



Promemoria

«Tutela della salute nei CALL CENTER»

Introduzione

Un fattore decisivo per il benessere e la salute dei collaboratori è che si sentano sostenuti e agevolati nel loro lavoro. Questo è possibile grazie a una buona organizzazione del lavoro e a una concezione opportuna degli spazi, dell'attrezzatura messa a disposizione, delle postazioni e dei mezzi tecnici.

I call center devono essere progettati e arredati in base a criteri ergonomici. In particolare, bisogna rispettare i requisiti tecnici e i valori stabiliti dalla legge sul lavoro per quanto riguarda la qualità dell'aria, la ventilazione, il clima, l'acustica, la luce e l'illuminazione. Dato che le postazioni di lavoro dei call center sono molto simili a quelle al videoterminale degli open space, i contenuti dell'opuscolo della SECO «Uffici open space. Come tutelare la salute del personale» valgono anche per i call center.

Questo promemoria riassume le indicazioni relative alle ordinanze 3 e 4 concernenti la legge sul lavoro. Dato che i fattori ambientali spesso si influenzano a vicenda (per esempio le pareti acustiche e la luce, le installazioni e le correnti d'aria) è necessario individuare preventivamente le interazioni negative per evitarle.

Il promemoria serve da guida per rispettare le direttive in materia di tutela della salute secondo la legge sul lavoro.

Sollecitazioni nei call center

I collaboratori dei call center telefonici sono sottoposti a molte sollecitazioni e a fattori di rischio come: rumore, lavoro statico, spazio di lavoro esiguo, assenza di vista sull'esterno, scarsa autonomia, sorveglianza, aggressività dei clienti, orari irregolari, ecc. Inoltre, non sempre gli strumenti di lavoro sono adeguati all'attività svolta.

Questi fattori e la loro combinazione possono avere conseguenze spiacevoli per gli operatori che, a breve o medio termine, possono accusare sintomi come: stanchezza, disturbi del sonno, disturbi del linguaggio, mal di testa, perdita di motivazione, stress, problemi digestivi.

A lungo termine, possono insorgere problemi di salute gravi come perdita dell'udito, patologie vocali, disturbi muscolo-scheletrici.

Inoltre questi fattori possono favorire il verificarsi di danni psichici (v. cap. 4 «Impostazione del lavoro» dell'opuscolo della SECO «Tutela dai rischi psicosociali sul posto di lavoro»).

Il datore di lavoro ha l'obbligo di tutelare la salute dei suoi dipendenti adottando le misure necessarie. Tali misure riguardano sia l'organizzazione del lavoro che l'ambiente di lavoro e le postazioni.

Organizzazione del lavoro

Il lavoro nei call center sottopone spesso i collaboratori a forte pressione perché devono rispondere contemporaneamente a diverse sollecitazioni: contatto con il cliente, conoscenza del prodotto, dimestichezza con il computer, uso simultaneo del telefono e di supporti cartacei, gestione delle emozioni, crisi di coscienza.... Inoltre spesso viene richiesto di raggiungere degli obiettivi prefissati (per esempio un dato numero di clienti in un certo tempo).

Secondo l'articolo 2 capoverso 1 lettera d OLL 3, il lavoro dev'essere organizzato in modo adeguato. La misura più facile da attuare riguarda l'organizzazione delle pause, che dovrebbero essere concepite in modo tale che l'operatore possa lasciare regolarmente il suo posto. Gli operatori dovrebbero inoltre avere la possibilità di fare una breve pausa dopo una chiamata problematica per riprendersi e calmarsi. Soprattutto in queste situazioni i collaboratori devono poter contare sul sostegno dei loro superiori. Altre misure importanti sono:

- alternanza tra i compiti (per esempio tra attività di vendita e di consulenza, tra ricezione delle chiamate e compiti di back office);
- definizione di obiettivi realistici e adeguati;
- ripartizione equa delle chiamate all'interno del team;
- agevolazione delle relazioni al lavoro: permettere ai collaboratori di parlarsi durante il tempo di lavoro, creare spazi comuni...;
- coinvolgimento dei collaboratori nella sistemazione delle postazioni di lavoro (dotazione, disposizione ecc.);
- organizzazione autonoma del proprio tempo di lavoro;
- formazione dei responsabili dei team;
- formazione frequente sulle applicazioni software (domande, problemi, FAQ);
- formazione sul sistema di chiamata ma anche p.es. sulla gestione di clienti difficili.

