

DIN EN ISO 27501

ICS 13.180

**Die menschenzentrierte Organisation –
Anleitung für Führungskräfte (ISO 27501:2019);
Deutsche Fassung EN ISO 27501:2019**

The human-centred organization –
Guidance for managers (ISO 27501:2019);
German version EN ISO 27501:2019

Organisme centré sur l'humain –
Lignes directrices pour les dirigeants (ISO 27501:2019);
Version allemande EN ISO 27501:2019

Gesamtumfang 40 Seiten

DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAErg)

Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 27501:2019) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159 „Ergonomics“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 122 „Ergonomie“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DIN (Deutschland) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der NA 023-00-01 GA „Gemeinschaftsarbeitsausschuss NAERG/NAM: Grundsätze der Ergonomie“ im DIN-Normenausschuss Ergonomie (NAERG).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO/IEC 62366	siehe DIN EN 62366 (VDE 0750-241)
ISO/TR 7250-2	siehe DIN CEN ISO/TR 7250-2 (DIN SPEC 91279)
ISO 6385	siehe DIN EN ISO 6385
ISO 9241-210	siehe DIN EN ISO 9241-210
ISO 26000	siehe DIN ISO 26000
ISO 26800	siehe DIN EN ISO 26800
ISO 27500:2016	siehe DIN EN ISO 27500:2017-07
ISO 28803	siehe DIN EN ISO 28803

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN CEN ISO/TR 7250-2 (DIN SPEC 91279), *Wesentliche Maße des menschlichen Körpers für die technische Gestaltung — Teil 2: Anthropometrische Datenbanken einzelner nationaler Bevölkerungen*

DIN EN ISO 6385, *Grundsätze der Ergonomie für die Gestaltung von Arbeitssystemen*

DIN EN ISO 9241-210, *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion — Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme*

DIN EN 62366 (VDE 0750-241), *Medizinprodukte — Anwendung der Gebrauchstauglichkeit auf Medizinprodukte*

DIN ISO 26000, *Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung*

DIN EN ISO 26800, *Ergonomie — Genereller Ansatz, Prinzipien und Konzepte*

DIN EN ISO 27500:2017-07, *Die menschenzentrierte Organisation — Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2017)*

DIN EN ISO 28803, *Ergonomie der physikalischen Umgebung — Anwendung Internationaler Normen für Personen mit speziellen Anforderungen*

Deutsche Fassung

Die menschenzentrierte Organisation —
Anleitung für Führungskräfte
(ISO 27501:2019)

The human-centred organization —
Guidance for managers
(ISO 27501:2019)

Organisme centré sur l'humain —
Lignes directrices pour les dirigeants
(ISO 27501:2019)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 15. Februar 2019 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: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Die menschenzentrierte Organisation und Ergonomie	11
4.1 Die sieben Grundsätze einer menschenzentrierten Organisation	11
4.2 Ergonomie/Arbeitswissenschaft	12
5 Stakeholder und Führungsebenen	13
5.1 Stakeholder und gemeinsam gestaltete Wertschöpfung	13
5.2 Perspektivenwechsel: interne Kunden und externe Mitarbeiter	13
5.3 Verantwortlichkeiten der Führung	14
6 Strategische Planung und menschenzentrierte Aktivitäten	15
7 Verantwortlichkeiten der Führung in einer menschenzentrierten Organisation	17
7.1 Allgemeines	17
7.2 Organisationsrichtlinien	18
7.3 Aktivitäten von Organisationen	18
7.3.1 Allgemeines	18
7.3.2 Integration	18
7.3.3 Planung	19
7.3.4 Betriebsführung	20
7.4 Berücksichtigung von individuellen Unterschieden, Gebrauchstauglichkeit und Barrierefreiheit	20
7.4.1 Allgemeines	20
7.5 Kommunikation	20
7.5.1 Allgemeines	20
7.5.2 Offene und transparente Kommunikation	21
7.5.3 Effektive Kommunikation	21
8 Konformität	21
Anhang A (informativ)	22
A.1 Beispiele	22
A.2 Wie die Führungsanforderungen mit menschenzentrierten Grundsätzen und Stakeholdern zusammenhängen	23
Anhang B (informativ)	28
B.1 Allgemeines	28
B.2 Wie man die Checkliste benutzt	28
Literaturverzeichnis	37

