

بِناَمِ خِدا



دانشکده هنر و معماری

گروه معماری

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

معماری

طراحی اداره بیمه سلامت ایرانیان استان کرمان با رویکرد خوانایی فضا متناسب با تکریم انسان

استاد راهنما: دکتر آزاده خاکی قصر

پژوهش و نگارش: سحر سلطانی

شهریورماه ۱۳۹۳

دانشگاه یزد
دانشکده هنر و معماری
گروه معماری

پایان نامه
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
معماری

طراحی اداره بیمه سلامت ایرانیان استان کرمان
با رویکرد خوانایی فضا متناسب با تکریم انسان

استاد راهنما: دکتر آزاده خاکی قصر

پژوهش و نگارش: سحر سلطانی

شهریورماه ۱۳۹۳

تقدیم به جایگاه بلند هنر و دانایی معماری و
سپاس از آنان که به من آموختند...
و قدردانی از سرکار خانم دکتر خاکی
که در این طرح مرا راهنما بودند.

فصل اول: آشنایی با موضوع طراحی

بخش اول: مقدمات تحقیق و طراحی

- ۱-۱-۱ بیان مسئله..... ۱
- ۲-۱-۱ اعتبار بیرونی..... ۲
- ۳-۱-۱ سوال‌های پژوهش..... ۳
- ۴-۱-۱ انتخاب اداره بیمه سلامت ایرانیان..... ۴
- ۵-۱-۱ روش پیش‌برد رساله..... ۴
- ۶-۱-۱ ساختار رساله..... ۵

بخش دوم: شناخت عمومی موضوع

- ۱-۲-۱ تعریف کار..... ۷
- ۲-۲-۱ نهاد رسمی..... ۸
- ۳-۲-۱ ابعاد مختلف اثرگذاری کار بر انسان..... ۸
- ۴-۲-۱ سیر تکامل فضاهای اداری..... ۱۰
- ۶-۲-۱ فضاهای کار انسان-محور..... ۱۴
- ره‌نوشه این بخش برای طراحی..... ۱۵
- جمع‌بندی..... ۱۹

فصل دوم: مبانی نظری طراحی

بخش اول: تبیین مسئله

- ۱-۱-۲ فضای کار به مثابه ظرفی برای زندگی..... ۲۱
- ۲-۱-۲ تاثیر ویژگی‌های سازمانی فضای کار بر رفتارهای جاری در آن..... ۲۲
- ۳-۱-۲ بررسی پژوهش کیفی در راستای شناخت رفتارهای جاری در فضای اداری..... ۲۳
- ۴-۱-۲ زندگی جاری در فضای اداری..... ۲۷
- ۱-۴-۱-۲ گردش کار اداری..... ۲۷

- ۲۹ ۲-۴-۱-۲ کنترل قلمرو و تعامل اجتماعی
- ۳۲ ۳-۴-۱-۲ استراحت و روابط غیر رسمی
- ۳۵ ره‌نوشه این فصل برای طراحی

بخش دوم: ادبیات موضوع طراحی

- ۳۷ ۱-۲-۲ چالش‌های اساسی زندگی در فضای اداری و تبیین جایگاه خوانایی متناسب با تکریم انسان
- ۳۸ ۱-۲-۲ معماری برخورد اول
- ۳۹ ۲-۲-۲ معماری از جنس زندگی
- ۴۱ ۲-۲-۲ محیط و رفتار انسان
- ۴۲ ۳-۲-۲ تبیین مفهوم خوانایی
- ۴۴ ۱-۳-۲-۲ ادراک فضایی و تصویر ذهنی
- ۴۶ ۴-۲-۲ مفاهیم مرتبط با خوانایی
- ۴۶ ۱-۴-۲-۲ خوانش فضا
- ۴۷ ۲-۴-۲-۲ جهت یابی و مسیریابی
- ۴۸ ۳-۴-۲-۲ نمایانی
- ۴۸ ۴-۴-۲-۲ وضوح و حرکت طبیعی
- ۴۹ ۵-۲-۲ خوانایی در مقیاس‌های مختلف
- ۴۹ ۱-۵-۲-۲ خوانایی در فضای شهری
- ۵۰ ۲-۵-۲-۲ شناسایی ساختمان‌ها: نشانه‌ها
- ۵۰ ۳-۵-۲-۲ خوانایی در فضای داخلی
- ۵۱ ۱-۳-۵-۲-۲ ساز و کار اعمال خوانایی در فضای داخلی
- ۵۴ ۶-۲-۲ خوانایی چگونه در یک فضا ارزیابی می‌شود؟
- ۵۵ ۱-۶-۲-۲ معرفی یک روش برای اندازه‌گیری خوانایی: نحو فضا
- ۵۶ ۱-۱-۶-۲-۲ مولفه‌های روش نحو فضا
- ۵۷ ۲-۱-۶-۲-۲ مفاهیم تئوری نحو فضا مرتبط با خوانایی
- ۵۸ ۳-۱-۶-۲-۲ تحلیل نرم‌افزار نحو فضا
- ۵۹ ۷-۲-۲ تکریم کاربر

