

VASAKRONAN
Brukarperspektivet
Nuläge – Kv. Hästskon 12

Slutrapport 2014-07-02

Bakgrund syfte och mål

Bakgrund, syfte och mål

BAKGRUND

- Kvarteret Hästskon 12, intill Sergels torg, ska förnyas och byggas om.
- Vasakronan har som ambition att involvera brukarna i kravställningen inför utvecklingen av kvarteret.
- Brukarna är: besökare, passerande, hyresgäster och handlare.
- Brukarna benämns härafter i denna rapport som medborgare och fokus ligger på besökande och passerande
- För att nå målet behöver brukarnas behov, beteenden och drivkrafter vägas in vid utvecklingen och bedömningen av arkitekternas förslag.

SYFTE

Syftet med undersökningen har varit att utifrån medborgarnas perspektiv på ett neutralt sätt kartlägga vilka känslor, behov, beteenden och drivkrafter de har i nuläget kopplat till området Hästskon 12. Dessa insikter skall fungera som ett stöd vid utvecklingen och bedömningen av de arkitektoniska förslagen.

MÅL

Att utifrån medborgarnas behov, beteende och drivkrafter kartlägga nuläget/nolläget av inom Hästskon 12.

Bakgrund och metodik

Kvalitativ utvecklingsmetod

EN KVALITATIV UTVECKLINGSPROCESS

Vi använder **interaktioner** (kvalitativa semistrukturerade djupintervjuer och observationer) som metod i vår utvecklingsprocess. Det är **ett sätt att identifiera medborgarnas behov, problem, beteenden och förväntningar**. Resultaten från interaktionerna fungerar som utgångspunkt för att **utifrån medborgarnas perspektiv kartlägga ett nuläge**, justera befintliga förslag och tjänster eller ta fram nya lösningar.

INTE EN KVANTITATIV KUNDUNDERSÖKNING

Interaktioner ska på intet sätt förväxlas med enkätundersökningar som går att säkerställa statistiskt och sammanfatta i grafer och procentangivelser. Undersökningen **går inte ut på att samla statistisk data** utan att genom interaktioner med medborgarna **hitta gemensamma och återkommande mönster** för att ge input till fortsatt arbete. Efter analys fungerar resultatet av interaktionerna i detta projekt som **en "temperaturmätning" av nuläget**.

METODIK

Vi har använt oss av en **kvalitativ undersökningsmetod** baserad på service design-metodik där följande moment finns:

- Undviker snedfördelning genom representativt urval.
- Ställer öppna frågor, d.v.s. frågor som uppmuntrar till berättande.
- Lyssnar efter vad som är viktigt för medborgarna.
- Fokuserar på att hitta gemensamma nämnare i medborgarnas berättelser.
- Använder olika respondenter i varje skede, ej permanent kundpanel/fokusgrupp.
- Varför? Genom att ställa frågan "varför?" om och om igen identifieras bakomliggande faktorer till medborgarnas svar snarare än åsikter.
- Utgår från den kontext vi skall undersöka och de situationer som medborgarna befinner sig i.
- Gissar inte, testat tills vi vet.

ITERATIV PROCESS

Till skillnad från enkäter och kvantitativa undersökningar har vi använt oss av **en samtalsguide**. I den har vi **ringat in nyckelfrågor och eventuella utmaningar** för att sedan **med öppna frågor låta medborgarna själva styra samtalet**. Efter hälften av interaktionerna gjorde vi en första analys och kompletterade samtalsguiden med ett bildmaterial för att kunna ställa mer riktade frågor. Efter andra hälften av interaktionerna gjorde vi en **slutanalys** och kom fram till **ett antal insikter**. Att arbeta på detta **upprepande sätt** och **förädla samtidigt som man undersöker** kallas för **iterativ process**.

