

Bra arbetsmiljö på callcenter

Råd och riktlinjer

Fulltextversion

Bra arbetsmiljö på callcenter - Råd och riktlinjer har tagits fram av Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, CallCenter Institute, Sveriges CallCenter Förening och Tjänstemannaförbundet HTF, 2005.

Dokument kan kostnadsfritt hämtas i pdf-format från Arbetslivsinstitutets webbplats:
<http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-radriktlinjer.pdf>

Innehållsförteckning	Sidan
1 Inledning	1
2 Kvalitetssäkring av arbetsmiljön	5
3 Lokaler och miljö	
A Arbetslokaler	9
B Belysning och synförhållanden	11
C Ljudförhållanden	13
D Rumsklimat och luftkvalitet	15
4 Möbler och utrustning	
A Arbetsbord och stol	17
B Datorutrustning	20
C Datorprogramvara	22
5 Arbetsteknik och placering av utrustning och möbler	24
6 Syn- och hörselkontroller	
A Synkontroll	27
B Hörselkontroll	28
7 Andra hälsofrämjande åtgärder	29
8 Arbetsorganisation och psykosociala förhållanden	
A Samtalstid, arbetspassens längd, avbrott, raster och pauser	31
B Arbetets innehåll och uppläggning	36
C Påverkansmöjligheter	39
9 Arbetsledning	
A Kunskaper om arbetsledning och god arbetsmiljö	42
B Information, utbildning och träning av personalen	44
C Kvalitetskontroll	46
D Lönesystem	49

Detta dokument har framtagits av:

Allan Toomingas, Arbetslivsinstitutet
Philip Cohen, Sveriges CallCenter Förening
Christina Jonsson, Arbetsmiljöverket
Jon Kennedy, CallCenter Institute
Tommy Mases, Tjänstemannaförbundet HTF
Kerstin Norman, Arbetslivsinstitutet
Anita Odefalk, ALMEGA

1 Inledning

Bakgrund

Att personalen mår bra och trivs på sitt arbete är viktigt för en framgångsrik företagsverksamhet. Det gäller för företaget att se till att arbetsmiljön och arbetsförhållandena ger förutsättningar för personalen att prestera sitt bästa i arbetet.

Arbetsrelaterade problem och ohälsa kostar förutom personligt lidande även pengar i form av t.ex. bristande kvalitet, produktivitetsförluster, personalomsättning och sjukskrivningskostnader.

Detta dokument syftar till att sprida kunskap om betydelsen och utformningen av god arbetsorganisation, arbetsledning och arbetsmiljö inom callcenterverksamhet samt att förebygga ohälsa bland medarbetarna. Grundidéen är att arbetsledningen även bör se till människornas förhållanden och funktion, inte bara telefonernas och datorernas. Alla vill göra ett bra arbete. Det är då viktigt att förutsättningarna är de bästa för att så ska kunna ske. Detta är sannolikt optimalt för alla parter – företaget, medarbetarna, kunderna och samhället i stort. Skriften både beskriver allmänna principer och ger konkreta råd om hur verksamheten kan utvecklas för att bli ännu bättre.

Det övergripande målet är att främja en utveckling av långsiktigt hållbart callcenterarbete.

Skriften riktar sig främst till företagsledare, chefer och arbetsledare med callcenterverksamhet. Den vänder sig också till fackliga representanter och skyddsombud, liksom andra som påverkar sådan verksamhet, t.ex. arbetsgivar- och branschorganisationer, företagshälsovård och myndigheter inom kommuner och stat.

Råden och riktlinjerna baseras på gällande arbetsmiljölagstiftning, EU-direktiv samt riktlinjer som utgivits av organisationer inom och utom landet. De baseras även på undersökningar som Arbetslivsinstitutet har genomfört, på inspektioner som Arbetsmiljöverket¹ har utfört samt på det aktuella forskningsläget. Synpunkter har lämnats av Almega, CallCenter Institute, Sveriges CallCenter Förening SSCF och Tjänstemannaförbundet HTF.

Bakom de råd och riktlinjer som i denna version presenteras står Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket¹, CallCenter Institute, Sveriges CallCenter Förening SCCF samt Tjänstemannaförbundet HTF.

Detta dokument

Detta dokument innehåller inledningsvis ett allmänt kapitel om kvalitetssäkring av arbetsmiljön. De därpå följande kapitlen ger konkreta råd och riktlinjer uppdelade på olika ämnesområden – arbetslokaler, möbler och utrustning, arbetsteknik samt, syn- och hörselkontroll och ett avsnitt om andra hälsofrämjande åtgärder. Ytterligare kapitel tar upp arbetsorganisation, psykosociala arbetsförhållanden samt arbetsledning. Till råden och riktlinjerna finns i varje avsnitt motiveringar och förklaringar om varför det är viktigt. Därtill finns hänvisningar till relevant lagtext inom svensk arbetsmiljölagstiftning samt i förekommande fall även till EU-direktiv. Slutligen finns ett urval av referenser till relevanta dokument, uppdelat dels på lagtext, EU-direktiv, internationella standards och andra liknande

¹ Före detta Arbetarskyddsstyrelsen. Vissa arbetsmiljöföreskrifter som hänvisas till var utfärdade av dåvarande Arbetarskyddsstyrelsen och har nu övertagits av Arbetsmiljöverket.

råd och riktlinjer för callcenterverksamhet dels på vetenskapliga publikationer. I den mån dokumenten finns att hämta via Internet, så anges sökvägen.

Detta dokument tar *inte* upp råd om t.ex. skydd mot brand och olycksfall och hur man bör förhindra och hantera sådana. Ej heller frågor om skiftarbete/nattarbete. Fackliga frågor om anställningsvillkor och lönenivåer ligger också utanför detta dokument. Problem med mobbning, kränkningar eller hot och våld inom personalgruppen samt frågor om rehabilitering och arbetsanpassning berörs inte i denna skrift. Råd och riktlinjer i sådana frågor kan sökas hos rätt instans, t.ex. hos företagshälsovården, arbetsgivarorganisationer respektive hos fackliga organisationer.

Dokumentet finns även på engelska <http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-guidelines.pdf>.

Förkortad version

Förutom denna fulltextversion finns en förkortad version som sammanfattar råden och riktlinjerna och som samtliga medverkande organisationer står bakom: *Bra arbetsmiljö på callcenter - Råd och riktlinjer*. Denna broschyr kan kostnadsfritt rekvireras från medverkande organisationer samt hämtas från Arbetslivsinstitutets hemsida:

<http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-radriktlinjer-kort.pdf>. Broschyren finns även på engelska. <http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-guidelines-short.pdf>.

Andra publicerade råd och riktlinjer för callcenterverksamhet

Ingen systematisk sökning av den internationella litteraturen har gjorts efter liknande råd och riktlinjer för callcenterverksamhet som tagits fram av andra organisationer. Några sådana är dock kända och redovisas i referenslistan nedan. I andra länder framtagna råd och riktlinjer följer dock inte alltid svenska lagar och förhållanden. Att de redovisas här innebär inte att de i detta dokument medverkande organisationer tagit ställning för eller emot dem.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har sammanställt liknande råd och riktlinjer som i detta dokument för callcenter – *UNI Call Centre Charter*. UNI:s råd och riktlinjer skall läsas mot bakgrund av att Sverige har en reglerad arbetsmarknad där svenska lagar, avtal och normer gäller.

UNI har även tagit fram ett gemensamt dokument med den europeiska arbetsgivarorganisationen European Telecommunications Networks Operators Association (ETNO). Där poängteras att på teleombolagens ”Customer Contact Centres” ska relevanta nationella och EU-lagar tillämpas liksom kollektiva överenskommelser. Man ska respektera de grundläggande normer för arbete som fastställs i ILO:s dokument *Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work* (International Labour Organisation). Anställda ska ha rätt till medlemskap i fackförening och till den kommunikation och information som detta innebär i enlighet med relevanta lagar och kollektiva överenskommelser. Personalrepresentanter ska informeras och konsulteras i ärenden om strategier och principer.

Referenser

- Bra arbetsmiljö på callcenter - Råd och riktlinjer. Stockholm: Almega, Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket, CallCenter Institute, Sveriges CallCenter Förening, Tjänstemannaförbundet HTF; 2005 [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-radriktlinjer-kort.pdf>].

- Sound working environment at call and contact centres – Advice and guidelines. Stockholm: ALMEGA-forum for service companies, CallCenter Institute, National Institute for Working Life, Swedish Call Centre Federation, Swedish Work Environment Authority, Salaried Employees' Union - HTF; 2005
[<http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-guidelines-short.pdf>].
- Toomingas A, Cohen P, Jonsson C, Kennedy J, Mases T, Norman K, Odefalk A. Sound working environment at call and contact centres – Advice and guidelines. Full-text version. Stockholm: ALMEGA-forum for service companies, CallCenter Institute, National Institute for Working Life, Swedish Call Centre Federation, Swedish Work Environment Authority, Salaried Employees' Union - HTF; 2005
[<http://www.arbetslivsinstitutet.se/pdf/callcenter-guidelines.pdf>].

Dokument som legat till grund för dessa råd och riktlinjer

- Toomingas A, Hagman M, Hansson Risberg E, Norman K. Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av callcenterföretag i Sverige. Arbetslivsrapport 2003:10, Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2003
[<http://www.arbetslivsinstitutet.se/publikationer/detaljerad.asp?ID=1357>].
- Johansson P, Isaksson A, Toomingas A. Arbetsförhållanden och hälsa bland manliga och kvinnliga anställda på ett urval av callcenter i Sverige. Deskriptiva enkätdata från en enkätstudie. Arbetslivsrapport 2005:23. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.
[http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2005/arb2005_23.pdf].
- Hanson E, Toomingas A. Kunskaper om arbetsmiljö, arbetsteknik och hälsorisker bland operatörer på callcenter företag. Arbetslivsrapport 2005:28. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005. [http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2005/arb2005_28.pdf].
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.
- Jonsson C. Arbetsmiljö på callcenter. Tillsynsprojekt 2002-2003 inom Arbetsmiljöverket. Rapport 2004:3. Solna: Arbetsmiljöverket; 2004
[http://www.av.se/publikationer/rapporter/2004_03.pdf].

Andra liknande publikationer med råd och riktlinjer för callcenterverksamhet

- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNISite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- European guidelines for customer contact centres. Union Network International (UNI), European Telecommunications Networks Operators Association (ETNO). February 2004
[<http://www.union-network.org/unitelecom.nsf/62f0816502185a8ec125701a0034378d/529f33179126df04c1256ebd0052045c?OpenDocument>].
- ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work adopted at the 86th Session, Geneva, June 1998
[http://www.ilo.org/dyn/declaris/DECLARATIONWEB.static_jump?var_language=EN&var_pagename=DECLARATIONTEXT].
- HSE. Advice regarding call centre working practices. Local Authority Circular Health and Safety Executive / Local Authorities Enforcement Liaison Committee; 2001
[<http://www.hse.gov.uk/lau/lacs>].
- Queensland Government. A guide to health and safety in the call centre industry. The State of Queensland Department of Industrial Relations; 2003

[\[http://www.dir.qld.gov.au/pdf/ir/callcentres_code2001.pdf ;](http://www.dir.qld.gov.au/pdf/ir/callcentres_code2001.pdf)
[http://www.dir.qld.gov.au/industrial/law/codes/callcentres/intro/index.htm \]](http://www.dir.qld.gov.au/industrial/law/codes/callcentres/intro/index.htm).

- Paul J, Huws U. How can we help? Good practice in call-centre employment. Analytical Social and Economic Research Ltd for the Tosca project. Brussels: European Trade Union Confederation; 2002.
- Call Centre Association. CCA Standard: A framework for best practice. 2004
[\[http://www.cca.org.uk/standards/Standard.asp \]](http://www.cca.org.uk/standards/Standard.asp).
- Sust Ch, Lorentz D, Schleif HD, Schubert P, Utsch A. Callcenter-Design – arbeitswissenschaftliche Planung und Gestaltung von Callcentern. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Dortmund/Berlin; 2002.

2 Kvalitetssäkring av arbetsmiljön

Råd och riktlinjer – kvalitetssäkra arbetsmiljön

God kvalitet i den verksamhet man bedriver har vanligen stor betydelse för företag och organisationer. I ett bra kvalitetsarbete ingår arbetsmiljön och andra arbetsförhållanden som en självklar del. Detta för att bl.a. främja medarbetarnas möjligheter att hålla hög kvalitet i sitt arbete.

Systematiskt arbetsmiljöarbete är att i den dagliga verksamheten uppmärksamma och undersöka fysiska, psykologiska och sociala arbetsförhållanden, identifiera risker och möjligheter till förbättringar, samt bedöma och åtgärda dessa. Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska dokumenteras skriftligt om det finns minst 10 arbetstagare på företaget. På ett callcenter kan det t.ex. röra sig om en bättre fördelning mellan olika arbetsuppgifter och arbetspassens längd, ett bättre utnyttjande av operatörernas kompetens, behov av utveckling av ledarskapet och kunskapsnivån, eller möjligheter att förbättra arbetstekniken och störande ljudnivåer.

Undersök

För att hitta förbättringspotentialerna behöver arbetsledare, operatörer och skyddsombud/arbetsmiljöombud tillsammans undersöka fysiska, psykologiska och sociala arbetsförhållanden. Använd kreativitet och fantasi för att identifiera riskerna och möjligheterna – en del är uppenbara, andra mer dolda. Metoder som kan användas för att undersöka arbetsförhållanden är bl.a. arbetsmiljöronder, personalmöten, enskilda samtal, intervjuer eller skriftliga enkäter, mätningar av ljudnivå och ventilation i lokalen etc. Ofta behöver flera olika undersökningsmetoder användas för att identifiera det som kan förbättras i verksamheten.

Bedöm

Identifierade risker och förbättringsmöjligheter bedöms av arbetsledare och operatörer tillsammans för att bestämma i vilken ordning de ska prioriteras. Åtgärda först dem som anses vara allvarligast för de anställdas hälsa och kvaliteten i verksamheten.

När ändringar i verksamheten planeras, t.ex. inför ett nytt uppdrag eller en ändring i organisationen, är det särskilt viktigt att bedöma förändringens konsekvenser för de anställda och för verksamheten i sin helhet. Det kan till exempel handla om att bedöma hur arbetsbelastningen påverkas av ett nytt uppdrag och vilka kompetenskrav det ställer.

