

Att arbeta i ett mentalt löpande band

En enkätstudie bland callcenter anställda i en glesbygdsregion

Författare: Karin Bernhardsson,

student vid företagsläkarutbildningen 2012/2013

Handledare: Mikael Vallström, fil dr etnologi, FoU

Uppsala universitet

Arbets- och miljömedicin

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Bakgrund.....	4
1.1. Callcenter verksamhet– en växande bransch	4
1.2. Arbetsmiljö	4
1.2.1. Det juridiska rummet och rådgivande regler.....	4
1.2.2. Ett arbete i öppet kontorslandskap	5
1.3. Vem anställs och hur länge?	5
1.4. En kommunal betydelse	6
1.5. Företaget "Call"	6
1.5.1. Anställningsförfarandet	7
1.5.2. Lokalerna	7
1.5.3. Hur har de anställda mått?.....	7
1.5.4. Företaget Call's tidigare undersökningar.....	7
2. Syfte.....	8
3. Metod	8
4. Resultat.....	9
4.1. Kortare enkättid och lägre svarsfrekvens	9
4. 2. Fakta om enkätdeltagarna	9
4.2.1. Kön, ålder, utbildning och arbetssituation vid anställningens början	9
4.2.2. Alkohol, tobak, motion	9
4.3. Anställningen	10
4.4. Inställning till arbetet och företaget.....	10
4.5. Kunden och samtalet.....	10
4.6. Den psykosociala arbetsmiljön	12
4.7. Den fysiska arbetsmiljön	13
4.8. Den egna hälsan	14
4.8.1. Frisk? Trött och sliten eller glad?	14
4.8.2. Värk.....	15
4.8.3. Sömn, trötthet, olust inför arbetet och återhämtning	16
4.9. Arbetsförmåga, sjukdomar och sjukfrånvaro	17
5. Analys och sammanfattande diskussion.....	18
6. Källförteckning.....	21

Sammanfattning

Callcenter branschen har växt med upp till 30 % årligen de senaste åren. De anställda utför ett mentalt löpande band, som medför hälsorisker. (1) Studiens callcenter, företaget "Call", är lokaliserat till en mindre stad i ett glesbygdsområde. Staden har blivit en pendlingsstad, och serviceyrken dominerar arbetsmarknaden. Företaget har haft en hög sjukfrånvaro (15 %) och personalomsättning, (50 %). 70 % av de anställda är yngre än 30 år. Syftet med denna deskriptiva enkätstudie var att genomföra en basal kartläggning av den fysiska och psykiska hälsan hos de anställda, som har kundkontakt. Hur mår de och hur upplever de sin arbetsmiljö? Målsättningen var att skapa en början till kunskapsbas, för att senare kunna prioritera vilka hälsofrämjande åtgärder som borde sättas in.

Svarsdeltagandet i denna anonyma enkätstudie, som genomfördes via företagets intranät i mars 2013, var 42 %. Resultatet visade en ung population med avslutad gymnasieutbildning. Medelåldern var 25 år. Anställningstiden var i medeltal drygt 1,5 år. Enkättagarna hade ofta problem med sin sömn och återhämtning. Majoriteten satt i mer än 80 % av arbetstiden. De flesta satt stilla i minst 2 timmar innan en paus. Angående den fysiska arbetsmiljön i det öppna kontorslandskapet var en majoritet missnöjd med ljudnivån, arbetsställningen, skrivbordsstolen och headsetet. Fler kvinnor än män, ca 73 % mot ca 55 %, hade värk i övre delen av ryggen ($p < 0,01$). Liknande resultat finns i andra studier. (3, 4, 9, 12, 13). En större andel av kvinnorna kände sig kroppsligt trötta efter arbetet till skillnad från männen ($p < 0,01$). Männen plågades i högre grad av psykisk trötthet efter arbetet, nedstämdhet och kände sig mera utslitna än kvinnorna. Endast 43 % kände att de hade de resurser som krävdes.

Männen i denna studie verkade uppleva en högre grad av psykisk påverkan. Möjligen kan detta ha sin grund i att den fd arbetslöse, lågutbildade arbetarklass killen hade ett "mjukis-kvinno"-arbete som kanske inte passade in i vad en arbetargrabb borde och själv ville göra. Tidigare var det självklart att de unga män och kvinnor som ville kunde stanna kvar för att arbetstillfällen fanns. Idag stannar han/hon kvar till ett liv som innebär att man hankar man sig fram ekonomiskt och brottas samtidigt med bilden av sig själv som förlorare eller vinnare. (14)

Den unga callcenter arbetarna på "Call" har problem med sin fysiska och psykiska hälsa, vilket resulterar i både en hög sjukfrånvaro, sjuknärvaro och personalomsättning. Företaget rekommenderas ta till sig kritiken angående den fysiska och psykiska arbetsmiljön, stödja ledningen, förändra utbildningar, möjliggöra rotationer i arbetsuppgifter för att driva Krav-kontrollmodellen i positiv riktning. Det är också av betydelse att studera vad som händer med unga män och kvinnor som "tvingas" in i ett arbete de inte vill ta. Både individen och företaget betalar en hög kostnad för detta, och frågan är hur det kan bemötas? Det skulle därför vara intressant att gå vidare med djupintervjuer, för att förstå skillnaden mellan de unga kvinnornas och männens syn på sitt arbete, sitt liv och sin hälsa ur perspektivet ung före detta arbetslös och nu anställd på ett callcenter.

1. Bakgrund

1.1. Callcenter verksamhet- en växande bransch

För drygt 100 år sedan började företag i USA sälja tjänster via telefon. Av de nya arbetstillfällen som skapats i Europa de senaste åren har 37 % tillkommit inom denna sektor och tillväxten har varit ca 30 % årligen. (1) Callcenter företagen delas in i interna och externa. Interna callcenter ingår i ägarföretaget och är en avskild kundtjänstavdelning för just ägarföretaget, medan det externa callcentret ansvarar för "outsourcad" kundverksamhet. I Sverige tog utvecklingen fart i mitten av 90-talet. Under mitten av 2000-talet arbetade 1,5 – 2 % av alla anställda, 70-80 000 människor, på ett callcenter. Året 2002 fanns en fjärdedel av de 700 företagen i mindre städer eller i ett glesbygdsområde. Totalt 75-80 % företagen var interna, enligt den nu nedlagda myndigheten för utländska investeringar, (ISA).

1.2. Arbetsmiljö

1.2.1. Det juridiska rummet och rådgivande regler

Arbetsmiljölagen, 1977:1160, och AFS 2001:01 om systematiskt arbetsmiljöarbete reglerar arbetsgivarens skyldighet att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM, för att skapa goda fysiska, psykiska och sociala förhållandena på arbetsplatsen. Arbetsmiljöarbetet ska vara en del av den dagliga verksamheten, och förebygga ohälsa och arbetsolyckor. Även den anställde har en skyldighet att verka för en god arbetsmiljö. Enligt AFS 2008:15, som reviderar AFS 2001:1, har arbetsgivaren ett ansvar att ta reda på om sjukskrivningen beror på arbetsförhållanden, beakta könsskillnader som kan finnas ifråga om hälsa och vidta nödvändiga åtgärder. Arbetsgivaren har ett ansvar att bedriva arbetsanpassning och rehabilitering för sina anställda, enligt AFS 1994:1 om arbetsplatsanpassning och rehabiliterings ansvar, Arbetsmiljölagen 1977:1160, och Socialförsäkringsbalken 2010:110.

