

Arbetsförhållanden och hälsa bland manliga och kvinnliga anställda på ett urval av callcenter i Sverige

Deskriptiva enkätdata från en tvärsnittsstudie

Peter Johansson, Anita Isaksson och Allan Toomingas



ARBETSLIVSRAPPORT NR 2005:23

ISSN 1401-2928

Enheten för arbetshälsa
Enhetschef: Ewa Wigaeus Tornqvist

Förord

Arbetslivsinstitutet har sedan mitten av 1990-talet bedrivit studier av datorintensiva arbetsmiljöer. Under slutet av 90-talet skedde en snabb tillväxt av callcenter branschen och rapporter om problematiska arbetsförhållanden presenterades. En pilotstudie genomfördes av Arbetslivsinstitutet på ett sådant företag. Studien visade på många bristfälliga arbetsförhållanden och en hög förekomst av rapporterade besvär. Institutet initierade en mer omfattande studie av företag i callcenter branschen tillsammans med Yrkes- och Miljömedicin vid Sundsvalls sjukhus samt Institutet för Psykosocial Medicin vid Karolinska institutet. En projektgrupp bildades med forskare från berörda organisationer. Huvuddelen av det praktiska arbetet har utförts på Arbetslivsinstitutet.

En referensgrupp bildades med representanter för Arbetsmiljöverket, Almega, HTF, Nutek, CallCenter Institute, Swedish Direct Marketing Association, Arbetstagarkonsult, Mitthögskolan, Yrkesmedicin vid Umeå universitet samt Arbetslivsinstitutet. Senare tillkom Sveriges CallCenter förening som bildades efter studiens start.

Forskningsrådet för Arbets- och Socialvetenskaper (FAS) har bidragit till finansieringen av studien.

Projektgruppen vill rikta ett tack till ledning och personal på alla medverkande företag för den tid de ställt till förfogande och alla vedermödor de fått genomgå vid framtagandet av alla de uppgifter som efterfrågats och besvarandet av enkäter och annat. Deras insatser har varit en nödvändig förutsättning för studiens genomförande. Det måste även ses mot den ofta pressade arbetsituation som både ledning och personal varit föremål för och som så tydligt kunnat observeras av forskargruppen.

Vi vill även tacka referensgruppen för de goda råd de bidragit med till projektet.

Stockholm Juni 2005

Allan Toomingas
Projektledare

Callcenter projektgrupp

Arbetslivsinstitutet, Stockholm

Ivar Bengtsson, Enheten för arbetets organisering och marknad

Désirée Gavhed, Arbetshälsoenheten

Maud Hagman, Arbetshälsoenheten

Eva Hansson Risberg, Arbetshälsoenheten

Rose-Marie Herlin, Arbetshälsoenheten

Anita Isaksson, Arbetshälsoenheten

Peter Johansson, Arbetshälsoenheten

Therése Möller, Arbetshälsoenheten

Kerstin Norman, Arbetshälsoenheten

Björn Sköldström, Arbetshälsoenheten

Allan Toomingas, Arbetshälsoenheten, projektledare

Ewa Wigaeus Tornqvist, Arbetshälsoenheten, enhetschef

Övriga organisationer

Anders Kjellberg, Institutionen för teknik och byggd miljö, Högskolan i Gävle

(vid Arbetshälsoenheten på Arbetslivsinstitutet under studiens genomförande)

Tohr Nilsson, Yrkes- och Miljömedicin, Sundsvalls sjukhus

Torbjörn Åkerstedt, Institutet för Psykosocial Medicin, Karolinska institutet

Töres Theorell, Institutet för Psykosocial Medicin, Karolinska institutet

Anna Dahlgren, Institutet för Psykosocial Medicin, Karolinska institutet

Antonio Chemor Ruiz, Harvard School of Public health, USA

(gästforskare vid Arbetshälsoenheten på Arbetslivsinstitutet)

Inledning.....	1
Syfte	1
Metod	2
Urval av företag.....	2
Undersökningsförfarande och undersökningsinstrument.....	2
Enkäten till operatörerna	2
Etisk granskning	3
Resultatbearbetning och rapportering	3
Studiegrupp	3
Resultat.....	4
Bakgrundsfaktorer	4
Anställningsform och anställningstid.....	6
Arbetstider och belöning	8
Arbetsuppgifter.....	13
Datorarbete	21
Arbetsplatsutformning.....	21
Störningar och tekniskt stöd	23
Arbetsledning, socialt stöd och utveckling	24
Arbetets krav	27
Samtalsmätning och medlyssning	31
Stress och trötthet	34
Sömn.....	37
Nedvarvning och återhämtning	38
Balans mellan arbete och privatliv	39
Positiva och negativa förhållanden i arbetet	41
Smärta, värk eller andra besvär	44
Diskussion	62
Bakgrundsfaktorer och anställningsförhållande.....	62
Upplevelse av fysisk arbetsmiljö, komfort och störningar.....	62
Arbetsuppgifter.....	63
Krav – Kontroll	63
Stress – energi och balans mellan arbete och fritid.....	63
Arbetsledning och socialt stöd	64
Samtalsmätning, övervakning och belöningssystem.....	64
Reaktioner och åsikter om arbetet och arbetsförhållanden	64
Hälsotillstånd.....	65
Skillnader mellan kvinnor och män	65
Konsekvenser av ohälsan	66
Jämförelse med tidigare studier.....	66
Begränsningar och styrkor i studien.....	67
Slutsatser	67
Sammanfattning	69
Summary	70
Referenser.....	71

Inledning

Callcenter branschen har vuxit kraftigt på den svenska arbetsmarknaden under senare delen av 90-talet [NUTEK, 2000]. Det finns ingen vedertagen definition på vad som är ett callcenter, men i stort handlar det om företag som med datorstöd och telekommunikation hanterar kunder och klienter på distans. Ett callcenter kan finnas organisatoriskt och fysiskt inom en moderorganisation och kallas då internt callcenter. Det kan också vara ett fristående företag som säljer sina tjänster åt andra företag och då kallas det ett externt callcenter. Det finns ingen vedertagen yrkesbeteckning för dem som arbetar på callcenter. De kallas exempelvis "supporter", "service manager", eller "operatör" [HTF, 2000]. I denna rapport används benämningen operatör. I och med att det inte finns någon specifik yrkes kod är uppgifterna om antalet anställda i Sverige osäkra. Enligt statliga Invest in Sweden Agency (ISA) fanns det år 2002 cirka 60.000 heltidstjänster inom branschen. [Opublicerat material ISA, 2003]. Detta innebär att cirka 1,5 % av den yrkesverksamma befolkningen i Sverige arbetar på callcenter. Likaså är statistiken om sjukfrånvaro och arbetsskador osäker.

Den typiska callcenter operatören arbetar vid en dator och telefon med headset, penna och papper. Ofta sker arbetet i ett öppet kontorslandskap. En central dator brukar registrera uppgifter om hur många samtal operatörerna tar, samtalslängd, tid vid dator etc. Ibland förekommer medlyssning av samtal som ett led av operatörernas utbildning och för kvalitetssäkring.

Komplexiteten i arbetet kan variera beroende på vilka tjänster som tillhandahålls. Tjänster med låg komplexitet kan exempelvis vara bokningar eller upplysningar om telefonnummer medan tjänster med hög komplexitet kan handla om support för datasystem eller rådgivning i ekonomiska eller medicinska frågor.

Flera problem med arbetsförhållandena har uppmärksammats internationellt och i Sverige. Bland annat har tidspress, registrering av samtalstid, medlyssning av operatörerna, besvärliga kunder och brist på mental och fysisk variation beskrivits. [HTF, 2000; Norman, 2001]. Hög sjukskrivningsfrekvens och hög personalomsättning har också rapporterats samt problem med nyrekrytering. [Hook, 1998; DiTecco, 1992; Bain, 1999].

Arbetslivsinstitutet tillsammans med Yrkes- och Miljömedicin vid Sundsvalls sjukhus samt Institutet för Psykosocial Medicin vid Karolinska institutet har genomfört ett projekt riktat mot callcenter branschen. Projektets huvudmål var att främja en utveckling av långsiktigt hållbart callcenter arbete. En del i studien bestod av en enkät till operatörer på ett flertal callcenter i landet, gällande arbetsförhållande och hälsotillstånd.

En mer omfattande bakgrund om callcenter projektet finns i Arbetslivsinstitutets rapport nr: 2003:10 [Toomingas, 2003]. Där behandlas ett urval av de resultat som redovisas i denna rapport, dock ej uppdelat på män och kvinnor.

Syfte

Syftet med denna rapport är att beskriva arbets- och hälsförhållanden på callcenter i Sverige enligt enkätsvar från manliga och kvinnliga callcenteroperatörer.

Metod

Urval av företag

Projektet satte upp som mål att studera 15-20 olika callcenter företag med sammanlagt 1500-2000 operatörer. För urval av företag rekviderades därför listor på callcenter företag i Sverige från ISA, Nutek, länsstyrelser i Norrland, och fackföreningen HTF. Ytterligare tips om företag kom från referensgruppen. Projektet syftade inte till ett slumpmässigt urval av callcenter utan till en spridning mellan följande företags typer:

- företag lokaliserade till norra, mellersta och södra Sverige
- företag lokaliserade till storstad, mellanstor ort och glesbygd
- interna och externa företag
- företag med privata och offentliga ägare
- företag med svensk och utländsk/internationell ägare
- företag med inkommande och utgående kundsamtal
- företag med låg, mellan hög respektive hög komplexitet i kundsamtalen

Sammanlagt 38 företag kontaktades och erbjöds att delta i studien. Mer än hälften tackade nej. Skälen var olika, tex. "har ej tid", pågående eller nära förestående omorganisation eller ägarbyte. Slutligen accepterade 16 separata företag att ingå i studien. Tre företag var uppdelade på flera orter (3, 4 resp. 8 orter) vilket innebar att sammanlagt 28 geografiskt skilda callcenter kom att ingå i studien.

Undersökningsförfarande och undersökningsinstrument

Datainsamlingen skedde under oktober 2001 till februari 2003. Datainsamlingen bestod av en enkät till operatörerna, observationer och mätningar av miljön på arbetsplatserna, hälsokontroller av ett urval operatörer, enkät och intervju av företagsledning, dagbok till operatörerna under ett dygn samt uppgifter från styrdatorer. I denna rapport redovisas endast enkäten till operatörerna.

Enkäten till operatörerna

En skriftlig enkät delades ut till all personal som arbetat den senaste månaden med kundsamtal på företaget. Enkäten innehöll frågor om bland annat bakgrundsfakta, arbetsuppgifter, arbetsbelastning, lön och andra förmåner. Andra frågor handlade om komfort (rumsklimat, möbler, datorutrustning etc.) och psykosociala arbetsförhållanden (krav, kontroll, socialt stöd). Vidare efterfrågades eventuella upplevelser av stress, möjligheter till vila återhämtning och sömn. Ytterligare frågor berörde värk och andra besvär, deras inverkan på arbete och fritid samt vilka åtgärder som vidtagits för att lindra eller förhindra besvären (exempelvis vård, medicinering eller arbetsförändringar) samt sjuk- frånvaro/närvaro.

Enkäten besvarades vanligen under arbetstid. På några företag var en representant från Arbetslivsinstitutet närvarande och samlade in enkäterna. På de övriga arbetsplatserna skickades enkäterna med post direkt till Arbetslivsinstitutet. Sammanlagt tog enkäten cirka 30-45 minuter att besvara. Enkätsvaren registrerades med hjälp av en optisk scanner. Enkäten i sin helhet finns på Arbetslivsinstitutets hemsidor

[Http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete/pdf/CCBasEnkat.pdf](http://www.arbetslivsinstitutet.se/datorarbete/pdf/CCBasEnkat.pdf)

Etisk granskning

Studien har granskats och godkänts av etisk kommitté på Karolinska institutet (Dnr 01-332).

Resultatbearbetning och rapportering

I denna rapport redovisas deskriptiva data från samtliga frågor i enkäten totalt för hela gruppen samt uppdelat på kvinnor och män. Medelvärden, medianer samt variationsvidd har beräknats där så är möjligt. Annars redovisas antal och andelar (%) som uppfyller angivet kriterium. Enkätdata har bearbetats med SAS (*SAS/STAT User's guide, version 8.1999*. Cary, NC: SAS Institute Inc.) samt SPSS (version 11.5 för Windows; SPSS Inc, Chigaco, Illinois).

Resultaten redovisas i tabellform, fråga för fråga. Frågenumereringen i tabellerna följer den numrering som användes i enkäten till operatörerna. Fria svar är klassificerade i olika kategorier beroende på innehåll. Antalet svar i respektive kategori redovisas med exempel.

Av de medverkande har inte alla besvarat samtliga frågor. Resultaten baseras på det antal (n) som besvarat den aktuella frågan. Skillnaden mellan antalet medverkande och n anger bortfallet (eller som borde ha besvarat tex en följdfråga). Endast när bortfallet överskridit 5% anges detta i resultatredovisningen (anges som bf% = bortfall i %). Bortfall överskridande 10% är markerat med fet stil i tabellerna (**bf%=xx**).

Inga uppgifter som kan kopplas till person eller företag redovisas i rapporten.

Studiegrupp

Totalt identifierades 1802 personer på personallistor som möjliga deltagare i studien, 631 män och 1171 kvinnor (tabell 1). Av de identifierade exkluderades 271 personer (15 %). De vanligaste orsakerna till exklusion var att de hade slutat sin tjänst, var sjukskrivna eller inte arbetade med kundkontakter. Semester, föräldraledighet, studieledighet eller tillfällig anställning var andra anledningar till exklusion. Av de sammanlagt 1531 inkluderade (984 kvinnor, 547 män) medverkade sammanlagt 1183 genom att besvara enkäten, varav 848 var kvinnor och 335 var män. Svarsfrekvensen var 77 % totalt och den var högre för kvinnor (86 %) än för män (61 %).

Tabell 1. Inbjudna till studien, exkluderade, inkluderade samt medverkande. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män.

	Totalt		Kvinnor		Män	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Identifierade	1802		1171		631	
Exkluderade:	271		187		84	
Sjukskriven	60		56		4	
Semester	3		2		1	
Föräldraledig	16		15		1	
Studieledig	29		17		12	
Slutat	80		42		38	
Tillfälligt anställd	20		10		10	
Ingen kundkontakt	63		45		18	
Inkluderade	1531	100	984	100	547	100
Vill ej delta	108		74		34	
Ej svar	240		62		178	
Medverkande	1183	77	848	86	335	61

Resultat

Bakgrundsfaktorer

Medelåldern på dem som besvarat enkäten var 34 år och spridningen i ålder var mellan 17-66 år (tabell 2). Genomsnittsåldern för kvinnorna var 5 år högre än för männen.

Tabell 2. Ålder, längd och vikt bland medverkande. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden (n= antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 1, 3, 4	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Ålder (år)	n=1177 34 (12)	32 (17-66)	n=844 36 (12)	34 (17-66)	n=333 31 (10)	28 (18-64)
Längd (m)	n=1174 170 (8,9)	170 (135-202)	n=841 166 (6,0)	167 (135-189)	n=333 180 (7,2)	180 (152-202)
Vikt (kg)	n=1123 72 (16)	70 (40-150)	n=795; bf%=6 68 (14)	65 (40-138)	n=328 83 (14)	82 (53-150)

Av kvinnorna var det 71 % som var sammanboende jämfört med 58 % av männen (Tabell 3). En femtedel av operatörerna hade hemmavarande barn som var yngre än 7 år. Hälften av männen och en tredjedel av kvinnorna hade nyttjat tobak dagligen eller nästan dagligen den senaste månaden. Männen hade en något högre utbildningsnivå än kvinnorna.

Tabell 3. Bakgrunds- och livsstilsfaktorer.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 5, 6, 7, 8, 9, 10	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Hänthet	n=1182	100	n=847	100	n=335	100
Höger	1060	90	765	90	295	88
Vänster	81	7	53	6	28	8
Både höger och vänster	41	3	29	3	12	4
Sammanboende	n=1170	100	n=835	100	n=335	100
Nej	384	33	243	29	141	42
Ja	786	67	592	71	194	58
Hemmavarande barn (yngre än 7 år)	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	935	80	660	78	275	83
Ja	238	20	181	22	57	17
Rökt eller snusat dagligen/nästan dagligen	n=1175	100	n=843	100	n=332	100
Nej	726	62	565	67	161	48
Ja	449	38	278	33	171	52
Motionerat senaste månaden, >30 min/gång	n=1178	100	n=844	100	n=334	100
Nej	251	21	173	20	78	23
Ja ¹	927	79	671	80	256	77
Högsta utbildning	n=1181	100	n=846	100	n=335	100
Grundskola/folkskola/realskola/flickskola	154	13	136	16	18	5
Gymnasieskola	737	62	515	61	222	67
Högskola/universitet/annan eftergymnasial	290	25	195	23	95	28
¹ . Antal gånger senaste månaden, medelvärde standardavvikelse		10 9		10 9		10 10

Anställningsform och anställningstid

Majoriteten av dem som svarade på enkäten hade fast heltidsanställning (tabell 4). Det var något fler kvinnor än män som hade deltidsanställning, 13 % kvinnor jämfört med 5 % män. Av de undersökta var 84 % anslutna till någon form av facklig organisation. Flest personer var anslutna till HTF därefter SIF och SEKO. Under rubriken annan organisation, som redovisas i tabell 4, var det bland annat 102 operatörer (10 % av de fackligt anslutna) som var anslutna till Statstjänstemannaförbundet och 33 operatörer (3 % av de fackligt anslutna) som tillhörde Finansförbundet.

Tabell 4. Anställningsform och facklig organisation.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 11, 16	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Anställningsform	n=1165	100	n=835	100	n=330	100
Fast anställning, heltid	851	73	599	72	252	76
Fast anställning, deltid	123	11	107	13	16	5
Tidmanställning	127	11	90	10	37	11
Inhyrd via bemanningsföretag	64	5	39	5	25	8
Tillhör facklig organisation	n=1183	100	n=848	100	n=335	100
Nej	195	16	132	16	63	19
Ja	988	84	716	84	272	81
	n=988	100	n=716	100	n=272	100
HTF	336	34	240	34	96	35
SACO	37	4	27	4	10	4
SEKO	183	19	137	19	46	17
SIF	207	21	160	22	47	17
Annan	225	23	152	21	73	27

Det förelåg en stor spridning i anställningstid på nuvarande arbetsplats bland de svarande, alltifrån en månad till cirka 40 år (tabell 5). De långa anställningstiderna kan förklaras med att det förekom företag i studien som hade anpassat sin tidigare verksamhet till callcenter verksamhet. Medianvärdet för hur länge operatörerna hade arbetat på nuvarande arbetsplats var 1,75 år. Det stora bortfallet på frågorna om hur länge man arbetat på andra callcenterföretag resp. förvärvsarbetat totalt under livet samt antal övertidstimmar beror sannolikt på att många som borde skrivit "0" har avstått från att svara.

Tabell 5. Anställningstid (mån) på nuvarande arbetsplats, i andra callcenter företag samt totalt förvärvsarbetad tid. Ordinarie arbetstid och övertid senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor, samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 13, 14, 15, 17, 18	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Nuv arbetsplats månader	n=1154 48 (71)	21 (1-486)	n=823 55 (80)	23 (1-486)	n=331 32 (38)	18 (1-271)
Andra callcenter-företag, månader	n=378; bf%=68 75 (101)	29 (1-480)	n=273; bf%=68 87 (111)	35 (1-480)	n=105; bf%=69 42 (54)	24 (1-300)
Förvärvsarbetat sammanl. månader	n=1066; bf%=10 180 (138)	144 (2-588)	n=761; bf%=10 197 (138)	180 (2-588)	n=305; bf%=9 136 (128)	78 (3-540)
Ordinarie arbetstid timmar/vecka	n=1159 37 (5,8)	40 (0-60)	n=833 37 (6,2)	39 (0-60)	n=326 38 (4,4)	40 (13-48)
Övertid timmar	n=941; bf%=20 3,9 (12)	0 (0-163)	n=661; bf%=22 3,8 (13)	0 (0-163)	n=280; bf%=16 4.0 (9)	0 (0-60)

Arbetstider och belöning

Ordinarie arbetstid var i genomsnitt 37 timmar i veckan (tabell 5). I genomsnitt rapporterades övertidsarbete på fyra timmar den senaste månaden. Drygt hälften arbetade mestadels dagtid, mellan kl. 06-18 (tabell 6). Många arbetade på varierande schema (36 %). Det var inga stora skillnader mellan vilka tider män och kvinnor arbetade. Det var 39 % som inte var nöjda med sina arbetstider. Av samtliga svarande ville en femtedel gå ner i arbetstid. En något större andel män än kvinnor ville arbeta andra tider på dygnet. De som rapporterade att de ville arbeta andra tider på dygnet fick möjlighet att i en öppen fråga beskriva vilka tider de skulle vilja arbeta. Vanligast var att vilja arbeta på vardagar och dagtid.

