

Företags enkät i call center studien, skriftliga svar

Företaget och dess ledning

1. Företagets namn: _____
 2. Kort historik; Vilket år startade företaget? _____
 3. Hur startade företaget? _____
-

4. Ägare till företaget?
 - 1 Del av koncern
 - 2 Privat ägare
 - 3 Offentlig ägare
 - 4 Nationell koncern
 - 5 Internationell koncern
 - 6 Personal ägt företag
5. Är företaget ett
 - 1 Inhouse företag
 - 2 Outhouse företag
6. Har företaget någon verksamhet utöver call center verksamhet?
 - 1 Ja, vilken? _____
 - 2 Nej

Beskrivning av ledningen/ platschefen

7. Född år ? _____
8. Kön ?
 - 1 Kvinna
 - 2 Man
9. Chef sedan när ? _____ år
10. Rekryterad
 - 1 Inom organisationen
 - 2 Utom organisationen
11. Utbildningsnivå?
 - 1 Grundskola/Folkskola/Realskola/flickskola
 - 2 Gymnasieskola
 - 3 Högskola/Universitet/Annan eftergymnasial utbildning
 - 4 Annan utbildning, ange vad _____

22. Vilken call center teknik används ?

- 1 CTI
 2 Skill routing
 3 Inget speciellt
 4 Annat ? _____

Arbetstider, samtalstider

23. Vilka krav ställs på de anställda när det gäller

- a) Svarstider? _____
 b) Paustider? _____
 c) Antal samtal per dag? _____
 d) Samtalslängd? _____
 e) Vad är ledningens krav på kvalitet/servicenivå? _____

24. Statistik från loggersystemet (avser de senaste 30 dagarna)

- a) Svarstider i genomsnitt? _____
 b) Paustider i genomsnitt? _____
 c) Antal samtal per dag i genomsnitt? _____
 d) Samtalslängd i genomsnitt? _____

25. Hur många timmar i genomsnitt under en vecka arbetar en

- a) Heltidsanställd ? _____ timmar/vecka
 b) Deltidsanställd ? _____ timmar/vecka
 c) Timanställd ? _____ timmar/vecka
 d) Inhyrd personal ? _____ timmar/vecka

26. Hur stort har övertids/mertids uttaget varit det senaste året i genomsnitt per anställd ?

27. Vilka avtal finns för kompensation av övertid ?

28. Hur många semesterdagar har

- a) Heltidsanställd? _____ per år
 b) Deltidsanställd? _____ per år
 c) Timanställd? _____ per år

Ekonomi (OBS uppgifterna belagda med sekretess)

29. Verksamhetens omsättning, vinst före avskrivningar ? _____

30. Overheadkostnader totalt och per anställd exkl kostnader för lokaler och utrustning?

Personal

31. Antal anställda mm

	Kvinnor				Män			
	Heltid	Deltid	Timtid	Totalt	Heltid	Deltid	Timtid	Totalt
Antal anställda								
Antal sjukskrivningsdagar per anställd, det senaste året								
Antal långtidssjukskrivna >30 dagar det senaste året								
Antal anställda med sjukbidrag								
Antal anställda med förtidspensionering								
Antal inhyrd personal från bemanningsföretag								

	0-5 år	6-10 år	11-15 år	16-20 år	21-25 år	26-30 år
Genomsnittlig anställningstid i företaget						

	Yngre än 16 år	16-18 år	19-20 år	21-25 år	26-30 år	31-35 år	36-40 år	41-45 år	46-50 år	51-55 år	56-60 år	Äldre än 60 år
Personalens åldersfördelning, antal i respektive åldersgrupp												

32. Hur har företaget utvecklats de senaste 5 åren, när det gäller antalet anställda? _____

33. Hur stor har personalomsättning varit under de senaste 5 åren? Uppdelat på kön. _____

34. Av den personal som slutat på företaget, efter hur lång anställningstid (i genomsnitt) har man slutat? uppdelat på kön ? _____

35. Vilken kostnad har man för personalomsättning/rekrytering (förutom utbildning/träning)?

36. Arbetar arbetsledare med kundkontakter/samtal?

2 Ja 1 Nej

37. Hur stora är teamen/arbetsgrupperna?

1 1-5 personer
 2 6-10 personer
 3 11-15 personer
 4 fler än 15 personer

Belöning/sanktioner

38. Löneform

1 Fast månadslön
 2 Ackordslön
 3 Timlön
 4 Individuell bonus
 5 Gruppbonus
 6 Företagsprovision

39. Vilka ersättningar utgår för övertid respektive obekväm arbetstid ?

1 Pengar
 2 Kompensation i tid
 3 Fler semesterdagar
 4 Annat, vad ? _____

40. Vilken är lönenivån på företaget? Uppdelat på kön och position (operatör och arbetsledare) samt uppdelat på hel- och deltidsanställ, timanställd och inhyrd personal inkl semesterersättning.

Anslutning

41. Har företaget tecknat kollektivavtal med någon fackförening? Vilken ?

- 1 HTF
 2 SACO
 3 SEKO
 4 SIF
 5 Annat, vad ? _____

42. Är företaget anslutet till arbetsgivarorganisation, vilken? _____

43. Är företaget anslutet till någon branschorganisation, vilken? _____

44. Har företaget tillgång till assistans av trygghetsrådet/stiftelsen?

- 2 Ja
 1 Nej

Hälsa

45. Har företaget tecknat avtal med företagshälsovården ?

- 2 Ja, vilka tjänster? _____

- 1 Nej

46. Vilka tjänster hos företagshälsovården har utnyttjats det senaste året? _____

47. Hur många arbetsskadeanmälningar har gjort under det senaste året ?

- | | |
|--|---|
| Kvinnor: 1 <input type="checkbox"/> 1-10 stycken | Män 5 <input type="checkbox"/> 1-10 stycken |
| 2 <input type="checkbox"/> 11-20 stycken | 6 <input type="checkbox"/> 11-20 stycken |
| 3 <input type="checkbox"/> 21-30 stycken | 7 <input type="checkbox"/> 21-30 stycken |
| 4 <input type="checkbox"/> >30 stycken | 8 <input type="checkbox"/> >30 stycken |

Arbetsmiljöarbete

48. Finns det skyddsombud på företaget?

- 2 Ja
 1 Nej

49. Finns det skyddskommitté på företaget?

- 2 Ja
 1 Nej

50. Finns policy för arbetsanpassning?

2 Ja
1 Nej

51. Finns policy för rehabilitering?

2 Ja
1 Nej

52. Hur och i vilken omfattning informeras/utbildas anställda och arbetsledare i arbetsmiljöfrågor ?

53. Har Arbetsmiljöinspektionen besökt företaget?

2 Ja
1 Nej

54. Gav Arbetsmiljöinspektionen några anmärkningar, i så fall vilka ?

55. Har ventilationsanläggningen kontrollerats ?

2 Ja
1 Nej

56. Vad blev resultatet av den obligatoriska ventilationskontrollen ?

57. Finns rutiner för obligatorisk synkontroll ?

2 Ja
1 Nej

58. Tillhandahåller företaget glasögon för datorarbete?

2 Ja
1 Nej