



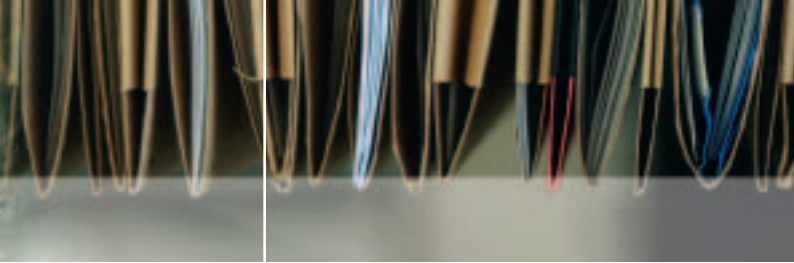
# Neue Qualität der Büroarbeit

Konvention INQA-Büro



## Inhalt

- 1 Das ist INQA
- 3 Zielsetzung der Konvention INQA-Büro
- 4 Neue Qualität der Büroarbeit –  
Innovationen im Büro als Erfolgsstrategie
- 9 Die Konvention INQA-Büro
- 12 Kernfaktoren einer neuen Qualität der  
Büroarbeit
- 20 Erfolgsfaktoren einer neuen Qualität der  
Büroarbeit



## Das ist INQA

Die Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) ist ein Zusammenschluss von Bund, Ländern, Sozialpartnern, Sozialversicherungsträgern, Stiftungen und Unternehmen.

INQA gibt Anstöße und Unterstützung zur Entwicklung und Gestaltung moderner Arbeitsbedingungen im Hinblick auf Gesundheits- und Persönlichkeitsförderlichkeit der Beschäftigten in Verbindung mit Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit der Betriebe.

[www.inqa.de](http://www.inqa.de)

STUNDENZETTEL

PERSONAL ALLGEM.

PERSÖNLICH

# Zielsetzung der Konvention INQA-Büro

Der Initiativkreis Neue Qualität der Büroarbeit (INQA-Büro) versteht sich als eine aktivierende Plattform für die langfristig angelegte Kooperation von Herstellern, Händlern und Dienstleistern sowie allen an der Planung und Gestaltung von Büros Beteiligten und Interessierten. Diese Kooperation dient insbesondere dazu

- Kräfte zu bündeln,
- den Austausch über Erkenntnisse und Handlungskonzepte zu intensivieren,
- Aktionen und neue Kooperationen anzuregen sowie
- ein transparentes, abgestimmtes und wirksames operatives Vorgehen aller am Planungs- und Gestaltungsprozess Beteiligten zu entwickeln.

Ziel der Konvention INQA-Büro ist es, Impulse zu geben, um in einem ganzheitlichen Ansatz geeignete Rahmenbedingungen für eine neue Kultur und Qualität der Büroarbeit zu schaffen, die den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens sichern und das Wohlbefinden der Beschäftigten stärken.

Auf dieser Grundlage beschreibt die Konvention INQA-Büro auch ein gemeinsames Verständnis für eine neue Qualität von Dienstleistungen und Produkten zur ganzheitlichen und präventiven Arbeitsgestaltung im Büro. Dieses Grundverständnis orientiert sich insbesondere an folgenden Prinzipien:

- proaktiv statt reaktiv,
- systemisch statt punktuell,
- integrativ statt additiv,
- unternehmenszentriert statt allgemein.

Die Konvention INQA-Büro wird von allen Beteiligten gemeinsam getragen und dient als Handlungsleitfaden für eine strategische Ausrichtung sowohl nach innen als auch nach außen. Insbesondere die Kern- und Erfolgsfaktoren formulieren einen wirkungsvollen Ansatz zur Realisierung einer Neue Qualität der Büroarbeit, um die Nutzungsqualität von Produkten und Dienstleistungen für Unternehmen und Beschäftigte im Büro nachhaltig zu erhöhen.

# Neue Qualität der Büroarbeit –

Informations- und Kommunikationstechnologien verändern die Arbeitswelt nachhaltig. Zu Beginn des 21. Jahrhunderts befinden wir uns am Übergang zu einer neuen Epoche, in der dem Umgang mit Informationen und Wissen erfolgsentscheidende Bedeutung zukommt.

