

KARTLÄGGNING AV PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ PÅ CALLCENTER

Författare: Darek Chabiuk, Centrumkliniken i Linköping

Handledare: Gunnar Lundqvist, Arbets- och
Miljömedicinska kliniken, US i Linköping

Projektarbete vid Företagsläkarkursen Väst 2010/2011

Sahlgrenska akademin vid Göteborgs Universitet

Sammanfattning

KARTLÄGGNING AV PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ PÅ CALLCENTER I LINKÖPING

författare: darek.chabiuk@centrumkliniken.nu

Bakgrund: Av konkurrensskäl och p.g.a. krav på stor effektivitet och flexibilitet har många callcenterföretag problem med sin arbetsmiljö där inte bara de fysiska (ex. bundenhet till dataskärmar etc.) men även psykosociala faktorer (starkt styrt och tidspressat arbetssätt) spelar viktig roll. Sjukskrivningsfrekvens och personalomsättning kan vara större än i många andra branscher. Ett av Linköpings största callcenterföretag har tidigare studerat dessa faktorer med egna medarbetarenkäter och valt nu att med annan metod, som beskrivs nedan, kartlägga den psykosociala arbetsmiljön på företaget.

Syfte/frågeställning: Avsikten med denna undersökning var att på ett enkelt sätt kartlägga den psykosociala miljön för anställda på callcentret. Svarsresultat skall tillhandahålla grov och överskådlig kvantifiering av hur arbetsstressen, arbetsbelastningen och den allmänna arbetsorganisationen upplevts och skattats av undersökt grupp i slutet av år 2010. Enkätutfall skulle i förlängningen ge arbetsgivaren och medarbetare ett underlag för interventionsåtgärder syftande till förbättringar i arbetsmiljön.

Undersökt grupp: 82 av ca 100 medarbetare på callcentret deltog i undersökningen, varav 63 besvarade enkäten.

Metod: Kartläggning har genomförts med hjälp av ett frågeformulär **QPS-Nordic +34**, förkortad version av **QPS-Nordic** framtagen inom ramen för projekt från Nordiska Ministerrådet för att användas vid kartläggningar av psykosocial arbetsmiljö och utvärdering av arbetsplatsinterventioner. Frågor innehöll 37 påståenden kring psykosocial miljö som egenkontroll; arbetsbelastning; belöningar; gemenskap; rättvisa; värderingar och kommunikation. Vår enkät fokuserade på belastande riskfaktorer såsom de upplevts av intervjuade deltagare. Svarsutfall har sedan jämförts med en referensgrupp från valideringsprocessen av QPS-Nordicenkäten.

Resultat: Enkät svar tydde på att deltagarna upplevde sin psykosociala arbetsmiljö som generellt god och jämförelsevis inte speciellt avvikande från referensmaterialet i QPS-Nordic. Man kunde dock urskilja några områden som fick lägre skattning inom variabler som egen kontroll av arbetsstruktur/arbetssituation, det allmänna arbetsklimatet samt högre nivå av stress än i kontrollgruppen.

Slutsats: Enkätundersökningen visade sig vara ett användbart och enkelt instrument för att få en ögonblicksbild och grov skattning av psykosociala arbetsmiljöfaktorer som kan spela viktig roll i hur arbetsmiljön i stort upplevs av de anställda. Mera objektiva underlag kan då skapas och användas till diskussioner, konkreta arbetsmiljöförbättringar och andra aktiviteter syftande till ökad trivsel, hälsa, produktivitet samtidigt som sjukfrånvaro av ev. icke medicinska orsaker begränsas. Samma enkätmetod kan användas till framtida uppföljningar.

