

## **8. Sparkassen-Callcenter-Qualitätstage in Münster am 29.+30.11.2012 Informationsforum 7**

### ***Ohne Stimme geht nichts – wie beeinflussen Akustik und Raumklima die Gesprächsqualität und Gesundheit?***

**Anja Winter, ORG-DELTA GmbH**

**Dominic Giesel/Jens Kunde, DRAABE Industrietechnik GmbH**

#### **Raumakustik**

**Die Firma ORG-DELTA GmbH** mit Sitz in Reichenbach/Fils in der Nähe von Stuttgart wurde im Jahr 1972 gegründet und feiert dieses Jahr ihr 40jähriges Firmenjubiläum. Seither befasst sie sich mit ergonomischer Arbeitsplatz-Gestaltung.

ORG-DELTA bietet ergonomische und ökonomische Lösungen aus einer Hand, die gleichermaßen geeignet sind für Umbau, Nachrüstung und Neueinrichtung.

Im Jahr 2003 wurde die Lärmampel entwickelt. Das war der Einstieg in das heutige Programm gegen Lärm. Dieses Gesamtprogramm beinhaltet Lösungsmöglichkeiten für alle Bereiche: CallCenter, Büro, Produktion, Kindergärten, Schulen, Sportstätten, Gastronomie...

#### **Raumklima**

**Die DRAABE Industrietechnik GmbH** mit Sitz in Hamburg ist weltweit führender Anbieter von Systemen für die Direkt-Raumluftbefeuchtung. Das Produktsortiment umfasst Luftbefeuchtungssysteme, die speziell für Einsätze in Callcentern und geräuschsensible Büroanwendungen konzipiert sind.

#### **Allgemeine Einführung**

Die Anforderungen an die Arbeits- und Raumgestaltung haben sich verändert. Der Qualitätsanspruch an CallCenter-Einrichtung und Personal steigt ständig, auch wird mehr und mehr in die Personalentwicklung investiert. Auch die Arbeitsumgebung muss diesen Voraussetzungen flexibel angepasst werden können.

Neben Mobiliar, Licht und Blendschutz gewinnt insbesondere die Raumakustik und das Raumklima an Bedeutung – und oft ist eine Optimierung ohne großen Aufwand möglich. Eine ruhige Hintergrundumgebung ist sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Kunden wichtig. Sie vermittelt dem Kunden sofort den Eindruck, dass er individuell betreut wird. Das richtige Raumklima mit optimaler Luftfeuchte schützt vor Stimmbelastungen und erhöht die Gesprächsqualität.

#### **Was stört im Büro?**

Lärm im Büro und trockene Raumluft gehören zu den größten Störquellen im Callcenter. Untersuchungen belegen, dass über ein Drittel aller Mitarbeiter sich von trockener Luft und sogar fast die Hälfte sich von schlechter Akustik gestört fühlen.

#### **Stimme braucht Feuchtigkeit**

Für die Aufrechterhaltung einer guten Stimmfunktion und der Vorbeugung vor Stimmerkrankungen ist eine ausreichende Befeuchtung der Schleimhäute notwendig.

#### **Optimale Luftfeuchte schützt die Gesundheit**

Besonders bei intensiver Sprech- und Bildschirmarbeit ist zu trockene Luft eine große Gefahr für die Gesundheit und das Wohlbefinden. Augenbrennen, Halsschmerzen, Müdigkeit und eine erhöhte Anfälligkeit für Erkältungskrankheiten sind die Folgen.

#### **Wie kann man die Luft befeuchten?**

Richtig lüften, heizen und trinken sind erste Sofortmaßnahmen bei zu trockener Luft im Büro. Ist die relative Luftfeuchte über einen längeren Zeitraum unter 50%, sollte auch der Einbau von Luftbefeuchtungssystemen in Erwägung gezogen werden.

## **Mehr Ruhe im CallCenter**

Was ist die Lärmursache? Was kann ich an der Raumgestaltung verändern? Kann man auch nachträglich etwas verbessern? Wie kann dies umgesetzt werden bei zunehmend offenen Raumstrukturen und vielen Mitarbeitern auf engem Raum? Was ist Lärm und wie wirkt Lärm?

## **Wie entsteht Lärm?**

Verantwortlich für die Lärmentwicklung sind organisatorische, verhaltensbedingte und einrichtungsbedingte Gegebenheiten.

