**Grundsätze zur Prüfung und Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit** (einschließlich Barrierefreiheit)

* Zur Gewährleistung der Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, insbesondere des Arbeitsschutzgesetzes und der Arbeitsstättenverordnung sowie Anforderungen der Barrierefreiheit werden Prüfungen der Gebrauchstauglichkeit gemäß folgender Grundsätze und Verfahrensregeln durchgeführt.
* Vor Beginn des Pilotbetriebs verständigen sich die Vertragsparteien über Maßnahmen zur Prüfung und Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit. Sofern keine andere Regelung getroffen wird, erfolgt dies im Rahmen eines Verfahrensaudits.
* In diesem **Verfahrensaudit** präsentieren die Verfahrensverantwortlichen den Beschäftigtenvertretungen wesentliche Merkmale der Anwendung und ihrer Dialoggestaltung (Benutzungsoberfläche) und tragen ihre Beurteilung der Gebrauchstauglichkeit und Barrierefreiheit vor. Die Beteiligten können einvernehmlich weitere Personen hinzuziehen.

Ziele des Audits sind:

* zu klären, ob augenscheinlich und aufgrund der verfügbaren Informationen Mängel der Gebrauchstauglichkeit vorliegen, die der Aufnahme des Pilotbetriebs entgegenstehen oder besondere Maßnahmen zur Prüfung und Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit erforderlich machen.
* eine Regelung darüber zu vereinbaren, welche Maßnahmen zur Prüfung und Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit durchgeführt werden sollen. Dabei ist insbesondere zu klären, ob eine softwareergonomische Begutachtung oder Befragung der Nutzer/innen durchgeführt werden soll.
* Auf Initiative einer der Vertragsparteien kann jederzeit ein Verfahrensaudit einberufen werden, in dem die getroffene Regelung zur Prüfung und Gewährleistung der Gebrauchstauglichkeit geprüft wird und einvernehmlich geändert werden kann.

Den Beschäftigtenvertretungen wird überdies, für den Fall, dass weder eine Begutachtung noch eine Befragung vereinbart wurde, das Recht eingeräumt, anlässlich eines neu begründeten Verdachts auf erhebliche Mängel[[1]](#footnote-1) eine Befragung zur Gebrauchstauglichkeit und Klärung des Bedarfs einer Begutachtung durchführen zu lassen.

* Eine **Begutachtung der Gebrauchstauglichkeit**
* soll grundsätzlich immer dann durchgeführt werden, wenn ein begründeter Verdacht auf erhebliche Mängel der Gebrauchstauglichkeit vorliegt und diese Mängel im Rahmen einer Befragung oder eines Verfahrensaudits erhärtet oder zumindest nicht ausgeräumt werden;
* sollte möglichst immer dann durchgeführt werden, wenn der Anwendung aufgrund ihrer Komplexität, Funktionalität, Dialoggestaltung und Nutzungsweise (Häufigkeit, Dauer, Intensität) eine maßgebliche Bedeutung für die Gewährleistung gesundheitsgerechter und produktiver Arbeitsbedingungen an der HU zukommt.
* Erscheint die Gebrauchstauglichkeit fraglich oder können sich die Vertragsparteien nicht auf eine Begutachtung oder andere Maßnahmen einigen, so wird eine **Befragung** der Nutzer/innen zur Gebrauchstauglichkeit durchgeführt. Die Befragung wird nach Wahl des Personalrats auf Basis des ISONORM-110 oder ErgoNorm-Fragebogens durchgeführt, sofern die Vertragsparteien nicht einvernehmlich einen anderen Fragebogen oder eine andere Form der Befragung festlegen.

Zeigt die Auswertung der Befragung, dass aus Sicht der Nutzer/innen erhebliche ergonomische Mängel vorliegen, so werden diese im Rahmen eines Verfahrensaudits von den Vertragsparteien erörtert. Ziel dabei ist es, einvernehmlich einen Maßnahmeplan zur Behebung der Mängel und Optimierung der Gebrauchstauglichkeit zu erstellen oder eine softwareergonomische Begutachtung zur Klärung des Sachverhalts zu beschließen und in die Wege zu leiten.