In Deutschland ist gegenwärtig ein Großteil aller Beschäftigten in Verwaltungs- und Büroberufen tätig. Rund 17 Millionen Menschen verbringen ihren Arbeitsalltag im Büro. Als Arbeitsform steht die Büroarbeit dabei prototypisch für den Strukturwandel, den die Erwerbsarbeit insgesamt auf dem Weg zur Informations- und Wissensgesellschaft durchlebt. Folgende Aspekte seien hier stellvertretend genannt:

- Informations- und Kommunikationstechnologien führen dazu, dass Büroarbeit in Bezug auf die Aspekte Arbeitsort und Arbeitszeit mittlerweile weit mobiler und flexibler stattfindet.
- Flexible Center- und Teamstrukturen ersetzen zunehmend funktionale und arbeitsteilige Organisationsformen.
- Neue Systeme zur Zielvereinbarung und Führung, neue Vergütungsmodelle oder innovative Incentivesysteme werden eingeführt.
- Als Leitmaxime für team- und mitarbeitergetriebene Veränderungsmechanismen wird ein hohes Maß an Eigeninitiative und Selbstorganisation gefordert.
- Neue Arbeits- und Bürokonzpte wie z.B. ›Kombi-Büro‹, ›Non-Territoriales Büro‹ oder auch ›Business-Club‹ etablieren sich.

Der Wandel der Büroarbeit vollzieht sich hoch dynamisch. Dabei wird deutlich, dass es strategischer Maßnahmen bedarf, um eine neue Qualität der Büroarbeit zu realisieren, die einen wirksamen Nutzen bietet.

Um aus traditionellen Büros produktive Zentren für Wissen, Kreativität und Innovation zu machen, sind umfassende Ideen, Konzepte, Maßnahmen und insbesondere eine nachhaltige Innovationskultur gefragt. Dies setzt einen ganzheitlichen Ansatz und einen bewuss-

# Innovationen im Büro als Erfolgsstrategie

ten Planungs- und Gestaltungsprozess voraus, der gleichermaßen organisatorische, technische, räumliche, arbeitsplatzbezogene und soziale Aspekte umfasst (Abb. 1).

Ziel einer hieran orientierten Vorgehensweise ist es, einerseits die Produktivität der Wertschöpfungsprozesse im Büro zu fördern, Leistungspotenziale zu erschließen und wirtschaftliche Ziele zu erreichen, andererseits aber auch Arbeitszufriedenheit, Gesundheit und Kompetenz der Beschäftigten zu stärken.

Die Konvention INQA-Büro setzt darauf, proaktiv und zeitnah erforderliche Veränderungs- und Innovationsprozesse selbst zu initiieren sowie Lösungen gemeinsam weiterzuentwickeln. Nur so kann eine neue Qualität der Büroarbeit entstehen.

[www.inqa-buero.de](http://www.inqa-buero.de)

Aufbau-/Prozessorganisation



Informations-/  
Kommunikationstechnologie



Wertschöpfungsprozesse



Wissen



Kreativität

Gebäude und Raum

Arbeitsplatz

Soziale Beziehungen/  
Mitarbeiterführung



- Produktivität
- Wohlbefinden und Arbeitszufriedenheit
- Kompetenz



Innovation

**Abb. 1**  
**Handlungsfelder und Ziele einer produktiven und zufriedenstellenden Büroarbeit**



# Die Konvention INQA-Büro

Die Konvention INQA-Büro konkretisiert ihr Verständnis für eine neue Qualität der Büroarbeit anhand von 11 INQA-Leitthesen, die auf vier Kernfaktoren und sieben Erfolgskriterien basieren (Abb. 2). Die INQA-Leitthesen beruhen u.a. auf Gesetzen, Handlungsanleitungen, Expertisen und Empfehlungen. Sie bilden in ihrer Gesamtheit einen Rahmen zur Förderung der Produktivität im Büro sowie zur Erreichung einer hohen Human- und Nutzungsqualität.

Die Kernfaktoren haben dabei den Charakter eines übergeordneten Leitbildes und beschreiben die wesentlichen Voraussetzungen einer nachhaltigen Erfolgsstrategie im Büro. Die Erfolgsfaktoren sind Prüfpunkte zur Umsetzung dieser Strategie und formulieren konkrete Vorgaben und Anforderungen an die Qualität neuer Produkte oder Dienstleistungen.