A scopo formativo o di gestione della qualità, si usa comunemente ascoltare e/o registrare le conversazioni telefoniche degli operatori. Questi ascolti devono tuttavia rispettare l'articolo 26 dell'OLL 3 sulla sorveglianza dei lavoratori.

Ambiente di lavoro

Superficie di lavoro

Nei call center è raccomandata una superficie di lavoro per persona di 10 m² – 12 m² (compresi la postazione di lavoro, gli spazi per il materiale e i passaggi tra le postazioni). Questa superficie è consigliata soprattutto per questioni di esposizione al rumore. Se sono rispettate le condizioni d'igiene (rumore, ventilazione, illuminazione, ecc.) dell'attività lavorativa e del traffico telefonico allora può essere ammessa una superficie di 8 m² per persona.

Suono e ambiente acustico (rumore molesto)

Gli operatori dei call center, durante il lavoro, sono sottoposti alla continua presenza di rumori. Questo tipo di esposizione al rumore causa rapidamente la stanchezza e il calo di rendimento dei collaboratori, inoltre può provocare anche disturbi del sonno e nel lungo termine gravi disturbi all'udito.

Il rumore di fondo negli open space non deve superare il livello di pressione sonora¹ di 45 dB(A) (commento dell'art. 22 OLL 3). Un rumore di fondo eccessivo costringe gli operatori ad aumentare la voce, ciò che provoca un aumento "a spirale" di questo rumore di fondo. Gli operatori devono quindi sforzare inutilmente la voce.

Per ridurre i rumori molesti è necessario abbassare il livello del rumore, ciò è possibile solo combinando varie misure:

Misure di costruzione e di acustica ambientale

- *Soffitti e pareti*

In primo luogo è utile installare soffitti e pareti fonoassorbenti e posizionare in modo ottimale gli altri elementi come le pareti mobili, gli armadi, ecc.

- *Postazioni di lavoro*

Tra le postazioni di lavoro ci deve essere più spazio possibile. Le postazioni possono essere separate da mobili, piante verdi a foglie grandi o pareti divisorie fonoassorbenti. Le pareti assorbenti non devono ostacolare il contatto visivo tra le persone e pertanto non devono superare l'altezza di 1,4 m. Inoltre, affinché il rumore possa essere assorbito efficacemente, bisogna evitare di collocare oggetti davanti alle pareti.

- *Apparecchi e ventilazione*

Per non aumentare inutilmente il rumore, gli apparecchi rumorosi (come fotocopiatrici e stampanti) devono essere installati sufficientemente lontani dalle postazioni di lavoro. Anche per quanto riguarda l'impianto di ventilazione è importante ridurre il rumore coinvolgendo degli specialisti.

¹Il livello di pressione sonora L_{EX} espresso in dB(A) è calcolato sui valori indicativi in funzione dell'attività per 8 ore (contenuti nel commento dell'art. 22 OLL 3).

- *Cuffie (acustica)*

Per garantire una buona comunicazione, si raccomanda una differenza di 30 dB(A) tra il rumore di fondo (< 45 dB(A)) e il volume delle cuffie.

Durante le conversazioni telefoniche gli operatori non dovrebbero sentire rumori di fondo.

Provvedimenti per il clima dei locali

- *Temperatura dell'ambiente di lavoro*

La temperatura ideale per le attività sedentarie, secondo il commento dell'articolo 16 dell'OLL 3, è compresa tra i 21°C e i 23°C quando è acceso il riscaldamento e tra i 23°C e i 26°C nel periodo caldo. In inverno, il riscaldamento dei locali deve essere regolato facendo attenzione che anche le postazioni vicine alle finestre raggiungano la temperatura raccomandata.

