

Naja KIKELJ
Zala VELKAVRH
Vesna SKUBIC
Alenka KORENJAK
Maša CVETKO
Jošt DERLINK
Ema DURAKOVIČ KOPRIVNIK

Metode raziskovanja uporabniške izkušnje odprtih površin UKC Ljubljana in Onkološkega inštituta

Odpрте in zelene površine okrog zdravstvenih ustanov imajo pomembno vlogo. Če so dobro zasnovane in urejene, lahko izboljšajo počutje zaposlenih. Poleg tega imajo pozitiven vpliv na paciente: od tega, da lajšajo stres ob obisku bolnišnice, do tega, da lahko pogled na zelenje celo skrajša čas hospitalizacije (Ulrich, 1984). V okviru projekta *Recharging recovery: Co-creating public space in healthcare* smo želeli obravnavati izzive javnih površin na območju Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana (v nadaljevanju: UKC) in Onkološkega inštituta Ljubljana (v nadaljevanju: OI). Čeprav je UKC največja in najprestižnejša slovenska zdravstvena ustanova, OI pa največja onkološka institucija v državi, je stanje zelenih in odprtih površin na območju obeh ustanov nezavidljivo. V zadnjih 30 letih se je odprti in zeleni prostor krčil zaradi parcialnega urejanja prostora, postavljanja prizidkov in začasnih objektov in potreb po parkirnih mestih (na primer nezakonito uničenje parka pred stavbo Poliklinike leta 2015) (Brdnik, 2016). Poleg tega se območje klinik poleti pregreva. Nad njim je urbani toplotni otok (Komac idr., 2016), na

vročino pa opozarjajo tudi uporabniki javnega prostora v participatornih raziskavah (Prostorož, 2020). Prav zelene površine in večja drevesa lahko blažijo pregrevanje območja in ustvarijo ugodnejšo mikroklimo, zato je ključno, da se površine ohranjajo, vzdržujejo, in kjer je mogoče, širijo. Epidemija koronavirusa je pokazala, da so odprte površine okrog klinik pomembne tudi zato, ker zaposlenim, pacientom in njihovim svojcem omogočajo preživljanje časa na prostem, kjer je nevarnost okužbe manjša. Čakanje na pregled, odmori za malice in obiski svojcev so v tem času potekali zunaj, prav tako tudi testiranje obiskovalcev. Postavitev zabojnikov na zelenice in druge javne površine je prineslo še dodaten negativen učinek na stanje prostora.

V raziskavi smo si zastavili dve ključni vprašanji: kakšna je trenutna uporabniška izkušnja tega prostora in kje jo lahko izboljšamo. Odpрте površine pred zdravstveno ustanovo, kakršna je UKC, bi morale pacientom omogočati učinkovito okrevanje, zaposlenim pa prostor za oddih. Izvedeti smo želeli, kako izbrani

skupini uporabnikov doživljata in uporabljata prostor, kakšne so njihove potrebe in kako bi lahko prostor izboljšali, da bi bolje podprli delo zaposlenih in uresničili potrebe pacientov. Pacienti in zaposleni imajo zelo specifične potrebe glede uporabe odprtih površin, oboji namreč redko dobijo možnost, da se vključijo v načrtovanje prostora.

