

*Klaudiusz Fross**

**ZASPOKOJENIE POTRZEB SENIORA JAKO UŻYTKOWNIKA
I KONSUMENTA USŁUG W ZAMYŚLE PROJEKTANTA
ORAZ INWESTORA NA PRZYKŁADZIE PROJEKTU PRYWATNEGO
DOMU SENIORA W USTRONIU**

Streszczenie. Finalnym odbiorcą założeń biznesowych inwestora, a także decyzji projektowych zawsze na końcu jest użytkownik jako klient końcowy. To on tak naprawdę potrafi najlepiej ocenić czy obiekt spełnia jego potrzeby. Jednak senior jest klientem specyficznym, często o indywidualnych potrzebach, oczekiwaniach, poglądach. Czy jest możliwe spełnienie tych różnorodnych indywidualnych potrzeb w jednym obiekcie dla kilkudziesięciu osób? Czy można zapewnić zadowalające warunki zamieszkania oraz spędzania czasu w „nowym domu” jakim jest dom seniora? Na konkretnym przykładzie obiektu komercyjnego starano się pokazać w jaki sposób badania przedprojektowe stały się pomocne w określeniu potrzeb, oczekiwań i standardów. Przedstawiono sposób myślenia inwestora oraz możliwości realizacji za pomocą środków architektonicznych. Opisano problemy pojawiające się na etapie programowania i podejmowania ważnych decyzji finansowych oraz funkcjonalno-przestrzennych.

Słowa kluczowe: projektowanie, jakość, badania jakościowe, wiedza, indywidualizacja, programowanie, komercja, zasady rynkowe.

1. Wprowadzenie

Celem opracowania jest omówienie na konkretnym przykładzie projektu komercyjnego domu seniora¹ kompromisu pomiędzy rzeczywistymi potrzebami użytkowników, celami inwestora, wynikami badań jakościowych, a końcowymi decyzjami projektanta. Drugim zamierzeniem jest pokazanie nowych i skutecznych metod pozyskiwania wiedzy do projektowania bezpośrednio ze środowiska zbudowanego i od jego użytkowników. Pozyskiwanej za pomocą badań jakościowych przedprojektowych. Opracowane wnioski z badań służą do sformułowania konkretnych wytycznych projektowych.

Finalnym odbiorcą założeń biznesowych inwestora, a także decyzji projektowych zawsze na końcu jest użytkownik obiektu. Po pewnym czasie użytkowania

* Politechnika Śląska w Gliwicach.

¹ Dom Seniora „RAJSKI STOK” Ustroń, inwestor: HPS sp. z o.o., program funkcjonalno-przestrzenny: K. Fross, M. Bielak, projekt koncepcyjny K. Fross; obecnie w fazie przygotowywania do projektu budowlanego.

potrafi ocenić czy obiekt spełnia jego potrzeby, wskazać niedogodności lub rozwiązania wygodne i atrakcyjne. Senior jest klientem specyficznym, posiadającym indywidualne potrzeby, oczekiwania, poglądy. Istotne są warunki i poziom życia jakie posiadał wcześniej. W związku z tym można zadać pytania: czy jest możliwe spełnienie tych różnorodnych indywidualnych potrzeb w jednym obiekcie dla kilkudziesięciu osób? czy można zapewnić zadowalające warunki zamieszkania oraz spędzania czasu w „nowym domu” jakim jest dom seniora? Na pewno jest zasadnicza różnica pomiędzy domami seniora socjalnymi, a komercyjnymi. W tych pierwszych osoby na ogół pojawiają się ze względu na trudną sytuację materialną, rodzinną i zdrowotną. Natomiast pobyt w ośrodku komercyjnym podlega wyborowi biorąc pod uwagę różne kryteria jak: cenę, standard, komfort, obsługę, lokalizację i inne udogodnienia. Wybór następuje również w ramach dostępnej oferty rynkowej (podaży). Tutaj zachodzą zależności rynkowe, a więc podaż na ogół jest dostosowana do potrzeb odbiorców. Im większa, tym większa konkurencyjność, lepsza oferta i niższe ceny. Natomiast gdy podaż jest zbyt mała zachodzą często relacje odwrotne (wysoka cena, niekoniecznie wystarczająca oferta i jakość usług).

Na konkretnym przykładzie obiektu komercyjnego starano się pokazać jaki jest sposób myślenia inwestora oraz możliwości realizacji za pomocą środków architektonicznych. Jakie problemy pojawiają się na etapie programowania i podejmowania ważnych decyzji finansowych oraz funkcjonalno-przestrzennych? Obiekt komercyjny ze względu na biznesowy charakter inwestycji rządzi się zasadami rynkowymi jak: popyt, podaż, konkurencyjność i rachunek ekonomiczny. Czy można połączyć sukces inwestora, zadowolenie użytkowników i oczekiwania projektanta? Czy można wypracować kompromis decyzji w celu zadowolenia wszystkich grup zainteresowanych? Projektant przelewa pomysły inwestora, wytyczne, założenia, własne ambicje na plany projektu w ramach pozyskanego zlecenia. W opisanym przykładzie zobrazowano w jaki sposób badania przedprojektowe stały się pomocne w określeniu potrzeb, oczekiwań i standardów. Jak spożytkowano wiedzę z pierwszego źródła informacji jakim są użytkownicy podobnych obiektów. Ich uwagi i spostrzeżenia są niezwykle cenne, ale nie często architekci sięgają po nie w codziennej praktyce projektowej. Wykorzystanie badań jakościowych w projektowaniu należy nadal do nowatorskich sposobów realizacji działań projektowych.

