

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo
visokošolskega programa

PROSTOR KOT DEJAVNIK ODNOSA S STRANKAMI

Kandidatka:	Martina Korenika
Številka indeksa:	040 32690
Mentor:	dr. Janez Stare

Ljubljana, julij 2009

POVZETEK

Diplomsko delo obravnava temo, kako zgraditi in urediti prostor, da bo ustrezal fizičnim in psihičnim potrebam človeka. Zelo pomembno vlogo pri načrtovanju poslovnega prostora imajo barve in mikroklimatski dejavniki, kot so temperatura, razsvetljava, vonj, zvok, prezračevanje itd., saj lahko determinirajo naše vedenje. Poudarek je predvsem na poslovnih prostorih, v katere zahajajo stranke. Poskrbeti moramo, da se bodo stranke v poslovnih prostorih počutile udobno in da bodo vedno rade volje vstopile v naše poslovalnice. Okolje, v katerem se nahajamo več časa, lahko dolgoročno vpliva na naše zdravje. Prostor lahko tudi pomembno vpliva na nakupovalno vedenje potrošnikov in tega se ponudniki storitev in blaga na slovenskih trgih premalo zavedajo. Več pozornosti bi morali posvetiti prostoru in ga uporabiti kot trženjsko orodje. S primerno ureditvijo prostora lahko naredimo velik korak naprej, ne le za naše počutje ampak posledično tudi za uspešnost organizacije

Ključne besede: prostor, stranka, uporabnik, mikroklimatski dejavniki, barva, psihični vpliv, fizični vpliv, udobje

SINTEZI

La tesi di laurea tratta il tema come costruire e allestire uno spazio affinché sia adatto alle esigenze fisiche e psichiche del individuo. Nella progettazione dello spazio lavorativo hanno un ruolo molto importante i colori e i fattori microclimatici come temperatura, illuminazione, odore, suono, aerazione, ecc., perché possono determinare il nostro comportamento. L'accento verte soprattutto sugli spazi commerciali visitati da clienti. Bisogna fare in modo che i clienti si sentano a loro agio e che entrino sempre volentieri negli spazi commerciali. Un ambiente, in cui passiamo più tempo, può avere, a lungo termine, effetti sulla nostra salute. Uno spazio può influire sui comportamenti di acquisto dei consumatori, ma chi offre servizi e prodotti sul mercato sloveno tiene poco conto di questo fatto. Si dovrebbe dedicare più attenzione allo spazio e usarlo come strumento di marketing. Con un corretto allestimento dello spazio possiamo fare un grande passo avanti, non solo per il nostro benessere, ma in conseguenza anche per il successo dell'organizzazione.

Parole chiave: spazio, cliente, utente, fattori microclimatici, colore, influsso psicologico, influsso fisico, comfort, progettazione, costruzione, allestimento

KAZALO

POVZETEK	I
SINTEZI	III
1 UVOD	1
2 STRANKE	4
2.1 STRANKA	4
2.2 KDAJ STRANKE OBČUTIJO UGODJE	5
3 PROSTOR	8
3.1 NOTRANJI - PSIHIČNI PROSTOR	10
3.2 FIZIČNI PROSTOR.....	11
3.2.1 <i>Površina, višina in volumen prostora</i>	12
3.2.2 <i>Tla, stene in stropi</i>	13
3.2.3 <i>Okna in vrata</i>	14
3.2.4 <i>Sedišča</i>	14
3.2.5 <i>Poti za stranke in stopnišča</i>	19
4 MIKROKLIMATSKI POGOJI	20
4.1 TEMPERATURA	20
4.1.1 <i>Sprejemanje in oddajanje temperature</i>	20
4.1.2 <i>Temperatura zraka v prostorih</i>	21
4.2 PREZRAČEVANJE.....	22
4.2.1 <i>Naravno prezračevanje</i>	22
4.2.2 <i>Umetno prezračevanje</i>	22
4.2.3 <i>Rastline odstranjujejo strupe</i>	23
4.2.4 <i>Bolne stavbe</i>	23
4.3 VONJ	24
4.4 ZVOK.....	26
4.4.1 <i>Hrup</i>	26
4.4.2 <i>Glasba</i>	27
4.5 VIBRACIJE	28
4.6 PRAH.....	29
4.7 RAZSVETLJAVA.....	30
4.7.1 <i>Vplivi svetlobe</i>	31
4.7.2 <i>Lastnosti razsvetljave</i>	31
4.7.3 <i>Primerna svetloba v izbranih prostorih</i>	33
5 UČINKI BARV NA STRANKE	36
5.1 FIZIKALNI UČINKI BARV	36
5.2 FIZIOLOŠKI UČINKI BARV	36
5.3 PSIHOLOŠKI UČINKI BARV	38
5.4 BARVE V PISARNAH	39
6 PROSTOR ZA STRANKE S POSEBNIMI ZAHTEVAMI – INVALIDI	41
7 PRIMER DAVČNEGA URADA KOPER	43
8 ZAKLJUČEK	54
LITERATURA	56

VIRI	59
SEZNAM GRAFIKONOV, SLIK IN TABEL.....	60
PRILOGE	61
PRILOGA 1: ANKETA	61
IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA	63

1 UVOD

Običajno se ljudje ne zavedamo vpliva, ki ga ima okolje, v katerem živimo, na naše fizično in psihično stanje. Prostor, ki nas obkroža, ima lahko pomemben vpliv na naše zdravje. Več pozornosti bi morali posvečati nekaterim prostorskim dejavnikom, ki neposredno vplivajo na naše počutje. Najmanj, kar lahko storimo, je, da poskrbimo za svež, čist zrak v prostoru ter primerno svetlobo.

Glavni namen diplomskega dela je podrobno raziskati, kako poslovni prostor in vse, kar je njegov sestavni del, psihično in fizično vpliva na stranke. Velikokrat se srečamo z literaturo, ki obravnava prostor, zaposlenim prijazen. Premalo pa je literature na temo, kako urediti prostor, da bo pozitivno vplival na stranke, in kako ga uporabiti kot trženjsko orožje.

Najprej moramo ustvariti primerno osnovo, ki jo lahko nadgrajujemo na ustrezen način. Zato moramo misliti na ciljno skupino uporabnikov že pri gradnji objektov. Kljub temu da bomo v diplomskem delu raziskovali predvsem, kako prostor vpliva na stranke, ne smemo pozabiti tudi na zaposlene, saj ti preživijo veliko več časa v poslovnih prostorih. Če se zaposleni ne počutijo prijetno v prostoru, lahko to pripelje do živčnosti in razdraženosti, kar ima za posledico dejstvo, da niso prijazni in strpni do strank, in to je lahko razlog, da stranke odhajajo.

Razlogov, zakaj se stranke ne počutijo ugodno v določenih poslovnih prostorih, je več. Morda se stranke ne počutijo dobro zaradi neprimerne zraka, ki lahko pripelje do raznih dražljajev, kot so na primer: pekoče oči, glavobol, vnetje nosu, oči in grla, vzdraženje dihalnih poti, suha in srbeča koža itd.

Cilj diplomskega dela je priti do spoznanj, kako ustvariti poslovni prostor, ki bo z vseh vidikov optimalen za stranke oziroma uporabnike.

Trditve, ki jih želimo dokazati, so predvsem te: ponudniki storitev ali izdelkov oziroma načrtovalci prostorov ne poskrbijo dovolj za funkcionalno ovirane osebe. Preprosto pozabijo na ljudi, ki imajo drugačne potrebe. Taka diskriminacija je v današnjih časih nedopustna.

Ponudniki storitev oziroma izdelkov se premalo poslužujejo nekaterih sredstev, ki bi lahko pomembno vplivala na njihov uspeh. Tako sredstvo, ki bi se ga lahko posluževali na enostaven način in z majhnimi stroški ter z njim učinkovito vplivali na stranke, je glasba. Zelo privlačen prostor lahko naredimo, če ustrezno kombiniramo glasbo, vonj in barve.

Med prebiranjem literature je velikokrat prišlo do dileme, ali določena literatura obravnava prostor, ki nas zanima, torej prostor, v katerega zahajajo stranke. Pojavilo se je veliko vprašanj, kot na primer, v katere prostore zahajajo stranke in kdo

stranke sploh so. Prva predstava, ki se nam pojavi ob besedi stranka, je stranka v trgovini in prodajalec za pultom. Kaj pa če razmišljamo širše? In ravno zaradi te dileme bomo v prvem poglavju opredelili, kdo sploh so stranke oziroma uporabniki in kje se lahko srečamo z njimi; tako bo že od začetka jasno, na katere prostore se diplomsko delo nanaša. Opredelili bomo tudi pojem ugodja in kako ga stranke občutijo.

Tretje poglavje bo namenjeno samemu pojmu prostor. Pojem prostor je zelo širok in različni avtorji ga različno opredeljujejo. Navajamo nekaj primerov prostorov, kot na primer država, uradni prostor, zgradba, parkirni prostor itd. Prostor bomo naprej delili na notranji – psihični prostor in fizični prostor. Kot notranji – psihični prostor razumemo prostor, ki ga doživljajo ljudje v sebi, v svoji notranjosti. Velikokrat se odraža to doživljanje prostora tudi na zunaj, s kretnjami, na primer pri pogovoru z drugo osebo. Teh kretenj se običajno niti ne zavedamo, če pa smo pozorni na določene znake, lahko veliko razkrijemo o trenutnem počutju sogovornika. Predmet diplomskega dela je fizični prostor, zato bomo poglobili predvsem to temo, in sicer z določitvijo kriterijev, ki jih mora prostor izpolnjevati, da bo strankam prijazen. Vsebino prostora definira veliko stvari, med drugim tudi višina, volumen in površina prostora ter tla, stene, stropi, vrata, okna, poti za stranke, stopnišča ter – čemur bomo v tem poglavju namenili posebno pozornost –sedišča. Strokovnjaki vse pogosteje opozarjajo na pravilno držo med sedenjem, predvsem ko moramo sedeti več ur. Za poslovne prostore lahko uporabimo različne vrste stolov, odvisno od namena. V diplomskem delu navajamo kriterije za običajni sedež, konzolni sedež in stojišča s sedežem. Pri sedežih igrajo pomembno vlogo tudi nasloni za roke in noge. Kot ponudniki neke storitve pa moramo poleg udobnih sedežev poskrbeti tudi za optimalno prostorsko izkoriščenost. V nekaterih restavracijah ali frizerskih salonih je primerno poskrbljeno za udobno sedenje, če pa pomislimo na kino, gledališče ali celo na prevozna sredstva, kot so letala, avtobusi, ladje, pa je stvar zelo drugačna, saj je tu za ponudnike najpomembnejše, da čim več ljudi spravijo v čim manjši prostor. Potniki, ki sedijo v nepravilnem položaju več ur, imajo lahko usodne posledice.

Velik poudarek v diplomskem delu bo predvsem na mikroklimatskih pogojih, kot so temperatura, prezračevanje, vonj, zvok, vibracije, prah in razsvetljava, ki jih bomo opredelili v četrtem poglavju. Ti dejavniki so sestavni del prostora, v katerem se nahajamo vsak dan, zato moramo biti pri odločanju o njih zelo previdni, saj imajo lahko neustrezni mikroklimatski dejavniki za človeka hude posledice. Tudi za mikroklimatske pogoje obstajajo določena merila in navodila, kako ravnati, da se bomo v prostoru počutili ugodno. Prvi mikroklimatski dejavnik, ki ga bomo opredelili, je temperatura. Najprej bomo povedali nekaj o pojmu temperatura in o tem, kako poteka samo sprejemanje in oddajanje temperature. Navedli bomo tudi primerne temperature glede na prostor, v katerem se nahajamo. Naslednji pomemben mikroklimatski dejavnik je prezračevanje. Prezračevanje delimo na naravno in umetno prezračevanje, seveda je naravno prezračevanje zelo zaželeno, vendar žal ni vedno izvedljivo in z njim ne moramo dosegati učinkov, ki jih prinaša umetno prezračevanje, ki se ga dandanes poslužujejo skoraj v vseh prostorih. Kot zanimivost bomo omenili tudi vlogo rastlin pri vzdrževanju čistega in svežega zraka. Posledica

neustreznega prezračevanja pa so bolne stavbe, kjer bomo grafično prikazali vzroke za njihov nastanek. Vonj prav tako vpliva na počutje in razpoloženje oseb v določenem prostoru. Pri ustvarjenju primerne vonja si lahko pomagamo z uporabo različnih izdelkov, ki so danes razpoložljivi na prodajnih policah. Zvok delimo na hrup in glasbo. Hrup na eni strani negativno vpliva na atmosfero v določenem prostoru, glasba pa je, če je pravilno izbrana, zelo zaželeno in z njeno pomočjo lahko dosegamo presenetljive rezultate. Vibracije in prah sta prav tako negativna dejavnika, ki se ju moramo izogibati in preprečevati njun nastanek. Bistveno vlogo pri mikroklimatskih dejavnikih igra razsvetljava. Podrobneje bomo opisali vplive in lastnosti razsvetljave ter primerno razsvetljava za pisarne, prodajne prostore, bolnice in restavracije. Gre za po namenu zelo različne prostore, v katere pa pogosto zahajamo.

Na počutje ljudi pomembno vplivajo barve, ki jih bomo opredelili v petem poglavju. Poznamo fiziološke, fizikalne in psihološke učinke barv. Obstajajo tudi določene smernice, kako prepleskati prostore, da bi se v njih počutili ugodno, kot primer navajamo barve v pisarnah. Vsaka barva ima edinstveno delovanje in v zadnjih letih se je na področju alternativne medicine pojavilo tudi zdravljenje z barvami.

Pri oblikovanju prostora moramo biti pozorni na to, da so vsi poslovni prostori, pa tudi sanitarije, dostopni ljudem s telesnimi okvarami. Odnos s stranko vsekakor ne bo obetaven, če ta ne more niti vstopiti v naš poslovni prostor, zato se moramo pri oblikovanju osredotočiti na to, da prostor omogoča nemoteno gibanje tudi funkcionalno oviranim ljudem. Tako bo šesto poglavje namenjeno ravno kriterijem, ki jih mora izpolnjevati prostor, da bo prijazen ljudem s telesnimi okvarami.

V zadnjem poglavju bomo navedli primer ureditve prostora Davčnega urada v Kopru. Danes se ljudje nejevoljno odpravljamo v take prostore, saj se tam pogosto srečamo z neekonomičnimi in dolgimi postopki. Zato moramo takšnim prostorom nameniti posebno pozornost, poskrbeti moramo, da bo prostor pozitivno vplival na ljudi in da se bodo stranke v njem počutile udobno. Poleg tega je Davčni urad Koper prostor, ki ga upravlja država in glede na to, da je zadnje čase veliko govora o tem, da mora biti državna uprava državljanom prijazna, pogledjmo, ali prostor izpolnjuje osnovne kriterije.

Pri pisanju diplomskega dela bomo uporabili deskriptivni in analizi pristop. Podatke in informacije bomo zbirali predvsem z uporabo knjig, interneta in zakonov, opravili pa bomo tudi analizo Davčnega urada Koper s pomočjo ankete.

2 STRANKE

2.1 STRANKA

Problem, kdo stranke sploh so, izvira že iz samega poimenovanja. Uporabniki izdelkov ali storitev so v različnih prostorih različno poimenovani. V trgovini jim pravimo preprosto stranke, v restavracijah in hotelih so to gostje, na letalu ali ladji so to potniki, v bolnici jim pravimo pacienti, na raznih prireditvah, kot so koncerti ali predstave obiskovalci... Vsi pa imajo skupno lastnost, in sicer si vsi želijo določen izdelek ali storitev, kljub temu da so nameni zelo različni.

Klasična definicija pravi, da je stranka oziroma potrošnik vsaka fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve predvsem za osebno uporabo ali za uporabo v svojem gospodinjstvu (ZVPot, 1. člen).

Torej se stranke oziroma uporabniki nahajajo tudi v restavracijah, ko gredo na kosilo ali večerjo, v pisarnah, ko gredo na upravno enoto, na davčno upravo, tudi pacienti v bolnici so stranke, stranke se nahajajo tudi v frizerskem salonu, stranke smo tudi, ko vstopimo na avtobus, ali v taksi, ko gremo v gledališče, v kino ali na koncert, in tudi študentje v predavalnici smo stranke, saj sprejemamo neko storitev. Tako pridemo do ugotovitve, da se lahko stranke, oziroma bolje rečeno uporabniki, nahajajo v zelo različnih prostorih, različno dolgo in v različnih okoliščinah. Lahko je to zasebni prostor, kjer se stranka oziroma uporabnik nahaja sam s ponudnikom storitve ali izdelka, lahko pa se nahaja tudi med maso ljudi, v hrupnem prostoru, prostor je lahko odprtega ali zaprtega tipa, lahko je tudi v gibanju (npr. letalo).

Prostor odprtega tipa je z vidika ureditve bolj preprost, saj je pri zaprtem prostoru veliko več detajlov, na katere moramo biti pozorni. Poleg tega pa, ko je stranka namenjena v prostor odprtega tipa, ima običajno nižja pričakovanje glede udobnosti. Pri odprtem prostoru moramo biti pozorni predvsem na varnost strank in na zunanje dejavnike, kot je na primer vreme.

Pravno gledano so stranke nosilci pravic in obveznosti. Poseben položaj imajo predvsem stranke v odnosu z uradnimi organi, saj morajo biti pri takih postopkih njihove pravice posebej varovane.

Stranka v upravnem postopku je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, na zahtevo katere je začel postopek ali zoper katero teče postopek (ZUP, 42. člen). Pri postopanju in odločanju morajo organi omogočati strankam čim lažje varovanje in uveljavljanje pravic, pri tem pa morajo biti pozorni tudi na to, da stranke ne uveljavljajo svojih pravic v škodo pravic drugih ali v nasprotju z javnim interesom. Seveda pa so stranke tudi nosilci dolžnosti in ne samo pravic, zato morajo pred organom govoriti resnico in pošteno uporabljati pravice, ki so jim bile priznane. Organi morajo pri vodenju postopkov misliti tudi na ekonomičnost, in sicer morajo

postopek voditi hitro in s čim manjšimi stroški in zamudo za stranko, vendar tako, da se priskrbi vse, kar je potrebno, in da so pri tem varovane pravice in koristi stranke (ZUP, 7. –14. člen).

Upravni organi so dolžni strankam nuditi tudi splošne informacije o upravnih storitvah. To so informacije o načinu poslovanja organa pri odločanju o upravnih zadevah in izdajanju potrdil, pojasnila v zvezi z uresničevanjem pravic, obveznosti in pravnih koristi fizičnih in pravnih oseb in pojasnila v zvezi z drugimi upravnimi storitvami. Organ mora te informacije strankam zagotoviti brezplačno in na razumljiv način. Lahko jih posreduje preko svetovalca za pomoč strankam, v pisni obliki (brošure, zloženke itd.) ali preko svetovnega spleta. Organ, ki posluje z uporabniki, mora stranki v poslovnem času zagotoviti fizični ali telefonski dostop do informacij (Uredba o upravnem poslovanju, 6. –10. člen).

Z vsemi strankami ne glede na to, v katerem poslovnem prostoru se nahajajo, morajo ponudniki izdelkov in storitev poslovati v slovenskem jeziku, na območju italijanske in madžarske narodne skupnosti pa tudi v italijanskem oziroma madžarskem jeziku (ZVPot, 2. člen).

Podjetja in druge organizacije, ki zagotavljajo potrošnikom javne storitve in dobrine, so dolžne zagotoviti redno in kakovostno opravljanje storitev ter skrbeti za ustrezen razvoj in dvig kakovosti storitev (ZVPot, 3. člen). Poleg tega imajo stranke pravico do zapisa v knjigo pripomb in pohval. Vsak organ javne uprave jo običajno vodi v sprejemnem prostoru (Uredba o upravnem poslovanju, 15. člen).

Organi javne uprave izvajajo najmanj enkrat letno postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede načina poslovanja javne uprave s strankami (Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami, 16. člen).

Torej se s strankami, uporabniki oziroma potrošniki srečamo skoraj na vsakem koraku in skoraj povsod, zato moramo pri graditvi in urejanju prostora misliti vedno na to, kako se bodo v njem počutile, saj je od njih odvisen uspeh ali neuspeh organizacije.

2.2 KDAJ STRANKE OBČUTIJO UGODJE

Velik del življenje preživimo v zaprtih prostorih, kjer pogosto ni prave izmenjave zraka. V različnih letnih časih je zato potrebno uskladiti ogrevanje, prezračevanje in vlaženje zraka, da dosežemo optimalne pogoje ugodja bivanja (Grobvšek, 2008).

Za zdravje in dobro počutje je potrebno v notranje prostore dovajati svež zunanji zrak ter toploto oziroma hlad. V prostorih, kjer nastajajo emisije škodljivih ali eksplozijsko nevarnih plinov, par, hlapov, prahu ali druge zdravju škodljive emisije je potrebno zagotoviti kakovost notranjega zraka, tako da ne bo ogroženo zdravje uporabnikov prostorov in ljudi, ki se nahajajo v okolici (Koselj et al., 2002, str. 239).

