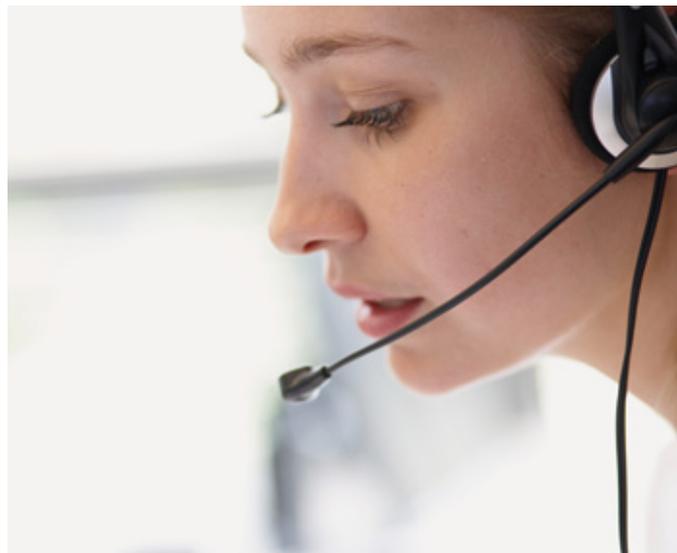


# Check „Gute Büroarbeit“

Gesund und produktiv im Büro arbeiten



Der **Check „Gute Büroarbeit“** wird vom Deutschen Netzwerk Büro, einem eigenständigen Netzwerk unter dem Dach der „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (INQA) entwickelt und herausgegeben. Mit ihm wurde ein nationaler Qualitätsstandard geschaffen, der den Anwendern, Unternehmen und den Interessensvertretern der Mitarbeiter ein einfach einsetzbares Mittel an die Hand gibt, eine neue Qualität der Büroarbeit umzusetzen.

Das **Deutsche Netzwerk Büro e. V.** ist das erste und einzige deutsche branchenübergreifende Netzwerk für Büroarbeit. Eine Plattform von Experten, Nutzern, Herstellern und Dienstleistern rund um die Arbeitswelt Büro. Bereits heute ist dort ein beachtliches Office-Knowhow in abrufbarer Form vorhanden, das, gerade auch in mittelständischen Unternehmen, einfach in den Unternehmensalltag einfließen kann.

Denn für den **deutschen Mittelstand** liegen im Büro noch ungenutzte Chancen. Traditionell ist die Führung hier sehr nah bei den Mitarbeitern. Mit dem intensiven Blick auf die Arbeitswelt im eigenen Unternehmen lassen sich hier rasch ungenutzte Potenziale aktivieren. Moderne Arbeitsformen machen nicht nur konkurrenzfähig auf dem Arbeitsmarkt, sie gestalten auch die Kunden- und Serviceorientierung neu. Und die Qualität der Belegschaft sichert die Innovationsfähigkeit und damit das wichtigste Element zur Erlangung von Absatz- und Wachstumschancen.

Die **Initiative Neue Qualität der Arbeit** verfolgt als gemeinsame Initiative von Bund, Ländern, Verbänden und Institutionen der Wirtschaft, Gewerkschaften, Unternehmen, Sozialversicherungsträgern und Stiftungen das Ziel, mehr Arbeitsqualität als Schlüssel für Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit am Standort Deutschland zu verwirklichen. Dazu bietet die im Jahr 2002 ins Leben gerufene Initiative umfassende Beratungs- und Informationsangebote, umfangreiche Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch, inspirierende Beispiele aus der Praxis sowie ein Förderprogramm für Projekte, die neue personal- und beschäftigungspolitische Ansätze auf den Weg bringen.



# Inhalt

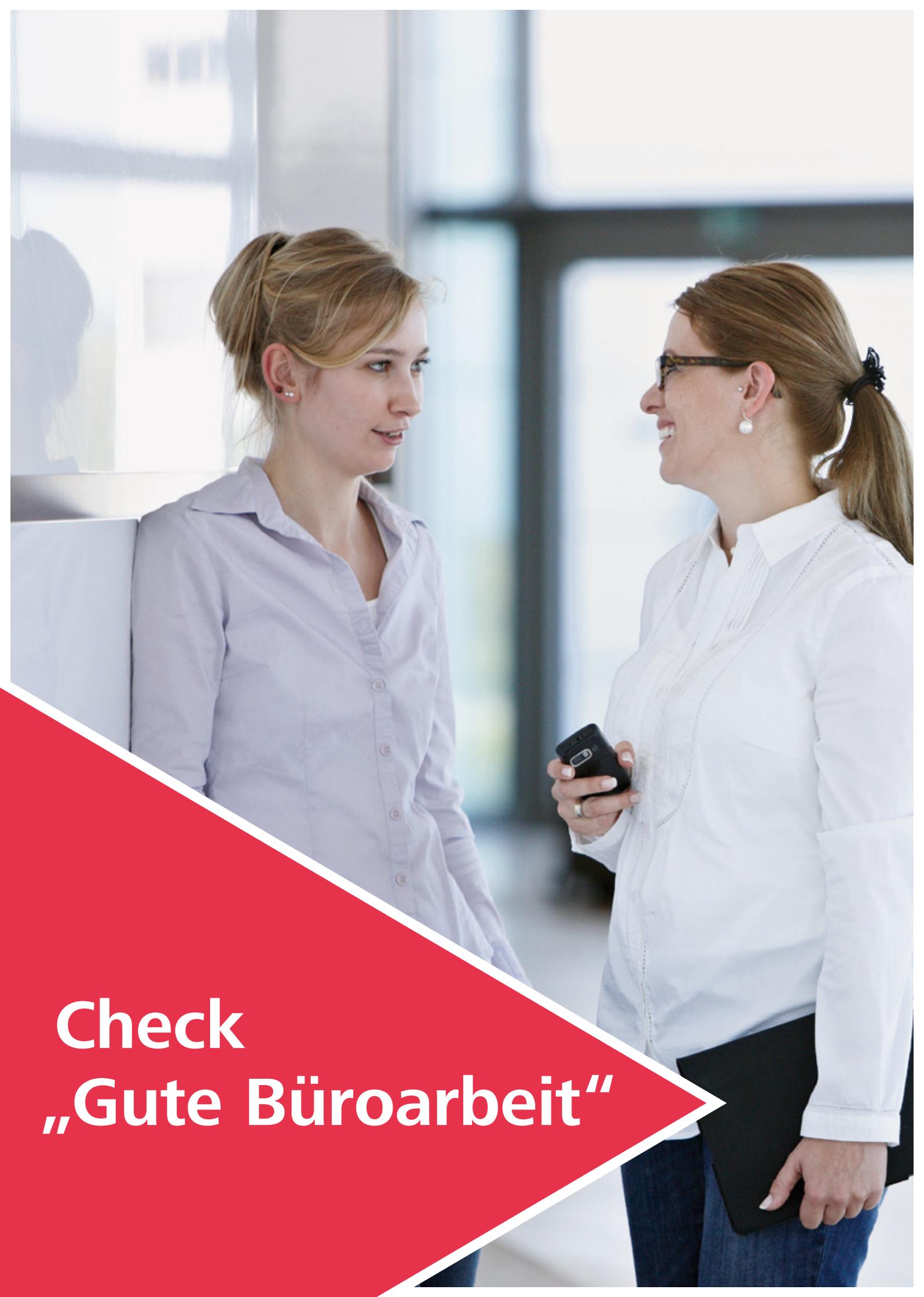
## Erläuterungen

Was nützt der Check „Gute Büroarbeit“?	3
Für wen ist der Check?	4
Welche Themen behandelt der Check?	4
Wer steckt dahinter?	6
Wie kann ich mit dem Check arbeiten?	6

## Check „Gute Büroarbeit“

Strategie – Führung – Unternehmenskultur	
<b>1. Eine motivierende und kooperative Arbeitskultur ermöglichen</b>	<b>8</b>
Risikobewertung – Personalentwicklung – Organisation	
<b>2. Potenziale der Menschen entfalten</b>	<b>11</b>
Information – Kommunikation	
<b>3. Wissensbasis zur Erfolgsbasis machen</b>	<b>15</b>
Informations- und Kommunikationstechnologie	
<b>4. Informationstechnologien intelligent nutzen</b>	<b>18</b>
Raum – Arbeitsplatz – Arbeitsmittel	
<b>5. Büroarbeitsplatz als Produktivitätsfaktor nutzen</b>	<b>21</b>
Innovation – Kreativität	
<b>6. Prozesse und Produkte ständig intelligent erneuern</b>	<b>25</b>
<b>Selbsterklärung</b>	<b>27</b>
<b>Impressum</b>	<b>28</b>
<b>Maßnahmenplan</b>	

Im Check „Gute Büroarbeit“ wird auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise geachtet. Wo dieses nicht möglich ist, wird zugunsten der besseren Lesbarkeit das ursprüngliche grammatische Geschlecht als Klassifizierung von Wörtern (männlich, weiblich, sächlich und andere) verwendet. Es wird hier ausdrücklich darauf hingewiesen, dass damit auch jeweils das andere Geschlecht angesprochen ist.



**Check  
„Gute Büroarbeit“**

# Erläuterungen

## ► Was nützt der Check „Gute Büroarbeit“?

Der Check „Gute Büroarbeit“ ist eine Potenzialanalyse für Unternehmen. Der Check beschreibt Beurteilungskriterien für das eigene und eigenständige Handeln. Er hilft, eine neue Qualität und Kultur der Büroarbeit zu entwickeln und die Gesundheit und Produktivität der Beschäftigten zu fördern. Er hilft, die Innovationspotenziale der Menschen und die Risiken bei ihren Arbeiten frühzeitig zu erkennen. Damit hilft der Check, **die neuen Herausforderungen erfolgreich zu meistern**, die unter anderem darin bestehen:

- Die Bewältigung von zunehmendem Markt- und Zeitdruck
- Alle Beschäftigten und sozialen Beziehungen bei der Arbeit fördern und nutzen, um mit innovativen Produkten und Leistungen wettbewerbsfähig zu bleiben
- Im Umgang mit den Auswirkungen des demografischen Wandels erfolgreich sein
- Der Check „Gute Büroarbeit“ ist ein nationaler Qualitätsstandard, der die Erfahrungen guter und erfolgreicher Unternehmen, die Erkenntnisse wissenschaftlicher Forschung sowie viele rechtliche Anforderungen für Sie zusammenstellt.