W dalszej części omówiono cele i oczekiwania poszczególnych uczestników inwestycji (inwestora, projektanta, klienta końcowego) oraz ograniczenia (np. lokalizacyjne wynikające z przepisów).

Ze względu na komercyjny charakter inwestycji oraz finansowanie za pomocą kredytów celami inwestora określonymi w biznes planie są:

- realizacja w ramach założonego budżetu (nie przekroczenie),

- zaplanowany zysk przez uzyskanie określonej ilości pokoi (pensionariuszy-klientów) co przekłada się na przychód,
- jak najniższe koszty eksploatacji (m.in. rozwiązania energooszczędne czy efektywność wykorzystania przestrzeni i związane z tym sprzątanie, ogrzewanie, energia na oświetlenie itp.),
- wykorzystanie atutów lokalizacji, stok skierowany na południe z widokiem na góry,
- uzyskanie obiektu o określonej kategorii, adresowanej do danego rodzaju klienta (spełniającej jego wymagania).

Główne cele projektowe architekta to:

- spełnienie zapisów planu zagospodarowania przestrzennego oraz przepisów Prawa Budowlanego,
- spełnienie celów (w tym biznesowych) inwestora (wymienionych powyżej),
- spełnienie oczekiwań i potrzeb przyszłych użytkowników (określonej kategorii pensionariuszy-klientów).

Potrzeby użytkowników jako klientów końcowych inwestycji, oceniających decydujących o wyborze (nowego miejsca zamieszkania)². W zakresie pozyskania pensionariuszy decydują zasady rynkowe popytu i podaży oraz dopasowanie do aktualnych oczekiwań danej grupy klientów. Potrzeby przyszłych pensionariuszy poznano na podstawie badań przedprojektowych.



Ryc.1. Relacje rynkowe zachodzące w środowisku zbudowanym [Fross K., 2012].

W trakcie budowania programu i tworzenia koncepcji obiektu pojawiały się ograniczenia i sprzeczności. Główne to ograniczenia wynikające z zapisów planu zagospodarowania przestrzennego określające maksymalną powierzchnię

² Często poza samym pensionariuszem ocenę obiektu (tego co zapewnia i oferuje) przeprowadza także najbliższa rodzina.

zabudowy i całkowitą budynku, co miało bezpośredni wpływ na ilość pokoi, a to z kolei na maksymalną ilość klientów. Powierzchnia wynikająca z warunków wprowadziła ograniczenia, była nie wystarczająca względem oczekiwań inwestora i założonej liczby 100 pensjonariuszy w pokojach jedno-osobowych, co miało wpływ na proporcje pokoi do przestrzeni wspólnej (projektant zwiększał przestrzeń wspólną kosztem liczby pokoi natomiast inwestor upierał się przy określonej liczbie pensjonariuszy).

2. Wstęp do badań

Środowisko zbudowane (Built Environment) jest szerokim i obecnie często stosowanym określeniem zaprojektowanego i wykonanego przez człowieka sztucznego otoczenia oraz relacji w nim zachodzących. Stanowi otoczenie stworzone przez człowieka w formie budynków, budowli, ich zespołów z całą infrastrukturą techniczną i zagospodarowaniem terenu. Zaprojektowane środowisko daje ramy dla wszystkich ludzkich działań i relacji. Służy różnorodnym potrzebom człowieka jak zamieszkanie, praca, usługi, rekreacja itp. Architekci nadają środowisku zbudowanemu formę, a ona oddziałuje i kształtuje użytkowników³. Dla samych użytkowników duże znaczenie ma jakość środowiska zbudowanego, a także jego relacje ze środowiskiem naturalnym⁴. Elementy składowe środowiska zbudowanego są projektowane, budowane, a następnie użytkowane. Są wśród nich podziwiane wybitne dzieła architektury, zwyczajne prawidłowo zaplanowane, spełniające potrzeby i dające zadowolenie użytkownikom obiekty, ale są także źle funkcjonujące, sprawiające problemy, budynki, zwane często „chorymi”. „Chorym” czyli niesprawnym, nieefektywnym budynkiem może być nie tylko stary, o złym stanie technicznym, nie mogący spełnić współczesnych oczekiwań, ale także nowy, ledwo co wybudowany nowoczesny obiekt⁵. Jego użytkownicy, przebywają w nich, mieszkają, pracują, używają, wykorzystują,

³ Por. Jaworska-Michałowska M. [2007]: *Środowisko zbudowane włączone do ekosystemu – wybrane problemy, The built environment included to ecosystem – chosen problems*, Czasopismo Techniczne, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej. Prezentuje wybrane możliwości kształtowania architektury opartej na relacji obiektu z otoczeniem.

⁴ Np. relacje pomiędzy środowiskiem zbudowanym i naturalnym oraz związek pomiędzy zrównoważonym rozwojem a jakością życia. Szerzej Baranowski A. [2000]: *Projektowane zrównoważone w architekturze*. Wydział Architektury Politechniki Gdańskiej.

