

Postazioni per call center

Introduzione

Nei call center le postazioni degli addetti sono caratterizzate dal fatto di essere specializzate per una singola attività, in cui l'operatore effettua o riceve telefonate mentre consulta un videoterminale e accede a banche dati. Le attività sono regolate da una precisa organizzazione dei tempi, in cui un sistema centralizzato si occupa di contattare i clienti e di smistare le telefonate ai diversi operatori (nei call center di chiamata) o di indirizzare le chiamate dei clienti ai diversi operatori, mantenendo le chiamate in linea e eventualmente effettuando delle selezioni preventive (nei centri di assistenza telefonica, numeri verdi, contact center, ecc.). Gli operatori verificano le chiamate e possono inserire informazioni nel sistema, tenere traccia delle attività ed eventualmente smistare le telefonate a settori diversi.

Le postazioni di lavoro sono standardizzate e possono non essere assegnate singolarmente, mentre il sistema informatico centrale si occupa di registrare l'attività del singolo operatore: in questi casi gli spazi standardizzati possono comportare una minore adattabilità delle postazioni alle esigenze di ciascuno.

1. Rischio di affaticamento mentale

Uno dei fattori principali di affaticamento mentale e fisico degli operatori di call center è la pressione temporale imposta dall'attività, in cui il sistema informatico avvia le chiamate prevedendo gli intervalli tra una chiamata e l'altra e registrandone i tempi. Oltre a questo, l'attività richiede il contatto (telefonico) con una platea di clienti molto varia, che può essere fonte di stress e mettere a dura prova la capacità di concentrazione e il benessere mentale. È inoltre presente in molti casi una notevole ripetitività e monotonia del compito stesso (soprattutto nei call center che effettuano chiamate), e una possibile mancanza di interesse personale nell'attività svolta, che può portare a un affaticamento mentale.

Nei call center che effettuano chiamate per proporre prodotti o servizi, si può verificare un contrasto tra le richieste mentali dell'attività, comuni a molte attività di vendita (gentilezza e disponibilità verso i clienti, entusiasmo e sicurezza riguardo alle proposte presentate, ecc.) e la monotonia del compito stesso.

Nei call center che ricevono le chiamate, spesso la necessità di offrire una risposta adeguata richiede agli operatori sia professionalità e competenza nell'argomento, sia la capacità di identificare le possibili e varie richieste del cliente, anche se in molti casi gli operatori sono aiutati da liste di domande ricorrenti per riconoscere e gestire le diverse situazioni. Va considerato che questo tipo di contact center comprendono

sia i centri di assistenza per servizi telefonici, bancari, informatici, che i centri di contatto sanitari e emergenziali, attività nelle quali l'identificazione della migliore risposta e il coordinamento con altri servizi è particolarmente importante.

2. Rischi generali

Dal punto di vista posturale le postazioni devono permettere un utilizzo confortevole per tempi lunghi, quindi con sedute adeguate dal punto di vista ergonomico, schermi ed altri strumenti disposti in modo da non affaticare l'operatore, e lo spazio a disposizione, pur ridotto, deve permettere tutti i movimenti e i cambiamenti di posizione utili a ridurre i rischi muscolo scheletrici. Le postazioni sono attrezzate con cuffie che permettono all'operatore di avere le mani libere durante le chiamate e non impongono posture fisse alla testa, contemporaneamente proteggendo l'operatore dal disturbo del rumore circostante, spesso rilevante a causa dell'organizzazione in open-space, che può essere corretta con una adeguata insonorizzazione di pareti e soffitti e la presenza di divisori tra gli operatori (fig. 1).

La struttura delle postazioni di lavoro in genere prevede una delimitazione frontale dello spazio, che non permette di spostare lo sguardo su oggetti distanti per riposare gli occhi: questo problema può essere ridotto se le pareti divisorie sono abbastanza basse da poter guardare oltre alzando lo sguardo.

Una corretta progettazione dovrebbe evitare rischi connessi alla disposizione delle fonti luminose, ai fattori microclimatici, alla qualità dell'aria (es. adeguati sistemi di aspirazione e ricambio dell'aria, anche considerando il possibile rischio biologico), ecc..

Dovrebbe essere garantite la possibilità di pause (flessibilità nei tempi) oltre le pause obbligatorie previste, e la possibilità di interazioni interpersonali, con un adeguato supporto all'operatore da parte di personale esperto dell'organizzazione.



12/05/2022

Conoscere il rischio

Nella sezione Conoscere il rischio del portale Inail, la Consulenza Tecnica Accertamento Rischi e Prevenzione (Contarp) mette a disposizione prodotti e approfondimenti normativi e tecnici sul rischio professionale, come primo passo per la prevenzione di infortuni e malattie professionali e la protezione dei lavoratori. La Contarp è la struttura tecnica dell'Inail dedicata alla valutazione del rischio professionale e alla promozione di interventi di sostegno ad aziende e lavoratori in materia di prevenzione.

Per informazioni

contarp@inail.it