



Med luren klämd mellan axeln och örat

En undersökning om headset, telefonvanor och effektivitet på svenska kontor

Om undersökningen

Idag är det inte bara receptionister och anställda i call center som använder headset. Allt fler yrkesgrupper i skilda kategorier, från säljare, journalister, administratörer, arbetsledare inom olika verksamheter gör det. Hur upplever de sin arbetsituation? Har den förändrats sedan headsetet kom med i bilden, och i så fall, hur? Vilka fördelar och nackdelar upplever användarna och hur påverkas effektiviteten?

GN Netcom har låtit genomföra en undersökning för att få svar på denna typ av frågor. Totalt ingår 100 personer i studien. Dessa arbetar inom olika typer av verksamheter och har olika typer av yrken såsom handläggare, säljare, administratörer, ekonomiska rådgivare, journalister. Alla de intervjuade har tillgång till headset sedan cirka ett år tillbaka.

Intervjuerna utfördes per telefon under mars/april 2005, efter ett standardiserat svarsformulär med flervalsfrågor. På vissa frågor var svaren fria. Undersökningen är anonym, d v s inget resultat redovisas så att något av företagen kan identifieras

Huvudresultat

Enligt undersökningen framgår det att telefonen näst efter datorn anses som det viktigaste arbetsredskapet. Två av fem personer i undersökningen talar i telefon mellan två och fyra timmar per dag. En av fem talar sex till åtta timmar om dagen i telefon. Den grupp som talar mest i telefon är personal inom support och kundservice. Säljare och journalister med cirka fyra samtalstimmar per dag i genomsnitt, tillhör de grupper som tillbringar näst mest tid i telefon.

Headset bidrar främst till bättre effektivitet. En stor majoritet, 85 procent av de tillfrågade, menar att de arbetar effektivare med ett headset. 20 procent menar att headset ger bättre ergonomi medan 15 poängterade att headset ger flexibilitet genom att man kan röra sig samtidigt som man pratar i telefon.

En majoritet av de tillfrågade, 65 procent, arbetar vid datorn samtidigt som de pratar i telefonen. Andra antecknar (20 procent) eller sköter administrativa sysslor samtidigt (10 procent). De som har trådlöst headset uppger att de samtidigt rör sig och till exempel hämtar saker medan de talar i telefon.

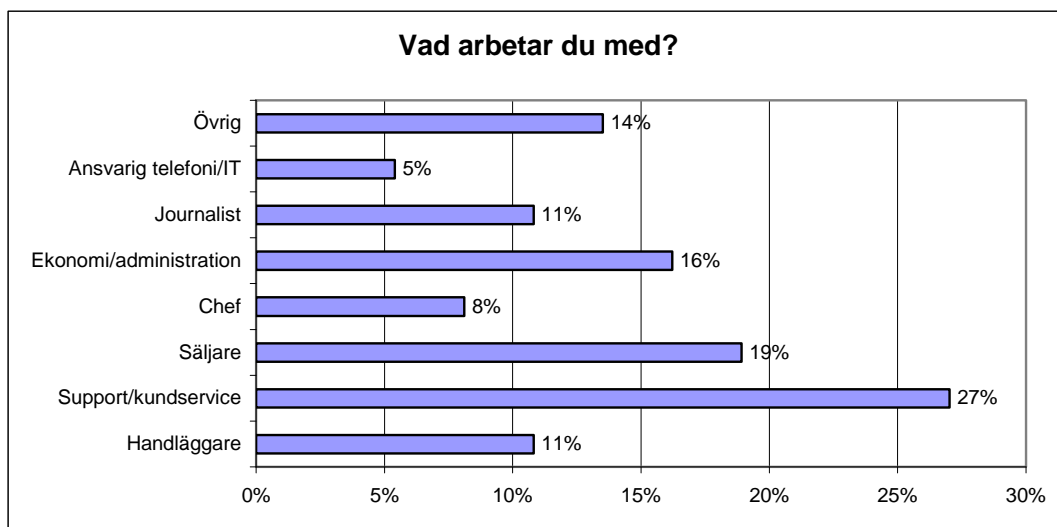
Trådburet headset är fortfarande vanligast. 87 procent använder ett trådburet headset medan 13 procent använder ett trådlöst headset. Ju längre ner i ålder man kommer, desto vanligare blir det dock att använda trådlösa headset.

Som nackdelar nämns bland annat sämre ljud (17procent), att det är bökit med sladd (17 procent) och att det kan vara obekvämt (17 procent).

