

Der Wegweiser zu guten Büro-Arbeitsplätzen

Produkte und Dienstleistungen mit dem Zeichen
Quality Office entsprechen der
Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“



Die Anforderungen an die Büroarbeit steigen ständig. Deshalb geht es bei der Planung und Einrichtung von Büro-Arbeitsplätzen nicht nur um deren Funktionalität und Sicherheit, sondern genauso um Motivation und Gesundheit der Menschen, die in diesem Büro arbeiten.

Quality Office ist das Zeichen für hochwertige Produkte, kompetente Beratung, maßgeschneiderten Service und damit für gute Büro-Einrichtungen.

- Quality Office ist das einzige Qualitätszeichen, das alle Kriterien zeitgemäßer Büro-Einrichtungen berücksichtigt.
- Quality Office basiert auf der Erfahrung von sechs renommierten Institutionen, die gemeinsam die Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“ herausgegeben haben.
- Quality Office verbindet Anforderungen an Produkte mit Anforderungen an Dienstleistungen.

Damit bringt Quality Office Sicherheit und vereinfacht und beschleunigt Ihren Entscheidungsprozess.

Gut zu wissen: Alle Produkte, die mit dem Quality Office Zeichen ausgezeichnet wurden, sind garantiert GS-geprüft.



Die Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“

Nur Produkte und Dienstleistungen mit dem Quality Office Zeichen erfüllen nachweislich die hohen Anforderungen der Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze.



Die Qualitätskriterien

Die Broschüre informiert Sie über die wichtigsten Anforderungen an

- > **Bürostühle** (Büro-Arbeitsstühle / Besucher- und Besprechungsstühle / Konferenzstühle)
- > **Büro-Einrichtungen** (Büro-Arbeitstische / Besucher-, Besprechungs- und Konferenztische / Büro-Container / Büroschränke / Raumgliederungselemente)
- > **Büro-Fachberater**
- > **Büro-Fachhandels-Unternehmen**



Das Quality Office Zeichen wird auf der Basis der Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“ vergeben.

Teil 1 der Leitlinie benennt Anforderungen an Produkte.

Teil 2 der Leitlinie benennt Anforderungen an Fachberater und Fachhändler.

Die Leitlinie können Sie über qualifizierte Büroeinrichter (Büromöbelhersteller, Bürofachhändler, Bürofachberater) erhalten. Oder kostenlos über das Internet hier anfordern:

www.quality-office.org







Qualitäts-Anforderungen an Büro-Arbeitstische / Besucher-, Besprechungs- und Konferenztische / Büro-Container / Büroschränke / Raumgliederungselemente **7**

- > Anforderungen an die Grundkonzeption von Produkten und Verkaufsservice 8
 - > Anforderungen an die Grundkonzeption von Büro-Einrichtungen 9
 - > Spezifische Anforderungen an Büro-Arbeitstische 10
 - > Spezifische Anforderungen an Büro-Container 13
 - > Spezifische Anforderungen an Büroschränke 14
 - > Spezifische Anforderungen an Raumgliederungselemente 16
-

Qualitäts-Anforderungen an Büro-Arbeitsstühle / Besucher- und Besprechungsstühle / Konferenzstühle **19**

- > Anforderungen an die Grundkonzeption von Produkten und Verkaufsservice 20
 - > Anforderungen an die Grundkonzeption von Bürostühlen 21
 - > Spezifische Anforderungen an Büro-Arbeitsstühle 22
 - > Spezifische Anforderungen an Besucher- und Besprechungsstühle 25
 - > Spezifische Anforderungen an Konferenzstühle 26
-

Qualitäts-Anforderungen Quality Office Fachhandel (Leistungen) **31**

- > Anforderungen an qualifiziertes Verkaufs- und Beratungspersonal 32
 - > Anforderungen an die Präsentation von Ideen, Produkten und Kompetenz 32
 - > Anforderungen an die Planungs- und Beratungsleistungen 33
 - > Anforderungen an produktbezogene Serviceleistungen 34
 - > Anforderungen an Lieferung und Montage 35
 - > Anforderungen an den After-Sales-Service 36
-

Qualitäts-Anforderungen Quality Office Fachberater (Kompetenzfelder) **39**

- > Arbeitsinhalt und Arbeitsumgebung 40
 - > Gestaltungsdimensionen 41
 - > Büroraumgestaltung 45
 - > Erweitertes Dienstleistungsangebot 48
-



Qualitäts-Anforderungen an

- > Büro-Arbeitstische
- > Besucher-, Besprechungs- und Konferenztische
- > Büro-Container
- > Büroschränke
- > Raumgliederungselemente

Auszug aus:
Leitlinie „**Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze**“
L-Q 2010 – Teil 1: Anforderungen an Produkte



Anforderungen an die Grundkonzeption von Produkten und Verkaufsservice

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an den Produktstandard	Alle Produkte müssen das GS-Zeichen tragen.	Das GS-Zeichen (= „Geprüfte Sicherheit“) garantiert Sicherheits- und Ergonomie- Mindeststandards sowie Produkt-Langlebigkeit.
	Alle Produkte mit elektromotorisch verstellbaren Teilen müssen das CE-Zeichen tragen.	Das CE-Zeichen (= „Communauté Européenne“) dokumentiert die Konformität mit der europäischen Richtlinie „Maschinen 2006/42/EG“.
Anforderungen an die Produktkonzeption	Alle Produkte müssen Serienprodukte sein.	Serienprodukte garantieren die Nachlieferung von Einzel- und Systemteilen über einen überschaubaren Zeitraum.
	Produkte müssen durch Anbau- oder Aufbauelemente bzw. Einbauteile erweiterbar oder umrüstbar sein.	Die Arbeitsplätze können an betriebspezifische und individuelle Anforderungen angepasst werden.
Anforderungen an das Produktionsmanagement und die ökologische Qualität	Der Hersteller muss ein professionelles Qualitätsmanagementsystem nutzen.	Es gewährleistet eine hohe Produktqualität und die Langlebigkeit von Produkten.
	Der Hersteller muss ein strukturiertes Umweltmanagementsystem nutzen.	Es minimiert Umweltbelastungen während der Herstellung, der Nutzung und bei der Entsorgung von Produkten.
	Materialien müssen sortenrein trennbar sein. Lackierungen, Beschichtungen und Verleimungen dürfen nur minimale, unvermeidbare Emissionen verursachen.	Damit werden Umweltbelastungen während der Herstellung, der Nutzung und der Entsorgung reduziert oder vermieden.
Anforderungen an das Informationsmanagement	Es sollen Anwendungsinformationen, die über den ergonomisch richtigen Gebrauch informieren, zur Verfügung gestellt werden.	Aussagekräftige Informationen helfen bei der funktionsgerechten Gestaltung von Arbeitsplätzen und Arbeitsräumen.
Anforderungen an den produktbezogenen Verkaufsservice	Die Vertriebsorganisation muss „vor Ort“ über geschultes Verkaufs- und Beratungspersonal verfügen.	So wird eine schnelle und fachgerechte Beratung bzw. Problemlösung gewährleistet.
	Die Verkaufsorganisation muss „vor Ort“ über geschultes technisches Kundendienst-Personal verfügen.	Dadurch wird sichergestellt, dass Einrichtungen zeitnah, fachgerecht und kostengünstig ausgeführt werden.

Beurteilungskriterien	Vorteil
Nach Lieferung und Aufstellung der Einrichtung muss eine individuelle Nutzungseinweisung angeboten werden.	Dadurch wird sichergestellt, dass Einrichtungen richtig eingesetzt werden und ihr Nutzen zum Tragen kommt.
Der Lieferant soll einen Ersatzteilkatalog anbieten. Ersatzteil- und Ergänzungslieferungen von Standardartikeln müssen innerhalb weniger Tage erfolgen.	Dies erleichtert Ersatzbestellungen und schafft Kostentransparenz. Wartezeiten werden vermieden.



Anforderungen an die Grundkonzeption von Büro-Einrichtungen

Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die verwendeten Materialien	
Für alle konstruktiven Holz-Elemente müssen Span- und Faserplatten mit Furnier oder Melaminharz-Beschichtung nach DIN EN 14322 verwendet werden. Wo konstruktiv sinnvoll, können auch Tischler-, Schichtpressstoff- (Lamine) oder Vollkernplatten eingesetzt werden.	Die hohe Qualität dieser Materialien bietet die Gewähr für weitestgehende Standfestigkeit aller konstruktiven Elemente.
Spanplatten müssen mindestens der Emissionsklasse E 1 entsprechen und rundum furniert oder beschichtet sein. Alle offenen Stellen müssen abgedeckt sein.	Beschichtete und versiegelte Spanplatten dieser Güteklasse geben keine Schadstoffe ab.
Platten aus Holz müssen beidseitig furniert oder beidseitig beschichtet sein (Gegenzug). Holzfurniere müssen widerstandsfähig lackiert sein.	Dies beugt Verformungen vor und verhindert eine vorzeitige „optische Alterung“ von Furnieren.
Alle sichtbaren Stahl- oder Aluminiumteile müssen in mehreren widerstandsfähigen Oberflächen verfügbar sein.	Damit sind diese Oberflächen weitgehend gegen Beschädigungen geschützt.
Alle eingesetzten Kunststoffteile im Sichtbereich müssen kratz- und UV-beständig sein.	So sind Kunststoffe gegen „optische Alterung“ geschützt.
Alle eingesetzten Stoffe müssen UV-beständig sein.	So sind z. B. Bspannungen von Raumgliederungswänden oder Schränken gegen vorzeitiges „Verblässen“ geschützt.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an Servicefreundlichkeit und Nutzungsqualität	Alle Büro-Einrichtungen müssen durch (geschultes) hauseigenes Personal einfach und schnell demontiert und wieder neu montiert werden können. Schubkästen, Schrank-Zwischenböden und ähnliche Einbauteile müssen werkzeugfrei austauschbar sein.	Damit können notwendige Veränderungen schnell und kostengünstig realisiert werden.
	Die Montage soll weitgehend über Steck- und Schraubverbindungen erfolgen.	Erforderliche Anpassungen können schnell und kostengünstig durchgeführt werden.
	Büromöbel aus Stahl sollen bei Stößen bzw. bei Bedienung der Schubkästen keine störenden Geräusche verursachen (Entdröhnung).	Geräuschbelastigungen werden ausgeschlossen.
Generelle Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration	Die Elektrifizierung muss den Anforderungen der „Leitlinie für die elektrische Installation in Büromöbeln“ entsprechen.	Dies gibt die Sicherheit einer fachlich richtigen Elektrifizierung.



