

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 9 - numero 1812 di Lunedì 29 ottobre 2007

Quale sicurezza nei "call center"?

Una ricerca realizzata dalla CGIL in collaborazione con l'INAIL analizza le condizioni di lavoro nei Call Center della Liguria: dal rischio da VDT ai rischi specifici legati alla voce e all'udito, dallo stress al rischio "precarietà".

Pubblicità

google_ad_client

È disponibile nella sezione Pubblicazioni e riviste del sito Inail, una ricerca realizzata dalla CGIL, Camera del Lavoro Metropolitana di Genova, in collaborazione con l'INAIL, Direzione Regionale per la Liguria volta all'analisi delle condizioni di lavoro nei Call Center, con particolare riguardo al rischio professionale che si presenta composito: dai rischi connessi all'uso dei videotermini, a quelli inerenti l'uso della voce, le sollecitazioni uditive, lo stress, la precarietà.

"Con un incremento annuale del 30-35% dei volumi delle chiamate e del 20-25% del numero degli occupati (più di 2000 addetti nella sola città di Genova), i call center rappresentano una delle forme di impiego a maggiore crescita in tutto il mondo. Emerge una nuova fatica del lavorare: la ripetitività e il considerevole carico di lavoro generano elevati livelli di stress. L'utilizzo di postazioni riparate e protette per contrastare le interferenze ambientali implica l'isolamento sociale degli operatori" queste alcune delle considerazioni iniziali della ricerca per inquadrare il tema.

La ricerca "Idee per un cambiamento - una ricerca sulle condizioni di lavoro nella realtà dei call center", ora pubblicata nel volume disponibile on line (file PDF, 12,3 Mb), ha riguardato sei unità produttive, sia inbound che outbound, situate nella città di Genova ed appartenenti ad aziende di dimensione sia nazionale che locale, aziende che sono state analizzate per mettere in luce l'intreccio tra condizioni strutturali (inadeguatezza degli ambienti e delle postazioni di lavoro) e i fattori organizzativi. L'indagine è basata su interviste di profondità e su un questionario, compilato da 342 (il 36,5%) dei 937 operatori delle unità produttive considerate. Stralci di molte delle interviste realizzate sono anche riportate nel volume di sintesi della ricerca.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Questo l'indice della ricerca:

- Le ragioni di una ricerca e il suo metodo
- Chi lavora nei call centers
- L'organizzazione del lavoro nei call centers
- Lo stato di salute fisico degli operatori: sintomi di patologie e malesseri e loro collegamento con le condizioni di lavoro
- Lo stato psicologico e mentale degli operatori: sintomi di disagio e loro collegamento con le condizioni di lavoro
- Uno sguardo sul futuro

Edizione: settembre 2007

Per informazioni e richieste: liguria@inail.it

Confrontare su questo stesso tema anche la ricerca "Fattori di rischio per problemi muscolo scheletrici alle estremità superiori nei lavoratori dei call center" a cura del Centro di Documentazione per la Promozione della Salute della regione Piemonte.

Pubblicità

google_ad_client