

«Қала тұрғынының сауалнамасы»: қалалық басқарудың қара жәшігін ашу

Святослав Мурунов¹, Наталия Волкова²

Аннотация: Святослав Муруновпен сұхбатта Алматыда кеңінен қолданылатын аналитикалық құрал — Қала тұрғынының сауалнамасы жұмысының жалпы әдістемесі мен қағидаттары талқыланады. Святослав сауалнамаға негіз болған құрылымды сипаттайды, сонымен қатар түсіндіру барысында оны пайдаланудың негізгі кезеңдерін көрсетеді. Сауалнаманы қолданудың құрылымы мен қағидаттары Святославпен эмпирикалық түрде, әр түрлі қалалармен жұмыс жасау есебінен біртіндеп жасалды және бұл біртіндеушілік оған әртүрлі масштабта жұмыс істей алатын икемді құрал жасауға мүмкіндік берді. Редакцияның түсініктемелері Қала тұрғынының сауалнамасының эмпирикалық құралын қазіргі заманғы әлеуметтік пікірталастардың, соның ішінде сауалнама әдістемесінің ерекшеліктері мен шектеулеріне қатысты кең теориялық және зерттеу контекстіне қосуға мүмкіндік береді.

Тірек сөздер: қала тұрғыны, сауалнама, оптика, үлкен қала, жауап берушілер тақтасы

“Citizen Survey”: opening the black box of the municipal government

Svyatoslav Murunov³, Natalii Volkova⁴

Abstract: The interview with Svyatoslav Murunov discusses the general methodology and working principles of an analytical tool widely used in Almaty — the Citizen Survey. Svyatoslav describes the structure of the survey and shows the main stages of its application and interpretation. Gradual development of the structure and principles of the survey, through empirical work in different cities allowed the author to create a flexible tool that can work at a variety of scales. The editorial comments afforded the opportunity of the empirical tool of the Citizen Survey to be placed within the broader theoretical and research context of contemporary social debates, including those concerning the specifics and limitations of the survey methodology.

Key words: citizen, survey, optics, big city, respondent panel

¹ «Алматыбасжоспар» ҒЗИ бас директорының бас кеңесшісі. ORCID: 0009-0009-2495-7505.

² «Алматыбасжоспар» ҒЗИ бас ғылыми қызметкері, ORCID: 0000-0002-6798-963X (сұхбаттасқан және пікір қалдырған)

³ Executive Consultant to the Director of the Almatygenplan Research Institution. ORCID: 0009-0009-2495-7505.

⁴ Senior Researcher of the Almatygenplan Research Institution, ORCID: 0000-0002-6798-963X (interview and comments).

«Анкета горожанина»: раскрыть черный ящик городского управления

Святослав Мурунов¹, Наталия Волкова²

Аннотация: В интервью со Святославом Муруновом обсуждается общая методология и принципы работы аналитического инструмента, получившего широкое применение в Алматы — Анкеты горожанина. Святослав описывает структуру по которой выстроена анкета, а также показывает основные стадии ее применения интерпретации. Структура и принципы применения Анкеты были разработаны Святославом эмпирически, постепенно за счет работы с разными городами и эта постепенность позволила ему создать гибкий инструмент, который способен работать на разных масштабах. Комментарии редакции позволяют включить эмпирический инструмент Анкеты горожанина в более широкий теоретический и исследовательский контекст современных социальных дебатов, в том числе касающихся особенностей и ограничений опросной методологии.

Ключевые слова: *горожанин, опрос, оптика, большой город, панель респондентов*

¹ Главный консультант генерального директора НИИ «Алматыгенплан», ORCID: 0009-0009-2495-7505

² Главный научный сотрудник НИИ «Алматыгенплан», ORCID: 0000-0002-6798-963X

Свят Мурунов: общие принципы

Анкета горожанина — это сложный циклический сценарий развития урбанистических и социальных исследований в городе. У этого сценария есть как минимум три слоя^[1].

