

DIAGNOZA PRZESTRZENI BIBLIOTEKI GŁÓWNEJ SGGW PRZEZ PRYZMAT DOŚWIADCZENIA UŻYTKOWNIKÓW

PROGRAM BADANIA

WERSJA ROBOCZA – 15.11.2021

opracowanie: arch. Karol Langie, Szkoła Doktorska SGGW

KRÓTKI OPIS BADANIA

Badanie posłuży dyrekcji Biblioteki Głównej SGGW w podjęciu decyzji w zakresie ulepszeń istniejącego budynku. Zakres tych zmian obejmuje całość funkcjonowania miejsca - od zmian organizacyjnych i wyposażenia przez rearanżację po planowanie przebudów, w tym potencjalnego konkursu architektonicznego na rozbudowę Biblioteki o elementy zcentralizowanej obsługi całej społeczności akademickiej. Celem nadrzędnym jest poprawa całościowego doświadczenia użytkowników korzystających z oferty Biblioteki. Szczegółowo opracowane będą zasady rearanżacji i ewentualnej przebudowy (drobne prace budowlane, instalacyjne, itp.) istniejącej czytelnicy profesorskiej, która z racji nikłego wykorzystania planowana jest do udostępnienia dla ogółu użytkowników jako czytelnia swobodna. Działania równoległe obejmują wprowadzanie nowych i ulepszanie istniejących usług, standardów, funkcjonalności interfejsów człowiek-maszyna Biblioteki, zgodnych ze Strategią Rozwoju Naukowej Sieci Informacyjnej SGGW na lata 2021-2025. Przyjęto metodę badania w działaniu, a więc umożliwiającego zmianę rzeczywistej sytuacji poprzez wspólne dochodzenie do wiedzy. Jest to możliwe dzięki profesjonalnej wiedzy autora badania nt. uwarunkowań ekonomiczno-prawnych zmian w budynkach użyteczności publicznych, jakim jest Biblioteka, oraz doświadczeniu w prowadzeniu podobnych procesów partycypacyjnych w bibliotekach i poza nimi.

SPOSÓB PRZEPROWADZENIA BADANIA

Zgodnie z założeniami metodologii projektowania zorientowanego na człowieka (*human-centered design* – dalej HCD) przestrzeń będzie oceniana przez użytkowników przez pryzmat całego ich dotychczasowego doświadczenia i w całym zakresie ich perspektywy, a więc: fizycznej, poznawczej, społecznej i emocjonalnej.