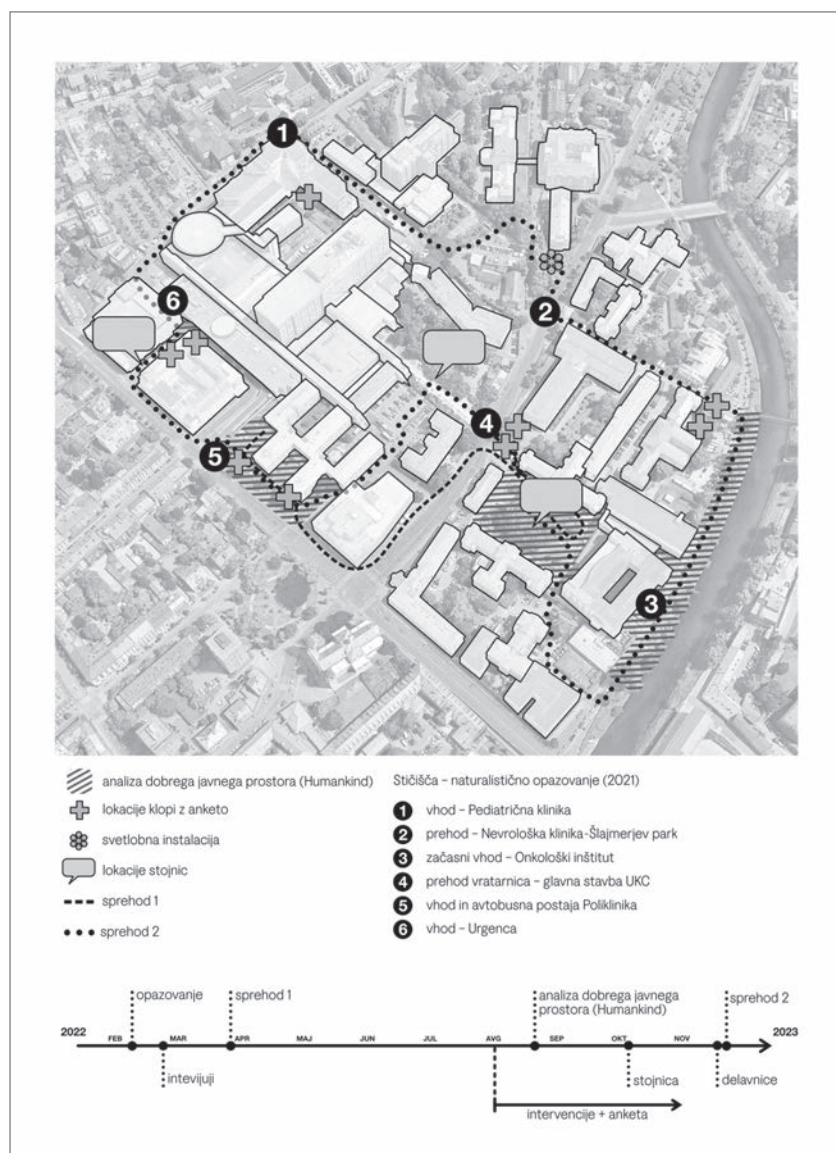
Uporabniki prostora in izbira ustreznih metod

V raziskavi smo se osredotočili na glavni skupini uporabnikov zunanjega prostora okrog klinik: na zdravstvene delavce in paciente. Že približen pregled števil pokaže, kako veliki sta obe glavni skupini uporabnikov. UKC zaposluje približno 8.400, OI pa približno 1.300 oseb (internet 1 in 2). Natančnega podatka o številu obiskovalcev območja nimamo. UKC je v leta 2020 zabeležil približno 582.000 ambulantnih obravnav, OI pa v istem letu 111.000 pregledov. Grob preračun pokaže, da to pomeni približno 2.700 pregledov na delovni dan.

Metode, ki smo jih izbrali za ocenjevanje uporabniške izkušnje odprtih površin UKC in OI, so bile izbrane tako, da so omogočale vključevanje širokega kroga uporabnikov. Z variacijo metod smo uporabnikom omogočili participacijo v digitalnem in fizičnem prostoru. Nekatere metode (npr. delavnice in intervjuji) so bile izbrane, ker smo imeli z njimi dobre izkušnje v preteklosti in ker so jih priporočili referenčni izvajalci (Donetto idr., 2015, Očerkl idr., 2017), druge (na primer spletne ankete, dostopne s QR-kodami, opazovanje uporabnikov po metodi agencije Humankind) pa smo na lokaciji testirali prvič. Metode vključevanja so morale biti čim manj invazivne in moteče za vsakodnevno delo zaposlenih ter opravke pacientov in njihovih svojcev. Pri izboru smo bili pozorni, da je vsaka nova metoda pomenila triangulacijo rezultatov prejšnjih metod ter omogočala večjo vsebinsko kompleksnost in poglobljeno razumevanje okolščin.

