

bra arbetsmiljö på callcenter



– råd och riktlinjer –



Bra arbetsmiljö är inte bara något som lagen kräver, den är också lönsam. Den gör att personalen mår bra, trivs och arbetar bra. Det ger förutsättningar för lägre sjukskrivningskostnader och minskad personalomsättning.

Vi vill med denna skrift ge råd och riktlinjer för en bra arbetsmiljö. Skriften riktar sig både till dem som ansvarar för callcenterverksamhet och till andra med intressen i sådan. Bakom denna skrift står Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, CallCenter Institute (CCI), Tjänstemannaförbundet HTF och Sveriges CallCenter Förening (SCCF). Riktlinjerna är baserade på det rådande kunskapsläget, internationella standards, EU-direktiv och svensk lag.

En utförligare version med beskrivningar, motiveringar och referenser finns på www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-radriktlinjer.pdf

Kvalitetssäkra arbetsmiljön

God kvalitet i verksamheten har vanligen stor betydelse för företag och organisationer. I ett bra kvalitetsarbete ingår arbetsmiljön och andra arbetsförhållanden som en självklar del. Det skapar möjligheter för goda prestationer.

Exempel på förhållanden som med fördel kan ingå i ett kvalitetsarbete är:

- arbetslokalernas utformning,
- inomhusklimat och luftkvalitet,
- ljud- och ljusförhållanden,
- arbetsmöbler och annan utrustning,
- medvetenhet om arbetsmiljörisker och tillämpning av god arbetsteknik,
- arbetsorganisationen inkl. arbetets uppläggning och utvecklingsmöjligheter,
- arbetspassens längd, avbrott, raster och pauser och
- arbetsledningen inkl. information, möjlighet att påverka, kvalitetskontroll.

Stöd från arbetsledning och kamrater är viktigt för trivsel, god hälsa och bra kvalitet.

ANSVAR

Det är viktigt att alla prioriterar god arbetsmiljö. Arbetsgivaren har det yttersta ansvaret. Arbetstagaren har ansvar att delta i arbetsmiljöarbetet och medverka i de åtgärder som beslutas.

- Vilka risker finns?
- Vilka åtgärder bör genomföras?
- Vilka ska prioriteras?
- När ska de vara genomförda?
- Vem ska göra vad?
- Gav åtgärderna önskat resultat?

GÖR SÅ HÄR

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren genomföra ett systematiskt arbetsmiljöarbete som en naturlig del i den dagliga verksamheten. Arbetstagarna ska ha möjligheter att delta i arbetsmiljöarbetet. I ett framgångsrikt systematiskt arbetsmiljöarbete behöver alla hjälpa till och bidra med sina kunskaper och erfarenheter.

Undersök fysiska, psykologiska och sociala arbetsförhållanden och avgör:

LÖNSAMT MED BRA ARBETSMILJÖ!

Kostnaden för en person som är sjukskriven i en vecka kan bli 11 000 kronor, ibland mer. Detta inkluderar sjuklön, övertidsersättning för andra, kostnad att få tag på eventuella ersättare, produktionsbortfall, sämre kundservice och därmed mindre nöjda kunder. Dålig arbetsmiljö kan således kosta pengar!

Lokaler, möbler och utrustning

Kontorslandskap, bås eller separata rum – alla har sina för- och nackdelar. Vilket man än väljer är det viktigt att man utformar och inreder lokalerna så det finns utrymme för den verksamhet som bedrivs och de pauser och raster som behövs. Denna skrift ger ergonomiska riktlinjer som kan vara till hjälp vid ändringar i lokalerna eller investeringar i nya arbetsmöbler och utrustning.



ARBETSMÖBLER OCH DATOR- UTRUSTNING

Arbetsstol och bord ska lätt kunna anpassas till den som använder dem. Det är särskilt viktigt att möblerna är lätta att justera om arbetsstationen används av olika personer. Bra arbetsmöbler medger att man kan variera sin arbetsställning.

Att växla mellan att sitta och stå under arbetet ger bra variation för kroppen. Enklast är om bordet lätt kan justeras från sittande till stående höjd.

Om arbetsplatsen används av flera medarbetare, bör var och en justera inställningarna vid början av arbetspasset.

Bildskärmens hölje, tangentbordet, datormusen och bordsytan bör inte vara för ljusa, mörka eller blanka utan ha en halvljus och matt färg. Detta för att undvika reflexer eller starka kontraster som anstränger ögonen.