Inledning

Modern marknadsföring och outsourcing av diverse tjänster som ex.vis kundtjänst gjorde marknaden för callcenterföretag het och expansiv. I takt med utveckling av callcenterbranschen tillkom även krav på ökad konkurrenskraft och lönsamhet, vilket ställer stora krav på de anställda som dels arbetar under hög tidspress dels är bundna till sina databaserade arbetsstationer. Arbets sättet kan lätt bli starkt styrt och utan större egen kontroll. Effektivitetsbedömning av anställdas arbetsprestationer genom medlyssning eller samtalsmätning är ett vanligt förekommande utvärderingsmetod på många callcentra. Allt detta gör att arbetsmiljön på dessa företag kan upplevas som stressig och psykiskt påfrestande, något som kan bidra till ökad ohälsa och sjukfrånvaro. Då det finns omfattande vetenskapligt stöd för att psykosocial arbetsmiljö har betydelse för individens hälsa och också för företagets effektivitet och lönsamhet (1, 2) bör detta vara av stort intresse för både företagsledningarna och deras medarbetare. Om man vill påbörja ett förändringsarbete för en bättre arbetsmiljö på callcenterföretag så kan olika former av undersökningar av psykosociala arbetsmiljöfaktorer vara ett bra hjälpmedel för detta ändamål och för senare konsekvensanalyser av vidtagna åtgärder så som förändringar av arbetsrutiner, informationsarbete eller utveckling av ledarskap. Flera evidensbaserade mätinstrument av psykosocial arbetsmiljö har framtagits på senare år och de flesta baseras på olika frågeformulär (3).

Vårt undersökta callcenterföretag hade också vissa brister i den psykosociala arbetsmiljön och under år 2009-2010 ganska hög korttidssjukfrånvaro som för flera medarbetare medförde krav på 1:a dagsintyg utfärdat via vår FHV. Man hade även en stor personalomsättning. Företagets egen intern workshop av sjukfrånvarons ev. orsaker genomfördes för ett år sedan. Denna undersökning baserades på en medarbetarenkät på callcentrets tre olika filialer i landet (Linköping, Skövde och Borlänge) och inriktade sig mycket på organisationsfrågor, arbetsrutiner och ledarskap. Vissa organisatoriska och personalmässiga förändringar har därefter vidtagits samtidigt som vår företagshälsa blev tillfrågad om hjälp med analys och uppföljning av rådande psykosocial arbetsmiljö då man ännu inte fullt ut nått de uppsatta målen för sjukskrivningsminskning och mindre personalomsättning. Förnyad undersökning i form av förutsättningslös kartläggning av psykosocial arbetsmiljö genomfördes med något annan inriktning och med hjälp av ett nytt frågeformulär. Nya frågeformuläret skulle då besvaras ca 9 månader efter företagets första kartläggning/workshop.

Syfte

Syftet med studien var att få en beskrivning av aktuell psykosocial arbetsmiljö på företags filial i Linköping där man i slutet av 2010 hade ca 100 anställda. Arbetsledningen varit intresserad om det ev. går att med enkätens hjälp påvisa särskilda arbetsrelaterade faktorer som negativt påverkar anställdas trivsel, effektivitet och upplevelse av det allmänna psykosociala klimatet. Enkätresultat och slutsatser skulle sedan användas för ytterligare förändringsarbete och även som en del i företagets fortsatta systematiska arbetsmiljöarbete i syfte att ytterligare minska sjukfrånvaro och personalomsättning. Frågan var också om enkätundersökning kunde ses som en enkel mätmetod som levererar underlag för planerade åtgärder och om samma enkät kan användas för senare uppföljning av genomförda förändringar i arbetsorganisationen

