



Bättre miljö gav kortare telefonköer

Arbetsplats: SJ Telefoncentral, Falköping

Kontaktperson: Kaisa Gunnarsson, tel. 031-80 77 21

Arbetslivsfondens handläggare: Sven-Erik Johansson, Skaraborgs län

Skribent: Tomas Persson

Sammanfattning: Genom en stor satsning på förbättrad arbetsmiljö där arbetsställningen kan varieras och redskapen anpassas efter eget önskemål har risken för arbetsskador minimerats. Trivsel och arbetsinnehåll har väsentligt ökats detta märks inte minst på att telefonköerna i stort sett har försvunnit. Tack vare Arbetslivsfonden blev projektets genomförande både snabbare och mer omfattande än vad som var tänkt från början.

BAKGRUND

SJ är ett affärsdrivande verk som är helägt av Staten. I affärsområdet Persontrafik, sorteras Telefoncentralen i Falköping in som en del av Försäljningsorganisationen.

SJ Telefoncentral i Falköping, är ett av sex försäljningsställen i Sverige, där man via telefon kan köpa tågbiljetter, och även anknytande färdbiljetter såsom utlandståg, båt, länstrafik,

T-bana mm. Systemet bygger på att man ringer ett 020-nummer. På något av landets sex försäljningsställen svarar då en ledig försäljare. I Falköping arbetar 40 av de totalt 400 telefonsäljarna.

Verksamheten startade 1990 i Falköping, och byggdes sedan ut med de övriga fem kontoren. Systemet kompletteras av ett rent trafikupplysningskontor i Stockholm.

Projektets totalkostnad: 1'558 kkr
Beviljat bidrag: 290 kkr

APP genomförandetid: 1994-01-15 -
1995-03-31

Antal anställda: 40 st, där 27 st är kvinnor och 13 st är män.

Sjukfrånvarodagar/anställd och år:

	1992	1993	1994	1995(budget)
Korttid:	12,5	7,9	7,9	5,6
Långtid:	13,2	11,8	11,8	8,4

Personalomsättningen är idag låg

Expedierade telefonsamtal (miljoner st):
67,2

Företagets tidigare inre arbetsmiljö bestod av ett kontorslandskap som var indelat i enskilda arbetsplatser. Ljudskärmar isolerade var och en från de övriga arbetskamraterna både på gott och ont. Vid arbetsplatserna skall telefon- och dataterminalarbete utföras, vilket inte erbjuder några omväxlande arbetsställningar. Här var riskerna stora för att personalen skulle utveckla arbetsskador i form av rygg-, axel- och nackförslitningar. Den individuella belysningen bedömdes även vara undermålig.

MÅLSÄTTNING

Arbetet med att bygga upp verksamheten hade endast pågått några år då kontakter med ALF togs. Man ville förändra arbetets fysiska och psykosociala förutsättningar, vilka i det första utförandet var enligt traditionell modell. Nu riktades uppmärksamheten på riskerna med ett stillasittande arbete, och de skador som uppträder t.ex. i axlar och nacke.

Även möjligheterna till en förändring mot ett "öppnare kontorslandskap" där var och en ändå kunde arbeta ostört var en del av målet.

En förändring av arbetsorganisationen mot ett bredare och självständigare arbete för var och en diskuterades, och även olika utbildningar.

Ledning, fack och personal diskuterade igenom mål och genomförande. Man enades om en projektgrupp på fyra personer, som tillsammans med ansvarig platschef skulle vara sammanhållande för projektet.

De olika insatserna skulle leda till en bättre arbetsmiljö, med större förutsättningar för att motverka arbetsskador och monotona arbetsbelastningar. Samtidigt ville man få fram en starkare gemenskap, genom att skapa ett mera "öppet" kontorslandskap.

En ökad arbetstillfredsställelse och minskad sjukfrånvaro var även viktiga bitar av målet.

Vid arbetet med att utforma den fysiska arbetsmiljön har Previa deltagit.

Som helhet kan sägas att man beslutade att göra följande förbättrande insatser:

* Fysisk arbetsmiljö

- Sittriktiga arbetsstolar
- Höj- och sänkbara arbetsbord, som möjliggör att man kan växla mellan att arbeta sittande eller stående.
- Lägre ljudskärmar/bafflar
- Terminalarmar för individuell placering av bildskärm
- Anpassad allmänbelysning och punktbelysning

- Personliga rullhursar för arbetsmaterial

* Psykosocial arbetsmiljö / Arbetsorganisation

- Personalstyrkan delas i arbetsgrupper
- Utbildning i försäljnings- och avslutningssteknik
- Studieresor för produktkännedom
- Arbetsbyten med SJ:s säljställen

Samarbetet med Arbetslivsfonden har under hela projektiden varit bra. ALF:s uppföljning under arbetets gång, har man sett som mycket positiv. Då har man haft möjligheter till återkoppling och diskussion av projektet och dess förutsättningar.