Первый слой связан с заказчиками, которые могут быть и городской администрацией, и группой активных жителей, которые запускают Анкету. В этом слое на следующих этапах Анкета может распространяться и в дальнейшем расширять свое влияние. *Второй слой* — это сама Анкета и принцип ее устройства, отличающий ее от стандартных инструментов социальных и урбанистических исследований. *Третий слой* — это способ использования результатов Анкеты и выход на новый этап обсуждения с заказчиками: вторая волна опроса, детализация по проектам или дальнейшее распространение в другие города.

В моей практике работы с Анкетой мы с коллегами уже прошли несколько раз весь цикл и начали выходить на второй полный цикл в нескольких городах, например, в Сочи, приближаемся к этой цели в Алматы. Еще больше у нас примеров перехода от полного цикла исследований по базовой Анкете к отдельным локальным проектам. В Алматы это были улица Шалова, комплекс «Три богатыря», большой проект по проспекту Райымбека. Результаты Анкеты учитывались при разработке проектов детальной планировки по полицентрам Алматы.

Первый этап работы — это ситуация, когда у города или городской группы возникает запрос на исследования, чтобы что-то понять про себя, неявные конфликты и потенциал для изменений. Поэтому я позиционирую Анкету как начальный шаг в развитии территории, который позволяет протестировать серьезность намерений, адекватность и готовность услышать неприкрытое мнение о городе и работать с ним. Если инициативная группа собирает 1% анкет от населения города, мы проводим проектный семинар, на котором проверяем первые гипотезы, анализируем выводы.

Второй этап работы: после того как собран 1% и проведен проектный семинар можно выходить на конкретные проекты. Но одновременно Анкета создает для города инфраструктуру по сбору данных, за счет того, что в ней есть значительный объем полу-структурированной информа-

ции, на основе которой можно создать базу городских данных. В то же время, поскольку в Анкете мы просим оставить свои контактные данные, она позволяет нам получить городскую панель респондентов для более детальных запросов и обсуждения.

Третий этап работы, который вытекает из первых двух, связан с первыми двумя. Анкета инициативная и достаточно объемная, то есть, предполагается, что человек, который ее заполнил, уже каким-то образом заинтересован в городском развитии, готов в него включиться и брать на себя ответственность. Поэтому третий этап включает в себя создание инициативных групп, комьюнити-центров, выход за пределы Анкеты в активное поле деятельности и изменений.

Комментарий редактора (НВ, Наталия Волкова)

Модель работы анкеты горожанина значительно отличается от сложившихся инструментов работы с городскими исследованиями: они обычно остаются локальными и не выходят на уровень общегородских исследований, в них не заложен принцип масштабируемости, то есть, перехода между проектами различного масштаба и значения, они редко работают циклически, с поэтапным сценарием анализа и тем более в них редко бывает несколько волн исследования. Сочетание циклического сценария исследования, возможности проведения нескольких волн, а также масштабирование инструмента для задач разного масштаба, позволяет гибко тестировать способность городских отношений к изменениям в зависимости от масштаба, этапа анализа и длительности эффектов. В результате на верхнем уровне управления Анкета работает как экспериментальный инструмент для управления городскими изменениями.

Создание и сегментирование городской панели респондентов также представляется сложной задачей для социальных или маркетинговых исследований. В результате, Анкета показывает возможность переноса и адаптации принципов количественной и опросной социологии для ситуации сложных и плотных сетей отношений, какой является, например, город. Ориентация на создание городской панели респондентов объясняет и необычное требование для количественных исследований — необходимость выборки в виде 1% жителей города. Такое «раздувание» выборки обычно связывают с необходимостью выделять подгруппы, что является существенным аргументом для оценки распределения описываемых признаков по городу. Объем выборки в 1% от населения при большой неравномерности распределения населения по административным районам позволяет сделать выводы не только в целом по городу, но также по административным районам и даже по отдельным зонам-округам.

Инициативный характер ответов без жесткого квотирования групп, с одной стороны, также идет против устоявшихся правил опросной социологии, но с другой, использует эффект смещения как рабочий инструмент (о подобном

эффекте смещения см. Ло, 2012). Инициативность ответов представляет Анкету как срез мнения и взглядов активной части горожан, которые и могут быть первыми вовлечены в процесс изменений. Тем самым, как опросный инструмент, Анкета тестирует наличие достаточного количества стейкхолдеров изменений в городе и формирует будущее ядро этих изменений.