Tabell 6. Operatörernas arbetstider den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 19, 20	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Tid på dygnet	n=1169	100	n=838	100	n=331	100
Dagtid (kl 06-18)	664	57	496	59	168	51
Kvällstid (kl 18-22)	72	6	44	5	28	8
Nattetid (kl 22-06)	7	1	3	0	4	1
Varierande schema	426	36	295	35	131	40
Veckodagar	n=1169	100	n=838	100	n=331	100
Måndag-fredag	707	60	506	60	201	61
Lördagar, helgdagar	13	1	7	1	6	2
Varierande veckodagar	449	38	325	39	124	37
Arbetstider	n=1116	100	n=798	100	n=318	100
Fast, bestämd av företaget	475	43	334	42	141	44
Schemaläggning av företaget	433	39	314	39	119	37
Schemaläggning av gruppen	208	19	150	19	58	18
Nöjd med arbetstiden	n=1154	100	n=831	100	n=323	100
Ja, nöjd	699	61	521	63	178	55
Nej, vill arbeta fler tim/vecka	45	4	29	4	16	5
Nej, vill arbeta färre tim/vecka	238	21	173	21	65	20
Nej, vill arbeta andra tider på dygnet	172	15	108	13	64	20

Medellönen för kvinnor var 15139 kr och för männen 15980 kr (tabell 7). En fråga ställdes om hur stor lönen borde vara med tanke på arbetets krav, operatörens kompetens och prestationer. Kvinnorna tyckte i genomsnitt att lämplig lön borde vara cirka 2400 kr högre än nuvarande lön och männen tyckte att den borde vara cirka 2950 kr högre. Bortfallet på frågan var hög bland kvinnorna.

Tabell 7. Operatörernas lön före skatt och hur mycket operatören anser vara lämplig lön med tanke på arbetets krav, kompetens och prestation. Medelvärde, standardavvikelse, median, samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan,; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 21, 22	Totalt Kronor	Kvinnor Kronor	Män Kronor
Lön före skatt, kronor	n=1100; bf%=7	n=786; bf%=7	n=314; bf%=7
Medelvärde	15379	15139	15980
standardavvikelse	4136	3877	4675
Median	15600	15500	16000
Min-max	1200-47000	1200-33000	1400-47000
Lämplig lön, kronor	n=1060; bf%=10	n=743; bf%=12	n=317
Medelvärde	17953	17543	18934
standardavvikelse	4342	4023	4879
Median	18000	17500	18000
Min-max	1200-50000	1200-40000	4500-50000

Cirka två tredjedelar av operatörerna rapporterade att de under det senaste året hade fått någon form av extra belöning för väl utfört arbete (tabell 8).

Tabell 8. Extra belöning för ett bra utfört arbete under de senaste 12 månaderna. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 23 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Extra belöning	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	437	37	284	34	153	46
Ja	736	63	557	66	179	54

Av operatörerna uppgav en femtedel att de hade fått förhöjning av sin fasta lön, för bra utfört arbete och ungefär en tredjedel att de hade fått ekonomisk bonus av samma anledning (tabell 9). Det var något vanligare att kvinnor hade fått ekonomisk belöning än män. En tredjedel av de svarande hade vunnit någon form av pristävling det senaste året. Det var lika vanligt att operatörerna hade fått beröm av sin chef som av sina arbetskamrater (cirka 30 %). Lika stor andel kvinnor som män uppgav att de hade fått beröm av chefen eller av arbetskamraterna. Befordran var inte så vanligt, endast 6 % hade blivit befordrade för bra utfört arbete.

Tabell 9. Typ av extra belöning under de senaste 12 månaderna för ett bra utfört arbete. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 23 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Löneförhöjning, fast lön	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	935	80	653	78	282	85
Ja	238	20	188	22	50	15
Ekonomisk bonus	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	798	68	542	64	256	77
Ja	375	32	299	36	76	23
Tävlingspris – materiellt ex. resa, biobiljett	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	792	68	557	66	235	71
Ja	381	33	284	34	97	29
Tävlingspris - ideellt ex. extra ledighet	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1156	98	829	99	327	98
Ja	17	2	12	1	5	2
Vunnit tävling där äran varit priset.	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1101	94	793	94	308	93
Ja	72	6	48	6	24	7
Fått sitt namn högst upp på resultatlista	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1135	97	816	97	319	96
Ja	38	3	25	3	13	4
Bättre arbetstider	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1128	96	807	96	321	97
Ja	45	4	34	4	11	3
Vidareutbildning	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1025	87	732	87	293	88
Ja	148	13	109	13	39	12
Befordran	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1098	94	795	95	303	91
Ja	75	6	46	5	29	9
Offentligt beröm av chef	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1023	87	732	87	291	88
Ja	150	13	109	13	41	12
Enskilt beröm av chef	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	813	69	582	69	231	70
Ja	360	31	259	31	101	30
Beröm av arbetskamrater	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	811	69	571	68	240	72
Ja	362	31	270	32	92	28
Annat	n=1173	100	n=841	100	n=332	100
Nej	1132	96	809	96	323	97
Ja	41	4	32	4	9	3

Majoriteten tyckte inte att de hade fått några nackdelar på grund av att arbetsledningen eller arbetskamraterna varit missnöjda med deras arbete (tabell 10). Den vanligast rapporterade nackdelen var enskild kritik ifrån sin chef (tabell 11). Inga eller endast små könsskillnader fanns när det gällde sådana upplevda nackdelar. De som angav ”andra försämringar i arbetsvillkoren” hade möjligheten att skriva ner vilka arbetsvillkor det gällde. Av 48 textsvar handlade 24 om försämrat schema och 8 om förändrade arbetsuppgifter. Övriga kommentarer handlade exempelvis om gruppssplittring, semestertider och försämrade arbetsmiljö. Av dem som uppgav att de inte hade fått förväntade förbättringar av arbetsvillkoren var det framförallt missnöje med lön och schema som dominerade. Det var 17 operatörer som svarade ”annat”. Av dessa var det 13 operatörer som hade skrivit en kommentar. Tre kommentarer handlade om stress. Övriga kommentarer skilde sig mycket åt.

Tabell 10. Nackdelar de senaste 12 månaderna på grund av missnöje med operatörens prestationer. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 24 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Nackdelar	n=1150	100	n=821	100	n=329	100
Nej	967	84	695	85	272	83
Ja	183	16	126	15	57	17

Tabell 11. Typ av nackdel de senaste 12 månaderna p g a missnöje med operatörens prestationer. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 24 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Ekonomiska försämringar	n=1156	100	n=825	100	n=331	100
Nej	1110	96	799	97	311	94
Ja	46	4,0	26	3	20	6
Andra försämrade arbetsvillkor	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1098	95	786	95	312	95
Ja	57	5	39	5	18	5
Ej förväntade förbättringar av arbetsvillkor	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1093	95	783	95	310	94
Ja	62	5	42	5	20	6
Klarat av för få samtal	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1109	96	797	97	312	95
Ja	46	4	28	3	18	5
Offentlig kritik av chef	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1129	98	807	98	322	98
Ja	26	2	18	2	8	2
Enskild kritik av chef	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1080	94	778	94	302	92
Ja	75	6	47	6	28	8
Kritik av arbetskamrater	n=1155	100	n=825	100	n=330	100
Nej	1135	98	813	98	322	98
Ja	20	2	12	2	8	2
Annat	n=1151	100	n=822	100	n=329	100
Nej	1134	99	809	98	325	99
Ja	17	1	13	2	4	1

Arbetsuppgifter

Samtliga operatörer som besvarat frågan arbetade med kundsamtal (tabell 12). Den genomsnittliga tiden var 319 minuter (5 timmar och 19 minuter) per dag (tabell 13). Ungefär 64 % av tiden rapporterades vara arbete med kundsamtal (tabell 14). I genomsnitt förekom administration 21 % av tiden, övriga uppgifter (planering, möten, utbildning) 8 % och pauser (exkl lunchen) 6 % av tiden. Andelarna har beräknats relativt den summerade tid operatörerna angav att de hade arbetat med respektive moment. Tabell 14 baseras på de operatörer som hade preciserat tider enligt tabell 13 för *samtliga arbetsmoment*. Det blev ett stort bortfall eftersom många inte hade uppgett tider för samtliga arbetsmoment.

Det var även ett stort bortfall (ca 25%) på frågan om förekomst av ”övrigt”. Det är sannolikt att många inte känt igen sådana moment i sitt arbete och därför avstått att svara.

Inga väsentliga skillnader mellan män och kvinnor kunde noteras.

Tabell 12. Arbetsmoment under en typisk arbetsdag den senaste månaden.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 25	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Kundsamtal						
Förekommer	n=1156	100	n=827	100	n=329	100
Nej	0	0	0	0	0	0
Ja	1156	100	827	100	329	100
Administration						
Förekommer	n=1010; bf%=15	100	n=724; bf%=15	100	n=286; bf%=15	100
Nej	224	22	163	23	61	21
Ja	786	78	561	77	225	79
Övrigt, planering, möten etc.						
Förekommer	n=887; bf%=25	100	n=641; bf%=24	100	n=246; bf%=27	100
Nej	337	38	244	38	93	38
Ja	550	62	397	62	153	62
Pauser, raster						
Förekommer	n=1073; bf%=9	100	n=769; bf%=9	100	n=304; bf%=9	100
Nej	51	5	34	4	17	6
Ja	1022	95	735	96	287	94

Tabell 13. Antal minuter/dag som arbetsmomentet förekommit bland de operatörer som rapporterat att momentet förekommit. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n =antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 25	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Kundsamtal	n=1073; bf%=7 319 (123) 330 (3-720)		n=762; bf%=8 318 (121) 330 (3-560)		n=311; bf%=5 323 (127) 330 (15-720)	
Administration	n=737; bf%=6 142 (104) 120 (1-600)		n=524; bf%=7 140 (107) 120 (1-600)		n=213 146 (96)120 (5-480)	
Övrigt, planering, möten etc.	n=482; bf%=13 79 (99) 60 (1-480)		n=338; bf%=15 80 (105) 48 (1-480)		n=144; bf%=6 77 (83) 60 (5-480)	
Pauser, raster	n=982 32 (26) 30 (1-450)		n=706 32 (24) 30 (1-300)		n=276 33 (30) 30 (1-450)	

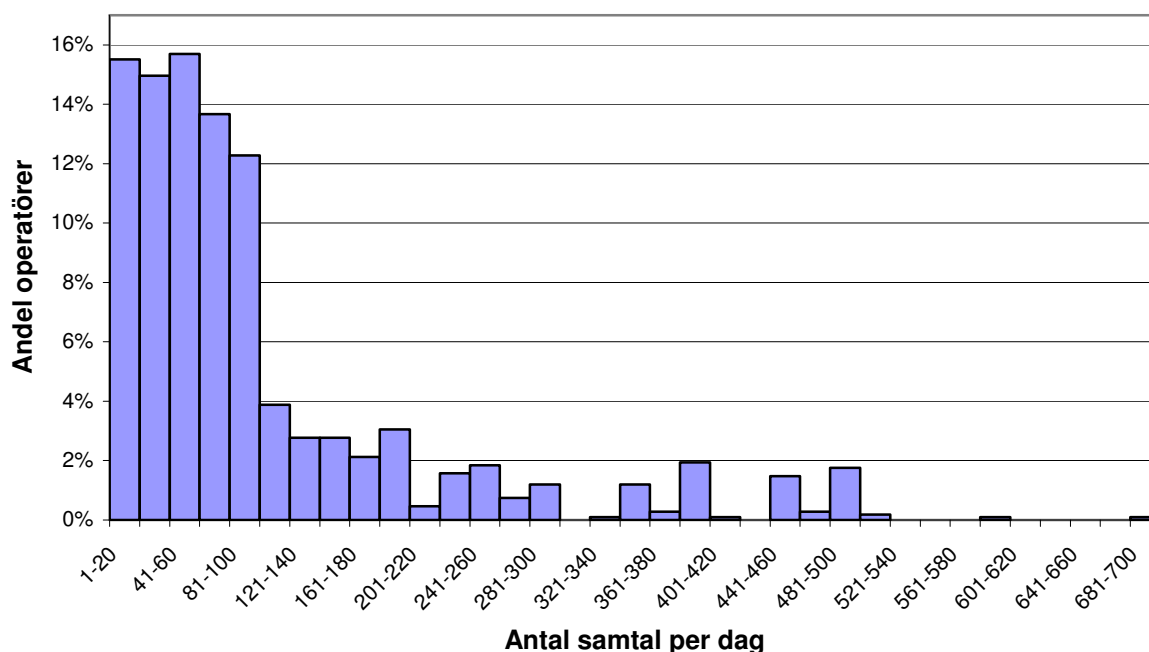
Tabell 14. Andel (%) av den summerade tiden som resp. arbetsmoment förekommit bland de operatörer som angivit en tid för samtliga moment. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som beräkningarna baseras på).

Fråga nr 25	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Kundsamtal	n=706 64 (26) 69 (1-100)		n=499 65 (26) 73 (1-100)		n=207 63 (25) 63 (3,1-100)	
Administration	n=706 21 (21) 16 (0-95)		n=499 21 (21) 14 (0-95)		n=207 22 (20) 19 (0-78)	
Övrigt, planering, möten etc.	n=706 7,9 (12) 3,3 (0-73)		n=499 7,7 (12) 3,1 (0-73)		n=207 8,3(11) 5,8 (0-58)	
Pauser, raster	n=706 6,3 (4,1) 6,3 (0-48)		n=499 6,2 (3,9) 6,3 (0-45)		n=207 6,5 (4,6) 6,3 (0-48)	

Utryckt i median hade de tillfrågade haft 70 samtal per dag under den senaste månaden (tabell 15). Det var dock en stor spridning av hur många samtal de hade haft (figur 1) Fördelningen var positivt sned. Kvinnorna hade haft fler samtal per dag än männen. Medianvärdet för kvinnor var 70 och för männen var det 60 samtal per dag.

Tabell 15. Antal kundsamtal per arbetsdag operatörerna i genomsnitt haft den senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen (n =antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 26	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Kundsamtal	n=1083; bf%=8 106 (113) 70 (2-700)		n=772; bf%=9 116 (124) 70 (2-700)		n=311; bf%=7 83 (73) 60 (2-500)	



Figur 1. Fördelning av uppgivet antal kundsamtal per dag under den senaste månaden bland manliga och kvinnliga callcenter operatörer (n=1083).

Hälften av både de manliga och kvinnliga operatörerna tyckte att antalet kundsamtal var lagom stort med tanke på arbetets krav och deras egen hälsa och välbefinnande (tabell 16). Cirka en femtedel tyckte att de hade för många kundsamtal och en tiondel tyckte att det var för få samtal. Det var 23 % som inte hade någon åsikt i frågan. Cirka 65 samtal per dag ansågs vara ett lämpligt antal (medianvärdet), både av dem som tyckte de hade för få och de som tyckte de hade för många samtal (tabell 17).

Tabell 16. Synpunkter på om antalet kundsamtal varit för lågt, lagom eller för högt med tanke på arbetets krav och operatörens egen hälsa och välbefinnande.

Antal och andel (%) totalt i gruppen kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 27 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Kundsamtal	n=1133	100	n=807	100	n=326	100
För få samtal	104	9	77	10	27	8
Lagom antal samtal	572	50	406	50	166	51
För många samtal	200	18	141	17	59	18
Ingen åsikt	257	23	183	23	74	23

Tabell 17. Antal samtal per dag och hur många anses vara lagom bland de operatörer som ansåg sig ha för få eller för många samtal. Antal samtal per dag bland dem som ansåg sig ha lagom antal samtal eller ingen åsikt om saken. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden totalt i gruppen samt uppdelat på kvinnor resp. män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 27 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Antal samtal vid för få samtal	n=103 49 (40)	40 (3-200)	n=76 42 (34)	40 (3-180)	n=27 69 (49)	50 (15-200)
Hur många samtal anses lagom	n=100 74 (55)	62 (6-300)	n=73 68 (52)	60 (6-300)	n=27 91 (60)	80 (15-260)
Antal samtal vid Lagom antal samt.	n=548 109 (118)	68 (2-600)	n=387 121 (129)	70 (2-600)	n=161 80 (79)	50 (2-475)
Antal samtal vid för många samtal	n=192 129 (114)	100 (10-700)	n=136 144 (128)	100 (10-700)	n=56 94 (54)	93 (12-280)
Hur många samtal anses lagom	n=186 84 (77)	60 (7-500)	n=130 92 (87)	60 (7-500)	n=56 64 (43)	58 (8-240)
Antal samtal vid ingen åsikt	n=230 104 (109)	65 (2-500)	n=164 115 (121)	68 (4-500)	n=66 79 (64)	60 (2-260)

I genomsnitt rapporterades en samtalslängd på 263 sekunder (4 minuter och 23 sekunder) (tabell18). Medianvärdet var 180 sekunder (3 minuter) både bland kvinnor och män. De var 64 % som tyckte att längden på samtalen var lagom med tanke på arbetets krav och deras egen hälsa (tabell 19). Både bland dem som tyckte att samtalen var för korta och dem som tyckte de var för långa var det stor spridning i hur de önskade att samtalen skulle vara (tabell 20). Medianvärdet över vad som ansågs vara lämplig samtalslängd varierade mellan drygt 2 minuter till 5 minuter.

Tabell 18. Genomsnittlig längd av operatörens kundsamtal (sekunder). Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 28	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Kundsamtalens längd (sekunder)	n=1083; bf%=8 263 (345)	180 (2-4500)	n=777; bf%=8 257 (341)	180 (7-4020)	n=306; bf%=9 279 (356)	180 (2-4500)

Tabell 19. Synpunkter på om kundsamtal varit för låga, lagom eller för korta med tanke på arbetets krav och operatörens egen hälsa och välbefinnande. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 29 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Kundsamtal	n=1116	100	n=798	100	n=318	100
För korta samtal	55	5	44	6	11	3
Lagom längd	711	64	529	66	182	57
För långa samtal	55	5	36	5	19	6
Ingen åsikt	295	26	189	24	106	33

Tabell 20. Samtalslängd (sekunder) och hur långa samtal anses vara lagom bland de operatörer som ansåg sig ha för långa eller för korta samtal. Samtalslängd (sekunder) bland dem som ansåg sig ha lagom långa samtal eller ingen åsikt om saken. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden totalt i gruppen samt uppdelat på kvinnor resp. män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 29 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Samtalstid vid för korta samtal	n=53 226 (191)	180 (25-900)	n=43 180 (161)	40 (25-630)	n=10 333 (272)	270 (30-900)
Hur lång samtalslängd anses lagom	n=53 346 (259)	300 (40-1200)	n=42 315 (239)	300 (40-1200)	n=11 466 (307)	420 (60-1080)
Samtalstid vid lagom långa samtal	n=694 269 (387)	180 (7-4500)	n=517 270 (380)	180 (7-4020)	n=177 268 (408)	180 (25-4500)
Samtalstid vid för långa samtal	n=55 293 (192)	240 (60-900)	n=36 294 (196)	240 (65-900)	n=19 291 (188)	300 (60-673)
Hur lång samtalslängd anses lagom	n=53 170 (114)	130 (30-460)	n=35 161 (109)	120 (30-420)	n=18 186(123)	163 (43-460)
Samtalstid vid ingen åsikt	n=264 254 (279)	180 (2-2100)	n=167 234 (274)	155 (25-2100)	n=97 290 (285)	200 (2-2040)

I den undersökta gruppen var det vanligast med inkommande samtal (tabell 21). Endast 9% rapporterade att de endast eller huvudsakligen arbetade med utgående samtal. Fördelningen mellan inkommande och utgående samtal var likartad för kvinnor och män.

Tabell 21. Fördelning mellan inkommande och utgående samtal den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 30	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Kundsamtal	n=1183	100	n=848	100	n=335	100
Endast inkommande samtal	489	41	351	41	138	41
Endast utgående samtal	110	9	85	10	25	7
Mest inkommande samtal	446	38	317	37	129	39
Mest utgående samtal	81	7	57	7	24	7
Lika mycket inkommande och utgående samtal	57	5	38	5	19	6

De flesta av operatörerna ansåg att vid den största andelen av samtal var både kunderna och operatörerna själva nöjda med den service som hade givits (tabell 22). Vid 14 % av samtalen rapporterade de att de hade varit missnöjda med samtalet. Lika vanligt var det att kunden hade varit missnöjd med samtalet. Svaren var likartade för båda könen.

