

Abwechselnd im Stehen und Sitzen arbeiten

WIE WIRKT SICH DAS JETZT TATSÄCHLICH AUS?



Einführung

Abwechselnd im Stehen und Sitzen zu arbeiten wird immer beliebter. Aber wie wirkt sich das abwechselnde Arbeiten im Stehen und Sitzen tatsächlich aus? Begünstigt das nur die Gesundheit oder auch andere Faktoren? Diese Auswirkungen wurden mit Hilfe mehrerer Studien unter Callcenter-Mitarbeitern untersucht.

Prozessoptimierung und klare Ziele

Prozessoptimierung und klar definierte Ziele verbessern die Leistung der Callcenter-Mitarbeiter. Allerdings nimmt der Druck auf Callcenter-Mitarbeiter durch Sparmaßnahmen weiter zu. Wie lässt sich auf eine nachhaltige und angenehme Art mehr aus Callcenter-Mitarbeitern herausholen?

Die Standardvorgehensweise in Callcentern ist das genaue Messen, wie viele Telefonate pro Stunde erledigt wurden und wie zufrieden die Kunden mit dem gebotenen Service sind. Die Abteilungen bekommen klare Zielvorgaben, um im Vergleich zur festgestellten Qualität im Budget zu bleiben. Über die Optimierung von IT-Systemen und Abläufen werden Effizienz und Kundenzufriedenheit verbessert.

Weitere Leistungsverbesserungen können erreicht werden, indem Konzentration und Kreativität gesteigert und Möglichkeiten angeboten werden, um leichter mit Emotionen umzugehen sowie durch eine Verbesserung der allgemeinen Arbeitsmoral.

Das Verbessern von Konzentration und Kreativität

Konzentration und Kreativität lassen sich durch das Einbauen von Erholungsmomenten während der Arbeit und auch durch Bewegung bei der Arbeit verbessern (Opezzo & Schwarz, 2014; Chang et al., 2014). Für Callcenter-Mitarbeiter ist es allerdings üblicherweise nicht möglich, ihren Arbeitsplatz zu verlassen.

Eine Alternative, um während der Telefongespräche mehr Bewegung zu bekommen, ist ein Steh-Sitz-Tisch. Der Vorteil ist, dass die Menschen sich buchstäblich selbst aktivieren, indem sie aufstehen. Dies hat zur Folge, dass die Mitarbeiter konzentrierter bleiben und schneller arbeiten können (Ebara et al., 2008; Choi, 2010).

Außerdem sprechen Menschen anders, wenn sie sich hinstellen. In stehender Position können Callcenter-Mitarbeiter sich mit dem ganzen Körper bewegen und infolgedessen leichter mit Emotionen umgehen (Cakir, 2016).

