

Дослідження публічного простору будівлі Київської міської ради

ЗВІТ

Серпень 2016

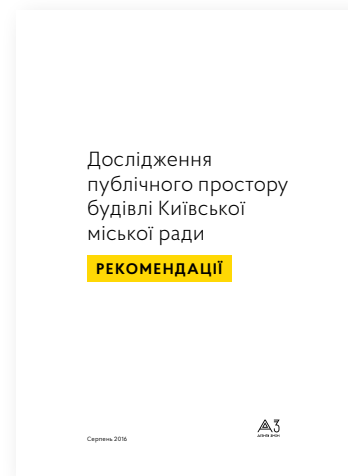

АГЕНТИ ЗМІН

Зміст

Анотація	3
Методологія	4
Етап 1. Вивчення світової практики	6
Етап 2. Вивчення поточних процесів, що відбуваються на першому поверсі	24
Етап 3. Вивчення користувацького досвіду містян	37
Етап 4. Вивчення експертної думки про поточні проблеми з публічним простором будівлі мерії та щодо потенціалу його використання	50
Висновки	65

Анотація

Цей документ відображає методологію та поетапний хід досліджень публічного простору будівлі Київської міської ради (КМР), а також проміжні результати. Повний список рекомендацій та сформовані по темах результати досліджень відображено у документі «**Дослідження публічного простору КМР: рекомендації**»



Переглянути рекомендації:
→ bit.ly/kyivrada-recommendations

Методологія

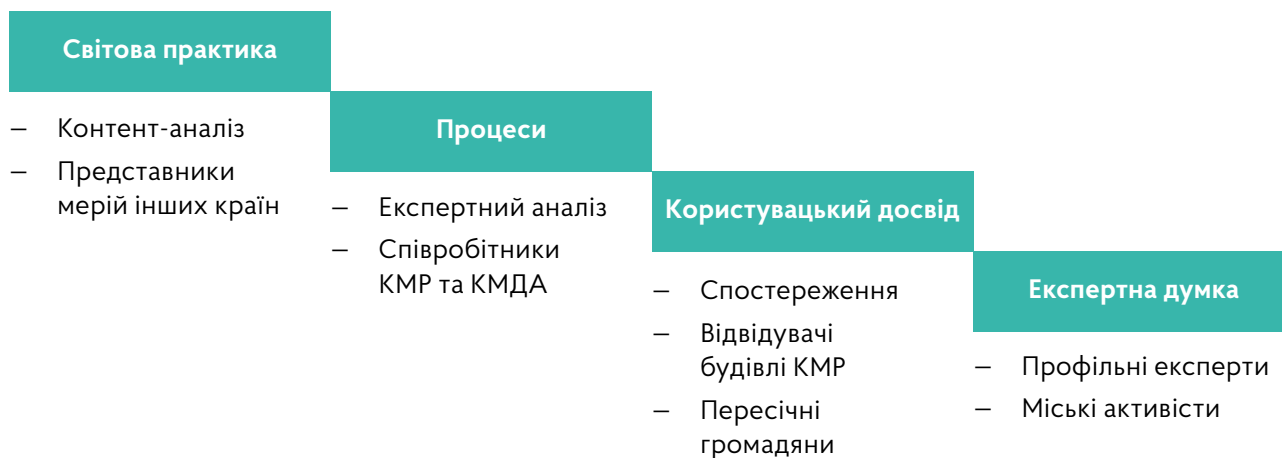
Щоб отримати об'єктивний погляд і проаналізувати проблематику з різних боків, ми звернулися до декількох джерел знань та застосували низку методів їхнього отримання.

- 1. Вивчення світової практики**
 - а. Контент-аналіз
 - б. Email-опитування представників мерій інших країн
- 2. Вивчення поточних процесів, що відбуваються на першому поверсі**
 - а. Експертний аналіз публічного простору будівлі КМР
 - б. Інтерв'ю зі співробітниками КМР та КМДА
- 3. Вивчення користувацького досвіду містян**
 - а. Анкетування відвідувачів
 - б. Спостереження за поведінкою відвідувачів та інтерв'ю з ними
 - в. Самостійні спроби виконання типових задач, з якими відвідувачі приходять до будівлі КМР
 - г. Інтерв'ю з пересічними людьми неподалік від будівлі КМР
- 4. Вивчення експертної думки щодо поточних проблем з публічним простором будівлі мерії та потенціалу його використання**
 - а. Інтерв'ю з профільними експертами та міськими активістами

Джерела знань



Послідовність етапів дослідження



Оскільки дослідження проводились у 4 етапи з використанням декількох методів (методологічна триангуляція), а також застосовувалась триангуляція даних (дані отримано з декількох альтернативних джерел та від експертів різних профілів), ми можемо стверджувати, що отримали об'єктивні дані для аналізу.

Слід зазначити, що тут наведено кінцевий список використаних методів. Він відрізняється від запланованого набору методів (того, що був зазначений у Додатку до Меморандуму), оскільки підхід до проведення дослідження змінювався у ході самого дослідження. Це пов'язано з адаптацією до отриманих даних.

Етап 1. Вивчення світової практики

1. Контент-аналіз

Мета

- Знайти позитивні приклади реконструкцій мерій (city halls) для подальшого опитування їхніх представників через email.
- Визначити у проектах схожі рішення та тренди.
- Визначити потенційно вдалі рішення, які могли б бути релевантними для публічного простору будівлі КМР.

Методологія

Ми проаналізували декілька десятків проектів реконструкцій та зведень нових будівель мерій за фотографіями та наведеними характеристиками на архітектурному сайті archdaily.com. Також відвідали перший поверх будівлі мерії Вінниці, де розташовано Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), та ЦНАП Святошинського району м. Києва.

Закордонний досвід

Valle de Egüés Town Hall, Іспанія → goo.gl/YrnIMT



City Hall of Plomodiern, Франція → goo.gl/phyHgg



Seoul New City Hall, Корея → goo.gl/rsdl3F



Puerto de Santamaría City Hall Extension, Іспанія → goo.gl/3yrpXK



Santa Marta de Tormes Town Hall, Іспанія → goo.gl/pmjm7s



Bagnolet Town Hall, Франція → goo.gl/kjXDZW



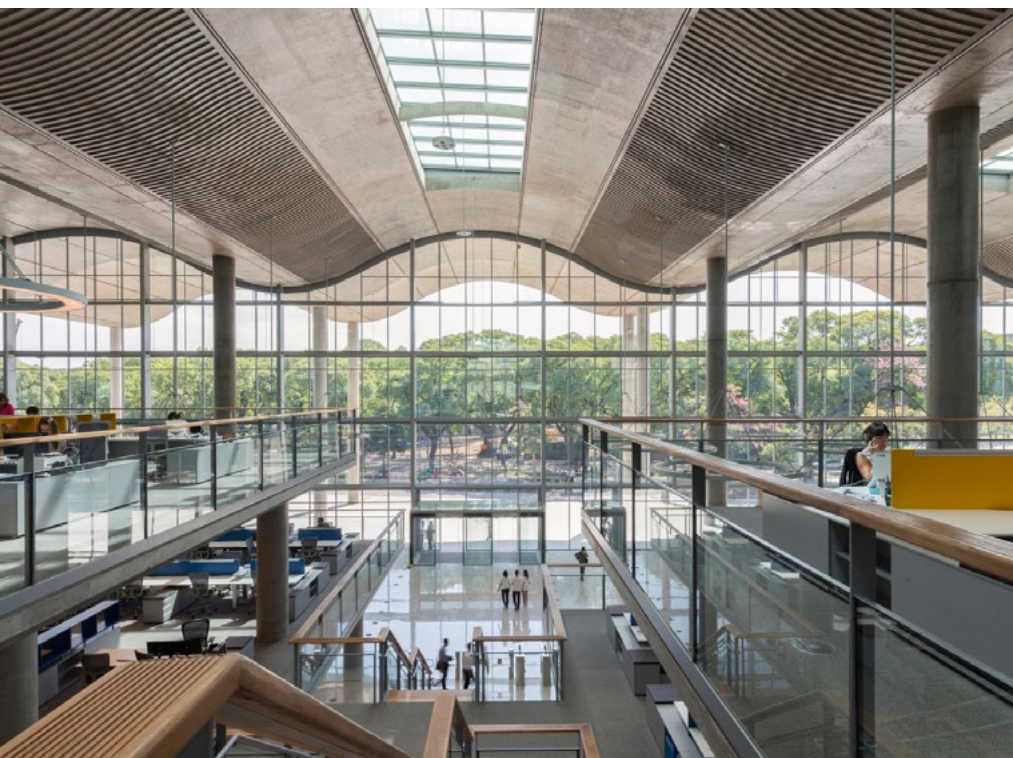
Town Hall in Montigny-le-Tilleul, Бельгія → goo.gl/S8yVc4



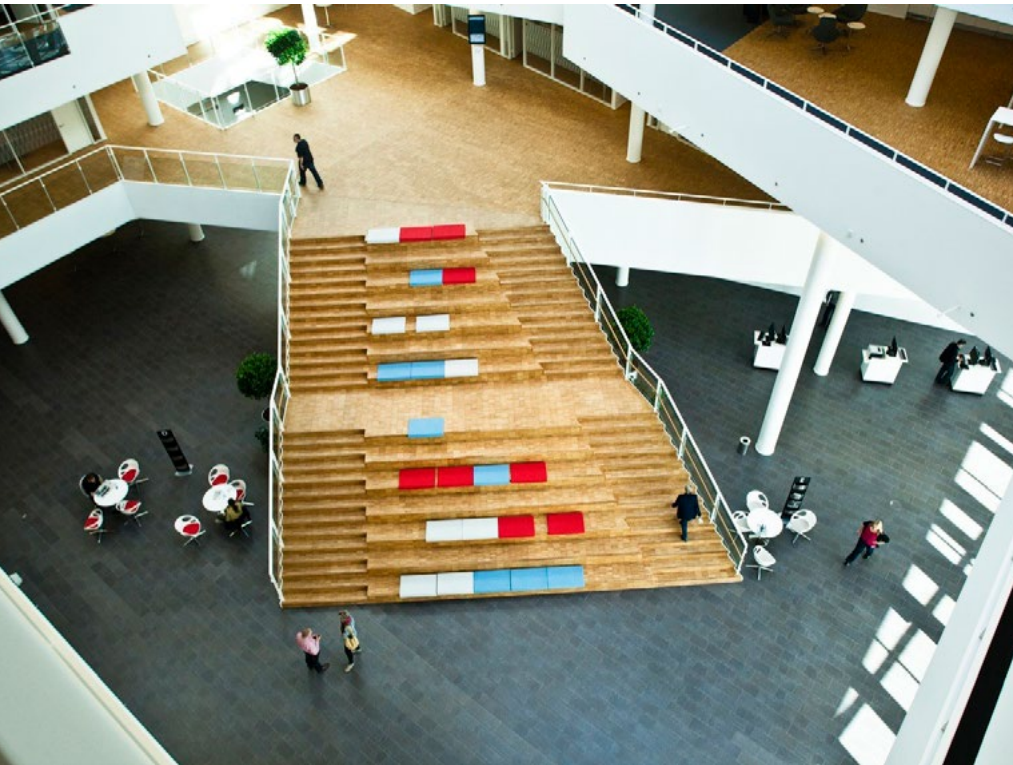
Bernex City Hall, Швейцарія → goo.gl/eg1u1t



New City Hall in Buenos Aires, Аргентина → goo.gl/MoeKuV



Viborg Town Hall, Данія → goo.gl/3UVHJh



Town Hall Bloemendaal, Нідерланди → goo.gl/kQMm9b



Førde city Hall, Норвегія → goo.gl/ZRVTPY



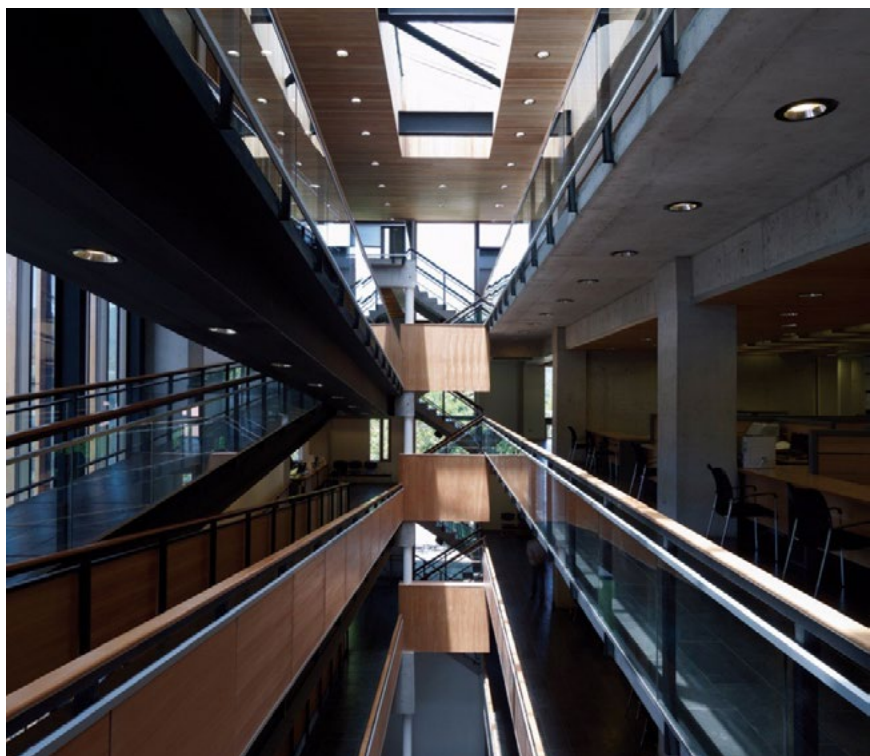
Escatrón Town Hall, Іспанія → goo.gl/eC9B1w



