

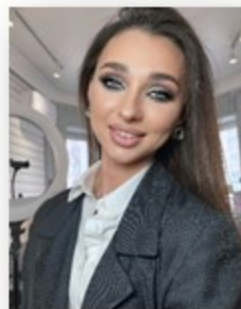


АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
2023 год

СОСТАВ КОМАНДЫ

Команда № 3 МКУ «Дирекция жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Губкинского городского округа»



**Волкова
Марина
Леонидовна**

Наставник



**Гранкина Елена
Александровна**

Руководитель команды, заместитель начальника отдела благоустройства и создания комфортной городской среды МКУ «ДЖКХ и Б Губкинского городского округа»



**Леонтьева
Наталья
Евгеньевна**

Член рабочей группы, начальник отдела благоустройства и создания комфортной городской среды МКУ «ДЖКХ и Б Губкинского городского округа»



**Вдовиченко
Анастасия
Валерьевна**

Член рабочей группы, главный специалист сметного отдела МКУ «ДЖКХ и Б Губкинского городского округа»



**Морозова
Оксана
Николаевна**

Член рабочей группы, начальник сметного отдела МКУ «ДЖКХ и Б Губкинского городского округа»



**Никулов
Андрей
Сергеевич**

Член рабочей группы, начальник управления массовых коммуникаций и информационных технологий

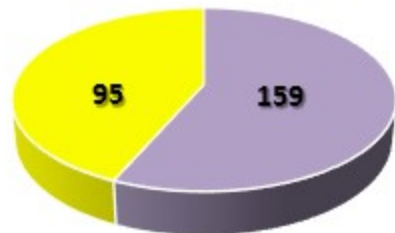




ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

«Детский отдых и досуг»

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (за 2022-2023 гг.)



Количество обращений за 2023 год по вопросу ремонта и обустройства новых игровых и спортивных площадок

Количество обращений за 2022 год по вопросу ремонта и обустройства новых игровых и спортивных площадок

Всего 254 обращения



С 2021 года на территории Губкинского городского округа ведется большая работа по благоустройству детских и спортивных площадок. На сегодняшний день благоустроено 107 площадок на дворовых территориях МКД, в районах ИЖС и на общественных территориях. Несмотря на это **в администрацию Губкинского городского округа поступает большое количество обращений с просьбой обустройства новых современных игровых и спортивных площадок**