BORDET är lätt att justera i höjd och tillräckligt stort – minst 100 cm djupt för traditionell djup skärm. För platt skärm räcker 80 cm.

STOLEN är lätt att justera i höjd, har ställbart ryggstöd (höjd och vinkel), gungfunktion, eventuella armstöd kan justeras i höjd och sidled och hindrar inte att man kan sitta nära bordet.

KABLAR till datorerna bör fästas upp vilket minskar snubbelrisken, gör att mindre damm samlas och underlättar städningen.



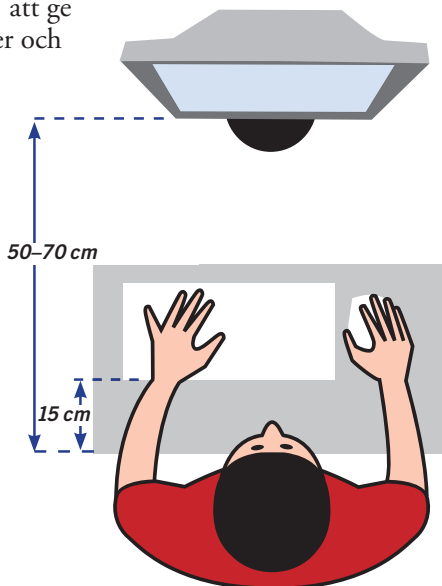
BILDSKÄRMEN bör vara TCO-märkt (inte äldre än TCO99) justerbar i höjdlöd och kunna vinklas. Platta skärmar är att föredra framför de traditionella djupa

TANGENTBORDET bör vara kort och lågt. Standardtangentsbord, med numerisk del till höger, är onödigt långa vilket gör att datormusen hamnar långt ut åt höger. Detta ger en olämplig arbetsställning för höger arm.

DATORMUSEN bör vara låg och gärna utformad så att man kan använda den i både höger och vänster hand. Ett lågt tangentsbord och en låg datormus gör att handlederna kan hållas i en lämplig rak arbetsställning.

PLACERING AV UTRUSTNINGEN

Det bör finnas 50–70 cm mellan bildskärmen och bordskanten för att ge ett lagom synavstånd till skärmen. Placera tangentbordet så att det finns cirka 15 cm mellan tangentbordet och bordskanten för att ge stöd åt handleder och underarmar.



Överkanten på bildskärmen bör vara strax under ögonhöjd så att blicken blir lite nedåtriktad. En för högt placerad bildskärm kan ge besvär i ögon och nacke.

Minska risken för bländning och reflexer genom att placera bildskärmarna så att ljus från fönster kommer in från sidan.

Information och kunskaper

Att ha rätt möbler och utrustning är inte tillräckligt för ett bra arbete. Om utrustningen placeras, ställs in och används på ett olämpligt sätt kan arbetsställningarna och rörelserna bli påfrestande och ge besvär. Därför behöver alla användare veta hur utrustningen bör justeras och användas samt varför.

Arbetstagaren behöver ges möjlighet att träna in lämplig arbetsteknik. Arbetsgivaren har ansvar att se till

att alla medarbetare har kunskaper om hur man jobbar på ett bra sätt. Arbetstagaren har ansvar att följa de instruktioner han eller hon får. Kunskap är en färskvara och därför är det också nödvändigt att med jämna mellanrum informera och påminna om t.ex. betydelsen av att göra avbrott i arbetet, att växla mellan att sitta och stå under arbetet och av att ställa in bord, stol och skärm på rätt sätt.

Ljus, ljud och luft

Bra ljus, ljudförhållanden och luftkvalitet ger bra arbetsförhållanden, minskar risken för trötthet och skapar förutsättningar för ett gott arbetsresultat.

LJUS OCH BELYSNING

Dagsljus är viktigt för dygnsrytmen och för att motverka trötthet. Starkt och bländande solljus behöver kunna avskärmas med t.ex. persienner eller solfilm.

En för stark eller dåligt avbländad allmänbelysning kan ge bländningsproblem och ögonbesvär eftersom bildskärmar är relativt ljussvaga. För svag belysning gör det svårt att läsa på dokument och dylikt. Belysningsarmaturer med både uppåt- och nedåtriktat ljus, ger ofta en lämplig ljusfördelning och är lättare att placera i lokalen. Platsbelysning bör finnas för dem som behöver mer ljus än det som allmänbelysningen ger.



