

INDAGINE CALL-CENTER

Nel corso dell'indagine che viene presentata abbiamo conosciuto un po' meglio il mondo dei call-center, anche nei suoi aspetti generali: abbiamo rilevato che è un mondo in crescita, anche piuttosto intensamente. Alla fine del 2004, infatti, i call-center installati in Italia erano 1.900 con 84.000 postazioni operative per 192.000 addetti, pari all'1,1% della forza lavoro, 4,3 miliardi di fatturato, lo 0,65% del PIL.

Per avere un'idea dei ritmi di crescita, a parte il 1993 che contava 700 addetti, basti pensare che si è passati dai 65.000 addetti nel 2002 ai 180.000 nel 2003, fino ad arrivare ai 192.000 addetti nel 2004 (un numero quasi triplicato in due anni); il fatturato che era di 3,5 miliardi nel 2002 è passato a 4,3 nel 2004. Questi ritmi di crescita corrispondono a quelli del mercato europeo, il quale cresce con ritmi del 7-8%/anno e vede oggi 2 milioni di postazioni/operatore con una forza lavoro impiegata pari al 1,2% della forza lavoro totale; punta più avanzata l'Inghilterra che occupa nei call-center il 2,2% della forza lavoro. Un dato ancora più generale e forse un po' approssimativo, ma che può dare un'idea: nel mondo si stimano circa 10 milioni di addetti ai call-center.

Per tornare all'Italia i call-center interni alle aziende (cosiddetti "in house") rappresentano il 68% del totale, mentre il 32% è costituito dai call-center che svolgono servizi per conto di terzi (cosiddetti "outsourcing"): quest'ultimo, quello degli outsourcing, è un mondo in sviluppo ancora più accentratissimo.

Nel 2004 il mercato dei servizi in outsourcing è stato di 900 milioni di euro (il 22% in più rispetto al 2003); un mondo prevalentemente costituito da piccole aziende (su un totale di 430, 300 -il 70%- hanno meno di 50 addetti) e che si sta tendenzialmente delocalizzando, come si usa dire oggi con orrido neologismo: si sposta cioè alla ricerca di costi più bassi (della forza lavoro prevalentemente ma anche di costi strutturali compresi ovviamente quelli destinati a salute e sicurezza).

Dal 2000 al 2004 i call-center in Lombardia, Piemonte e Liguria sono diminuiti del 10% a vantaggio del Centro Sud, dove sono ormai dislocati il 65% dei call-center outsourcing.

Nel 2004 192.000 lavoratori di call-center abbiamo detto: non sappiamo molto di loro. Secondo una fonte interna alle associazioni di categoria si tratta di una popolazione lavorativa giovane, (28 anni l'età media) prevalentemente femminile (65% di donne): si dice che la grande maggioranza di questi lavoratori abbia un rapporto di lavoro diverso da quello a tempo indeterminato, atipico, anche se mancano dati precisi.

Preparando il nostro lavoro sui fattori di rischio lavorativi abbiamo trovato qualcosa in letteratura, ricerche americane, qualche lavoro italiano e soprattutto un'indagine inglese dell'Università di Sheffield: molto articolata, molto ben fatta. Un'indagine che si pone come prima domanda se il lavoro svolto in un call-center è più stressante del lavoro effettuato in altri settori, alla quale la risposta data è un "sì" molto netto, molto argomentato e molto convincente. Si pone, inoltre, un'altra domanda l'indagine inglese, e cioè quali sono i principali fattori che rendono più stressante il lavoro dei call-center. Vengono così identificati la costrittività del lavoro, che impedisce di gestire tempi e modalità, ritmi e carichi di lavoro; la monotonia e la ripetitività vissute come svalorizzazione del proprio ruolo; i controlli sia elettronici che diretti. Il nostro lavoro, seppur condotto con strumenti diversi, è da questo punto di vista ricco di conferme sull'importanza dello stress come fattore di rischio, con fattori specifici del lavoro call-center che agiscono da agenti stressanti.

Strada facendo ci siamo, peraltro, resi conto che quello che stavamo esaminando era un campione parziale, una faccia della medaglia (quella di call-center aziendali) con la grande maggioranza dei lavoratori assunti a tempo indeterminato; ci mancava l'altra faccia della medaglia, quella dei call-center outsourcing, con una popolazione lavorativa diversa sicuramente dal punto di vista contrattuale, forse non dal punto di vista dei problemi. Questo, tuttavia, è parso utile verificarlo in una successiva parte dell'indagine, dedicata per l'appunto a questi call-center, in cui si è deciso di utilizzare come strumento un questionario più semplificato rispetto a quello usato in precedenza e riadattato per migliorare il confronto con i dati che già avevamo.

A questo punto è stato deciso, in accordo con la Responsabile del Servizio PSAL dr.ssa Cantoni, di inserire il lavoro come attuazione a livello della ASL Città di Milano del Progetto Regionale "Stress e

attività lavorativa”, uno dei progetti nei quali si articola il Piano Regionale Triennale in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro. Il senso di questa decisione è quello di riaffermare, diciamo così sul campo, una questione di principio, peraltro decisiva, che riguarda il significato e il ruolo dei nostri Servizi.