I AFS 2009:02 om arbetsplatsens utformning finns regler för att uppnå en god fysisk arbetsmiljö. I AFS 1998:5, Arbete vid bildskärm, påpekas bland annat att arbetsställningen bör kunna varieras, och att skrivbordsstolen bör vara lätt att höjdregera och kunna vinklas. AFS 1998:5 anger också att synkontroller bör genomföras med 3 till 5 års mellanrum. Enligt förarbetena till 4 paragrafen i föreskriften om Buller, AFS 2005:6, bör 40 dB vara en riktlinje för ljudnivån i en call centerlokal. När det gäller hörsel saknas direkta regler om hörselkontroller. Arbetsmarknadens parter har dock i en rapport tillsammans med Arbetslivsinstitutet rekommenderat att hörselkontroller bör genomföras vid nyanställning och för arbetstagare över 50 år, för att screena dem som bör följas upp ytterligare. (2) I samma rapport ges även allmänna riktlinjer för den fysikaliska arbetsmiljön, tex rekommenderas den allmänna belysningen 300 till 500 lux, för callcenter företag.

1.2.2. Ett arbete i öppet kontorslandskap

Arbetet på ett callcenter innebär oftast ett arbete i ett öppet kontorslandskap. 80 % arbetstiden utgörs av stillasittande arbete, och flera timmar kan gå innan en paus. (3, 4) Arbetstekniken och ljud- och ljusförhållandena, liksom luftmiljön och utformningen av skrivbords- och datorenheten är viktiga för hur den anställde mår psykiskt och fysiskt. (3, 5) På ett callcenter är ljudnivån ofta 50-70 dB.(6) Buller ger stress, koncentrationssvårigheter, arbetsansträngning och lägre prestationsförmåga.

Ovidkommande ljud, som andras tal, ställer samma krav på hjärnan som själva arbetsuppgiften, vilket ger kognitiv belastning och trötthet. (7, 8, 9) De externa företagen har långa öppettider och arbetar varje veckodag. (10) Produktionstiden för varje kundärende är vanligtvis 4-10 minuter (4) Arbetet ställer höga krav på kognitiv och emotionell närvaro och utövning. Psykiskt medför de korta tidsbestämda upprepade kundkontakterna, per telefon, mail eller sms, att den mentala arbetscykeln är kort. Efter varje avslutat ärende måste arbetstagaren glömma den nyss genomförda uppgiften, för att med bibehållen allostatisk grundnivå kunna starta om den mentala produktionen. Möjligheterna att påverka tidsramen och/eller arbetets utförande för mera variation är ytterst små. Dessa faktorer medför bla sk "Jobstrain" utifrån Krav-kontrollmodellen beskrivna av bla Karasek. (1) En studie från Australien pekar även på att risken för otrevliga kunder, samtalskontrollen och diskrepansen mellan operatörens egna känslor, som måste tryckas bort, och de produktiva och känslomässiga kraven som ställs, ökar risken för emotionell utmattning. (11) Svårt att somna hade en fjärdedel av arbetstagarna enligt en svensk studie av Johansson et al (4) och störd återhämtning hade i genomsnitt hälften av dem som deltagit i deras studie.

Andra studier har visat på hög frekvens av muskelskelettproblem hos callcenter anställda, och kvinnorna verkar vara mera utsatta än männen. 72 % av kvinnorna hade smärtor i ryggens övre region jämfört med 57 % av männen. (12) Kvinnor har också i undersökningar rapporterat högre grad av emotionella krav och mera tidspress än sina manliga kollegor.(3)

Frånvarofrekvensen på arbetsplatsen är dagligen 6,1 % för externa callcenter . Det inkluderar olika typer av förutom semester, lediga helgdagar och högtider. (9) Kvinnor hade haft 6 dagars sjukfrånvaro den senaste månaden jämfört med männen som hade haft 4 dagar. (4) En veckas frånvaro för en anställd beräknades 2005 kosta minst 11 000 kr i form av direkta kostnader för sjuklön och i viss mån produktionsbortfall, vilket medför att kostnaden kan vara mycket högre. (2)

1.3. Vem anställs och hur länge?

Eftersom en fast anställning för det mesta inte kräver någon högre akademisk examen, är det många relativt unga med lägre utbildning som börjar arbeta hos callcenter företagen.(4, 10) Det är ofta en

kvinnodominerande arbetsplats med dubbelt så många kvinnor som män anställda. Drygt en fjärdedel, (27 %) av de anställda slutar inom 1 år. De externa företagen har en personalomsättning på 7-20 % årligen och en genomsnittlig anställningstid på 3,5 år. (3, 4, 10, 13). Kostnaderna för att anställa en person för ett externt företag är ca 15 000 kr. (10) Vid anställningen ges i medeltal 8 veckor utbildning (13), men hos de externa företagen är utbildningen ofta kortare, i genomsnitt 19 dagar. (10)

1.4. En kommunal betydelse

Den här studiens callcenter företag, företaget "Call", är lokaliserat till en mindre stad i en glest befolkad region. Företaget har expanderat från 40-50 anställda året 2006 till 464 anställda 2012. Den mindre staden har gått från att vara en bruksort och en placeringsort för stor statlig verksamhet, till att bli en stad med dag- och veckopendling. Kvar finns idag offentlig verksamhet, en del smärre privata tjänsteföretag och några mindre tillverkningsindustrier. Effekten av den strukturella omvandlingen syns i den sociala och samhällsmedicinska statistiken. Arbetsförmedlingens siffror pekar på hög ungdomsarbetslöshet, och Försäkringskassan redovisar höga ohälsotal. De gamla arbetsgivarna som sög upp ungdomar och lågutbildade finns inte längre. Företaget "Call" har därför blivit en viktig ekonomisk faktor i området, men de är själva begränsade av befolkningens och det geografiska områdets utseende.

1.5. Företaget "Call"

Företaget "Call" startade sin verksamhet 2003 och är ett externt callcenter med enbart inkommande kundkontakter. Av de 447 kundkontaktanställda året 2012 var det 232 kvinnor och 55 % av dem arbetade heltid, medan 63 % av de 215 männen arbetade heltid. 70 % var yngre än 30 år, och mellan 20 och 30 år fanns totalt 52 %. Året 2011 slutade 276 personer och året därpå 279. De anställda tar emot telefonsamtal eller mail (chatt/ Facebook) och bistår med att lösa olika problem. Ett telefonsamtal beräknas ta knappt 7 minuter. En enhet tar hand om den administrativa delen av kundkontakten. Arbetscheman är inte individuella, utan den anställda går in i en grupp som har ett bestämt schema och sin team-ledare. Arbetet utförs i skift. En heltidsanställd arbetar 39 timmar/vecka fördelat på veckans alla dagar för dem som kontaktas av privatkunder. De som ansvarar för företagskunder arbetar inte på söndagarna. Arbetspasset börjar tidigast klockan 7.00 på vardagarna och slutar senast 20.00. Under helgerna startar passen klockan 8.00 och slutar senast 15.00. Frukost kan köpas till subventionerat pris. Raster fördelar sig på 15 min före och efter den 45 minuters långa lunchen. De anställda får varje år en personlig friskvårdspeng att använda på gym, badhuset eller någon annan motionsinriktad aktivitet på fritiden.

1.5.1. Anställningsförfarandet

Företaget anställer via arbetsförmedlingens hemsida, rekryteringsträffar med sk ”speed intervjuer”, telefonintervjuer och personliga intervjuer. Vid anställningens början ges en 7 veckors utbildning där det ingår bla teoretisk och praktiska kunskaper som behövs för att utföra arbetsuppgifterna, ergonomi och stresshantering. Vidareutbildning ges vid behov, när nya uppgifter ska introduceras.