LJUD

Telefonsamtal med kunder upptar en stor del av arbetsdagen. För att man ska kunna koncentrera sig på uppgiften är det viktigt att ljudnivån i lokalen inte är för hög. Andra människors tal kan störa redan vid låga ljudnivåer. Störande ljud leder till trötthet och minskar prestationsförmågan.

Dämpande åtgärder, såsom textilier och avskärmningar, kan minska störningar. Även lämplig teleutrustning, med god ljudkvalitet och spärrar mot starka ljud som kan orsaka obehag, bidrar till detta. Det finns headset med lur för ett öra eller med lurar för båda – det kan vara bra att pröva på båda varianterna.

Om man misstänker hörselproblem hos den som regelbundet hanterar telefonsamtal bör en hörselkontroll göras. Undersök om orsaken finns i arbetet och vad som kan göras för att åtgärda problemet och underlätta för den berörda.

LUFT

Ett gott inomhusklimat med god luftkvalitet är en förutsättning för ett bra arbetsresultat. Ventilationsanläggningen ska vara anpassad och underhållen med tanke på den verksamhet som pågår, t. ex. vad gäller arbetstiderna i callcentret. Det är ofta fördelaktigt att förbättra ventilationen utöver de hygieniska minimikraven.

I vårt klimat blir luften inomhus ofta mycket torr vintertid när vi tar in och värmer upp en relativt torr utomhusluft. Varm och torr luft kan upplevas som påfrestande för ögon och luftvägar, speciellt vid arbete vid bildskärm och när man anstränger rösten.

Försumma inte heller städningen. Goda städrutiner minskar mängden damm i lokalerna och därmed de anställdas besvär från ögon och luftvägar.



Rösten – ett av de viktigaste arbetsredskapen!



Synkontroller

Den som arbetar mer än en timme per dag vid bildskärm ska genomgå synundersökning. Kontrollen ska upprepas regelbundet och vid synbesvär. Vart tredje till vart femte år är ett ungefärligt intervall. Om en anställd behöver speciella glasögon för datorarbetet, ska arbetsgivaren stå för dessa. Kostnaden kan variera, eftersom de anställda kan ha olika behov.

Variation i arbetet

Vi behöver variation och tid för återhämtning i arbetet, både fysiskt och mentalt, för att må bra och ha möjlighet att prestera bra.

Det finns bra exempel från callcenters på hur man kan öka variationen, minska pressen och göra arbetet mer innehållsrikt och stimulerande.

Se till att de anställda:

- *växlar mellan uppdrag med olika innehåll,*
- *varvar samtalen med andra uppgifter, exempelvis; administration, planering, utbildning och praktiskt servicearbete,*
- *är inloggade mindre tid per dag,*
- *är delaktiga i schemalagningen och*
- *har möjlighet att växla mellan att sitta och stå när de jobbar.*





TIPS FÖR VARIATION OCH ÅTERHÄMTNING

- Dela tiden mellan telefonsamtal och e-mail/posthantering.
- Lägg in utbildnings- och coachningspass.
- Om arbetsborden inte är höj- och sänkbara – skaffa några sådana vid nästa nyinvestering som man växelvis kan arbeta vid.
- Under och mellan telefonsamtal – sträck på kroppen.
- Utför telefonarbetet stående 10 minuter per timme.
- Arrangera pausgymnastik – uppmuntra särskilt dem som sällan deltar.
- Stimulera till lunchpromenader.
- Uppmuntra till 15 minuters promenad under betald arbetstid.
- Låt medarbetarna ta ansvar för städning, fixa fruktkorgar, personalaktiviteter, etc.
- Ansök om hälsodiplomering t.ex. via Korpen.
- Fyll på med egna förslag...



Det finns inga absoluta gränser för hur långt ett arbetspass kan vara annat än arbetstidslagets krav. Lagen säger att man inte får arbeta mer än fem timmar utan rast, d.v.s. ett schemalagt tillfälle då man får lämna arbetsstället.

Det är viktigt att göra pauser och avbrott för annan aktivitet innan man blir trött och prestationerna sjunker. Vanligen ger flera korta avbrott bättre återhämtning och effektivitet än färre och längre avbrott. Det är arbetsgivarens ansvar att se till att längden på arbetspassen och arbetsinnehållet är anpassat, så att de anställda inte drabbas av ohälsa fysiskt eller psykiskt.

Arbetsmiljöreglerna säger att arbetet normalt inte får vara starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende eller ensidigt upprepat. Om sådant arbete finns på ett call-center behöver det förändras. Det kan ske genom att man inför andra arbetsuppgifter och aktiviteter eller

genom fler pauser. Ofta behövs kombinationer av åtgärder för att förebygga besvär och ohälsa.

