

Verstellbarkeit und frühzeitige Planung sind Schlüsselfaktoren

# Geschäftsstellen ergonomisch gestalten

Ein hoher Anteil stehender Tätigkeiten, wechselnde Besetzungen und die Kombination vieler unterschiedlicher Funktionsbereiche in einem Raum sind Eckpunkte einer ergonomischen Planung von Bank- und Sparkassengeschäftsstellen. Die daraus erwachsenden Anforderungen mit einer dem Corporate Image gerechten Gestaltung in Einklang zu bringen, ist oft nicht einfach. Häufig kann dennoch schon mit einzelnen Schwerpunktmassnahmen viel erreicht werden. Besser ist eine umfassende Planung von Anfang an.

BARBARA SCHWAIBOLD  
bso Verband Büro-, Sitz- und Objektmöbel e. V.

Nähezu jede vierte Krankschreibung ist auf Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems zurückzuführen. Nacken- und Schulterschmerzen haben sich geradezu zu einer Volkskrankheit entwickelt. Oft sind diese auf dauerhaft ungünstige Arbeitshaltungen zurückzuführen. Eine wirkungsvolle Gegenmaßnahme ist die Anpassung aller Arbeitsplätze an die Körpermaße der Nutzer. Besonders wenn wechselnde Mitarbeiter an einem Arbeitsplatz tätig sind, muss die Höhe der Arbeitsfläche schnell und komfortabel verstellbar sein. Dies gilt für Beraterarbeitsplätze und für Service-Theken. Die Bandbreite der Körpergrößen von Personen im erwerbsfähigen Alter reicht von 1,54 bis 1,86 Metern – ohne Berücksichtigung besonders kleiner oder großer Personen. An einer Theke in starrer Höhe ist entspanntes Arbeiten in aufrechter Haltung damit nur für wenige Mitarbeiter möglich. Wie die Arbeitsfläche, sollten auch die Höhe der Bildschirme und deren Neigungswinkel verstellbar sein. Drucker sind möglichst hoch zu platzieren, um häufiges Bücken zu vermeiden.

Zeitweises Stehen während der Arbeit ist gesund. Längere Phasen des Sit-



Ergonomische Geschäftsstelle: Ein hoher Anteil stehender Tätigkeiten, wechselnde Besetzungen und die Kombination unterschiedlicher Funktionsbereiche in einem Raum sind Eckpunkte einer ergonomischen Planung von Sparkassengeschäftsstellen. Foto Hund

zens sollten durch kürzere Phasen des Stehens unterbrochen werden. Optimal sind Stehzeiten von maximal 20 Minuten. Dies ist im täglichen Arbeitsablauf einer Sparkassengeschäftsstelle schwer realisierbar. Mitarbeitern, die längere Zeiten stehend arbeiten, sollte daher zumindest eine höhenverstellbare Stehhilfe zur Verfügung gestellt werden. Funktionaler und ergonomischer sind Counter-Stühle mit Rückenlehne und Fußring.

Wichtiges Hilfsmittel für die gesunde Arbeit am Schreibtisch ist der Bürostuhl. Er muss dynamisches Sitzen ermöglichen und ebenso wie der Arbeitstisch auf die Bedürfnisse des Nut-

zers einstellbar sein. Dies gilt insbesondere für die Sitzhöhe, die Rückenlehnenhöhe beziehungsweise die Höhe der so genannten Lumbalstütze und die Höhe der Armlehnen. Wenn häufig wechselnde Personen an einem Arbeitsplatz sitzen, kann eine automatische Gewichtserkennung hilfreich sein. Sie reguliert den Gegendruck der Rückenlehne beim Zurücklehnen, ohne dass ein Einstellen durch den Nutzer notwendig wäre. Darüber hinaus gilt: Mitarbeiter müssen lernen, die ergonomischen Potenziale ihrer Arbeitsplätze einzusetzen. Eine Einweisung in die Nutzung neuer Möbel sollte nicht nur beim Erstbezug, sondern in regelmä-

ßigen Abständen immer wieder erfolgen.

Starken Einfluss auf die Qualität der Arbeitsplätze hat die Beleuchtung. Direkte und indirekte Blendungen und Einstrahlungen auf Bildschirmen können durch eine sinnvolle Anordnung der Arbeitsplätze im Raum und eine überlegte Positionierung der Arbeitsplatzleuchten vermieden werden. Die Ausleuchtung des Raumes darf nie zu einfürmig sein. Im Arbeitsbereich sollte die Ausleuchtung bei 500 beziehungsweise bei 750 Lux liegen. Im Umgebungsbereich kann die Lichtstärke dagegen geringer ausfallen. Damit wird eine gute Raumwahrnehmung erzielt.