Genomför och dokumentera

En åtgärdsplan kan vara lämplig för att prioritera de åtgärder som behöver vidtagas:

- vilka åtgärder ska genomföras?
- när ska åtgärderna vara genomförda?
- vem ska se till att åtgärderna genomförs?
- dokumentera besluten.

Följ upp

Inget kvalitetsarbete är komplett om man inte följer upp och bedömer resultatet av de åtgärder man har genomfört. Var åtgärderna tillräckliga eller behöver mer göras?

Låt kvalitetshjulet snurra!

Ett framgångsrikt kvalitetsarbete tar aldrig slut. Därför är det systematiska arbetsmiljöarbetet en självklar del av den dagliga verksamheten.

Roller, ansvar och kunskaper

Arbetsgivaren har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön och arbetsförhållandena på företaget. Arbetsgivaren har ansvar för att undersökningar, riskbedömningar, åtgärder och handlingsplaner kommer till stånd.

Arbetstagaren har ansvar att delta i arbetsmiljöarbetet på företaget. Han/hon ska följa de anvisningar som arbetsgivaren ger om hur arbetet bör bedrivas med bibehållande av god hälsa.

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivare genom medverkan med arbetstagarna och deras representanter bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete som en naturlig del i den dagliga verksamheten. Ett bra systematiskt arbetsmiljöarbete förutsätter att både arbetsgivare och arbetstagare är medvetna, engagerade och löser frågor i samverkan. För att kunna ta och för att vara motiverad att ta ansvar behöver alla berörda parter ha relevanta kunskaper och möjligheter att påverka och medverka. Det är viktigt att chefer och arbetsledare har kunskaper om hur arbetsförhållanden på callcentret, såsom arbetsmängd och tidskrav, påverkar medarbetarna i fysiskt och psykiskt avseende. Arbetstagarna inklusive skyddsombuden är ofta väl insatta i hur arbetet går till. Deras erfarenheter är värdefulla vid undersökningar och bedömningar av arbetsmiljön. Arbetsgivaren är skyldig att se till att arbetstagaren har tillräckliga kunskaper om risker i arbetet och tecken på begynnande ohälsa samt hur utrustningen ska användas. Om medarbetarna vet vilka risker som kan finnas i arbetet kan de själva bättre medverka för att förebygga dem.

Arbetsanpassning och rehabilitering

Syftet med de råd och riktlinjer som ges i detta dokument är att förebygga ohälsa bland personalen. Ohälsa kan ändå uppkomma av olika skäl. Ohälsan kan vara förorsakad eller försämrad av arbetet och/eller försvåra och förhindra fortsatt arbete. Arbetsgivaren ska enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbetsanpassning och rehabilitering AFS 1994:1 organisera och bedriva arbetsanpassning och rehabilitering för arbetstagarna. Detta är för att underlätta återgång och fortsatt arbete även bland dem som drabbats av ohälsa eller funktionsnedsättning med eventuellt nedsatt arbetsförmåga.

Företagshälsovård

Företagshälsovård eller liknande resurs kan anlitas för undersökningar, riskbedömningar, åtgärder och utredningar när den egna kompetensen inte räcker till. Ställ krav på att den anlitade företagshälsovården har tillräcklig bredd och djup i sin kompetens att hantera de frågor som gäller för callcenterverksamhet.

Motivering

Det är lönsamt att kvalitetssäkra arbetsmiljön!

Att jobba med arbetsmiljön på ett systematiskt sätt kan vara lönsamt. Det bidrar till att hålla ner företagets kostnader, till exempel sjukskrivningar och personalomsättning. Kostnaden för en person som är sjukskriven under en vecka kan bli cirka 11 000 kronor eller mer. Av den summan är en stor del direkta kostnader i form av sjuklön och semesterlönegrundande frånvaro. Övriga kostnader, till exempel overtidsersättningar, produktionsbortfall, sämre kvalitet och kundnytta, varierar mellan olika företag. Det innebär att för en del callcenter kan

kostnaden för en veckas sjukfrånvaro bli väsentligt högre. Även produktivitsbortfall och kvalitetsförsämringar som beror på att personalen är på jobbet men inte trivs eller inte är helt frisk och därför inte kan prestera sitt bästa kostar pengar för företaget.

Minskad ohälsa och sjukskrivning är även lönsamt för den enskilde individen och för samhället i stort.

Genom ett systematiskt arbetsmiljöarbete kan man kvalitetssäkra verksamheten och se till att arbetsförhållanden är anpassade till människors olika fysiska och psykiska förutsättningar. Då skapar man möjligheter för de anställda att prestera sitt bästa på jobbet. Positiva erfarenheter, både för trivsel och produktion, av att involvera medarbetarna i kvalitetsarbetet har man från försök med kvalitetscirklar på callcenter.

En kvalitetssäkrad arbetsplats befrämjar även möjligheterna att rekrytera och behålla kompetent personal.

Vad säger lagen?

Arbetsgivaren är enligt Arbetsmiljöverkets författningssamling Systematiskt arbetsmiljöarbete AFS 2001:1 skyldig att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Det skall ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten och omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön på ett callcenter. Det skall finnas en arbetsmiljöpolicy som beskriver hur arbetsförhållandena i verksamheten skall vara för att ohälsa och olycksfall skall förebyggas och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Arbetsgivaren skall ge arbetstagarna och skyddsombuden möjlighet att medverka i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Arbetsmiljölagen 4 § säger att arbetstagaren skall medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet av de åtgärder som behövs för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Han skall följa givna föreskrifter samt använda de skyddsanordningar och i övrigt iaktta den försiktighet som behövs för att förebygga ohälsa och olycksfall. Arbetsmiljöverkets föreskrift Belastningsergonomi AFS 1998:1 7 § säger att arbetstagaren skall vara uppmärksam på arbetsgivarens instruktioner för hur hälsofarliga eller onödigt tröttande fysiska belastningar skall undvikas. Arbetstagare som bedömer att en arbetsuppgift kan medföra sådana belastningar skall underätta arbetsgivaren om detta.

EU-direktivet 90/270/EEG artikel 3 anger också att arbetsgivaren skall utvärdera arbetsmiljöförhållanden och vidta lämpliga åtgärder mot konstaterade risker.

Referenser

- Arbetsmiljölagen i lydelse från 1 juli 2004. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2004 [<http://www.av.se/regler/arbetsmiljolagen/default.shtm>].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling Systematiskt arbetsmiljöarbete AFS 2001:1 Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/2001_01.pdf].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling Belastningsergonomi AFS 1998:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/1998_01.pdf].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbetsanpassning och rehabilitering AFS 1994:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1994 [http://www.av.se/regler/afs/1994_01.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG

[http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].

- Workman M, Bommer W. Redesigning computer call center work: a longitudinal field experiment. *J Organiz Behav.* 2004; 25:317-337.

3 Lokaler och miljö

A Arbetslokaler

Råd och riktlinjer – anpassa lokalerna efter verksamhetens krav och de anställdas behov

Öppen planlösning, separata bås eller separata rum har var och en sina för- och nackdelar. Välj öppna planlösningar om det är viktigt med snabb kontakt mellan personalen, öppen allmän kommunikation till alla samtidigt eller överblick över lokalen. Välj separata rum om det är viktigt med störningsfrihet och koncentration på uppgiften. Det är fördelaktigt om personalen har möjlighet att påverka vilken typ av lokal man arbetar i.

Störningar av ljud kan minskas med lämpligt dämpande akustiska åtgärder och avskärmningar (se kapitel 3C). Synstörande bländning och reflexer kan minskas genom lämplig placering av arbetsstationerna² i lokalen samt avskärmningar av ljuskällor eller indirekt allmänbelysning (se kapitel 3B).

Dagsljus är en viktig tillgång bl.a. för dygnsrytm och vakenhet. Bländande solljus behöver dock avskärmas med persienner eller gardiner.

Lämpligen finns speciella pausutrymmen och lunchrum där personalen kan tillbringa sina pauser och lunchraster. Speciella ”tysta rum” och vilrum kan behövas för dem som behöver ta igen sig, t.ex. vid tillfällig huvudvärk.

Det kan vara lämpligt att anlita expertis vid ny- eller ombyggnationer, t.ex. från företagshälsovården.

Motivering

Öppna planlösningar kan ge överblick och möjligheter till social interaktion, vilket kan vara stimulerande om arbetsuppgifterna är mindre engagerande. Öppna planlösningar leder å andra sidan ofta till att de som arbetar där blir störda av olika aktiviteter, ljus och ljud. Störningen blir mer besvärande ju mer koncentrationskrävande arbetet är. Röster är speciellt störande för koncentrationsförmågan. Man har funnit att det i öppna kontorslandskap är mycket svårt att helt eliminera störande röster med akustiska åtgärder, skärmar el. dyl. Separata rum har den nackdelen att man kan känna sig utlämnad och isolerad om man t.ex. handskas med en besvärlig kund eller om man behöver hjälp från en kollega eller arbetsledare. Många kan känna sig stimulerade av att arbeta i en större grupp.

Det uppstår lättare synstörande bländning och reflexer i bildskärmen i en öppen planlösning. I öppna planlösningar är det även svårare att justera in ett rumsklimat som passar alla.

Man har funnit att personer som arbetar under störande ljud mer sällan anpassar och varierar sin arbetsställning. Det finns tecken på att öppna planlösningar leder till högre stressnivåer.

² **Arbetsstation** = skrivbordet, inklusive annan utrustning och möbler, där individen utför sitt arbete.

Arbetsställe = den adress där företaget, t.ex. callcenter, bedriver sin verksamhet.

Arbetsplats = allmän beteckning som kan betyda arbetsställe, viss lokal inom företaget eller enskild persons plats i lokalen.

Olika personer har olika behov av avskildhet, ”eget revir” och blir i olika grad störda och avbrutna av aktiviteter, ljud och röster.

Vad säger lagen?

Arbetslokaler skall enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42 6-7 §§ vara lämpligt dimensionerade, utformade och utrustade med hänsyn till verksamheten. Det finns även regler för personalutrymmen, vilrum, klädutrymmen etc. (92-110 §§). Det skall finnas tillfredsställande dagsljus och möjlighet till utblick (11 §). Fönster skall vara försedda med lämplig justerbar anordning för avskärmning av dagsljus. Lokalerna och utrustningen skall utformas så att inte besvärande bländning eller reflexer uppstår i bildskärmen.

Liknande krav framställs i EU-direktivet 90/270/EEG, t.ex. att det ska finnas tillräckligt med utrymme för användaren att variera arbetsställning och arbetsrörelser.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/2000_42.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- Brunnberg H, Karlqvist L; Arbete och trivsel i ett öppet landskap. Utvärdering av ett flexibelt kontor på en socialförvaltning. Stockholm: Stockholms läns landsting. 1999.
- Evans, Johnson. Stress and open-office noise. Journal of Applied Psychology. 2000; 85(5):779-783.
- Loewen L, Suedfeld P. Cognitive and arousal effects if masking office noise. Environment and Behavior. 1992; 24:381-395.
- Oldham GR. Effects of changes in workspace partitions and spatial density on employee reactions: A quasi-experiment. J Applied Psychol. 1988; 73(2):253-258.
- O’Neill MJ, Carayon P. The relationship between privacy, control and stress responses in office workers. Human Factors and Ergonomics Society 37th Annual Meeting. 1993.
- Rissler A, Elgerot A. Omställning till arbete i kontorslandskap. Betydelsen av arbetets art för psykofysiologiska anpassningsreaktioner. Stockholm: Psykologiska institutionen, Stockholms Universitet. 1980:1-47.
- Sundström E, Town J, Rice R, Osborn D, Brill M. Office noise, satisfaction, and performance. Environment and behaviour. 1994; 26:195-222.

3 Lokaler och miljö

B Belysning och synförhållanden

Råd och riktlinjer – bra belysningen och goda synförhållanden främjar komfort och goda prestationer

Arbete vid dator, t.ex. på callcenter, är synkrävande. En lagom avpassad belysningsnivå kan minska risken för synbesvär. En allmänbelysningsnivå kring 300-500 lux har visat sig lämplig vid datorarbete.

Speciellt vid öppna planlösningar (kontorslandskap) rekommenderas att använda ljusarmaturer som helt eller delvis ger ett indirekt ljus, d.v.s. ett ljus som riktas upp i taket och därefter reflekteras och sprids ner på arbetsstationerna. I lokaler där man valt att använda direkt ljus, d.v.s. där ljuset riktas nedåt, är det viktigt att sådana ljusarmaturer är försedda med väl avbländande raster och att de placeras strax ovanför eller vid sidan av datoranvändaren. Sådana armaturers placering är kritisk varför man vid en ev. omflyttning av arbetsstationerna även behöver justera ljusarmaturernas placering. Var försiktig med armaturer med stark strålkastarverkan, t.ex. spotlights eller s.k. downlights, som kan ge irriterande bländning.

En extra lampa vid arbetsstationen rekommenderas i de fall där individen p.g.a. synnedättning eller ålder är i behov av mer ljus än det som allmänbelysningen ger. En sådan extra belysning kan även behövas när det i arbetet ingår att man måste läsa synkrävande text på dokument el. dyl.

Med en lämplig utformning av lokalen och belysningsarmaturer samt placering av arbetsstationerna kan man minska risken för synstörande bländning och reflexer i bildskärmen. För att minska risken för ögonbesvär kan möjlighet till ”blickvila” vara bra, d.v.s. att då och då kunna fästa blicken på något som ligger minst 5-6 meter bort, gärna ut genom fönster el. dyl.

Det kan vara lämpligt att anlita belysningsteknisk expertis vid ny- eller ombyggnationer.

Motivering

Ungefär var fjärde callcenteroperatör har i olika studier rapporterat besvär från ögonen. Detta kan bero på att arbetet med bildskärm är synkrävande i kombination med icke optimala synförhållanden eller synfel hos individen. För att uppnå goda synförhållanden krävs att ljusmiljön ska anpassas till aktuella arbetsuppgifter och att ögonen inte tröttnas av att ständigt behöva fixera på nära håll (dokument, bildskärm) eller störs av bländning och reflexer. Det kräver också att individens synförmåga är optimal, med eller utan lämpliga glasögon. Dåliga synförhållanden kan leda till olämpliga arbetsställningar, ögon- och nackbesvär eller huvudvärk och trötthet. Dåliga synförhållanden leder också ofta till dåligt arbetsresultat.