Toplotno ugodje določa termično ravnotežje med človekovim telesom in njegovim okoljem. Določimo ga kot stanje v prostoru, ko za večino uporabnikov ni prehladno in ne prevroče (Grbovšek, 2008). Jokl klimatsko udobje definira kot stanje, ki se ne zazna niti kot hladno, niti ko vroče, v katerem je gibanje zraka prijetno oziroma ga niti ne občutimo, ko zrak ni suh in niti vlažen in ko obleke ne občutimo kot breme. Jokl meni, da so potrebne izboljšave klime, ko z njo ni zadovoljnih 10% takih, ki so oblečeni v lahke obleke, oziroma 20% takih, ki nosijo težke obleke (Sušnik, 1992, str. 154).

Toplotno ugodje pomeni, da človek občuti toplotno notranje zadovoljstvo. Človek ima razvit toplotno-regulacijski sistem, ki mu omogoča, da uravnava telesno temperaturo na nivo ugodja. Posledice neugodja so zmanjšanje delovne storilnosti in nesreče ter napake pri delu. Psihična napetost toplotne regulacije človeka sproži toplotno neugodje. Ta napetost se lahko pojavlja v različnih oblikah, in sicer: znojenje, spreminjanje telesne temperature, napetost, drhtenje, trepetanje in izguba spretnosti (Koselj et al., 2002, str. 240).

Da dosežemo toplotno ugodje, pa ni dovolj doseči samo zahtevane temperature zraka v prostoru, temveč tudi ustrezne temperature tal, stropa, sten prostora, hitrost gibanja zraka, vlažnost itd. (Grbovšek, 2008). V splošnem velja, da imamo pri prenizkih temperaturah obodnih površin občutek prepiha, ker telo seva proti hladnejšim površinam, zato je priporočljivo, da temperatura obodnih površin ni nikoli nižja od 18 °C. Če je ovoj stavbe dobro toplotno izoliran dosežemo v prostoru boljše počutje, saj na ta način dosežemo višje temperature obodnih površin, s tem pa tudi ugodimo zahtevi po temperaturi zraka v prostoru, ki je zaradi tega lahko nižja. Če namreč stavba ni dobro toplotno izolirana in je temperatura obodnih površin na primer 16 °C, je potrebno prostor ogreti na 24 °C, da občutimo temperaturo zraka 20 °C, medtem ko je pri dobro izolirani stavbi, pri kateri je temperatura obodnih površin 19 °C, za občutenje temperature 20 °C potrebno ogreti prostor le na 21 °C. Če je prostor ogrevan s stenskim ogrevanjem in je temperatura obodnih površin 22 °C, pa je potrebno ogreti prostor le na 18 °C. Toplotna izolacija stavbe torej prispeva k toplotnemu bivalnemu ugodju uporabnikov (T-media d.o.o., 2008).

Vplivni parametri človekovega ugodja so: gradbeno-fizikalne karakteristike stavbe, in sicer površinska temperatura zidov, akustika, zvočna zaščita, osvetlitev, učinkovitost prezračevanja in vlaga. Pomembno vlogo imajo tudi naprave prezračevanja, ogrevanja in hlajenja, saj vplivajo na temperaturo ter relativno vlažnost zraka, učinkovitost prezračevanja, hitrost zraka in hrup. Na ugodje vpliva tudi človek sam, saj je odvisno od njegove obleke, aktivnosti in psihološkega ter splošnega počutja. Ostali parametri, ki lahko vplivajo na človekovo ugodje, so tudi barve, sevanje, starost in zdravje človeka ter spol (Koselj et al., 2002, str. 240).

Predvsem glede spola in starosti imajo različni avtorji različno mnenje. Fanger na primer misli, da na toplotno udobje ne vpliva spol in niti telesna zgradba. Nasprotno Goldman trdi, da je toplotno udobje odvisno tudi od spola, kar pa se z leti spreminja. Na osnovi poskusov v klimatski komori Sušnik potrjuje, da imajo ženske raje bolj

toplo klimo in da ta občutek ni odvisen od izolacijske vrednosti moške ali ženske obleke (Sušnik, 1992, str. 152).

Da v ogrevalnem sistemu dosežemo visoko stopnjo ugodja, je potrebno nameniti veliko pozornosti izbiri in namestitvi ogreval. Potrebno je upoštevati osnovna pravila, kot je to, da mora biti ogrevalna naprava ustrezne velikosti in jo moramo vedno namestiti pod ali pred okno, na zunanjo steno (Grbovšek, 2008).

Dejavnikov, na katere moramo biti pozorni, če želimo doseči ugodje strank, je torej veliko. Zato si moramo postaviti ta problem dovolj zgodaj, še preden začnemo z oblikovanjem nekega prostora, saj bi kasnejše preoblikovanje pomenilo večje izvedbene stroške.

3 PROSTOR

Človek zaznava prostor s štirimi čuti: z vidom, sluhom, tipom in kinestetično občutljivostjo. Najvažnejši je vid. Prostor, v katerem živimo, ima tri dimenzije, in sicer dolžino, širino in globino (Pečjak, 1975, str. 85).

S pojmom prostor v glavnem označujemo vse, kar obdajajo stene in tla. Glede na to, ali obstaja streha oziroma strop, lahko ločimo tudi zunanji in notranji prostor (Bonča, 1993, str. 33).

Prostor skupaj s časom determinira človekovo eksistenco in vse njegove aktivnosti v njem. V nasprotju s časom, je prostor lažje neposredno opazovati. Toda ljudje se ga neposredno pogosto niti ne zavedamo, ampak ga vedno povezujemo z določeno aktivnostjo, ki se odvija v njem (Kovačev, 2006, str. 239).

Različni avtorji različno opredeljujejo prostor. Moholy - Nagy na primer opredeljuje prostor kot odnos med položaji teles in volumnov, medtem ko Bollnow opredeljuje prostor kot sistem odnosov (razmerij) med rečmi (Bonča, 1993, str. 27). Vsi pa se strinjajo v tem, da je prostorsko izkustvo zelo raznoliko in da se lahko odvija na različnih ravneh. Človekov eksistenčni prostor je relativno stabilen sistem shematskih predstav v človekovi duševnosti. Njegov temeljni element predstavlja dom, ki je center njegovih aktivnosti, kraj od koder odhaja v svet, vendar se stalno vrača vanj (Kovačev, 2006, str. 239).

V različnih kulturah obstajajo zelo različni koncepti o tem, kako bi bilo treba organizirati prostor. Prostor predstavljajo kot kategorijo, ki je lahko v posameznikovi lasti, in tako oseba dobi pravico do nadzora nad njim celo tedaj, ko ni prisotna tam (Kovačev, 2006, str. 53).

Nekatere najbolj močne družbene in politične institucije temeljijo na različnih uporabah prostora. Država, ki po definiciji temelji na teritorialnosti, tako ne more obstajati neodvisno od prostora. Fiksirana je v njem. Njen teritorij določajo geografske meje, ki jo ločujejo od drugih držav. Tudi mesta in kraji ne morejo obstajati brez prostora. Zato prostor navadno pojmujeemo kot nekaj, kar lahko posedujemo, kupimo ali prodamo. To omogoča razvoj lastniškega razumevanje prostora. Ljudje ljubosumno varujejo svoj osebni prostor, kot da bi bil njihova dragocena lastnina. Upajo, da bodo tujci ostali izven njihovega prostora. Ko hočejo biti sami, povedo drugim, da rabijo nekaj prostora (Kovačev, 2006, str. 53).

Da zgradba obstaja, potrebuje tudi svoj prostor. Z zgradbami se srečamo na vsakem koraku. So različne velikosti, oblike in jih uporabljamo v različne namene. Lahko so namenjene zasebni uporabi, kjer zgradbo oblikujemo po lastnem okusu in na način, ki bo zadovoljeval naše osebne potrebe, ali za javno uporabo, kjer moramo misliti na potrebe in počutje oseb, ki jim je namenjena.

Točno določeni predpisi pa veljajo za uradne prostore, ki jih morajo uradni organi upoštevati pri grajenju in opremljanju prostorov. Taki organi imajo točno določen hišni red, ki določa način uporabe delovnih in drugih prostorov v zgradbi organa, ukrepe za vzdrževanje reda in čistoče v zgradbi, ukrepe za zagotavljanje varnosti zgradbe ter oseb, ki se nahajajo v njej, uporabo funkcionalnega zemljišča in zgradbi pripadajočih parkirnih mest (Uredba o upravnem poslovanju, 61. člen).

Parkirna mesta igrajo pomembno vlogo pri počutju stranke. Torej ne smemo pozabiti na zunanje prostore, in če se le da, zagotoviti zadostno število parkirnih mest, da ne bo ta problem spravljal strank v slabo voljo, še preden bodo vstopile v naš poslovni objekt.

Za vhod v uradne prostore velja tudi nekaj splošnih pravil. Na ali ob zgradbi organa državne uprave mora biti izobešena zastava Republike Slovenije, lahko tudi zastava Evropske unije, in pritrjena tabla z državnim grbom, napisom Republika Slovenija ter nazivom organa. Prav tako mora biti na vidnem mestu označen delovni čas organa in razpored uradnih ur (Uredba o upravnem poslovanju, 62. –65. člen).

Prostor je lahko tudi posamezen del v zgradbi. Tako je na primer prostor tudi hodnik ali čakalnica, v kateri ljudje čakamo za vstop v naslednji prostor, ki je lahko pisarna. Pomembno je, da so čakalni prostori urejeni in da se ljudje v njih počutijo dobro, da prostor vpliva pomirjajoče na ljudi (pri tem igrajo pomembno vlogo barve), saj so ljudje pogosto nestrpni, ko morajo čakati. Ne smemo pozabiti na stole, da se stranke lahko med čakanjem namestijo v udoben položaj. Taki prostori so namenjeni javni uporabi in si jih ljudje kot stranke ne poskušajo lastiti, zato je pomembno, da se kot gostje počutijo zaželeni in da poskrbimo za njihovo ugodno počutje.

Upravni organi posredujejo splošne informacije običajno v sprejemnem prostoru. Tukaj mora biti na viden način označeno oziroma na kak drug način zagotovljeno polje diskretnosti (Uredba o upravnem poslovanju, 63. člen).

V poslovnih prostorih, kjer potekajo uradne ure, mora biti tudi na viden način označena pravica stranke do zapisa v knjigo pripomb in pohval. Organ javne uprave lahko poleg knjige pripomb in pohval zagotovi tudi nabiralnik pripomb in pohval (Uredba o upravnem poslovanju, 15. člen).

Organ mora imeti v prostorih, kjer posluje, vidno nameščene napotilne table ali razpored prostorov, na katerih je jasno razvidna razporeditev služb in oddelkov oziroma dejavnosti. Imeti mora tudi table z nazivom uradnih prostorov. Na vhodnih vratih v notranje prostore organa morajo biti pritrjene oznake z navedbo dela, ki se pretežno opravlja v teh prostorih in številko prostora, lahko je tudi izpisana dejavnost, ki se opravlja v tem prostoru ter osebno ime in naziv javnega uslužbenca (Uredba o upravnem poslovanju, 64. člen).

Prostor je osnovna lastnost in nujni pogoj vsake tridimenzionalne predmetnosti. V njem se gibamo in živimo. Prostor lahko razdelimo na psihični in fizični prostor (Saša, 2006, str. 107).

3.1 NOTRANJI - PSIHIČNI PROSTOR

Zaznavanje življenjskega okolja in dogajanje v lastnem telesu sta ključnega pomena za preživetje. Pri tem sta pomembna predvsem dva pojma, in sicer zaznavanje in občutenje. Pri občutkih gre za proces, v katerem čutila zbirajo informacije o okolju in jih pošiljajo možganom, ti pa jih obdelujejo. Zaznavanje pa je proces, v katerem možgani organizirajo in interpretirajo občutke. Možgani analizirajo, organizirajo in osmislijo občuteno, sicer čutenje ne bi imelo pomena (Areh, 2007, str. 31).

Enoznačnih povezav med psihično in fizično stvarnostjo ni. Notranji svet, ki ga doživljamo, ni fotografska podoba zunanega (Areh, 2007, str. 32).

Poznamo verbalno in neverbalno komunikacijo. Med neverbalne znake spadajo obraz, oči, pogled, drža telesa in komunikacijska distanca (Rus, 1997, str. 207).

Psihični prostor je prostor komunikacije z ljudmi. Z nekaterimi komuniciramo na večji razdalji, drugim dovolimo, da se nam telesno približujejo. Tistih, ki jih imamo radi, se dotikamo in jih poljubljamo. Dovoljujemo jim, da se nam približajo na zelo majhno razdaljo, ki preide v telesni stik. Večina se ne zaveda, da vsi branimo različne dele svojega prostora. Velikost tega prostora je odvisna od tega, kolikšno raven ogroženosti občutimo, ko nekatere osebe vstopajo v posamične dele prostora. Podzavestna obramba ozemlja je skupna vsem živim bitjem (Saša, 2006, str. 107).

Prostor, ki ga človek večinoma uporablja, je razdeljen na štiri območja, in sicer na intimni prostor, osebni prostor, družabni prostor in na javni prostor (Saša, 2006, str. 108).

Intimni prostor se razteza na območju 30 centimetrov od nas. V tem prostoru stik dovoljujemo samo tistim, ki jim povsem zaupamo. Če v ta prostor poskusi vstopiti nekdo drug, se takoj začnemo braniti (Saša, 2006, str. 108).

Osebni prostor obsega od 30 do 100 centimetrov okoli nas in se deli na bližnji in oddaljeni. Ta prostor je še vedno intimen, vendar če nekdo vstopi vanj, se odzovemo blažje (Saša, 2006, str. 108).

Tudi družbeni prostor je sestavljen iz bližnjega in daljnega. Bližnje območje je meter do dva okoli nas, in to je razdalja, na kateri najpogosteje poteka zasebna komunikacija. Na tej razdalji se najpogosteje pogovarjamo s prodajalci, sodelavci in podobno. Oddaljeno območje je od dva do štiri metre od nas in v njem potekajo bolj formalni družabni in poslovni odnosi (Saša, 2006, str. 108).

Tudi javni prostor ima bližnje in oddaljeno območje. Bližnje je oddaljeno od štiri do osem metrov, meje oddaljenega pa se gibljejo od osem in več metrov stran (Saša, 2006, str. 108).

Socialno zaznavanje pri komunikaciji poteka kot zaznavanje neverbalnih in verbalnih značilnosti. Neverbalno komuniciranje je težje kontrolirati kot verbalno, zato naj bi bila neverbalna komunikacija verodostojnejši pokazatelj človekove notranjosti v primerjavi z verbalno komunikacijo. Eden od problemov v komunikaciji je ravno dvoumnost socialnih zaznav glede tega, kaj ljudje, ki nas obkrožajo, dejansko zaznavajo, mislijo, čustvujejo in nameravajo. To se dogaja tudi takrat, ko mislimo, da nekoga dobro poznamo (Rus, 1997, str. 207).

Neverbalne značilnosti vedenja lahko funkcionirajo kot: adaptorji, ilustratorji, emblemi in razkazovalci čustev. Adaptorji so individualne značilnosti neverbalnega vedenja, ki se jih uporablja negotovih trenutkih. Nekateri si v takih trenutkih prižgejo cigareto, nekateri požvižgajo, drugi vtikajo roke v žep itd. Ilustratorji so neverbalni znaki, ki spremljajo verbalno govorno izražanje. Uporaba ilustratorjev je odvisna tudi od kulture. V nekaterih kulturah je komunikacija živahna, v drugih pa se govorniki skorajda niti ne prestopijo. Emblemi so signali, ki imajo razločen in dobro definiran pomen, sem spadajo uniforme uradnih oseb ali pa stil oblačenja nasploš. Izražanje čustev pa se kaže z različnimi znaki, z držo telesa, s tonom glasu itd. (Rus, 1997, str. 208).

Pri ustvarjanju odnosov je pomembno, da se zavedamo svojih kretenj ter jih obvladamo in uporabimo v svojo korist, saj mimika velikokrat pove sogovorniku več kot besede. Delovati moramo zanesljivo in samozavestni ter moramo stranki dati občutek, da nam lahko zaupa.

3.2 FIZIČNI PROSTOR

Prostor je ena od temeljnih determinant človekove eksistence. Vse človekove dejavnosti se odvijajo v nekem prostoru. Človek je vedno usmerjen v objekte, ki ga obkrožajo. Prostor je zračni volumen, ki ga določajo fizični elementi. Omejen naj bi bil s tlemi oziroma z njihovo površino, z ovirami, ki omejujejo človekov pogled, ter z nebom, ki omejuje prostor na vrhu. Ljudje uporabljamo različne izraze, da se lažje orientiramo in določamo prostorske odnose, kot so: znotraj in zunaj, blizu in daleč, skupaj in narazen, zgoraj in spodaj, naprej in nazaj, levo in desno itd. (Kovačev, 2006, str. 11).

Fizični prostor je resničen prostor, kjer stvari obstajajo, v katerem živimo in se nahajamo. Človek v njem dela in z njim upravlja. Če želimo zagotoviti uporabnikom prostora čim večje ugodje, mora ta biti čist, urejen, zračen, zvočno izoliran pred vsemi zunanji motečimi elementi.

Prostor je od nekdaj, posegi vanj pa so stvar sedanjosti. Človek fizični prostor stalno spreminja s posegi, kot so na primer zidanje hiše ali saditev dreves. Nenehno ustvarjamo nekaj novega, pa naj bo to objekt, cesta, park ali preprosto stol, kozarec itd. Vse to postane element fizičnega prostora. V naši zavesti imajo ustvarjanje, oblikovanje in gradnja pozitivni naboj, nekaj, kar pomeni napredek, kar pomeni več in bolj, vedno ustvarjamo nek boljši svet. Če pogledamo z drugega zornega kota, pa v bistvu prostoru nič ne dodajamo, ampak ga samo spreminjamo, kar lahko predstavlja tudi njegovo uničenje in razvrednotenje (Hočevnar, 2005, str. 23).

Prostor je močno povezan s časom. Tako na primer lahko merimo čas z gibanjem objektov skozi prostor, prostor pa lahko merimo s tehnikami, ki jih uporabljamo v določenem času. Ljudje živimo umeščeni v prostor in ta lahko pomembno vpliva na naše aktivnosti in način življenja (Kovačev, 2006, str. 98–99).

Posameznik uporablja prostor za svoje bivališče in zaščito, medtem ko družba uporablja in organizira prostor tako, da zrcali njene strukturne značilnosti (Kovačev, 2006, str. 53).

Tako kot se s časom spreminja človeštvo, se z njim tudi prostor, v katerem človeštvo živi. Razvoj tehnologije je omogočil različne spremembe na področju infrastrukture, zgradb in stanovanj, ki skupaj tvorijo sliko fizičnega prostora. Prostor lahko poimenujemo kot neko samozadostno, prazno stvarnost, ki je stalno pripravljena in ima možnost, da se napolni s stvarmi. Urbani prostor se lahko smatra kot produkt oziroma posledica človeškega delovanja. Ljudje po navadi prostor dojemamo kot nekaj samoumevnega, danega, kot nekaj, kar je namenjeno človeškemu izkoriščanju. Vendar pa življenjski prostor ni nekaj neskončnega, nekaj, kar bi lahko obstajalo samo po sebi, zato bi morali paziti, da bi ga pametno urejali in optimalno izkoriščali. Značilnosti fizičnega prostora so: teritorij, fiksnost, umeščenost, oprijemljivost, vidnost, dejanskost, družbeni prostor (Kokalj, 2008).

Ko oblikujemo poslovni prostor, ga moramo oblikovati tako, da bo pozitivno vplival na svoje uporabnike. Pomembne komponente fizičnega prostora so površina, višina, volumen prostora, tla, stene, stropi, okna, vrata, sedišča, poti za stranke in stopnišča.

3.2.1 Površina, višina in volumen prostora

Površina prostora mora biti taka, da omogoča neovirano gibanje brez tveganj za varnost ali zdravje. Delavni prostor naj bi imel vsaj 8 m² osnovne površine.

Višina prostora je odvisna od velikosti površine, in sicer (Belopavlovič, 1999, str. 313–314):

- če je površina prostora manjša od 50 m², je ustrezna višina 2,50 m,
- če je površina prostora večja od 50 m², je ustrezna višina 2,75 m,
- če je površina prostora večja od 100 m², je ustrezna višina 3 m,

- če je površina prostora večja od 2000 m², je ustrezna višina 3,25 m. V prostorih, kot so prodajalne, pisarne in podobno, se lahko dovoli nižjo višino, vendar ne več kot za 0,25 m.

Primeren volumen prostora je bolj pomemben za uslužbence kot za stranke, in sicer je volumen na delavca odvisen od fizičnega napora. Delavcu, ki opravlja lahka fizična dela, mora biti zagotovljeno najmanj 12 m³ prostega zračnega volumna. 15 m³ prostega zračnega volumna zadostuje delavcu, ki opravlja srednje težko fizično delo. Delavec, ki opravlja težka fizična dela, pa potrebuje najmanj 18 m³ prostega zračnega volumna. Delno zaprte prostore uporabljamo samo v primerih, ko je to nujno zaradi tehnološkega postopka. Tudi prostori, ki imajo stalno odprta vrata ali druge odprtine, ki vodijo neposredno na prosto, se štejejo za delno zaprt prostor. Taka delovna mesta in delovna mesta s stalno odprtimi deli sten morajo biti urejena tako, da so ljudje v prostoru zavarovani pred neugodnimi vremenskimi vplivi (Belopavlovič, 1999, str. 315).