КАРТА СИСТЕМЫ



Отсутствие финансирования

Отсутствие информации

Длительный срок ожидания ответа

Недостовверная информация

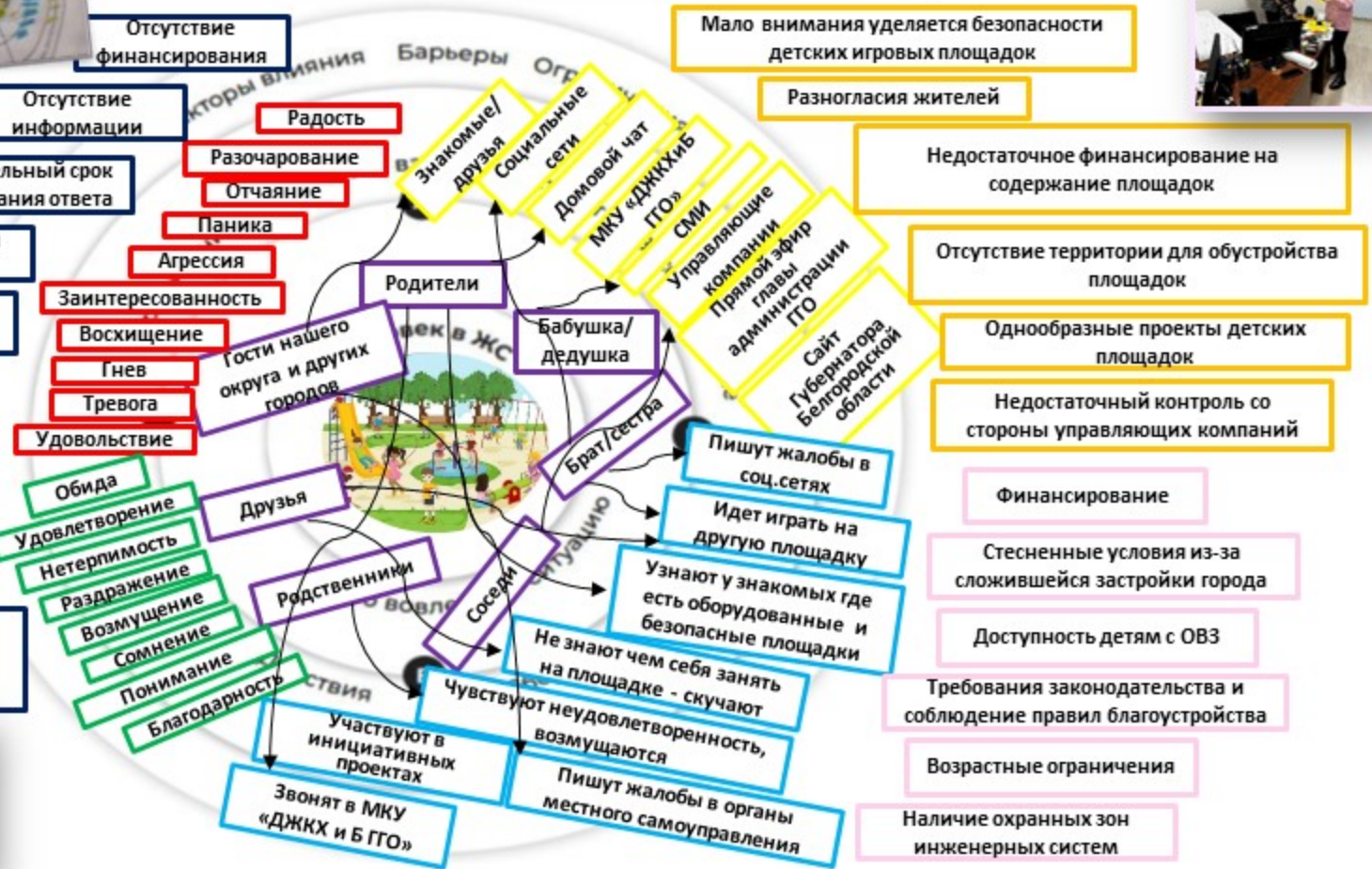
Большое количество площадок нуждающихся в благоустройстве

Отсутствие безопасного покрытия

Оборудование, имеющее значительный износ

Отсутствие возможности для обустройства детских площадок

Разногласия жителей двора по вопросу обустройства детской (спортивной) площадки



ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ



Задача системы

Благоустройство комфортной городской среды для детского досуга и отдыха

Какой результат хочет получить система?

Здоровые, активные физически развитые дети

Какую основную задачу решает?

Создание безопасных и современных условий для активного времяпровождения детей на открытом воздухе (строительство/ремонт детских площадок)



Какие действия система ждет от человека?

Посещение организованных для детей мест досуга и отдыха на открытом воздухе. Обратная связь по результатам посещения

Как направляется человек?

В соответствии с установленным порядком приема и обращения граждан



Сложность человека или семьи в ЖС?

1) Отсутствие/ненадлежащее состояние мест досуга и отдыха детей; 2) не безопасное времяпровождение детей на улице; 3) развитие пагубных привычек «от скуки» и «нечего делать»

Восприятие

Недовольство

Гнев

Недоумение

Злость

Возмущение

Вспыльчивость

Раздражение

Язвительность

Формулировка гипотезы

Возможно, когда

Делает

Чтобы решить задачу

Сталкивается с

И не получает результат

Не удовлетворяет потребность

Возможно, когда родители оказываются в условиях отсутствия современных игровых и спортивных площадок они ждут действий со стороны органов местного самоуправления, чтобы решить задачу пишут обращения с просьбой благоустроить площадки, сталкиваются с бездействием власти и не получают результата в течении длительного времени, они не удовлетворены работой органов власти и отсутствием благоустроенной комфортной среды для досуга и отдыха детей



НАБЛЮДЕНИЕ И СОБСТВЕННЫЙ ОПЫТ



«Наблюдение — лучшее доказательство того, что Мы живем!»



Наши наблюдения проходили на территории Губкинского городского округа: посетили как и новые детские площадки, так и устаревшие. Наблюдали за разным контингентом: от малых до пенсионеров...

ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

«Как бывший «дипломат» скажу: я совершенно согласен с вашим тезисом.»

«Очень счастливый ребенок – это радость для родителей!»

«Дети – это будущее! Я хочу, чтоб будущее моего города было счастливым!»

«Очень не хватает современных площадок во дворах Губкина!»

«Детские площадки, качели, карусели и горки – не забываемые впечатления на протяжении всей жизни!»