* Als **Maßstab** **der Gebrauchstauglichkeit** dient die Ergonomienorm DIN EN ISO 9241. Für die Beurteilung der Barrierefreiheit respektive Zugänglichkeit sind die Richtlinien von DIN EN ISO 9241-171, BITV 2.0 und DIN EN 301549 zu beachten.

Als Maßstab für eine hinreichende **Barrierefreiheit** dient eine Bewertung als mindestens „gut zugänglich“ nach dem BITV-Test (90 Punkte). Ungeachtet dessen sind Mängel der Zugänglichkeit auch bei als ‚gut zugänglich‘ eingestufter Software zu beheben, wenn dies nach dem Stand der Technik möglich ist, allgemeinen Richtlinien zur Barrierefreiheit entspricht und ein konkreter Bedarf hierfür von Betroffenen oder der Schwerbehindertenvertretung geltend gemacht wird. Bei Anwendung anderer Prüfverfahren gelten möglichst gleichwertige Anforderungen bezüglich der Prinzipien der Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit und Verständlichkeit im Sinne von BITV 2.0. Im Einvernehmen mit der Beschäftigtenvertretung und der Schwerbehindertenvertretung können gesonderte Anforderungen an die Barrierefreiheit und Prüfverfahren festgelegt werden. Dazu kann insbesondere auch eine Anwendungsprüfung von Beschäftigten mit Behinderungen zählen.

* Eine **softwareergonomische Begutachtung** soll grundsätzlich folgenden Anforderungen genügen:
* Sie soll Überprüfungen auf Basis der Teile 110, 11, 12 und 13 von DIN EN ISO 9241 beinhalten und bedarfsweise Richtlinien weiterer Normteile einbeziehen.
* In der Untersuchung der Gebrauchstauglichkeit sind die Gegebenheiten und Anforderungen des Nutzungskontexts der HU zu beachten.
* Unter Beachtung der Richtlinien von DIN EN ISO 9241-210 sind in die Untersuchung Vertreter aller Nutzergruppen einzubeziehen und in Abstimmung mit den Verfahrensverantwortlichen und Beschäftigtenvertretungen die Sichtweisen weiterer Stakeholder zu berücksichtigen.
* Das Gutachten soll neben einer Gesamtbewertung eine Auflistung aller ermittelten Usabilityprobleme mit einer Problembeschreibung und ergonomischen Beurteilung sowie Hinweise zu erforderlichen oder empfehlenswerten Maßnahmen zur Problembehebung respektive Erhöhung der Gebrauchstauglichkeit beinhalten.

Das Gutachten soll die Entscheidungsfindung und Maßnahmeplanung der Vertragsparteien, insbesondere zur Aufnahme des regulären Echtbetriebs, unterstützen.

* Die Auswertung des Gutachtens, daraus zu ziehende **Schlussfolgerungen und** **Maßnahmeplanungen** sollen, sofern sich die Vertragsparteien nicht über ein anderes Vorgehen verständigen, im Rahmen eines Verfahrensaudits – vorzugsweise unter Beteiligung des Gutachters sowie Sachverständiger des IT-Verfahrens – erfolgen.

**Möglicher Fragebogen zur Gebrauchstauglichkeit**

ErgoNorm – Benutzerfragebogen zu "Arbeit & Software"

DATech-Prüfhandbuch Gebrauchstauglichkeit, Version 3.2

1. Erhebliche Mängel der Gebrauchstauglichkeit liegen vor, wenn zahlreiche Mängel oder wenige gravierende Mängel bestehen, die die Effektivität und Effizienz der Arbeit stark mindern, gesundheitsgefährdende Belastungen mit sich bringen oder von den betroffenen Beschäftigten als sehr störend eingestuft werden. Von einem begründeten Verdacht ist insbesondere dann auszugehen, wenn zahlreiche Beschwerden von Beschäftigten vorliegen. [↑](#footnote-ref-1)