1.5.2. Lokalerna

Verksamheten pågår i två byggnader med öppna kontorslandskap. Ett av dem har nyligen renoverats och anpassats med till den öppna miljön, och här arbetar de flesta. I den andra byggnaden finns större rum för 10-15 personer. Längs de öppna kontorens långsidor finns stora fönster. Skrivbordsplatserna står i 90 graders vinkel mot fönstersidorna. I direkt anslutning till kontorslokalen finns matsal och hygienutrymmen. Vid varje bordsenhet arbetar 8-10 anställda fördelat på varsin sida med avskiljande sidor mellan sig. Till varje bordsenhet finns en dator, ett headset, en skrivbordsstol och lampa, handsprit och sprit för steriliserande av skrivbordsenhetens arbetsverktyg. Ett mindre antal skrivbordsenheter kan anpassas efter individen. Skrivbordstolen kan anpassas efter varje individ. Insprängt mellan skrivbordsenheterna finns team-ledarnas stationer, som stödjer och kontrollerar.

1.5.3. Hur har de anställda mått?

Sjukfrånvaron har 2011 och 2012 legat på ca 15 % och har bemötts med första dagsintyg. Teamledarna har utbildats i bemötande vid sjukdom, stödjande samtal etc. Sedan 1 juni 2012 finns Medhelp för telefonrådgivning och frånvaroanmälan. Frånvarofrekvensen var våren 2013 20 % vilket omfattar tjänstledigheter, föräldrar lediga, studielediga och sjukskrivna.

1.5.4. Företaget Call's tidigare undersökningar

Företaget ”Call” genomför regelbundet medarbetarenkäter. Året 2012 visade enkäten att anställda upplevde inte längre sin arbetssituation på samma sätt och ”Call” hade rasat till en bottenplacering i koncernen. Företaget ”Call” bytte året 2012 kunder och därmed uppdrag, vilket medförde tyngre arbetsuppgifter. Den negativa synen på företaget ansågs medföra risker för produktionen och nyanställningar i framtiden. Det skapade frågor på personalavdelningen om de anställdas mående. Vad kunde göras för att förbättra arbetsmiljön? Hur skulle företagshälsovården kunna bistå på bästa sätt?

2. Syfte

Syftet med denna deskriptiva enkätstudie på företaget ”Call” är att genomföra en basal kartläggning av den fysiska och psykiska hälsan hos de anställda, som har kundkontakt. Hur mår de anställda och hur upplever de sin arbetsmiljö? Målsättningen är att skapa en början till kunskapsbas, för att senare kunna prioritera vilka hälsofrämjande åtgärder som bör sättas in.

3. Metod

Frågorna valdes ur enkätaterialet ”Hållbar arbetshälsa i kommuner och landsting inför 2000-talet” från Karolinska Institutet. samt ur frågeformuläret ”Arbetsförhållanden och hälsa på ett företag som arbetar med kunder på distans” från Arbetslivsinstitutet, Yrkes- och Miljömedicin vid Västernorrlands Landsting, Psykosocial Medicin vid Karolinska Institutet. Dessutom ställdes frågor om kön, ålder, boende, utbildning, familjeförhållande, anställd från arbetslöshet, sjukfrånvaro.

Deltagandet var anonymt och frivilligt. Enkäten fylldes i under arbetstid via företagets intranät. En pappersform fanns också att tillgå. Team-ledarna fick under våren och hösten 2012 information under flera tillfällen. De anställda informerades under hösten 2012 via intranätet och muntligt av personalchefen. Med enkätformuläret fanns ett brev författat av mig om studiens syfte, utförande, och om möjligheten att kontakta företagshälsovården för frågor. Under enkätperioden sändes dagligen påminnelser.

Jag genomförde under våren 2012 ett arbetsplatsbesök på företaget ”Call”

De anställda som ansvarade för kundkontakter inkluderades i studien, medan den anställd som hade permission utan lön exkluderades. På grund av anonymitetskravet och att de svarande deltog via företagets intranät kodades inte svarsdeltagandet för identifikation. Vem som hade svarat eller inte kunde inte kontrolleras.

Datasystemet Excel användes som grundprogram. Svaren kodades om transformerade in i statistikprogrammet PSPP. Pearson Chi-square . Asymp.Sig, (2 tailed) uträkningar utfördes, p mindre än 0,05 ansågs statistiskt signifikant.

4. Resultat

4.1. Kortare enkättid och lägre svarsfrekvens

Enkäten utfördes 15/11-14/12 2012, tyvärr saknades de demografiska frågorna och vecka 12 genomfördes enkäten igen. Ingen hade permission. 188 personer av 447 inkluderade svarade, svarsfrekvens 42 %.

4.2. Fakta om enkättagarna

4.2.1. Kön, ålder, utbildning och arbetsituation vid anställningens början

Kvinnor utgjorde 53 % av de som svarat och männen 47 %. (Svarsfrekvens: 178. Uteblivna: 10).

Variationen i ålder var 19 år till 59 år med en medelålder på 25 år. 71 % var 25 år och yngre. Den största åldersgruppen fanns inom intervallet 21-25 år, 46 %. (Svarsfrekvens: 174. Uteblivna: 14).

58 % var arbetslös vid anställningens början. (Svarsfrekvens: 179. Uteblivna: 9).

Diagram 2 visar avslutat utbildningsnivå i procent. (Svarsfrekvens: 176. Uteblivna: 12).



4.2.2. Alkohol, tobak, motion

18 % använde aldrig alkohol. 13 % av männen och 5 % av kvinnorna drack alkohol 4 gånger eller mer/ månad. Rökning förekom hos 27 %, snusning hos 28 %. (Svarsfrekvens: 176. Uteblivna: 12).

Drygt hälften av de anställda, 56 %, motionerade 3 gånger eller fler per vecka. Någon form av motion utövade 72 %, medan 28 % avstod helt. (Svarsfrekvens: 180. Uteblivna: 8)

4.3. Anställningen

Hälften av de som svarat hade varit anställd 1 år eller kortare tid. Totalt 85 % hade arbetat mindre än 3 år. Störst var gruppen med högst 6 månaders anställningstid, 28 %. Medeltal: 19,4 månaders anställning. (Svarsfrekvens: 176. Uteblivna: 12).

76 % av kvinnorna och 87 % av männen var fast anställda. 10 % av de fast anställda männen arbetade deltid, samma siffra omfattade kvinnorna. (Svarsfrekvens: 179. Uteblivna: 9).

4.4. Inställning till arbetet och företaget.

Nästan alla, 92 %, upplevde att de gjorde samma sak på rutin. (Svarsfrekvens: 183. Uteblivna: 5).