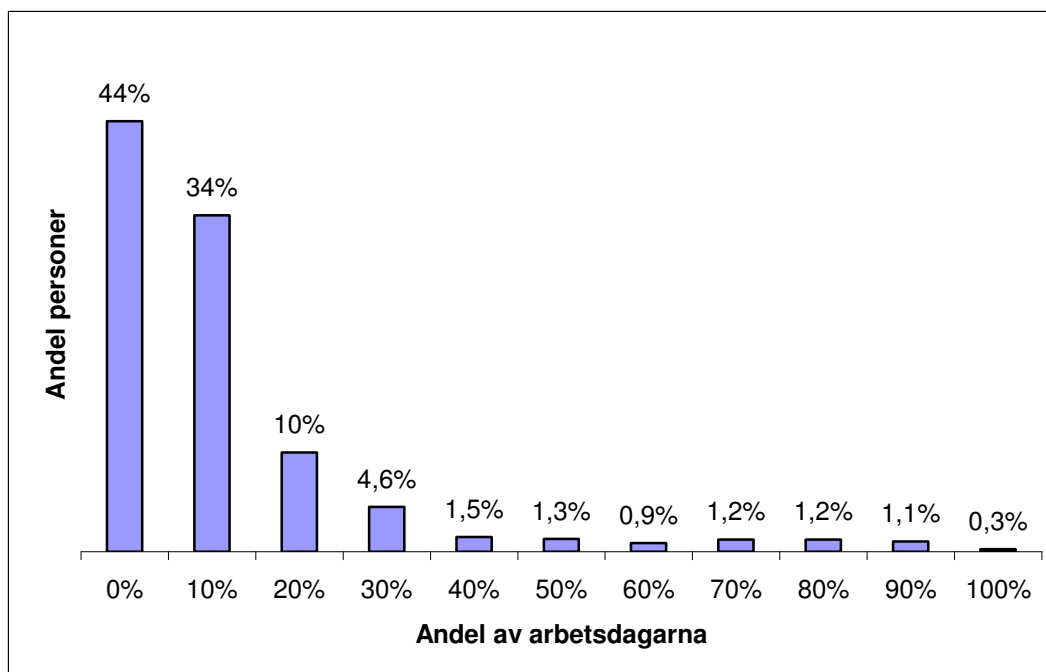
Tabell 22. Andel av samtalen (%) som kunden resp. operatören själv varit nöjd eller missnöjd den senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 31	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Nöjd kund		n=1154		n=824		n=330
	80 (16)	80 (0-100)	81 (15)	90 (0-100)	78 (18)	80 (10-100)
Missnöjd kund		n=1121		n=800; bf%=6		n=321
	13 (15)	10 (0-100)	13 (15)	10 (0-100)	12 (15)	10 (0-100)
Operatören nöjd		n=1145		n=816		n=329
	83 (16)	90 (0-100)	83 (16)	90 (10-100)	83 (17)	90 (0-100)
Operatören missnöjd		n=1116; bf%=6		n=797; bf%=6		n=319
	14 (18)	10 (0-100)	14 (17)	10 (0-100)	13 (18)	10 (0-100)

Knappt hälften hade aldrig mått dåligt på grund av otrevliga kunder den senaste månaden. (figur 2). Resterande delen, drygt hälften hade mått dåligt någon gång den senaste månaden och det var 6 % som hade mått dåligt av samma anledning hälften av dagarna eller mer den senaste månaden. I genomsnitt hade operatörerna mått dåligt 12 % av tiden den senaste månaden (median 10) på grund av otrevliga kunder (tabell 23).

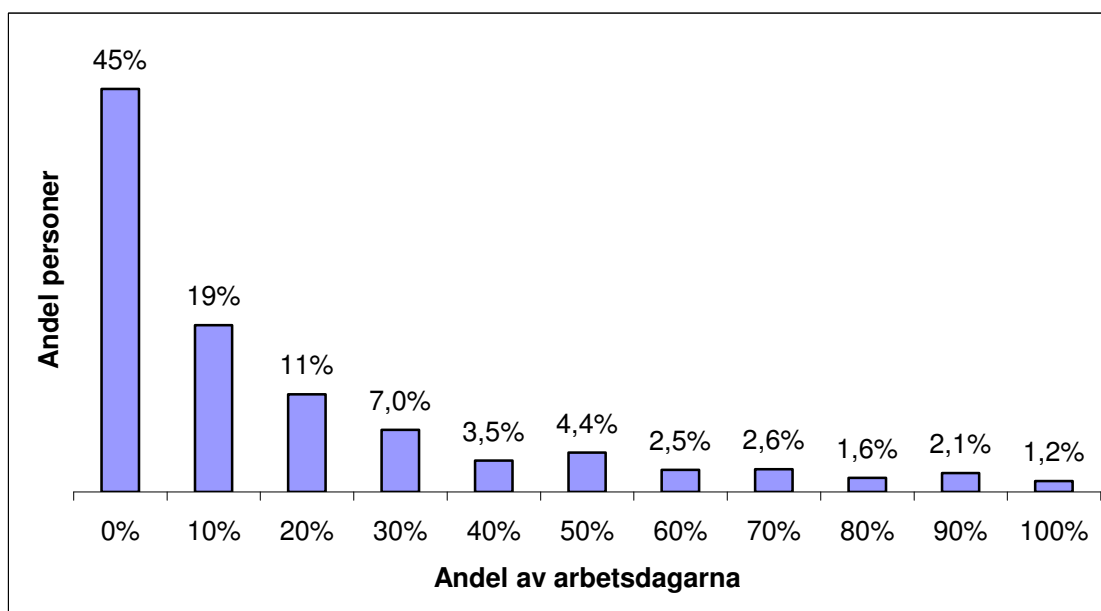
Tabell 23. Andel av dagarna den senaste månaden (%) då operatörerna mått dåligt av otrevliga kunder, resp för många kundsamtal eller att det uppstått konflikt mellan antal et samtal och möjligheten att hinna med dem. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 32	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Otrevliga kunder		n=1141		n=815		n=326
	12 (18)	10 (0-100)	12 (18)	10 (0-100)	10 (18)	0 (0-100)
För många kund-samtal		n=1130		n=807		n=323
	18 (24)	10 (0-100)	17 (24)	10 (0-100)	18 (25)	10 (0-100)
Konflikt m. antal samtal och längden		n=1119		n=796; bf%=6		n=323
	16 (24)	0 (0-100)	16 (24)	0 (0-100)	16 (23)	10 (0-100)



Figur 2. Andel av dagarna som operatörerna hade mått dåligt för att kunderna varit otrevliga, ledsna, arga eller missnöjda den senaste månaden. Andel personer är redovisat över respektive stapel (n=1141).

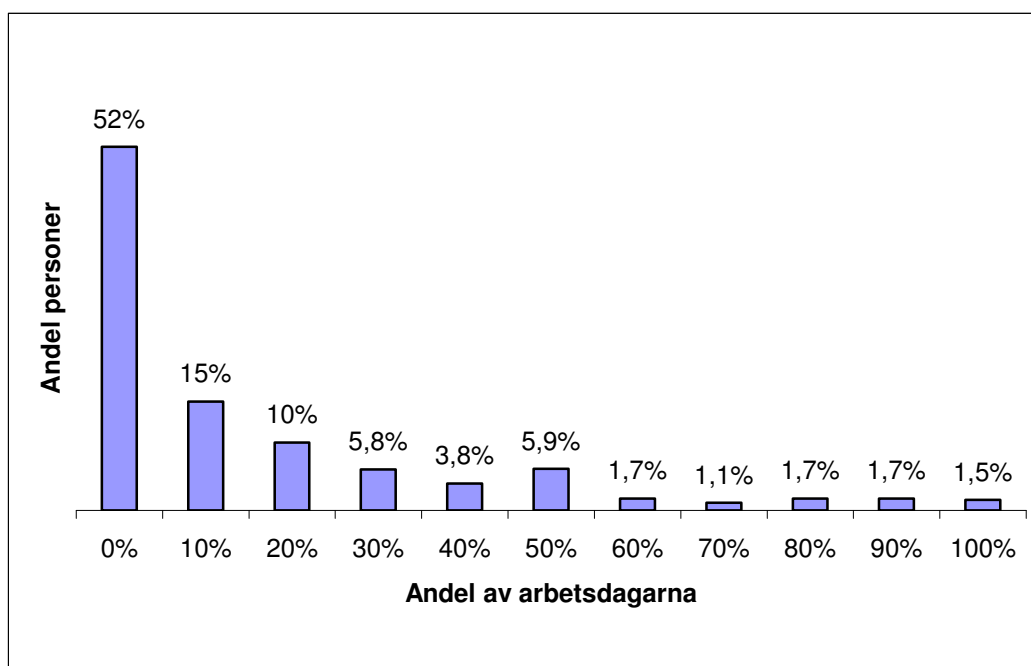
Drygt hälften, 55 % angav att de någon gång under den senaste månaden hade mått dåligt på grund av för många kundsamtal (figur 3). Det var 14 % som angav att det hade mått dåligt på grund av för många kundsamtal, under hälften av arbetsdagarna eller mer den senaste månaden. I genomsnitt hade operatörerna mått dåligt 18 % av tiden (median 10) på grund av för många kundsamtal (tabell 23).



Figur 3. Andel av dagarna som operatörerna hade mått dåligt för att antalet kundsamtal varit för högt den senaste månaden. Andel personer är redovisat över respektive stapel (n=1130).

Ungefär hälften tyckte att det hade blivit konflikt mellan antalet samtal och samtalslängd, någon gång under den senaste månaden (figur 4). Det var cirka 14 % som angav att detta hade skett under mer än hälften av dagarna eller oftare under den senaste månaden. Operatörerna angav i genomsnitt att det under 16 % av tiden (median 0) hade varit konflikt mellan antalet samtal och samtalslängd den senaste månaden (tabell 23).

Inga stora skillnader mellan hur kvinnor och män hade svarat kunde urskiljas på frågorna om de hade mått dåligt på grund av otrevliga kunder, högt antal kundsamtal eller konflikt mellan antalet samtal och samtalslängden.



Figur 4. Andel av dagarna som operatörerna hade mått dåligt för det har blivit konflikt mellan antalet samtal och möjligheten att hinna med dem under den senaste månaden. Andel personer är redovisat över respektive stapel (n=1119).

I genomsnitt hanterade operatören tio e-mail per dag och antalet e-mail de hanterade per dag varierade från 0 till 200 (tabell 24).

Tabell 24. Antal e-mail som operatörerna i genomsnitt hanterat under en arbetsdag den senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 33	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Antal e-mail	n=1065; bf%=10 10 (17) 5 (0-200)		n=747; bf%=12 9,1 (17) 5 (0-200)		n=318 12 (17) 7 (0-120)	

Datorarbete

I genomsnitt hade operatörerna arbetat med dator i drygt tio år (tabell 25). Operatörerna bedömde att de den senaste månaden tillbringade 84 % av en typisk arbetsdag sittande. Andelen de arbetade sittande varierade dock från en tiondel av dagen till hela dagen. I medeltal arbetade operatörerna i 2 h (119 minuter) vid datorarbetsplatsen innan de tog en minst tio minuter lång paus.

Tabell 25. Användning av dator. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 34, 35, 36	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Startår för dator-användning (år)	n=1134 1990 (6,1)	1991 (67-02)	n=807 1990 (6,4)	1991 (67-02)	n=327 1991 (5,2)	1991(70-01)
Andel av arbetsdag, sittande (%)	n=1161 84 (14)	90 (10-100)	n=830 84 (14)	90 (20-100)	n=331 82 (16)	90 (10-100)
Tid vid dator fram till paus (minuter)	n=1153 119 (52)	120 (0-300)	n=823 123 (53)	120 (0-300)	n=330 111 (48)	120 (0-300)

Hälften av operatörerna uppgav att de inte hade fått, eller att de behövde mycket mer information och undervisning om ergonomi vid datorarbete (tabell 26). En femtedel ansåg att de hade fått tillräcklig information och undervisning. Det var något fler kvinnor än män som hade fått information, men trots det önskade mer information.

Tabell 26. Information och utbildning om god ergonomi vid datorarbete. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 37	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Fått information, utbildning om datorarbete	n=1168	100	n=836	100	n=332	100
Nej, ingen information	427	37	296	35	131	39
Ja,men behöver mycket mer information	176	15	144	17	32	10
Ja,men behöver något mer information	286	24	206	25	80	24
Ja, helt tillräckligt	261	22	182	22	79	24
Vet ej	18	2	8	1	10	3

Arbetsplatsutformning

De saker som operatörerna var mest missnöjda med när det gällde de fysiska arbetsförhållandena var rumsklimatet, ljudmiljön i lokalen och ljudet i headset (tabell 27). Hälften var mycket missnöjda eller ganska missnöjda med temperatur och drag i lokalen. Kvinnorna var mer missnöjda med temperatur och drag än vad männen var. Ungefär lika många var mycket missnöjda eller ganska missnöjda med luftkvalitén. Merparten var ganska nöjda eller mycket nöjda med belysningen, arbetsutrymmet, arbetsbordet och arbetsstolen. De flesta uppgav också att de var nöjda med hur bildskärmen, tangentbordet och musen var placerade.

Tabell 27. Hur nöjd eller missnöjd har operatören varit med följande arbetsförhållanden den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 38	Mycket missnöjd		Ganska missnöjd		Varken nöjd el missn.		Ganska nöjd		Mycket nöjd		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Belysning i lokalen											
Totalt	n=1170	39	3	119	10	240	21	492	42	280	24
Kvinnor	n=837	32	4	97	12	161	19	346	41	201	24
Män	n=333	7	2	22	7	79	24	146	44	79	24
Belysning vid bord											
Totalt	n=1161	56	5	136	12	205	18	469	40	295	25
Kvinnor	n=829	47	6	103	12	137	17	334	40	208	25
Män	n=332	9	3	33	10	68	20	135	41	87	26
Temp/drag i lokalen											
Totalt	n=1163	242	21	374	32	216	19	259	22	72	6
Kvinnor	n=832	196	24	281	34	141	17	173	21	41	5
Män	n=331	46	14	93	28	75	23	86	26	31	9
Luftkvalité i lokalen											
Totalt	n=1171	219	19	385	33	318	27	193	16	56	5
Kvinnor	n=838	178	21	283	34	217	26	126	15	34	4
Män	n=333	41	12	102	31	101	30	67	20	22	7
Ljudmiljö i lokalen											
Totalt	n=1169	168	14	350	30	314	27	271	23	66	6
Kvinnor	n=837	141	17	259	31	196	23	196	23	45	5
Män	n=332	27	8	91	27	118	36	75	23	21	6
Arbetsutrymmet											
Totalt	n=1170	72	6	183	17	226	19	451	39	238	20
Kvinnor	n=837	50	6	138	17	146	17	332	40	171	20
Män	n=333	22	7	45	14	80	24	119	36	67	20
Arbetsbordet											
Totalt	n=1171	67	6	135	12	168	14	459	39	342	29
Kvinnor	n=838	51	6	96	11	107	13	330	39	254	30
Män	n=333	16	5	39	12	61	18	129	39	88	26
Arbetsstolen											
Totalt	n=1170	106	9	179	15	209	18	420	36	256	22
Kvinnor	n=837	78	9	121	14	135	16	313	37	190	23
Män	n=333	28	8	58	17	74	22	107	32	66	20
Arbetsställningen											
Totalt	n=1164	76	7	182	16	349	30	420	36	137	12
Kvinnor	n=833	64	8	128	15	232	28	317	38	92	11
Män	n=331	12	4	54	16	117	35	103	31	45	14
Bildskärmens placering											
Totalt	n=1170	41	4	107	9	265	23	518	44	239	20
Kvinnor	n=837	30	4	76	9	181	22	378	45	172	21
Män	n=333	11	3	31	9	84	25	140	42	67	20

Fortsättning tabell 27.

Fråga nr 38	Mycket missnöjd		Ganska missnöjd		Varken nöjd el missn.		Ganska nöjd		Mycket nöjd		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Tangentbordets plac.											
Totalt	n=1167	30	3	95	8	276	24	513	44	253	22
Kvinnor	n=835	25	3	68	8	188	23	372	45	182	22
Män	n=332	5	2	27	8	88	27	141	42	71	21
Musens placering											
Totalt	n=1167	44	4	116	10	280	24	490	42	237	20
Kvinnor	n=835	40	5	83	10	180	22	364	44	168	20
Män	n=332	4	1	33	10	100	30	126	38	69	21
Telefonsystemet											
Totalt	n=1169	82	7	152	13	302	26	468	40	165	14
Kvinnor	n=836	62	7	98	12	207	25	346	41	123	15
Män	n=333	20	6	54	11	95	29	122	37	42	13
Ljud i head-set/telefon											
Totalt	n=1170	117	10	240	21	266	23	417	36	130	11
Kvinnor	n=837	91	11	163	20	180	22	310	37	93	11
Män	n=333	26	8	77	23	86	26	107	32	37	11

Störningar och tekniskt stöd

Drygt en fjärdedel uppgav att de hade blivit störda en eller flera gånger per dag på grund av problem med dator eller telefonsystem under den senaste månaden (tabell 28). Det var 56 % som uppgav att de som mest hade blivit störda någon gång per vecka eller mer.

Tabell 28. Hur ofta har operatören blivit störd p g a problem med dator- eller telefonsystem den senaste månaden.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 39	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Störd i arbetet pga driftsstörningar	n=1172	100	n=840	100	n=332	100
Ingen gång	58	5	46	5	12	4
Några enstaka gånger	434	37	320	38	114	34
Någon gång per vecka	332	28	239	28	93	38
Någon gång per dag	185	16	121	14	64	19
Flera gånger per dag	118	10	83	10	35	11
Någon gång i timmen	11	1	6	1	5	2
Fler gånger i timmen eller oftare	16	1	10	1	6	2
Vet ej	18	2	15	2	3	1

Det var 60 % av operatörerna som ansåg att de hade fått hjälp och stöd tillräckligt snabbt då det uppstått problem med datorn eller telefonsystemet (tabell 29). Detta kan jämföras med att det var 35 % av operatörerna som ansåg att de inte alls hade fått hjälp, eller att de hade fått hjälp alldeles för långsamt. Kvinnor och män hade fått hjälp i lika stor omfattning och ungefär lika snabbt vid driftstörningar.

Tabell 29. Har operatören fått hjälp och stöd vid driftstörningar med dator- och telefonsystem under den senaste månaden.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 40	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Hjälp och stöd vid driftstörning	n=1166	100	n=835	100	n=331	100
Nej, ingen eller nästan ingen hjälp	68	6	42	5	26	8
Ja, men alldeles för långsamt	337	29	238	28	99	30
Ja, tillräckligt och snabbt	697	60	509	61	188	57
Inga driftstörningar	64	5	46	6	18	5

Arbetsledning, socialt stöd och utveckling

Det var en majoritet som svarade positivt på frågorna om arbetsledning, socialt stöd och utveckling (tabell 30). I synnerhet var det många som ansåg att det ofta eller alltid var god sammanhållning, att arbetskamraterna ställer upp och att de trivs bra med sina kollegor. Även om svaren mestadels var positiva är det dock anmärkningsvärt att en femtedel aldrig, mycket eller ganska sällan tyckte att det var en behaglig stämning på arbetet. Likaså var det cirka en tredjedel som angav att de aldrig, mycket sällan eller ganska sällan kunde framföra kritiska synpunkter eller att det fanns förståelse för att de kunde ha en dålig dag och inte orkat med så många samtal eller givit så god service som vanligt. På frågorna om chefen gav beröm, konstruktiv kritik och om chefen gav bra förutsättningar för utveckling var det 42-45 % som ansåg att detta skedde ganska sällan, mycket sällan eller aldrig. Inga stora skillnader mellan hur män och kvinnor svarat på frågorna om arbetsledning, socialt stöd och utveckling fanns.

Tabell 30. Hur har förhållandet varit mellan operatör, arbetskamrater och närmaste chef den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 41	Aldrig		Mycket Sällan		Ganska sällan		Ganska ofta		Mycket ofta		Alltid		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
God sammanhållning													
Totalt	n=1165	2	0	21	2	56	5	326	28	526	45	234	20
Kvinnor	n=834	0	0	16	2	36	4	238	29	380	46	164	20
Män	n=331	2	1	5	2	20	6	88	27	146	44	70	21
Gott kamratskap													
Totalt	n=1167	2	0	14	1	46	4	289	25	470	40	346	30
Kvinnor	n=837	0	0	9	1	29	3	199	24	352	42	248	30
Män	n=331	2	1	5	2	17	5	90	27	118	36	98	30
God kamratrivsel													
Totalt	n=1171	1	0	4	0	22	2	214	18	495	42	435	37
Kvinnor	n=840	0	0	2	0	14	2	157	19	360	43	307	37
Män	n=331	1	0	2	1	8	2	57	17	135	41	128	39
Behaglig stämning													
Totalt	n=1166	22	2	59	5	157	13	453	39	327	28	148	13
Kvinnor	n=835	17	2	42	5	118	14	324	39	234	28	100	12
Män	n=331	5	2	17	5	39	12	129	39	93	28	48	15
Förståelse för en dålig dag													
Totalt	n=1156	59	5	98	8	218	19	360	31	252	22	169	15
Kvinnor	n=829	41	5	74	9	157	19	249	30	186	22	122	15
Män	n=327	18	6	24	7	61	19	111	34	66	20	47	14
Kan framföra kritiska synpunkter													
Totalt	n=1150	54	5	108	9	184	16	406	35	228	20	170	15
Kvinnor	n=822	40	5	80	10	141	17	297	36	155	19	109	13
Män	n=328	14	4	28	9	43	13	109	33	73	22	61	19
Jag är rättvist behandlad													
Totalt	n=1162	25	2	44	4	129	11	395	34	385	33	184	16
Kvinnor	n=831	19	2	32	4	87	10	281	34	286	34	126	15
Män	n=331	6	2	12	4	42	13	114	34	99	30	58	18
Chefen planerar bra													
Totalt	n=1145	36	3	88	8	180	16	407	36	300	26	134	12
Kvinnor	n=815	24	3	63	8	130	16	285	35	216	27	97	12
Män	n=330	12	4	25	8	50	15	122	37	84	25	37	11
Chefen informerar bra													
Totalt	n=1161	42	4	107	9	170	15	383	33	300	26	159	14
Kvinnor	n=830	31	4	74	9	123	15	264	32	222	27	116	14
Män	n=331	11	3	33	10	47	14	119	36	78	24	43	13
Chefen ger beröm													
Totalt	n=1159	84	7	146	13	263	23	307	26	208	18	151	13
Kvinnor	n=830	70	8	110	13	182	22	216	26	146	18	106	13
Män	n=329	14	4	36	11	81	25	91	28	62	19	45	14

Fortsättning tabell 30.