Bilder

Bild 1 — Beziehung zwischen ISO 27500 und ISO 27501	12
Bild 2 — Rahmen der Stakeholder	14
Bild 3 — Beziehungen zwischen den vier menschenzentrierten Aktivitäten zur gemeinsamen Wertschöpfung	17

Tabellen

Tabelle A.1 — Zuordnung der Führungsanforderungen (Abschnitt 7) nach ISO 27500-Grundsätzen (4.2) und Stakeholder-Gruppen (5.1).....	23
Tabelle B.1 — Organisationsrichtlinien.....	29
Tabelle B.2 — Integration	30
Tabelle B.3 — Planung.....	31
Tabelle B.4 — Betriebsführung.....	33
Tabelle B.5 — Berücksichtigung von individuellen Unterschieden, Gebrauchstauglichkeit und Barrierefreiheit.....	34
Tabelle B.6 — Kommunikation: offen und transparent.....	35
Tabelle B.7 — Kommunikation: effektiv.....	36

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 27501:2019) wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159 „Ergonomics“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/TC 122 „Ergonomie“ erarbeitet, 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 September 2019, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2019 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 27501:2019 wurde von CEN als EN ISO 27501:2019 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO 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 staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) 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. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten 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 erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 159, *Ergonomics*, Unterkomitee SC 1, *General ergonomics principles* erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist zu finden unter www.iso.org/members.html

Einleitung

Dieses Dokument basiert auf ISO 27500, die den Vorstandsmitgliedern die Grundsätze der Werte und Überzeugungen erklärt, die eine Organisation menschenzentriert machen. Der Begriff *menschenzentriert* wird verwendet, um widerzuspiegeln, dass Organisationen nicht nur einen Einfluss auf ihre Kunden haben (die Benutzer ihrer Produkte und Dienstleistungen), sondern auch auf andere Stakeholder, einschließlich ihrer Mitarbeiter, ihrer Familien und der größeren Gemeinschaft. ISO 27500 erklärt sieben Grundsätze der *Menschenzentriertheit*, die lauten:

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

Obwohl anerkannt wird, dass Organisationen ihre Führungssysteme auf der Grundlage einer Reihe von Grundsätzen aufbauen und entwickeln (wie in ISO 30408 beschrieben), wird als wesentlich angesehen, dass die hier beschriebenen Grundsätze von Organisationen, die angeben, menschenzentriert zu sein, einbezogen werden sollen.

Arbeitswissenschaft und Ergonomie bieten einen effektiven und wertvollen Ansatz für Führungskräfte, welche in ihrer täglichen Arbeit genutzt werden können, um die Organisation dabei zu unterstützen, das Ziel zu erreichen, den Mensch in den Mittelpunkt zu stellen (Menschenzentriertheit).

Die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen und Empfehlungen sollen für verschiedene Arten von Organisationen im privaten, öffentlichen und gemeinnützigen Sektor gelten, sei es für große oder kleine Organisationen. Organisationen variieren in ihrer Zuweisung von Führungsverantwortungen. Einige größere Organisationen können die in diesem Dokument festgelegten Verantwortlichkeiten mehreren Führungskräften zuordnen, während kleinere Organisationen diese wenigen Führungskräften oder sogar nur einer Führungskraft zuordnen können. Obwohl nicht alle Abschnitte dieses Dokuments für alle Arten von Organisationen von gleichem Nutzen sind, gelten alle Grundsätze für jede Organisation. Es liegt in der Verantwortung der einzelnen Organisation, festzustellen, welche Abschnitte gemäß der eigenen Betrachtungen und durch den Dialog mit den Stakeholdern für die Organisation relevant und bedeutsam sind.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument ist für den Gebrauch durch Organisationen vorgesehen, die sich die in ISO 27500 beschriebenen Grundsätze der Menschzentriertheit zu eigen machen und umsetzen wollen.

Dieses Dokument soll Anforderungen festlegen und Empfehlungen für die Arbeitswissenschaft und den ergonomischen Ansatz für eine erfolgreiche und nachhaltige menschzentrierte Organisation geben. Es erläutert die Verantwortlichkeiten der Führungskräfte von der Organisationsstrategie bis hin zur Entwicklung von Verfahren und Prozessen, die die Menschzentriertheit und die Umsetzung dieser Verfahren und Prozesse ermöglichen.

Dieses Dokument legt Anforderungen und Empfehlungen für Führungskräfte und die Maßnahmen fest, die ergriffen werden müssen, damit eine Organisation das Ziel erreicht, den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen (Menschzentriertheit).

