



Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN ISO 27500:2017

Die menschenzentrierte Organisation - Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2016)

Organisme centré sur l'humain -
Justification et principes généraux (ISO
27500:2016)

The human-centred organization -
Rationale and general principles (ISO
27500:2016)

05/2017



Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN ISO 27500:2017 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN ISO 27500:2017 übernommen.

Alle interessierten Personen, welche Mitglied einer luxemburgischen Organisation sind, können sich kostenlos an der Entwicklung von luxemburgischen (ILNAS), europäischen (CEN, CENELEC) und internationalen (ISO, IEC) Normen beteiligen:

- Inhalt der Normen beeinflussen und mitgestalten
- Künftige Entwicklungen vorhersehen
- An Sitzungen der technischen Komitees teilnehmen

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

DIESES WERK IST URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZT

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Einwilligung weder vervielfältigt noch in sonstiger Weise genutzt werden - sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien oder auf andere Art!

ICS 13.180

Deutsche Fassung

Die menschenzentrierte Organisation - Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2016)

The human-centred organization - Rationale and general principles (ISO 27500:2016)

Organisme centré sur l'humain - Justification et principes généraux (ISO 27500:2016)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 12. April 2017 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Begriffe	7
3 Verständnis, was es für eine Organisation bedeutet, menschenzentriert zu sein.....	9
3.1 Die Vorteile, menschenzentriert zu sein.....	9
3.2 Die Verantwortung von Organisationen, menschenzentriert zu sein.....	9
3.3 Die Entwicklung eines menschenzentrierten Ansatzes von der Gestaltung bis zur Umsetzung in der Organisation.....	10
3.4 Merkmale des menschenzentrierten Gestaltungsansatzes	10
3.5 Der menschenzentrierte Ansatz, Normen und Gesetze.....	11
4 Grundsätze des menschenzentrierten Ansatzes	11
4.1 Allgemeines	11
4.2 Individuelle Unterschiede als Stärke der Organisation nutzen	11
4.3 Gebrauchstauglichkeit und Zugänglichkeit zu strategischen Geschäftszielen machen	12
4.4 Einen Gesamtsystemansatz einsetzen	12
4.5 Sicherstellen, dass Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden Geschäftsprioritäten sind	13
4.6 Mitarbeiter wertschätzen und sinnvolle Arbeit schaffen	13
4.7 Offen und vertrauenswürdig sein.....	13
4.8 Sozial verantwortlich handeln.....	13
5 Risiken durch Nichtanwendung von menschenzentrierten Grundsätzen	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Komplexität der Risiken	14
5.3 Risikobewertung.....	15
5.4 Risikomanagement und -minderung.....	15
6 Leitlinie zur Implementierung von menschenzentrierten Grundsätzen und Minimierung von Risiken.....	16
6.1 Allgemeines	16
6.2 Methoden, um sicherzustellen, dass die Grundsätze angewendet werden.....	16
6.3 Risiken durch Nichtanwendung von menschenzentrierten Grundsätzen	18
7 Anleitung zur Integration eines menschenzentrierten Ansatzes in der gesamten Organisation	19
7.1 Allgemeines	19
7.2 Der Zusammenhang zwischen den Eigenschaften einer Organisation und dem menschenzentrierten Ansatz	19
7.3 Praktiken der Integration eines menschenzentrierten Ansatzes in der gesamten Organisation	19
7.4 Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung der Handlungen einer Organisation in Verbindung mit dem menschenzentrierten Ansatz.....	20
Anhang A (informativ) Internationale Normen, die für jeden Grundsatz des menschenzentrierten Ansatzes relevant sind.....	21
Anhang B (informativ) Beispiele von Organisationen, deren Websites die Unterstützung dieser Grundsätze signalisieren	22
Literaturhinweise.....	25

Europäisches Vorwort

Der Text von ISO 27500:2016 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159 „Ergonomics“ der Internationalen Organisation für Normung (ISO) erarbeitet und als EN ISO 27500:2017 durch das Technische Komitee CEN/TC 122 „Ergonomie“ übernommen, dessen Sekretariat von DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis November 2017, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis November 2017 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 27500:2016 wurde von CEN als EN ISO 27500:2017 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung von Nationalen Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird normalerweise von ISO Technischen Komitees durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale Organisationen, staatlich und nicht-staatlich, in Liaison mit ISO, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) bei allen elektrotechnischen Themen zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Im Besonderen sollten die für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten notwendigen Annahmekriterien beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname wird als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellt keine Anerkennung dar.

Eine Erläuterung der Bedeutung ISO-spezifischer Benennungen und Ausdrücke, die sich auf Konformitätsbewertung beziehen, sowie Informationen über die Beachtung der WTO-Grundsätze zu technischen Handelshemmnissen (TBT, en: Technical Barriers to Trade) durch ISO enthält der folgende Link: Foreword — Supplementary information.

Das für dieses Dokument verantwortliche Komitee ist ISO/TC 159, *Ergonomics*, Unterkomitee SC 1, *General ergonomics principles*.

Einleitung

ANMERKUNG Diese Einleitung dient als Kurzfassung dieser Internationalen Norm.