⁵ Syndrom chorego budynku (SBS - Sick Building Syndrome) to problemy związane ze spadkiem wydajności pracy będące wynikiem negatywnych zjawisk zdrowotnych wśród użytkowników budynków inteligentnych. Zob. Winnicka-Jasłowska D. [2005]: *Syndrom chorego budynku; Definicje budynku inteligentnego; Wymagania użytkowe w stosunku do budynku inteligentnego na przykładzie budynku biurowego, Określenie standardu budynku inteligentnego*, (rozdziały: 2.8, 3.1, 3.2, 3.3) [w]: Niezabitowska E. (red): *Budynek inteligentny, tom. I – Potrzeby użytkownika a standard budynku inteligentnego*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.

eksploatują, a także oceniają. Zrealizowane obiekty stanowią trwałą zapis sukcesów i błędów projektowych. Tak więc zarówno środowisko zbudowane jak i użytkownicy stanowią pole badawcze oraz potencjalną bazę wiedzy, informacji o budynkach, ich zaletach, atutach, a także wadach i mankamentach. Sposobami pomagającymi skutecznie pozyskać ową wiedzę są różnego rodzaju metody ocen obserwacyjnych i badań jakościowych (m.in. POE – Post Occupancy Evaluation – badania jakości w trakcie użytkowania). Na bazie wyników z badań, można poznać jakość danego obiektu, a także wyciągając wnioski sformułować wytyczne do projektowania nowych budynków. W ten sposób w codziennej praktyce projektowej można korzystać z dobrych (standardów najlepszej praktyki) oraz unikać błędnych rozwiązań.

Jednocześnie na bazie literatury można zauważyć, że wśród architektów poza wieloma podejściami do procesu projektowania funkcjonują dwa nurty często określane w literaturze jako tradycyjne i nowoczesne⁶ lub raczej architekci o podejściu artystycznym oraz o podejściu środowiskowym, interdyscyplinarnym, w tym z wykorzystaniem badań.⁷ W ujęciu pierwszym zwanym tradycyjnym, normatywnym lub artystycznym wynikającym z tradycji większą rolę pełni zaufanie do umiejętności projektanta i procesu twórczego, do jego osobistej wiedzy, doświadczenia, talentu, intuicji. Projektanci tego nurtu także poszukują inspiracji w środowisku zbudowanym. W podejściu drugim środowiskowym (badawczym) większą rolę przywiązuje się do wykorzystania na etapie przedprojektowym badań jakościowych, ocen obserwacyjnych obiektów o podobnej funkcji, czy partycypacji przyszłych użytkowników, dla pozyskania wiedzy bezpośrednio ze środowiska zbudowanego. *Nowe podejście do związków pomiędzy człowiekiem i jego środowiskiem życia... przyczyniło się do zastosowania badań jakościowych w architekturze i rozwoju ich metodologii, ... podzieliło*

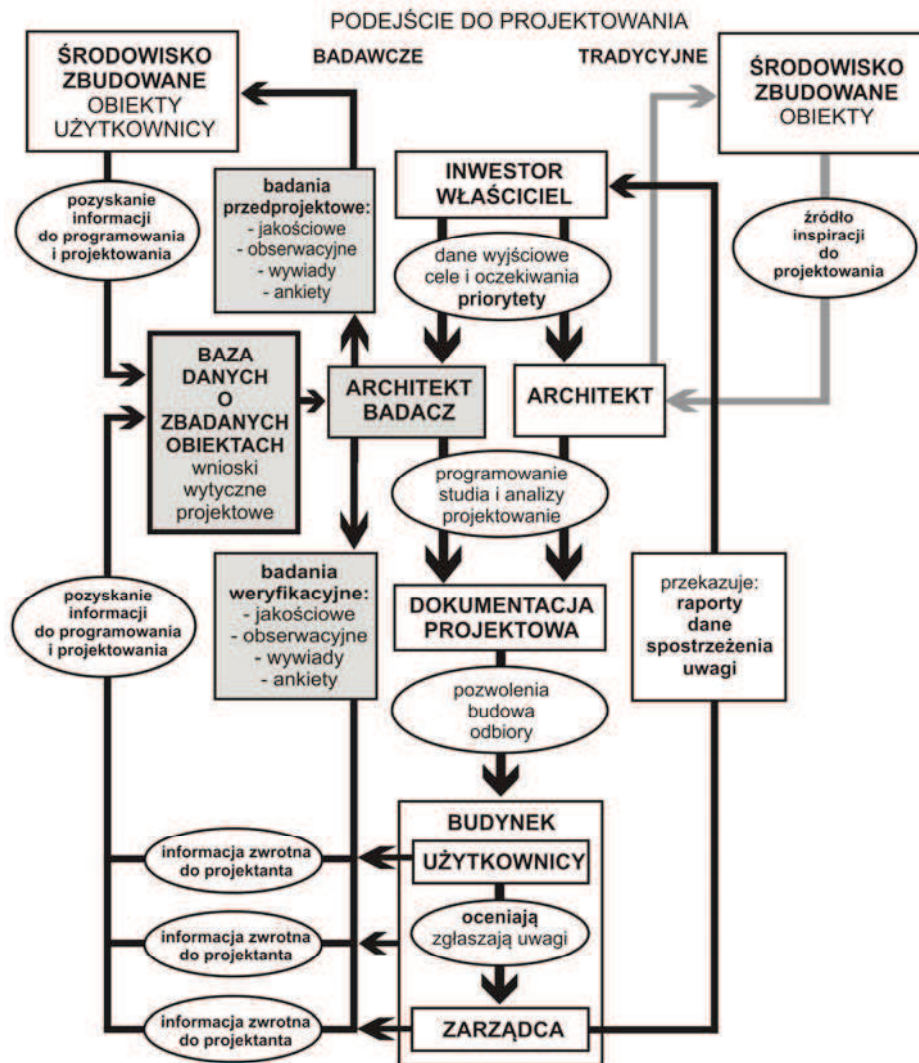
⁶ Nazwy często stosowane w literaturze np. przez E. Niezabitowską, H. Sanoff'a, A. Baranowskiego czy i innych teoretyków architektury. A. Baranowski używa również określeń: *tradycyjny* (kartezjańsko-neopozytywistyczny oraz *nowy* (holistyczny). Zob. Niezabitowska E. [2005]: *Architektura a środowisko zbudowane*, [w]: *Środowisko zbudowane w służbie człowieka, Człowiek, Potrzeby, Środowisko*, materiały jubileuszowego sympozjum naukowego, Katedra Architektury Obiektów Biurowych i Strategii Projektowania, Politechnika Śląska, D&D, Gliwice, Katowice, Sanoff H. [1999]: *Integrowanie programowania ewaluacji i partycypacji w projektowaniu architektonicznym. Podstawy teorii* Z, Wydawnictwo Naukowe Stowarzyszenia Psychologia i Architektura, Poznań, oraz Baranowski A. [2002]: *Holistyczna koncepcja poznawcza w architekturze* [w]: VII Sympozjum *Teoria a Praktyka w Architekturze Współczesnej, Architektura a nauka*, Politechnika Śląska, Wydział Architektury, Rybna.