För stark allmänbelysning vid datorarbete kan ge bländningsproblem och ögonbesvär då ögonen försöker titta på den ganska ljussvaga bildskärmen. För svag allmänbelysning kan å andra sidan göra det svårt att läsa på papper el. dyl. som man också behöver använda sig av vid arbetet på callcenter. Man kan även bli trött och sömnig vid för låg belysningsnivå. Som en lagom avvägd nivå brukar 300-500 lux anges.

Allmänbelysning utgörs ofta av takarmaturer. Armaturernas uppgift är att rikta och fördela ljuset i rummet. De bör vara utformade så att bländning undviks. Ljusarmaturer med indirekt belysning minskar risken för synnedläggande reflexer och bländning. En annan fördel med det indirekta ljuset är att omflyttningar av arbetsstationerna kan ske utan att det medför behov av omflyttning av armaturerna.

Se även i kapitlet om synkontroller angående synfel hos individen (kapitel 6A).

Vad säger lagen?

Allmänbelysningen skall enligt 3 § i Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 ge en lämplig luminansfördelning i rummet och lämplig kontrast mellan skärmen och den omgivande miljön med hänsyn till den arbetandes förutsättningar, synkraven i bildskärmsarbetet och arbetets art. Allmänbelysningen får inte försvåra avläsningen av bildskärmen. Om det behövs skall det finnas platsbelysning.

En bildskärmsarbetsplats skall utformas så att det inte uppkommer besvärande bländning och reflexer från den omgivande miljön. Detta skall åstadkommas genom att arbetslokalernas och arbetsplatsens utformning samordnas med placeringen av och de tekniska egenskaperna hos de artificiella ljuskällorna. Fönster skall ha justerbar anordning för avskärmning av dagsljus som lyser in på arbetsplatsen. Där det behövs för att undvika besvärande reflexer skall arbetsytorna vara lågreflekterande.

Syn- och belysningsförhållanden får inte ge upphov till olämpliga arbetsställningar.

Motsvarande krav ställs i bilagan med minimikrav i EU-direktivet 90/270/EEG.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- CIBSE. Lighting guide LG3. The visual environment for display screen use. London: The Chartered Institution of Building Services Engineers; 1996.
- EN 12464-1. Light and lighting - Lighting of work places - Part 1: Indoor work places. Brussels: European Committee for Standardization 2002.
- Kroemer KHE, Grandjean E. Fitting the task to the human. London: Taylor & Francis; 1997.
- Ljus & Rum, planeringsguide för belysning inomhus. Stockholm: Ljuskultur; 2003.
- Newsham GR, Veitch JA. Lighting quality recommendations for VDT offices: a new method of derivation. Lighting Res Technol. 2001; 33(2):97-116.
- Starby K. En bok om belysning. Ljuskultur: Stockholm; 2003.
- Veitch JA, Newsham GR. Preferred luminous conditions in open-plan offices: research and practice recommendations. Lighting Res Technol. 2000; 32(4):199-212.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

3 Lokaler och miljö

C Ljudförhållanden

Råd och riktlinjer – minimera störande ljud och optimera hörsel förhållandena

Arbete på callcenter är hörselkrävande. I vanliga fall utgör kundsamtal per telefon en stor del av arbetsdagen. En väl fungerande teleutrustning med god ljudkvalitet är därför nödvändig för att arbetet ska kunna bedrivas med goda resultat. Teleutrustningen bör vara försedd med spärrear mot hörselskadliga eller annars obehagligt starka ljud. För olika personer fungerar headset med en resp. två lurar bäst. De flesta föredrar ett personligt headset.

För att tydligt kunna höra kundsamtalen är det olämpligt om ljudnivån i lokalen är störande hög. Ljudnivåer över 55 dBA bör därför undvikas. Om arbetet är koncentrationskrävande kan störningar uppträda redan vid 40-45dBA.

Problemen med ljudstörningar på callcenter uppstår mest vid öppna planlösningar (se kapitel 3A). Störningarna kan minskas med lämpligt dämpande akustiska åtgärder och avskärmningar, t.ex. ljudabsorbenter i tak och eventuellt på väggar, ljuddämpande skärmar mellan arbetsplatser och att lokalen kompletteras med mjukt material (gardiner, väggbonader, gångmattor etc.).

Motivering

Många callcenteroperatörer är störda av höga ljudnivåer. Det vanligen mest störande ljudet på callcenter är övriga operatörers kundsamtal.

Störande ljud kan negativt påverka arbetsprestationerna. Inte oväntat visar undersökningar att mer komplexa arbetsuppgifter som medför att man måste hantera information via hörsel och tal försvåras vid störande ljud. Ljud i form av andras prat är särskilt störande enligt många undersökningar. Störningar av koncentrationskrävande arbete kan uppstå vid ljudnivåer över 40-45 dBA. Taluppfattbarheten kan bli störd vid nivåer över 55 dBA. Detta gäller speciellt för dem som har nedsatt hörsel eller som i arbetet måste använda annat språk än sitt modersmål.

Höga ljudnivåer leder till att man höjer rösten, vilket i längden ökar risken för hals- och röstproblem. Störande ljud kan även ge mental trötthet och minskad motivation att prestera. Sådana eftereffekter kan vara påtagliga trots att man medvetet inte känt sig störd under arbetet.

Plötsliga starka ljud från telefonsystemet (headset) kan uppstå på grund av olika tekniska problem. Sådant kan i extrema fall ge öronbesvär eller andra obehag. Telefonutrustningen bör därför vara försedd med spärrear mot att sådana höga ljud uppstår.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42 34-35 §§ säger att arbetslokaler skall vara lämpligt utformade och inredda med hänsyn till deras ändamål, ljudegenskaper och förekommande bullerkällor. De skall planeras, disponeras och isoleras mot omgivningen så att bullerexponeringen reduceras till lägsta praktiskt möjliga nivå och att så få som möjligt utsätts för buller. Arbetsmiljöverkets föreskrifter Buller AFS 2005:16 anger i sina kommentarer ett riktvärde på 40 dBA för högsta ljudnivå i kontorslokaler där det är stora krav på stadigvarande koncentration eller behov av att föra samtal obesvärat.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/2000_42.pdf].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling – Buller AFS 2005:16. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2005 [http://www.av.se/regler/afs/2005_16.pdf].
- ISO/TR3352 Acoustics – Assessment of noise with respect to its effect on the intelligibility of speech. Geneva: International Organization for Standardization; 1974.
- Kjellberg A, Landström U. Noise in office: Part II – The scientific basis (knowledge base) for the guide. International Journal of Industrial Ergonomics. 1994; 37:1261-1267.
- Kjellberg A, Landström U, Tesarz M, Söderberg L, Åkerlund E. The effects of non-physical noise characteristics, ongoing task and noise sensitivity on annoyance and distraction due to noise at work. Journal of Environmental Psychology. 1996; 16:123-136.
- O'Neill MJ. The relationship between privacy, control and stress responses in office workers. Human Factors and Ergonomics Society 37th Annual Meeting 1993.
- Wittersch T, Wyon DP, Clausen G. The effects of moderate heat stress and open-plan office noise distraction on SBS symptoms and on performance of office work. Indoor Air. 2004; Suppl 8:30-40.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

3 Lokaler och miljö

D Rumsklimat och luftkvalitet

Råd och riktlinjer – god ventilation och rumsklimat främjar komfort och bra prestationer

Genom ett gott inomhusklimat och god luftkvalitet på arbetsplatsen kan man uppnå bra komfort och ge förutsättningar för ett gott arbetsresultat. Detta kräver bl.a. att ventilationsanläggningen är konstruerad, dimensionerad och skött med tanke på den verksamhet som pågår. Det kan löna sig att förbättra ventilationen utöver vad den hygieniska miniminivån kräver. Det är även viktigt att filtren i ventilationssystemet byts med täta mellanrum. En ventilation upp till 25 l/s per person i lokalen och koldioxidnivåer under 800 ppm har visat sig ge ökad komfort och mindre besvär från ögon och luftvägar. Prestationerna kan förbättras vid optimal luftkvalitet och rumsklimat. Lufttemperaturen bör ligga mellan 20-24° C, lufthastigheten under 0,15 m/sek och luftfuktigheten mellan 30-60 % relativ fuktighet.

Om flexibla arbetstider tillämpas på arbetsplatsen medför det att ventilationssystemet behöver vara anpassat till detta så att tillräcklig luftväxling uppnås under alla delar av arbetstidsramen.

Goda städrutiner med rena och dammfria lokaler kan ytterligare medverka till en god komfort och frihet från besvär från t.ex. luftvägar.

Det kan vara lämpligt att anlita expertis vid nykonstruktioner eller ombyggnationer, t.ex. från företagshälsovården.

Motivering

God ventilation och gott rumsklimat är nödvändigt för ett gott välbefinnande. På callcenter är den huvudsakliga källan till ”dålig luft” att så många människor är samlade inom samma väggar och att många värmeproducerande apparater är i gång. Människors andning producerar koldioxid. Luftkvaliteten och ventilationens effektivitet kan i kontorslokaler uppskattas med mätning av koldioxidhalten i rumsluften. Halten brukar anges i ppm (parts per million).

I den nordiska klimatzonen blir rumsluften ofta mycket torr vintertid när man tar in och värmer upp kall och relativt torr utomhusluft. Varm och torr luft kan upplevas som påfrestande för ögon och luftvägar, speciellt vid arbete vid bildskärm och när man använder rösten mycket.

Studier har visat att dammhalter i kontorslokaler kan nedbringas med goda städrutiner. Besvär från ögon och luftvägar har minskat efter införande av bättre städrutiner.

Det är nästan omöjligt att skapa ett rumsklimat som alla trivs med eftersom de individuella önskemålen varierar.

Vad säger lagen?

Regler för ventilation, luftkvalitet och termiskt klimat finns i Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42 18-33 §§. Där anges i de allmänna råden att luftväxlingen ej bör understiga 7 l/sek/person. Man skall eftersträva en koldioxidhalt under 1000 ppm.

Lufttemperaturen bör ligga mellan 20-24°C vintertid och 20-26 °C sommartid vid stillasittande arbete. Man bör undvika höga lufttemperaturer vintertid (>22 °C) eftersom det kan ge upphov till besvär av torr luft. Lufthastigheten bör inte överskrida 0,15 m/s för att undvika känslan av drag.

Det finns metoder att beräkna optimalt rumsklimat så att så få som möjligt blir otillfredsställda (PPD=Predicted Percentage Dissatisfied). En lokals PPD-värde bör ligga under 10%.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbetsplatsens utformning AFS 2000:42. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/2000_42.pdf].
- ANSI/ASHRAE Standard. Thermal, environmental conditions for human occupancy. Atlanta: American Society of Heating Refrigerating and Air-Conditioning Engineers; 1992.
- ANSI/ASHRAE Standard. Ventilation for acceptable indoor air quality. Atlanta: American Society of Heating Refrigerating and Air-Conditioning Engineers; 1999.
- Bourbeau J, Brisson C, Allaire S. Prevalence of the sick-building syndrome symptoms in office workers before and six months and three years after being exposed to a building with an improved ventilation system. *Occup Env Med* 1997; 54:49-53.
- Erdman CA, Apte MG. Mucous membrane and lower respiratory building related symptoms in relation to indoor carbon dioxide concentration in the 100-building BASW dataset. *Indoor Air*. 2004; Suppl 8:127-134.
- Seppänen OA, Fisk W, Mendell MJ. Association of ventilation rates and CO₂ concentrations with health and other responses in commercial and industrial buildings. *Indoor Air* 1999; 9:226-252.
- Skulberg K, Skyberg K, Kruse K, Eduard W, Djupesland P, Levy F, Kjuus H. The effect of cleaning on dust and the health of office workers - An intervention study. *Epidemiology*. 2004; 15(1);71-78.
- Wargocki P, Wyon DP, Sundell J, Clausen G, Fanger PO. The effects of outdoor air supply rate on perceived air quality, sick building syndrome (SBS) symptoms and productivity. *Indoor Air*. 2000; 10(4):222-236.
- Wargocki P, Sundell J, Bischof W, Brundrett G, Fanger PO, Gyntelberg F, Hansson SO, Harrison P, Pickering A, Seppanen O, Wouters P. Ventilation and health in non-industrial indoor environments: report from a European Multidisciplinary Scientific Consensus Meeting (EUROVEN). *Indoor Air* 2003; 12: 113-128
- Wargocki P, Wyon DP, Fanger PO. The performance and subjective responses of call-centre operators with new and used supply air filters at two outdoor air supply rates. *Indoor Air*. 2004; Suppl 8:7-16.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. *Arbete och Hälsa* 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

4 Möbler och utrustning

A Arbetsbord och stol

Råd och riktlinjer – välj arbetsmöbler som går att anpassa till olika individer och som medger variation av arbetsställningar

Arbetsstolen

En bra arbetsstol har:

- ställbar sitthöjd
- ställbart ryggstöd och armstöd
- gungfunktion.

Bäst är om det finns flera stolar att välja mellan, så att var och en kan få prova ut den stol som passar honom eller henne bäst. Man kan behöva provsitta några dagar för att få en ordentlig uppfattning om vilken stol som passar bäst. Om stolen har armstöd bör de kunna ställas in i både höjd- och sidled. Det är viktigt att det är enkelt att ta bort armstöden eller föra dem ur vägen om det behövs för att komma intill arbetsbordet.

Arbetsbordet

Ett bra arbetsbord:

- är enkelt inställbart i höjdlid, gärna med el-motor
- är tillräckligt stort – minst 100 cm djupt för gamla djupa CRT bildskärmar eller 80 cm för platta skärmar
- har en bordsskiva med hel yta utan utdragsskiva för tangentbord el. dyl.
- har ljus och matt bordsyta
- är max 3 cm tjock vid framkanten (inklusive ev. sarg).

Ett bord är inte enkelt inställbart om man måste skruva på varje bordsben för att ställa in höjden. Fäst upp kablar och sladdar till datorerna under bordet. Det finns särskilda kabelrännor att använda. Kablar och sladdar på golvet samlar damm, hindrar städningen och kan vara en snubbelrisk. De kan också få skador och bli en el-säkerhetsrisk.

TCO har tagit fram kravspecifikationer för arbetsbord som ger bra vägledning vid val.

Mer detaljer om lämpliga arbetsmöbler finns bl.a. på Arbetslivsinstitutets webbsidor.