Spezifische Anforderungen an Büro-Arbeitstische

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Nutzungsvielfalt	Büro-Arbeitstische müssen zur Erledigung aller Büroaufgaben geeignet sein. Dafür sollen verschiedene Plattenformate zur Verfügung stehen.	Dies erlaubt eine flexible Gestaltung für unterschiedliche Einsatzzwecke.
Anforderungen an die funktionale Konzeption	Büro-Arbeitstische müssen als Einzelstische aufstellbar und zu Mehrflächen-Arbeitsplätzen verkettbar sein.	Dies erlaubt die Anpassung an unterschiedliche funktionale und räumliche Gegebenheiten.
	Arbeitsplätze sollen eine durchgehende Installation von Elektro- und Datenleitungen zulassen. Diese sollen auch nachträglich eingebaut werden können.	Bürotechnische Systeme können zugriffsgünstig und individuell installiert werden.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
	Die Arbeitsfläche muss nach oben – in die sogenannte „Dritte Ebene“ – erweiterbar sein.	So können z. B. Arbeitsmittel griffgünstig und platzsparend angeordnet oder Arbeitsplätze visuell abgetrennt werden.
	Büro-Arbeitsplätze sollen eine Arbeitsflächen-Erweiterung in Breite und Tiefe zulassen.	Die Arbeitsplätze können jederzeit dynamisch in Breite und Tiefe erweitert werden.
Anforderungen an die ergonomische Konzeption	Die Höhe der Arbeitstische muss verstellbar oder einstellbar sein. Die Höhenverstellung der Arbeitsfläche muss schnell und mit einfachen Handgriffen möglich sein, ohne dass die Arbeitsfläche jeweils freigeräumt werden muss.	Damit kann die Arbeitshöhe an die Körpergröße des Nutzers angepasst werden. Haltungsschäden werden vermieden.
	Die Tischplatte muss eine ausreichende Tiefe haben.	Bei der Bildschirmarbeit muss – abhängig von der Bildschirm- und Darstellungsgröße – ein Sehabstand von 500 mm oder mehr eingehalten werden.
	Der unverbaute Raum unter der Tischplatte muss ausreichend hoch, breit und tief sein.	Ein großer Freiraum unter dem Tisch gibt Bewegungsfreiheit.
Anforderungen an die Sicherheit	Tische müssen standsicher sein.	Die Stabilität des Tisches muss gewährleistet sein – auch wenn sich Personen auf der Tischplattenkante aufstützen oder anlehnen.
	Stöße gegen die Tischplatte dürfen nicht zu starken Schwingungen führen.	Dies ist wichtig für eine störungsfreie Nutzung der Tische.
	Wenn Tische mit Rollen ausgestattet sind, müssen mindestens zwei Rollen fixierbar sein.	Dies dient der Sicherheit der Nutzer.
Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration	Spezifische Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration siehe Leitlinie L-Q 2010.	

Maß	Mindestanforderung
Maße für Büro- Arbeitsische	Mindestverstell-/Mindeinstellbereich der Tischhöhe (Höhe der Arbeitsfläche) min. 650 bis 850 mm für Sitz-Steh-Arbeitstische: min. 650 bis 1250 mm
Höhe des unverbauten Freiraums für die Beine unter der Arbeitsfläche an der Plattenvorderkante – gemessen bei einer Tischhöhe von 740 mm (720 mm)	min. 685 (665) mm
Höhe des unverbauten Freiraums für die Beine unter der Arbeitsfläche bei 500 mm ab Plattenvorderkante – gemessen bei einer Tischhöhe von 740 mm (720 mm)	min. 660 (640) mm (zulässig: min. 650 (630) mm)*
Höhe des unverbauten Freiraums für die Füße über dem Boden im Bereich von 600 bis 800 mm ab Plattenvorderkante	min. 120 mm
Mindesttiefe der Tischplatte	min. 800 mm
Mindesttiefe des Beinraums unter der Tischplatte	min. 800 mm
Freie Breite des Beinraums unter der Arbeitsfläche	min. 1000 mm
Maximale Rasterhöhe für die Höhenanpassung höheneinstellbarer Tische	max. 10 mm

* Unter Berücksichtigung der teilweise miteinander in Konflikt stehenden Anforderungen der Anthropometrie, der mechanischen Konstruktion in Verbindung mit gewünschten ergonomischen Eigenschaften (z. B. Schwingungsfreiheit, Stabilität) und der Gebrauchstauglichkeit ist ausnahmsweise eine Einschränkung der Beinraumhöhe von max. 10 mm zulässig.

Anforderungen an Besucher-, Besprechungs- und Konferenztische

Die Sicherheitsanforderungen an Arbeitstische gelten in gleicher Weise auch für Besuchertische. Weitere Anforderungen an Besucher-, Besprechungs- und Konferenztische siehe Leitlinie L-Q 2010.



Spezifische Anforderungen an Büro-Container

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Konstruktion	Die Container-Seiten müssen mit Ober- und Unterboden verwindungssteif verbunden sein.	Dies bietet eine hohe Stabilität und lange Haltbarkeit.
	Büro-Container müssen sowohl auf Sockel, höhenverstellbaren Füßen und auf Rollen lieferbar sein.	Damit sind Container in vielfältiger Weise neben oder unter dem Arbeitsplatz einsetzbar.
Anforderungen an die funktionale Konzeption	Büro-Container müssen durch unterschiedlich hohe und nach Bedarf einstellbare Schubkästen organisierbar sein.	Die am Arbeitsplatz benötigten Arbeitsmittel werden griffgünstig und geordnet bereitgestellt.
	Der Container muss auf einem Modulsystem mit Schubladen unterschiedlicher Nutzhöhen basieren.	So können Schubladen innerhalb des Containers sicht- und griffgünstig positioniert werden.
	Büro-Container sollen eine separat ausziehbare Materialschale besitzen, die außerhalb des Systems der Höhenmodule liegt.	Sie erlaubt den direkten Zugriff auf immer wieder benötigte Utensilien.
	Alle Schubkästen müssen mit Voll- bzw. Überauszug (z. B. für Karteien, Hängeregistraturen) lieferbar sein.	Schubkästen mit Voll- oder Überauszug gestatten den ungehinderten Zugriff zu allen Inhalten.
Anforderungen an die ergonomische Konzeption	Die Schubkästen müssen leicht und geräuschlos laufen.	Dadurch werden Störungen reduziert.
Anforderungen an die Sicherheit	Die Schubkasten-Führungen müssen seitlich abgedeckt sein.	Dies vermeidet Verschmutzungs- und Verletzungsgefahren für den Nutzer.
	Büro-Container müssen standsicher sein. Kippen muss durch Auszugsperren der Schubkästen, Gegengewichte im Container oder andere technische Lösungen ausgeschlossen sein.	Hierdurch wird die Sicherheit am Arbeitsplatz gewährleistet.
	Containerrollen müssen (zumindest zum Teil) feststellbar sein.	Rollcontainer werden gegen unbeabsichtigtes Wegrollen gesichert.

Beurteilungskriterien	Vorteil
<p>Schubkästen müssen im Büro-Container so sicher befestigt sein, dass sie nicht unbeabsichtigt herausfallen können. Statt vorstehender Schlüssel sollen Kippschlüssel oder andere nicht hervor-stehende Systeme angeboten werden</p>	<p>Hierdurch wird die Sicherheit am Arbeitsplatz gewährleistet. Damit werden Verletzungsgefahren vermieden.</p>
<p>Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration</p>	<p>Spezifische Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration siehe Leitlinie L-Q 2010.</p>



Spezifische Anforderungen an Büroschränke

Beurteilungskriterien	Vorteil	
<p>Anforderungen an die Sortiments-gestaltung und die Konstruktion</p>	<p>Büroschränke sollen in verschiedenen Frontausführungen lieferbar sein.</p>	<p>Hierdurch werden die Zugriffsmöglich-keiten verbessert, die „wechselnde“ Aufstellung ermöglicht und der Raum-bedarf reduziert.</p>
<p>Schrankseiten, -rückwand, Ober- und Unterboden müssen konstruktiv verwindungssteif miteinander verbunden sein. Fach- und Oberböden müssen gegen Durchbiegen gesichert sein.</p>	<p>Dies sorgt für eine hohe Stabilität und verlängert auch bei intensiver Nutzung die Haltbarkeit und Nutzungszeit.</p>	
<p>Ein Höhen-Modulsystem muss alle Schrankvarianten und -systeme umfassen.</p>	<p>Ein durchgängiges Modulsystem ermöglicht vielfältige und veränderbare Kombinationen.</p>	
<p>Der Innenraum von Büroschränken muss in voller Breite nutzbar sein und das ungehinderte Einstellen und Herausnehmen von Ordnern, Einfahren und Ausfahren von Schubladen und Hängerahmen gestatten.</p>	<p>Büroschränke mit frei zugänglichem Innenraum erlauben eine optimale Nutzung.</p>	

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Sockel und Fußgestellrahmen	Büroschränke sollen entweder auf einem umlaufend tragenden Sockel oder einem Fußgestell aufgestellt werden können. Diese müssen mit Boden-ausgleichs-Schrauben versehen sein.	Fußgestelle sind vorteilhaft für Klimatisierung, geschlossene Sockel bieten eine geringere Punktbelastung des Fußbodens. Bodenunebenheiten können ausgeglichen werden.
	Bei Schränken auf Sockel muss die Höhenjustierung von vorne oder vom Schrank-Innenraum her zugänglich sein.	Auch voll eingerichtete und belastete Schränke müssen jederzeit nachjustiert werden können.
Anforderungen an die ergonomische Konzeption und die Innenorganisation	Alle ausziehbaren Elemente müssen leicht und geräuschlos laufen.	Geräuschbelästigungen werden reduziert.
	In Flügeltür- und Rollladenschränken müssen auch Hängeregistraturen oder -schubladen in Kombination mit Ordnerböden oder Lateralablagen eingebaut werden können.	In ein und demselben Schrank können unterschiedliche Büro-Ablagen kombiniert werden.
Anforderungen an die Sicherheit	Alle ausziehbaren Elemente müssen seitlich verdeckte Führungen haben. Sie müssen so gesichert sein, dass sie sich nicht unbeabsichtigt lösen können.	Dies vermeidet Verschmutzungs- und Verletzungsgefahren für den Nutzer. Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird gewährleistet.
	Fachböden müssen gegen Herausrutschen oder Kippen gesichert sein. Statt vorstehender Schlüssel sollen Kippschlüssel oder andere nicht hervor-stehende Systeme angeboten werden	Die Verletzungsfahr durch unge-sicherte Fachböden wird ausgeschaltet.
Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration	Spezifische Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration siehe Leitlinie L-Q 2010.	