⁷ Metody projektowania stosowane od dziesiątków lat przez architektów określane są w literaturze jako tradycyjne, natomiast dla nowych nurtów podejścia do projektowania wprowadza się nowe określenia (np. projektowanie zrównoważone), często wszystkie nurty funkcjonują równolegle posiadając swoich zwolenników i propagatorów jak i krytyków czy sceptyków. Intencją autora nie jest krytyka żadnego ze sposobu projektowania architektonicznego, natomiast celem jest wykazanie że stosowanie badań jakościowych może znacząco wspomagać proces programowania i projektowania niezależnie od nazwy czy podejścia.

środowisko architektów na: zwolenników tradycyjnego podejścia do architektury jako sztuki i indywidualnej ekspresji oraz samorealizacji twórcy, zwolenników nowego podejścia, w którym architekt jest odpowiedzialny nie tylko za estetykę swojego dzieła, lecz także za jakość życia ludzi w środowisku przez niego zbudowanym ... Pierwsza postawa kieruje się zasadą, że architekt jako profesjonalista, projektant „wie lepiej” co jest dla użytkownika dobre. ... W konsekwencji twierdzą, że działalność projektowa jest tylko sztuką i rozwijanie nauki w architekturze nie ma sensu, gdyż architekt kieruje się wyłącznie potrzebą ekspresji artystycznej, ... Druga postawa, ... przyjmując, że architekt kształtuje nie tylko sztukę, ale stwarza ramy jakości życia ludzi – zakłada konieczność rozwoju nauki w architekturze i wykorzystanie tej wiedzy w praktyce projektowej [Niezabitowska, 2005].

Kontynuując rozważania i próbując znaleźć odpowiedzi na powyższe pytania przytoczmy definicję jaką podał P. Robathan (Intelligent Building Guide, 1989) [Mikulik, 2010]: *Inteligentny budynek pomaga właścicielom budynku, zarządcom i użytkownikom realizować ich cele z uwzględnieniem kosztów, komfortu, bezpieczeństwa, długoterminowej zdolności adaptacyjnej i atrakcyjności rynkowej, która ma charakter uniwersalny i zastosowanie nie tylko do budynków inteligentnych, ale do każdego budynku. Rozkładając na czynniki pierwsze powyższą definicję można wymienić następujące elementy: właściciele budynku, zarządcy, użytkownicy, koszty, komfort, bezpieczeństwo, długoterminowa zdolność adaptacyjna, atrakcyjność rynkowa. Można zadać kolejne pytanie: czy wszystkie wymienione w definicji elementy są zawsze brane pod uwagę w procesie projektowym? Sami użytkownicy są jedynie jednym z elementów poza wieloma innymi niezwykle istotnymi. Samo zadowolenie użytkowników to też nie wszystko, powinny zostać zachowane właściwe proporcje (równowaga) pomiędzy wieloma innymi elementami jak np. komfort, a koszty. Bo przecież można stworzyć budynek niezwykle wygodny i przyjazny dla użytkowników za olbrzymie środki oraz nie licząc się z kosztami eksploatacji.*

Wnioskując z powyższych wywodów można sformułować postulat: budynek powinien być tak zaprojektowany aby pomagał jego właścicielom, zarządcom i użytkownikom realizować ich cele z uwzględnieniem kosztów, komfortu, bezpieczeństwa, długoterminowej zdolności adaptacyjnej i atrakcyjności rynkowej. Dlatego niezwykle istotne jest prawidłowe zidentyfikowanie celów inwestora i potrzeb przyszłych użytkowników. Odpowiednie rozpoznanie, a następnie przetransponowanie wymagań na rozwiązania projektowe prowadzi do dobrych rozwiązań i oszczędności – a to stanowi klucz do sukcesu inwestycji. *Wydaje się, że nie ma niczego nowego w tych ideach i że większość z tego jest oczywista. Oczywiście, ludzie wiedzą sporo o budynkach, których używają. Oczywiście, jest sensowne uczenie się z doświadczenia i przekazywanie informacji z powrotem do ludzi, którzy budują budynki, aby mogli to zrobić jeszcze lepiej następnym razem [Sanoff, 1999].*



Ryc. 2. Schemat porównawczy tradycyjnego i badawczego podejścia do projektowania [Fross K., 2012].

Prezentowane podejście do projektowania wpisuje się w aktualny nurt tematyki związany z ocenami jakości w architekturze. Odpowiada na konkretne problemy w kwestiach jakości procesu projektowania, badań przedprojektowych, metod badawczych, jakości obiektów. Dotyczy zjawiska we współczesnej architekturze znanego na świecie (w literaturze anglojęzycznej) jako *Research*

by Design oraz *Design by Research* dopełniających się metod postępowania, łączących badania z projektowaniem, czyli projektowanie z udziałem badań (poprzez badania). Starano się wykazać, że nowe elementy wiedzy o użytkowniku i rynku są użyteczne, a stosując badania można uzyskać, lepszy program funkcjonalny (bardziej dopasowany do rzeczywistych sygnalizowanych przez użytkowników potrzeb), oraz lepsze rozwiązania projektowe.