Undersökt grupp

Den undersökta gruppen utgjordes av 82 arbetstagare vid ett callcenterföretag med ett av sina säten i Linköping där studien genomfördes. Antal anställda, timanställda och projektanställda var vid undersökningstillfället totalt ca 100 personer. Omkring 18-20 medarbetare varit frånvarande under längre period – semester, sjukskrivning eller annan längre ledighet, varför dessa personer exkluderades från studien. Den undersökta gruppen fördelade sig i stort på två olika funktionskategorier nämligen de som arbetade med försäljning, alltså ringde ut kunder (OB, Out-Bound) och de som hade telefonkundtjänst som huvuduppgift – tog emot inkommande samtal (IB, In-Bound). Emellertid valde man att analysera grupperna i sin helhet och ej som två subgrupper säljare respektive kundtjänst då ganska stor andel av dem växlade mellan dessa arbetsuppgifter. I undersökta gruppen fanns inte med gruppleddare eller annan administrativ personal. I enkäten registrerades ålder, kön och antal anställningsår på företaget.

Metod

Studien genomfördes i december-2010 med en enkätundersökning bland de anställda vid callcentrets filial i Linköping och på båda avdelningar, IB och OB. Genom företagets intranät informerades alla anställda om planerad enkätundersökning och tid för två separata informationsmöten anslogs. I mötet deltog, utöver de anställda, en företagssköterska,

företagsläkare samt en av gruppledarna. Kort presentation av frågeformuläret och ifyllnadsanvisningar gåtts igenom. Som frågeformulär för vår studie valdes QPS-Nordic 34+, en kort version av den stora QPS-Nordic enkäten på totalt 129 frågor. Den kompletta enkäten QPS-Nordic har framtagits som mätinstrument för psykologiska, sociala och organisatoriska arbetsförhållanden (4, 5). QPS-Nordic 34+ trots färre frågor (37 st.) som valts ut från QPS-Nordic-enkäten täcker ändå in de viktigaste psykologiska och sociala faktorer som gäller för de flesta typer av arbete och arbetsplatser. Frågor beskriver egenskaper på de viktigaste nivåerna såsom: **arbetsnivå** där arbetskrav, kontroll i arbetet, rollförväntningar, förutsägbarhet i arbetet mäts, **social-/organisationsnivå** där social interaktion, ledarskap, kommunikation, organisationskultur/klimat och grupparbete ingår samt **individnivå** med arbetsmotiv, engagemang, skicklighet, arbetets centralitet och interaktion mellan arbete och privatliv. För att lättare studera svarutfall för psykosociala huvudfaktorer delades de i 9 olika begreppsområden som:

1. *Arbetsbelastning (frågor: 1-2)*
2. *Struktur och kontroll av arbetssituationen (frågor: 3-16)*
3. *Stöd och hjälp på arbetsplatsen (frågor: 17-22)*
4. *Arbetsklimat (frågor: 23-25)*
5. *Social interaktion, gruppsamverkan, kommunikation (frågor: 26-30)*
6. *Jämlikhet på arbetsplatsen (frågor: 31-32)*
7. *Belöning, uppmuntran på arbetsplatsen (frågor: 33-34)*
8. *Arbetsmotiv, arbetets centralitet (frågor: 35-36)*
9. *Stress (fråga: 37)*

Varje fråga hade fem lika svarsalternativ motsvarande frekvens-graden av efterfrågad förekomst/upplevelse: 1- *mycket sällan eller aldrig*; 2-*sällan*; 3-*ibland*; 4-*ofta*; 5-*alltid eller mycket ofta*. Några frågor beroende på frågans karaktär besvarades med svarsalternativ: 1-*mycket litet eller inte alls*; 2-*ganska lite*; 3-*något*; 4-*ganska mycket*; 5-*väldigt mycket*. De alternativen motsvarade värdemässigt de förstnämnda. Resultat från enkäten jämfördes med en stor referensgrupp på 2010 individer ingående i QPS-Nordic validerings studie och som genomförts på olika nordiska företag och i olika branscher.