## Der Check

- gibt Ihnen einen systematischen Überblick, welche Potenziale in Ihrem Unternehmen ungenutzt sind,
- zeigt Ihnen, wo Ihr Unternehmen im Verhältnis zur guten Praxis der Büroarbeit steht, ist eine Hilfe im Rating, da Sie mit dem Check ein systematisches Risikomanagement in der Büroarbeitsgestaltung dokumentieren können,
- ermöglicht Ihnen, den Organisationsteil der Gefährdungsbeurteilung durchzuführen und entsprechende Maßnahmen umzusetzen, um sichere und gesunde Arbeit zu ermöglichen (nach Arbeitsschutzgesetz).
- sagt Ihnen, wo und wie Arbeitsabläufe verbessert werden können.



Nach wissenschaftlichen Studien sind beispielsweise bis zu 36-prozentige Produktivitätssteigerungen in deutschen Büros möglich (Fraunhofer IAO), nach: Kelter, Jörg (2006): Zwischenauswertung Office-Excellence-Check zur Orgatec 2006, Stuttgart

### ► Für wen ist der Check?

Mit Computern wird heute überall gearbeitet: in der Produktion genauso wie im Büro oder auch unterwegs. Der Check „Gute Büroarbeit“ richtet sich vor allem an **Unternehmer und Führungskräfte kleiner und mittelständischer Unternehmen** mit Büroarbeit. Aber auch andere Institutionen, wie Verwaltungen, Behörden oder Organisationen können mit dem Check schnell und wirksam die wesentlichen Aspekte einer guten präventiven Büroarbeitsgestaltung überprüfen und Maßnahmen festlegen. Selbst größere Unternehmen und Institutionen finden in dem Check Anregungen und Ideen.

Der Check kann als gemeinsamer Qualitätsstandard auch von **Interessenvertretungen** genutzt werden. Er beschreibt die Vorstellungen aller Akteure zu einer guten Büroarbeit. Er ist somit auch eine inhaltliche Grundlage zur Umsetzung der Mitwirkungsmöglichkeiten nach dem Betriebsverfassungsgesetz.

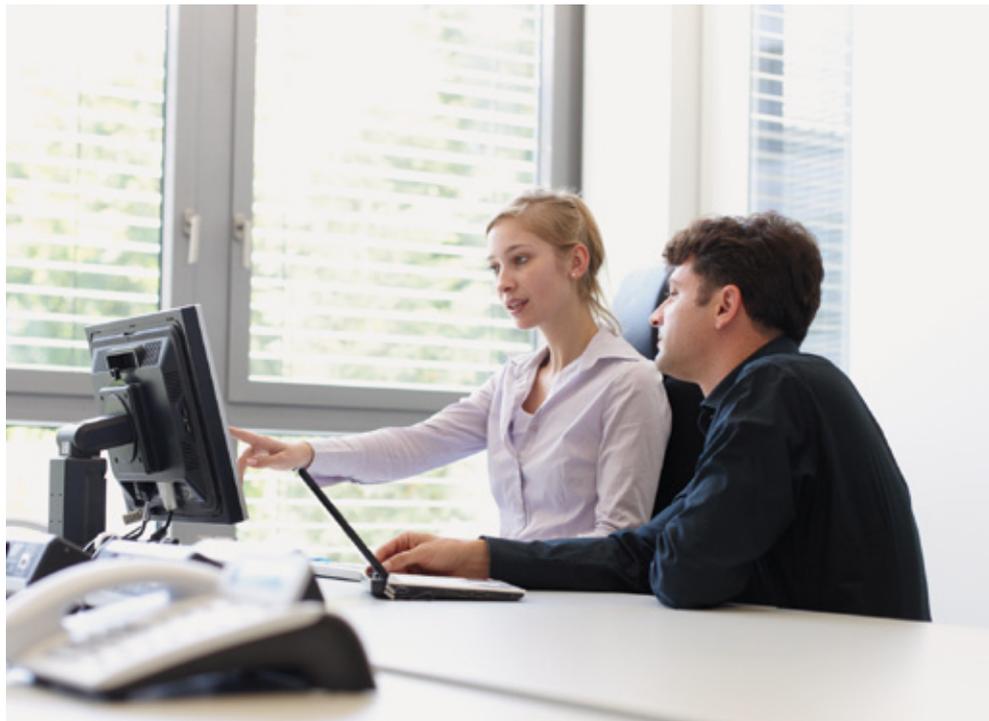
Schließlich ist der Check auch ein gemeinsames Einstiegsinstrument vieler **Berater der Büroarbeit** (Unternehmensberater, Gestalter und Planer, Ergonomien, Gesundheitsberater, Arbeitsschutzberater, Umweltberater usw.). Da der Check als Potenzialanalyse die Positionen der unterschiedlichsten Fachrichtungen zusammenfasst, kann er für den Einstieg in eine ganzheitliche Beratung genutzt werden.

### ► Welche Themen behandelt der Check?

Der Check konzentriert sich auf das zentrale Thema der Büroarbeit: Wie kann die Gesundheit und Produktivität des arbeitenden Menschen im Büro gefördert werden? Überprüft werden können mit dem Check alle Aspekte, die dieses Thema beeinflussen. Die Vorgehensweise ist:

- Proaktiv statt reaktiv
- Systematisch statt punktuell
- Integrativ statt additiv
- Unternehmenszentriert statt allgemein

Entlang des Wertschöpfungsprozesses eines Unternehmens beschreibt der Check die gute Büropraxis. Er gibt Beurteilungskriterien an die Hand, wie die Büroarbeit selbst gesund und produktiv gestaltet werden kann. Der Check ermöglicht eine Überprüfung der Potenziale der Büroarbeit in folgenden Themen.



### 1. Eine motivierende und kooperative Arbeitskultur ermöglichen

Die Qualität der Strategie, der Führung und der Arbeitskultur eines Unternehmens sind wesentliche Faktoren, um die Produktivität und Gesundheit der arbeitenden Menschen im Büro zu fördern.

### 2. Potenziale der Menschen entfalten

Die Menschen bringen ihre Kreativität, ihre Fähigkeit und ihr Engagement dauerhaft ein, wenn sie gesund und effektiv im Büro arbeiten können. Dazu sind die Voraussetzungen zu schaffen: Die möglichen Risiken und belastenden Faktoren sind zu analysieren und die Arbeit ist entsprechend der Fähigkeiten der Beschäftigten zu gestalten.

### 3. Wissensbasis zur Erfolgsbasis machen

Die zunehmende Komplexität der Informationen sowie die Flexibilität und Fluktuation der Beschäftigten in der Büroarbeit erfordern eine systematische Organisation der Wissensbestände unabhängig von einzelnen Personen.

### 4. Informationstechnologien intelligent nutzen

Die gezielte Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologie bestimmt die Effektivität und Effizienz in der Büroarbeit.

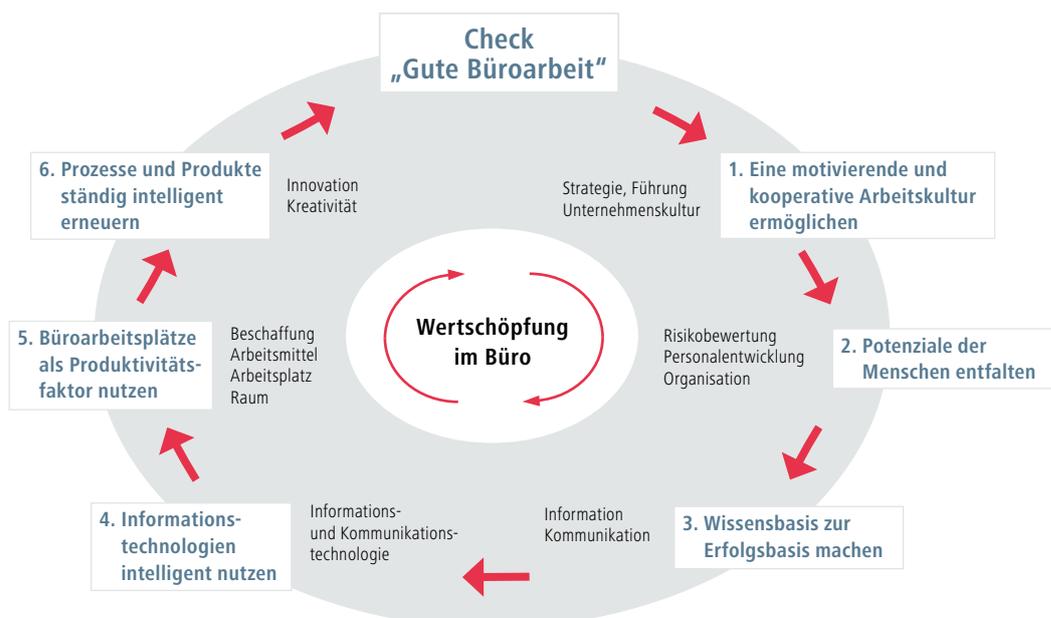
### 5. Büroarbeitsplatz als Produktivitätsfaktor nutzen

Das Konzept und die Gestaltung der Büroräume, Arbeitsplätze und Arbeitsmittel bilden die Grundlage sowohl für produktives Arbeiten, für das Wohlbefinden der arbeitenden Menschen sowie für das Wohlergehen des Unternehmens.

### 6. Prozesse und Produkte ständig intelligent erneuern

Der Büroarbeitsplatz kann im ständig zunehmenden Wettbewerb gesichert und verbessert werden, wenn Produkte und Prozesse kontinuierlich innovativ weiterentwickelt werden. Gute Unternehmen fördern die Innovationsfähigkeit und die Kreativität ihrer Beschäftigten.

Die Prozessschritte des Checks „Gute Büroarbeit“ ermöglichen einen kontinuierlichen Prozess der Verbesserung.



Wer neben der Gestaltung der Büroarbeit den kompletten Wertschöpfungsprozess eines Unternehmens analysieren und verbessern will, dem ist zusätzlich zum **Check „Gute Büroarbeit“** der **INQA-Unternehmenscheck** der Offensive Mittelstand zu empfehlen ([www.offensive-mittelstand.de](http://www.offensive-mittelstand.de)).



#### ► Wer steckt dahinter?

Der Check wurde konzeptionell und inhaltlich vom Deutschen Netzwerk Büro (DNB) erarbeitet, unterstützt von der BC Forschungsgesellschaft, Wiesbaden. Grundlage sind das Leitbild von „INQA Büro“, einer Initiative des BMAS, und die Konvention des Deutschen Netzwerks Büro „Neue Qualität der Büroarbeit“. Möglich wurde die Erarbeitung des Checks „Gute Büroarbeit“ durch die Förderung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS).

