
Leitlinie

Qualitätskriterien für
Büro-Arbeitsplätze

Teil 2 – Dienstleistungen

Anforderungen an Fachberater und Fachhändler



Herausgeber:

DIN
Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin
Normenausschuss Holzwirtschaft und Möbel (NHM)
www.din.de



VBG
Ihre gesetzliche Unfallversicherung
www.vbg.de



bso
Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.
www.buero-forum.de



BAuA
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
www.baua.de



Deutsches Netzwerk Büro e.V.
www.dnb-netz.de



BBW
Bundesverband Bürowirtschaft
www.buerowirtschaft.info



Leitlinie

Qualitätskriterien für
Büro-Arbeitsplätze

Teil 2 – Dienstleistungen

Anforderungen an Fachberater und Fachhändler

www.quality-office.org

Inhalt

Vorwort	04
Erläuterungen	07
<hr/>	
Teil I Anforderungen an QUALITY OFFICE-Berater	08
1 Arbeitsinhalt und Arbeitsumgebung	09
11 Bürogestaltung als ganzheitliche Aufgabe	09
2 Gestaltungsdimensionen	10
21 Regelwerke für Büro-Arbeitsplatz und Büro-Raum	10
22 Organisation am Arbeitsplatz	11
23 Ergonomische Grundlagen der Arbeitsplatzgestaltung	12
24 Spezifische Aspekte der Arbeitsplatzgestaltung	13
25 Nachhaltigkeit von Büro-Arbeitsplätzen	14
3 Büroraumgestaltung	15
31 Organisatorisch-funktionale Büroraumgestaltung	15
32 Erarbeitung der grundlegenden Planungsvorgaben	16
33 Erarbeitung der spezifischen Planungsvorgaben	17
34 Professionelle Präsentation	18
4 Erweitertes Dienstleistungsangebot	19
<hr/>	
Teil II Anforderungen an QUALITY OFFICE-Fachhändler	20
1 Anforderungen an qualifiziertes Verkaufs- und Beratungspersonal	21
2 Anforderungen an die Präsentation von Ideen, Produkten und Kompetenz	22
3 Anforderungen an die Planungs- und Beratungsleistungen	23
4 Anforderungen an produktbezogene Serviceleistungen	25
5 Anforderungen an Lieferung und Montage	26
6 Anforderungen an den After-Sales-Service	27
<hr/>	
Teil III Anhang: Übersicht über relevante Regelwerke	28

Vorwort

In den Industrienationen arbeitet heute ein weit größerer Teil der Beschäftigten an einem Büro-Arbeitsplatz als in der Produktion. In Deutschland übt beinahe jeder Zweite seine Tätigkeit an einem Schreibtisch aus. Und der Anteil der in Büros arbeitenden Menschen wird zunehmen. Gleichzeitig verändern sich die Arbeitsinhalte.

Ein Wandel mit weitreichenden Folgen

Das European Centre for Development of Vocational Training (CEDEFOP) prognostizierte zu Beginn des Jahres 2010 für die Europäische Union einen Rückgang der Arbeitsplätze für Routine-Bürotätigkeiten um eine Million – innerhalb von 10 Jahren. Gleichzeitig erwarten die europäischen Experten eine Zunahme typischer Wissensarbeitsplätze für Manager, Fachkräfte und Techniker in Höhe von 8,5 Millionen. Die Mehrzahl dieser Wissensarbeiter wird zumindest zeitweise einen Büro-Arbeitsplatz nutzen.

Zu ähnlichen Ergebnissen kam im gleichen Jahr das Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB) für den deutschen Arbeitsmarkt. Dort rechnet man bis zum Jahr 2020 mit einem Wegfall von rund 200.000 Arbeitsplätzen innerhalb der „Bürokaufmännischen Dienstleistungsberufe“. Dagegen erwartet man in den Beschäftigungsfeldern „Rechts-, Management- und wirtschaftswissenschaftliche Berufe“, „Künstlerische, Medien-, Geistes- und Sozialwissenschaftliche Berufe“ sowie den „Technisch-Naturwissenschaftlichen Berufen“ einen Zuwachs von rund 800.000 neuen Arbeitsplätzen.

Die Zahlen verweisen auf tiefgreifende Veränderungen der Arbeitsinhalte und der Arbeitsanforderungen aus denen sich wiederum weitreichende Folgen für die Gestaltung der Büro-Arbeitsplätze ergeben. Schon heute spielen Kommunikation und Projektarbeit eine zentrale Rolle im Rahmen des täglichen Tuns vieler Beschäftigter. Kreativität ist von einem Privileg weniger zu einer grundlegenden Anforderung der Wissensarbeit geworden. Verbunden mit einer Flexibilität, die neben ihrer inhaltlichen auch eine zeitliche und räumliche Dimension mit sich bringt. Viele Beschäftigte verbringen schon heute nur noch Teile ihrer Arbeitszeit im Büro. Und wenn sie dort anwesend sind, bestimmt die Kommunikation mit verschiedenen Projektteams den Arbeitsablauf.

Veränderte Erwartungen an das Arbeitsumfeld

Die skizzierten Veränderungen sind in erster Linie eine Bereicherung der Arbeit und folglich eine positive Entwicklung. Es liegt jedoch auf der Hand, dass die beschriebenen Anforderungen auch neue Belastungen und Stress mit sich bringen können. Zu den klassischen Problemfeldern der Büroarbeit, wie einseitige Belastung der Nacken- und Rückenmuskulatur und Bewegungsmangel, kommt die zunehmende Zahl psychischer Störungen hinzu (siehe dazu auch das Vorwort der Leitlinie L-Q 2010 – Teil 1 – Produkte.)

Büro-Arbeitsplätze müssen folglich ihr Gesicht verändern. Sie müssen anderen – und fast immer höheren – Anforderungen gerecht werden, als sie dies heute tun. Räume müssen die Kommunikation unterstützen und konzentriertes Arbeiten ohne Stress und Ablenkung durch Kollegen zulassen. Arbeitsplätze müssen zu mehr Bewegung animieren. Büromöbel müssen sich in ergonomischer und funktionaler Hinsicht an die individuellen Anforderungen der Nutzer anpassen lassen. Und bei all dem müssen Einrichtungen und Arbeitsplätze offen für Veränderungen bleiben und neue Kommunikations-, Medien- und Steuerungstechnologien integrieren.

Verantwortung wahrnehmen

Diejenigen, die Büro-Arbeitsplätze planen und einrichten, übernehmen ein hohes Maß an Verantwortung. Beispielsweise für den Erfolg von Unternehmen, indem sie Arbeitsabläufe sowie Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten beeinflussen. Denn mit den 1 bis 2 Prozent der Bürokosten, die auf Anschaffung, Wartung und Abschreibung des Mobiliars und der sonstigen Ausstattung entfallen, wird ein erheblicher Einfluss auf die Personalkosten ausgeübt, die wiederum rund 80 Prozent der Bürokosten bestimmen.

