

Noget mere om rum



Storrum 2: Kan det tænkes, at en gammel lidt firkantet fagforeningsmand kan komme til at se positivt på det faktum, at man indretter et kontor, hvor der end ikke er en kontorarbejdsplads til hver person?

I sidste nummer bragte vi på siderne 22-23 en artikel om storrum. Et af de positive resultater heraf blev en invitation fra kontorchef Jeanette Sporleder Ebbesen til et besøg i kontoret for Bygninger og Kontrakter – den afdeling under SAC som hun er leder af.

Der var ikke andet at gøre, end at vove det ene øje og takke ja til invitationen.

Vi må straks medgive, at der kom nogle meget interessante aspekter på bordet. Dem kan du læse i det følgende.

Geografisk befinder vi os i Østbanegade i København – vi taler naturligvis om concern-centret på Østerbro.

Når vi i det hele taget taler om selve indretningen af rum, må det straks understreges, at Østbanegade er noget mere overskuelig. Rummet dér, er nemlig væsentlig mindre end det tidligere omtalte i Fredensborg – som til gengæld også er udsædvanlig stort.

Bortset herfra skal denne artikel på ingen måde handle om en sammenligning af kontorforholdene på de to steder.

Til gengæld skal læseren præsenteres for nogle ganske spændende tanker og overordentlige utraditionelle løsninger på en del hverdagsproblemer. Store eller små, men alle temmelig idelige.

Rum til videndeling

Ved præsentationen af afdelingens kontor, lancerede afdelingens leder, kontorchef Jeanette Sporleder Ebbesen en meget sigende beskrivelse:

”Dette er ikke en stillecoupé – det er et videndelingsrum.”

”Det er en misforståelse at tro”, fortsætter Jeanette, ”at man kan sidde stille som en mus og udføre sit arbejde. Det er der ingen som kan. Men man kan indrette sig efter forholdene, og her handler det i høj grad om rette indstilling, og en kritisk holdning til, samt grundig tilpasning af ens egen adfærd.”

Hvordan det hele begyndte

”Opgaven var ikke helt nem at løse”, forklarer Jeanette Sporleder.

Da afdelingen flyttede til sine nuværende lokaliteter stod det klart, at ikke alene var pladsen trang, men der var end ikke en arbejdsplads til hver person. Det er dog almindelig kendt, at det er yderst sjældent, at alle mand er samlet på samme tid. Møder, kundeBesøg og ferier vil jo altid gøre, at en eller flere ikke befinder sig bag sit skrivebord.

Her opstod ideen til, at man ikke har sin egen faste arbejdsstation, altså fysisk sit faste skrivebord.

Jeanette lancerede de forskellige forslag og tanker, og efter at have fået accept af kolleger i afdelingen, gik arbejdet i gang.

Hver kollega blev udstyret med et rullebord hvori, man kunne have sine egne ejendele. Desuden blev det besluttet, at man i afdelingen kun ville bruge mobiltelefoner, og da computerne jo i forvejen var blevet bærbare,



Foto: fagpress/Mikael Hjuler

begyndte der sig at tegne et billede af den ikke-stationære kontorarbejdsplads.

I objektivitetens gode navn skal det dog nok understreges, at der som sådan ikke er noget særligt banebrydende i tankerne. En del private virksomheder har indført lignende projekter, men i vores lille "butik", har det vist været prøvet indtil nu. På tilsvarende vis, har jeg ikke hørt om andre kontorer i det offentlige, hvor lignende tanker er ført ud i praksis.

På kursus i bl.a. adfærd

Størsteparten af afdelingens medarbejdere har bl.a. frekventeret kurset, "Hjælp din kunde, hjælp dig selv".

Desuden har afdelingen arbejdet en del i den meget vigtige disciplin *at meddele sig til sine kunder og kolleger*. Og der kan være god grund til at arbejde med dette emne.

Hvem har ikke set, hvordan en given sag eller problemstilling af den ene kollega kan forklares helt stille og udramatisk og som følge deraf med et godt resultat?

Modsat et andet tilfælde, hvor en person med en utilsigtet, forkert eller misforstået adfærd, kan få en ordinær situation til at udvikle sig temmelig dramatisk? Noget som sjælden sparer hverken tid, anstrengelser eller støjudfoldelser – og slet ikke kundetilfredshed.

Og sker det i et kontorlandskab, kan det i tilgift være temmelig forstyrrende for kollegerne.

Hvor står telefonen?

Du leder forgæves efter den, ellers herlige, kinesisk byggede fastnettelefon, model Cisco. Det er ærligt talt sarkastisk ment, for den er

hverken kendt for sine fikse farver, gode højttalere eller logiske menufunktioner, ligesom selve telefonrøret – der i øvrigt er tungt som et ondt ord – gerne falder ned fra sin holder, og lander på skrivebordet med et ordentligt brag.

Det er væk, og den bliver sikkert ikke savnet.

Til gengæld har de fleste deres telefon i brystlommen – mændene i hvert fald. Vi taler naturligvis om mobiltelefonen.

Spørg blot dig selv.