Der Check „Gute Büroarbeit“ wurde in der Fassung vom Dezember 2011 (1. Auflage) auf der Mitgliederversammlung des DNB am 9. November 2011 in Stuttgart einstimmig verabschiedet.

#### ► Wie kann ich mit dem Check arbeiten?

##### **Eine Viertelstunde für ein Thema**

Sie suchen sich ein Thema des Checks aus und legen den Handlungsbedarf zu den Checkpunkten fest. Mithilfe des Maßnahmenplans (Rückseite des Titels aufklappen) planen Sie entsprechende Maßnahmen. Legen Sie dann einen Termin fest, wann Sie an das nächste Thema des Checks gehen.

Eine gute Stunde für eine systematische Potenzialanalyse Ihrer Büroarbeit

### Schritt 1

- ▶ Gehen Sie die sechs Themen systematisch durch und legen Sie den Handlungsbedarf zu den Checkpunkten fest (Seite 8 bis 23).
- ▶ Das dauert nach bisherigen Erfahrungen 45 bis 75 Minuten. Danach wissen Sie, wie Ihr Unternehmen in der Büroarbeit aufgestellt ist und in welchen Bereichen Sie Verbesserungsmöglichkeiten haben.

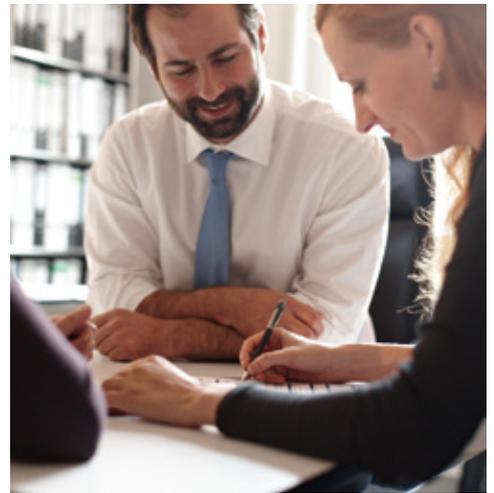
### Schritt 2

- ▶ Legen Sie im Maßnahmenplan (Rückseite des Titels aufklappen) die wichtigsten Maßnahmen fest, die Sie in Ihrem Unternehmen angehen wollen. Dazu schauen Sie sich nur die Checkpunkte an, bei denen Sie hohen (Rot) oder mittleren (Gelb) Handlungsbedarf angekreuzt haben.
- ▶ Tragen Sie dann die zehn wichtigsten Checkpunkte in den Maßnahmenplan ein (Spalte 1) und legen Sie dazu die für Ihr Unternehmen geeigneten Maßnahmen fest (Spalte 2). In den jeweiligen Checkpunkten finden Sie Praxisbeispiele und Anregungen für Maßnahmen.
- ▶ Als Nächstes sollten Sie die Prioritäten der Maßnahmen festlegen (Spalte 3) – zum Beispiel Priorität 1 = sofort angehen; Priorität 2 = bald angehen, Priorität 3 = in einem Monat angehen.
- ▶ Schließlich sollten Sie festlegen, wer für die Umsetzung der Maßnahmen verantwortlich ist (Spalte 4), wann mit der Maßnahme begonnen wird (Spalte 5) und wann die Umsetzung der Maßnahme kontrolliert wird (Spalte 6).

Es können auch mehrere Maßnahmen zu einem Checkpunkt festgelegt werden.

#### Check ermöglicht wirkungsvollen Dialog zwischen allen Beteiligten im Betrieb

Der Check ermöglicht einen gezielten Dialog zwischen Geschäftsführung, Betriebsrat, Führungskräften und Beschäftigten: Alle Beteiligten füllen den Check vor einem gemeinsamen Gespräch aus und die Ergebnisse werden in einem gemeinsamen Treffen besprochen. Das ermöglicht ein strukturiertes und gezieltes Gespräch, eng an den Vorschlägen des Checks.



#### Check „Gute Büroarbeit“ im Internet

Im Internet ([www.check-bueroarbeit.de](http://www.check-bueroarbeit.de)) finden Sie eine interaktive Fassung des Checks. Dort finden Sie auch Hinweise und Links zu Praxishilfen der Partner des Deutschen Netzwerks Büro – wie weitere Checklisten oder Organisationshilfen. Diese Praxishilfen können Ihnen helfen, die Checkpunkte besser in Ihre betriebliche Praxis umzusetzen.

1 Strategie – Führung – Unternehmenskultur

# Eine motivierende und kooperative Arbeitskultur ermöglichen

## Ziel

Wir gestalten eine anregende, offene und kooperative Arbeitskultur mit klaren Orientierungen. Wir schaffen Raum und Möglichkeiten für Teamgeist und Leistungsstärke. Wir gehen mit allen Ressourcen schonend und sorgsam um. Die Beschäftigten sollen sich am Arbeitsplatz wohlfühlen.



## Checkpunkte „Gute Praxis“

### ▶ 1.1 Ziele für den Umgang mit den arbeitenden Menschen

**Wir haben Ziele und Werte vereinbart, wie wir die Potenziale der bei uns arbeitenden Menschen optimal fördern und nutzen wollen, welche Werte dabei für uns zählen und wie wir die Arbeit entsprechend organisieren und gestalten.**



Handlungsbedarf

#### Praxisbeispiele:

Wir haben zum Beispiel vereinbart:

- ▶ Menschengerechte und sinnstiftende Gestaltung der Arbeit
- ▶ Menschenbild im Unternehmen (respektvoll und fair, gegenseitige Wertschätzung, Vertrauen in Leistungsbereitschaft, Besonderheiten Einzelner akzeptieren)
- ▶ Sinn und Wert der Arbeit gegenseitig deutlich machen, Anerkennung der Leistungen
- ▶ Sicherheit und Gesundheit
- ▶ Umweltbewusstsein, Green Office
- ▶ Positive Fehlerkultur
- ▶ Vielfalt (wie Geschlecht, Generationen, Kulturen, Religion) der Beschäftigten als Chance
- ▶ Menschen mit Behinderungen integrieren (Inklusion)
- ▶ Sicherung von Beschäftigungsfähigkeit – zum Beispiel Demografie
- ▶ Vereinbarkeit von Beruf und Familie sichern
- ▶ Büroarbeitsplätze, die „Spaß“ machen und an denen man gerne arbeitet

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 1.2 Büroarbeitswelt als integrativer Teil der Geschäftsstrategie

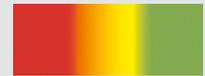
**Wir besitzen ein Bürokonzept, das beschreibt, wie wir arbeiten wollen und was dafür benötigt wird. Das Bürokonzept unterstützt unsere Geschäftsstrategie und unsere Prozesse. Es**

- fördert die Produktivität und Motivation der bei und mit uns arbeitenden Menschen und
- kann als Imagefaktor für Beschäftigte, bei unseren Kunden und im gesellschaftlichen Umfeld genutzt werden.

→ Siehe auch: Systematische Büroraumplanung (Punkt 5.1)

**Mögliche Arbeitsformen des Bürokonzepts sind beispielsweise:**

- ▶ Teamarbeit
- ▶ Projektarbeit
- ▶ Einzelarbeiten
- ▶ Mobiles Arbeiten
- ▶ Flexible Arbeitszeiten/-orte
- ▶ Telearbeit
- ▶ Virtuelle Arbeit



Handlungsbedarf

## ▶ 1.3 Nachhaltige Büroarbeit

**Bestandteil unserer Strategie ist es, Umweltschutz im Büro und bei der Arbeit zu praktizieren und zu fördern. Wir besitzen ein Konzept, wie wir Umweltschutz in unserer Büroarbeit strategisch und organisatorisch umsetzen. Wir nutzen unser Nachhaltigkeitskonzept auch als Imagefaktor gegenüber unseren Beschäftigten, den Kunden und dem gesellschaftlichen Umfeld.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Green Building (wie Gebäudezertifizierung, Energieversorgung, Materialien)
- ▶ Green Interior (wie nachhaltige Möbel, Ausstattung)
- ▶ Green IT (wie energiesparende Hardware, digitales Dokumentenkonzept, IT-Kommunikation)
- ▶ Green Behavior (wie Effizienz in Flächennutzung/-verbrauch, „papierloses“ Büro)
- ▶ Green Organisation (wie Reise-, Beschaffungs-, Fuhrpark-Management)



Handlungsbedarf

## ▶ 1.4 Beschäftigte beteiligen

**Wir beziehen die Erfahrungen und Kompetenzen der Beschäftigten bei der Planung und Gestaltung der Büroarbeitsplätze und der Büroarbeit ein. Wir beteiligen die Beschäftigten an den Entscheidungen beziehungsweise informieren sie über strategische Führungsentscheidungen.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Informations-/Kommunikationskonzept
- ▶ Planungsbesprechungen über Arbeitsaufgaben mit Beschäftigten
- ▶ Erfahrungsaustausch über Probleme bei Projekten, mit Arbeitsbedingungen, Arbeitsabläufen, Arbeitsmitteln, Kommunikation und Information
- ▶ Offene Kommunikationskultur – Teambesprechungen, kurze Mitarbeiterbefragungen, Kummerkasten
- ▶ Beteiligung bei der Gestaltung der Arbeitsplätze/-räume und der Gefährdungsbeurteilung
- ▶ Betriebliches Vorschlagswesen



Handlungsbedarf

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 1.5 Einbeziehung der Interessenvertretung

**Wir beziehen die Interessenvertretung bei Fragen der Arbeitsgestaltung und der Arbeitsbedingungen frühzeitig ein, um ihre Ideen und Positionen berücksichtigen zu können sowie die Akzeptanz bei den Beschäftigten zu erhöhen.**



Handlungsbedarf

**Potenziale der Interessenvertretung nutzen:**

- ▶ Kompetenzen der Interessenvertretung als Chance für das Unternehmen sehen
- ▶ Beteiligung nicht als Pflicht, sondern Erweiterung der Perspektive erkennen
- ▶ Erfahrungen der Interessenvertretungen vertrauen
- ▶ Mitbestimmung als kooperativen Prozess erkennen
- ▶ Gesetzliche Rolle der Interessenvertretung bei der Gestaltung gesunder Arbeitsbedingungen umfassend wahrnehmen