Fråga nr 41	Aldrig		Mycket Sällan		Ganska sällan		Ganska ofta		Mycket ofta		Alltid		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Chefen lyssnar på synpunkter													
Totalt	n=1155	29	3	74	6	167	14	384	33	301	26	200	18
Kvinnor	n=828	20	2	53	6	116	14	282	34	216	26	141	17
Män	n=327	9	3	21	6	51	16	102	31	85	26	59	18
Chefen ger stöd vid problem													
Totalt	n=1154	27	2	85	7	142	12	329	29	319	28	252	22
Kvinnor	n=826	24	3	60	7	98	12	239	29	228	28	177	21
Män	n=328	3	1	25	8	44	13	90	27	91	28	75	23
Chefen ger konstruktiv kritik													
Totalt	n=1126	117	10	125	11	266	24	288	26	190	17	140	12
Kvinnor	n=801 [#]	96	12	96	12	189	24	194	24	127	16	99	12
Män	n=325	21	6	29	9	77	24	94	29	63	19	41	13
Chefen kan lösa konflikter													
Totalt	n=1116 [#]	58	5	100	9	192	17	375	34	263	24	128	11
Kvinnor	n=797 [#]	48	6	76	10	136	17	270	34	180	23	87	11
Män	n=319	10	3	24	8	56	18	105	33	83	26	41	13
Chefen ger bra förutsättningar för utveckling													
Totalt	n=1140	88	8	125	11	257	23	345	30	207	18	118	10
Kvinnor	n=813	64	8	88	11	180	22	246	30	152	19	83	10
Män	n=327	24	7	37	11	77	24	99	30	55	17	35	11

#Bortfall = 6%

Det var knappt 38 % som uppgav att de inte alls eller knappast alls hade möjlighet att medverka i planering och vidareutveckling av sitt arbete (tabell 31).

Tabell 31. Möjligheter att medverka i planering och vidareutveckling av arbetet. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 42	Inte alls		Knappt alls		Något		Ganska mycket		Mycket		All planering		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Kan medverka i planering													
Totalt	n=1161	162	14	276	24	352	30	220	19	133	11	18	2
Kvinnor	n=825	125	15	196	24	259	31	147	18	90	11	14	2
Män	n=330	37	11	80	24	93	28	73	22	43	13	4	1

Det var knappt 80 % som hade fått utbildning på betald arbetstid under de senaste 12 månaderna (tabell 32). Förekomst och omfattning av vidareutbildning var lika bland män och kvinnor. Utbildningen omfattade i genomsnitt 9 dagar (tabell 33).

Tabell 32. Utbildning på betald arbetstid de senaste 12 månaderna
Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 43 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Utbildning	n=1166	100	n=836	100	n=330	100
Nej	244	21	177	21	67	20
Ja	922	79	659	79	263	80

Tabell 33. Om ”Ja” hur många dagar sammanlagt har operatören fått utbildning. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 43 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Sammanlagd tid	n=873		n=620; bf%=6		n=253	
	8,8 (12)	5 (0-100)	8,6 (11)	4 (0-90)	9,4 (13)	5 (0-100)

Arbetets krav

Operatörerna angav att arbetet ställde höga krav av olika slag på dem under en stor del av tiden den senaste månaden (tabell 34). Krav som ställdes nästan hela tiden var att behärska datasystemet, att kunna hantera besvärliga kunder, att vara uppmärksam på mycket och kunna koncentrera sig trots störningar. Kravet att vara serviceinriktad ställdes också hela tiden. Mindre omfattande var krav på att tala främmande språk, fatta svåra beslut eller ha djupa kunskaper.

Kvinnorna tenderade att uppge att kraven på, hur fort de arbetade, om de behövde vara uppmärksamma på mycket på en gång och om de behövde koncentrera sig på arbetet även om miljön var störande, som något mer omfattande än männen.

Tabell 34. Hur stor andel av arbetstiden (%) den senaste månaden, har följande krav ställts på operatörerna i arbetet. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 44	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Att vara serviceinriktad	n=1167 96 (11)	100 (0-100)	n=838 96 (10)	100 (0-100)	n=329 94 (13)	100 (20-100)
Att tala främmande språk	n=1162 42 (35)	30 (0-100)	n=833 42 (35)	30 (0-100)	n=329 40 (35)	30 (0-100)
Att behärska data-systemet	n=1165 81 (24)	90 (0-100)	n=835 81 (25)	90 (0-100)	n=330 81 (22)	90 (0-100)
Att kunna hantera besvärliga kunder	n=1163 80 (27)	90 (0-100)	n=834 82 (25)	90 (0-100)	n=329 75 (29)	90 (0-100)
Att kunna arbeta mycket fort	n=1157 75 (24)	80 (0-100)	n=827 76 (24)	80 (0-100)	n=330 71 (24)	75 (0-100)
Att vara uppmärksam på mycket	n=1163 84 (21)	90 (0-100)	n=833 86 (19)	90 (0-100)	n=330 78 (24)	80 (0-100)
Koncentrerad trots störningar	n=1166 84 (22)	90 (0-100)	n=837 86 (20)	90 (0-100)	n=329 78 (25)	80 (0-100)
Kunna fatta svåra beslut	n=1157 59 (31)	60 (0-100)	n=828 60(32)	60 (0-100)	n=329 59 (31)	70 (0-100)
Ej visa känslor, trots ilska	n=1165 73 (30)	80 (0-100)	n=836 74 (30)	85 (0-100)	n=329 71 (30)	80 (0-100)
Har djupa kunskaper	n=1157 59 (32)	60 (0-100)	n=829 58 (32)	60 (0-100)	n=328 61 (31)	70 (0-100)
Att ha stor erfarenhet av arbetet	n=1158 70 (28)	80 (0-100)	n=828 71 (28)	80 (0-100)	n=330 67 (27)	70 (0-100)
Att lösa kunders problem	n=1159 63 (32)	70 (0-100)	n=830 64 (33)	80 (0-100)	n=329 60 (32)	60 (0-100)
Att arbeta hårt och intensivt	n=1163 75 (25)	80 (0-100)	n=833 76 (24)	80 (0-100)	n=330 70 (25)	70 (0-100)

Operatörerna fick svara på frågor om vilken kontroll de hade över arbetet. Under endast en tredjedel av tiden i genomsnitt hade de frihet över hur arbetet skulle utföras och vad som skulle göras (tabell 35). Lika sällan hade de möjlighet att själva bestämma när de skulle ta en paus i arbetet. Operatörerna hade god kontroll över vilka arbetsuppgifter de ansvarade för.

Andra frågor handlade om stimulans och utveckling. I genomsnitt uppgav operatörerna att de var nöjda och stolta över sin egen arbetsprestation största delen av arbetstiden den senaste månaden. I medeltal uppskattade operatörerna att de vid knappt hälften av arbetstiden fick lära sig något nytt och utvecklas. De flesta operatörerna rapporterade också att de en stor del av arbetstiden gjorde samma saker om och om igen på rutin. Många ansåg att de en stor del av tiden inte kände någon arbetslust (i genomsnitt 38 % av tiden). Något mer än en tredjedel av arbetstiden upplevde de i genomsnitt att de inte fanns tillräckligt med tid för att hinna med arbetsuppgifterna. Operatörerna rapporterade att de hade krävande och besvärliga kunder 29 % av tiden.

Endast en liten del av tiden kände operatörerna oro över att arbetssituationen skulle förändras eller att de skulle förlora arbetet.

Det var små systematiska skillnader mellan kvinnor och män på dessa frågor.

Tabell 35. Hur stor andel av arbetstiden (%) den senaste månaden, har följande gällt? Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 45	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Att vara nöjd med sin arbetsprestation	n=1164 69 (23)	80 (0-100)	n=833 71 (23)	80 (0-100)	n=331 65 (24)	70 (20-100)
Att vara nöjd med sitt callcenterföretag	n=1156 61 (28)	70 (0-100)	n=826 63 (27)	70 (0-100)	n=330 56(28)	60 (0-100)
Att göra samma sak om och om igen	n=1162 75 (25)	80 (0-100)	n=830 76(24)	80 (0-100)	n=332 73 (26)	80 (0-100)
Att inte ha någon arbetslust	n=1157 38 (30)	30 (0-100)	n=827 38 (30)	30 (0-100)	n=330 39 (29)	30 (0-100)
Att ha befogenheter som arb.uppg. kräver	n=1160 75 (25)	80 (0-100)	n=829 76 (25)	80 (0-100)	n=331 72 (26)	80 (0-100)
Att utföra saker som kan göras annorlunda	n=1156 43 (31)	40 (0-100)	n=826 42 (31)	40 (0-100)	n=330 45 (25)	40 (0-100)
Veta vilka uppgifter man ansvarar för	n=1161 83 (25)	90 (0-100)	n=830 84 (25)	90 (0-100)	n=331 82 (26)	90 (0-100)
Göra sitt jobb och ej bry sig om vad kunderna tycker	n=1145 28 (30)	20 (0-100)	n=815 26 (29)	10 (0-100)	n=330 33 (29)	20 (0-100)
Lära sig nytt och utvecklas i arbetet	n=1157 44 (31)	40 (0-100)	n=827 46 (32)	50 (0-100)	n=330 38 (29)	30 (0-100)
Otillräckligt med tid att hinna med arbetet	n=1144 35 (32)	20 (0-100)	n=814 35 (33)	20 (0-100)	n=330 34 (28)	30 (0-100)
Krävande och besvär- liga kunder	n=1159 29 (25)	20 (0-100)	n=827 28 (25)	20 (0-100)	n=332 32 (23)	25 (0-100)
Frihet över hur arbetet skall utföras	n=1157 35 (32)	20 (0-100)	n=826 35 (33)	20 (0-100)	n=331 34 (29)	30 (0-100)
Frihet över vad som skall göras i arbetet	n=1157 27 (31)	10 (0-100)	n=827 27 (32)	10 (0-100)	n=330 26 (27)	20 (0-100)
Frihet att bestämma När man skall ha paus	n=1159 27 (32)	10 (0-100)	n=830 25 (31)	10 (0-100)	n=329 32 (32)	20 (0-100)
Har användning för egen kompet/erfarenh.	n=1154 64 (31)	70 (0-100)	n=825 66 (31)	70 (0-100)	n=329 60 (31)	60 (0-100)
Känner oro över att arb.situationen skall förändras	n=1159 32 (33)	20 (0-100)	n=830 32 (33)	20 (0-100)	n=329 32 (34)	20 (0-100)
Känner oro för att förlora arbetet	n=1164 23 (31)	10 (0-100)	n=834 24 (31)	10 (0-100)	n=330 22 (30)	10 (0-100)

Samtalsmätning och medlyssning

Majoriteten av operatörerna svarade att det förekom samtalsmätning (tabell 36). Nästan hälften kände sig övervakade och kontrollerade av samtalsmätningarna. De flesta tyckte inte att det medförde att de arbetade mer effektivt även om det var 30 % som tyckte att de gjorde det och 43 % som tyckte att det ledde till en bättre prestation. Det var 15-26 % av operatörerna som blev stressade, irriterade eller mådde dåligt av samtalsmätningarna. Det förelåg inga stora skillnader mellan könen.

Tabell 36. Förekomst av och reaktioner på samtalsmätningar vid operatörens arbetsplats. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 46	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Förekommer samtalsmätning	n=1163	100	n=832	100	n=331	100
Nej	110	9	79	9	31	9
Ja	977	84	697	84	280	85
Vet ej	76	7	56	7	20	6
Åsikter om samtalsmätning						
Arbetar effektivare	n=1165	100	n=834	100	n=331	100
Nej	819	70	588	70	231	70
Ja	346	30	246	30	100	30
Leder till bättre prestation	n=1164	100	n=833	100	n=331	n=100
Nej	660	57	475	57	185	56
Ja	504	43	358	43	146	44
Övervakad och kontrollerad	n=1165	100	n=834	100	n=331	100
Nej	617	53	446	53	171	52
Ja	548	47	388	47	160	48
Blir stressad och nervös	n=1165	100	n=834	100	n=331	100
Nej	857	74	605	73	252	76
Ja	308	26	229	27	79	24
Blir irriterad och arg	n=1165	100	n=834	100	n=331	100
Nej	904	78	657	79	247	75
Ja	261	22	177	21	84	25
Mår dåligt	n=1165	100	n=834	100	n=331	100
Nej	985	85	702	84	283	85
Ja	180	15	132	16	48	15
Andra synpunkter	n=1164	100	n=833	100	n=331	100
Nej	1121	96	809	97	312	94
Ja	43	4	24	3	19	6
Har ingen åsikt	n=1164	100	n=833	100	n=331	100
Nej	1119	96	802	96	317	96
Ja	45	4	31	4	14	4

Något mer än hälften av operatörerna beskrev att medlyssning av samtalen förekom (tabell 37). Oftast var det då i form av att arbetsledaren satt bredvid operatören. Endast sex procent beskrev att medlyssning skedde någon annanstans ifrån via telefonlinjen. Det var 42-43 % som tyckte att medlyssning var ett bra sätt att utveckla kundsamtalen samt att visa kvaliteten på sin service. Ungefär en femtedel kände sig övervakade och kontrollerade av medlyssningen. Lika många blev också stressade och nervösa av det. Ungefär en tiondel beskrev att de mådde dåligt kroppsligt eller psykiskt av medlyssningen. Det förelåg inga könsskillnader.

Av dem som skrev egna åsikter om samtalsmätningarna respektive medlyssningen var det flera som beskrev samtalsmätningen och medlyssningen som negativ: ”Överförmynderi”, ”tänker på Sovjet , USA och storebror”, ”personlig integritet störs” var några av kommentarerna. Det var också en del som uttryckte sig mer accepterande: ”Nödvändigt ont för att se att folk verkligen jobbar”, ”förstår att dom måste ha mätning”, ”gör så gott jag kan” eller ”inte kul men nog ett måste”. Några beskrev också att det tyckte samtalsmätningarna var missvisande: ”samtalsmätningen stämmer inte alltid/visar fel”. Det var också några som uttryckte att de inte kände till om det förekom eller att de inte fick reda på vad resultatet av mätningarna blev. Totalt hade operatörerna skrivit 51 kommentarer om samtalsmätning och medlyssning, varav omkring 30 kommentarer kunde tolkas som negativa och 13 som positiva.

Tabell 37. Förekomst av och reaktioner på att arbetsledaren medlyssnar operatörens kundsamtal. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 47	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Förekommer medlyssning	n=1140	100	n=825	100	n=315	100
Nej	391	34	286	35	105	33
Ja, sitter bredvid och lyssnar	576	51	411	50	165	52
Ja, lyssnar via telefonledning	71	6	53	6	18	6
Vet ej	102	9	75	9	27	9
Din åsikt om medlyssning						
Bra sätt utveckla kundsamtal	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	674	58	480	58	194	60
Ja	480	42	349	42	131	40
Bra sätt visa kvaliteten på service	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	655	57	468	56	187	58
Ja	499	43	361	44	138	42
Övervakad och kontrollerad	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	910	79	653	79	257	79
Ja	244	21	176	21	68	21
Blir stressad och nervös	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	896	78	630	76	266	82
Ja	258	22	199	24	59	18
Blir irriterad och arg	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	1063	92	765	92	298	92
Ja	91	8	64	8	27	8
Mår dåligt	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	1063	91	763	92	300	92
Ja	91	9	66	8	25	8
Andra synpunkter	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	1121	97	807	97	314	97
Ja	33	3	22	3	11	3
Har ingen åsikt	n=1154	100	n=829	100	n=325	100
Nej	1137	99	818	99	319	98
Ja	17	1	11	1	6	2

Stress och trötthet

Operatörerna fick på en rad frågor som berörde stressnivå, energinivå och olika stämninglägen såsom oro och olust, skatta hur de hade känt sig under en typisk arbetsdag den senaste månaden. Det fanns en tendens till att kvinnorna kände sig mer spända och stressade än männen (tabell 38). Det var 47 % av kvinnorna jämfört med 41 % av männen som skattade att de var ganska stressade eller mer under en typisk arbetsdag. Det var få som uppgav att de kände sig passiva eller ineffektiva. Istället var det större andel som svarade att de kände sig aktiva och energiska. Det var inga systematiska skillnader mellan män och kvinnor när det gällde frågorna om hur aktiva, energiska, ineffektiva eller passiva operatörerna upplevde sig vara. Det var 33- 37 % som kände sig ganska, mycket eller mycket mycket slut, uttömnda eller utarbetade, efter en typisk arbetsdag. Inte heller här fanns det några tydliga skillnader mellan män och kvinnor. Det var mellan 12-18 % som kände sig ganska, mycket eller mycket mycket, oroliga, osäkra, nedstämda eller olustiga. Mer än hälften svarade dock att de inte alls eller knappast alls kände sig på detta sätt. Inga tydliga skillnader mellan män och kvinnor fanns när det gällde frågorna om oro, osäkerhet, olust och nedstämdhet.

Tabell 38. Hur har operatören känt sig den senaste månaden efter en typisk arbetsdag. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 48		Inte alls		Knappast alls		Något		Ganska		Mycket		Mycket mycket	
		ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%
Avslappnad													
Totalt	n=1143	123	11	260	23	250	22	354	31	132	12	24	2
Kvinnor	n=816	102	13	187	23	169	21	251	31	96	12	11	1
Män	n=327	21	6	73	22	81	25	103	32	36	11	13	4
Aktiv													
Totalt	n=1126	40	4	41	4	106	9	334	30	494	44	111	10
Kvinnor	n=807	33	4	31	4	67	8	218	27	383	47	75	9
Män	n=319	7	2	10	3	39	12	116	36	111	35	36	11
Stressad													
Totalt	n=1151	86	7	219	19	326	28	266	23	190	17	64	6
Kvinnor	n=824	62	8	148	18	227	28	189	23	145	18	53	6
Män	n=327	24	7	71	22	99	30	77	24	45	14	11	3
Energisk													
Totalt	n=1136	43	4	161	14	268	24	398	35	230	20	36	3
Kvinnor	n=812	28	3	102	13	178	22	289	36	186	23	29	4
Män	n=324	15	5	59	18	90	28	109	34	44	14	7	2
Ineffektiv													
Totalt	n=1118	239	21	441	39	299	27	93	8	40	4	6	1
Kvinnor	n=798 [#]	190	24	310	39	200	25	62	8	31	4	5	1
Män	n=320	49	15	131	41	99	31	31	10	9	3	1	0
Avspänd													
Totalt	n=1146	107	9	282	25	256	22	327	29	149	13	25	2
Kvinnor	n=819	89	11	195	24	178	22	237	29	108	13	12	1
Män	n=327	18	6	87	27	78	24	90	28	41	13	13	4
Pressad													
Totalt	n=1142	144	13	270	24	303	27	243	21	135	12	47	4
Kvinnor	n=817	101	12	193	24	208	25	172	21	100	12	43	5
Män	n=325	43	13	77	24	95	29	71	22	35	11	4	1
Passiv													
Totalt	n=1121	490	44	335	30	210	19	68	6	14	1	4	0
Kvinnor	n=797 [#]	390	49	220	28	132	17	40	5	11	1	4	1
Män	n=324	100	31	115	36	78	24	28	9	3	1	0	0
Slut													
Totalt	n=1145	238	21	225	20	245	21	200	17	176	15	61	5
Kvinnor	n=818	176	22	159	19	171	21	136	17	126	15	50	6
Män	n=327	62	19	66	20	74	23	64	20	50	15	11	3
Dåsig													
Totalt	n=1138	209	18	263	23	335	29	164	14	131	12	36	3
Kvinnor	n=812	171	21	191	24	226	28	105	13	93	11	26	3
Män	n=326	38	12	72	22	109	33	59	18	38	12	10	3

Fortsättning tabell 38

Fråga nr 48		Inte alls		Knappast alls		Något		Ganska		Mycket		Mycket mycket	
		ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%
Gäspar													
Totalt	n=1143	127	11	250	22	359	31	201	18	157	14	49	4
Kvinnor	n=818	99	12	186	23	255	31	129	16	113	14	36	4
Män	n=325	28	9	64	20	104	32	72	22	44	14	13	4
Uttömd													
Totalt	n=1140	252	22	275	24	242	21	178	16	137	12	56	5
Kvinnor	n=816	188	23	192	24	163	20	127	16	103	13	43	5
Män	n=324	64	20	83	26	79	24	51	16	34	10	13	4
Sömnig													
Totalt	n=1144	159	14	258	23	346	30	183	16	151	13	47	4
Kvinnor	n=816	129	16	187	23	238	29	127	16	100	12	35	4
Män	n=328	30	9	71	22	108	33	56	17	51	16	12	4
Utarbetad													
Totalt	n=1138	263	23	262	23	240	21	188	17	130	11	55	5
Kvinnor	n=814	196	24	177	22	163	20	141	17	95	12	42	5
Män	n=324	67	21	85	26	77	24	47	15	35	11	13	4
Irriterad													
Totalt	n=1147	196	17	385	34	287	25	160	14	83	7	36	3
Kvinnor	n=820	149	18	274	33	200	24	113	14	60	7	24	3
Män	n=327	47	14	111	34	87	27	47	14	23	7	12	4
Orolig eller nervös													
Totalt	n=1151	400	35	414	36	175	15	90	8	51	4	21	2
Kvinnor	n=824	302	37	278	34	122	15	72	9	34	4	16	2
Män	n=327	98	30	136	42	53	16	18	6	17	5	5	2
Arg													
Totalt	n=1140	368	32	404	35	223	20	81	7	46	4	18	2
Kvinnor	n=816	278	34	272	33	160	20	60	7	33	4	13	2
Män	n=324	90	28	132	41	63	19	21	6	13	4	5	2
Osäker													
Totalt	n=1152	402	35	406	35	206	18	79	7	48	4	11	1
Kvinnor	n=825	297	36	270	32	154	19	57	7	39	5	8	1
Män	n=327	105	32	136	42	52	16	22	7	9	3	3	1
Nedstämd													
Totalt	n=1140	382	34	348	31	218	19	87	8	76	7	29	3
Kvinnor	n=817	288	35	228	28	159	19	63	8	56	7	23	3
Män	n=323	94	29	120	37	59	18	24	7	20	6	6	2
Olust													
Totalt	n=1139	448	39	272	24	201	18	96	8	72	6	50	4
Kvinnor	n=816	338	41	188	23	142	17	65	8	50	6	33	4
Män	n=323	110	34	84	26	59	18	31	10	22	7	17	5

Bortfall = 6 %

Sömn

I genomsnitt sov operatörerna sju timmar per natt den senaste månaden (tabell 39).