## Kernfaktoren

1.  
Innovationsbereitschaft  
und Kreativität



2.  
Lernförderlichkeit



## Neue Qualität der Büroarbeit



5.  
Effizienz  
und  
Effektivität



6.  
Arbeits- und  
Bürozu-  
friedenheit



7.  
Kommuni-  
kations-  
qualität



8.  
Eigeninitiative  
und Selbst-  
organisation

## Erfolgsfaktoren

3.  
Nachhaltige Unter-  
nehmenspolitik



4.  
Unternehmenswerte und  
Unternehmenskultur



9.  
Sicherheit  
und  
Gesundheit



10.  
Zuverlässigkeit



11.  
Ökologie

**Abb. 2**

**Kernfaktoren und Erfolgsfaktoren einer Neuen Qualität der Büroarbeit**

# Kernfaktoren einer neuen Qualität der Büroarbeit

## Kernfaktor

# Innovationsbereitschaft und Kreativität

Eine Voraussetzung für Wettbewerbsfähigkeit sind innovative Ideen, um sich zur richtigen Zeit mit neuen Produkten und Dienstleistungen in hart umkämpften Märkten zu behaupten. Die Motivation der Mitarbeiter, sich engagiert im Unternehmen einzubringen und neue Lösungen zu finden, ist somit der Grundstein einer zukunftsorientierten Erfolgsstrategie.

Innovation setzt eine Arbeitskultur voraus, die Neuerungen gegenüber aufgeschlossen ist und eine offene Kommunikation zwischen den Menschen nicht nur zulässt, sondern gezielt fördert. Kreatives Denken entsteht in einer Atmosphäre, die anregend, kooperativ und auch fehlertolerant ist.

Kreatives Denken hängt aber auch mit Wahrnehmungs- und Bewusstseinsprozessen zusammen, mit Erinnerungen, Erfahrungen und Assoziationen, die Bekanntes mit Neuem verknüpfen. Kreatives Denken wird dabei unterstützt über die sinnliche Wahrnehmung und Wirkung einer angenehmen, kreativitätsförderlichen Arbeitsumgebung sowie einer zweckmäßigen Abstimmung von Materialität, Oberflächen, Farben und Möblierung.

## 1. INQA-Leitthese

Eine anregende, offene und kooperative Arbeitsatmosphäre sowie eine kreativitätsförderliche Arbeitsumgebung schaffen im Sinne einer neuen Qualität der Büroarbeit Raum für Inspiration, Kreativität und Innovation.

# Lernförderlichkeit

Der umfassende Einsatz der dem Menschen eigenen Fähigkeiten des Denkens, Entscheidens und Handelns trägt in der Wissensarbeit zur erfolgreichen Lösung komplexer Problemstellungen bei. Gleichzeitig ist diese Fähigkeit der Motor für ständige Neugier, für Lernen und damit für Entwicklung und Innovation. Die ständige Aktivierung, der Austausch und die Aktualisierung von Wissen ist daher zentraler Bestandteil aller Wertschöpfungsprozesse und elementar für eine neue Qualität der Büroarbeit.

Eine erhöhte Innovationsgeschwindigkeit erfordert intensive Lernprozesse sowohl bezüglich des Erwerbs, des Austauschs als auch der Aktualisierung von Wissen. Eine organisationale Lernkultur, aktive Weiterbildungsmöglichkeiten zur Stärkung von Fach-, Methoden-, Medien- und Sozialkompetenz sowie ein qualifikationsgerechter Personaleinsatz unterstützen diesen Prozess.

## 2. INQA-Leitthese

Lernförderliche Strukturen zur kontinuierlichen Aktivierung und Aktualisierung von Wissen sind elementare Bestandteile einer erfolgreichen Strategie zur Schaffung einer neuen Qualität der Büroarbeit.

# Nachhaltige Unternehmenspolitik

Eine erfolgreiche Unternehmenspolitik beschränkt sich nicht ausschließlich auf kurzfristige ökonomische Gewinne. Ziel einer nachhaltigen Unternehmenspolitik ist es vielmehr, auch mittel- und langfristige Wettbewerbsvorteile zu erzielen und stabile Netzwerke und Kooperationsbeziehungen sowohl nach außen als auch nach innen aufzubauen.

