

Mobile Bildschirmarbeit ergonomisch und sozialverträglich gestalten

Manuel Kiper // BTQ Niedersachsen

HIER LESEN SIE:

- wie wichtig die Berücksichtigung von Bedienungsfragen bei der Auswahl von Laptops, Smartphones, Mini- und Bordcomputern ist
- wie die Minicomputer durch die Unfallversicherer reguliert werden
- wie Nutzung, Ergonomie, Haftung und Datenschutz weitergehender in Betriebs-/Dienstvereinbarungen geregelt werden sollten

Die Arbeit am Computer wird inzwischen durch Touchscreens wie auch die mobile Einsetzbarkeit für immer mehr Benutzergruppen beschleunigt. Über GPS-Ortung der Geräte und Fahrzeuge sowie Funkmeldung der Smartphones werden Standort-, Bedienungs- und Verbrauchsdaten seitens der Unternehmen zentral abrufbar und Flotten wie Personal just in time steuerbar. In Branchen wie Handel, Verkehr, Bau, Pflege, bei Versorgern und Ordnungsdiensten vollzieht sich zurzeit die Umrüstung. Die Trennung zwischen Privat- und Arbeitszeit wird noch löchriger und durch die Fülle der anfallenden personenbezogenen Daten wird Privatheit bei der Arbeit ein Fremdwort. Mobile Arbeit und Minicomputer bedürfen daher dringend der betrieblichen Regelung. Aus diesem Grund hat der CuA-Schwerpunkt 4/2010 bereits das Thema Ergonomie und Datenschutz bei mobiler Arbeit aufgegriffen. Die darin enthaltenen Hinweise werden an dieser Stelle ergänzt und vertieft.

Die Arbeitsgestaltung bei mobiler Arbeit muss sich zunächst mit der Hardware auseinandersetzen. Laptops unterliegen nicht den Bestimmungen der Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV). Dennoch sind bei der Auswahl und im Einsatz von Laptops vielfältige ergonomische Aspekte zu berücksichtigen. Im Portal von Ergo-online sind diese systematisch und übersichtlich zusammengestellt.¹ Hier spielen Einsehbarkeit, Bildaufbauzeit, Tastaturen, Prüferzertifikat TCO 05 und vieles mehr eine Rolle.

Bedienungs-optimierung

Eine Weiterentwicklung hin zu Touchscreens eröffnet neuen Bedienungskom-

fort. Anders als bei der Maus-Steuerung zeigen bei der Eingabe über einen Touchscreen alle Altersgruppen ähnliche Leistun-

SEMINAR ZUM THEMA

Manuel Kiper, BTQ Niedersachsen, bietet vom 8. bis 10. März 2011 in Bad Zwischenahn ein Seminar an zum Thema: **„Mobile Computer – Ortung und Überwachung von Waren und Menschen mit RFID, Handy und GPS“.**

► www.btq.de

gen, wobei selbst junge Menschen erheblich an Geschwindigkeit der Eingabe und Steuerung gewinnen.² Gute ergonomische Gestaltung der Arbeitsmittel - ob Compu-

ter, Kopierer usw. – kommt vielfach jungen wie alten Beschäftigten in gleicher Weise zugute.³

Seit 2008 kommt zusätzlich noch die Multi-Touch-Funktion etwa im iPhone, iPodtouch und MacBookAir zum Einsatz.

Bisher ermöglicht Multi-Touch das einfache Verkleinern, Vergrößern, Anklicken und Verschieben von Objekten, doch künftig soll damit wesentlich mehr möglich sein. Es soll nicht nur erkennen, ob der Anwender einen oder mehrere Finger verwendet, sondern auch welchen er benutzt. Damit lässt sich dann eine Vielzahl von Gesten verwenden – einfache Befehle, die mit Fingerbewegungen eingegeben werden. Je nach verwendetem Finger wird eine andere Reaktion des Systems ausgelöst. Die

Arbeit an einem Notebook könnte damit noch einmal erheblich vereinfacht und beschleunigt werden. Häufige Arbeiten wie Markieren, Kopieren, Einfügen, Öffnen, Suchen und Speichern könnten mit deutlich geringerem Aufwand realisiert werden.

Eine entsprechende Aufrüstung findet bei Bordcomputern in Fahrzeugen statt. Zunächst gehörten Anzeigen des digitalen Fahrtenschreibers über Durchschnittsverbrauch, momentanen Verbrauch, Durchschnittsgeschwindigkeit, momentane Geschwindigkeit, verbleibende Reichweite mit der vorhandenen Tankfüllung, Restkraftstoffmenge, Treibstoffverbrauch pro Kilometer, Fahrzeit, Außen- und Innentemperatur, Uhrzeit/Datum zum Programm.