Tabell 39. Antal timmars sömn per natt den senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 49	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Sovtid/natt (timmar)	n=1157 6,9 (1,0)	7,0 (3,0-11)	n=829 7,0 (1,0)	7,0 (4,0-11)	n=328 6,8 (1,1)	7,0 (3,0-10)

Operatörerna uppgav i medeltal att de drygt en fjärdedel av dagarna den senaste månaden hade haft svårt att somna (tabell 40). I genomsnitt hälften av tiden var operatörerna inte utsövda när de vaknade. Cirka 40 % av tiden var de också sömniga under arbetet.

Tabell 40. Hur stor andel av dagarna (%) den senaste månaden har nedanstående hänt operatören. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 50	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Svårt att somna	n=1171 27 (29)	20 (0-100)	n=839 28 (29)	20 (0-100)	n=332 27 (28)	20 (0-100)
Svårt att somna om	n=1169 24 (29)	10 (0-100)	n=839 25 (30)	10 (0-100)	n=330 22 (28)	10 (0-100)
Ej utsövd vid upp- vaknande	n=1161 50 (32)	50 (0-100)	n=835 50 (33)	50 (0-100)	n=326 50 (30)	50 (0-100)
Sover <6 timmar	n=1160 27 (29)	20 (0-100)	n=829 25 (28)	10 (0-100)	n=331 31 (29)	20 (0-100)
Sömnig på arbetet	n=1169 39 (29)	30 (0-100)	n=838 38 (30)	30 (0-100)	n=331 39 (28)	30 (0-100)
Somnar på arbetet	n=1168 0,9 (6,7)	0 (0-100)	n=837 1,0 (5,4)	0 (0-100)	n=331 1,6 (9,1)	0 (0-100)
Somnar på fritiden	n=1171 13 (22)	0 (0-100)	n=840 14(23)	0 (0-100)	n=331 11 (20)	0 (0-100)

Nedvarvning och återhämtning

Den senaste månaden hade operatörerna i genomsnitt en fjärdedel av dagarna svårt att koppla bort tankarna på arbetet under fritiden, trots att de försökte låta bli (tabell 41). Under cirka 15 % av tiden hade operatörerna haft svårt att sova på grund av att det tänkte på arbetet. Det var en något större andel av tiden som kvinnorna, jämfört med männen, var så trötta efter arbetet att de inte orkade göra något som krävde ansträngning eller koncentration (35 % bland kvinnorna jämfört med 29 % bland männen).

Tabell 41. Hur stor andel av tiden (%) har operatören den senaste månaden haft problem med nedvarvning och återhämtning. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 51	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Efter arbetet -						
Kan inte släppa tankarna på arbetet	n=1164 26 (28)	20(0-100)	n=836 27 (28)	20 (0-100)	n=328 24 (26)	10 (0-100)
Svårt att sova för att man tänker på arbetet	n=1164 15 (24)	10 (0-100)	n=835 16 (25)	10 (0-100)	n=329 14 (21)	0 (0-100)
Orkar inte göra något som kräver anstr el konc	n=1164 33 (30)	30 (0-100)	n=837 35 (31)	30 (0-100)	n=327 29 (27)	20 (0-100)

Av operatörerna kände sig 63 % ganska trötta eller trötta och helt slut efter en arbetsdag (tabell 42). Det fanns en tendens att en större andel kvinnor jämfört med män, uppgav att de var trötta och helt slut efter en typisk arbetsdag, (14 % bland kvinnorna jämfört med 8 % bland männen). Efter en helg eller två dagars ledighet var det fortfarande 10 % som inte hade återhämtat sig. Efter en veckas semester var det 4 % som inte hade återhämtat sig.

Tabell 42. Hur utvilad eller trött brukar operatören vara. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 52	Pigg, helt utvilad		Ganska pigg		Varken pigg eller trött		Ganska trött		Trött och helt slut		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Efter arbetsdagens slut											
Totalt	n=1171	17	1	162	14	251	21	599	51	142	12
Kvinnor	n=840	8	1	121	14	173	21	423	50	115	14
Män	n=331	9	3	41	12	78	24	176	53	27	8
Nästa arbetsdags morgon											
Totalt	n=1168	73	6	352	30	225	19	445	38	73	6
Kvinnor	n=838	59	7	278	33	158	19	292	35	51	6
Män	n=330	14	4	74	22	67	20	153	46	22	7
Efter 2-dagar ledigt											
Totalt	n=1169	276	24	553	47	219	19	106	9	15	1
Kvinnor	n=838	213	25	406	48	136	16	75	9	8	1
Män	n=331	63	19	147	44	83	25	31	9	7	2
Efter en veckas semester											
Totalt	n=1159	572	49	423	37	117	10	39	3	8	1
Kvinnor	n=829	429	52	297	36	71	9	25	3	7	1
Män	n=330	143	43	126	38	46	14	14	4	1	0

Balans mellan arbete och privatliv

På frågorna om hur mycket arbetet påverkade operatörernas tid och ork i deras privata liv var det mellan 28-41 % som uppgav att arbetet inte hade påverkat olika förhållanden i privatlivet (tabell 43). Däremot var det mellan 10-31 % som angav att de på grund av arbetet kraftigt behövt inskränka eller inte alls hunnit eller orkat med olika fritidsaktiviteter. De aktiviteter som hade blivit mest påverkade av arbetet var motion, avkoppling, hushållsarbete och umgänge med släkt och vänner. När det gäller det omvända, om privatlivet hade påverkat arbetet var det 57 % som tyckte att så inte var fallet. För 6 % av operatörerna hade arbetet blivit kraftigt påverkat av privatlivet. Det fanns inga tydliga systematiska skillnader mellan hur kvinnor och män svarat på dessa frågor.

Tabell 43. Hur har arbetet påverkat operatörens privatliv och om privatlivet påverkat arbetet den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 53, 54		Ingen påverkan		Något inskränkt		Kraftigt inskränkt		Hinner/ orkar ej alls		Ej relevant Vet ej	
		ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%
Arbetet påverkat privatlivet											
Hushållsarbetet											
Totalt	n=1165	329	28	508	44	239	21	67	6	22	2
Kvinnor	n=834	230	28	368	44	179	21	44	5	13	2
Män	n=331	99	30	140	42	60	18	23	7	9	3
Hobby, musik, TV etc											
Totalt	n=1159	461	40	438	38	202	17	41	4	17	1
Kvinnor	n=831	326	39	316	38	148	18	30	4	11	1
Män	n=328	135	41	122	37	54	16	11	3	6	2
Motion, idrott etc											
Totalt	n=1154	366	32	389	34	218	19	135	12	46	4
Kvinnor	n=827	273	33	276	33	152	18	98	12	28	3
Män	n=327	93	28	113	35	66	20	37	11	18	6
Föreningsverksamhet											
Totalt	n=1153	424	37	100	9	47	4	84	7	498	43
Kvinnor	n=824	276	34	65	8	32	4	66	8	385	47
Män	n=329	148	45	35	11	15	5	18	5	113	34
Kurser och utbildning											
Totalt	n=1146	386	34	151	13	80	7	143	12	386	34
Kvinnor	n=818	255	31	110	13	49	6	119	15	285	35
Män	n=328	131	40	41	13	31	9	24	7	101	31
Inköp, post/bankärenden											
Totalt	n=1154	470	41	432	37	173	15	31	3	48	4
Kvinnor	n=825	355	43	293	36	123	15	24	3	30	4
Män	n=329	115	35	139	42	50	15	7	2	18	5
Umgänge med partner											
Totalt	n=1152	414	36	405	35	182	16	26	2	125	11
Kvinnor	n=824	316	38	279	34	132	16	17	2	80	10
Män	n=328	98	30	126	38	50	15	9	3	45	14
Umgänge med barnen											
Totalt	n=1132	395	35	261	23	106	9	9	1	361	32
Kvinnor	n=813	279	34	205	25	86	11	4	1	239	29
Män	n=319	116	36	56	18	20	6	5	2	122	38

Fortsättning tabell 43.

Fråga nr 53, 54	Ingen påverkan		Något inskränkt		Kraftigt inskränkt		Hinner/orkar ej alls		Ej relevant Vet ej		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Umgänge med släkt och vänner											
Totalt	n=1159	355	31	480	41	221	19	64	6	39	3
Kvinnor	n=832	264	32	339	41	156	19	52	6	21	3
Män	n=327	91	28	141	43	65	20	12	4	18	6
Avkoppling, egen tid											
Totalt	n=1148	335	29	436	38	268	23	91	8	18	2
Kvinnor	n=821	235	29	299	36	199	24	75	9	13	2
Män	n=327	100	31	137	42	69	21	16	5	5	2
Privatlivet påverkat arbetsprestationen											
Totalt	n=1156	664	57	355	31	70	6	2	0	65	6
Kvinnor	n=826	488	59	231	28	56	7	2	0	49	6
Män	n=330	176	53	124	38	14	4	0	0	16	5

Positiva och negativa förhållanden i arbetet

En öppen fråga där operatörerna själva skulle formulera svaret ställdes - "Vad uppskattar Du mest i Ditt nuvarande arbete?". Det klart vanligaste svaret var: "Arbetskamraterna". Detta skrevs av 43 % av samtliga medverkande (tabell 44). Andra vanliga svar var: "Kundkontakterna" (14 %), "Möjlighet till flexibla arbetstider" (8 %) samt "Variation i kundärenden" (7 %). Upp till tre olika kommentarer kom från samma person och sammanlagt 1484 olika kommentarer hade formulerats som svar på frågan. Psykosociala faktorer tycktes dominera bland fördelarna med arbetet.

På en motsvarande fråga där operatörerna fick skriva vad de uppskattade minst i nuvarande arbete var det vanligaste svaret: "Stress/högt tempo/stor arbetsmängd" (20 %) (tabell 44). Andra vanliga svar var: "Enformigt/monotont/upprepat arbete" (13 %), "Arbetsidsschemat" (11 %), "Samtalsräkningen/att bli kontrollerad av ledningen" (8 %), "Stillasittande, bundet arbete" (7 %), "Låg kontroll över eget arbete/att vara styrd" (5 %). Upp till tre olika kommentarer kom från samma person och sammanlagt 1458 olika kommentarer hade formulerats som svar på frågan. Nackdelarna med arbetet återfanns mer jämnt spridda över faktorer som berörde anställningsförhållanden, arbetets innehåll, arbetets organisation och arbetsmängd/tempo, arbetsmiljö samt psykosociala förhållanden.

Tabell 44. Svar på frågan ”Vad uppskattar Du **mest** (resp. **minst**) i Ditt nuvarande arbete” bland samtliga 1183 callcenter operatörer. Svaren kategoriserade med avseende på innehåll. Andel av samtliga (%) med visst svar (obs att flera svar kunnat ges).

Kategori	Uppskattar	
	Mest %	Minst %
Totalt antal olika svar	1484 st	1458 st
Anställningsförhållanden	21	23
Arbetsplatsens läge	0,7	0,7
Arbetsstunden – allmän kommentar	3,7	0,2
Arbetsstunden – schemat	3,5	11,0
Arbetsstunden – flexibilitet, påverkansmöjlighet	7,6	2,9
Anställningstrygghet	1,5	0,8
Lönen	3,1	6,1
Bonus, extra belöningar	0,3	1,3
Personalförmåner	0,4	0,2
Övrigt	0,3	0,3
Arbetets innehåll	36	25
Kundkontakten, ge service	14	0,8
Kundernas bemötande - nöjda- el arga/missnöjda	3,8	4,1
Sakområdet – intressant, utmanande – tråkigt	5,2	2,1
Stor variation i arbetsinnehåll/kundärenden	6,8	0
Liten variation i arbetsinnehåll, enformigt	0,3	13
Administration, tid för administration	1,2	0,2
Kan koppla bort jobbet när man går hem	3,0	0
Försäljning, säljkrav	0	2,5
Övrigt	1,1	2,3
Arbetets organisation / mängd / tempo	2,5	26
Raster – bra, tillräckliga resp. otillräckliga mm	0,3	1,2
Information från ledningen	0,2	1,7
Arbetsmängden / tempot är lagom	1,5	0
Arbetsmängden / tempot är för lågt	0	0,1
Arbetsmängden / tempot är för högt, stressigt	0	20
Lagom tid för kundsamtalen	0,2	0
För långa kundsamtal	0	0
För korta kundsamtal	0	1
Övrigt	0,3	1,8
Arbetsmiljö	2,5	16
Lokaler, rumsklimat	0,3	0,9
Ljus och belysning	0	0,2
Ljudförhållanden, störningar	0	1,0
Utrustningen – dator, telefon	0	0,7
Datorprogram	0	1,4
Tekniska problem, bristande support	0	1,7
Utrustningen – bord, stol, arbetsställning	0,4	1,9

Fortsättning tabell 44

Kategori	Uppskattar	
	Mest %	Minst %
Bundenhet vid arbetsstationen, stillasittande	0	6,7
Övrigt, inkl saknar egen arbetsstation	1,7	1,9
Psykosociala arbetsförhållanden	62	27
Kraven är lagom	0,7	0
För höga krav, för svårt, för mkt att hålla reda på	0	1,2
Kan, resp. kan inte använda min kompetens	0,3	0,6
Kan, resp. kan inte göra ett bra jobb	2,9	1,3
Självständigt arbete, kan arbeta ifred	5,6	0
Hög kontroll över egna arbetet, bra inflytande	0,3	0
Låg kontroll över eget arbete, lite inflytande	0	5,0
Är kontrollerad av ledningen, samtalsräkning	0	8,2
Medlyssning	0	0,3
Arbetskamraterna, sammanhållningen	43	0,2
Stämningen på företaget	2,5	0,9
Arbetsledningen, gruppchefen, coachen	2,4	4,2
Företagsledningen, lyssnar ej, bryr sig ej	0	1,8
Ständiga omorganisationer, byte av chefer	0	1,0
Utvecklingsmöjligheterna, vidareutbildning	3,5	1,7
Möjligheter till karriär	0	0
Övrigt	0,5	1,3
Hälsotillstånd	0	1,3
Fysisk hälsa/ohälsa	0	0,8
Psykisk hälsa/ohälsa	0	0,6
Övrigt	1,9	3,9
Svar = "inget är bra" resp. "inget är dåligt"	0,7	2,0
Svar = "Det mesta är bra" resp. "är dåligt"	0	0
Företaget där jag arbetar	0,2	0
Kundföretaget som jag serverar, dess produkter	0,4	0,4
Möjlighet att använda Internet	0,2	0
Inget svar	10	14

Cirka hälften ville fortsätta arbeta med nuvarande arbetsuppgifter (tabell 45). Det var fler kvinnor än män som ville fortsätta med nuvarande arbetsuppgifter. En femtedel av operatörerna ville inte alls fortsätta arbeta med den typen av arbete de hade och en fjärdedel ville byta arbetsuppgifter inom samma företag.

Tabell 45. Operatörens inställning till att fortsätta med nuvarande arbetsuppgifter och i nuvarande företag. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 57	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Fortsätta med nuvarande arbete	n=1135	100	n=814	100	n=321	100
Ja, med nuvarande arbetsuppgifter i nuvarande företag	553	49	429	53	124	39
Ja, med andra arbetsuppgifter eller annan position i nuvarande företag	279	25	175	22	104	32
Nej, vill byta till annat företag och fortsätta med liknande arbetsuppgifter	62	5	41	5	21	7
Nej, vill inte alls arbeta med denna typ av arbete som idag	241	21	169	21	72	22

Smärta, värk eller andra besvär

Så många som 92 % av operatörerna hade haft besvär, någonstans i kroppen under den senaste månaden (tabell 46). Det var 82 % som hade haft någon typ av besvär i kroppen förutom huvudvärk och 75 % som hade haft besvär i övre extremiteterna den senaste månaden. Det var en större andel kvinnor än män som rapporterade att de hade haft besvär.

Tabell 46. Smärta, värk eller andra besvär i olika kroppsdelar under den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 58 och 59	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Någonstans i kroppen	n=1174	92	n=842	93	n=332	87
Någonstans utom huvudet	n=1174	82	n=842	84	n=332	76
Nacke, skuldror, armar eller händer	n=1174	75	n=842	79	n=332	65
Rygg/bål	n=1168	46	n=837	47	n=331	43
Höfter, ben eller fötter	n=1168	23	n=837	24	n=331	21

Det vanligaste besväret som rapporterades var huvudvärk (tabell 47). Bland kvinnorna rapporterade 72 % och bland männen 56 % att de hade besvärats av huvudvärk den senaste månaden. I genomsnitt hade de haft huvudvärk i cirka 5 dagar den senaste månaden (tabell 48). Något mindre än hälften av dem som rapporterat huvudvärk ansåg att arbetet var orsaken till huvudvärken (tabell 49).

Efter huvudvärk var nackbesvär vanligast (tabell 50). Något mer än hälften av operatörerna uppgav att de hade haft besvär i nacken den senaste månaden (62 % av kvinnorna och 49 % av männen). I genomsnitt hade kvinnorna haft nackbesvär i 14 dagar och männen i 10 dagar den senaste månaden (tabell 51). Av dem som hade haft nackbesvär trodde 2/3 att nackbesvären hade samband med arbetet (tabell 52).

Det var en större andel som uppgav besvär i höger skuldra än i vänster (41 % jämfört med 36 %). De flesta ansåg att skulderbesvären hade samband med arbetet. I genomsnitt rapporterade de som uppgav skulderbesvär att de hade haft det 14 dagar den senaste månaden. Det var också fler kvinnor än män som rapporterade skulderbesvär.

Även axel- eller överarmsbesvär var vanligare på höger sida än vänster och det var också mycket vanligare bland kvinnor än bland män. Axel- eller överarmsbesvär var dock inte lika vanligt som skulderbesvär. De flesta ansåg även att det fanns ett samband mellan arbetet och axel/överarmsbesvären.

Det var 41 % som angav att de hade haft ländryggsbesvär den senaste månaden. Det var ungefär lika många män som kvinnor som rapporterade ländryggsbesvär. Kvinnorna hade i genomsnitt haft ländryggsbesvär i 15 dagar och männen i 10 dagar den senaste månaden. Ungefär hälften av dem som rapporterat ländryggsbesvär ansåg att det fanns ett samband mellan besvären och arbetet.

En femtedel uppgav att de hade haft besvär i brösttryggen den senaste månaden. Lika stor andel kvinnor som män rapporterade besvär i brösttryggen men kvinnorna rapporterade att de hade haft besvär något fler dagar än männen den senaste månaden. Av dem som hade haft besvär i brösttryggen ansåg 62 % att besvären hade samband med arbetet.

Handledsbesvär var vanligare i höger handled jämfört med vänster (18 % för höger, 7 % för vänster). Majoriteten av operatörerna trodde att handledsbesvären hade ett samband med arbetet.

Det var 13 % av operatörerna som rapporterade besvär i höger armbåge eller underarm (7 % på vänster sida). Omkring 70 % av dessa ansåg att besvären i armbåge eller underarm hade ett samband med arbetet.

Domningar i händerna förekom hos 18 % av operatörerna (tabell 47). Ungefär hälften av dessa ansåg att domningarna hade ett samband med arbetet (tabell 49). I genomsnitt hade de som hade besvärats av domningar gjort det i 10 dagar (median 5) den senaste månaden (tabell 48).

Drygt en tredjedel uppgav att de hade haft hals- eller röstbesvär den senaste månaden. Något mer än hälften av dessa ansåg att besvären hade ett samband med arbetet. Det var lika vanligt med hals och röstbesvär bland kvinnor som bland män.

Något mindre än en tredjedel rapporterade att de hade haft ögon eller synbesvär den senaste månaden. Mer än hälften av dessa ansåg att det fanns ett samband mellan synbesvären och arbetet. Synbesvär var ungefär lika vanligt bland kvinnor som bland män.

Bortfallet när det gällde frågorna om hur många dagar operatörerna hade haft besvär varierade mellan 6 och 27 %. På frågorna om samband var bortfallet något lägre, ca 5-12 %. På de övriga frågorna om besvär var bortfallet huvudsakligen under 5 %.