Molto semplicemente: noi siamo convinti che il senso di quello che facciamo, e quindi quello che dobbiamo fare, è operare utilizzando tutti gli strumenti che sono a nostra disposizione con l'obiettivo di ridurre il più possibile i rischi nei luoghi di lavoro. Per cui, se la prima domanda che sovviene è “il lavoro in un call-center è più stressante del lavoro in altri settori?” e la seconda “quali sono i principali fattori che rendono più stressante il lavoro nei call-center?”, non può non esserci un' ulteriore domanda, ossia: “cosa si può fare per ridurre i principali fattori di rischio che rendono più stressante il lavoro nei call-center?”. Ci confrontiamo su questo terreno con un approccio metodologico molto diverso, che parte da due assunti quali: lo stress ha una genesi multifattoriale, dove è impossibile distinguere i fattori lavorativi da quelli extralavorativi, e (secondo assunto) comunque i fattori lavorativi dello stress riguardano l'organizzazione del lavoro che è un problema complesso e che va oltre le competenze della medicina del lavoro. Un approccio di questo tipo porta inevitabilmente a circoscrivere l'ambito del nostro intervento a livello dei singoli individui: misurare la loro pressione ed eventualmente prescrivere farmaci per abbassarla, valutare peso, colesterolo, glicemia, prescrivere dieta, esercizio fisico, farmaci, scoraggiare il fumo, rilevare eventuali disturbi psichici indicando necessità di supporto psicologico o di psicofarmaci, valutare la idoneità specifica, sempre e comunque dando per scontata l'immutabilità della condizione lavorativa. Teorizzare l'esistente in quanto immutabile fa naturalmente parte della storia della conservazione sociale e scientifica. Agli inizi del 900 autorevoli studiosi teorizzano la fisiologicità del lavoro più duro di fabbrica, con i suoi rigori di caserma, come antidoto a una intrinseca amoralità delle classi inferiori. All'inizio degli anni '50 l'ENPI costituisce il primo “Centro di studio per la prevenzione medicamentosa della malattia da lavoro”: vitamine per le intossicazioni da metalli pesanti e solventi, dimercaptopropanolo nella prevenzione delle intossicazioni da As trivalente, paraprol contro le follicoliti da oliminerali, la rutina per le radiazioni ionizzanti.

“Sarà ancora necessario migliorare le condizioni di lavoro per prevenire la silicosi?” si chiedeva Tempo Medico nel 1966 “Probabilmente no. Basterà somministrare ai lavoratori un particolare farmaco, un polimero sintetico ad alto peso molecolare, la poli2 vinilpiridina ossido per eliminare finalmente un'antica piaga”. Ed è arrivata fino agli anni 70, abbiamo quasi fatto a tempo a vederla, la prevenzione dell'intossicazione da Pb con farmaci chelanti per via orale.

Sempre nella convinzione dell'immutabilità, che però non esiste, tutto si muove sempre continuamente e comunque, c'è chi si mette di traverso, chi spinge nella nostra direzione, chi spinge in direzione opposta: noi non siamo né così presuntuosi né così sprovveduti da pensare di essere in grado di determinare il cambiamento, però possiamo contribuire per quello che siamo capaci, affinché la risultante delle forze in campo si indirizzi il più possibile nella direzione che ci pare quella giusta, che è la prevenzione dei rischi da lavoro. Per questo lavoriamo. Per questo abbiamo iniziato il secondo intervento nei call-center.

Prendendo in considerazione anche aspetti diversi dallo stress, le postazioni di lavoro, l'ambiente di lavoro: abbiamo visto che ci sono comunque molti punti critici, la pulizia, il rumore, il ricambio dell'aria, riflessi sul video e così via.

L'obiettivo è dare il più possibile risposta corretta alla famosa domanda “cosa si può fare per ridurre i principali fattori di rischio”, fornendo strumenti utili (le chiameremo linee guida o in qualche altro modo) da proporre per gli operatori della prevenzione, per i lavoratori e i loro rappresentanti, per gli stessi datori di lavoro.

Senza nessuna pretesa di cambiare chissà ché, ma per fare un primo passo pratico, poi certamente bisognerà continuare a lavorare.

Dr. Giancarlo Cattaneo

*Medico del Lavoro - Responsabile dell'Unità Operativa
Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro
Distretto 1 - ASL Città di Milano*

INDAGINE CALL CENTER

L'indagine si è svolta utilizzando un questionario distribuito a 695 lavoratori di 10 aziende – call center: la distribuzione dei lavoratori va da un minimo di 9 ad un massimo di 191 addetti.

6 call center hanno un numero di addetti < 50, 2 tra 50 e 100, 2 > 100 addetti.

Per quanto riguarda il settore produttivo 2 aziende operano nel campo delle telecomunicazioni, 3 nel campo bancario/finanziario, 2 nel campo dei trasporti, 1 nel commercio e 2 nella fornitura di servizi vari.

Il campione è costituito per il 71,4% da donne, ed ha età media di 31,8 anni

Nella tabella 1 è rappresentata la distribuzione dei lavoratori per gruppi di età

Gruppi di età (anni)	Percentuale
Fino a 25	16,4
Da 26 a 30	31,5
Da 31 a 35	26,1
Da 36 a 40	15,8
Oltre 40	10,2

Nella tabella 2 è rappresentata l'anzianità lavorativa

anzianità lavorativa	%
minore di 2 anni	13,2
da 2 a 4 anni	42,9
da 5 a 7 anni	30,3
oltre 7 anni	13,6

Nella tabella 3 è riportata la tipologia di inquadramento contrattuale

tipo contratto	%
FT indeterminato	53,7
PT indeterminato	27,7
FT determinato	4,3
PT determinato	9,2
co.co.co	2,4
missione per mesi	1,4
apprendistato	1,3

nella tabella 4 è rappresentata la tipologia di orario di lavoro

tipo orario di lavoro	%
a giornata	36
turno fisso	23
turni a rotazione fissa	39,8
rotazione su richiesta	1,2
<i>turni anche notturni</i>	23,2

nella tabella 5 è rappresentata la scolarità del campione

titolo di studio	%
media inferiore	3,2
corso professionale	6,3
media superiore	71,7
laurea	18,8

CARATTERISTICHE DEL LAVORO

In relazione ai compiti svolti dai lavoratori genericamente definiti “addetti ai call center”, ai fini di individuare le possibili componenti che hanno effetti sulla salute sono state individuate come varianti importanti l’uso del telefono e dell’attrezzatura informatica munita di videoterminale.