Mittlerweile werden Informationen wie z. B. Radiosender, Telefon-Freisprechanlage, Klimaanlagefunktionen, Informationen bezüglich Motorölstand, Bremsverschleiß, Abstandswarner und Navigations-, Routen- wie Einsatzinformationen mit dem Bordcomputer über GPRS (digitales Gerätemanagement) jederzeit abruf- und bedienbar. Bordcomputer werden per Touchscreen bedient, haben zum Teil zusätzlich auch noch eine Tastatur.

Regelungsansätze der Unfallversicherer

Ergonomische wie arbeitsorganisatorische Regulierung hinken der rasanten technischen Entwicklung hinterher. Die BildscharbV von 1996, fußend auf der EG-Bildschirmrichtlinie von 1989, nimmt mobile Computer wie auch Bordcomputer ausdrücklich vom Geltungsbereich der gesetzlichen Bestimmungen aus. Diese Interpretation wird auch von der Gewerbeaufsicht geteilt.⁴ Arbeitgeber sind allerdings gesetzlich zur Berücksichtigung des Stands der Technik und der arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse nach § 4 Pt. 3 des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG) verpflichtet. Abweichungen davon sind zulässig, müssen aber im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung schriftlich begründet und dokumentiert werden, wobei ein gleich hoher Stand von Ergonomie, Gesundheitsschutz und Wohlbefinden zu garantieren ist, um bei der persönlichen Haftung aus dem Schneider zu sein.⁵

Für die Bereitstellung und Benutzung mobiler Bildschirmgeräte gilt die Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV). Technische Regeln konkretisieren diese Verordnung hinsichtlich der Ermittlung und Bewertung von Gefährdungen sowie der Ableitung von geeigneten Maßnahmen. Für die Arbeit mit Bildschirmgeräten am Laptop wie an Fahrerarbeitsplätzen ist z. B. die Technische Regel für Betriebssicherheit „Gefährdungen an der Schnittstelle Mensch – Arbeitsmittel – Ergonomische und menschliche Faktoren“ (TRBS 1151) hilfreich.⁶ Damit werden grundsätzliche Anforderungen an die Bereitstellung und Nutzung von Arbeitsmitteln sowie für die Ermittlung und Bewertung von Gefährdungen sowie der Ableitung von geeigneten Maßnahmen an der Schnittstelle Mensch/Arbeitsmittel festgelegt.

„Auch in neuen, durch Informationstechnologie (IT) gestützten Arbeitsformen haben Beschäftigte einen rechtlichen Anspruch auf Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit“, so Roger Stamm vom Institut für Arbeitsschutz der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IFA früher BGIA). Oft würde mit dem Notebook an Orten oder in Situationen mobil gearbeitet, die mit einem Arbeitsplatz im traditionellen Sinne nur noch wenig gemeinsam hätten: in der Flughafenlounge, im Zug, auf dem Bahnhof, im Hotel oder einfach dort, wo man sich eben gerade aufhielte.

Angesichts der zu erwartenden weiter steigenden Verbreitung dieser Arbeitsformen und der damit verbundenen Belastungen für die Betroffenen besteht aus Sicht der Unfallversicherer dringender Handlungsbedarf.⁷ Für Betriebs- und Personalräte sind die dort gewonnenen und verfügbaren arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse handlungsleitend für betriebliche Vereinbarungen.

Handlungsanleitungen und Gestaltungsempfehlungen für mobile IT-gestützte Arbeit wurden einerseits im Rahmen des „Projekts Gestaltung mobiler IT-gestützter Arbeit“ (Projekt BGIA 1097) entwickelt.⁸

Andererseits wurden im Projekt „Auswirkungen des zunehmenden Gebrauchs von tragbaren Datenverarbeitungs- und Kommunikationsgeräten auf den Arbeitsschutz in Europa“⁹ über die BildscharbV hinausfüh-

rende Regelungen vorbereitet, die von der EU-Kommission veröffentlicht werden. Die Untersuchungen ergaben, dass psychische Belastungen vor allem dadurch entstehen, dass die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben verwischen und dass reisende Beschäftigte teilweise immer weniger über persönliche soziale Verbindungen in ihren Betrieb integriert sind. Die hauptsächlich physischen Belastungen ergeben sich durch ungünstige Umgebungsbedingungen für die Bildschirmarbeit unterwegs und schlechte ergonomische Eigenschaften der mobilen Kommunikationsgeräte. Der Kommissionsbericht empfiehlt, auch wegen der Dynamik der technischen Entwicklung, auf eine Gesetzgebungsinitiative zu verzichten, bewährte und anwendbare Standards aus der EU-Richtlinie zur Bildschirmarbeit anzuwenden sowie praxisnahe Gestaltungsempfehlungen zu entwickeln.

