

CALL CENTER

Introduzione

Nei call center le postazioni degli addetti sono caratterizzate dal fatto di essere specializzate per una singola attività, legata alla consultazione di un videoterminale e all'accesso a delle banche dati, mentre l'operatore effettua o riceve le telefonate. 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). 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.

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 molti venditori (gentilezza e disponibilità verso i clienti, entusiasmo e sicurezza riguardo alle proposte presentate, ecc) e la monotonia del compito stesso.

Rischi generali

Dal punto di vista posturale attualmente le postazioni sono ottimizzate per permettere un utilizzo confortevole per tempi lunghi, e lo spazio a disposizione, pur ridotto, permette tutti i movimenti e i cambiamenti di posizione utili a ridurre i rischi muscolo scheletrici. Un problema era rappresentato dalla presenza della cornetta telefonica, ma attualmente le postazioni sono attrezzate con cuffie che permettono all'operatore di avere le mani libere e non impongono posture fisse alla testa.

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.



Figura 1: postazioni in call center (*)

Relativamente ai rischi connessi con l'ambiente di lavoro, un possibile fattore di disagio potrebbe derivare dalla rumorosità ambientale, dovuta all'organizzazione open-space e alla contemporanea attività di molti operatori che potrebbe essere corretta con una adeguata insonorizzazione di pareti e soffitti e la presenza di divisori tra gli operatori. La standardizzazione delle postazioni tiene conto dei fattori ergonomici posturali, per cui un utilizzo corretto delle postazioni dovrebbe limitare i rischi per il sistema muscoloscheletrico. Una corretta progettazione dovrebbe evitare rischi connessi alla disposizione delle fonti luminose, ai fattori microclimatici, ecc.. Dovrebbe essere garantite la possibilità di pause (flessibilità nei tempi) e di interazioni interpersonali.

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

* Immagine tratta dall'opuscolo "Opuscolo informativo sulla prevenzione dei rischi derivanti da posture incongrue prolungate"
- INAIL