Weit bedeutender als diese kurzfristige betriebswirtschaftliche Berechnung ist jedoch die Verantwortung für die Gesundheit der Mitarbeiter. Dies wird umso deutlicher, wenn man den demographischen Wandel berücksichtigt. Beschäftigte werden künftig länger arbeiten. Damit gilt es, frühzeitig präventative Maßnahmen zum Beispiel gegenüber den sich kumulativ auswirkenden Belastungen des Muskel-Skelett-Systems und der Organe zu treffen. Darüber hinaus wird es essentiell wichtig sein, individuellen Voraussetzungen und Bedürfnissen stärker Rechnung zu tragen. Die Anpassung von Schreibtisch und Arbeitsstuhl an die Körpermaße sowie von Lichtstärke und Lichtfarbe an das Sehvermögen gehören ebenso dazu wie die Chance selbst zu bestimmen, wann und wie sich jeder Einzelne zurückziehen kann, um ungestört zu arbeiten. Und auch die ästhetisch-gestalterische Dimension sollte nicht unterschätzt werden. Das Arbeitsumfeld kann Wertschätzung signalisieren. Es kann aktivierend wirken oder die Konzentration steigern. In jedem Fall hat es einen direkten Einfluss auf unser Wohlbefinden. Und – auch das sollte nicht außer Acht gelassen werden – gut ausgebildete Fachkräfte können sich vielfach schon heute aussuchen, wo sie arbeiten wollen. Sie werden daher künftig mit Recht zunehmend Arbeitsplätze meiden, die sich negativ auf ihr Wohlbefinden auswirken könnten.

Unterstützung durch qualifizierte Berater und Dienstleister

Büro-Arbeitsplätze wirklich anforderungsgerecht einzurichten, erfordert somit ein hohes Maß an Expertise. Diese dürfte in den wenigsten Unternehmen und Organisationen in vollem Umfang vorhanden sein. Deshalb ist es sinnvoll, auf die Fachkompetenz qualifizierter Berater und Einrichtungsfachhändler zurückzugreifen. Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen sollen den Unternehmen eine Hilfestellung bei der Auswahl und Beurteilung geeigneter Leistungspartner geben. Darüber hinaus aber auch für die großen Chancen sensibilisieren, die sich durch gut gestaltete Büro-Arbeitsplätze für eine entscheidende Optimierung der Büroarbeit ergeben.

Erläuterungen

Ursprung der Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“ sind die Anforderungen an Produkte. Sie wurden erstmals im Jahr 2006 unter der Bezeichnung „L-Q 01-06“ festgelegt, um Arbeitgeber bei der Auswahl von Büro-Arbeitsplätzen zu unterstützen. Im Jahr 2010 wurden die „Produktanforderungen“ innerhalb der Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“ überarbeitet und unter der Bezeichnung „L-Q 2010“ neu veröffentlicht. In diese neue Leitlinie flossen auch die gestiegenen Anforderungen an Büro-Arbeitsplätze für die Wissensarbeit ein.

Um aus einzelnen Büromöbeln anforderungsgerechte Arbeitsplätze entstehen zu lassen, sind jedoch in der Regel weiterführende Leistungen notwendig: Analyse, Beratung, Planung und ergänzende Serviceleistungen. Diese Aufgabe übernehmen Büroeinrichtungsfachhändler, Berater sowie qualifizierte Verkäufer des Fachhandels und der Hersteller von Büromöbeln. Bereits in der Ursprungsfassung der Leitlinie „Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze“ wurden Anforderungen an Dienstleistungen definiert. Diese waren nach Leistungsarten unterteilt und sollten in erster Linie eine Orientierungshilfe für die Vereinbarung von Serviceleistungen mit Fachhändlern, Herstellern und spezialisierten Dienstleistern bieten. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass Unternehmen und Organisationen eine Unterstützung benötigen, die bereits früher einsetzt und eine einfache Identifikation geeigneter Dienstleistungspartner zulässt. In dem vorliegenden Teil der Leitlinie „L-Q 2010“ wurden die Anforderungen daher nach Leistungen qualifizierter Berater und Leistungen des qualifizierten Fachhandels unterteilt. Diese sind gleichzeitig die Basis für die jeweiligen QUALITY OFFICE-Zertifizierungen.

QUALITY OFFICE-Fachberater

Die in Teil I beschriebenen Kenntnisse und Kompetenzfelder sind Grundlage der Beraterzertifizierung. Im Rahmen geeigneter Prüfungen muss jeder Kandidat nachweisen, dass er die entsprechenden Wissensfelder beherrscht. Anschließend müssen zertifizierte Berater in regelmäßigen Abständen die Teilnahme an fachspezifischen Weiterbildungsveranstaltungen belegen.

QUALITY OFFICE-Fachhändler

Persönliche Empfehlungen und eigene Erfahrungen spielen bei der Auswahl von Fachhändlern eine entscheidende Rolle. Denn wie gut Beratung, Planung und Service tatsächlich waren, lässt sich meist erst beurteilen, nachdem Büroräume neu eingerichtet oder verändert wurden. Wo entsprechende Empfehlungen nicht verfügbar sind oder nur Teilbereiche des Leistungsfeldes umfassen, sind Zertifizierungen eine gute Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Partner.

Teil II beinhaltet die Grundlagen der Fachhandelszertifizierung. Das Zertifizierungsverfahren umfasst eine Selbstauskunft sowie Prüfungen vor Ort.

Teil I Anforderungen an QUALITY OFFICE-Berater

Anforderungen an Büroeinrichtungsfachberater

Sichtbarer Teil eines jeden Büro-Arbeitsplatzes ist die Einrichtung. Um jedoch aus hochwertigen Büromöbeln eine individuelle und anforderungsgerechte Einrichtung entstehen zu lassen, bedarf es eines grundlegenden Verständnisses der Anforderungen und oft auch einer qualifizierten Beratung.

Gefragt sind Kompetenz in Sachen Ergonomie, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Arbeitsorganisation, Technik-Integration sowie Wissen um Motivation und Kommunikation – um nur eine kleine Auswahl zu nennen. Nur wer dieses Wissen beherrscht und anwenden kann, wird in der Lage sein, zuverlässig gute Arbeitsbedingungen zu schaffen und mögliche Problemfelder oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen.

Büroeinrichtungsfachberater müssen folglich über umfassende Kenntnisse verfügen, die alle grundlegenden Bereiche der Bürogestaltung abdecken. Manche spezifische Fragen sollten dagegen von Spezialisten beantwortet werden. Hier sind die Büroeinrichtungsfachberater gefordert, das Expertenwissen in einem ganzheitlichen Beratungsergebnis zusammenzuführen.

Die folgenden Anforderungen an die Kompetenz von Fachberatern ist daher unterteilt in die Kategorien:

- „Beherrschen und anwenden“
Diese Wissensbereiche sind Basis jeder Einrichtungsberatung. Sie müssen von jedem Fachberater eigenständig angewendet werden können.
- „Informiert sein und kennen“
beschreibt Kompetenzbereiche, in denen Einrichtungsberater das notwendige Basiswissen mitbringen müssen, um – bei Bedarf – Experten und deren spezifisches Know-how in die Arbeitsplatzgestaltung einzubinden.
- „Empfehlen“
beschreibt die Schnittstelle zwischen einer ganzheitlichen Einrichtungsberatung und verwandten Dienstleistungsfeldern.