Markus Kohn und Roger Stamm haben 2009 auf einem Kongress der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft die Forschungsergebnisse vorgestellt.¹⁰ Die arbeitswissenschaftliche Lösung zur Regelung der Bildschirmarbeit als stationärer wie mobiler Arbeit liegt „in einer getrennten Regelung der allgemeinen und der speziellen Anforderungen an die Arbeit mit und an Bildschirmgeräten: Würde die BildscharbV aufgeteilt in einen allgemeinen Teil (die derzeitigen §§ 2 bis 7) und einen oder mehrere spezielle Gestaltungsrichtlinien für die jeweilige Form IT-gestützter Arbeit (der derzeitige Anhang wäre für Bildschirmarbeit im Büro), könnte sowohl eine allgemeine Anwendbarkeit als auch eine jeweils spezielle und konkrete Gestaltung von modernen mobilen IT-gestützten Arbeitsformen gewährleistet werden.“

Bildschirmarbeitsverordnung auf mobile Arbeit anwendbar

Konkret ergaben die Forschungen, dass aus arbeitswissenschaftlicher Sicht folgende Bestimmungen der BildscharbV auf mobile Arbeit anwendbar sind ...

■ § 3 – Beurteilung der Arbeitsbedingungen: Pflicht zur Gefährdungsermittlung und -beurteilung

■ § 4 – Anforderungen an die Gestaltung: Pflicht zur vorschriftenkonformen Gestaltung der Bildschirmarbeit

- § 5 – Täglicher Arbeitsablauf: Regelmäßige Unterbrechungen der Bildschirmarbeit durch andere Tätigkeiten oder Pausen
- § 6 – Untersuchung der Augen und des Sehvermögens: Regelmäßige Untersuchung des Sehvermögens und gegebenenfalls Stellen von speziellen Sehhilfen
- Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen

Bildschirmgerät und Tastatur

1. scharfe, deutliche und ausreichend große Zeichen
2. stabiles und flimmerfreies Bild ohne Verzerrungen
3. leicht einstellbare/r und anpassbare/r Helligkeit und Kontrast
4. keine störenden Reflexionen und Blendungen
5. leicht dreh- und neigbares Bildschirmgerät
6. getrennte und neigbare Tastatur bedingt
7. variable Anordnung der Arbeitsmittel (Tastatur usw.) bedingt
8. reflexionsarme Tastaturoberfläche
9. ergonomische/r Form und Anschlag der Tastatur

Zusammenwirken Mensch – Arbeitsmittel

20. Beachtung der Grundsätze der Ergonomie
- 21.1–21.4 Software-Ergonomie
22. keine Vorrichtung zur qualitativen und quantitativen Kontrolle

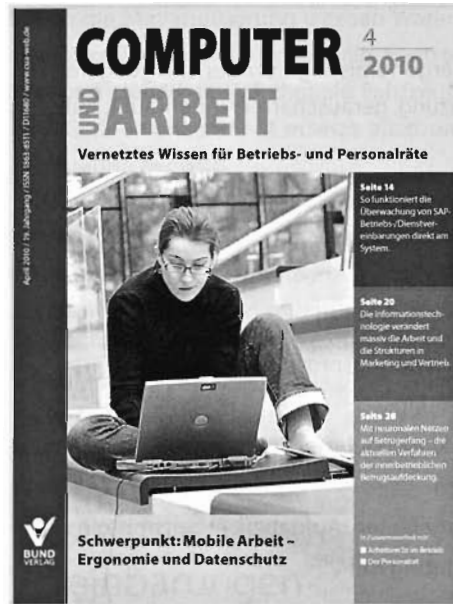
Die Punkte 10 - 13 Sonstige Arbeitsmittel (z.B. Arbeits-tisch, Fußstütze) und Punkte 14 - 19 Arbeitsumgebung (z.B. Beleuchtung, Lärm) sind nicht anwendbar.

Die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) hat übrigens bereits im Jahr 2009 einen kurzen Flyer „Mobil arbeiten mit Notebook & Co.“ herausgebracht, der diese Ergebnisse allerdings noch nicht so griffig wiedergibt.¹¹

Umfassend sind die genannten Untersuchungen in eine Regulierung von Bordcomputern eingeflossen, die als GUV-I/BGI 8696 Ende 2009 in einer über 50 Seiten langen Schrift¹² publiziert wurde: „Einsatz von bordeigenen Kommunikations- und Informationssystemen mit Bildschirmen an Fahrerarbeitsplätzen“.

Detaillierte Vorgaben für Bordcomputer

Darin werden detaillierte Vorgaben für die Gestaltung, Funktionalität, Platzierung und Bedienung der Minicomputer gemacht, ergänzt durch arbeitsorganisatorische Anforderungen.



Schwerpunktthema „Mobile Arbeit – Ergonomie und Datenschutz“, CuA 4/2010 ...

Die Bildschirm- und Eingabeeinheit sollte z. B. so positioniert sein, dass

- sie ohne Beugung und/oder Verdrehung des Oberkörpers bedient werden kann,
- sie sich bei Benutzung eines Sicherheitsgurts in Handreichweite des Fahrers befindet,
- der Blick auf den Fahrweg nicht beeinträchtigt wird.