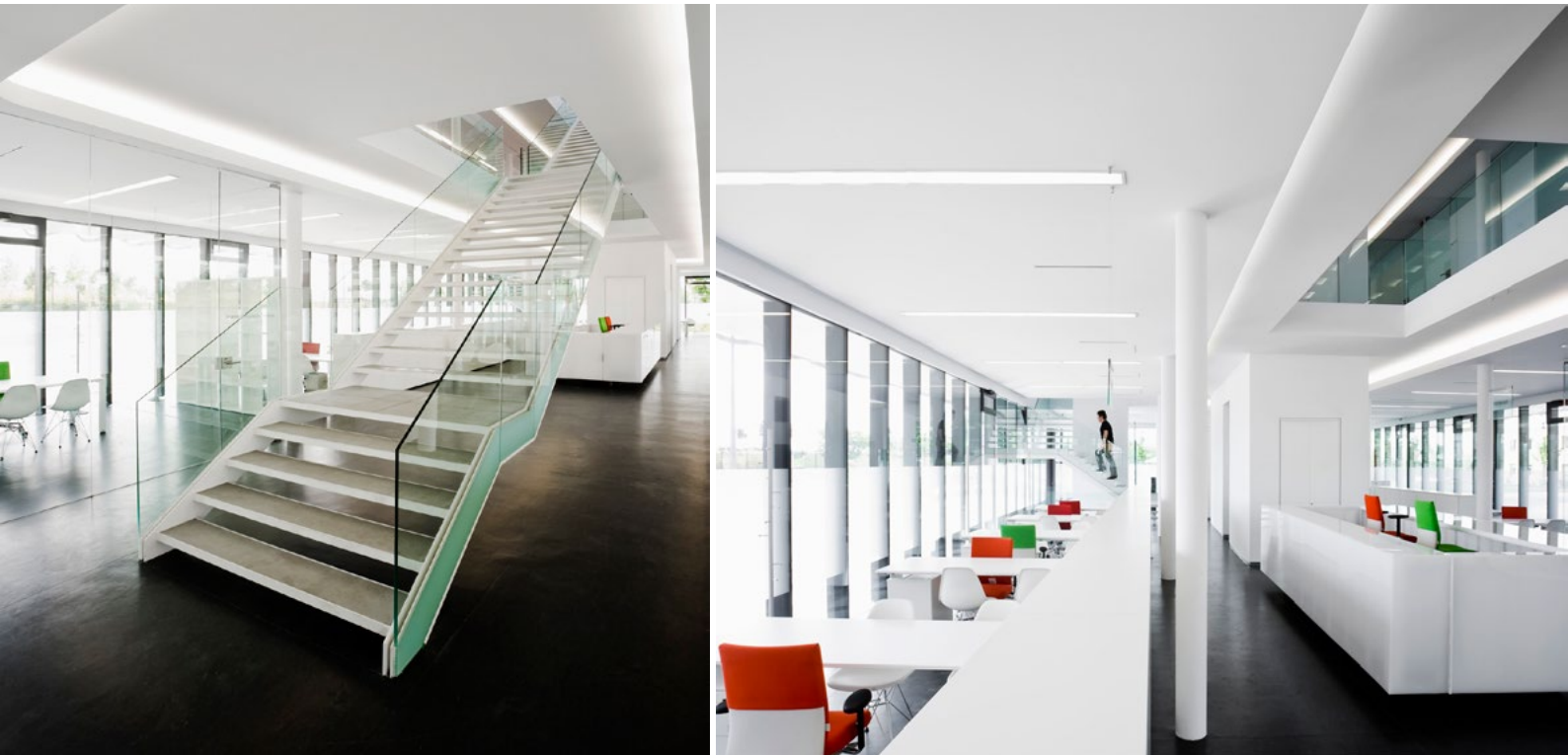
Seckach Town Hall, Німеччина → goo.gl/Xm0C2N



Salamanca City Hall, Чіні → goo.gl/bBz1Ze



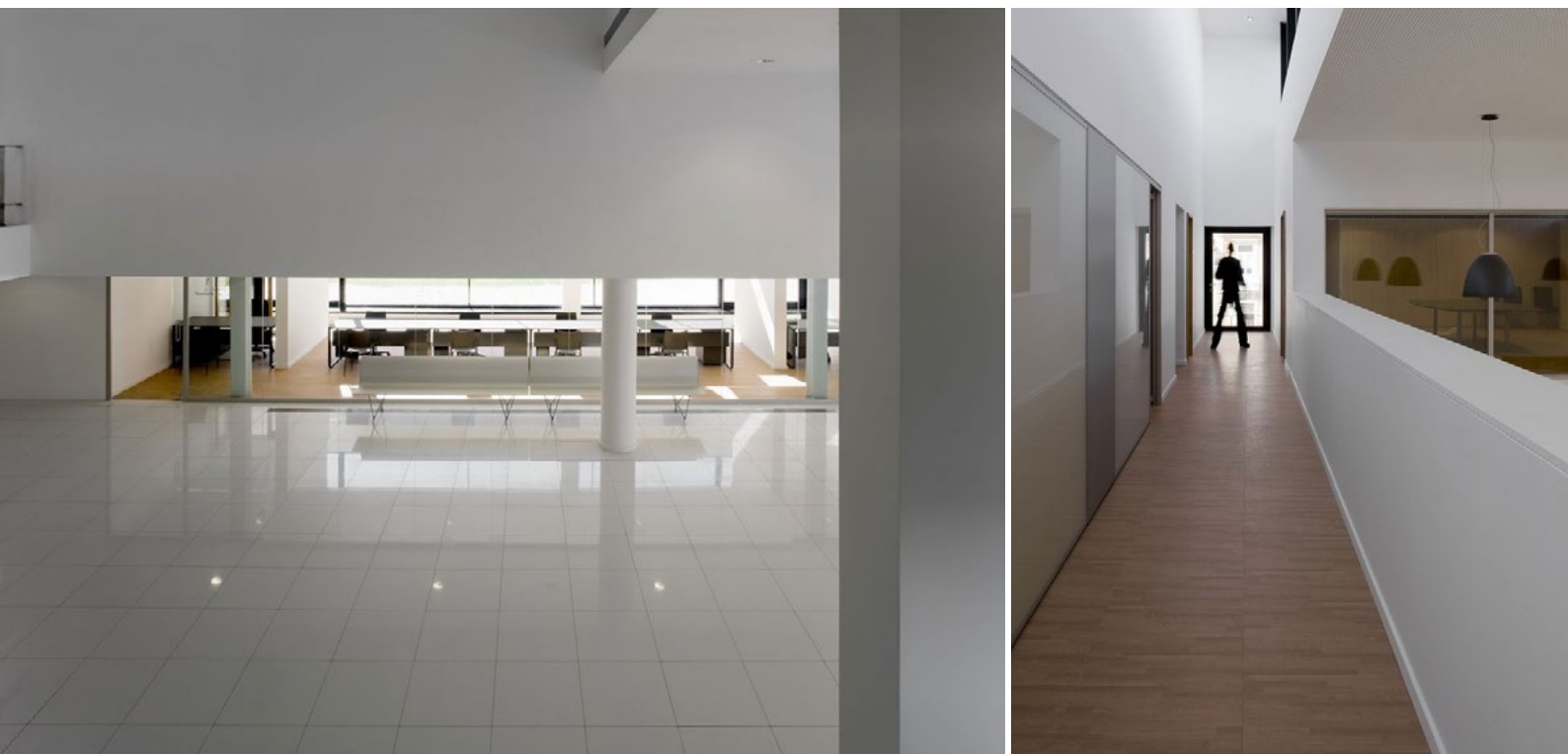
Noain City Hall, Іспанія → goo.gl/oAO744



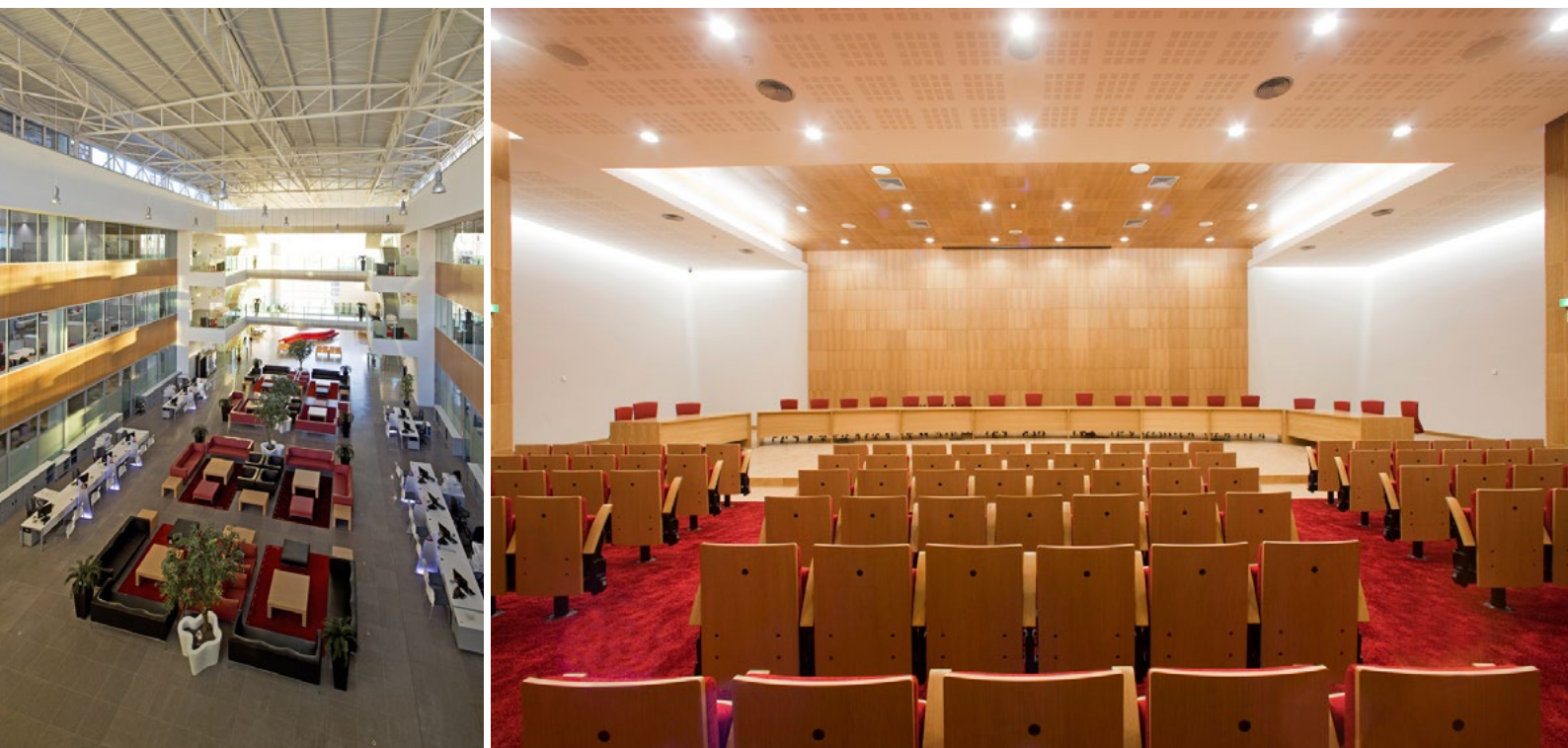
Bilbao City Hall, Іспанія → goo.gl/EX7EwO



Voticas Town Hall, Португалія → goo.gl/0ZykP5



Seixal City Hall, Португалія → goo.gl/HKpvWM



Town hall of Gembloux, Бельгія → goo.gl/vNHR8e



Helsinki City Hall, Фінляндія → goo.gl/rVMjtP

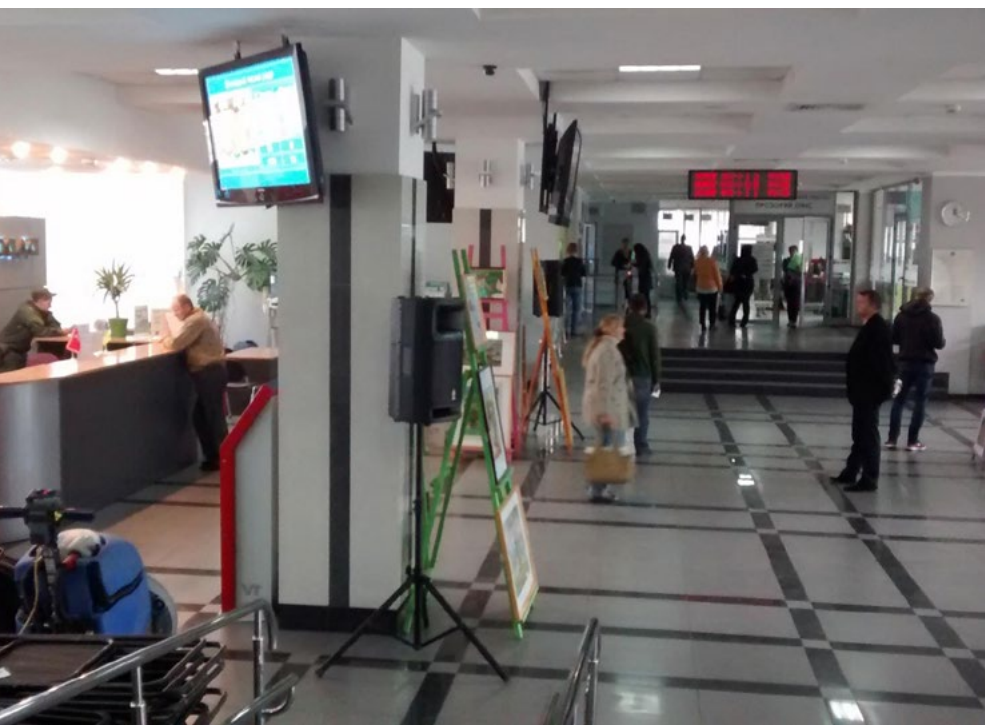


Український досвід

ЦНАП Святошинського району, Київ



Перший поверх будівлі міської ради Вінниці



Висновки

Ми бачимо, що всі наведені закордонні приклади мають певні схожі риси. По-перше, створений в приміщеннях простір транслює відкритість і прозорість. Вони є як цілком фізичною властивістю (прозорість стін, їхня мінімальна кількість або ж повна відсутність всередині приміщення), так і властивістю символічною (відсутність штучного розподілу відвідувачів та співробітників за допомогою конфігурації простору – віконець, перегородок та таке інше). Найяскравіший приклад такої символічної відкритості – мерія Віборга (Данія), де відвідувачі можуть комфортно сидіти на сходах та спілкуватись, а поруч з ними у свої справах проходять державні службовці та співробітники мерії. Показово у контексті відкритості також є те, що зали для зібрань містять комфортні місця для спостерігачів або ж взагалі прозору стіну будівлі. Усі розглянуті приклади мерій дуже світлі та просторі.