Om man redan har gjort stora investeringar i icke-optimala möbler kan man initialt komplettera med t.ex. några höj- och sänkbara bord som växelvis kan nyttjas av medarbetarna. Om möblerna inte är optimala är det särskilt viktigt att arbetet organiseras så att inte hälsorisker uppstår.

Motivering

Besvär i nacke, skuldror, armar, händer eller rygg är vanligt hos callcenteroperatörer. Studier har visat att 75-80 % av kvinnliga callcenteroperatörer anger att de haft besvär i dessa kroppsregioner under den senaste månaden. Sådana besvär kan bl.a. uppstå på grund av att möbler och utrustning inte är anpassade till individens kroppsmått. Människor har olika kroppsmått och olika behov. Att arbetsstolen och arbetsbordet kan anpassas till den enskilda personen är därför en nödvändig förutsättning för tillfredsställande arbetsställningar och arbetsrörelser vid

datorarbete. Brister i stolens och bordets utformning och anpassningsmöjligheter kan snabbt ge upphov till kroppsliga besvär som sätter ned arbetskapaciteten.

Ett arbetsbord som enkelt kan höjas och sänkas, t.ex. med el-motor, ger möjligheter till variation mellan sittande och stående arbete. Ett sådant bord kan även enkelt anpassas till olika personers kroppslängd, t.ex. om flera personer nyttjar samma arbetsstation. En mycket mörk, ljus eller blank bordsyta kan ge synstörande reflexer eller ljuskontraster mot bildskärmen och omgivningen. Välj därför bordsskivor med halvljus och matt yta. Bordsskivan bör vara hel och obruten inom det område där man arbetar med händerna, d.v.s. kring tangentbord, mus och dokument. Detta för att ha tillgång till ett flexibelt arbetsområde. Eventuellt kan det behövas en höj- och sänkbar del till bildskärmen, speciellt om den är mycket stor, så att man kan anpassa dess höjd till ögonen. För att bekvämt få plats med benen under bordsskivan bör dess framkant inte vara tjockare än 3 cm.

Om arbetsstolen har gungfunktion kan man enkelt variera arbetsställning, t.ex. under ett telefonsamtal, vilket bl.a. är bra för rygg och nacke. Om ryggstödet är tillräckligt högt kan nacken avlastas och om det är smalt kan armarna även sträckas ut bakåt. Allt detta ger ytterligare möjligheter till viktig variation av arbetsställningarna.

Om de anställda har kunskaper och kan ställa in de olika funktionerna på möblerna kan de bättre utnyttja utrustningen.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 ställer krav på att arbetsplatsen skall vara dimensionerad, utformad och utrustad så, att den arbetande kan inta bekväma arbetsställningar samt variera arbetsställningar och arbetsrörelser. Arbetsbord och arbetsyta skall vara tillräckligt stora så att en flexibel placering av skärm, tangentbord, datormus eller annat styrdon, dokument och övrig utrustning är möjlig. Utrymmet vid tangentbordet och utrymmet för datormus eller annat styrdon skall vara så stort att den som arbetar kan avlasta armar och händer på bordsytan.

Föreskrifterna anger också att bildskärm och tangentbord skall placeras så att arbetshöjden liksom blickvinkeln till skärmen blir lämplig. Arbetsstolen skall vara stadig och ge möjlighet till rörelsefrihet och en bekväm arbetsställning. Stolen skall vara lätt att ställa in. Sitsen och ryggstödet skall vara reglerbara i höjdlid och ryggstödet skall kunna vinklas.

Motsvarande krav på arbetsbordet och arbetsstolen ställs i bilagan med minimikrav i EU-direktivet 90/270/EEG.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- SS-EN ISO 9241-5 Ergonomiska krav på kontorsarbete med bildskärmar (VDTs) – Del 5: Arbetsplatsutformning och krav på arbetsställning (ISO 9241-5:1998).

- Toomingas A, Hagman M, Hansson Risberg E, Norman K. Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av callcenterföretag i Sverige. Arbetslivsrapport 2003:10, Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2003
[<http://www.arbetslivsinstitutet.se/publikationer/detaljerad.asp?ID=1357>].
- Arbetslivsinstitutets dator-webbsidor: [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete>].
- TCO-developments webbsidor. [<http://www.tcodevelopment.com>].
- Smith MJ, Bayehi AD. Do ergonomics improvements increase computer workers' productivity? An intervention study in a call centre. Ergonomics, 2003; 46(1-3): 3-18.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

4 Möbler och utrustning

B Datorutrustning

Råd och riktlinjer – välj datorutrustning som är kvalitetsgranskad och som underlättar goda arbetsställningar

Bildskärmen

En bra bildskärm:

- är TCO-märkt (inte äldre än TCO99)
- har halvljust och matt hölje
- är gärna av typen platt bildskärm.

Notera att en TCO-märkt bildskärm som har använts under flera år kanske inte längre håller måttet för en bra skärm, eftersom bildskärmar slits och bildkvalitén försämras.

Tangentbordet

Ett bra tangentbord:

- är kort
- är lågt
- är lätt att skriva på
- har halvljus och matt yta.

Datormusen

En bra datormus:

- är låg och passar till handens storlek
- medger att handen kan vila på den i en bekväm och rak handledsställning.

Det är bra om det finns olika datormöss och andra styrdon som de anställda kan pröva och välja mellan.

Mer detaljer om lämplig datorutrustning finns bl.a. på Arbetslivsinstitutets webbsidor.

Motivering

Bildskärmsarbete kan i längden vara ansträngande för ögonen. Besvär från ögonen har i studier rapporterats från var fjärde callcenteroperatör. Det är därför viktigt att bildskärmen har lämpliga egenskaper och hög bildkvalitet. TCO-märkta bildskärmar har kvalitetsgranskats av en oberoende organisation, TCO-development. Kraven på märkningen har successivt höjts under åren. Märkningen bör ej vara äldre än från 1999 (TCO99).

Platta bildskärmar är att föredra framför de gamla djupa (CRT) bildskärmarna. Sådana är lättare och tar mindre plats, vilket gör dem enklare att hantera och placera på bordet. Platta bildskärmar är mycket mindre känsliga för reflexer från belysning och fönster. De flimrar inte. De har lägre energiförbrukning och ger mindre värme och elektromagnetiska fält. Bildskärmen bör kunna sänkas ner till lämplig höjd (se avsnitt om placering av utrustning i kapitel 5).

Besvär av bl.a. smärtor och värk i nacke, skuldror eller armar och händer är också vanligt bland callcenteroperatörer. Sådana besvär kan bl.a. uppstå på grund av att datorutrustningen inte är anpassad till individens kroppsmått.

Standardtangentbord är vanligen (för) breda vilket gör att datormusen för högerhänta personer hamnar för långt ut åt höger. Detta ger en olämplig arbetsställning. Både tangentbordet och datormusen behöver få plats inom axelbredd. Det finns korta tangentbord, till exempel sådana utan den numeriska delen på högerkanten. Det finns även tillsatser som placerar styrkonsolens funktioner mitt framför tangentbordet.

Att tangentbordet och datormusen är utformade så att de passar var och ens kroppsmått och arbetssätt är en förutsättning för tillfredsställande arbetsställningar och arbetsrörelser vid datorarbete. En för stor eller för liten datormus är ansträngande att använda. Den bör passa både höger och vänster hand så att man kan växla.

Rätt arbetshöjd samt ett lågt tangentbord och datormus är viktiga, så att handlederna kan hållas raka när man arbetar. Tangentbord och datormöss som är för höga tvingar handleden till en ogynnsam uppåtvinklad arbetsställning.

Ett svart, vitt eller blankt tangentbord eller ram till bildskärmen kan ge stora ljuskontraster eller synstörande reflexer. Sådana bör därför undvikas. Välj utrustning som har halvljus och matt yta.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 ställer krav på att bildskärm och tangentbord skall vara lätta att läsa av och utformade så att användningen underlättas. Bilden på skärmen skall vara fri från besvärande flimmer och annan instabilitet. Skärmen skall vara fri från reflexer och speglingar som kan orsaka besvär för användaren. Tecknen på skärm och tangentbord skall vara skarpa och stora och ha tillräcklig kontrast. Avstånden mellan tecken och rader skall vara tillräckligt stora för god avläsbarhet. Ljusstyrkan eller kontrasten mellan tecknen och bakgrunden på skärmen skall lätt kunna justeras av användaren och anpassas till den omgivande miljön

Motsvarande krav på datorutrustningen ställs i bilagan med minimikrav i EU-direktivet 90/270/EEG.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- SS-EN ISO 9241-9 Ergonomiska krav på arbete vid bildskärmsterminal (VDTs) – Del 9: Krav på inmatningsdon förutom tangentbord (ISO 9241-9:2000).
- Arbetslivsinstitutets dator-webbsidor: [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete>].
- TCO-developments webbsidor: [<http://www.tcodevelopment.com>].
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

4 Möbler och utrustning

C Datorprogramvara

Råd och riktlinjer – välj datorprogramvara som underlättar och effektiviserar arbetet

En bra datorprogramvara hjälper användaren att lösa arbetsuppgifterna snabbt och enkelt. Det är en viktig förutsättning för att kunna sköta kommunikationen med kunden effektivt. Informationen som presenteras på skärmen behöver vara tydlig, lätt att överskåda och orientera sig i. Det underlättar om så mycket som möjligt av den information som operatören behöver finns samtidigt på skärmen.

Undvik starka färger i skärmbilderna, speciellt på stora ytor.

En bra programvara medger att det går att använda kortkommandon på tangentbordet.

Mer detaljer om krav på bra programvara finns bl.a. på Arbetslivsinstitutets webbsidor.

Motivering

Att behöva växla mellan olika bilder eller olika program på datorn är mentalt ansträngande. Särskilt olämpligt är detta vid callcenterarbete, eftersom det är ett arbete som innebär hög mental belastning. Operatören behöver fokusera på kunden.

Många färger och häftiga färgkombinationer i skärmbilderna ger ett rörigt intryck och kan försämra förmågan att uppfatta informationen. Ögat dras till starka färger och stora kontraster. Detta kan anstränga ögonen. Antalet färger bör därför begränsas.

Långvarigt och ensidigt arbete med datormus kan medföra ökad risk för besvär bl.a. i nacke, skuldror, armar och händer. Detta kan speciellt hända om man återkommande måste klicka och dra med musen eller göra många precisionskrävande markeringar. Det är då fördelaktigt om man kan växla mellan musarbete och tangentbordsarbete, t.ex. använda kortkommandon. Det är därför viktigt att programvaran medger användande av sådana kortkommandon.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 10 § anger att programvara och system skall vara lämpligt utformade med hänsyn till arbetsuppgiftens krav och användarens förutsättningar och behov. Programvara skall vara lätt att använda och vid behov kunna anpassas till användarens kunskaps- eller erfarenhetsnivå. Systemen skall så långt möjligt ge användarna återkoppling ifråga om det utförda arbetet. De skall visa information i ett format och i en takt som är anpassad till användarna.

Vid utformning och val av programvara skall särskild hänsyn tas till de ergonomiska principer som gäller för människans förmåga att uppfatta, förstå och bearbeta information.

Motsvarande krav på programvaran ställs i bilagan med minimikrav i EU-direktivet 90/270/EEG

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- SS-EN ISO 9241-11 Ergonomiska krav på kontorsarbete med bildskärmar (VDTs) – Del 11: Riktlinjer för användbarhet (ISO 9241-11:1998).
- SS-EN ISO 9241-12 Ergonomiska krav på kontorsarbete med bildskärmar (VDTs) – Del 12: Presentation av information (ISO 9241-12:1998).
- SS-EN ISO 9241-13 Ergonomiska krav på kontorsarbete med bildskärmar (VDTs) – Del 13: Vägledning för användare (ISO 9241-13:1998).

- Arbetslivsinstitutets dator-webbsidor: [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete>].
- Tengblad P, Backström M, Herrman L, Hammarström O, Sandgren S. Hållbart arbete i informationssamhället. Slutrapport från projektet Callcenter i utveckling. Långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans. Stockholm: ATK Arbetstagarkonsultation AB; 2001.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

5 Arbetsteknik och placering av utrustning och möbler

Råd och riktlinjer – en optimal placering och justering av möbler och datorutrustning samt en bra arbetsteknik effektiviserar arbetet och minskar risken för besvär

Det räcker inte med en väl utformad utrustning för ett bra datorarbete. Om utrustningen placeras, ställs in eller används på ett olämpligt sätt, kan arbetsställningarna och arbetsrörelserna bli påfrestande och ge besvär. Alla användare behöver lära sig en effektiv och hälsosam arbetsteknik och veta hur utrustningen bör användas och varför.

Ställ in arbetsstolen och arbetsbordet så här:

Stolen

1. Ställ in stolen så att man kan sitta med fötterna stadigt i golvet och med knän och höfter i cirka 100 graders vinkel. Om stolen är för låg får man en hopkrupen ställning. En för hög stol gör att stolens framkant trycker under låren.
2. Ställ in ryggstödet så att det ger bra stöd i svanken.
3. Gungfunktionen ställs in så att den balanserar mot kroppsvikten – inte för lätt, inte för trögt.

Bordet

Ställ in arbetsbordet så att bordsytan är i armbågshöjd.

Variera arbetsställningen – stå och jobba – ofta!

Sitt på många olika sätt! Det är bra att variera inställningarna på stolen.

Att växla mellan att sitta och stå och jobba ger bra variation för kroppen. Fördelaktigt är om bordet enkelt kan justeras från sittande till stående höjd. Ibland kan en speciell ”stå-arbetsstol” vara till nytta, d.v.s. en stol som är så hög att man kan sitta på den i stående ställning.

Inför gärna en ”regel” att alla, som inte av andra skäl ofta lämnar arbetsstationen, bör växla mellan att sitta och stå vid arbetsstationen några gånger under arbetsdagen. Det finns exempel på callcenter som rekommenderar att alla bör stå minst en fjärdedel av arbetstiden.

Placera datorutrustningen så här

Det bör finnas cirka 50-70 cm mellan bildskärmen och kanten på bordet där man sitter eller står. Avståndet behövs för tangentbordet, för att ge stöd för handleder och underarmar samt för material. Överkanten på bildskärmen bör vara strax under ögonhöjd. Blickriktning behöver vara lite nedåt. Se till att bildskärmen inte är placerad rakt framför ett fönster eller så att det finns fönster direkt bakom ryggen när man sitter framför skärmen. Arbetsstationen bör placeras så att befintliga fönster hamnar vid sidan av den som arbetar vid bildskärmen.