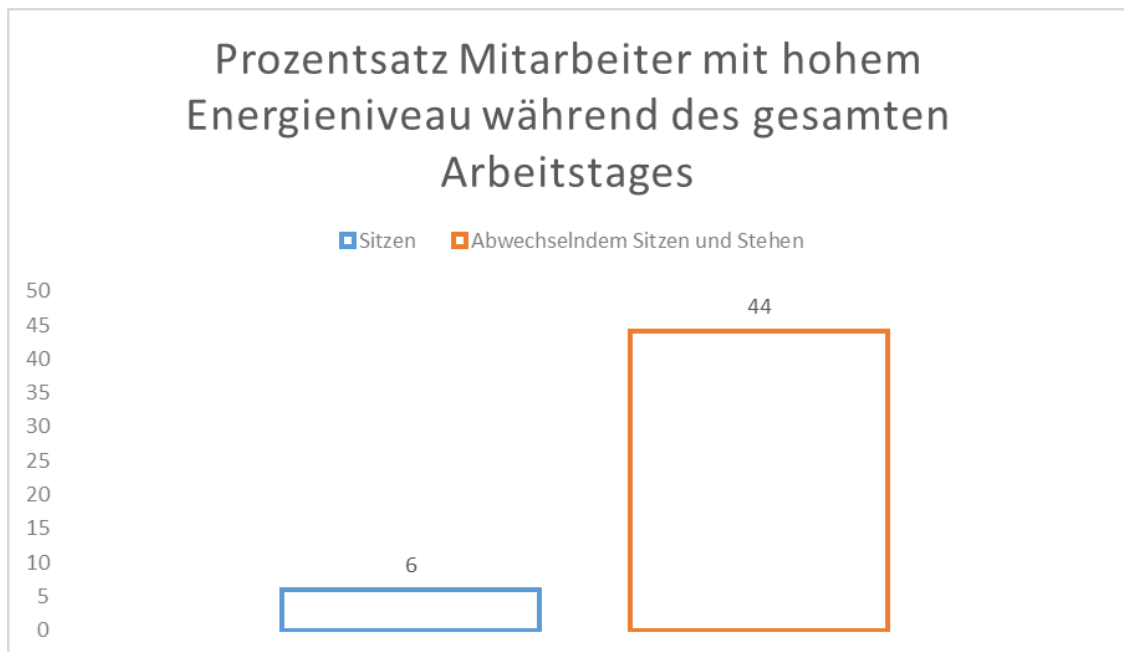


Abbildung 1: Die Auswirkung von abwechselndem Sitzen und Stehen auf das Energieniveau von Callcenter-Mitarbeitern. Quelle: Chau et al., 2016.

Arbeitsmoral und Produktivität

Ein wichtiger Indikator für die Arbeitsleistung ist das Interesse an der Arbeit. Eine kürzlich durchgeführte Untersuchung zeigt, dass die Arbeitsmoral an Arbeitsplätzen, wo die Mitarbeiter lange sitzen, niedriger ausfällt (Munir et al., 2015). Wäre es möglich, die Arbeitsleistung von Callcenter-Mitarbeitern zu verbessern, indem man sie abwechselnd im Stehen und im Sitzen arbeiten lässt?

Einige kürzlich durchgeführte Studien belegen tatsächlich die positiven Auswirkungen auf Callcenter-Mitarbeiter, wenn sie abwechselnd im Stehen und im Sitzen arbeiten. Josephine Chau von der Universität Sydney stellte fest, dass die Einführung von Steh-Sitz-Tischen dazu führt, dass 38 % mehr Mitarbeiter den ganzen Arbeitstag lang ein hohes Energieniveau haben.

Gregory Garrett und Kollegen von der Universität von Texas stellten einer Gruppe von Callcenter-Mitarbeitern einen Steh-Sitz-Tisch zur Verfügung. Nach einem Monat waren sie um 23 % produktiver im Vergleich zu den sitzenden Kollegen, und der Unterschied steigerte sich in den darauffolgenden fünf Monaten auf 53 % (siehe Abbildung 2). Die Produktivität wurde hier anhand der erfolgreich durchgeführten Telefonate pro Stunde gemessen.

