

Büroergonomie - Hardware-Ergonomie und Ablaufoptimierung

Die Büroergonomie ist im Umfeld aller Arten von Verwaltungsprozessen angesiedelt. Im weiteren Sinne kann also auch die Gestaltung einer Datenstation in einer Werkstatt oder einem Lager darunter verstanden werden. Im Normalfall sind es aber Arbeitsplätze mit einem Schreibtisch von Großraumbüro bis Werkstattbude, die unter ergonomischen Gesichtspunkten aufgabengerecht zu optimieren sind.

Bürogestaltung und Hardware-Ergonomie

Bei einer modernen und die Arbeitseffektivität angemessen unterstützenden Bürogestaltung wird der Arbeitsablauf und dessen Organisation optimiert mittels

- der Bereitstellung und Zugänglichkeit von allen benötigten Arbeitsmitteln,
- der weitgehenden technischen Unterstützung bei Routine-Tätigkeiten und
- der Einbindung und Integration der einzelnen Prozesse in den Gesamtdatenbestand.

In den Büros auch sehr gut organisierter Unternehmen findet man häufig eine gewachsene Struktur, die sich um den Schreibtisch und einen

Bürostuhl gruppiert. Ergänzt ist dieses Ensemble dann durch einen Computer mit Bildschirm und Tastatur, die auf den Schreibtisch gestellt sind. Ein nicht unwesentlicher Teil der Arbeitsaufgaben wurde im Laufe der Jahre auf Software-Systeme abgebildet, um die Arbeitsabläufe effektiver und effizienter zu gestalten. Diese diversen Änderungen in den Arbeitsaufgaben müssen auch in der Büro- und Ablaufgestaltung berücksichtigt werden.

Die ergonomische Gestaltung der Hardware und des dazugehörigen Büros minimiert neben Wegezeiten die Ermüdung und körperliche Beschwerden wie Nacken- und Rückenschmerzen sowie Augenbrennen der Mitarbeiter bei der Bildschirmarbeit. Höhere Arbeitseffektivität und verringerte Fehlerraten sind die erwünschte Folge.

Neben den schon aus betrieblichen Interessen sinnvollen Gestaltungsmaßnahmen sind für solche Bildschirmarbeitsplätze einige auch gesetzlich vorgeschrieben. Geht ein Unternehmen angemessen über diese Mindestforderungen hinaus, ist es möglich, ohne große Mehrkosten weitere Verbesserungen zu erreichen, die sich bereits nach kurzer Zeit für das Unternehmen rentieren. Solche durch use-Optimierung für Sie als Dienstleistung angebotene Maßnahmen sind:

- Überprüfung und Umsetzung der gesetzlichen Mindestforderungen nach der EU-Bildschirmrichtlinie.
- Hardware-ergonomische Optimierung ausgewählter Bildschirmarbeitsplätze.
- Schulungen der Mitarbeiter zum richtigen Sitzen sowie der geeigneten Einstellung und Anordnung der Elemente des Bildschirmarbeitsplatzes.
- Günstigere Gruppierung und Anordnung der Arbeitsplätze in den Büroräumen.
- Standardisierung und software-ergonomische Konfiguration Programmen und Vorlagen beispielsweise des MS-Office-Pakets.
- Arbeitsaufgabengerechte Optimierung von Ablagesystem, Vorlagen und Eingabemasken sowie Makro-Generierung.
- Schulungen der Mitarbeiter zur richtigen Nutzung der Vorlagen und Ablage etc..

Die Mitarbeiterschulungen zur beschwerdefreien Bildschirmarbeit, der aufgabenoptimierten Nutzung und/oder der Konfiguration des MS-Office-Paketes sind eng mit einander verknüpft. Es liegen hierzu Erfahrungen sowie konkrete Methoden und Dokumentationen vor. Insbesondere die Schulungen zur Office-Software vermeiden die allgemein übliche Erklärung der Programmfunktionen. Sie nutzen stattdessen nur sehr wenige Funktionen in Kombination mit gemeinsam angepasst optimierten Vorlagen.