Spezifische Anforderungen an Raumgliederungselemente

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Sortimentsgestaltung	Raumgliederungselemente müssen in unterschiedlichen Höhen und Breiten verfügbar sein.	Die Vielfalt erlaubt eine freie Raumgestaltung und bietet Schutz vor visuellen und akustischen Störungen, ohne die individuellen Kommunikationsbeziehungen zu unterbrechen.
	Textile Oberflächen der Raumgliederungselemente müssen klebstofffrei bespannt oder lösungsmittelfrei verklebt sein.	Dies trägt zu einer schadstoffarmen Büro-Umwelt bei.
	Als Systemelemente sollen unterschiedliche Materialien und Farben angeboten werden.	Damit ist der Raumgestaltung größtmögliche Freiheit gegeben.
Anforderungen an die funktionale Konzeption	Raumgliederungselemente müssen sowohl einzeln stehend als auch in Kombinationen aufgestellt werden können. Die Aufstellung soll auch in Winkelstellung möglich sein.	Dadurch lassen sich sowohl Einzel-Arbeitsplätze als auch Arbeitsgruppen abschirmen.
	Raumgliederungselemente müssen mobil sein.	Mobile Raumgliederungselemente erlauben eine schnelle Anpassung von Arbeitsplätzen und Raumstrukturen.
	Es sollen Kombinationen mit Schrankelementen, Theken oder Regalsystemen möglich sein.	Damit können die einzelnen Elemente arbeits- und flächengünstig kombiniert werden.
Anforderungen an die akustische Wirksamkeit und die Organisierbarkeit	Raumgliederungselemente sollen mit Schall absorbierenden Oberflächen ausgerüstet werden können.	Damit wird die schallschirmende Wirkung mit Absorption – nahe an der Schallquelle – kombiniert.
	Sie sollen mit verschiedenen Arbeitshilfen und Kommunikationselementen (Pinboards, Ablageschalen, Whiteboards etc.) ergänzt werden können.	Hierdurch ergeben sich vielfältige Einsatzmöglichkeiten.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Sicherheit und den Brandschutz	Raumgliederungselemente müssen stabil stehen – als Einzelelemente und in Kombinationen.	Dies erhöht die Sicherheit am Arbeitsplatz und vermeidet Unfälle.
	Fußausleger, -teller o. ä. müssen flach ausgelegt sein und dürfen keine Stolperstellen bilden.	
	Raumgliederungswände sollen auch mit schwerentflammbareren Materialien angeboten werden.	Die Brandlast wird reduziert, Gefahren gemindert und ggf. Versicherungsprämien reduziert.
Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration	Spezifische Anforderungen an die Elektrifizierung und Technik-Integration siehe Leitlinie L-Q 2010.	



Qualitäts-Anforderungen an

- > Büro-Arbeitsstühle
- > Besucher- und Besprechungsstühle
- > Konferenzstühle

Auszug aus:
Leitlinie „**Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze**“
L-Q 2010 – Teil 1: Anforderungen an Produkte



Anforderungen an die Grundkonzeption von Produkten und Verkaufsservice

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an den Produktstandard	Alle Produkte müssen das GS-Zeichen tragen.	Das GS-Zeichen (= „Geprüfte Sicherheit“) garantiert Sicherheits- und Ergonomie- Mindeststandards sowie Produkt-Langlebigkeit.
	Alle Produkte mit elektromotorisch verstellbaren Teilen müssen das CE-Zeichen tragen.	Das CE-Zeichen (= „Communauté Européenne“) dokumentiert die Konformität mit der europäischen Richtlinie „Maschinen 2006/42/EG“.
Anforderungen an die Produktkonzeption	Alle Produkte müssen Serienprodukte sein.	Serienprodukte garantieren die Nachlieferung von Einzel- und Systemteilen über einen überschaubaren Zeitraum.
	Produkte müssen durch Anbau oder Aufbauelemente bzw. Einbauteile erweiterbar oder umrüstbar sein.	Die Arbeitsplätze können an betriebspezifische und individuelle Anforderungen angepasst werden.
Anforderungen an das Produktionsmanagement und die ökologische Qualität	Der Hersteller muss ein professionelles Qualitätsmanagementsystem nutzen.	Es gewährleistet eine hohe Produktqualität und die Langlebigkeit von Produkten.
	Der Hersteller muss ein strukturiertes Umweltmanagementsystem nutzen.	Es minimiert Umweltbelastungen während der Herstellung, der Nutzung und bei der Entsorgung von Produkten.
	Materialien müssen sortenrein trennbar sein. Lackierungen, Beschichtungen und Verleimungen dürfen nur minimale, unvermeidbare Emissionen verursachen.	Damit werden Umweltbelastungen während der Herstellung, der Nutzung und der Entsorgung reduziert oder vermieden.
Anforderungen an das Informationsmanagement	Es sollen Anwendungsinformationen, die über den ergonomisch richtigen Gebrauch informieren, zur Verfügung gestellt werden.	Aussagekräftige Informationen helfen bei der funktionsgerechten Gestaltung von Arbeitsplätzen und Arbeitsräumen.
Anforderungen an den produktbezogenen Verkaufsservice	Die Vertriebsorganisation muss „vor Ort“ über geschultes Verkaufs- und Beratungspersonal verfügen.	So wird eine schnelle und fachgerechte Beratung bzw. Problemlösung gewährleistet.
	Die Verkaufsorganisation muss „vor Ort“ über geschultes technisches Kundendienst-Personal verfügen.	Dadurch wird sichergestellt, dass Einrichtungen zeitnah, fachgerecht und kostengünstig ausgeführt werden.

Beurteilungskriterien	Vorteil
Nach Lieferung und Aufstellung der Einrichtung muss eine individuelle Nutzungseinweisung angeboten werden.	Dadurch wird sichergestellt, dass Einrichtungen richtig eingesetzt werden und ihr Nutzen zum Tragen kommt.
Der Lieferant soll einen Ersatzteilkatalog anbieten. Ersatzteil- und Ergänzungslieferungen von Standardartikeln müssen innerhalb weniger Tage erfolgen.	Dies erleichtert Ersatzbestellungen und schafft Kostentransparenz. Wartezeiten werden vermieden.



Anforderungen an die Grundkonzeption von Bürostühlen

Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die verwendeten Materialien	
Alle sichtbaren Stahl- oder Aluminiumteile der Bestuhlung müssen in mehreren widerstandsfähigen Oberflächen verfügbar sein.	Damit sind diese Oberflächen weitgehend gegen Beschädigungen geschützt – eine Voraussetzung für ästhetische, repräsentative Gestaltung und für lange Lebensdauer.
Alle eingesetzten Kunststoffteile im Sichtbereich müssen kratz- und UV-beständig sein.	So sind Kunststoffe gegen „optische Alterung“ geschützt.
Alle eingesetzten Stoffe müssen UV-beständig sein.	So sind Polsterungen gegen vorzeitiges „Verblässen“ geschützt.
Polsterschäume müssen FCKW-frei und recyclingfähig sein.	Damit sind gesundheitsschädliche Emissionen ausgeschlossen und die umweltfreundliche Entsorgung ist gesichert.
Anforderungen an die Stuhlrollen	
Stuhlrollen müssen lastabhängig gebremst sein.	Lastabhängig gebremste Rollen vermeiden das unbeabsichtigte Wegrollen des Stuhls bei unbelastetem Sitz und erhöhen damit die Arbeitssicherheit.
Büro-Arbeitsstühle müssen mit harten (zum Einsatz auf weichen Böden) und weichen Rollen (zum Einsatz auf harten Fußböden) lieferbar sein.	Weiche Rollen erhöhen, harte Rollen reduzieren den Wegrollwiderstand (Arbeitssicherheit). Korrekt eingesetzte Rollen schützen den Bodenbelag.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Service-freundlichkeit	Stuhlrollen müssen werkzeugfrei austauschbar sein.	Der Wechsel der Rollen wird erleichtert. Die Flexibilität der Nutzung wird erhöht.
	Alle Bürostühle müssen durch (geschul-tes) hauseigenes Personal einfach und schnell demontiert und wieder neu montiert werden können. (Arbeiten an Mechaniken dürfen ausschließlich durch Fachpersonal vorgenommen werden!)	Damit können notwendige Verän-derungen schnell und kostengünstig realisiert werden.