- *Irraggiamento solare*

Le finestre devono essere dotate di veneziane esterne o di altri sistemi di oscuramento che permettano di mantenere la temperatura ideale dei locali. Riducendo il calore provocato dall'irraggiamento si può evitare la conseguenza di un effetto serra. Un sistema di oscuramento efficace permette anche di evitare l'abbagliamento diretto e indiretto (per esempio i riflessi) e i contrasti troppo forti (v. «Luce e illuminazione»).

- *Umidità dell'aria*

Dato che i collaboratori devono parlare molto, l'umidità relativa dell'aria deve essere almeno del 30% e non superare il 60%. L'umidità troppo elevata (oltre il 65%) deve essere evitata perché favorisce la formazione di muffe.

In un ambiente di lavoro in cui l'aria è secca, i collaboratori devono avere la possibilità di bere a sufficienza e di muoversi. I locali inoltre devono essere illuminati da luce naturale. L'aria secca è particolarmente fastidiosa per chi porta le lenti a contatto dato che causa irritazione agli occhi. Oltre a ciò, se l'umidità è troppo bassa (inferiore al 30%) si producono cariche statiche e si favorisce la diffusione di particelle nell'aria. Umidificare l'aria dell'impianto di ventilazione è sconsigliato per motivi energetici ed igienici. L'uso di umidificatori portatili in ambienti ventilati meccanicamente è inefficace. Tuttavia, se la qualità dell'aria è buona per tutti gli altri aspetti e la concentrazione di polveri fine è bassa (ventilazione con due stadi di filtrazione F7/F9), sono tollerabili alcuni cali temporanei dell'umidità al di sotto del 30%.

In ogni caso, un'umidità relativa decisamente bassa, protratta per più settimane è dannosa per la salute e provoca irritazioni delle mucose (in particolare degli occhi, del naso e dell'apparato respiratorio).

- *Correnti d'aria*

La corrente d'aria viene determinata da diversi fattori, tra cui la conduzione dell'aria all'interno del locale. L'aria può essere condotta mediante flusso a dislocamento a bassa turbolenza dal basso (per es. diffusore a dislocamento cilindrico, diffusore a pavimento) oppure tramite ventilazione a miscelazione turbolenta dall'alto (per es. diffusore a soffitto). Le

bocchette di ventilazione devono trovarsi a una determinata distanza dalle postazioni di lavoro. Un secondo fattore da tenere in considerazione è la portata volumetrica dell'aria. La velocità di ventilazione deve essere minima per evitare che si generino correnti d'aria. I collaboratori alle loro postazioni non devono sentire correnti d'aria. La portata volumetrica dell'aria deve essere adeguata all'effettivo utilizzo del locale (numero di persone) e impostata sul grado massimo di occupazione. Nel caso di un'occupazione parziale la portata volumetrica deve essere regolabile individualmente a più livelli. Una buona soluzione è la regolazione in base all'uso (es. secondo la concentrazione di CO₂, valore normale p.es. 900 - 1 000 ppm CO₂).

Le correnti d'aria possono essere causate anche dalla presenza di superfici fredde, come muri non abbastanza isolate, o da finestre con un grado di isolamento troppo basso (che permette dispersione di calore e permeabilità all'aria). Per un benessere termico è importante correggere questi difetti nella costruzione.

- *Qualità e ricambio dell'aria*

L'articolo 12 OLL 3 stabilisce che ogni persona deve disporre di un volume d'aria di almeno 12 m³. Occorre introdurre ogni ora nell'ambiente almeno 30 m³ di aria esterna per ogni persona per sostituire l'aria viziata e impura (commento dell'art. 16 OLL 3, promemoria SIA 2024). La filtrazione dell'aria negli impianti di ventilazione deve essere adattata a situazioni specifiche. Nella scelta dei filtri, bisogna tenere in considerazione la qualità dell'aria esterna e dell'aria interna viziata (SIA 382/1). Gli impianti di ventilazione devono essere mantenuti e controllati regolarmente (commenti dell'art. 17 OLL 3).