CELE SZCZEGÓŁOWE BADANIA

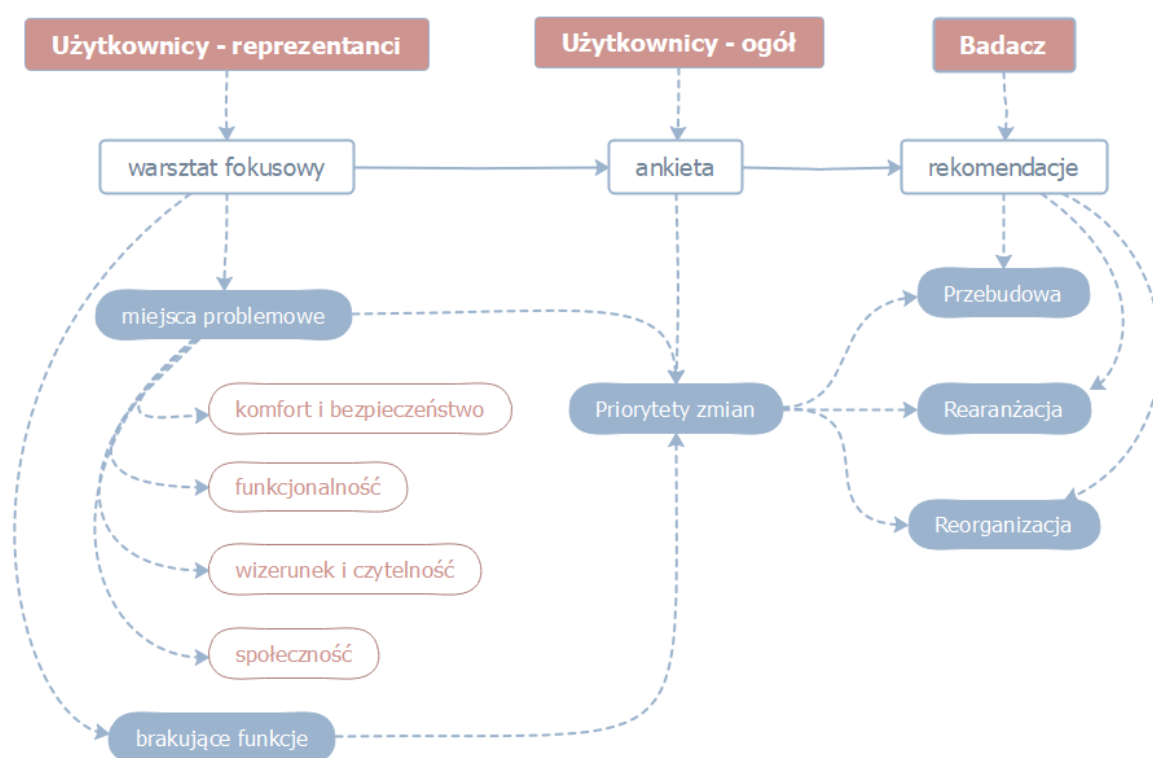
Cele szczegółowe badania obejmują:

- (1) ocenę jakości przestrzeni Biblioteki;
- (2) opracowanie rekomendacji uzupełnienia wyposażenia i sposobu organizacji przestrzeni całej Biblioteki, z uwzględnieniem reorganizacji nieużywanej czytelni na czytelnię swobodną.
- (3) (element badania w działaniu): wyposażenie grupy reprezentantów użytkowników Biblioteki w wiedzę nt. aktualnej jakości przestrzeni Biblioteki oraz potencjału tej przestrzeni, tak, by mogła kompetentnie sformułować swoje potrzeby i zaproponować sposoby ich realizacji (element badania w działaniu) w transparentnym procesie
- (4) (element badania w działaniu): wyposażenie kierownictwa Biblioteki w wiedzę na temat potrzeb użytkowników oraz potencjału podniesienia efektywności organizacji przestrzennej Biblioteki (zakres prac, procedury, szacunkowe koszty)

METODA I TECHNIKI BADAWCZE

Badanie jakości przestrzeni wykonane będzie dwiema technikami:

- badanie w grupie fokusowej, złożonej z użytkowników o różnych cechach i potrzebach, którego wynikiem będzie wstępna diagnoza;
- badanie kwestionariuszowe, obejmujące reprezentatywną próbę, a potencjalnie wszystkich użytkowników Biblioteki, służące weryfikacji założeń utworzonych w pracy z grupą fokusową.



Rys. Metoda badania

ZAKRES PRZESTRZENNY BADANIA

budynek Biblioteki Głównej SGGW wraz z bezpośrednim otoczeniem (dojścia, dojazdy, zieleń)

ZAKRES TEMATYCZNY BADANIA

Wstępnie założony zakres badanych czynników stanowiących o jakości przestrzeni obejmuje:

- **komfort i bezpieczeństwo** (w tym możliwość kontroli kluczowych cech otoczenia – zgodnie z zasadą responsywności/elastyczności przestrzeni)
- **funkcjonalność** (rozumiana jako wspieranie spektrum możliwych czynności, w tym ich wygodne, spontaniczne łączenie lub prawidłowe oddzielenie konfliktujących funkcji)
- **wizerunek i czytelność** (spójność, nastrój miejsca – reakcja afektywna, tj. odpowiedni stopień zainteresowania oraz przyjemności, czytelność pożądanых cech przestrzeni oraz zachowań, znaczenie danej przestrzeni i dopasowanie tego znaczenia do oczekiwań użytkowników – np. podkreślenie tożsamości akademickiej, lokalnej itp., stan utrzymania – czystość, zużycie)
- **społeczność** – podtrzymywanie pożądanых przez użytkowników cech sprzyjających integracji, komunikacji, wymianie zasobów itp.
- **aspekty techniczno-ekonomiczne** – w tym wpływ na bezpośrednie otoczenie i klimat
- **czynnik X** – nieprzewidziany, wynikiły z odpowiedzi użytkowników

OPCJONALNIE: METODA SCENARIUSZOWA – NA POTRZEBY KONKURSU ARCHITEKTONICZNEGO

Zapis spacerów badawczych będzie obejmował także trasę przebywaną przez użytkowników oraz aktywności realizowane w poszczególnych miejscach. Wraz z danymi różnicującymi użytkowników (stopień zaznajomienia z Biblioteką, język ojczysty, wiek, itp.) dane te będą mogły posłużyć do stworzenia modelowych scenariuszy użytkowania na potrzeby ewaluacji konkursowych koncepcji architektonicznych, na ewentualność zorganizowania konkursu na gruntowną przebudowę i rozbudowę budynku.

Scenariusze takie byłyby zgodne z systematyką przedmiotu projektowania zorientowanego na użytkownika (*human-centered design*), obejmując:

- **tw. aktora (bohatera, protagonisty):**
 - o stopień, rodzaj i rok studiów, lub liczbę lat pracy w SGGW (akademicy)
 - o liczbę dotychczasowych wizyt w Bibliotece, średni czas dotychczasowej wizyty
 - o cechy psychofizyczne: płeć, wiek, wzrost, waga, niepełnosprawności
 - o stan psychofizyczny użytkowników przed wizytą, w trakcie i po niej
- **otoczenia (osoby, obiekty):**
 - o ujednolicone nazewnictwo pomieszczeń, wyposażenia oraz tytuły pracowników Biblioteki
- **narzędzi, środków** – wg relacji uczestników
- **cel** (względem obiektu badanego):
 - o cele wizyty w Bibliotece, cele działań w poszczególnych pomieszczeniach
- **działania:**
 - o czynności celowe i przypadkowe, miejsce, długość trwania, pora ich wykonania
- **wydarzenia (zewnętrzne):**
 - o instrukcje pracowników, inne wydarzenia zewnętrzne
- **efekty:**
 - o propozycje samodzielnie rozpoznanych problemów projektowych (ulepszeń)

WARSZTAT – SPOSÓB PRZEPROWADZENIA

Grupa fokusowa będzie dobrana tak, by reprezentować przekrój społeczności akademickiej (szczególnie poniżej). Praca grupy będzie oparta na metodzie warsztatowej pracowała metodą warsztatową, służącą uzyskaniu możliwie pełnego obrazu problemów i wartości przestrzeni, a następnie służącej wspólnemu, konsensualnemu dochodzeniu do propozycji rozwiązań.

Narzędziem wspomagającym ocenę przestrzeni przez uczestników grupy fokusowej będzie spacer badawczy w formule ukierunkowanej (pytania o cechy poszczególnych przestrzeni – lista sugerowanych oraz możliwość dodania własnych cech).