Menschliches Wohlbefinden wird von der G7 (den sieben weltweit größten Industrienationen) heute als eine wichtige wirtschaftliche Maßnahme betrachtet, um traditionelle Maßnahmen der nationalen Wirtschaftsleistung zu ergänzen. Organisationen werden nicht nur in Bezug auf die Rentabilität ihrer Inhaber bewertet, sondern auch nach allgemeineren Aspekten, z. B., wie gut sie ihre Verantwortung gegenüber der Gesellschaft erfüllen und nach dem Einfluss, den sie kurz- und langfristig auf die Umwelt haben. In diesen Bereichen wenden Organisationen oft bedeutende Normen wie ISO 26000, ISO 31000 und ISO/IEC 38500 an.

Diese Internationale Norm erklärt den Vorstandsmitgliedern die Werte und Ansichten, die eine Organisation menschenzentriert machen, die maßgeblichen geschäftlichen und operativen Vorteile, die entstehen, sowie die Richtlinien, die sie umsetzen müssen, um dies zu erreichen. Diese Internationale Norm identifiziert die wesentlichen Kriterien, die zeigen, dass jeder Grundsatz erfüllt wurde, wozu es führt, wenn die Organisation der Erfüllung der relevanten Kriterien nicht nachkommt, und welche Schritte unternommen werden können, um die Risiken eines solchen Nichterfüllens zu vermindern.

Das Ziel von Ergonomie (auch bekannt als Human Factors) ist Wertschöpfung durch einen menschenzentrierten Ansatz, um die Gesamtsystemleistung und das menschliche Wohlbefinden zu verbessern. ISO 26800 beschreibt den allgemeinen ergonomischen Ansatz und spezifiziert grundlegende ergonomische Prinzipien und Konzepte, die auf die Gestaltung und Evaluierung von Aufgaben, Tätigkeiten, Produkten, Werkzeugen, Arbeitsgeräten, Systemen, Organisationen, Dienstleistungen, Einrichtungen und Umgebungen anwendbar sind. Es gibt eine Vielzahl von Normen zu Ergonomie und Human Factors, die auf diesen Prinzipien und Konzepten basieren und von Managern, Ingenieuren und Designern bei der Auswahl, der Entwicklung und dem Management von Systemen und Geräten verwendet werden können, um eine effektive, effiziente und zufriedenstellende Nutzung sicherzustellen. Diese Internationalen Normen betreffen den Vorstand einer Organisation üblicherweise nicht direkt.

Dagegen beruht diese Internationale Norm auf diesem umfangreichen Schatz an Wissen über Ergonomie und Human Factors und stellt das Grundprinzip und die allgemeinen Grundsätze der *Menschenzentriertheit* in gebündelter Form für Vorstandsmitglieder dar. Sie erklärt die sieben Grundsätze, die eine menschenzentrierte Organisation charakterisieren. Diese Grundsätze sind wie folgt:

- individuelle Unterschiede als Stärke der Organisation nutzen;
- Gebrauchstauglichkeit und Zugänglichkeit zu strategischen Geschäftszielen machen;
- einen Gesamtsystemansatz einsetzen;
- sicherstellen, dass Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden Geschäftsprioritäten sind;
- Mitarbeiter wertschätzen und eine geeignete Arbeitsumgebung schaffen;
- offen und vertrauenswürdig sein;
- sozial verantwortlich handeln.

Bei Gestaltungsprozessen wird der Begriff *benutzerorientiert* häufig verwendet, um widerzuspiegeln, dass die Gestaltung des Produkts, des Systems oder der Dienstleistung menschliche Eigenschaften berücksichtigt, um sowohl Risiken zu minimieren als auch Wohlbefinden und Leistung zu optimieren. Der Begriff *menschzentriert* wird verwendet, um widerzuspiegeln, dass Organisationen nicht nur einen Einfluss auf ihre Kunden haben (die Nutzer ihrer Produkte und Dienstleistungen), sondern auch auf ihre Mitarbeiter, ihre Familien und die Gesellschaft.

Diese Internationale Norm ist für alle Arten von Organisationen (große und kleine) im privaten, öffentlichen und gemeinnützigen Sektor bestimmt. Obwohl nicht alle Teile dieser Internationalen Norm für alle Arten von Organisationen den gleichen Nutzen bieten, sind die Grundsätze für jede Organisation relevant. Jede Organisation identifiziert durch eigene Überlegungen und den Dialog mit Stakeholdern, welche Probleme relevant sind und angegangen werden müssen. Wie jede andere Organisation möchten staatliche Organisationen diese Internationale Norm möglicherweise auch anwenden. Die Verpflichtungen des Staates sollen jedoch nicht ersetzt, verändert oder in jeglicher Richtung geändert werden.

Ähnliche Internationale Normen, inklusive einiger, die im Rahmen ergonomischer Prozesse in der Entwicklung sind, sollen von Managern verwendet werden, die für die Umsetzung des menschenzentrierten Ansatzes in der Organisation verantwortlich sind. Sie enthalten Empfehlungen und Anforderungen.