitsbedingter Erkrankungen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit gefördert.



BildscharbV
Anhang