ZASADY ORGANIZACYJNE:

Planowany czas warsztatu: 2,5h

Uczestnicy: ok. 16 osób stanowiących przekrój społeczności akademickiej, w tym:

- studenci pierwszego i min. czwartego roku studiów, w tym studenci studiów stacjonarnych i niestacjonarnych i min. dwoje studentów zagranicznych – łącznie 10-12 osób,
- doktoranci – 2 osoby,
- ewentualnie – wykładowcy – maks. 2 osoby.
Osoby z ww. grup – dobrane w sposób zróżnicowany przez: (1) częstość korzystania z Biblioteki, w tym osoby niekorzystające, (2) płeć – kobiety i mężczyźni. W ramach powyższych grup wskazana będzie obecność osoby/osób z niepełnosprawnością (ruchową, wzroku lub słuchu).
- dodatkowo: 2-3 pracowników Biblioteki.

PARTYCYPACJA W PODEJMOWANIU DECYZJI

Warsztat przeprowadzony zostanie zgodnie z 7 zasadami skutecznej partycypacji społecznej Międzynarodowego Stowarzyszenia Partycypacji Społecznej (International Association for Public Participation):

- 1) Uczestnicy będą mieli wpływ na podejmowanie decyzji.
 - a) Przed warształem i po jego podsumowaniu Przedstawiciel Biblioteki poinformuje uczestników o funduszach i zasobach przeznaczonych na zmiany w bibliotece: uzupełnianie i modyfikacje wyposażenia, zmiany budowlane.
 - b) W trakcie warsztatu przedstawiciel Biblioteki zawrze z uczestnikami „kontrakt” z gwarantującym poszanowanie wyników warsztatu.
- 2) Uczestnicy będą mieli możliwość skutecznego wyrażenia swoich potrzeb, interesów oraz stanowiska.

Warsztat będzie prowadzony na zasadzie obiektywności (osoba niezwiązana z biblioteką) oraz facylitacji – w sposób umożliwiający sformułowanie swojej przemyślanej opinii – na podstawie zaproponowanych pytań, zadań badawczych oraz w dyskusji.

- 3) Uczestnicy będą mieli możliwość wyboru formy udziału.

- a) Przed warsztatem Biblioteka udostępni potencjalnym uczestnikom plan pracy warsztatowej wraz z zapytaniem o ew. sugestie uwzględnienia zagadnień zgłaszanych przez nich samych.
 - b) Dodatkowo w dystrybuowanych informacjach o warsztacie Biblioteka poda adres internetowy i osobę, która zajmuje się przyjmowaniem uwag nt. funkcjonowania biblioteki.
- 4) Organizatorzy dotrą do wszystkich grup użytkowników, w tym tych, którzy z biblioteki nie korzystają.
- Podstawowym narzędziem dotarcia do osób niekorzystających z biblioteki będzie ankieta, oraz zaproszenie rozesłane do wszystkich członków społeczności akademickiej.
- 5) Uczestnicy będą mieli wpływ na sposób organizacji uczestnictwa w podejmowaniu decyzji.
- a) Plan warsztatu będzie przedstawiony uczestnikom przed rozpoczęciem wydarzenia jako propozycja do akceptacji lub modyfikacji na jego początku.
 - b) Dodatkowo, uczestnicy będą zachęcani pod koniec warsztatu do wyboru swojego przedstawiciela w dalszych krokach w procesie zmian przestrzennych.
- 6) Uczestnicy dostaną informacje, które sprawią, że ich zdanie miało znaczenie.
- a) Biblioteka wyznaczy kompetentnego pracownika, który będzie na bieżąco informować w czasie warsztatów, przed nimi i po nich uczestnicy o uwarunkowaniach pracy biblioteki we wszystkich aspektach (np. aktualne i możliwe zasady wynajmu automatów z napojami, itp.).
 - b) Uczestnicy zostaną poinformowani przez architekta o procedurach budowlanych koniecznych do wprowadzenia zmian większych niż rearanżacja lub remont.
- 7) Uczestnicy zostaną poinformowani o tym, jak ich opinie wpłynęły na podejmowane decyzje
- a) Warsztat zostanie podsumowany pisemnie. Do podsumowania uczestnicy będą mogli składać uwagi w terminie 2 tygodni od jego przygotowania.
 - b) Propozycje uczestników sformułowane w podsumowaniu warsztatów uzyskają odpowiedź określającą: akceptację propozycji, warunki proceduralne i finansowe, termin realizacji.