## ▶ 1.6 Architektur und Gebäudekonzept

**Wir achten darauf, dass unser Gebäude, unsere Strategie, unsere Unternehmenskultur und unsere Corporate Identity unserem Corporate Design entsprechen. Wir achten darauf, dass die Architektur und das Konzept des Gebäudes den Funktionen und den Aufgaben des Unternehmens gerecht werden und eine anregende und kooperative Büroatmosphäre ermöglichen.**



Handlungsbedarf

**Zum Gebäudekonzept gehören beispielsweise:**

- ▶ Erscheinungsbild
- ▶ Gebäudeform/-größe
- ▶ Funktionen, Flächenzuordnungen
- ▶ Bewegungsfreundlichkeit
- ▶ Räumliche Flexibilität (wie Verkleinern/Vergrößern, Vermietung, Umnutzung)
- ▶ Erlebnis- und Aufenthaltsqualitäten
- ▶ Standortqualität (wie Erreichbarkeit, Logistik, Infrastruktur)
- ▶ Städtebauliche Einbindung und Umfeld
- ▶ Green Building (sowohl für Neubau als auch für die (Um-)Nutzung im Bestand über den kompletten Lebenszyklus)
- ▶ Gesamtkostenbetrachtung über den kompletten Lebenszyklus

**Vorschriften**

Unter anderem:

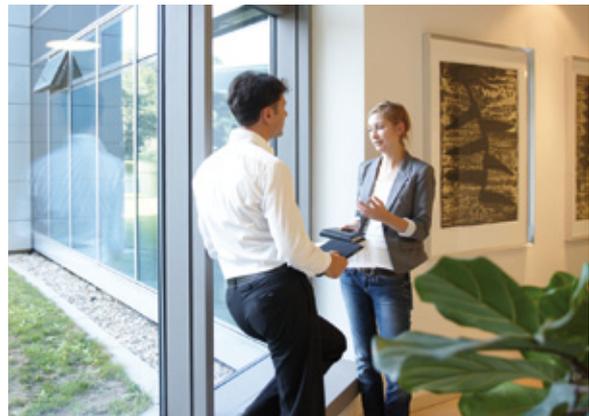
- ▶ Arbeitsschutzgesetz (insbesondere §§ 3, 4, 15, 16) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html)
- ▶ Betriebsverfassungsgesetz (insbesondere §§ 87–91), Personalvertretungsgesetz (insbesondere §§ 75–81)
- ▶ Arbeitsstättenverordnung (insbesondere §§ 3a, 4) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html)
- ▶ Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR) zur Arbeitsstättenverordnung – [www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html](http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html)
- ▶ Bildschirmarbeitsverordnung – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html)
- ▶ Umweltauditgesetz
- ▶ BGV A1 „Grundsätze der Prävention“

# 2 Risikobewertung – Personalentwicklung – Organisation

## Potenziale der Menschen entfalten

### Ziel:

Bei uns können die Menschen gesund und produktiv arbeiten. Wir schaffen Bedingungen dafür, dass sie ihre Fähigkeiten entwickeln und sich dauerhaft engagieren wollen und können. Sie entfalten ihre Potenziale am besten, wenn sie sich im umfassenden Sinne anerkannt und gefördert fühlen und sich mit ihrem Unternehmen identifizieren können. Ihre Kompetenzen werden ständig weiterentwickelt.



### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ► 2.1 Beurteilung der Arbeitsbedingungen – Entwicklungspotenziale ausschöpfen und Gefährdungen vermeiden

**Wir haben Entwicklungspotenziale erkannt sowie Belastungen und arbeitsbedingte Gefährdungen ermittelt, um eine motivierende, gesunde und produktive Arbeit zu ermöglichen. Wir beziehen dabei auch die Erfahrungen der Beschäftigten ein. Wir haben die Gefährdungsbeurteilung durchgeführt, die Maßnahmen geplant und die Wirksamkeit kontrolliert.**



Handlungsbedarf

#### **Belastende Stressoren und arbeitsbedingte Gefährdungen können sich zum Beispiel ergeben durch:**

Unsicherheit/Ungewissheit, unklare Verantwortungsregelung, Wartezeiten, Arbeitsunterbrechungen, Zeitdruck, mangelnde Planbarkeit der Arbeitsaufgaben, fehlende Voraussetzungen für die Ausführbarkeit, Arbeiten an der Grenze der Leistungsfähigkeit, körperliche Belastungen (wie Bewegungsmangel), Monotonie, Routine, zu hohe Verantwortung, Platzmangel, ungeeignete Büromöbel, Beleuchtung, Lärm, Raumklima, Störungen/Unterbrechungen bei konzentrierten Arbeiten, Konflikte, Mobbing.

Mustervorlagen von Unfallversicherungsträgern nutzen. Es gibt eine Reihe von weiteren Instrumenten, die die Beurteilung der Arbeitsbedingungen unterstützen, wie zum Beispiel: Mitarbeitergespräche als anerkennder Erfahrungsaustausch, Gesundheitszirkel, Risikobeurteilung, Business-Plan, Workability-Index, Arbeitssituationsanalyse.

#### ► 2.2 Ausgestaltung der Arbeitsaufgaben

**Die Arbeitsaufgaben in unserem Arbeitsbereich sind so gestaltet, dass die Beschäftigten sie möglichst engagiert umsetzen und erfüllen. Die Beschäftigten können die Art und Weise beeinflussen, wie ihre Arbeit ausgeführt wird. Die Arbeitsaufgaben und Verantwortungsbereiche sind klar festgelegt und abgegrenzt (zum Beispiel in Stellenbeschreibungen).**



Handlungsbedarf

#### **Kriterien für die Gestaltung der Arbeitsaufgaben sind zum Beispiel:**

- Ganzheitlichkeit (planende, ausführende, kontrollierende Elemente)
- Aufgabenvielfalt/Mischarbeit (Wechsel von Aufgaben, die die Beschäftigten körperlich und geistig unterschiedlich beanspruchen; einseitige Belastungen wie stundenlanges Sitzen am PC vermeiden)

## Risikobewertung – Personalentwicklung – Organisation

### Checkpunkte „Gute Praxis“

- ▶ Möglichkeiten der sozialen Interaktion, Erfahrungs- und Informationsaustausch (gemeinsam bessere Bewältigung von Schwierigkeiten)
- ▶ Selbstständiges verantwortliches Arbeiten fördern und unterstützen (eigenen Dispositions- und Entscheidungsspielraum ermöglichen)
- ▶ Unterforderung/Überforderung vermeiden
- ▶ Zeitmanagement; Einplanen von Zeitpuffern und Pausen; Schaffung von Freiräumen für stressfreies Nachdenken
- ▶ Sinnhaftigkeit (betrieblichen und gesellschaftlichen Sinn von Leistungen und Produkten darstellen)
- ▶ Gerechte Verteilung der Arbeit
- ▶ Rückmeldung über Arbeitsergebnisse ermöglichen (Steuerung, Lob und Anerkennung)
- ▶ Teams gemischt zusammenstellen – zum Beispiel hinsichtlich Alter, Ausbildung; Diversität der Gruppenteilnehmer fördert Kreativität, kann aber auch Spannungen und Konflikte auslösen
- ▶ Interdisziplinäres Arbeiten fördern
- ▶ Analyse, Verbesserung und Gestaltung von Arbeitsabläufen und Prozessen im Büro



Handlungsbedarf

### ▶ 2.3 Flexibilität der Büroprozesse

**Bei uns können Zeiten und Ressourcen möglichst flexibel und optimal genutzt werden, damit die Beschäftigten ihre eigene Zeit besser planen können. Dafür haben wir die Voraussetzungen geschaffen. Dies tun wir systematisch und dauerhaft.**

#### Zum Beispiel:

- ▶ Arbeit an unterschiedlichen Arbeitsplätzen und Orten:
  - Innerhalb des Unternehmens beispielsweise durch Desk-Sharing
  - Außerhalb des Unternehmens zum Beispiel durch Arbeit zu Hause und/oder an anderen Plätzen, Arbeiten unterwegs
- ▶ Optimale Arbeitszeitplanung (zum Beispiel 80 Prozent der Arbeitszeit fest verplant und 20 Prozent eingeplant für eigene Ideenentwicklung, Kreativitätsphasen)
- ▶ Unterschiedliche Arbeitszeitmodelle (zum Beispiel Arbeitszeitkonten, Vertrauensarbeitszeit, Teilzeitarbeit, Sabbatical)
- ▶ Optimale Geschäftsprozesse entwickeln und anpassen



Handlungsbedarf

### ▶ 2.4 Entwicklungsmöglichkeiten und Weiterbildung

**Wir klären regelmäßig gemeinsam mit jedem Beschäftigten, welche persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten bestehen und welche persönlichen Ziele im Unternehmen erreicht werden sollen (Zielvereinbarungen im Jahresgespräch, in speziellen Entwicklungsgesprächen).**

#### Praxisbeispiele:

- ▶ Qualifizierungs- und Fortbildungsmöglichkeiten
- ▶ Kontinuierliches Lernen (in jedem Alter) fördern/vereinbaren
- ▶ Klare Orientierung und Absprachen über Erwartungen, Wünsche und Zukunftsmöglichkeiten
- ▶ Projektperspektiven/Aufstiegsmöglichkeiten
- ▶ Individuelle Entwicklungspläne (Alter, Geschlecht, Kompetenzen etc.); Zielvereinbarung mit Ergebniskontrolle
- ▶ Teamgeist stärken (gemeinsame Aktionen)
- ▶ Verfahren zur Eingliederung für länger erkrankte Beschäftigte und Leistungsgeminderte (Betriebliches Eingliederungsmanagement)



Handlungsbedarf

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 2.5 Kunden-Kommunikation

**Wir helfen unseren Beschäftigten bei der Entwicklung einer zielgerichteten und glaubwürdigen Kunden-Kommunikation sowie kundenorientiertem Denken. Wir stellen alle Hilfsmittel für eine wirkungsvolle Kunden-Kommunikation zur Verfügung.**



Handlungsbedarf

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Aus- und Fortbildung
- ▶ Trainings/Rollenspiele
- ▶ Regeln für den glaubwürdigen Umgang mit Kunden
- ▶ Tabu-Liste mit Kommunikationsformen, die auf keinen Fall verwendet werden sollten
- ▶ Kein Kontrolldruck während des Kundenkontaktes
- ▶ Beschwerdemanagement, Möglichkeiten der Messung der Kundenzufriedenheit
- ▶ Kunden-Kommunikations- und E-Mail-freie Zeiten ermöglichen

## ▶ 2.6 Verhaltenskodex

**Wir haben Spielregeln der Zusammenarbeit im Büro formuliert, wie wir gut zusammenarbeiten und mit möglichen Konflikten sowie sozialen Problemen umgehen.**