Spezifische Anforderungen an Büro-Arbeitsstühle

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Dynamik des Sitzens	Sitz und Rückenlehne müssen sich syn-chron, d. h. in einem aufeinander abge-stimmten Verhältnis, bewegen, wobei die Rückenlehne einen ausreichend weiten Öffnungswinkel haben muss.	Dynamisches Sitzen unterstützt die Bewegungen der Wirbelsäule und ver-meidet statische Körperhaltungen. Es fördert die Durchblutung (und als Folge die Sauerstoffversorgung), erhält die Leistungsfähigkeit der Muskulatur und reduziert die Belastung der Bandscheiben.
	Der Rückenlehnen-Widerstand (Andruckhärte) muss an das Körper-gewicht des Benutzers anpassbar sein.	Diese Anpassung gewährleistet den individuell richtigen Rückenlehnen-Kontakt.
Anforderungen an die Sitzfläche	Die Sitzfläche muss höhenverstellbar sein.	Die richtige Sitzhöhe ist Voraussetzung für ergonomisches Sitzen.
	Die Sitzfläche muss – soweit sie nicht in der Tiefe verstellbar ist – anatomisch geformt sein.	Anatomisch geformte Sitze verhindern Beckenrückdrehungen.
	Auch bei nach hinten geneigter Arbeits-haltung darf sich die Sitzflächen-Vorderkante nicht bzw. nur unmerklich nach oben anheben.	Das Polster kann so nicht gegen die Oberschenkel drücken, Störungen der Blutzirkulation werden vermieden.
	Die Sitzfläche soll auch in der untersten Sitzposition gefedert sein.	Diese Technik vermeidet Stauchungen der Wirbelsäule beim Hinsetzen.
	Die Tiefe und Neigung der Sitzfläche soll verstellbar sein.	Dies erweitert die Möglichkeiten zur Anpassung an die Körpergröße des Nutzers und die Arbeitsanforderungen.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Rückenlehne	Die Rückenlehne muss anatomisch geformt sein und den gesamten Rücken des Nutzers abstützen. Die Lordosenabstützung muss so gestaltet und positioniert sein, dass sie den Benutzer – unabhängig von seiner Körpergröße – in optimaler Höhe unterstützt.	Die anatomische Form, in Verbindung mit einer individuell angepassten Lordosenabstützung reduziert die statische Haltearbeit der Rückenmuskulatur.
	Die Rückenlehne muss bis in den Schulterbereich reichen.	Die Abstützung des Schulter-Nackensbereichs entlastet Wirbelsäule und Muskulatur.
	Der Büro-Arbeitsstuhl soll mit einer verstellbaren Kopf-/Nackensstütze ausgestattet sein.	Sie minimiert bei zurückgelehnter Körperhaltung z. B. die statische Haltearbeit der Hals-/Nackensmuskulatur.
Anforderungen an die Armlehnen	Die Armlehnen des Büro-Arbeitsstuhls müssen höhenverstellbar sein.	Individuell angepasste Armlehnen entlasten den Schultergürtel und schützen vor Sehnscheidenproblemen. Sie erleichtern das Aufstehen und Hinsetzen.
	Die Armlehnen sollen in der lichten Weite verstellbar sein.	Dies bietet allen Nutzern ausreichend Bewegungsfreiheit und Unterstützung.
	Die Armlehnen sollen in der Tiefe verstellbar/schwenkbar sein.	Dies erlaubt die Anpassung an unterschiedliche Nutzer und Aufgaben.
	Die Armlehnen müssen eine weiche Armauflage haben.	Dadurch wird Druck im Bereich der Unterarme vermieden.
	Die Armlehnen müssen austauschbar und bei Bedarf nachrüstbar sein.	Dies erleichtert eine schnelle Anpassung an veränderte Anforderungen.

Maß	Mindestanforderung
Maße für Büro-Arbeitsstühle* Mindestverstellbereich der Sitzhöhe	min. 400 bis 510 mm (zulässig: min. 420 bis 510 mm)**
Mindestverstellbereich der Sitzfläche bei verstellbarer Sitztiefe (ab Rückenlehnen-Vorderkante)	min. 50 mm (der Verstell-Bereich muss den Maßbereich von 400 bis 420 mm beinhalten.)
Breite der Sitzfläche	≥ 450 mm
Oberkante der Rückenlehne über der Sitzfläche	≥ 480 mm
Mindestverstellbereich der Höhe der Lordosenstütze über der Sitzfläche	min. 170 bis 230 mm
Mindestbewegungsbereich der Rückenlehnenneigung	> 15°
Mindestverstellbereich der Armlehnenhöhe über der Sitzfläche	≥ 100 mm (zulässig: ≥ 80 mm)**
Länge der Armauflage	≥ 200mm
Breite der Armauflage	≥ 50mm
Abstand der Armauflage zur Sitzvorderkante	≥ 100mm
Mindestverstellbereich der lichten Weite zwischen den Armlehnen	460 mm und 510 mm

* Die genannten Maße beziehen sich auf den Zustand unter „Belastung“. Diese sind nur mit geeigneten Messapparaturen messbar.

** Unter Berücksichtigung der teilweise miteinander in Konflikt stehenden Anforderungen der Anthropometrie, der mechanischen Konstruktion in Verbindung mit gewünschten ergonomischen Eigenschaften/Ausstattungen (z. B. Sitztiefen- oder Sitzneigungsverstellung, Tiefenfederung, Armlehnenform) und subjektiver Präferenzen ist ausnahmsweise eine Einschränkung des Verstellbereiches um max. 20 mm zulässig.



Spezifische Anforderungen an Besucher- und Besprechungsstühle

Besucher- und Besprechungsstühle werden in der Regel für kurze Zeit genutzt. Für diesen Zweck werden üblicherweise Modelle mit Vierbein- oder Freischwinger oder ähnlichem Untergestell eingesetzt.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an Sitzfläche und Rückenlehne	Sitzfläche und Rückenlehne müssen einen hohen Grad an Sitzkomfort aufweisen.	Dies ermöglicht ein angenehmes Sitzen und trägt dazu bei, die Konzentration zu erhalten.
	Die Sitzfläche muss anatomisch geformt und ausreichend breit und tief sein.	Dies verhindert Beckenrückdrehungen und sorgt dafür, dass Nutzer mit unterschiedlichen Körpermaßen bequem sitzen können.
	Die Rückenlehne muss ausreichend hoch und anatomisch geformt sein und den Lendenwirbelbereich gezielt abstützen (Lordosen abstützung).	Anatomische Form und großflächige Abstützung reduzieren die statische Haltearbeit der Rückenmuskulatur.
Anforderungen an die Armlehnen	Besucherstühle sollen mit Armlehnen angeboten werden.	Armlehnen entlasten den Schultergürtel. Außerdem erleichtern sie das Aufstehen und Hinsetzen.
	Die Höhe und die lichte Weite zwischen den Armlehnen muss für eine möglichst große Zahl von Nutzern ergonomisch zuträglich sein.	Dies bietet Bewegungsfreiheit, Unterstützung und damit die Voraussetzung für eine ergonomische Sitzhaltung.
Anforderungen an die technische Konzeption	Stühle mit Vierbein- und Freischwinger-Untergestell sollen stapelbar sein, ein möglichst geringes Gewicht haben und mit einer passenden Transportvorrichtung angeboten werden.	Dies erlaubt eine platz- und kostensparende Lagerhaltung – und erleichtert die temporäre Bereitstellung eingelagerter Bestuhlungen.

	Maß	Mindestanforderung
Maße für Besucher- und Besprechungsstühle*	Sitzhöhe	zwischen 400 und 500 mm
	Sitztiefe (ab Rückenlehnen-Vorderkante)	zwischen 380 und 470 mm
	Sitzbreite	≥ 400 mm
	Oberkante der Rückenlehne über der Sitzfläche	≥ 360mm
	Armlehnenhöhe über der Sitzfläche	zwischen 200 mm und 250 mm
	Lichte Weite zwischen den Armlehnen	≥ 460 mm
	* Die genannten Maße beziehen sich auf den Zustand unter „Belastung“. Diese sind nur mit geeigneten Messapparaturen messbar.	



Spezifische Anforderungen an Konferenzstühle

Aufgrund der üblicherweise langen Nutzungsdauer von Konferenzstühlen ist auf einen maximalen Sitzkomfort Wert zu legen. Es kommen sowohl Konferenzstühle mit Drehkreuz-Ausführungen als auch Modelle mit Vierbein- oder Freischwinger-Untergestell in Frage.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an Sitzfläche und Rückenlehne	Sitzfläche und Rückenlehne müssen einen maximalen Grad an Sitzkomfort aufweisen.	Dies ermöglicht ein angenehmes Sitzen und trägt dazu bei, die Konzentration zu erhalten.
	Die Sitzfläche soll anatomisch geformt und ausreichend breit und tief sein.	Dies verhindert Beckenrückdrehungen und sorgt dafür, dass Nutzer mit unterschiedlichen Körpermaßen bequem sitzen können.
	Die Rückenlehne muss anatomisch geformt sein und den Lendenwirbelbereich gezielt abstützen (Lordosenabstützung).	Anatomische Form und großflächige Abstützung reduzieren die statische Haltearbeit der Rückenmuskulatur.
	Die Rückenlehne muss bis in den Schulterbereich reichen.	Die Abstützung des Schulter-Nackensbereichs entlastet Wirbelsäule und Muskulatur.

	Beurteilungskriterien	Vorteil
Anforderungen an die Armlehnen	Konferenzstühle müssen mit Armlehnen ausgestattet sein.	Armlehnen entlasten den Schultergürtel. Außerdem erleichtern sie das Aufstehen und Hinsetzen.
	Die Höhe und die lichte Weite zwischen den Armlehnen muss für eine möglichst große Zahl von Nutzern ergonomisch zuträglich sein.	Dies bietet Bewegungsfreiheit, Unterstützung und damit die Voraussetzung für eine ergonomische Sitzhaltung.
Anforderungen an die technische Konzeption	Konferenzstühle mit Vierbein- oder Freischwingergestell sollen stapelbar sein.	Damit können Stühle platzsparend gelagert werden und Konferenzbereiche an wechselnde Nutzerzahlen angepasst werden.
	Konferenzstühle mit Drehkreuz sollen mit einer Sitzhöhenverstellung ausgestattet sein.	Damit kann jeder Nutzer die für ihn optimale Sitzhöhe einnehmen.
	Konferenzstühle mit Drehkreuz sollen sich – z. B. durch den Einbau einer Rückholfeder – nach der Nutzung wieder in die Ausgangsposition drehen.	So sehen Konferenzräume immer „aufgeräumt“ aus.