PLAN PRACY WARSZTATOWEJ

<i>Czas</i>	<i>Zadanie</i>	<i>Opis i instrukcje</i>	<i>Materiały</i>
<i>15 min.</i>	<i>Wprowadzenie</i>	<i>Podsumowanie zasad partycypacji, celu badania.</i> <i>Omówienie zaplanowanych aktywności, zebranie uwag do planu warsztatu i wprowadzenie korekt.</i>	
<i>30 min.</i>	<i>Spacer badawczy w podgrupach lub indywidualnie – wg tras</i>	<i>Z otrzymanym planem przejdź przez Bibliotekę swoją typową drogę w budynku, opisując każde z miejsc (pomieszczeń) przymiotnikami z listy. W miejscach, w których się</i>	<i>Post-ity w formacie zakładek (1x4cm)</i> <i>Kwestionariusze z planem (A3) x 20</i>

		zatrzymujesz wpisz na mapę aktywności, które tam wykonujesz. Zapisz na mapie także problemy, które obserwujesz (odnośnik i krótkie wyjaśnienie: co sprawia problem? W jakich okolicznościach? Dlaczego?)	Podkładki sztywne A3 x 15
25 min.	Mapowanie problemów	Przeniesienie problemów oznaczonych na post-itach na wspólne duże plany – uczestnicy, jednocześnie. Omówienie i skategoryzowanie problemów (czytelność, bezpieczeństwo, wizerunek, społeczność...)	Plany duże (A2) Post ity Naklejki – kropki Duża tablica do wieszania (min. 300x100cm) lub wolna ściana i masa samoprzylepna typu tack-it (UHU Patafix/ Faber Castell Tack it/Prit On&Off/3M Tack)
15 min.	Głosowanie (kwestionariusz pilotażowy)	Uczestnicy wypełniają kwestionariusz (skala ocen 1-5). Następnie pytania są odczytywane na głos, a ogół uczestników pokazuje swoje oceny na dużych kartach z numerami 1-5. Suma punktów jest zliczana na bieżąco i zapisywana na tablicy. Cele: uogólnienie problemów, uwspólnienie wiedzy, przetestowanie kwestionariusza drugiej fazy	Ankieta z pytaniami na temat wszystkich zagadnień, w tym nowoczesne rozwiązania. Karty z punktami (n-ry 1-5) x 16 kompletów Arkusze ocen sumarycznych – A2
30 min.	Praca nad szczegółowymi rekomendacjami	Praca w 4 podgrupach: Grupy A, B – praca nad rekomendacjami dla istniejących przestrzeni (na podstawie zmapowanych w poprzednich działaniach problemów i ew. przykładów fotograficznych ze świata) Grupy C, D – praca nad zasadami urzędnienia nowej czytelnii swobodnej (na podstawie przykładów zdjęciowych z bibliotek na świecie) – wybór rodzaju mebli i wyposażenia	duże plany Biblioteki (A2) – 2 komplety

20 min.	Omówienie propozycji	Prezentacja – 4 podgrupy
10 min.	Podsumowanie	Opis dalszych kroków: termin przedstawienia raportu roboczego do wglądu i uwag uczestników Wybór osoby reprezentującej uczestników w dalszych krokach.
Razem: 150 min. (2,5h)		

REZULTATY WARSZTATU

- plan ze zmapowanymi problemami podzielonymi na kategorie: komfort i bezpieczeństwo, funkcjonalność, wizerunek i czytelność, społeczność
- wstępne określenie priorytetów zmian
- propozycje ulepszeń całej przestrzeni Biblioteki oraz zasady organizacji czytelnicy swobodnej

Rezultaty zostaną opracowane w raporcie końcowym – proponowanym działaniom przyporządkowana zostanie procedura i możliwy termin (krótko, średnio i długofalowe).