Telefonvanor på arbetet

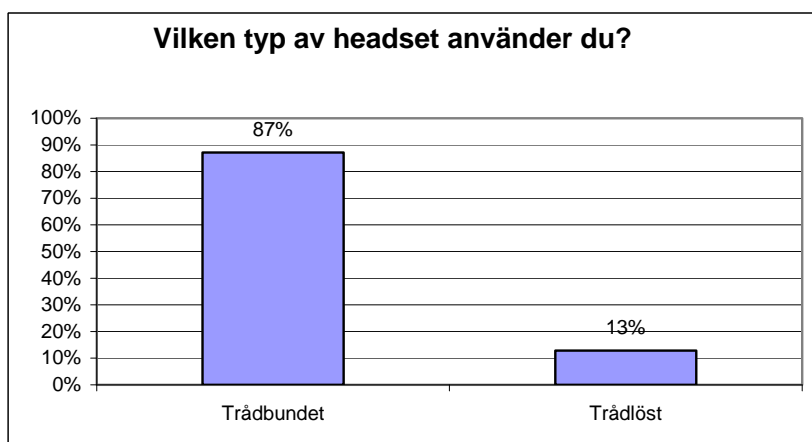
Vad arbetar du med?

Ungefär en fjärdedel av de personer som svarat på enkäten arbetar med support och kundservice. En femtedel är säljare, 16 procent jobbar med ekonomi och administration, 11 procent är journalister. Inom kategorin övrig ryms exempelvis yrken som personalvetare, privatrådgivare, projektledare och informatörer.



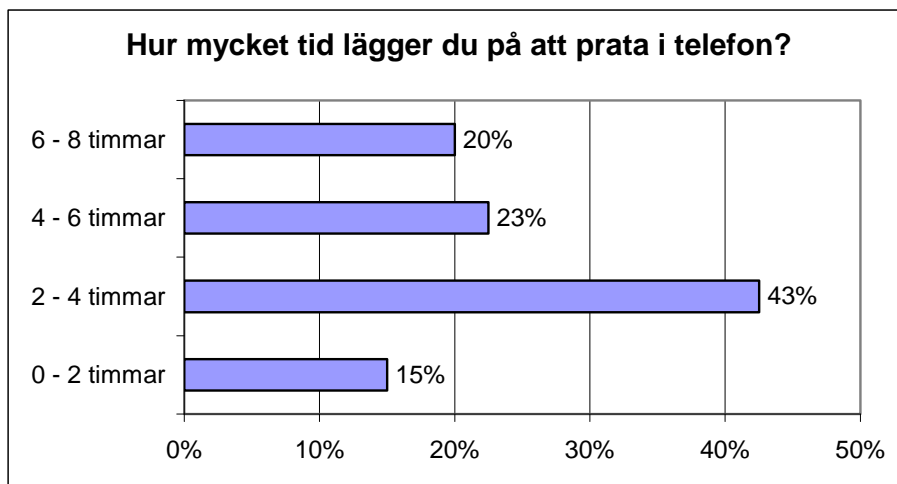
Vilken typ av headset använder du?

En majoritet av de tillfrågade, 85 procent, använder trådbundna headset. Andelen som använder trådlösa headset ökar dock längre ned i åldrarna. I åldersgruppen upp till 30 år är andelen som använder trådlöst headset hela 27 procent, i kategorin 31-50 år är den 11 procent och i kategorin över 50 använder hela 94 procent trådbundna headset.



Hur mycket tid uppskattar du att du talar i telefon under en arbetsdag?

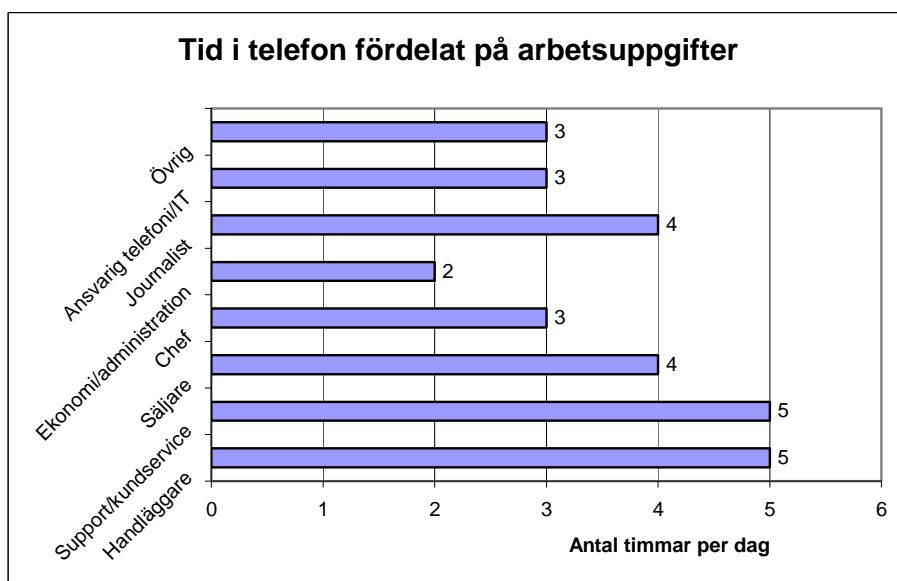
Drygt fyra av tio (43 procent) uppger att de pratar i telefon mellan två och fyra timmar om dagen. Endast 15 procent talar i telefon två timmar eller mindre.