Maß	Mindestanforderung
Maße für Konferenzstühle*	
Sitzhöhe (Verstellbereich bei verstellbarer Höhe)	min. 400 bis 510 mm (zulässig: min. 420 bis 510 mm)**
Sitzhöhe (bei starrer Höhe)	zwischen 400 mm und 500 mm
Tiefe der Sitzfläche bei nicht verstellbarer Sitztiefe (ab Rückenlehnen-Vorderkante)	zwischen 380 mm und 470 mm
Mindestverstellbereich der Sitzfläche bei verstellbarer Sitztiefe (ab Rückenlehnen-Vorderkante)	≥ 50 mm (Der Verstellbereich muss den Maßbereich von 400 mm bis 420 mm beinhalten)
Breite der Sitzfläche	≥ 450 mm
Oberkante der Rückenlehne über der Sitzfläche	≥ 450 mm
Armlehnenhöhe über der Sitzfläche	zwischen 200 mm und 250 mm
Lichte Weite zwischen den Armlehnen	≥ 460 mm
Breite der Armauflage	≥ 50 mm

* Die genannten Maße beziehen sich auf den Zustand unter „Belastung“. Diese sind nur mit geeigneten Messapparaturen messbar.

** Unter Berücksichtigung der teilweise miteinander in Konflikt stehenden Anforderungen der Anthropometrie, der mechanischen Konstruktion in Verbindung mit gewünschten ergonomischen Eigenschaften/Ausstattungen (z. B. Sitztiefen- oder Sitzneigungsverstellung, Tiefenfederung, Armlehnenform) und subjektiver Präferenzen ist ausnahmsweise eine Einschränkung des Verstellbereiches um max. 20 mm zulässig.





Qualitäts-Anforderungen

Quality Office Fachhandel
(Leistungen)

Auszug aus:
Leitlinie „**Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze**“
L-Q 2010 – Teil 2: Anforderungen an Dienstleistungen



Anforderungen an qualifiziertes Verkaufs- und Beratungspersonal

Kompetenzfelder

Leistung/Nutzen

Welche Bedeutung qualifiziertes Fachpersonal für die Gestaltung von Büro-Arbeitsplätzen hat, wird in den Qualitätsanforderungen an Quality Office Fachberater ausführlich dargestellt. Die dort aufgelisteten Anforderungen bzw. die auf diesen basierende Zertifizierung bilden die Basis für die Bewertung der Qualifikation von Fachhandelsmitarbeitern.

Der Fachhändler muss über qualifiziertes Verkaufs- und Beratungs-Personal im Sinne der Anforderungen an Quality Office Berater verfügen.

Nur so können die Kunden des Fachhandels sicher sein, dass ihre Gesprächspartner über ein umfassendes und aktuelles Fachwissen verfügen und in der Lage sind, eine kundenspezifische Beratung zu erbringen.



Anforderungen an die Präsentation von Ideen, Produkten und Kompetenz

Kompetenzfelder

Leistung/Nutzen

Ausstellungsräume sind nicht nur eine Visitenkarte für den Fachhandel, sie haben vor allem auch die Aufgabe, Einrichtungskonzepte zu veranschaulichen und Produkte physisch erlebbar zu machen.

Es muss ein ansprechender Ausstellungsraum vorhanden sein, in dem viele Produkt- und Leistungs-Varianten ausprobiert werden können. Ist keine eigene Ausstellung vorhanden, kann die Präsentation des Angebots in Ausnahmefällen auf andere Art (z. B. Herstellerausstellung in der Nähe) erfolgen.

Ausstellungsräume sollen Gestaltungs-Ideen für zeitgemäße Büro-Arbeitsplätze vermitteln. Möbel und andere Einrichtungsgegenstände können in einem realitätsnahen Umfeld getestet werden.

Im Ausstellungsraum müssen Produkte gezeigt werden, die den Anforderungen der Leitlinie L-Q 2010 (Produktanforderungen) entsprechen.

Die in der Leitlinie L-Q 2010 festgelegten Produktanforderungen umfassen Kriterien wie Sicherheit, Ergonomie, Funktionalität und Nachhaltigkeit von Büromobiliar, wie sie Basis jeder Büroeinrichtung sein sollten.

Zur Produktpräsentation müssen Beispiele für ergonomisch und aufgabengerecht gestaltete Arbeitsplätze bzw. Arbeitsplatz-Systeme (z. B. Bildschirmarbeitsplätze) vorhanden sein. Sie müssen Arbeitstisch, Bestuhlung, Bildschirme, Eingabemittel, Leuchten, Abschirmungselemente und dgl. umfassen.

Für die Büroarbeit ist das Zusammenspiel verschiedener Einrichtungskomponenten von zentraler Bedeutung. Dies gilt sowohl für die ergonomischen Eigenschaften (Systemergonomie) als auch für die Funktionalität der Einrichtungen. Beispiele dafür sind die Abstimmung von Sitzhöhe und Sitzneigung der Stühle mit den Arbeitshöhen des Tisches oder Erweiterungsmöglichkeiten zur akustischen und optischen Abschirmung.

Kompetenzfelder**Leistung/Nutzen**

Im Ausstellungsraum müssen Planungsbeispiele für eine ergonomisch zuträgliche und motivierende Arbeits-Umwelt (Arbeitsplatz im Raum) gezeigt werden können.

Da in Ausstellungen immer nur eine eingeschränkte Auswahl von Arbeitsplatz- und Einrichtungsbeispielen demonstriert werden kann, sollen im Rahmen der Beratung auch Planungen, Fotos und digitale Visualisierungsbeispiele zum Einsatz kommen.

Im Ausstellungsraum müssen zudem die Bedeutung einer aufgabengerechten und ergonomischen Arbeitsplatz- und Raumbelichtung, die Notwendigkeit der akustischen Raumausstattung und der innenarchitektonisch-ästhetischen Gestaltung thematisiert werden.

Licht, Akustik, Klima und die ästhetische Qualität der Arbeitsplätze haben vielfältige Wirkungen auf das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter. Ausstellungsräume bieten die Möglichkeit, dies zumindest in Ausschnitten erlebbar zu machen.

**Anforderungen an die Planungs- und Beratungsleistungen****Kompetenzfelder****Leistung/Nutzen**

Zu den Teilaufgaben der Büroeinrichtungsplanung gehören:

- Aufmaß der Räumlichkeiten,
- organisatorisch-ergonomische Arbeitsplatzgestaltung,
- Layout-Planung unter Berücksichtigung von Abläufen und Kommunikationsstrukturen,
- innenarchitektonische Gesamtgestaltung,
- Elektro-/Datennetz-Planung,
- Berücksichtigung ergonomischer Anforderungen an die IT-Ausstattung, lichttechnischer, klimatischer und akustischer Anforderungen,
- u. a.

Ob ein Fachhändler in der Lage ist, eine kundenspezifische Planungs- und Beratungsleistung mit hoher Qualität zu erbringen, hängt im Wesentlichen von zwei Faktoren ab: der Bearbeitung durch qualifizierte Planungsspezialisten und dem Einsatz geeigneter (Planungs-)Werkzeuge.

Die mit der Planung betrauten Mitarbeiter müssen über aktuelle Erkenntnisse und Erfahrungen zu Organisation, Ergonomie und Integration moderner bürotechnischer Systeme für die Büroarbeit verfügen. Dazu gehören auch Entwicklungen und Trends der Büroarbeit sowie deren Einflüsse auf Arbeitsplätze und Arbeitsräume (z. B. Arbeitsplätze mit mehreren Bildschirmen).

Mit dem Wandel der Büroarbeit ändern sich auch die Anforderungen an Büroeinrichtungen. Planer müssen daher – ebenso wie ihre Kollegen in Beratung und Vertrieb – in der Lage sein, Erfahrungen aus früheren Projekten und Erkenntnisse auf Basis permanenter Weiterbildung in ihre Planungsleistungen einfließen zu lassen.

Beratung und Planung muss als eigenständige Leistung begriffen werden.

Wichtige Potenziale qualifizierter Einrichtungsplanungen sind z. B. die Optimierung der Kommunikationsflüsse, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen oder die Optimierung der Flächennutzung.

Kompetenzfelder

Für die verschiedenen Teilbereiche der Büroeinrichtungsplanung muss sich der Fachhändler professioneller Methoden bedienen.

Für Schwerpunktprojekte, Spezialaufgaben oder technische Planungen – wie z. B. die Installation von Datennetzen, Planung der IT-Ausstattung, Akustik-, Licht- oder Klimaplanungen – können eigene Planungsleistungen durch die Hinzuziehung kompetenter Fachleute ergänzt oder ersetzt werden.

Der Fachhändler muss Planungen durch den Einsatz geeigneter Planungsinstrumente in verständlicher Form visualisieren können.

Im Anschluss an die Planung muss der Fachhändler seinem Kunden weiterführende Leistungen und Hilfen anbieten. So z. B. die Erstellung von Mengengerüsten, die Ausarbeitung von Ausschreibungsunterlagen, der Entwurf von Farb- und Materialkonzepten u. a. Für Schwerpunktprojekte, Spezialaufgaben oder technische Raumausstattungen sind ggf. kompetente Fachleute zu benennen.

Leistung/Nutzen

Viele Planungsprozesse profitieren vom Einsatz standardisierter Erfassungs- und Planungsmethoden. Durch sie wird sichergestellt, dass alle üblicherweise relevanten Einflussfaktoren berücksichtigt werden. Sie erlauben eine effiziente Bearbeitung innerhalb eines vernünftigen Zeitrahmens sowie eine Umsetzungskontrolle und einen Vergleich mit anderen Projekten.