Свят Мурунов: две модели описания

Анкета служит инструментом для выявления опыта проживания в городе с точки зрения жителей, их ощущений и размышлений, предоставляя сырой материал для дальнейшего анализа социологами и культурологами. Для Анкеты важен не весь опыт. Также, как и в случае с ее запуском как отдельного инструмента, когда она позволяет выявить активное ядро изменений среди стейкхолдеров, способ организации вопросов внутри анкеты позволяет выявить устойчивые регулярные практики использования городского пространства и взаимодействия с ним и отсеять случайные.

Структура Анкеты построена на двух моделях — описании города как сети отношений в физическом, социальном и культурном пространства и описании человека через его пространственные (мобильные), социальные или культурные связи. В результате Анкета показывает, как взаимодействуют эти две модели и на их основе возникают возможности для изменений. При этом мне кажется, что этот способ описания города не очень похож на европейские, он скорее является попыткой приложить европейские модели описания к городской среде.

Анкету я использую как отражение того, что жители готовы взять на себя ответственность за ту форму проживания (*форму жизни — НВ*), в которую они попадают. Если я живу в деревне, то понятно, кто я и как должен себя вести. Горожанин знает, какие есть правила, устои, отношения между культурами. Когда он оказывается в городе, он знает, чем город отличается от деревни, от другого города, что можно, а что нельзя делать, как пользоваться собой в этом пространстве. Горожанин — это осознанный человек, осознанный житель, с четкими границами действия. Он знает инструменты формирования и вскрытия, изменения границ возможного действия. Он знает, что такое городской диалог, что такое налоги, что такое городской проект, какие права есть у него, а какие — у других граждан.

Горожане — это люди, которые умеют выражать свои интересы и действовать не тактически, а стратегически, которые могут тактически по-

ступить в ущерб своим интересам, чтобы достичь результата. Следование стратегическим интересам во взаимодействии ведет к демократическим принципам как долгосрочному согласию учитывать интересы других стейкхолдеров или потенциальных стейкхолдеров. Однако, именно эти умения оказываются в дефиците на постсоциалистическом пространстве.

Комментарий редактора (НВ)

Хотя две предложенные модели отношений не связаны с европейской социальной теорией, акторно-сетевой теоретик увидит в них близкий способ описания социальных отношений. Так, есть сеть городских отношений и актор, который путешествует по этой сети, при этом границы между сетью и актором, который в нее вписан постоянно изменяются. Таким образом, движение актора-горожанина по сети, которое отслеживает Анкета, является способом постоянного конструирования и изменения границ возможного и невозможного социального действия в городском пространстве.

Ориентация Анкеты на выявление мобильных практик в городе, позволяет понять скрытый потенциал изменений, который уже существует, и попытаться его организовать, чтобы он не превратил социальный порядок в хаос. При этом три аспекта городских отношений, которые рассматривают обе модели, — физическое, социальное и культурное — отражают три способа и скорости изменений, которые могут происходить от регулярных линейных изменений к нерегулярным и более мерцающим, и текучим (*Ло & Вахштайн, 2006*). Таким образом, Анкета позволяет также оценить силу влияния этих изменений от локальных и тактических до долговременных и стратегических, которые в городе можно отнести к демократическим формам взаимодействия.

Анализ практик, которые становятся мобильными, позволяет вычлениить их наиболее устойчивое ядро и отбросить более неустойчивые, подвижные элементы. С точки зрения микросоциологии или социологии, которая анализирует скрытые структуры организации социального опыта, отказ от анализа фоновых практик был бы предосудителен. В то же время для анализа изменений и сложных сетей отношений важнее оказываются разрывы, которые существуют в мобильностях и изменениях практик, поскольку они делают видимыми невидимые границы для действий горожан в повседневном пространстве.

Свят Мурунов: серии вопросов

Опросный инструментарий анкеты построен не в форме последовательности или блоков вопросов, а серийным образом, когда одна тема раскрывается через несколько смежных вопросов. Вопросы организованы по

темам в серии. Например, там: «Как называется район, в котором вы проживаете регулярно? Какие места вы бы показали тем, кто приехал в ваш город впервые? С чего бы начали в вашем районе? Какие события происходят отрицательные? Не отрицательные?» Есть серия вопросов о ваших хобби, увлечениях. Серия вопросов, которые, так или иначе, всё равно работают с нематериальным пространством, работают с пространством идей. Поэтому Анкета горожанина позволяет «нащупать» разные слои, «пощупать» их не методом исследования, а через обращение к повседневному опыту.

