

Секция «Государственное администрирование в реализации национальных проектов по развитию комфортной среды для жизни в России: в центре или в периферии?»

## Технология дизайн-мышления в развитии комфортной среды в городе

Научный руководитель – Тюлю Галина Михайловна

*Зорин Н.А.<sup>1</sup>, Буторина М.Н.<sup>2</sup>*

1 - Череповецкий государственный университет, Бизнес-школа, Череповец, Россия, *E-mail: zorin2510@inbox.ru*; 2 - Череповецкий государственный университет, Бизнес-школа, Череповец, Россия, *E-mail: lady.mar-bu2015@yandex.ru*

В последние годы в государстве проводится политика, направленная на повышение качества жизни населения. На уровне городских муниципальных образований приоритетной задачей становится создание комфортной среды для населения.

Уровень сервисности - один из основных показателей качества обслуживания, предоставления услуг населению. Нельзя не отметить, что данный показатель оказывает непосредственное влияние, как на качество жизни горожан, так и на мнение людей, посещающих город. Безусловно, для того, чтобы повысить данный показатель, важно, уже на начальном этапе - обозначить и обнаружить проблемные точки, то есть необходимо провести оценку уровня сервисности.

Цель исследования - заложить основы для создания системы мониторинга качества сервисности в городе Череповце. Задачи исследования включали в себя: разработку методики исследования; проведение углубленного интервью с населением; обработку и анализ информации; проведение итогового мероприятия по фокусировке и генерированию идей, обсуждение результатов с экспертами, подготовка рекомендаций и материалов публикации.

Объектом исследования является качество сервисных услуг в городе Череповце. Предметом исследования выступает технология дизайн-мышления, как способ принятия управленческих решений в муниципальном образовании.

Исследование качества сервисности проводилось на основе технологии дизайн-мышления. Технология дизайн-мышления - это способ создания инновационных решений, ориентированных на человека, в условиях быстро меняющейся, нестабильной среды и включает в себя следующие этапы: эмпатия, фокусировка, генерация идей, выбор идей, прототипирование, тестирование. Дизайн-мышление (Design Thinking) в настоящее время рассматривается как методика, сформированная в ответ на изменения в экономическом устройстве и переоценкой ценностей, в основе которой лежит особый образ мышления, умение находить креативные решения в новых или достаточно типичных ситуациях, а также командные действия людей в правильно организованном пространстве для создания инноваций [1]. Сервисность - это один из факторов комфортности проживания населения.

Первым этапом технологии является проведение углублённого интервью с населением города, с целью выявления: "точечных" проблем и идей по их решению. Оценка гражданами качества и доступности государственных (муниципальных) услуг является важным фактором, определяющим уровень доверия граждан к государству, формирующим ожидания населения, отражающим поддержку проводимых в стране преобразований [2]. Именно метод дизайн-мышления отличается от обычных интервью, тем, что даёт возможность «вытянуть» из респондента его мнение, видение и оценку. Всего было опрошено 611 человек, в течение 1 месяца. Углубленное интервью проводилось среди таких групп населения как: респонденты города до 17 лет, от 17 до 25 лет, от 25 до 40 лет, от 40 до 60 лет и старше 60 лет. В исследовании было задействовано 100 студентов.

Сферами услуг для исследования были выбраны: медицина, общественный транспорт, предоставление государственных услуг, архитектура и озеленение, спорт и физическая культура, торговля, культура, образование.

В результате исследования были получены следующие результаты. Выявлено процентное соотношение проблемных мест в различных сферах города. Больше всего точечных проблем названо в сфере: медицины (30%), общественный транспорт (16%), предоставление государственных услуг (14%), архитектура и озеленение (12%), спорт и физическая культура (12%), торговля (10%), образование (3%), культура (3%). В таблице 1 представлены отдельные точечные проблемы, выделяемые респондентами разных возрастных групп, в сфере медицины и отдельные предложения по их решению.

Выявление точечных болевых мест населения в сфере услуг, в частности, здравоохранения безусловно актуально, и способствует дальнейшим мерам модернизации системы здравоохранения в области. [3]

Матрица эмпатии позволяет диагностировать болевые точки населения в получении сервисных услуг сервисной муниципальной образования, Важно помнить и понимать, что жители города, как никто видят проблемы в нём и могут предложить видимые им возможные решения. Именно, поэтому определения уровня сервисности методом глубинного интервью - один их новых и честных методов определения уровня сервисности муниципальных образований.

### Источники и литература

- 1) 1. Бойков Владимир Эрихович, Добролюбова Елена Игоревна, Зыбуновская Наталья Владимировна, Покида Андрей Николаевич, Южаков Владимир Николаевич Результаты исследования общей удовлетворённости граждан качеством государственных и муниципальных услуг // Социология власти. 2012. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rezultaty-issledovaniya-obschey-udovletvoryonnosti-grazhdan-kachestvom-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug> (дата обращения: 28.02.2020).
- 2) 2. Калашников К.Н., Калачикова О.Н. Доступность и качество медицинской помощи в контексте модернизации здравоохранения // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2014. № 2 (32). С. 130-142. DOI: 10.15838/esc/2014.2.32.10
- 3) 3. Максимова Светлана Михайловна, Пулявина Наталья Сергеевна Дизайн-мышление в организации проектной работы студентов // Российское предпринимательство. 2018. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dizayn-myshlenie-v-organizatsii-proektnoy-raboty-studentov> (дата обращения: 28.02.2020).

### Иллюстрации

Таблица 1 – Результаты интервью разных возрастных групп по медицинской сфере

Сфера Возраст	Медицина	
	Что люди ощущают, в чем испытывают боль, о чем мечтают	Идеи
до 18 лет	Долгое ожидание скорой помощи, Сложность в онлайн-записи на прием, Не получается дозвониться в регистратуру,	Установить электронные талоны, Наладить работу сайта
18-25 лет	Больница не смогла предложить комплекс необходимых оздоровительных процедур, Установление неправильных диагнозов пациентам, убеждают, что все хорошо, едем в Санкт-Петербург или Ярославль, там показывается совершенно другая ситуация.	Оснастить больницу современной аппаратурой и качественными кадрами. Наладить через сайты прозрачную обратную связь и оценку удовлетворенности населения в получении конкретных услуг. Определить полномочия и ответственность за лицом, структурой, осуществляющей обратную связь.
25-40 лет	Низкая мотивация медицинского персонала, нежелание работать за низкую заработную плату, неуютно, не хватает зелени, сидения стульев холодные металлические, много людей в одном месте, в том числе больных, не идем делать прививку ребенку, потому что рядом идет и прием больных детей.	Разработать дизайн поликлиники, Разработать ролевую игру «На приеме у врача»
40-60 лет	Недоступность (дорогогозна) лекарственных средств и медицинских услуг.	
60 лет и более	Не хватает врачей, неэтичное отношение докторов к пациентам, большие затраты времени для получения услуг в медучреждениях	Ввести видеозапись приема, Использовать метод «тайного покупателя» Разработать чек-лист по общению с пациентом (использовать опыт других стран), ввести электронную обратную связь после посещения поликлиники или больницы

Рис. 1. Таблица 1 - Результаты интервью разных возрастных групп по медицинской сфере