«Для детей, детские площадки – это целый мир для их развития и исследования этого мира!»

«Пусть будет больше площадок для гостей города!»

«Площадки в первую очередь должны быть безопасны!»

«Разнообразить спортивные площадки. Привлечь аналитиков!»



ИНСАЙТЫ

«В нашем городе
есть где
поиграть детям,
зачем тратить
бюджетные
деньги опять на
площадки»

«Необходимо уходить от
однообразия на детских
площадках, привлечь
общественные
организации для
проведения
развлекательных
мероприятий для детей»

«Лично меня
раздражает
детская
площадка во
дворе,
постоянный шум
и крики»

Инсайты то, что
постепенно будет
вести Вас к
изменениям...

Все дети желают
видеть песчаное
покрытие
на игровых
площадках

«Безопасность на
площадках должна
быть на высоте»

«Площадки должны
удовлетворять
потребности
детей разных
возрастных
категорий»

«Устанавливать на
площадках
оборудование,
которое позволяет
детям больше
двигаться и
физически
развиваться»

«Многие площадки во
дворах не имеют
освещения или плохо
освещены!»

«При благоустройстве
площадок необходимо
продумать место
отдыха для родителей»

«Хотелось бы,
чтобы в нашем
городе появились
интерактивные
площадки»

«Все детские
площадки должны
иметь
ограждение»

Метапрограмма

Необходимо установить современное оборудование, которое будет интересно разновозрастным детям

Необходима доступная среда для детей с ОВЗ

Функциональное зонирование территории

Пишут обращения, чтобы обустроили (обновили) детскую игровую (спортивную) площадку

И без нее хорошо, меньше будет криков во дворе и никто не будет носиться

Во дворе необходима современная детская игровая (спортивная) площадка

Ничего не хотят делать

Неважно, что и как будет располагаться

Пусть все будет для всех одинаково

Все равно какое будет установлено оборудование



Компас



«Бэтмен»:

1. Хочет, чтобы все остались довольны.
2. Необходимо шагать в ногу со временем.



«Двигатель»:

1. Активно обращается в органы местного самоуправления с просьбой обустроить новые детские площадки.
2. Пишет обращения, жалобы в социальных сетях.



«Современные спортивные элементы, безопасные игровые площадки»



«Неважно какое будет оборудование на детских игровых (спортивных) площадках»

«Шамаханская царица»:

1. Ходят толпами во дворах, шумят, орут, мусорят, толчут клумбы.
2. Не будет площадки будет покой и тишина.



«Бесконечный шум и гам, никакого покоя. Никаких площадок!»

«Шапокляк»:

1. Отсутствие желания принимать участие в каких-либо опросах.
2. Какое будет установлено оборудование на площадках, совершенно все равно.





ПЕРСОНА «Шамаханская царица»

1. Кто я?

Оксана, 40 лет, бухгалтер

2. Мой девиз

«Спокойствие, только
спокойствие»

3. Обо мне

Работаю, мать-одиночка,
есть сын 18 лет, в
свободное время
наслаждаюсь тишиной

4. Со мной произошло

Я прихожу уставшая с
работы домой, но не могу
отдохнуть, во дворе толпа
вечно орущих детей

5. Теперь я должен сделать

Теперь я должна обратиться
в администрацию города,
чтобы площадку во дворе
демонтировали и
разместили их только на
общественных территориях

6. И я не понимаю

Почему в каждом дворе
должны быть детские
площадки

7. Меня огорчает и бесит

Администрация не слышит
меня и не реагирует на
мои обращения

8. При этом я хочу

Чтобы детские площадки
разместились только на
общественных территориях
города, а не во дворах МКД

9. А обычно я поступаю так

Пишу в социальных сетях,
ищу поддержку среди
горожан

10. Моя мечта

Я мечтаю, чтобы дворы
нашего города были тихими
и уютными



ПЕРСОНА «Двигатель»



1. Кто я?