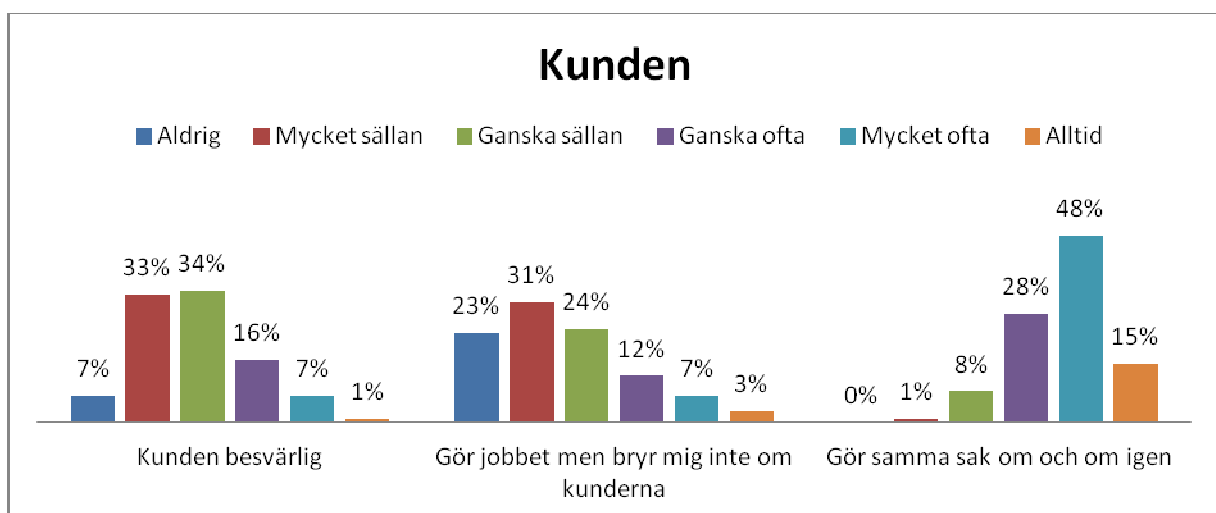
75 % ville fortsätta att arbeta inom företaget "Call", men 38 % ville fortsätta med sina nuvarande arbetsuppgifter. Av de som svarade var 40 % nöjda med sina arbetstider. 11 % av männen och 6 % av kvinnorna ville arbeta färre timmar. Totalt skulle 43 % vilja arbeta under andra tider på dygnet, (48 % av männen och 52 % av kvinnorna). (Svarsfrekvens: 181. Uteblivna: 7).

Majoriteten av kvinnorna, 74 %, kände sig stolta över sin arbetsgivare. Medan majoriteten av männen, 52 %, svarade att de sällan eller aldrig var det (p mindre än 0,01) (Svarsfrekvens 183, Uteblivna 5)

4.5. Kunden och samtalet

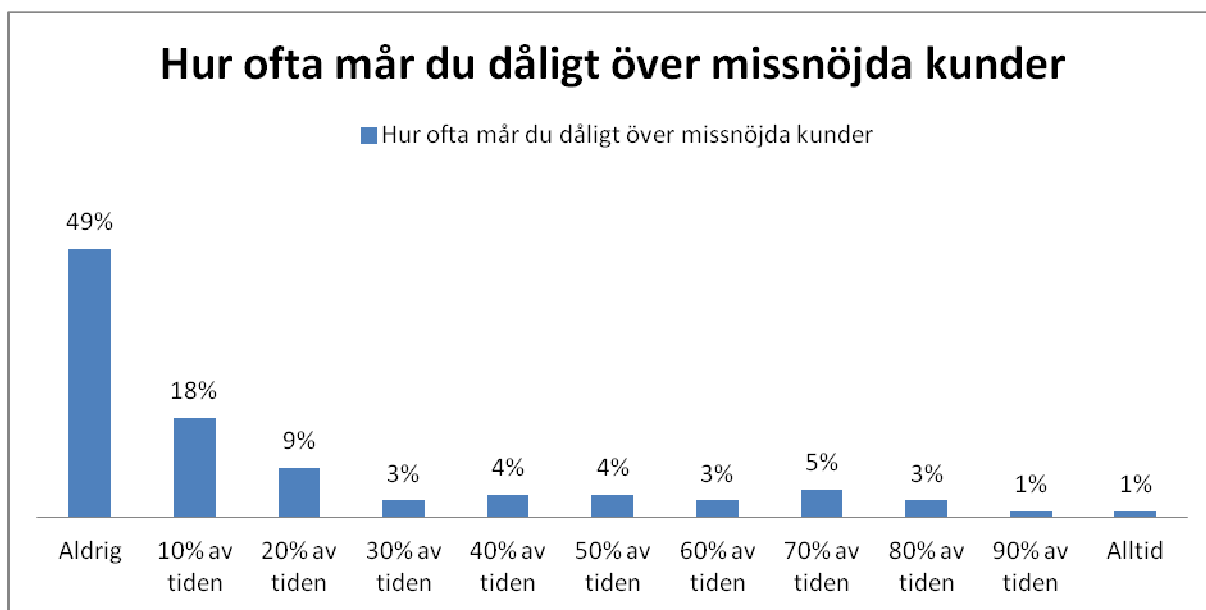
43 % svarade att de alltid eller mycket ofta hade de resurser eller befogenheter som arbetsuppgifterna krävde. (Svarsfrekvens 183. Uteblivna: 5)

Diagram 3 visar hur de svarande upplevde kunden och såg på sina arbetsuppgifter. Svar i procent.



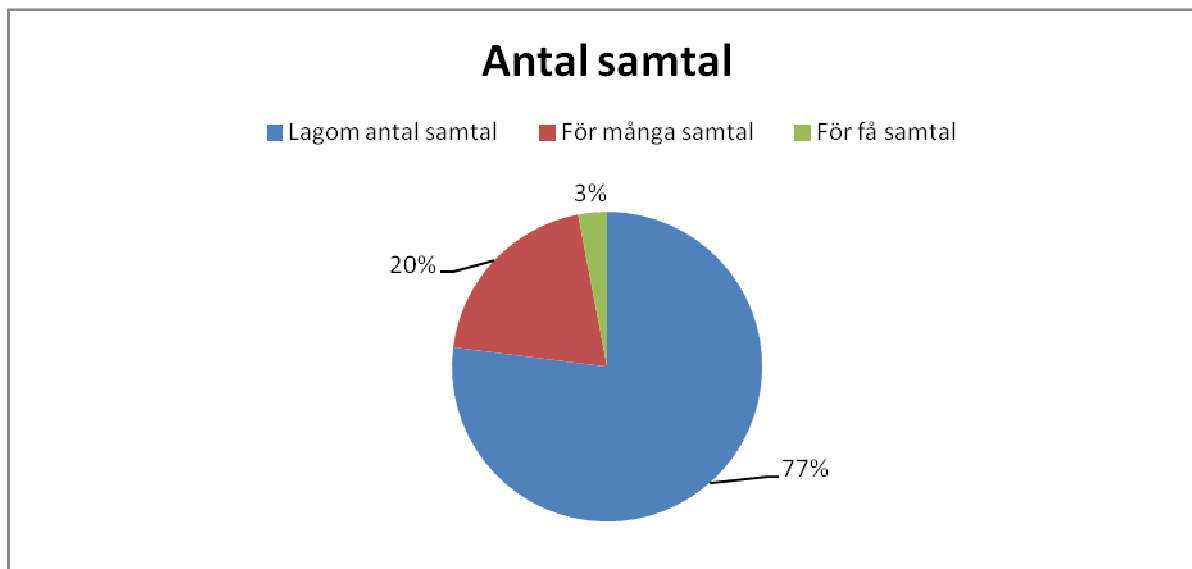
(Svarsfrekvens: 178. Uteblivna: 10).

Diagram 4 nedan visar i procent hur ofta de svarande mått dåligt över missnöjda kunder.



(Svarsfrekvens: 172. Uteblivna: 16).

Diagram 5 visar hur de svarande upplevt antalet samtal per arbetspass. (Svarsfrekvens 172, uteblivna 116.)