- ۵۹.....تکریم در فرهنگ دینی و ادبیات فارسی.....۱-۷-۲-۲
- ۶۰.....تکریم در راستای نیاز به خودشکوفایی.....۲-۷-۲-۲
- ۶۲.....نقش محیط در تامین ارزش‌های احترام به کاربر.....۳-۷-۲-۲
- ۶۲.....خوانایی به هدف تامین تکریم انسان.....۸-۲-۲
- ۶۶.....*ره‌نوشه این فصل برای طراحی*.....
- ۶۷.....جمع‌بندی.....

فصل سوم: پیمایشی در ادبیات موضوع

بخش اول: بررسی نمونه موردی

- ۷۰.....۱-۱-۳ ساختمان اداره راه و شهرسازی کرمان.....
- ۷۴.....۲-۱-۳ ساختمان اداری جهاد نصر سیرجان.....
- ۷۷.....۳-۱-۳ ساختمان شهرداری سیرجان.....
- ۸۱.....۴-۱-۳ ساختمان اداره کل میراث فرهنگی کرمان.....
- ۸۳.....۵-۱-۳ ساختمان فرمانداری ویلبروک.....
- ۸۸.....۶-۱-۳ ساختمان اداری شرکت مبلمان B & B.....
- ۹۰.....*ره‌نوشه این بخش برای طراحی*.....

بخش دوم: بررسی پژوهش میدانی

- ۹۳.....۱-۲-۳ روش انجام پژوهش میدانی.....
- ۹۴.....۲-۲-۳ نتایج و تحلیل نرم‌افزار نحو فضا.....
- ۱۰۳.....۳-۲-۳ بحث.....
- ۱۰۵.....جمع‌بندی.....

فصل چهارم: تدقیق مسئله برای طراحی

بخش اول: تبیین موضوع طراحی: اداره کل بیمه سلامت ایرانیان کرمان

- ۱۰۷.....۱-۱-۴ درباره کارفرما.....

- ۱۰۸ ابعاد مختلف طراحی فضای کار اداری..... ۲-۱-۴
- ۱۰۹ ابعاد کالبدی..... ۱-۲-۱-۴
- ۱۱۰ اجتماع پذیر بودن..... ۲-۲-۱-۴
- ۱۱۱ توسعه سازمان..... ۳-۲-۱-۴
- ۱۱۱ ارگونومی (انسان سنجی)..... ۴-۲-۱-۴
- ۱۱۳ **ره‌نوشه این بخش برای طراحی**.....

بخش دوم: بستر طراحی

- ۱۱۵ جغرافیا و اقلیم سایت..... ۱-۲-۴
- ۱۱۸ تحلیل سایت..... ۲-۲-۴
- ۱۱۸ عوامل موثر در انتخاب سایت..... ۱-۲-۲-۴
- ۱۱۹ انتخاب گزینه مناسب برای سایت طراحی..... ۲-۲-۲-۴
- ۱۲۱ دسترسی‌ها و همجواری‌های سایت..... ۳-۲-۲-۴
- ۱۲۳ چشم اندازهای سایت..... ۴-۲-۲-۴
- ۱۲۴ **ره‌نوشه این بخش برای طراحی**.....

بخش سوم: برنامه ریزی فضایی

- ۱۲۵ فضاهای مورد نیاز سازمان بیمه سلامت ایرانیان..... ۱-۳-۴
- ۱۳۰ جداول برنامه ریزی فضایی..... ۲-۳-۴
- ۱۳۳ ماتریس روابط فضایی..... ۳-۳-۴
- ۱۳۴ **ره‌نوشه این بخش برای طراحی**.....
- ۱۳۵ جمع‌بندی.....

فصل پنجم: طراحی

بخش اول: ایده‌ها

- ۱۳۷ اهمیت بازخوانی فرایند..... ۱-۱-۵
- ۱۳۸ انتخاب سیاست‌های کلی طراحی در بستر طرح..... ۲-۱-۵
- ۱۴۲ معرفی و بررسی گزینه‌های طراحی..... ۳-۱-۵