1 Arbeitsinhalt und Arbeitsumgebung

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
11	<p>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.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
11.1	Das ganzheitliche Büro als Arbeits- und Lebensraum: Menschen – Prozesse – Anforderungen	Basis jeder Beratung ist das Verständnis für die Anforderungen von Unternehmen, Arbeitsgruppen und Menschen. 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 – vor dem Hintergrund des demographischen Wandels und seiner Folgen – altersspezifischer Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung.
11.2	Bürogestaltung als wirtschaftlicher Faktor im Unternehmen: Rationalisierung und Humanisierung – Wirtschaftlichkeit	Leistungsfähigkeit und die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter entscheiden wesentlich über den Erfolg von Unternehmen. Gleichzeitig entfallen 80 Prozent der Bürokosten auf Personalkosten. Die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen ist damit in hohem Maße von guten Voraussetzungen für effizientes Arbeiten und das Wohlbefinden der Mitarbeiter abhängig. Ein optimal geplantes Büro integriert Rationalisierung und Humanisierung gleichermaßen.
11.3	Arbeitsplatzgestaltung als Dimension der Unternehmens- und Führungskultur: Innen- und Außenwirkung – Arbeitsplatzdesign	<p>Die Gestaltung von Büro-Räumen und Büro-Arbeitsplätzen hat eine starke Signalwirkung auf Mitarbeiter und Besucher. Sie kann Freiräume für eine flexible Organisation der Arbeit schaffen und Kommunikation unterstützen. Die Gestaltung der Räume kann zu Eigeninitiative und kreativen Leistungen motivieren.</p> <p>Das Design der Einrichtung sowie der gesamten Arbeitsumgebung – in ästhetischer wie funktionaler Hinsicht – spielt dabei eine zentrale Rolle. Es kann das Selbstbild von Unternehmen nach innen und außen sichtbar machen und so die Unternehmenskultur entscheidend und wirksam unterstützen</p>

2 Gestaltungsdimensionen

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
21	<p>Regelwerke für Büro-Arbeitsplatz und Büro-Raum</p> <p>Die einschlägigen Regelwerke bündeln die Erfahrungen zahlreicher Experten. Ihre Beachtung schafft Planungssicherheit.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
21.1	<p>Für Arbeitsplätze, Büroräume und -gebäude relevante Gesetze, Verordnungen und Regeln, z. B. Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), Geräte- und Produktsicherheitsgesetz (GPSG), Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV), Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR), Bildschirmarbeitsverordnung (BildschArbV) (siehe Teil III, Übersicht über relevante Regelwerke)</p>	<p>Gesetze Richtlinien und Verordnungen bilden die Basis für die Arbeitsplatzgestaltung. Ihre Kenntnis und Umsetzung ist Voraussetzung für ein vorschriftsmäßig geplantes und eingerichtetes Büro.</p>
21.2	<p>Für Arbeitsplätze, Büroräume und -gebäude relevante Normen, BG-Informationen und ähnliche Richtlinien, z. B. DIN 4543-1, produktspezifische Normen, BGI 5050 und BGI 650 (siehe Teil III, Übersicht über relevante Regelwerke)</p>	<p>Normen, BG-Informationen und ähnliche Richtlinien konkretisieren die Anforderungen der Gesetze, Verordnungen und Regeln und bieten eine wirkungsvolle Unterstützung bei der Ausgestaltung der Handlungsfreiräume. Sie empfehlen Details, die über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehen. Viele produktspezifische Normen werden zudem explizit im Anhang des GPSG genannt. Deren Kenntnis ist damit Grundlage für eine sicherheitsorientierte Entwicklung und Auswahl von Möbeln und anderen Einrichtungsprodukten.</p>
21.3	<p>Leitlinie L-Q 2010 – Leitlinie Qualitätskriterien für Büro-Arbeitsplätze – Anforderungen an Produkte</p>	<p>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. So ermöglicht das Wissen um die Leitlinie sichere Entscheidungen bei der Beurteilung und Auswahl von Büromöbeln.</p>

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
22	<p>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.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
22.1	Gestaltungs-Individualität und Zukunfts-offenheit, z. B. flexible Konzeption – Anpassung – Wandelbarkeit	Moderne Büroarbeit muss sich immer mehr und schneller wechselnden Anforderungen anpassen. Büroeinrichtungen müssen daher flexibel und wandelbar sein. So werden sie neuen Arbeitsaufgaben und -prozessen folgen können und auch in Zukunft ihre Funktionen erfüllen.
22.2	Organisatorische Arbeitsplatzgestaltung, z. B. Arbeitsflächen – Arbeitsutensilien – Stauraum am Arbeitsplatz – Ein- und Mehrflächen-Arbeitsplätze	Welche Flächen werden jetzt und in Zukunft benötigt? Wird vorwiegend individuell oder in Gruppen gearbeitet? Wie sehen die Kommunikationsflüsse aus? Dies sind nur einige von vielen Fragen, die zur Festlegung der Anforderungen an Arbeitsplätze als Voraussetzung für die Planung und Gestaltung gestellt und beantwortet werden müssen.
22.3	Bildschirmarbeitsplätze, z. B. Ein- bzw. Mehr-Bildschirmarbeitsplätze – stationäre bzw. mobile Bildschirmgeräte – Art der Bildschirmarbeit	Im Zuge der Wissensarbeit verändern sich zunehmend die Anforderungen an die Informationsvermittlung und -verarbeitung. Vielfach werden mehrere Informations- und Datenquellen gleichzeitig genutzt. Neue Kommunikationsmedien übernehmen dabei wichtige Aufgaben. Das Wissen um die aktuellen Trends, aber auch Kenntnisse bewährter Arbeitsmethoden ermöglichen eine zukunftsichere Büroplanung auch in diesem Spezialgebiet.
22.4	Integration sonstiger bürotechnischer Systeme, z. B. Aufstellung und Zugriff – Energie- und Datenzufuhr – Arbeitsplatz-Verkabelung – Einbindung mobiler Systeme	Die Zufuhr von Energie und die Verbindung mit Datennetzen wird auf mittlere Sicht ein zentraler Punkt bei der Einrichtungsplanung bleiben. Besonders dann, wenn Büroräume flexibel genutzt werden sollen. Fundiertes Basiswissen über alternative Technologien und die Schnittstellen zwischen Büromöbeln und Medientechnik ist hier Voraussetzung für eine bedarfsgerechte Planung und Technikintegration in der Einrichtung.
22.5	Kommunikation und Konzentration am Arbeitsplatz Abschirmung vs. Einbindung	Kommunikation ist eine wichtige Basis für Kreativität und moderne Wissensarbeit. Beides erfordert aber auch ein erhebliches Maß an Konzentration und Einzelarbeit. Soviel Abschirmung wie nötig, soviel Kommunikation wie möglich – mit dem Wissen um die Möglichkeiten, beide Forderungen planerisch und möblierungstechnisch zu integrieren, lässt sich dieses Ziel erreichen. Immer auch unter Berücksichtigung der vorherrschenden Raumformen.