Büroarbeit basiert insbesondere auf der Leistungsintelligenz und dem kreativen Humanvermögen von Wissensarbeitern. Arbeits- und prozessbezogenes Wissen baut sich in der Regel langsam auf. Die wertvollen humanen und sozialen Ressourcen der Wissensarbeiter sind häufig begrenzt und lassen sich nicht ohne weiteres kurzfristig ersetzen.

Ziel einer nachhaltigen Unternehmenspolitik muss es daher sein, durch ein hohes Maß prospektiver Entscheidungen und präventiver Strategien die humanen und sozialen Ressourcen langfristig zu entwickeln und zu pflegen.

### 3. INQA-Leitthese

Eine nachhaltig erfolgreiche Unternehmenspolitik stärkt durch die Entwicklung der Humanressourcen die Bindung der Wissensarbeiter an das Unternehmen und bildet damit die Grundlage zur Schaffung einer neuen Qualität der Büroarbeit.

# Unternehmenswerte und Unternehmenskultur

Veränderung bedeutet, Gewohntes und Vertrautes aufzugeben und sich auf Neues, Unbekanntes einzulassen. Veränderungen sind oft unbequem, verunsichern und erfordern Mut. Um Menschen von Veränderungen zu überzeugen, müssen Ausgangslage und Ziele gegenseitig reflektiert werden und ein gemeinsames Verständnis zur Umsetzung notwendiger Maßnahmen entwickelt werden. Der Erfolg von Veränderungsprozessen wird in entscheidendem Maße durch die partnerschaftliche Einbeziehung der Menschen, eine offene Kommunikation und ein respektvolles Miteinander geprägt. Menschliche Werte und eine darauf ausgerichtete Unternehmenskultur erlangen damit eine zentrale Bedeutung.

Erfolgsorientierte Organisationen verankern den Willen zur Veränderung und Erneuerung in Form von klar formulierten Unternehmenswerten. Diese bestimmen den Handlungsrahmen für innovative Büroprozesse und gewährleisten individuelle Veränderungsbereitschaft. Sie können die Veränderungsfähigkeit des Einzelnen und des gesamten Systems anregen und fördern.

Aber: Unternehmenskultur kann man nicht kaufen. Unternehmenskultur muss im alltäglichen Miteinander gelebt und vorgelebt werden.

#### 4. INQA-Leitthese

Humanorientierte Unternehmenswerte und eine partnerschaftliche Unternehmenskultur sind im Sinne einer neuen Qualität der Büroarbeit zentrale Voraussetzungen für erfolgreiche Innovations- und Veränderungsprozesse.

# Erfolgsfaktoren einer neuen Qualität der Büroarbeit

## Erfolgsfaktor

### Effektivität und Effizienz

Die nachfolgenden sieben Erfolgsfaktoren helfen, die Kernfaktoren der neuen Qualität der Büroarbeit umzusetzen. Sie beschreiben Anforderungen und Kriterien zur Beurteilung der Nutzungsqualität von Produkten und Dienstleistungen für eine ganzheitlich ausgerichtete Arbeits- und Bürogestaltung.

Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit ist bei allen Maßnahmen der Arbeits- und Bürogestaltung ein nachhaltig günstiges Verhältnis von Nutzen und Aufwand anzustreben. Dies ist durch Effektivität und Effizienz zu erreichen. Bedingt durch den besonderen Charakter der Wissensarbeit gilt es insbesondere die Bedingungen im Prozess der Leistungserstellung zu verbessern, um damit mittelbar auf die Leistung einzuwirken. Dieser Ansatz zielt gleichermaßen auf die Dimensionen Effektivität, Effizienz, Arbeitsqualität, Brauchbarkeit und Nachhaltigkeit.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Effektivität und Effizienz, wenn dies dem Mitarbeiter oder Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- Büroflächen wirtschaftlich genutzt werden,
- geringere Kosten bei der Erledigung von Arbeitsaufgaben entstehen,
- Arbeitsaufgaben und Prozesse in kürzerer Zeit erledigt werden,
- ein definiertes Lern- bzw. Qualitätsniveau in kürzerer Zeit bzw. mit geringerem Aufwand erreicht wird,
- eine hohe Anzahl selbst erlernbarer Funktionen zur Förderung des kontinuierlichen Lernens beitragen bzw. eine hohe Selbstklärungs- und Selbstlernfähigkeit vorliegen,
- ein geringer Unterstützungsbedarf besteht,
- die Verarbeitung von Wissen gefördert wird.