- ۴-۱-۵ تحلیل گزینه‌های طراحی به منظور یافتن پاسخ مناسب..... ۱۴۶
- ۵-۱-۵ جمع‌بندی و معرفی راهکارها و ایده‌های اصلی طراحی..... ۱۵۱
- ۶-۱-۵ توسعه گزینه پیشنهادی..... ۱۵۸
- بخش دوم: معرفی طرح نهایی و بررسی تبلور آن در راستای رسیدن به اهداف طراحی**
- ۱-۲-۵ سازماندهی کلی و حجم..... ۱۶۳
- ۲-۲-۵ چیدمان کاربری‌ها..... ۱۶۵
- ۳-۲-۵ فضای داخلی..... ۱۶۷
- ۳-۵ بحث در مورد طرح با توجه به تحقیق انجام شده در خدمت طراحی..... ۱۷۲
- ۴-۵ پیشنهاداتی برای پژوهش‌ها یا طراحی‌های آتی..... ۱۷۴
- پیوست اول: نظریه روابط انسانی کار..... ۱۷۷
- پیوست دوم: فضای کار به مثابه مکان..... ۱۷۹
- پیوست سوم: پرسشنامه‌های کارمندان و مراجعین..... ۱۸۱
- منابع و مآخذ**..... ۱۸۷
- کتاب‌نامه**..... ۱۹۰

فهرست جداول و نمودارها

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۱ گونه‌بندی‌های مختلف در چیدمان داخلی ساختمان اداری.....	۱۶
جدول ۱-۲ اپیزودهای رفتاری رایج در اداره و راهکارهای طراحی متناسب با آن.....	۳۵
جدول ۲-۲ جدول راهبردی خوانایی در ارتباط با تکریم کاربر.....	۶۶
جدول ۱-۳ ارزیابی و تحلیل طراحی ساختمان اداره راه و شهرسازی کرمان.....	۷۲
جدول ۲-۳ ارزیابی و تحلیل طراحی ساختمان اداره جهاد نصر سیرجان.....	۷۷
جدول ۳-۳ ارزیابی و تحلیل طراحی ساختمان شهرداری سیرجان.....	۷۹
جدول ۴-۳ ارزیابی و تحلیل طراحی ساختمان میراث فرهنگی کرمان.....	۸۳
جدول ۵-۳ تحلیل نحو فضا از ساختمان اداره راه و شهرسازی کرمان.....	۹۶
جدول ۶-۳ تحلیل نحو فضا از ساختمان اداره جهاد نصر سیرجان.....	۹۹
جدول ۷-۳ تحلیل نحو فضا از ساختمان شهرداری سیرجان.....	۱۰۲
جدول ۱-۴ امتیازدهی به گزینه‌های موجود.....	۱۲۰
جدول ۲-۴ ارزیابی کاربری‌های همجوارسایت.....	۱۲۳
جدول ۳-۴ حوزه‌بندی و عرصه‌بندی فعالیت‌ها و کاربری‌های اداره بیمه سلامت ایرانیان کرمان.....	۱۲۹
جدول ۴-۴ جدول ریزفضاها و مساحت‌های اداره بیمه سلامت ایرانیان کرمان.....	۱۳۰
جدول ۱-۵ ارزیابی آلترناتیو اول.....	۱۴۶
جدول ۲-۵ ارزیابی آلترناتیو دوم.....	۱۴۷
جدول ۳-۵ ارزیابی آلترناتیو سوم.....	۱۴۸
جدول ۴-۵ ارزیابی آلترناتیو چهارم.....	۱۴۹
جدول ۵-۵ ارزیابی آلترناتیو پنجم.....	۱۵۰
جدول ۶-۵ جدول راهبردی فضای ورودی مراجعین.....	۱۵۱
جدول ۷-۵ جدول راهبردی فضای انتظار.....	۱۵۲
جدول ۸-۵ جدول راهبردی ترانس‌های سبز.....	۱۵۲
جدول ۹-۵ جدول راهبردی حوزه‌های کاری.....	۱۵۳

- جدول ۵-۱۰ جدول راهبردی راهروها..... ۱۵۴
- جدول ۵-۱۱ جدول راهبردی فضای غذاخوری کارمندان..... ۱۵۵
- جدول ۵-۱۲ جدول راهبردی فضای رفاهی مشترک در هر حوزه..... ۱۵۶
- جدول ۵-۱۳ جدول راهبردی جداره‌های رو به خیابان..... ۱۵۷
- جدول ۵-۱۴ ارزیابی گزینه اول پلانی با کمک نرم‌افزار نحو فضا..... ۱۵۹
- جدول ۵-۱۵ اصلاح پلان در ادامه آلترناتیو اول با توجه به تحلیل نرم افزار..... ۱۶۰
- جدول ۵-۱۶ اصلاح پلان در ادامه آلترناتیو دوم با توجه به تحلیل نرم افزار..... ۱۶۱
-
- نمودار ۲-۱ گام‌های رسیدن به اپیزودهای رفتاری رایج در فضای اداری..... ۲۶
- نمودار ۳-۱ گام‌های پژوهش میدانی در راستای طراحی..... ۹۴
- نمودار ۴-۱ نمودار سازمانی بیمه سلامت ایرانیان..... ۱۲۵
- نمودار ۴-۲ ماتریس روابط فضایی..... ۱۳۳