Parametrar

2014-06-16 (MÅNDAG)

- Rekognoscering
- Observationer
- Fotografering

2014-06-18 (ONSDAG)

- Observationer
- Fotografering
- Interaktioner omgång 1: 16 stycken 9:00-12:00
- Interaktioner omgång 2: 14 stycken 13:00-15:00

URVAL

- Antal: 30 stycken interaktioner
- Längd: Mellan 5 och 30 minuter
- För området och tidpunkterna en jämn spridning med följande i beaktning:
 - Kön
 - Ålder (19 - 89 år)
 - Personer som är i området med ett planerat syfte (ärenden, shopping, arbete m.m.)
 - Personer som passerar området.
 - Personer som är på tillfälligt besök i Stockholm (inhemska och utländska turister)

TILLVÄGAGÅNGSÄTT

- Fokus på återkommande och gemensamma behov, drivkrafter och beteenden.
- Användning av "triggermaterial" för att stimulera till djupare berättelser och förståelse (i detta projekt bilder och verbalt beskrivna scenarion).
- Uppdragsgivaren och syftet med undersökningen har varit anonymt för respondenterna fram till efter intervjun.
- Samtliga respondenter är anonyma.
- Vädret var soligt och utan nederbörd vid samtliga observationer och interaktioner.



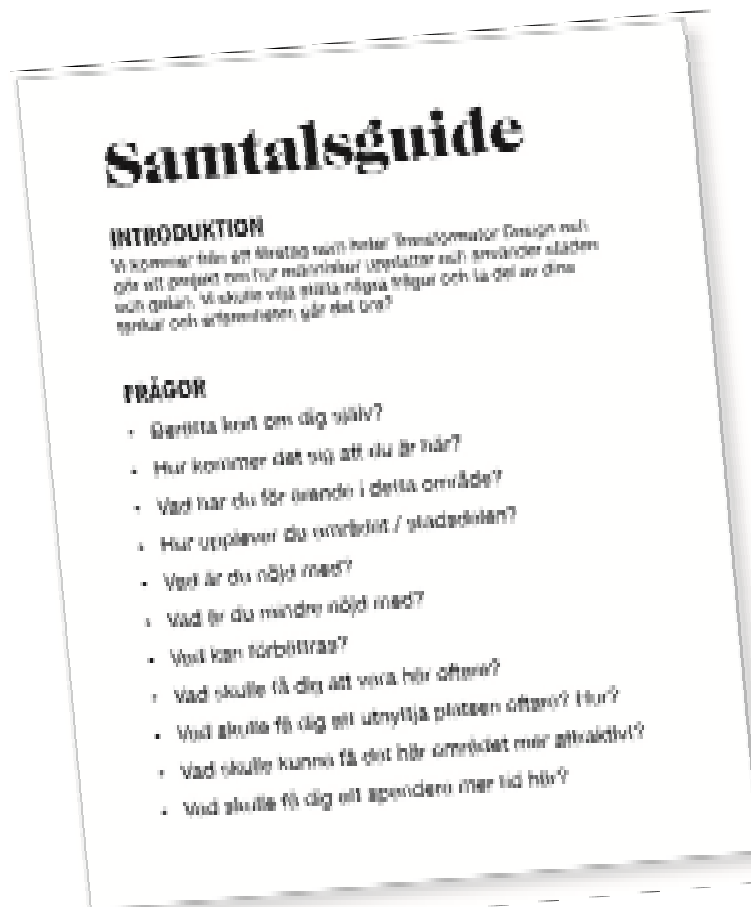
Interaktioner omgång 1 ● Interaktioner omgång 2 ●

Interaktionerna har utförts på gatuplan i kvarteret Hästskon 12, i Sergelarkaden vid uppgången mot hörnet Hamngatan/Sveavägen, på broarna över Hamngatan och Sveavägen samt med ett visst avstånd från Hästskon 12 och då invid Brunkebergstorg, Sergels torg och i hörnet Klarabergsgatan/Sveavägen.