## 5. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit sind gleichermaßen auf Wirtschaftlichkeit und Leistung ausgerichtet und tragen nachhaltig zur Förderung von Effektivität und Effizienz bei.

# Arbeits- und Bürozufriedenheit

Menschen bringen ihre Kreativität, ihre Lernfähigkeit und ihr Engagement dauerhaft und erfolgreich ein, wenn sie Anerkennung für ihre Leistung erhalten und sich im umfassenden Sinne wohl fühlen. Wohlbefinden als Basis einer produktiven Wissensarbeit resultiert aus einer Zufriedenheit, die ihre Quelle sowohl in einer ausgewogenen Arbeitstätigkeit wie auch in einer gut gestalteten Büroumgebung findet.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Arbeits- und Bürozufriedenheit, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- Motivation und Leistungsbereitschaft gefördert werden,
- Arbeitsleistungen Anerkennung finden bzw. konstruktive Rückmeldungen dazu erfolgen,
- Informationen über die Arbeitsaufgabe, Arbeitsabläufe, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten klar formuliert und eindeutig geregelt sind,
- ein beschwerdefreies Arbeiten bei einer ausgewogenen Belastungs-Beanspruchungssituation der Mitarbeiter ermöglicht wird,
- eine Bürostruktur und Arbeitsumgebung realisiert wird, die auf nutzerspezifische Anforderungen abgestimmt ist und Arbeitsprozesse unterstützt,
- ein Büroambiente realisiert wird, das eine stimmige Gestaltung erkennen lässt und eine hohe Attraktivität bietet.

## 6. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit tragen dazu bei, dass die Arbeits- und Bürozufriedenheit der Beschäftigten nachhaltig verbessert werden.

# Kommunikationsqualität

Eine neue Qualität der Büroarbeit ist eng mit dem Thema Kommunikation verknüpft. Persönliche Kommunikation fungiert als wesentlicher Impulsgeber für neue Ideen und kreative Anregungen, insbesondere in den Bereichen, in denen Menschen auf Wissen und Informationen angewiesen sind. Bestehende Raumstrukturen und Bürokonzepte sind in Bezug auf ihre Eignung zur Unterstützung von Wissens-, Kreativitäts- und Innovationsprozessen kritisch zu hinterfragen bzw. nutzer- und aufgabenspezifisch zu optimieren.

Geprägt wird die Kommunikationsqualität insbesondere durch die Qualität der sozialen Beziehungen und dadurch, welche Art von Kommunikationskultur im Unternehmen gepflegt wird.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Kommunikationsqualität, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- Arbeits- und Bürokonzepte realisiert werden, die geeignete Kommunikationsqualitäten bieten,
- Raumstrukturen geschaffen werden, die auch informelle Kontakte und Gespräche fördern,
- Kommunikationsräume mit einer adäquaten Infrastruktur für formale Treffen zur Verfügung stehen,
- eine Kommunikationskultur gepflegt wird, die eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit erlaubt,
- ein kooperativer Führungsstil praktiziert wird,
- eine soziale Unterstützung und Anerkennung der Mitarbeiter erfolgt.

## 7. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit fördern die notwendige Kommunikation und eine aktivierende Unternehmenskultur.

# Eigeninitiative und Selbstorganisation

Kooperations- und Teamfähigkeit sind unverzichtbare Kernkompetenzen erfolgreicher Wissensarbeiter. Für eine kundenorientierte Leistungserbringung kann Wissensarbeit aber selten hierarchisch geplant und koordiniert werden. Erfolgreiche Büroarbeit beruht vielmehr auch auf Werten und Sekundärqualifikationen wie Eigeninitiative und Selbstorganisation. Dafür sind Voraussetzungen und angemessene Freiräume zu schaffen.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Eigeninitiative und Selbstorganisation, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- ein hohes Maß an Informiertheit besteht,
- geeignete Tätigkeits- und Entscheidungsspielräume definiert werden,
- Verbesserungsvorschläge aufgegriffen und umgesetzt werden,
- Anreizsysteme geschaffen werden,
- die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützt wird.

## 8. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit fördern die Eigeninitiative und Selbstorganisation der Mitarbeiter.