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
23 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. Dabei sind jeweils die individuellen Anforderungen und Voraussetzungen von Personen und Organisationen zu berücksichtigen. (Beherrschen und anwenden)	
23.1 Was ist Ergonomie? Physische und psychische Aspekte: z. B. Belastung – Beanspruchung – Wohlbefinden – Leistung	Anders als an Produktionsarbeitsplätzen sind bei der Büroarbeit typische Belastungen und Beanspruchungen nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Deshalb werden sie oft unterschätzt. Zudem zeigen sich gesundheitliche Folgen oft erst nach Jahren und sind dann kaum mehr einzelnen Ursachen zuzuordnen. Im Sinne einer frühzeitigen Prävention ist es daher essentiell, auch „verborgene“ Belastungen zu erkennen. Die Kenntnis des gesamten Instrumentariums zur Vorbeugung macht es dann möglich, geeignete Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit anzuwenden.
23.2 Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, z. B. Maße – Materialien – Formen – Greifraum- Optimierung, Planung von Arbeitsebenen	Die wesentlichen Faktoren für eine ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes lassen sich aus der Physiologie des menschlichen Körpers und den Besonderheiten der menschlichen Wahrnehmung ableiten. Gleichzeitig gilt es, auch diejenigen Vorgaben, die sich aus der Organisation und den Arbeitsinhalten ergeben, bei der Gestaltung zu berücksichtigen. Ziel ist es, die Belastungen soweit wie möglich zu verringern.
23.3 Dynamisches Arbeiten (systemorientierter Ansatz): z. B. dynamisches Sitzen – Sitzen und Stehen – Förderung von Bewegung und Haltungswechseln	Ursache vieler Leiden ist Bewegungsmangel. Gerade Beschäftigte an Büro-Arbeitsplätzen laufen Gefahr, lange Arbeitsphasen mit minimalen Haltungswechseln zu verbringen. Um dem Bewegungsmangel entgegenzuwirken reicht es nicht aus, auf Verhaltensänderungen der Mitarbeiter zu setzen. Vielmehr müssen Büro-Arbeitsplätze so gestaltet werden, dass sie die Bewegung fördern, zu einem Wechsel der Arbeitshaltung, zu häufigem Aufstehen und kurzen Wegen geradezu zwingen.
23.4 Sozio-psychologische Aspekte der Raumgestaltung Gestaltungsaspekte, z. B. Arbeitsplatzqualität, Privatheit, Selbstwirksamkeit (individuelle Beeinflussungsmöglichkeiten) – Gestaltungs- komponenten, z. B. Flächennutzung, Farb- und Materialeinsatz etc.	Die Statistiken der Versicherungsträger belegen auf alarmierende Weise die zunehmende Bedeutung psychischer Belastungen. Obwohl diese in erster Linie auf inhaltliche Faktoren der Arbeit, auf Überlastung oder interpersonelle Konflikte zurückgeführt werden, hat das Arbeitsumfeld doch 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.

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
24	<p>Spezifische Aspekte der Arbeitsplatzgestaltung Licht, Akustik und Klima haben ebenso wie Bildschirme und Software sowie die sozio-psychologischen Aspekte der Raumgestaltung einen wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Arbeitsbedingungen. Aufgrund ihrer Komplexität werden in vielen Fällen Spezialisten benötigt, um anforderungs- und umfeld-bezogene Konzepte zu entwickeln.</p> <p>Büroeinrichtungsberater müssen unabhängig davon in der Lage sein, potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten und/oder Probleme zu erkennen und eine Basisberatung zu leisten.</p> <p>(Informiert sein und kennen)</p>
24.1	<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. Besonderes Augenmerk ist auf die Erfordernisse spezieller Arbeitsplätze wie z. B. CAD-Arbeitsplätze oder Arbeitsplätze zur Bildbearbeitung zu legen.</p>
24.2	<p>Licht und Beleuchtung am Arbeitsplatz wesentliche Gestaltungsaspekte, 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. Neben grundlegenden Erfordernissen, die für alle Büro-Arbeitsplätze gelten, resultieren aus der speziellen Arbeitsaufgabe oder den persönlichen Voraussetzungen der Beschäftigten auch individuelle Anforderungen. Dies gilt beispielsweise für die Wahl der Beleuchtungsstärke und den Individualisierungsmöglichkeiten bei älteren Mitarbeitern.</p>
24.3	<p>Akustik am Arbeitsplatz wesentliche Gestaltungsaspekte, 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. Mit vielfältigen Ursachen, die von einer falschen Zuordnung der Arbeitsplätze über eine ungeeignete Ausstattung bis hin zu mangelndem Abstand zwischen den Arbeitsplätzen aufgrund einer falsch verstandenen Flächeneffizienz reichen können. Die möglichen Ursachen zu kennen und zu vermeiden ist Voraussetzung für jede erfolgreiche Büroplanung und Innenraumgestaltung.</p>
24.4	<p>Raumklima wesentliche Gestaltungsaspekte, z. B. Heizung – Be-/Entlüftung – Klimatisierung – Luftbewegung/-geschwindigkeit – Luftfeuchtigkeit</p> <p>Ähnlich wie Licht und Akustik hat auch das Raumklima einen vielfachen Einfluss auf die Gesundheit, das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit des Menschen. Weil viele Bürogebäude eine individuelle Steuerung des Raumklimas erschweren oder verhindern, ist hier eine sorgfältige und vorausschauende Planung umso wichtiger. Es gilt, einen Kompromiss zwischen den Wünschen nach individuellem Raumklima und den technisch-wirtschaftlichen Gegebenheiten zu finden.</p>
24.5	<p>Bürogebäude wesentliche Gestaltungsaspekte, z. B. Fluchtwege, Notausgänge, Flucht- und Rettungsplan, Sanitärräume, Pausen und Bereitschaftsräume, etc.</p> <p>Diese der Sicherheit der Arbeitnehmer und anderer Personen, die sich in Bürogebäuden aufhalten, dienenden Anforderungen müssen bei jeder Planung von Büro-Arbeitsplätzen berücksichtigt werden.</p>

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
25	<p>Nachhaltigkeit von Büro-Arbeitsplätzen</p> <p>Arbeitsplätze umweltgerecht auszustatten ist eine Frage unternehmerischer Verantwortung. Die Aufgabe des Büroeinrichtungsfachberaters liegt in der Beratung seiner Kunden hinsichtlich der Auswahl und des Einsatzes nachhaltiger Einrichtungskomponenten. Dafür muss er die verschiedenen Aspekte nachhaltiger Büro-Arbeitsplätze kennen.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
25.1	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.
25.2	Zusammenhang von Nachhaltigkeit und Gebrauchsnutzen von Büroeinrichtungsgegenständen, insbesondere hinsichtlich der Langlebigkeit der Produkte, insbesondere hinsichtlich ihrer Gebrauchstauglichkeit und der ästhetischen Qualität – Veränderbarkeit der Einrichtungen	<p>Büroeinrichtungen werden über mehrere Jahre genutzt und müssen sich in dieser Zeit immer wieder anderen Anforderungen anpassen lassen. Idealerweise sollten sie über eine lange Nutzungsdauer eine hohe funktionale und ästhetische Qualität bewahren.</p> <p>Die Auswahl geeigneter Oberflächen ist daher genauso eine Aufgabe der umweltgerechten Arbeitsplatzgestaltung wie die Nutzung flexibel einsetzbarer Produkte.</p>
25.3	Grundzüge einschlägiger Umweltzeichen, z. B. hinsichtlich der Anforderungen – Geltungsbereich – Aussagekraft	Umweltzeichen, die einer strengen Kontrolle unterliegen, sind eine gute Orientierungshilfe für die Auswahl von Einrichtungsgegenständen. Ein qualifizierter Einrichtungsberater sollte die wichtigsten Zeichen kennen und wissen, zu welchen Aspekten der Nachhaltigkeit diese Auskunft geben.