Ne smemo dovoliti, da bi stranke v naših poslovnih prostorih imele občutek utesjenosti, kot ga občutimo na primer v zaprtem prostoru, sredi množice ljudi, ko nimamo dovolj prostora za gibanje.

3.2.2 Tla, stene in stropi

Tla delovnih prostorov morajo biti odporna proti obrabi, gladka, da omogočajo enostavno čiščenje, vendar moramo biti pozorni na to, da na niso drseča. Pomembno je, da nimajo izboklin, lukenj ali drugih neravnin (Koselj et al., 2002, str. 271–272).

Praviloma morajo biti tla prostora nad nivojem okolice. Tla morajo biti iz materiala, ki se lahko čisti in je odporen proti obrabi. Tla, po katerih se poliva voda, morajo biti nagnjena proti odtočnim odprtinam (Vidovič, 1982, str. 32).

V primeru različnih nivojev tal morajo biti prehodi med nivoji označeni, in sicer tako, da mora imeti rob višjega nivoja na zgornji strani ustrezen znak po vsej dolžini, širina označbe pa mora biti dolga vsaj 5 cm. Tla morajo biti toplotno izolirana, in sicer temperatura ne sme presegati 29 °C ter ne sme biti nižja od 19 °C. V prostorih, kjer obstaja večja možnost požara, morajo biti tla iz negorljivega materiala. Tla morajo biti tudi ustrezno izolirana pred vlago, če se nahajajo neposredno na zemlji (Koselj et al., 2002, str. 271–272).

Zunanje stene in stropi prostorov morajo biti iz materiala, ki ustreza normativom za toplotno izolacijo, izolacijo proti vlagi in zvočno izolacijo, da so prostori zavarovani pred zunanjimi, podnebnimi in vremenskimi vplivi in se po notranjih stenah in stropih ne more nabirati kondenzat (Vidovič, 1982, str. 32–33).

Posebno pozornost moramo posvetiti tudi prozornim in steklenim stenam, ki so v bližini prometnih poti, saj morajo biti vidno označena in izdelana iz nelomljivega

materiala. Take površine morajo biti zavarovane pred mehanskimi poškodbami in oddaljene od prometnih poti. Površine sten in stropov morajo biti take, da omogočajo preprosto čiščenje in vzdrževanje. Za posebne prostore moramo upoštevati tudi varnostno-tehnične in higienske zahteve (Belopavlovič, 1999, str. 304).

Poleg obveznih varnostnih kriterijev, ki jih morajo tla, stene in stropi izpolnjevati, moramo poskrbeti tudi za njihov prijeten videz, saj morajo biti vedno čista, snažna in pomirjujoče barve.

3.2.3 Okna in vrata

Strešna in stenska okna morajo biti takšna, da omogočajo lahko čiščenje ter ne smejo ogrožati ljudi, ki se nahajajo v prostoru. Odpiranje in zapiranje oken mora biti varno. Pozorni moramo biti tudi na to, da odprta okna ne ogrožajo varnosti in zdravja ljudi, ki se nahajajo v prostoru. Okna morajo biti opremljena s pripravami, ki preprečujejo neposredno sončno svetlobo (Belopavlovič, 1999, str. 305).

Število, velikost, razpored ter materiali vrat morajo biti prilagojeni prostoru in površini. V prostorih, kjer obstaja nevarnost požara morajo biti vrata iz materiala, ki ne gori ali se težko vname, notranja vrata se morajo odpirati v smeri najbližjega izhoda, zunanja pa se morajo odpirati navzven. Prozorna vrata morajo imeti dobro vidno oznako v višini oči. Pomembna so predvsem vrata zasilnih izhodov, ki morajo biti označena in vedno prosta ter izdelana tako, da jih lahko ljudje odprejo brez težav in brez tuje pomoči. Taka vrata se ne smejo pri uporabi sama zapreti ali zakleniti, dokler se ljudje še nahajajo v prostoru (Belopavlovič, 1999, str. 305–307).

Predvsem za zaposlene je pomembno, da se zagotovi zadostno število vrat, tako da v pritličju razdalja med delovnim mestom in vrati ni večja od 50m, v nadstropju pa sme znašati razdalja od delovnega mesta do izhoda na stopnišče največ 30 m (Vidovič, 1982, str. 33).

Okna in vrata moramo oblikovati in postaviti tako, da jih lahko brez tuje pomoči uporabijo tudi otroci, starejši in funkcionalno ovirani ljudje, predvsem je to pomembno v primeru požara ali druge nevarnosti.

3.2.4 Sedišča

V primeru da bodo stranke v sedečem položaju, moramo posebno pozornost posvetiti sediščem, ki jih bomo namestili v prostor. Sedišča morajo biti udobna, da stranke tudi pri večurnem sedenju ne občutijo bolečin.

Corlett pravi, da mora stol omogočati dobro videnje, učinkovit prijem in uporabo sile ob stabilnem in čim udobnejšem telesnem položaju (Polajnar in Verhovnik, 2007, str.

36). Napačen sedeči položaj nakazuje preobremenjenost mišic tilnika in ramen ter hrbtnih mišic. Pomembne so štiri dimenzije, in sicer delovna višina, višina sedeža ter področje rok in nog (Stankovič Ellesini, 2002, str. 72).

Statistika pravi, da je približno 60 odstotkov invalidskih upokojitev povezanih s poškodbami hrbtenice. Vzrok pa ni vedno dviganje težkih bremen ali težko fizično delo, ampak tudi napačno sedenje. Obremenitve pri sedenju so namreč dvakrat večje kot pri hoji in kar štirikrat večje kot pri ležanju. Najblažje posledice dolgoletnega napačnega sedenja so bolečine v hrbtenici in križu (Hrovat, 2008). Dober stol mora omogočati pravilno držo oziroma na nek način siliti v pravilno držo. Pomembna je vrsta malenkosti, katerim običajno ne posvetimo dovolj pozornosti (Hrovat, 2008). Ergonomsko oblikovan stol je tak, da se prilagaja telesu in njegovim gibom, tako da je medenica pravilno podprta, drža hrbtenice pa sproščena in naravna. Sedež in nastavljiva opora za hrbet morata biti izdelana tako, da je držo pri sedenju mogoče spreminjati (Kapler, 2004, str. 82).

Pisarniški stol je še vedno osnovni element pisarniške opreme, vendar pa je z novo obliko in izpopolnjeno znanostjo o ergonomiji dobil novo dimenzijo, ki je prilagojena človekovemu ugodju in vpliva na njegovo produktivnost. S sodobno zunanjo podobo je pisarniški stol močno spremenil tudi dizajn, ki je v zadnjih letih vse bolj sodoben in v koraku z visoko tehnologijo. Novejši trendi narekujejo potrebe po funkcionalnosti in čistih linijah. Kot ugotavljajo arhitekti, se je na področju notranje opreme pisarniških prostorov v zadnjih letih pojavil trend fleksibilnosti in potrebe po mobilnosti pisarniške opreme. Veliko kosov pisarniške opreme je zato v sodobnih poslovnih prostorih na kolesih, tako da se osebje preprosto in brez težav seli iz prostora v prostor, kar je predvsem novejša dinamika trenda v podjetjih (Zotlar Bolce, 2008).

Stol pa ni samo naprava za sedenje, temveč tudi pomemben statusni simbol. Kralji imajo pre-stol, ministri in direktorji fotelje, predsedniki pred-sedujejo (Sušnik, 1992, str. 236).

Pri sedečem položaju strank imamo na voljo več možnosti, lahko uporabimo delovne stole, v tla pritrjene konzolne sedeže, stojišča s sedežem ali druge posebne oblike sedežev. Pri oblikovanju sedežev je treba upoštevati dve spremenljivki, in sicer, pretežno sedečo držo in različno telesno velikost uporabnikov. Pri sedenju razlikujemo različne drže, te so naprej nagnjena drža, vzravnana drža in nazaj nagnjena drža (Hrašovec et al., 2003, str. 231).

Problem lahko nastane, če želimo prostor čim bolj izkoristiti in postaviti čim več sedišč (da lahko imamo v prostoru večje število strank), tudi če zato ta ne ponujajo udobnih položajev. V tem primeru bo prostor lahko obiskalo več strank, ampak vprašanje, če bodo zadovoljne in če se bodo vrnile. Če vemo, da stranke ne bodo dolgo v sedečem položaju, lahko damo prednost čim boljši prostorski izkoriščenosti, vendar moramo dobro pretehtati odločitev, če je možno, da bodo morale sedeti dlje.

3.2.4.1 Običajni sedež

Očitno je, da naletimo na različne zahteve glede oblikovanja sedišča, predvsem zaradi različnih drž sedenja. Različna telesna velikost pa vpliva na velikost višinske nastavitve sedišča. Površina sedišča pri stolih mora biti oblikovana tako, da je možna sprememba sedečega položaja. Izbokline na vzdolžnih straneh to onemogočajo. Naklon sedežne površine mora biti prilagojen pretežno uporabljeni drži pri sedenju. Pri naprej nagnjeni in vzravnani drži priporočajo vodoravno površino sedišča. V nasprotnem primeru, ko oseba zavzame pretežno nazaj nagnjeno držo, pa dajemo prednost sedišču, ki je na zadnji strani znižan pod naklonskim kotom 5°. V vseh primerih je treba paziti na to, da je spodnji rob sedežne površine dovolj zaobljen, s čimer se izognemo močnemu stiskanju površine ob spodnjo stran stegen (Hrašovec et al., 2003, str. 231–232).

Opremljevalci notranjih prostorov svetujejo, da naj bo oblazinjeni del, in sicer tako sedišče kot hrbtni naslon, iz naravnih materialov, ki omogočajo kroženje zraka in odvajanje toplote (Zotlar Bolce, 2008). S tem bo tudi sedenje bolj udobno. Če je možnost, da se prevleka močno umaže, velika, moramo uporabiti pralne prevleke, ki jih je mogoče zamenjati. Pozornost pa moramo posvetiti tudi hrbtnemu naslonu. Ta opravlja svojo optimalno oporno funkcijo le, če daje oporo zlasti ledvenemu delu hrbtenice. Pri vzravnani in naprej nagnjeni drži to zagotovimo s pomočjo naslonov, ki so nastavljivi pri višini približno 75 mm. Če pa želimo omogočiti prilagoditev hrbtne naslona različnim telesnim velikostim, mora to (po višini nastavljivo območje) znašati v teh primerih 80 mm. Če navadno uporabljamo stole s polnim hrbtnim naslonom, ki je trdno povezan s sediščem, mora imeti ta naslon v višini približno 19–27 cm nad sedežno površino ledveni tampon, po celotni višini pa mora biti vbočen (Hrašovec et al., 2003, str. 231–232).

Pozorni moramo biti na to, da pride ledveni tampon natančno v predel ledvenega vretenca, le tako nam bo koristil. Stoli brez naslona za hrbet napeljujejo k okrogli drži hrbta. Posledice so lahko hude. V predelu ledvenega vretenca ima človek po naravi navznoter upognjeno hrbtenico. Z oporo za predel ledvenega vretenca, vdolano v naslon za hrbet, ostane hrbtenica v svoji naravni obliki (Plešej et. al., 1999, str. 81–82).

Ročke za reguliranje in nastavljanje stolov morajo biti ustrezne in oblikovane tako, da omogočajo in spodbujajo pravilno uporabo. Biti morajo nastavljive iz običajnega sedečega položaja in ne smejo zahtevati čezmerne sile za aktiviranje ter posebnega orodja za nastavljanje. Ročke morajo biti oblikovane tako, da preprečijo nenamerno aktiviranje (npr. med delom). Kadar ročk ne potrebujemo, nas ne smejo ovirati pri drugih opravilih, obenem pa naj bi bile vedno dostopne. Pri novejših modelih so ročke nadomestili sodobni mehanizmi z gumbi za spreminjanje nastavitve funkcij. Na tak način lahko že s pritiskom na gumb spremenimo zeleno funkcijo (Hrovat, 2008).

Če uporabljamo za obračanje vrtljive stole s kolesčki na petih krakih nosilca, moramo biti pozorni tudi na trdoto kolesčkov. Trda kolesčka so primerna za tla s preprogo,

mehka kolesčka pa za parketna tla ali tla iz umetne mase (Plešej et. al., 1999, str. 83).

Večurno sedenje je že samo po sebi obremenjujoče, zato moramo zagotoviti primerne sedeže in z njimi poskrbeti za občutek ugodja.

3.2.4.2 Konzolni sedež

Razen dimenzijskih kriterijev za udoben konzolni sedež veljajo vse lastnosti, ki veljajo za običajne sedeže. Za lažji dostop do konzolnih stolov moramo biti posebej pozorni na to, da je sedež vrtljiv okoli sidrnega stebra, da lahko dvignemo obstoječe ročne naslone in da je sedež s hrbtnim naslonom mogoče prestavljati po višini za 60 mm glede na središčno lego. Ročice za nastavitev višine, globine in zasuka sedišča ter ročica za nastavitev naklonskega kota hrbtnega naslona, morajo biti dosegljive v sedečem položaju, ne da bi bila oseba pri tem primorana v kakršno koli prisiljeno držo. Prav tako morajo biti te ročice nameščene tako, da se ob njih ne zataknejo z oblačili (Hrašovec et al., 2003, str. 234–235).

Konzolne sedeže, ki so pritrjeni v tla, uporabljamo zlasti na ladjah, letalih, v gledališču, kinu, predavalnicah itd.

3.2.4.3 Stojišča s sedežem

Stojišča s sedežem predstavljajo bolj zasilno rešitev in z njimi omilimo negativne učinke pretežno stoječega položaja. Če se odločimo za te stole, moramo biti pozorni na talno oblogo, ki mora biti takšna, da bo preprečila zdrsa stola ali drsenje nog naprej (Hrašovec et al., 2003, str. 236).

Stranke se najpogosteje srečajo s takšnimi sedišči v gostinskih lokalih za pultom ali v raznih igralnih salonih.

3.2.4.4 Nasloni za roke

Naslone za roke na običajnih in konzolnih sedežih služijo na splošno kot opora telesu pri sproščenem sedečem položaju. Za izpolnitev te funkcije je potrebno upoštevati naslednje vidike (Hrašovec et al., 2003, str. 236–237):

- notranja razdalja med ročnimi nasloni naj znaša od 400 do 500 mm,
- površina naslona za podlahti naj bo široka najmanj 50 mm in dobro oblazinjena,
- ročni nasloni, ki nimajo možnosti višinske nastavitve, morajo biti 180 do 230 mm nad referenčno točko sedečega položaja,
- nasloni za roke na sedežih, ki imajo naklonsko nastavljen hrbtni naslon, morajo ostati v vodoravni legi neodvisno od spremembe naklonskega kota hrbtnega naslona,
- pri pritrjenih konzolnih sedežih morajo biti nasloni za roke načeloma skonstruirani tako, da jih je mogoče dvigniti.

Nasloni za roke so zlasti pomembni pri delu z računalnikom, saj lahko nanj naslonimo roke med premorom za razmišljanje in jih tako odpočijemo. Nasloni za roke morajo biti dovolj visoki, da lahko nanju udobno naslonimo roke, ne da bi morali zaradi tega dvigniti ramena. Pomembno je tudi, da nasloni za roke ne zadevajo ob rob mize, kadar želimo ali moramo stol pritegniti bližje k mizi (Plešej, 1999, str. 82).

V dinamičnih sistemih lahko nasloni za roke na sedežih služijo tudi kot stabilna telesna opora pri premagovanju učinka prečnih pospeškov in rotacijskih tresljajev (Hrašovec et al., 2003, str. 237).

3.2.4.5 Opore za noge

Sedeži morajo biti prilagojeni večjemu številu različnih ljudi, kljub temu pa lahko imajo majhni ljudje probleme, predvsem ko so primorani, sedež dvigniti v zgornje, po višini nastavljivo območje, in njihove noge izgubijo stik s tlemi. V tej situaciji se lahko stranke znajdejo na primer v frizerskem salonu, saj frizer nastavi sedež v višino, ki mu najbolj ustreza, da najlažje opravlja svoje delo.

V tem primeru so opore za noge neizogibno pomožno sredstvo, saj z njimi preprečimo močan površinski pritisk na spodnji strani stegen. To pomožno sredstvo pa je koristno le, če hkrati omogoča tudi spreminjanje položaja nog (Hrašovec et al., 2003, str. 238–239).

Izpolnjene morajo biti naslednje zahteve (Hrašovec et al., 2003, str. 239–240):

- širina nožne opore mora znašati najmanj 500 mm in globina 330 mm,
- najmanjše višinsko nastavljivo območje mora znašati 125 mm,
- naklonski kot naj bo nastavljiv med 0° oziroma 10° in 40° – odvisno od posamezne oblike izvedbe,
- če sedež uporablja več oseb, mora biti nastavitev višine in naklonskega kota možna v sedečem položaju s pomočjo nog,
- opore za noge morajo biti pritrjene v tla, površina pa mora biti iz nedrsljivega materiala.

Podstavki za noge imajo funkcijo podpore in udobnosti nog, z njihovo uporabo lahko preprečimo bolečine in zatekanja členkov (Kapler, 2004, str. 83).

Pri stoješčih s sediščem pa so nožne opore pogosto pritrjene neposredno na nosilni drog sedeža in so namenjene tudi pomoči pri dvigu. Ergonomsko sprejemljive so samo ploščate opore za noge (Hrašovec et al., 2003, str. 239–240).

3.2.5 Poti za stranke in stopnišča

Poti za stranke morajo biti dovolj široke, da omogočajo ljudem varno gibanje. Širina poti je odvisna od števila oseb v prostoru, in sicer (Koselj et al., 2002, str. 273):

- do 5 oseb je primerna širina 0,75 m,
- do 20 oseb je primerna širina 1,00 m,
- do 100 oseb je primerna širina 1,25 m,
- do 250 oseb je primerna širina 1,75 m,
- do 400 oseb je primerna širina 2,25 m.

Pomembno je tudi, da so neravnine na poteh označene z ustreznimi predpisanimi znaki, ki zagotavljajo varnost in zdravje oseb (Belopavlovič, 1999, str. 308).

Pri stopniščih, ki imajo 5 in več stopnic, moramo zagotoviti vsaj eno varnostno ograjo, stopnišča, ki presegajo 10 stopnic, pa morajo imeti varnostno ograjo na obeh straneh. Pri tem moramo upoštevati, da morajo biti varnostne ograje vsaj 1 m visoke. Stopnice s polnimi stenami na obeh straneh pa morajo imeti oprijemala za roke (Koselj et al., 2002, str. 274).

Tabela 1 prikazuje globino in višino stopnic glede na uporabo.

Tabela 1: Dimenzije stopnišč glede na uporabo

UPORABA	GLOBINA STOPNICE V CM	VIŠINA STOPNICE V CM
Stopnišča na prostem	32–30	14–16
Upravne stavbe	31–29	15–17
Proizvodni objekti	30–26	16–19
Kletna stopnišča	28–26	17–19

Vir: Koselj et al. (2002, str. 274)

Iz zgornje tabele lahko sklepamo, da za stopnišča, ki so namenjena širšemu krogu ljudi oziroma javnosti, veljajo strožji kriteriji. Stopnišča na prostem oziroma za upravne stavbe morajo biti dovolj globoka in ne previsoka, tako da jih lahko brez težav oziroma posebne pozornosti in previdnost uporabljajo tudi starejši ljudje ali otroci. V prostorih, namenjeni določenemu krogu uporabnikov, na primer v proizvodnih objektih in kletnih prostorih, kjer igra pomembno vlogo predvsem ustrezna prostorska izkoriščenost, lahko uporabimo nekoliko višje in manj globoke stopnice, toda tako moramo biti pri njihovi uporabi previdnejši.

4 MIKROKLIMATSKI POGOJI

4.1 TEMPERATURA

Toplotno okolje v določenem prostoru sestavljajo vsi dejavniki okolja, ki usmerjajo izmenjavo toplote med okolico in človeškim telesom. Človek vzdržuje stalno temperaturo s pomočjo dveh mehanizmov, in sicer kemične in fizikalne termoregulacije. Celična presnova je uravnana na stalno telesno temperaturo, ki znaša v jedru telesa približno 37 °C, na površini pa približno 32,5 °C. Če človeški organizem s termoregulacijo ne more vzdržati telesne temperature na ustreznem nivoju, prihaja do različnih motenj in celo do obolenj (Polajnar in Verhovnik, 2007, str. 72).

Že majhna odstopanja od navedene stalne temperature najprej povzročajo nelagodni občutki mraza ali vročine, nato se razmeroma močno zmanjšajo telesne in umske sposobnosti človeka, končno pa tudi preide do patoloških sprememb oziroma okvar in celo do smrti (Mikeln, 2000, str. 89).

Če se temperatura telesnega jedra (37 °C) poveča za 1,5 °C, lahko v danih okoliščinah nastopi vročinska kap; če se temperatura zmanjša za okrog 2° C, se telo zaradi mraza trese in se upočasnijo umske sposobnosti (Stankovič, 2002, str. 49).