Есть человек в городе, у него, как минимум, есть время, которым он располагает, у него есть маршруты, по которым он перемещается, есть точки применения себя в городе. У него, как минимум, есть профессиональные компетенции, то чем он занимается, профессия, у него есть хобби, увлечения. У него есть социальные навыки. У него есть социальные связи, то есть он является либо не является участником разных социальных групп. У него есть мечты, цели, опыт идентичности. Он какую-то историю прожил. У него есть язык.

Субкультура — это часть простой модели человека, позволяет решить часть вопросов как раз не апеллируя именно к этой модели, потому что вопросы «Сколько времени вы тратите на дорогу?», «Ваш маршрут?», «Ваш типичный вид?»: это вопросы вашего типичного маршрута и сценария, то есть, какой-то человек может написать свой сценарий выходного дня, сценарий простого маршрута перемещения.

В то же время есть еще один слой, который мы затрагиваем в Анкете — это городская топонимика и то, какими культурными и социальными ресурсами пользуются люди, чтобы дать им название. В Алматы интересно, что эти названия часто плотно связаны с морфологией, например, район *Тастак*. Получается достаточно жесткая связанность физического и культурного пространства на уровне названий: физическое пространство устойчиво и оно фреймирует восприятие города.

Но город — это все-таки усложнение социальных форматов, социальных форм и что такое быть горожанином в этом случае никем не артикулируется. И полученную базу данных необходимо также простым образом представить и визуализировать. Для этого создан *дашборд*, который также представляет собой новшество в контексте анкеты. Ответов много, и дашборд находится в стадии стартапа. Он создан так, будто он будет настраиваться под запросы проектировщиков и тех, кто принимает решения. В то же время сам по себе дашборд — это инструмент внесения изменений уже в Анкету и в оставленные до этого ответы, инструмент для проведения второй волны исследований. Он дает возможность человеку посмотреть ответы других людей, подразумевает большую открытость

для публики, дает возможность сравнивать различные ответы. Этот этап еще в стадии стартапа, мы его тестируем.

Комментарий редактора (НВ)

Ориентация на анализ мобильностей хорошо выражена в структуре анкеты: фактически, сделана попытка совместить простые социологические опросные инструменты, такие как социально-демографические характеристики или данные о доходах и более процедурные элементы — анализ маршрутов, анализ восприятия города. Это позволяет говорить о том, что в основе анкеты как инструмента лежит сборка простых форм упорядоченного описания социальной реальности, таких как сценарии передвижения, ментальная карта района, простая анкета.

Однако то, как каждый из жителей собирает эти простые формы, чтобы выстроить свой нарратив, где возникают нестыковки и разрывы в изложении, показывает еще один уровень, на котором работает Анкета — каким образом жители работают с городской сложностью и выстраивают долговременные жизненные и социальные стратегии. Гибкость организации нарратива, которая заложена в Анкете, делает видимыми стратегии работы с неизвестностью и неопределенностью и показывает ограничения для гибких городских изменений (ср. (Law, 1984)).

В то же время расслоение жизненных и городских стратегий по простым формам их репрезентации в анкете позволяет сделать описываемой городскую сложность и распутать запутанные сети городских отношений. Именно на это направлено сочетание различных форм гибкости, различных масштабов и различных простых форм описания, в результате происходит переход от описания города как целого к отдельным акторам, и затем к отдельным элементам города — топонимам, а также к городским событиям и событийности.

Свят Мурунов: активизация жителей

Проблема с городскими исследованиями в том, что город — это слишком сложный и плотный клубок связей и отношений. То есть, ты не можешь описать город во всей его сложности, всех субъектно-объектных отношениях. Важно подчеркнуть, что города — это сложные системы и их развитие требует совместных усилий различных участников, включая политиков, исследователей, активистов и, конечно же, горожан. Ваш вклад в понимание этих процессов и поиск путей улучшения городской среды значим для развития устойчивых и гармоничных городов. Сложные городские процессы и весь спектр их интерпретаций нужно сжимать до ме-

тафор, культурных инструментов, образов. Для этого система интерпретации должна быть также очень четкой и простой, чтобы ее результаты потом легли в техническое задание по работе с городскими территориями, в основу культурной политики города, как мы это увидели на примере дизайн-кода Алматы.