Tiderna baserar sig på uppskattningar från de tillfrågade.

Tid i telefon fördelat efter arbetsuppgifter

De som tillbringar mest tid i telefonen enligt undersökningen är handläggare och anställda inom support och kundservice. Säljare och journalister lägger ned i genomsnitt cirka fyra timmar av sin arbetstid på att tala i telefon. Anställda som arbetar med ekonomi och administration talar minst i telefon.

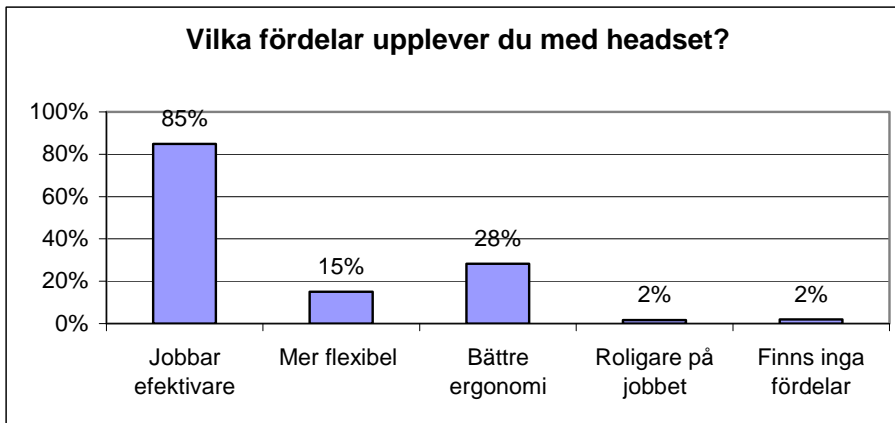


Tiderna baserar sig på uppskattningar från de tillfrågade.

Effektivitet

Vilka fördelar upplever du med headset?

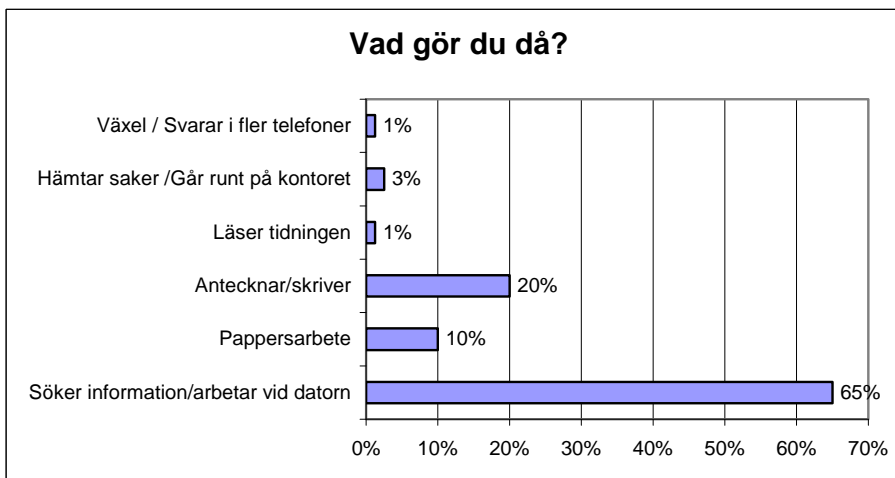
Att arbeta med headset upplevs som positivt av de allra flesta i undersökningen. Den mest uppenbara fördelen är ökad effektivitet. Hela 85 procent uppger att de känner sig effektivare i arbetet när de använder headset och 15 procent poängterade att headset ger flexibilitet genom möjligheten att röra sig samtidigt som man pratar i telefon. ”Jag kan göra två saker samtidigt fast jag är kille” och ”man slipper böja nacken och slipper lyfta luren” är exempel på kommentarer. 20 procent anger bättre ergonomi som den största fördelen med headset.