Underlag till interaktioner

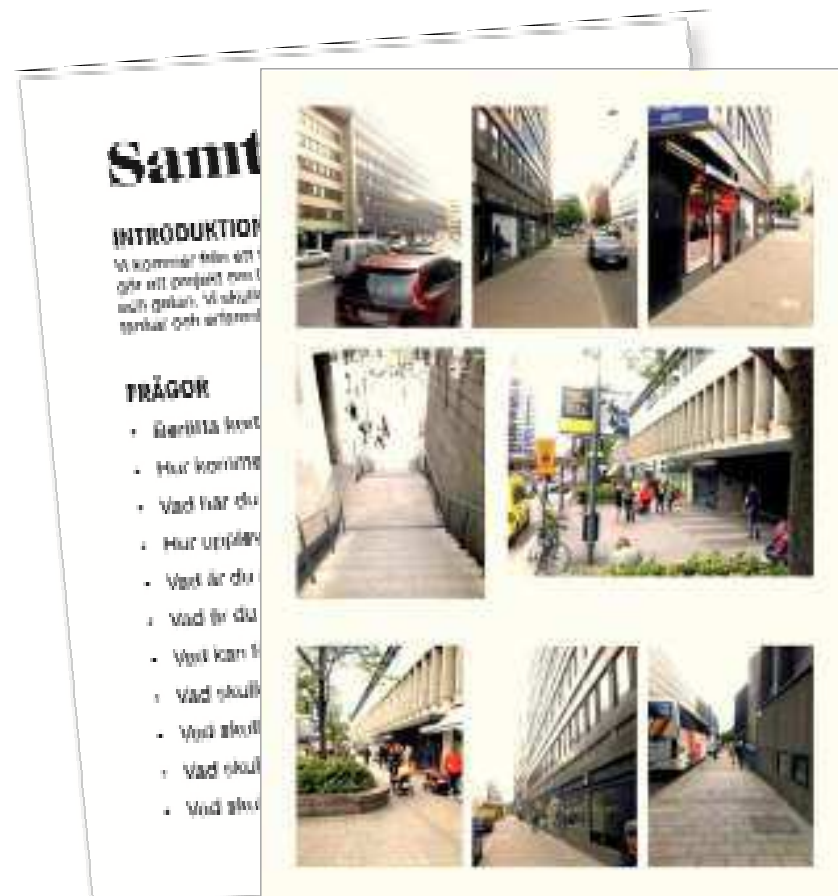
OMGÅNG 1: SAMTALSGUIDE

Nuläget kartlades med hjälp av öppna frågor (frågor som uppmuntrar till berättande) till medborgarna. Detta för att ringa in återkommande och gemensamma känslor, behov, beteenden och drivkrafter.



OMGÅNG 2: SAMTALSGUIDE + BILDER

Samtalsguiden kompletterades med bilder från Håstskon 12 för att utöka perspektivet och för att vara mer specifik samt för att sätta in medborgarna i scenarion trots att de inte befann sig på given plats.



Insikter

Insikter i tre områden

I analysen av interaktionerna fick vi fram tre olika områden av insikter.

- **Generella insikter om kvarteret Hästskon 12**
- **Specifika insikter om Hästskon 12 vid Malmskillnadsgatan**
- **Specifika insikter om Hästskon 12 vid Sveavägen**

Förklaringen till detta ligger troligtvis i att kvarterets karaktär och atmosfär skiljer sig ganska markant mellan den sida av S-huset som vetter mot Sergels torg och den del av Malmskillnadsgatan som återfinns mellan S-huset och M- och H-huset. De generella insikterna handlar mer om kvarteret, arkitekturen och byggnaden som helhet samt dess historia.

Analysen som följer är således grupperad efter ovanstående tre huvudområden.

Struktur

HÄSTKON 12

INSIKT: RATIONELLT MEN INTE MÄNSKLIGT

"Känns som att byggnaderna bara har släppts rakt ner"

CITAT FRÅN MEDBORGARE

OBSERVATION

- Arkitekturen upplevs överordnad människan
 - Bankpalats och trafik är härskande.
 - Återkommande ord för att beskriva upplevelsen av området: *Färglöst, skitigt, trasigt, betong, ogästvänligt, ensligt, smutsigt, stramt* samt "döda" ytor och "döda" material.
 - Upplevs att människan har tvingats att anpassa sig till den geometriska och kompromisslösa arkitekturen.
- Byggt för bilar, människan är sekundär
 - Trots sitt centrala läge är kvarteret anonymt och saknar "värme".
 - "Supercentralt läge men allt står och skäms för att man rivit det gamla Klara." – Citat från medborgare



Rubriken "Insikt" summerar och fångar essensen av medborgarnas återkommande uppfattningar och synpunkter.

Faktiskt citat från medborgare som levandegör insikten.

Bild från platsen som exemplifierar insikten

Observationer är ett urval av de påståenden, ord, åsikter, beteenden etc. som ligger till grund för själva insikten.