۱۱	تصویر ۱-۱ چیدمان پلان باز.....
۱۱	تصویر ۲-۱ چیدمان پلان باز.....
۱۲	تصویر ۳-۱ مدل طبقه بندی ارائه شده توسط گروه ORBIT.....
۱۳	تصویر ۴-۱ توسعه تعاریف و مفاهیم دفتر کار در اروپا.....
۱۳	تصویر ۵-۱ سمت راست: چیدمان سلولی، سمت چپ: چیدمان ترکیبی.....
۴۴	تصویر ۱-۲ مولفه‌های مفهوم خوانایی.....
۶۰	تصویر ۲-۲ توجه به تمامی عرصه‌های زندگی و اصالت حضور انسان.....
۶۴	تصویر ۳-۲ نشانه‌های شهری- ایجاد خوانایی شرایط احترام به کاربر را فراهم نکرده است.....
۷۰	تصویر ۱-۳ ساختمان اداره راه و شهرسازی کرمان.....
۷۰	تصویر ۲-۳ نمای ساختمان اداره راه و شهرسازی کرمان.....
۷۱	تصویر ۳-۳ سیمای بیرونی ساختمان و گذار ورودی محوطه.....
۷۱	تصویر ۴-۳ سازماندهی فضای داخلی.....
۷۴	تصویر ۵-۳ ساختمان اداری جهاد نصر.....
۷۵	تصویر ۶-۳ ساختمان اداری جهاد نصر- سازماندهی فضای بسته.....
۷۶	تصویر ۷-۳ سازماندهی داخلی اداره جهاد نصر- محدود بودن فضا و نبود جایی مناسب(...)......
۷۷	تصویر ۸-۳ ساختمان شهرداری سیرجان.....
۷۸	تصویر ۹-۳ سیمای بیرونی ساختمان.....
۷۹	تصویر ۱۰-۳ سازماندهی فضای بسته شهرداری سیرجان.....
۸۱	تصویر ۱۱-۳ ساختمان سازمان میراث فرهنگی کرمان.....
۸۲	تصویر ۱۲-۳ سیمای بیرونی میراث فرهنگی کرمان.....
۸۲	تصویر ۱۳-۳ سازماندهی فضای داخل میراث فرهنگی کرمان.....
۸۴	تصویر ۱۴-۳ ساختمان فرمانداری ویلبروک.....
۸۵	تصویر ۱۵-۳ تطابق فرمی با ساختمان‌های اطراف.....
۸۵	تصویر ۱۶-۳ احجام خاص و طراحی مینیمالیست.....

تصویر ۳-۱۷ طراحی ترانس‌های سبز.....	۸۶
تصویر ۳-۱۸ پویایی و صمیمیت و ارتباط با طبیعت در طراحی داخلی.....	۸۶
تصویر ۳-۱۹ کنترل میزان دید از بیرون.....	۸۸
تصویر ۳-۲۰ پلان‌های ساختمان فرمانداری.....	۸۶
تصویر ۳-۲۱ ساختمان اداری شرکت مبلمان B&B.....	۸۸
تصویر ۳-۲۲ کانسپت سازه ای ساختمان B&B.....	۸۹
تصویر ۳-۲۳ ساختمان B&B.....	۸۹
تصویر ۳-۲۴ «ظرف زندگی» از درون شبکه سازه‌ای به بیرون کشیده می‌شود. ساختمان B&B.....	۹۰
تصویر ۴-۱ ساختمان فعلی اداره کل بیمه سلامت استان کرمان.....	۱۰۸
تصویر ۴-۲ موقعیت استان کرمان در نقشه ایران.....	۱۱۶
تصویر ۴-۳ موقعیت شهر کرمان.....	۱۱۶
تصویر ۴-۴ نقشه شهر کرمان.....	۱۱۶
تصویر ۴-۵ نحوه ایجاد تهویه مطبوع توسط حیاط مرکزی.....	۱۱۷
تصویر ۴-۶ به ترتیب از سمت راست: سایت بلوار حمزه، سایت خیابان فردوسی (...).	۱۱۹
تصویر ۴-۷ نقشه هوایی سایت بلوار حمزه.....	۱۲۱
تصویر ۴-۸ دسترسی‌های اطراف سایت.....	۱۲۲
تصویر ۴-۹ همجواری‌های سایت.....	۱۲۲
تصویر ۴-۱۰ چشم اندازهای سایت.....	۱۲۱
تصویر ۵-۱ قابلیت کمتر سازماندهی تراکم حجمی پراکنده برای مسیریابی.....	۱۳۹
تصویر ۵-۲ لکه‌گذاری بر اساس اقلیم.....	۱۴۰
تصویر ۵-۳ لکه‌گذاری بر اساس عملکردها.....	۱۴۰
تصویر ۵-۴ وجود فضای باز مرکزی برای سازماندهی سیرکولاسیون.....	۱۴۱
تصویر ۵-۵ تاکید بر سقف به مثابه سرپناه.....	۱۴۱
تصویر ۵-۶ کشیدگی مناسب حجمی.....	۱۴۱
تصویر ۵-۷ آلترناتیو اول طراحی.....	۱۴۲
تصویر ۵-۸ آلترناتیو دوم طراحی.....	۱۴۳
تصویر ۵-۹ آلترناتیو سوم طراحی.....	۱۴۴