GENOMFÖRANDE

Kontakter med leverantörer togs för att prova fram vilka arbetsbord, stolar, belysningsarmaturer osv, som skulle väljas. Previa deltog som sakkunnig partner i utvärderingen.

Genomförandet av de fysiska insatserna blev av olika orsaker fördröjda. De höj- och sänkbara borden som man bestämt sig för kunde inte levereras, utan man fick välja ett nytt utförande.

Detta har varit de mest kritiska händelserna under projektiden.

Genom informations- och uppföljningsmöten har samtlig personal varit delaktig i, och kunnat påverka de olika skeendena i projektet.

Arbetsorganisationen förändrades till en grupporganisation, där varje grupp fick eget ansvar för bl.a. kvalitet och försäljningsmål.

Två studieresor för att skapa en större produktkännedom har genomförts.

Utbildningen i sälj- och avslutandeteknik har genomförts. Här utbildades ett antal interna säljtränare, som sedan genomförde utbildningen hos den övriga personalen.

De olika åtgärderna har finansierats genom budgeterade medel samt via extrainsatser.

Genom samarbetet med ALF har ett betydligt större program kunnat genomföras. Enligt bedömningar skulle enbart de psykosociala åtgärderna blivit gjorda om man endast arbetat på egen hand.

RESULTAT

APP har medfört att verksamheten har fått en bättre anpassad arbetsmiljö för det arbete som skall utföras. När verksamheten startade 1990 inreddes lokalen med ett "kontorsinriktat" utförande. Tre år senare var man övertygad om att förändra och anpassa arbetsmiljön.

Vad som sedan skett är att betrakta som ett nyskapande av de förutsättningar som möjliggör ett bättre utfört arbete. Risker för förslitningar genom monotona arbetsställningar har minskat, och det har istället skapats en mera allmän, öppen arbetsplats som stärker gemenskapen.

Fysiska hjälpmedel såsom arbetsbord, stolar, belysning, terminalarm mm, gör det möjligt för var och en att anpassa inställningar och utförande till sin egen fördel. Möjligheten till att kunna växla mellan sittande och stående är i sig ett stort steg i positiv riktning.

Arbetsorganisationens förändring till gruppindelning har ökat motivation och engagemang bl.a. genom att grupperna själva svarar för uppfyllnad av budgeterade kvalitets- och försäljningsmål.

Genom de båda studieresorna har personalen själva kunnat bekanta sig med de olika typerna av produktvarianter som man säljer. Även att ha besökt och känna till de större järnvägsstationerna bidrar till en starkare produktkänsla.

Friskvården var redan tidigare uppmärksam, genom att personalen kunde besöka ett gym för fysisk träning samt kommunens badhus på arbetsgivarens bekostnad.

Nu har en friskvårdsutbildning genomförts, samt under varje arbetspass sker or-

ganiserad pausgymnastik. Även micro-pauser tillämpas.

VÄRDERING

I sitt APP har Telefoncentralen arbetat både med fysisk och psykosocial arbetsmiljö. Genom speciellt anpassade arbetsplatser, kan idag den anställde själv påverka och variera sin arbetsställning. Friskvård har gjorts högaktuell, och utbildningar, studieresor mm har skapat en större insikt i verksamheten och även till vissa delar i SJ som helhet.

Planeringen och genomförandet har gjorts på ett noggrant sätt, där samtliga varit delaktiga.

Bredden på programmet har varit stor. Man har arbetat med de allvarligaste problemen, funnit bra utrustning och de olika lösningarna har fallit väl ut.

Vid företagsbesöket framkom följande kommentarer från olika projektdeltagare:

Platschef Kaisa Gunnarsson: Vi har idag fått en betydligt bättre fungerande och trivsammare arbetsplats. Vårt resultat är bättre och effektiviteten är höjd. Vi har genomfört det som var planerat utan att pruta på målet. Vi har kommit en bra bit på väg när det gäller den fysiska arbetsmiljön och med utvecklingen av arbetsorganisationen. Fortsättningsvis skall det arbetas med lönesystem, ytterligare friskvård och arbetsinnehåll.

Tiden är för kort för att uttala sig om verkliga ekonomiska besparingar och en förbättrad sjukfrånvaro, men att detta kommer att ge en positiv effekt är jag övertygad om.