4.1.1 Sprejemanje in oddajanje temperature

Stalno temperaturo telesa je mogoče vzdrževati le s popolnoma uravnovešeno energetsko bilanco celotnega telesa. S tem mislimo na stanje, v katerem telo sprejema prav toliko toplote, kolikor je tudi oddaja, pa ne le v povprečju, temveč tekoče, torej tako rekoč vsako sekundo. Jasno je, da je količina toplote, ki jo telo oddaja ali sprejema, odvisna predvsem od mikroklimatskih razmer v prostoru, v katerem je človek, bistveno pa nanjo vplivajo tudi oblačila. Oboje namreč vpliva na možnosti človeškega telesa za sprejemanje toplote iz okolja in oddajanje toplote v okolje. Toplota nastaja tudi v človeškem telesu samem. Pri spreminjanju energije, ki jo človek sprejema z zaužito hrano, v mehansko delo mišičevja je namreč izkoristek le med 5 % in 15 %. Energija, ki se ne izkoristi kot mehansko delo, se vsa spremeni v toploto. Ker pa morajo notranji organi (srce, prebavila, jetra, dihalna, ledvice, živčevje) stalno delovati (in pri tem opravljajo tudi mehansko delo), torej v telesu prav tako stalno nastaja toplota, čeprav človek popolnoma miruje. Pri gibanju telesa, še posebej pri opravljanju fizičnega dela, nastaja mnogo večja količina »odpadne« energije (Mikeln, 2000, str. 89).

Količina toplote, ki na eni strani nastaja v telesu samem, na drugi strani pa jo telo sprejema iz okolja ali pa jo okolju oddaja, se neprestano spreminja, odvisno predvsem od mikroklimatskih razmer v okolju (temperature, vlažnosti, gibanja zraka),

toplotne izoliranosti človeka (zaradi oblačil) in dejavnosti človeka (Mikeln, 2000, str. 93).

Kadar je količina toplote, ki jo telo sprejema (iz okolja ali zaradi mehanskega dela mišičevja), manjša od toplote, ki jo telo oddaja okolju, se telo ohlaja; kadar pa je količina toplote, ki je telo sprejema (iz okolja ali zaradi mehanskega dela mišičevja), večja od toplote, ki jo lahko odda v okolje, se telo neprestano segreva. Zato je potrebno ustvariti takšne mikroklimatske pogoje, v katerih bo telo lahko s svojo lastno termoregulacijo neprestano ohranjalo stalno telesno temperaturo (Mikeln, 2000, str. 91).

4.1.2 Temperatura zraka v prostorih

V naših podnebnih razmerah tako v gospodarstvu kot tudi v negospodarstvu temperatura zraka v okolici ni višja od temperature človeškega telesa (okoli 37 °C) (Mikeln, 2000, str. 89).

Temperatura zraka v prostorih mora ustrezati fiziološkim potrebam glede na naravo dela in fizične obremenitve ljudi. Velja pa splošno pravilo, da temperatura zraka ne sme nikoli presežati 28 °C (Belopavlovič et al., 1999, str. 299).

Priporočljiva temperatura zraka za sedečo osebo, na primer v pisarni, je na višini 1,1 m v času brez ogrevanja med 23 °C in 25 °C, v času ogrevanja pa od 20 °C do 22 °C (Koselj et al., 2002, str. 254).

Okna in steklene pregrade morajo biti izvedene in opremljene tako, da prepuščajo le tolikšno količino sončnih žarkov, da ne poslabšajo toplotnega okolja v prostorih (Belopavlovič et al., 1999, str. 299).

Temperatura v prostorih se povečuje od tal proti stropu, saj je toplejši zrak lažji od hladnega. Če je vertikalni temperaturni gradient prevelik, lahko nastopi neugodje zaradi pretoplega zraka v območju glave ali prehladnega v območju nog. Pozorni moramo biti tudi na temperaturo tal, ki je optimalna pri 23 °C za obute osebe. Pomemben je tudi material talne obloge, ki mora imeti majhno toplotno vpojnost (Koselj et al., 2002, str. 252–253).

Temperatura sten in stropov v bližnji okolici človeka naj bo približno enaka temperaturi okoliškega zraka. Če so namreč stene in še posebej strop hladne, se človek tudi pri sicer primerni temperaturi zraka ne more znebiti občutka mraza, saj telo, zlasti glava, s sevanjem stalno oddaja toploto hladnim stenam. Mnogo bolj neprijetno in zdravju škodljivo pa je bivanje ob prevročih stenah oziroma predmetih (Mikeln, 2000, str. 98–99).

Relativna vlažnost zraka naj bo med 40 % in 60 %. Če je relativna vlažnost višja kot 70 %, se ljudje prekomerno znojimo in se nasploh počutimo neugodno zaradi

sparine. Če pa je zrak presuh (relativna vlažnost manj kot 30 %), se zaradi izsušitve sluznice poveča možnost za prehladna in gripozna obolenja, pa tudi obolenja oči. Posebej neugodno se človek počuti v suhem in prašnem zraku (Mikeln, 2000, str. 98).

V poslovnih prostorih ni lahko vzdrževati primerne temperature, saj moramo biti pozorni na veliko dejavnikov, poleg tega pa temperature ni enostavno prilagoditi vsem ljudem, vendar bo ustrezna že, če večina ljudi ne bo občutila mraza ali vročine.

4.2 PREZRAČEVANJE

Zrak v prostorih mora biti svež, zaznavno prijeten brez vonjav in ne zatohel, dražječ in smrdljiv (Koselj et al., 2002, str. 256).

4.2.1 Naravno prezračevanje

V vsakem prostoru, kjer se ustvarjajo prah, para, dim, plini, visoka temperatura ipd., mora biti zagotovljeno naravno ali umetno prezračevanje. Pri naravnem prezračevanju prihaja svež zrak samodejno skozi okno oziroma posebne prezračevalne odprtine (Vidovič et al., 1982, str. 34).

Če imajo prostori dovolj velika okna ali druge prezračevalne odprtine, lahko izkoriščamo naravno prezračevanje. Pri tem moramo biti pozorni na to, da so okna in druge prezračevalne odprtine dovolj oddaljene od zunanjih virov onesnaževanja in opremljene s pripravami, ki omogočajo enostaven način uravnavanja velikosti prezračevalnih presekov. Zavedati se moramo, da ne smemo uporabljati naravnega prezračevanja, kjer nastajajo emisije škodljivih snovi (Belopavlovič et al., 1999, str. 295–296).

4.2.2 Umetno prezračevanje

Z umetnim prezračevanjem dosežemo večje učinke. Pri tem lahko uporabljamo prezračevalne naprave, s katerimi zrak istočasno grejemo, uravnavamo vlažnost, količino dotoka, hitrost kroženja zraka ipd. (Vidovič et al., 1982, str. 34).

Umetno prezračevanje uporabljamo, ko je velikost prostora takšna, da naravno prezračevanje ni možno, ko se prostor nahaja več kot 2 m pod nivojem okoliškega terena, ali če je prostor brez oken, v njem pa nastaja visoka temperatura in škodljive emisije (Belopavlovič et al., 1999, str. 295–296).

Pomembno je, da prezračevalne naprave delujejo brezhibno, zato je potrebno njihovo redno čiščenje in vzdrževanje. Skrbeti moramo tudi za odvajanje

onesnaženega zraka iz prostorov, in sicer tako, da na mestih, kjer nastajajo plini, pare, hlapi in prah v zdravju škodljivih koncentracijah, namestimo naprave za lokalno prezračevanje, ki neposredno odstranjujejo onesnažen zrak od mesta izvora. Prezračevalne naprave morajo biti opremljene tako, da avtomatsko signalizirajo vsako napako v delovanju, če to vpliva na zdravje in varnost ljudi v prostoru. Prezračevalne in klimatske naprave morajo med drugim odstraniti nečistoče, ki lahko ogrožajo zdravje, posebej pa je treba paziti,, da ne povzročajo škodljivih prepilov (Belopavlovič et al., 1999, str. 295–296).

4.2.3 Rastline odstranjujejo strupe

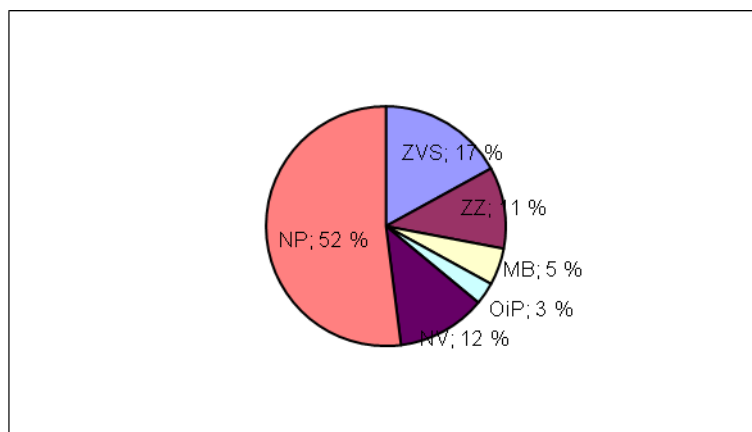
Rastline ne proizvajajo samo kisika in skrbijo za ustrezno vlažnost zraka, nekatere med njimi so celo sposobne nevtralizirati škodljive snovi, kot sta formaldehid ali benzol – strupa, ki sta v današnjem pohištvi. Delno odpravijo tudi epoksidne smole, ki so v tonerju laserskih tiskalnikov. Po mnenju strokovnjakov uničujejo strupe predvsem rastline, ki rastejo sorazmerno hitro in postanejo velike. Formaldehid razkrajajo posebno dobro zmajevka, bršljanovec, kosmulja, prava aloa, pa tudi krizanteme in gerbere. Za uničevanje benzola, trikloretilena in ogljikovega dioksida pa so posebno učinkovite zmajevka, bršljan, sabljika in kosmulja. Tri ali štiri večje rastline že razstrupljajo povprečno veliko pisarno, redno prezračevanje pa je potrebno kljub rastlinam (Plešej et al., 1999, str. 92).

4.2.4 Bolne stavbe

Pri nezadostnem prezračevanju in prevelikem številu virov onesnaževanja je nevarnost nastanka »bolnih« stavb. Kakovost zraka je neustrezna takrat, ko 20 % ljudi občuti ugodju in zdravju škodljiv vpliv. Simptomi so predvsem: glavobol, omotičnost, vnetje nosu, oči in grla, oteženo dihanje, zadušljiv občutek, zaspanost, utrujenost, vzdraženje dihalnih poti, pekoče oči, suha in srbeča koža, alergije itd. Navedeni simptomi so odziv organizma na trenutno neugodje in razmeroma hitro minejo, ko zapustimo takšen prostor. Daljše bivanje v takih prostorih pa ima lahko za posledico akutna in kronična obolenja (Koselj et al., 2002, str. 258).

Graf 1 prikazuje vzroke za nastanek bolnih stavb.

Graf 1: Vzroki za nastanek bolnih stavb



Vir: Koselj et al. (2002, str. 258)

Legenda:

- NP - nezadostnost prezračevanja
- ZVS - vir onesnaževanja zraka v stavbi
- ZZ - zunanji zrak
- MB - mikrobiološko
- OiP - oprema in pohištvo v stavbi
- NV - nepojasnen vzrok

Iz grafa je razvidno, da lahko veliko naredimo že z zadostnim prezračevanjem, saj je to glavni razlog za nastanek bolnih stavb. Vsekakor je vredno poskrbeti za ustrezno prezračevanje in svež zrak v prostoru, če pomislimo na zdravstvene posledice, ki jih pomanjkanje tega lahko prinese.

4.3 VONJ

Najprej moramo poskrbeti za to, da je prostor vedno dobro prezračen, zrak mora biti svež, čist, brez dražečih vonjav. Kot dodatek pa lahko uporabimo tudi razne dišave, ki bodo ustvarile prijetnejši prostor.

Voh je čutilo, ki ga ne moremo izključiti. Vsak dan vdihnemo približno 23.040-krat in pri tem steče skozi nos približno 12,5 kubičnih metrov zraka. Za vsak dih potrebujemo približno pet sekund, in sicer dve sekundi za vdih in tri sekunde za izdih, in v tem času molekule vonja potujejo po našem organizmu (Ackerman, 2002, str. 14). Približno 20.000-krat dnevno nekaj zavohamo. Vonj je najbolj elementaren čut in je najmanj izkoriščen v marketinške namene. Je izjemno močno orodje za

vzbujanje spominov, podob, občutkov in asociacij. Vonj je najbolj močan stimulator čustev in spominov. Najbolj so priljubljeni cvetni, sadni ter naravni vonji (Hajnšek, 2006, str. 45).

Eterična olja delujejo večplastno in močno. Njihovo delovanje je vse pogosteje predmet raziskav. Eterična olja nam lahko pomagajo pridobiti energijo in vitalnost, saj nekatera lahko spodbudijo krvni in limfni obtok ali razstrupljajo telo. Druga lahko uravnoteženo delujejo na imunski sistem. Nekatera lahko stabilizirajo psiho, zmanjšajo stres in napetost, lajšajo depresijo ali povečujejo koncentracijo in duhovno jasnost. Poleg tega osvežujejo, bistrijo razpoloženje, negujejo in čistijo kožo. Za učinkovitost olj sta odločilna kakovost in čistost (Kettenring, 2008, str. 19).

Lindstrom je v svoji raziskavi Brand SENSE ugotovil, da več kot 20 % vseh potrošnikov meni, da je vonj hrane bolj pomemben kot njen okus. Zelo veliko učinkovitost vonja je pokazal tudi preizkus, v katerem so v vsako od dveh popolnoma enakih sob dali par Nike športnih copat, s to razliko, da so v eno sobo vbrizgali prijetno cvetno aromo. Udeleženci raziskave so podrobno pregledali vsak par športnih copat in po obisku obeh prostorov izpolnili vprašalnik. Nike copati v prostoru s cvetnim vonjem so bili prva izbira anketirancev v 84 odstotkih primerov glede na copate v neodišavljenem prostoru. Čevlje v odišavljeni sobi so ovrednotili za 10,33 dolarja dražje, čeprav med njimi in tistimi v neodišavljenem prostoru ni bilo nobene razlike (Hajnšek, 2006, str. 46).

Vonj močno vpliva na zaznavo kvalitete izdelka, prodajnega okolja, vendar pa interpretacija vonja ni odvisna od trenutnega razpoloženja potrošnika, ravno zato je njegova uporaba učinkovita, ker njegove zaznave ne obarva čustveno stanje.

Vonj služi kot inhibitor tesnobe in znižuje racionalno obrambo potrošnikov pred marketinškimi sporočili. Ko zaznava prijetnega in znanega vonja pripotuje v limbični sistem, se vzpostavi pozitivno razpoloženje, ki vpliva na predelavo dražljajev, zato se želena dejanja potrošnikov v odišavljenem prostoru povečajo (Hajnšek, 2006, str. 46).

Stöhr iz Univeze v Paderbornu je ugotovila, da ima odišavljenje prostora pomemben učinek na potrošnika (Hajnšek, 2006, str. 46–47):

- pripravljenost za nakup se poveča za 14,8 odstotkov,
- pripravljenost komuniciranja z osebjem v prostoru in z drugimi potrošniki se poveča za 18,8 odstotkov,
- čas zadrževanja v prostoru naraste za 15,9 odstotkov in
- pripravljenost za stik z izdelkom se poveča za 14,8 odstotkov.

Za odišavljenje prostorov lahko uporabimo različne načine, in sicer so v uporabi predvsem dišavne lučke, električne dišavne lučke, električni dišavni kamni, dišavni pihalniki, dišavni ventilatorji in dišavni pivniki. Čutilo za voh se po 15 do 20 minutah utruje, dišave pa trajajo dlje, kot jih lahko zaznamo, zato pustimo dišavne lučke delovati do ene ure. Nenehno odišavljenje lahko povzroči glavobol in slabost. Za

odmerjanje je pomembna velikost prostora. V prostoru s površino 20 m² na primer ne smemo uporabiti več kot 10 kapljic mešanic eteričnih olj (Kettenring, 2008, str. 104–106).

Za pisarne, prostore za sestanke in konference so se izkazala kot najbolj primerna naslednja olja: angelika, bergamotka, brin, cedra, cemprin, cipresa, klementina, grenivka, jelka, bela jelka, limona, limonska trava, pomaranča, poprova meta, rožmarin, smreka in verbena. Pozitiven vpliv na koncentracijo ima naslednja mešanica: tri kapljice brinovih jagod in dve kapljici rožmarina. Z dišavnimi lučkami in olji lahko na delovnem mestu pripomoremo k boljši koncentraciji ali pa sprostitvi (Kettenring, 2008, str. 111).

Vendar pa je voh zelo odvisno čutilo, saj mora biti vonj močno povezan z barvo in jasnim sporočilom, sicer potrošnika zmede. Zaradi čedalje večje popularnosti vonja kot načina modifikacije razpoloženja je treba skrbno izbrati vonj in ga uskladiti z ostalimi informacijami o prostoru in stroškovno premisliti izvedbo (Hajnšek, 2006, str. 46–49).

Vsak poslovni prostor mora biti seveda najprej dobro prezračen in zrak mora biti svež in čist, šele nato se lahko poslužujemo raznih dišav. V prostorih, kjer poslujemo s strankami, lahko uporabimo eterična olja, s katerimi bomo ustvarili prijetnejše okolje.

4.4 ZVOK

Zvoki so harmonični in neharmonični. V harmonične zvoke štejemo čiste tone, ki imajo določeno frekvenco in jakost. Muzikalni toni so mešanica čistih tonov. Neharmonični zvoki so šum, hrup, pok. Hrup je lahko kontinuiran, intermitenten ali impulzen in ga definiramo kot nezaželene, moteče zvoke (Sušnik, 1992, str. 70).

Zvok je pomemben, ker ustvarja razpoloženje, občutke in čustva. Zvok lahko poslušamo aktivno ali pasivno: kot ozadje med pogovorom ob večerji v restavraciji ali pa aktivno, kot napovedi odhodov vlakov na železniški postaji. Zvok kot ozadje lahko vpliva na dejanja posameznika: lahko ga sprosti, požene v gibanje ali razveseli. Zvok je torej močan vedenjski in čustveni stimulator (Hajnšek, 2006, str. 52).

4.4.1 Hrup

Hrup je vsak neprijeten zvok, ki vpliva na psihično in fizično počutje človeka. S hrupom se srečamo skoraj na vsakem koraku: doma, na ulici, na delovnem mestu itd. Pri hrupu poznamo v glavnem tri oblike škodljivega delovanja, in sicer trajno ali začasno zmanjšanje slušne sposobnosti, škodljivo delovanje na nevrovegetativni in kardiovaskularni sistem ter motenje koncentracije in sporazumevanja (Vidovič, 1982, str. 35).

Rutinskih del hrup ne moti preveč. Poulton meni, da »hrup maskira notranji govor« in s tem odvrča od dela. »Človek samega sebe ne sliši,« pravi. Hrup z jakostjo 68 do 70 dB(A) poslabša delovni spomin, hrup nad 85 dB(A) pa na produktivnost deluje uničujoče, če so naloge povezane z velikimi perceptornimi zahtevami in procesiranjem informacij. Hrup zaposli del mentalne kapacitete in produktivnost je odvisna od tega, koliko prostora še ostane za samo nalogo. Tudi glasba lahko odvrča od delovne naloge, zlasti če vsebuje neznane napeve. Pisanje domače naloge s slušalkami v ušesih je zato slaba navada mladostnikov (Sušnik, 1992, str. 90).

4.4.2 Glasba

Glasba je pomemben element atmosfere. Zaradi spoznanj, da lahko z glasbo ustvarjamo poljubne učinke na poslušalce, se ta vse pogosteje uporablja kot trženjsko orožje. To velja predvsem za trgovce, ki se zavedajo pomembnosti vsakega trženjskega elementa. Čeprav je glasba eden od elementov atmosferike, ki ga je najlažje spreminjati, in spremlja potrošnika ves čas nakupovanja, je pri nas še vedno zelo slabo raziskana in malo uporabljana (Senegačnik, 2003, str. 1–2).

Glasba naj ustvarja prijetno okolje, manjša monotonijo in časovni pritisk. Glasba mora podpirati podobo organizacije, izdelka ali storitve, drugače se lahko potrošniki odvrnejo od nameravanega nakupa ali obiska zaradi neskladja, ki povzroči izogibanje okolju in s tem tudi izdelku ali storitvi. Zato je glasba najbolj učinkovita, ko je skladna z drugimi elementi, na primer kadar se glasba in vonj v prodajalni ujemata. Glasba lahko spodbudi tempo nakupovanja, spodbudi nakupovanje dražjih blagovnih znamk, več izdelkov ali preživljanje več časa v trgovini. V stresnih situacijah, na primer v čakalnici pri zdravniku, lahko glasba vpliva na sprostitvev (Hajnšek, 2006, str. 53).

Izvedenih je bilo že nekaj eksperimentov, ki dokazujejo vpliv glasbe na človeka. V prodajalni z vini so na primer poskusili predvajati nemško in francosko glasbo. Ugotovili so, da so porabniki med poslušanjem nemške glasbe kupili več vin nemškega porekla, med poslušanjem francoske glasbe pa so kupili več vin francoskega porekla. V prodajalni z vini se je kot najbolj primerna izkazala klasična glasba. Čeprav vrsta glasbe ni vplivala na število kupljenih steklenic, so ob poslušanju klasične glasbe porabniki kupili dražja vina (Senegačnik, 2003, str. 11).

Če želimo glasbo načrtovati, moramo izbor pesmi predvajati z zgoščenk in ne z radia, kjer jo prekinjajo teksti napovedovalcev (Sušnik, 1992, str. 90).