Det bör finnas cirka 15 cm mellan bordskanten och tangentbordet, så att underarmar och handleder kan vila på bordsytan mellan bordskanten och tangentbordet.

Runt datormus och tangentbord behövs en fri bordsyta. Underarmarna behöver kunna vila avspända på bordet. Hela underarmen bör ha stöd vid musarbete.

Se till att datormusen används i nära anslutning till tangentbordet – inom underarmsavstånd och axelbredd. Man kan även ha musen framför sig mellan tangentbordet och bordskanten.

Mer detaljer om lämplig arbetsteknik och justering av möbler och utrustning finns bl.a. på Arbetslivsinstitutets webbsidor.

Använd en bra tal- och röstteknik

Rösten är ett av operatörens viktigaste verktyg i callcenterarbetet och är det som kunden hör. Rösten blir hårt utnyttjad. En bra röst- och talteknik hjälper att bevara rösten och ger förutsättningar för en god kundkontakt. Professionella råd och lämplig träning kan i många fall vara till nytta. God luftkvalitet och bra inomhusklimat är viktiga för att undvika besvär från luftvägarna och talorganen (se kapitel 3D). Att dricka extra vatten kan ofta underlätta för halsen vid torr luft, speciellt vintertid.

Motivering

Många callcenteroperatörer, liksom andra som arbetar mycket vid dator, har besvär i nacke, skuldror eller armar och händer. Sådana besvär kan bl.a. uppstå på grund av att möbler och utrustning inte är inställda efter individens kropps mått eller på grund av olämplig arbetsteknik. Rätt arbetshöjd, så att man kan arbeta avspänt, samt möjlighet till ordentligt stöd och avlastning för handleder och underarmar när tangentbord eller datormus används är grundläggande för bekväma arbetsställningar och arbetsrörelser vid datorarbete.

En för hög bildskärm innebär en olämplig blickriktning. Jämför med hur man läser en bok. Man har boken på bordet eller lutar den och tittar snett ned när man läser. Det är naturligt eftersom ögonen, på korta avstånd, fungerar bäst när man tittar lite snett nedåt. En uppåtriktad blick kan även medföra att ögonen lättare blir torra och irriterade.

En för hög bildskärm, eller en påtagligt lågt placerad bildskärm, kan även ge en olämplig böjning i nacken.

En bra skrivteknik underlättar arbetet. Bäst är om man kan skriva utan att behöva titta på tangenterna. Det är viktigt för att få ett bra rörelsemönster och en avspänd arbetsställning. Lär in och använd kortkommandon för att begränsa användningen av datormusen. Det går snabbare och minskar risken för besvär, t.ex. ”musarm”.

På motsvarande sätt är en bra tal- och röstteknik viktig för att undvika besvär från hals och talorgan. Ungefär var tredje callcenteroperatör har i studier rapporterat besvär från halsen eller med rösten. Risken ökar om rumsluften är torr eller förorenad. Risken kan även öka vid stress och spänningar i muskler och talorgan. Logopedier och andra experter kan ge förebyggande råd. En bra röst och en bra talteknik kan även underlätta i kundkontakten.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Belastningsergonomi AFS 1998:1 6 § anger att arbetsgivaren skall se till att arbetstagaren har tillräckliga kunskaper om lämpliga arbetsställningar och arbetsrörelser, hur teknisk utrustning och hjälpmedel skall användas, vilka risker olämpliga arbetsställningar, arbetsrörelser och olämplig manuell hantering medför, samt tidiga tecken på överbelastning av leder och muskler. Arbetsgivaren skall vidare se till att arbetstagaren ges möjlighet att träna in en lämplig arbetsteknik för den aktuella arbetsuppgiften. Han skall även följa upp att instruktionerna efterlevs.

Se även kapitlen 4A och 4B om utrustningens utformning (arbetsbord, arbetsstol, bildskärm, tangentbord och datormus).

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Belastningsergonomi AFS 1998:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/1998_01.pdf].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- SS-EN ISO 9241-5 Ergonomiska krav på kontorsarbete med bildskärmar (VDTs) – Del 5: Arbetsplatsutformning och krav på arbetsställning (ISO 9241-5:1998).
- SS-EN ISO 9241-9 Ergonomiska krav på arbete vid bildskärmsterminal (VDTs) – Del 9: Krav på inmatningsdon förutom tangentbord (ISO 9241-9:2000).
- Arbetstlivsinstitutets dator-webbsidor: [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete>].
- TCO-developments webbsidor: [<http://www.tcodevelopment.com>].
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetstlivsinstitutet: 2005.

6 Syn- och hörselkontroller

A Synkontroll

Råd och riktlinjer – gör regelbundna synkontroller

Att se dåligt när man arbetar vid bildskärm är påfrestande och kan leda till sänkta prestationer, både kvantitativt och kvalitativt. Regelbunden kontroll av synförmågan och lämpliga glasögon för datorarbetet kan minska sådana problem.

Motivering

Datorarbete är synkrävande. Många får besvär från ögonen, huvud- eller nackvärk som kan kopplas till synkraven. Synbesvär kan uppstå vid syndefekter hos operatören. Lämpliga glasögon avpassade speciellt för bildskärmsarbete kan då vara till stor nytta. Efter 40-årsåldern ökar svårigheterna att se tydligt på nära håll, t.ex. på bildskärmen. Man då bör vara extra noga med synkontroller.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 6 § anger att alla som normalt arbetar vid bildskärm mer än en timme om dagen skall genomgå synundersökning och om nödvändigt erhålla lämpliga glasögon avpassade speciellt för bildskärmsarbete. Sådan undersökning kan även ske som en enklare ”synscreening” på företagshälsovården som avgör om en mer fullständig undersökning behöver göras hos kvalificerad optiker. Regeln gäller även för tillfälligt anställda, t.ex. vikarier. I praktiken behöver en synundersökning endast ske om man bedömer att anställningen minst varar så länge att en synundersökning hinner ske och att eventuella glasögon hinner rekvireras.

Undersökningen och ev. glasögon skall bekostas av arbetsgivaren. Synundersökning skall upprepas regelbundet. Vart tredje till vart femte år är ett ungefärligt intervall. Det är lämpligt att rådfråga expertis på området, t.ex. leg. optiker med arbetsmedicinsk kompetens, om vad som är ett lämpligt intervall för en person. Därutöver skall synundersökning göras om arbetstagaren får besvär som kan ha samband med synkraven i arbetet.

På Arbetsmiljöverkets hemsida finns detaljerade svar på frågor om kravet på synkontroll.

EU-direktivet 90/270/EEG artikel 9 ställer liknande krav på synkontroll och glasögon.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Arbetsmiljöverkets webbsidor om synkontroll: [<http://www.av.se/fragsvar/kontorsarbete>].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG
/http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].

6 Syn- och hörselkontroller

B Hörselkontroll

Råd och riktlinjer – hörselkontroller rekommenderas

Att ha en hörselnedsättning är påfrestande i ett callcenterarbete. Det kan leda till sänkta prestationer, både kvantitativt och kvalitativt. Hörselkontroll av dem som arbetar med kundsamtal och lämpliga råd och utrustning till dem med konstaterat nedsatt hörsel kan underlätta i sådana situationer.

Motivering

Arbete med telefonsamtal är hörselkrävande. Stor del av callcenterarbetet bygger på att lyssna och uppfatta kunders/klienters röst i telefonen. Ofta förekommer höga ljudnivåer i lokalen som kan vara störande för taluppfattbarheten, speciellt om störningarna utgörs av röster. Detta gäller speciellt för dem som har nedsatt hörsel eller som i arbetet måste använda annat språk än sitt modersmål. Hörselstörningar kan ge trötthet och andra besvär och naturligtvis även menligt påverka arbetsresultaten. En långsamt insättande hörselnedsättning kan pågå länge utan att den drabbade riktigt är medveten om problemet. Hörselkontroll av dem som arbetar med kundsamtal vore ett sätt att spåra och sedan hjälpa personer med sådana problem.

Det finns inga klara regler om sådana hörselkontroller eller om hur ofta sådana bör upprepas. Lämpligen bör hörselkontroll genomföras vid nyanställning och göras med lämpliga intervall eller vid misstanke om hörselproblem. Särskilt viktigt borde hörselkontroll vara efter 50-årsåldern eftersom hörselnedsättning blir vanligare med stigande ålder.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbetsanpassning och rehabilitering AFS 1994:1 4 § och 12 § anger att arbetsgivaren fortlöpande skall ta reda på vilka behov av åtgärder för arbetsanpassning som finns bland arbetstagarna. De enskilda arbetstagarnas arbetssituation skall anpassas med utgångspunkt från deras förutsättningar. Man skall särskilt beakta om den enskilde arbetstagaren har någon funktionsnedsättning.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbetsanpassning och rehabilitering AFS 1994:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1994 [http://www.av.se/regler/afs/1994_01.pdf].

7 Andra hälsofrämjande åtgärder

Råd och riktlinjer – satsa på ett hälsoprogram på företaget

Ett hälsoprogram vid callcentret kan stimulera och hjälpa många att upprätthålla en hälsosam livsstil. Hälsoprogrammet kan omfatta många olika aspekter, t.ex. rökavvänjning, val av sunda kostvanor samt motion. Bra exempel på sådana är callcenter som bjuder på fruktkorgar istället för godis och vattenautomater istället för sockerhaltiga läskedrycker. Andra exempel är att tillhandahålla lunchsallader från en lokal cateringfirma istället för pizzabitar i frysen. Somliga callcenter har olika aktiverande och stimulerande familjeaktiviteter under helger och ledigheter. Andra exempel vore att kombinera säljkampanjer med hälsokampanjer. Det finns även callcenter som erbjuder korta föredrag om kost, sömn, motion och andra hälsofrämjande åtgärder för att höja medvetenheten om dessa frågor och ge medarbetarna idéer om hur de kan påverka sin hälsa positivt.

Ett hälsoprogram på företaget kan vara en kompensation för det ofta stillasittande arbetet på callcenter. Företaget kan medverka till att stimulera och underlätta olika former av kroppslig aktivitet under arbetstid och fritid. Detta kan främja medarbetarnas hälsa och arbetsförmåga. Att växla mellan att sitta och stå vid ett höj- och sänkbart arbetsbord är ett sätt. Andra sätt är att ordna med pausgymnastik, eventuellt med tips på företagets intranät om lämpliga rörelser. Man kan även utnyttja raster eller pauser under dagen. Bra exempel på detta är callcenter där man arrangerar lunchpromenader eller som har en motionsanläggning i källaren. Andra callcenter delar ut träningskort till en lokal motionsanläggning. Att underlätta för promenad eller cykling till och från arbetet är ett annat effektivt sätt att stimulera regelbunden kroppslig aktivitet. Man kan t.ex. arrangera med väder- och stölskyddade cykeluppställningsplatser.

Med små bärbara stegräknare som man delar ut till personalen kan man stimulera till några extra steg och kanske avdelningsvis tävla med andra enheter eller företag i branschen.

Det är speciellt viktigt att på sikt, men med hänsyn tagen till den personliga integriteten, nå de individer som bäst skulle behöva det men som av olika skäl håller sig i bakgrunden vid sådana aktiviteter.

Samarbete med företagshälsovården och lokala motionsföreningar och idrottsklubbar kan ofta underlätta. Olika organisationer, t.ex. Korpen, erbjuder hela paket med färdiga program för hälsoarbetet på företag – ”Hälsodiplomerings”, ”Hälsocertifiering”. Där kan ingå utbildningssatsningar om kost, motion och hälsa samt massage m.m.

Satsningar på individens hälsobeteende är ett *komplement och får inte ersätta* nödvändiga hälsofrämjande åtgärder vad gäller arbetsförhållandena.

Motivering

Vi tillbringar halva vår vakna tid på arbetsplatsen under arbetsveckorna. Det är då viktigt för den långsiktiga hälsan och välbefinnandet hur denna tid tillbringas. Människan är mentalt och kroppsligt gjord för att regelbundet utsättas för varierande belastningar och utmaningar – d.v.s. en blandning av kraftiga och låga belastningar och utmaningar samt däremellan återhämtning. Om denna balans och variation långsiktigt och allvarligt rubbas uppstår risk för ohälsa, antingen på grund av överutnyttjande och brist på återhämtning eller på grund av bristande träning och stimulans. Det som inte utnyttjas kommer att ”förtvina”. Observera att detta gäller både mentala och kroppsliga funktioner, hjärnceller liksom muskelceller.

Inte alla hälsosamma aktiviteter och vanor är självklara för alla. Det vanliga är att många, trots att de vet att det är fel, har en ohälsosam livsstil, t.ex. vad gäller rökning, kost och motion. Erfarenheten visar att grupptillhörighet i sådana fall kan vara till hjälp. Arbetsgruppen är då ett naturligt sammanhang där man kan hjälpa och stötta varandra att göra en hälsosam livsstil till en vana. Arbetsgruppen är också den grupp, förutom familjen, som de flesta regelbundet träffar under en längre tid. Arbetsplatsen är den plats, förutom hemmet, som de flesta regelbundet återkommer till under en längre tid. Därför har arbetsplatsen och arbetsgruppen i de flesta sammanhang en stor potential till stimulans till en hälsosam livsstil. Effekterna av en friskare och mer välmående individ har alla i det långa loppet glädje av, såväl individen själv, som företaget och samhället. Är man frisk och mår bra gör man sannolikt ett bättre arbete än om man är sjuk och mår dåligt.

Callcenterarbete blir ofta ett stillasittande arbete, liksom många av det postindustriella samhällets arbetsuppgifter. Långvarig brist på kroppslig aktivitet har befunnits vara kopplat till många mer eller mindre allvarliga sjukdomstillstånd. En speciell risk som uppstår vid för låg kroppslig aktivitet är övervikt och fetma, som i sin tur utgör risk för uppkomst av olika sjukdomstillstånd. Det är tydligt visat att regelbunden kroppslig aktivitet främjar hälsa och välbefinnande samt påskyndar utläkning av olika sjukdomar. Kroppslig aktivitet är även kopplat till psykiska funktioner såsom minne och till psykiskt välbefinnande. Otränade individer tycks vara sämre rustade att tåla såväl psykisk som fysisk stress.