Um eine sichere und ergonomisch günstige Positionierung der Bildschirmgeräte an Fahrerarbeitsplätzen zu gewährleisten, gilt es den Raum der Handerreichbarkeit ebenso zu berücksichtigen, wie das freizuhaltende Sichtfeld des Fahrers. Eine dreh- und beugungsfreie Handerreichbarkeit ist in einem Feld von maximal 40 cm Tiefe und maximal 60 cm Breite ab der Körpermitte gegeben. Bezogen auf die Gegebenheiten eines Fahrzeugcockpits ergibt sich ein in der BGI 8696 detailliert beschriebener, eng begrenzter möglicher Positionierungsbereich.

Aber auch Handschuhbedienbarkeit, insbesondere in Kältebereichen, Tag- und Nachteinstellung des Bildschirms, akusti-

sche Rückmeldung bei Tastenbetätigung (gerade bei Touchpoints), und viele weitere Vorgaben werden detailliert erläutert. Fahrer, die erstmalig mit dem Bildschirmgerät am Fahrerarbeitsplatz arbeiten, sollten eine spezielle Schulung in der Benutzung des Geräts erhalten. Bei der Durchführung der Schulung sollten unterschiedliche Vorkenntnisse und Affinitäten zur IT beachtet, Prozesse außerhalb des eigentlichen Arbeitsbereichs des Fahrers thematisiert und auf das Verhalten im Fehlerfall, etwa bei Störung oder Ausfall des Geräts eingegangen werden. Der praktische Umgang mit dem Bildschirmgerät im alltäglichen Arbeitsablauf muss ausreichend geübt werden.

Gefährdung des Fahrers vermeiden

Besonders die Bedienung des Bildschirmgeräts während der Fahrt birgt ein nicht zu unterschätzendes Gefahrenrisiko. Die BG-Schrift warnt, dass selbst ein nur kurzer Blick auf den Bildschirm und eine eventuelle Bestätigung eines Auftrags durch Tastendruck eine Ablenkung vom Verkehrsgeschehen darstellt, die zu einer Unfallsituation führen kann. Um eine unmittelbare Gefährdung des Fahrers und gegebenenfalls weiterer Verkehrsteilnehmer durch Zeitdruck zu vermeiden, seien folgende Grundsätze zu berücksichtigen:

Arbeits- und Zeitdruck

Die Arbeitsbelastung muss so gestaltet werden, dass der Fahrer nicht gezwungen ist, Aufträge während der Fahrt am Bildschirmgerät zu bearbeiten, um die Vorgaben einzuhalten. Fahrt- und Rüstzeiten sind daher in die Disposition einzuplanen.

Anhalte- und Parkpositionen

Auf eigenem Betriebsgelände ist eine ausreichende Anzahl von sicheren Anhalte- und Parkpositionen in geeigneter Verteilung einzurichten. Der Fahrer kann diese Positionen nutzen, um außerhalb der Verkehrs- und Transportwege sicher anzuhalten und das Bildschirmgerät zu bedienen.

Disposition

Die Disposition ist so zu gestalten, dass Aufträge, die vom Fahrer nur deswegen nicht bearbeitet/angenommen wurden, weil er

GESUNDHEITSGERECHT GESTALTETES MOBILES ARBEITEN:

Ausstattung mit Arbeitsmitteln

- hoher Stand der Informations- und Kommunikationstechnik: leistungsfähige UMTS- oder Wireless-LAN-fähige Notebooks, PDAs, leistungsfähige und ergonomische Handys
- leichtgewichtige und ergonomische mobile Technik: Subnotebooks wiegen nur knapp über 1 kg
- optimale Kompatibilität der Technik
- ergonomische Software
- ergonomische Ausstattung des Fahrzeugs: ergonomisch geformter und gut gefederter Sitz, Klimaanlage, Sitzheizung, Standheizung, geräuscharmer Innenraum, Aufstellmöglichkeiten für Notebook
- Rollkoffer für den Materialtransport

Organisation der Arbeit

- betriebliches Informations- und Kundenmanagement
- Digitalisierung der Unterlagen
- Einbindung der „Mobile Worker“ in die Entscheidungsprozesse im Betrieb
- regelmäßige Gemeinschaftsaktivitäten (Meetings)
- angemessene Leistungs-/Zielvorgaben mit klar definierten Pufferzeiten
- Arbeitszeitregelungen mit Arbeitszeitkonten
- Partizipation bei der Festlegung von Einsatzgebieten, Aufgaben, Arbeitsmitteln
- mitarbeiterorientierter, unterstützender Führungsstil

Individuelle Qualifikation

- Zeitmanagement und Selbstmanagement
- soziale Kompetenz
- Konfliktbewältigungsfähigkeit (Umgang mit schwierigen Kunden)
- Kompetenzen in Stressbewältigung, persönliches Gesundheitsmanagement und Work-Life-Balance
- Verkehrssicherheit bei Autofahrern

Gesundheitsgerechtes Verhalten

- realistische Planung der Zeiten und Aufgaben
- Notebook-Arbeit an ergonomischen Sitzplätzen
- regelmäßige störungsfreie und entspannende Pausen
- störungsfreie Zeiten für anspruchsvolle Tätigkeiten
- Bewegung zwischendurch
- rückschonendes Tragen (Rollkoffer, Rucksack)
- Musik zur Entspannung unterwegs
- leicht verdauliches Essen
- ausreichende Erholungszeiten und private Sozialkontakte
- Entspannungstechniken

Quelle: Regine Rundnagel, Wissensbausteine Mobiles Arbeiten, www.ergo-online.de

sich z.B. in einer kritischen Verkehrssituation befand, nicht automatisch als bewusste Ablehnung von Arbeitsaufträgen gewertet werden.