Vpliv glasbe na potrošnika je sestavljen iz petih elementov: glasnosti, tempa, višine, ritma in harmonije. Na učinke glasbe pa vpliva tudi čustveno stanje, poznavanje glasbe in glasbene preference, kar pa je seveda odvisno od posameznikov (Hajnšek, 2006, str. 53).

Trgovci verjamejo v pozitivno odvisnost med časom, ki ga porabnik preživi v trgovini in količino nakupa. Raziskave tega področja so dokazale, da na čas vplivajo različni elementi glasbe, kot so tempo, jakost in poznanost glasbe. Tako so na primer potrošniki preživeli v trgovini s prehrabnimi izdelki med poslušanjem počasne glasbe 38 % več časa kot s hitro. Vzrok naj bi bila upočasnitev nakupovalnega ritma med poslušanjem počasne glasbe. Dokazano je bilo tudi, da se kupci zadržujejo v trgovini s prehrabnimi izdelki več časa, če so izpostavljeni tišji glasbi v primerjavi z glasno. V tem primeru pa spreminjanje jakosti glasbe ni vplivalo na količino kupljenega blaga ali na zadovoljstvo kupcev. Med poslušanjem poznane glasbe pa porabniki nakupujejo krajši čas, zdi pa se jim obratno. Gre torej za neskladje med dejanskim časom nakupovanja in časom, kot ga zaznajo nakupovalci (Senegačnik, 2003, str. 13).

Glasba lahko vpliva tudi na pričakovanja potrošnikov, saj resnejša, klasična glasba v povezavi s šibkejšo osvetlitvijo daje vtis večje kakovosti kot popularna glasba in močna osvetlitev (Hajnšek, 2006, str. 54).

Glasba lahko vpliva tudi na porabnikovo vrednotenje izdelka, vendar v manjši meri kot na čas nakupovanja. Večje kot je porabnikovo zadovoljstvo z glasbo, bolj pozitivno je njegovo vrednotenje izdelka (Senegačnik, 2003, str. 14).

Pri izbiri glasbe pa moramo biti posej pozorni na to, ali je ciljni razred mladina starejši ljudje. Kajti določena glasba lahko osebam iz istega kulturnega okolja, istega socialnega razreda, a iz različnih generacij priključuje v spomin zelo različne stvari. To pomeni, da bi morali trgovci v različnih oddelkih prodajalne predvajati različno glasbo, glede na starostno skupino, ki ji je izdelek namenjen (Senegačnik, 2003, str. 16).

Pozorni moramo biti tudi na to, ali stranke glasbo spremljajo, kajti če je ne, gre pravzaprav za nezaželeno zvočno motnjo, torej v bistvu za hrup (Sušnik, 1992, str. 90).

V Sloveniji še ni uveljavljena praksa poslušanja glasbe v poslovnih prostorih, čeprav bi z njeno preišljeno uporabo lahko v veliki meri vplivali na razpoloženje ljudi. Predvsem v čakalnih prostorih bi poslušali pomirjujočo glasbo, saj bi se lahko ob njenem poslušanju stranke sprostile in imele občutek, da je čas hitreje minil.

4.5 VIBRACIJE

Vibracije predstavljajo mehansko energijo, ki se v obliki nihanj prenašajo po materialu. Vibracijam so izpostavljeni ljudje, ki uporabljajo orodja na komprimiran zrak, delajo z vrtečimi se orodij na električni pogon, z motornimi žagami, tisti, ki stojijo ali sedijo na podstavkih, ki vibrirajo (vozila), pa tudi pri zobozdravniku smo izpostavljeni vibracijam (Vidovič et al., 1982, str. 36).

Vibracije delujejo na organizem različno. Pri različnih frekvencah so reakcije na organizem različne. Vibracije so lahko nadležne, povzročajo utrujenost ali zdravstvene okvare predvsem ožilja, veznega tkiva in skeleta (Gspan, 1984, str. 84).

Glede na frekvenčno območje poznamo tri glavne oblike učinkovanja vibracij na človeško telo (Vidovič et al., 1982, str. 36):

- počasna nihanja, ki povzročajo neugodno počutje v obliki »morske bolezni«,
- vibracije s frekvencami med 1 in 80 Hz, ki so najnevarnejše, saj povzročajo mehanske okvare na posameznih organih človeškega telesa,
- vibracije z močnejšimi frekvencami pa učinkujejo predvsem na kožo in podkožno tkivo, tako da omrtvičijo čutno živčevje in zmanjšajo prekrvavitev prizadetega tkiva.

Občutljivost organizma je razen od frekvence odvisna tudi od tega, ali delujejo vibracije na celoten organizem ali le na okončine (roke pri motorni žagi), ali človek sedi, leži ali stoji, ter od smeri nihanja in dolžine izpostavljenosti (Gspan, 1984, str. 84).

Ljudje, ki so dlje časa izpostavljeni vibracijam, se pritožujejo nad težkim dihanjem, zmanjšanjem razumljivosti govora, bolečinami, tiščanjem na vodo ipd. Pri daljši izpostavljenosti se lahko pojavijo deformacije na hrbtenici. Pri delovanju na roke lahko vibracije povzročajo zlasti okvare ožilja in vplivajo na izrabo kosti in sklepov (Gspan, 1984, str. 84).

4.6 PRAH

Prah je eden od zgledov povezanosti med delovnim in zunanjim okoljem. Nastajanje in širjenje prahu in dima zaradi proizvodnje na prostem ali v delovnih prostorih deluje neposredno na človeka. Ko se širi v okolje, vpliva na širšo populacijo, na rastlinstvo in živalstvo, na vode, ozračje itd. (Gspan in Hrašovec, 1993, str. 13).

Dihalni organi so stalno izpostavljeni delovanju prahu. Škodljivost prahu je odvisna od (Gspan, 1984, str. 93):

- koncentracije prahu,
- ekspozicije prahu, ki je odvisna od trajanja izpostavljenosti določeni koncentraciji prahu in od intenzivnosti dihanja, torej od težavnosti dela, od česar je odvisno, kolikšna množina zraka je prišla v dihalne organe,
- kemične sestave (vrste) prahu, od katere sta odvisna toksičnost in način škodljivega delovanja določene vrste prahu,
- velikosti delcev, od katere je odvisno, kje se delec določene velikosti v dihalnem sistemu deponira,
- oblike prašnih delcev, od česar je lahko odvisen škodljivi vpliv.

V splošnem lahko prah različno deluje na posamezna tkiva, organe ali sisteme (Gspan, 1984, str. 93).

Maksimalna dovoljena koncentracija prahu je tista največja koncentracija, pri kateri se še ne pokažejo zdravstvene okvare pri odraslem zdravem človeku, ki opravlja lahko delo pri normalnih mikroklimatskih razmerah in je izpostavljen po 8 ur dnevno periodično vsak dan med 42-urnim delavnikom celo delovno dobo (Gspan, 1984, str. 95).

4.7 RAZSVETLJAVA

Razsvetljavo opišemo z ustreznimi svetlobnotehničnimi veličinami, kot so osvetljenost, svetlost in svetilnost (Koselj et. al., 2002, str. 329). Svetilnost dobimo, če od celotnega svetlobnega toka, ki ga seva vir v prostoru, vzamemo samo njegov del v določeni smeri oziroma v določenem delu prostora. Osvetljenost merimo za količino svetlobnega toka, ki pada na neko ploskev. Kajti predmet vidimo le, če odbija svetlobo, ki pada nanj. Svetlost je merilo za občutek, ki ga neka površina povzroča v naših očeh. Govorimo o svetlih oziroma temnih površinah (Koselj et. al., 2002, str. 334–335).

Delovni prostori morajo biti osvetljeni tudi z naravno svetlobo. Le če tako zahteva tehnološki postopek, ukrepamo drugače. Pri postavljanju objektov moramo paziti, da dnevna svetloba neovirano prodira do svetlobnih površin (npr. oken). Razdalja do sosednjih objektov mora biti vsaj dvakrat večja od višine objekta. Osvetljenost na delavnem mestu mora biti taka, da je primerna za delovno nalogo, zagotovljena morata biti harmonična porazdelitev svetlobe in dobra izbira barv, da ni bleščanja in refleksov (Drusany, 1999, str. 515).

Pod besedo svetloba razumemo vidno svetlobo, ki jo zaznava človeško oko (Svetloba, URL=<http://sl.wikipedia.org/wiki/Svetloba>, 05. 07. 2008). Svetloba je osnovni pogoj za to, da vidimo svet okoli sebe. Primarni vir svetlobe je sonce. Del njegove energije sprejemamo v obliki svetlobe. Prenos svetlobe je enakomeren v vse smeri (Ogrinc, 2000, str. 1).

Najbolj optimalna je dnevna, naravna svetloba, saj omogoča stik človeka z zunanjim okoljem, pri čemer se ljudje počutimo udobno (pozitivni psihični vpliv). Kljub temu da je dnevna svetloba videti bele barve, je sestavljena iz različnih barv, in sicer je, procentualno gledano, količina hladnih in toplih barv v sorazmerju (Sorgente, 1999, str. 61). Če prihaja dnevna svetloba v prostore neposredno, je to seveda zelo cenjeno, vendar pa lahko povzroča prevelik kontrast med zelo močno osvetljenimi in zasenčenimi deli, poleg tega moramo paziti, da ne pride do bleščanja in da se prostor preveč ne ogreje. Ta problem lahko odpravimo z uporabo raznih zaves, žaluzij, streh itd. Tudi najbolj dolgočasen prostor bo postal zanimiv, če bomo uporabili razna barvna stekla ali kristale, skozi katere bodo prodirali sončni žarki. Če poleg dnevne uporabljamo tudi umetno razsvetljavo, je treba v prostoru imeti več svetlobnih virov, pozorni pa moramo biti tudi na to, da so stene okrog oken svetle barve (Sorgente, 1999, str. 66–67).

Vendar dnevne svetlobe ni vedno mogoče uporabiti, zato se poslužujemo umetne razsvetljave predvsem v zaprtih prostorih, v nočnih urah itd. Danes imamo na razpolago neskončne možnosti umetne razsvetljave, z njo lahko ustvarimo različne svetlobne učinke, kot na primer v diskotekah (Sorgente, 1999, str. 61).

Razsvetljava vpliva na koncentracijo, počutje in predvsem na varnost. Če uporabljamo ustrezno razsvetljava, lahko dosežemo, da bo uslužbenec izboljšal storilnost do 50 % in zmanjšal število napak do 60 %. S primerno razsvetljavo lahko zmanjšamo obremenitev oči, glavobole ter bolečine v vratu, saj je vse to pogosto povezano s težko vidnimi nalogami (Koselj et al., 2002, str. 329).

Razsvetljava je zelo pomemben dejavnik, ki vpliva na stranko oziroma uporabnika. Z njo lahko ustvarimo popolnoma drugačen, očarljiv prostor. Predvsem je važna razsvetljava vhoda in izložb, saj morajo privabljati stranke.

4.7.1 Vplivi svetlobe

S primerno svetlobo lahko vplivamo na (Koselj et al., 2002, str. 336–337):

- ustrezno zaznavanje s pomočjo vida – od osvetljenosti prostora je odvisna večina vidnih funkcij, kot so ostrina vida, adaptacija, akomodacija, globinski vid itd. Ustrezno količino svetlobe je težko določiti, odvisna je od posameznika, vendar v povprečju velja, da ne sme presegati 10.000 luksov.
- Ugodno počutje – dobra razsvetljava vzbuja ugodno počutje in zadovoljstvo, s tem se povečata storilnost in pozornost ter zmanjšata utrujenost in raztresenost. Svetloba deluje ugodno, če prihaja od zgoraj in delno s strani, tako kot svetloba sonca.
- Aktivnost – svetloba ima vpliv tudi na možganske centre, ki uravnavajo stopnjo človekove dejavnosti. Pri večji razsvetljavi so ljudje bolj dejavni, zaradi tega je povečana tudi sposobnost zaznavanja in logičnega razmišljanja ter vzdržljivost, hitrost izvajanja dela in varnost.
- Storilnost – svetloba torej izboljšuje vidno zaznavanje, ugodno počutje in dejavnost, posledica tega pa je tudi izboljšanje storilnosti, zmanjševanje napak, nesreč in poškodb.

4.7.2 Lastnosti razsvetljave

Lastnosti dobre razsvetljave so (Koselj et al., 2002, str. 339–347):

- Nivo osvetljenosti – spodnja meja osvetljenosti je 200 lx, za optimalno vidno zadovoljitev potrebujemo osvetljenost okoli 2000 lx. Večino del pa je mogoče opravljati tudi pri nižjih osvetljenostih.

Za lažjo predstavo lahko navedem nekaj primerov vrednosti osvetljenosti: osvetljenost pri polni luni je 0,01 lx, osvetljenost cestne razsvetljave je 1–50 lx, osvetljenost na oblačen zimski dan je 2000–4000 lx, medtem ko osvetljenost na poletni dan opoldne znaša do 100.000 lx (Stankovič, Elisini, 2002, str. 57). Tabela 2 prikazuje priporočene osvetljenosti za različne oblike prostorov in delavnih nalog.

Tabela 2: Priporočene osvetljenosti za različne vrste prostorov

VRSTA DELA	PRIPOROČENE OSVETLJENOSTI V LX	
	MIN.	MAKS.
Gibanje in območja na prostem	20	50
Enostavna orientacija ali kratkotrajno zadrževanje	50	150
Prostori, ki se v delovne namene ne uporabljajo stalno	100	200
Opravila z majhnimi zahtevami v pogledu videnja	200	500
Opravila s povprečnimi zahtevami v pogledu videnja	300	750
Opravila z večjimi zahtevami v pogledu videnja	500	1000
Opravila, kjer so zahteve v pogledu videnja velike	750	1500
Opravila s posebnimi zahtevami v pogledu videnja	1000	2000
Izvajanje zelo natančnih vidnih nalog	nad 2000	

Vir: Koselj et al. (2002, str. 340)

- Harmonična porazdelitev svetlosti – tukaj govorimo o tem, kako svetle oziroma temne so ploskve v prostoru. Razmere za delo so optimalne le, ko so kontrasti znotraj določenega razmerja. Primeren kontrast ne sme biti večji od 3 : 1 in ne manjši od 1 : 3.
- Omejitev bleščanja – delimo ga na:
 - a) direktno bleščanje, ki ga povzročajo svetilke ali svetlobni viri (okna) v človekovem vidnem polju in so svetlejši od svoje okolice. Pri delu za pisalno mizo lahko omejimo bleščanje, tako da odstranimo svetilke, ki se nahajajo v območju, ki ga omejujeta kota 45° in 85° glede na navpičnico skozi oko (svetilke na stropu pred nami). Pri zmanjševanju bleščanja si lahko pomagamo tudi z različnimi razporeditvami svetilk in uporabo svetilk z ustreznimi senčili.
 - b) Indirektno ali refleksno bleščanje nastane, ko se ploskve z veliko svetlostjo odsevajo na gladkih površinah v prostoru. Na refleksno bleščanje vpliva tudi mesto, kjer je nameščena svetilka. Največ bleščanja povzroča svetilka, ki je na stropu pred

delovnim mestom, stanje bo veliko boljše, če bomo svetilko premestili levo ali desno od delovnega mesta. Pri refleksnem bleščanju si lahko pomagamo z uporabo hrapavih (mat) površin in svetilk z večjimi svetlečimi ploskvami. Problem bomo rešili tudi s svetlimi stropi, ki jih lahko še dodatno osvetlimo, tako da razlika v svetlosti stropa in svetilk ni prevelika.

- Smer svetlobe in senčnost vplivata na predstavo o predmetu ali prostoru, ki ga opazujemo. Ena samo svetilka povzroči ostre in temne sence, ki zabrišejo obliko predmeta. Dodatna svetilka na drugem mestu lahko naredi sence svetlejše in zabrisane, kar poveča prepoznavnost predmeta. Če uporabljamo več svetilk, lahko sence popolnoma izginejo, kar spet poslabša prepoznavnost predmeta. Ljudje najbolje sprejemajo svetlobo, ki prihaja od zgoraj in s strani, zato je treba svetilke namestiti skladno s položajem oken.
- Barva svetlobe in mera primerljivosti barv – za prostore, ki so slabo osvetljeni, je bolj primerna svetloba nižje barvne temperature (belo-rumena svetloba). Za prostore, kjer je nivo osvetljenosti visok, pa je bolj primerna svetloba bele barve ali barve dnevne svetlobe. O dobri barvni primerljivosti govorimo takrat, ko je predmet osvetljeno s tako svetlobo, da je videti enakih barv kot pri dnevni svetlobi.

4.7.3 Primerna svetloba v izbranih prostorih

4.7.3.1 Pisarne

Včasih je bil videz pisarniških prostorov hladen in neoseben, novejša smernice v dizajnu narekujejo večjo domačnost. Notranji oblikovalci in arhitekti pri načrtovanju teh prostorov danes uporabljajo več tekstur in barv. Kar zadeva osvetljavo, so danes v uporabi svetilke, ki ustvarjajo nežno svetlobo. Tem so dodani še dekorativni elementi, ki naredijo prostor zanimiv na pogled. Glavni izziv pri načrtovanju osvetlitve pisarniških prostorov sta kreativnost in varčnost pri porabi energije (Whitehead, 2002, str. 234).

Čeprav se nam zdijo pisarne v primerjavi s tovarnami manjši problem, ker je delo bolj ali manj enako, jim je treba posvetiti posebno pozornost, če pomislimo, da intelektualna dejavnost v sodobnih prostorih zahteva veliko koncentracije in živčnega napora (Trstenjak, 1996, str. 426–430).

4.7.3.2 Prodajni prostori

Postavitev luči zelo pomembno vpliva na stranke, na njihovo ugodje in na njihov odziv, ko zagledajo določeno stvar. Pretemen ali presvetel prostor lahko odvrne pozornost kupcev od blaga, ki ga želimo prodati (Whitehead, 2002, str. 150).

Če je izložbeno okno prvi korak oziroma priložnost za očaranje stranke, je naslednja strategija seveda ustvariti privlačen vhod. Ljudje smo različni in zato nas privlačijo

različne stvari, vendar je to tudi stvar kulture. V evropskih blagovnicah skorajda ne najdemo strežnikov v dvigalih, medtem ko na Japonskem ti izrekajo dobrodošlico strankam v vsaki kolikor toliko ugledni blagovnici. Narava predmeta, ki ga kupujemo, vpliva tudi na to, kakšno postrežbo pričakujemo. Pri nakupu dragocene zlatnine pričakujemo osebno postrežbo, v samopostrežni trgovini pa seveda ne. Vhodi morajo nevsiljivo popeljati v razstavne prostore (Turner, 1998, str. 49) in so pomembni, saj je od njihovega izgleda odvisno, ali bodo stranke vstopile v prostor ali bodo odšle naprej. Vhod v prostor mora izražati dobrodošlico in privabljati stranke. Če bo osvetljava slaba, temna, bodo ljudje imeli občutek, da vstopajo v temen prostor, kot da bi vstopali v jamo. Trgovine morajo biti vedno dobro osvetljene, seveda pri tem ne smemo pretiravati, ampak mora biti svetloba v pravi meri, dovolj močna, da privablja ljudi v prostor. S pravo mero osvetljenosti lahko dosežemo, da je prostor videti večji in da so vsi njegovi deli jasno vidni. Veliko trgovin neprimerno uporablja svetlobo, saj luči osredotočijo na blago, pozabljajo pa na uporabnika, torej na stranko, čeprav je prav od nje odvisna uspešnost prodaje. Predvsem v trgovinah z oblačili se vse bolj zavedajo pomena luči, ki so osredotočene na stranko. Pomembno je, da luči oziroma svetloba prikaže stranko na videz lepšo, le tako bo stranka kupila več. Izbira luči je bistvenega pomena, ustvariti moramo vznemirljiv in sijajen prostor (Whitehead, 2002, str. 150).

Uporaba primerne osvetljave lahko povzroči, da si stranka zaželi določeno stvar, ki si je morda ob drugačni luči ne bi. Oblikovalci poskušajo z osvetljevanjem trgovin prebuditi v strankah občutek, da je prav to tista trgovina, ki jo potrebujejo, in da si pri tem zaželi določeno stvar, bolj kot bi si jo sicer. Izbira barvnih kombinacij moramo prilagoditi ciljni skupini (Turner, 1998, str. 47).

Načrt osvetljave mora upoštevati tudi vzdrževanje. Dobro je uporabiti manjše število različnih svetilk, ker s tem shranjevanje rezervnih zavzame manj prostora in zmanjša tveganje tehničnih težav pri menjavi svetilk (Turner, 1998, str. 49).

4.7.3.3 Bolnice

V zdravstvenih ustanovah je svetloba še posebej pomembna, saj so starejši in bolni ljudje bolj občutljivi nanjo. Osvetlitev ne sme biti vsiljiva, hkrati pa mora biti dovolj močna, da lahko medicinsko osebje nemoteno izvaja svoje naloge. Dobra prostorska osvetlitev je prvi korak; zagotoviti je treba nežno svetlobo, ki ustvarja prijetno vzdušje v sobah, in hkrati tako svetlobo, da zmanjšuje morebitno zmedenost pacientov. Svetloba mora biti tudi dovolj dobro premišljena, saj ima medicinsko osebje pogosto urgentne naloge in se zato nima časa ukvarjati z vzpostavljanjem primerne svetlobe. Pacienti potrebujejo še posebno dobro osvetlitev v prostorih, kot so kopalnice. V drugih javnih prostorih bi morala svetloba usmerjati ljudi do specifičnih destinacij, kot so recepcija, sprejemnica in čakalnica, ali jih odvracati od prostorov namenjenih zgolj osebju (Whitehead, 2002, str. 246).