На фотографіях ми також можемо бачити комфортні зони для очікування, спілкування та роботи. Це дивани, подушки на сходах, крісла або ж стільці. Часто місця для сидіння супроводжуються столами, щоб люди могли не просто сидіти в очікуванні своєї черги або ж зустрічі зі співробітником, а займатись

своїми справами: заповнювати документи, читати або ж працювати з ноутбуком.

У більшості мерій є ресепшн, на якому відвідувач може отримати відповіді на запитання та встати у єдину чергу (див. Bagnolet Town Hall, Франція та Helsinki City Hall, Фінляндія).

В розглянутих тут меріях є зали для зібрань та презентацій. Це можуть бути зали з конфігурацією «доповідачі та слухачі» або ж «круглий стіл»

На публічні простори лягає функція інформування відвідувачів: зустрічаються бібліотеки, стенди з листівками та брошурами або ж інтерактивні термінали (див. Helsinki City Hall, Фінляндія та ін.). Також в них може бути влаштовано галерею.

Часто територія біля входу в будівлю також є обладнаним публічним простором для комфортного перебування людей у ньому (див. Førde city Hall, Норвегія та ін.).

Ще одне рішення – це термінали самообслуговування (публічні комп'ютери), де люди можуть самостійно отримати потрібну інформацію, без допомоги працівників мерії.

Слід зазначити, що мерія у місті Гельсінкі, на відміну від інших прикладів, не є новобудовою, тобто простір створювався шляхом реконструкції існуючої будівлі. Отже, цей приклад найбільш близький до проекту реконструкції публічного простору будівлі КМР.

В розглянутих вітчизняних прикладах ми бачимо схожі рішення:

- є зрозуміла рецепція;
- встановлено термінали електронної черги;
- мінімум стін та максимум відкритості простору;
- ті стіни, які все ж таки є, по можливості прозорі;
- багато світла.

У Вінниці ми побачили багато супутніх послуг: термінали сплати рахунків, поштові скриньки, відділення банку (ПриватБанк), заклад харчування. Також у холі є комфортна зона очікування з диванами, стенди з брошурами та художня виставка.

У ЦНАП Святошинського району ми побачили кімнату для дітей (слід зазначити, що вона користувалась значним попитом) з телевізором. У приміщенні комфортні вбиральні, облаштовані для використання людьми з інвалідністю та столом для сповинання.

2. Email-опитування представників мерій інших країн

Мета

- Дізнатись про досвід реконструкції мерій в інших містах.
- Визначити потенційно вдалі рішення, які могли б бути релевантними для публічного простору будівлі КМР.

Методологія

Під час контент-аналізу ми зібрали список мерій, які нещодавно було реконструйовано або побудовано з нуля. Ми розіслали в мерії листи з питаннями, які допоможуть зрозуміти, як саме використовується простір будівель, та як вони вирішували проблеми, що виникали під час експлуатації. Насамперед було важливим дізнатись, які проводились дослідження, і як оцінювали якість змін та успішність проекту в цілому. Наскільки відкритою є мерія, і які наслідки для роботи це має: як вирішили питання безпеки, чи не було зловживання відкритістю, та як на подібні зміни відреагували відвідувачі і працівники.

Теми для обговорення

- Якою була дорожня карта проекту (основні етапи плану)?
- На яких підставах ухвалювались рішення?
- Як вирішили питання безпеки?
- Якою була реакція на відкритість?
- Як визначали, які приміщення та функції повинні знаходитись у будівлі мерії?
- Чи вважаєте ви цей досвід успішним?

Ми отримали 4 повноцінні відповіді – Гельсінкі (Фінляндія), Віборг (Данія), Відень (Австрія), Рига (Латвія).

Основні тези з листів-відповідей

Гельсінкі

- Лоббі в мерії Гельсінкі є відкритим простором для всіх мешканців і відвідувачів.
- Будь-хто може відвідати мерію за умови згоди з внутрішніми правилами і без перевірки охороною.
- Всі двері, коридори та ліфти в непублічній зоні захищено електронними замками та системами сигналізації з багатьма камерами, що стежать за кожним входом та виходом.
- Під час важливих подій рівень охорони підвищується, і відвідувачам потрібно проходити металодетектори та інші схожі засоби безпеки.
- В лоббі також є вітальне бюро, з якого постійно спостерігають за відвідувачами.
- Мерія може бути повністю зачиненою з контрольної кімнати.
- Основна охоронна робота проводиться в «кімнаті контролю», де охоронці спостерігають за зображенням з камер та наглядають за дверима з відчинення і аж до завершення роботи мерії.
- Звісно, були співробітники, які висловлювались проти змін у конфігурації приміщення та змін в процесах роботи, оскільки змінювався звичний уклад їхньої роботи.
- В лоббі знаходиться галерея, яка щороку робить декілька виставок, пов'язаних з містом Гельсінкі або на цікаві актуальні теми.

- В лоббі є великий вибір брошур про міські сервіси та події, власне як і фінські та міжнародні газети. Крім того, є друковані матеріали десятком мов про місто та міграційні проблеми і вільний доступ до 6 комп'ютерів. Всі послуги безкоштовні.
- Адміністрація вважає досвід створення «відкритої» мерії надзвичайно успішним, оскільки в 2009 році вона прийняла 52 000 відвідувачів, а минулого року – 400 000.
- Співробітники мерії є професіоналами з високим рівнем мотивації, що регулярно проходять тренінги по роботі з відвідувачами, основах безпеки, з надання першої допомоги, «розмовному дзюдо» і пишаються своєю роботою.

Thus far, the City Hall has seen little-to-no security problems. Our personnel is motivated and well-trained customer service/ security professionals that take pride in their work. The Office Service staff gets regular training in different fields, from general security to training in rescue, customer service, “speech judo” use of force, first aid etc.

Віборг

- Охорона мерії Віборга складається з відеосопостереження за входом та кнопками тривоги в усіх закритих кімнатах, що використовуються для приватних консультацій.
- В мерії Віборга надаються лише адміністративні послуги. В ньому немає туристичного центру та публічного кафетерію.
- За станом будівництва можна було спостерігати на офіційному сайті мерії. Для працівників проводили спеціальні заходи, де їх інформували про проект та відповідали на їхні запитання.

Відень

- У робочі години сіті-холл («штадт-хаус») Відня відкритий не лише для працівників і відвідувачів, але й взагалі для всіх, хто хоче зайти.
- Охорона мерії на службі 7 днів на тиждень та 24 години на добу і контролює вхід у робочі години.
- Немає спеціальних запобіжних заходів при вході для відвідувачів, вони не повинні показувати посвідчення або проходити через металодетектори. Щоправда, всередині будівлі вжито різноманітні заходи безпеки. В разі небезпеки існує можливість швидко зачинити входи. Під час проведення особливих заходів в мерії додаткову безпеку також забезпечують організатори події.
- В мерії окрім кімнат для переговорів та офісів департаментів також знаходяться бібліотека та офіси політичних груп. Також в мерії знаходиться міський інформаційний центр, в якому є матеріали про міську адміністрацію, події і культурне життя міста.
- У внутрішньому подвір'ї упродовж літніх місяців працює відкрите для відвідувачів кафе.
- Досвід створення «відкритого» «штадт-хауса» віденська адміністрація вважає дуже позитивним.

Рига

- Основним чинником трансформації мерії у відкритий публічний простір було створення в 2002 році Центру послуг для відвідувачів. Основною особливістю центру є розділення працівників, що спілкуються з відвідувачами (фронт-офіс), та співробітників, які опрацьовують документацію (бек-офіс).
- Безпеку забезпечує Муніципальна поліція Риги. При вході всі повинні пройти через металодетектори. Крім того, в будинку встановлено системи відеоспостереження, пожежної безпеки та кнопки тривоги. Серйозних порушень через «відкритість» мерії за весь час не було.
- Досвід показує, що краще розділити туристичну інформацію від муніципальних послуг, оскільки їхні функції сильно відрізняються. Для зручності обидві інституції знаходяться поруч одна з одною в центрі міста.

Висновки

Мерії є відкритими для будь-кого, при цьому в деяких навіть розташовуються заклади, які приваблюють мешканців: бібліотека, кав'ярні. При цьому відвідувачі не мають прямого доступу до приміщень, які не відносяться до публічного простору. Щоб потрапити на закриту територію, відвідувачу потрібно мати пропуск або ж пройти у супроводі співробітника.

Значну увагу приділяють безпеці будівлі, її працівникам та відвідувачам, і забезпечують її різними видами охорони. Насамперед відеоспостереженням, яке охоплює практично всі внутрішні приміщення мерії і обов'язково входи та виходи. Зазвичай є контрольне приміщення, з якого охороною і ведеться відеонагляд. Часто біля працівників розміщують тривожні кнопки, які дають

можливість у разі необхідності викликати охорону. Іноді при вході розміщують металодетектори, які сканують на вході відвідувачів.

Важливо звернути увагу на розділення всіх працівників на фронт-офіс, де напряду спілкуються з відвідувачами, та бек-офіс, де працюють з документами та з відвідувачами не контактують.

Часто окрім адміністративних послуг в мерії є інформаційний центр, де можна дізнатися про плани розвитку міста, події та культурне життя.

Варто відзначити, що в мерії Гельсінкі були працівники, які мали перестороги щодо відкритості мерії і не хотіли нічого змінювати. Але зміни принесли позитивні наслідки.

Етап 2. Вивчення поточних процесів, що відбуваються на першому поверсі

1. Експертний аналіз публічного простору будівлі КМР

Мета

Визначити потенційні проблеми з організацією простору першого поверху будівлі (сформувати гіпотези), щоб сфокусувати на них особливу увагу на подальших етапах дослідження та підтвердити, скоригувати чи спростувати ці гіпотези.

Методологія

Перебуваючи у публічному просторі будівлі КМР, члени команди АЗ визначали аспекти його конфігурації, які можуть викликати негативні емоції у відвідувачів, оскільки є потенційно незрозумілими, не відповідають їхнім ймовірним потребам, задачам та очікуванням.

Спостереження

1. Вхід у будівлю може викликати труднощі:

- a. незрозуміло, які з дверей відкриті;
- b. незрозуміло, у який час працює будівля для відвідувачів;
- c. незрозуміло, чи дозволений вхід у будівлю пересічним громадянам;
- d. двері занадто масивні і відчиняються дуже важко. Це може стати проблемою для літніх та маломобільних людей. Експериментально ми визначили, що для відчинення дверей потрібно докласти зусилля у 3,5 кг, що у декілька разів більше, ніж при відчиненні звичайних вхідних дверей.



2. На поверсі досить темно (особливо в коридорах). У приміщенні перед кабінетом 104а світло було вимкнене зовсім.
3. Відсутність будь-якої інформації про розміщення кабінетів на поверсі та про те, які процеси тут відбуваються. Інформація на стенді у лівому крилі будівлі неактуальна.
4. Відсутність інформації біля кабінетів про те, з яких питань сюди можна звертатись. Назва кабінетів часто не дає відповіді.
5. Саморобні покажчики спілкуються агресивним і безапеляційним тоном («Прийом громадян не ведеться» та ін.)
6. Відсутність елементів навігації у точках прийняття рішень. Та навігація, що все ж таки присутня, часто плутає, а не допомагає. Навігаційні елементи саморобні та непрезентабельні, містять фактологічні та орфографічні помилки, не викликають довіри.
7. Відсутність спеціальної людини, що могла би допомогти зорієнтуватись. Доводиться звертатись до правоохоронців, що некомфортно.
8. Погана облаштованість туалетів. Кабінки у чоловічому туалеті не зачиняються.
9. Непристосованість будівлі для використання маломобільними людьми. Наприклад, рампа під'їзду до вхідної групи з одного боку перекрита парканом будівельного майданчика та клумбами, з іншого – клумбами та запаркованими автомобілями. Паркомісця для людей з інвалідністю завжди зайняті (гадаємо, що не людьми з інвалідністю).
10. За рамками металошукачів ніхто не стежить, але вони працюють. Тобто відвідувачу незрозуміло, чи можна йти далі, якщо металошукач пищить, або ж потрібно чекати, доки звернеться охоронець.



