

Aus der Arbeit des IFA

Ausgabe 8/2014

617.0-IFA:638.21

Call-Center: Auswahl geeigneter Headsets

Problem

In Call-Centern sind Headsets (Hörsprechgarnituren) das wichtigste technische Werkzeug. Deren Sprachwiedergabe-Qualität und das vom Beschäftigten wahrgenommene Umgebungsgeräusch bestimmen die Sprachverständlichkeit des vom Anrufenden Gesagten. Technische Daten kennzeichnen dies nicht ausreichend, ebenso wichtig sind der subjektive Klangeindruck, aber auch der Tragekomfort. Die akustischen und ergonomischen Eigenschaften der Headsets tragen somit entscheidend zur Leistungsfähigkeit und zum Wohlbefinden der Beschäftigten bei.

Die Betreiber und die Beschäftigten von Call-Centern benötigen für die Auswahl von geeigneten Headsets Kriterien, an denen sie sich orientieren können. Mithilfe einer Liste von Auswahlkriterien sollen die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einerseits und die logistischen und ökonomischen Anforderungen des Betreibers andererseits besser in Einklang gebracht werden.

Aktivitäten

In Zusammenarbeit mit der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) wurden sieben Call-Center aus verschiedenen Branchen ausgewählt, in denen insgesamt 50 Beschäftigte drei unterschiedliche Typen von Headsets während des normalen Betriebes testeten und mithilfe eines standardisierten Fragebogens beurteilten.



Räumliche Nähe der Arbeitsplätze bestimmt das akustische Umfeld in Call-Centern

Zwei der Testmodelle waren binaurale Headsets (zweiohrig) – ein „zierliches“ mit kleinen Leder-Ohrpolstern und ein kompakteres mit Schaumstoff-Ohrpolstern –, das dritte war ein monaurales Headset (einohrig) mit Kopfbügel. Die Einwirkung der Umgebungsgeräusche wurde während des typischen Arbeitsbetriebes registriert.

Ergebnisse und Verwendung

Insgesamt konnten 137 Fragebögen ausgewertet werden. Tragekomfort, Einstellmöglichkeiten und akustische Eigenschaften konnten auf einer fünfstufigen Skala (sehr gut bis mangelhaft) beurteilt werden. Im Mittel ergaben sich für die drei Headsets Noten von gut bis befriedigend. Die Urteile umfassen dabei das ganze Spektrum der Antwortskala.

Headsets, die von den einen mit Bestnoten beurteilt werden, werden von anderen durchaus auch mit einem „mangelhaft“ abgelehnt.

Das Urteil zu den akustischen Eigenschaften fällt für das monaurale Headset etwas schlechter aus. Insbesondere in unruhiger Umgebung, bedingt durch hohe Besetzungsdichte im Raum oder ungünstige raumakustische Verhältnisse, wird der Einfluss der Störgeräusche auf das freie Ohr häufiger bemängelt.

Die Ergebnisse zeigen, dass es das ideale Headset nicht gibt. Die aus diesem Projekt abgeleitete Auswahlhilfe enthält daher die Empfehlung, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die freie Wahl zwischen verschiedenen Headsets zu ermöglichen, z. B. unterschiedliche Trageformen und verschiedene Ohrpolster (Größe und Art). Dies lässt sich oft auch mit den Produkten nur eines Herstellers, sogar innerhalb einer Modellreihe, realisieren. Im Übrigen hatten nur 16 % der Teilnehmenden an dieser Untersuchung Auswahlmöglichkeiten, deren Umfang allerdings nicht abgefragt wurde. In die Liste der Auswahlkriterien werden auch viele der frei formulierten Antworten der Beschäftigten eingehen, weil sich gerade in ihnen die tägliche Praxis sehr gut widerspiegelt.

Nutzerkreis

Betreiber von Call-Centern, Hersteller von Headsets

Weiterführende Informationen

- Arbeitsumgebung und Ergonomie – Auswahlhilfe für Headsets. CCall-Report 4. Hrsg.: Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Hamburg 2001
- Call-Center: Auswahl geeigneter Headsets. BIA-Report 1/2003. Hrsg.: Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften (HVBG), Sankt Augustin 2003

Fachliche Anfragen

IFA, Fachbereich 4: Arbeitsgestaltung – Physikalische Einwirkungen

Literaturanfragen

IFA, Zentralbereich