

# Aus der Arbeit des IFA

Ausgabe 9/2014

617.0-IFA:638.28

## Klima und Luftqualität in Call-Centern

### Problem

Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden insbesondere durch das Raumklima am Arbeitsplatz beeinflusst. Ungünstige klimatische Verhältnisse wie z. B. zu hohe Temperaturen, große Temperatursymmetrien durch kalte Außenwände/Fenster, trockene Luft (sehr geringe relative Feuchte) sowie stickige Luft (sehr geringe Luftbewegung) oder Zegerscheinungen (zu große Luftgeschwindigkeit) sind immer wieder zu beobachten.

### Aktivitäten

Im Rahmen des Projektes CCall „Gesund und erfolgreich arbeiten im Call-Center“ wurden umfangreiche Untersuchungen zur Arbeitsumgebung in verschiedenen Call-Centern und auf Prüfständen durchgeführt. Zur Erforschung des Raumklimas wurden Temperatur, Luftbewegung, Luftfeuchte und -qualität gemessen.

### Ergebnisse und Verwendung

Folgende Merkmale können das Wohlbefinden stören:

- Zu kühle oder zu warme Raumbegrenzungsflächen (Wände, Decken, Fußböden, Fenster)
- Einseitige Erwärmung und starke Temperaturunterschiede aufgrund direkter Sonneneinstrahlung
- Nicht aufeinander abgestimmte Lufttemperatur und Luftgeschwindigkeit; Zegerscheinungen können bei Luftgeschwindigkeiten von mehr als 0,15 m/s auftreten.
- Temperaturdifferenzen von mehr als 3 °C zwischen Kopf- und Fußhöhe



Klimamessung im Call-Center

- Sehr geringe relative Luftfeuchte; dadurch können die Schleimhäute von Augen, Nase, Rachen und die Atemwege austrocknen bzw. gereizt werden. Das Sprechen kann als unangenehm und belastend empfunden werden.
- Zu hoher Kohlendioxid-Gehalt von mehr als 1000 ppm kann die Konzentrationsfähigkeit einschränken, es kann zu vorzeitiger Ermüdung kommen.

Empfohlen wird daher eine regelmäßige Belüftung der Räume; Stoßlüftung und Klimatisierung verbessern die Luftqualität. Üblicherweise ist eine Befeuchtung der Luft nicht notwendig. Es sollte stets ausreichend getrunken werden. Auch kann ein Stimmtraining helfen, die Stimme optimal einzusetzen und die Belastung der Stimmbänder zu reduzieren. Die idealen Raumtemperaturen liegen im Winter bei 20 bis 24 °C und im Sommer bei 23 bis 26 °C.

Bauliche Maßnahmen sollten Vorrang vor dem Einsatz von Lüftungs- und Klimaanlage haben. Falls Klimaanlage eingesetzt werden, ist unbedingt auf deren ordnungsgemäße bauliche Ausführung und ihren ordnungsgemäßen Betrieb zu achten. Außerdem müssen die Anlagen regelmäßig gewartet werden.

Die Ergebnisse der Untersuchungen wurden in einem Report veröffentlicht.

### **Nutzerkreis**

Personen, die Call-Center und vergleichbare Arbeitsbereiche betreiben oder planen.

### **Weiterführende Informationen**

- [www.ccall.de](http://www.ccall.de)
- [www.vbg.de](http://www.vbg.de)

### **Fachliche Anfragen**

IFA, Fachbereich 3: Gefahrstoffe: Umgang – Schutzmaßnahmen

CCall-Projektteam, Telefon 0800/222 5521

### **Literaturanfragen**

IFA, Zentralbereich