- تصویر ۵-۱۰ آلترناتیو چهارم طراحی ۱۴۴
- تصویر ۵-۱۱ آلترناتیو پنجم طراحی ۱۴۵
- تصویر ۵-۱۲ پرسپکتیو از آلترناتیو پلانی اول- ارتباط زیاد بصری و دسترسی مراجعین (...). ۱۶۲
- تصویر ۵-۱۳ پرسپکتیو از آلترناتیو پلانی دوم- عدم وجود ارتباط بصری خوانایی (...). ۱۶۲
- تصویر ۵-۱۴ پرسپکتیو از آلترناتیو پلانی سوم- ایجاد ارتباط بصری مناسب به پلکان (...). ۱۶۲
- تصویر ۵-۱۵ تنوع فضایی و پویایی در آتروم ورودی..... ۱۶۴
- تصویر ۵-۱۶ چیدمان احجام برای نورگیری بهتر..... ۱۶۴
- تصویر ۵-۱۷ پرسپکتیو دید پرنده از ساختمان..... ۱۶۴
- تصویر ۵-۱۸ جایگذاری کاربری‌ها در طبقات مختلف..... ۱۶۶
- تصویر ۵-۱۹ حوزه‌بندی بخش‌های مختلف..... ۱۶۷
- تصویر ۵-۲۰ مبلمان به عنوان جداکننده حوزه‌های کاری..... ۱۶۸
- تصویر ۵-۲۱ حوزه‌های مشترک در هر بخش برای استراحت و تعاملات گروهی..... ۱۶۹
- تصویر ۵-۲۲ فضای انتظار در راهروها و مفاصل..... ۱۷۰
- تصویر ۵-۲۳ استفاده از بام طبقات و ایجاد تراس‌های سبز..... ۱۷۰
- تصویر ۵-۲۴ کافه تریا، کشاندن پویایی اجتماعی بیرون به درون مجموعه..... ۱۷۲

چکیده

هر فرد در طول عمر و در دوره‌ای از زندگی که بهترین دوران به لحاظ جسمی و فکری و اجتماعی خود را سپری می‌کند، حدود یک سوم از وقت خود را در محل کار می‌گذراند. در گذشته؛ با توجه به کوچکتر بودن مراکز کاری و جریان داشتن کار در متن زندگی، توجه زیادی متوجه فرهنگ کار و نحوه و آداب آن بوده است. اما امروزه در کشور ما بهای کمتری -چه به لحاظ تحقیقی و چه طراحی- به این موضوع داده و نتایج چشمگیری را نیز در این زمینه شاهد نبوده‌ایم. هم‌چنین با توجه به اهمیت جایگاه و نقش فضای کار، مناسبات کالبدی و اجتماعی مرسوم در این فضاها، غالباً شرایط تامین کرامت انسانی را ندارد. از این رو در این پژوهش در خدمت طراحی، فضاها، اداره بیمه سلامت با توجه به مفهوم خوانایی فضا مد نظر است تا بتوان سعی داشت با کمک این رویکرد به راهکارهایی برای ایجاد مکانی که شرایط تامین کرامت انسانی را داشته و بتواند ضمن بهبود کیفیت‌های محیطی، تعاملات اجتماعی شکل گرفته را سامان داده و بخشی از مشکلات مربوط به فرهنگ و فعل کار را تعدیل کند، دست یابیم. در این مسیر ابتدا با مطالعات میدانی و حضور در فضاهای اداری و شناخت کلی از موضوع، مهم‌ترین چالش‌های موجود بازشناسی و رویکرد طراحی انتخاب گردید. سپس با مرور ادبیات موضوع طراحی و رجوع به اسناد و نمونه‌ها گامی در جهت احاطه بهتر بر موضوع برداشته شد. در ادامه با شروع طراحی و ارائه گزینه‌های مختلف، ارزیابی و تحلیل آن‌ها در راستای انتخاب گزینه بهینه انجام گرفت. در نهایت طرح ارائه شده در تلاش به تامین نیازهای دو گروه استفاده کننده در فضای اداری بیمه سلامت، شکل گرفت. در درجه اول برای مراجعه کننده به عنوان فردی بیگانه با محیط، در برخورد اول با بنا نیاز دارد که به سرعت به درک مکان نائل آید. در درجه دوم برای کارمندان؛ بنا به عنوان معماری از جنس زندگی، نیاز به وجود کیفیت‌های محیطی برای تلطیف و لذت بردن او از زندگی کاری دارد.