Metode opazovanja prostora in vedenja uporabnikov

Opazovanje prostora in vedenja uporabnikov je potekalo na dva načina. Februarju 2022 smo člani studia izvedli naturalistično opazovanje prostora in vedenja uporabnikov. V okviru prvotnega opazovanja je bila opravljena analiza poti, vhodov v klinike, najbolj obremenjenih stičišč, zelenih površin in dreves, motečih elementov in ovir, izbrane lokacije zunanjega prostora so bile analizirane glede na gostoto uporabnikov. Septembra 2022 smo opazovanje na štirih izbranih zunanjih prostorih nadaljevali z metodologijo »analiza dobrega javnega prostora« (ang. *Good Public Space Analysis Tool*), ki jo razvija nizozemska agencija Humankind. V okviru analize je sedem članov studia za ploščad pred Urgenco, park ob Onkološkem inštitutu, Šuštarjevo nabrežje



Slika 1: Območje klinik UKC z lokacijami opazovanja in vključevanja uporabnikov in sosledje metod v letu 2022 (ilustracija: Prostorož)

in Polikliniko izpolnilo standardizirano anketo o kakovosti prostora, ki pokriva različne dejavnike, od urbane opreme, narave, dostopnosti, prometne varnosti do zvočne krajine ter možnosti za nakup hrane in pijače. Opravljena je bila tudi vedenjska analiza uporabnikov in analiza poti, ki jih opravijo pešci. Skupno je bilo v okviru analize dobrega javnega prostora zabeleženo vedenje 346 uporabnikov in poti 237 uporabnikov.

Metode vključevanja uporabnikov

Glavni skupini uporabnikov med uporabo zunanjega prostora klinik opravljata različne, pogosto stresne dejavnosti. V nasprotju z drugimi javnimi površinami na območju klinik skoraj ni uporabnikov, ki bi na odprtih površinah samo preživljali prosti čas. Da bi pridobili čim boljši vpogled v to, kako prostor uporabljajo različne skupine uporabnikov, smo uporabili različne metode



Slika 2: Delavnica s pacienti in delavnica z zdravstvenimi uslužbenci (foto: Prostorož)



Slika 3: Sprehod po UKC z Medobčinskim društvom slepih in slabovidnih Ljubljana (foto: Prostorož)

vključevanja: polstrukturirane intervjuje, prostorske intervencije s spletnimi anketami, neformalne pogovore na načrtovalski stojnici, urbane sprehode in delavnice.

Preliminarni intervjuji z zdravstvenimi delavci

Februarja 2022 smo opravili sedem preliminarnih polstrukturiranih intervjujev z zaposlenimi UKC Ljubljana, vsi

so bili zdravniki. Intervjuji so služili predvsem kot izhodišče za prihodnje analize prostora in so opozorili na nekatere pomembne teme, ki zadevajo uporabo odprtih površin klinik.

Prostorska intervencija in spletna anketa

Julija 2022 smo na izbrane odprte površine testno postavili 16 novih klopi in dve mizi. Uporabniki so lahko do kratke

spletne ankete dostopali s skeniranjem QR-kode na desetih klopeh, ki so stale na zelenici pri Dermatovenerološki kliniki (edina lokacija, kjer so bile postavljene tudi mize), na trgu pri vratarnici ob Zaloški cesti (Zaloška cesta 2), pri vhodu in na zelenici ob vzhodni fasadi Poliklinike, na ploščadi pred Urgenco in na otroškem igrišču Pediatrične klinike. Anketa je obsegala le štiri vprašanja: »Ali želiš, da klop ostane na tem prostoru?«, »Kako prijetno se počutiš tukaj?«, »Kako bi lahko prostor še izboljšali?«, »S kakšnim razlogom danes uporabljaš klop?«. Anketo je med avgustom in oktobrom 2022 izpolnilo 373 uporabnikov, ki so 98-odstotno podprli, da testne klopi ostanejo na lokacijah. Poleg podpore intervenciji smo z anketo ugotavljali, na katerih lokacijah se zadržujejo kateri uporabniki in kakšne so njihove potrebe.