Handlungsbedarf

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Leitsätze (kollegial, höflich, zuhörend etc.)
- ▶ Verhaltensregeln für Konfliktfälle (wer ist zu informieren, einzubeziehen, wie sind Probleme zu klären usw.)
- ▶ Vereinbarungen für den Umgang mit einem Verhalten, das als respektlos und unfair empfunden wird
- ▶ Vereinbarungen, wie mit Mobbing umgegangen wird
- ▶ Vereinbarung für die Nutzung neuer Medien – zum Beispiel Web 2.0, Social Media durch Beschäftigte
- ▶ Interne oder externe Ansprechpartner (eventuell auch Mediation) als Möglichkeiten einrichten

## ▶ 2.7 Arbeit – Familie – Freizeit (Work-Life-Balance)

**Wir haben spezielle Lösungsmöglichkeiten entwickelt, wie wir Beruf und Privatleben vereinbaren können beziehungsweise wie den Beschäftigten genügend Raum für Freizeit und Erholung bleibt.**



Handlungsbedarf

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Beratungsangebote, speziell auch für Eltern/Sozialbetreuung
- ▶ Teilzeitangebote, Telearbeit – individuelle Arbeitszeitregelungen
- ▶ Erweiterung der Elternzeit
- ▶ Kinder-Betreuungsmodelle beziehungsweise Hilfe bei der Kinderbetreuung – auch in Kooperation mit anderen Unternehmen
- ▶ Wiedereingliederungsmaßnahmen nach Abwesenheit (Krankheit, Kinderpause)
- ▶ Unterstützung der Beschäftigten bei Pflege von Angehörigen
- ▶ Vereinbarung mit Beschäftigten, bei denen eine einseitige Überbelastung durch die Arbeit droht, damit Freizeit und Erholungsphasen ermöglicht werden

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 2.8 Leistungsfähigkeit der arbeitenden Menschen

**Wir machen Angebote, wie trotz großer Arbeitsbelastung die Konzentration bei der Arbeit und die körperliche Gesundheit aller erhalten bleiben.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Bewegung am Arbeitsplatz fördern (wie Arbeiten und Besprechungen im Sitzen und im Stehen; Büroraum so planen, dass Bewegung einbezogen wird – Gemeinschaftsdrucker, Teeküche)
- ▶ Arbeitsmedizinische Vorsorge – zum Beispiel Angebotsuntersuchung bei Tätigkeiten an Bildschirmgeräten
- ▶ Gymnastik und Entspannungspausen organisieren/sicherstellen
- ▶ Gesundheitsförderungsmaßnahmen; Rückenschule, -training; Angebote der Krankenkassen und Berufsgenossenschaften nutzen
- ▶ Gemeinsame beziehungsweise persönliche Sportaktivitäten organisieren
- ▶ Gesunde Ernährung im Unternehmen organisieren
- ▶ Fitnessraum/Fitnessgeräte
- ▶ Entspannung, Rückzugsräume für Ruhe
- ▶ Altersgerechte Trainingsprogramme zum körperlichen Ausgleich bei überwiegend sitzender Tätigkeit



Handlungsbedarf

## ▶ 2.9 Notfallvorsorge

**Wir sind auf eventuelle Notfälle vorbereitet. Unsere Beschäftigten werden regelmäßig trainiert und wissen, wie sie sich in Notfällen zu verhalten haben.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Erste Hilfe (Material, Kennzeichnung), Ersthelfer
- ▶ Brand- und Explosionsschutz
- ▶ Notfall- und Rettungsplan, Evakuierungsplan
- ▶ Regelung und Information zum Verhalten bei Unfällen
- ▶ Schulung und Training, Evakuierungsübungen
- ▶ Maßnahmenplan bei gehäuftem Auftreten von Krankheiten
- ▶ Pandemieplanung
- ▶ Impfungen und Prävention bei Auslandseinsätzen



Handlungsbedarf

**Vorschriften**

Unter anderem:

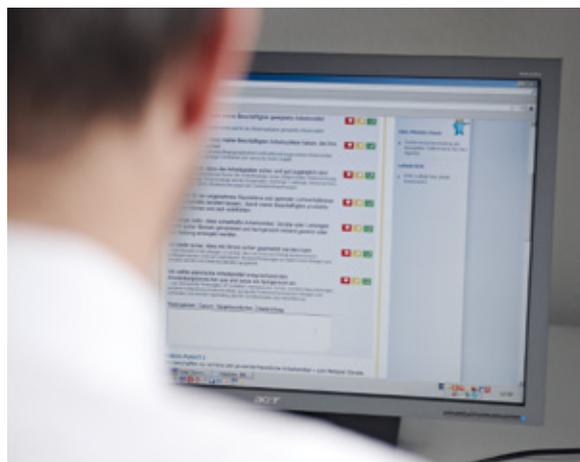
- ▶ Arbeitsschutzgesetz (insbesondere §§ 5, 6, 10, 11, 12, 13, 15, 16) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbSchg.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbSchg.html)
- ▶ Arbeitsstättenverordnung (insbesondere §§ 3–6) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html)
- ▶ Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR) zur Arbeitsstättenverordnung, zum Beispiel ASR A2.3 „Fluchtwege, Notausgänge, Flucht- und Rettungsplan“ – [www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html](http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html)
- ▶ Bildschirmarbeitsverordnung (insbesondere §§ 3–6) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html)
- ▶ BGV A1 „Grundsätze der Prävention“

# 3 Information – Kommunikation

## Wissensbasis zur Erfolgsbasis machen

### Ziel

Wir ermöglichen einen gezielten und systematischen Umgang mit Wissensbeständen. Wir haben die Kommunikationswege eindeutig geregelt. Wir sichern das erforderliche Wissen für die Geschäftsprozesse personenunabhängig.



### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ▶ 3.1 Information über effektives Arbeiten

Unsere Beschäftigten erhalten alle für die Arbeitsaufgabe erforderlichen Informationen und können sie abrufen. Dazu gehören auch Informationen über gesundheitsgerechte, ergonomische und sichere Büroarbeiten (Arbeitsschutzunterweisung).

##### Praxisbeispiele:

- ▶ Information vor jeder neuen Arbeitsaufgabe/jedem neuen Projekt
- ▶ Verfahren, wie mit vorhandenen Wissensbeständen umgegangen wird
- ▶ Unterweisungen zu Arbeitsmitteln, Arbeitsverfahren oder Arbeitsstoffen – jährlich beziehungsweise zu speziellen Anlässen



Handlungsbedarf

#### ▶ 3.2 Geschäftsrelevantes Wissen unabhängig von Personen sichern

Wir haben festgelegt, welche Kenntnisse und Erfahrungen aus Projekten, Arbeitsprozessen und Kundenkontakten wie festgehalten werden. Dieses Wissen wird unabhängig vom Einzelnen im Unternehmen dokumentiert (zum Beispiel im Intranet).

##### Folgende Wissensbereiche können beispielsweise relevant sein:

- ▶ Spezielle Kenntnisse über Projekte und Produkte des Unternehmens
- ▶ Spezifische Erfahrungen aus Projekten
- ▶ Hintergrundinformationen zu einzelnen Wissensfeldern der Produkt- und Leistungsentwicklung
- ▶ Spezielle Ansprechpartner zu einzelnen Fragestellungen und Leistungen
- ▶ Personen- und Lieferantendatenbank
- ▶ Erfahrungen mit und Informationen über Kunden
- ▶ Betriebliche „Best Practice“



Handlungsbedarf

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 3.3 Informations- und Kommunikationswege

Jeder bei uns weiß, wer wann welche Informationen erhält und geben muss.

**Geregelt sind zum Beispiel:**

- ▶ Information über Arbeitsprozesse, Störungen, Terminpläne (interne und externe Kunden)
- ▶ Informationsfluss für Schnittstellen an Arbeitsprozessen
- ▶ Informationen über notwendige Unterstützung



Handlungsbedarf

## ▶ 3.4 Erfahrungsaustausch

Wir tauschen unsere Erfahrungen zwischen allen Bereichen/Abteilungen im Unternehmen aus.

Wir sorgen dafür, dass die verallgemeinerbaren Erfahrungen allen zur Verfügung stehen. Unterschiedliche Erfahrungen erhöhen die Menge und Qualität von Ideen und Kompetenzen im Unternehmen.

**Zum Beispiel:**

- ▶ Förderung von Erfahrungs- und Gedankenaustausch
- ▶ Förderung persönlicher und spontaner Informationen
- ▶ Schaffung von räumlichen Voraussetzungen, die dies ermöglichen (Meeting Point, Kaffee-Ecke, Kommunikationszonen, Lounge)



Handlungsbedarf

## ▶ 3.5 Informationsflut bewältigen

Wir geben Hilfen, wie mit der zunehmenden Informationsflut bei der Büroarbeit umgegangen werden kann.

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Mit den Beschäftigten gemeinsam vereinbaren, welche Informationen geholt und welche gebracht werden
- ▶ Möglichkeiten der Softwareprogramme nutzen (wie Spamfilter, Sortierfunktionen, spezielle Such- und Filterfunktionen)
- ▶ Gezielte Fortbildung zum Umgang mit Softwareprogrammen und zum Zeit- und Selbstmanagement
- ▶ Eigene E-Mail-Kultur schaffen, E-Mail-Regelungen vereinbaren – kurzer, prägnanter Informationsstil, aussagekräftige Betreffzeilen, überflüssige Anhänge vermeiden, Adressaten sorgfältig auswählen, CC-Funktion nicht zu oft nutzen
- ▶ E-Mail-freie Tage/Zeiten
- ▶ Verzichtbare Newsletter und Informationen abbestellen
- ▶ „Ruhige Stunde“ organisieren, sich bewusst Zeit für Konzentration nehmen
- ▶ Möglichst alle Störfaktoren ausblenden
- ▶ Pausen einlegen, Zeitpuffer im Terminplan, um auf Unvorhergesehenes reagieren zu können

→ Nutzen Sie hier auch externe Beratung/Unterstützung



Handlungsbedarf

### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ► 3.6 Belastungen durch die Kunden-Kommunikation

**Wir überprüfen regelmäßig, ob die Beschäftigten im Kundenkontakt besonders belastet sind – zum Beispiel durch Gewalt (verbal, tätlich) oder emotionale Anforderungen. Wir haben entsprechende Maßnahmen und ihre Kontrolle festgelegt.**



Handlungsbedarf

**Maßnahmen sind zum Beispiel:**

- Seminare zum Stressabbau, zur gewaltfreien Kommunikation und Deeskalation
- Supervision bei Callcenter-Agenten, Verkaufspersonen, Hotelpersonal oder vergleichbaren Tätigkeiten
- Förderung kollegialer Beratung
- Bauliche Maßnahmen, wie Ein- und Umbau von Kundentheken, Einbau von Fluchttüren zwischen den Büros, Optimierung der Wartezonen oder Verbesserung der Alarmierungsmöglichkeiten
- Organisatorische Maßnahmen, wie die gezielte polizeiliche Ansprache von Straftätern, die Beschäftigte bedroht hatten, kompromissloses Anzeigen jeder Straftat
- Zusätzliches Personal, Abbau von Überstunden, Reorganisation von Teams, genauere Beschreibung von Aufgaben und Zuständigkeiten

#### Vorschriften

Unter anderem:

- Arbeitsschutzgesetz (insbesondere §§ 3, 4, 12) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html)
- BGV A1 „Grundsätze der Prävention“



# 4 Informations- und Kommunikationstechnologie

## Informationstechnologien intelligent nutzen

### Ziel:

Wir nutzen die jeweils für die Arbeitsaufgaben geeigneten Informations- und Kommunikationstechnologien, um Informations- und Arbeitsprozesse effektiv und effizient zu gestalten. Wir sorgen dafür, dass Software gebrauchstauglich und sicher ist.



### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ▶ 4.1 Zuverlässige und ergonomische IT-Technologie

Wir setzen IT-Technologie (wie PC, Laptop, Server, Scanner, Mobiles, Blackberrys usw.) ein, mit der zuverlässig und ergonomisch gearbeitet werden kann (ermüdungsarmes Arbeiten, Reduzierung von Fehlern).



Handlungsbedarf

#### Praxisbeispiele

- ▶ Geprüfte und gekennzeichnete IT-Technologie (wie DGUV Test-Zeichen)
- ▶ Kompatibilität mit anderen Systemen
- ▶ Helle Tastaturen und Gehäuse
- ▶ Entspiegelte Bildschirme und für die Aufgaben ausreichende Bildschirmgröße
- ▶ Darstellungsqualität – guter Leuchtdichtekontrast, Bildgeometrie und -stabilität, Flimmerfreiheit, Farbdarstellung und Konvergenz, Bildaufbauzeit
- ▶ Geeignete Benutzerinformationen (mit Angaben über das Erzeugnis, zum Einsatzort, über Transport, Lagerung, Aufstellung, über sachgerechte und sichere Verwendung, zur Instandhaltung)

#### ▶ 4.2 Funktionelle und benutzerfreundliche Software

Wir schaffen neue Software entsprechend unseres Software-Kauf- und Pflichtenheftes an. Wir besprechen die Anforderungen und Funktionen an die Software regelmäßig mit unseren Beschäftigten und versuchen Probleme umgehend zu beseitigen.



Handlungsbedarf

#### Kriterien der Gebrauchstauglichkeit sind zum Beispiel:

- ▶ Die Software ist/besitzt:
- ▶ Aufgabenangemessen
- ▶ Selbstbeschreibungsfähig/selbsterklärend
- ▶ Steuerbar
- ▶ Fehlertolerant
- ▶ Erwartungskonform
- ▶ Individualisierbar
- ▶ Lernförderlich
- ▶ Strukturierte Informationen (Menü-/Dialoggestaltung)
- ▶ Grafische Objekte
- ▶ Nutzerfreundliche Informationen und Systemmeldungen

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ▶ 4.3 Intranet

**Wir haben unser Intranet klar strukturiert und eindeutige Regeln des Umgangs festgelegt (Nutzung, Zugangsregeln, Informationspflichten usw.). Es ist verantwortlich geregelt, wie die Qualität der Informationen und des Zustandes des Intranets überprüft wird und erhalten bleibt.**

**Lösungsbeispiel:**

- ▶ Regelungen für die Zugriffs- beziehungsweise Zutrittskontrolle



Handlungsbedarf

## ▶ 4.4 Qualifizierung im Umgang mit Software

**Wir planen Anlern- und Informationszeit im Umgang mit der Software und dem Intranet ein.**

**Informationen beispielsweise über:**

- ▶ Funktionen der verwendeten Software, die für die Arbeitsaufgabe wesentlich sind
- ▶ Struktur und Nutzungsmöglichkeiten des Intranets
- ▶ Erfahrungsaustausch zwischen den Beschäftigten



Handlungsbedarf

## ▶ 4.5 Stand der IT und Software

**Wir sind immer über den neuesten Stand der Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien und der Software informiert. Wir haben Zuständigkeiten und Verfahren festgelegt, wie wir an diese Informationen gelangen und wie wir sie für uns umsetzen. Wir nutzen die für uns sinnvolle Software beziehungsweise Software-Version – nicht immer unbedingt die neue Version.**

**Informationen zum Beispiel durch:**

- ▶ IT- und Software-Beratung
- ▶ Fachpublikationen/Internetrecherche
- ▶ Besuch von Messen



Handlungsbedarf

## ▶ 4.6 Schnelle Fehlerbeseitigung

**Wir haben ein Verfahren, wie Fehler und Ausfälle von IT und Software schnell beseitigt werden können, um Stressbelastungen und Störungen zu vermeiden.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Immer erreichbarer Administrator
- ▶ Externe Serviceleistungen mit kontinuierlicher Telefonberatung und direkter Hilfeleistung (eventuell auch online)



Handlungsbedarf

## ▶ 4.7 Prüfung und Wartung

**Wir lassen die IT und die Software regelmäßig von einer befähigten Person überprüfen, warten und instand halten, um effektiv und störungsfrei mit IT und Software arbeiten zu können. Die Fristen für die Prüfungen sind festgelegt.**

**Zum Beispiel durch:**

- ▶ Administrator
- ▶ Wartungsvertrag mit externem Serviceleister



Handlungsbedarf

## Informations- und Kommunikationstechnologie

### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ► 4.8 Datenschutz

**Wir haben ein Verfahren für den Umgang mit digitalen personenbezogenen Daten und entsprechende Schutzmaßnahmen festgelegt.**

**Zum Beispiel:**

- Zutrittskontrolle
- Zugangskontrolle
- Zugriffskontrolle
- Weitergabekontrolle
- Eingabekontrolle
- Auftragskontrolle
- Verfügbarkeitskontrolle
- Getrennte Verarbeitung bei verschiedenen Zwecken
- Datenschutzbeauftragter (unter bestimmten Bedingungen; wenn mehr als 20 Beschäftigte mit personenbezogenen Daten arbeiten)



Handlungsbedarf

#### ► 4.9 IT-Sicherheit

**Wir besitzen ein IT-Sicherheitskonzept mit**

- technischen Schutzmaßnahmen – zum Beispiel Firewall –,
- organisatorischen und personalen Maßnahmen – zum Beispiel Zugriffs- beziehungsweise Zutrittskontrolle, Regelung des Passwortgebrauchs – und
- einem IT-Sicherheitsmanagement – zum Beispiel Update des Viren-Schutzprogramms und Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

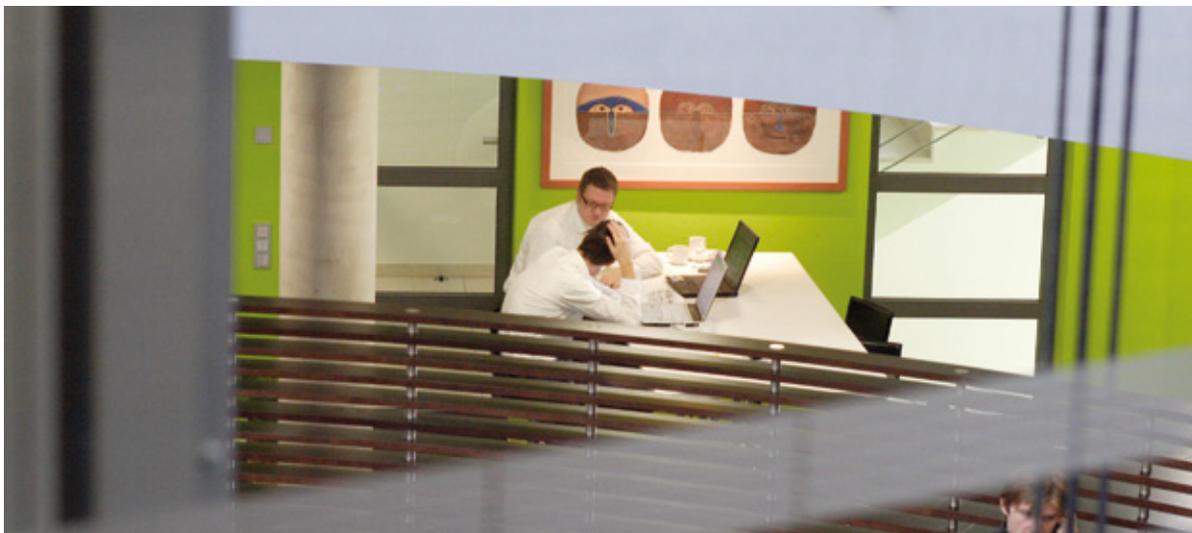


Handlungsbedarf

### Vorschriften

Unter anderem:

- Bundesdatenschutzgesetz
- Signaturgesetz und -verordnung
- Betriebssicherheitsverordnung (insbesondere §§ 3,4, 10) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/betriebsichv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/betriebsichv.html)
- Bildschirmarbeitsverordnung (insbesondere §§ 3–5) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html)



# 5 Raum – Arbeitsplatz – Arbeitsmittel

## Büroarbeitsplatz als Produktivitätsfaktor nutzen

### Ziel:

Unsere Büroumgebung und unsere Arbeitsplätze ermöglichen den arbeitenden Menschen ein produktives, gesundes und konzentriertes Arbeiten.



### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ► 5.1 Systematische Büroraumplanung

Wir haben unsere Büroräume nach einem systematischen Konzept geplant (planen lassen), in dem wir die Planungsgrundlagen, das Bürokonzept, das Raumfunktionskonzept und das Arbeitsplatzkonzept berücksichtigt haben. Unsere Arbeitsräume sind so geplant, dass die Bearbeitung der Arbeitsaufgaben unterstützt, Kommunikation und Innovation ermöglicht und die Leistungsfähigkeit der Menschen gefördert wird.