Personaladministratör Gunnar Sand : Arbetsmiljön är betydligt ljusare. Åtgärderna har minskat skaderiskerna och ökat trivseln. Vi har ersatt de höga bullerskärmmarna som tidigare gjorde våra arbetsplatser till "bås", och som dessutom isolerade oss från varandra. Idag har vi en trivsam

och öppen arbetsplats som skapar samhörighet.

Vi har en bättre belysning, och de nya arbetsborden har gett oss en möjlighet att ibland kunna stå upp och jobba.

Fackordförande Morgan Johansson: Resultatet har blivit bättre än väntat. De gjorda insatserna har varit riktiga. Det stillasittande arbetet kan idag varieras, och vid lämpligt tillfälle sker pausgymnastik.

Utbildningsdagarna har varit mycket positiva, och de har gett kompetens och skapat engagemang

SAMMANFATTNING

SJ:s Telefoncentral i Falköping har i sitt APP tagit fasta på att förändra och förebygga de risker som finns när man arbetar stillasittande med telefonförsäljning. Arbetsredskapen är telefon och dataterminal. Yttre påverkan har varit den stress som lätt uppstår då köer av väntande kunder har bildats.

För att skapa en förbättring har man dels förändrat de arbetsfysiska förutsättningarna, genom att utrusta varje arbetsplats med en sittriktig arbetsstol, höj- och sänkbart bord som utrustats med en terminalarm för bildskärmen samt en justerbar punktbelysning.

Med hjälp av den nya utrustningen kan personalen enkelt anpassa den individuella arbetsmiljön efter sina egna önskemål. Härigenom kan man enkelt växla i sitt arbete mellan sittande och stående. Allmänbelysningen har även anpassats till lokalen och arbetet.

I nära samverkan med de fysiska miljöförbättringarna har Telefoncentralen utbildat personalen i friskvård. Man har infört pausgymnastik, som genomförs av en "motionsansvarig" i varje säljgrupp. Personalen har "micropauser", och man kan på fritid fritt besöka gym och badhus en gång i veckan.

För att öka bredd och kunskap om arbetet har utbildning skett i säljteknik.

Studieresor har genomförts i syfte att öka produktkännedom. Man har besökt de större järnvägsstationerna, rest med olika former av tåg mm, för att se och lära känna olika vagnar såsom t.ex. konferens-, bio-, ligg- och sovvagnar.

Vidare har de tidigare stora ljudskärmarna bytts mot lägre, vilket skapat ett "öppnare" kontorslandskap. Härigenom skapades en betydligt bättre atmosfär och rymd.

Nya gardiner, tavlor på väggarna, krukväxter och ett akvarium har även bidragit till en ökad trivsel.

Arbetsorganisationen har förändrats såtillvida att personalstyrkan delats in i grupper om åtta personer. Varje grupp ansvarar för kvalitet, vilket innebär tillgänglighet och försäljningsvolym.

En åtgärd som ännu inte är genomförd, och heller inte har varit bidragsgrundande, är arbetsbyten med andra försäljningsställen. Åtgärden kommer att ge insikt i arbetet med biljettförsäljning på stationerna, samt att skapa kopplingar i organisationen.

Sammantaget kan sägas att Telefoncentralen genom de riktade åtgärderna har tagit ett stort steg i arbetsmiljöfrågorna. Man har förbättrat situationen för de som idag känner av förslitningsskador, minskat risken för ytterligare skador, samt gjort det enklare att bedriva telefonförsäljning.

Arbetsplatsen är idag bättre anpassad till den verksamhet som bedrivs, inte enbart genom de fysiska insatserna, utan sammantaget med den förändrade arbetsorganisationen, utbildningarna och friskvårdssatsningen.

Ett effektivare arbetskoncept har skapats, vilket märks i att telefonköer är sällsynta, flera expedierade telefonsamtal, lägre sjukfrånvaro och därigenom en högre kvalitet ut till marknaden.

	<i>Före</i>	<i>Minskning</i>	<i>Mål</i>	<i>Verkligt</i>
<i>Antal arbetsskador</i>	1		0	
<i>Sjukfrånvarodagar totalt</i>	936		468	
<i>Sjukfrånvaro/ anställd</i>	23,4		11,7	
<i>Därav</i>				
<i>Korttidsfrånvaro</i>	11,4		5,7	
<i>Långtidsfrånvaro</i>	12		6	
<i>Antal ersättningsrekr. p.g.a. frånvaro</i>				
<i>Rehabiliterade</i>				
<i>Påbörjade</i>				
<i>rehabiliteringar</i>				
<i>Kapacitet/ resursutnyttjande</i>				
<i>Ökad produktivitet</i>				
<i>Omsättning Mkr</i>				

Dnr 207/93

ISSN 1104-6449

Juni 1995