Načrtovalska stojnica

Na načrtovalski stojnici smo v živo govorili s tistimi uporabniki zunanjega prostora, ki so imeli čas in voljo, da se zadržijo pri stojnici. Stojnica je tri zaporedne dni v oktobru 2022 stala na enem od treh zunanjih prostorov: na ploščadi pri vhodu v Urgenco, na promenadi, ki vodi do vhoda v glavno stavbo UKC, in v parku ob glavni stavbi OI. Mimoidoče smo povabili, naj spregovorijo o tem, kaj pogrešajo v okolici klinik, in povedo, kako bi lahko to izboljšali. V treh dneh smo na stojnici zbrali 113 pobud in vtisov uporabnikov.

Urbana sprehoda po območju

Urbana sprehoda po območju klinik sta bila organizirana maja in novembra 2022. Sprehoda sta potekala z zelo različnimi skupinami uporabnikov. Prvi je bil odprt za javnost ter namenjen predvsem deljenju in potrjevanju naših ugotovitev in opazovanj. Drugi je potekal v sodelovanju z Medobčinskim društvom slepih in slabovidnih Ljubljana in zaprt za širšo javnost. Namenjen je bil spoznavanju izzivov, s katerimi se soočajo slepe in slabovidne osebe na odprtih

površinah klinik. Skupaj se je sprehodov udeležilo 15 oseb.

Delavnice

Da bi poglobili razumevanje funkcionalnih, emocionalnih in socialnih potreb pacientov in zdravstvenih delavcev, smo organizirali pet delavnic s pacienti in zdravstvenimi delavci. Vabila na delavnice so bila deljena prek intraneta UKC, prek spletnih kanalov studia Prostorož, po območju klinik so bili obešeni plakati, poleg tega smo prek e-pošte targetirano vabili društva in združenja pacientov. Delavnice smo ločili glede na skupine uporabnikov (zdravstveni delavci UKC, člani/predstavniki društev pacientov). Na delavnici smo vsem udeležencem predstavili probleme, ki smo jih s pomočjo predhodnih metod že analizirali na območju, nato pa smo skupaj z njimi iskali značilnosti dobrega odprtega prostora med klinikami in iskali konkretne rešitve. Lokacijo izvedbe, trajanje in vsebino delavnice smo prilagajali posamezni skupini udeležencev.

Zaključek in prihodnje dejavnosti

Kombinacija digitalnih in metod »v živo« za vključevanje uporabnikov se je izkazala za uspešno. Kombiniranje kvantitativnih in kvalitativnih metod za zbiranje podatkov je bilo učinkovito. Vsaka od metod, ki smo jih uporabili v projektu, je pomembno poglobila naše razumevanje prostora.

Časovno in izvedbeno se je kot najzahtevnejša izkazala metoda delavnic z zdravstvenimi delavci in člani/predstavniki društev pacientov. V prihodnje bi bilo smotrno razmisliti o združitvi metod urbanega sprehoda in delavnice, saj predvidevamo, da bi sprehod razjasnil nekatere nejasnosti med udeleženci in omogočil boljšo orientacijo po prostoru. Poleg tega bi sprehod lahko namenili tudi oprede-



Slika 4: Član kolektiva Prostorož Jošt Derlink na načrtovalski stojnici v parku pred Onkološkim inštitutom (foto: Prostorož)

litvi konkretnih problemov v prostoru, delavnico pa pogovoru in skupnemu iskanju rešitev. Potreben bi bil tudi razmislek o vzorčenju – k sodelovanju smo povabili člane in predstavnike društev pacientov, ki pa morda nimajo novejših izkušenj z uporabo zunanjega prostora med klinikami, zato bi bilo dobro vključiti tudi paciente, ki so trenutno hospitalizirani. V tekočo raziskavo jih nismo vključili, ker nismo želeli posegati v delo in proces zdravljenja. Dobro bi bilo zagotoviti tudi, da je v metode vključen vsaj en predstavnik vsakega oddelka ali klinike, da pridobimo uporabniške izkušnje vseh odprtih površin.