4.7.3.4 Restavracije

Prava kombinacija luči je pomembna tudi v restavracijah, saj svetloba v tem primeru veliko pripomore k vzdušju v prostoru (Whitehead, 2002, str. 150).

Glede postavitve svetlobe v restavracijah novejša smernice narekujejo, da dobra osvetlitev in dober videz stopata z roko v roki. Ni več potrebno izbirati med sedenjem pod močno lučjo in prostori, osvetljenimi zgolj s svečami, ki so zato tako temni, da gostje težko vidijo, kaj imajo na krožniku. Načrtovanje osvetlitve igra pomembno vlogo pri ustvarjanju atmosfere restavracije tako navzven kot navznoter. Navznoter mora laskati tako dizajnu prostora kot gostom. Navzven pa mora podnevi in predvsem ponoči oglaševati gostinski lokal. Prostorska osvetlitev je dandanes pogosto dopolnjena z osvetljava, ki poudarja umetnine in zelenje v prostoru. Dizajni, kjer je vsaka miza posebej zelo močno osvetljena, tako da trpi videz gostov, se umikajo osvetlitvam, ki vključujejo nežno svetlobo visečih luči in sveč. Učinkovita in uspešna prostorska osvetlitev zahteva nekaj planiranja, posebno v restavracijah s temnim stropom, ki ne odbija dobro svetlobe, vendar se taka investicija povrne (Whitehead, 2002, str. 162).

5 UČINKI BARV NA STRANKE

Barve sodijo med najbolj vznemirljive stvari na svetu. Že od samega začetka so jih ljudje uporabljali za označevanje prostora in okraševanje okolice. Barve lahko poživijo vsak prostor, izboljšajo razpoloženje in okrepijo duh. Različne kulture pripisujejo posameznim barvam določene pomene. Barve so lahko strastne in čutne ali pa umirjene in razmišljajoče. Barve v nas vzbujajo različna občutja in v veliki meri prispevajo k očarljivosti in lepoti sveta, v katerem živimo. Danes obstaja več kot 16 milijonov različnih odtenkov barv (Starmer, 2006, str. 8). Vsaka barva ima različno delovanje in lahko se uporabljajo tudi za zdravljenje.

5.1 FIZIKALNI UČINKI BARV

Pri barvah ločimo tri spremenljivke, in sicer barvni ton, svetlost in nasičenost barv. Pri funkcionalni barvi je treba upoštevati še tri spremenljivke, ki se gibljejo na liniji človek – predmet – vir svetlobe. Fizikalne spremenljivke barve se spreminjajo glede na različnost predmeta oziroma odsevnost njegove površine pri različnih virih svetlobe. Kontrast v vidnem polju in odsevnost različnih predmetov oziroma barv sta faktorja, ki imata pomembno vlogo pri aplikaciji funkcionalne barve v prostore. Za ugodno razsvetljavo so potrebna določena razmerja svetlosti. V lokalu ne smejo biti svetlosti v razmerju večje od 40 : 1. Za pravilno razsvetljeno in dobro pregledno vidno polje, ki je zdravo za oči in živce, je treba upoštevati jakost in vrsto razsvetljave ter obliko in velikost prostora obenem z vrsto in velikostjo opreme, zato je nemogoče postaviti splošne norme za najboljšo barvo in svetlost. Ugotovljeno je, da imajo stene prostorov povprečno svetlobno odsevnost približno 50 %, pri tem so upoštevane tudi površine vrat in oken. Za strop je priporočljiva odsevnost 70–85 %, za zgornje dele stranskih sten 60–80 %, za spodnje pa 50–65 %, za pohištvo in stroje 50–65 %, za tla pa 30–50%. Bleščečim površinam se moramo izogibati, saj slepijo in utrujajo oči. Ker se v prostoru nahajajo različni predmeti, je težko določiti splošno veljavna pravila za pravilen odnos med površino predmeta, ozadjem, virom svetlobe in morebitnim gibanjem predmetov. Da se izognemo bleščečim in slepilnim kontrastom, je najbolje, da uporabljamo čim manj barv. Stranke bodo v takih prostorih morda razočarane nad revščino barv, vendar se moramo v tem primeru osredotočiti na mnenje tistih, ki se v prostoru zadržujejo več časa, torej zaposlenih (Trstenjak, 1996, str. 400–402).

5.2 FIZIOLOŠKI UČINKI BARV

Zaradi ozke zveze med barvo in življenjem je razumljivo, da imajo barve močne fiziološke vplive na vsa živa bitja. Rastline so zelo občutljive na barvne vplive. G. Mathien je izvedel v Juvisyju zanimiv poskus: mimosa pudica, ki je bila v začetku visoka 27 mm, je po treh mesecih pod vplivom modre luči dosegla 28 mm, pod

vplivom bele 100 mm, pod vplivom rdeče pa 423 mm. Barve imajo močan fiziološki učinek tudi na človeka (Trstenjak, 1996, str. 403).

Na teksaški univerzi so merili moč stiska prstov oseb, ki so gledale obarvano svetlobo. Ko so gledale rdečo svetlobo, ki spodbuja možgane, se je prijem okrepil za 13,5 %. V neki drugi raziskavi pa so bolniki z drhtavico gledali modro svetlobo, ki možgane pomirja, in tresenje se je zmanjšalo. Stara ljudstva so uporabljala barve za različne vrste zdravljenja telesa in duha. Barve nas lahko vznemirijo, spodbudijo, pomirijo, nam dajejo energijo. Čakalnice v televizijskih studiih in gledališčih so znane kot zelene sobe, saj je značilno, da se ob zeleni barvi spočijemo (Ackerman, 2002, str. 263).

Na podlagi raznih poskusov je danes mogoče bolj ali manj natančno določiti, kakšne fiziološke vplive imajo posamezne barve na človeka.

Rdeča barva: zvišuje mišično napetost, krvni pritisk in pospešuje cirkulacijo krvi in dihanje (Trstenjak, 1996, str. 403). Pozitivno lahko vpliva na prehlad, slabo cirkulacijo, slabokrvnost in težave s sluzjo. Rdeča barve je barva stimulacije (Andrews, 2003, str. 23).

Oranžna barva: pospešuje prebavo in utrip srca, pri tam pa ne zvišuje krvnega pritiska (Trstenjak, 1996, str. 403). Oranžna barva lahko pomaga pri zdravljenju vranice, trebušne slinavke, želodca, črevesja, nadledvične žleze in depresije (Andrews, 2003, str. 24). Značilno je, da spravlja v dobro voljo, ampak utegne utrujati. Velja tudi za čustveni stimulans (Trstenjak, 1996, str. 403).

Rumena barva: je stimulans za oči in živce, zato pomirja tudi določena živčna, psiho-nevrotična stanja (Trstenjak, 1996, str. 403). Dobro vpliva na želodec, črevesje, mehur, prebavne težave in depresijo. Velja tudi kot mentalni stimulans (Andrews, 2003, str. 24).

Zelena barva: razširja kapilare ter znižuje krvni pritisk, zato se uporablja za zdravljenje mentalnih bolezni, živčne utrujenosti, nespečnosti, histeričnih nagnjenj, težav s srcem, pri visokem krvnem tlaku, čirih, izčrpanosti itd. Daje ravnovesje in olajša nevralgije in migrene. Velja tudi kot sedativno in hipnotično sredstvo (Trstenjak, 1996, str. 403–404).

Modra barva: znižuje muskularni in krvni pritisk ter pomirja in zmanjšuje dihalni ritem. Velja tudi kot emotivni sedativ, saj nagiblje k miru in introspekciji ter še bolj pomirja živčna stanja kot zelena (Trstenjak, 1996, str. 404). Uporablja se za zdravljenje dihal, visokega krvnega tlaka, težav z grlom, astme, noric, zlatenice, revmatizma, žilnih bolezni. Je ena najbolj univerzalnih zdravilnih barv za otroke (Andrews, 2003, str. 25).

Vijolična barva: vpliva okrepevalno na pljuča in srce ter zvišuje organsko odpornost. Značilno je, da združuje tonični efekt modre in stimulativen efekt rdeče barve

(Trstenjak, 1996, str. 404). Vijolična barva je učinkovita pri rakastih obolenjih, artritisu, okostju, presnovi rudninskih snovi v telesu (Andrews, 2003, str. 26).

Bela barva: vsebuje celoten svetlobni spekter. Krepi in očiščuje celoten energijski sistem, vzbuja ustvarjalnost ter stabilizira in stimulira celoten energijski sistem (Andrews, 2003, str. 22).

Črna barva: vsebuje tudi celoten barvni spekter. Mnogi zdravilci se črno barvo bojijo uporabljati, Andrews pa meni, da ima dobrodejen učinek. Je namreč zaščitna barva, ki ozemlje in pomirja, zlasti preobčutljive ljudi. Črna barva aktivira magnetične energije v telesu in jih krepi, vendar moramo biti pri njeni uporabi zmerni, saj lahko povzroči depresijo in druga podobna mentalna stanja. Črna barva je najbolj učinkovita v kombinaciji z belo, zlasti ko se človek težko obvladuje. Aktivira našo podzavest, da lahko življenje, ki nam uhaja, usmerimo v pravo perspektivo. Črne barve raje ne uporabljamo same, ampak le v kombinaciji z drugimi barvami (Andrews, 2003, str. 22–23).

5.3 PSIHOLOŠKI UČINKI BARV

Različne raziskave so dokazale, da imajo barve močan psihološki učinek na človeka, čeprav ni še čisto jasno, zakaj je tako. Najverjetneje pa je, da imajo barve tak psihološki učinek zaradi asociacij na različne stvari, vendar to ni dokazano. Nekatere barve vzbujajo občutek topline (tople barve), druge nam dajejo občutek mraza (hladne barve). Prav tako nas lahko nekatere barve razdražijo, druge nas pomirjajo, barve nas razžalostijo ali razveselijo (Dančević, 1970, str. 5).

Zato moramo biti pri izbiri barv pozorni tudi na to, kaj dejansko pomislijo ljudje ob pogledu na določeno barvo oziroma na kaj jih določena barva spominja.

Zaznave barv se v človekovi duševnosti močno integrirajo ali dopolnjujejo z drugimi zaznavami, ki nimajo z barvami in vizualnimi zaznavami nič opraviti. Barve imajo raznovrstne psihološke učinke na človeka. Barve na primer vplivajo tudi nato, kako ljudje zaznavamo prostor in gibanje. V prostoru se nam svetle barve odmikajo in razširjajo prostor, temnejše barve pa ga zožijo. Svetlejše barve nam v primerjavi s temnejšimi dajejo občutek oddaljenih ali odmikajočih se barv, temnejše pa se nam zdijo vsiljene in utesnjujoče. Značilno je tudi, da teme barve znižujejo, svetle barve pa zvišujejo prostor. Človek to doživlja tudi na sebi, in sicer tako, da ga temne barve tlačijo, svetle pa dvigajo. Na podlagi tega moramo paziti, da ne naredimo napake in obarvamo stropov s temno, tal pa s svetlo barvo. Če bomo tla pobarvali v svetlo rumeno, bodo stranke imele občutek, da hodijo po pesku, če v modro, kot da bi hodile po ledu, roza tla pa se jim bodo zdela prav tako trda kot rjava ali opečno rdeča (Trstenjak, 1996, str. 404–406).

Pomembno je omeniti tudi psihologijo vrat, saj se z njimi stranke najprej srečajo. Moramo se zavedati, da so vrata del prostora, in zato barve sten ne smejo biti preveč

kontrastne, zlasti če imamo v prostoru več vrat. Če bodo vrata tople barve, bodo dajale strankam občutek zaprtosti, zato raje poskrbimo, da bodo vrata hladne barve, kajti tako bodo v strankah vzbudila podzavesten občutek odprtosti. V redu je, če se barva vrat ravna bolj ali manj po barvi stropa, vendar mora biti rahlo temnejša (Trstenjak, 1996, str. 407).

Barvne zaznave se močno integrirajo tudi s toplotnimi občutki. Razlikujemo tople in hladne barve, ki smo jih dobili po asociaciji iz narave. Ugotovljeno je bilo, da ljudje v zeleno-modrem prostoru občutijo temperaturo za 3 do 4 stopinje hladnejšo kot v oranžno ali oker obarvanem prostoru, čeprav je v obeh prostorih temperatura objektivno enaka (Trstenjak, 1996, str. 408).

Če povzamemo psihološko karakteristiko barv, lahko glavne barve označimo takole (Trstenjak, 1996, str. 410):

- Rdeča barva: je barva krvi in ognja ter izraz življenja in moči, neločljivo je povezana s strastjo, borbo in vročino.
- Modra barva: je barva globokega ledu, čustveno jo povezujemo s hladno daljino prostora in njegove neskončnosti. Modrina vpliva na razum, tako kot rdeča barva na čustva.
- Rumena barva: je najsvetlejša barva, je barva sonca, bleska in živahnosti.
- Oranžna barva: združuje silnost rdeče in živahnost rumene.
- Zelena barva: je barva narave in pomeni veselost in mir, zato je simbolično barva upanja.
- Vijolična barva: je mešanica rdeče in modre, nanjo se navezujejo predstave sijaja in dostojanstva, ima tudi pomirjajoč vpliv.

Na podlagi teh splošnih oznak dobimo osnovne smernice za uporabo barv v prostorih, kamor bodo zahajale stranke oziroma uporabniki raznih storitev, glede na to, kakšne občutke želimo v njih prebuditi.

5.4 BARVE V PISARNAH

Vse več ljudi preživi velik del svojega dneva v pisarni, zato moramo biti posebej pozorni na to, kakšen bo njen videz. Barve v pisarni ne bodo imele pozitivnih učinkov samo na zaposlenega, ampak lahko posredno vplivajo tudi na učinkovitost organizacije. Barve nimajo direktnega fizikalnega učinka na nas, kot na primer zrak in svetloba, ki sta med drugim tudi zakonsko določena, ampak jih kljub temu ne smemo zanemariti, saj so lahko pomemben psihični in fizični stimulans. Pozornost se posveča predvsem prostoru, kjer poteka delo s strankami, saj barve dajejo nek zgled, prepoznavnost in stil organizacije. Manj pozornosti se daje prostorom, ki niso namenjeni javnosti, ki pa so pogosto pravi operativni prostor. Kriteriji za izbiro barv so različni, obstajajo barve, ki se bolj podajajo administrativnim delom, barve, ki stimulirajo ustvarjalnost, druge barve, ki pripomorejo k odprtosti in komunikaciji (primerne za prostore, kjer se dela s strankami), in barve, ki spremljajo tišino (Santagostino, 2006, str. 187–188).

Wilson loči pisarne na zasebne, v katerih dela en sam človek, ki si lahko po lastnem okusu opremi pisarno, in pisarne, kjer sedi več uslužbencev, in se pri opremljanju torej ne moremo ozirati na posameznika. (Trstenjak, 1996, str. 426).

Predlog, ki ga ima Wilson za zasebne pisane, je naslednji (Trstenjak, 1996, str. 426):

- strop - rumene barve,
- stene so lahko po izbiri školjčno bež barve ali sive,
- leseni deli so lahko bakreno rdeči ali golobje sivi ali zeleni.

Za večje tovarniške pisarne pa je eden od predlogov Wilsona sledeč (Trstenjak, 1996, str. 428):

- strop – kameno bel,
- stene – pastelno modre,
- leseni deli so lahko golobje sivi, bakreno rdeči, rožnato-bež ali rumeni.

Na splošno velja, da je treba v pisarnah, kjer je veliko strojev, s pomočjo barv povečati dinamiko in dvigniti veselost, zato je treba uporabiti predvsem tople barve. Za prostore, kjer je veliko računanja, pa so primerne hladne barve, ki pomirjajo (Trstenjak, 1996, str. 428–430).

Posebno pozornost je potrebno nameniti hodnikom in vstopnim vratom, saj ti naredijo na stranko, ki prihaja v podjetje, prvi in odločilni vtis. Eden od predlogov, ki jih daje Wilson za vhodne veže, je naslednji (Trstenjak, 1996, str. 431):

- strop – rumen,
- zgornji deli sten – sivi,
- spodnji deli sten – zeleni,
- leseni deli so lahko rožnato-bež.

V tem primeru rumena barva skupaj z nežnimi stenskimi barvami učinkuje na stranke zelo sončno. V prostor lahko vnesemo še več barv s primerno dekoracijo in rožami (Trstenjak, 1996, str. 431).

Čeprav barve nimajo direktnega vpliva na naše počutje, niso zato nič manj pomembne, saj v veliki meri vplivajo na psihično in fizično stanje strank. Poleg tega je pomembno, da v organizacijah uporabimo barve tudi kot znak prepoznavnosti.

6 PROSTOR ZA STRANKE S POSEBNIMI ZAHTEVAMI – INVALIDI

Vsem ljudem mora biti omogočen dostop do stavb in naprav, zato jih je potrebno graditi tako, da ne predstavljajo nikakršnih težav funkcionalno oviranim ljudem. Predvsem je pomembno, kako so načrtovani dostopi do stavb in naprav, vhodi, horizontalne in vertikalne komunikacije, telefonske govornice, sanitarije ter kakšno je označevanje. Zato je potrebno nekatere prostore projektirati drugače, tudi večjih dimenzij (Vovk, 2000, str. 68).

Pomembno je, da ima prostor pred vhodom in za njim zadostno površino za obračanje z invalidskim vozičkom. Če ima stavba več vhodov, mora biti vsaj eden dostopen za ljudi z invalidskim vozičkom. Za vhodna vrata velja, da mora biti širina 90 cm, da je možen lagoden prehod z invalidskim vozičkom, za dvokrilna vrata pa velja minimalna širina 180 cm. Zidna odprtina vhodnih vrat naj bo odmaknjena od kota ali drugih ovir za vsaj 50 cm. Vrata z avtomatičnim odpiranjem so najprimernejša, pri tem imajo prednost drsna vrata. Kljuge in ročaji morajo biti oblikovani tako, da je mogoč čvrst prijem roke. Ročaj mora biti pritrjen v višini 75–80 cm od tal. Hodniki morajo biti dovolj široki, da omogočajo srečanje dveh oseb na invalidskem vozičku in enoročni obrat za 180°, in sicer je primerna širina 160 cm. Tla morajo biti takšna, da je možnost, da komu spodrsne, čim manjša. Za nivojske razlike v tleh, na primer stopnice, je potrebno priskrbeti klančine. Dolžina klančine naj ne bi presegala dolžine 6 m, pri naklonu 1 : 12. Kadar so potrebne daljše klančine, morajo biti prekinjene s počivališči, minimalna dolžina katerih naj bi bila 150 cm. Na začetku in koncu klančine morajo biti tla vodoravna. Da bi se izognili nesrečam, moramo poskrbeti za robove klančin, ki preprečujejo zdrs koles invalidskega vozička čez rob. Dobro je, da je klančina na obeh straneh opremljena z držaji, primernimi za čvrst prijem roke (Vovk, 2000, str. 69–75).

Poseben problem predstavljajo stopnice, ki jih ljudje na invalidskem vozičku ne morajo uporabljati, zato se uporabljajo vertikalne dvizne naprave, ki jih delimo na (Vovk, 2000, str. 77–81):

- vertikalne dvizne ploščadi – namenjene so zunanji in notranji uporabi. Nosilnost naj bi bila primerna za osebo na invalidskem vozičku s spremstvom, to je za 225–300 kg. Velikost ploščadi naj bi bila 90 x 140 cm.
- Dvigala – veljajo kot najbolj primerne vertikalne komunikacije za prevoz telesno prizadetih ljudi. Dvigala za javno rabo naj bi bila dimenzionirana za najmanj 6 oseb. Širina vrat mora biti 90 cm, velikost kabine pa 110 x 140 cm. Znotraj kabine mora biti zagotovljen držaj okroglega profila v višini 90 cm. Tudi tipke morajo biti v takšni višini, da jih doseže oseba na invalidskem vozičku. Dvigalo se mora ustavljati na isti ravnini, kot so etažna tla, dopustna razlika je 0,5 cm.

Poleg številnih mikroklimatskih dejavnikov in drugih prostorskih kriterijev, na katere moramo biti pozorni bi oblikovanju prostora, moramo najprej pomisliti na

funkcionalno ovirane ljudi in jim omogočiti neoviran dostop do stavbe ter v vse poslovne prostore in neovirano gibanje v zgradbi, tudi če to zahteva prostor večjih dimenzij.

7 PRIMER DAVČNEGA URADA KOPER

Davčna uprava je državni organ, ki opravlja naloge davčne službe kot organ v sestavi Ministrstva za finance. Davčno upravo sestavljajo Generalni davčni urad, 15 območnih davčnih uradov in Posebni davčnega urada. Davčni uradi so organizacijske enote davčne uprave, ki se ustanovljajo za opravljanje nalog davčne službe na določenem območju ali za določeno področje dela (ZDS, 2.–9. člen).