Durch die frühzeitige Einbindung von Experten können potenzielle Planungsfehler vermieden werden. Planungsleistungen können durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter des Fachhandels oder externe Spezialisten erbracht werden.

Der Einsatz von Planungstools, die eine realitätsnahe Darstellung ermöglichen, sowie physisch vorhandene Materialmuster (Stoffe, Oberflächen) helfen bei der Vermittlung eines eindeutigen Bildes der diskutierten Einrichtungsalternativen.

Die genannten Leistungen dienen einer ordnungsgemäßen Umsetzung von Beratung und Planung in die Praxis.



Anforderungen an produktbezogene Serviceleistungen

Kompetenzfelder

Gegenüber den meisten anderen Handelsformen hat der Büroeinrichtungs-Fachhandel den Vorteil, eine Reihe produktergänzender Serviceleistungen erbringen zu können. Diese zu nutzen ist sinnvoll, weil sie den späteren Produktnutzen erhöhen bzw. die Gefahr von Fehlentscheidungen auf ein Minimum reduzieren können.

Der Fachhändler soll dem potenziellen Kunden Originalmuster zum Ausprobieren zur Verfügung stellen können. Dies gilt insbesondere für die Auswahl von Büro-Arbeitsstühlen.

Leistung/Nutzen

Für Büro-Arbeitsstühle gilt: Nur längeres „Probessitzen“ erlaubt es, Funktion, Ergonomie und Qualität zu beurteilen. Im Sinne der Systemergonomie – dem Zusammenspiel verschiedener Einrichtungskomponenten – sollte aber auch eine Probenutzung ganzer Arbeitsplätze möglich sein.

Kompetenzfelder

Nach erfolgter Lieferung und Aufstellung der Einrichtung muss eine individuelle Nutzungseinweisung in Verbindung mit einer Optimierungskontrolle angeboten werden.

Der Fachhändler muss seinen Kunden umfassende Anwendungsinformationen zur Verfügung stellen. Dies sind z. B. nutzenorientierte Prospekte und Kataloge, benutzerfreundliche Bedienungsanleitungen, Ergänzungsinformationen im Internet, in Broschüren und anderen Medien.

Leistung/Nutzen

Nur wer die Möglichkeiten und Vorteile seines Arbeitsplatzes für die eigene Arbeit und Gesundheit kennt, kann einen optimalen Nutzen aus seiner Einrichtung ziehen. Die Vermittlung der ergonomischen Grundlagen der Büroarbeit ist zudem eine wichtige Voraussetzung, um das Verhalten der Nutzer nachhaltig zu beeinflussen.

Aussagekräftige Informationen helfen bei der Produktbedienung und Produktnutzung. Sie können individuelle Einweisungen ergänzen.

**Anforderungen an Lieferung und Montage****Kompetenzfelder**

Die Bedeutung einer reibungslosen Lieferung und Montage wird häufig unterschätzt. Dennoch liegt genau hier ein Vorteil des regionalen Fachhandels. Einrichtungen können den Nutzern in benutzungsfertigem Zustand übergeben werden. Nachbearbeitungen werden vermieden. Die Umwelt wird geschont.

Der Fachhändler muss über qualifiziertes technisches Kundendienst-Personal verfügen.

Der Fachhändler muss in der Lage sein, die Auslieferung und die Aufstellung am künftigen Arbeitsort der Layout-Planung entsprechend vorzunehmen.

Der einwandfreie Zustand gelieferter Einrichtungssysteme sowie deren ordnungsgemäße Aufstellungen nach Plan müssen in einem Übergabe-/Abnahmeprotokoll detailliert dokumentiert werden.

Die Anlieferung von Produkten soll mit möglichst wenig Einsatz von Verpackungen erfolgen. Verpackungen müssen auf Kundenwunsch zurückgenommen werden. Eine weitgehend sortenreine und fachgerechte Entsorgung oder Bereitstellung zur Wiederverwertung muss sichergestellt werden.

Leistung/Nutzen

Dadurch wird sichergestellt, dass sowohl Neueinrichtungen als auch Änderungen zeitnah, fachgerecht und kostengünstig ausgeführt werden können.

Damit wird eine sorgfältige Ausführung der Leistungen sichergestellt. Zusätzlicher Aufwand oder Zeitverlust während der Einrichtungsphase werden vermieden.

Im Falle späterer Reklamationen besteht eine für beide Seiten nachvollziehbare Grundlage. Die vollständigen Unterlagen (Planung, Übergabeprotokoll, Bestandsliste etc.) sind zudem eine wertvolle Hilfe für spätere Ergänzungen oder Veränderungen der Büroeinrichtungen.

Bei fachgerechtem Transport können viele Möbel-Lieferungen mit einem geringen Einsatz von Verpackungsmaterialien erfolgen. Dies kommt der Umwelt zugute und vereinfacht Abläufe vor Ort.



Anforderungen an den After-Sales-Service

Kompetenzfelder

Leistung/Nutzen

Die Leistung des Fachhandels sollte nicht zum Zeitpunkt der Übergabe der Produkte/Einrichtungen an den Kunden beendet sein. Im Sinne der Nachhaltigkeit sind auch nachfolgende Leistungen anzubieten.

Der Fachhändler soll den Kunden auf Anforderung auch bei späteren Umstellungen der Einrichtungen unterstützen. Er soll in der Lage sein, regelmäßige Optimierungsberatungen durchzuführen.

Diese Maßnahmen geben dem Kunden die Gewähr, dass der Nutzen seiner Einrichtung langfristig erhalten bleibt. Derartige Vereinbarungen sind besonders dann ratsam, wenn sich Arbeitsabläufe immer wieder verändern und eine Anpassung oder Neu-Organisation der Einrichtung sinnvoll machen.

Der Fachhändler muss über eine strukturierte Service- und Reklamationsabwicklung (kommunizierte Ansprechpartner, Statistik etc.) verfügen.

Dies dient der Qualitätssicherung im Falle von Reparaturen oder bei der Bestellung von Ersatz- und Ergänzungsteilen.

Auf Anforderung soll der Fachhändler dem Kunden bis zur Erledigung einer Reparatur Ersatzprodukte zur Verfügung stellen können.

Damit werden Engpässe, in denen Produkte, Einrichtungen und Räume nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sind, weitestgehend vermieden.

Der Fachhändler soll zudem in der Lage sein, Wartungsverträge in festen Service-Intervallen anzubieten.

Diese Vereinbarungen eröffnen dem Kunden die Option, Kontrollen nach außen zu verlagern. Bei Bedarf können sie mit Optimierungskontrollen verbunden werden.

Der Fachhändler muss selbst oder in Zusammenarbeit mit den Herstellern über eine geeignete Infrastruktur verfügen, um – auf Anforderung – Produkte nach Ende ihrer Verwendungszeit zurückzunehmen und eine umweltverträgliche Entsorgung sicherzustellen.

Damit wird die Rückführung der Materialien in den Rohstoffkreislauf bzw. die fachgerechte Entsorgung sichergestellt.



Qualitäts-Anforderungen

Quality Office Fachberater
(Kompetenzfelder)

Auszug aus:
Leitlinie „**Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze**“
L-Q 2010 – Teil 2: Anforderungen an Dienstleistungen



Arbeitsinhalt und Arbeitsumgebung

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Bürogestaltung als ganzheitliche Aufgabe	Die Kenntnis der wichtigsten Einflussfaktoren und das Verständnis der Wechselwirkung zwischen den Arbeitsinhalten und dem Arbeitsumfeld sind die Grundlage jeder Arbeitsplatzgestaltung.
Das ganzheitliche Büro als Arbeits- und Lebensraum: Menschen – Prozesse – Anforderungen	Büroeinrichtungen müssen Arbeitsprozesse optimal unterstützen, gleichermaßen aber auch dazu beitragen, eventuelle Belastungen zu reduzieren. Grundlage dafür ist eine ergonomische Gestaltung von Arbeitsplatz und Arbeitsumfeld – unter Einbeziehung allgemeiner physiologischer und psychologischer Aspekte sowie altersspezifischer Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung.
Bürogestaltung als wirtschaftlicher Faktor im Unternehmen: Rationalisierung und Humanisierung – Wirtschaftlichkeit	Die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen ist in hohem Maße von guten Voraussetzungen für effizientes Arbeiten und das Wohlbefinden der Mitarbeiter abhängig. Ein optimal geplantes Büro ermöglicht Rationalisierung und Humanisierung gleichermaßen.
Arbeitsplatzgestaltung als Dimension der Unternehmens- und Führungskultur: Innen- und Außenwirkung – Arbeitsplatzdesign	Die Gestaltung von Büro-Räumen und Büro-Arbeitsplätzen kann Freiräume für eine flexible Organisation der Arbeit schaffen und Kommunikation unterstützen. Die Gestaltung der Räume kann zu Eigeninitiative und kreativen Leistungen motivieren. Sie kann das Selbstbild von Unternehmen nach innen und außen sichtbar machen und so die Unternehmenskultur entscheidend und wirksam unterstützen.