INSIKT: RATIONELLT MEN INTE MÄNSKLIGT

"Känns som att byggnaderna bara har släppts rakt ner"

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Plats och bebyggelse upplevs överordnad människan**

- Bankpalats och trafik är härskande.
- Återkommande ord för att beskriva upplevelsen av området: *färglöst, skitigt, trasigt, betong, ogästvänligt, ensligt, smutsigt, stramt* samt *"döda" ytor* och *"döda" material*.
- Upplevs som att människan har tvingats att anpassa sig till den geometriska och kompromisslösa arkitekturen.

- **Byggt för bilar, människan är sekundär**

- Trots sitt centrala läge är kvarteret anonymt och saknar "värme".
- *"Supercentralt läge men allt står och skäms för att man rivit det gamla Klara."* – Citat från medborgare



INSIKT: KVARTERET HÅLLER INTE IHOP

”Det är svårt att få koll på hur det funkar och vart man hamnar”

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Det är svårt att orientera sig**

- Gatorna i kvarteret saknar lättbegripliga och tydliga anslutningar.
- Nivåskillnader försvårar möjligheterna till att orientera sig och hitta.
- Svårt att förstå hur man ska ta sig från en plats i kvarteret till en annan.
- Otydligt vart man kommer att hamna när man rör sig i kvarteret.
- Otydligt vad som händer bakom byggnaderna i kvarteret och i varje ände av kvarteret.



INSIKT: BYGGT FÖR KONTORSGÄSTER OCH INTE STADSLIV

"Funkar för kontor, men ska man använda guldytan till det?"

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Mänsklig aktivitet är isolerad till särskilda intervaller**
 - Enligt medborgarna bidrar de många kontorsanställda i området till att aktiviteterna "peakar" på morgonen, vid lunch och vid arbetsdagens slut.
 - Många kringliggande verksamheter har endast kontorgäster som målgrupp.
 - Kvarteret upplevs "dö" efter kontorstid.
 - .
- **Monumental arkitektur som ingen ser**
 - Byggnad och plats upplevs som generisk och som hämtad från vilken storstad som helst.



INSIKT: GATAN SYNS INTE

"Jag skulle inte ha tänkt på gatan om inte du stoppade mig och frågade"

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Ingen hittar eller letar sig medvetet hit**
 - Upptar fysisk yta men upplevs som osynlig.
 - Upplevs som obefintlig från Sergels torg.
 - Från Mäster Samuelsgatan är det inget som lockar blicken in mot Malmskillnadsgatan.
 - Från Hamngatan syns inte Malmskillnadsgatan utan man måste komma upp på bron.
- **Gatan utgör en passage**
 - Aktiviteter som lockar (grönska, skiftande arkitektur och verksamheter) finns bara i ändarna av gatan.
 - "Det är bara en genomfartsled, man tänker inte ens på den." – Citat från medborgare
 - Gatan besöks bara om man har ett särskilt ärende eller används som genväg om man kan området.



INSIKT: INGEN ANLEDNING ATT UPPEHÅLLA SIG I OMRÅDET

”Jag tog bara en genväg för att äta lunch på Brunkebergstorg”

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Inget lockar besökare**

- Det finns inget som driver medborgare att söka sig till området.
- Avsaknad av ett relevant utbud av butiker, kaféer m.m. av den karaktär och i det antal som lockar.
- Sett från Sergels torg finns det inget som signalerar aktivitet på gatan.

- **Området upplevs som otrevligt**

- Gatans historia präglar den nuvarande bilden som man har av Malmskillnadsgatan.
- Gatan upplevs som baksidan av S-huset.
- Nästan helt utan möjlighet för spontan förströelse och/eller rekreation.



INSIKT: SYNLIGT MEN SVÅRT ATT NÅ

"Man ser ju byggnaden, men hur ska man komma dit?"

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **Fasaden dominerar stadsbilden**

- Tar stor visuell yta i anspråk.
- Man ser området tydligt men har svårt att nå delar av det på grund av bilvägar, nivåskillnader, trappor, broar m.m.
- Sveavägen och trafiken isolerar och avgränsar från levande ytor som Sergels torg.

- **Upplevs som trångt trots utrymme**

- Ljust och luftigt men inga eller dåliga möjligheter till rekreation invid fasaden.
- Ytorna bjuder inte in till möten och interaktion medborgare emellan.