فصل اول: آشنایی با موضوع طراحی

بخش اول: مقدمات تحقیق و طراحی

۱-۱-۱ بیان مسئله

مناسبات اجتماعی و رفتاری نیازمند ظرفی درخور برای بوقوع پیوستن هستند بنابراین کالبد و ظرف معماری که فرد با آن سر و کار دارد می‌تواند کیفیت این اثرگذاری را تعیین کند. به صورت روزانه در زندگی، مکان‌ها و فضاهای زیادی توسط بشر تجربه می‌شود که به راحتی از کنار آن‌ها می‌گذرد. فعالیت‌ها و رفتارهایی که به عنوان مظروف، برای بروز مطلوب، نیاز به ظرفی مناسب دارند. توجه به زندگی روزمره و آنچه که در متن زندگی اتفاق می‌افتد، و نقش مهم معماری در ساماندهی و ایجاد کیفیت بهتر به این فعالیت‌های روزمره، اهمیت طراحی این گونه مکان‌ها را افزایش می‌دهد. یکی از مکان‌هایی که به طور روزمره توسط افراد تجربه می‌شود و وقت زیادی را از عمر خود در این گونه مکان‌ها سپری می‌کند، فضای کار است.

اغلب افراد در طول عمر خود و در دوره ای از زندگی که بهترین دوران به لحاظ جسمی و فکری و اجتماعی خود را سپری می‌کند، حدود یک سوم از وقت خود را در محل کار می‌گذرانند. این بازه زمانی که مفیدترین زمان عمر هرفردی محسوب می‌شود نقش بسزایی در پرورش شخصیت و منش فکری او داشته و همچنین تحت تاثیر روابط اجتماعی جاری، رشد می‌یابد. بر این اساس روشن است عوامل موجود در محیط کاری عملکرد فرد را در شغل او تحت تأثیر قرار می‌دهند. که این مسأله در نتیجه وساطت عوامل روانی متأثر از شرایط محیطی است. شاید روشن‌ترین نتیجه بررسی چنین تأثیراتی «افزایش بازده و عملکرد کارکنان» است. تمام محیط‌های کاری، سازمان‌ها، ادارات، کارخانجات و مراکز تولیدی و غیره در صدد افزایش کارایی کارکنان خود هستند و ایجاد شرایط محیطی سالم اولین و اساسی‌ترین گام در این راستا می‌باشد. از سوی دیگر بهداشت و سلامت جسمی و روانی افراد در جنبه‌های دیگر زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی تأثیر دارد. بطوری که در جوامع مختلف به تأمین سلامت افراد توجه شایانی می‌شود و برنامه‌ریزی‌ها و هزینه‌های کلانی صرف این امر می‌شود. کار با حیات انسانی آنچنان عجیب شده است که

سرنوشت آدمی را می‌توان با سرنوشت کار یکی انگاشت و آینده کار را آینده انسان تلقی نمود. دیدگاه‌های مختلفی در این زمینه مطرح شده است که از این میان می‌توان به دو دیدگاه توسعه صنعتی و توسعه انسانی اشاره نمود. در توسعه صنعتی شاهد گسترش روزافزونی در زمینه تکنولوژی علوم و فنون خواهیم بود. که در آن روند اهداف، کمی و عینی‌گرا است و انسان در پست‌های سازمانی و احساس بیگانگی پنهان می‌شود. اما در توسعه انسانی، آینده صرفاً در پیشرفت‌های شتاب آلود تکنولوژی و خودکاری خلاصه نشده و بر ظرفیت انسان و آزادی و اختیار او تاکید شده است و کرامت و ارزش‌های انسانی مد نظر قرار گرفته است. که در کنار توسعه انسانی، دانش و علم نیز بهبود و گسترش یابد.

۱-۱-۲ اعتبار بیرونی

«کار» انسان نه فقط با تجربه و دانش او آمیخته، بلکه به صورت یک امر فرهنگی و ارزشی جلوه‌گر شده است و بدین‌سان بین اندیشه، کار و روابط اجتماعی پیوندی ناگسستنی پدید آمده و تمدن و فرهنگ بشری در گرو این سه ویژگی است. با توجه به اینکه بنیان‌گذار علم جامعه‌شناسی، ابن‌خلدون، فصل مبسوطی را به کار و شغل و اقتصاد و معیشت اختصاص داده و در کنار سیاست و اقتصاد و دانش و مذهب و شهرنشینی و سایر قلمروها و نهادهای اجتماعی حرفه و فن را از ارکان «علم عمران» شمرده است، پی می‌بریم که توجه به اهمیت کار و اشتغال و تدبیر در ابعاد و جایگاه آن در تاریخ اندیشه و علم و فرهنگ، ریشه دارد و بحث درباره این موضوع چیزی نیست که یک‌باره جامعه صنعتی برای ما به ارمغان آورده باشد (توسلی، ۱۳۸۰).