Resultat

Av de 82 frågeformulären som delats ut besvarades 63 st., vilket ger svarsfrekvens på 77%. Åldersstruktur (*Tabell 1.*) pekar på en relativt låg medelålder bland anställda, där närmare 50% av anställda var mellan 18-29 år gamla och 36% 30-45 år. Bara 6% var 60 år eller äldre. De som arbetade kort tid (<1år) på företaget utgjorde den näst största gruppen bland respondenter (30%) och majoriteten av dem var unga personer i åldersintervall 18-29 år. De med medellång anställningstid (3-9 år) var flest i den undersökta gruppen – 44% (*Tabell 2.*) Könsfördelningen mellan män och kvinnor låg på kvoten 40%/60% (*Tabell 3.*) Anställda som arbetade med kundtjänst (IB) var i tydlig majoritet (ca.70%) och deras anställningstid var också betydligt längre jämfört med telefonförsäljarnas (OB), dvs. 4,5 år mot 13,5 månader.

Tabell 1. Fördelning över olika åldersgrupper, anställningslängd, funktionskategorier och kön.

Åldersintervall	18-29 år	30-45 år	46-59 år	60-65 år
	30	23	6	4

Tabell 2. Fördelning över anställningslängd.

Anställningsår,	0-1 år	1-3 år	3-9 år	9-12år
antal personer	19	14	28	2

Tabell 3. Fördelning över funktionskategori/avdelning, medelanställningstid samt könsfördelning.

IB, 44 anställda	OB, 19 anställda	Totalt IB+OB	Totalt IB+OB
Medelanställningstid 4,5 år	Medelanställningstid 1,1 år	26 män	37 kvinnor

För en bättre överskådlighet och för att få ett snabbt och grovt mått på den undersökta arbetsmiljön "poolade" vi resultat genom beräkning av frekvensfördelning för varje fråga i respektive begreppsområde. Därefter sammanfördes resultat i en reducerad skala 1-3 (de yttersta svarsalternativen 1+2 *sällan-mycket sällan-aldrig* och 4+5 *ganska ofta-ofta-alltid* lades ihop medan svarsalternativ 3 *ibland* beräknades för sig självt). Sammanfattande resultat för alla nio begreppsområden i undersökta- och kontrollgruppen presenteras i samlingsdiagram nedan (*Diagram 1*). I samlingsdiagrammet representeras Y-axelns 0-punkt ett medelvärde motsvarande svarsalternativ 3: *ibland*. Värden ovanför 0-linjen innebär positiv bedömning/upplevelse av frågeställningar i respektive begreppsområde medan värden nedanför 0-linjen återspeglar negativ bedömning/upplevelse (*diagram 1*). Här använde man alltså samman-

ställning av de yttersta svarsalternativen. Redovisning av enkätresultat gjordes till alla i den undersökta gruppen samt gruppledarna vid ett återkopplingsmöte ca. 3 månader efter genomgången undersökning. Stort utrymme för diskussion och kommentarer gavs.

Som framgår från samlingsdiagrammet upplevs arbetsmiljön utifrån medarbetarnas svarsfördelning som generellt god och inte speciellt avvikande jämfört med referensmaterialet från QPS-Nordic. Vissa områden tycks dock fortfarande ha relativt låg skattning och det är framför allt arbetsmiljöfaktorer bestämmande arbetsklimat (begreppsområdet), möjligheten till kontroll av arbetsstruktur och arbetsituation (begreppsområde 2) samt stress (begreppsområde 9) som utmärkte sig negativt vid jämförelse med referensgruppen (*Diagram 1*).

För att få mera detaljerad uppfattning om respektive frågors utfall inom de resultatmässigt avvikande begreppsområdena 2, 4 och 9 gäller det att studera svarsfördelning + matchning mot kontroller såsom det presenteras i separata diagram (*Diagram 2 och 3*).