För att tillgodose kroppens behov av nödvändig aktivitet bör därför callcenterarbete kombineras med regelbunden kroppslig aktivitet av olika slag.

Det råder samstämmighet om att vuxna människor behöver minst 30 minuters måttligt ansträngande daglig kroppslig aktivitet. Exempel på detta är raska promenader. Att gå eller cykla till och från arbetet eller att ta lunchpromenader kanske i de flesta fall räcker. Därutöver behövs minst 40-50 minuters intensivare kroppslig aktivitet minst 2-3 gånger per vecka. Exempel på detta är motionspass på Friskis och Svettis, fotboll, intensivt trädgårdsarbete, folkdans etc. Viktigt är att det sker regelbundet och är lustfyllt.

Vad säger lagen?

Det finns ingen lagtext som anger att företag skall erbjuda sina anställda speciella hälsofrämjande åtgärder av typen rökavvänjning, konditionsträning el. dyl.

Referenser

- Börjesson M, Jonsdottir I. Fysisk aktivitet som profylax och terapi vid stressrelaterade tillstånd. Läkartidningen. 2004; 101(15-16):1394-1400.
- Engström LM, Lindgärde F. Fysiskt aktiva mår bättre. Läkartidningen. 2004; 101(15-16):1387-1393.
- Terry J, Terry P, Weiderpass E, Vaibio H. Övervikt och fysisk inaktivitet kan öka cancerrisken. Tydligt samband vid de vanligaste cancerformerna. Läkartidningen. 2004; 101(10):894-896.

8 Arbetsorganisation och psykosociala förhållanden

A Samtalstid, arbetspassens längd, avbrott, raster och pauser³

Råd och riktlinjer – begränsa samtalstiden⁴ och variera med avbrott, pauser och rast

Callcenterarbete med kundsamtal utmärker sig genom att det ofta kräver hög mental närvaro. Detta kan leda till uttrötningseffekter, besvär och försämrade prestationer om det pågår länge. Det finns inga andra bestämda gränser för hur länge man får arbeta med kundsamtal än vad arbetstidslagen allmänt säger om hur länge man får arbeta under en arbetsdag. Därutöver kan det vara fördelaktigt att tillvara de positiva effekter för hälsa och prestationer som kan uppnås genom begränsningar av kundsamtalen samt olika avbrott och pauser. De råd och riktlinjer som här ges kan förhoppningsvis vara till hjälp för en optimal avvägning mellan produktionens villkor och människans förutsättningar för att på så sätt uppnå en långsiktigt hållbar utveckling av verksamheten.

Rent allmänt kan sägas att ur hälsosynpunkt kan långa obrutna arbetspass vid dator eller datorarbete sammanlagt över 4-6 timmar per dag öka risken för olika typer av besvär.

Vad som är optimal tid för kundsamtal och datorarbete varierar beroende på arbetets innehåll, organisering och övriga omständigheter samt beroende på individens förutsättningar och behov. Rent generellt kan man säga att ju mer fördelaktiga förhållandena är, desto större andel av arbetsdagen bör man kunna ägna sig åt kundsamtal. Och vice versa. Om arbetet i sin helhet ger mental och kroppslig variation ökar förutsättningarna för att man framgångsrikt och långsiktigt ska kunna ägna en stor del av arbetstiden åt kundsamtal. Exempel på sådan variation är callcenter där medarbetarna även får ta ansvar för administrativa sysslor, olika personalaktiviteter, skötsel av lokaler, kafferaster och omgivningsmiljön.

På motsvarande sätt finns inga bestämda gränsvärden för arbetspassens och pausers längd. Även här avgörs optimal tid av arbetets innehåll, organisering och övriga omständigheter samt beroende på individens förutsättningar och behov. Också här kan man rent generellt säga att ju mer fördelaktiga förhållandena är, desto längre kan arbetspassen med kundsamtal och datorarbete vara. Och vice versa. Ur hälso- och prestationssynpunkt är lämplig längd på uppmärksamhets- eller koncentrationskrävande arbetspass cirka 1/2-1 timme, varefter man behöver ta paus, rast eller göra avbrott för andra sysslor. I undantagsfall 2 timmar. Det är ofta fördelaktigare med korta men täta pauser/avbrott (minuter) än långa och glesa.

³ **Avbrott** = avbryter tillfälligt det ordinarie arbetet för personliga behov (toalettbesök, fylla på vattenflaskan) eller för att utföra andra arbetsuppgifter.

Paus = kortare avbrott från arbetet, t.ex. kaffepaus, pausgymnastik. Arbetstagaren får ej lämna arbetsstället. Paustiden räknas som arbetad tid.

Rast = längre avbrott från arbetet. Arbetstagaren får fritt förfoga över tiden och kan lämna arbetsstället. Tiden räknas ej som arbetad tid.

Obs – avbrott, paus och rast innebär att man både kroppsligt och mentalt kan släppa arbetsuppgiften.

⁴ **Samtalstid** = den sammanlagda tid man samtalar med kunder eller klienter.

Redotid = den sammanlagda tid man är beredd att ta samtal, d.v.s. väntar på nästa samtal.

Inloggad (påloggad) tid = samtalstid + tid för administration som är kopplad till samtalen + redotid.

Arbetstid = den sammanlagda tid man är på arbetsstället, d.v.s. inloggad tid + pauser, avbrott, möten etc., men exklusive tid för (lunch-)rast.

När man gör avbrott eller annars inte har kundsamtal kan man gärna utföra sådant som medför en både kroppslig och mental variation från kundsamtal. Undvik stillasittande, speciellt om man suttit under kundsamtal. Passa på att utnyttja eventuella hålrum mellan kundsamtal till sådana minipausar genom att gå till köket och fylla på vattenflaskan, gå till kopian för att kopiera dokument, vittja postfacket eller helt enkelt bara gå några varv runt arbetsbordet. Sådana avbrott, eller att lite då och då lyfta på axlarna och sträcka på sig eller göra andra rörelser, kan dessutom minska risken för ”musarm”.

Pausar och avbrott bör tas *innan trötthet och sviktande prestationer uppkommit*. Därför kan schemalagda avbrott, raster eller pauser ibland vara nödvändiga, t.ex. vid hårt styrda eller pressade arbetsförhållanden. Annars torde operatören själv bäst kunna avgöra när dessa bör tas med hänsyn till verksamhetens bästa och de individuella behoven.

Under en 8 timmars arbetsdag, avbruten av lunchrast el. motsvarande efter cirka 4 timmar, kan normalt 2 längre pauser på 15-20 minuter förekomma. Däremellan kortare pauser eller avbrott, en eller två gånger per timme, t.ex. 10 minuter efter 1 timme eller 5 minuter efter 1/2 timme.

Det finns callcenter som har fått positiva effekter av att minska den inloggade tiden per dag, korta ner arbetspassen och lägga in fler pauser. Personalen mår bättre och blev effektivare. De kunde ta kundsamtal under en större del av den inloggade tiden. Den effektiva tiden med kundsamtal ökade även om den inloggade tiden per dag minskade.

Se även i kapitel 3A angående pausutrymmen samt i kapitel 7 angående träning under arbetstid eller på fritiden.

Motivering

Undersökningar har visat ökad förekomst av smärta, värk och andra besvär vid många timmars datorarbete per dag jämfört med färre timmar. Längre tids arbete vid såväl tangentbord som mushantering ökar risken för besvär. Flera studier av datorarbete har visat riskökning för besvär i främst nacke/skuldra och övre extremitet vid datorarbete överskridande 4 tim/dag. Enstaka studier har påvisat riskökning redan vid 2 tim/dag. Trötthetseffekter och sjunkande prestationer kan uppstå redan efter 1/2-1 timmes arbete med uppmärksamhetskrävande arbete vid dator. Prestationsförmågan kan förväntas sjunka särskilt vid mentalt krävande arbete under koncentrationsstörande omständigheter.

Någon generell gräns som inte bör överstigas kan inte fastställas eftersom risken för besvär är kopplad till bl.a. arbetsinnehåll, variation och pausmöjligheter och andra fysiska och psykosociala arbetsmiljöförhållanden.

Det vetenskapliga underlaget kring betydelsen av arbets- och pausmönster för uppkomst av besvär specifikt vid callcenterarbete är begränsat. Långa arbetspass eller underbemanning ökade den tid som behövdes för att avsluta administrationen efter samtalen (wrap-up time) i en studie på ett callcenter i USA. Studier har även visat att 10 minuters paus varje timme vid callcenterarbete minskat risken för värk och smärtor och samtidigt förbättrat arbetsprestationerna.

Kunskaper finns också att hämta från studier av datorarbete utförda på laboratorier eller ute på arbetsplatser. Sådana studier har visat att efter 20-35 minuters arbete minskar uppmärksamheten. Positiva effekter av pauser, såväl spontana som schemalagda, har påvisats i form av

minskad trötthet i olika kroppsregioner, *minskad* besvärsförekomst samt *ökad* uppmärksamhet och produktivitet. Studier har även påvisat att man effektivare kan förhindra uppkomst av trötthet och besvär genom att ta korta men täta pauser (t.ex. 30 sekunder till några minuter flera gånger per timme) än genom långa och glesa pauser. Detta har visats ske utan negativa effekter på produktionen. Flera studier har tvärtom påvisat ökad produktivitet.

I callcenter är förutsättningar ofta annorlunda än i övrigt datorarbete, så tillvida att det kan uppstå korta, täta pauser mellan samtalen. Huruvida dessa är gynnsamma, t.ex. genom att minska koncentrationsbehovet eller om de är mindre gynnsamma, genom att kräva ny uppmärksamhet, är ett område som det saknas forskning om.

Forskningen har ej kommit fram till entydiga resultat om sådana pauser bör ske under vila eller med någon form av aktivitet, t.ex. pausgymnastik. Det finns emellertid anledning att tro att aktiva avbrott eller pauser kan vara fördelaktigt ur både mental och kroppslig synpunkt.

Det är olämpligt att vänta med att ta paus eller göra avbrott tills kroppen säger ifrån. Trötthet och sviktande prestationer har då redan uppkommit. Man kan göra jämförelsen med behovet av att regelbundet inta vätska vid kroppsansträngning, t.ex. inom idrott och sport. Om man väntar tills man blivit törstig har prestationerna redan sjunkit. Därför kan påminnelser om behovet av variation och återhämtning behövas. Schemalagda pauser och avbrott torde vara speciellt viktiga vid hårt tempostyrda kundsamtal. Annars bör operatören själv kunna bestämma tidpunkten för avbrott, raster och pauser. Denne kan ofta bäst avgöra när behovet finns. Detta måste emellertid avvägas mot verksamhetens krav.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett att kundsamtal maximalt bör förekomma under 60-70 % av arbetsdagen. Man skriver även att bemanningen på callcenter bör vara tillräckligt hög så att de anställda kan delta i utbildning och möten samt att frånvaro kan täckas så att de anställda kan sköta sina åtaganden både på arbetet, i familjen och i samhället.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 8 § anger att om den arbetande får besvär trots att man vidtagit åtgärder för att förbättra arbetsmiljön skall arbetet om möjligt ordnas så att den arbetande kan växla till mindre ansträngande arbetsuppgifter eller få tillräckliga pauser så att besvär inte uppstår.

Enligt Arbetstidslagen 15 § skall arbetstagaren ha rast senast efter 5 timmars arbete. Rast bör ej understiga 30 minuter. Utöver raster skall arbetstagaren kunna göra pauser. Lagen föreskriver inte hur långa eller många pauser skall vara. Vid särskilt ansträngande arbete såsom vid löpande band rekommenderas schemalagda pauser om t.ex. 5 minuter varje timme. Lokala parter kan överenskomma om raster och pausers förläggning.

EU-direktivet 90/270/EEG artikel 7 anger att arbetsgivaren skall planera arbetet så att arbetstagaren får regelbundna avbrott i form av pauser eller omväxling i uppgifterna så att belastningen i det dagliga bildskärmsarbetet minskar.

Referenser

- Arbetstidslagen med kommentarer i lydelse från januari 2001. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [<http://www.av.se/regler/arbetstidslagen/default.shtm>].
- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNISite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- Paul J, Huws U. How can we help? Good practice in call-centre employment. Analytical Social and Economic Research Ltd for the TOSCA project. Brussels: European Trade Union Confederation; 2002.

- Balci R, Aghazadeh F. The effect of work-rest schedules and type of task on the discomfort and performance of VDT users. *Ergonomics*. 2003; 46(5):455-456.
- Balci R, Aghazadeh F. Effects of exercise breaks on performance, muscular load, and perceived discomfort in data entry and cognitive tasks. *Computers & Industrial Engineering*. 2004; 46:399-411.
- Caple D. Ergonomic review of rest breaks in call centres. In: Stevenson M, Talbot J (Eds.) *Proceedings of the 37th annual conference of the ergonomic society of Australia*. Sydney: The Ergonomics Society of Australia Inc. 2001; 91-96.
- Federspiel CC, Fisk WJ, Price PN, Liu G, Faulkner D, Dibartolomeo DL, Sullivan DP, Lahiff M. Worker performance and ventilation in a call centre: analyses of work performance data for registered nurses. *Indoor Air*. 2004; Suppl 8:41-50.
- Ferreira M, Conceicao G, Saldiva P. Work organization is significantly associated with upper extremities musculoskeletal disorders among employees engaged in interactive computer-telephone tasks of an international bank subsidiary in Sao Paulo, Brazil *Am J Ind Med*. 1997; 468-473.
- Galinsky TL, Swansson NG, Sauter SL, Hurrell JJ, Schleifer LM. A field study of supplementary rest breaks for data entry operators. *Ergonomics*. 2000; 43(5):622-638.
- Gerr F, Marcus M, Ensor C, Kleinbaum D, Cohen S, Edwards A, Gentry E, Ortiz, Monteilh C. A prospective study of computer users: 1. Study design and incidence of musculoskeletal symptoms and disorders. *Am J Ind Med*. 2002; 41:221-235.
- Henning R, Jacques P, Kissel G, Sullivan A, Alters-Webb S. Frequent short rest breaks from computer work: effects on productivity and well-being at two field sites. *Ergonomics*. 1997; 40(1):78-91.
- Meijman T. Mental fatigue and the efficiency of information processing in relation to work times. *Ind Ergonomics*. 1997; (20):31-38.
- McLean L, Tingley M, Scott RN, Rickards J. Computer terminal work and the benefit of micro breaks. *Applied Ergonomics*. 2001; 32:225-237.
- Punnett L, Bergqvist U. Visual display unit work and upper extremity musculoskeletal disorders. A review of epidemiological findings. *Arbete och Hälsa* 1997:16. Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 1997.
- Tittiranonda P, Burastero S, Rempel D. Risk factors for musculoskeletal disorders among computer users. In: Chernicak M (Ed), *Office Ergonomics*. Philadelphia: Henley & Belfus; 1999, sid. 17-38.