Висновки

Беручи до уваги всі спостереження, описані вище, нам, як дослідникам, публічний простір будівлі здався досить ворожим, у найширшому розумінні. Він зовсім незрозумілий для відвідувача, тобто не пояснює, що тут відбувається і за якими процесами та правилами, які задачі тут можна вирішити (а які ні, що не менш важливо), як вирішити ту чи іншу задачу, як потрапити до певного місця (кабінету, вбиральні, гардеробу). Та й сам простір зовні сприймається повністю зачиненим (тобто відчуженим)

для пересічного містянина, а отже, вирваним із надзвичайно цінного міського простору середмістя.

Слід зазначити, що це думка не відвідувачів, а дослідників, і вона не претендує на об'єктивність. Це гіпотези (окрім об'єктивних результатів експерименту з дверима будівлі), які ми перевіряли на наступних етапах дослідження, спостерігаючи за відвідувачами та спілкуючись з ними.

2. Інтерв'ю зі співробітниками КМР та КМДА

Мета

- Дізнатись про особливості роботи працівників та взаємозв'язок між ними.
- Визначити основні проблеми, з якими стикаються працівники КМР та КМДА у контексті роботи з відвідувачами.
- Дізнатись про вдалі пропозиції, які мають працівники, та визначити доцільність їхнього впровадження.

Методологія

Ми провели інтерв'ю з працівниками першого поверху будівлі Київради: з тими, хто безпосередньо контактує з відвідувачами, і з тими, хто робить це вимушено, оскільки знаходиться в тому ж приміщенні, в якому проходить прийом. Також провели інтерв'ю з працівниками бригади «швидкої допомоги» що знаходиться у приміщенні медпункту.

Теми для обговорення

- Які проблеми виникають у спілкуванні з відвідувачами?
- Які проблеми виникають у роботі з іншими працівниками?
- Які є зауваження до простору першого поверху будівлі Київради?
- Які є пропозиції щодо його покращення?
- Процеси взаємодії працівників з відвідувачами та між собою.

Примітка. Слід зауважити, що тези, які наведено нижче, є вимовленими під час інтерв'ю думками співробітників, які дослідники записали наближено до оригіналу. Цитати, що наведено нижче, не є дослівними. Думки співробітників з приводу одного й того самого питання можуть відрізнятися, тому деякі тези суперечать одна одній. Думка співробітників часто не збігається з думкою відвідувачів, керівництва, експертів та дослідників.

Основні тези інтерв'ю з працівниками КМР

Думки працівників Відділу з питань звернень громадян

- «Не всі документи можуть подаватися через інтернет, тому люди все одно повинні приходити до мерії з деяких питань».
- «Існує закон про електронний підпис, але ним часто нехтують, щоб спростити для відвідувачів подання документів».
- «Часто до працівників звертаються люди, які вважають, що тут працюють депутати. Сперечаються, оскільки хочуть зустрітись з депутатом напряду або передати йому лист».
- «У політичних фракцій є свої осередки, до яких КМР не має жодного стосунку. Так само існують і приймальні окремих депутатів по всьому місту. У кожного депутата є власна приймальня в його районі, але відвідувачі про це не знають. Тому й приходять до мерії».
- «Раніше на першому поверсі стояли скриньки для листів до депутатів, але їх прибрали, ймовірно через побоювання теракту».
- «КМР не може змусити депутатів читати листи та приймати відвідувачів, оскільки вони не є посадовими особами».
- «Усі посадові особи та керівники зобов'язані вести прийом громадян не менше одного разу на місяць. Графік прийому затверджується щоквартально, але прийоми не проводяться».
- «Кожен має право зустрітись з міським головою без будь-яких умов у відведений час. Було запроваджено правило, що зустрітись з ним можна лише в тому випадку, якщо не вдалось вирішити питання через заступників».
- «Канцелярія КМР обслуговує лише Секретаріат КМР. Про це не знають відвідувачі і постійно плутаються».
- «Не всі працівники спілкуються з відвідувачами (і не мусять спілкуватись у силу своїх обов'язків)».
- «Відвідувачі (особливо агресивно налаштовані) заважають тим працівникам, які не спілкуються з відвідувачами, але знаходяться у тому ж приміщенні, в якому ведеться прийом громадян».
- «Працівники допомагають відвідувачам заповнювати звернення. Хоча за посадовими інструкціями повинні лише перевіряти правильність форми».
- «Багато відвідувачів не знає, як вірно писати звернення. Для цього висить зразок у коридорі, який практично нереально знайти».

- «Відвідувачам важко знайти кабінет канцелярії КМР. У нього номер 104а, який часто плутають з сусіднім 104, а він відноситься вже до КМДА».
- «Відвідувачі часто не розрізняють звернення і запит. Звернення виконують протягом 30 днів, а запит протягом 5. Пишуть запити замість звернення, сподіваючись, що в такому разі їхню справу виконують швидше».

Думки працівників Сектору по роботі з запитами на публічну інформацію та документами дозвільного характеру

- «Документи можна отримувати різними способами: електронним, поштою. Однак часто приходять, щоб отримати вручну».
- «Запити подають електронною поштою, усно телефоном, листом. Приходять до мерії, щоб подати вручну і отримати реєстраційний номер запиту».
- «Існує Відділ по роботі з депутатськими фракціями, групами, міжфракційними та позафракційними об'єднаннями. Бажано, щоб вони знаходились на першому поверсі та приймали кореспонденцію, яка надходить до депутатів, опікувалась відвідувачами, які приходять заради зустрічі з депутатами».
- «На поверсі бракує канцтоварів, можливості зробити ксерокопію».

Думки працівників Відділу реєстрації службової кореспонденції

- «Відділ опікується юридичними особами».
- «На запиті ставлять позначку про прийом, який потрібен багатьом юридичним особам».
- «Іноді потрібна відповідь по запиту, як офіційний документ з печаткою та підписом. Тому приходять отримати вручну».
- «Приймають запити, які мають подаватись до КМДА. Це можливо через використання єдиної програми АСКОД, там запити одразу надходять відповідним працівникам».

Основні тези інтерв'ю з працівниками КМДА

Думки працівників Управління з питань звернень громадян

- «Працівники вислуховують відвідувачів та часто
 - спрямовують до КМР
 - спрямовують взагалі за іншою адресою (суд, прокуратура)»
- «Охорона спрямовує всіх відвідувачів до канцелярії КМДА».
- «Деякі відвідувачі приходять просто поспілкуватись (розповісти про проблему і дізнатися, що робити; поскаржитися; висловитися)».
- «Іноді приїжджають люди з інших областей („Хочу, щоб Кличко навів у нас порядок. Бачив по телевізору, що в Києві сильний мер“)
- «Міський голова приймає в останню чергу, після того, як прийняли вже всі до нього. Потрібно подати документи, що до всіх ходив, проблему не вирішено».
- «Відвідувач отримує відповідь на свій запит телефоном».
- «З ГО „Восьма сотня“ приходять вже з заявами і документами, проблем особливих не буває».
- «Багато агресивних відвідувачів».
- «Немає ніякого відеоспостереження, співробітники не можуть захистити себе».
- «Охорону потрібно викликати, просто вибігаючи в коридор».
- «Відділи канцелярії (службову і звичайну) іноді плутають».
- «Мер вирішує сам, де йому приймати відвідувачів (в колонній залі, на першому поверсі або ще десь)».
- «Часто в канцелярії стоїть галас: люди скаржаться на співробітників, сперечаються між собою».
- «Багато людей ходять з хворобами, кількість кварцових ламп на приміщення не відповідає нормам (після об'єднання кабінетів). Відвідувачі відкрито кашляють, демонструючи свій туберкульоз».
- «Відвідувачі іноді намагаються дотягнутись до співробітника, вдарити. Тому співробітники просять столи хоч з якоюсь перегородкою».
- «Охорона в конфлікти не втягується, адже після будь-якого конфлікту потрібно написати пояснювальну записку».
- «Відвідувачі не читають, що написано на вході в кабінет. Просто відчиняють будь-які двері».
- «Люди повинні вирішувати питання в одному місці, а не ходити по всьому поверху».

- «Єдине вікно» не спрацює, якщо людина приходить просто поговорити, оскільки буде півгодини щось розповідати на рецепції. Працівники не витримують таких умов і звільняться».
- «У ЦНАП зовсім інша специфіка – там люди чітко розуміють, що їм потрібно, вони приходять з конкретними задачами. До мерії часто приходять відвідувачі без конкретних задач».
- «Чим менше людей в приміщенні (йдеться про працівників), тим краще.
- Коли були відокремлені працівники, що приймають людей, від тих, що працюють з документами, було значно краще».
- «При масових заворушеннях люди розбігаються по будівлі, як хочуть. Коли були «вертушки» на дверях і один турнікет, два охоронці могли намертво заблокувати вхід в будівлю».
- «Відкритість – це коли людина прийшла і вирішила всі свої задачі, а не бігає по будинку з випнутими очима».
- «В інших країнах просто галочками відзначаєш у формі, що тобі потрібно, і ні з ким з працівників не спілкуєшся».
- «Влітку в кабінеті дуже жарко, оскільки в приміщенні великі вікна, і сонце світить крізь них цілий день. Оскільки потрібно демонструвати «прозорість влади», на вікна заборонено вішати штори або жалюзі. Це дуже ускладнює роботу».

Відкритість – це коли людина прийшла і вирішила всі свої задачі, а не бігає по будинку з випнутими очима.

Спостереження дослідників

- Співробітники іноді спілкуються з відвідувачами досить агресивно або навпаки – просто слухають і не реагують. Видно, що вони втомились від непродуктивного спілкування.
- Чутно, як активно йде робота в кабінеті Управління документального забезпечення, що відділений просто шафою.

Думки працівників Управління документального забезпечення

- «Кореспонденція приходить різними шляхами. Але 10% людей приходять особисто, оскільки хочуть швидше, а поштою йде 3 дні».
- «Електронною поштою приходить багато кореспонденції (за законом це не офіційні документи, але працівники приймають). Деякі документи доводиться відправляти назад».
- «На першому поверсі немає стенду з інформацією для відвідувачів. Це проблема».
- «Всього дві людини приймають відвідувачів, решта займаються своїми справами. Працівників можна розділити на окремі приміщення без всяких проблем».
- «У кожного працівника своя специфіка і завдання, але нас всіх посадили разом. Це створює незручності для всіх».
- «Якщо ми відправляємо у КМР, то люди кажуть, що їх ганяють по кабінетах».
- «У відвідувачів нульова толерантність, вихованість і IQ».
- «Якщо щось заповнене неправильно і відправляємо додому, люди починають грубіянити про зарплатню з його кишені, звільнення тощо».
- «Є питання, з якими не можна йти в районний ЦНАП, а тільки в центральний».
- «Є міський кол-центр і сайт, які повинні розповідати, за яким процесом та у яких установах вирішувати питання. Кол-центр – це комунальне підприємство, загальна „гаряча лінія“ Києва».
- «Приймання кореспонденції й розмови з людьми – це різні задачі. Розмовляти з людьми – не наша функція. В одному приміщенні мають знаходитись люди з однією функцією».
- «Нехай у будівлі буде рецепція. Нехай всі йдуть через „вікно“».
- «У будівлі є можливість отримати безкоштовну юридичну допомогу».
- «В одному з департаментів працює безкоштовний міський психолог. Можна перемістити його сюди».
- «Працівники, які ведуть прийом відвідувачів, не зможуть приймати кореспонденцію: будуть утворюватися черги, немає прав доступу до системи реєстрації документів. Відвідувач має швидко віддати кореспонденцію та піти по своїх справах».
- «Повинен бути розпорядник 1-го поверху, адміністратор».
- «Розташування відділення „Укрпошти“ у будівлі для всіх дуже зручно, як для співробітників, так і для відвідувачів».
- «Наше приміщення не пристосоване до роботи великої кількості людей: високі стелі, що створюють сильне відлуння».

- «Приблизно 1% з наших відвідувачів тут вперше. Всі інші приходили неодноразово і добре розуміють, що тут відбувається і що потрібно робити».
- «Основна проблема для відділу в даний момент – безпосередня близькість до інших відділів: стоїть галас, до нас випадково заходять відвідувачі інших відділів».
- дроти від нього прикріплено скотчем до підлоги. Це справляє враження, що приміщення тимчасово та дуже швидко заселене співробітниками.
- Напис на табличці: «Прийом службової кореспонденції» на столі співробітниці. Гадаємо, що таке формулювання зрозуміле не всім відвідувачам. Бракує пояснення.
- Співробітники не хочуть спілкуватися з людьми, хочуть приймати кореспонденцію в віконці, як на пошті, з огорожею.

Спостереження дослідників

- У приміщенні голосно як в кол-центрі.
- Незрозуміло, до кого зі співробітників підходити (не всі приймають, але всі доступні фізично).
- По підлозі хаотично розкидані дроти техніки. Посеред проходу стоїть джерело безперервного живлення,

Думки працівників Відділу інформаційного забезпечення та комунікації

- «До кабінету прес-служби йдуть всі відвідувачі. Найчастіші запитання:
 - Де їдальня?
 - Де 110-й кабінет?
 - Де туалет?»
- «Відвідувачів повинен зустрічати адміністратор».
- «Відвідувачі намагаються принести скаргу чи заяву у наш відділ, щоб отримати результат за п'ять днів (оскільки за законом наш відділ має давати відповідь упродовж п'яти днів)».
- «Люди не розуміють різницю між „запитом“ і „зверненням“».
- «Запити журналістів – дозвіл на зйомку, доступ до публічної інформації».
- «Журналісти приходять в наш кабінет рідко: чекають на подію або залишають камеру, поки ходять обідати».
- «Вже 7 років всі запити від журналістів приходять електронною поштою».
- «Наш відділ на першому поверсі потрібен зараз для того, щоб оперативно вирішувати конфліктні ситуації з журналістами (наприклад, немає акредитації у журналіста, потрібно пропустити)».