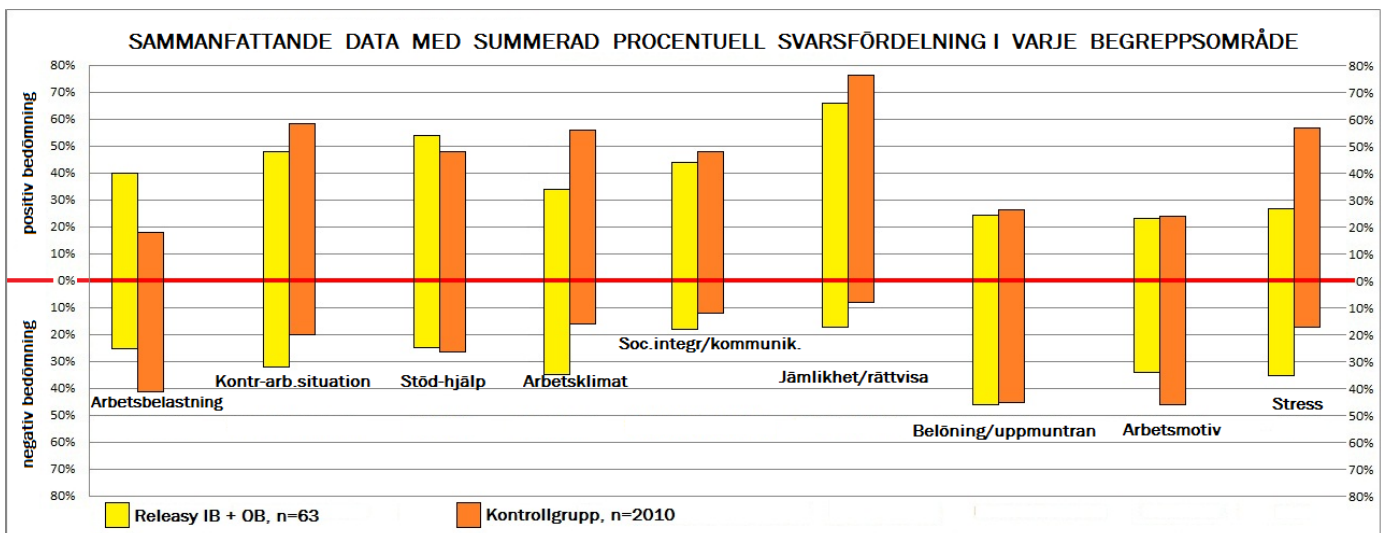


Diagram 1: samlingsdiagram med procentuell svarsfördelning dikotomiserad i positiva och negativa uppfattningar om efterfrågade arbetsmiljöfaktorer inom respektive delområde som anges under varje stapel-par. Observera att svarsalternativ "3": ibland/något är utelämnade och motsvarar här Y-axelns 0-linje.