Zusätzlich können gegebenenfalls technische Maßnahmen, die die Bedienung des

Bildschirmgeräts während der Fahrt vermeiden, realisiert werden. Beispiele sind:

Einrichtung einer speziellen Fahrten-Taste am Bildschirmgerät, die der Einsatzleitung mitteilt, bis zum Ende der Fahrt oder dem Erreichen einer sicheren Anhalteposi-

tion (signalisiert durch erneutes Betätigen der Taste) keinen Auftrag übermittelt zu bekommen.

Sperrung des Bildschirmgeräts bei Fahrt

Die Bedienung und gegebenenfalls auch das Ablesen des Geräts kann durch geeignete technische Kopplung während der Fahrt gesperrt werden.

Im Anhang der BGI 8696 findet sich eine dreiseitige detaillierte Checkliste zur Prüfung für bordeigene Informations- und Kommunikationssysteme mit Bildschirmen an Fahrerarbeitsplätzen.¹³

Diese hilfreichen Unterlagen können allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass bei mobiler IT-Arbeit eine ganzheitliche Wahrnehmung und systematische Gestaltung notwendig wird. Dieser Gestaltungsansatz, für den auch die Experten der Unfallversicherer plädieren, erfordert nicht nur Berücksichtigung statischer Regelungen, sondern „die Hinzunahme auch dynamischer Ansätze, wie z.B. der Geschäftsprozessgestaltung und der Gestaltung der Unternehmenskultur, in Form eines ebenfalls ganzheitlichen Veränderungsprozesses.“¹⁴

Gute Arbeit am mobilen Computer

Mobile computerunterstützte Arbeit ist gegenüber Bildschirmarbeit am festen Arbeitsplatz mit zusätzlichen Belastungen, aber auch Entlastungen (z.B. hinsichtlich Anwesenheitspflicht) gekoppelt.

Typische Belastungen beim mobilen Arbeiten¹⁵ sind:

- ständige Erreichbarkeit,
- Zeitdruck und Arbeitsverdichtung,
- lange Fahrten etwa mit dem Auto,
- Entfernung vom Betriebsgeschehen und fehlende soziale Einbindung,
- grenzenlose Arbeitszeiten,
- ungünstige Arbeitsplätze und Umgebungsbedingungen,
- schwierige Kunden.

Allerdings sind die Formen mobiler Arbeit so verschieden, dass eine einheitliche Einstufung hinsichtlich „guter Arbeit“ nicht möglich ist. In der bereits zitierten ver.di-Schrift vom Juni 2010 hat Anja Gerlmeier eine Sonderauswertung zum DGB-Index

Gute Arbeit publiziert.¹⁶ Die Arbeitsqualität mobil Arbeitender in der IT-Branche wurde demnach als besser wahrgenommen als in der TK-Branche. Mobile Arbeit, so ihr Fazit, kann je nach Bedingungen auch gute Arbeit sein.

In Hinblick auf störende Belastungen bei mobiler IT-gestützter Arbeit spielen nicht nur die ergonomischen Aspekte, sondern vor allem auch die arbeitsorganisatorischen Regelungen und Berücksichtigung psychosozialer Aspekte eine große Rolle. Die Qualität der Arbeit wird unter anderem ausgemacht durch Flexibilität und Autonomie, soziale Einbindung statt Isolation, vertrauensvolle Führung, unterstützte Work-Life-Balance, Vermeidung von Informationsüberlastung und anderen Faktoren. Bei flexiblen Arbeitseinsätzen geht leicht die Kontrolle über die Arbeitszeit verloren; hohe Arbeitsbelastung ohne soziale Einbindung im Unternehmen führt viel leichter zu Stress; Selbstorganisation ist Voraussetzung für mobile Arbeit, bedarf aber des Vertrauens. Ständige Erreichbarkeit, hohe Mobilität und lange Einsatzzeiten belasten das Privatleben.

In einer Online-Befragung mobiler Arbeitnehmer durch die Unfallversicherungsträger gaben 60% der Befragten an, dass sie immer oder zumindest häufig ständig erreichbar sein müssen. Fast die Hälfte gaben an, dass sich bei ihnen immer oder häufig die Grenze zwischen Arbeit und Privatleben aufhebt.¹⁷ Negativ auf die Gesundheit wirkt sich aus, wenn Beschäftigte nicht selbstbestimmt die IT einsetzen, sondern sich von der mobilen IT getrieben fühlen.