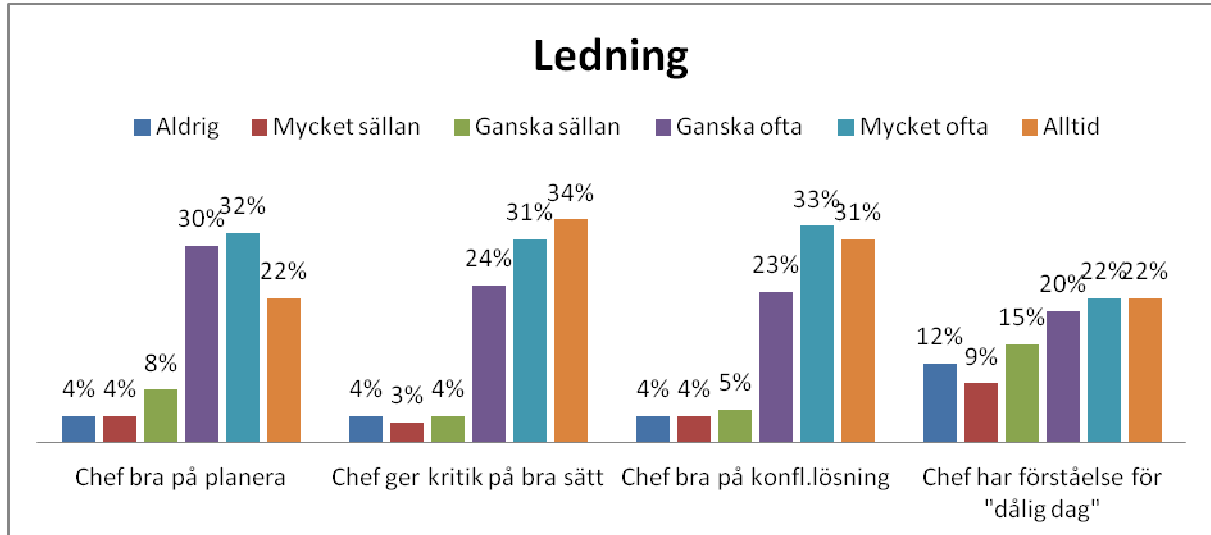


58 % ansåg att samtalsmätning inte gjorde dem effektivare. Totalt 61 % kände sig övervakade. 69 % av männen mot 54 % av kvinnorna upplevde det, (p 0,05). (Svarsfrekvens 181, uteblivna 7)

89 % sa att medlyssning utvecklade de egna kundsamtalen, men 60 % av männen och 42 % av kvinnorna kände sig övervakade, (p 0,03). 42 % upplevde stress och 46 % nervositet i samband med samtalsmätning och medlyssning. (Svarsfrekvens 174, uteblivna 14)

4.6. Den psykosociala arbetsmiljön

Diagram 6 visar hur de svarade upplevt sin närmaste chefs agerande i olika situationer. Svar i procent.

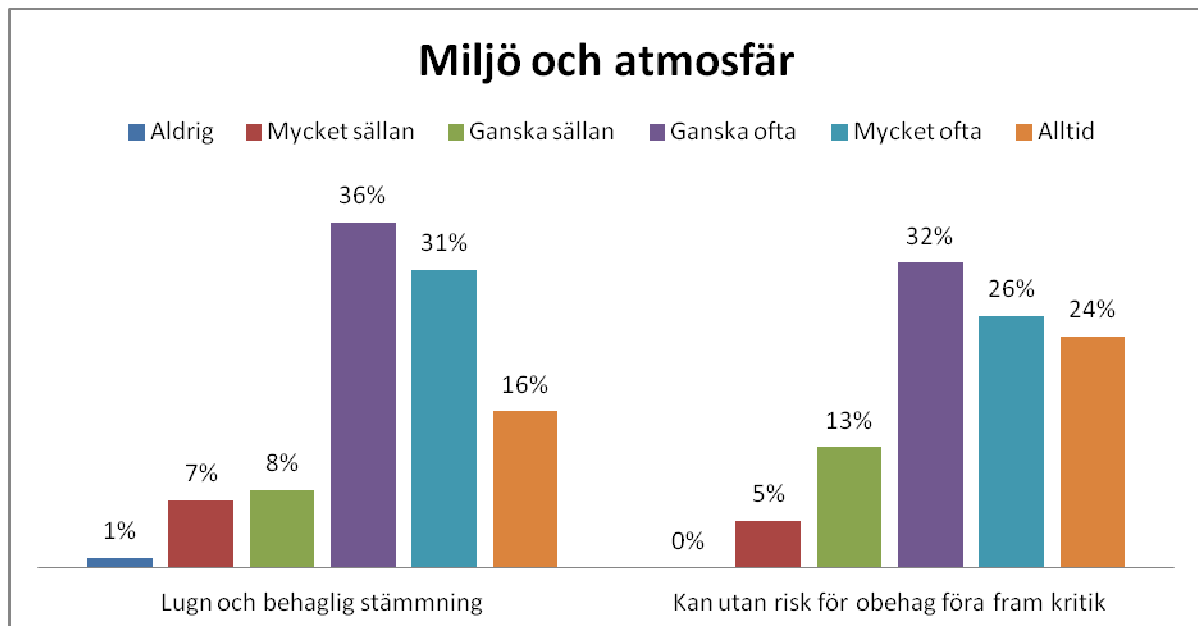


(Svarsfrekvens 181, uteblivna 7)

80 % upplevde stöd från sina arbetskamrater.

(Svars frekvens 183. Uteblivna 5)

Diagram 7 visar hur de svarande upplevde sin psykosociala arbetsmiljö.



(Svarsfrekvens 183, uteblivna 5)

4.7. Den fysiska arbetsmiljön

Av de som svarade arbetade 85 % stillasittande i totalt 6,5-8 timmar per arbetsdag. 91 % avbröt stillasittandet efter mer än 1 timmes arbete. 66 % satt mellan två och tre timmar innan de reste sig upp. Knappt 9 procent avbryter sittandet inom en timme. I tabell 1 och 2 syns hur nöjda de som svarat var med den fysiska arbetsmiljön

Tabell 1. Fråga: Hur nöjd är du med.....?

Svar anges i procent av de som svarat.

Arbetslokalen.	Mkt missnöjd	Ganska missnöjd	Varken el	Ganska nöjd	Mkt nöjd.
Ljudnivå	16	35	24	21	4
Luftkvalité	20	27	24	26	3
Temperatur/drag	20	32	23	20	5
Belysning	2	9	33	38	18

(Svarsfrekvens 184, uteblivna 4)

Tabell 2. Fråga: Hur nöjd är du med.... ?

Svar anges i procent av de som svarat.

Arbetsredskap	Mkt missnöjd	Ganska missnöjd	Varken el	Ganska nöjd	Mkt nöjd.
Arbetsställningen	22	28	29	19	2
Skrivbordsstol	26	27	18	22	7
Arbetsbordet	15	19	22	34	10
Area på/vid bordet	3	13	25	42	17
Bildskärm, placering.	7	21	27	31	14
Tangentbord, placering	4	10	33	41	12
Musen, placering	3	12	33	38	14
Telefonsystem, headset	16	35	23	23	3
Ljudet headset.	20	32	29	18	1

(Svarsfrekvens 184, uteblivna 4)