- Il 78,8% usa il telefono per tutto il tempo di lavoro
- Il 13,7% usa il telefono per oltre la metà della giornata lavorativa
- Oltre 90% usa il VDT
- Il 79,7% usa – sempre o quasi sempre -contemporaneamente il telefono e il VDT

Un ulteriore elemento importante è stato individuato nella tipologia di attività dell’azienda, cioè le caratteristiche di servizi svolti dal call center.

In base a queste caratteristiche sono stati identificati i seguenti gruppi di lavoratori:

Quelli che usano il telefono solo per ricevere telefonate dall’utenza oppure anche per chiamare l’utenza;

quelli che svolgono compiti che prevedono solo risposta a quesiti o reclami dell’utenza oppure compiti che prevedono la vendita di beni o servizi all’utenza.

L’incrocio di queste caratteristiche è riassunto nelle tabelle seguenti

Tabella 6

usa telefono per chiamare	%
non telefona mai ai clienti	15,6
telefona solo per vendere	29,1
telefona per vari motivi	55,3

Tabella 7

attività di vendita	%
solo vendita	29,1
anche vendita	20,5
non vendita	50,4

Altre caratteristiche del lavoro ritenute importanti riguardano la possibilità di determinare con sufficiente autonomia i ritmi di lavoro e la possibilità di gestire l'attività in modo autonomo piuttosto che seguire rigidi schemi operativi.

Per il primo aspetto il 36,4% del campione è in grado di stabilire in autonomia i tempi di lavoro mentre il 63,6% non ha autonomia di questo tipo. Tabella 8

gestione dei tempi di lavoro	%
sempre autonoma	16
abb. spesso autonoma	20,4
raramente autonoma	22,9
mai autonoma	37,8

Per quanto riguarda la costrittività della mansione va detto che a fronte di un 38,5% di lavoratori che dicono di non avere alcuna autonomia sul come svolgere il lavoro il 13,6% dichiara di avere molta autonomia e il 47,9% di essere abbastanza autonomo. Tabella 9

autonomia nel lavoro	%
Molta	13,6
Abbastanza	47,9
Poca	29,5
per niente	9

Per tener conto dei vari elementi tra loro connessi, riguardanti la gestione dei tempi di lavoro, dei carichi di lavoro e delle pause, che possono dare indizio dell'intensità del lavoro e della rigidità organizzativa è stato costruito un indicatore riassuntivo che viene rappresentata nella tabella 10.

intensità del lavoro e rigidità organizzativa	%
pause e ritmi a discrezione	4,3
una certa elasticità	24,4
scarsa elasticità	41
ritmi e pause determinati	30,4

La percezione soggettiva del lavoro viene rappresentata nella tabella 11

monotonia e ripetitività	%
vario e poco ripetitivo	15,7
vario ma molto ripetitivo	15,9
abb monot e poco ripetit	2,1
abb monot e molto ripetit	37
molto monot e molto ripetit	29,4

si può rilevare che il 68,5% dei lavoratori giudica monotono il lavoro che svolge e il 82,3% lo giudica molto ripetitivo e solo il 15,7% dà un giudizio positivo: non monotono e poco ripetitivo

Un elemento che può interferire con lo stress lavorativo è dato dalle modalità di controllo del lavoro, che può essere automatico o diretto. Nella tabella 12 è rappresentato la modalità con cui avviene il controllo

modalità di controllo	%
meccanismi automatici	29,5
controllo a distanza	7,1
controllo diretto	23
tutti i precedenti	21,4
automatici + a distanza	3
automatici + diretto	5,8
a distanza + diretto	5,2

Sommando tutte le risposte multiple si ottiene questa tabella riassuntiva 13

modalità controllo	%
meccanismi automatici	59,7
controllo a distanza	39,7
controllo diretto	55,4

A riguardo del controllo automatico il 54,4% dei lavoratori si dichiara molto o abbastanza infastidito. Tabella 14

il controllo automatico	%
Non crea problemi	45,6
abbastanza fastidio	37,4
molto fastidio	17

Un indicatore ritenuto specifico è il grado di utilizzo delle proprie capacità e conoscenze che il lavoro comporta: il 30,2% dei lavoratori si sente da questo punto di vista svalorizzato, il 44,6% ritiene di utilizzare abbastanza le proprie conoscenze, il 23,6% molto.

Tabella 15

uso capacità e conoscenze	%
moltissimo	23,6
abbastanza	44,6
poco	23
mai	7,2

Un altro indicatore importante attiene la capacità di gestire la relazione con i clienti senza problemi, il che è collegato anche alla formazione ricevuta e relativi aggiornamenti. Da questo punto di vista va rilevato che solo il 12,8% del campione ritiene di aver ricevuto una formazione completa, mentre il 20,6% ne dà un giudizio negativo e il 63,2% ritiene che sia solo parzialmente adeguata. Tab. 16

formazione professionale	%
completa	12,8
parzialmente completa	63,2
lacunosa	16,3
insufficiente	4,3

Il dato è collegabile con altre domande: solo l'11,9% dichiara di non essersi mai trovato nella condizione di non saper che pesci pigliare, mentre il 21,3% ci si è trovato spesso e il 66,5% a volte; a quasi il 90% dei lavoratori capita di essersi trovato in difficoltà nella gestione del rapporto con il cliente.

Un altro indicatore che ha a che fare con la soddisfazione sul lavoro è collegato alle prospettive di avanzamento e di miglioramento economico: alla domanda circa le prospettive di carriera in azienda solo il 11,8% risponde in modo positivo, mentre la maggioranza (58,8%) è convinta di non averne.