ETAP II – BADANIE KWESTIONARIUSZOWE

Proponowana metoda badania, ankieta online, realizowana wśród wszystkich studentów i wykładowców SGGW. Badanym przedstawione będą wyniki warsztatu (diagnoza – problemy). Badani pytani będą o cechy ogólne doświadczenia związanego z Biblioteką. Oceny obejmują zakres zagadnień ogólnych (komfort i bezpieczeństwo, funkcjonalność, wizerunek i czytelność, społeczność) – propozycje pytań poniżej. Uzyskane oceny zweryfikują priorytety określone przez grupę warsztatową. Zebrane zostaną dane pozwalające na określenie zróżnicowania doświadczenia różnych grup użytkowników (okazjonalny, stały – indywidualny, stały – praca w grupie, itp.).

- Próba – wszyscy studenci i wykładowcy SGGW (rozesełanie przez Bibliotekę łącza do ankiety pocztą email)
- Ewentualna integracja z istniejącymi danymi o użytkowaniu Biblioteki – do omówienia.

PYTANIA KWESTIONARIUSZOWE

Pytania kodujące:

Od ilu lat korzysta Pan/Pani z Biblioteki Głównej SGGW?

Ile razy był Pan/Pani w Bibliotece Głównej SGGW?

Jaka jest Pana/Pani rola w społeczności akademickiej SGGW:

- A. studiuję (studia I stopnia), który rok
- B. studiuję (studia II stopnia), który rok
- C. studiuję (studia doktoranckie)
- D. jestem wykładowcą
- E. jestem innym pracownikiem
- F. inna (jaka)

Mój wiek to:

- A. 22 lat lub mniej
- B. 23-25 lat
- C. 25-35 lat
- D. 35-45 lat
- E. 45-55 lat
- F. 55-65 lat
- G. powyżej 65 lat

Jestem:

- A. kobietą
- B. mężczyzną
- C. inna
- D. wolę nie podawać

W przeciągu ostatnich 12 miesięcy większość tego czasu mieszkałem:

- A. W Warszawie
- B. W odległości do 60 km od Warszawy
- C. W odległości ponad 60 km od Warszawy

W jakim celu przychodzi Pan/Pani do Biblioteki Głównej SGGW (nigdy – bardzo rzadko – raczej rzadko – raczej często – bardzo często):

- A. nauka indywidualna na miejscu
- B. nauka w grupie na miejscu
- C. korzystam zdalnie
- D. Biblioteka jest moim stałym miejscem pracy
- E. korzystam z wypożyczalni
- F. Inny cel (jaki?).....

Pytania właściwe: skala ocen 1 (zdecydowanie się nie zgadzam) – 2 (raczej się nie zgadzam) – 3 (ani się zgadzam ani nie zgadzam) – 4 (raczej się zgadzam) – 5 (zdecydowanie się zgadzam)

1. temperatura w Bibliotece w przeciągu całego roku jest dla mnie komfortowa
2. przez cały rok mam w Bibliotece świeże powietrze
3. w Bibliotece czuję się bezpiecznie i nie boję się o swoje rzeczy
4. w Bibliotece poziom hałasu jest na odpowiednim poziomie
5. w Bibliotece mogę bezpiecznie przechować rzeczy, które zabieram ze sobą