V prispevku smo predstavili samo metode, ne pa tudi rezultatov opazovanja in vključevanja uporabnikov. Na končne rezultate nekaterih metod še čakamo, prav tako v času pisanja še niso bile izvedene vse predvidene delavnice. Naš cilj je pridobiti čim jasnejšo sliko uporabnikov ter njihovih navad in potreb na območju okoli klinik. Rezultati bodo neposredno uporabni za upravljavce in načrtovalce zunanjega prostora (UKC, OI, Mestna občina Ljubljana, Medicinska fakulteta). Poleg tega bomo na podlagi rezultatov predlagali kratko- in

srednjeročne rešitve, s katerimi bi lahko izboljšali prostore in posledično izkušnje tistih, ki uporabljajo ta prostor.

Boljše urejanje odprtih površin je namreč nujno zaradi blagodejnega učinka urejenih zelenih površin na vsakodnevna življenja ranljivih uporabnikov in zaposlenih, ki so dnevno izpostavljeni izjemnemu stresu. Pri urejanju in načrtovanju je ključno poznavanje uporabniške izkušnje glavnih skupin uporabnikov – pacientov in zdravstvenih delavcev. S predstavitvijo različnih metod opazovanja in vključevanja smo pokazali, da je raziskovanje uporabniške izkušnje mogoče uspešno izvesti s triangulacijo metod, ki si po kompleksnosti in bogatosti podatkov sledijo od preprostih, enopomenskih in kvantificiranih proti kompleksnim, poglobljenim in kvalitativnim.

.....
 Naja Kikelj, Zala Velkavrh, Vesna Skubic,
 Alenka Korenjak, Maša Cvetko, Jošt Derlink,
 Ema Durakovič Koprivnik
 Prostorož, Ljubljana
 E-pošta: info@prostoroz.org
 Spletna stran: www.prostoroz.org

Financiranje projekta

Postavitve klopi in začetne analize so bile opravljene v okviru projekta Mikroklima med klinikami, ki ga je podprla Mestna občina Ljubljana, in projekta Common places, ki ga je podprl program Ustvarjalna Evropa (2014–2020) – Kultura/Projekti sodelovanja 2020. Metode opazovanja in vključevanja uporabnikov so bile razvite v okviru projekta *Re-charging recovery: Co-creating public space in healthcare*, ki je del EIT-skupnosti Novi evropski Bauhaus. Podpira ga Evropski inštitut za inovacije in tehnologijo (EIT), ki je organ Evropske unije.

Zahvala

Brezplačno uporabo metode *Good Public Space Analysis* in obdelavo podatkov nam je omogočila agencija Humankind (Nizozemska).

Viri in literatura

Brdnik, Ž. (2016): Parkirišče pred kliniko uredili brez gradbenega dovoljenja. *Dnevnik*, 66(10), 14. 1. 2016.

Donetto, S., Pierri, P., Tsianakas, V., in Robert, G. (2015): Experience-based co-design and healthcare improvement: Realizing participatory design in the public sector. *The Design Journal*, 18(2), str. 227–248.

Internet 1: *O nas*. Dostopno na: https://www.kclj.si/index.php?dir=/ukc_ljubljana/o_nas (sneto 21. 11. 2022).

Internet 2: *Zaposleni*. Dostopno na: https://www.onko-i.si/onkoloski_institut/o_nas/oi_v_stevilkah/zaposleni (sneto 21. 11. 2022).

Komac, B., Ciglič, R., Loose, A., Pavšek, M., Čermelj, S., Oštir, K., idr. (2016): Urban heat island in Ljubljana city. V: Musco, F. (ur.): *Counteracting urban heat island effects in a global climate change scenario*, str. 323–344. Berlin, Springer.

Očkerl, P., Cerar, A., Simoneti, M., in Peterlin, M. (2017): *Priročnik za boljše in lažje sodelovanje z javnostjo pri urejanju prostora*. Ljubljana, IPOP – Inštitut za politike prostora.

Prostorož (2020): *Vroče točke*. Dostopno na: <https://vroce-tocke.info> (sneto 21. 11. 2022).

Ulrich, R. S. (1984): View through a window may influence recovery from surgery. *Science*, 224, str. 420–421.