- «Потрібен окремий прес-центр на першому поверсі. Ми вже домовляємось про його створення».
- «Прес-центр може бути єдиним для КМДА та КМР. Поки його потенційне завантаження незрозуміле».
- «У прес-службі з неадекватними (агресивними) відвідувачами немає проблем, хоча приходять часто – йдуть з канцелярії. Ми культурно спілкуємося, вислуховуємо. Люди перестають грубіянити».
- «Трапляється так, що взимку на першому поверсі будівлі гріються безхатченки».
- «Наш відділ забезпечує безперешкодну роботу журналістів. Наприклад, якщо охоронці якогось чиновника (або сам чиновник) не дозволяють знімати».

Думки працівників Управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації

- «Мало людей працює безпосередньо з відвідувачами, всього двоє. Більшість приймає електронні запити».
- «Єдиний комп'ютер на всьому першому поверсі, доступний для відвідувачів. Працівники допомагають його використовувати».
- «Працівники обробляють всі запити, що надходять від відвідувачів. Наприклад, декілька років поспіль надають інформацію щодо кількості закупленого туалетного паперу для всіх підприємств КМДА».
- «Всього 3872 запити за 2015 рік: 2385 – електронні, 854 – поштою, 33 – телефоном, 580 – особисто. Близько 200 з них дає один відвідувач».
- «Неадекватні (агресивні) відвідувачі доходять рідко. Якщо щось трапляється, охорона допомагає».
- «Зрідка відвідувачі приходять помилково. Часто запитують, де знайти 110-й кабінет. Кабінети 110 та 111 переплутано місцями».
- «Відвідувачі пишуть запити, замість звернень, оскільки сподіваються, що їх виконають швидше».
- «Працівники виконують запити, які насправді мали б бути зверненнями, якщо бачать, що їх можна виконати у 5-денний термін».
- «З юридичними особами менше проблем, оскільки вони вже практично все знають».
- «Краще давати запити через наше управління, ніж напряму у департамент, оскільки працівники управління контролюють надання відповіді».

- «Спеціаліст з центру правової допомоги розміщений з Держслужбою по АТО».
- «Консультація відвідувачів входить до обов'язків працівників».
- «Наші працівники роблять ксерокопії для відвідувачів, але бажано, щоб був окремий ксерокс. І безкоштовний wi-fi».
- «Гардеробом користуються відвідувачі, що прийшли на якусь подію чи зустріч. Звичайні люди зазвичай не користуються ним».

Основні тези інтерв'ю з працівниками медпункту (бригада «швидкої допомоги»)

- «Нам не вистачає проточної води, рукомийника та ширми. Весь медпункт знаходиться в одному приміщенні, складно оглядати відвідувачів, коли заходять інші».
- «Раніше тут був медпункт, а тепер бригада «швидкої допомоги», щоб її раптом не доводилось викликати».
- «У бригади «швидкої допомоги» набагато більше можливостей, тому ми надаємо більше, ніж необхідно для медпункту. Робимо кардіограму та аналізи».
- «Часто люди приходять поміряти тиск, але потім просто сидять і розповідають про свої проблеми».
- «Двірник щоранку приходять поміряти тиск, незважаючи на те, що він вже міряв вдома».
- «Швидка допомога» якісніше допомагає, ніж просто медпункт».
- «Якщо треба госпіталізувати, то викликаємо машину „швидкої допомоги“».
- «У приміщенні необхідний психіатр».
- «Медпунктом не користуються як аптекою, хоча вона потрібна. Медпункт може надати необхідну дозу ліків, але відвідувачам і працівникам часто треба купити додатково. Відвідувачі звертаються, щоб придбати бинт або зеленку».
- «Багато відвідувачів навіть не здогадуються, що у приміщенні є медпункт».
- «Раніше регулярно викликали «швидку», поки вона не стала постійною на першому поверсі».
- «Раніше був великий медпункт на четвертому поверсі зі стоматологом у окремі дні і т.д.».
- «Працюємо щодня до 18:30, окрім вихідних».
- «Не підпорядковуємось КМДА і КМР».
- «Відповідальним за санітарний стан та дотримання норм є окремий посадовець».

Висновки

Однією з основних і найгостріших проблем є об'єднання працівників, які спілкуються з відвідувачами, з тими, хто веде роботу з документами (не приймають відвідувачів), в одному приміщенні. Зазвичай це працівники одного відділення, але їхня робота функціонально сильно відрізняється, тому розмови відвідувачів часто заважають працівникам, які взагалі з ними не спілкуються, але змушені знаходитись в одному приміщенні.

Складнощі для відвідувачів додає практично повна відсутність зрозумілої навігації та заплутане розміщення кабінетів. Велика кількість відвідувачів не може з першого разу потрапити в потрібний кабінет, по дорозі змушена розпитувати охоронців, а тому вже роздратованою приходять до потрібного кабінету. Крім того, працівникам доводиться постійно роз'яснювати, що відвідувач прийшов не в той кабінет, котрий в свою чергу сприймає це як образу, що його змушують бігати по кабінетах.

Через те, що у публічному просторі будівлі КМР немає ніякого пояснення, як організована структура міської влади, велика кількість відвідувачів не розрізняє КМР та КМДА, а крім того вважає, що в приміщенні КМР кожен день працюють депутати, і часто намагається з ними зустрітись.

Також через низький рівень правової обізнаності населення та розуміння, як працює міська влада, відвідувачі приходять до працівників іноді багато разів, марно намагаючись вирішити задачу. Це також посилює рівень незадоволеності і агресивності відвідувачів.

Працівники відчувають високий рівень небезпеки, через низьку якість роботи охорони, безконтрольні рамки металодетекторів та відсутність відеоспостереження за приміщеннями.

Незважаючи на те, що працівники досить часто виконують ті задачі, які не входять до їхніх посадових обов'язків, намагаючись допомогти відвідувачам, весь процес взаємодії не відповідає очікуванням та потребам останніх. Цілком природньо, що відвідувачі розраховують на зрозумілий процес виконання задачі з чіткими етапами та точками взаємодії з чиновниками. А також на те, що у кожній з цих точок вони отримають необхідну інформацію та інструменти для комфортного виконання задачі. На думку ж співробітників КМР та КМДА відвідувачі мають самостійно підготуватись до відвідування відділів КМР та КМДА, чітко усвідомити їхні функції та загальну структуру, розібратись з термінами та підготувати всі необхідні документи. Це ілюструється в тому числі тим, що співробітники досить часто посилаються на те, що вся інформація є в інтернеті (і не можуть зрозуміти, чого до них приходять настільки необізнані люди).

Як результат – існування певної стіни непорозуміння між працівниками та відвідувачами. Вона обумовлена ворожістю та відчуженістю простору, незрозумілістю для звичайних людей процесів, які відбуваються у приміщенні, та основ функціонування міської влади, загальною втомою працівників від безцільних (на їхній погляд) відвідувачів та поганих умов праці (спека влітку, галас та ін.), а також загальним низьким рівнем довіри до влади з боку населення.

Етап 3. Вивчення користувацького досвіду містян

1. Анкетування відвідувачів

Мета

- Дізнатись про негативні та позитивні складові досвіду відвідувачів будівлі КМР при виконанні своїх завдань.
- Отримати пропозиції від відвідувачів щодо покращення їхнього користувацького досвіду.

Методологія

У центральному холі на першому поверсі будівлі КМР ми встановили скриньку, в яку кожен охочий міг кинути заповнену анкету. Було важливим проанкетувати саме відвідувачів, які безпосередньо скористались послугами Київради та КМДА і мали реальні враження та побажання, засновані на власному досвіді. Окрім фізичної анкети відвідувачі також могли заповнити подібну анкету

в інтернеті. вся інформація про доступ до онлайн-анкети була вказана на плакаті, що висів біля скриньки.

Сумарно за допомогою паперових анкет та через інтернет ми отримали 51 відповідь. Обрані методи анкетування не дозволяють нам відділити відповіді відвідувачів від відповідей співробітників.

Теми для обговорення

- Головні проблеми, з якими стикаються відвідувачі мерії.
- Послуги, яких бракує відвідувачам мерії, і які вони мають щодо цього пропозиції.
- Скільки часу доводиться витратити відвідувачам на виконання задач.
- Дізнатись, що подобається відвідувачам мерії.

Основні тези анкетування

Що вам не сподобалось під час відвідування?

Значною проблемою для відвідувачів є спілкування з працівниками КМР та КМДА. Зазвичай у відповідях описується неввічливе спілкування, небажання допомогти у вирішенні справи, зверхнє ставлення до прохань. Звертають увагу на велику кількість охорони і при цьому незрозумілість роботи металодетекторів.

«До мене нікому вообщє нет дела — ощущение того, что я чужая в своем городе Киеве».

Відвідувачі описували незадовільний стан простору першого поверху будівлі КМР. Перш за все, звертають увагу на неохайні та брудні туалети. Також зауважували, що освітлення тьмяне і його недостатньо.

«Роздובбані ватерклозети».

Окрім загального невдоволення простором першого поверху мерії, велике невдоволення серед відвідувачів викликає відсутність зрозумілої навігації та загальна заплутаність розміщення кабінетів. Через це відвідувачам доводиться постійно звертатись до охоронців або інших працівників мерії, що теж негативно впливає на загальне враження від відвідування.

«Незрозуміло, яка саме людина мені потрібна. Треба було зайти й спитати, хто саме з людей в кабінеті мені допоможе. Всю навігацію виконують охоронці».

«Відразу незрозуміло, де саме зареєструвати звернення (декілька канцелярій)».

Що вам сподобалось під час відвідування?

В анкетуванні відвідувачі не часто зауважували позитивні елементи на першому поверсі. До позитивних характеристик приміщення відносили відкритий доступ до їдальні. Іноді згадували про ввічливу охорону і працівників.

«Їдальня. Іноді на першому поверсі можна зустріти депутата, якого неможливо впіймати на окрузі».

«Тепло і чисто, охорона — чемна».

Також ми отримали декілька позитивних відгуків про автентичний інтер'єр.

«Старі гранітні стіни та двері звичайні, а не скляні».

Яких послуг у будівлі Київради вам бракувало?

Люди згадують недостатню кількість місця для очікування і необхідність їхнього збільшення. Щоб очікувати були простіше, пропонують додати wi-fi.

«Стільців для літніх людей, котрі чекають на прийом».

Важливим є створення довідкового центру, який би допомагав знаходити потрібний кабінет або чиновника. Крім того, пропонують додати поповнення мобільного телефону, туристичний центр та ксерокопіювальний центр, оскільки його досить складно знайти поруч з мерією, та відеонагляд.

«Впевнений, що має бути чітка інформативність цього простору, щоб людина, яка туди потрапила» одразу знала, куди йти і що з собою мати для вирішення власних питань».

«Довідки. Коли заходили, незрозуміло, куди йти».

«Ксерокопіювання, бо на вул. Хрещатик неможливо ніде зробити копії».

Чи є у вас пропозиції щодо покращення роботи Київради? Які саме?

Пропозиції у цьому розділі анкети сильно збігалися з відповіддю на питання «Яких послуг вам бракувало під час відвідування?».

«Більше вказівників, довідкової інформації, додаткове освітлення»

«Наразі Київрада сприймається як закритого типу радянська інституція!»

Відвідувачі також звернули нашу увагу на заплутаність процесів роботи та складність отримання доступу до чиновників та відкритих подій.

«Зробіть щось з організацією видачі перепусток! Аби до потрібного депутата можна було б отримати перепустку, без домовин та особистих дзвінків. Також незрозуміло, як потрапляти на комісії, президії та сесії КМР».

Відповіді співробітників

Як було зазначено вище, ми не маємо можливості точно відділити відповіді співробітників від відповідей відвідувачів. Але, судячи по пропозиціях та наріканнях у відповідях, досить вірогідно, що деякі з анкет заповнювались саме працівниками.

У тих відповідях, які, на нашу думку, належать співробітникам, ми бачимо досить типові тези. Вони стосуються посилення контролю приміщення, закриття вільного доступу до будівлі.

«Просимо посилити охорону працівників 1-го поверху і не робити прохідний двір».

«Київрада — не будинок побуту».

«Не робити ніякої реконструкції в будинку на першому поверсі».

«Забезпечити аудіо-фото зйомку всіх відвідувачів будинку, заборонити вільний доступ до усіх бажаних».

Також ми побачили певний конфлікт інтересів між працівниками КМР та КМДА

«У Київській раді керує адміністрація, а не Київрада».

2. Спостереження за поведінкою відвідувачів та інтерв'ю з ними

Мета

На даний момент в нас були певні гіпотези про проблеми, з якими стикаються відвідувачі, а також результати пасивного анкетування відвідувачів. Щоб перевірити ці гіпотези, а також глибше

зрозуміти відповіді людей у анкетах, ми спостерігали за поведінкою людей безпосередньо у контексті виконання задач, а також спілкувались з ними у цьому контексті.

Методологія

Члени команди АЗ та троє волонтерів три години (з 10:00 до 13:00) у робочий день спостерігали за поведінкою відвідувачів та фіксували свої спостереження. Ми перехоплювали людей у коридорі на виході з будівлі (тобто, ймовірно, після виконання або після спроби виконання задачі) і задавали питання про щойно отриманий досвід перебування у будівлі КМР. Одне інтерв'ю тривало до 5-ти хвилин, оскільки у робочий день люди сильно поспішали у справах, а також у приміщенні немає комфортного місця для спілкування тет-а-тет. Тобто ці інтерв'ю не можна назвати глибинними. Також дуже малий потік людей дозволив за цей час опитати не більше 15-ти людей.

