

A globalizációra készül az irodavilág?

Mit fog eredményezni a gazdasági verseny az irodában? A G8 hatása vajon az irodai környezetben is hasonló nyomasztó érzéssel fogja eltölteni a benne dolgozókat avagy a világtőke itt más eszközöket fog alkalmazni?

A megváltozó munkafolyamatok, az új szakmák megjelenése mind mind a tömegtermelésben előállított termékek és szolgáltatások piacra juttatását segítik illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokat látja el. A legszemléletesebb globalizációs tömegszolgáltatást ellátó új munkahelytípus a call center. A banki, vagy más vevőszolgálati tereket, irodákat azaz a személyes találkozások helyszínét hivatott helyettesíteni. A vevőszolgálati munkatárs a vevő arcát helyettesítő monitorját figyelheti, és telefonon keresztül végzi el a személyes kiszolgálást. Nem kell mosolygással, vagy más udvariaskodó megjegyzéssel a munkát lassítani, a vevő kérdez a call centerben dolgozó munkatárs válaszol és mihelyest a beszélgetésnek vége, a komputer újabb hívót kapcsol, és annak adatai azonnal megjelennek a monitoron. A hangszigetelt paravánok között dolgozó 4-es 6-os csoportba leültetett call center operátorok így a lehető legtöbb -profitot termelő- ügyfelet tudják kiszolgálni, a lehető legkisebb ingatlan területet felhasználva. A világtőke gyarapszik, az ügyfél akár éjjel 3 kor is tud átutalni (egy másik világtőkésnek) a call center operátor is boldog, mert az eddigi ügyfélpulti munkahelyéhez képest már a fehér blúzat sem kell vasalnia nap mint nap... Az irodaipar feladata az ilyen körülményekből eredő ergonómiai problémahalmaz minimalizálása, illetve új munkafolyamatok megtervezése az ehhez tartozó bútorzatokkal együtt, amely az embert valódi értelmében központi szereplőként kezeli. A soron következő Orgatec kiállításon több jövőkutató intézet fogja bemutatni ezirányú fejlesztéseit, és ezek remélhetőleg emberségesebbre sikerülnek mint a (futószalag vevőszolgálati) call centerek.

Feuertag Ottó
Europa Design