

Raumakustik und Arbeitseffizienz im Callcenter

Callcenter zum Wohlfühlen



*Reif für die Insel:
Umfragen belegen, dass Mitarbeiter
sich eher kleinere Arbeitsinseln wünschen.*

Ist von Callcenter-Büros die Rede, denkt mancher an unfreundlich gestaltete Großraumbüros, Lärm und Hektik. Das negative Image entspricht leider auch manchmal der Realität. Dabei geht es anders – wenn man richtig plant.

Grund für das schlechte Ansehen des Großraumbüros ist die, für die Mitarbeiter relativ hohe, Lärmbelastung. Hinzu kommen Faktoren wie Temperatur oder Beleuchtung, die sich nicht individuell regulieren lassen und damit die Bedürfnisse des Einzelnen außen vor lassen. Das muss aber nicht so sein: Von gut durchdachten Maßnahmen zur Optimierung des Raumklimas und zur Verbesserung der Raumakustik profitieren Mitarbeiter und Unternehmen gleichermaßen. Hier gilt: Aufwand und Kosten rechnen sich.

Die optimale Gestaltung des Arbeitsumfeldes wirkt in vielfacher Weise. Sie beeinflusst den reinen Kostensektor ebenso wie die „weichen“ Faktoren: Arbeitsmotivation

und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter nehmen durch eine bessere Gestaltung nachhaltig zu. Indem sich harte und weiche Faktoren gegenseitig bedingen, werden die damit verbundenen wirtschaftlichen Aspekte schließlich bilanzwirksam.

Erfolg liegt im Raum

Naturgemäß soll das Arbeitsumfeld die Voraussetzungen schaffen für eine kontinuierlich qualitätsvolle Leistung der Mitarbeiter – und damit für ökonomische Erfolge des Unternehmens. Doch der monetäre Erfolg steht und fällt mit der Möglichkeit eines jeden Mitarbeiters zu konzentriertem Arbeiten, offener Kommunikation und umfassender Ko-

operation. Bei der Gestaltung und Planung von Büroräumen lassen sich grundsätzlich zwei Arten von Kriterien differenzieren. Diese sind: Harte Faktoren: Sie berücksichtigen alle Merkmale, die sich unmittelbar in Kosten ausdrücken lassen, wie optimale Flächennutzung, Optimierung der Funktionsabläufe oder Flexibilität.

Weiche Faktoren sind zum Beispiel Mitarbeitermotivation und Leistungsbereitschaft. Auf die Motivation der Mitarbeiter kann die richtige Raumplanung starken positiven Einfluss nehmen. Darüber hinaus können Unternehmensgeist und Firmenphilosophie mit Hilfe von gestalterischen Elementen nach innen und außen kommuniziert werden. Natürlich lassen sich auch mit Worten unternehmerische Werte wie Spontaneität, Flexibilität, Progressivität oder Innovationsfähigkeit gut beschreiben – überzeugender, dauerhafter und anschaulicher vermittelbar sind sie hingegen auf der visuell-emotionalen Ebene.

Die heutigen Arbeitsanforderungen verlangen nach intensiver Kommunikation und Teamarbeit. Gerade für ein Callcenter als zentrale Kommunikationsschnittstelle gilt dies noch mehr als für andere Abteilungen. Gleichzeitig hat die Bedeutung der Bildschirmarbeit in allen Bereichen deutlich zugenommen.

Diese parallele Entwicklung führte zu einem Spannungsverhältnis: Maximale Kommunikation und Teamarbeit stehen heute der konzentrierten Einzelarbeit am Bildschirm gegenüber. Die Herausforderung liegt also in einer Raumgestaltung, die beide Arbeitsformen gleichermaßen fördert.

Konflikten vorbeugen

In einem Raum, in dem viele Menschen zusammen arbeiten und in dem emsiges Treiben herrscht, ist die Geräuschkulisse dementsprechend hoch. Interessenkonflikte sind hier vorprogrammiert. Diese entstehen gerade dann, wenn die Umgebungsfaktoren nicht individuell regulierbar sind.

Schlecht gewartete Klimaanlage sorgen schnell für Unzufriedenheit, wenn die Grenzwerte für Lufttemperatur und -feuchtigkeit nicht eingehalten werden. Ein weiterer Konflikttherd kann das Thema Beleuchtung sein: Nicht immer wird bei der Planung der Räume auf eine indivi-

duelle Regulierungsmöglichkeit für den einzelnen Arbeitsplatz geachtet. Auch der im Callcenter notwendige Kommunikationsbedarf erhöht das Spannungsverhältnis: Das Arbeiten im Team braucht den Sichtkontakt, ein Akustikschutz ist aber ebenfalls dringend nötig. Verzichtet man auf diesen, gleicht das im wahrsten Sinne des Wortes dem Sparen am falschen Ende. Denn dauerhafter Lärm kann krank machen. Dazu kommt: Lärm wirkt sich störend auf Konzentration und Arbeitseffizienz aus. Bereits durch Geräusche ab 40 dB werden Mitarbeiter, die anspruchsvolle Arbeitsaufgaben mit hoher Konzentration durchführen oder Gespräche gut verstehen müssen, gestört. Aus diesem Grund ist ein Wert von unter 40 dB anzupeilen. Um den zu erreichen, muss die Nachhallzeit mit Hilfe von möglichst vielen Schallabsorbern im Raum reduziert werden. Bei qualitativ hochwertigen Produkten verbessert sich die Raumakustik dadurch wesentlich. Da die Mitarbeiter automatisch leiser sprechen, sobald man die Hintergrundgeräusche abdämpft, verstärkt sich dieser Effekt sogar noch.