Але після 10-ти респондентів кожне наступне інтерв'ю майже не давало нової інформації та підтверджувало відповіді, що були отримані у попередніх розмовах. Отже ми вважаємо, що цієї кількості респондентів цілком достатньо для об'єктивного вивчення враження людей від відвідування мерії.

Після проведення інтерв'ю та спостережень члени дослідницької групи обговорили зафіксовані нотатки та зафіксували список спостережень, що неодноразово підтвердилися у різних членів групи.

Спостереження

Є люди, що пересуваються по всьому поверху від приміщення до приміщення. Співробітники, які на когось очікують, змішуються з відвідувачами.

Багато людей у холі чекають на зустріч (відвідувачі – співробітників, а співробітники – відвідувачів). Це створює певний натовп та погіршує без того непросте орієнтування та пересування поверхом.

У приміщенні майже немає черг (п'ятниця, перша половина дня та обідній час).

Деякі відвідувачі зупиняються на 1-2 секунди після проходження рамки металодетектора в очікуванні, що зараз до них підійде охоронець.

Деякі відвідувачі намагались зайти у будівлю через боковий вхід лівого крила (зі сторони ЦУМу). Тобто немає чіткого розуміння, де вхід у будівлю.

Також було помічено одного відвідувача, що намагався вийти з будівлі через останні двері лівого крила (тобто там, де раніше дійсно був вихід).

Деякі люди приходять просто пожалітись та поспілкуватись з представниками міської влади. За годину спілкування зі співробітниками КМДА у кабінеті було помічено трьох таких відвідувачів. Тобто явище досить поширене.

Досвід відвідувачів

- У співробітників погано налагоджена комунікація між собою, кожен виконує свою роботу. Якщо робота не його, відправляє до іншого.
- Приміщення похмуре: не всюди є світло, є зовсім темні місця.
- Стихійна навігація на поверсі, що ніяк не допомагає зорієнтуватись. Немає впевненості, що тексти на аркушах актуальні.
- Немає централізованої інформації про години прийому, про розміщення і призначення приміщень.
- Немає розуміння, чи можна зайти в будівлю.
- Багато людей не розрізняють КМР та КМДА, навіть коли вже знаходяться у процесі виконання задачі та приходять до будівлі не вперше.
- Основний радник для відвідувача – це охоронець та працівник бюро перепусток.
- Розуміють, що потрібно робити, тільки ті відвідувачі, яких направили від організації (наприклад, з місця роботи) та попередньо проконсультували,

- а також ті, хто ознайомився з інформацією на сайті або ж попередньо домовився про зустріч зі співробітником. Всі інші намагаються виконати задачу навмання.
- Ті, хто приходять не вперше, частіше за все всім задоволені, оскільки знають, куди йти та що робити. Радіють відсутності черг.
 - Немає розуміння, де обслуговують фізичних осіб, а де юридичних.
 - Відвідувачі хочуть централізовано обслуговуватись, тому називають електронну чергу «зовсім ідеальним варіантом» організації процесу виконання задач.
 - Немає розуміння, які питання в яких кабінетах можна вирішити.
 - Незрозуміло, хто і коли працює.
 - Деякі відвідувачі називають співробітників ввічливими. Інші навпаки скаржаться, що співробітники їм грубіянять.
 - Деякі відвідувачі відмічали втомлений вигляд співробітників, що ведуть прийом (тут мається на увазі втома не фізична, а, скоріше, втома моральна, що була накопичена за весь час роботи з відвідувачами).
- Деякі відвідувачі приходять до будівлі по декілька років, намагаючись вирішити певну задачу. Ми допускаємо, що це відбувається через погане розуміння своїх прав та дій, за допомогою яких ці права можна відстоювати.
 - Відвідувачі відмічали, що їм подобається, що їх ніхто не зачіпає зі словами «чого ви тут ходите?». Тобто вільне переміщення публічним простором є позитивною характеристикою, яку потрібно культивувати.
 - Відвідувачі не розуміють, навіщо у приміщенні встановлені рамки металодетекторів. Також немає розуміння, що потрібно робити, коли рамка пищить (у тих, хто прийшов вперше).
 - Відвідувачам потрібно відчуття безпеки, тому вони схвалюють наявність металодетекторів.

Висновки

Спостереження за відвідувачами та спілкування з ними підтверджують наші перші гіпотези, що були сформульовані в процесі експертної оцінки публічного простору будівлі КМР.

- Приміщення досить вороже до відвідувачів. У людей немає розуміння, як туди потрапити, які задачі можна виконати (та як), що відбувається у кожному кабінеті, та як вони працюють. Там темно та некомфортно. Відсутність навігації, консультанта, наявність рамок металодетекторів без нагляду ускладнюють пересування поверхом та виконання задач.
- Відвідувачам бракує комфортних місць для очікування, зустрічей та виконання суміжних задач (наприклад, написання звернення).

Слід звернути увагу на те, що для людей «єдине вікно» є ідеалом обслуговування. Тобто зачинені кабінети та постійне переміщення між ними сильно дратують, і відвідувачі хочуть централізовану електронну чергу для виконання задач.

Відкриттям для нас стало те, що значна кількість відвідувачів дійсно приходять до будівлі без певної мети. Вони забирають час співробітників та своїм негативним настроєм і, подеколи, агресивністю посилюють загальну ворожість простору.

Також ми дізналися, що людям бракує знань про роботу міської влади, свої права та процес відстоювання цих прав. Тому деякі з них намагаються виконати задачу багато разів (і навіть багато років), хтось марно приходить до будівлі КМР (задачу можна було виконати через інтернет, або потрібно було йти у певний департамент чи ЦНАП).

3. Самостійні спроби виконання типових задач, з якими відвідувачі приходять до будівлі КМР

Мета

Щоб краще зрозуміти проблеми, з якими стикаються відвідувачі, та визначити ті проблеми, про які люди могли не згадати під час коротких інтерв'ю, ми спробували

самостійно виконати задачі, з якими відвідувачі приходять до будівлі КМР, та проаналізувати отриманий досвід.

Методологія

Ми знайшли 3-х волонтерів віком від 24 до 28 років (двох чоловіків та одну жінку), що жодного разу не були у будівлі КМР та попередньо не дізнавались, що треба зробити, щоб виконати задачу. Волонтери знали тільки свою задачу та те, що її можна виконати у будівлі КМР. Після спроби виконання вони відповідали на наші запитання.

Задачі:

- Отримати рішення транспортної комісії по останньому засіданню.
- Отримати 10 соток землі.
- Подати заяву на ремонт дороги.

Наведені такі формулювання задач, як їх висловили самі волонтери під час інтерв'ю після спроби виконання.

Отримати рішення транспортної комісії по останньому засіданню

Чи вдалося вам зробити те, що планували?

- Ні, написав запит і чекаю на результат.

З якими очікуваннями ви заходили до будівлі Київради?

- Я гадав, що зможу отримати відповідь протягом 20 хвилин. Замість цього мені пообіцяли надіслати її протягом двох тижнів.

Скільки тривав ваш візит?

- Менше 30 хвилин.

Що вам не сподобалось під час відвідування?

- З самого початку я не знав, куди мені звертатись.
- З одного кабінету мене відправляють до іншого.
- З кабінету відіслали з фразою «Напиши запит, приклад знайдеш у коридорі» а в коридорі їх дуже багато, було складно знайти.

- Мою задачу не може вирішити один співробітник.
- Здалося, що тільки я зацікавлений у вирішенні своєї задачі.

Що сподобалось?

- Це зайняло небагато часу.

Яких послуг у будівлі Київради вам бракувало?

- Я не знаю всього списку того, що мені потрібно зробити для вирішення задачі. А інформації на роздруківках так багато, що немає ніякого бажання навіть починати її читати.

Чи є у вас пропозиції щодо покращення роботи Київради? Які саме?

- Я хочу, щоб моє питання вирішувалося в одному місці, і я чітко розумів свою роль у цьому процесі

Отримати 10 соток землі

Чи вдалося вам зробити те, що планували?

- Ні.

З якими очікуваннями ви заходили до будівлі Київради?

- Що скоріше за все нічого не вдасться з'ясувати.

Скільки тривав ваш візит?

- Менше 30 хвилин.

Що вам не сподобалось під час відвідування?

- Все сподобалось.

Що сподобалось?

- Співробітники канцелярії КМР
 - сучасні та адекватні люди.
- Вони розуміють, що система не працює, та ставляться до такого стану справ з посмішкою.
- Не було натовпу.

Яких послуг у будівлі Київради вам бракувало?

- Співробітників на вході, які дійсно можуть розповісти, що тут і до чого.

Чи є у вас пропозиції щодо покращення роботи Київради? Які саме?

Додати декількох обізнаних про процеси працівників на вході, щоб вони могли направляти потоки людей, і відвідувачі не вештались по кабінетах і не запитували у всіх підряд.

Подати заяву на ремонт дороги

Чи вдалося вам зробити те, що планували?

- Так.

З якими очікуваннями ви заходили до будівлі Київради?

- Очікувала, що витрачу щонайменше дві години часу та буду стояти у черзі.

Скільки тривав ваш візит?

- Від 30 хвилин до 1 години.

Що вам не сподобалось під час відвідування?

- Навігація та непривітна атмосфера закладу.
- Немає до кого звернутись із запитанням.

Що сподобалось?

- Не довелося стояти у черзі.
- Ввічливість службовця.

Яких послуг у будівлі Київради вам бракувало?

- Довідкової служби.
- Зручного місця для написання заяви.

Чи є у вас пропозиції щодо покращення роботи Київради? Які саме?

- Покращити навігацію.
- Створити довідкову службу.
- Зробити простір доступним для маломобільних груп населення.

Висновки

Після спроб виконання задач та аналізу отриманого досвіду ми можемо говорити про підтвердження гіпотез, сформованих на попередніх етапах дослідження. Основні нарікання респондентів пов'язані з незрозумілістю

процесів та непривітністю простору. Респонденти відмічають привітність та ввічливість працівників. Також позитивною характеристикою є відсутність черг та натовпу.

4. Інтерв'ю з пересічними громадянами неподалік від будівлі КМР

Мета

Ми розуміємо, що публічний простір КМР належить усім містянам. Тому при реконструкції простору необхідно врахувати думку не тільки працівників і відвідувачів, а і пересічних містян. Тобто дізнатися, як ті, хто не буває у цьому просторі, хотіли б його використовувати.

Також метою проекту є створення відкритого зручного публічного простору у будівлі КМР. Тому необхідно зрозуміти поточне ставлення мешканців міста до цього простору, їхнє усвідомлення процесів, які там відбуваються, а також їхнє розуміння понять «відкритість» та «зручність»

Методологія

Члени команди А3 та три волонтери упродовж однієї години (з 14:00 до 15:00) у робочий день опитували пересічних людей неподалік від будівлі КМР (вул. Хрещатик та Прорізна). Ми запитували, чи розуміють вони, що відбувається у будівлі КМР; навіщо туди ходити «звичайним людям»; які задачі можливо вирішити

у будівлі КМР; як, на їхню думку, має бути організовано публічний простір мерії європейської столиці.

Після проведення інтерв'ю члени дослідницької групи обговорили зафіксовані нотатки, що неодноразово підтвердилися у різних членів групи.

Основні тези

- Немає ніякого розуміння, що до будинку можна зайти «звичайній людині», а також процесів, які там відбуваються.
- Деякі з опитуваних припускають, що будівля КМР – це тільки місце роботи клерків, чиновників, депутатів і т.д.
- Деякі з опитуваних не захотіли говорити про мерію, аргументуючи це тим, що їм не цікава політика.
- Опитувані не розуміють різниці між КМР та КМДА. Починають будувати здогадки, що мають мало спільного з реальністю.

- Деякі опитувані пов'язують будівлю КМР з вирішенням питань стосовно землі.
- На питання «як повинна працювати мерія?» відповідають переліком тих функцій і задач, які можна виконати вже зараз.
- Деякі опитувані висловлюють думку, що будівля не приносить ніякої користі:
 - потрібно просто знести;
 - працюють тільки клерки;
 - депутати приймають відвідувачів;
 - нехай краще працівники займаються вирішенням реальних питань: ями, бюджет та таке інше.
- Опитувані висловлюють різні думки стосовно облаштування публічного простору будівлі, хоча більшість з них так чи інакше вже реалізовані:
 - відкритий офіс, до якого можна прийти та вирішити адміністративні питання (у тому числі і питання благоустрою: поскаржитись на яму у дворі і т.д.);
 - «єдине вікно», щоб можна було вирішити своє питання в одному місці;
 - інформація для туристів;
 - дитяча кімната («хоча це стосується не тільки мерії, вона має бути всюди»);
 - їдальня чи кафе.

Висновки

Отже ми зустріли тотальну відсутність розуміння процесів, що відбуваються у будівлі КМР, а також задач, які може вирішити житель міста. Побаження щодо облаштування простору частково реалізовані, але таким чином, що а) люди про це не знають; б) використання цього простору не можна назвати комфортним (по це ми дізнались на попередніх етапах дослідження).

Етап 4. Вивчення експертної думки про поточні проблеми з публічним простором будівлі мерії та щодо потенціалу його використання

1. Інтерв'ю з профільними експертами та міськими активістами

Мета

- Отримати рекомендації щодо функціонального наповнення першого поверху Київради.
- Отримати рекомендації, щодо покращення роботи працівників КМР та КМДА.
- Дізнатись про світові тренди в роботі сіті-холів та громадських просторів в державних установах.

