

Belastningsbesvär och stress hos kassörer i utgångskassa 2005

SND-ID: snd0846-1. **Version:** 1.0. **DOI:** <https://doi.org/10.5878/002747>

Tillhörande dokumentation

0846q.pdf (95.88 KB)

Citering

Hägg, G., & Kihlstedt, A. (2015) Belastningsbesvär och stress hos kassörer i utgångskassa 2005 (Version 1.0) [Dataset]. Arbetslivsinstitutet. Tillgänglig via: <https://doi.org/10.5878/002747>

Skapare/primärforskare

Göran Hägg - Arbetslivsinstitutet, Enheten för arbetshälsa

Annika Kihlstedt - Arbetslivsinstitutet, Enheten för arbetshälsa

Forskningshuvudman

[Arbetslivsinstitutet](#) - Enheten för arbetshälsa

Beskrivning

Kassaarbete i en dagligvarubutik har studerats, dels genom en detaljerad videoanalys av arbetsrörelser och kundinteraktion hos sex kassörer med en parallell observation av kundbeteendet, dels genom en enkätundersökning av besvärsförekomst, upplevelse av stress och stressande moment i kundkontakter hos 50 kassörer inom samma butikskedja i Stockholmsområdet.

Arbetsorganisatoriska aspekter studerades inte primärt men enkätresultaten berörde till viss del också dessa förhållanden. Medelåldern för de som svarade på enkäten var låg, 24 år, med erfarenheter i yrket på tre år i genomsnitt. Trots låg ålder var förekomsten av belastningsbesvär tämligen hög. Under det senaste året hade 68 procent känt av nackbesvär medan motsvarande siffra för skuldra var 66, hand/arm 32, brösttrygg 50 och ländrygg 58 procent. Mellan 14 och 18 procent hade någon gång under det senaste året inte kunnat utföra sitt arbete på grund av besvären.

Upplevelsen av stress varierade men merparten av respondenterna upplevde stressen som positiv. Ett antal arbetsmoment upplevdes som särskilt fysiskt belastande såsom att hitta EAN-koden på tunga objekt. Kundernas beteende, såsom ovänliga attityder, byggandet av varuberg och retur och reklamationer av varor, var den största källan till psykisk stress. Dålig funktion hos datorsystem och annan teknisk utrustning var andra källor till stress. Studien utmynnade i ett antal rekommendationer kring kassautformning, utbildning av kassörer och organisation av kassaarbete.

Syfte:

Att få djupare kunskaper om hur fysisk och psykisk belastning på kassörer i dagligvaruhandeln påverkas av kassans utformning och interaktionen med kunderna.

Data innefattar personuppgifter

Nej

Språk

[Svenska](#)

Analysenhet

[Individ](#)

Population

Kassörer inom samma butikskedja i Stockholmsområdet

Tidsdimension

[Tvärsnitt](#)

Urvalsmetod

Femtio kassörer fick besvara enkäten och rekryterades från 7 butiker i Stor-Stockholmsområdet

Tidsperiod(er) som undersökts

2005-05-01 - 2005-05-31

Variabler

58

Antal individer/objekt

50

Dataformat / datastruktur

[Numeriska](#)

[Video](#)

Datainsamling 1

- Insamlingsmetod: Självadministrerat frågeformulär
- Tidsperiod(er) för datainsamling: 2005-05-01 - 2005-05-31
- Datainsamlare: Arbetslivsinstitutet, Expertgruppen för ergonomisk dokumentation
- Datakälla: Befolkningsgrupp

Geografisk utbredning

Geografisk plats: [Sverige](#)

Geografisk beskrivning: Stockholmsområdet

Ansvarig institution/enhet

Enheten för arbetshälsa

Finansiering

- Finansiär: Arbetslivsinstitutet, Expertgruppen för ergonomisk dokumentation

Forskningsområde

[Arbetsförhållanden](#) (CESSDA Topic Classification)

[Medicin och hälsovetenskap](#) (Standard för svensk indelning av forskningsämnen 2011)

[Arbetsmedicin och miljömedicin](#) (Standard för svensk indelning av forskningsämnen 2011)

[Hälsa](#) (CESSDA Topic Classification)

[Allmän hälsa och välbefinnande](#) (CESSDA Topic Classification)

Nyckelord

[Smärta](#), [Ryggont](#), [Sjukfrånvaro](#), [Symptom](#), [Försäljare](#), [Arbetsstudie](#), [Monotont arbete](#), [Lateralitet](#), [Muskuloskeletala systemet](#), [Leder](#), [Arbetsbelastning](#), [Belastningsskador](#), [Observation](#), [Smärta](#), [Psykologisk stress](#), [Yrkesmässig exponering](#), [Arbetsskador](#), [Arbetsförhållanden](#), [Längd](#), [Vikt](#)

Publikationer

Hägg, G.M., & Kihlstedt, A. (2006) Musculoskeletal disorders and stress in checkout cashiers. Proceedings from IEA-2006, Maastricht, Elsevier, Amsterdam.

Kihlstedt, A., & Hägg, G.M. (2005) Kassörers interaktion med kassa och kunder inom dagligvaruhandeln. Arbetslivsrapport 2005:37. Stockholm: National Institute for Working Life. ISSN 1401-2928

ISSN: 1401-2928

Kihlstedt, A., & Hägg, G.M. (2006) Cashier work and counter design - video movement analysis, musculoskeletal disorders and customer interaction.

Om du publicerat något baserat på det här datamaterialet, [meddela gärna SND](#) en referens till din(a) publikation(er). Är du ansvarig för katalogposten kan du själv uppdatera metadata/databeskrivningen via DORIS.

Tillgänglighetsnivå

Åtkomst till data via SND

Data är tillgängliga via beställning

Användning av data

[Att tänka på vid användning av data som delas via SND](#)

Versioner

Version 1.0. 2015-02-11

Ladda ner metadata

[DataCite](#)

[DDI 2.5](#)

[DDI 3.3](#)

[DCAT-AP-SE 2.0](#)

[JSON-LD](#)

[PDF](#)

[Citering \(CLS\)](#)

Publicerad: 2015-02-11

Senast uppdaterad: 2020-01-23