3 Büroraumgestaltung

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
31	<p>Organisatorisch-funktionale Büroraumgestaltung</p> <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. Diesem Leistungsinhalt wird in vielen Einrichtungsprojekten wenig Gewicht verliehen. Die Folge sind allzu oft nicht funktionierende Arbeitsplätze und vermeidbare Belastungen für die Arbeitnehmer.</p> <p>Qualifizierte Fachberater müssen in der Lage sein, die 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 Einrichtungs-fachberaters.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>
31.1	<p>Durchführung von IST-Aufnahmen: z. B. Projektzielen – Organisationsstrukturen – Materialien – technischen Systemen – Vorgaben der personellen Strukturen – Unternehmensvorgaben (CI- und CD-Anforderungen, Unternehmenskultur etc.)</p> <p>Die Auswertung und Analyse der IST-Aufnahme ist Grundlage für die konkrete Gestaltung der Arbeitsplätze. Sie dient als Vorgabe und als objektiver Bewertungsmaßstab für die nachfolgende Planungsleistung. Im Zusammenhang mit diesem Arbeitsschritt können z. B. auch „Best-Practice-Beispiele“ anderer Unternehmen als Vergleich mit herangezogen werden.</p>
31.2	<p>Ermittlung von Arbeitsabläufen und Kommunikationsbeziehungen als Grundlage der Arbeitsplatz- und Gruppen-Zuordnung im Raum</p> <p>Die Analyse von Arbeitsabläufen und Kommunikationsstrukturen ist ein Baustein der IST-Aufnahme. Sie gibt beispielsweise Auskunft darüber, wie weitreichend die akustische und visuelle Abtrennung zwischen verschiedenen Arbeitsplätzen oder Arbeitsgruppen sein sollte.</p>
31.3	<p>Vorstellung und Argumentation von New-Work-Konzepten, z. B. Flexible Office – Non-Territorial-Office – Projektwerkstatt, Business Lounges, etc.</p> <p>Hinter den wohlklingenden Namen verbergen sich verschiedene Formen der Nutzung von Arbeitsräumen, die der zunehmenden Flexibilisierung der Arbeit und den wechselnden Formen der Zusammenarbeit im Rahmen der Wissensarbeit Rechnung tragen. Um zu entscheiden, welche dieser Nutzungskonzepte für ein Unternehmen oder eine Organisation geeignet sein können, 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. Dafür ist fundiertes Wissen über die jeweiligen New-Work-Formen unabdingbar.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
<p>32 Erarbeitung der grundlegenden Planungsvorgaben Unter Berücksichtigung ergonomischer, organisatorischer und ökologischer Vorgaben fasst der Büro-einrichtungsfachberater die Ergebnisse seiner Analysen und Absprachen mit dem Auftraggeber in den grundlegenden Planungsvorgaben zusammen.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
<p>32.1 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 EDV-Ausstattung</p>	<p>Je besser die Planungsziele und Planungsanforderungen beschrieben werden, umso genauer können die Einrichtungen geplant werden. Dabei sollte u. a. deutlich werden, wo und in welchem Umfang einzelne Arbeitsplätze und Arbeitsbereiche standardisiert werden können und wo individuelle Lösungen notwendig oder sinnvoll sind.</p>
<p>32.2 Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Gestaltung von Büroergänzungsflächen, z. B. von Empfangsbereichen, Konferenz- und Schulungsräumen etc. – unter Berücksichtigung der voraussichtlichen Nutzung mobiler Kommunikationsgeräte</p>	<p>Neben dem eigentlichen Büro-Arbeitsplatz spielen sogenannte „Ergänzungsflächen“ eine immer größere Rolle. Sie sind von zentraler Bedeutung sowohl für die Kommunikationsflüsse in den Unternehmen als auch für die Darstellung der Unternehmenskultur nach innen und außen. Dies gilt unabhängig von den baulichen Bedingungen und der vorherrschenden Raumform.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
33	<p>Erarbeitung der spezifischen Planungsvorgaben</p> <p>Neben den grundlegenden Planungsvorgaben ist es häufig 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>(Informiert sein und kennen)</p>
33.1	<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 und stabil sein. Idealerweise sollte die Zuführung so erfolgen, dass Veränderungen der Standorte von Arbeitsplätzen jederzeit machbar bleiben.</p>
33.2	<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben zu den ergonomischen Aspekten der Arbeitsplatzausstattung mit IT- und Kommunikationskomponenten</p> <p>Internettelefonie, der Einsatz von Thin- und Zero-Clients sowie die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten portabler Endgeräte einerseits und die Veränderungen der Bürolandschaften mit einer wachsenden Bedeutung der Gemeinschafts- und Kommunikationsflächen andererseits, erfordern eine ganzheitliche ergonomische Planung. Sinnvoll ist eine enge Abstimmung zwischen Einrichtungsberatern und IT-Spezialisten.</p>
33.3	<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für eine Lichtplanung, die Planung der Raumakustik und des Raumklimas</p> <p>Insbesondere die Planung und Gestaltung von Büroarbeitsplätzen und Kommunikationszonen in offenen Büroräumen erfordert meist auch eine spezifische Planung der Beleuchtung, der Raumakustik und des Raumklimas. Dabei sind Leistungsaspekte einzubeziehen, die eine konventionelle Einrichtungsplanung wirksam ergänzen.</p>
33.4	<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für innenarchitektonisch-ästhetische Gestaltung von Arbeitsräumen, z. B. ganzheitliche Formensprache – Farb- und Materialauswahl – Einbindung in CI-Konzepte</p> <p>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. Diese Aufgaben gehen deutlich über eine rein ästhetische Aussage hinaus.</p>
33.5	<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für die Flächenoptimierung hinsichtlich Arbeitsplatzgestaltung – Raumstrukturen- und Raumgrößen-Entwicklung</p> <p>Bei der Einrichtung von Büroräumen muss in der Regel ein Kompromiss zwischen den Flächenvorgaben, die sich aus einer optimalen Arbeitsplatzgestaltung ergeben, und den Möglichkeiten des Gebäudes gefunden werden. Basis jeder Maßnahme zur Flächenoptimierung sollte daher die Bewertung verschiedener Handlungsoptionen und ihrer Konsequenzen auf Grundlage einer Gefährdungsbeurteilung durch das Unternehmen sein.</p>
33.6	<p>Erarbeitung konkreter Vorgaben für eine barrierefreie Gestaltung der Arbeitsplätze</p> <p>Barrierefreies Planen und Gestalten dient nicht nur dazu, die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit für Menschen mit Einschränkungen zu ermöglichen. Es erhöht generell die Nutzbarkeit von Räumen und Arbeitsplätzen und bringt damit einen wirtschaftlichen Vorteil für Unternehmen.</p>