STARKT STYRT är arbetet om personalen utför arbetsuppgifter där de har små eller inga möjligheter att påverka:

- arbetstempot,
- i vilken ordning arbetsuppgifterna utförs,
- på vilket sätt arbetsuppgifterna utförs och
- tider för pauser och återhämtning.

BUNDET är arbetet om personalen behöver vara vid sin arbetsstation för att verksamheten ska löpa – det är svårt att gå ifrån när man själv vill och behöver.

ENSIDIGT UPPREPAT innebär att man utför en eller några få arbetsuppgifter med liknande arbetsrörelser som upprepas ofta, om och om igen.



Löneformen är en arbetsmiljöfaktor

Löneformen är en arbetsmiljöfaktor och arbetsgivaren har ett ansvar för att den och andra ersättningsformer inte ökar pressen och stressen i arbetet. Det gagnar ingen om löneformen är en orsak till att den enskilde inte mår bra på jobbet eller blir sjuk.

Utveckla verksamheten och medarbetarna

Hög kvalitet förutsätter att både medarbetare och verksamhet utvecklas för att möta nya krav och förväntningar. Att delta i verksamhetens utveckling ökar förståelsen för den och motivationen att bidra med sitt bästa.

De flesta vill kunna göra ett bra arbete som man kan vara stolt över. Vi har olika talanger och önskemål om arbetets innehåll. Sannolikt gör man ett bättre arbete om arbetsuppgifterna stämmer med det man passar bäst för, t.ex. ge service till kunder, vara försäljare etc. Försök se till att det finns arbetsuppgifter som successivt kan bli mer krävande allt eftersom individen utvecklas i arbetet. Arbetsledningen bör regelbundet föra dialog om detta med medarbetarna t.ex. vid utvecklingssamtal.

Att kunna arbeta självständigt och ta eget ansvar kan ha stor betydelse för arbetstillfredsställelsen. Viktigt är också att se sammanhang mellan enskilda arbetsuppgifter och förstå hur det egna arbetet bidrar till hela verksamhetens resultat.

MEDLYSSNING OCH INSPELNING är två verktyg som en arbetsledare kan använda för att coacha och utveckla medarbetarna. De kan öka motivationen i arbetet och förbättra samtalens kvalitet. De kan också användas som stöd och hjälp till medarbetare som råkar ut för hotfulla, trakasserande eller på annat sätt krävande kunder.



SAMTALSRÄKNING och andra typer av statistik är ytterligare verktyg som kan användas för utveckling och styrning av verksamheten. De kan t.ex. användas för att fördela arbetet jämnt, bemanna på rätt sätt eller för att identifiera punkter som behöver förstärkas.

Medlyssning och inspelning tillåts enligt brottsbalken om en av samtalsparterna är medveten om att det sker. Vid medlyssning, inspelning och samtalsräkning ska man beakta kraven i Personuppgiftslagen.

För att undvika missförstånd kring användningen av medlyssning, inspelning och samtalsstatistik, är det värdefullt med ett skriftligt avtal mellan arbetsgivaren och den anställda om förutsättningarna. Medlyssning och samtalsräkning bör utformas och uppfattas av medarbetarna som ett stöd och inte som en övervakning. En dialog och tydlig policy hos företaget ökar dessutom förståelsen för frågorna bland alla inblandade parter.

Hjälp att hantera arbetsmiljöfrågor

Arbetsgivaren har ansvaret – men kan få hjälp med kunskaper och resurser för att hantera arbetsmiljöfrågor. Företagshälsovården eller liknande resurs kan anlitas för undersökning av orsaker till ohälsa, riskbedömningar och förslag till åtgärder m.m.

Lagens krav

Centrala och relevanta lagtexter och regler från Arbetsmiljöverket är:

- Systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1
- Belastningsergonomi, AFS 1998:1
- Arbete vid bildskärm, AFS 1998:5
- Arbetsplatsens utformning, AFS 2000:42
- Buller, AFS 2005:16

De organisationer som ligger bakom denna skrift kan kontaktas vid behov av ytterligare information. Pdf-version av skriften hittar du via organisationernas webbsidor.



Beställ den här broschyren från

Arbetsmiljöverket, Publikationsservice, Box 1300, 171 25 Solna,
fax 08-735 85 55, tfn 730 97 00, www.av.se

Best nr ADI 607