Davčni urad Koper s sedežem v Kopru zajema območja upravnih enot Izola, Koper, Piran in Sežana. V Davčnem uradu Koper je 163 zaposlenih, ki opravljajo svoja dela v naslednjih oddelkih: oddelek za odmero in kontrolo pravnih oseb in samostojne podjetnike, oddelek za odmero in kontrolo fizičnih oseb, oddelek za davčno inšpekcijo, oddelek za davčno knjigovodstvo in izterjavo, oddelek za pravne naloge, oddelek za načrtovanje, analiziranje in statistiko, oddelek za informacijsko tehnologijo in oddelek za splošne zadeve.

Davčni urad Koper se nahaja v objektu, ki mu zaradi oblike pravijo Barka. Pred objektom je veliko parkirišče, kljub temu pa se ob določenih urah, ko je objekt najbolj obiskan, le s težavo najde parkirni prostor.

Davčna uprava je uradni prostor, torej zanj veljajo pravila, ki veljajo za vse državne uradne prostore. Med drugim tudi to, da morata biti pred državnim uradom izobešeni zastava Republike Slovenije in tabla z državnim grbom, napisom Republika Slovenija in nazivom organa. Na objektu Barka najdemo zastavo Republike Slovenije in Republike Hrvaške samo na balkonu hotela Pristan, ki je v neposredni bližini Davčnega urada. Tabla z grbom in napisom Republika Slovenija pa se nahaja takoj pred vhodom v objekt. Prav tako je na vratih pred vhodom izobešen urnik Davčnega urada, iz katerega so jasno razvidne uradne ure za stranke.

Na vratih sprejemnega prostora je ponovno izobešen urnik Davčnega urada. Sprejemni prostor je zelo temen. Za osvetlitev ne uporabljajo nobenih naravnih virov svetlobe, ampak le umetno razsvetljavo, ki je zelo slaba. V sprejemnem prostoru je visok pult, ni pa opaziti nikakršne oznake, ki bi nakazovala polje diskretnosti. Na mizici, ki jo obkrožajo trije stoli, leži knjiga pohval in pritožb. Iz sprejemnega prostora sta na izbiro dve poti, ki vodita v zgornja nadstropja. Prva vrata vodijo do stopnic, ki jih je približno 13 neprekinjenih, varnostna ograja je le na eni strani, na drugi pa je stena. V *Priročniku za zdravo in varno delo* pa Koselj navaja pravilo, ki določa, da moramo če je število stopnic večje od deset, imeti na obeh straneh varnostno ograjo, oziroma oprijemalo za roke, v primeru polnih sten. Druga možna pot je dvigalo. V dvigalu je oznaka, da je primerno za 13 oseb, kar pa je zelo težko izvedljivo, saj je dvigalo polno že s šestimi osebami. Prostori v zgornjih nadstropjih so svetlejši in prijetnejši. Iz dvigala oziroma s stopnic pridemo na hodnik, na levi in desni strani so vrata, ki vodijo v pisarne, na nekaj metrov najdemo tudi mizice s stoli, kjer lahko stranke posedijo med čakanjem. Na hodnikih torej ni naravnih svetlobnih virov, v

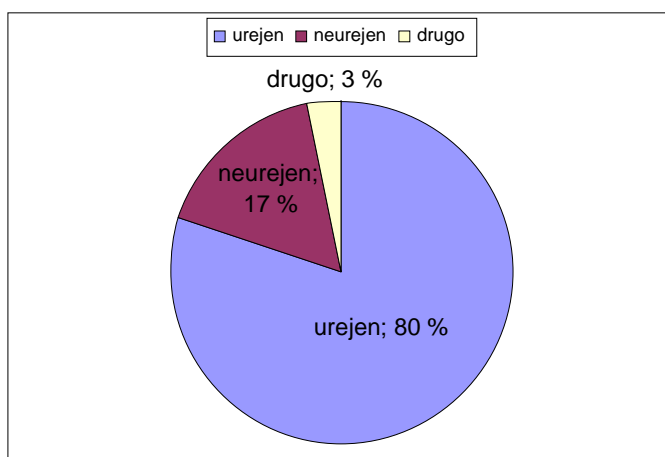
pisarnah pa kombinirajo dnevno svetlobo z umetno razsvetljavo. Poslovni prostori so primerno označeni z napotilnimi tablami, iz katerih je razvidna razporeditev oddelkov.

Za analizo Davčnega urada Koper smo uporabili tehniko anketiranja. Anketo smo izvedli na vzorcu 30 ljudi, ki so vsaj enkrat obiskali Davčni urad Koper. Rezultati ankete so naslednji:

1. Kakšen se vam zdi Davčni urad Koper z vidika urejenosti?

- a) Urejen.
- b) Neurejen.
- c) Drugo:

Graf 2: Urejenost Davčnega urada



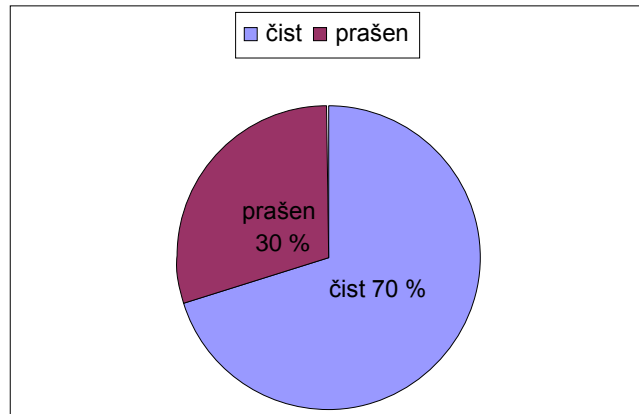
Vir: lasten

Iz dobljenih rezultatov lahko sklepamo, da je Davčni urad Koper primerno urejen. Možnost odgovora c) je predstavljala prosti odgovor, 3 % anketirancev so napisali, da sem jim zdi prostor povprečno urejen. Videz urejenosti bi se lahko izboljšal z uporabo novejših sredstev in njihovo primerno razporeditvijo. Boljša razsvetljava bi prav tako lahko pripomogla k boljšemu videzu prostorov.

2. Kakšen se vam zdi Davčni urad Koper z vidika čistoče?

- a) Čist.
- b) Prašen.
- c) Drugo:

Graf 3: Čistost Davčnega urada



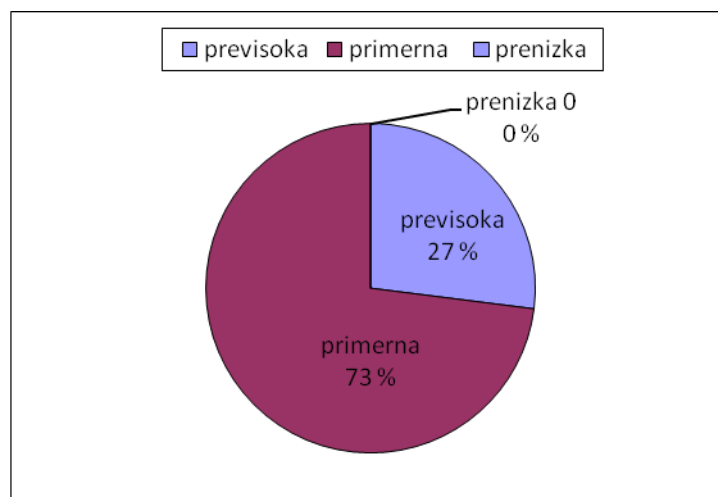
Vir: lasten

V primerjavi s prvim vprašanjem so tukaj rezultati bolj negativni, verjetno zato, ker Davčni urad Koper poseduje predvsem staro opremo in se tako nekaterim strankam ne zdi čist. Davčni urad bi moral posodobiti določeno opremo vsaj v prostorih, ki so namenjeni strankam.

3. Kakšna se vam zdi temperatura v Davčnem uradu Koper?

- a) Previsoka.
- b) Prenizka.
- c) Primerna.

Graf 4: Temperatura v Davčnem uradu



Vir: lasten

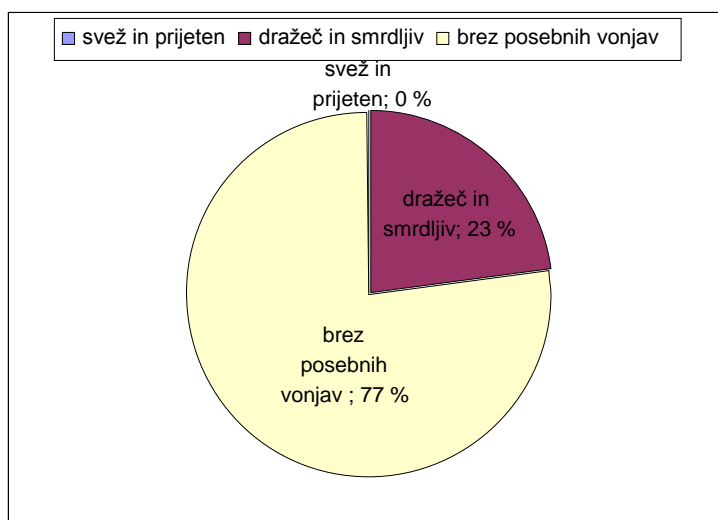
27 % anketirancev se zdi temperatura zraka previsoka, ta rezultat je najverjetneje posledica tega, da je v pisarnah običajno temperatura nekoliko višja, saj je

prilagojena zaposlenim, ki opravljajo predvsem sedeče delo, in se zato zunanjim obiskovalcem zdi previsoka. Davčni urad bi lahko poskrbel za nekoliko nižjo temperaturo vsaj v čakalnih prostorih, kjer se nahajajo stranke, oziroma bi lahko priskrbel prostor, kjer bi stranke odložile odvečno obleko.

3. Kakšen se vam zdi zrak v davčnem uradu Koper?

- a) Svež in prijeten.
- b) Dražeč in smrdljiv.
- c) Brez posebnih vonjav.

Graf 5: Zrak v Davčnem uradu



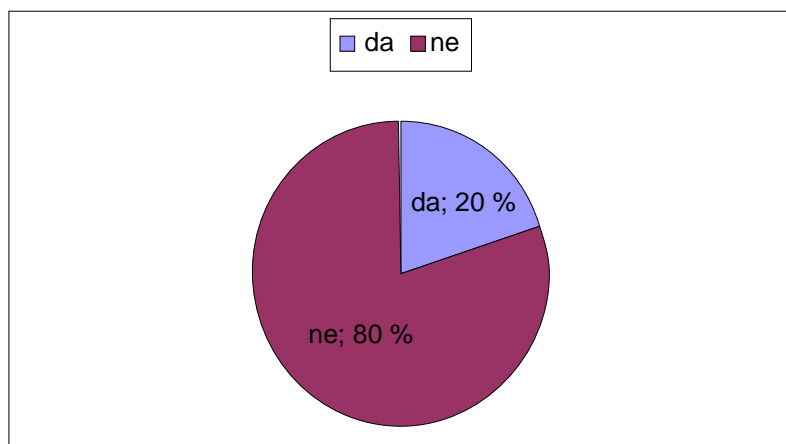
Vir: lasten

Na prvi pogled se morda zgornji rezultat ne zdi negativen, ampak če pomislimo, da nihče ni obkrožil možnosti a), kljub vsem izdelkom, namenjenim odišavljenju prostorov, ki so danes razpoložljivi na prodajnih policah, je rezultat vse prej kot pozitiven. 23 % anketirancev je celo odgovorilo, da se jim zdi zrak dražeč in smrdljiv, najverjetneje zaradi bližine restavracije in neprimerno vzdrževanih prezračevalnih poti. Dokazano je, da vonj močno vpliva na zaznavo okolja in posledično na razpoloženje ljudi. Na davčnem uradu se očitno ne zavedajo pomena vonja. Najmanj, kar bi morali storiti, je skrb za čist zrak in prezračen prostor, kot dodatek pa bi lahko uporabili dišavne ventilatorje, ki bi jih namestili predvsem v čakalnih prostorih in pisarnah.

5. Ali ste občutili katerega od spodaj navedenih simptomov v davčnem uradu Koper (možnih je več odgovorov)?

- a) Glavobol.
- b) Omotičnost.
- c) Vnetje nosu, oči ali grla.
- d) Oteženo dihanje.
- e) Zadušljiv občutek.
- f) Vzdraženje dihalnih poti.
- g) Zaspanost.
- h) Utrujenost.
- i) Pekoče oči.
- j) Suha in srbeča koža.
- k) Alergije.
- l) Nisem občutil(a) nobenega simptoma.

Graf 6: Občutek škodljivih simptomov



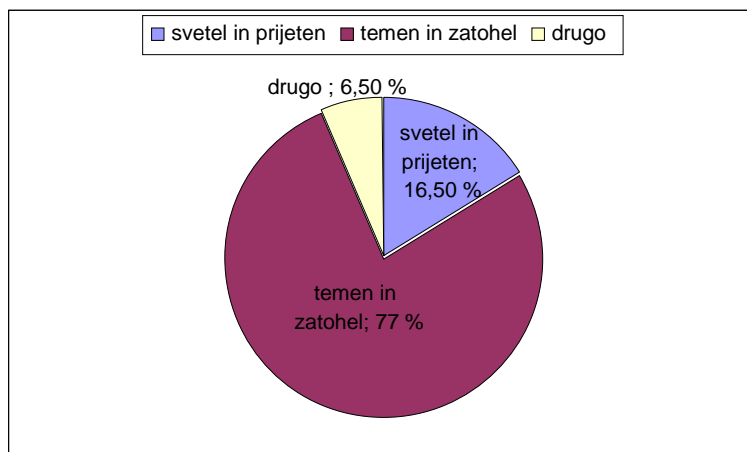
Vir: lasten

Zgoraj navedene simptome lahko občutimo zaradi neustrezne kakovosti zraka. V literaturi definirajo, da je kakovost zraka slaba takrat, ko 20 % ljudi občuti škodljive vplive, take stavbe se imenujejo bolne stavbe. Iz dobljenih rezultatov je razvidno, da je Davčni urad Koper bolna stavba. V 52 % je vzrok za nastanek bolne stavbe neustrezno prezračevanje, kar najverjetneje velja tudi za Davčni urad Koper. Davčni urad Koper se v glavnem poslužuje umetnega prezračevanja, vendar mu očitno ne namenijo zadostne pozornosti. Prezračevalne naprave treba redno čistiti in vzdrževati. V 17 % je vzrok za nastanek bolne stavbe vir onesnaževanja, ki je prisoten v stavbi. Ta problem se v manjši meri nanaša tudi na Davčni urad Koper, saj je v njem večje število računalnikov in tiskalnikov, iz katerih izhajajo strupene snovi. Poleg ustreznih prezračevalnih naprav, bi se Davčni urad lahko posluževal tudi nekaterih rastlin, ki uspešno razkrajajo strupene snovi, prisotne v računalnikih, tiskalnikih, pohištvu itd.

6. Kakšen se vam zdi sprejemni prostor v davčnem uradu Koper?

- a) Svetel in prijeten.
- b) Temen in zatohel.
- c) Drugo:

Graf 7: Svetlost sprejemnega prostora



Vir: lasten

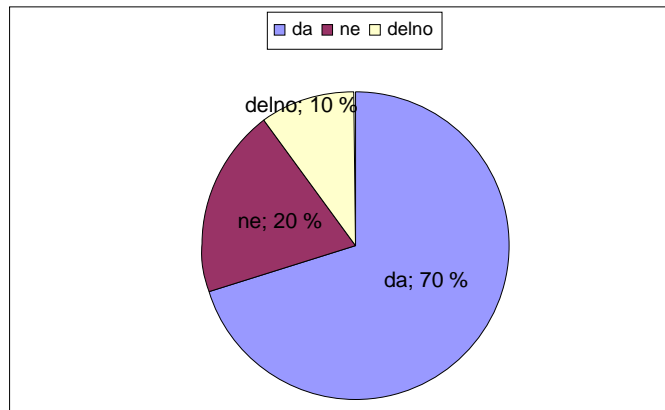
Možnost c) je predstavljal prosti odgovor in, 6,5 % anketirancev je odgovorilo, da je prostor običajen.

Kljub temu da razsvetljava predvsem sprejemnega prostora zelo pomembno vpliva na stranke, na davčnem uradu Koper temu ne namenjajo posebne pozornosti, kar je razvidno tudi iz rezultatov ankete. Kljub napotilnim tablam, ki so izobešene zunaj stavbe, stranke, ki so prvič namenjene na Davčni urad, s težavo najdejo prostor. V veliko primerih morajo povprašati v bližnjih poslovnih prostorih. S primerno razsvetljava sprejemnega prostora bi Davčni urad Koper ustrezno usmeril stranke in hkrati pozitivno vplival na njihovo razpoloženje in ugodje. V sprejemnem prostoru ni mogoče uporabljati naravnih svetlobnih virov, zato bi morali uporabljati ustrezno umetno razsvetljava.

7. Ali vam napotilne table pomagajo pri orientaciji v prostorih Davčnega urada Koper?

- a) Da, s pomočjo napotilnih tabel hitro najdem prostor, ki ga iščem.
- b) Ne, napotilne table mi niso v pomoč .
- c) Napotilne table so delno v pomoč.

Graf 8: Uporabnost napotilnih tabel



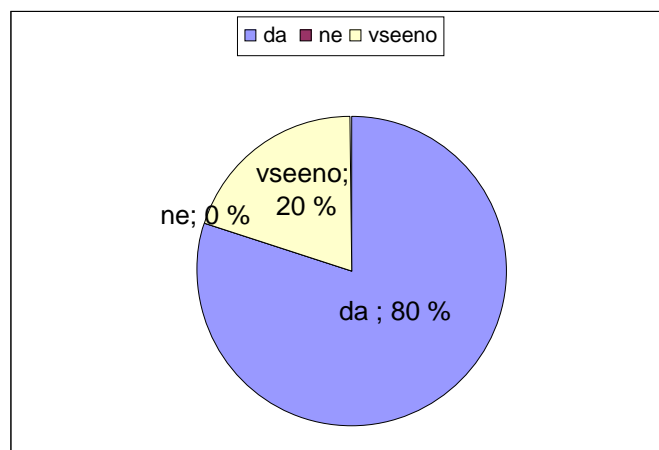
Vir: lasten

Davčni urad Koper ima ustrezno nameščene napotilne table, iz katerih je razvidna razporeditev prostorov. 70 % anketirance se poslužuje napotilnih tabel in z njihovo pomočjo uspešno najde prostor, 20 % jih meni, da jim napotilne table niso v pomoč. Izbira c) je puščala prosti odgovor in 10% anketirancev je odgovorilo, da so napotilne table le delno v pomoč in da raje povprašajo zaposlene, kje se nahaja prostor, ki ga iščejo. Na dobljene rezultate vpliva tudi orientacija posameznikov v novem prostoru. Pomembno pa je, da so napotilne table vidne in na ustreznem mestu.

8. Ali bi vam ugajala glasba v čakalnih prostorih Davčnega urada Koper?

- a) Da.
- b) Ne.
- c) Vseeno.

Graf 9: Glasba



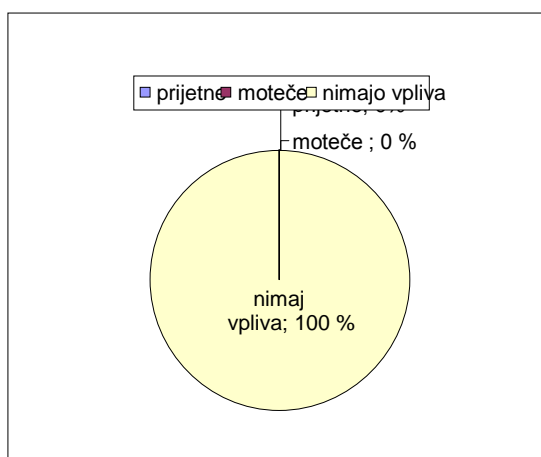
Vir: lasten

V uradnih prostorih v Sloveniji ni uveljavljena praksa poslušanja glasbe, kljub temu da ima lahko primerno načrtovana glasba zelo pozitiven vpliv na ljudi. Zgornji rezultat potrjuje hipotezo, da se v poslovnih prostorih premalo poslužujejo glasbe z namenom ustvariti pozitivno razpoloženje pri strankah, kljub temu da kar 80 % anketirancev meni, da bi jim glasba ugajala.

9. Kakšne se vam zdijo barve v Davčnem uradu Koper?

- a) Prijetne.
- b) Moteče.
- c) Nimajo posebnega vpliva.

Graf 10: Vpliv barv



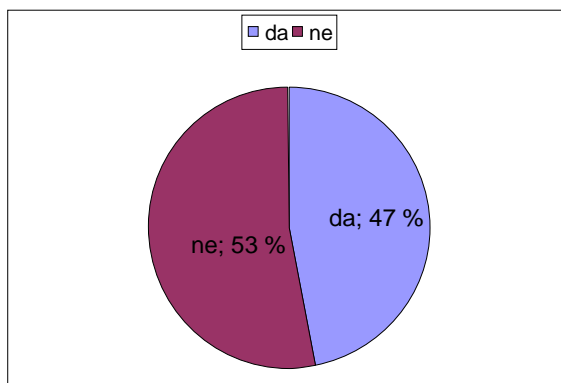
Vir: lasten

Zgornji rezultat dokazuje, da se običajno ljudje ne zavedamo vpliva, ki ga imajo barve na naše razpoloženje, saj ne vplivajo direktno. Kljub revščini uporabljenih barv menim, da so barve v Davčnem uradu Koper ustrezno uporabljene. Barve so umirjene, ne izstopajo in razumljivo je, da stranke ne občutijo posebnega vpliva. Tla so sive barve, stene in strop pa so pobarvani v belo. Iz dvigala oziroma s stopnic preidemo na hodnik, na levi in desni strani pa so siva vrata, ki vodijo v pisarne. Davčni urad bi lahko v prostorih uporabil razne dekorativne elemente in rastline, ki bi popestrili dinamiko barv.