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
<p>34 Professionelle Präsentation Die Professionalität der Präsentation von Büroeinrichtungsplanungen bemisst sich nicht in einer perfekten „Show“, sondern darin, wie gut die hinter der Planung stehenden Gedankengänge nachvollzogen werden können. Der Büroeinrichtungsberater muss sowohl die inhaltliche Dimension als auch die Anwendung geeigneter Präsentationstechniken beherrschen.</p> <p>(Beherrschen und anwenden)</p>	
<p>34.1 Prozess-Darstellung Schaffung von Transparenz hinsichtlich der Planungs- und Beratungsgrundlagen, der gewählten Vorgehensweise, von Zwischenergebnissen und Entscheidungen. Aufzeigen eventueller Zielkonflikte</p>	<p>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.</p>
<p>34.2 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</p>	<p>Die Präsentation muss zudem alle relevanten Gestaltungsaspekte erfassen und ihre Wechselwirkungen auf verständliche Art und Weise darstellen. Dazu kann der Einsatz moderner Medientechnik ebenso hilfreich sein, wie die Nutzung konventioneller Präsentationstechniken.</p>

4 Erweitertes Dienstleistungsangebot

Kompetenzfelder

Leistung/Nutzen

In Fällen, in denen neben der Gestaltung von Arbeitsplätzen und Büroräumen weitere Leistungen benötigt werden, sollte der Büroeinrichtungsfachberater 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.

Die im Folgenden genannten Leistungen überschreiten den Umfang einer Beratung im Rahmen einer Büroeinrichtungsplanung. Sie sind in jedem Fall als separate Leistungen zu betrachten.

(Empfehlen)

Einbindung weiterer Dienstleistungen,
z. B.

- 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 EDV-Ausstattung
- Beleuchtungsplanung
- Akustikplanung
- Planung raumluftechnischer Anlagen
- Umzugsmanagement
- Barrierefreies Bauen

Teil II Anforderungen an QUALITY OFFICE-Fachhändler

Anforderungen an Büroeinrichtungsfachhändler

Erste Anlaufstelle bei der Planung neuer Büro-Arbeitsplätze und dem Kauf neuer Einrichtungen ist in der Regel der qualifizierte Fachhandel vor Ort. Seine Leistungen bestimmen maßgeblich die Qualität der späteren Einrichtung.

Das Leistungspaket des qualifizierten Fachhandels setzt sich aus verschiedenen Bausteinen zusammen, die individuell nach Kundenwunsch zusammengestellt werden können. Zu den Kernleistungen gehören neben der Beratung bei der Auswahl geeigneten Mobiliars und der anschließenden Lieferung der Produkte auch Planungsleistungen und die Nutzenoptimierung bei bereits vorhandenen Einrichtungen. Dabei handelt es sich um grundsätzlich eigenständige Angebote, die auch unabhängig vom Verkauf von Büromobiliar erbracht werden können. Gute Fachhändler sind folglich u. a. daran zu erkennen, wie sich ihr Leistungsmix zusammensetzt und welches Gewicht auf die einzelnen Bausteine gelegt wird.

Dennoch: Auch bei der Auswahl von Büromöbeln und anderen Einrichtungsgegenständen sowie bei Lieferung und Montage zeigen sich in der Praxis erhebliche Qualitätsunterschiede.

Um eine Orientierungshilfe für die Auswahl geeigneter Fachhändler zu schaffen, werden im Folgenden die wichtigsten Leistungen des Büroeinrichtungsfachhandels beleuchtet.

1 Anforderungen an qualifiziertes Verkaufs- und Beratungspersonal

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
	Welche Bedeutung qualifiziertes Fachpersonal für die Gestaltung von Büro-Arbeitsplätzen hat, wurde in Teil I – Anforderungen an QUALITY OFFICE-Berater ausführlich dargestellt. Die dort aufgelisteten Anforderungen bzw. eine entsprechende Zertifizierung bilden die Basis für die Bewertung der Qualifikation von Fachhandelsmitarbeitern.	
11	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.

2 Anforderungen an die Präsentation von Ideen, Produkten und Kompetenz

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
<p>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. Entscheidend für die Qualität der Ausstellungsräume eines Fachhändlers ist demnach nicht die Größe, sondern die Art und Weise der Themenpräsentation.</p>	
<p>21 Ein gestalterisch ansprechender Ausstellungsraum, in dem die wesentlichen Produkt- und Leistungsvarianten besichtigt und ausprobiert werden können, muss gegeben sein. Ist keine eigene Ausstellung vorhanden, kann die Präsentation des Angebots in Ausnahmefällen auf andere Art (z. B. Hersteller Ausstellung in der Nähe) erfolgen.</p>	<p>Ausstellungsräume sollen vor allem Ideen vermitteln, wie zeitgemäße Büro-Arbeitsplätze heute zu gestalten sind. Sie bieten die Chance, verschiedene Einrichtungskonzepte exemplarisch umzusetzen. Außerdem können Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in einem realitätsnahen Umfeld getestet werden.</p>
<p>22 Im Ausstellungsraum müssen Produkte gezeigt werden, die den Anforderungen der Leitlinie L-Q 2010 (Produktanforderungen) entsprechen.</p>	<p>Die in der Leitlinie L-Q 2010 festgelegten Produktanforderungen umfassen Kriterien wie Sicherheit, Ergonomie, Funktionalität und Nachhaltigkeit von Büromöbeln, wie sie Basis jeder Büroeinrichtung sein sollten.</p>
<p>23 Zur Produktpräsentation müssen Beispiele für ergonomisch und aufgabengerecht gestaltete Arbeitsplätze bzw. Arbeitsplatz-Systeme (z. B. Bildschirmarbeitsplätze) vorhanden sein. Sie müssen Arbeitstisch, Bestuhlung, Bildschirme, Eingabemittel, Leuchte, Abschirmungselemente und dgl. umfassen.</p>	<p>Neben der grundlegenden Qualität der einzelnen Einrichtungsgegenstände ist für den konkreten Nutzen bei der täglichen Büroarbeit auch das Zusammenspiel verschiedener Einrichtungskomponenten von Bedeutung. Dies gilt sowohl für die ergonomischen Eigenschaften (Systemergonomie) als auch für die Funktionalität der Einrichtungen. Beispiele dafür sind u. a. die Abstimmung von Sitzhöhe und Sitzneigung der Stühle mit den Arbeitshöhen des Tisches – in Abhängigkeit von der jeweiligen Arbeitsaufgabe – oder Erweiterungsmöglichkeiten zur akustischen und optischen Abschirmung.</p>
<p>24 Im Ausstellungsraum müssen Planungsbeispiele für eine ergonomisch zuträgliche und motivierende Arbeits-Umwelt (Arbeitsplatz im Raum) gezeigt werden können.</p>	<p>Da in Ausstellungen immer nur eine eingeschränkte Auswahl von Arbeitsplatz- und Einrichtungsbeispielen demonstriert werden kann, sollten im Rahmen der Beratung auch Planungen, Fotos und andere Visualisierungsbeispiele zum Einsatz kommen. Diese können – z. B. anhand von Praxisbeispielen – Zusammenhänge in größerem Rahmen darstellen. Außerdem wird so die Visualisierung von Alternativen möglich.</p>
<p>25 Im Ausstellungsraum müssen zudem die Bedeutung einer aufgabengerechten und ergonomischen Arbeitsplatz- und Raumbeleuchtung, die Notwendigkeit der akustischen Raumausstattung und der innenarchitektonisch-ästhetischen Gestaltung thematisiert werden.</p>	<p>Wie in Teil I ausführlich dargestellt, haben Licht, Akustik, Klima und die ästhetische Qualität der Arbeitsplätze vielfältige Wirkungen auf das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter. Ausstellungsräume bieten die Möglichkeit, dies zumindest in Ausschnitten zu verdeutlichen und erlebbar zu machen.</p>