Tabell 47. Förekomst av vissa kroppsliga besvär under den senaste månaden.
Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 58 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Huvudvärk	n=1167	100	n=836	100	n=331	100
Nej	383	33	237	28	146	44
Ja	784	67	599	72	185	56
Ögon/ synbesvär	n=1169	100	n=838	100	n=331	100
Nej	852	73	604	72	248	75
Ja	317	27	234	28	83	25
Öron/ hörselbesvär	n=1169	100	n=838	100	n=331	100
Nej	1007	86	714	85	293	89
Ja	162	14	124	15	38	11
Hals/ röstbesvär	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	766	66	549	66	217	66
Ja	402	34	288	34	114	34
Hudbesvär	n=1170	100	n=839	100	n=331	100
Nej	1014	87	722	86	292	88
Ja	156	13	117	14	39	12
Domningar i händerna	n=1169	100	n=839	100	n=330	100
Nej	959	82	678	81	281	85
Ja	210	18	161	19	49	15

Tabell 48. Antal dagar som besväret har förekommit under den senaste månaden.
Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden
(n= antalet som besvarat frågan; ; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 58 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Huvudvärk	n=703; bf%=10		n=530; bf%=12		n=173	
Antal dagar	5,5 (5,6)	4 (1-31)	5,7 (5,7)	4 (1-31)	4,7 (5,1)	3 (1-30)
Ögon/synbesvär	n=251; bf%=19		n=180; bf%=22		n=71; bf%=12	
Antal dagar	11 (10)	7(1-31)	12 (10)	10 (1-31)	10 (9,7)	5 (1-30)
Öron/hörselbesvär	n=124; bf%=23		n=93; bf%=25		n=31; bf%=18	
Antal dagar	14 (11)	10(1-31)	14 (11)	10 (1-31)	13 (11)	10 (1-30)
Hals/röstbesvär	n=362; bf%=10		n=253; bf%=12		n=109	
Antal dagar	7,5 (7,1)	5(1-31)	7,6 (7,0)	5 (1-31)	7,4 (7,6)	4 (1-30)
Hudbesvär	n=128; bf%=18		n=95; bf%=19		n=33; bf%=15	
Antal dagar	16 (11)	15(1-31)	17 (11)	15 (1-31)	15 (11)	20 (1-30)
Domningar i händer	n=162; bf%=23		n=120; bf%=25		n=42; bf%=15	
Antal dagar	10 (10)	5(1-31)	10 (10)	5 (1-31)	10 (11)	3,5 (1-31)

Tabell 49. Operatörens egen uppfattning huruvida besväret har samband med arbetet.

Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf%=bortfall i %).

Fråga nr 58 C	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Huvudvärk	n=763	100	n=582	100	n=181	100
Nej	115	15	90	15	25	14
Ja	348	46	270	47	78	43
Vet ej	300	39	222	38	78	43
Ögon/ synbesvär	n=307	100	n=226	100	n=81	100
Nej	40	13	29	13	11	14
Ja	181	59	131	58	50	62
Vet ej	86	28	66	29	20	25
Öron/hörselbesvär	n=159	100	n=122	100	n=37	100
Nej	30	19	25	20	5	14
Ja	83	52	62	51	21	57
Vet ej	46	29	35	29	11	30
Hals/röstbesvär	n=380	100	n=272; bf%=6	100	n=108	100
Nej	75	20	53	19	22	20
Ja	218	57	160	59	58	54
Vet ej	87	23	59	22	28	26
Hudbesvär	n=149	100	n=113	100	n=36; bf%=8	100
Nej	22	15	16	14	6	17
Ja	63	42	51	45	12	33
Vet ej	64	43	46	41	18	50
Domningar i händer	n=201	100	n=153	100	n=48	100
Nej	24	12	16	10	8	17
Ja	104	52	78	51	26	54
Vet ej	73	36	59	39	14	29

Tabell 50. Förekomst av smärta, värk eller andra besvär i resp. kroppsdel under den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 59 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Nacke	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	486	42	317	38	169	51
Ja	682	58	520	62	162	49
Skuldra Vänster	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	748	64	492	59	256	77
Ja	420	36	345	41	75	23
Skuldra Höger	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	689	59	451	54	238	72
Ja	479	41	386	46	93	28
Axel/överarm Vänster	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	942	81	652	78	290	88
Ja	226	19	185	22	41	12
Axel/överarm Höger	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	856	73	583	70	273	82
Ja	312	27	254	30	58	18
Armbåge/underarm Vänster	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	1082	93	768	92	314	95
Ja	86	7	69	8	17	5
Armbåge/underarm Höger	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	1012	87	717	86	295	89
Ja	156	13	120	14	36	11
Handled Vänster	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	1052	90	738	88	314	95
Ja	116	10	99	12	17	5
Handled Höger	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	955	82	670	80	285	86
Ja	213	18	167	20	46	14
Hand Vänster	n=1169	100	n=837	100	n=332	100
Nej	1086	93	770	92	316	95
Ja	83	7	67	8	16	5
Hand Höger	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	1024	88	722	86	302	91
Ja	144	12	115	14	29	9
Bröstrygg	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	938	80	671	80	267	81
Ja	230	20	166	20	64	19
Ländrygg	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	690	59	487	58	203	61
Ja	478	41	350	42	128	39

Fortsättning tabell 50

Fråga nr 59 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Höfter/lår Vänster	n=1168	100	n=837	100	n=331	100
Nej	1072	92	758	91	314	95
Ja	96	8	79	9	17	5
Höfter/lår Höger	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	1061	91	752	90	309	94
Ja	106	9	85	10	21	6
Knä/underben Vänster	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	1053	90	751	90	302	92
Ja	114	10	86	10	28	8
Knä/underben Höger	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	1054	90	750	90	304	92
Ja	113	10	87	10	26	8
Fotled/fot Vänster	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	1098	94	786	94	312	95
Ja	69	6	51	6	18	5
Fotled/fot Höger	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	1089	93	780	93	309	94
Ja	78	7	57	7	21	6

Tabell 51. Antal dagar som smärta, värk eller besvär förekommit i resp kroppsdel under den senaste månaden. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden (n=antalet som besvarat frågan; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 59 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Nacke	n=554; bf%=19		n=411; bf%=21		n=143; bf%=12	
Antal dagar	13 (11)	10 (1-31)	14 (11)	10 (1-31)	10 (10)	3,5 (1-31)
Skuldra Vänster	n=337; bf%=20		n=273; bf%=21		n=64; bf%=15	
Antal dagar	15 (11)	14 (1-31)	16 (11)	15 (1-31)	12 (10)	10 (1-31)
Skuldra Höger	n=389; bf%=19		n=305; bf%=21		n=84; bf%=10	
Antal dagar	15 (11)	14 (1-31)	16 (11)	15 (1-31)	13 (10)	10 (1-31)
Axel/överarm Vä	n=179; bf%=21		n=144; bf%=22		n=35; bf%=15	
Antal dagar	15 (11)	12 (1-31)	16 (11)	15 (1-31)	11 (11)	5,0 (1-31)
Axel/överarm Hö	n=249; bf%=20		n=199; bf%=22		n=50; bf%=14	
Antal dagar	16 (11)	15 (1-31)	17 (11)	15 (1-31)	12 (11)	7,0 (1-31)
Armbåge/underarm Vänster	n=65; bf%=24		n=53; bf%=23		n=12; bf%=29	
Antal dagar	14 (12)	10 (1-31)	15 (12)	10 (1-31)	9 (11)	4,0 (1-31)
Armbåge/underarm Höger	n=125; bf%=20		n=94; bf%=22		n=31; bf%=14	
Antal dagar	14 (11)	10 (1-31)	15 (11)	12 (1-31)	10 (8,8)	6,0 (1-31)
Handled Vänster	n=87; bf%=25		n=72; bf%=27		n=15; bf%=12	
Antal dagar	28 (8,7)	31 (1-31)	29 (8,3)	31 (1-31)	27 (11)	31 (1-31)
Handled Höger	n=165; bf%=23		n=125; bf%=25		n=40; bf%=13	
Antal dagar	13 (11)	10 (1-31)	14 (11)	10 (1-31)	11 (9,9)	7,5 (1-31)
Hand Vänster	n=65; bf%=22		n=50; bf%=25		n=15; bf%=6	
Antal dagar	14 (12)	12 (1-31)	14 (12)	10 (1-31)	17 (13)	20 (1-31)
Hand Höger	n=112; bf%=22		n=86; bf%=25		n=26; bf%=10	
Antal dagar	17 (11)	15 (1-31)	18 (11)	18 (1-31)	13 (11)	8,5 (1-31)
Bröstrygg	n=184; bf%=20		n=134; bf%=19		n=50; bf%=22	
Antal dagar	14 (10)	12 (1-31)	15 (10)	15(1-31)	11 (10)	7,0 (1-31)
Ländrygg	n=389; bf%=19		n=278; bf%=21		n=111; bf%=13	
Antal dagar	14 (10)	10 (1-31)	15 (11)	12 (1-31)	10 (9,3)	5,0 (1-31)

Tabell 52. Operatörens egen uppfattning huruvida besväret har samband med arbetet. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan,; bf% = bortfall i %)

Fråga nr 59 C	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Nacke	n=643; bf%=6	100	n=491	100	n=152; bf%=6	100
Nej	29	5	21	4	8	5
Ja	433	67	335	68	98	65
Vet ej	181	28	135	27	46	30
Skuldra Vänster	n=389; bf%=7	100	n=320; bf%=7	100	n=69; bf%=8	100
Nej	12	3	11	3	1	1
Ja	291	75	238	74	53	77
Vet ej	86	22	71	22	15	22
Skuldra Höger	n=450; bf%=6	100	n=363; bf%=6	100	n=87; bf%=6	100
Nej	15	3	12	3	3	3
Ja	326	72	268	74	58	67
Vet ej	109	24	83	23	26	30
Axel/överarm Vänster	n=212; bf%=6	100	n=173; bf%=6	100	n=39	100
Nej	13	6	11	6	2	5
Ja	149	70	123	71	26	67
Vet ej	50	24	39	23	11	28
Axel/överarm Höger	n=293; bf%=6	100	n=239; bf%=6	100	n=54; bf%=7	100
Nej	12	4	9	4	3	6
Ja	210	72	173	72	37	68
Vet ej	71	24	57	24	14	26
Armbåge/underarm Vänster	n=78; bf%=9	100	n=63; bf%=9	100	n=15; bf%=12	100
Nej	8	10	6	10	2	13
Ja	54	69	43	68	11	73
Vet ej	16	21	14	22	2	13
Armbåge/underarm Höger	n=148	100	n=113; bf%=6	100	n=35	100
Nej	7	5	5	4	2	6
Ja	105	71	82	73	23	66
Vet ej	36	24	26	23	10	29
Handled Vänster	n=108; bf%=7	100	n=91; bf%=8	100	n=17	100
Nej	17	16	14	15	3	18
Ja	59	54	50	55	9	53
Vet ej	32	30	27	30	5	29
Handled Höger	n=199; bf%=7	100	n=155; bf%=7	100	n=44	100
Nej	14	7	11	7	3	7
Ja	145	73	110	71	35	80
Vet ej	40	20	34	22	6	14
Hand Vänster	n=73; bf%=12	100	n=57; bf%=15	100	n=16	100
Nej	12	16	9	16	3	19
Ja	37	51	29	51	8	50
Vet ej	24	33	19	33	5	31

Fortsättning tabell 52.

Fråga nr 59 C	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Hand Höger	n=132; bf%=8	100	n=104; bf%=10	100	n=28	100
Nej	12	9	9	9	3	11
Ja	91	69	71	68	20	71
Vet ej	29	22	24	23	5	18
Bröstrygg	n=215; bf%=7	100	n=155; bf%=7	100	n=60; bf%=6	100
Nej	15	7	10	6	5	8
Ja	133	62	97	63	36	60
Vet ej	67	31	48	31	19	32
Ländrygg	n=452	100	n=332	100	n=120; bf%=6	100
Nej	52	12	36	11	16	13
Ja	242	53	177	53	65	54
Vet ej	158	35	119	36	39	33

Av dem som hade svarat att de hade haft besvär den senaste månaden, som angetts i tabell 47 och 50 var den vanligaste åtgärden för att lindra besvär att ta medicin (tabell 53). Detta var vanligare bland kvinnor än bland män. Den näst vanligast åtgärden var att träna, stretcha eller slappna av. Det var också en större andel kvinnor än män som vidtog dessa åtgärder.

När det gällde att uppsöka vård, var det en större andel som hade sökt vård på sin vårdcentral (28 %) än hos företagshälsovården (8 %). Större andel kvinnor än män hade uppsökt sin vårdcentral för att lindra sina besvär.

Ungefär en tredjedel av dem som hade haft besvär, hade ändrat arbetssätt, arbetsmetod eller arbetsställning på grund av sina besvär. Lika många hade ändrat på sin arbetsutrustning såsom stol, bord dator etc. Det var ovanligt att man bytte arbetsuppgifter på grund av sina besvär.

En femtedel hade varit sjukskrivna på grund av sina besvär den senaste månaden, i genomsnitt sju dagar. Uppgiften är emellertid osäker på grund av mycket stort bortfall i svaret på följdfrågan om sjufrånvarons längd (drygt 50 %).

Inga stora skillnader fanns mellan hur kvinnor och män svarade, när det gällde om de hade ändrat sin arbetsutrustning, bytt arbetsuppgifter/arbetssätt eller varit sjukskrivna. Under rubriken annat var det åtta operatörer som angivit att de hade fått massage.

Tabell 53. Vilka åtgärder har operatören vidtagit den senaste månaden för att minska besvären. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 60	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Sökt hjälp hos företagshälsovård	n=945;bf%=12	100	n=691;bf%=12	100	n=254;bf%=12	100
Nej	873	92	635	92	238	94
Ja	72	8	56	8	16	6
Sökt hjälp hos vårdcentral	n=963;bf%=10	100	n=706;bf%=10	100	n=257;bf%=12	100
Nej	693	72	492	70	201	78
Ja	270	28	214	30	56	22
Tagit medicin	n=964;bf%=10	100	n=707;bf%=10	100	n=257;bf%=11	100
Nej	438	45	283	40	155	60
Ja	526	55	424	60	102	40
Varit sjukskriven ¹	n=928;bf%=14	100	n=677;bf%=14	100	n=251;bf%=13	100
Nej	746	80	550	81	196	78
Ja	182	20	127	19	55	22
Tränat, stretchat, avslappning	n=964;bf%=10	100	n=707;bf%=10	100	n=257;bf%=11	100
Nej	498	52	337	48	161	63
Ja	466	48	370	52	96	37
Minskat arbetstakten	n=960;bf%=11	100	n=703;bf%=11	100	n=257;bf%=12	100
Nej	754	79	563	80	191	74
Ja	206	21	140	20	66	26
Minskat arbetstiden	n=952;bf%=11	100	n=698;bf%=11	100	n=254;bf%=12	100
Nej	907	95	659	94	248	98
Ja	45	5	39	6	6	2
Vilat extra mycket under fritiden	n=964;bf%=10	100	n=706;bf%=10	100	n=258;bf%=11	100
Nej	545	57	400	57	145	56
Ja	419	43	306	43	113	44
Bett ledning/arbetskamrat om hjälp	n=957;bf%=11	100	n=699;bf%=11	100	n=258;bf%=11	100
Nej	862	90	623	89	239	93
Ja	95	10	76	11	19	7
Bytt arbetsuppgifter	n=958;bf%=11	100	n=700;bf%=11	100	n=258;bf%=11	100
Nej	939	98	686	98	253	98
Ja	19	2	14	2	5	2
Ändrat arbetssätt, -metod, -ställning	n=962;bf%=10	100	n=704;bf%=10	100	n=258;bf%=11	100
Nej	648	67	464	66	184	71
Ja	314	33	240	34	74	29
Ändrat på utrustn., stol, bord, dator .	n=961;bf%=11	100	n=704;bf%=10	100	n=257;bf%=11	100
Nej	653	68	480	68	173	67
Ja	308	32	224	32	84	33
Annat	n=369;bf%=66	100	n=251;bf%=68	100	n=118;bf%=59	100
Nej	310	84	209	83	101	86
Ja	59	16	42	17	17	14

¹Antal dagar som operatören varit sjukskriven medelvärde 7; bf%=58 9; bf%=59 4; bf%=56
standardavvikelse 8 9 5

Av dem som hade besvär uppgav ungefär en tiondel att besvären hade påverkat deras arbetsförmåga till nedsatt kvantitet eller kvalitet eller att de knappt klarade av arbetet alls, den senaste månaden (tabell 54). Ungefär 40 % angav att de klarade av arbetet men att de var tvungna att göra det med mer ansträngning. Ungefär en fjärdedel av dem som hade besvär hade fått påverkad sömn, eller kunde inte sova alls, den senaste månaden. Det var en större andel kvinnor än män som angav att besvären hade påverkat hushållsarbetet.

Precis som på fråga 60 var det ett bortfall om ca 10% på de flesta delfrågorna.

Tabell 54. Besvärens påverkan på operatörens arbetsförmåga och privatliv under den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 61	Opåverkat		Klarar det med mer ansträngning		Nedsatt kvantitet el kvalitet		Klarade knappt alls		Ej relevant Vet ej		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Arbetet på företaget											
Totalt	n=967; bf%=10	458	47	392	41	74	8	13	1	30	3
Kvinnor	n=711; bf%=9	336	47	294	41	50	7	13	2	18	3
Män	n=256; bf%=11	122	48	98	38	24	9	0	0	12	5
Hushållsarbetet											
Totalt	n=971; bf%=10	491	51	293	30	141	15	22	2	24	2
Kvinnor	n=715; bf%=9	344	48	225	31	117	16	18	3	11	2
Män	n=256; bf%=11	147	57	68	27	24	9	4	2	13	5
Nöjen, hobby, musik etc											
Totalt	n=967; bf%=10	686	71	115	12	95	10	22	2	49	5
Kvinnor	n=711; bf%=9	499	70	83	12	77	11	17	2	35	5
Män	n=256; bf%=11	187	73	32	12	18	7	5	2	14	5
Motion, träning, idrott											
Totalt	n=971; bf%=10	459	47	215	22	147	15	65	7	85	9
Kvinnor	n=715; bf%=9	350	49	159	22	102	14	46	6	58	8
Män	n=256; bf%=11	109	43	56	22	45	18	19	7	27	11
Föreningsverksamhet											
Totalt	n=963; bf%=10	474	49	24	3	26	3	16	2	423	44
Kvinnor	n=707; bf%=10	329	47	15	2	17	2	13	2	333	47
Män	n=256; bf%=11	145	57	9	4	9	4	3	1	90	35
Kurser och utbildning											
Totalt	n=962; bf%=10	500	52	42	4	33	3	25	3	362	38
Kvinnor	n=706; bf%=10	356	50	28	4	24	3	23	3	275	39
Män	n=256; bf%=11	144	56	14	5	9	4	2	1	87	34
Inköp, post/bank											
Totalt	n=966; bf%=10	699	72	105	11	59	6	16	2	87	9
Kvinnor	n=710; bf%=10	505	71	83	12	46	6	11	2	65	9
Män	n=256; bf%=11	194	76	22	9	13	5	5	2	22	9
Umgänge m. partner											
Totalt	n=965; bf%=10	623	65	145	15	73	8	14	1	110	11
Kvinnor	n=709; bf%=10	459	65	101	14	61	9	8	1	80	11
Män	n=256; bf%=11	164	64	44	17	12	5	6	2	30	12
Umgänge m. barnen											
Totalt	n=954; bf%=11	477	50	129	14	47	5	5	1	296	31
Kvinnor	n=703; bf%=10	347	49	99	14	42	6	1	0	214	30
Män	n=251; bf%=58	130	52	30	12	5	2	4	2	82	33
Umgänge m. släkt/vänner											
Totalt	n=968; bf%=10	655	68	133	14	86	9	29	3	65	7
Kvinnor	n=711; bf%=9	472	66	96	14	74	10	23	3	46	6
Män	n=257; bf%=11	183	71	37	14	12	5	6	2	19	7

Fortsättning tabell 54

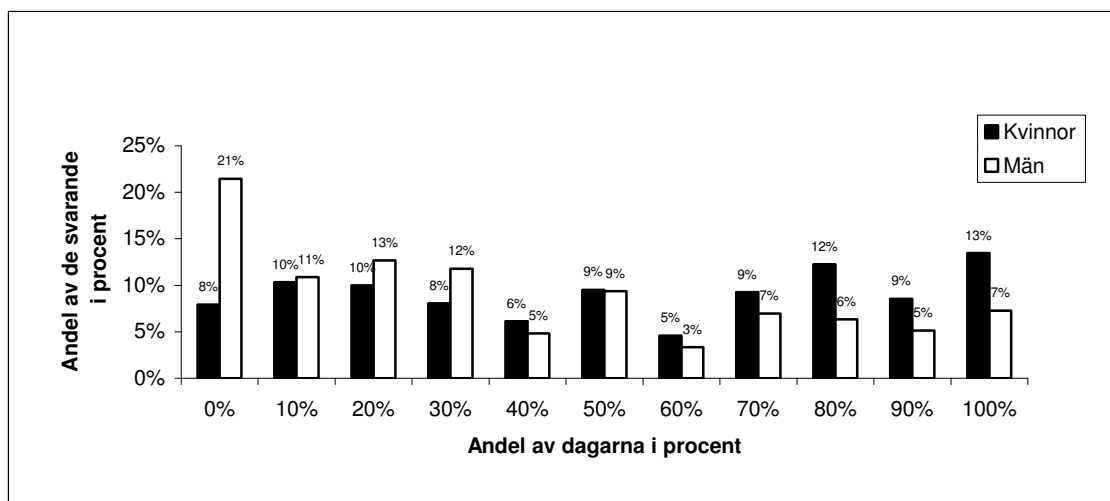
Fråga nr 61		Opåverkat		Klarar det med mer ansträngning		Nedsatt kvantitet el kvalitet		Klarade knappt alls		Ej relevant Vet ej	
		ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%
Sömn											
Totalt	n=966; bf%=10	507	52	184	19	214	22	22	2	39	4
Kvinnor	n=709; bf%=10	372	52	127	18	168	24	15	2	27	4
Män	n=257; bf%=11	135	53	57	22	46	18	7	3	12	4
Annat											
Totalt	n=252; bf%=77	151	60	2	1	2	1	1	0	96	38
Kvinnor	n=168; bf%=79	95	57	2	1	1	1	1	1	69	41
Män	n=84; bf%=71	56	67	0	0	1	1	0	0	27	32

I genomsnitt rapporterades spända muskler halva tiden under den senaste månaden (tabell 55). Kvinnorna hade oftare känt sig spända i musklerna än männen (figur 5). Drygt hälften av kvinnorna hade känt sig spända i musklerna halva dagen eller mer.

