

Kreativni ali ustvarjalni delavci opravljajo v glavnem nerutinska, nestrukturirana, neproceduralna opravila. Aktivnosti, ki jih opravljajo se praviloma ne ponavljajo v enaki obliki in zahtevajo različno stopnjo kreativnega in analitičnega razmišljanja. Od njih se pričakuje, da razmišljajo samostojno in ustvarjalno. Delimo jih v tri kategorije delavcev: strokovni, vodilni in vodstveni.

Po podatkih International Data Corporation je v ZDA delež posameznih kategorij pisarniških delavcev kot sledi:

- proizvodni delavci (uradniki, tajnice)	48%
- vodstveni in vodilni delavci	21%
- strokovni delavci	31%

Od tega je kakih 8% višjih vodstvenih in vodilnih delavcev ter prav toliko tajnic.

Analize kažejo, da je največje učinke možno pričakovati z uvajanjem avtomatizacije v kreativno delo (zlasti v področje dela vodstvenih in vodilnih delavcev) ter v delokrog tajnice.

Pri IBM-u so proučevali delo in opravila tajnice in ugotovili naslednjo strukturo porabe njenega časa:

<u>Opravilo</u>	<u>% časa</u>
pisanje	3,5
urejanje dospele pošte	8,1
priprava pošte za odpremo	4,0
preverjanje in korigiranje	3,9
tipkanje	37,0
telefoniranje	10,3
kopiranje	6,2
posvetovanje	4,3
stenografiranje	5,5
urejanje kartotek	7,4
priprava dnevnika	2,6
ostalo	7,2