

CALL CENTER: QUALI RISCHI PER I LAVORATORI?

Presentati i risultati conclusivi di una ricerca svolta in Piemonte sui fattori di rischio occupazionale in queste realtà lavorative.

Una alta proporzione di lavoratori esposti a potenziali fattori di rischio lavorativi e un'alta prevalenza di problemi di salute potenzialmente associati a tali fattori sono evidenziati dai risultati dello "Studio R.O.C.C. - Fattori di Rischio Occupazionale nei Call Center: un'indagine campionaria sulle lavoratrici e sui lavoratori nella Regione Piemonte".

Lo studio è stato promosso da DoRS (Centro di documentazione per la Promozione della Salute), dall'ASL 5 della Regione Piemonte e dalla CGIL Piemonte.

I risultati conclusivi dello studio sono stati presentati il 16 maggio 2007 nel corso di un Convegno svoltosi a Torino; i risultati preliminari erano stati invece resi noti nell'ottobre scorso. [Si veda PuntoSicuro n.1574]

Gli obiettivi perseguiti dallo studio sono i seguenti:

- descrivere le esposizioni ai fattori di rischio rilevati nelle diverse tipologie di call center;
- determinare la prevalenza delle patologie legate a questo ambiente di lavoro (disturbi psichici, patologie muscolo-scheletriche con particolare riferimento all'arto superiore e al mal di schiena);
- evidenziare le differenze nello stato di salute di lavoratori impiegati in settori diversi;
- studiare l'associazione tra l'esposizione a fattori di rischio e l'insorgenza delle patologie correlate.

Gli autori dello studio hanno concluso che "i call center si confermano un comparto lavorativo critico per esposizione a fattori ergonomici e stress occupazionale, che è di prioritario interesse per le attività di prevenzione, su cui investire con interventi in grado di ridurre il livello dei fattori di rischio e, conseguentemente, il loro impatto sui problemi di salute."

IL CAMPIONE

L'indagine ha coinvolto 755 lavoratori che hanno risposto ad un questionario.

Il campione è costituito per la maggior parte da donne, con età media di 34 anni, in possesso di diploma di scuola superiore. Gli operatori in media lavorano in questo settore da 8 anni, con orario settimanale di 31.5 ore per 5 giorni a settimana. La maggior parte opera con turni variabili e dispone di un contratto a tempo indeterminato.

ESPOSIZIONE A FATTORI DI RISCHIO

Il microclima, il rumore e l'illuminazione del locale di lavoro sono gli elementi più problematici per quanto riguarda l'esposizione a fattori di tipo fisico.

L'impossibilità di decidere in modo autonomo quando fare una pausa, lo scarso supporto e riconoscimento da parte del supervisore e le aspettative disattese, sono gli aspetti organizzativi di maggior preoccupazione.

Nel confronto con un campione di impiegati europei emerge per gli operatori dei call center un maggiore livello di richieste psicologiche e un minore indice di libertà decisionale. Si configura quindi un'attività con possibili alti livelli di stress.

Un confronto tra diversi settori di attività del call center (bancario, telecomunicazioni e servizi alle aziende) rileva che gli operatori del settore bancario sono meno esposti ai fattori di rischio indagati e che una proporzione più bassa di lavoratori di questo settore riferisce di soffrire di tutte le patologie prese in esame.

CONDIZIONI DI SALUTE

Le condizioni di salute mentale sembrano peggiori rispetto a quelle misurate per la popolazione generale, mentre la salute fisica generale risulta pressoché in linea con quella della popolazione generale.

I problemi alla vista, in particolare l'affaticamento visivo, il mal di testa e quelli a carico dell'apparato muscolo scheletrico sono i disturbi più frequenti; in quest'ultimo caso i più rilevanti riguardano la zona cervicale, le spalle e la zona lombare. I disturbi alla voce, oltre ai problemi muscolo scheletrici e al mal di testa, hanno comportato un maggior ricorso a cure.

I problemi all'udito, alla vista e il mal di testa sono quelli insorti o peggiorati di più a seguito dell'occupazione presso il settore call center.

I problemi muscolo scheletrici e il mal di testa determinano invece il maggior numero di assenze sul lavoro.