I genomsnitt uppskattade operatörerna att de en femtedel av dagarna den senaste månaden hade upplevt oro och sveda i magen. Aningen mindre vanligt var andra kroppsliga eller psykiska obehag. De som rapporterade andra kroppsliga eller psykiska obehag rapporterade framförallt smärtproblem, huvudvärk och psykosociala besvär i form av stress, ångest eller sänkt sinnestämning/depression.

Tabell 55. Hur stor andel av dagarna (%) den senaste månaden har operatöreren lagt märke till följande problem. Medelvärde (m), standardavvikelse (std), median (md) samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan; bf% = bortfall i %).

Fråga nr 62	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Känner sig spänd i musklerna	48 (34)	n=1163 50(0-100)	53 (33)	n=832 50 (0-100)	38 (33)	n=331 30 (0-100)
Känner hjärtklappning	13 (23)	n=1160 0 (0-100)	14 (25)	n=829 0 (0-100)	9,8 (18)	n=331 0 (0-90)
Känner oro, sveda, smärta i magen	23 (28)	n=1162 10 (0-100)	25 (29)	n=831 10 (0-100)	18 (25)	n=331 10 (0-100)
Trög eller förstoppad i tarmen	15 (25)	n=1158 0(0-100)	17 (26)	n=829 0 (0-100)	9,2 (19)	n=329 0 (0-100)
Känner yrsel eller ostadighet	16 (24)	n=1159 10 (0-100)	18 (25)	n=830 10 (0-100)	10 (18)	n=329 0 (0-100)
Andra kroppsliga el psykiska obehag	18 (29)	n=1085; bf%=8 0 (0-100)	19 (30)	n=769; bf%=9 0 (0-100)	15 (26)	n=316; bf%=6 0 (0-100)



Figur 5. Andel av operatörer som känt sig spända i musklerna, t ex ryngkat pannan eller dragit upp axlarna uppdelat på män och kvinnor. Fördelat på andel av dagarna man känt sig spänd den senaste månaden. kvinnor n=1163, män n= 331.

Det var endast 21 operatörer (2 %) som hade gjort någon arbetsskadeanmälan på grund av olycksfall eller sjukdom (tabell 56). Operatörerna fick själva ange med text vad anmälningarna gällde. Av dessa handlade nio anmälningar om nacke, axlar, skuldror eller arm. Det var fem anmälningar som gällde brösttrygg eller ländrygg. Återstående anmälningar var fördelade på psykosocialt, halsbesvär och övrigt.

Tabell 56. Anmälan av arbetsskada p g a olycksfall eller sjukdom de senaste 12 månaderna. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 63	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Arbetsskadeanmälan	n=1164	100	n=834	100	n=330	100
Nej	1143	98	817	98	326	99
Ja	21	2	17	2	4	1

Under den senaste månaden hade 40 % varit borta från arbetet på grund av egen sjukdom eller olycksfall (tabell 57). Inga stora skillnader mellan män och kvinnor förelåg. Majoriteten hade varit sjukskrivna. Sammanlagt var det en tiondel som inte sjukskrev sig utan istället tog ut semester, komplédighet eller tjänstledighet.

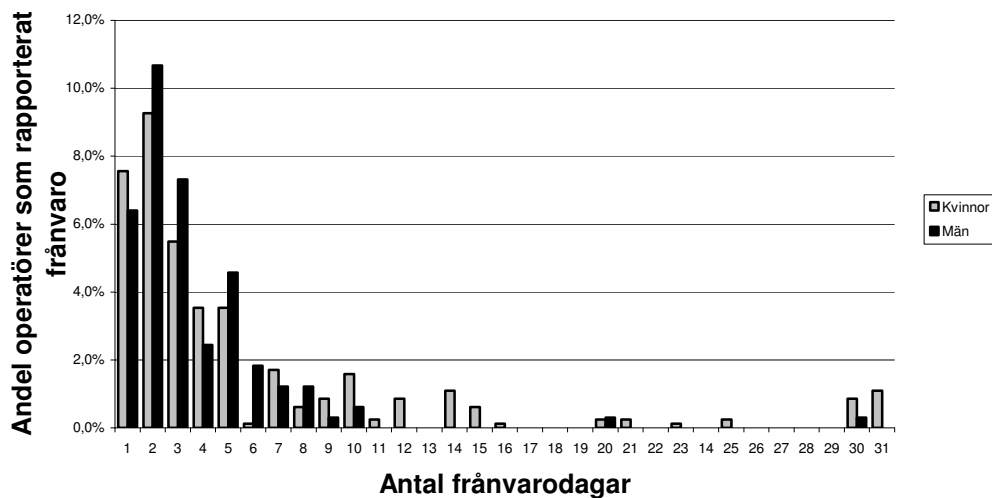
Tabell 57. Frånvaro från arbetet på grund av egen sjukdom under den senaste månaden. Om ”ja” – vilken form av frånvaro. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 64 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Frånvaro	n=1167	100	n=837	100	n=330	100
Nej	697	60	492	59	205	62
Ja	470	40	345	41	125	38
Form av frånvaro	n=436; bf%=8	100	n=320; bf%=8	100	n=116; bf%=8	100
Sjukskriven	390	89	287	90	103	89
Semester	27	6	19	6	8	7
Komplédigt	11	3	8	2	3	2
Tjänstledigt	8	2	6	2	2	2

Den självrapporterade sjukfrånvaron hade i genomsnitt varat fem dagar den senaste månaden (tabell 58). Av dem som hade varit sjukskrivna var det vanligt att vara borta en vecka eller mindre (figur 6) Kvinnorna hade i genomsnitt varit borta från arbetet något längre tid än männen. Det var dock ett stort bortfall på denna fråga. Cirka 18 % av dem som hade rapporterat frånvaro hade ej rapporterat hur många dagar de varit borta.

Tabell 58. Om frånvaro - sammanlagt antal dagar den senaste månaden med frånvaro från arbetet på grund av egen sjukdom. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 64 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Hur många dagar sammanlagt	n=451		n=328		n=123	
	5,3 (6,5)	3,0(1,0-31)	5,8 (7,1)	3,0 (1,0-31)	3,9 (4,3)	3,0 (1,0-31)



Andel operatörer som har rapporterat sjukfrånvaro fördelat på antal frånvarodagar (kvinnor n=837, män n=330)

Drygt en fjärdedel rapporterade att de under den senaste månaden hade gått till arbetet trots att de var sjuka och att de egentligen borde ha stannat hemma (tabell 59). I genomsnitt hade operatörerna gått till arbetet fyra dagar den senaste månaden trots sjukdom (tabell 60). I genomsnitt hade kvinnorna gått till arbetet något fler dagar än männen trots sjukdom.

Tabell 59. Har operatören gått till arbetet trots egen sjukdom under den senaste månaden. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 65 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Arbetat trots sjukdom	n=1165	100	n=835	100	n=330	100
Nej	786	67	571	68	215	65
Ja	311	27	217	26	94	29
Vet ej	68	6	47	6	21	6

Tabell 60. Om sjuknärvaro - sammanlagt antal dagar den senaste månaden som operatören gått till arbetet trots egen sjukdom. Medelvärde, standardavvikelse (std), median samt minimum och maximum värden) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 65 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)	m (std)	md (min-max)
Hur många dagar sammanlagt	n=294		n=203		n=91	
	4,1 (4,8)	3,0(1,0-31)	4,6 (5,4)	3,0 (1,0-31)	3,1 (2,3)	2,0 (1,0-12)

En tredjedel av operatörerna hade varit på en synundersökning med anledning av att de arbetade vid dator (tabell 61). Av dessa behövde majoriteten nya glasögon (tabell 62). En tiondel av dessa hade inte fått nya glasögon trots behovet (tabell 63).

Tabell 61. Genomgått synundersökning med anledning av datorarbete. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 66 A	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Synundersökning	n=1165	100	n=835	100	n=330	100
Nej	792	68	531	64	261	79
Ja	373	32	304	36	69	21

Tabell 62. Om synundersökning - behövdes nya glasögon för datorarbete? Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 66 B	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Behövdes nya glasögon	n=369	100	n=300	100	n=69	100
Nej	90	24	72	24	18	26
Ja	279	76	228	76	51	74

Tabell 63. Om glasögon behövdes - har operatören fått nya glasögon? Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n=antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 66 C	Totalt		Kvinnor		Män	
	ant	%	ant	%	ant	%
Fått nya glasögon	n=284	100	n=232	100	n=52	100
Nej	35	12	23	10	12	23
Ja	249	88	209	90	40	77

Drygt 60 % skattade sin hälsa som ganska bra eller mycket bra (tabell 64). Det var 13 % som beskrev sin allmänna hälsa som ganska dålig eller mycket dålig. Av kvinnorna var det 14 % jämfört med 9 % av männen som skattade sin hälsa ganska dålig eller mycket dålig.

Tabell 64. Operatörens beskrivning av sin nuvarande hälsa. Antal och andel (%) totalt i gruppen, kvinnor samt män (n= antalet som besvarat frågan).

Fråga nr 67	Mycket bra		Ganska bra		Varken bra eller dålig		Ganska dålig		Mycket dålig		
	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	ant	%	
Nuvarande hälsa											
Totalt	n=1164	175	15	552	47	293	25	135	12	9	1
Kvinnor	n=835	125	15	399	48	196	23	109	13	6	1
Män	n=329	50	15	153	46	97	29	26	8	3	1

I den sista frågan fick operatörerna möjlighet att fritt skriva om sitt arbete, arbetsförhållanden eller hälsa. Det var 265 operatörer som skrev någon kommentar. I tabell 65 är dessa kommentarer grupperade i kategorier och poster efter vad de gällde. En del kommentarer har passat in under flera kategorier och poster och finns därför med på flera ställen. Det var en klar majoritet av negativa kommentarer. Några positiva kommentarer fanns och de handlade då om ledarskapet (3 kommentarer), att de trivdes bra (8 kommentarer) eller att de mådde bra (6 kommentarer). De flesta kommentarerna handlade om fysisk eller psykisk ohälsa. Vanligt var kommentarer om huvudvärk, ögonbesvär, ryggbesvär eller magbesvär. Kommentarer kring psykisk ohälsa handlade exempelvis om depression, stress eller utmattning. Det var 23 operatörer som hade skrivit kommentarer om att de hade systemsjukdomar eller var gravida eller hade andra tillstånd som kunde påverka hur de hade svarat på enkäten. Bland kommentarerna om arbetsmiljön handlade de vanligaste om att det fanns ett behov av bättre kontorsmöbler. Av dem som hade kommentarer som handlade om arbetsorganisation, eller arbetsledning var det 15 personer som hade skrivit att de var missnöjda med personalpolitiken eller ledarskapet på arbetsplatsen. Några kommentarer om arbetsinnehållet var exempelvis ”Man har ingen möjlighet att överhuvudtaget få en chans att göra något annat inom företaget. Dom vill att man ska vara en robot” eller ”ett väldigt enformigt arbete och krävande psykiskt jobb fast man tror att det är enkelt”. Det var också 21 personer som hade negativa kommentarer om arbetstiden eller schemat.

Tabell 65. Fria kommentarer om arbetsförhållanden och hälsa.
Antal och andel (%) av kategoriserade poster totalt i gruppen (265 personer har besvarat frågan).

Fråga nr 68	Antal	Andel (%)
Arbetsorganisation, arbetsorganisation , påverkansmöjligheter	29	8,6
Negativt om effektivitetskrav/konflikt mellan kvalitet och kvantitet	4	1,2
För hög belastning/för lite resurser	4	1,2
Negativt om övervakning	3	0,9
Negativt om personalpolitik/ledarskap	15	4,4
Positivt om ledarskap	3	0,9
Anställningsförhållanden, lönen, arbetstider	26	7,7
Missnöje med schema/arbetstider	21	6,2
Vill arbeta mer	2	0,6
Missnöje med lön	3	0,9
Arbetsinnehållet, arbetskrav, kunderna	24	7,1
Jobbiga kunder	1	0,3
Monotoni eller upplever ej arbetet som stimulerande	12	3,5
Upplever för höga krav eller stress	11	3,2
Allmän trivsel	21	6,2
Trivs bra	8	2,4
Trivs dåligt	9	2,7
Både trivs bra och trivs dåligt	3	0,9
Arbetsmiljön	39	11,5
Behov av bättre möbler	12	3,5
Negativt om IT systemet	2	0,6
Negativt om ljudmiljön	5	1,5
Negativt om luftmiljön	6	1,8
Negativt om ljusmiljön	2	0,6
Är i behov av synundersökning	5	1,5
Får ej den utrustning man önskar	2	0,6
Önskar med kunskap/information om ergonomi	1	0,3
Önskar en fast arbetsplats	1	0,3
Alltför stillasittande arbete	3	0,9
Privatliv, familj, fritid	23	6,8
Tränar på fritiden	4	1,2
Orsaker utanför arbetet som kan inverka på svaren i enkäten t.ex. tuff privatsituation	12	3,5
Arbetet har negativ inverkan på privatlivet	7	2,1
Hälsa	146	43,1
Fysisk ohälsa	78	23
Psykisk ohälsa	39	11,5
Mår bra	6	1,8
Systemsjukdomar eller tillstånd som kan påverka resultatet på svaren	23	6,8
Kommentarer om studien	4	1,2
Övriga svar	27	8,0
Totalt kategoriserade svar	339	100

Diskussion

Denna rapport redovisar svaren fråga för fråga ur en enkät som har besvarats av 1183 callcenter operatörer. Svaren ger en bild av arbetsförhållanden och hälsa på ett urval av callcenter i Sverige i början på 2000- talet.

Bakgrundsfaktorer och anställningsförhållande

I denna studie var det betydligt fler kvinnor än män som hade besvarat enkäten. I detta urval av callcenter var det också fler kvinnor än män som identifierades. Även andra studier har visat att det är en större andel kvinnor än män som arbetar på callcenter. [Austin Knight & Calcom Group, 1997]. Medelåldern i föreliggande studie var något högre än vad tidigare studier av callcenter branschen beskrivit [Austin Knight & Calcom Group, 1997]. En fjärdedel av operatörerna hade eftergymnasial utbildning vilket är något lägre jämförbart med landets utbildningsnivå i genomsnitt där 30 % av personer i åldrarna 20-64 år har eftergymnasial utbildning [SCB statistik, 2004].

Spridning av hur länge operatörerna hade arbetat på sina arbetsplatser var stor. I genomsnitt hade operatörerna arbetat fyra år på nuvarande arbetsplats och de hade i genomsnitt yrkesarbetat i 15 år. Följaktligen hade många troligtvis andra yrkeserfarenheter bakom sig. Det var också stor variation i hur länge man haft erfarenhet av datorarbete.

Upplevelse av fysisk arbetsmiljö, komfort och störningar

Enkätsvaren ger en bild av att operatörerna överlag var nöjda med komforten i den fysiska arbetsmiljön. De saker som de var mest missnöjda med, när det gäller den fysiska arbetsmiljön, var klimatet och ljudmiljön i lokalen. Detta kan säkerligen förklaras av att de oftast arbetade i öppna kontorsmiljöer där det inte går att individuellt anpassa klimatet. Den problematiska ljudmiljön som många rapporterade kan vara stressande. Undersökningar på arbete i öppna kontorsmiljöer har tidigare visat att halten av adrenalin i blodet kan öka då man utsätts för störande bakgrundljud [Evans & Johnson, 2000]. Upplevelse av störande ljudmiljö kan bekräftas av de observationer och mätningar som har gjorts och redovisats i tidigare rapport [Toomingas mfl, 2003]. I den rapporten beskrivs även att det i många fall fanns brister i de synergonomiska förhållandena som exempelvis bländning ifrån fönster och ljusreflexer i bildskärmar. Intressant var att i enkätundersökningen visade det sig att trots detta var majoriteten nöjd med belysningen och bildskärmens placering. Kanske står detta för att kunskapen om hur en god ljusmiljö skall vara var dålig. I callcenter projektet ingick även intervjuer av operatörer där kunskapsfrågor om ergonomi vid datorarbete ställdes. Det visade sig då att ungefär hälften av operatörerna inte hade kunskap om att bildskärmen inte bör placeras framför fönster på grund av bländningsrisk. [Hansson-Risberg, Arbetslivsinstitutet, opublicerade data].

När det gäller andra störningar som förekom så visade sig att störningar i telefon och datasystemet var vanligt förekommande. Mer än en tredjedel tyckte också att de inte fick tillräcklig hjälp då det förekom driftstörningar.

Arbetsuppgifter

Framförallt ger enkätsvaren en bild av ett arbete som domineras av långa perioder stillasittande framför dator och i många fall en hög belastning i form av ett stort antal samtal per dag. Kundsamtal var den klart dominerande arbetsuppgiften även om andra arbetsuppgifter som exempelvis administration förekom. Det var en stor variation mellan hur många samtal per dag och hur långa samtal per dag som operatörerna hanterade. Detta förklaras säkerligen av olika typer av samtal och olika komplexitet i samtalen mellan de olika företagen. En tidigare rapport genomförd på samma material, har beskrivit att på de företag där samtalen hade en låg komplexitet hanterade operatörerna fler samtal och arbetade större del av dagen med kundsamtal än på företag med hög komplexitet [Toomingas, mfl 2003]. Median värdet för antal samtal per dag var 70 samtal. Då operatörerna själva får avgöra vad som är lämpligt antal samtal per dag så visar det sig att cirka 65 samtal per dag verkar vara lämpligt antal.

I genomsnitt arbetade operatörerna 2 timmar framför datorn innan det tog paus och i vissa extremfall arbetade de framför dator i 5 timmar innan de tog paus. Anmärkningsvärt var också att det var hela 5 % som uppgav att ingen annan paus än lunchen förekom. Brist på variation i arbetet och hög exponering i form av lång tid framför dator har i tidigare studier visat sig vara riskfaktorer för muskuloskeletal besvär vid datorarbete [Punnet & Bergkvist, 1997; Nakazawa mfl, 2002; Tittirononda mfl, 1999; Karlqvist mfl, 2002].

Krav – Kontroll

Operatörerna rapporterade att det ställdes höga krav på dem, stora delar av arbetstiden. Kvinnorna tenderade att uppges kraven något högre än männen. De rapporterade krav som ställdes på operatörerna stor del av tiden var bland annat att de skulle vara serviceinriktade, behärska datorsystemet, kunna koncentrera sig trots störningar och att kunna hantera besvärliga kunder. Det visade sig också att knappt hälften hade mått dåligt för att kunderna var otrevliga eller arga den senaste månaden.

Andra rapporter har tidigare beskrivit att operatörer ibland kan känna konflikt mellan samtalens längd och antalet samtal [DiTecco mfl, 1992]. I föreliggande studie visade det sig att knappt hälften rapporterade att de någon gång under den senaste månaden hade blivit konflikt mellan antalet samtal och samtalens längd den senaste månaden. Drygt hälften hade också mått dåligt på grund av för högt antal samtal den senaste månaden.

Operatörerna hade små möjligheter att välja vilka arbetsuppgifter som skulle utföras eller hur de skulle utföras.

Stress – energi och balans mellan arbete och fritid

I enkäten fanns frågor om stress och energi. Det fanns en tendens till att kvinnorna kände sig mer stressade och spända jämfört med männen. Knappt hälften uppgav att de kände sig ganska stressade eller mer en typisk arbetsdag. Andelen som rapporterade att de var slut, uttömda eller utarbetade efter en typisk arbetsdag var drygt en tredjedel. En tredjedel av tiden den senaste månaden hade operatörerna känt sig så trötta efter arbetet att de inte orkade något mer. Framförallt var det fritidsaktiviteter som motion, avkoppling, hushållsarbete och umgänge med släkt och vänner som blev lidande av arbetet. Det var vanligare att arbetet hade påverkat fritiden på ett negativt sätt än att fritiden hade fått konsekvenser för arbetet. Ungefär

en fjärdedel av operatörerna rapporterade att de på fritiden tänkte på arbetet trots att de inte ville det.

Arbetsledning och socialt stöd

Majoriteten rapporterade positivt på frågorna om stöd från arbetsledning och det sociala klimatet på arbetsplatsen. Framförallt rapporterades en god sammanhållning mellan arbetskamraterna. Anmärkningsvärt var ändå att en femtedel inte tyckte det var en behaglig stämning på arbetet och en tredjedel som inte tyckte att de kunde föra fram kritiska synpunkter. Det var endast ungefär hälften som tyckte att chefen gav bra förutsättningar för utveckling.

Samtalsmätning, övervakning och belöningssystem

Samtalsmätningar förekom på samtliga företag men enkätsvaren visar att inte alla operatörer kände till detta. Ungefär en fjärdedel uppgav att de tyckte övervakningen och mätningarna var stressande. Det finns exempel på andra undersökningar där man har funnit att dessa faktorer har lett till en ökad arbetsbelastning och ökade krav i arbetet. [DiTecco mfl, 1992; Sprigg mfl, 2003, Smith mfl, 1992] En tidigare studie har beskrivit en bild av övervakning och samtalsmätning där både positiva och negativa aspekter diskuterats [Holman mfl, 2002]. Där fann man att då mätningar används som ett redskap för positiv feedback och då tydliga kriterier för vad individerna skulle prestera fanns, var det en faktor som hade samband med välmående och arbetstillfredsställelse. Om däremot operatörerna hade en uppfattning om att det lades stor vikt vid mätningarna i verksamheten och att den var omfattande, fanns det ett starkt negativt samband med välmående. Detta kan säkerligen förklara varför det i denna undersökning förekom olika uppfattningar kring samtalsmätningarna. Detta ställer självklart stora krav på arbetsledarna hur de skall hantera mätningarna och kommunicera dem med de anställda så att de inte upplevs som stressande.