Podsumowując, krótki wstęp do badań można stwierdzić, że celem metod badawczych jest wspomaganie projektowania poprzez pozyskanie informacji bezpośrednio ze środowiska zbudowanego i od jego użytkowników. Wszystkie funkcjonujące obiekty o podobnej funkcji (rodziny danej funkcji) są potencjalnym źródłem wiedzy do projektowania nowych obiektów.

3. Zastosowane metody badawcze

Zastosowano autorskie metody i szablony (badawcze i projektowe)⁸ do stosowania bezpośrednio w codziennej praktyce architektonicznej [Fross, 2012].

Wykonano następujące badania przedprojektowe:

1. Określenie portretu klienta – jego zasobności, oczekiwań i potrzeb na bazie biznes planu (założony koszt inwestycji, oczekiwane wpływy i cena miesięczna za pobyt określiły kategorię zasobności klienta–pensjonariusza).
2. Badania jakościowe obiektów istniejących o podobnej funkcji w celu poznania mankamentów i dobrych rozwiązań [Bielak, 2011].
3. Badania obserwacyjne sposobów użytkowania i zachowań użytkowników w celu wyciągnięcia wniosków do projektowania.
4. Wywiady z zarządcami, pracownikami i pensjonariuszami obiektów o podobnym standardzie.

Na bazie wniosków z badań sformułowano wytyczne projektowe. Wybrane z nich to:

1. Bogaty program przestrzeni dodatkowych (wewnętrznych jak i zewnętrznych) dla spędzania wolnego czasu.
2. Dużą efektywność wykorzystania przestrzeni przez zminimalizowanie powierzchni komunikacyjnej, optymalizację powiązań funkcjonalnych, przestrzenie wielofunkcyjne.

⁸ Główne cechy opracowanych autorskich metod i schematów działania to: dostosowanie do polskich warunków, praktycyzm (bezpośrednie zastosowanie w praktyce projektowej), duża uniwersalność (dla dowolnej funkcji i obiektu), łatwość i szybkość wykonania, możliwość dokonywania modyfikacji (uproszczeń, uzupełnień), oraz sprawdzenie ich skuteczności na wielu przykładach (w tym opisanych w pracy przykładach).

3. Funkcje komercyjne możliwe do świadczenia usług zewnętrznych jak np. basen z atrakcjami wodnymi, SPA i saunami (stanowiące dodatkowe źródło dochodów).

4. Atrakcyjny wizerunek zewnętrzny oraz przestrzeni wewnętrznych związany z wyrażeniem kategorii obiektu.

Badania pozwoliły także określić grupy użytkowników i ich potrzeb. Potrzeby użytkowników miały znaczący wpływ na kształtowanie środowiska obiektu i na formułowanie wytycznych funkcjonalnych.

Określono trzy podstawowe grupy użytkowników. Pensjonariusze (grupy sprawności): samodzielni (osoby niewymagające stałej opieki), niepełnosprawni (osoby wymagające opieki czasowej), leżących (osoby wymagające stałej opieki), cierpiących na demencję lub chorobę Alzheimera. Pracownicy placówki: administracji, personel medyczny, obsługujący pacjentów (lekarz, psycholog, pielęgniarki), personel pomocniczy (recepjonista, personel porządkowy, obsługa kuchni, konserwator, dostawcy usług i towarów). Oraz osoby odwiedzające, w tym użytkownicy zewnętrzni usług wspierających.

POTRZEBY PENSJONARIUSZY. Planowane środowisko powinno zaspokajać potrzeby bezpieczeństwa i wygody, dawać poczucie sprawowania kontroli, zachowywania minimum prywatności, pozostawiając możliwość dokonywania wyborów, pozwalać na nieskrępowane kontakty z otoczeniem oraz pełny rozwój osobowości jednostki i ogółu mieszkańców. Potrzeby związane z problemami zdrowotnymi: budynek i jego otoczenie całkowicie pozbawione barier architektonicznych, wyposażony w system przywoławczo-alarmowy i system alarmowo-przeciwpożarowy, zapewniona strefa medyczna, sala rehabilitacji. Potrzeby bytu: zapewnienie miejsca zamieszkania, zapewnienie miejsca dla przygotowywania, wydawania oraz konsumowania posiłków (kuchnia z zapleczem, jadalnia oraz aneksy kuchenne). Potrzeby społeczne, indywidualnego rozwoju oraz usług wspomagających i opiekuńczych. W większości dotyczą one przestrzeni ogólnodostępnej: przestrzeń ogólna, zawierające świetlice, salę odwiedzin, pokoje pobytu dziennego, sale telewizyjne, biblioteki z czytelniami. To także kształtowanie bezpośredniego otoczenia (bliskość ogrodu, parku) oraz na funkcje ogólnodostępne, zawarte wewnątrz obiektu (pokój dzienny, świetlica, sala rehabilitacji). Potrzeby rekreacyjne i regeneracji sił: określają strefy sportowe, rehabilitacyjne, mają wpływ na kształtowanie najbliższego otoczenia wokół obiektu – stworzenie parku z alejkami spacerowymi, miejscami do odpoczynku w formie zacienionych altan czy ogródka, czy oranżerii, gdzie mieszkańcy mogliby poświecić się uprawom. Ważne są także potrzeby religijno-eschatologiczne. Okre-

ślają je przestrzenie związane z życiem wewnętrznym, duchowym mieszkańców (kaplica wielowyznaniowa-medytacyjna)⁹.