Gleichzeitig können nachweislich Fehler minimiert werden. Optimal ist meist eine Kombination aus direkter und indirekter Beleuchtung.

Besonders komplex sind die Anforderungen an die akustische Planung von Geschäftsstellen. Harte Bodenbeläge in Zonen mit regem Kundenverkehr und eine Vielzahl weiterer schallharter Flächen sind ebenso eine Herausforderung, wie die Notwendigkeit, in offenen Räumen Diskretion herzustellen. Grundsätzlich kann informationshaltiger Schall durch Soundmasking, also das bewusste Einspielen überdeckender Geräusche, überlagert werden. Zuvor sollten jedoch alle Mittel der Schallreduzierung ausgeschöpft werden. Gute Dienste leisten Akustikdecken. Wenn diese nicht einsetzbar sind, können eventuell Kantenabsorber genutzt werden.

Wo immer möglich, sollten Teppichböden verlegt werden. Die schallreflektierende Wirkung großer Fensterflächen kann durch mikroperforierte, transparente Folien reduziert werden. Auch Theken- und Schrankfronten können schallabsorbierend gestaltet werden. Hervorragende Dienste leisten Raumgliederungselemente. Sie sind in großer Material- und Formenvielfalt erhältlich und schirmen den Schall dort ab, wo er entsteht. Besonders wirksam sind Schallschirme, die aus mehreren abgewinkelten Elementen bestehen und deren Außenkontur zumindest teilweise abgeschragt oder gerundet ist.

Raumgliederungselemente können vielfältige weitere Aufgaben übernehmen. Sie können zur Zonierung von Räumen oder zur Reduzierung von Zugbelastung im Eingangsbereich genutzt werden. Gezielt vor Schreibtischarbeitsplätzen eingesetzt, schaffen sie Diskretion und können, wenn dies gewünscht ist, auch die unterschiedliche Höheneinstellung der Arbeitsplätze kaschieren.

Sparkassen punkten mit dem Thema Datensicherheit

## Starkes Argument für den Vertrieb

Die Sparkassen wollen sich durch eine herausragende Datensicherheit von ihren Wettbewerbern abheben und beim Kunden punkten: Mehr als 80 Prozent der Entscheider aus der Sparkassen-Finanzgruppe sehen in verbesserten Sicherheitsmaßnahmen einen starken Treiber für zukünftige Geschäftserfolge. Zum Vergleich: Nur rund 50 Prozent ihrer Kollegen aus den anderen Bankhäusern teilen diese Ansicht. Bereits heute haben die Sparkassen den Schutz sensibler Kundendaten und die störungsfreie Abwicklung des Zahlungsverkehrs als besonders erfolgsrelevante Faktoren identifiziert: So bewerten die Fachkräfte aus diesen Instituten den Einfluss der IT-Sicherheit auf ihren Geschäftserfolg weit über Branchendurchschnitt. Das sind Ergebnisse aus der Studie „IT und Vertrieb in der Bankwirtschaft“ des Beratungs- und Software-Hauses PPI AG in

Zusammenarbeit mit dem „Bankmagazin“.

Der Schutz sensibler Daten vor Missbrauch und vor unerwünschten Zugriffen ist ein starkes Vertriebs- und Marketingargument. Denn gerade von Finanzdienstleistern erwarten Kunden und Geschäftspartner ein höchstes Maß an Sicherheit und Zuverlässigkeit. So ist zum Beispiel das empfundene Datenrisiko für drei von fünf Bankkunden der wichtigste Grund, auf Onlinebanking zu verzichten.

Kommt es zu Problemen durch unerwünschte Zugriffe und Manipulationen, sind oftmals schwerwiegende Imageschäden, ein gestörtes Vertrauensverhältnis und Kundenabwanderungen die Folge. Daher schreiben zwei Drittel der Bankentscheider der IT-Security einen mittleren bis starken Einfluss auf den eigenen Unternehmenserfolg zu. Nur jede neunte Fach- und Führungskraft hält den Schutz sensibler Kundendaten für gänzlich unwichtig. Nach Ansicht der Branchenexperten wird die Bedeutung verlässlicher und sicherer IT-Lösungen sogar noch weiter zunehmen. 77 Prozent der Befragten prognostizieren für die kommenden drei Jahre einen mittleren bis starken Stellenwert der Datensicherheit. Damit rangiert der Schutz von Kundendaten, Kontoständen und Geldströmen in ihrer Einschätzung an zweiter Stelle geschäftsrelevanter IT-Erfolgsfaktoren.