Infine indicatore sensibile di soddisfazione è che il 78% dei lavoratori interpellati se potesse cambierebbe lavoro.

Altri aspetti sono stati indagati: il primo riguarda il grado di informazione dei lavoratori sulle norme di legge che regolamentano la sicurezza sul lavoro: un indicatore di informazione è stato ricavato sommando domande inerenti questi aspetti (RLS, medico competente, piano di emergenza). Il 65% dei lavoratori è informato su queste questioni

Per quanto riguarda invece la informazione sui rischi per la salute legati all'attività lavorativa solo il 19,6% ritiene di essere stato sufficientemente informato.

AMBIENTE DI LAVORO

Per ottenere un giudizio complessivo sull'ambiente di lavoro sono state prese in considerazione alcune variabili (luce, clima, rumore); raccogliendo le risposte a più domande che esplorano i diversi aspetti delle variabili in questione sono stati costruiti gli indicatori che vengono riportati

nelle tabelle seguenti. Gli indicatori esprimono quindi il giudizio dei lavoratori sulle componenti dell'ambiente di lavoro.

Illuminazione - Tabella 17

giudizio su illuminazione	%
negativo	7,6
parzialmente negativo	34,1
parzialmente positivo	30,1
positivo	28,3

Microclima – tabella 18

giudizio su microclima	%
negativo	32,4
parzialmente negativo	25
parzialmente positivo	23,9
positivo	18,7

gli aspetti più critici sembrano essere il microclima (32,4% giudizio negativo) nell'ambito del quale sembra essere particolarmente negativo il ricambio d'aria (57,3% aria stagnante o viziata) e solo il 4,7% correnti d'aria al posto di lavoro.

Per quanto riguarda il rumore più del **65%** dei lavoratori dà una **valutazione negativa**, lamentando difficoltà di concentrazione o disturbo nelle conversazioni telefoniche. Tabella 19

rumorosità dell'ambiente	%
conversaz tel difficili	21,2
concentrazione difficile	17,6
entrambe le precedenti	25,5
non disagi particolari	34,2

I tre indicatori sono stati ulteriormente raccolti in un solo indicatore che rende quindi il giudizio globale dei lavoratori sull'ambiente di lavoro. Tabella 20

ambiente in generale	%
Negativo	18,1
parzialmente negativo	37,6
parzialmente positivo	27,1
Positivo	17,2

Da ultimo il giudizio sulla pulizia di ambienti e servizi: discreta o buona solo per circa 1/3 dei lavoratori, scarsa o pessima per quasi il 50% .

POSTO DI LAVORO

Per quanto riguarda la postazione di lavoro sono stati indagati numerosi aspetti – comodità generale della postazione, pulizia arredi, adeguatezza delle cuffie, disponibilità di spazio – e risono rilevati alcuni aspetti critici:

il 61,8% degli intervistati lamenta fastidiosi riflessi sullo schermo;

le dimensioni degli arredi e spazi sono giudicati soddisfacenti dal 50% così come la comodità della postazione;

Come già visto per l'ambiente anche per la postazione di lavoro critica è la questione della pulizia di scrivania telefono e tastiera: solo il 21% la trova buona o discreta e quasi il 60% scarsa o pessima.

Le cuffie sono utilizzate dall'81,9% dei lavoratori intervistati: la metà le giudica non adeguate soprattutto perché provocano irritazione alle orecchie o sono troppo pesanti (H12).

Riassumendo tutti questi aspetti è stato ricavato un indicatore che riflette il giudizio soggettivo complessivo sulla postazione di lavoro. Tabella 21

Posto di lavoro	%
negativo	34,4
parzialmente negativo	22,6
parzialmente positivo	26,2
positivo	16,8

come si nota vi è giudizio parzialmente o del tutto negativo per il 57% degli intervistati

DISTURBI

Sono stati raccolti i sintomi relativi a tre tipologie di problemi possibili: i sintomi legati alle condizioni di stress, quelli legati all'affaticamento visivo e quelli legati all'affaticamento dell'apparato muscolo scheletrico.

Le domande che esploravano ciascuna tipologia sono state raccolte e il punteggio attribuito a ciascuna è stato sommato ricavando così due indicatori generali, per i sintomi legati allo stress e per quelli di tipo posturale, mentre per i disturbi oculari è stata esaminata l'unica domanda prevista dal questionario.

Quindi un indicatore generale di stress è stato calcolato sommando le risposte alle 14 domande che esplorano le varie manifestazioni soggettive di una condizione di stress (disturbi della sfera psichica, disturbi del sonno, somatizzazioni), mentre l'indicatore generale di tipo posturale raccoglie le risposte alle 3 domande relative.

Per quanto riguarda lo stress la stragrande maggioranza dei lavoratori lamenta ogni tanto almeno un disturbo (94,4%) mentre il 67,8% riferisce almeno un disturbo spesso o continuamente; il 35% lamenta almeno un disturbo continuamente.

I disturbi legati allo stress più significativi sono
Astenia, stanchezza al mattino;

Tabella 22

stanchezza al mattino	%
Mai	7,4
abbastanza raramente	16,2
Talvolta	38,4
abbastanza spesso	26,7
Continuamente	11,3

(76,4% del campione, 38 % spesso o continuamente)

il nervosismo – tabella 23

Nervosismo	%
Mai	6
abbastanza raramente	21,9
Talvolta	41,7
abbastanza spesso	22,8
Continuamente	7,6

(72,1% del campione, 30,4 spesso o continuamente)

le cefalee – tabella 24

mal di testa	%
Mai	22,3
abbastanza raramente	17,1
Talvolta	33,2
abbastanza spesso	21,3
Continuamente	6,1

(60,6% del campione, 27,4 spesso o continuamente)

Per quanto riguarda i **disturbi posturali** il 37,6% dei lavoratori lamenta disturbi di ogni tipo, di questi più di un terzo (38,7%) lamenta i disturbi spesso o molto spesso. Il 76,5% del campione riferisce almeno un sintomo ogni tanto, e per il 41,6 almeno un disturbo spesso o molto spesso; il 16,4 ha almeno un disturbo molto spesso.