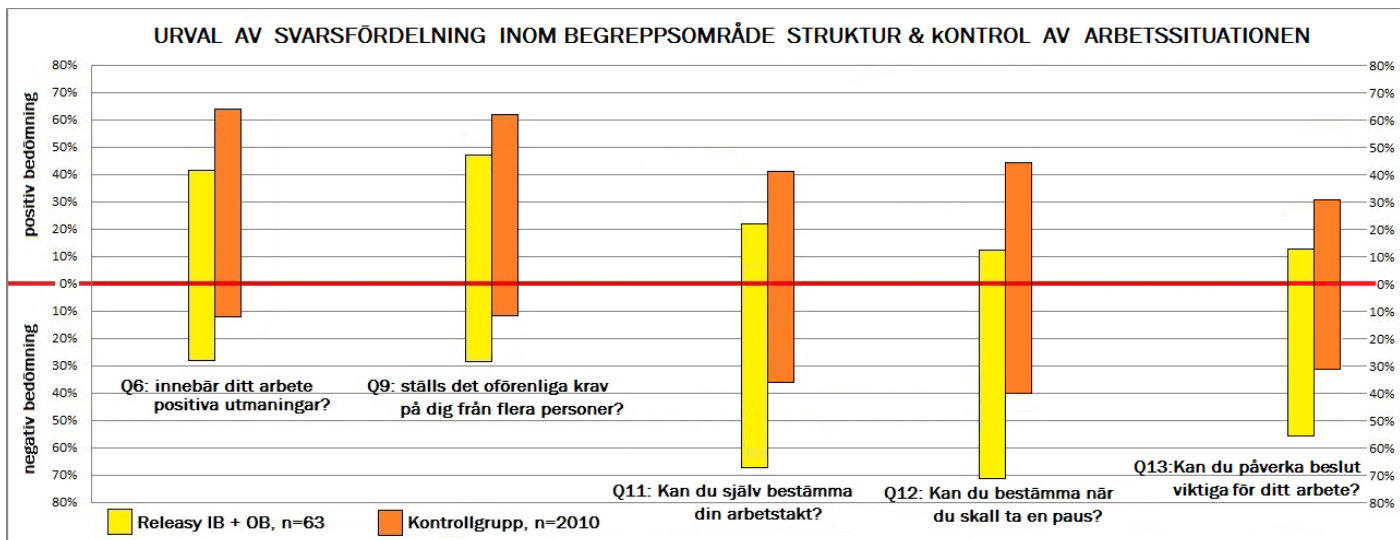


Diagram 2: Urval av frågor med störst bedömningsdifferens mot kontroller för begreppsområdet "Struktur och kontrol av arbetsituationen"

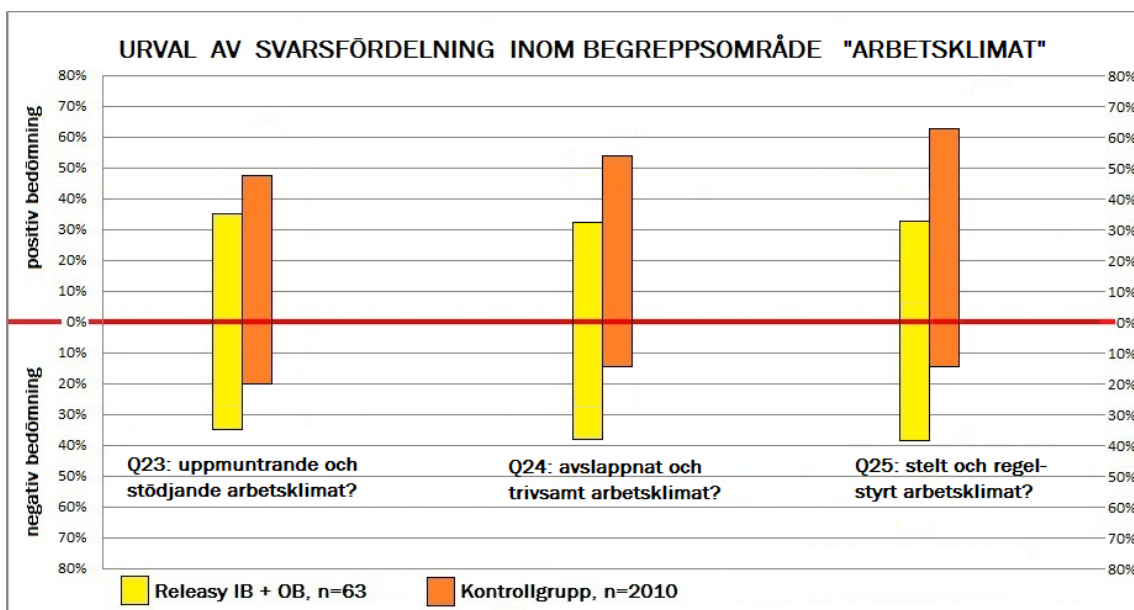


Diagram 3: Urval av frågor för begreppsområdet "Arbetsklimat".