POTRZEBY PERSONELU: zapewnienie dogodnego dostępu do miejsca pracy, obiektu (dojazd, parkingi); łatwy dostęp do pensjonariuszy, nadzór wizualny (odpowiednie przestrzenie oraz miejsce na sprzęt); powierzchnie socjalne, sala zebrań, pomieszczenia sanitarne; zapewniony kontakt z przyrodą, zielenią (wyjścia na zewnątrz), miejsca chwilowego relaksu w trakcie pracy.

POTRZEBY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH: zapewnienie dogodnego dostępu do strefy przed-wejściowej (parkingi, miejsca relaksu), wejściowej (informacja, kontrola dostępu, miejsce oczekiwania); zapewnienie dogodnego dostępu do strefy ogólnodostępnej (sala spotkań – przestrzeń do kontaktów, rozmów intymnych, „miejsce żalu”, pomieszczenia sanitarne); dostęp do strefy administracyjnej, noclegowej.

POTRZEBY UŻYTKOWNIKÓW ZEWNĘTRZNYCH: zapewnienie dogodnego dostępu do strefy przed-wejściowej (parkingi), wejściowej (informacja, kontrola dostępu); ogólnodostępnej, wspierającej (sala rehabilitacyjna, pomieszczenia do terapii, fitness, basen, SPA).

4. Opis rozwiązań projektowych

Program funkcjonalno-powierzchniowy opracowano na bazie danych inwestora, norm, analiz oraz wytycznych uzyskanych z badań jakościowych.

Określono liczby użytkowników: pensjonariusze: 100 osób, personel: 40 osób, osoby odwiedzające i użytkownicy zewnętrzni: ok. 40 osób. Założono obiekt 5–6 kondygnacyjny w tym: 4 kondygnacje naziemne: parter, I p, II p, III p (jako poddasze) oraz 1–2 kondygnacje podziemne. Powierzchnia zabudowy wyniosła ok. 1.400 m², natomiast użytkowa razem ok. 6.000 m². Założono pokoje 1–2 osobowe z łazienką i balkonem (o pow. 21–22 m² oraz balkon 5,0 m²). Także pokoje mieszkalne 2 i 3 osobowe dla leżących (20,5 m², 21,2 m²) oraz pokój kąpielowy dla osób całkowicie niesprawnych. Uzyskano następujące liczby pokoi: parter – 10, I piętro – 25, II piętro – 25, III piętro (poddasze) – 10, co daje razem: 70 pokoi (max. 100 osób).

PROGRAM FUNKCJONALNY. Założono, że placówka będzie posiadać dużą różnorodność funkcji wspierających, otwartych dla użytkowników ze-

⁹ Zob. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 października 2005 r. w sprawie domów pomocy społecznej. Określa warunki, jakie powinna spełniać dana placówka opiekuńcza oraz określa ogólnikowo potrzeby jej mieszkańców (Dz.U. 05 Nr 217 poz.1837). Dokument opisuje i określa trzy podstawowe grupy potrzeb: bytu, społeczne (regulujące poziom interakcji społecznych), potrzeby indywidualnego rozwoju oraz dwie grupy usług: opiekuńcze i wspomagające (§5.1).

wewnętrznych. Cały obiekt będzie całkowicie przystosowany dla niepełnosprawnych (brak jakichkolwiek barier architektonicznych). W budynku zastosowano podział według stref dostępności przestrzeni: ogólnodostępną, wspierająco-ogólnodostępną, wspierająco-półprywatną, półprywatną i prywatną.¹⁰

Każda z tych przestrzeni składa się z innych stref funkcjonalnych, powiązanych ze sobą w logiczną całość. Wszystkie przestrzenie wspierające, dodatkowe zlokalizowane w obiekcie, które udostępniono użytkownikom zewnętrznym, są wynajmowane przez ośrodek osobom prywatnym (np. sklepik, przychodnie lekarskie, usługi kosmetyczno-fryzjerskie), bądź ich funkcje (np. basen, sauna, sala gimnastyczna) udostępniane są za opłatą. Tym samym użytkownicy zewnętrzni mają wpływ na utrzymanie placówki, funkcje komercyjne, mogą wspomagać działalność instytucji. Przynosi to wymierne korzyści, wykorzystywane przez ośrodek do poprawy działania placówki [Fross, 2005].

Przestrzeń ogólnodostępna (złożona ze stref przed-wejściowej i wejściowej wspólnie użytkowanej) składa się z: holu wejściowego z recepcją i kontrolą dostępu, poczekalni, sali dziennej z tarasem i bufetem (parter), sali wielofunkcyjnej (piramida) z bufetem (III piętro), toalet, ogrodu zewnętrznego z zielenią, tarasami, bufetem i małą architekturą.

Przestrzeń wspierająca, ogólnodostępna składa się z dwóch stref. Strefa ogólnodostępnych usług to: pokoje i sale rozmów, przestrzeń kontaktu osób odwiedzających z mieszkańcami (zapewniają prywatność i intymność, usytuowane blisko wejścia), strefa usług kosmetyczno-fryzjerskich (niezbędna dla mieszkańców, usytuowana blisko strefy wejściowej, może służyć także użytkownikom z zewnątrz), pokoje hotelowe (przeznaczone na pobyt czasowy i stały dla personelu oraz odwiedzających gości). Druga to strefa udostępniona mieszkańcom i odbiorcom zewnętrznym: gabinety lekarskie, gabinety rehabilitacji, kawiarenka i bar, basen, zespół SPA, pomieszczenia higieniczno-sanitarne, tarasy widokowe poszczególnych kondygnacji.