Il disturbo prevalente è il dolore/rigidità al collo – tabella 25

disturbi del collo	%
Mai	13,4
abbastanza raramente	13,8
ogni tanto	31,3
abbastanza spesso	40,3

Continuamente	1,3
----------------------	------------

che riguarda il 72,8% dei lavoratori e nel 41,6% spesso o molto spesso. Più modesta la presenza di disturbi dell'arto superiore (46.5% del campione).

Per quanto riguarda i disturbi della vista i risultati sono riportati in tabella 26

disturbi oculari	%
praticamente quasi mai	11,9
abbastanza raramente	15,4
ogni tanto	31,1
abbastanza spesso	23,9
molto spesso	17,6

come si vede ben il 72,6 % dei lavoratori lamenta disturbi agli occhi e nel 41,5% sono molto frequenti.

CORRELAZIONI E CONFRONTI

Genere

Abbiamo voluto esaminare se vi sono differenze tra lavoratori e lavoratrici per gli indicatori caratteristici dell'attività lavorativa e dell'ambiente di lavoro: significativa è la differenza nella percezione dell'autonomia e nella costrittività del lavoro: le donne segnalano minore autonomia e maggiore costrittività. Non appaiono invece differenze significative riguardo la monotonia e ripetitività del lavoro. Tabella 27

intensità del lavoro e rigidità organizzativa	%	
	M	F
pause e ritmi a discrezione	7,1	3,2
una certa elasticità	29	22,5
scarsa elasticità	34,4	43,6
ritmi e pause determinati	29,5	30,7

Non risultano differenze nel giudizio sull'ambiente di lavoro mentre vi sono differenze nel valutare la propria postazione di lavoro, in modo particolare per quanto riguarda la pulizia. Tabella 28

posto di lavoro	%	
	M	F
negativo	26,4	38,5
parzialmente negativo	23,6	22,2
parzialmente positivo	24,7	27
positivo	25,3	12,4

Anzianità lavorativa

Interessante è la valutazione circa le criticità del lavoro in relazione all'anzianità lavorativa: i lavoratori con anzianità maggiore esprimono il giudizio più critico su costrittività e mancanza di autonomia mentre per quanto riguarda la monotonia con l'aumentare dell'anzianità di lavoro si riduce la quota di lavoratori che ritiene il proprio lavoro non monotono. Tabelle 29 e 30

intensità del lavoro e rigidità organizzativa	Anzianità lavorativa - %			
	meno di 2	da 2 a 4	da 5 a 7	Oltre 7
pause e ritmi a discrezione	7,6	3,7	4,1	2,4
una certa elasticità	36,7	22,4	24,5	14,3
scarsa elasticità	40,5	43	42,3	32,1
ritmi e pause determinati	15,2	30,9	29,1	51,2

monotonia e ripetitività	Anzianità lavorativa - %			
	meno di 2	da 2 a 4	da 5 a 7	oltre 7
poco monotono - poco ripetitivo	18,4	15,5	17,6	9
poco monotono - molto ripetitivo	21,8	15,5	8,3	23,6
abbas. monotono - poco ripetitivo	3,4	2,5	2	0
abbas. monotono - molto ripetitivo	31	35	41,7	38,2
molto monotono - molto ripetitivo	25,3	31,4	30,4	29,2

In relazione al tipo di contratto di lavoro si può rilevare che chi lavora a tempo parziale valuta meno negativamente il proprio ambiente e la postazione di lavoro rispetto a chi lavora a tempo pieno. Il giudizio peggiore viene espresso dai lavoratori che svolgono anche il turno notturno.

Caratteristiche del lavoro

Per quanto riguarda le caratteristiche specifiche del lavoro, in relazione con l'autonomia e la monotonia, vi sono differenze significative tra l'uso intensivo o meno del telefono e tra l'uso del telefono anche per effettuare chiamate verso i clienti rispetto a soltanto ricevere le chiamate.

Chi usa poco il telefono ha percezione di maggiore autonomia e minore costrittività del proprio lavoro ed anche di minore monotonia e ripetitività. Tabelle 31 e 32.

intensità del lavoro e rigidità organizzativa	uso telefono (%)		
	tutto g. F. T.	tutto g. P. T.	usa poco telefono
pause e ritmi a discrezione	3,3	2,8	18,2
una certa elasticità	21,3	18,6	43,2
scarsa elasticità	41,7	47	18,2
ritmi e pause determinati	33,6	31,6	20,5

monotonia e ripetitività	uso telefono (%)		
	tutto g. F. T.	tutto g. P. T.	usa poco telefono
poco monotono - poco ripetitivo	16,4	11,2	28,9

poco monotono - molto ripetitivo	12,3	21	15,6
abbas. monotono - poco ripetitivo	2,3	0,9	6,7
abbas. monotono - molto ripetitivo	41,9	27,9	44,4
molto monotono - molto ripetitivo	27	39,1	4,4

Non si rilevano invece differenze significative, di autonomia e monotonia tra chi svolge compiti di vendita di prodotti o servizi e che invece non svolge compiti di vendita, mentre risulta significativa la tendenza a considerare monotono il lavoro da parte di chi riceve solo le telefonate e non effettua mai chiamate verso clienti, indifferentemente per vendere prodotti o per rispondere a richieste. Tabella 33.

monotonia e ripetitività	uso telefono (%)		
	telefona a clienti	telefona Per vendere	mai telefona
poco monotono - poco ripetitivo	19,3	10,2	8,9
poco monotono - molto ripetitivo	18,4	18,8	5,9
abbas. monotono - poco ripetitivo	1,7	2,2	3
abbas. monotono - molto ripetitivo	38,5	31,7	36,6
molto monotono - molto ripetitivo	22,1	37,1	45,5

Correlazioni con i disturbi

Abbiamo cercato differenze tra gruppi diversi di lavoratori individuati precedentemente, ad esempio in funzione del genere e dell'anzianità lavorativa, allo scopo di verificare se queste sottopopolazioni lamentino i disturbi in modo differente.