Hvor mange gange har du ikke befundet dig i den situation, at du kan høre en kollegas telefon ringe? Dels er det irriterende, men vi kan vist godt alle forestille sig dilemmaet – skal vi tage den eller lade den ringe ud? Ikke fordi vi ikke vil yde ordentlig kundeservice, eller har noget mod at hjælpe en kollega, men det er jo langt fra sikkert, at man rent fysisk er i stand til det, lige når telefonen ringer. Og bedre bliver det bestemt ikke, hvis der samtidig er kunder eller gæster i lokalet.

"Her i afdelingen passer hver deres egen telefon", forklarer Jeanette Sporleder. Det er i hvert fald udgangspunktet. Telefonen kan naturligvis viderestilles, eller man kan blot overdrage den til en kollega, hvis situationen tilsiger det.

Allervigtigst er det, at her i afdelingen er telefonen ikke den sædvanlige fredsforstyrrer som bryder arbejdsrytmen.

Telefonrum

En af de meget fikse ideer, som ses praktiseret her, er to telefonrum. Næsten som en naturlig konsekvens af, at der naturligvis også skal føres noget længere telefonsamtaler, eller hvis støjen

SAC i Østbanegade holder til i storrumskontor – og det er der generel tilfredshed med.

Kontorchef Jeanette Sporleder Ebbesen har også sin plads i storrumskontoret.



Foto: fagpress/Mikael Hjuler



Foto: fagpress/Mikael Hjulær

Hver medarbejder har en "rullevogn" med personlige ting og sager, som kan tages med rundt til den aktuelle plads.

i selve kontoret alligevel bliver for kraftig, er der indrettet to selvstændige telefonrum. Her kan man så trække sig ind og undgå at forstyrre kolleger, eller selv at blive forstyrret.

Glem at om stik, telefonledninger og vide-restillinger, du anvender kun mobiltelefonen.

"Stik-i-væg telefonen" er jo afskaffet.

Selv har jeg flere gange været udsat for, at en kunde opfattede baggrundsstøj på en negativ måde. Hvis et par lyse kvindestemmer i baggrunden slår en latter op, kan det nok så meget indikere et positivt samarbejdsklima, men sådan bliver det bestemt ikke nødvendigvis opfattet af den kunde, som – noget spidst – spørger: "Sidder du og taler i telefon med mig fra et værtshus?"

Løsningen er bestemt også god, hvis man har behov for at føre en privat samtale.

Kan det bruges af alle?

"Næppe", mener kontorchef Jeanette Sporleder Ebbesen.

Man kan sagtens forestille sig et kontor, hvor man på grund af arbejdets art er indrettet med så store mængder papir (f.eks. igangværende revisions sag) at det kan blive for uoverskueligt, hvis den enkelte medarbejder ikke har sin faste plads.

Der ligger imidlertid lidt af en besnærende tanke i, hvis løsningen i større grad kunne anvendes fremover. I grunden kan det vel ikke på forhånd udelukkes, at selv på kontorer hvor man – næsten pr. automatik – mener at en arbejdsstation til hver er nødvendigt, da vil det alligevel vise sig, at det er realistabelt.

Spørger man kollegerne, synes det helt klart, at der er udbredt tilfredshed med løsningerne. I begyndelsen var betænelighederne ganske mange, men langt det meste er i mellemtiden blevet manet i jorden.

Adfærden betyder meget – den er faktisk altafgørende. Helt sammenfattende kan man sige, at det drejer sig om at tage hensyn til sine medmennesker. I det hele taget er det påfaldende, at ordet adfærd er så ofte anvendt i denne artikel, og det er det måske værd at dvæle lidt ved – her på finalen.

Når man først kommer ind i vanen, er det jo ganske dejligt at møde til et rent skrivebord. Det blev jo ryddet dagen i forvejen, da du eller din kollega gik hjem. Endvidere har det bestemt ikke en negativ indflydelse på den almindelige hygiejne, helt overordnet set.

Og mon ikke, at kontoret også er ganske populært blandt rengøringspersonalet?

Fremtiden

Hvordan ser dette kontor ud i fremtiden? Går det i den retning?

Det passer jo fint ind i tankegangene f.eks. om fleksibilitet og virtuelle løsninger.

Set ud fra et fagforeningsmæssigt synspunkt virker det ydermere overordentlig sympatisk, at de fysiske omgivelser gælder alle - også chefen.

Jeg er sikker på, at arbejdet med indretning af dette kontor kan – og bør – give anledning til nogle interessante drøftelser imellem direktionen i SKAT og DTS.

Præcisering

Redaktionen erfarer, at nogle læsere har opfattet artiklen på siderne 22-23 i seneste blad (nr. 11/2010) derhen, at der var tale om en målrettet kritik af SAC i Fredensborg. Faktisk er endog udtryk som "tilsvining" desværre kommet os for øre.

Vi skal beklage, hvis nogle læsere har udlagt budskabet på denne måde.

Det har hverken været forfatterens eller Dansk Told & Skats ønske at udtrykke en ensidig eller målrettet kritik af denne art - og slet ikke af egne medlemmers indsats på området - og det har bestemt ikke været intentionen med artiklen omkring storrum i Fredensborg.

VOUS