Privatheit und Datenschutz

Die permanente Ortung von Fahrzeugen und Personen und der mögliche permanente Abruf von Betriebsdaten wie Fahr-, Reinigungs-, Pflegeleistung usw. macht die mobil Arbeitenden in Verhalten und Leistung gegenüber den Disponenten gläsern. Der Zugriff auf diese Daten über Firmeninternetportale kann zusätzlich auch noch Kunden eröffnet werden. Auf diese Weise können Kunden z.B. die richtige Kühltemperatur und die Just-in-time-Anlieferung bestellter Waren kontrollieren.

Eine weitere Vertiefung dieser logistischen Kontrolle und Steuerung von mobilem Personal, Flotten und Warenströmen ermöglicht die Einführung von Funkketten (RFID), wie sie sich in Bibliotheken, in der Containerlokalisation, in der Bekleidungsbranche, in der Tierhaltung und in anderen Bereichen bereits durchsetzt. Durch die Miniaturisierung werden Waren- und Personenverbleib unauffällig kontrollier- und steuerbar. Das digitale Fahrzeug- und Gerätemanagement ersetzt auch die Diebstahlsicherung.

Der Persönlichkeitsschutz der mobil Beschäftigten bedarf deshalb dringend der Absicherung durch Vereinbarungen. Funkzellen- wie GPS-Ortung sind mit Sicherheit geeignet, Verhalten und Leistung der Beschäftigten zu kontrollieren. Insofern greift die Mitbestimmung nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG und entsprechend BPersVG.¹⁸

Gestaltung durch Vereinbarungen

In Regelungen zur Teleheimarbeit in Tarifverträgen, Betriebs- und Dienstvereinbarungen wurden bereits seit Längerem sehr erfreuliche Schutzniveaus definiert.¹⁹ Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales bietet günstige Bedingungen im Rahmen eines Modellversuchs Mobile Arbeit.

Seit Ende der 1990er Jahre wurden darüber hinaus Konzepte nonterritorialer Büroarbeit verwirklicht. Vereinbarungen zum Desk-Sharing wurden nötig und teilweise erzwungen, die den besonderen Bedingungen dieser Form von mobiler Arbeit Rechnung tragen mussten.²⁰

Zusätzlich werden Vereinbarungen nötig, um mobile IT-gestützte Arbeit im Innendienst (z.B. in der Dokumentation im Krankenhaus), vor allem aber auch bei immer mehr Außendienstlern in der Finanzbranche, bei Serviceteams von Ver- und Entsorgern, in der Pflege, im Speditions-gewerbe wie im Öffentlichen Dienst („Mobile Bürgerbüros“) zu gestalten.

Trotz inzwischen weiter Verbreitung von Ortungssystemen und disponibler Just-in-time-Verfügung über die Außendienstbeschäftigten sind erst sehr wenige diesbezügliche Regelungen abgeschlossen bzw. bekannt geworden.

Als Beispiel für eine eingrenzende Auswertung der Logistikdaten wird hier ein Ausschnitt aus einer Betriebsvereinbarung „Bordcomputer“ einer norddeutschen Handelsgesellschaft wiedergegeben:

Betriebsvereinbarung Bordcomputer und integrierte Logistiksoftware in Verbindung mit GPS

§ 6 Datenverarbeitung

- (1) Alle mit dem Programm XYZ erfassten und geführten Dateien sind getrennt nach Stammdaten und Bewegungsdaten in einer Anlage zur Betriebsvereinbarung beigefügt.*
- (2) Die Fuhrparkleitung hat für Notfälle die Möglichkeit, die aktuellen Standorte aller Fahrzeuge über den Leitstand zu ermitteln, die Tourenplanung jeweils für ihre Region. Die Notfälle und die Berechtigten werden abschließend in einer Anlage im Einvernehmen zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat benannt.*
- (3) Zulässige betriebswirtschaftliche Auswertungen werden in einer Positivliste im Anhang aufgeführt und werden einvernehmlich mit dem Betriebsrat festgelegt. Leistungs- und Verhaltenskontrollen finden nicht statt.*
- (4) Daten aus Tagesberichten werden monatlich kumuliert und bis zum 15. des Folgemonats physikalisch gelöscht. Das Löschprotokoll wird dem Betriebsrat jeweils zugeleitet.*
- (5) Wenn der begründete Verdacht besteht, dass die von einem Arbeitnehmer abgerechneten von den von ihm tatsächlich erbrachten Arbeits- und Wegezeiten erheblich abweichen, können die gewonnenen Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle zusammen mit dem Betriebsrat ausgewertet werden. Eine Auswertung der Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle findet nur mit vorheriger Zustimmung des Betriebsrats statt.*
- (6) Zwischen dem Logistiksystem XYZ und dem bestehenden Zeiterfassungssystem ABC findet ein Datenaustausch statt. Dieser bezieht sich ausschließlich auf Arbeitsbeginn und Arbeitsende.*
- (7) Nach § 80 Abs. 1 BetrVG hat der Betriebsrat jederzeit das Recht, die vorhandenen Auswertungen zu überprüfen.*
- (8) Da Kunden das Recht haben sollen, im Rahmen von Aufträgen die Standorte einzelner Fahrzeuge in Echtzeit ermitteln zu können, wird ihnen der automatisierte Zugriff auf die*