Das Ergebnis: Der allgemeine Lärmpegel sinkt drastisch; das Risiko der Störung anderer Gespräche in der Umgebung wird reduziert.

Das Thema Akustik versus Sichtschutz bietet genügend Diskussionsstoff für einen Streit zwischen Experten. Welche Maßnahmen sind zu treffen? Welche Materialien sind die besten? Hier gehen die Meinungen auseinander. Eine flexible und kostengünstige Lösung sind auf jeden Fall Stellwände. Sie tragen zu einer kommunikationsfördernden Atmosphäre bei und lassen sich bei flexiblen Arbeitsplätzen mit Hilfe von mobilen Office-Stellwänden realisieren. Der finanzielle Aufwand ist je nach Stellwandensystem recht gering.

Zu einem optimalen Arbeitsplatz gehört auch dessen ergonomische Gestaltung. Gerade im Hinblick auf das Konzept des Desk-Sharing (mehrere Mitarbeiter nutzen einen Arbeitsplatz) rückt ein flexibler Arbeitsplatz in den Fokus. Höhenverstellbarkeit der Arbeitsflächen und ergonomische Anpassung der Arbeitsplätze sind dabei extrem wichtig. Nur so kann auf die individuellen körperlichen Gegebenheiten unterschiedlicher Nutzer eingegangen werden. Auch ein moderner Bü-

rodrehstuhl zahlt sich aus. Fakt ist: Statisches Langzeitsitzen schädigt unseren Körper. Krankenkassen zählen dies mittlerweile zu den häufigsten Krankheitsursachen. Ein moderner Bürodrehstuhl kann das Sitzen natürlich nicht abschaffen, aber er kann beim Sitzen zum Bewegen animieren und den Körper optimal stützen, um Haltungsschäden zu vermeiden.

Kein Callcenter gleicht exakt dem anderen. Deshalb werden die Empfehlungen für eine optimale Gestaltung des Großraumbüros und der Callcenter-Arbeitsplätze insbesondere im Hinblick auf die Raumakustik oftmals kontrovers diskutiert. Könnten die Mitarbeiter allerdings selbst entscheiden, würden die meisten das Arbeitsplatzkonzept „Callcenter-Insel“ wählen. Eine Reihe von Untersuchungen konnte zeigen, dass die Mehrheit der Mitarbeiter das Konzept und die damit verbundene Ausstattung des Arbeitsumfeldes als am besten geeignet empfindet. Deutlich präferiert wurden dabei eher kleinere Inseln von vier oder fünf Arbeitsplätzen. Umfragen zeigen auch: Die Mitarbeiter wollen sich sehen können. Der Wunsch des Sichtkontakts zu den Kollegen wurde vom Callcenter-Personal als wichtiger bewertet als ein besserer Akustikschutz durch eine höhere Akustikwand. Und das nicht nur am eigenen Arbeitsplatz: Auch raumübergreifend schätzen Mitarbeiter niedrige Trennwände, um bei Bedarf etwa mit Handzeichen zu kommunizieren. Akustikwände mit einer Höhe von 500 bis 600 mm ab Tischplatte wurden als am besten geeignet eingestuft. Was das Material angeht, wurde bevorzugt Stoff genannt.

Der Mix macht's

Eine sinnvolle Ergänzung zu niedrigen Akustikwänden sind flexible Wand- und Deckenabsorber. Es ist ratsam, die Akustikwände zwischen den Arbeitsplätzen eher niedrig zu halten und dafür zusätzliche Schallabsorber an Wand und Decke zu platzieren.

Zusätzlichen Schutz bietet ein schallabsorbierender Fußboden in Form eines Teppichbodens oder eines akustisch wirksamen Doppelbodens. In der Kombination der verschiedenen Elemente erhöht sich die schallabsorbierende Wirkung um ein Vielfaches.



Kein Picasso hängt hier an der Wand, sondern ein Schallabsorber.

Bilder: Treneo

Auch Büromöbelhersteller haben inzwischen erkannt, wie wichtig es ist, möglichst viel an schallabsorbierender Fläche in einem Büroraum unterzubringen. Schließlich werden Raumakustik und damit einhergehend der Stressfaktor und die Arbeitsleistung der Mitarbeiter langfristig verbessert. Deshalb nutzen einige Möbelhersteller inzwischen sogar die Flächen von Regalen und Schränken, um die Raumakustik zu verbessern, indem sie hierfür schallabsorbierende Materialien verwenden. Damit alleine ist natürlich noch nicht viel gewonnen. Als einen Baustein eines durchdachten und umfassenden Akustikkonzeptes sollte man diese innovativen Möbel aber auf jeden Fall berücksichtigen.

Jedes Großraumbüro stößt in Sachen Funktionalität irgendwann an seine Grenzen. Für ein konzentriertes Arbeiten, für Besprechungen oder Ruhezeiten gibt es unbestritten geeignetere Orte. Um für solche Gelegenheiten dennoch bestmögliche Rahmenbedingungen zu schaffen, müssen die separaten Bereiche vom Rest des Raumes abgetrennt werden. Dafür eignen sich deckenhohe Trennwände oder Kabinen, die einen „neuen“ Raum kreieren. Die darin gelegenen Arbeits- und Ruheplätze werden so von den äußeren Schallquellen praktisch komplett abgeschlossen.