3 Anforderungen an die Planungs- und Beratungsleistungen

Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
<p>Zu den Teilaufgaben der Büroeinrichtungsplanung gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufmaß der Räumlichkeiten, • organisatorisch-ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, • Layout-Planung unter Berücksichtigung von Abläufen und Kommunikationsstrukturen, • innenarchitektonische Gesamtgestaltung, • Elektro-/Datennetz-Planung, • Berücksichtigung ergonomischer Anforderungen an die EDV-Ausstattung, lichttechnischer, klimatischer und akustischer Anforderungen, • u. a. 	<p>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.</p>
<p>31 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 für die Arbeit mit eingescannten Dokumenten mit mehreren Bildschirmen und Großbildschirmen).</p>	<p>Derzeit erleben Inhalte und Formen der Büroarbeit einen oft fundamentalen Wandel. Mit ihm 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.</p>
<p>32 Beratung und Planung muss als eigenständige Leistung begriffen werden.</p>	<p>Wo Planungen nur als Mittel zum Ver- oder Einkauf von Büromöbeln verstanden werden, gehen Einrichtungslayouts oft nur bis zu einer Verteilung der Arbeitsplätze im Raum. Darüber hinausgehende Potenziale wie z. B. die Optimierung der Kommunikationsflüsse, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen oder die Optimierung der Flächennutzung bleiben dann unberücksichtigt.</p>
<p>33 Für die verschiedenen Teilbereiche der Büroeinrichtungsplanung muss sich der Fachhändler professioneller Methoden bedienen.</p>	<p>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. Gleichzeitig erlauben sie eine Umsetzungskontrolle und einen Vergleich mit anderen Projekten.</p>
<p>34 Für Schwerpunktprojekte, Spezialaufgaben oder technische Planungen – wie z. B. die Zuleitung von Datennetzen, Planung der EDV-Ausstattung, Akustik-, Licht- oder Klimaplanungen – können eigene Planungsleistungen durch die Hinzuziehung kompetenter Fachleute ergänzt oder ersetzt werden.</p>	<p>Durch die frühzeitige Einbindung von Experten können potenzielle Planungsfehler vermieden werden. Spezifische Planungen können dabei durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter des Fachhandels oder externe Spezialisten erbracht werden.</p>

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
35	<p>Der Fachhändler muss in der Lage sein, Planungen durch den Einsatz geeigneter Planungsinstrumente in verständlicher Form zu visualisieren.</p>	<p>Der Einsatz von Planungstools, die eine realitätsnahe Darstellung ermöglichen, sowie physisch vorhandene Materialmuster (Stoffe, Oberflächen) helfen bei der Vermittlung eines eindeutigen und auch für Laien verständlichen Bildes der diskutierten Einrichtungsalternativen.</p>
36	<p>Als Abschlussplanung 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.</p> <p>Für Schwerpunktprojekte, Spezialaufgaben oder technische Raumausstattungen sind ggf. kompetente Fachleute zu benennen.</p>	<p>Die genannten Leistungen dienen einer ordnungsgemäßen Umsetzung von Beratung und Planung in die Praxis. Sie sind zur Optimierung der Abläufe auch dann notwendig, wenn der mit der Planung betraute Fachhändler selbst mit der Lieferung und Montage des Mobiliars und anderer Einrichtungsgegenstände betraut wird.</p>

4 Anforderungen an produktbezogene Serviceleistungen

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
	Zu den ureigensten Aufgaben des Büroeinrichtungsfachhandels gehört die Lieferung von Mobiliar. Dabei hat er im Gegensatz zu den meisten anderen Handelsformen den Vorteil, auch ergänzende Serviceleistungen erbringen zu können. Diese zu nutzen ist sinnvoll, weil sie den späteren Produktnutzen erhöhen bzw. die Gefahr von Fehlentscheidungen auf ein absolutes Minimum reduzieren können.	
41	Der Fachhändler soll dem potenziellen Kunden Originalmuster zum Ausprobieren zur Verfügung stellen können. Dies gilt insbesondere für die Auswahl von Büro-Arbeitsstühlen.	<p>Für Büro-Arbeitsstühle gilt: Nur längeres „Probessitzen“ erlaubt es, Funktion, Ergonomie und Qualität objektiv (und in ihrer subjektiven Wirkung) zu beurteilen. Im Sinne der Systemergonomie – dem Zusammenspiel verschiedener Einrichtungskomponenten – sollte aber auch eine Probenutzung ganzer Arbeitsplätze möglich sein.</p> <p>Die Einrichtung von Musterarbeitsplätzen in den Räumen von Kunden kann zudem einen Eindruck vermitteln, welche Auswirkungen neue Arbeitsplätze auf das Ambiente und damit auch auf das Wohlbefinden der Mitarbeiter haben werden.</p>
42	Nach erfolgter Lieferung und Aufstellung der Einrichtung muss eine individuelle Nutzungseinsweisung in Verbindung mit einer Optimierungskontrolle angeboten werden.	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.
43	Der Fachhändler muss seinen Kunden umfassende Anwendungsinformationen zur Verfügung stellen. Dies sind zum Beispiel nutzenorientierte Prospekte und Kataloge, benutzerfreundliche Bedienungsanleitungen, Ergänzungsinformationen im Internet, in Broschüren und anderen Medien.	Aussagekräftige Informationen helfen bei der Produktbedienung und Produktnutzung. Sie können individuelle Einweisungen ergänzen.

5 Anforderungen an Lieferung und Montage

	Kompetenzfelder	Leistung/Nutzen
	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.	
51	Der Fachhändler muss über qualifiziertes technisches Kundendienst-Personal verfügen.	Dadurch wird sichergestellt, dass sowohl Neueinrichtungen als auch Änderungen zeitnah, fachgerecht und kostengünstig ausgeführt werden können.
52	Der Fachhändler muss in der Lage sein, die Auslieferung und die Aufstellung am künftigen Arbeitsort – der Layout-Planung entsprechend – vorzunehmen.	Damit wird eine sorgfältige Ausführung der Leistungen sichergestellt. Zusätzlicher Aufwand oder Verlust von Zeit während der Einrichtungsphase werden vermieden.
53	Der einwandfreie Zustand gelieferter Einrichtungssysteme sowie deren ordnungsgemäße Aufstellungen nach Plan müssen in einem Übergabe-/Abnahmeprotokoll detailliert dokumentiert werden.	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.
54	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.	Bei fachgerechtem Transport können viele Möbel mit einem geringen Einsatz von Verpackungsmaterialien erfolgen. Dies kommt der Umwelt zugute und vereinfacht Abläufe vor Ort.