4.8. Den egna hälsan

4.8.1. Frisk? Trött och sliten eller glad?

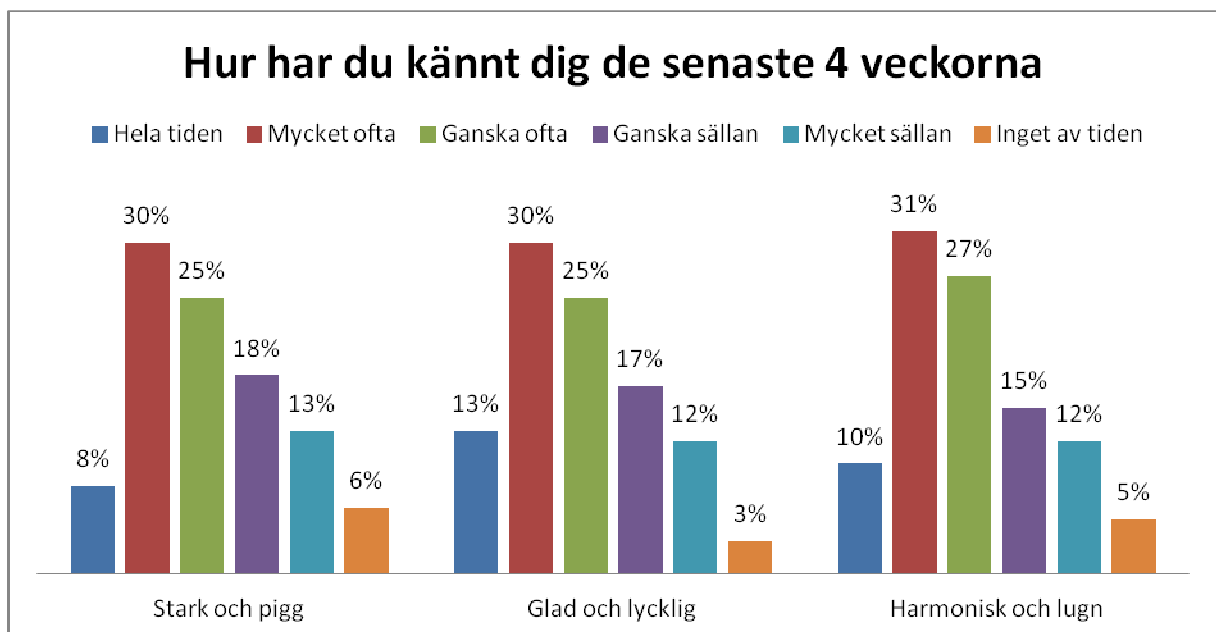
56 % ansåg att hälsan var utmärkt. 61 %, menade att de var lika friska som vilken annan person. Två femtedelar trodde att hälsan kunde bli sämre. Av dem var det knappt hälften, eller totalt 17 % av de som svarat, som ansåg att de absolut gick mot en hälsoförsämring. (Svarsfrekvens 180, uteblivna 8)

45 % hade upplevt trötthet mycket ofta eller alltid, jämfört med 12 % som aldrig eller ytterst sällan var trötta. (Svarsfrekvens 181, uteblivna 7)

28 % kände sig alltid eller nästan alltid utslitna. 31 % gjorde det mycket sällan eller aldrig. Knappt 40 % av kvinnorna hade aldrig eller mycket sällan känt sig slitna under de senaste 4 veckorna. 24 % av männen har aldrig eller mycket sällan upplevt det (p 0,16,) (Svarsfrekvens 181, uteblivna 7)

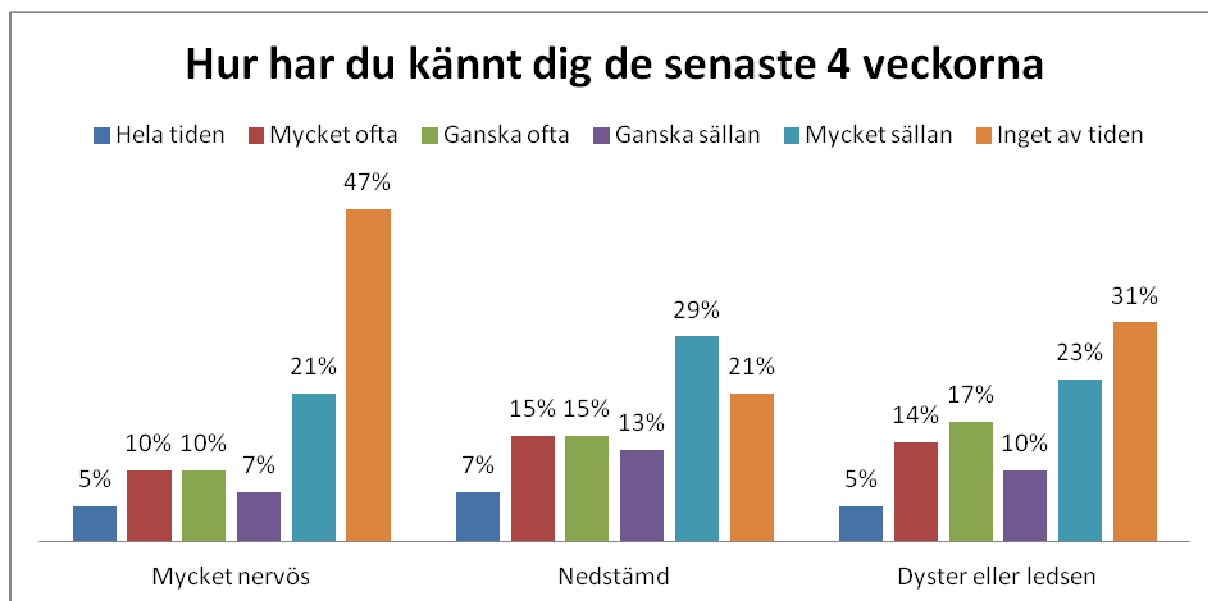
Hur enkätdeltagarna mått psykiskt de senaste fyra veckorna framgår av diagram 8 och 9 nedan.

Diagram 8 visar hur de svarande mått psykiskt de senaste veckorna. (Svarsfrekvens 181, uteblivna 7)



54 % av kvinnorna hade varit glad/lycklig hela tiden eller mycket ofta, medan 29 % av männen var det, (p 0,02).

Diagram 9 visar hur de svarande mått psykiskt de senaste veckorna. (Svarsfrekvens 180, uteblivna 8)

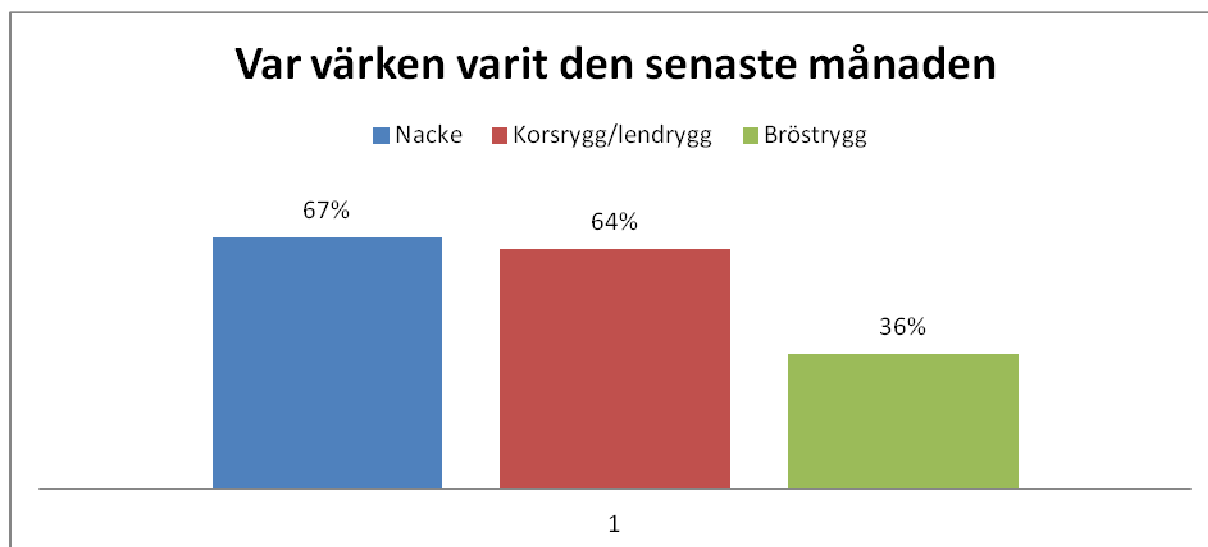


55 % av kvinnorna hade aldrig eller mycket sällan upplevt nedstämdhet, jämfört med 46 % av männen, (p 0,28). Hos både män och kvinnor var det 12-13 % som upplevt det ganska sällan.

