

Information zum Forschungsprojekt „Digitalisierung des zentralen Überlassungs- prozesses in der Zeitarbeit – Untersuchungen der Auswirkungen auf die Arbeitsschutzleistung und die Qualität des Überlassungsprozesses“



In einer Studie, die vom Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg von August 2019 bis Juli 2020 durchgeführt wurde, wurde untersucht, ob die Anwendung einer App, die in das Softwaresystem eines Zeitarbeitsunternehmens eingebunden ist, zu effizienteren Arbeitsabläufen führt, die Datenqualität steigt, es zu einer stärkeren Verankerung des Arbeitsschutzes im Überlassungsprozess kommt und somit insgesamt ein positiver Beitrag zu Sicherheit und Gesundheit geleistet wird.

Die Verantwortung im Arbeitsschutz nehmen Zeitarbeitsunternehmen dadurch wahr, dass sie, zum Beispiel durch Arbeitsplatzbesichtigungen, im Einsatzbetrieb feststellen, ob ihre dort Beschäftigten sicher und gesund arbeiten können. Sie erfolgt sowohl vor Aufnahme der Tätigkeiten, um sich ein Bild der Gefährdungen und der getroffenen beziehungsweise noch zu treffenden Maßnahmen zu machen, als auch während der Tätigkeiten.

Die Dokumentation der Arbeitsplatzbesichtigungen erfolgt bislang in der Regel analog, zum Beispiel mit geeigneten Formularen. Damit diese Informationen im Überlassungsprozess weiterverarbeitet werden können (zum Beispiel zur Erstellung einer Arbeitsschutzvereinbarung, Auswahl geeigneter Unterweisungsthemen, Auswahl und Terminierung arbeitsmedizinischer Vorsorge), werden sie bislang durch die Disponenten und Disponentinnen nach Rückkehr ins Büro erneut in die jeweilige Software des Zeitarbeitsunternehmens übertragen. Dies ist ein aufwändiges und fehleranfälliges Verfahren.

Was kann die App leisten?

Es geht aber auch digital. Ein großes fränkisches Zeitarbeitsunternehmen ließ sich in Zusammenarbeit mit seinem Softwareanbieter eine App programmieren, die unter anderem die Prozesse der Arbeitsplatzbesichtigung und der damit verbundenen Gefährdungsbeurteilung abbildete und auf den Firmenhandys verfügbar machte. So konnten die Disponentinnen und Disponenten die Daten aus der Arbeitsplatzbesichtigung direkt beim Kundenunternehmen ins System einpflegen. Ähnlich ist ein kleineres Zeitarbeitsunternehmen aus Nordrhein-Westfalen vorgegangen. Auch dort wurde eine App eingeführt, mit der die Dokumentation der Arbeitsplatzbesichtigungen mobil direkt vor Ort beim Kundenunternehmen erfolgen kann.

Effizienz

Die Steigerung der Effizienz bei Durchführung und Dokumentation von Gefährdungsbeurteilung/Arbeitsplatzbesichtigung konnte festgestellt werden. Es wurde von geringerem Zeitaufwand berichtet sowohl durch eine erleichterte Durchführung als auch durch Wegfall der zweistufigen Datenaufnahme. Es ließen sich auch Wartezeiten vor Ort besser nutzen.

Arbeitssicherheit

Eine Verbesserung der Arbeitssicherheit wird durch eine höhere Datenqualität der erfassten Informationen erreicht. Die Beschreibungen sind direkter, realitätsnäher und vollständiger. Die Gefahr, analog festgehaltene Daten zu verlieren, tritt nicht mehr auf, da sie direkt digital erfasst werden. Bei Folgebesichtigungen sind alle Informationen zum Arbeitsplatz direkt online verfügbar und können einfach geprüft und gegebenenfalls angepasst werden.

Image

Eine Imagesteigerung als Unternehmen, zum Beispiel bei der Wahrnehmung des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin als Marke, konnte nicht festgestellt werden, was aber eher daran liegt, dass Digitalisierung von einem Großteil der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen grundsätzlich erwartet wird. Das Unterlassen von Digitalisierungsaktivitäten ließe eher negative Auswirkungen auf das Image erwarten mit entsprechenden negativen Auswirkungen auf die Attraktivität für Arbeitskräfte.