عوامل بسیار زیادی بر کم و کیف و چگونگی کار تاثیر گذارند. مطالعات بسیاری در راستای شناسایی و بررسی این عوامل صورت گرفته است.^۱ یکی از این عوامل، تاثیر محیط ساخته شده بر فضای کاری است. معماری به مثابه ظرفی برای زندگی، تا حد زیادی می‌تواند با بهبود و یافتن شرایط مناسب، بر روند و نحوه کار اثرگذار باشد. معماری بدون انعطاف و خشک موسسات و

۱. برای مثال نگاه کنید به:

Vischer, j.c., (2008), Towards an Environmental Psychology of Workspace: How People are Affected by Environments for Work, University of Sydney: Architectural Science Review, 51.

نهادها غالباً ناشی از ارجحیت توجه به چگونگی مدیریت نسبت به تامین نیازهای کاربران و کیفیت‌های محیطی متناسب با ارزش‌های انسانی بوده است. در کشور ما ایران فضاهایی که به عنوان فضای کار اختصاص داده می‌شوند غالباً برای این منظور طراحی نشده و بیشتر مکان‌های موجود هم به لحاظ کالبدی و هم به لحاظ عملکردی فاقد کیفیت‌های لازم هستند. در زمینه مطالعاتی نیز روند تحقیقات در ایران در این زمینه با مشکل کمبود اطلاعات مواجه است. همچنین با توجه به اهمیت جایگاه و نقش فضای کار، مناسبات کالبدی و اجتماعی مرسوم در این فضاها، غالباً شرایط تامین کرامت انسانی را ندارد.

اما در جوامع و کشورهای دیگر، به بحث فضاهای کار و مطالعه روی ابعاد مختلف آن در جهت بهبود شرایط کاری و بازده بیشتر توجه زیادی شده است. از نمونه‌های کار شده در این زمینه می‌توان به مطالعات و نظریات کریستوفر الکساندر اشاره کرد که به بررسی ابعاد مختلف کالبدی و معنایی و اجتماعی-فرهنگی فضاهای کار پرداخته است (Alexander, Ishikawa, & Silverstein, 1977; salingaros, 2010). هم‌چنین مطالعات جان لنگ که نهادهای رسمی را از دیدگاه نظریه پردازان مختلف بررسی کرده و به تحلیل رفتارشناسانه پرداخته است (Lang, 1987; Moleski & Lang, 1982). راجر بکتل نیز این مباحث را از منظر ارگونومی و مطرح کردن تعاریف جدید در مفهوم انسان‌سنجی در طراحی کالبدی پیش برده است (Bechtel, 1977). در بحث خوانایی، ای بن بتلی در کتاب محیط‌های پاسخده به مطرح کردن سطوح مختلف خوانایی و بررسی آن در فضاهای داخلی ساختمان و در فضاهای شهری پرداخته است (Bentley, 1985). کوین لینچ نیز خوانایی را در ساختار شهری و ساماندهی سیمای شهری مطرح نموده است (Lynch, 1960).

۱-۱-۳ سوال‌های پژوهش

با توجه به مسائل مطرح شده، در این پژوهش سعی بر این است تا با نگاهی معمارانه به موضوع طراحی و برخورد با آن به عنوان یک موضوع واقعی- و نه غیر ضروری و کم اهمیت- به جست و جو در ابعاد مطالعاتی و طراحی این زمینه، بتوان به راهکارهای مناسبی جهت طراحی این‌گونه مکان‌ها دست یافت. بر این اساس پژوهش حاضر سعی بر یافتن پاسخی برای سوال‌های مطرح شده زیر است:

- مهم‌ترین چالش محیطی در ارتباط با فضاهای اداری و کاری چیست؟
- خوانایی در فضای کار چگونه تعریف می‌شود؟
- چه عوامل محیطی در فضای کار می‌تواند شرایط تامین کرامت انسانی را تامین کند؟
- چگونه می‌توان از طریق تامین خوانایی به شرایطی برای تامین کرامت انسانی و بازده کاری بیشتر دست یافت؟