Besonders die großen Banken und Sparkassen haben die Bedeutung der Datensicherheit erkannt. 58 Prozent der Fach- und Führungskräfte aus Banken mit mehr als 500 Mitarbeitern sehen darin einen starken Treiber ihres Geschäftserfolgs. In den Instituten mit weniger als 250 Mitarbeitern teilen nur 40 Prozent der Entscheider diese Meinung. Daran wird sich auch in absehbarer Zukunft nichts ändern: Einen starken Einfluss der IT-Security auf den Unternehmenserfolg prognostizieren deutlich mehr Bankentscheider aus großen Häusern (72 Prozent) als aus kleinen Kreditinstituten (54 Prozent). DSZ

Jeder zehnte User verwendet kein Sicherheitsprogramm

## Über das richtige Verhalten im Web Aufklärungsarbeit leisten

Fast vier Millionen Deutsche sind schon einmal Opfer von Computer-Kriminalität geworden. Sieben Prozent aller Computernutzer ab 14 Jahre haben bereits einen finanziellen Schaden beispielsweise durch Viren, bei Online-Auktionen oder Onlinebanking erlitten. Das teilte der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (Bitkom) mit. Grundlage der Angaben ist eine Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Forsa im Auftrag des Bitkom.

„Bei gut 90 Prozent aller Computernutzer ist noch nie ein Schaden entstanden. Dennoch dürfen wir mit dieser scheinbar geringen Schadensquote nicht zufrieden sein. Die absolute Zahl der Geschädigten ist einfach viel zu hoch“, sagte Prof. Dieter Kempf, Mitglied im Bitkom-Präsidium. „Wir müssen weiterhin regelmäßig die Anwender über technische Schutzmöglichkeiten und richtiges Verhalten im Netz aufklären.“ Laut der Befragung nutzen knapp 80 Prozent aller 72 Millionen Deutschen über 14 Jahre privat oder beruflich einen Computer. Zwei Prozent der Befragten gaben an, Viren hätten ihren Computer beschädigt. Je ein Prozent aller Nutzer wurden Opfer bei einer Online-Auktion oder beim Onlinebanking. Drei Prozent gaben Schäden „durch sonstige Umstände“ an, also beispielsweise durch unseriöse Internet-Dialer.

Eine gute Sicherheitsausstattung ist besonders wichtig beim Umgang mit persönlichen Daten, etwa beim Internet-Banking oder Online-Shopping.

„Ein modernes Anti-Viren-Programm und eine so genannte Firewall, die den Rechner vor schädlichen Dateien aus dem Netz schützen, müssen vor der ersten Web-Sitzung installiert werden“, sagte Kempf. „Auch die Verschlüsselung wichtiger privater Daten auf der Festplatte wie auch die von E-Mails mit vertraulichen Inhalten sollte gängige Praxis sein.“

Die Befragung ergab jedoch, dass Sicherheitsprogramme noch immer



Erst harmlos, dann lästig und später gefährlich: Was mit Spams anfängt, kann für den User später mit hartnäckigen Viren ins Geld gehen. Beispielsweise wenn der Rechner gehackt wird. Häufig verzichteten PC-Benutzer zuvor auf Sicherheitsprogramme. Foto dpa

nicht zum Standard gehören. Zwar gaben 83 Prozent aller User an, ein Virenschutzprogramm auf ihrem privaten Rechner installiert zu haben. Aber nur 67 Prozent nutzten eine Firewall, lediglich 28 Prozent ein Verschlüsselungsprogramm. Sieben Prozent der Nutzer gaben an, keines dieser Programme zu verwenden, vier Prozent machten keine Angaben.

Auffällig: Frauen nutzen diese Programme deutlich seltener als Männer. „Surfer ohne Sicherheitsprogramme bringen sich und andere in Gefahr. Ist

der eigene Rechner mit Viren infiziert, sind besonders die Computer von Freunden und Bekannten einem erhöhten Risiko ausgesetzt“, sagte Kempf, der auch Vorstandsvorsitzender des Vereins „Deutschland sicher im Netz“ ist (www.sicher-im-netz.de). Dort haben sich große Unternehmen, Vereine und Branchenverbände zusammengeschlossen, um einen messbaren und praktischen Beitrag für mehr IT-Sicherheit für Verbraucher und mittelständische Unternehmen zu leisten. Schirmherr ist Bundesminister Dr. Wolfgang Schäuble. DSZ



Ein Puzzleteil für den erfolgreichen Vertrieb: Sparkassen punkten mit dem Thema Datensicherheit. Foto Bilderbox