Dieses Dokument kann wie folgt angewendet werden:

- a) von Führungskräften, um menschzentrierte Aspekte ihrer Tätigkeiten zu verstehen und zu verbessern;
- b) von Führungskräften, um zu identifizieren, wie ihre Mitarbeiter menschzentrierte Aspekte ihrer Tätigkeiten verbessern können;
- c) als Grundlage zur Schulung von Führungskräften darin, wie sie menschzentriert agieren können;
- d) als Grundlage für Organisationen zur Bewertung der Leistung von Führungskräften.

Dieses Dokument ist keine Managementsystemnorm. Es ist auch nicht dazu bestimmt, die Entwicklung von Normen, die spezifischer oder anspruchsvoller sind, zu verhindern.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Ergonomie

Arbeitswissenschaft

wissenschaftliche Disziplin, die sich mit dem Verständnis der Wechselwirkungen zwischen menschlichen und anderen Elementen eines *Systems* (3.5) befasst, und der Berufszweig, der Theorie, Grundsätze, Daten und Verfahren auf die Gestaltung von Arbeitssystemen anwendet mit dem Ziel, das Wohlbefinden des Menschen und die Leistung des Gesamtsystems zu optimieren

Anmerkung 1 zum Begriff: Diese Definition stimmt mit der durch die International Ergonomics Association festgelegten Definition überein.

[QUELLE: ISO 26800:2011, 2.2]

3.2

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Verband, Wohltätigkeitsorganisation, Institution oder Teile oder eine Kombination der oben genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde gelöscht.]

3.3

Gebrauchstauglichkeit

Ausmaß, in dem ein *System* (3.5), ein Produkt oder eine *Dienstleistung* (3.6) durch bestimmte *Benutzer* (3.13) in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um festgelegte Ziele mit *Effektivität* (3.7), *Effizienz* (3.8) und Zufriedenheit zu erreichen

[QUELLE: ISO 9241-210:2010, 2.13, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde entfernt.]

3.4

Barrierefreiheit

Umfang, in dem Produkte, *Systeme* (3.5), *Dienstleistungen* (3.6), Umgebungen und Einrichtungen durch Menschen aus einer Bevölkerungsgruppe mit den weitesten Erfordernissen, Merkmalen und Fähigkeiten der *Benutzer* (3.13) genutzt werden können, um identifizierte Ziele in identifizierten Nutzungskontexten zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Nutzungskontext umfasst die unmittelbare Nutzung oder die durch Assistenztechnologien unterstützte Nutzung.

[QUELLE: ISO 9241-125:2017]

3.5

System

Kombination aus miteinander in Wechselwirkung stehenden Elementen, um einen oder mehrere festgesetzte Zwecke zu erfüllen

[QUELLE: ISO 26800:2011, 2.7, modifiziert — Anmerkungen zum Begriff wurden entfernt.]

3.6

Dienstleistung

Mittel zum Schaffen von Mehrwert für den *Stakeholder* (3.9), indem dem Stakeholder ermöglicht wird, von ihm gewünschte Ergebnisse zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Dienstleistungen können sowohl Mensch-System-Interaktionen (z. B. Zugreifen auf ein Textverarbeitungsprogramm über das Internet) als auch Mensch-Mensch-Interaktionen (z. B. Interaktion eines Bürgers mit einem Mitarbeiter am Postschalter) umfassen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Ergebnisse der Dienstleistung können immateriell und materiell sein.

Anmerkung 3 zum Begriff: Der gelieferte Wert besteht aus Grundwert, Wissenswert und emotionalem Wert.

[QUELLE: ISO/IEC 20000-1:2018, 3.2.15, modifiziert — In der englischsprachigen Definition wurden die Begriffe „stakeholder“ und „results“ durch „customer“ und „outcomes“ ersetzt. Anmerkungen 1 und 2 zum Begriff wurden geändert und Anmerkung 3 zum Begriff wurde ergänzt.]

3.7

Effektivität

Genauigkeit und Vollständigkeit, mit denen *Benutzer* (3.13) bestimmte Ziele erreichen

[QUELLE: ISO 9241-11:2018, 3.1.12]

3.8

Effizienz

eingesetzte Ressourcen im Verhältnis zu den erreichten Ergebnissen

[QUELLE: ISO 9241-11:2018, 3.1.13, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde entfernt.]