4.8.2. Värk

Svår värk eller ganska svår värk hade 22 % haft de senaste 4 veckorna. Ingen eller liten smärta hade 49 % . Ofta eller jämt påverkades 19 % medan 62 % hade haft ingen påverkan/ el ytters lite av smärta.

Diagram 10 visar var värken varit den senaste månaden hos de svarande. (Svarsfrekvens 176. Uteblivna 12)



76 % av kvinnorna hade haft värk i nacken, att jämföra med 56 % av männen. (p 0.01). Värk i bröstryggen hade 73 % av kvinnorna haft jämfört med 54 % av männen. (p 0.01),

4.8.3. Sömn, trötthet, olust inför arbetet och återhämtning

Tabell 3. Hur det har varit med sömnen, lusten att gå till arbetet och måendet före och efter arbetet. Svar anges i procent. (Svarsfrekvens 182. Uteblivna 6).

	Aldrig	Sällan	Ngn/ngr per år	Flera g/vecka	Alltid/dagl.
Svårighet att somna	27	34	12	21	6
Utvilad vid nytt arbetspass	10	31	31	25	3
Olust gå till arbetet	22	32	19	17	10
Mycket trött e arbetet	4	15	26	31	24
Fysiskt trött e arbetet	28	26	18	18	10
Psykiskt trött e arbetet	4	17	24	33	22

Kroppsligt trött efter arbetet var 37 % av kvinnorna varje dag eller flera gånger i veckan, motsvarande siffra för männen var 21 %. 67 % av männen var aldrig eller endast någon gång per år kroppsligt trött, att jämföra med 43 % kvinnorna (p 0.01). 66 % av männen var alltid eller nästan alltid psykiskt trötta efter arbetet, medan 45 % av kvinnorna upplevde detta (p 0.08).

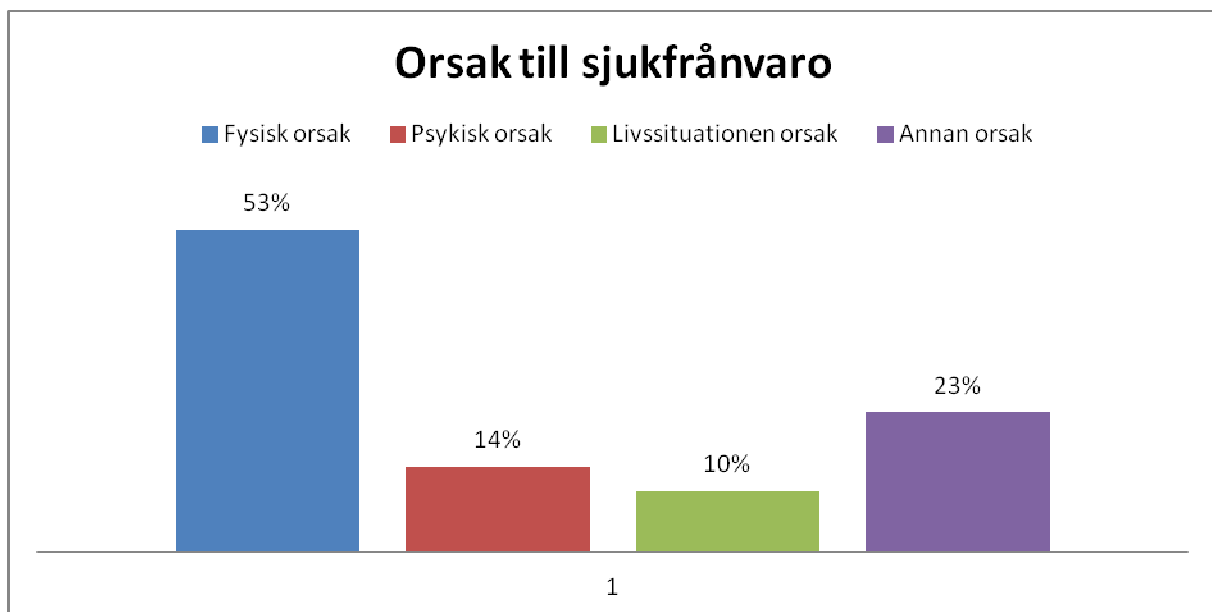
4.9. Arbetsförmåga, sjukdomar och sjukfrånvaro

En tredje del (34 %) hade upplevt sig ha 90-100 procent av sin maximala arbetsförmåga. 63 % ansåg sig ha 80 % eller mer av sin maximala arbetsförmåga. Drygt en tredjedel, 37 %, hade känt att de hade haft maximalt 70 % av sin arbetsförmåga. (Svarsfrekvens 180. Uteblivna 8).

Under den senaste tre senaste månaderna hade 55 % haft någon form av sjukfrånvaro utan att söka läkarvård, medan 24 % både hade varit sjukfrånvarande och sökt vård. 20 % av studiepopulationen hade inte haft någon form sjukfrånvaro. Genomsnittstiden för sjukfrånvaron var 7 dagar, men 52 % hade varit hemma färre än 3 dagar. Tio eller flera dagar hade 26 % stannat hemma på grund av sjukdom. 19 % hade 19 dagar eller flera. (Svarsfrekvens 181. Uteblivna 7).

Orsaken till sjukfrånvaron framgår av diagram 14 nedan.

Diagram 14 visar i procent orsaken till sjukfrånvaro de senaste 3 månaderna hos de som svarat.



(Svarsfrekvens 179. Uteblivna 9)

5. Analys och sammanfattande diskussion

En anonym enkätstudie med svarsfrekvensen 42 %, och där bortfallet inte går att studera, medför självklart kritik. Riskerna finns att det antingen är de friskare och positivare som svarat eller att det är de missnöjda och sjuka som syns. Dock är de som besvarat studieenkäten unga, lågutbildade med kort anställningstid, och de motsvarar en population som återfinns i flera studier, (3, 9, 4, 13), och hos företaget "Call" i verkligheten. I andra forskningsrapporter finns också liknande resultat ifråga om bla kvinnors värk, frekvensen av stillasittandet och pauser, svårigheter med sömn, återhämtning, upplevelsen av kunden och problem i den fysiska miljön. (3, 4, 12, 13) Företaget "Call" är inte en kvinnodominerad arbetsplats utan har en jämn könsfördelning bland de anställda, vilket även den här studie uppvisar. Med bakgrund ovanstående svar och fakta vill jag därför påstå att det går att dra slutsatser från enkäten, och att den kan utgöra en grund för insatser för att uppnå bättre arbetsmiljö.

En majoritet av de som svarade var missnöjda med arbetsställningen, skrivbordstolen, telefonsystemet och headsetet liksom med ljudnivån och temperaturen. De pekade även på problem med ledningen och atmosfären. Över 50 % ansåg att de inte riskfritt kunde framföra kritik. Endast 43 % hade de resurser och befogenheter krävdes. Ryggvärk och kroppströtthet plågade oftare kvinnorna än männen, (p 0,01). Männen å sin sida var i högre grad psykisk trötta efter arbetet, kände sig nedstämda, mera utslitna och upplevde mindre glädje. En majoritet av männen var inte stolta över företaget "Call" till skillnad från kvinnorna, (p mindre än 0,01). En majoritet, 61 %, av männen hade svårt att tolerera den kontroll som utövades med samtalsmätning och medlyssning. Den här studien indikerar problem med såväl fysiska som psykiska arbetsmiljön och att hälsan är påverkad hos dem som svarat. Här finns en brist på samverkan mellan krav och kontroll i en rigid miljö, där det mentala löpande bandet kräver hög kognitiv koncentration, vilket anses medföra risker för hälsan. (1, 11) Denna studie väcker också frågor om könsskillnaderna.