Ablauforganisation und Ablaufoptimierung

In komplexen Arbeitssystemen ist es notwendig, die Engpässe einzugrenzen, um den kostenwirksamsten Ansatzpunkt für Verbesserungsmaßnahmen zu finden. Die Arbeitsabläufe sollen zumeist durch ein EDV-System unterstützt bzw. geleitet werden. Als vorrangige Ziele zur Ablaufoptimierung findet man neben spezielleren Anforderungen:

- Verbesserung der abteilungsinternen Ablage und Zugriffe auf ältere Vorgänge.
- Unternehmensweite Standardisierung der Ablage mit schnellem Zugriff auch auf Dokumentationen in elektronischer Form.
- Verbesserung des Informationsflusses zwischen unterschiedlichen Abteilungen bei der Auftragsabwicklung, insbesondere bei Engpässen wie beispielsweise Störungen.
- Minimierung der Schreibaufwendungen bei der Auftragserstellung und anderen Formularen.
- Verringerung der Durchlaufzeit von Bestellanforderungen sowie deren Status-Abfrage.
- Kontrolle, Übersicht und ggf. Optimierung von Lagern und Nachbestellungen.
- Integration und Erfassung von Projekt- und Bearbeitungszeiten für Controlling und Mitarbeiterplanung.

Zur Erfüllung dieser Ziele existiert ein breites Software-Angebot, das teilweise hochintegriert und daher entsprechend komplex diese Anforderungen prinzipiell erfüllt. Dabei werden leicht auch Arbeitsinhalte in das EDV-System verlagert, die den Nutzen des Systems durch unnötige Mehraufwände wieder einschränken. Dies passiert, wenn für eine angemessene Aufgabenerfüllung nicht nur zu komplexe, sondern auch an der Aufgabe vorbei konfigurierte EDV-Systeme eingesetzt werden.

Durch einen solchen technikzentrierten Ansatz bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen machen daher Betriebe immer wieder mit diesen Software-Systemen und -Anwendungen unerwünschte Erfahrungen wie:

- Hohe laufende Kosten durch Leasing, Lizenzen, Wartung und Schulung werden zu Kostentreibern.
- Daten werden nicht oder nur unvollständig eingegeben, weil zeitliche Engpässe dies verhindern oder die vollständige Information auch dem Mitarbeiter fehlte.
- Anstelle der Nutzung dafür vorgesehener Vorlagen werden von Mitarbeiter lieber alte Dateien geändert.
- Das Versions-Management funktioniert nicht, weil beispielsweise an unterschiedlichen Versionen gleichzeitig gearbeitet wird.

- Der Inhalt der alten Datei wird aus Versehen beim Speichern überschrieben.
- Engpässe im Änderungsmanagement der Dateien, was den Anforderungen der Qualitätsnormen DIN ISO 9000 widerspricht (Zertifizierungsengpass).

Gern hilft Ihnen use-Optimierung all dies zu vermeiden. Gerade in mittelständischen Unternehmen treten mit der EDV-Einführung insbesondere an den niedriger qualifizierten Arbeitsplätzen Engpässe bei den Mitarbeitern auf. Hier unterliegen häufig die bereits über lange Jahre in die Computer-Nutzung hineingewachsenen Befürworter dem Trugschluss ihrer eigenen Intuition und unterschätzen die Hemmnisse bei Akzeptanz und Durchschaubarkeit einer integrativen Software-Unterstützung. Die Ablaufoptimierung in einem solchen Unternehmen unterliegt aufgrund der zumeist integrativen Tätigkeiten der Mitarbeiter ganz anderen Gesetzmäßigkeiten als in einem Grossunternehmen.

Mittels der Überprüfung der Gebrauchstauglichkeit (Usability) durch einen ergonomischen und damit menschenzentrierten Ansatz lassen sich fehlgeleitete Technisierungen, damit verbunden Fehlinvestitionen für Hard- und Software vermeiden. Die Erkenntnisse müssen möglichst früh in das Lastenheft einfließen. Häufig lässt sich die Arbeitseffektivität und die Zufriedenheit bereits durch sehr einfache Maßnahmen deutlich steigern. Insbesondere oft hohe Folgekosten für Wartung und Mitarbeiterschulungen lassen sich deutlich verringern.

Der Charakter und Wert für Ihr Unternehmen folgt aus der ingenieurwissenschaftliche Methodik und Zeitwirtschaft mit der die Inhalte von Arbeitswissenschaft und Ergonomie unter pragmatischer Berücksichtigung psychologischer Aspekte die Optimierung leiten und umsetzen, wenn Sie dies wünschen. Sorgen Sie so für die Qualitätssicherung ihrer Prozesse und lassen Sie sich durch dieses spezielle Know-how von use-Optimierung unterstützen bei der

- Ermittlung der Anforderungen und deren Formulierung im Lastenheft.
- Überprüfung und Kontrolle der Umsetzung des Pflichtenheftes.
- Usability-Überprüfung des Customizing mit kundengerechter Optimierung.
- Projektmoderation und Begleitung von IT-Projekten unter dem Aspekt der Gebrauchstauglichkeit.