Operatörerna motiverades ofta av extra belöningar då de hade utfört arbetet bra. Exempel på vanliga belöningar kunde vara att operatören fick bonus, vann någon pristävling eller fick löneförhöjning.

Reaktioner och åsikter om arbetet och arbetsförhållanden

Den negativa bild av arbetet som beskrevs av operatörerna var bland annat att de upplevde arbetet som stressande och att det var ett högt arbetstempo. Upplevelse av att arbetet var enformigt framkom också i svaren. En ganska stor andel av operatörerna upplevde att arbetet mestadels bestod av rutinarbete och att de inte heller kände arbetslust stor del av dagen. Bristen på arbetslust bör tas på allvar då det finns tidigare studier har visat samband mellan upplevd arbetslust och tidiga signaler på ”utbrändhet” och försämrad sömn [Josephson & Vingård, 2002].

Trots detta var det många av operatörerna som gärna ville stanna kvar inom samma företag och utföra samma arbete. En möjlig orsak till att många ville arbeta kvar skulle kunna vara att det också var många som rapporterade en hög grad av kamratrivsel och sammanhållning på företagen. En del beskrev också att det var positivt med flexibla arbetstider medan andra inte var nöjda med sina arbetstider. Denna bild framkom bland annat då operatörerna själva fick

skriva vad de uppskattade mest och minst med sitt arbete samt när de fick skriva helt fria kommentarer om arbetet.

Hälsotillstånd

Liksom i andra undersökningar av callcenter operatörer eller andra professionella datoranvändare var kroppsliga besvär vanliga [Punnett & Bergqvist, 1997; Norman mfl, 2001; Karlqvist mfl, 2002]. I föreliggande enkätundersökning hade 90 % av operatörerna haft någon form av kroppsligt besvär den senaste månaden. Det var framförallt besvär såsom huvudvärk, besvär i nacke, skuldra, axel och ländrygg som var vanligt förekommande. Det var vanligare med besvär i den högra kroppshalvan än den vänstra. Detta förklaras säkerligen av att de flesta i undersökningen var högerhänta. Om den dominanta sidan används mer än den icke dominanta kan detta indikera att besvären skulle kunna vara orsakade av belastning, oavsett om belastningen sker på arbetet eller på fritiden.

Denna studie var en tvärsnittstudie och man kan därför inte svara på frågan om orsakssamband. För att få en uppfattning om samband fick operatörerna svara på om de utifrån sina egna erfarenheter trodde att det fanns ett samband mellan deras besvär och arbetet. Generellt var det var en hög andel som ansåg att det fanns ett samband mellan sina besvär och arbetet. Framförallt gällde detta besvär i nacke, skuldra, axel, armbåge och höger handled samt hand. När det gällde hudbesvär, huvudvärk och ländryggsbesvär var det något lägre andel som skattade att det fanns ett samband med arbetet.

Drygt var tredje operatör uppgav att de hade haft röst- eller halsbesvär den senaste månaden. Mycket av detta kan troligtvis förklaras av vanliga infektioner men även av att rösten används en stor del av dagen. Mer än hälften ansåg att halsbesvären hade ett samband med arbetet.

Skillnader mellan kvinnor och män

Kvinnorna i studien hade framförallt en högre besvärsfrekvens än männen när det gällde huvudvärk, nacke, skuldra och axlar. Detta är en vanlig bild i andra studier då kroppsliga besvär studerats vid datorarbete. Ofta diskuteras att skillnaden mellan män och kvinnor kan bero på att kvinnor brukar ha mindre variation i sitt arbete än män och att de också exponeras något mer för datorarbete och monotont arbete än män [Wigaeus Tornqvist mfl, 2001]. Det har också visat sig att det är vanligare att kvinnor arbetar med datormusen i mer ogynnsamt läge på grund av att de inte är lika axelbreda som män. Kvinnor upplever också ofta större krav i arbetet än männen. Det finns också studier som har visat olika smärttolerans mellan kvinnor och män [Hellström & Lundberg, 2000]. Det finns få studier där man kan jämföra kvinnor och mäns arbete. I denna studie fanns mycket små skillnader i hela gruppen, mellan hur kvinnor och män hade svarat på frågorna kring arbetsförhållandena eller hur mycket de hade exponerats för datorarbete.

De skillnader som dock fanns i denna studie, var en tendens till att kvinnorna hade skattat högre på upplevd stress och att de något mer än männen upplevde att det ställdes höga krav på dem. Kvinnorna hanterade också något fler samtal än männen. Kvinnorna angav också att de var spända i muskulaturen större delen av dagen än vad männen var. Spändhet i muskulaturen skulle kunna tänkas vara ett förstadium till besvär i nacke eller skuldra och ett resultat av stress [Lundberg mfl, 1994; Wahlström, 2003]. Utifrån detta är det intressant att konstatera att

det var framförallt i nacke och skuldra som skillnaderna mellan kvinnor och män var som störst i denna studie.

Eftersom det ändå var tämligen små skillnader i arbetsförhållanden mellan män och kvinnor i denna studie bör det således finnas andra orsaker än enbart arbetsförhållanden som förklarar de stora skillnaderna i besvär mellan kvinnor och män.

Konsekvenser av ohälsan

För att få en uppfattning om graden av besvär fanns också frågor i enkäten om vilka konsekvenser besvärerna gett. Särskilt problematiskt kan tänkas vara att nästan var fjärde person som angivit kroppsliga besvär har rapporterat att besvärerna förorsakat sömnstörningar. Under sömnen sker den huvudsakliga utsöndringen av hormoner som skall gynna kroppens reparation [van Cauter & Turek, 2001]. Detta skulle då kunna vara en faktor som förvärrar tillståndet eller gör att kroppen inte kan återhämta sig.

Ohälsan var inte bara ett problem för individerna utan också ett problem för företagen. Andelen kvinnor som varit sjukfrånvarande under den senaste månaden var 41%, i genomsnitt 5,8 dagar. Motsvarande siffror bland männen var 38% resp 3,9 dagar. Om man skulle antaga att alla arbetade heltid kan man grovt uppskatta att detta motsvarar ca 10% av kvinnornas totala arbetstid och cirka 7% av männens. Uppskattningen är osäker eftersom det är oklart om svaren inkluderar helgdagar eller ej. Om man skulle ta med i beräkningen att ungefär en femtedel arbetade deltid eller var timanställda skulle andelen sjukdagar bli högre. Observera också att långtidssjukskrivna ej heller har räknats med eftersom de exkluderades ur studien.

Hela denna frånvaro kan inte förklaras av de besvär som rapporterats, men av dem som rapporterade besvär var det en femtedel som hade varit sjukskrivna på grund av besvär den senaste månaden. Till detta kommer också de personer som uppgav att de istället för att sjukskriva sig valde att ta ut kompedighet, semester eller tjänstledighet. Av den totala frånvaron var denna andel ungefär en tiondel. Det visade sig också att ”sjuknärvaron” var stor i den undersökta gruppen. Cirka 27 % av de undersökta uppgav att de hade gått till arbetet någon gång den senaste månaden trots egen sjukdom. Att det endast var en tiondel av dem som hade besvär som skattade att besvärerna fick konsekvenser för arbetet kan tänkas vara en orsak till att så pass många rapporterar ”sjuknärvaro”. Det verkar som om den typen av arbete som förekommer vid callcenter inte påverkas så mycket av den typen av besvär som rapporterats. Om arbetet skulle vara en bidragande orsak till exempelvis nacke eller skulderbesvär kan man fundera på vad det kan få för konsekvenser för tillfrisknandet och risken för att besvärerna permanentas om personerna trots detta fortsätter exponera sig för belastningarna. Observera dock att denna undersökning inte svarar på vilka åkommor som de som rapporterat sjuknärvaro har haft. Men det är inte orealistiskt att anta att denna ”sjuknärvaro” delvis har utgjorts av samma typ av besvär som de undersökta rapporterat vara vanliga, t.ex. huvudvärk, nacke- eller skuldersmärta och smärtor i övre extremiteterna.

Jämförelse med tidigare studier

Den blandade bilden av arbetsmiljöförhållanden som rapporterats i denna rapport bekräftar också den bild som målats upp av andra svenska undersökningar. Arbetsmiljöverket genomförde under 2002 – 2003 ett tillsynsprojekt där de besökte 112 olika callcenter [Arbetsmiljöverket, 2003]. Även arbetsmiljöverket konstaterade att det fanns många goda

exempel men också många mindre bra. Av de undersökta företagen fick 86 % krav på sig och vid nästan var fjärde inspektion ställdes krav på att åtgärder för att minska starkt styrt och bundet arbete. Arbetsmiljöverket lyfte också fram flera faktorer som var viktiga för att skapa en god arbetsmiljö. En av dem var att arbetspassen med telefon- och datorarbete skulle var relativt korta, 5- 10 minuters avbrott efter 1-1,5 h arbete. Detta kan jämföras med 2 timmars arbete utan paus som var genomsnittet i föreliggande studie (i extremfall 5 timmar).

En tidigare undersökning har jämfört ett callcenter med en större referensgrupp och fann då att besvärsförekomsten var högre på callcenter företaget trots att deras medelålder var lägre än referensgruppens [Norman mfl, 2001].

Begränsningar och styrkor i studien

Projektet syftade inte till att studera ett representativt urval av callcenter företag i Sverige. Ett sådant mål skulle vara svårt att uppnå av flera skäl. Det fanns inga tillförlitliga förteckningar över callcenterföretag att göra urval från. Företagen kunde inte heller tvingas att delta i studien, endast erbjudas. Ett initialt representativt urval skulle därför med stor sannolikhet snedvridas genom selektivt bortfall av företag som ej kunde eller ej var intresserade av att delta. I stället för ett slumpmässigt urval av företag valdes företag efter olika kriterier för att uppnå kontraster i arbetsförhållandena. Utifrån denna rapport går det därför inte att generalisera resultaten till hela callcenterbranschen i Sverige.

Då mer än hälften av företagen tackade nej, kan det finnas risk att de företag som exempelvis var mest arbetsbelastade inte har deltagit. Detta kan ha lett till att resultaten beskriver företag med mer gynnsamma förhållanden. Exempelvis kan nämnas att inga företag inom börsmäklarsektorn eller larmcentraler deltog.

Dessutom exkluderades de personer som var långtidssjukskrivna. Detta kan eventuellt innebära att hälsostatusen på den undersökta gruppen är bättre än hos hela den anställda gruppen. Vid tolkning av resultatet bör man också beakta att det var en högre svarsfrekvens bland kvinnor än bland män. Ingen analys av dem som har valt att inte delta i studien har kunnat genomföras.

Svarsfrekvensen på de enskilda frågorna var generellt hög, över 95%. Vissa frågor hade dock låg svarsfrekvens. Det rör sig vanligen om följdfrågor, tex frågor om antal dagar med besvär i de fall man angett att man haft besvär.

Frågorna i frågeformuläret har testats för test-retest reliabilitet. [Norman mfl, insänd för publikation 2005]. Det visade sig att ungefär hälften av frågorna hade god reliabilitet. De frågor som hade låg reliabilitet var framförallt frågor som rörde subjektiva upplevelser eller frågor där operatörerna skulle skatta tider eller andel av tider. Exempelvis rör det frågorna hur lång tid de hade arbetat med olika arbetsmoment samt hur många dagar de hade haft besvär. En förklaring till den låga reliabiliteten kan vara att förhållandena kan förändra sig över tid.

Utifrån enbart enkäten är det svårt att uttala sig om exponeringen och de fysiska förhållandena på arbetsplatserna eftersom det alltid finns en osäkerhetsfaktor vid självrapportering. Därför har projektet kompletterats med observationer och fakta ifrån den centrala övervakningsdatoren från företagen. Dessa data har inte redovisats i denna rapport.

Slutsatser

På detta urval av callcenter var det en hög trivsel och god sammanhållning bland operatörerna. De fysiska arbetsförhållandena upplevdes i stort sett goda förutom störande

ljudmiljöer och missnöje med inomhusklimatet. Arbetet bestod till största delen av arbete framför dator och telefon. Besvärsförekomsten var hög, särskilt vad gäller huvudvärk och besvär i nacke/skulder regionen samt ländrygg. Trots att kvinnorna och männen hade mycket likartade arbetsuppgifter och arbetsförhållanden rapporterade kvinnorna betydligt mer besvär än männen.

Sammanfattning

Arbetslivsinstitutet, Yrkes- och miljömedicinska kliniken vid Sundsvalls sjukhus och Institutet för Psykosocial Medicin vid Karolinska institutet har under början av 2000-talet genomfört en undersökning av arbets- och hälsoförhållanden vid ett urval callcenter företag i Sverige. Totalt har 28 callcenter undersökts och 1183 callcenter operatörer har svarat på en enkät. Syftet med denna rapport var att redovisa svaren på denna enkät, uppdelat på kvinnor och män. Andelen kvinnor i studien var 65 % och andelen män var 35 %. Frågor har ställts om arbetstider, arbetsuppgifter, datorarbete, fysiska arbetsplatsförhållanden, arbetsledningen, arbetets krav, stress, trötthet, balans mellan arbete och fritid samt hälsa. Både positiva och negativa uppfattningar om arbetsförhållandena konstaterades. Bland de positiva var en hög trivsel och god sammanhållning bland operatörerna. Bland negativa förhållanden var ett arbete där största delen av tiden var låst framför dator och telefon. Höga krav bestod bland annat av högt antal samtal och att vara serviceinriktad mot kunderna. Samtalsmätning förekom på de flesta företagen och drygt en fjärdedel av operatörerna upplevde det som stressande.

De fysiska arbetsförhållandena rapporterades i stort vara goda förutom störande ljudmiljöer och missnöje med inomhusklimatet. En stor andel av operatörerna rapporterade att de var så trötta efter arbetet att det fick konsekvenser för fritiden. Så många som 91 % rapporterade att de hade haft någon form av besvär i kroppen den senaste månaden. Framförallt var det huvudvärk och muskuloskeletala besvär i övre delen av kroppen som var vanligt förekommande. Kvinnorna rapporterade mer besvär än männen trots att de huvudsakligen utförde samma arbetsuppgifter som männen. Majoriteten ansåg att besvären i de övre delen av kroppen hade ett samband med arbetet.

Summary

The National Institute for Working Life, the Department of Occupational & Environmental Medicine at Sundsvall Hospital and the National Institute for Psychosocial Medicine at Karolinska Institutet have carried out an investigation of working conditions and health at a selected sample of call centre companies in Sweden during the beginning of the 21st century. In all, 28 call centres have been investigated and 1183 call centre operators have answered a questionnaire.

The aim of this report was to present the answers given in this questionnaire, showing the distribution between men and women. The proportion of women in the study was 65% and the proportion of men was 35%. Questions were asked about working hours, work tasks, computer work, physical workplace conditions, management, work demands, stress, tiredness, balance between work and leisure time and health. Both positive and negative opinions about working conditions were expressed. On the positive side the operators reported a high level of work satisfaction and felt there was a good team spirit. On the negative side they described that it was a job where most of the time they were stuck in front of the computer and telephone. High demands consisted amongst other things of a large number of calls and being service-oriented towards the customers. Call measurement took place at most companies and just over a quarter of the operators perceived it as stressful.

Physical working conditions were generally reported to be good, apart from some disturbing noise and dissatisfaction with the indoor climate. A large proportion of the operators reported that they were so tired after work that this affected their leisure time. As many as 91% reported that they had had some kind of physical problems during the previous month, primarily in the form of headaches and musculoskeletal disorders in the upper parts of the body. Women reported more problems than men. The majority considered that the musculoskeletal problems in the upper parts of their body were connected with their work.

Referenser

- Arbetsmiljöverket (2003) Arbetsmiljö på callcenter –Tillsynsprojekt 2002-2003 inom arbetsmiljöverket. 2004:3, Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Austin Knight & Calcom Group (1997) Call centre practice not theory. The first national survey of call centre management & staff attitudes. London: Austin Knight UK Limited.
- Bain P and Taylor P (1999) Call centres in Scotland - an overview. Payline Briefing No. 5 November 1999. Scottish Low Pay Unit, 1-22.
- DiTecco D, Cwitco G, Arsenault A & Andre M (1992) Operator stress and monitoring practices. *Applied Ergonomics* 23:29-34.
- Evans G W & Johnson D (2000) Stress and open-office noise. *Journal of Applied Psychology* 85:779-783.
- Hellström B & Lundberg U (2000) Pain perception to the cold pressor test during the menstrual cycle in relation to estrogen levels and a comparison with men. *Integrative Physiological and Behavioral Science* 35:130-139.
- Holman D, Chissick C & Totterdell P (2002) The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation and Emotion* 26:57-81.
- Hook K. (1998) The human face of call centre management. Surrey: Callcraft.
- HTF (2000) Den "nya" arbetsmarknaden. HTFs projekt om förhållanden inom Telemarketing-Callcenter-Telefonintervjuföretag december 2000. Stockholm: Tjänstemannaförbundet, 1-31.
- Josephson M & Vingård E (2002) Arbetslust och hälsa : en rapport från HAKul-projektet. Stockholm: Sektionen för personskadeprevention.
- Kjellberg A & Wadman C (2002) Subjektiv stress och dess samband med psykosociala förhållanden och besvär : en prövning av stress-energi-modellen. *Arbete och hälsa* 2002:12, Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Karlqvist, L., Wigaeus Tornqvist, E., Hagberg, M., Hagman, M., & Toomingas, A. (2002). Self-reported working conditions of VDU operators and associations with musculoskeletal symptoms: a cross-sectional study focusing on gender differences. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 30; 227-294
- Lundberg U, Melin B, Palmerud G, Hassmén P, Engström M, & Elfsberg Dohns I (1994) Psychophysiological Stress and EMG Activity of the Trapezius Muscle. *International journal of behavioral medicine* 1:354-370.
- Lundberg U. (2003) Psykisk stress och muskuloskeletala besvär : psykobiologiska mekanismer : brist på vila och återhämtning större problem än arbetsbelastning. *Läkartidningen* 100:1892-1895
- Melin B. (2003) 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 i framtidens arbete. *Arbetsliv i omvandling*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, 235-251.
- Nakazawa T, Okubo Y, Suwazono Y, Kobayashi E, Komine S, Kato N & Nogawa K (2002) Association between duration of daily VDT use and subjective symptoms. *American Journal of Industrial Medicine* 42:421-426.
- Norman K , Toomingas A, Nilsson T, Hagberg M & Wigaeus Tornqvist E (2001) Arbetsförhållanden och upplevda besvär hos kvinnliga och manliga arbetstagare på ett callcenter. *Arbetslivsrapport* 2001:5, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Norman K, Alm H, Toomingas A, Wigaeus Tornqvist E. Reliability of a Questionnaire and an Ergonomic Checklist for Assessing Working Conditions and Health at Callcenters. (Insänd för publicering).
- NUTEK (2000) En marknadsstudie av callcenter i Sverige hösten 1999. Stockholm: Närings- och utvecklingsverket, sid 37.
- Punnett L & Bergqvist U (1997) Visual display unit work and upper extremity musculoskeletal disorders. A review of epidemiological findings. *Arbete och Hälsa* 1997:16, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Smith M, Carayon P, Sanders K, Lim SY & LeGrande D (1992) Employee stress and health complaints in jobs with and without electronic performance monitoring. *Applied Ergonomics* 23:17-27.
- Sprigg C A, Smith P R, Jackson P R (2003) Psychosocial risk factors in call centres : an evaluation of work design and well-being. Research report Great Britian. Health and Safety Executive, 169. Sudbury: HSE.
- Statistiska centralbyrån (2004) (http://www.scb.se/statistik/UF/UF0506/2004A01/uf0506tab3_040101.xls)

- Tengblad Per, Backström M, Herrman L, Hammarström O & Sandgren S (2001) Hållbart arbete i informationssamhället. Slutrapport från projektet "Callcenter i utveckling.-långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans". Stockholm: ATK Arbetstagarkonsultation AB.
- Tittirononda P, Burastero S & Rempel D (1999) Risk factors for musculoskeletal disorders among computer users. In: Cherniak M ed. Office Ergonomics. Philadelphia: Hanley & Belfus.
- Toomingas A, Hagman M, Hansson Risberg E, Norman K (2003) Arbetsförhållanden och hälsa vid ett urval av callcenterföretag i Sverige. Arbetslivsrapport 2003:10, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- van Cauter E and Turek F W (2001) Roles of the sleep-wake and dark-light cycles in the control of endocrine, metabolic, cardiovascular, and cognitive function. Handbook of Physiology. I: McEwen BS & Goodman HM (Red) Handbook of Physiology. London: Oxford University Press: 313-330.
- Wahlström J (2003) Physical load, psychosocial and individual factors in visual display unit work. Arbete och hälsa 2003:10 Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Wigaeus Tornqvist E, Karlqvist L, Hagberg M, Hagman M, Hansson Risberg E, Isaksson A & Toomingas A (2001) Fysiska och psykosociala arbetsförhållanden samt förekomst av besvär i nacke och övre extremiteter bland manliga och kvinnliga datoranvändare. Arbete, människa, miljö & nordisk ergonomi 1:3-13.