Diskussion

Utifrån sammanställt enkätresultat kan observeras att det är faktorer som har störst betydelse för möjlighet till egen kontroll av arbetskrav, arbetstidsfördelning och arbetstakt samt påverkan för arbetsbeslut som skattas lägre i vår undersökta grupp jämfört med kontroller (Diagram 2). Även området "Arbetsklimat" karakteriseras av tydlig bedömningsdifferens till undersökta gruppens nackdel (Diagram 3). Sista stora bedömningskillnad mellan grupperna märks i frågan om stressfaktor där medarbetare på callcenter upplevt sig stressade på senare tid drygt dubbelt så ofta än medelvärdet hos kontrollgruppen (se diagram 1, sista stapelpar).

Resultat från enkäten gav en ögonblicksbild av den psykosociala arbetsmiljön såsom den uppfattats av medarbetarna på callcentret i Linköping i december-2010. Skillnader mot referensmaterial sågs främst genom lägre skattningar beträffande kontrollmöjligheter av arbetssituationen, stressnivån och generellt stelare och regelstyrt arbetsklimat. Resultatet kan kännas föga överraskande med tanke på det specifika arbetsinnehåll, arbetssätt och hårda krav på mätbara resultat som företagets kunder förväntar sig. Callcenterföretag verkar, så som det inledningsvis konstaterats, i en mycket konkurrensutsatt bransch och liknande problem med det starkt styrda och bundna arbetssätt rapporterats även i andra undersökningar (6, 7).

Viss begränsning av val av svarssammanställning som gjordes i denna studie kan diskuteras främst ur gruppens homogenitetsynpunkt. Enkäten inkluderade medarbetare som på callcentret hade rätt så olika uppgifter och delvis annat arbetssätt dvs., IB- och OB-avdelning. Skillnader i erfarenhet och ålderssammansättning samt anställningens längd var bland dessa två grupper markanta. En subanalys mellan gruppernas delsvar skulle kunna påvisa större diskrepans i upplevelser och bedömningar betr. respektive psykosociala faktorer. Denna invändning delades i viss mån också av arbetsledningen och ev. vidare analys på subgruppernas nivå övervägs. Ytterligare en osäkerhet finns kring hur svarsresultat påverkades av den relativt stora gruppen medarbetare ifrån vilka vi inte fått svar – dels de fysiskt frånvarande i samband med enkätdistribution, dels de som inte lämnat in sina svar. Bortfallet ligger på omkr. 35% utav alla anställda medarbetare som under optimala förhållanden skulle kunna vara tillgängliga för enkätundersökning. Emellertid var majoriteten av de frånvarande borta på planerade ledigheter eller arbetade på andra schemalagda tider, vilket gör att den delen medarbetare kan ses som en icke specifikt selekterad andel av hela

personalstaben. Om man sedan ser till svarsfrekvensen från de som fick enkäten utdelad så ligger den på en tillfredställande nivå av 77%, alltså en ganska genomsnittlig nivå jämfört med liknande enkäter. Således bör detta bortfall inte i nämnvärd grad innebära någon snedfördelning av svaren.

Utifrån vårt enkätresultat kan man få intressanta reflektioner och material till vidare diskussioner kring arbetsmiljön på ett callcenter som sannolikt kan representera ganska typiskt exempel på liknande företag i landet. Resultat stämmer delvis med det som tidigare kartlagts av Arbetsmiljöverket genom sitt tillsynsprojekt från 2002/2003 av arbetsmiljö på callcenter (7).