Zufriedenheit der Beschäftigten

Der überwiegende Teil der Beschäftigten nimmt die Einführung der App sehr positiv wahr. Nicht IT-affine Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen benötigen deutlich stärkere Unterstützung in der Startphase, damit die Einführung der geänderten Prozesse gelingt. Die positive Wahrnehmung bei der die App nutzenden Person wird auch dadurch verstärkt, dass sie von den Kunden und Kundinnen positives Feedback hinsichtlich deren Wahrnehmung des Zeitarbeitsunternehmens als modern erhalten.

Geht das nur bei Großunternehmen?

Betrachtet man die Einflüsse der Unternehmensgröße ergeben sich sehr ähnliche Vorteile durch die Einführung einer App zur Arbeitsplatzbesichtigung. Bei kleineren Unternehmen sind die Kommunikationswege zur Einführung noch kürzer sowie direkter und die Geschäftsführung selbst kann als Key-User auftreten und intensiv in der Einführungsphase die Belegschaft begleiten.

Förderung durch die VBG

Für die Einführung und Nutzung einer solchen Software, die mobil den Zugriff auf die Arbeitsplatzdaten ermöglicht, kann eine Förderung von bis zu 40 % der Investitionskosten im Rahmen des VBG-Prämienverfahrens in Frage kommen. Die genauen Anforderungen sind im [Prämienkatalog](#) hinterlegt.

Treiber und Hindernisse bei Einführung von Digitalisierungsprojekten

Wenn Sie selbst für Ihr Unternehmen ein ähnliches Projekt einführen wollen, geben die im Projekt identifizierten Treiber und Hindernisse Hinweise, worauf Sie bei einem solchen Projekt achten sollten:

Treiber:

Frühe Einbindung	Die frühe Kommunikation und Einbindung von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und Nutzerinnen/Nutzern ist wichtig, um die Akzeptanz zu steigern und zielführende Ergebnisse zu kreieren (Open Innovation).
Überzeugen	Die Darlegung vom zu erwartenden beziehungsweise angestrebten Nutzen sowie der voraussichtlichen Zeitersparnis ist gegenüber den Beschäftigten nötig. Dies sollte nicht unterschätzt werden und dient der Überzeugung vorab.
Kommunikation	Kommunikation sollte idealerweise nicht nur „von oben“, sondern auch mit weiteren Kolleginnen und Kollegen verschiedener Alters- und Hierarchiestufen stattfinden, um die Akzeptanz zu erhöhen.
Information	Während des Informations- und Kommunikationsprozesses sollten E-Mails mit Informationen und Anleitungen angeboten werden. Zudem sollte Informationsmaterial auch online zur Verfügung stehen.
Ausführliche Einweisung	Eine Einweisung ist Schritt für Schritt nötig, um Frust und Hemmungen vorzubeugen beziehungsweise diese abzubauen.
Angemessene Hardware und Ausstattung	Angemessene Hardware und Ausstattung ermöglichen eine reibungslose Bedienung der App. Die bereitgestellten Geräte sollten die für die Mobilapplikation notwendigen Mindestanforderungen erfüllen, um hier Schwierigkeiten vorzubeugen.
Unterstützung von Kollegen/ Kolleginnen	Für weniger IT-affine Kollegen und Kolleginnen oder solche mit wenig Erfahrung sollte zusätzliche Zeit und Unterstützung eingeplant werden.

Hindernisse:

Technik macht Angst	(Neue) Technik kann manchen Menschen Angst machen. Dies kommt zumeist von einem grundsätzlichen Unverständnis gegenüber der Technologie. Daher sind ausführliche Erklärungen hilfreich und notwendig. Der Key-User-Ansatz kann hier helfen. Er dient als menschlicher Zugangspunkt, der bei Problemen helfen, Missverständnisse auflösen und eine positive Grundhaltung sowie Enthusiasmus vermitteln kann.
Installations- und Anmeldeprobleme	Frustrationsmomente sind ausschlaggebend und sind Entscheidungsmomente, ob die sie nutzende Person sich weiterhin mit der App auseinandersetzen wird oder die Nutzung beendet. Probleme bereits bei der Installation können schon zu Beginn zum Verlust des Nutzers beziehungsweise der Nutzerin führen. Schwierigkeiten bei der Anmeldung können ebenfalls das weitere Vertrauen in die Software verringern.
Unzureichende Testphase	Insgesamt spricht viel dafür, Funktionen in einer agilen Entwicklung schnell zum Nutzer/ zur Nutzerin zu bringen und diese mit einer größeren Nutzer-/Nutzerinnenbasis live zu testen. Allerdings kann hierdurch bei häufigen Fehlern in neuen Versionen Frustration bei Nutzern und Nutzerinnen erzeugt werden. Um dies zu verhindern, ist es essenziell, regelmäßige Tests vor der Bereitstellung an die Endnutzer/-nutzerinnen durchzuführen. Grundlegende Funktionen sollten dabei vor der Auspielung, beispielsweise durch automatisierte Verfahren, getestet und Nutzer-/Nutzerinnentests nur dann durchgeführt werden, wenn die Fehler nicht trivial sind.

Hindernisse:

Fehlender Besitz eines Smartphones	<p>Wenn der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin kein Smartphone besitzt, kann hier die Ursache für fehlende grundlegende technische Fähigkeiten liegen, die durch einen beruflichen Zwang nicht leicht ausgeglichen werden können.</p> <p>Mitarbeiter/innen können eine Ablehnungshaltung zeigen und keine App auf dem Handy installieren wollen. Dies kann auf der irrtümlichen Annahme beruhen, die App verursache Mehraufwand, oder auf Misstrauen gegenüber der App oder dem Unternehmen (zum Beispiel Überwachung).</p>
Einsatz des Smartphones bei Kunden/Kundinnen nicht möglich	<p>Während bei einigen Kundenunternehmen die App positiv aufgenommen wird, herrschen wiederum dazu bei anderen strenge Auflagen. Eine Nutzung des Smartphones in den Räumen vor Ort ist aus verschiedenen Gründen strengstens untersagt (beispielsweise aus Hygienegründen in der Lebensmittelindustrie oder aus Furcht vor Spionage etc.). Dies macht die Nutzung der App vor Ort unmöglich.</p> <p>Auch wenn es bei manchen Kundenunternehmen nicht so strenge Auflagen gibt, möchten manche Disponenten und Disponentinnen nicht nebenher in das Telefon sprechen. Dies kann auf fehlender Kommunikation und Absprache mit dem Kundenunternehmen und den Führungskräften vor Ort beruhen. Hier sollte eine transparente Kommunikation stattfinden, damit der Disponent/die Disponentin sich nicht missverstanden und unangenehm fühlt.</p>
Zeitprobleme bei Kunden/Kundinnen	<p>Es kann vorkommen, dass die Kundin/der Kunde bei der Begehung nicht so viel Zeit einräumen kann. Daher sind nur kurze handschriftliche Notizen möglich und die Eintragung in der App muss nachgeholt werden. Hier sollte geprüft werden, ob handschriftliche Notizen tatsächlich schneller sind oder ob der Mitarbeiter beziehungsweise die Mitarbeiterin lediglich mehr Unterstützung und Übung bei der Bedienung der App braucht.</p>
Schlechte Ausstattung Hardware	<p>Angemessene Hardware und Ausstattung ermöglichen eine reibungslose Bedienung der App und bilden eine Voraussetzung für deren Nutzung. Empfundener Frust über die Hardware wirkt sich auf die Zufriedenheit im Umgang mit der App sowie auf die Häufigkeit ihrer Nutzung aus. Hier spielen zum Beispiel die Bedienbarkeit und die Displaygröße eine Rolle.</p>
Datenschutz & Sicherheitsbedenken	<p>Manche Beschäftigte können Angst vor Überwachung haben und befürchten, dass der Datenschutz nicht gewährleistet ist. Dies kann durch transparente Kommunikation und offene Ansprache reduziert werden.</p>

Den vollständigen Abschlussbericht zu diesem Forschungsprojekt können Sie [hier](#) herunterladen.