- Van den Heuvel SG, de Looze MP, Hildebrandt VH. Effects of software programs stimulating regular breaks and exercises on work-related neck and upper-limb disorders. *Scand J Work Environ Health*. 2003; 29(2):106-116.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. *Arbete och Hälsa* 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

8 Arbetsorganisation och psykosociala förhållanden

B Arbetets innehåll och uppläggning

Råd och riktlinjer – arbetets innehåll, komplexitetsgrad och variation bör anpassas till individens förutsättningar och utvecklingsbehov

I ett välfungerande callcenter är innehållet och svårighets- och komplexitetsgraden i arbetsuppgifterna *anpassade* till den enskilde operatörens behov och förutsättningar. Bra är om företaget har ett urval av olika arbetsuppgifter, t.ex. olika kunduppdrag, som operatören i samråd med arbetsledningen kan pröva. Bra är om det finns både inkommande och utgående samtal, servicetjänster och försäljningsuppdrag att välja mellan. Eftersträva att det finns arbetsuppgifter som kan bli successivt mer krävande allt eftersom individen utvecklas i sitt arbete.

Ett bra callcenterarbete ger även möjligheter till sådan kroppslig och mental *variation* som är i överensstämmelse med den enskilde individens behov och förutsättningar. Arbetsdagar som domineras av kortcykliska och ensidigt upprepade kundsamtal kan i längden leda till problem med motivationen hos medarbetarna.

Arbetsuppgifterna behöver inte enbart röra sig om kundsamtal, utan även annat som hör till verksamheten kan med fördel ingå, t.ex. planering, utbildning och praktiskt servicearbete.

Det finns bra exempel där callcenter har kombinerat kundsamtal med andra typer av kunduppdrag, t.ex. kuvertering av försändelser eller paketering av varor. I andra fall har man låtit medarbetarna själva ta ansvar för delar av den egna driften och skötseln av lokalerna, t.ex. städning, postsortering och arrangemang vid kafferaster och mellanmål. På liknande sätt skulle medarbetarna även kunna ansvara för delar av administration, planering och uppföljning. Callcenter inom banker, läkemedelsdistributörer och sjukvården har låtit sin personal växla mellan arbete med kundtjänst och arbete ute i banken, apoteket respektive ute på vårdavdelningar.

Om callcenterföretaget endast har ett kunduppdrag uppstår dessutom en sårbarhet både för hela verksamheten och för individen, vilket kan upplevas som stressande och otryggt.

Att callcenteroperatören växlar mellan arbete på callcentret och med annan typ av arbete, kan vara en metod att uppfylla behovet av kroppslig och mental variation där sådant inte kan förverkligas inom företaget.

Det är en utmaning för företag, myndigheter och andra organisationer med callcenterverksamhet att vara kreativa och utnyttja olika sätt att introducera optimal variation i arbetet.

Motivering

En grundregel för allt arbete är att undvika eller begränsa sådana arbetsuppgifter som innebär stark styrning, hög grad av bundenhet eller ensidigt rutinarbete. I stället bör arbetet organiseras så att människans behov av variation och återhämtning tillgodoses. Många av de arbetsuppgifter som tidigare ingick i kontorsarbete medförde naturliga avbrott och variation från stillasittande. Dessa arbetsuppgifter kan nu i ökad utsträckning utföras direkt vid datorn t.ex. intern och extern kommunikation, sökning och inhämtande av information samt skicka

fax. Detta, och bundenheten till telefonen, har medfört att callcenteroperatörer utför merparten av sina arbetsuppgifter utan att lämna sin arbetsstation. Konsekvensen kan bli långvarigt stillasittande arbete, många gånger i påfrestande arbetsställningar och med brist på variation och naturliga avbrott, om man inte medvetet ställer sig upp eller på annat sätt byter arbetsställning.

Arbetsuppgifter som likartat och ensidigt upprepas med korta mellanrum leder sällan till god arbetstrivsel utan riskerar i stället att utveckla stressreaktioner och kroppslig och mental utmattning och ohälsa. Att enbart se en liten del av verksamheten och ej se helheten leder lätt till att operatörerna inte har förståelse för hela verksamhetens villkor och behov. Ett sådant arbete är sällan utvecklande för individen och därmed inte heller för företaget. Att inte se helheten leder också lätt till suboptimeringar och bristande identifikation med organisationen. För många nya och svåra uppgifter kan å andra sidan leda till otillräcklighetskänslor och stress.

De flesta vill kunna göra ett bra arbete som man kan vara stolt över. Olika individer har olika talanger och preferenser vad gäller callcenter arbetets innehåll. Sannolikt gör man ett bättre arbete om arbetsuppgifterna är i överensstämmelse med det man bäst passar för. Somliga trivs bäst med att vara serviceinriktade vid inkommande samtal, t.ex. helpdesk. Andra kanske är skickligare på att ringa upp kunder och sälja varor eller tjänster. Att arbeta utanför det egna kompetensområdet kan vara påfrestande och leda till otillräcklighetskänslor och stress, särskilt om lönen är beroende av framgången. Upplägget och utvecklingen av den enskilde operatörens arbete bör därför med jämna mellanrum omprövas i dialog mellan denne och arbetsledningen, t.ex. vid utvecklingssamtal.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett som minimumstandard att de anställda regelmässigt bör få en bred och generellt användbar träning och utveckling av sina förmågor.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 7 § anger att arbete vid bildskärm som är starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende eller är ensidigt upprepat normalt inte får förekomma. Starkt styrt är arbetet om den anställda t.ex. inte kan styra över sin egen arbetstid, pauser, arbetstempo eller arbetsmetod. Bundet är arbetet om den anställda måste vara vid sin arbetsstation under en väsentlig del av arbetsdagen 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, under en väsentlig del av arbetsdagen.

EU-direktivet 90/270/EEG artikel 7 anger att arbetsgivaren skall planera arbetet så att arbetstagaren får regelbundna avbrott i form av pauser eller omväxling i uppgifterna så att belastningen i det dagliga bildskärmsarbetet minskar.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].

- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNIsite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- Holman D. Call centres. I: Holman D, Wall T, Clegg C, Sparrow P, Howard A (red): The new workplace. A guide to the human impact of modern working practices. West Sussex: Wiley&Sons; 2003.
- Johansson G, Aronsson G, Lindström BO. Social psychological and neuroendocrine reactions in highly mechanised work. *Ergonomics*: 1978; 583-599.
- Melin B. Mentala löpande band och risken för kognitiv överbelastning. I: von Otter C (red) Ute och inne i svenskt arbetsliv. Forskare analyserar och spekulerar om trender i framtidens arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2003; 235-251.
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. *Arbete och Hälsa* 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

8 Arbetsorganisation och psykosociala förhållanden

C Påverkansmöjligheter

Råd och riktlinjer – organisera arbetet så att alla har möjlighet att påverka var, när, hur och tempo

Om personalen själv kan styra och påverka sina arbetstider vid schemalaggningsen, tider för avbrott, raster och pauser så kan de bättre anpassa arbetet till de egna förutsättningarna och behoven. Schemalaggningsystem där personalen i samverkan med arbetsledningen bokar in sig brukar därför vara populära. Att alla ändå inte alltid kan få de pass man önskar sig får man naturligtvis vara beredd på även i ett sådant system. Likaså kan det bli effektivt om callcenteroperatörerna kan anpassa den tid som behövs för det efterarbete som kan höra till kundsamtalet. Det är fördelaktigt om operatören själv kan påverka tempot i sitt arbete, t.ex. genom att själv ge klarsignal för nästa samtal/kunduppdrag.

Bra är om operatörerna ges möjligheter att välja mellan olika arbetsuppgifter och kunduppdrag. Undvik att arbetsuppgifterna ensidigt domineras av strikta manus och formuleringar.

En grundläggande utgångspunkt är arbetsmiljöreglerna som säger att arbetet normalt inte får vara starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende, eller ensidigt upprepat. Om det är det bör ohälsoriskerna förebyggas genom arbetsväxling, arbetsutvidgning, pauser eller andra åtgärder som ökar variationen i arbetet.

Starkt styrt är arbetet om personalen under en väsentlig del av arbetsdagen utför arbetsuppgifter där de har små eller inga möjligheter att påverka exempelvis:

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

Bundet är arbetet om personalen behöver vara vid sin arbetsstation under en väsentlig del av arbetsdagen 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, under en väsentlig del av arbetsdagen. Datorarbete i allmänhet kan bli ensidigt upprepat om det innebär mycket inmatningsarbete via tangentbordet eller omfattande och ensidiga musrörelser, t.ex. på grund av programvara som kräver många musmanövrer.

Om arbetet, t.ex. på ett callcenter, är starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende eller är ensidigt upprepat under en väsentlig del av arbetsdagen behöver det förändras. Det kan ske genom att andra arbetsuppgifter och aktiviteter införs eller genom fler pauser. Ofta behövs kombinationer av dessa.

Datorarbete i allmänhet, liksom callcenterarbete, blir ofta stillasittande och bundet till arbetsstationen. Tag till vara olika möjligheter att bryta detta, t.ex. genom att erbjuda möjligheter att välja mellan att sitta och stå under kundsamtalen vid ett höj- och sänkbart arbetsbord.

Motivering

Arbete med kunder i allmänhet, liksom på callcenter, blir ofta styrt av kundtillströmningen vad avser arbetstider, tempo och möjligheter att ta pauser och raster. På callcenter är man bunden till sin arbetsstation under den tid man hanterar kundsamtal, såsom tekniken är utformad idag. Inte så sällan föreligger dessutom mer eller mindre strikta rutiner och manus för hur kundsamtalen ska genomföras, vilket lämnar begränsat utrymme för operatörens egen utformning av sitt arbete.

Arbetet på callcenter kan med andra ord bli starkt styrt och bundet både i fysiskt och psykiskt avseende.

Avsaknaden av möjligheter till styrning av det egna arbetet, t.ex. arbetstider, nämns av många callcenter anställda som allvarliga nackdelar med arbetet.

Möjligheter till kontroll och styrning av det egna arbetet har visat sig vara ett viktigt skydd mot uppkomst av otillfredsställelse och ohälsa. Det går också ofta lättare att klara påfrestningar om man själv har möjligheter att lägga upp strategin för hur man ska hantera dem. Detta gäller bl.a. möjligheter till att påverka sina egna arbetstider och arbetstempo. Men detta är inte alltid möjligt. I vissa lägen måste callcenteroperatören av t.ex. affärsjuridiska skäl strikt följa manuskript och valda formuleringar. Sådant detaljstyrt arbete bör varieras med andra arbetsuppgifter där man kan vara mer kreativ.

Merparten av arbetsuppgifterna på callcenter kan enbart utföras vid arbetsstationen. Detta leder till en bundenhet och ofta till ett långvarigt stillasittande, vilket kan medföra kroppsliga besvär och ohälsa. Möjligheterna till kroppslig variation bör stimuleras för att motverka sådana risker. Ett arbetsbord som enkelt kan ändras i höjd för sittande eller stående arbete är en sådan möjlighet. Trådlösa headset kan medge viss ökad rörlighet vid arbetsstationen även medan man talar med kunden.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin UNI Call Centre Charter angett som minimumstandard att anställda bör kunna påverka sina arbetstider bl.a. för att kunna möta sitt ansvar gentemot familj och samhälle. Förändringar i företagets policy och produktutveckling skall kommuniceras före införandet så att de anställda har möjligheter att komma med synpunkter i beslutsprocessen.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 7 § anger att arbete vid bildskärm som är starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende eller är ensidigt upprepat normalt inte får förekomma. Liknande regler för allt arbete, inte bara vid bildskärm, anges i föreskriften Belastningsergonomi AFS 1998:1 4 §.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Belastningsergonomi AFS 1998:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/1998_01.pdf].
- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNIsite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- Bain P, Watson A, Mulvey G, Taylor P, Gall G. Taylorism, targets and the pursuit of quantity and quality by call centre management. *New Technology, Work and Employment*. 2002; 17(3): 170-185.
- Karasek R, Theorell T. *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990.
- Norman K, Toomingas A, Nilsson T, Hagberg M, Wigaeus Tornqvist E. Arbetsförhållanden och upplevda besvär hos kvinnliga och manliga arbetstagare på ett callcenter. *Arbetslivsrapport 2001:5*, Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2001.
- Sprigg C, Smith P, Jackson P. *Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being*. London: Health & Safety Executive; 2003.
- Tengblad P, Backström M, Herrman L, Hammarström O, Sandgren S. *Hållbart arbete i informationssamhället. Slutrapport från projektet Callcenter i utveckling. Långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans*. Stockholm: ATK Arbetstagarkonsultation AB; 2001.
- Theorell T. (Red) *Psykosocial miljö och stress*. Stockholm: Studentlitteratur; 2003.
- Toomingas A, Hagman M, Hansson Risberg E, Norman K. *Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av callcenterföretag i Sverige*. *Arbetslivsrapport 2003:10*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2003
[<http://www.arbetslivsinstitutet.se/publikationer/detaljerad.asp?ID=1357>].
- Zapf D, Isic A, Bechtoldt M, Balu P. What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2003; 12(4): 311-340.
- Norman K. *Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes*. Akademisk avhandling Linköpings universitet. *Arbete och Hälsa* 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

9 Arbetsledning

A Kunskaper om arbetsledning och god arbetsmiljö

Råd och riktlinjer – företags- och arbetsledning behöver kunskap om god arbetsledning samt om risker i arbetet och om hur dessa kan undvikas och hur god arbetsmiljö och arbetshälsa kan uppnås

Arbetsledningen har en nyckelposition i företaget. Hög kvalitet på arbetsledningen är viktigt för en framgångsrik verksamhet. Till arbetsledningen hör att se till att både rutiner och utrustning fungerar optimalt. På liknande sätt borde arbetsledningen även se till att medarbetarna har möjligheter att fungera optimalt, så att de kan göra sitt bästa både på kort och på lång sikt. Ett professionellt och inkännande stöd till medarbetarna är en viktig faktor i det sammanhanget. På liknande sätt är ett gott kamratstöd, en god trivsel och anda på företaget främjande för hälsa, välbefinnande och prestationer.