Eftersom arbetsmiljöer i andra nordiska företag inte antas skilja sig väsentligt från den på ett svenskt callcenterföretag kan jämförelsen av våra enkätdata förankras även i ett större men adekvat arbetsmiljöperspektiv. Den psykosociala arbetsmiljöns beskaffenhet och kvalitet uppskattad med hjälp av vår enkät ligger således i relativ god överensstämmelse med förhållanden i många andra företag från fyra olika nordiska länder och i olika branscher (som offentlig förvaltning, hälsovård, privat service eller produktion), (4, 5). Emellertid sågs signifikanta skillnader i tre områden som medarbetarenkäten indikerat och som eventuellt kan ligga till grund för fortsatt analys och behovsinventering av åtgärder. Dessa är bristande egen kontroll över arbetsituationen (som för liten frihet att styra över arbetspauser, arbetstakten eller medbestämmande i beslut som berör arbetet), för regelstyrkt arbetsklimat som ev. minskar trivsel och för hög självupplevd/-rapporterad stress. I det sammanhanget kan påpekas att små påverkansmöjligheter och låg egenkontroll i kombination med mycket arbete eller tidspress utgör de typiska stressorer och belastningsfaktorer enl. Karasek's krav-kontroll modell (8).

Då projektet föddes i en konkret situation med behov av fördjupad analys av ev. bakomliggande orsaker till observerad ökad korttidssjukfrånvaro (sett även mot företagets övriga två filialer på andra orter i Sverige) kan enkätens resultat vara intressant för både arbetsgivare och anställda. Enkätundersökning upplevdes av både arbetsledning och deltagare som en enkel och smidig projekt som dessutom tog bara lite arbetstid i anspråk.

Genom enkätförfarande får man mera objektiva mätdata hur arbetsmiljön upplevs av medarbetarna och därmed ökas legitimitet för eventuella förbättringsåtgärder som led i fortgående arbetsmiljöarbete. Enkätresultat bör även leda till att etablerade "sanningar" kring företagets arbetsmiljö kan omprövas och att man bättre kan se ev. skillnader mellan den

upplevda verkligheten och den faktiska arbetsmiljön. Det är ett känt fenomen att människors uppfattning av eller reaktion på arbetsmiljön är en kombination av tidigare erfarenheter, livsstil, personliga egenskaper och de verkliga, yttre omständigheter och organisationsvillkor som råder på arbetsplatsen (1,2). Enkätsvaren som belyser och värdesätter de studerade begreppsområden och som sammanställs på gruppnivå kan därför direkt fokusera på vissa problem som annars kan vara för diffusa, förringade eller tvärtom överdrivna.

Förhoppningen är att arbetsledningen och medarbetarna kommer att ha nytta från den genomförda enkätstudien och att man kan påbörja förändringsarbete som sedan kan följas upp och konsekvensmätas genom upprepade enkätundersökningar. Det återstår att bevisa om metoden kan tjäna som ett bra och praktiskt utvärderingsinstrument i detta sammanhang.

Referenser

1. Håkansson K. (2005). Psykosocial arbetsmiljö. I Zanderin L. [red.]. *Arbetsmiljö*. Lund: Studentlitteratur. S.137-178.
2. Theorell T. (2003). Psykosociala faktorer – vad är det? I Theorell T. [red.]. *Psykosocial arbetsmiljö och stress*. Lund: Studentlitteratur. S. 11-75.
3. Hultberg A, Ahlborg G jr. (2008) Instrument för att mäta den psykosociala arbetsmiljön. En beskrivning av ett urval av de instrument som används inom företagshälsovård och forskning. ISM-häfte-1
4. Lindström K, Borg W, Dallner M, Elo A-L, Gamberale F, Knardahl S, Örhede E. Measurement of Psychological and Social Factors at Work. Description of Selected Questionnaire Methods Employed in Four Nordic Countries. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. 1995; Nord 1995:39.
5. Dallner, M., Elo, A-L., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A. & Ørhede, E: Validation of the General Nordic Questionnaire, QPSNordic, for psychological and social factors at work. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. Nord 2000:12.
6. Arbetsmiljöverkets informationsskrift: Bra arbetsmiljö på callcenter. ADI 607
7. Arbetsmiljö på callcenter. Tillsynsprojekt 2002-2003 inom Arbetsmiljöverket
8. Karasek R.A. Job demands, job decisions latitude and mental strain: Implication for job redesign. *Adm Science Quarterly* 1979 (24):21-23