INSIKT: ÄRENDESTYRT OMRÅDE

"Det är en icke-yta, man går dit om man måste"

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

OBSERVATION

- **En yta som kräver att man har ett ärende**
 - Måste finnas en konkret anledning till att ta sig till platsen, i övrigt en yta man passerar.
 - Begränsat utbud av verksamheter som bjuder in till spontant flanerande i området.
 - Efter avslutat ärende lämnar man platsen, det finns inga skäl eller egentliga möjligheter att vara kvar.
 - Ingen öppning för impulser eller "drop in".
- **Verksamheter har andra alternativ**
 - Befintliga verksamheter har enligt medborgarna bättre alternativ i närområdet (utbud av klädbutiker och kaféer m.m.) och på internet (bank och resebutiker).



INSIKT: BARRIÄR MELLAN BYGGNAD OCH GATULIV

Man vet ju inte vad som händer därinne, där bakom fönstren”

CITAT FRÅN

MEDBORGARE

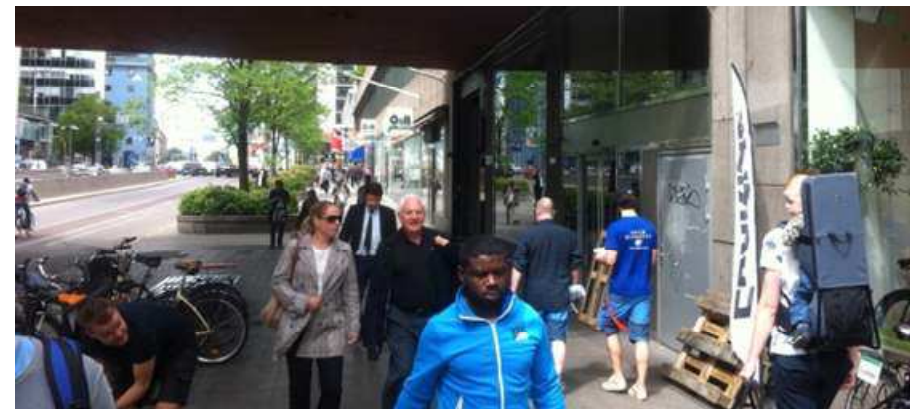
OBSERVATION

- **Byggnaden ”bjuder inte in”**

- Medborgaren stängs ute, dels av arkitekturen och dels av verksamheten i byggnaden.
- Få medborgare upplever tecken på att människor/individer finns och verkar i byggnaden (genom blommor, gardiner etc.).

- **Inget samspel mellan byggnad och gata.**

- Gatan upplevs som skapad för genomströmning och inte för att man ska stanna upp.
- Medborgarna upplever inget helhetsgrepp vid tidigare utförda förändringar.



Sammanfattning

Summering av insikter

GENERELLT OM HÄSTSKON 12

- Rationellt men inte mänskligt
- Kvarteret håller inte ihop
- Byggt för kontorsgäster och inte stadsliv

SPECIFIKT OM HÄSTSKON 12 VID MALMSKILLNADSGATAN

- Gatan syns inte
- Ingen anledning att uppehålla sig i området

SPECIFIKT OM HÄSTSKON 12 VID SVEAVÄGEN

- Synligt men svårt att nå
- Ärendestyrt område
- Barriär mellan byggnad och gatuliv



Rekommendationer och slutsatser baserade på nuläget

REKOMMENDATIONER

I utvecklingsarbetet med Hästskon 12 ta dessa slutsatser i beaktande. Slutsatserna vilar på de insikter som kom fram efter analysen av medborgarnas behov, problem, beteenden och förväntningar.

För att skapa en gemensam målbild av och ta fram funktioner för ett vitalt och attraktivt stadsrum i enlighet med medborgarnas behov bör utvecklingen fortsätta att samskapa tillsammans med dem.

SLUTSATSER BASERADE PÅ NULÄGET

- Skapa en plats för medborgaren och människors behov.
- Ytorna måste hänga samman i kvarteret för att medborgarna lätt ska kunna nå och röra sig i kvarteret.
- Skapa ett levande stadsliv där alla medborgare är inbjudna och känner sig inkluderade.
- Öppna upp och minimera barriärer mellan byggnader och gatuliv, interiörer och exteriörer.
- Synliggör området för medborgaren (i synnerhet Malmskillnadsgatan).
- Skapa anledningar för människor att ta sig till, vistas i och dröja sig kvar i området.
- Skapa möjligheter till spontanitet och att människor utan särskilda syften ska vilja vistas i kvarteret.