Gestaltungsdimensionen

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Regelwerke für Büro-Arbeitsplatz und Büro-Raum	Die einschlägigen Regelwerke bündeln die Erfahrungen zahlreicher Experten. Ihre Beachtung schafft Planungssicherheit.	
	Für Arbeitsplätze, Büroräume und -gebäude relevante Gesetze, Verordnungen und Regeln, z. B. Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), Produktsicherheitsgesetz (ProdSG), Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV), Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR)	Gesetze, Richtlinien und Verordnungen bilden die Basis für die Arbeitsplatzgestaltung. Ihre Kenntnis und Umsetzung ist Voraussetzung für ein vorschriftsmäßig geplantes und eingerichtetes Büro.
	Für Arbeitsplätze, Büroräume und -gebäude relevante Arbeitsschutz-Richtlinien und DGUV-Informationen, z. B. ASR 2.1 und DGUV-Information 215-441	ASR, DGUV-Informationen, Normen und ähnliche Regelwerke konkretisieren die gesetzlichen Anforderungen oder gehen über diese als Empfehlung hinaus.
	Leitlinie L-Q 2010 – Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze – (Teil 1) Anforderungen an Produkte	Die Leitlinie L-Q 2010 bündelt eine große Zahl der in den Richtlinien, Normen und Regelwerken festgelegten Anforderungen an Büromöbel. Sie definiert zudem weitergehende Anforderungen an die Sicherheit, Ergonomie, Funktionalität und Nachhaltigkeit von Büroeinrichtungsprodukten.
Organisation am Arbeitsplatz	Die Einrichtung und Ausstattung von Büroräumen und Büro-Arbeitsplätzen muss sich an organisatorischen Anforderungen und den Arbeitsprozessen orientieren. Diese zu erfassen und daraus Konsequenzen für die Arbeitsplatzgestaltung abzuleiten ist daher essentieller Teil jeder Büroplanung.	
	Gestaltungs-Individualität und Zukunfts-offenheit, z. B. flexible Konzeption – Anpassung – Wandelbarkeit	Büroeinrichtungen müssen flexibel und wandelbar sein. So können sie neuen Arbeitsaufgaben und -prozessen folgen und auch in Zukunft ihre Funktionen erfüllen.
	Organisatorische Arbeitsplatzgestaltung, z. B. Arbeitsflächen – Arbeitsutensilien – Stauraum am Arbeitsplatz – Ein- und Mehrflächen-Arbeitsplätze	Die umfassende Bestimmung der Anforderungen ist Voraussetzung für die Planung und Gestaltung von Büro-Arbeitsplätzen.

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Bildschirmarbeitsplätze, z. B. Ein- bzw. Mehr-Bildschirmarbeitsplätze – stationäre bzw. mobile Bildschirmgeräte – Art der Bildschirmarbeit	Das Wissen um die aktuellen Trends, aber auch Kenntnisse bewährter Arbeitsmethoden ermöglicht eine zukunftsichere Büroplanung.
Integration sonstiger bürotechnischer Systeme, z. B. Aufstellung und Zugriff – Energie- und Datenzufuhr – Arbeitsplatz-Verkabelung – Einbindung mobiler Systeme	Fundiertes Basiswissen über alternative Technologien und die Schnittstellen zwischen Büromöbeln und Medientechnik ist Voraussetzung für eine bedarfsgerechte Planung und Technikintegration in der Einrichtung.
Kommunikation und Konzentration am Arbeitsplatz, Abschirmung vs. Einbindung	Mit dem Wissen um die Möglichkeiten, Kommunikation und Konzentration planerisch zu verbinden, lassen sich Kreativität und Wissensarbeit effektiv unterstützen.

Ergonomische Grundlagen der Arbeitsplatzgestaltung

Die Kenntnis ergonomischer Anforderungen an die Büroarbeit und die Fähigkeit, diese in einzelnen Arbeitsplätzen und ganze Bürolandschaften umzusetzen, ist eine grundlegende Voraussetzung für die Gestaltung ergonomischer Büro-Arbeitsplätze.	
Was ist Ergonomie? Physische und psychische Aspekte: z. B. Belastung – Beanspruchung – Wohlbefinden – Leistung	Im Sinne einer frühzeitigen Prävention ist es wichtig, auch „verborgene“ Belastungen der Büroarbeit zu erkennen. Die Kenntnis des gesamten Instrumentariums zur Vorbeugung macht es dann möglich, geeignete Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit anzuwenden.
Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, z. B. Maße – Materialien – Formen – Greifraum-Optimierung, Planung von Arbeitsebenen	Ziel einer ergonomischen Arbeitsplatzgestaltung ist es, Belastungen soweit wie möglich zu verringern. Gleichzeitig gilt es, auch diejenigen Vorgaben, die sich aus der Organisation und den Arbeitsinhalten ergeben, bei der Gestaltung zu berücksichtigen.
Dynamisches Arbeiten (systemorientierter Ansatz): z. B. dynamisches Sitzen – Sitzen und Stehen – Förderung von Bewegung und Haltungswechseln	Um dem Bewegungsmangel bei der Büroarbeit entgegenzuwirken, müssen die Arbeitsplätze so gestaltet werden, dass sie geradezu zu einem Wechsel der Arbeitshaltung, zu häufigem Aufstehen und Bewegung zwingen.

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
<p>Sozio-psychologische Aspekte der Raumgestaltung, Gestaltungsaspekte, z. B. Arbeitsplatzqualität, Privatheit, Selbstwirksamkeit (individuelle Beeinflussungsmöglichkeiten) – Gestaltungs-komponenten, z. B. Flächennutzung, Farb- und Materialeinsatz etc.</p>	<p>Das Arbeitsumfeld hat einen wesentlichen Einfluss auf das Wohlbefinden des Menschen. So kann beispielsweise ein langweiliges Ambiente die negativen Wirkungen eintöniger Arbeit verstärken, fehlende Privatheit am eigenen Arbeitsplatz kann Stress verstärken oder verursachen. Mit der Kenntnis um diese Problemfelder wird mehr Zufriedenheit machbar.</p>
<p>Spezifische Aspekte der Arbeitsplatzgestaltung</p>	<p>Licht, Akustik und Klima haben ebenso wie Bildschirme, Software und die soziopsychologischen Aspekte der Raumgestaltung einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Arbeitsbedingungen. Aufgrund ihrer Komplexität werden in vielen Fällen Spezialisten benötigt, um anforderungs- und umfeldbezogene Konzepte zu entwickeln. Büroeinrichtungsberater müssen in der Lage sein, potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten oder Probleme zu erkennen und eine Basisberatung zu leisten.</p>
<p>Bildschirmdarstellung und Software, z. B. Entspiegelungsgüte, Zeichendarstellung, Zeichenschärfe, Leuchtdichten und Kontrast, Sehabstand etc.</p>	<p>Eine nichtspiegelnde Bildschirmanzeige und eine gute Darstellung der Zeichen und Grafiken auf dem Bildschirm sowie ein entsprechend korrigiertes Sehvermögen vermeiden zusammen mit einer guten Beleuchtung visuelle Fehlbeanspruchungen.</p>
<p>Licht und Beleuchtung am Arbeitsplatz, z. B. Lichtbedarf des Menschen: Beleuchtungsstärken – Blendfreiheit – individuelle Anpassung – Leuchtdichteverteilung – Reflexionsgrade – Lichtfarbe</p>	<p>Die Lichtverhältnisse sind nicht nur für die Arbeitsleistung entscheidend, sondern tragen zu Gesundheit und Wohlbefinden des Menschen bei. Darüber hinaus sind individuelle Anforderungen z. B. hinsichtlich der Beleuchtungsstärke und den Individualisierungsmöglichkeiten für ältere Mitarbeiter zu berücksichtigen.</p>
<p>Akustik am Arbeitsplatz, z. B. Raumakustik vs. Bauakustik – Lärmwirkung – Sprachverständlichkeit – Einflussgrößen wie Architektur, Materialien, etc. – Möglichkeiten zur akustischen Gestaltung</p>	<p>Schlechte akustische Bedingungen sind der häufigste Störfaktor an Büro-Arbeitsplätzen. Die möglichen Ursachen zu kennen und zu vermeiden ist Voraussetzung für jede erfolgreiche Büroplanung und Innenraumgestaltung.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Raumklima, z. B. Heizung – Be-/Entlüftung – Klimatisierung – Luftbewegung/-geschwindigkeit – Luftfeuchtigkeit	Weil viele Bürogebäude eine individuelle Steuerung des Raumklimas erschweren oder verhindern, ist eine sorgfältige und vorausschauende Planung des Raumklimas erforderlich.
Bürogebäude z. B. Fluchtwege, Notausgänge, Flucht- und Rettungsplan, Sanitär-räume, Pausen- und Bereitschaftsräume, etc.	Diese Anforderungen dienen der Sicherheit der Arbeitnehmer und anderer Personen, die sich in Bürogebäuden aufhalten. Sie müssen bei jeder Planung von Büro-Arbeitsplätzen berücksichtigt werden.
Nachhaltigkeit von Büro-Arbeitsplätzen	Arbeitsplätze umweltgerecht auszustatten ist eine Frage unternehmerischer Verantwortung. Die Aufgabe des Büroeinrichtungs-Fachberaters liegt in der Beratung seiner Kunden hinsichtlich der Auswahl und des Einsatzes nachhaltiger Einrichtungskomponenten. Zu berücksichtigen sind:
Zentrale Aspekte ökologischer Produktgestaltung und ihrer Wechselwirkungen, z. B. Materialeinsatz (insbesondere Sortenreinheit, Recycling) – Energieeinsatz und Energieverbrauch	In der Praxis steht die Einhaltung verschiedener Nachhaltigkeitskriterien oftmals untereinander oder gegenüber anderen Unternehmenszielen im Wettstreit. Deshalb müssen verschiedene Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt und gewichtet werden.
Zusammenhang von Nachhaltigkeit und Gebrauchsnutzen von Büroeinrichtungsgegenständen, insbesondere hinsichtlich der Langlebigkeit der Produkte, ihrer Gebrauchstauglichkeit und der ästhetischen Qualität – Veränderbarkeit der Einrichtungen	Büroeinrichtungen sollten über eine lange Nutzungsdauer hinweg eine hohe funktionale und ästhetische Qualität bewahren. Die Auswahl geeigneter Oberflächen ist daher genauso eine Aufgabe der umweltgerechten Arbeitsplatzgestaltung wie die Nutzung flexibel einsetzbarer Produkte.
Grundzüge einschlägiger Umweltzeichen, z. B. hinsichtlich der Anforderungen – Geltungsbereich – Aussagekraft	Ein qualifizierter Einrichtungsberater sollte die gängigen Zertifikate für Nachhaltigkeit und Umweltfreundlichkeit kennen und wissen, zu welchen Aspekten der Nachhaltigkeit diese Auskunft geben.