* Frågan är en flervälsfråga, därför blir summan mer än 100 procent

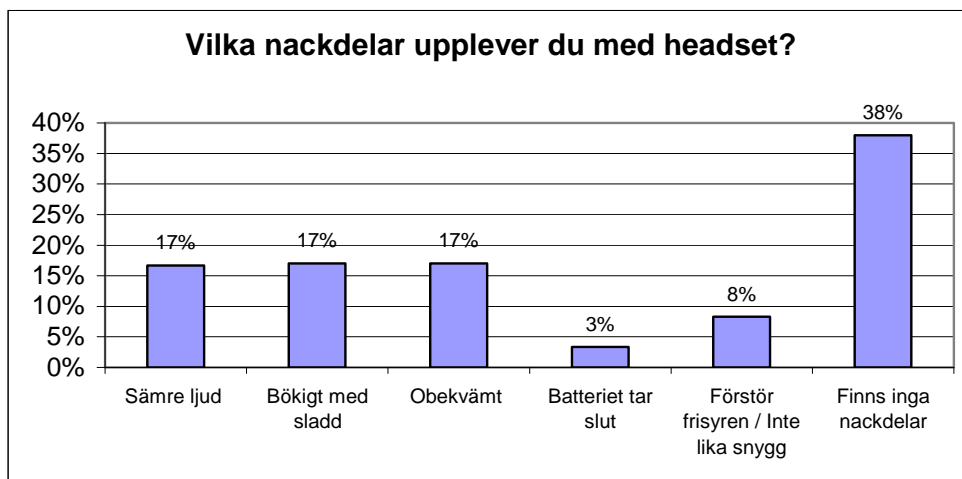
Vad gör du samtidigt som du talar i telefon?

Det absolut vanligaste att göra medan man talar i telefon och använder headset är att söka information via datorn. En dryg majoritet, 65 procent, uppger att de gör detta. Andra antecknar eller sköter administrativa sysslor samtidigt. De som har trådlöst headset uppger att de ofta passar på att röra på sig, hämtar saker etcetera samtidigt som de talar i telefon.



Vilka nackdelar upplever du med headset?

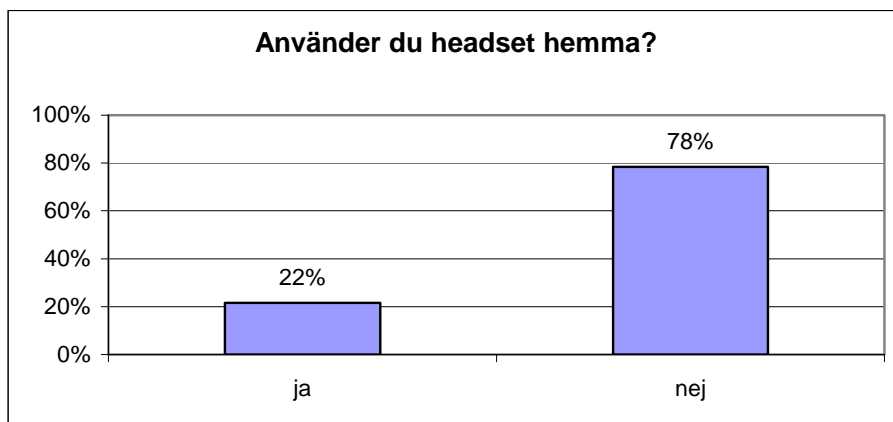
Av de 63 procenten som anger att det finns nackdelar med headset, är de olika skälen tämligen jämnt fördelade. Sämre ljud, bökigt med sladd och att det är obekvämt med snäckan i örat anser 17 procent vardera. Åtta procent upplever att headsetet förstör frisyren. 38 procent upplever inga som helst nackdelar med att använda headset.



Headset hemma

Använder du headset hemma?

22 procent av de tillfrågade använder headset även i hemmet när de talar i telefon. Anledningen är oftast för att kunna göra fler saker samtidigt, exempelvis för laga mat, städa, använda datorn medan man talar i telefon.



Ser du ett behov av ett headset hemma?

Av dem som inte redan använder headset hemma anser 32 procent att de kunde ha nytta av ett sådant även hemma. 68 procent ansåg däremot inte att de skulle ha något särskilt behov av headset hemma. Anledningen i många fall var helt enkelt att de ansåg att de talade i telefon så pass mycket på arbetet att de undviker telefonen hemma.