→ Siehe auch: Büroarbeitswelt als integraler Teil der Geschäftsstrategie (Punkt 1.2)

**Planungsgrundlagen:** Arbeitsaufgabe, Arbeitsprozesse, Beschäftigte, Arbeitsmittel, räumliche Gegebenheiten, Arbeitsorganisation; weitere wichtige Punkte wie Unternehmenskultur, Erscheinungsbild/Corporate Identity, Image, Bauökologie, Barrierefreiheit

**Bürokonzept:** Organisationsformen, Büroraumformen, spezielle Konzepte wie Desk-Sharing, non-territoriales Büro, Home Office usw.

**Raumfunktionskonzept:** Zuordnung der Funktionsbereiche (Arbeit, Kommunikation, Lager, Technik, Sozialbereich, Verkehrswege), Aufstellung der Arbeitsplätze im Raum (Stell-, Benutzer-, Möbelfunktions-, Verkehrswegefläche), Arbeitsumgebung (Akustik, Raumklima, Sonnen-/Blendschutz, Beleuchtung, Farbe)

**Arbeitsplatzkonzept:** Funktionalität, Ergonomie, Möblierungskomponenten  
Bewährt hat sich ein „Musterarbeitsplatz“, um die Praktikabilität zu erproben



Handlungsbedarf

#### ► 5.2 Barrierefreiheit und Generationenbedürfnisse

Die Zugänge und die Büroarbeitsplätze sind barrierefrei geplant und gestaltet, damit Menschen mit Einschränkungen und alle Altersgruppen die Arbeitsplätze störungsfrei nutzen können.

### Praxisbeispiele:

- Folgende Handicaps werden bei der Planung und Gestaltung berücksichtigt: räumliche, soziale, haptische, optische, akustische, hygienische, stoffliche/Allergien
- Prinzipien, um Handicaps in der Gestaltung zu berücksichtigen (Barrierefreiheit): Wahrnehmbarkeit, Erkennbarkeit, Erreichbarkeit, Nutzbarkeit, Kontrollierbarkeit durch den Nutzer
- Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten – zum Beispiel altersgerechte Beleuchtung



Handlungsbedarf

## Raum – Arbeitsplatz – Arbeitsmittel

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ► 5.3 Beschaffung

**Wir besitzen eindeutige Kriterien und Spezifikationen für die Beschaffung von Arbeits- und Büromitteln, Arbeitsstoffen und Leistungen. Unsere Kriterien und Spezifikationen sind nicht kurzfristig auf den Preis ausgerichtet, sondern an mittel- und langfristigen wirtschaftlichen Aspekten orientiert. Wir beziehen bei der Beschaffung immer auch die Erfahrungen der Beschäftigten ein.**



Handlungsbedarf

**Kriterien für die Beschaffung können zum Beispiel sein:**

- ▶ Verbindliche und allgemeingültige Unternehmenskriterien für Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit, Gesundheit, Nachhaltigkeit, Umweltverträglichkeit und soziale Standards der Waren und Leistungen
- ▶ Gekennzeichnete und qualifizierte Arbeitsmittel und Büroeinrichtungen nutzen (beispielsweise CE-Zeichen, GS-Zeichen, Blauer Engel, „Quality Office“-Zertifizierung, DGUV Test-, VDE-Zeichen; Hölzer mit FSC/PEFC-Siegel)
- ▶ Büromöbel: recyclinggerechte Konstruktion; Rücknahmegarantie des Lieferanten/Herstellers (mindestens 5 Jahre, mindestens 10 Jahre garantierte Ersatzteilverfügbarkeit), modularer Aufbau der Büromöbel mit Erweiterungsfähigkeit
- ▶ Möglichkeit des Einsatzes von Ersatzstoffen prüfen, gekennzeichnete Stoffe; Sicherheitsdatenblätter sind vorhanden, gegebenenfalls anfordern
- ▶ Keine minderwertigen, billigen Waren anschaffen, die zu Störungen und Improvisationen führen; Folgeaufwand beachten (wie Langlebigkeit, Reparierbarkeit, Ersatzteile, Energiekosten, Kosten für Wartung und Reparaturen, Verbrauchsmaterial, Entsorgung)
- ▶ Regionale Anbieter vorziehen

Bei größeren Entscheidungen die Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsarzt hinzuziehen und, falls vorhanden, die Interessenvertretung.

## ► 5.4 Arbeitsplatzgestaltung

**Wir richten die Arbeitsplätze so ein, dass unsere Beschäftigten ausreichend Platz haben, um ihre Arbeitsaufgaben gut bearbeiten zu können. Die Beschäftigten werden bei der Gestaltung ihrer Arbeitsplätze mit einbezogen.**



Handlungsbedarf

**Folgende Aspekte sind dabei zu berücksichtigen:**

- ▶ Freie Bewegungsfläche
- ▶ Fläche je Arbeitsplatz
- ▶ Luftraum in Arbeitsräumen
- ▶ Notwendige Breiten von Verkehrswegen im Gebäude (auch zwischen Arbeitsplätzen)
- ▶ Reflexionen und Spiegelungen auf Bildschirmen und Möbelflächen
- ▶ Bewegungsfördernde Arbeitsplätze
- ▶ Kommunikations-/Konzentrationserfordernisse, Lärm beziehungsweise Störgeräusche
- ▶ Sichtverbindung nach außen

Bewährt hat sich ein „Musterarbeitsplatz“, um die Praktikabilität zu erproben.

**Zur Orientierung bewährte Werte:**

- ▶ Freie unverstellte Bewegungsfläche: 1,50 m<sup>2</sup> – an keiner Stelle weniger als 1,00 m tief
- ▶ Fläche je Arbeitsplatz: 8 m<sup>2</sup> bis 10 m<sup>2</sup>, in Großraumbüros (≥ 400 m<sup>2</sup>): 12 m<sup>2</sup> bis 15 m<sup>2</sup>
- ▶ Luftraum für einen ständig anwesenden Beschäftigten in Arbeitsräumen bei überwiegend sitzender Tätigkeit: 12 m<sup>3</sup>; bei überwiegend nicht sitzender Tätigkeit: 15 m<sup>3</sup> bis 20 m<sup>3</sup>
- ▶ Verkehrswege: 0,87 m (bis 5 Benutzer) breit; Verbindungsgänge zum Arbeitsplatz: mindestens 0,60 m

## ► 5.5 Arbeitsräume und Umgebung

**Die Arbeitsräume und die Umgebung des Arbeitsplatzes sind leistungsfördernd gestaltet und ermöglichen den Beschäftigten, sich wohl zu fühlen – Raumklima, Beleuchtung, Lärminderung. Die Beschäftigten werden bei der Bewertung von Belastungen und Störungen (wie Temperatur, Zugluft, Blendung, Lärm) einbezogen.**

## Checkpunkte „Gute Praxis“

**Folgende Aspekte sind dabei zu berücksichtigen:**

- ▶ Raumtemperatur
- ▶ Luftbewegung
- ▶ Luftfeuchte
- ▶ Sonneneinstrahlung/Blendung
- ▶ Beleuchtung/möglichst ausreichend Tageslicht
- ▶ Lärm, störende Geräusche
- ▶ Psychische Belastungen

**Zur Orientierung bewährte Werte:**

- ▶ Raumtemperatur für sitzende oder leichte Tätigkeiten: 20 °C bis 22 °C
- ▶ Luftgeschwindigkeit: 0,10 m/s bis 0,15 m/s (keine Zugluft)
- ▶ Luftfeuchte (relative) in Innenräumen: 40 Prozent und maximal 60 Prozent
- ▶ Beleuchtungskonzept (raum-, arbeits-, teilflächenbezogene Beleuchtung) – möglichst Tageslicht; mindestens 500 Lux, CAD-Arbeitsplätze 750 Lux, für ältere Beschäftigte möglichst 1.000 Lux
- ▶ Lärm: bei überwiegend geistigen Tätigkeiten nicht lauter als 55 dB(A); anzustreben 45 dB(A)



Handlungsbedarf

▶ **5.6 Büroeinrichtung**

**Wir verwenden Büroeinrichtungen – Arbeitstische, Büroarbeitsstühle, Schränke und Regale –, die den ergonomischen Anforderungen der Beschäftigten Rechnung tragen. Die Beschäftigten werden bei der Auswahl beteiligt. Wir wissen, dass eine attraktive Materialqualität das Wohlbefinden fördert und sich positiv auf Arbeitsleistungen und Arbeitsmotivation auswirkt (Qualität vor Preis).**

**Bewährt haben sich zum Beispiel:**

- ▶ Generell gekennzeichnete Büroeinrichtungen (zum Beispiel GS-Zeichen von DGUV Test sowie DGUV Test-Zeichen, „Quality Office“-Zertifizierung)

**Arbeitstische:**

- ▶ Elektrisch höhenverstellbare Sitz-Steh-Arbeitstische: 620 mm bis 1.200 mm
- ▶ Nicht höhenverstellbare Arbeitstische 720 mm (± 15 mm)
- ▶ Freier Bein- und Fußraum
- ▶ Tischfläche mindestens 1.600 mm x 800 mm

**Bürostühle:**

- ▶ Fünf Abstützpunkte (Rollen)
- ▶ Sitzfläche höhenverstellbar
- ▶ Rückenlehne anatomisch geformt – Lordosenstütze
- ▶ Verstellbare Armlehne
- ▶ Rückenlehnenwiderstand automatisch einstellbar
- ▶ Rollen dem Fußbodenbelag angepasst (weicher Belag = harte Rollen (einfarbig); harter Belag = weiche Rollen (zweifarbige))



Handlungsbedarf

▶ **5.7 Büroarbeitsmittel und elektrische Betriebsmittel**

**Wir verwenden nur funktionsfähige und sichere Büroarbeitsmittel und elektrische Geräte, Betriebsmittel und Anlagen. Wir sorgen dafür, dass unsere Beschäftigten sie sicher verwenden.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Fristen und befähigte Personen für die Prüfungen der Arbeitsmittel sind festgelegt
- ▶ Elektrische Anlagen und Betriebsmittel werden nur von fachlich geeigneten Personen (Elektrofachkraft) eingerichtet und instand gehalten
- ▶ Geprüfte Arbeitsmittel sind gekennzeichnet
- ▶ Betriebsanweisung für den Umgang mit Büroarbeitsmitteln, elektrischen Geräten, Anlagen und Leistungen sind erstellt und ausgehängt
- ▶ Jährliche Unterweisungen beziehungsweise zu speziellen Anlässen, wie neue Arbeitsmittel, neue Arbeitsverfahren oder neue Arbeitsstoffe