Abbiamo poi provato a mettere in relazione le variabili significative, che potremmo definire rischio specifico per i lavoratori del call center, con i sintomi per individuare i punti critici, ai fini di un possibile intervento mirato al miglioramento delle condizioni di lavoro. A questo scopo sono state prese in considerazione le caratteristiche del lavoro, l'autonomia e la monotonia del lavoro, l'ambiente di lavoro e la postazione di lavoro.

Per far questo occorre ricordare che abbiamo confrontato i punteggi dei nuovi indicatori di stress e disturbi posturali e quello dei disturbi visivi, e quindi il confronto sarà tra le medie dei punteggi ottenuti dai diversi gruppi di lavoratori di volta in volta presi in esame.

Genere

Tra lavoratori e lavoratrici vi è differenza significativa per quanto riguarda i disturbi da stress e per quelli posturali, mentre non vi sono differenze per i disturbi oculari. Tabella 34

genere	media punteggio disturbi		
	stress	oculari	posturali
M	30,8	3,15	7,69
F	33,81	3,23	8,9

Non si è rilevata una correlazione dei disturbi con l'età, cioè non vi è crescita significativa dei disturbi al crescere dell'età, neppure per quanto riguarda i disturbi posturali.

Per quanto riguarda l'**anzianità lavorativa** la differenza è significativa per i più giovani ma non appare una chiara tendenza al progressivo peggioramento dei sintomi con l'aumento degli anni di lavoro.

Tabella 35

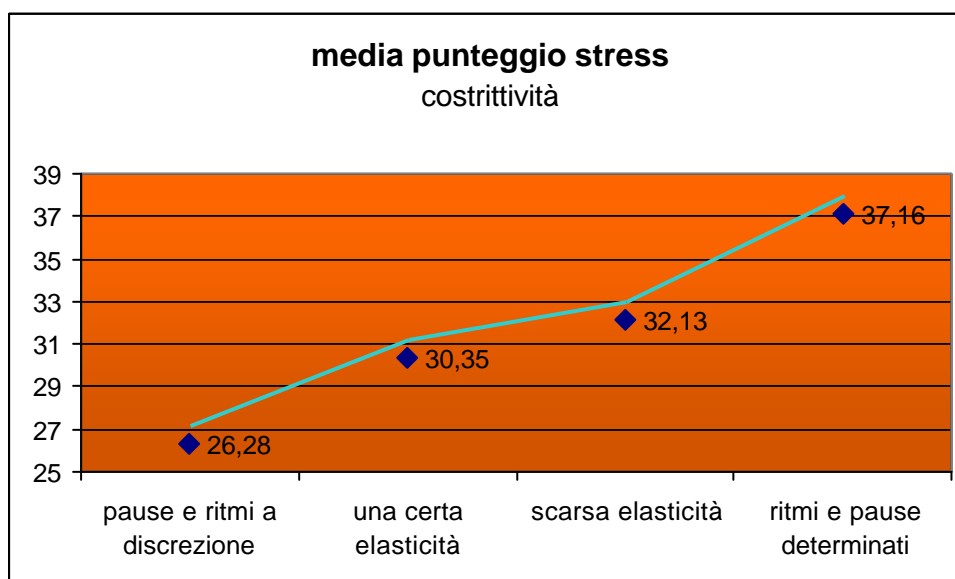
anzianità lavorativa	media punteggio disturbi		
	stress	oculari	posturali
meno di 2 anni	29,16	3,11	7,69
da 2 a 4 anni	32,87	3,28	8,72
da 5 a 7 anni	34,11	3,25	8,56
oltre 7 anni	35,08	3,03	9,09

Per quanto riguarda la **tipologia contrattuale e l'orario di lavoro** non vi sono differenze facilmente interpretabili, ad eccezione del chiaro peggioramento dei sintomi da stress e posturali per coloro che svolgono **turni notturni**.

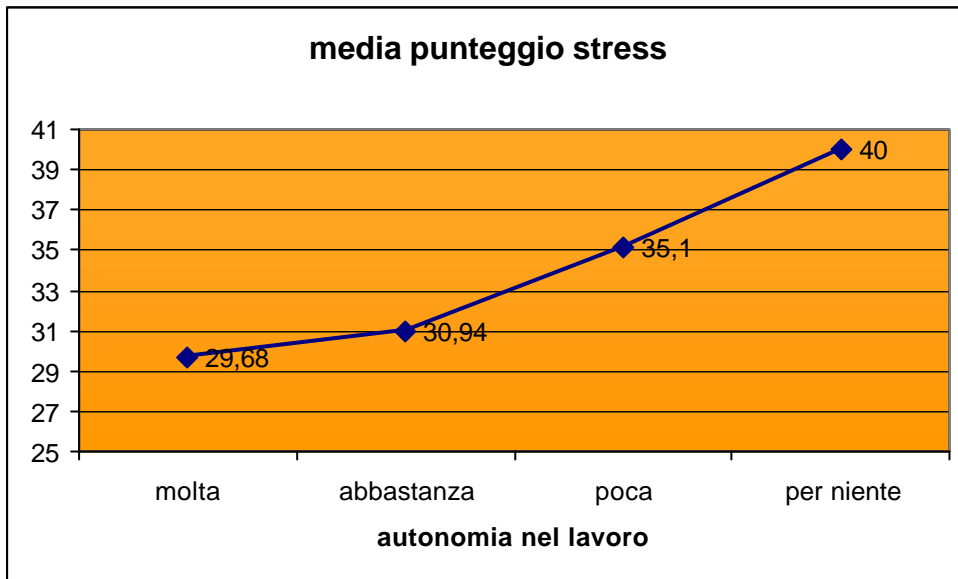
Per quanto riguarda le **caratteristiche peculiari** del lavoro individuate precedentemente - l'uso, intensivo o meno, del telefono, l'uso della cuffia, la tipologia di compito da svolgere con il telefono, vendita o meno e chiamate anche verso i clienti o meno - sorprende che **non emergano correlazioni significative** con i sintomi di stress e solo parzialmente con i sintomi posturali: evidentemente nel nostro campione le cause dei disturbi vanno ricercate non in quelle caratteristiche del lavoro ma nella sua specifica modalità organizzativa e costrittività.