Експерти

- **Мітя Гурін**, урбаніст, експерт з суспільних комунікацій (Київ)
- **Олена Педай**, експерт з питань маломобільних груп людей (Київ)
- **Ксенія Семенова**, Президент Асоціації велосипедистів Києва, Радниця Київського міського голови з питань розвитку велоінфраструктури, Віце-президент Європейської асоціації велосипедистів (Київ)
- **Максим Яковер**, Директор з розвитку ВДНГ (Київ)
- **Арсеній Фінберг**, координатор «Интересный Киев» (Київ)
- **Марія Грищенко**, дослідник в Аналітичному центрі CEDOS (Київ)
- **Ігор Тищенко**, аналітик містобудівної політики в Аналітичному центрі CEDOS (Київ)
- **Олександр Шутюк**, спеціаліст 1-ї категорії Департаменту розвитку Львівської міської ради (Львів)
- **Шпак Юлія**, керівник ЦНАП Святошинського району (Київ)



Мітя Гурін

Урбаніст, експерт з суспільних комунікацій (Київ)

- Навіть активісти не знають про те, що в мерії можна використовувати зали звичайними людьми, попередньо їх забронювавши.
- «Відкрита мерія» – це зрозумілий продукт. Але якщо ти приймаєш рішення зробити «відкриту мерію», то це політична позиція.
- Робити відкритий простір і зображати відкритий простір – це різні завдання, і адміністрація повинна зробити вибір, який з двох варіантів вона буде реалізовувати.
- Якщо мерія є shared-ресурсом (в контексті відкритого простору), то вона, по-перше, повинна бути частиною міста, важливим нервовим вузлом.
- Відповідно люди, які приходять туди з важливих справ, повинні разом з мерією отримувати простір, що комфортний для перебування. Зараз мерія непридатна для перебування людей.
- Хол мерії і простір перед нею повинні бути частиною міста, якісного, доступного та комфортного. Для простору це означає, що воно повинно бути світлим і транслювати відкритість і безпеку – там повинні бути люди.
- Кабінети – це радянська система. Її потрібно ламати і робити простір відкритим. Відкритий простір приваблює до себе людей і працює як вулик.
- Простір може бути зонованим, і якісь території можуть бути відгородженими. Але це не має бути контрольньо-пропускний пункт, де тебе кудись пропускають, і ти стоїш у черзі. Це повинен бути простір, де ти можеш комфортно почекати своєї черги, і де ти можеш контактувати.
- Система з талонами (електронна черга) вирішує проблему великої кількості контактів і очікування в чергах (в сенсі комфорту), яких люди хочуть уникнути.
- Якщо у тебе є зрозуміла проблема, то повинна бути зрозуміла процедура її рішення і зрозуміле місце, де про цю процедуру можна дізнатися (інфоточки).
- Там є їжа. Але має бути зрозуміло, що це не відомча їдальня «для своїх», а може використовуватися всіма киянами і туристами. Зараз це незрозуміло.
- Повинні бути чисті туалети, і має бути зрозуміло, де вони знаходяться і що вони безкоштовні до використання.

- Повинно бути зрозуміло, що всередині є туалети – туалети в Києві притягують людей.
- Інфоточки – обов’язково. Щоб людина могла зайти і зорієнтуватися, що є всередині, якась навігація.
 - Люди в принципі не розуміють, як працює державний апарат (і муніципальний апарат зокрема). Тому найважливіше, що там має бути з точки зору профільної – це пояснення, що тут взагалі відбувається, і як тут все влаштовано. Можливо, потрібно запускати якісь роз’яснювальні заходи, якщо будуть лекційні майданчики. Відкритість не є станом простору, а процесом, який відбувається в цьому просторі. Якщо мерія хоче бути відкритою, то цю відкритість вона повинна виробляти: і тим, як вона сконструйована, і тим, як вона цю відкритість доносить.
 - Простір перед мерією є площею, і ця площа повинна мати назву. У нас є проблема: є Хрещатик і є площа, яка виконує функції площі. Але вона ніяк не названа і ніяк не осмислена.
 - Простір навколо мерії повинен бути наповнений базовими функціями. В ньому має бути якесь місце, де люди зможуть сидіти. Можливо, відкрити частину внутрішнього двору. Він дуже хороший. Там можна прибрати частину парковки і зайняти це місце: зробити внутрішній громадський простір – сад з лекціями і всім іншим.
 - Площа перед мерією зараз класична радянська – там встромили прапор, поставили ялинки вічно зелені і поставили Шевченко на швелерах. У цьому сенсі вона не сформована як простір.
 - Відкритий простір в мерії – це не про адміністративні послуги. Воно вимагає визнання того, що місто – це люди. І це не тільки ті люди, які сидять в мерії, а взагалі люди. Всі повинні визнати, що це наш спільний простір, але ці люди тут керують.
 - Тут потрібно розділяти на ті функції, які вже є, але які повинні бути цивілізованими; на підтримуючі функції – потрібно просто подивитися на те, що є в IKEA (їдальня, дитяча кімната, фаст-фуд, зручні туалети, виклик таксі), щоб ти з дитиною міг приїхати, виконати задачу і поїхати. Дитяча кімната в Палаці юстиції в Тбілісі була сповнена дітьми – це реально потрібно. Також повинні бути туалети, пристосовані під сповивання.
 - Якщо є Колонна зала і загальна інфраструктура, то повинна бути програма використання цієї інфраструктури. Повинно бути зрозуміло, хто і коли проводить події, як відкриті так і закриті. Наприклад, сесія Київради.
 - Всі супутні звернення до мерії потреби повинні бути реалізовані прямо там: зробити копію, зробити фотографію, купити конверт і марки тощо.
 - З території першого поверху потрібно виселити всіх, хто не контактує з відвідувачами. Тих, хто залишився, посадити в одному приміщенні. А на

- рецепції керувати потоком відвідувачів та допомагати їм зорієнтуватись.
- Вивільнену площу можна корисно використовувати, наприклад, як лекторій або коворкінг. Коворкінгом може бути просто лаунж-зона (лобі), де працює wi-fi, і люди зможуть посидіти за столами і попрацювати або просто почекати.
- Потрібно розуміти, що для лекторію і коворкінгу потрібен менеджмент. Управління цим приміщенням можна віддати на конкурсних засадах розумному підряднику.
- Там же може бути простір для публічних презентацій і публічних обговорень.
- У департаменті архітектури під час читання лекцій приходили легко по 70 чоловік, тобто потреба в такому приміщенні в центрі міста є. А на слуханнях по зонінгу були забиті всі сходи (120-150 людей).
- З'являються нові типові запити від мешканців. Наприклад, створення ОСББ. Якщо буде місце, куди можуть прийти 5-7 чоловік з дому і їх проконсультують, дадуть буклети, це буде працювати. Такі консультації можна організувати в залежності від того, що відбувається в місті, підлаштовуватися під запит. Працювати так само, як працює туристичний офіс.
- Це буде не контактний, а промо-центр – він буде розповідати про можливості, які дає місто.
- Було б ідеально, якби в цьому приміщенні був макет міста. Він би став магнітом для людей, батьки почали б водити дітей. Потрібно зробити щось, що буде приваблювати дітей.
- У мерії є Колонна зала, але потрібно мати всю проміжну лінійку приміщень для виступів: в 2 рази менше і на 20-50 людей. Це погано, коли зала напівпорожня.
- Лекції зараз дуже затребувана тема, тому подібні приміщення будуть популярними.
- Мерія повинна нести функцію репрезентації міста.
- Якщо ми розглядаємо мерію, як частину відкритого міського простору, то абсолютно незрозуміло, чому вона закрита на вихідних. Немає ніяких технічних проблем закрити внутрішні приміщення для входу і залишити відкритими їдальню, хол, Колонну залу і проводити лекції на вихідних. Тим людям, які гуляють по Хрещатику на вихідних, потрібно кудись зайти: сходити в туалет, медпункт, переодягнути дитину. City hall може взяти на себе цю функцію.
- До центрального ЦНАП повинна бути дуже хороша доступність, але він не повинен бути прямо в мерії – так само, як і візовий центр не повинен бути в посольстві. Ідеальним місцем для ЦНАП стало б приміщення в ТЦ «Глобус» під Майданом.
- ЦНАП або не-ЦНАП – це питання продуктового вибору. Потрібно

- вирішити, яким продуктом буде мерія. Ніщо не заважає на першому поверсі зробити ЦНАП, для цього є і приміщення, і ресурси. Але з точки зору процесів децентралізації – це неправильний продукт.
- Мерія перестане бути пост-радянським простором з кабінетами, в які ти приходиш як прохач, коли вона почне виробляти нові сценарії і сенси. Це можуть бути інфоточки з буклетами та консультантом, на якій тобі розкажуть що робити і куди йти, щоб вирішити питання.
 - Простір створює правила. Коли в приміщенні всі в уніформі, то відвідувач розуміє, що це простір з певними правилами. Коли людина стикається з бездушною машиною держави і починає волати, зазвичай вона просто не розуміє, що з цим усім робити і відчуває несправедливість. Якщо її поставити в раціональну рамку, то вона перестає волати. Коли в приміщенні тепло, світло, співробітники в уніформі і є комфортна лаунж-зона з диванами, то стати посередині приміщення та починати кричати – це дивно.
 - Всі методики спілкування з людьми описані багато разів. Потрібна рецепція, на якій зможуть людей направляти в конструктивне русло. У ПриватБанку ж з усіма вміють спілкуватись.
 - Немає сенсу і потреби боротьби зі зловживанням відкритістю цього простору. Нам потрібно всім визнати, що в Києві є і безхатченки, і божевільні люди – і вони теж кияни. І ми їх не можемо не впустити до приміщення. Повинні працювати на місці або за викликом служби, які спеціалізуються на спілкуванні з такими людьми.
 - Безпека простору – це чисто технічне питання, яке вирішується. Цілком нормально, коли частина будівлі має обмежений доступ. Для цього використовуються магнітні ключі для проходу і в ліфтах.
 - Рамки металошукачів потрібно інтегрувати прямо у вхідні двері. Тут потрібно консультиватися зі спецслужбами і оцінювати реальну загрозу теракту. Немає нічого страшного в тому, що людей будуть зупиняти на вході і просити вибачення. Рамки не повинні виглядати як перешкоди.
 - Щоб створена інфраструктура жила, потрібно приводити команду, яка нею буде займатися: робити її зрозумілою і доступною для громадськості, стежити за розкладом та наповненням і т.д.
 - Питання знесення стін має вирішуватися на воркшопі з архітекторами. Але до воркшопу потрібно провести технічну експертизу приміщення. Якщо немає можливості зносити стіни, потрібно фарбувати все в білий колір і робити двері ширше.



Олена Педай

Експерт з питань маломобільних груп людей (Київ)

- Основна незручність – турнікети всіх громадських адміністративних будівель. Їх неможливо подолати самостійно маломобільним.
- Доступний простір – це той простір, що будь-яка людина сама може подолати без сторонньої допомоги.
- У нас є туалети звичайні, а є для людей з інвалідністю. Краще, щоб всі були однаково доступні для всіх. Але у нас відсутні навіть в достатній кількості звичайні туалети в адміністративних будівлях.
- Потрібно міняти механізм входних дверей, щоб вони легко відкривалися.
- Безумовно, спочатку повинна бути доступна рецепція; досить простору для того, щоб комфортно було проїхати, поставити коляску біля місця очікування; але у нас взагалі немає нормальних місць очікування, комфортних і в основному це вузькі коридорчики, там навіть пройти складно.
- Для незрячих потрібна тактильна плитка.
- Всі повинні мати можливість отримати послуги самостійно. Людина з інвалідністю повинна мати можливість отримати допомогу від працівника, пріоритет у черзі, але це лише можливість. Простір та процеси мають бути такими, щоб вона могла виконати задачі самостійно, як і всі інші відвідувачі.



Ксенія Семенова

Президент Асоціації велосипедистів Києва, Радниця Київського міського голови з питань розвитку велоінфраструктури, Віце-президент Європейської асоціації велосипедистів (Київ)

- В Польщі місто виділило приміщення, якими можуть користуватися різні громадські організації, які займаються поліпшенням міста, саме як офіс. Це все відбувається на конкурсній основі. Це можливість для організацій, які займаються суміжними типами робіт, перебувати в одному місці і мати загальні ресурси, які вони можуть використовувати. І це зручна локація, куди люди можуть приходити. Це сигнал від мерії, що вони розуміють важливість цих організацій і підтримують їх. Так будується довіра, відбувається контакт. Міська влада не сприймається як опозиція.
- У нас часто виникає необхідність використання круглого столу для обговорень. Інший формат заходів, які ми проводимо – це презентації, і там може бути більша аудиторія, чоловік 50. Ми часто ще проводимо майстерні, де ідеальний варіант – це більш робочі приміщення. 20 і 50 – це наші основні формати для публічних заходів.
- Важливо, щоб був чіткий, простий і однозначний механізм бронювання місця, і ти точно знаєш, що воно буде. Люди мають прибирати за собою після використання зали.
- Я не буду користуватись, якщо нам потрібно писати офіційну заяву, надсилати її з мокрою печаткою організації, заносити її кудись там в канцелярію, потім дзвонити і дізнаватися про вхідний номер і чекати два тижні, чи дадуть вони нам залу, а залу вони дають в останній день. Важливо, щоб була електронна процедура і вона протягом однієї-двох діб підтверджувала або не підтверджувала залу.
- Велосипедна парковка повинна бути розрахована з можливістю розширення. Бажано, щоб велопарковка була під відеоспостереженням, в ідеалі, щоб охоронці мали прямий візуальний контакт за велосипедами. Зараз нею не користуються, тому що незрозуміло, кому вона належить і хто за нею спостерігає, оскільки розташована досить далеко від будівлі. У дворі КМДА повинна з'явитися крита парковка для співробітників.
- Дуже не вистачає світла, там темно, похмуро, дуже важкі двері, які незручно відкривати. Бракує місць для сидіння, наприклад, де ти можеш сісти відпочити і дочекатися когось.