# Gesundheit und Sicherheit

Menschliches Leistungsvermögen bzw. Leistungsbereitschaft sind eng an die Gesundheit gekoppelt. Nur ein gesunder und motivierter Mitarbeiter ist fähig und bereit, seine Wissensressourcen nachhaltig zu mobilisieren und damit einen optimalen Einsatz für das Unternehmen zu leisten. Gesundheit ist allerdings mehr als die Abwesenheit von Krankheit. Das zeitgemäße Gesundheitsverständnis baut auf einer proaktiven Gesundheitsförderung auf und schließt die eigenverantwortliche Kompetenz- und Persönlichkeitsentwicklung in einem lebenslangen Lernprozess sowie ein umfassendes körperliches, psychisches und soziales Wohlbefinden des Menschen mit ein. Damit kommt der Förderung von Gesundheit und Sicherheit im Büro als kontinuierliche Aufgabe von Führungskräften, Beschäftigten und Experten eine zentrale Bedeutung zu.

Grundvoraussetzungen hierfür sind ergonomisch gestaltete Büroarbeitsplätze, Arbeitsmittel und Umfeldfaktoren. Das in Mindeststandards für Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit definierte Schutzniveau und weitere, über diese Vorgaben hinausgehende Gestaltungslösungen tragen zu qualitativen Verbesserungen der Arbeits- und Bürogestaltung bei.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Gesundheit und Sicherheit bei der Büroarbeit, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- ein integriertes Management von Sicherheit und Gesundheit betrieben wird,
- Arbeitsräume, Arbeitsplätze und Arbeitsmittel im Büro sicher und ergonomisch gestaltet sind,
- das Wohlbefinden bei der Arbeit gefördert wird,

- eine systematische Beurteilung der Arbeitsbedingungen durchgeführt wird,
- Produkte mit hohen ergonomischen Qualitätsmerkmalen und sicherheitstechnisch geprüfte Arbeitsmittel eingesetzt werden,
- eine hohe Verfügbarkeit von Informationen über sicheres und gesundes Arbeiten vorliegen und Maßnahmen zur Gesundheitsförderung der Beschäftigten durchgeführt werden,
- qualifikationsgerechte Arbeitstätigkeiten mit angemessenen Handlungs- und Entscheidungsspielräumen angeboten werden,
- die Arbeitsanforderungen und die individuellen Leistungsvermögen aufeinander abgestimmt werden,
- gebrauchstaugliche Software eingesetzt wird, die selbsterklärend, leicht erlernbar, benutzerfreundlich, zuverlässig, fehlerfrei und leistungsfähig ist.

## 9. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit gestalten sichere, ergonomische und gesundheitsgerechte Arbeitssysteme und sind damit Bausteine für eine effiziente und beschwerdefreie Büroarbeit.

# Zuverlässigkeit

Produktive Büroprozesse beruhen auf einer Vielzahl von organisatorischen Faktoren und technischen Anwendungen sowie deren Zusammenspiel. Diese technisch organisatorische Infrastruktur gilt es zuverlässig und stabil zu gestalten.

Hohe Korrekturaufwände bei regelmäßig auftretenden Störungen oder Sicherheitsproblemen in IT-Anwendungen sind spätestens seit der Einführung von Internetanwendungen hinlänglich bekannt. Zahlreiche (informations-)technische Arbeitsmittel zeichnen sich zudem durch mangelnde Nutzungsstabilität aus. Derartige Probleme können die Qualität und Produktivität von Büroprozessen empfindlich stören und Organisationen in Krisen stürzen.

Für eine qualitätsvolle und produktive Leistungserbringung im Büro ist daher die Schaffung und Aufrechterhaltung eines angemessenen Sicherheits- und Zuverlässigkeitsniveaus der gesamten technischen und organisatorischen Infrastruktur unerlässlich.

Ein Produkt oder eine Leistung fördert die Zuverlässigkeit von Büroprozessen, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- Arbeitsprozesse möglichst schlank und klar nachvollziehbar ablaufen,
- ein hohes Maß an (Daten-)Sicherheit gewährleistet ist,
- eine hohe Nutzungsstabilität und Fehlerfreiheit aller (informations-)technischen Arbeitsmittel vorliegt,
- Fehler frühzeitig angezeigt werden und der Aufwand für Fehlerkorrekturen verringert wird.