6. w Bibliotece mam odpowiedni dostęp do wody i toalet
7. miejsca do pracy w Bibliotece są wygodne i ergonomiczne
8. miejsca do pracy w Bibliotece sprzyjają efektywnemu uczeniu się
9. w Bibliotece istnieją wystarczające miejsca do odpoczynku
10. do wszystkich potrzebnych miejsc mogę dotrzeć bez wysiłku
11. do wszystkich miejsc w Bibliotece docieram nie szukając zbyt długo drogi
12. Biblioteka jest miejscem o sprzyjającym „klimacie”
13. Biblioteka jest miejscem interesującym
14. Biblioteka jest miejscem wyrazistym
15. Biblioteka jest miejscem anonimowym, monotonnym
16. Biblioteka jest miejscem czystym
17. Biblioteka jest miejscem zadbanym
18. Biblioteka jest miejscem uporządkowanym
19. Biblioteka jest miejscem odpychającym ze względu na zaniedbanie
20. Biblioteka jest miejscem odpychającym ze względu na brak czystości
21. Biblioteka jest miejscem odpychającym ze względu na bałagan
22. Biblioteka jest odpowiednio oświetlona światłem dziennym
23. Biblioteka jest odpowiednio oświetlona światłem sztucznym
24. w Bibliotece jest wystarczająco dużo możliwości do spontanicznych kontaktów
25. w Bibliotece brakuje miejsc do towarzyskich rozmów i spotkań
26. w Bibliotece brakuje miejsc do pracy w grupie
27. w Bibliotece jest wystarczająco dużo możliwości skutecznej komunikacji z innymi członkami społeczności akademickiej (np. ogłoszenia)

ETAP III – RAPORT I REKOMENDACJE

Raport będzie dokumentował i przedstawiał wyniki wszystkich faz badania. Wynikami będą:

- zmapowane przez użytkowników problemy przestrzenne
- propozycje wstępne zmian w poszczególnych pomieszczeniach przygotowane przez użytkowników – plany z opisami i zdjęciami
- analiza SWOT jakości przestrzeni biblioteki oparta na wskazaniach grupy fokusowej, z przyporządkowanymi priorytetami (wagami problemów uzyskanymi w badaniu ankietowym.
- rekomendacje zmian w poszczególnych pomieszczeniach – schematy oraz tabela z architektoniczno-budowlanym opisem proponowanych zmian różnego rodzaju (zakres: wyposażenie, wykończenia wnętrz, oświetlenie, instalacje, przegrody budowlane, itp.). Przykłady zdjęciowe rodzajów wyposażenia, itp. i przyporządkowaniem procedury budowlanej, a także przewidywaną poprawą doświadczenia użytkowników ze zidentyfikowanych grup.

Wyróżnione zostaną zmiany wymagające różnego stopnia ingerencji w przestrzeń:

- zmiana organizacyjna,
- zmiana wyposażenia,
- rearanżacja wnętrza bez istotnych ingerencji w konstrukcję i instalacje,
- przebudowa.

PROJEKTOWANIE UNIWERSALNE

Rekomendacje będą odpowiadać szczegółowo rozpatrzonym zasadom projektowania uniwersalnego:

- identyczność użycia przez wszystkich użytkowników,
- elastyczność użycia,
- prosta i intuicyjna obsługa,
- zauważalna informacja,
- tolerancja błędów,
- niski poziom koniecznego wysiłku fizycznego,
- właściwe wymiary i przestrzeń dla podejścia i użycia,
- percepcja równości.

WYTYCZNE DO KONKURSU ARCHITEKTONICZNEGO

W przypadku dojścia do skutku konkursu architektonicznego, raport może zostać uzupełniony o typowe scenariusze użytkowania. Scenariusze będą rozwijały wskazania ze spacerów badawczych i uzupełnione będą o sylwetki użytkowników (tzw. persony). Narzędzie takie, zastosowane w trakcie projektowania architektonicznego, pozwala zasymulować sposób funkcjonowania przestrzeni, która dopiero jest planowana, w warunkach, w których pełna symulacja z udziałem użytkowników jest niemożliwa. Scenariusze będą mogły stanowić element wytycznych projektowych, wymagać będą jednak włączenia symulacji do zakresu prac konkursowych projektantów, optymalnie w konkursie dwuetapowym – w II etapie, a więc tylko względem kilku wybranych zespołów projektowych.