- Повинна бути чітко зрозумілою схема навігації, де хто знаходиться і куди тобі йти. На вході повинна бути людина, яка може допомогти і зорієнтувати того, хто прийшов вперше.
- Важливо, щоб було місце, де люди можуть дізнатися про плани міста. Робити там презентації. Стенди, на яких пояснювалося б, що ось на такій вулиці ми будемо будувати нову трамвайну лінію, або в нас є нова концепція рекламних вивісок. У Варшаві мерія виділила приміщення в центрі міста, де вони виносять всі ключові проекти розвитку міста на обговорення з містянами. Це має бути приміщення, яке допомагає налагодити комунікації, як між департаментами, так і між людьми і адміністрацією.



Арсеній Фінберг

Координатор «Интересный Киев» (Київ)

- Хотілося б, щоб простір для зустрічей був доступним для бронювання і використання. Вартість обслуговування лягає або на активістів, які ним користуються, або на саму мерію. Мало кому потрібен великий простір на 200-250 чоловік. Потрібні умовно адаптивні перегородки, які б дозволяли ділити великий простір на менші зали на 50-100 чоловік.
- Хотілося б побачити у публічному просторі послів від міста, які розповідали б про різні функції міської влади і можливості для містян. Наприклад, якщо я хочу провести фестиваль, то я знаю, що на першому поверсі є людина, яка мені все пояснить, як це зробити.
- Повинен бути міський туристично-інформаційний центр. Зробити ТІЦ комерційно успішним досить проблематично, тому в більшості міст світу є комерційні центри по всьому місту, але також завжди є один великий просторий центр у самому центрі. Турист, що потрапив на Майдан, повинен легко знайти ТІЦ. Повинна бути інформація як про місто, так і від будь-якої зацікавленої приватної компанії, яка пропонує ті чи інші послуги для приїжджих гостей.
- Весь світ приходить до того, що металошукачі для охорони приміщення потрібні. У будь-якому місці, де збирається більше 50 чоловік, встановлюється металошукач.



Максим Яковер

Директор з розвитку ВДНГ (Київ)

- Потрібен публічний простір, який можуть використовувати громадські організації.
- Не впевнений, що це повинні бути саме офіси, швидше це місця для презентацій.
- Треба чітко встановити умови використання та тематику цих організацій.
- Здається, ЦНАПу тут місце. Але це питання потрібно додатково обговорювати.
- Офіси повинні бути розділені на тих, хто спілкується з відвідувачами і тих, хто з ними не спілкується.
- Працівники мають пояснювати, як виконати задачу через інтернет, щоб відвідувачеві в наступний раз не довелося приходити.
- Будівля КМР не має стати конкурентом кафе або коворкінгам. Але якщо буде відкрито зону коворкінгу, вона повинна інкубувати міські проекти, розповідати про них.
- Повинно бути щось для молоді і підлітків, оскільки це майбутнє і їх треба виховувати і показувати, що місто має бути відкритим, тобто залучати їх.
- Потрібно пояснювати молоді, як керується місто, чим займається начальник ЖЕКу, як працює Автодор. Про Київводоканал і Київенерго і т.д. Простір має бути освітнім, щоб школярів водили і розповідали.



Ігор Тищенко і Марія Грищенко

Аналітик містобудівної політики і дослідниця в Аналітичному центрі CEDOS (Київ)

- Мерія, сітіхол – це публічний простір і зазвичай це великий простір, який присвячений місту і його життю.
- Від кожного відділу повинен бути консультант або публічна особа, яка зможе розповісти і пояснити.
- Весь генплан і всі проекти, які зараз виставляються в ДМА (Департаменті містобудування та архітектури), повинні бути в сітіхолі.
- Повинна бути зрозуміла навігація, яка допоможе відвідувачам орієнтуватись в приміщенні.
- Людині відразу треба дати зрозуміти, що це публічний простір і його відразу має зустрічати інформація про місто, а не герби з вишиванками.
- Важливо бачити всю структуру департаментів на карті, або стандартні сценарії, які спрощують роботу.
- Сітіхол повинен виконувати функцію загальноміського, безкоштовного місця зборів для міських цілей. Конкурс «Терра Дігнітас» тулився в ДМА, Будинку архітектора, по периферії, хоча мав би знаходитись в мерії. Там повинні проходити і робочі зустрічі та воркшопи, що стосуються міста, і виставки, презентації.
- У Штутгарті в мерії в холі є рецепція, там є роздаткові матеріали з поясненнями, як і куди йти. Якщо хочеш на засідання, то тобі видають пропуску і бейджик, у тебе беруть всі дані. І на навігації роздатковій вони інформують і розповідають, як працює місто.
- Повинна бути електронна система, яка все це буде перевіряти і давати можливість всім користуватися цим простором.
- Повинна бути дитяча зона, де може бути дитина, якщо тобі відлучитись надовго. Але також повинна бути і дитяча зона, коли тобі треба трошки почекати, щоб поруч гралась дитина, а ти міг спостерігати за табло. Якщо це кімната, то повинна бути людина, яка дивиться за дітьми.
- Перший поверх повинен бути безбар'єрним.
- У туалетах має бути сповивальний стіл або окрема сповивальна кімната.
- Повинна бути рецепція з електронною чергою, де допоможуть розібратись відвідувачеві.
- Повинні проходити збори громадських рад. Наприклад, в Колонній залі можуть стояти

- виставкові стенди, а при необхідності вони можуть переміщуватись, простір розділяється на кілька залів.
- Треба якнайменше залів-президій з протиставленням, коли стоїть стіл, а нижче перед ним через бар'єр сидять слухачі.
 - Якщо департамент розуміє, що до нього прийде багато людей, важливо, щоб він міг забронювати місце і провести свою подію в мерії. Важливо ще прописати, щоб, наприклад, раз в тиждень в приміщенні мерії проводили подію або якийсь захід, щоб люди звикали, що в мерії постійно щось відбувається.
 - Повинен бути інформаційний стенд перед мерією. Простір має виходити за межі інтер'єру, оскільки сама будівля і площа сильно відштовхують і люди бояться заходити всередину і не знають, що це можливо.
 - Зробити речі, які б дозволили людям відчувати себе комфортно біля мерії, наприклад, можливість сидіти на сходах, лавки, озеленення, щоб люди відчували себе комфортно до входу.
 - Треба робити комфортний простір, такий, що запрошує. Двері дубові повинні бути відкриті навстіж, а за ними скляні двері, що легко відчиняються.
 - Не варто робити великі офіційні лавки з симетричним озелененням, тому що це тільки відштовхує відвідувачів. Простір треба робити максимально неформальним.
- Створити простір, що не обмежуватиме, елементи можуть пересуватися і змінюватися.
- Зараз це зона транзиту, а треба зробити, щоб люди затримувались, це створить практику звикання, що тут можна щось робити.
 - Треба розповісти про нове кафе, яке з'явилося в мерії. Нарешті воно стало затишним, але про нього ніхто не знає і рідко туди заходить. Навіть провести фестиваль про кафе в мерії, щоб люди про нього дізналися.
 - Простір має бути відкритим для всіх. Нормальний робочий простір сам собою витіснить звідти «зайвих» людей. Тому що люди все одно не будуть туди приходити просто так, потусити. На крайній випадок, потрібна людина, яка буде м'яко їх звідти виводити.
 - Люди повинні бачити міських божевільних, бо ізольоване суспільство не може бути демократичним. Місто повинно бачити проблеми, які в ньому присутні.
 - Простір стає непублічним, як тільки в ньому починає домінувати одна категорія людей, тоді воно стає сегрегованим по функції. Публічний простір – це місце, де можна побачити інших людей.
 - Повинен бути один центральний вхід, через який всі ходять: і співробітники, і відвідувачі, не повинно бути окремих входів.

- Є цілий департамент суспільних комунікацій, який повинен займатись комунікацією з суспільством. Вони повинні проводити лекції, збирати і презентувати інформацію.
- У багатьох ГО вже є багато роздаткового матеріалу, який навіть не треба створювати. Треба встановити стенди, де всю цю інформацію можна розташувати. Місто повинно працювати з ініціативами.
- Рамка металодетектора при вході повинна бути, поруч повинна знаходитись людина, яка зможе перевіряти підозрілих осіб. Поруч повинен бути стіл, куди можна викласти речі, якщо треба, а охорона з автоматами нехай перебуває в приміщенні десь поруч. Але у нас зараз немає ситуації, при якій повинна бути настільки жорстка охорона, як в Парижі після терактів, де в кожній будівлі купа охорони.
- Повинна бути можливість все фотографувати. Заборона – це приниження людської гідності.
- Потрібна зона відпочинку для співробітників мерії, де вони могли б відволіктися від виснажливої роботи. У цих зонах розвиваються комунікації між чиновниками різних департаментів. Дружні зв'язки утримують на роботі дуже сильно.



Олександр Шутюк

Спеціаліст 1-ї категорії Департаменту розвитку Львівської міської ради (Львів)

- У Львові центральний ЦНАП та мерія знаходяться в одній будівлі, але фактично у різних приміщеннях, тобто фізично розділені.
- У Німеччині нормальною практикою є витратити рік часу на обговорення проекту реконструкції вулиці, щоб задовольнити потреби всіх стейкхолдерів або ґрунтовно пояснити, чому якусь потребу задовольнити неможливо. Це кардинально відрізняється від ситуації в Україні, де обговорення з громадою часто відбувається пост-фактум – коли проект вже готовий і реконструкція почалась.
- У публічному просторі мають бути чіткі правила поведінки – що дозволяється робити, а що забороняється. Має бути відеонагляд. Але закривати доступ для безхатченків – це неправильно. Якщо людина не порушує встановлених правил, вона має право знаходитись у приміщенні. Погано пахнути – це не є злочин.
- Для туристичного інформаційного центру буде достатньо декілька квадратних метрів – це стійка з мапами і wi-fi. Але важливо, щоб функції у цьому просторі не заважали одна одній, тому ТІЦ має бути чітко відділеним. Хрещатик – це популярне місце для туристів, тому розміщення тут ТІЦ є виправданим. Але якщо його впроваджувати у мерії, то він має бути добре видимим.
- Новини про реконструкцію мерії, про роботу лекторіїв потрібно постійно поширювати. Це не має бути одноразова новина, про яку одразу всі забудуть. Потрібно постійно займатись донесенням інформації про те, що відбувається у цьому просторі.
- Двері мерії мають бути прозорими – людина повинна бачити, що її чекає всередині. Зараз двері київської мерії всім своїм виглядом показують, що за ними буде чекати вахтер, який в тебе спитає “а ти чого сюди прийшов?”, тебе тут ніхто не чекає. У німецьких та шведських прикладах все навпаки максимально прозоре – ти просто йдеш по вулиці, заглядаєш всередину і бачиш, що там відбувається щось цікаве.
- Відкритість простору не полягає у тому, що працівники сидять як в акваріумі чи у вітрині. Відкритість – це коли відвідувачів зустрічають з готовністю допомогти і розповісти про можливості.

Юлія Шпак

Керівник ЦНАП Святошинського району (Київ)

Нам не вдалось отримати дозвіл на публікацію тез по інтерв'ю з експертом, тому в цьому звіті про дослідження вони не відображені. Але інформація, яку ми отримали в ході інтерв'ю з Юлією Шпак, дала розуміння, які зміни відбулися у процесах взаємодії з відвідувачами ЦНАПу і до яких позитивних наслідків ці зміни призвели, і суттєво вплинула на [список рекомендацій](#).

Висновки

Спілкування з експертами підтверджує перші гіпотези про те, що перший поверх мерії не відповідає принципам відкритого офісу та відкритого громадського простору. Перший поверх має значні недоліки у створенні комфортної атмосфери і продуктивних умов, як для відвідувачів, так і для самих працівників мерії.

Експерти сходяться у думці, що будівля КМР створює враження закритої та неприступної. Це відлякує більшість потенційних відвідувачів – вони навіть не намагаються вияснити, що саме там відбувається, і які послуги вони можуть в ній отримати.

Загальний підхід до функціонування будівлі КМР радикально відрізняється від подібних будівель в країнах Європи. Здебільшого різницю видно у ставленні до відвідувачів та розумінні, які функції та як саме повинні виконувати працівники.

Відповіді експертів говорять про те, що весь простір і прилеглу до нього територію необхідно повністю переосмислити, якщо метою проекту є створення дійсно відкритого простору, підвищення доступності послуг та рівня прозорості влади і довіри до неї. Цей простір має бути наповнений

інформацією про місто, яка буде притягувати людей. Потрібно впровадити консультації щодо різних нагальних питань (наприклад, створення ОСББ), первинної правової допомоги та ін.

Експерти вважають, що публічний простір мерії має стати місцем, де відбувається діалог між міською владою, громадськими активістами та звичайними людьми (містянами та гостями міста). Саме тому, на думку експертів, тут треба проводити презентації і, що набагато важливіше, обговорення значних міських проектів; розповідати про місто та бачення його розвитку; дати можливість міським діячам презентувати свої проекти та проводити зустрічі з громадою. Крім того, відвідувачі повинні мати можливість скористатись всіма базовими послугами, в яких може виникнути потреба: комфортний туалет зі столом для сповивання, дитяча кімната, заклад харчування, wi-fi, допомога в орієнтуванні, цивілізована черга для вирішення конкретної задачі та комфортне місце очікування своєї черги. Звичайно, середовище, в якому буде реалізовано всі ці функції, на думку експертів, має бути безбар'єрним і інклюзивним, тобто відповідати принципам універсального дизайну.