Da questo punto di vista molta importanza assume il rilievo che emerge dal confronto con gli indicatori di **autonomia e costrittività e monotonia** del lavoro.

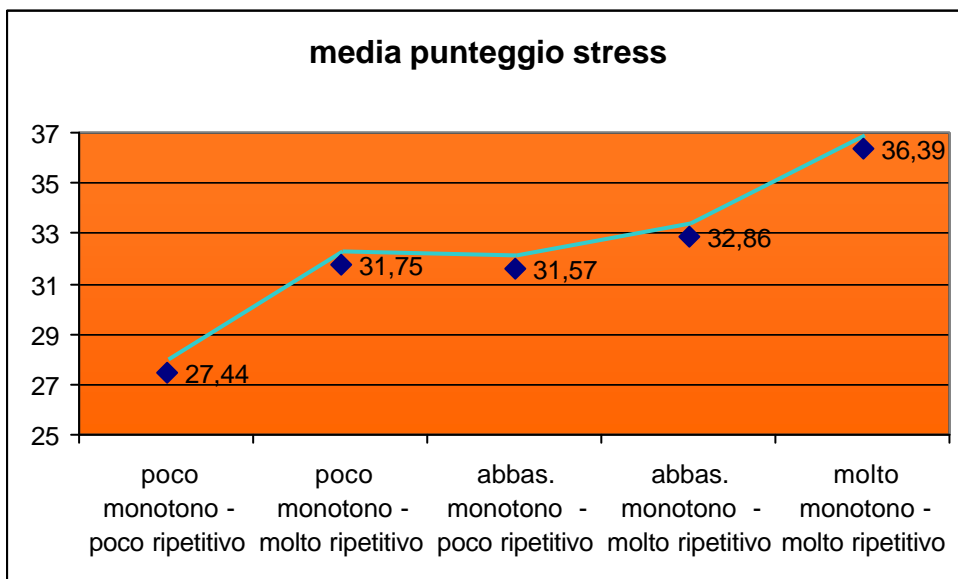
Come si vede dal grafico riportato, utilizzando l'indicatore riassuntivo che abbiamo definito in precedenza, vi è una correlazione lineare significativa tra livello di costrittività e di intensità di lavoro e disturbi da stress: quanto maggiore è la rigidità organizzativa tanto maggiori sono i sintomi lamentati dai lavoratori. Grafico 1



conferma di questo è rappresentata nel grafico seguente: molto evidente si mostra la differenza di sintomi da stress tra coloro che hanno poca o nessuna autonomia nel lavoro rispetto agli altri grafico 2



allo stesso modo si evidenzia un a relazione significativa tra l'indicatore che rappresenta la monotonia e ripetitività del lavoro e i sintomi da stress. In questo caso la relazione lineare è meno evidente ma si nota una grande differenza tra le classi estreme. Grafico 3



Altri elementi significativi che concorrono a spiegare la possibile origine dei disturbi: ad esempio è evidente la differenza di sintomi tra coloro che nel lavoro utilizzano molto le proprie capacità e chi le utilizza poco: media sintomi 30,46 contro 36,92.

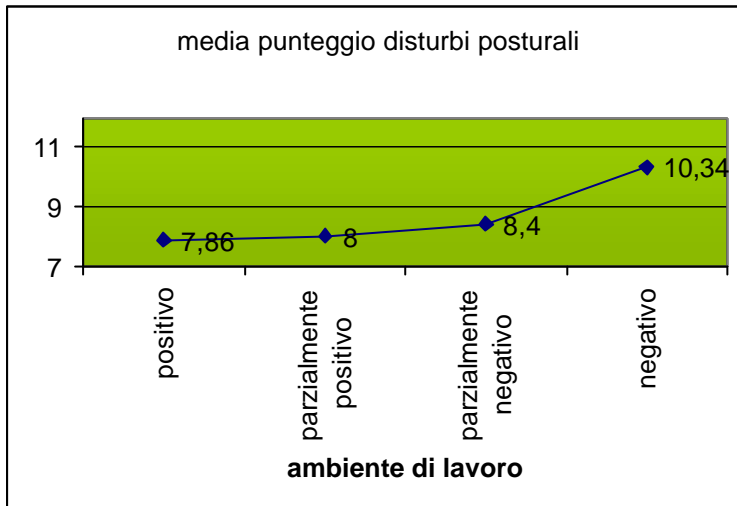
Difficile appare, per come è stata posta la domanda, trovare correlazioni tra disturbi e meccanismi di controllo: di certo emerge che la confusione e la molteplicità dei controlli porta a maggiori disturbi da stress. Un elemento correlato a questo è il rilievo che i disturbi da stress sono significativamente maggiori tra coloro che sono fastidiosamente controllati da un sistema automatico. (media 38,44 contro 29,84)

Infine un potente elemento di stress risulta essere la rumorosità dell'ambiente di lavoro: chi lavora in un ambiente disturbato lamenta maggiori sintomi (media 34,94 contro 28,83)

Sintomi posturali

Per quanto riguarda i **sintomi posturali**, emerge anche per essi la correlazione con alcuni elementi del lavoro ma maggiormente con le caratteristiche dell'ambiente di lavoro e del posto di lavoro. Il grafico seguente mostra che i disturbi posturali aumentano in modo significativo se le diverse componenti dell'ambiente di lavoro sono più problematiche.