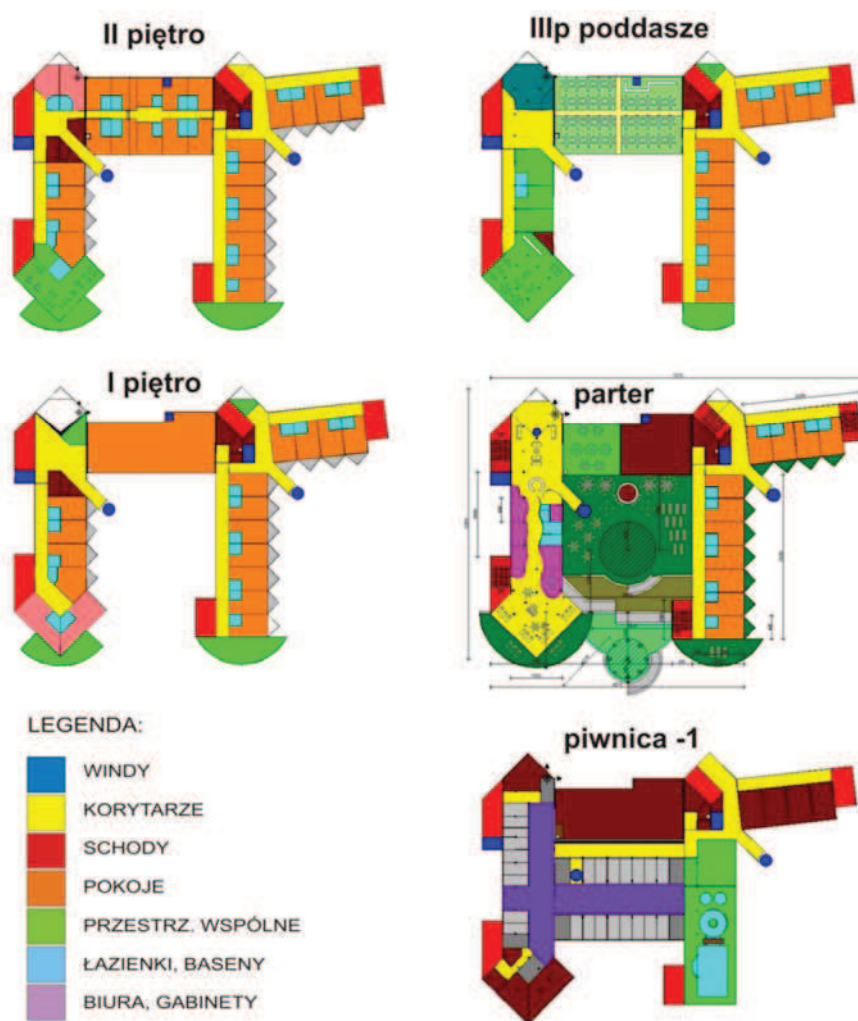
Przestrzeń wspierająca, półprywatna to przestrzeń służąca zaspokojeniu potrzeb głównie mieszkańców oraz personelu, o ograniczonym dostępie pozostałych użytkowników; tworzą ją: strefa administracyjna (wymagana bliskość strefy wejściowej: pokoje biurowe, gabinet pracownika kulturalno-oświatowego, sala konferencyjna, pomieszczenia sanitarne), strefa medyczna (gabinet medycznej pomocy doraźnej, gabinet zabiegowo-pielęgnacyjny, gabinet psychologa, pokój pielęgniarstwa i na leki, pomieszczenia higieniczno-sanitarne).

Kolejna strefa to część gospodarcza: pomieszczenia socjalne pracowników (pokoje socjalne, śniadaniowe, higieniczno-sanitarne), pomieszczenia techniczne, instalacyjne, ochrony i monitoringu, porządkowe, brudowniki, zaplecze ku-

¹⁰ Zob. (Dz.U. 05 Nr 217 poz.1837) Rozporządzenie Ministra precyzuje pomieszczenia, jakie powinny znajdować się w ośrodku, (§6.1.2).

chenne, pralnia z suszarnią, magazyny, pomieszczenia gospodarczo-techniczne (kotłownia).

Przestrzeń półprywatna, dzienna to wydzielona część, w której pensjonariusze spędzają wolne chwile w ciągu dnia. Służąca ona zaspokojeniu potrzeb: społecznych, integracyjnych, kulturowych, rekreacyjnych. Tworzą ją: sala telewizyjna, kominkowa, hobby, wielofunkcyjne, kawiarnia, biblioteka i internet, sala jadalna, zimowe ogrody, atria, tarasy.



Rys. 3. Schematy rzutów planowanego obiektu Domu Seniora „Rajski Stok” w Ustronie [program i projekt koncepcyjny: K. Fross, M. Bielak].

Przestrzeń prywatną stanowi strefa zamieszkania pensjonariuszy, do której wstęp ma tylko ściśle określony personel opiekuńczy. Tworzą ją: pokoje, części wspólne, rekreacyjne, stanowiska personelu, pomocnicze pomieszczenia higieniczno-sanitarne.

Istotna jest także strefa zewnętrzna obiektu: przed-wejściowa, ogród zieleńią urządzoną i elementami małej architektury, podjazd gospodarczy, parkingi dla pracowników, pensjonariuszy i gości (kryty, podziemny na 30 miejsc i zewnętrzny na 30 miejsc).

5. Podsumowanie

W toku rozważań zwrócono uwagę na trzy istotne aspekty i źródła wiedzy w procesie projektowo-inwestycyjnym:

1. Najistotniejsze cele inwestycji jako wytyczne do projektowania sformułowane w postaci priorytetów projektowych (źródło: inwestor, biznes plan, badania jakościowe).

2. Badania przedprojektowe obiektów o podobnej funkcji umożliwiające pozyskanie bazy danych i doświadczeń, oraz sformułowanie wytycznych projektowych.