Luce e illuminazione

- *Premessa*

La luce, in particolare quella naturale, rappresenta un fattore centrale per il benessere e la produttività delle persone. Condizioni di illuminazione carenti determinano stanchezza, prestazioni deficitarie e assenze per malattie. In linea generale le postazioni di lavoro degli uffici devono disporre di luce naturale e vista sull'esterno (cfr. art. 15 OLL 3 e art. 24 OLL 3).

L'opuscolo della SECO «Uffici open space. Come tutelare la salute del personale» contiene ulteriori indicazioni riguardo la qualità della luce, le fonti luminose e i tipi di illuminazione.

Luce di lavoro e illuminazione

Per motivi fisiologici (dato che con l'aumentare dell'età la vista tende a diminuire) e tecnici (perché le fonti luminose nel tempo si sporcano e si alterano) l'illuminazione media deve essere almeno di 500 lux e nell'ideale 750 lux.

I collaboratori che hanno la vista debole hanno bisogno di più luce nelle loro postazioni. In generale è consigliabile un sistema di illuminazione che possa essere regolato localmente e individualmente (commenti dell'art. 15 dell'OLL 3).

- *Luce naturale*

Le finestre devono essere abbastanza numerose e di dimensioni adeguate. Il rapporto tra la superficie vetrata minima e la superficie del suolo dev'essere di almeno 1:16 (commenti dell'art. 17 dell'OLL 4).

Spogliatoi

Conformemente all'articolo 30 capoverso 2 OLL 3, il datore di lavoro deve fornire a ogni collaboratore un armadio sufficientemente spazioso e aerato oppure un guardaroba aperto e un armadietto con serratura. La soluzione ideale è che questi spogliatoi si trovino all'esterno dei locali di lavoro. In questo modo, oltre a guadagnare spazio, si riduce il rumore e si crea una separazione tra il momento in cui il collaboratore arriva al lavoro e l'effettivo inizio della sua attività. Si raccomanda inoltre di predisporre per ogni postazione uno spazio da chiudere a chiave per gli effetti personali.

Locali annessi

Tutte le sale necessarie all'attività del call center (sale di formazione, di riunione, ecc.) e i locali di socializzazione (sala di riposo, locale per le pause, caffetteria, ecc.) devono essere tenuti in condizioni igieniche impeccabili (commenti dell'art. 29 dell'OLL 3).

Postazione di lavoro

Le postazioni di lavoro nei call center sono paragonabili a quelle al videoterminale. Vanno quindi applicate le raccomandazioni valide per questo settore. Tali raccomandazioni non sono qui riportate essendo già menzionate nel commento degli articoli 23 e 24 dell'OLL 3. Altre informazioni sono disponibili nell'opuscolo della SUVA «Il lavoro al video-terminale» (rif. 44022.i). In generale, è importante che i collaboratori siano informati su come sistemare la loro postazione.

Spazio di movimento

Applicare le raccomandazioni formulate nel commento dell'articolo 24 dell'OLL 3.

Sedie

Applicare le raccomandazioni formulate nel commento dell'articolo 24 dell'OLL 3.

Scrivanie

Applicare le raccomandazioni formulate nel commento dell'articolo 23 dell'OLL 3.

Bisogna inoltre tenere conto del fatto che nei call center più persone utilizzano la stessa postazione di lavoro. Si consiglia pertanto di installare tavoli regolabili. Gli operatori passano molte ore seduti davanti agli schermi. Ciò comporta, fra l'altro, rischi di problemi muscolo-scheletrici (lombalgie, cervicali, tendiniti, ecc.). È importante quindi che le postazioni siano sistemate in modo tale che i lavoratori possano assumere una posizione naturale e comoda (art. 24 cpv. 2 OLL 3). Si raccomanda inoltre di dotare le postazioni di mobili regolabili in modo da consentire di lavorare alternativamente seduti e in piedi (art. 24 cpv. 3 OLL 3).

Cuffie (requisiti)

Vedere anche il capitolo «Suono e ambiente acustico (rumore molesto)».

Le cuffie a disposizione devono essere di ottima qualità. Dato che si tratta di strumenti di lavoro personali è molto importante coinvolgere i collaboratori nella scelta. In particolare le cuffie devono essere:

- il più leggere possibile;
- adattabili individualmente all'anatomia dell'orecchio e della testa;
- confortevoli.