## **Was kann man gegen Lärm tun?**

Während die organisatorischen Rahmenbedingungen meist intern zu sehen sind, können sowohl das Verhalten der Mitarbeiter als auch die Einrichtung oft mit einfachen Mitteln optimiert werden.

## **Mehr Lärmbewusstsein entwickeln**

Wer kennt nicht die Situation? Ein Kollege telefoniert sehr laut und alle anderen versuchen unbewusst, diesen zu übertönen. Das Ergebnis: Der Lärmpegel steigt nach und nach im Raum. Eine **Lärmampel** kann hier Abhilfe schaffen. Sie zeigt MitarbeiterInnen objektiv an, wie laut sie telefonieren. Dadurch kann sich jeder selbst kontrollieren. Zusätzlich kann die Ampel zum individuellen Stimmtraining genutzt werden.

## **Optimierte Einrichtung**

Die Auswahl der Tischgröße und Tischform sowie die Platzierung der Tische im Raum schaffen akustische Freiräume.

## **Direktschalleindämmung**

Es gilt, den Direktschall zu vermeiden. Dies kann durch ein versetztes Sitzen erfolgen. Lässt sich das Gegenübersitzen nicht vermeiden, sollten die Arbeitsplätze durch Schall absorbierende Tischaufsatzelemente oder Stellwände abgetrennt sein. Diese müssen nicht zu allzu hoch sein. Sinnvoll ist es eher, vor allem bei „Inselarbeitsplätzen“ weitere Materialien über den Arbeitsplätzen von der Decke abzuhängen.

## **Geringere Nachhallzeit, Schallreflexion und Schallausbreitung**

Mit Hilfe verschiedener Raumparameter kann die Nachhallzeit theoretisch berechnet und daraus abgeleitet werden, wie viel an absorbierendem Material in den Raum eingebracht werden sollte. Je nach Raum können dabei Decke, Wände und Boden belegt werden.

Bei niedriger Raumhöhe empfiehlt sich die direkte Deckenbelegung mit einer Akustikdecke, Absorbersegeln oder neutralen Absorberplatten. Bei höheren Räumen sollten die Absorber für eine bessere Wirksamkeit abgehängt werden, z. B. in Würfelform.

Wandflächen in unmittelbarer Schreibtischnähe können zur Reduzierung der Schallreflexion ebenfalls mit absorbierenden Materialien belegt werden. Ob mit einem individuell gestalteten Bild, ob unifarben oder neutral in weiß, ob abgestimmt auf die Wand- oder Firmenfarbe – fast jedes Farb- und Raumkonzept lässt sich so verwirklichen.

Auf einem pflegeleichten Fußboden aus PVC, Laminat, Linoleum oder Holz hört man meistens jeden Schritt. Hier können Absorber-Teppichmatten für mehr Ruhe sorgen. Es gibt sie in sehr hochwertiger, waschbarer Qualität, auch individuell z.B. mit Firmenlogo bedruckbar.

Auch Fenster sind schallharte Flächen. Hier bietet sich eine so genannte Kombi-Folie an. Zum einen wird damit ein optimaler Blend- und Hitzeschutz für den Bildschirmarbeitsplatz in Fensternähe erreicht, bei einer freien Sicht nach draußen. Zum anderen wird der Schallpegel reduziert.

Fazit: Schon mit wenig Aufwand, ohne große Umbaumaßnahmen und mit relativ geringen Kosten können Räume auch nachträglich akustisch saniert werden.

**ORG-DELTA** und **DRAABE** stellen im Workshop und in der Ausstellung praktische Möglichkeiten zur Lärmprävention/-reduzierung und zur nachträglichen Luftbefeuchtung vor.

*Anja Winter*  
*Geschäftsführerin*  
ORG-DELTA GmbH  
Friedrichstraße 10  
D-73262 Reichenbach Fils  
Telefon 0049-7153/9826-0  
Telefax 0049-7153/9826-98  
[info@org-delta.de](mailto:info@org-delta.de)  
[www.org-delta.de](http://www.org-delta.de)

*Dominic Giesel/Jens Kunde*  
*Marketing/Vertrieb*  
DRAABE Industrietechnik GmbH  
Schnackenburgallee 18  
D-22525 Hamburg  
Telefon 0049-40/853277-0  
Telefax 0049-40/853277-79  
[draabe@draabe.de](mailto:draabe@draabe.de)  
[www.draabe.de](http://www.draabe.de)