Att känna sig behövd, men inte utnyttjad, är en bra förutsättning för ett gott arbete.

Arbetsledning är en kvalificerad uppgift som kräver såväl lämplighet som kompetens och kunskaper. Att vara arbetsledare eller chef på mellannivå är ofta påfrestande med krav från olika håll – företagsledning, medarbetare och kunder. En god utbildning och inskolning i arbetsledning ökar då arbetsledarens möjligheter att göra ett bra arbete. För att på ett bra sätt kunna bedöma effekter av planerad eller pågående verksamheten krävs kunskaper om samband mellan arbetsorganisation, arbetsledning, fysiska och psykosociala arbetsförhållanden och deras effekter på välbefinnande och hälsa. Det är viktigt att alla ledningsnivåer, även arbetsledningen ute i det dagliga arbetet, har tillräckliga kunskaper i sådana frågor.

Om företagsledningen inte har alla dessa kunskaper kan man ta viss assistens av extern expertis, t.ex. företagshälsovård.

Motivering

Studier av arbetsledning har i många sammanhang och branscher påvisat det sociala stödets betydelse för hälsa och välbefinnande hos medarbetarna. Stöd från arbetsledningen kan vara av olika karaktär. Det kan röra sig om att vara behjälplig med instruktioner, råd och information. Det kan röra sig om att ”satsa” sitt personliga engagemang i den anställde och t.ex. främja dennes yrkesutveckling. Det kan även röra sig om att visa förståelse och flexibilitet i samband med problem och bekymmer i arbetet eller i medarbetarens privatliv.

Tillhörigheten i en gemenskap är viktig för människans hälsa och välbefinnande. Ett gott samarbetsklimat på arbetet främjar sammanhållningen och kan hjälpa att klara av vardagens krav och stress. Stödet från arbetskamrater är därför väsentligt. Motsatsen – att vara utfrusen, mobbad eller hotad – leder oftast till svåra problem för den drabbade och även i arbetsgruppen. Arbetsledningen måste snabbt och kraftfullt åtgärda sådana situationer.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett som minimumstandard att arbetsledare skall stödja de anställdas strävan efter kvalitet i arbetet bl.a. genom att ge adekvat stöd, råd och en anpassad prestationsvärdering.

Vad säger lagen?

Arbetsgivaren är enligt 6 § i Arbetsmiljöverkets föreskrift Systematiskt arbetsmiljöarbete AFS 2001:1 skyldig att bedöma risker i arbetet, särskilt vid förändringar av verksamheten. Om inte tillräcklig kompetens finns inom företaget måste enligt 12 § utomstående expertis anlitas.

EU-direktivet 90/270/EEG anger att arbetsgivaren skall hålla sig à jour med de senaste tekniska och vetenskapliga framstegen vad gäller arbetsplatsens utformning så att de kan vidtaga de förändringar som behövs för att säkerställa en hög skyddsnivå för arbetstagarnas säkerhet och hälsa.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling – Systematiskt arbetsmiljöarbete AFS 2001:1 Stockholm: Arbetsmiljöverket; 2001 [http://www.av.se/regler/afs/2001_01.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNIsite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].

9 Arbetsledning

B Information, utbildning och träning av personalen

Råd och riktlinjer – personalen behöver information om risker i arbetet samt utbildning och träning i hur dessa kan undvikas, hur utrustningen bör användas och om lämplig arbetsteknik

För att kunna undvika hälsorisker och använda sig av utrustningen på ett riktigt sätt behöver personalen information om risker i arbetet, vilka besvär som kan uppstå och hur sådana kan förebyggas. Personalen behöver regelbunden utbildning och träning i hur utrustningen bör användas och justeras för att uppnå goda arbetsförhållanden samt om lämplig arbetsteknik. Ledningen bör förvissa sig om att personalen på ett riktigt sätt kan tillämpa kunskaperna och färdigheterna. Det kan till exempel handla om att inarbeta en bra arbetsteknik genom att regelbundet göra avbrott i kundarbetet, att växla mellan att sitta och stå under arbetet eller att ställa in bord, stol och dator på rätt sätt. Ibland kan man behöva repetera och se att alla t.ex. kan ställa in rätt stolshöjd.

Om företagsledningen inte har dessa kunskaper kan man anlita extern expertis, t.ex. företagshälsovård.

Motivering

Det räcker inte med att utrustningen är av hög klass. Alla behöver känna till hur den ska användas och varför. Kunskap är en färskvara, varför man regelbundet behöver repetera och träna. För att förvissa sig om att alla verkligen kan tillämpa kunskaperna på ett riktigt sätt kan man på ett lämpligt sätt förvissa sig om detta, antingen som en del i det vardagliga arbetet eller vid speciella ”testtillfällen”.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett som minimumstandard att personalen regelmässigt bör få en bred och generellt användbar träning och utveckling av sina förmågor som underlättar en meningsfull karriär. Personalen skall ges verktyg att självständigt klara kunders behov. De skall även ha utbildning och träning i att hantera nya produkter och tjänster som kräver nya kompetenser. Personalen skall få ergonomiska råd och träning i hur man använder sin utrustning på ett säkert sätt.

Vad säger lagen?

Arbetsgivaren är enligt 6 § i Arbetsmiljöverkets föreskrift Belastningsergonomi AFS 1998:1 skyldig att se till att arbetstagaren har tillräckliga kunskaper om risker i arbetet och tecken på begynnande ohälsa samt hur utrustningen skall användas. Arbetsgivaren har även skyldighet att se till att arbetstagaren ges möjlighet att träna in en lämplig arbetsteknik och följa upp att instruktionerna efterlevs.

EU-direktivet 90/270/EEG artikel 6 anger att arbetsgivaren skall informera arbetstagaren om alla frågor som rör säkerhet och hälsa på arbetsplatsen samt ge utbildning om hur arbetet skall bedrivas, dels innan arbetet påbörjas, dels inför varje större förändring av arbetsplatsen.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Belastningsergonomi AFS 1998:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_01.pdf].
- Rådets direktiv av den 29 maj 1990 om minimikrav för säkerhet och hälsa i arbete vid bildskärm, 90/270/EEG [http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexapi!prod!CELEXnumdoc&lg=sv&numdoc=31990L0270&model=guichett].
- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNISite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- Hanson E, Toomingas A. Kunskaper om arbetsmiljö, arbetsteknik och hälsorisker bland operatörer på callcenter företag. Arbetslivsrapport 2005:28. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005. [http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2005/arb2005_28.pdf].

9 Arbetsledning

C Kvalitetskontroll

Råd och riktlinjer – använd samtalsräkning och medlyssning främst i pedagogiskt syfte och som stöd och kvalitetskontroll

Samtalsräkning och medlyssning kan användas för att vidareutveckla verksamheten och callcenteroperatörernas kompetens. Viktigt är då att arbetsledningen ser detta ur en pedagogisk synvinkel och inte som ett led i övervakning av personalen. Samtalsräkning och medlyssning kan även användas för kvalitetskontroll i verksamheten, där man ställer resultaten i relation till uppställda mål.

Vid hotfulla, trakasserande eller annars otillbörligt krävande kunder kan medlyssning vara ett viktigt stöd för den drabbade operatören. Detta kan kompletteras med en strategi och ett handlingsprogram på företaget för sådana situationer.

Medlyssning och inspelning tillåts enligt brottsbalken om en av samtalsparterna är medveten om att det sker. Man ska dock beakta kraven i Personuppgiftslagen när det gäller behandling av sådana personuppgifter.

Vid samtalsräkning och statistik behandlas personuppgifter, d.v.s. uppgifter som går att spåra till viss person. Att öppet anslå eller i realtid följa enskilda individers prestationer kan uppfattas som ett ingrepp i dennes personliga integritet. Man bör även här vara uppmärksam på de relevanta bestämmelserna i Personuppgiftslagen.

Det är viktigt att vara tydlig och att undvika missförstånd kring användningen av medlyssning, inspelning och samtalsstatistik – vad som sker, varför det sker och hur man skall använda det. Ett sätt att undvika missförstånd är att upprätta ett skriftligt avtal mellan arbetsgivaren och den anställde om förutsättningarna.

En dialog och tydlig policy hos företaget ökar dessutom förståelsen för frågorna bland alla inblandade parter.

Motivering

Både samtalsräkning och medlyssning på callcenter har beskrivits av operatörerna som ett bra sätt att visa på de egna prestationerna. Medlyssning har även ansetts som ett bra sätt att utveckla sina kundsamtal. Baksidan är emellertid att man kan känna sig övervakad och kontrollerad, speciellt av samtalsräkningen. Man kan känna sig stressad, orolig eller nervös både av samtalsräkning eller medlyssning. Samtalsräkning betonar kvantitet och medlyssning kvalitet i arbetet. Det är lätt att de två hamnar på kollisionkurs. Det är viktigt att tydliggöra hur man på företaget vill att man ska balansera mellan de två och uppnå ett optimum för verksamhetens utveckling utan att de anställda mår dåligt. Rätt använda kan samtalsräkning och medlyssning vara en del i målstyrningen i verksamheten och uppfattas som en positiv faktor i arbetet.

Betydelsen av att medlyssning på callcenter används i ett pedagogiskt syfte i stället för ett bestraffande syfte och inte är för dominerande i verksamheten har betonats i olika studier.

Likaså betonas att en stödjande attityd från arbetsledningen är viktigt i detta sammanhang. Ett bra sätt är att ge operatörerna initiativ till medlyssningen.

Kunder som är hotfulla, kränkande eller otillbörligt krävande per telefon förekommer. Situationen kan vara ångestväckande och stressande för operatören. Det är då viktigt med ett bra stöd från arbetskamrater och arbetsledning. Ett väl utvecklat handlingsprogram på företaget kan vara en hjälp för hur man ska hantera sådana situationer. Som en del av detta kan ingå att man tillsammans lyssnar på samtalet och efteråt diskuterar och drar lärdomar för verksamheten.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett som minimumstandard att elektronisk övervakning av personalen endast får ske om dessa är informerade om syftet och om syftet är acceptabelt. Att lyssna på samtalen får endast ske vid enstaka tillfällen och inte kontinuerligt. Personalen måste få tillgång till sina egna uppgifter och kunna korrigera om de är felaktiga. Inspelade data bör förstöras efter bestämd tid.

Vad säger lagen?

Arbetsmiljöverkets föreskrift Arbete vid bildskärm AFS 1998:5 10 § säger att kvantitativ eller kvalitativ kontroll av arbetstagarens arbetsinsats via datasystemet inte får utföras utan dennes vetskap.

Personuppgiftslagen säger att personuppgifter inte får behandlas i smyg. Arbetstagaren skall samtycka till behandlingen och vara informerad om vilka uppgifter som insamlas och ändamålet med detta samt hur länge uppgifterna kommer att bevaras.

Inspelning av kundsamtal är tillåten enligt Brottsbalken om en av samtalsparterna är medveten om att den sker, men måste ändå ta hänsyn till reglerna i Personuppgiftslagen. Så kallad intresseavvägning kan gälla där callcentrets intresse väger över kundens integritetsintresse vid inspelning av kundsamtal.

Referenser

- Arbetsmiljöverkets författningssamling Arbete vid bildskärm AFS 1998:5. Stockholm: Arbetsmiljöverket; 1998 [http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf].
- Datainspektionen. Behandling av personuppgifter för kontroll av anställda. Rapport 2003:3, Datainspektionen: Stockholm; 2003.
- UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNISite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].
- Sprigg C, Smith P, Jackson P. Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being. London: Health & Safety Executive; 2003.
- Tengblad P, Backström M, Herrman L, Hammarström O, Sandgren S. Hållbart arbete i informationsområdet. Slutrapport från projektet Callcenter i utveckling. Långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans. Stockholm: ATK Arbetstagarkonsultation AB; 2001.
- Toomingas A, Hagman M, Hansson Risberg E, Norman K. Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av callcenterföretag i Sverige. Arbetslivsrapport 2003:10. Stockholm: Arbetslivsinstitutet; 2003 [<http://www.arbetslivsinstitutet.se/publikationer/detaljerad.asp?ID=1357>].

- Johansson P, Isaksson A, Toomingas A. Arbetsförhållanden och hälsa bland manliga och kvinnliga anställda på ett urval av callcenter i Sverige. Deskriptiva enkätdata från en enkätstudie. Arbetslivsrapport 2005:23. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005. [http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2005/arb2005_23.pdf].
- Norman K. Call centre work - characteristics, physical and psychosocial exposure and health related outcomes. Akademisk avhandling Linköpings universitet. Arbete och Hälsa 2005:11. Stockholm; Arbetslivsinstitutet: 2005.

9 Arbetsledning

D Lönesystem

Råd och riktlinjer – produktionsmål och lönesystem bör ej motverka goda arbetsförhållanden

Det är olyckligt om produktionsmål, lönesystemet och andra belöningsformer, t.ex. i samband med kampanjer, motverkar effekterna av företagets andra ansträngningar att utforma en bra arbetsmiljö och värnandet om en god arbetshälsa. En utpräglat prestationsbaserad lön kan locka många att tänja sin arbetstid och insatser utöver vad som är långsiktigt hälsosamt. Detta gagnar varken den enskilde, företaget eller samhället. Arbetsledare bör vara uppmärksamma på sådana fenomen.

Motivering

Företagets satsningar på goda arbetsförhållanden för att främja de anställdas välbefinnande, hälsa och arbetsresultat kan äventyras om dessa kommer i konflikt med de mål som företaget ställer upp för produktionen och den lönesättningspolitik som bedrivs. Konflikten kan t.ex. röra sig kring balansen mellan krav på kvalitet och krav på kvantitet i produktionen.

Den internationella fackföreningsorganisationen Union Network International (UNI) har i sin *UNI Call Centre Charter* angett som minimumstandard att bonusbetalningar inte bör uppgå till mer än 10 % av bruttolönen. Prestationsmålen bör baseras på hög kvalitet i kundservicen och inte enbart på antalet samtal. Lönen bör återspegla skickligheten hos den anställda.

Referenser

UNI Call Centre Charter [<http://www.union-network.org/UNISite/Events/Campaigns/CallCenter/CallCentresCharter.html>].

