

DISSENY D'ESPais DE TREBALL D'ATENCIó AL PúBLIC

DEFINICIó

Són espais de treball on la principal activitat realitzada és interactuar i comunicar-se amb usuaris o clients de forma presencial.

Exemples de lloc de treball a la UAB on es realitza majoritàriament atenció al públic:

- Consergeries
- Biblioteques
- Gestions acadèmiques
- Punts d'informació
- Punt d'atenció al client

PER AL DISSENY ERGONòMIC DELS ESPais DE TREBALL D'ATENCIó AL PúBLIC CAL CONSIDERAR ELS SEGüENTS FACTORS:

1. Tipus de tasca

Hi ha només comunicació verbal:

El treball consisteix principalment en parlar amb el client i prendre algunes notes amb paper. La distància entre ells dos ha de ser suficient perquè la comunicació sigui correcta, valorant el nivell de soroll que pot haver-hi en l'entorn.

Es consulten dades a l'ordinador:

Quan el treball d'atenció al públic requereix consultar dades amb un ordinador, ha d'haver-hi un espai suficient que l'inclogui. La taula ha de tenir aproximadament una amplada de 80 cm i una llargada de 180 cm que encabeixi correctament la pantalla, el teclat, el ratolí i l'impressora. S'ha de valorar sempre l'amplada de la taula no limiti la distància al usuari i provoqui males postures en parlar amb ell. Si el tipus de treball realitzat requereix freqüentment consultar dades amb l'ordinador s'ha de dissenyar el lloc col·locant la pantalla frontalment.

Es realitzen tasques administratives:

El lloc de treball d'atenció al públic és a més un punt fix de treball administratiu. En aquest cas caldrà adoptar les mateixes mesures que en el treball en oficines.

Hi ha intercanvi de documentació o de petits objectes:

Quan el treball a desenvolupar inclogui lliurar o rebre document o petits objectes, s'haurà de tenir en compte les distàncies entre el treballador i el client (amplada taulell), evitant que durant aquesta funció es provoqui una flexió forçada de l'esquena del treballador. Si s'han de manipular llibres de pes elevat, s'adequaran superfícies amb rodets o lliscants que facilitin la seva manipulació.

Es fa intercanvi de paquets:

En aquells treballs on s'hagin de rebre o lliurar paquets freqüentment, és dissenyaran espais exclusius. L'objectiu ha de ser la manipulació manual mínima, amb l'ajut de superfícies amb rodets i prestatgeries properes que evitin al màxim l'esforç durant l'aixecament i el transport. El disseny ha de tenir en compte que la manipulació de carregues superiors a 5 kg s'haurà de fer dempeus.

DISSENY D'ESPAYS DE TREBALL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

PEL DISSENY ERGONÒMIC DELS ESPAYS DE TREBALL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC CAL CONSIDERAR ELS SEGÜENTS FACTORS:

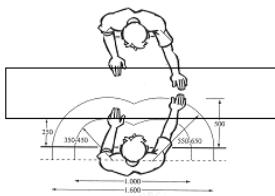
Alçada del taulell:

Per tal de facilitar l'atenció al públic, el disseny del taulell s'ha d'adequar als diferents tipus d'usuaris/àries (tant a les persones que hi treballen com als possibles usuaris/àries del servei). Per tant, convé que tingui una part de menys alçada, amb un espai inferior buit que permeti l'accés a cadires de rodes. D'altra banda, aquest tipus de disseny facilita la recepció i expedició de paquets ja que evita estiraments innecessaris als treballadors/es.



Zones d'abast de treball i espai lliure pel treballador:

La taula de treball ha de tenir una profunditat aproximada de 80 cm, considerant les zones d'abast de treball i la distància al client per evitar que s'adoptin males postures. L'espai de treball a sota del taulell ha d'estar lliure (buit), per poder-hi posar les cames amb comoditat. El taulell ha de tenir 2 m² d'espai lliure per treballador/a.



2. Mobiliari

Cadaires:

Les cadaires han d'estar en consonància amb l'alçada del taulell, és a dir, quan l'alçada del taulell sigui d'un metre les cadaires hauran de ser les que s'utilitzen als laboratoris, a les taules d'arquitectes, etc. i amb els requisits ergonòmics habituals. Si l'alçada del taulell és d'uns 70 a 75 cm, les cadaires han de ser les mateixes que per treballar amb pantalles de visualització de dades. Si el treball requereix estar no més de peus es recomana la dotació de cadaires de postura semi-assesgut, rapisses pels peus i catifes antifatiga.



DISSENY D'ESPais DE TREBALL D'ATENCIó AL PúBLIC

PEL DISSENY ERGONóMIC DELS ESPais DE TREBALL D'ATENCIó AL PúBLIC CAL CONSIDERAR ELS SEGÜENTS FACTORS:

Accessibilitat:

El Reglament de Barreres Arquitectòniques en l'annex 2, punt 2.4.6 sobre mobiliari d'ús públic diu que els taulells que siguin d'un metre d'alçada han de disposar d'una part més baixa, accessible a les cadires de rodes.



Esquema de taulell

Espai pel client:

El client haurà de gaudir d'un espai suficient per la seva atenció, valorant la possibilitat de formació de cues.



3. Client/Usuari

Privacitat del client:

En aquells treballs on es requereixi un determinat nivell de privacitat durant l'atenció, s'hauran de dissenyar considerant un espai suficient entre el punt d'atenció i les persones que esperen el seu torn.



DISSENY D'ESPAYS DE TREBALL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

PEL DISSENY ERGONÒMIC DELS ESPAYS DE TREBALL D'ATENCIÓ AL PÚBLIC CAL CONSIDERAR ELS SEGÜENTS FACTORS:

4. Condicions ambientals

Soroll:

Igual que en la fitxa d'oficines i despatxos s'aconsella que els nivells de soroll en les zones de treball no siguin superiors a 55 dBA. En concret en els espais d'atenció al públic és important tenir en compte alhora del seu disseny aquells factors no estructurals generadors de soroll. Les sortides dels estudiants de les aules, les concentracions de persones fen cues, la proximitat a bars i zones d'esbarjo poden interferir en determinats moments el confort d'aquest llocs de treball i per tant s'haurà dotar de barreres o pantalles acústiques en el cas de no poder modificar la seva ubicació.



Il·luminació:

S'aconsella mantenir nivells de 500 lux distribuïts uniformement en els llocs de treball d'atenció al públic, evitant que la situació de les lluminàries no provoqui reflexes en les pantalles ni en el mobiliari. Donat que aquest tipus de treball sovint està ubicat en les recepcions dels edificis és freqüent que la llum natural exterior provoqui enlluernaments i elevi considerablement els nivells d'il·luminació, si això es dona cal dotar de filtres als vidres i cortines regulables o valorar una nova ubicació.



Climatització:

La temperatura recomanable en època d'estiu ha de estar entre 23 - 26 °C i en època d'hivern entre 20 - 24 °C

La humitat relativa recomanable és de 45-65%

La renovació d'aire ha de ser de 30 m³ aire net / persona i hora. (RD 486/1997).

S'ha d'evitar estar exposat a corrents d'aire i canvis bruscos de temperatura principalment en aquells espais d'atenció al públic que estiguin situats prop dels accessos.