## 10. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit gewährleisten in Bezug auf die gesamte technisch organisatorische Infrastruktur ein hohes Maß an Zuverlässigkeit, Stabilität und Fehlerfreiheit.

# Ökologie

In den letzten Jahren ist die Sensibilität gegenüber Umweltbelastungen stark gestiegen. Durch die Verwendung umweltverträglicher Baumaterialien, Einrichtungen und Produkte im Büro können gesundheitliche Beschwerden der Mitarbeiter verhindert bzw. Leistungseinbußen vermieden werden.

Daneben gewinnt eine ökoeffiziente Gestaltung von Bürogebäuden und Arbeitsumgebung an Bedeutung. Durch eine Verbesserung der Energieeffizienz bei Heizung, Klima, Licht und Informationstechnik lassen sich Kosteneinsparpotenziale erschließen, die auch Gegenstand einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sein sollten. Das Recycling von Verbrauchsmaterialien oder Produkten reduziert das Abfallaufkommen und entlastet die Entsorgung. Letztlich führt auch dies zu Kosteneinsparungen.

Ökologische Prinzipien tragen zu einem nachhaltigen, schonenden Einsatz der natürlichen und menschlichen Ressourcen bei. Dabei betont die Nachhaltigkeit die Zukunftsfähigkeit der wirtschaftlichen Leistungserbringung. Ein Produkt oder eine Leistung trägt zur Förderung ökologischer Aspekte im Rahmen der Bürogestaltung bei, wenn dies dem Mitarbeiter/Kunden einen direkten Nutzen verschafft und beispielsweise dazu führt, dass:

- schadstofffreie und umweltverträgliche Baumaterialien, Ausstattungsmaterialien, Einrichtungen und Produkte verwendet werden,
- die Energieeffizienz bei Heizung, Klima, Licht und Informationstechnik verbessert wird,
- das Recycling von Verbrauchsmaterialien oder Produkten das Abfallaufkommen verringert und die Entsorgung entlastet.

## 11. INQA-Leitthese

Produkte und Leistungen für eine neue Qualität der Büroarbeit tragen zur Förderung ökologischer Aspekte im Rahmen der Arbeits- und Bürogestaltung bei, beugen gesundheitlichen Beschwerden der Mitarbeiter vor und verbessern die Energie- und Kosteneffizienz.

## Impressum

Neue Qualität der Büroarbeit – Konvention INQA-Büro

Herausgeber:

INQA-Geschäftsstelle

Friedrich-Henkel-Weg 1–25, D-44149 Dortmund

Telefon 02 31.90 71-2250

Fax 02 31.90 71-23 63

E-Mail [inqa@baua.bund.de](mailto:inqa@baua.bund.de)

Internet [www.inqa.de](http://www.inqa.de)

Foto: Uwe Völkner – FOX-Fotoagentur, Lindlar/Köln

Gestaltung: GUD – Helmut Schmidt, Braunschweig

Herstellung: Scholz-Druck, Dortmund

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.

1. Auflage, März 2006

ISBN 3-88261-506-0

**Strahlungsarmer Monitor? Mobbing? Geräuschemissionen? Umgang mit Gefahrstoffen? Stress? Arbeitszeitmodelle? Sie haben eine Frage zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit?**

Fragen Sie uns! In unseren Wissensspeichern findet sich garantiert die Antwort. Und falls nicht, fragen wir für Sie einen unserer 200 Experten im Haus. Wir sind für Sie da – kompetent, schnell, zuverlässig!

**Service-Telefon 01 80.321 4 321**

Montag bis Freitag von 8.00 – 16.30 Uhr (0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**Fax 01 80.321 8 321**

(0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**E-Mail [info-zentrum@baua.bund.de](mailto:info-zentrum@baua.bund.de)**

**Internet [www.baua.de](http://www.baua.de)**





## Ansprechpartner

### **INQA-Büro**

Initiativkreis Neue Qualität der Büroarbeit

Alte Heerstraße 111

53757 St. Augustin

Telefon 0 22 41.2 31-60 00

Fax 0 22 41.2 31-61 11

E-Mail [inqa-buero@basi.de](mailto:inqa-buero@basi.de)

[www.inqa-buero.de](http://www.inqa-buero.de)