Najważniejsze wnioski do projektowania sformułowane w oparciu o przeprowadzone badania i wiedzę zawartą w pracy:

1. Środowisko zbudowane i jego użytkownicy stanowią istotne źródło wiedzy do projektowania oraz pole badawcze, a zrealizowane obiekty są trwałym zapisem sukcesów i błędów projektowych.

2. Poprzez zastosowanie różnorodnych metod i narzędzi badawczych można pozyskać wiedzę ze środowiska zbudowanego i od jego użytkowników.

3. Czerpanie wiedzy poprzez badania obiektowe pozwala na unikanie popełnionych wcześniej błędów oraz korzystanie z rozwiązań sprawdzonych.

4. Korzystanie z badań środowiska zbudowanego zwiększa szansę osiągnięcia założonych celów inwestycyjnych, spełnienia oczekiwań użytkowników, uzyskania wysokiej jakości obiektu, dobrego funkcjonowania budynku teraz jak i w przyszłości.

5. Poprzez projektowanie traktowanie budynku jako wsparcia dla działań biznesowych i źródła dochodów można spełnić cele biznesowe inwestora.

6. Rozumienie budynku jako produktu rynkowego, który podlega wszelkim zasadom rynkowym m.in. jak popyt, podaż, konkurencyjność.

7. W trakcie projektowania zwrócenie uwagi na dalszą przyszłość obiektu poprzez umożliwienie przeprowadzania zmian sposobu użytkowania czy rozbudowy.

Wychodząc na przeciw obecnym wymagającym oczekiwaniom rynkowym jak i rosnącym potrzebom użytkowników współczesny architekt powinien być zarówno projektantem jak i badaczem. Przedstawiono dodatkowe źródła wiedzy stosowanej w projektowaniu. Wiedzy pochodzącej z obserwacji i badań środowiska zbudowanego. Ukazano korzyści płynące z wykorzystania dodatkowych źródeł wiedzy, mogące wpłynąć zarówno na wzrost jakości projektowania jak na przyspieszenie procesu zdobywania doświadczeń osobistych projektantów z zakresu danej funkcji.

Bibliografia

- Baranowski A., 2000, *Projektowane zrównoważone w architekturze*. Wydział Architektury Politechniki Gdańskiej.
- Baranowski A., 2002, *Holistyczna koncepcja poznawcza w architekturze* [w]: VII Sympozjum *Teoria a Praktyka w Architekturze Współczesnej, Architektura a nauka*, Politechnika Śląska, Wydział Architektury, Rybna.
- Bielak M., 2011, *Optymalne środowisko życia i zamieszkania w ośrodkach pobytu stałego dla osób starszych*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- Fross K., 2005, *Funkcje komercyjne wspomagające działalność ośrodków pomocowych na przykładzie projektu rozbudowy hospicjum im. Jana Pawła II w Katowicach* [w]: materiały jubileuszowego sympozjum naukowego: *Środowisko zbudowane w służbie człowieka, Człowiek, Potrzeby, Środowisko*, Politechnika Śląska, D&D, Gliwice.
- Fross K., 2012, *Badania jakościowe w projektowaniu architektonicznym na wybranych przykładach* – monografia, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- Jaworska-Michałowska M., 2007, *Środowisko zbudowane włączone do ekosystemu – wybrane problemy, The built environment included to ecosystem – chosen problems*, Czasopismo Techniczne, Wydawnictwo Politechniki Krakowskiej.
- Mikulik J., 2010, *Podstawowe systemy bezpieczeństwa w budynkach inteligentnych* [w]: Niezabitowska E. (red), *Budynek inteligentny, tom II*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, s. 170.
- Niezabitowska E., 2005, *Architektura a środowisko zbudowane*, [w]: *Środowisko zbudowane w służbie człowieka, Człowiek, Potrzeby, Środowisko*, materiały jubileuszowego sympozjum naukowego, Politechnika Śląska, D&D, Gliwice, s. 16–17.
- Sanoff H., 1999, *Integrowanie programowania ewaluacji i partycypacji w projektowaniu architektonicznym. Podstawy teorii* Z, Wydawnictwo Naukowe Stowarzyszenia Psychologia i Architektura, Poznań.
- Winnicka-Jasłowska D., 2005, *Syndrom chorego budynku; Definicje budynku inteligentnego; Wymagania użytkowe w stosunku do budynku inteligentnego na przykładzie budynku biurowego, Określenie standardu budynku inteligentnego* [w]: Niezabitowska E. (red), *Budynek inteligentny, tom. I – Potrzeby użytkownika a standard budynku inteligentnego*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.

Klaudiusz Fross

**SATISFACTION AS USER CONSUMER OF SERVICES THE NEEDS OF SENIOR IN
INTENTION OF DESIGNERS AS WELL AS INVESTOR ON EXAMPLE OF PROJECT
OF PRIVATE SENIOR HOUSE IN USTROŃ**

Abstract

The final consumer of business principles of investor, and the design decisions always on end as final customer also. Then he be able to the best evaluate really or object fulfils his needs. However senior is specific customer, often about individual needs, expectations, opinions. Is fulfilment in one object these varied individual needs for tens persons possible? Or it is possible to guarantee the content conditions of residence as well as spending of time in "new house" the house of senior is what? It is one concrete example of commercial object was tried was how to show ex-ante evaluations they stood helpful in qualification of needs, expectations and standards. It was presented was way the thinkings with the help of investor as well as possibility of realization architectural methods. It problems were described was programmings and undertaking important financial decisions as well as funkcjonal-spatial.

Key words: design, quality, quality evaluation, individualization, programming, commerce, market principles.