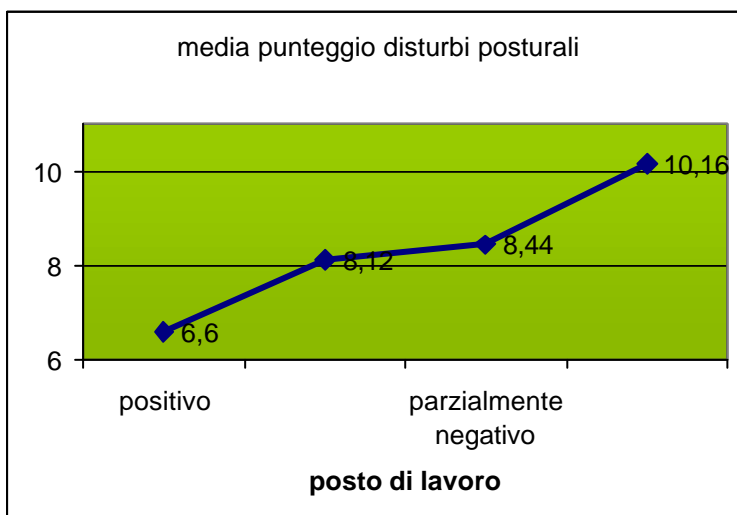
Grafico 4



tra le diverse componenti (luce, clima, rumore) quella più importante sembra essere l'illuminazione ma appaiono significativi i contributi di tutte.

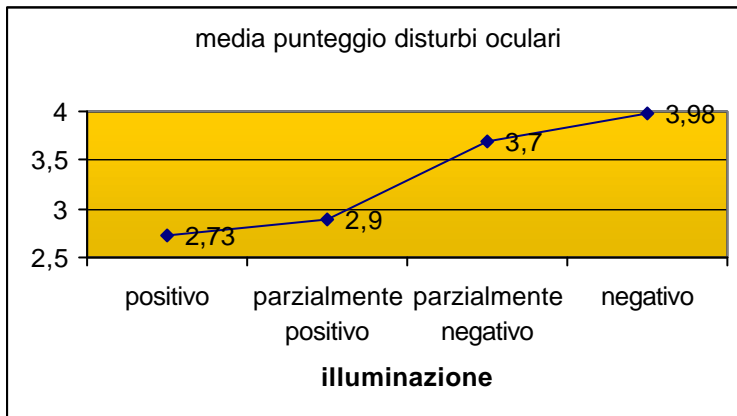
Allo stesso modo emerge evidente, nel grafico seguente, l'importanza di una postazione di lavoro adeguata: quanto più è inadeguata la postazione tanto più aumentano i disturbi lamentati dai lavoratori.

Grafico 5



infine per quanto riguarda i disturbi oculari tutti i fattori ambientali influiscono ma la correlazione più significativa è certamente con le condizioni di illuminazione dell'ambiente di lavoro, vedi grafico seguente.

Grafico 6



Conclusioni

Nel trarre indicazioni conclusive dai dati ricavati dai questionari occorre mantenere una prudente cautela tenendo sempre ben presente sia la significatività del campione rispetto all'universo dei call center, sia i limiti di un risultato che nasce da questionari individuali che registrano la soggettività dei lavoratori.

Tuttavia i dati mostrano con grande evidenza il disagio profondo che i lavoratori dei call center hanno espresso.

Disagio che si esprime in varie forme e nasce certamente da alcune caratteristiche peculiari del lavoro nei call center.

Occorre rimarcare che più importante dello strumento – il telefono – usato sul lavoro sembrano avere importanza le condizioni organizzative nelle quali il lavoro si realizza. Ogni azienda ed ogni call center va esaminato nel suo contesto ma appare evidente la necessità di rivedere alcune “certezze” organizzative, soprattutto alcune rigidità, che sono trasversalmente presenti.

Occorre verificare se è davvero inevitabile, ai fini dell'ottenimento degli obiettivi di produttività aziendali, ricorrere a forme di controllo multiple ed esasperate, a limitazioni rigide dell'autonomia nei tempi e nei modi di esecuzione del lavoro. Analogamente occorre verificare se è davvero necessario, ai fini produttivi, impedire o limitare di molto la possibilità di variare i compiti lavorativi nell'ambito della giornata e dei turni di lavoro. E' infatti emerso chiaramente che questi elementi sono da porre in relazione con i disagi psichici e i disturbi da stress lamentati dai lavoratori.

Vi è poi da rilevare la notevole presenza dei disturbi fisici a carico dell'apparato muscolo-scheletrico e dei disturbi oculari. Pur essendo solo in parte assimilabile ad un lavoro con uso intensivo di videoterminale, i disturbi lamentati dai lavoratori sono molti e molto diffusi. Il loro rapporto con la strutturazione degli ambienti e dei posti di lavoro è evidente. Anche in questo caso occorre riflettere se i vincoli strutturali siano realmente insormontabili, se realmente gli impianti di aerazione e i sistemi di illuminazione siano così difficilmente progettabili per ridurre al minimo i problemi lamentati dai lavoratori, se davvero sia così difficile provvedere ad una migliore insonorizzazione.

Per i problemi legati alla pulizia ogni commento è superfluo.