10. Ali se vam zdi dostop do Davčnega urada Koper primeren za osebe na invalidskem vozičku?

- a) Da.
- b) Ne.

Graf 11: Dostopnost Davčnega urada funkcionalno oviranim ljudem



Vir: lasten

Pri zgornjem rezultatu moramo upoštevati, da je pogojen s tem, koliko so posamezni ljudje zmožni videti svet z drugega zornega kota, zato je rezultat skoraj izenačen. Dejansko stanje pa je sledeče: kljub temu da je parkirišče zelo veliko, so le tri mesta rezervirana za ljudi s telesnimi okvarami, pa še ta so nepremišljeno postavljena, saj oseba na invalidskem vozičku sama ne more na varen in enostaven način s parkirišča do davčnega urada. Edini možen prehod je po glavni cesti, kar je zelo nevarno. Okrog parkirišča je namreč visok pločnik, vsaj 10 centimetrov visok pločnik pa poleg tega obkroža tudi sam objekt. Na mestu, kjer ni pločnika, je ovira, ki naj bi preprečila dostop avtomobilom pred vhod, s tem pa onemogoča dostop tudi osebam na invalidskem vozičku. Za spustitev verige je treba prositi vzdrževalca, oseba na invalidskem vozičku pa sama seveda ne more vstopiti v stavbo. Drugi možen prehod je po glavni cesti do nasprotne strani objekta. Do vhoda namreč vodi prehod za pešce, ki ima klančino. Da prispemo do vhodnih vrat davčne uprave, se moramo prebiti skozi dvojna steklena dvokrilna vrata. Ročaj sicer omogoča čvrst oprijem roke, vendar so vrata precej težka in ostanejo odprta le, če se jih potisne do stene, kar je za osebo na invalidskem vozičku težko. Poleg tega pa je prehod skozi vrata zelo ozek, meri le približno 70 centimetrov, saj je možno odpreti le eno krilo vrat. Prav taka so tudi vrata, ki vodijo v sprejemnico davčnega urada, le da so tu nekoliko širša, in sicer 90 centimetrov, torej je prehod z invalidskim vozičkom lagoden. Vstopna vrata dvigala so široka le približno 70 centimetrov, zato ga oseba na invalidskem vozičku le s težavo uporabi. V dvigalu je sicer tudi oprijemalo za roke, ki je zelo uporabno za osebo na vozičku, pa tudi gumbi so nameščeni dovolj nizko.

Glede na realno stanje oseba sama na invalidskem vozičku zelo težko pride do zelenega cilja, v spremstvu so seveda ovire lažje premagljive. Prostor ne izpolnjuje kriterijev, da bi bil funkcionalno oviranim osebam prijazen, saj bi moral biti izoblikovan tako, da lahko vsaka oseba sama, neodvisno od drugih vstopi v prostor.

11. Kakšne izkušnje imate s parkiriščem ob Davčnem uradu Koper?

- a) Prostor za parkiranje najdem brez težav.
- b) Zelo težko najdem prostor za parkiranje.
- c) Drugo:

Graf 12: Težave s parkirnim mestom



Vir: lasten

Pomanjkanje parkirnih mest je splošen problem današnjega časa. Menimo, da Davčni urad Koper nima veliko izbire za izboljšave, saj parkirišče ob njem razpolaga z velikim številom parkirnih mest, vendar so potrebe po parkirnih mestih čedalje večje in prostora vse manj. Pri izbiri c) se je pojavljal predvsem odgovor, da je odvisno od časa, in sicer v času od 8h do 16h, ko je celoten objekt najbolj obiskan, se parkirno mesto najde le s težavo, ob ostalih urah pa to ne predstavlja večjega problema.

Glede na zgornje rezultate pridemo do zaključka, da bi moral Davčni urad Koper najprej poskrbeti za klančine, ki bi ljudem s telesnimi okvarami omogočile direkten dostop s parkirnega mesta. Dvokrilna steklena vrata bi lahko zamenjali z drsnimi vrati in prav tako bi lahko poskrbeli za večje dvigalo. Te spremembe bi omogočile prost dostop do urada tudi funkcionalno oviranim ljudem brez spremstva.

Sprejemni prostor potrebuje dodatne vire svetlobe, saj temen prostor negativno vpliva na stranke, poleg tega, da stranke spregledajo davčni urad ravno zaradi slabe razsvetljave.

Davčni urad Koper bi moral tudi obnoviti prezračevalni sistem in poskrbeti za njegovo redno vzdrževanje, saj velikokrat prihaja do neprijetnih vonjav. Najprej mora biti primerno poskrbljeno za svež zrak, prostor pa je lahko prijetnejši z uporabo raznih dišav.

S posodobitvijo opreme in uporabo raznih dekorativnih predmetov in zelenja bi bil prostor privlačnejši. Za boljše vzdušje pa bi lahko poskrbeli tudi s primerno glasbo v čakalnih prostorih. Stranke bi se v nekoliko posodobljenih prostorih in prijaznem okolju počutile zaželeno in bi tako bile pozitivno naravnane.

8 ZAKLJUČEK

V diplomskem delu smo pokazali, da je prostor eden izmed ključnih dejavnikov, ki vpliva na kakovost našega življenja ter na naše telesno in duševno stanje. Več pozornosti bi morali posvetiti prostorom, za katere vemo, da se bodo v njih ljudje zadrževali več časa, predvsem pa prostorom, v katerih delamo in živimo. Že pri gradnji prostora moramo biti pozorni na to, da bo prilagojen vsem ljudem, misliti moramo na njihovo varnost, zdravje in ugodno počutje.

Zavedati se moramo, da je zelo težko ustvariti dober odnos s stranko, če že sam prostor, v katerem se nahaja, negativno vpliva na njeno počutje. To seveda velja tudi za zaposlene, težko je biti delaven, prijazen, pozoren, nasmejan in potrpežljiv, če delovni prostor negativno vpliva na razpoloženje.

Pri gradnji in urejanju prostora je veliko podrobnosti, ki imajo lahko dolgotrajno pomembne posledice za naše telo. Taka zelo pomembna dejavnika sta na primer razsvetljava in zrak v prostoru. Brez hrane lahko zdržimo nekaj dni, brez vode nekaj ur, brez zraka pa le nekaj minut, kljub temu pa ljudje prej poskrbimo za zdravo prehrano in primerno pijačo, na kakovost zraka pa pozabimo.

Psihološko gledano lahko na obiskovalce pomembno vplivajo barve v prostoru in glasba. Slovenski trgovci se malo poslužujejo teh dejavnikov v marketinške namene. Barve uporabljajo kvečjemu kot znak prepoznavnosti, ne pa z namenom pri strankah vzbuditi posebno psihično stanje. Prav tako je z glasbo, če jo že uporabljajo, to vsekakor ni načrtovano, oziroma je ne uporabljajo z namenom vplivati na kupce.

Še vedno je veliko prostorov, ki niso prilagojeni osebam s telesnimi okvarami, in taka diskriminacija strank je nedopustna. Predvsem si tega ne bi smeli dovoliti državni organi, ki bi morali dajati zgled in spodbujati zakonodajo, prijazno funkcionalno oviranim ljudem.

Prostor Davčnega urada v Kopru ima veliko pomanjkljivosti, predvsem z vidika dostopnosti osebam s telesnimi okvarami. Gradbena dela so bila izvedena nepremišljeno. Na eni strani je poskrbljeno za parkirna mesta, namenjena ljudem s telesnimi okvarami, hkrati pa takim osebam ne omogočajo izhoda s parkirišča, razen po glavni cesti. S takšnim primerom se srečamo tudi pri dvigalu, saj je dvigalo opremljeno z oprijemalom za roke in nizkimi gumbi, za osebe s telesnimi okvarami pa je problem, kako priti v dvigalo. Državni prostori bi morali biti vzor, po katerem se zgledujejo vse ostale organizacije, ne pa samo primer zelo nepremišljeno načrtovanega prostora. Poleg tega pa je sprejemni prostor, ki naredi prvi vtis na stranko in bi moral izražati dobrodošlico, vse prej kot prijeten. Ljudje so pogosto nevoljni in živčni, ko vstopajo v stik z državnimi organi, predvsem zaradi dolgih postopkov in takšen sprejemni prostor ne more izboljšati psihičnega stanja.

Bolj bi se morali osredotočati na mikroklimatske pogoje in ne samo na zunanji videz poslovnih prostorov. Ko gradimo in urejamo prostor, moramo najprej misliti na zdravje ljudi in na to, da je lahko njihovo zdravje odvisno od naših odločitev. Neprimerni pogoji lahko pripeljejo ljudi, ki se več časa zadržujejo v takih prostorih, do kroničnih obolenj.

Prostor je eden izmed temeljnih dejavnikov, ki vpliva na razpoloženje, kar ima lahko velik pomen na to, kakšen odnos bomo vzpostavili s stranko, in tako posledično vpliva tudi na uspešnost organizacije.

LITERATURA

1. ACKERMAN, Diane. O naravi čutnega. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana, 2002.
2. ANDREWS, Ted. Kako zdravimo z barvami. ARA založba d.o.o., Ljubljana, 2003.
3. AREH, Igor. Psihologija za varnostno področje. Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana, 2007.
4. BATIČ, Martin, BIZIJAK, Grega, PEČE BREZNIK, Barbara, BUTALA, Vincenc, ČUDINA, Mirko, GRENC, Damjan, ZOREC KARLOVŠEK, Majda, KOSELJ, Viktor, KRAMAR, Zdravko, LAPUH, Rado, MOLAN, Marija, NOSE, Jože, STREL, Biserka, ŽELEZNIK, Nadja. Priročnik za varno in zdravo delo. Tehniška založba Slovenije, d.d., Ljubljana, 2002.
5. BELOPAVLOVIČ, Nataša. Prehodne in končne določbe. V: FORTUNA, Vesna (ur.): Zakon o varnosti in zdravju pri delu s komentarjem. Gospodarski vestnik, založniška skupina, d.d., Ljubljana, 1999, str. 203 - 328
6. BONČA, Jaka. Barva, prostor in gibanje v arhitekturi. Univerza v Ljubljani, Ljubljana, 1993.
7. DANČEVIČ P., Desimir. Uticaj boja u radnim prostorijama sa aspekta zaštite na radu. Zajednica zavoda za zaštitu na radu u Nišu, Niš, 1970.
8. DRNOVŠEK, Zdenka, HRUŠOVAR, Marjan, KOTNIK, Milivoj, VIDOVIČ, Jurij, ŽIŽEK, Bogomir. Varstvo pri delu. Inštitut za varstvo pri delu in varstvo okolja, Maribor, 1996.
9. DURSANY, Vladimir. Varnostnotehniški priročnik. Dr. Vladimir Drusany in VZA-grafično oblikovanje, Logatec, 1999.
10. GAJIČ, Branko, GAJIČ, Miloš, GAJIČ, Saša (Aleksander), GARVAS, Franc, DROLC, Branka, KACIAN, Nenad, LESKOVŠEK, Evita, PLEŠEJ, Jože, STRAŠEK, Viljem, ZAFOŠNIK, Alfonz. Ergonomski priročnik zdravje + znanje + varnost = uspešnost. Inštitut Prevent d.o.o., Ljubljana, 1999.
11. GSPAN, Primož in HRAŠOVEC, Bogomil. Prah v proizvodnji. Zavod Republike Slovenije za varnost pri delu, Ljubljana, 1993.
12. GSPAN, Primož. Ekologija dela, priročnik. Iskra Tozd Telematika v sodelovanju z Zavodom SRS za varstvo pri delu, Ljubljana, 1984.

13. HAJNŠEK, Vesna. Atmosferika v tržnem konuniciranju. Diplomsko delo. Fakulteta za družbene vede. Ljubljana, 2006.
14. HOČEVAR, Meta. Prostor in čas. V: ŠKOF, Lenart (ur.): Poetika in simbolika prostora. Društvo za primerjalno religiologijo, Ljubljana, 2005, str. 23 – 28.
15. HRAŠOVEC, Bogomil, POLAJNAR, Andrej, SABADIN, Argio, VERHOVNIK, Vekoslav. Ergonomija. Fakulteta za strojništvo, Maribor, 2003.
16. KAPLER, Mateja. Zdravo delo v pisarni. V: KRAPŠE, Štefan (ur.): Sodobna šolska tajnica. Založba Educa, Melior d.o.o., Nova Gorica, 2004, str. 75 – 107.
17. KOVAČEV, Asja Nina. Oblikovanje prostora in njegova simbolika. Educy, Ljubljana, 2006.
18. KETTENRING M., Maria. Lepota in dobro počutje z eteričnimi olji. Kalček d.o.o., Ljubljana, 2008.
19. MIKELN, Peter. Ergonomija I. Založba Moderna organizacija, Kranj, 2000.
20. OGRINC, Evgen. Delovno okolje razsvetljava. Fakulteta za kemijo in kemijsko tehnologijo, Ljubljana, 2000.
21. PEČJAK, Vid. Psihologija spoznavanja. Državna založba Slovenije, Ljubljana, 1975.
22. POLAJNAR, Andrej in VERHOVNIK, Vekoslav. Oblikovanje dela in delovnih mest. Fakulteta za strojništvo, Univerza v Mariboru, Maribor, 2000.
23. POLAJNAR, Andrej in VERHOVNIK, Vekoslav. Oblikovanje dela in delovnih mest, 2.izdaja. Fakulteta za strojništvo, Univerza v Mariboru, Maribor 2007
24. RUS S., Velko. Socialna in societalna psihologija. Filozofska fakulteta, Ljubljana, 1997.
25. SANTAGOSTINO, Paola. Il colore in casa. Socio Unico Giangiacomo Feltrinelli Editore s.r.l., Milano, 2006.
26. SAŠA, Peter. Prodano - priročnik veščin za uspešno predstavitev, pogajanja in prodajo. Mladinska knjiga, Založba d.d., Ljubljana 2006.
27. SENEGAČNIK, Marko. Vpliv glasbe v prodajalnah na drobno na nakupno vedenje porabnikov. Diplomsko delo. Ekonomska fakulteta. Ljubljana, 2003.
28. SORGENTA, Giuseppe. Naturalmente casa. A.C. Grafiche s.r.l., Citta` di Castello, 1999.

29. STANKOVIČ ELESINI, Urška. Študij dela in časa. Naravoslovno tehniška fakulteta, Univerza v Ljubljani, Ljubljana 2002.
30. STARMAR, Anna. Barvne sheme. Tehniška založba Slovenije, Ljubljana, 2006.
31. SUŠNIK, Janko. Ergonomska fiziologija. Didakta, Radovljica, 1992
32. TRSTENJAK, Anton. Psihologija barv. Inštitut Antona Trstenjaka, Ljubljana, 1996.
33. TURNER, Janet. Designing with light, retail spaces, lighting solutions for shops, malls and markets. RotoVision SA, New York, 1998.
34. VOVK, Marija. Načrtovanje in prilagajanje grajenega okolja v korist funkcionalno oviranim ljudem. Urbanistični inštitut Republike Slovenije, Ljubljana, 2000.
35. WHITEHEAD, Randal. Lighting design sourcebook. Rockport Publishers, Gloucester, Massachzsetts, 2002.

VIRI

1. Grobovšek Bojan. Toplotno ugodje. URL= »<http://www.energetika.net/portal?ctrl:id=page.default.caounsel&ctrl:type=render&en:ref=didUKnow&ec:dlt=2>«. 04. 07. 2008.
2. Grobovšek Bojan. Zagotavljanje optimalnih parametrov ugodja v prostoru. URL=«<http://www.energetika.net/portal?ctrl:id=page.default.caounsel&ctrl:type=render&ec%Adet=2759>«. 04. 07. 2008
3. Kokalj Martina. Virtualni in fizični prostor. URL=<http://www.adp.fdv.uni-lj.si/kiber/texts/virtua/virtua.html>, 06. 01. 2008
4. Root & Petersdorf: "Chills and Fever" v: Harrison's Principles of Internal Medicine, McGraw-Hill, New York.
URL=http://sl.wikipedia.org/wiki/Telesna_temperatura, 14. 06. 2008
5. Uredba o upravnem poslovanju. Ur. list RS, št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 63/2007, 122/2007, 31/2008.
6. Zakon o davčni službi. Ur. list RS, št. 57/2004, 139/2004, 17/2005, 59/2005, 114/2006, 1/2007.
7. Zakon o upravnem postopku. Ur. list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002, 73/2004, 22/2005, 119/2005, 24/2006, 105/2006, 126/2007, 65/2008.
8. Zakon o varstvu potrošnikov. Ur. list RS, št. 20/1998, 25/1998, 23/1999, 110/2002, 14/2003, 51/2004, 98/2004, 46/2006, 126/2007.
9. T-media d.o.o.. Izboljšanje bivalnega.a okolja. URL = »http://www.saving_energy.info/si/kvaliteta/?v=kvaliteta«. 04. 07. 2008

SEZNAM GRAFIKONOV, SLIK IN TABEL

- Grafikon 1: Vzroki za nastanke bolnih stavb, str. 24
Grafikon 2: Urejenost davčnega urada, str. 44
Grafikon 3: Čistost davčnega urada, str. 45
Grafikon 4: Temperatura v davčnem uradu, str. 45
Grafikon 5: Zrak v davčnem uradu, str. 46
Grafikon 6: Občutek škodljivih simptomov, str. 47
Grafikon 7: Svetlost sprejemnega prostora, str. 48
Grafikon 8: Uporabnost napotilnih tabel, str. 49
Grafikon 9: Glasba, str. 49
Grafikon 10: Vpliv barv, str. 50
Grafikon 11: Dostopnost davčnega urada funkcionalno oviranim ljudem, str. 51
Grafikon 12: Težave s parkirnim mestom, str. 52
- Tabela 1: Dimenzija stopnišč glede na uporabo, str. 19
Tabela 2: Priporočene osvetljenosti za različne vrste prostorov, str. 32

PRILOGE

Priloga 1: Anketa

ANKETA

Pozdravljeni, sem Martina Korenika, absolventka Fakultete za upravo v Ljubljani. V povezavi z diplomsko nalogo *Prostor kot dejavnik odnosa s strankami* raziskujem, kakšen vpliv ima prostor na stranke. Kot primer prostora sem izbrala Davčni urad Koper. Zaradi verodostojnosti podatkov vas prosim, da na anketo odgovorite iskreno in jasno.

1. Kakšen se vam zdi Davčni urad Koper z vidika urejenosti?
 - a) Urejen.
 - b) Neurejen.
 - c) Drugo: _____

2. Kakšen se vam zdi Davčni urad Koper z vidika čistoče?
 - a) Čist.
 - b) Prašen.
 - c) Drugo: _____

3. Kakšna se vam zdi temperatura v Davčnem uradu Koper?
 - a) Previsoka.
 - b) Prenizka.
 - c) Primerna.

4. Kakšen se vam zdi zrak v Davčnem uradu Koper?
 - a) Svež in prijeten.
 - b) Dražeč in smrdljiv.
 - c) Brez posebnih vonjav.

5. Ali ste občutili katerega od spodaj navedenih simptomov v Davčnem uradu Koper (možnih je več odgovorov)?
 - a) Glavobol.
 - b) Omotičnost.
 - c) Vnetje nosu, oči ali grla.
 - d) Oteženo dihanje.
 - e) Zadušljiv občutek.
 - f) Vzdraženje dihalnih poti.
 - g) Zaspanost.
 - h) Utrujenost.

- i) Pekoče oči.
 - j) Suha in srbeča koža.
 - k) Alergije.
 - l) Nisem občutil(a) nobenega simptoma.
 - m) Drugo: _____
6. Kakšen se vam zdi sprejemni prostor v Davčnem uradu Koper?
- a) Svetel in prijeten.
 - b) Temen in zatohel.
 - c) Drugo: _____
7. Ali vam napotilne table pomagajo pri orientaciji v prostorih Davčnega urada Koper?
- a) Da, s pomočjo napotilnih tabel hitro najdem prostor, ki ga iščem.
 - b) Ne, napotilne table mi niso v pomoč.
 - c) Drugo: _____
8. Ali bi vam ugajala glasba v čakalnih prostorih Davčnega urada Koper?
- a) Da.
 - b) Ne.
 - c) Vseeno.
 - d) Drugo: _____
9. Kakšne se vam zdijo barve v Davčnem uradu Koper?
- a) Prijetne.
 - b) Moteče.
 - c) Nimajo posebnega vpliva.
 - d) Drugo: _____
10. Ali se vam zdi dostop do Davčnega urada Koper primeren za osebe na invalidskem vozičku?
- a) Da.
 - b) Ne.
11. Kakšne izkušnje imate s parkiriščem ob Davčnem uradu Koper?
- a) Prostor za parkiranje najdem brez težav.
 - b) Zelo težko najdem prostor za parkiranje.
 - c) Drugo: _____

Hvala za sodelovanje!

IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA

Študentka Martina Korenika izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela *Prostor kot dejavnik odnosa s strankami*. Strinjam se z objavo diplomskega dela na internetu.

Mentor: dr. Janez Stare

Lektor: Petra Jordan

Ljubljana, 02. 07. 2009