Inoltre devono:

- permettere una comprensibilità ottimale (le cuffie per due orecchie migliorano la comprensibilità e riducono il disturbo del rumore di fondo);
- disporre di volume regolabile (fino a un massimo di 85 dB(A).);
- garantire la libertà di movimento degli operatori;
- mantenere un basso livello di campi elettromagnetici:

Le cuffie senza cavo permettono la massima libertà di movimento. Si tratta di dispositivi bluetooth con un basso livello di radiazioni per telefonare a mani libere (frequenza ~2.4 GHz). Le cuffie della classe di potenza 2 (e preferibilmente della classe 3) emettono vicino all'orecchio radiazioni più deboli di quelle di un cellulare o di uno smartphone. Con questo sistema il carico di radiazioni alla testa è notevolmente ridotto. Per prevenzione si consiglia di adottare cuffie della classe di potenza 3 (potenza di trasmissione di picco 1 mW, valore SAR < 0.0032 W/kg, portata max. 10 m). Si rimanda alle raccomandazioni dell'UFSP (v. fonti).

Le cuffie con il cavo non emettono radiazioni, ma sono meno maneggevoli. Il cavo pertanto dovrà essere abbastanza lungo.

Schermi

Gli schermi collocati in modo inadeguato obbligano gli operatori ad assumere posizioni scorrette. A lungo andare, ciò provoca disturbi muscolo-scheletrici, in particolare dolori nelle zone del collo, delle spalle e delle braccia. Gli schermi devono essere collocati di fronte all'utente e il bordo superiore dello schermo deve trovarsi a un'altezza leggermente inferiore a quella degli occhi. Bisogna inoltre mantenere un'adeguata distanza dagli occhi. Più lo schermo è grande, maggiore dev'essere la distanza (per uno schermo da 21 pollici la distanza deve essere tra 60 e 80 cm).

Sistema di chiamata

I nuovi sistemi permettono di gestire le chiamate in entrata e in uscita attraverso combinazioni di tasti evitando movimenti ripetitivi. Inoltre l'eliminazione degli apparecchi telefonici aumenta lo spazio a disposizione per il movimento.

Fonti

Legge sul lavoro (LL) RS 822.11

Ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro (OLL 3) SR 822.113

Ordinanza 4 concernente la legge sul lavoro (OLL 4) RS 822.114

UFSP: www.bag.admin.ch: Pagina iniziale > Temi > Radiazione, radioattività e suono > Campi elettromagnetici CEM > Schede informative CEM > Bluetooth

BGI 773: *Call-Center – Hilfen für die Planung und Einrichtung (BGI 773)*, VBG, Hamburg

BGI 5050: *VBG-Fachinformation «Büroplanung» (BGI 5050)*, VBG, Hamburg

BauA: Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Call Centern (www.baua.de) bzw. Erfolgreich und gesund arbeiten im Call Center (www.ccall.de)

Ergo-Online: Arbeit im Büro gesund gestalten (www.ergo-online.de)

INRS (2000): *Conception des lieux de travail*. Brochure ED 718

INRS (2004): *Les centres d'appel téléphoniques*. Fiche pratique de sécurité ED 108

INRS (2005): *Travail en centres d'appel téléphoniques*. Dossier Web. (www.inrs.fr)

SECO (2015): Tutela dai rischi psicosociali sul posto di lavoro (710.236.i)

SECO (2016): Uffici open space – come tutelare la salute del personale (710.240.i)

SN 546 382/1 (norma SIA 382/1:2014): Impianti di ventilazione e climatizzazione – Basi generali e requisiti

SN 520 180 (Norma SIA 180: 2014): Isolamento termico e protezione contro l'umidità degli edifici

SIA-Merkblatt 2024 (2006): Standard-Nutzungsbedingungen für die Energie- und Gebäudetechnik

Suva (2003): opuscolo «Il lavoro al videoterminale» (44022.i)

www.psyatwork.ch: Informazioni e pubblicazioni della SECO sui rischi psicosociali

www.stressnostress.ch: Prevenire e ridurre lo stress sul posto di lavoro