

Aus der Arbeit des IFA

Ausgabe 2/2013

617.0-IFA:638.81

Ergonomie an Call-Center-Arbeitsplätzen

Problem

Call-Center-Arbeitsplätze nehmen an Anzahl und Bedeutung ständig zu. In ihrer Gestaltung sind sie herkömmlichen Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen meist sehr ähnlich, obwohl sich die Arbeitsaufgaben oft stark unterscheiden. Es ist daher von Interesse, spezifische Belastungen an Call-Center-Arbeitsplätzen zu ermitteln. Aus den dabei gewonnenen Erkenntnissen sollen konkrete Anregungen für eine optimierte, menschengerechte Arbeitsplatz- und Arbeitsmittelgestaltung abgeleitet werden.

Aktivitäten

Im Rahmen des CCall-Projekts unter Federführung der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft sollte eine ergonomische Analyse von Call-Center-Arbeitsplätzen durchgeführt werden. In vier Call-Centern wurden die Körperhaltungen und -bewegungen von elf Beschäftigten mit dem IFA-Messsystem CUELA (Computer-Unterstützte Erfassung und Langzeit-Analyse von Belastungen des Muskel-Skelett-Systems) ermittelt. Dieses personengebundene Messsystem erfasst die Haltungs- und Bewegungsdaten anhand von Sensoren, die auf der Kleidung angebracht werden.

Darüber hinaus wurden Messungen an fünf üblichen Bildschirmarbeitsplätzen durchgeführt. So sollten die typischen Körperhaltungen bei Tätigkeiten im Call-Center im Vergleich zu normalen Büroarbeitsplätzen identifiziert werden.



Körperhaltungserfassung mit dem CUELA-Messsystem am Call-Center-Arbeitsplatz

Ergebnisse und Verwendung

Es konnte gezeigt werden, dass Call-Center-Mitarbeiter deutlich länger in sitzender Körperhaltung arbeiten als normale Büroangestellte. Je höher der Anteil an Telefontätigkeiten war, desto länger wurde gesessen. Beschäftigte mit einem besonders hohen Anteil von über 80 % Telefontätigkeit verbringen über 85 % ihrer Arbeitszeit im Sitzen.

Die Wirbelsäule besitzt beim aufrecht stehenden Menschen eine natürliche S-Form. Beim Sitzen kippt das Becken nach hinten. Bei dauerhaft statischen Haltungsverlastungen kommt es im Extremfall durch die erschlaffende Muskulatur zu einem Rundrücken. Die vom IFA durchgeführten Messungen zeigen, dass mit zunehmendem Anteil der Telefontätigkeit auch die negative Beckenneigung und damit die Gefahr der Rundrückenbildung anstiegen.

Präventionsansätze hierzu sind u. a. die Verwendung von Bürostühlen, die den regelmäßigen Wechsel zwischen einer vorderen, mittleren und hinteren Sitzhaltung erlauben sowie die Einrichtung von Steh-/Sitzarbeitsplätzen, um einen Wechsel der Arbeitspositionen zu fördern.

Die Ergebnisse wurden in einem Report und als Handlungshilfe für den Praktiker in einem Leitfaden mit konkreten Empfehlungen zur Ergonomie an Call-Center-Arbeitsplätzen dargestellt. Darüber hinaus wurde eine Checkliste für Call-Center erstellt, die – ebenso wie der CCall-Report und die Handlungshilfe – im Internet zur Verfügung steht.

Nutzerkreis

Alle Betreiber von Call-Centern

Weiterführende Informationen

- Arbeitsumgebung und Ergonomie. CCall Report 4. Hrsg.: Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Hamburg 2001
- www.ccall.de, Rubrik Downloads
- Benninghoven, A.; Bindzius, F.; Cramer, J.; Ellegast, R.P.; Flowerday, U.; Genz, A.; von der Heyden, T.; Pfeiffer, W.; Schittly, D.; Schweer, R.; Stamm, R.: CCall – Healthy and Successful Work in Call-Centres. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE) 11 (2005) Nr. 4, S. 409-421

Fachliche Anfragen

IFA, Fachbereich 4: Arbeitsgestaltung –
Physikalische Einwirkungen

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Hamburg

Literaturanfragen

IFA, Zentralbereich