۱-۱-۴ انتخاب اداره بیمه سلامت ایرانیان

از جهت آسیب‌شناسی و نقد، مطالب حاضر اشاره به موضوع فضای کار به طور عام دارد. در انتخاب رویکرد نیز- که برآمده از چالش‌های اساسی زندگی در فضای کار است- این موضوع صدق می‌کند. برای انتخاب مصداقی متناسب، دو مشخصه مد نظر بود. در وهله اول چالش مسیریابی و خوانایی در بستری قابل محک است که تعداد مراجعین به آن به نسبت زیاد بوده و مختص قشری خاص نباشد. در وهله دوم، مسئله تکریم و احترام به کاربر نیز در فضایی به چالش کشیده می‌شود که کارمندان آن وقت زیادی در فضای کار گذرانده و سیستم گردش کاری آن محدود به روابط داخلی سازمان نشده و مراجعینی از اقشار و طبقات مختلف جامعه داشته باشد. از این رو از بین گزینه‌های موجود در زمینه فضای کار، ابتدا مشخصه اداری به دلیل حاکم بودن نظم و روابط رسمی و بازه زمانی کاری از یک طرف و دولتی بودن و داشتن حقوقی ثابت- که منافع شخصی کارمندان در گرو میزان کار و نحوه برخورد با مراجع نیست- انتخاب گردید. و از بین فضاهای اداری موجود، اداره بیمه سلامت ایرانیان به واسطه اهداف و وظایف سازمانی، مراجعین از اقشار مختلف داشته و هم مسائل تکریم و احترام به کاربر در آن بیشتر مورد چالش قرار می‌گیرد.

۱-۱-۵ روش پیش‌برد رساله

پس از مشخص شدن موضوع طراحی در بهمن سال ۹۱، بر اساس مسائل مطرح شده در بیان مسئله و ایجاد دغدغه ذهنی برای نگارنده، طراحی ساختمانی در حوزه اداری انتخاب گردید. مرحله بعدی شروع مطالعاتی در این زمینه برای یافتن مهم‌ترین چالش در فضاهای اداری بود که بتوان با یافتن راهکارهایی برای آن به میزان بیشتری از مسائل موجود پاسخ داد. بنابراین پس از

مراجعه به اسناد کتابخانه ای و مطالعات انجام شده در این حیطه و بررسی نمونه ها و انجام مطالعات میدانی هم‌چنین مصاحبه با افراد شاغل در ادارات و مراجعین به آن، مهم‌ترین مسئله در رابطه با بناهای اداری از دو دیدگاه مراجعین و کارمندان، مقوله‌های خوانایی و تکریم، تشخیص داده شد. و با انتخاب مصداق شرکت بیمه سلامت ایرانیان به عنوان ساختمان اداری کار مطالعات موازی با طراحی پیش برده شد. بر اساس مطالعات انجام شده و اهداف مورد نظر، سایت طراحی از بین چند گزینه اصلی انتخاب و روند طراحی با شروع لکه گذاری‌ها و ارائه آلترناتیوهای مختلف ادامه یافت. هم‌زمان مطالعات انجام شده طی این مدت نیز به جمع‌بندی رسیده و مهم‌ترین احکام و ارزش‌ها متناسب با موضوع استخراج گردید. ایده‌های اصلی نیز شروع به شکل‌گیری کرد و گزینه‌های مختلف طراحی نیز بر اساس آن به ارزیابی و نقد گذاشته شد. طی این روند فرایند طراحی و مراحل مختلف آن با ابزارهای مختلف از جمله نرم‌افزار تخصصی نحو فضا به آزمون گذاشته و در نهایت گزینه بهینه جهت توسعه و تکمیل طراحی انتخاب شد. و در اواخر تابستان سال ۹۲ با پایان یافتن مسیر، کار خاتمه یافته و نتایج تحقیق و طراحی در قالب طرح و مطالعات، ارائه گردید.

۱-۱-۶ ساختار رساله

همان‌طور که پیشتر به آن اشاره شد، برای دستیابی به مقصود طراحی و در جهت نیل به پاسخ سوالات مطرح شده در این پژوهش ابتدا سعی شده تا با جمع‌آوری اطلاعات و مراجعه به اسناد کتابخانه ای و نمونه‌ها، به شناخت متناسبی از موضوع طراحی دست یابیم. در این مسیر، نگاه جاری، به صورت سلسله‌مراتبی از کل به جز بوده است. سپس روند گردآوری اطلاعات با انجام تحقیقات میدانی تکمیل گردیده است. در ارزیابی اطلاعات و تحلیل آن‌ها نیز سعی شده با نگاهی ناقدانه، شرایط زمینه‌ای و ملاحظات مکانی خاص موضوع طراحی به این روند رنگ و بوی سوال‌ها و اهداف این تحقیق را به خود گرفته تا حداکثر استفاده و تطابق مطالعات با طراحی در حد وسیع صورت گیرد.

در فصل اول، تحت عنوان شناخت موضوع طراحی، ابتدا سعی بر حصول شناختی مناسب از موضوع طراحی و فضای کار بوده و مقایسه مناسبات و فرهنگ کار در گذشته و امروز، مرور