

Sammanfattning av rapport:

Ljudmiljö på callcenters ur ett headset perspektiv

TCO Development har studerat och analyserat de data som samlades in om användningen av headsets inom ramen för Arbetslivsinstitutets projekt *Arbete och hälsa vid callcenter i Sverige* ur ett headset perspektiv, vilket inte omfattades i Arbetslivsinstitutets rapport.

Slutsatsen från rapporten är att i drygt 70% av arbetsstationerna uppmättes ljudnivåer som översteg de nivåer som stör talkommunikation (55 dB). Vanligaste störande ljudkällan var arbetskamraternas prat med sina kunder. Andras tal är speciellt störande, även vid låga ljudnivåer dels på grund av att människan reflexmässigt försöker uppmärksamma vad andra pratar om, och dels på grund av att störande tal maskerar tal mer än tex ett ventilationsbrus gör.

Cirka en femtedel av de undersökta hade upplevt någon form av öron- eller hörselbesvär under den senaste månaden, och cirka en fjärdedel hade besvär från hals eller med sin röst. När ljudnivån är hög i omgivningen tenderar man automatiskt att höja sin egen röst. Detta ökar ytterligare ljudnivån i lokalen i en ond spiral. Att prata länge med höjd röst kan ge röstbesvär.

Av callcenterarbetarnas beskrivning av sina headset kan man dra slutsatsen att det är viktigt att använda headset av god kvalitet samt att alla headset borde ha möjligheter till reglering av ljudnivån. Headset bör konstrueras så att de utestänger ovidkommande störande ljud, vanligen kollegornas prat med sina kunder för att undvika störningar i röstkommunikationen, därmed förbättras produktiviteten och kvaliteten på arbetet. Störande ljud är också mentalt belastande och i längden tröttande.

Undersökning omfattar några få frågor om hur användarna upplever användningen av headset. För att få en helhetsbild måste fler frågor ställas samt kompletteras med användarstudier, djupintervjuer etc. Forskning och utveckling bör även ske i syfte att förbättra arbetsförhållanden och arbetsprestationer vad gäller talkommunikation vid tex callcenter.