Одновременно, Анкета направлена на активизацию жителей. Анкета, по сути, служит способом активации и создания условий для формирования местных сообществ, особенно конструктивно настроенных. Это позволяет жителям делиться своим повседневным опытом, собираться и предлагать идеи по конкретным вопросам, связанным с территорией. Отсутствие таких местных сообществ может привести к недостатку защиты от манипуляций оппозиционных групп и накоплению строительных конфликтов в городе. Важно активировать местных субъектов для более конструктивного участия в управлении городским пространством и решении возникающих проблем.

В то же время активация тоже может быть многоступенчатой. На одном из объектов была применена сложная двухэтапная методика, когда на проектный семинар приглашались не все жители, а только делегаты от подъезда и эта процедура хорошо сработала. То есть, проектные семинары и обсуждения — это тоже сложный инструмент, который позволяет структурировать сложные сети отношений, либо через технологию делегирования, либо через сегментацию аудитории.

Комментарий редактора (НВ)

В описании результатов Анкеты горожанина есть два основных направления — это выход на сеть метафор, обобщенных и упрощенных описаний и технических заданий и выход в сторону практики и активизации жителей. Именно здесь проявляется характер Анкеты как экспериментального инструмента не только для анализа городских процессов, но и для принятия управленческих решений. Столкновение метафор, выделенных на основе анализа анкеты, и организованной активности жителей позволяет протестировать, насколько жизнеспособными являются описания городских процессов, для каких социальных групп и проверить, какая форма взаимодействия позволяет сформировать новый устойчивый процесс взаимодействия и городских изменений.

Свят Мурунов: постсоциалистические города

Уникальность Анкеты горожанина в том, что она позволяет структурировать, описать и протестировать возможные формы управления городом

в постсоциалистическом пространстве. В постсоциалистических городах администрация все тотально контролирует, или пытается это делать, через распределение и позиционирование себя как главного арбитра. Это связано с травмой 90-х годов, когда многие муниципалитеты оказались перед необходимостью решать свои проблемы сами. Затем в городах начали появляться новые субъекты — бизнес, активисты, — но город уже привык все контролировать и ему кажется, что, если он снизит контроль, то все опять превратится в хаос.

Кроме того, весь процесс изменений, который был до этого, начиная с Октябрьской революции, коллективизации, разрушения деревенского крестьянского уклада, переселения крестьян на заводы, появления слобожан, либо заводчан и так далее, создало цепочку стремительных и очень жестких изменений, которые создали новые отношения, новые связи, новые подходы. Но в результате, из-за того, что все эти процессы происходили слишком быстро, эти изменения наслаивались, спутывались и создавали эффект полной дезорганизации за пределами публичного и официального поля.

И теперь этот спутанный клубок постсоциалистических городов, этот черный ящик, мы должны научиться открывать и создавать его упорядоченные описания.

Библиография / References

- Ло, Джон (2012). Оптика опроса. *Социология власти*, (4-5), 218-243.
— Law, John (2012). Optika oprosa. *Sociologiya vlasti*, (4-5), 218-243.— in Russ.
- Ло, Джон и Вахштайн, Виктор (2006). Объекты и пространства. *Социологическое обозрение*, 5(1), 30-42.
— Law, John & Vakhshayn, Victor (2006). Objects and spaces. *Sociological Review*, 5(1), 30-42.— in Russ.
- Law, John (1984). On the methods of long-distance control: vessels, navigation and the Portuguese route to India. *The Sociological Review*, 32(S1), 234-263.

Примечания

- [1] Публичную презентацию по результатам Анкеты горожанина на отметке 13352 анкеты можно найти по адресу: https://docs.google.com/presentation/d/1lmQkeGWwIHk_L6P4-OEqmjC_n1wVVNmG-K_b80TUw8/edit.