Büroraumgestaltung

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Organisatorisch-funktionale Büroraumgestaltung	<p>Gut gestaltete Büro-Arbeitsplätze können Arbeitsabläufe unterstützen und die Arbeit „leichter“ machen. Voraussetzung dafür ist eine optimale Anpassung an die Arbeitsinhalte und organisatorische Strukturen. Qualifizierte Fachberater müssen in der Lage sein, die nachfolgend genannten Analysefelder eigenständig oder in Zusammenarbeit mit weiteren Experten zu bearbeiten bzw. ihre Auftraggeber wirkungsvoll bei deren eigenen Analysen zu unterstützen. Eine inhaltliche Organisationsberatung gehört nicht zu den Aufgaben eines Einrichtungsfachberaters.</p>
<p>Durchführung von IST-Aufnahmen: z. B. zu Projektzielen – Organisationsstrukturen – Materialien – technischen Systemen – personellen Strukturen – Unternehmensvorgaben (CI- und CD-Anforderungen, Unternehmenskultur etc.)</p>	<p>Die Auswertung und Analyse der IST-Aufnahme dient als Vorgabe und als objektiver Bewertungsmaßstab für die Planungsleistung.</p>
<p>Ermittlung von Arbeitsabläufen und Kommunikationsbeziehungen als Grundlage der Arbeitsplatz- und Gruppen-Zuordnung im Raum</p>	<p>Die Analyse von Arbeitsabläufen und Kommunikationsstrukturen gibt beispielsweise Auskunft darüber, wie weitreichend die akustische und visuelle Abtrennung zwischen verschiedenen Arbeitsplätzen oder Arbeitsgruppen sein sollte.</p>
<p>Vorstellung und Argumentation von New-Work-Konzepten, z. B. Flexible Office – Non-Territorial-Office – Projektwerkstatt, Business Lounges, etc.</p>	<p>Um zu entscheiden, welches Konzept für ein Unternehmen oder eine Organisation geeignet sein kann, ist ein Abgleich der besonderen Merkmale sowie der Vor- und Nachteile der Konzepte mit den Zielsetzungen des Unternehmens und den Ergebnissen der IST-Analyse erforderlich.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Erarbeitung der grundlegenden Planungsvorgaben	<p>Unter Berücksichtigung ergonomischer, organisatorischer und ökologischer Vorgaben fasst der Büroeinrichtungs-Fachberater die Ergebnisse seiner Analysen und Absprachen mit dem Auftraggeber in den grundlegenden Planungsvorgaben zusammen.</p>
<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Planung von Büro-Arbeitsplätzen, z. B. Informationen zu Raumverhältnissen – Benennung von Arbeitsgruppen – Definition von grundlegenden ergonomischen Anforderungen – Flächenbedarf – arbeitsplatzbezogene Vorgaben für Licht, Akustik, Klima und ergonomische Aspekte der IT-Ausstattung</p>	<p>Eine detaillierte Definition der Planungsziele und Planungsanforderungen gibt z. B. vor, wo und in welchem Umfang einzelne Arbeitsplätze und Arbeitsbereiche standardisiert werden können und wo individuelle Lösungen notwendig oder sinnvoll sind.</p>
<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Gestaltung von Kommunikationsflächen und sonstigen Bürobereichen unter Berücksichtigung der Nutzung mobiler Kommunikationsmittel</p>	<p>Sogenannte „Ergänzungsflächen“ sind von zentraler Bedeutung sowohl für die Kommunikationsflüsse in den Unternehmen als auch für die Darstellung der Unternehmenskultur nach innen und außen.</p>
Erarbeitung der spezifischen Planungsvorgaben	<p>Erarbeitung der spezifischen Planungsvorgaben. Häufig ist es notwendig, einzelnen Gestaltungsbereichen besonderes Augenmerk zu schenken. An dieser Stelle sollten Auftraggeber und Einrichtungsberater wiederum abstimmen, ob die Hinzuziehung eines Experten sinnvoll ist.</p>
<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Erschließung vorhandener Energie- und Datennetze</p>	<p>Strom und Datennetze müssen nicht nur an jedem Arbeitsplatz, sondern auch in „Ergänzungszonen“ zur Verfügung stehen. Der Anschluss an Energie- und Datennetze muss sicher, stabil und möglichst variabel sein.</p>
<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben zu den ergonomischen Aspekten der Arbeitsplatzausstattung mit IT- und Kommunikationskomponenten</p>	<p>Im Hinblick auf die ergonomische Planung von Büro-Arbeitsplätzen ist eine enge Abstimmung zwischen Einrichtungsberatern und IT-Spezialisten sinnvoll.</p>
<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für eine Lichtplanung, die Planung der Raumakustik und des Raumklimas</p>	<p>Insbesondere die Planung von Büro-Arbeitsplätzen und Kommunikationszonen in offenen Büroräumen erfordert meist auch eine spezifische Planung der Beleuchtung, der Raumakustik und des Raumklimas.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen	
Erarbeitung konkreter Vorgaben für innenarchitektonisch-ästhetische Gestaltung von Arbeitsräumen, z. B. ganzheitliche Formensprache – Farb- und Materialauswahl – Einbindung in CI-Konzepte	Formen, Farben und Materialien, aber auch Raumstrukturen haben einen starken Einfluss auf das Befinden der Menschen, die in diesen Räumen arbeiten. Gleichzeitig können sie zur Identifikation der Mitarbeiter mit dem eigenen Unternehmen beitragen.	
Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Flächenoptimierung hinsichtlich Arbeitsplatzgestaltung – Raumstrukturen- und Raumgrößen-Entwicklung	Basis jeder Maßnahme zur Flächenoptimierung sollte die Bewertung verschiedener Handlungsoptionen und ihrer Konsequenzen auf Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung sein.	
Erarbeitung konkreter Vorgaben für eine barrierefreie Gestaltung der Arbeitsplätze	Barrierefreies Planen und Gestalten erhöht die Nutzbarkeit von Räumen und Arbeitsplätzen und bringt damit einen wirtschaftlichen Vorteil für Unternehmen.	
Professionelle Präsentation der Büroeinrichtungsplanung	Die Professionalität der Präsentation bemisst sich darin, wie gut die hinter der Planung stehenden Gedankengänge nachvollzogen werden können.	
	Prozess-Darstellung, Schaffung von Transparenz hinsichtlich der Planungs- und Beratungsgrundlagen, der gewählten Vorgehensweise, von Zwischenergebnissen und Entscheidungen. Aufzeigen eventueller Zielkonflikte	Die Präsentation von Planungen sollte eine Gegenüberstellung von Planungsvorgaben und Planungsergebnissen beinhalten. Dies erlaubt es, potenzielle Schwachstellen der Planung oder Veränderungsbedarf in der Zieldefinition zu identifizieren.
	Argumentation und Präsentation, Darstellung des Nutzens sicherheitstechnischer und ergonomischer Kriterien sowie der Aspekte des „Wohlbefindens“, z.B. anhand von Statistiken, Befragungsergebnissen und Best-Practice-Beispielen	Die Präsentation muss alle relevanten Gestaltungsaspekte erfassen und ihre Wechselwirkungen auf verständliche Art und Weise darstellen.



Erweitertes Dienstleistungsangebot

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
Leistungsbereiche		<p>In Fällen, in denen neben der Gestaltung von Arbeitsplätzen und Büroräumen weitere Leistungen benötigt werden, sollte der Büroeinrichtungs-Fachberater in der Lage sein, Experten zu benennen. Er muss befähigt sein, relevante Arbeitsunterlagen in strukturierter Form aufzubereiten und zu übergeben bzw. die Arbeitsergebnisse der Experten in seine eigenen Leistungen einfließen zu lassen.</p> <p>Die im Folgenden genannten Leistungen überschreiten den Umfang einer Beratung im Rahmen einer Büroeinrichtungsplanung. Sie sind in jedem Fall als separate Leistungen zu betrachten.</p>
	<p>Einbindung weiterer Dienstleistungen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">• umfassende Projektorganisation• Bürobau-Vorplanung (z. B. Flächenbedarfsermittlung, Erarbeitung eines Flächenprogramms)• Altbau-Sanierung• Entwicklung von New-Work-Arbeitskonzepten• Angebot komplexer Innenausbau-Maßnahmen• Mietmöbel-Leasing• Planung von Energie- und Datennetzen• Medientechnische Beratung• Planung der IT-Ausstattung• Beleuchtungsplanung• Akustikplanung• Planung raumluftechnischer Anlagen• Umzugsmanagement• Barrierefreies Bauen	

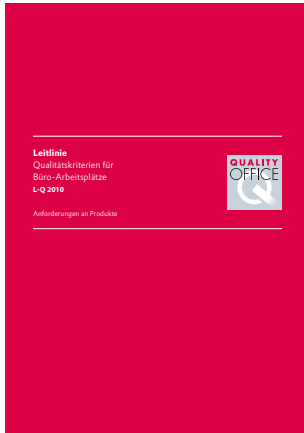


Die Herausgeber:

- Deutsches Institut für Normung e. V.
www.din.de
- Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)
www.vbg.de
- Industrieverband Büro und Arbeitswelt e. V. (IBA)
www.iba.online
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und
Arbeitsmedizin (BAuA)
www.baua.de
- Deutsches Netzwerk Büro e. V. (DNB)
www.dnb-netz.de
- Handelsverband Büro und Schreibkultur (HBS)
www.buerowirtschaft.info



Die Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“



Teil 1 der Leitlinie benennt Anforderungen an Produkte.



Teil 2 der Leitlinie benennt Anforderungen an Fachberater und Fachhändler.

kostenlos anfordern unter:
www.quality-office.org

Kontakt und Informationen:

Qualitätsforum Büroeinrichtungen

Industrieverband Büro
und Arbeitswelt e. V. (IBA)
Bierstadter Str. 39
65189 Wiesbaden
Telefon: 0611 1736-0
Telefax: 0611 1736-20
info@quality-office.org
www.quality-office.org