Handlungsbedarf

## Raum – Arbeitsplatz – Arbeitsmittel

## Checkpunkte „Gute Praxis“

## ► 5.8 Green Office (Büroausstattung und Verhalten)

**Wir setzen den Umweltschutz im Büro systematisch um und wir sorgen dafür, dass unsere Beschäftigten sich umweltbewusst verhalten.**

**Praxisbeispiele:**

- ▶ Energieeffiziente Bürogeräte
- ▶ „Papierloses“/webbasiertes Bürokonzept
- ▶ Telefon- und Videokonferenzen
- ▶ EDV-gestütztes Dokumentenmanagementsystem
- ▶ Büromaterialien aus Recyclingmaterial
- ▶ Umweltgerechtes Verbrauchsmaterial – zum Beispiel Faser-/Filzstifte auf Wasserbasis, lösungsmittelfreie Kleber, nachfüllbare Gebinde
- ▶ Strom aus regenerativen Quellen
- ▶ Nachhaltigkeit von Büroeinrichtungen – zum Beispiel Umweltsiegel, recycelbare Materialien
- ▶ Systematisches Entsorgungskonzept
- ▶ Integrierte Managementsysteme – zum Beispiel Umwelt-, Arbeitsschutz-, Qualitätsmanagementsystem



Handlungsbedarf

## ► 5.9 Büroreinigung

**Unsere Büros werden regelmäßig sicher und umweltfreundlich gereinigt. Wir überprüfen die Reinigungsarbeiten und berücksichtigen die Erfahrungen der Beschäftigten mit den Ergebnissen der Reinigung.**

**Bei der Vergabe der Reinigung wird unter anderem auf Folgendes geachtet:**

- ▶ Gefahrstofffreie, emissionsfreie Reiniger verwenden; PH-neutrale Allesreiniger ohne bedenkliche Duft-, Farb- und Hilfsstoffe
- ▶ Reinigungsmittel auf Basis nachwachsender, pflanzlicher Rohstoffe
- ▶ Schutzmaßnahmen müssen berücksichtigt sein (Schutzhandschuhe, Hautschutz bei Feuchtarbeiten)
- ▶ Abstimmung mit dem laufenden Betrieb
- ▶ Bedarfsgerechte Reinigung (den Anforderungen angemessen, wie Verschmutzungsgrad, Urlaubszeit, hohe Kundenfrequenz); Kriterien und Verfahren der Reinigung sind festgelegt.
- ▶ Beschäftigte und Fremdpersonal sind zu unterweisen



Handlungsbedarf

**Vorschriften**

Unter anderem:

- ▶ Arbeitssicherheitsgesetz – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/asig.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/asig.html)
- ▶ Betriebsverfassungsgesetz (insbesondere §§ 87–91), Personalvertretungsgesetz (insbesondere §§ 75–81)
- ▶ Arbeitsstättenverordnung (insbesondere §§ 3a–6) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbstaettv.html)
- ▶ Technische Regeln für Arbeitsstätten (ASR) – [www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html](http://www.baua.de/de/Themen-von-A-Z/Arbeitsstaetten/ASR/ASR.html)
- ▶ Betriebssicherheitsverordnung (insbesondere §§ 4, 7, 8) und die Technischen Regeln für Betriebssicherheit (TRBS)
- ▶ Bildschirmarbeitsverordnung (insbesondere §§ 3–5) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/bildscharbv.html)
- ▶ Gefahrstoffverordnung
- ▶ PSA-Benutzungsverordnung

# 6 Innovation – Kreativität

## Prozesse und Produkte ständig intelligent erneuern

### Ziel:

Als Voraussetzung für unsere Wettbewerbsfähigkeit fördern wir innovative Ideen, damit wir uns zur richtigen Zeit mit neuen Produkten und Dienstleistungen in hart umkämpften Märkten behaupten können.



### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ► 6.1 Kreativitätsförderliche Arbeitsgestaltung

Da kreatives Denken Freiräume, Vertrauen und Ziele benötigt, überlegen wir gemeinsam mit den Beschäftigten, wie wir diese Bedingungen herstellen können. Dazu gehört auch die Gestaltung einer kreativitätsfördernden Büroumgebung.

##### Praxisbeispiele:

- Ausreichende Ressourcen
- Ideenmanagement
- Spezielle Teambesprechungen
- Spezielle Zeiten organisieren und zur Verfügung stellen
- Spezielle Orte und Einrichtungen für spontane, „informelle“ Kommunikation schaffen
- Spezielles Ambiente für informelle Kommunikation schaffen
- In angenehmer Umgebung externe Treffs organisieren



Handlungsbedarf

#### ► 6.2 Kontinuierliche Verbesserung

Wir organisieren einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, in dem systematisch die Erfahrungen mit den Produkten und den Büroarbeitsprozessen (auch Störungen und Belastungen) gemeinsam mit den Beschäftigten ausgewertet werden. Gemeinsam mit den Beschäftigten werden Maßnahmen zur Verbesserung der Büroarbeit und ihre Überprüfung vereinbart. Die Beschäftigten werden über die Umsetzung der Maßnahmen informiert.

##### Überprüfung des Erreichten zum Beispiel nach folgenden Aspekten:

- Haben wir unsere Ziele erreicht?
- Sind wir mit dem Ergebnis zufrieden?
- Was müssen wir verbessern?
- Sind unsere Ziele noch die richtigen?
- Wo befinden sich unsere Schwachstellen?
- Wo liegen unsere Stärken?
- Wie denken die Kunden über uns (Kundenbefragung)?
- Auch die Fachkraft für Arbeitssicherheit, den Betriebsarzt und andere betriebliche Experten hinzuziehen.



Handlungsbedarf

### Checkpunkte „Gute Praxis“

#### ▶ 6.3 Kunden frühzeitig in Produkt-/Leistungsentwicklungen einbeziehen (proaktiv)

**Wir nutzen Kontakte mit unseren Kunden, um ihre Zufriedenheit und um Verbesserungsmöglichkeiten festzustellen sowie Möglichkeiten für neue Dienstleistungen zu erkennen. Wir haben unsere Beschäftigten befähigt, Kundenkontakte entsprechend zu nutzen.**



Handlungsbedarf

##### Praxisbeispiele:

- ▶ Gesprächstraining und andere Weiterbildung von Verbänden, Kammern und Innungen
- ▶ Betriebsinterner Erfahrungsaustausch
- ▶ Förderung der Fähigkeit unserer Führungskräfte/Beschäftigten, kundenorientiert aufzutreten und mit Kunden zu reden
- ▶ Informationen und Beratung durch Hersteller und Fachhandel nutzen

#### ▶ 6.4 Neue Entwicklungen wahrnehmen

**Wir nehmen systematisch neue Entwicklungen in unseren Produkt- und Leistungsbereichen wahr. Wir haben ein Verfahren, wie wir diese neuen Entwicklungen aufnehmen. Dazu gehören auch Entwicklungen im Bereich der Büroarbeitskonzepte und der Bürogestaltung. Wir achten darauf, dass Innovationen praxisnah sind und zu uns passen („Wir springen nicht auf jeden Zug auf“).**



Handlungsbedarf

##### Praxisbeispiele:

- ▶ Internetrecherchen
- ▶ Fachpublikationen
- ▶ Kongresse, Veranstaltungen, Messen
- ▶ Informationen von Innungen, Kammern, Verbänden
- ▶ Neue wissenschaftliche Studien

#### ▶ 6.5 Kooperationen

**Wir kooperieren mit anderen Unternehmen, Hochschulen, Fachinstitutionen und Netzwerken, um neue Produkte und Leistungen zu entwickeln beziehungsweise um interne Abläufe zu effektivieren.**



Handlungsbedarf

##### Zum Beispiel:

- ▶ Gemeinsame Entwicklungsprojekte
- ▶ Büro-Sharing
- ▶ Unternehmenskooperationen/-netzwerke
- ▶ Nachbarschaftsnetzwerke
- ▶ Virtuelle Verbände und Netzwerke
- ▶ Forschungsprojekte
- ▶ Studien/Diplomarbeiten
- ▶ Einbindung der Zeitarbeitnehmer

### Vorschriften

Unter anderem:

- ▶ Arbeitsschutzgesetz (insbesondere §§ 3, 4) – [www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html](http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbschg.html)

## SELBSTERKLÄRUNG

### Check „Gute Büroarbeit“

Gesund und produktiv: können – wollen – dürfen

Das Unternehmen

---



---



---

Name/Adresse

erklärt, dass die Ausführungen von folgenden Leistungen der Büroarbeit

---



---



---



---

in der Branche

---

unter Anwendung einer systematischen Gestaltung  
der Büroarbeit und der damit verbundenen systematischen  
und strukturierten Arbeitsweise erfolgt.

**Die Selbsterklärung basiert auf der Selbstbewertung vom**

---

mit der Dokumentennummer

---

Die Selbstbewertung wurde von der Geschäftsführung auf Grundlage  
des **Checks „Gute Büroarbeit“** durchgeführt.

Ort | Datum

Unterschrift Geschäftsführer/in

Die Selbsterklärung ist nur gültig mit der Selbstbewertung und ist befristet auf maximal 2 Jahre.

## IMPRESSUM

### Herausgeber:



### Deutsches Netzwerk Büro e. V.

c/o Kooperationsstelle Hamburg IFE GmbH  
 Harburger Schloßstraße 6–12  
 21079 Hamburg

Telefon 040 766 29-2442  
 Fax 040 766 29-2444  
 E-Mail [info@dnb-netz.de](mailto:info@dnb-netz.de)  
 Internet [www.deutsches-netzwerk-buero.de](http://www.deutsches-netzwerk-buero.de)

### Konzept und Moderation des Entwicklungsprozesses:

BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Wiesbaden

### Fotos: BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)

### Gestaltung: eckedesign, Berlin

### Druck: Druckerei Kettler, Bönen

ISBN: 978-3-940506-26-9  
 2. Auflage, Dezember 2013

Das Deutsche Netzwerk Büro ist Bestandteil der nationalen Initiative Neue Qualität der Arbeit:



Geschäftsstelle der Initiative  
 Neue Qualität der Arbeit  
 c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
 Nöldnerstraße 40–42  
 10317 Berlin

Telefon 030 51548-4000  
 Fax 030 51548-4743  
 E-Mail [info@inqa.de](mailto:info@inqa.de)  
 Internet [www.inqa.de](http://www.inqa.de)

Sie können den Check „Gute Büroarbeit“ über  
[www.inqa.de/publikationen](http://www.inqa.de/publikationen) bestellen.