Positionsdaten ausgewählter Fahrzeuge eingeräumt. Vertraglich wird mit diesen Kunden festgelegt, dass keine Verknüpfung dieser Fahrzeugpositionsdaten mit den dem Kunden bekannt werdenden personenbezogenen Daten der Fahrer zulässig sind. Vertraglich werden Kunden zur sofortigen Löschung der Positionsdaten nach Auftragsbefreiung verpflichtet.

(9) Werden personenbezogene Daten im Auftrag der Handelsgesellschaft von anderen Stellen erhoben, verarbeitet oder genutzt, ist die Handelsgesellschaft für die Einhaltung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und dieser Betriebsvereinbarung verantwortlich.

Die zu regelnden Probleme bei mobiler Arbeit betreffen zusätzlich noch Handhabbarkeit der Geräte, Haftung für die Geräte, Schulung und Einweisung, ergonomische Arbeitshaltungen und anderes. Im bereits zitierten Sammelband über mobile Arbeit sind im Anhang eine Reihe von Vereinbarungsbeispielen und -bausteinen von alternierender Telearbeit, über Desk-Sharing bis hin zum Außendienst vorgestellt.²¹

Die Technologieberatungsstelle NRW hat schon 2005 in einer umfangreichen Broschüre auch Vorstellungen für eine Betriebsvereinbarung zum Desk-Sharing wie auch zum IT-Einsatz im Außendienst veröffentlicht.²²

Hier sei auszugsweise noch eine Rahmendienstvereinbarung „Mobile Arbeit“ wiedergegeben, die 2009 in Berlin für den Öffentlichen Dienst abgeschlossen wurde.²³ Berlin hatte in den Jahren zuvor das Leitprojekt des mobilen Bürgerdienstes entwickelt, der in Krankenhäuser, Wohnstifte, Kaufhäuser und andere Einrichtungen geht.²⁴ Im Rahmen von eGovernment wurde das Konzept von anderen Kommunen übernommen.

Rahmendienstvereinbarung (Land Berlin) zum landesweiten Einsatz „mobiler Endgeräte“, „mobiler Dienste“

In der Berliner Vereinbarung heißt es in § 2 hinsichtlich Ergonomie:

„Soweit der Einsatz mobiler Endgeräte erforderlich ist, sind folgende Maßnahmen zu planen und mit der zuständigen Personalvertretung zu vereinbaren:

a) Es werden vorrangig mobile Endgeräte mit technischen Eigenschaften/Einrichtungen, die den Anforderungen an die Ausstattung eines Büro- bzw. Bildschirmarbeitsplatzes so weit wie möglich entsprechen, eingesetzt und /oder

b) die Dauer ununterbrochener Arbeit mit dem mobilen Endgerät, einschließlich wechselnden Blickkontakts mit Personen oder Vorlagen, wird so begrenzt, dass die Belastungen bzw. Erschwernisse hinreichend kompensiert werden können.

c) Entsprechen weder Anzeige- noch Eingabevorrichtungen der mobilen Endgeräte den Anforderungen an Büro- und Bildschirmarbeitsplätze, so sind Zeichen- und Bildbe- bzw. -verarbeitung nur in geringfügigem Umfang zulässig.“

Die Vereinbarung begrenzt in § 5 auch die Haftung:

„Den Nutzer/innen mobiler Endgeräte sind die Nutzungsrisiken sowie Maßnahmen zu deren Reduzierung mündlich und schriftlich zu erläutern. Für Verlust oder Beschädigung der mobilen Endgeräte haftet der/die berechnigte Nutzer/in nur ab grober Fahrlässigkeit. Für sonstige Schäden, die durch fahrlässigen oder grobfahrlässigen Umgang mit mobilen Endgeräten entstehen, haftet die Dienststelle. Der Rückgriff ist ausgeschlossen.“

Und Leistungs- und Verhaltenskontrollen werden in § 10 ausgeschlossen:

„Alle Daten auf mobilen Endgeräten und Verbindungsdaten, die bei der Nutzung der Geräte entstehen, dürfen nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ausgewertet werden. Ortungen oder das Erstellen von Bewegungsprofilen sind unzulässig.“

Autor

Dr. Manuel Kiper ist Technologie- und Arbeitsschutzberater bei der BTQ Niedersachsen, Donnerschweer Straße 84, 26123 Oldenburg, fon 0441 82068, kiper@btq.de, www.btg.de