6 Anforderungen an 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.	
61	<p>Der Fachhändler soll den Kunden auf Anforderung auch bei späteren Umstellungen der Einrichtungen unterstützen.</p> <p>Er soll in der Lage sein, regelmäßige Optimierungsberatungen durchzuführen.</p>	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.
62	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.
63	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.
64	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 (siehe 61) verbunden werden.
65	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.

Teil III Anhang: Übersicht über relevante Regelwerke

1.1 EU-Richtlinien, Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften

- Europäische Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz: „Richtlinie des Rates über Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit“ vom 12. Juni 1989 (89/391/EWG)
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG): „Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (Artikel 1 des Gesetzes zur Umsetzung der EG-Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz und weiterer Arbeitsschutz-Richtlinien) vom 07.08.1996 (BGBl. I S. 1246)
- Europäische Bildschirmrichtlinie: „Richtlinie des Rates über die Mindestvorschriften bezüglich der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit an Bildschirmgeräten“ vom 29. Mai 1990 (90/270/EWG)
- Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV): „Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten“ vom 04. Dezember 1996 (BGBl. I S. 1843)
- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV): „Verordnung über Arbeitsstätten“ vom 12. August 2004 (BGBl. I S. 2179)
- Europäische Betriebssicherheitsverordnung: „Richtlinie des Rates über Mindestvorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei Benutzung von Arbeitsmitteln durch Arbeitnehmer bei der Arbeit“ vom 30. November 1989 (89/655/EWG)
- Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV): „Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Bereitstellung von Arbeitsmitteln und deren Benutzung bei der Arbeit, über Sicherheit beim Betrieb überwachungsbedürftiger Anlagen und über die Organisation des betrieblichen Arbeitsschutzes“ vom 27.09.2002 (BGBl. I S. 3777)
- Gesetz zur Neuordnung der Sicherheit von technischen Arbeitsmitteln und Verbraucherprodukten (GPSG) vom 06.01.2004 (BGBl. 2004)
- BGV A1 Grundsätze der Prävention – 01.2009
- Europäische Maschinenrichtlinie: Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Maschinen und zur Änderung der Richtlinie 95/16/EG (Neufassung) vom 17. Mai 2006 (2006/42/EG)

1.2 Technische Regeln für Arbeitsstätten

- ASR A1.8 Verkehrswege
- ASR A1.2 Raumabmessungen und Bewegungsflächen
- ASR A2.3 Fluchtwege, Notausgänge, Flucht- und Rettungsplan
- ASR A3.4 Beleuchtung
- ASR A3.5 Raumtemperatur

1.3 Produktunabhängige, grundlegende normative Festlegungen

- DIN EN ISO 9241-5 – Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten – Teil 5: Anforderungen an Arbeitsplatzgestaltung und Körperhaltung
- DIN EN ISO 10075-1 – Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen – Teil 1: Allgemeines und Begriffe
- DIN 33402-2 – Körpermaße des Menschen, Werte
- DIN 4543-1 – Büroarbeitsplätze – Flächen für die Aufstellung und Benutzung von Büromöbeln
- DIN 16555 – Büroarbeitsplatz – Flächen für Kommunikationsarbeitsplätze in Büro- und Verwaltungsgebäuden
- DIN 18040-1 – Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen - Teil 1: Öffentlich zugängliche Gebäude

1.4 Normative Festlegungen und Technische Spezifikationen für Büromöbel

- Normenreihe DIN EN 1335 – Büromöbel – Büro-Arbeitsstuhl
- DIN EN 13761 – Büromöbel – Besucherstühle (wird durch DIN EN 16139 abgelöst werden)
- DIN EN 15373 – Festigkeit, Dauerhaltbarkeit und Sicherheit – Anforderungen an Sitzmöbel für den Nicht-Wohnbereich (wird durch DIN EN 16139 abgelöst werden)
- Normenreihe DIN EN 527 – Büromöbel – Büro-Arbeitstische
- Normenreihe DIN EN 14073 – Büromöbel – Büroschränke
- DIN EN 14074 – Büromöbel – Büro-Arbeitstische und Büroschränke – Prüfverfahren für die Bestimmung der Festigkeit und der Dauerhaltbarkeit beweglicher Teile
- DIN-Fachbericht 147 – „Leitfaden für die Sicherheitsanforderungen an Büro-Arbeitstische und Büroschränke in Deutschland“

2 Akustik

- DIN 18041 – Hörsamkeit in kleinen und mittelgroßen Räumen
- DIN EN ISO 11690-1 – Akustik – Richtlinie für die Gestaltung lärmarmen maschinenbestückter Arbeitsstätten – Teil 1: Allgemeine Grundlagen
- DIN EN ISO 11690-2 – Akustik – Richtlinie für die Gestaltung lärmarmen maschinenbestückter Arbeitsstätten – Teil 2: Lärminderungsmaßnahmen
- VDI 2569 – Schallschutz und akustische Gestaltung im Büro
- Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse Nr. 123 – Beurteilung und Minderung des Lärms an Bildschirmarbeitsplätzen im kleinen Büro, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, 2003
- Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse Nr. 124 – Beurteilung und Minderung des Lärms an Bildschirmarbeitsplätzen im Mehrpersonenbüro, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, 2003

3 Beleuchtung

- DIN EN 12464-1 – Licht und Beleuchtung – Beleuchtung von Arbeitsstätten – Teil 1: Arbeitsstätten in Innenräumen
- Normenreihe DIN 5035 – Beleuchtung mit künstlichem Licht

4 Ökologie

- VDI 2243 – Recyclingorientierte Produktentwicklung

5 Berufsgenossenschaftliche Informationen

- BGI 650 „Bildschirm- und Büroarbeitsplätze“
- BGI 827 „Sonnenschutz im Büro“
- BGI 856 „Beleuchtung im Büro“
- BGI 5001 „Büroarbeit – sicher, gesund und erfolgreich – Praxishilfen für die Gestaltung“
- BGI 5018 „Gesundheit im Büro“
- BGI 5050 „Büroraumplanung“
- BGI 5141 „Akustik im Büro“
- Online-Leitfaden „Barrierefreie Arbeitsstätten planen und gestalten“ unter www.vbg.de/barriere/

Jetzt in zwei Ausgaben:



Leitlinie
Qualitätskriterien für
Büro-Arbeitsplätze
L-Q 2010 (Teil 1 – Produkte)

Anforderungen an Produkte



Leitlinie
Qualitätskriterien für
Büro-Arbeitsplätze
Teil 2 – Dienstleistungen

Anforderungen an Fachberater und Fachhändler

Redaktion:

buero-forum im
bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.
Bierstadter Straße 39
65189 Wiesbaden
www.buero-forum.de

VBG
Ihre Gesetzliche Unfallversicherung
Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
www.vbg.de

Veröffentlichung/Copyright:



buero-forum im
bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e.V.

1. Auflage 2011