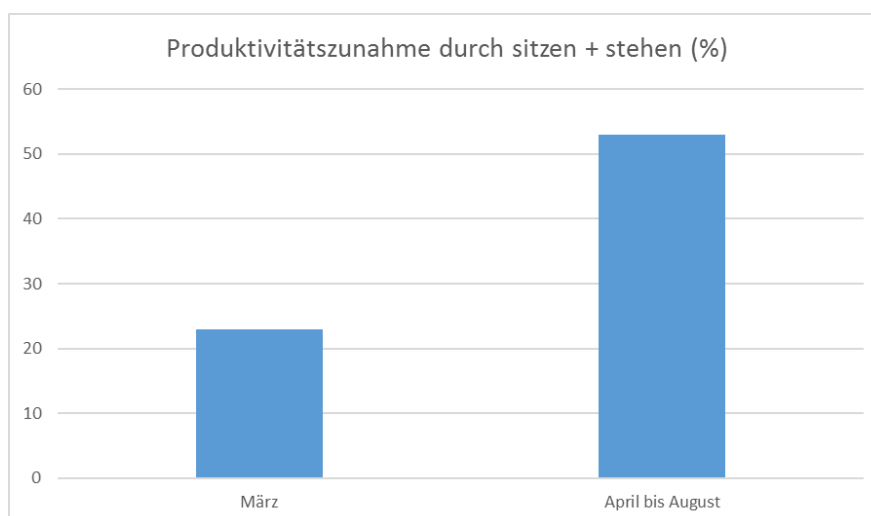


Abbildung 2: Zunahme der erfolgreich abgewickelten Anrufe von März bis August. Anfang März bekam eine Gruppe von Callcenter-Mitarbeitern Steh-Sitz-Tische. Quelle: Garrett et al., 2016.

Nebeneffekte vom abwechselnden Arbeiten im Sitzen und Stehen

Neben den positiven Auswirkungen auf die Leistung tragen Steh-Sitz-Tische auch zu angenehmen Arbeitsbedingungen und dem Schutz der Gesundheit bei. Durch die Verwendung von Steh-Sitz-Tischen nimmt die Sitzzeit ab, wodurch sich gleichzeitig das Risiko für Probleme mit dem Bewegungsapparat, Diabetes Typ 2 sowie Herz- und Gefäßkrankheiten reduziert.

Die Herausforderung dabei ist allerdings, die Mitarbeiter dazu zu bringen, die Steh-Sitz-Tische optimal zu nutzen und den maximalen Ertrag für Leistung und Gesundheit sicherzustellen. Niedrigschwellige Software-Erinnerungen können dafür sorgen, dass die Steh-Sitz-Tische richtig genutzt werden (Donath et al.).

Fazit

Das Fördern von mehr Bewegung in Callcentern bietet Potenzial, die Leistungen und die Arbeitsbedingungen für Callcenter-Mitarbeiter auf nachhaltige Weise zu verbessern. Steh-Sitz-Tische können eine praktische Lösung sein, um gerade in Callcentern für mehr Bewegung zu sorgen.

Wollen Sie untersuchen, wie sich das abwechselnde Arbeiten im Stehen und Sitzen in Ihrem Betrieb auswirkt?

Kontaktieren Sie uns, um die Möglichkeiten einer Pilotstudie mit einer Gruppe von Mitarbeitern zu besprechen, um die Auswirkungen des abwechselnden Arbeitens im Stehen und Sitzen zu untersuchen.

Über BakkerElkhuizen

Kontaktangaben:

BakkerElkhuizen International B.V.
Taalstraat 151
5261 BC Vught
Niederlande
Tel. +31 36 546 7265
Fax. +31 36 546 7830

email: info@bakkerelkhuizen.com
website: www.bakkerelkhuizen.de

BakkerElkhuizen entwickelt hochwertige Produkte für gesundes und effektives Arbeiten am Computer. Funktionalität, Ergonomie und Design sind in den Produkten von BakkerElkhuizen perfekt kombiniert.

Wollen Sie informiert bleiben?

Melden Sie sich für unsern Newsletter an.

Wünschen Sie eine persönliche Beratung oder suchen Sie einen Händler für unsere Produkte?

Dann rufen Sie uns doch an (+31 36 5467265) oder senden Sie uns eine kurze E-Mail (info@bakkerelkhuizen.com). Wir nehmen innerhalb von 24 Stunden Kontakt mit Ihnen auf.

Copyright and all other proprietary rights in the Content (including but not limited to software, audio, video, text and photographs) rests with Bakker & Elkhuizen Holding B.V. or its licensors. All rights in the Content not expressly granted herein are reserved. Except as otherwise provided, the Content published on this Web Site may be reproduced or distributed in unmodified form for personal non-commercial use only. Any other use of the Content, including without limitation distribution, reproduction, modification, display or transmission without the prior written consent of BakkerElkhuizen is strictly prohibited. All copyright and other proprietary notices shall be retained on all reproductions