Den fysiska miljöns utformning utifrån genusperspektiv kan möjligen förklara en del av kvinnornas fysiska besvär. Men, upplevde kvinnorna en större acceptans för arbetet och dess innehåll och kunde därmed lättare finna vad Melin (1) kallar en kognitiv mening med arbetet jämfört med männen? Detta kunde i sin tur ha bidragit till att en majoritet av kvinnorna trots allt oftare kände sig glada och lyckliga. Männen verkade i högre grad uppleva en frustration över arbetet. Totalt 58 % av dem som anställdts hade varit arbetslösa, och de flesta hade enbart en gymnasieutbildning. Kan männens frustration ha sin grund i att den fd arbetslösa, lågutbildade arbetarklasskillen utförde ett arbete som stod långt ifrån den egna inre mansbilden? De krav som ställs på arbetsuppgifterna, de fasta ramarna och den låga lönen för ett "mjukis-kvinno"-arbete, passade kanske inte in på vad en arbetargrabb borde och själv ville göra. En majoritet av männen önskade ett annat schema. Kanske för att

arbetstiderna slog sönder den sociala motivering och livet, som varit anledningen till att stanna kvar i en ekonomiskt osäker miljö? Känslan av att vara på rätt plats och göra rätt försvann? Forskaren Lotta Svensson belyser detta i sin doktorsavhandling om omstruktureringen från industrisamhälle till dagens "kunskapssamhälle" och situationen för de unga som stannar kvar. (14) De stora nedläggningarna och en ny agenda för statspolitiken och socialförsäkringssystemen har förändrat glesbygdstaden. Tidigare kunde de unga, som ville bo kvar bland släkt och vänner och hitta ett arbete i kommunen, för att fortsätta sitt sociala liv med en egen familj. Idag saknas mycket av de grova industriella arbetstillfällena. Kvar finns en kvinnodominerad offentlig sektor, serviceyrken och endast ett mindre antal små tillverkningsindustrier. En arbetslös ungdom har idag två alternativ – Mc Donalds eller företaget "Call". För en ung man med arbetarklassbakgrund där högre studier inte har funnits med i framtidsbilden, har livsmöjligheterna krympt och att flytta bort i ensamhet till ett annat låglönearbete är ofta inte ett alternativ. Istället hankar man sig fram på projektanställningar, sommarjobb och om möjligt en låg arbetslöshetsersättning, och brottas med bilden av sig själv som förlorare eller vinnare.

Sammanfattningsvis har företaget "Call" har problem med hög sjuknärvaro och sjukfrånvaro samt med att callcenter arbetet är lågt ansett bland anställda och i bygden. Individerna har problem med sin fysiska och psykiska hälsa vilket resulterar i både en hög sjukfrånvaro och sjuknärvaro. Min rekommendation till företaget är att ta till sig kritiken angående den fysiska miljön och studera hur förbättringar skulle kunna ske angående skrivbordsutrustning, lokalerna och headseten mm. Dessutom bör företaget fundera över hur de kan förändra ledningen, förbättra kunskapen bland cheferna om psykisk ohälsa och tidiga symtom, och försöka skapa en lugnare och mer tillåtande atmosfär för att möjliggöra konstruktiv kritik från de anställda i enlighet med kraven på deltagande i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Innehållet i introduktionsutbildningen och vidareutbildningarna bör ses över, för att ge de anställda ökad kunskap och därmed kontroll. Det skulle vara värt att diskutera ändrade rutiner för schemaläggningar och möjliggöra rotationer i arbetsuppgifter och eventuellt mellan grupperna, för att påverka Krav-kontrollmodellen i positiv riktning.

Jag vill också rekommendera företaget att via de anställda söka mera kunskap om de unga som bor i regionen. Det är ju från den populationen de kommer att fortsätta att anställa. Arbetslösa män som "tvingas" in i ett arbete de inte vill ta kostar. Arbetslösa kvinnor som också "tvingas" in i ett arbete kostar, men verkar betala på ett annat sätt. Varför? Det krävs ytterligare studier för att förstå de unga kvinnornas och männens livssituation och yrkesroll idag. Valet att stanna kvar påverkar det egna livets mening och den inre känslan av att vara Rätt eller Fel. Det skulle därför vara kunskapsgivande och intressant att gå vidare med djupintervjuer för att studera de könsskillnaderna som verkar finnas. Beror ohälsan främst på arbetet eller på att "tvingas" in i ett arbete? Kan företaget "Call" bemöta det?

Finns möjligheterna och resurserna?

6. Källförteckning

1. Melin B. "Mentala löpande band" och risken för kognitiv överbelastning. Den vetenskapliga skriftserien Arbetsliv i omvandling. Arbetslivsinstitutet. 2003. ISBN 91-7045-680-1.
2. Almega, Arbetslivsinstitutet et al "Bra arbetsmiljö på callcenter. Råd och riktlinjer. 2005. www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-riktlinjer.pdf/
3. Norman K "Call Center – characteristics, physical and psychosocial exposure, and health related outcomes". Linköpings Universitet, Doctoral Thesis no 2005-975.
4. Johansson et al. "Arbetsförhållanden och hälsa bland manliga och kvinnliga anställda på ett urval av callcenter i Sverige" Arbetslivsrapport nr 2005:23.
5. Lindegård Andersson A. Association between working techniques, physical loads and psychosocial loads during VDU-work. Nr 2004:5. Arbete och Hälsa. Vetenskaplig skriftserie. Arbetslivsinstitutet. Göteborgs universitet.
6. Tominga et al. "A Sound Working Environment in Call and Contact Centres. Advice and Guidelines" Rapport för bla Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, HTF. 2008. <http://www.av.se/dokument/Teman/datorarbete/callcentre-guidelines.pdf>
7. Hygge et al. Störande buller i arbetslivet Kunskaps sammanställning". Arbetsmiljöverket Rapport 2013:3.
8. Landström et al. "Kunskaps översikt för en kriteriedokumentation", Rapport 1997:27. Arbetslivsinstitutet.
9. Evans G W et al. Stress and Open-Office Noise. J of Applied Psychology 2000, Vol. 85, No. 5, 779-783.
- 10.. Strandberg C et al. Call centers in Sweden. A description of orientation, human resource practices and performance in internal and external call centres" Arbetslivsrapport nr 2007:12.
11. Deery et al."Work relationship in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal". J of Management studies 39:4 June 2002. 0022-2380.
12. Karlqvist el al. "Self reported working conditions of VDU operators and associations with musculoskeletal symptoms; a cross-sectional study focusing on gender differences". Int J of Industrial Ergonomics 2002:29:423-432.
13. Tominga et al. "Statligt ekonomiskt stöd till callcenter. Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av stödföretag i Sverige samt villkor för stöd och dess uppföljning" Arbetslivsrapport nr 2007:10. Arbetslivsinstitutet.
14. Svensson L "Vinna och försvinna? Drivkrafter bakom ungdomars utflyttning från mindre orter. 2006. No 359. Linköpings universitet.

Definition

Myndigheten för utländska investeringar bildades 1995 och hette från början Invest in Sweden, ISA. Myndigheten arbetade under utrikesdepartementet, tillsammans med bland annat Exportrådet. Invest in Sweden's arbete upphörde i maj 2010.