

# Arbetsförhållanden och hälsa vid callcenter i Sverige

**SND-ID:** snd0838-1. **Version:** 1.0. **DOI:** <https://doi.org/10.5878/bfc7-fc66>

## Citering

Toomingas, A., Norman, K., & Wigaeus Tornqvist, E. (2006) Arbetsförhållanden och hälsa vid callcenter i Sverige (Version 1.0) [Dataset]. Arbetslivsinstitutet. Tillgänglig via: <https://doi.org/10.5878/bfc7-fc66>

## Skapare/primärforskare

Allan Toomingas - Arbetslivsinstitutet, Enheten för arbetshälsa

Kerstin Norman - Arbetslivsinstitutet, Enheten för arbetshälsa

Ewa Wigaeus Tornqvist - Arbetslivsinstitutet, Enheten för arbetshälsa

## Forskningshuvudman

[Arbetslivsinstitutet](#) - Enheten för arbetshälsa

## Beskrivning

Det är ett antal problem associerade med arbete vid callcenter. Bland de rapporterade problemen finns, tidspress, datoriserad prestationsövervakning, monitorering av telefonsamtal, ergonomiska brister och muskuloskeletala problem. En tidigare studie av ett callcenter i Sverige visade på bristande arbetsförhållanden och tecken på dålig hälsa bland en stor andel av populationen anställda i 20 års åldern som endast arbetat i 2-3 år. Situationen var värre än bland äldre anställda i andra brancher med datorintensiva arbeten.

Inadekvata arbetsförhållanden och den höga förekomsten av medicinska klagomål bland unga anställda kan betyda att callcenters misslyckas med att ge de hållbara arbetsmöjligheter som många räknar med. Vetenskapliga studier av callcenters är få och den nuvarande kunskapen och arbetsförhållanden och hälsa där är bristande.

Arbetslivsinstitutet har tillsammans med Yrkes- och miljömedicinska kliniken vid Sundsvalls sjukhus samt Institutet för Psykosocial Medicin vid Karolinska institutet en genomfört en landsomfattande undersökning av arbets- och hälsoförhållanden vid ett urval av callcenterföretag i Sverige under början av 2000-talet. Syftet har varit att få fram kunskaper som kan bidra till ett långsiktigt hållbart arbete på sådana företag.

Data insamlades på på social, företags och individuell nivå från 15- 20 stora callcenters med olika ägandestrukturer och geografisk lokalisering. Data insamlades på arbetsorganisation, innehåll och tid, fysiska och psykosociala arbetsförhållanden, samt hälsa och välmående med hjälp av enkäter, observationer, mätningar, medicinska undersökningar och företagsregister (inklusive datoriserade monitoreringssystem). Totalt inkluderades ca 1500 personer i studien.

## Data innefattar personuppgifter

Nej

## Språk

[Svenska](#)

## Analysenhet

[Individ](#)

## Urvalsmetod

Totalt 38 callcenters med minst 50 anställda inbjöds att delta i studien. Företagen var utvalda för att representera både interna och externa callcenters. 16 företag som representerade 28 olika arbetsplatser, 16 interna och 12 externa valde att delta i studien.

## Tidsperiod(er) som undersökts

2001 - 2003

## Antal individer/objekt

1531

## Svarsfrekvens/deltagarfrekvens

77%

## Dataformat / datastruktur

[Numeriska](#)

## Geografisk utbredning

Geografisk plats: [Sverige](#)

## Ansvarig institution/enhet

Enheten för arbetshälsa

## Finansiering

- Finansiär: Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap

## Forskningsområde

[Arbetsförhållanden](#) (CESSDA Topic Classification)

[Medicin och hälsovetenskap](#) (Standard för svensk indelning av forskningsämnen 2011)

[Arbetsmedicin och miljömedicin](#) (Standard för svensk indelning av forskningsämnen 2011)

[Hälsa](#) (CESSDA Topic Classification)

[Allmän hälsa och välbefinnande](#) (CESSDA Topic Classification)

## Nyckelord

[Hälsokontroll](#), [Muskuloskeletala systemet](#), [Riskfaktorer](#), [Arbete](#), [Arbetsbelastning](#), [Belastningsskador](#), [Ergonomi](#), [Hälsa](#), [Läkemedelsförsörjning](#), [Observation](#), [Psykisk utmattning](#), [Smärta](#), [Social miljö](#), [Psykologisk stress](#), [Sömn](#), [Trötthet](#), [Vila](#), [Yrkesmässig exponering](#)

## Publikationer

Norman K, Wigaeus Tornqvist E, Toomingas A. Working conditions in a selected sample of call centre companies in Sweden. International Journal of Occupational Safety and Ergonomics.2008;14:2,177-94  
[Till lärosätets \(oru\) databas](#) | [Till lärosätets \(kth\) databas](#)

Norman K, Floderus B, Hagman M, Toomingas A. Musculoskeletal symptoms in relation to work exposures at call centre companies in Sweden. Work.2008;30(2):201-14

## **Tillgänglighetsnivå**

Åtkomst till data via SND

Tillgång till data är begränsad

## **Användning av data**

[Att tänka på vid användning av data som delas via SND](#)

## **Versioner**

Version 1.0. 2006-01-01

## **Ladda ner metadata**

[DataCite](#)

[DDI 2.5](#)

[DDI 3.3](#)

[DCAT-AP-SE 2.0](#)

[JSON-LD](#)

[PDF](#)

[Citation \(CSL\)](#)

**Publicerad:** 2006-01-01

**Senast uppdaterad:** 2020-01-22