Fußnoten

- 1 Martin/Döbele-Martin, Ergonomie von Notebooks, www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/arbeitsplatz/hardware/ergonomie_von_notebooks.htm
- 2 Altersdifferenzierte Adaption der Mensch-Rechner Schnittstelle, IAW-Spectrum 7/2008, www.iaw.rwth-aachen.de/files/iaw_spectrum_0708.pdf
- 3 Vgl. BAuA, Produkte für Ältere? Produkte für alle!, 2009, www.baua.de/de/Publikationen/Broschueren/A67.pdf?_blob=publicationFile; Klußmann/Gebhardt/Topel/Müller-Arnecke, Optimierung der ergonomischen Eigenschaften für ältere Arbeitnehmer - Gestaltung und Design, www.baua.de/cae/servlet/contentblob/668728/publicationFile/47143/F1300.pdf

- 4 LASI, BildscharbV: Auslegungshinweise zu den unbestimmten Rechtsbegriffen, http://lasi.osha.de/de/gfx/publications/lv14_ausleg_info.htm
- 5 Vgl. den neuen § 3a der ArbStättV
- 6 www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Anlagen-und-Betriebssicherheit/TRBS/TRBS-1151.html
- 7 <http://bgia-online.hvbg.de/PUBLIKATIONEN/WebForm2.aspx?Sprache=Deutsch&Verfassernamen=Kohn,%20M.&titel=IT-gest%FCtzt>
- 8 www.dguv.de/ifa/de/pro/pro1/bgia1097/index.jsp
- 9 BGIA-Projekt Nr. 1102
- 10 GfA (Hrsg.), Ist die BildscharbV noch zeitgemäß? / Ansätze zur einer Regelung des betrieblichen Arbeitsschutzes für mobile IT-gestützte Arbeitsformen, 2009, Bericht zum 55. Kongress der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft, GfA Press, 565 ff.; vgl. Stamm/Bretschneider-Hagemes, Gestaltung mobiler IT-gestützter Arbeit, www.bgia-handbuch-digital.de/000120; vgl. Bretschneider-Hagemes/Kohn, Ganzheitlicher Arbeitsschutz bei mobiler IT-gestützter Arbeit, in: Brandt (Hrsg.), Mobile Arbeit – Gute Arbeit?, ver.di, 2010, 33 ff., www.dguv.de/ifa/de/pub/grl/pdf/2010_104.pdf
- 11 www.vbg.de/imperia/md/content/produkte/broschueren/fb_mobil_arbeiten.pdf
- 12 http://dguv.de/inhalt/praevention/fachaus_fachgruppen/fa_org/formen/_/8696.pdf
- 13 GUV-I/BGI 8696, 47 ff.
- 14 Bretschneider-Hagemes/Kohn, aaO.
- 15 www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/wissensbausteine/mobiles_arbeiten/wissen.htm
- 16 Roth, Mobile Beschäftigte in der IKT-Branche, in: Brandt (Hrsg.), aaO.
- 17 Paridon/Hupke, Psychosoziale Auswirkungen mobiler Arbeit, in: Brandt (Hrsg.), aaO., 65 ff.
- 18 Ahrens/Konrad-Klein, Datenschutz & Mitbestimmung - Leitfaden für Betriebsräte, AiB-Verlag, 2005
- 19 Siehe z.B. Tarifvertrag Telekom, BV Allianz, Lufthansa, Bundesamt für Zivildienst; vgl. www.telework-mirti.org/agreements/agreements.htm (Sammlung über Vereinbarungen zu Telearbeit)
- 20 Mitbestimmung bei Desk-Sharing, ArbG Frankfurt/M., Beschluss vom 8.1.2003 Az.: 2 BVGa 587/02; z.B. BV Desk-Sharing Telekom Münster, www.deutscherbetriebsraete-preis.de/deutscherbetriebsraete-preis/preis_2009/Deutsche_Telekom_DeskSharing_Material_gesamt.pdf; vgl. www.ergonomics-berlin.de/entwurfvdesk%20sharing.pdf; T-Systems: www.dr-peter-martin.de/home/pdfs/2009/2007_betriebsvereinbarung_desk_sharing_230909.pdf
- 21 Brandt (Hrsg.), aaO., 152 ff.
- 22 www.tbs-nrw.de/cweb/cgi-bin-noauth/cache/VAL_BLOB/790/790/291/tbs_brosch_mob_arb.pdf
- 23 Rahmendienstvereinbarung zum Einsatz mobiler Endgeräte und Dienste, www.berlin.de/imperia/md/content/hpr/dienstvereinbarungen/rdv_mobile_endger__te_24.pdf?start&ts=1244464919&file=rdv_mobile_endger__te_24.pdf; Dienstvereinbarung für den Einsatz des kundenorientierten Zeitmanagementsystems auf Grundlage der Rahmendienstvereinbarung zum landesweiten Einsatz eines kundenorientierten Zeitmanagementsystems in den Berliner Bürgerämtern – Modul E-Appointment vom 8.12.2009
- 24 www.berlin.de/mobued/