3.9

Stakeholder

Person oder *Organisation* (3.2), die eine Entscheidung oder Aktivität beeinflussen kann, von dieser beeinflusst werden kann oder den Eindruck haben kann, davon beeinflusst zu werden

Anmerkung 1 zum Begriff: Umfasst, ist aber nicht beschränkt auf, Umweltorganisationen, Investoren, Gemeinden, Regulierungsbehörden, Angestellte, spezifische Mitarbeitergruppen und Kunden.

[QUELLE: ISO 31000:2018, 3.3, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde geändert.]

3.10

Arbeitsbereich

Raum, der einer oder mehreren Personen innerhalb des *Arbeitssystems* (3.5) zur Durchführung der *Arbeitsaufgabe* (3.12) zugeordnet wird

[QUELLE: ISO 6385:2016, 2.9]

3.11

Umgebung

physikalische, chemische, biologische, organisatorische, soziale und kulturelle Faktoren, die eine Person oder mehrere umgeben

[QUELLE: ISO 26800:2011, 2.3]

3.12

Aufgabe

Satz an Aktivitäten, die durchgeführt werden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei diesen Aktivitäten kann es sich um physische, wahrnehmungsbezogene und/oder kognitive Aktivitäten handeln.

Anmerkung 2 zum Begriff: Während Ziele unabhängig von den Mitteln sind, die zu ihrer Erreichung genutzt werden, beschreiben Aufgaben bestimmte Mittel zur Erreichung von Zielen.

[QUELLE: ISO 9241-11:2018, 3.1.11]

3.13

Benutzer

Person, die mit einem *System* (3.5), einem Produkt oder einer *Dienstleistung* (3.6) interagiert

[QUELLE: ISO 26800:2011, 2.10, modifiziert — Anmerkungen 1 bis 3 zum Begriff wurden entfernt]

3.14

Kunde

Organisation (3.2) oder Person, die Eigentum, Produkte oder *Dienstleistungen* (3.6) für den gewerblichen, privaten oder persönlichen Nutzen erwirbt

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Kunde steht nicht notwendigerweise in einer finanziellen Beziehung zur Organisation.

[QUELLE: ISO 27500:2016, 2.2, modifiziert — In der englischsprachigen Definition wurde der Ausdruck „public purposes“ in „personal use“ geändert und Anmerkung 1 zum Begriff wurde ergänzt.]

3.15

Grundwert

Wert, der von *Stakeholdern* (3.9) erwartet wird

3.16

Wissenswert

Wert, der aus dem Wissen und den Interaktionen der *Stakeholder* (3.9) stammt

3.17

emotionaler Wert

Wert, der aus den Emotionen und Interaktionen der *Stakeholder* (3.9) stammt

Anmerkung 1 zum Begriff: Der emotionale Wert kann kurzfristig aus einer einzigen oder kurzen, erfolgreichen Interaktion stammen, oder er kann von langfristiger Natur sein (Vertrauen und Behaglichkeit).

3.18

Arbeitsplatz

Kombination und räumliche Anordnung der Arbeitsmittel innerhalb der *Arbeitsumgebung* (3.11) unter den durch die *Arbeitsaufgaben* (3.12) erforderlichen Bedingungen

[QUELLE: ISO 6385:2016, 2.18]

3.19

Tätigkeit

Organisation und zeitliche und räumliche Abfolge der *Arbeitsaufgaben* (3.12) einer Person oder die Kombination der gesamten menschlichen Arbeitshandlung eines Arbeitenden in einem *Arbeitssystem* (3.5)

[QUELLE: ISO 6385:2016, 2.16]

3.20

menschzentrierte Gestaltung

Herangehensweise bei der Gestaltung und Entwicklung von *Systemen* (3.5), die darauf abzielt, Systeme gebrauchstauglicher zu machen, indem sie sich auf die Verwendung des Systems konzentriert und Kenntnisse und Techniken aus den Bereichen der *Ergonomie* (3.1), *Arbeitswissenschaft* (3.1) und der *Gebrauchstauglichkeit* (3.3) anwendet

[QUELLE: ISO 9241-210:2010, 2.7, modifiziert — In der englischsprachigen Definition wurden die Ausdrücke „interactive system“ und „human factors/ergonomics“ durch „system“ und „ergonomics, human factors“ ersetzt. Anmerkungen 1 und 2 zum Begriff wurden entfernt.]