Юлия, воспитатель, 39 лет

2. Мой девиз

«Дети-цветы жизни»

3. Обо мне

Работаю с детьми, мама
двоих сыновей, очень
много гуляем как в парках
нашего города, так и на
дворовых игровых
площадках

4. Со мной произошло

Гуляя с детьми, невольно
замечаю сколько площадок
в нашем городе еще
нуждаются в
благоустройстве

5. Теперь я должен сделать

Теперь я должна активно
находить любые пути
решения, чтобы местные
власти обратили внимание
на старые площадки в
городе

6. И я не понимаю

Почему до сих пор в нашем
городе столько старых
площадок

7. Меня огорчает и бесит

Что некоторые микрорайоны
города совсем забыты
нашей администрацией и
власть очень медленно
реагирует на мои
обращения

8. При этом я хочу

Чтобы в нашем городе было
как можно больше новых
современных безопасных
площадок для детей

9. А обычно я поступаю так

Звоню в администрацию или
в дирекцию ЖКХ, ищу
единомышленников среди
соседей, в этом году подавала
инициативную заявку для
благоустройства детской
площадки

10. Моя мечта

Мечтаю, чтобы наши дети
имели возможность играть,
заводить новые знакомства
и физически развиваться
на ярких, новых,
современных площадках





Путь клиента «Двигатель»



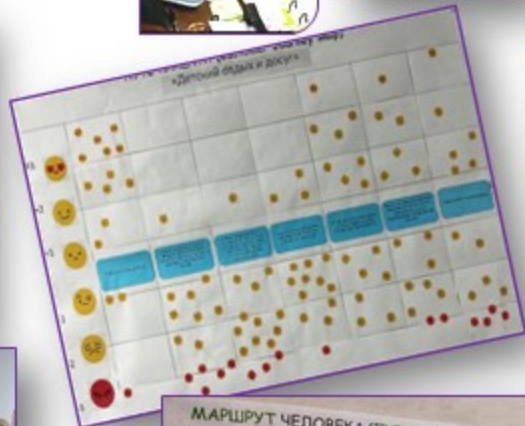
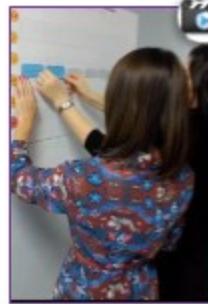
НОМЕР ШАГА	1	2	3	4	5	6	7	
	Вышла с детьми на прогулку	Пришла на дворовую детскую площадку, вижу что старшему сыну нечем заняться, а младшего также не привлекают старые качели и горка	Идем с детьми на другую площадку либо в парк, пока идем отмечаю для себя, что в нашем городе еще много детских площадок, нуждающихся в благоустройстве	Думаю о том, что предпринять для благоустройства в нашем городе	Изучаю на сайте администрации как поучаствовать в проекте Губернатора "Решаем вместе"	Вместе с соседями объединяемся в инициативную группу и подаем в администрацию инициативную заявку на благоустройство детской площадки	Ожидаю ответ от администрации	
РИСУНОК ШАГА								
+1								
-1								
-2								
-3								
	1	2	3	4	5			
	✓		✓	✓		✓	✓	
ТОЧКА БОЛИ			разочарование			возмущение	раздражение	длительный срок ожидания ответа
ЗАДАЧИ	Организовать досуг детей на свежем воздухе	Организовать детский отдых с пользой для здоровья и разнообразным видом деятельности	Найти не далеко от дома площадку для прогулки, удовлетворяющую интересам детей	Поспособствовать благоустройству детских площадок у нас в городе	Найти пути решения поставленной цели	Собрать инициативную группу, сделать проект детской площадки, подать инициативную заявку в администрацию	Получить положительное решение с администрации	
ВОПРОСЫ	Куда пойдём?	Что будем делать?	Почему у нас в городе так много старых неинтересных площадок?	Куда обратиться?	Что именно я могу сделать в данной ситуации?	Кто из соседей желает принять участие и стать членом инициативной группы?	Как скоро я получу ответ от администрации?	
ОГРАНИЧЕНИЯ	Ограниченное количество свободного времени	Отсутствие разнообразия игрового оборудования на детских площадках, устаревшее игровое оборудование	Большое количество площадок, нуждающихся в благоустройстве	Отсутствие конкретной информации	Недостаточно информации на сайте администрации, приходится искать в дополнительных источниках	Разногласие жителей двора по вопросу обустройства детской площадки	Слишком долгий срок ожидания ответа	
ПОТРЕБНОСТИ	Необходимо больше времени проводить на свежем воздухе	На дворовых площадках должно быть разнообразное игровое и спортивное оборудование для физического развития детей	В городе должно быть больше современных безопасных площадок	Иметь современную, безопасную игровую площадку в шаговой доступности	Лично принять участие в благоустройстве детской площадки	Сделать проект новой площадки, учесть мнения всех жителей двора	Новая площадка во дворе	



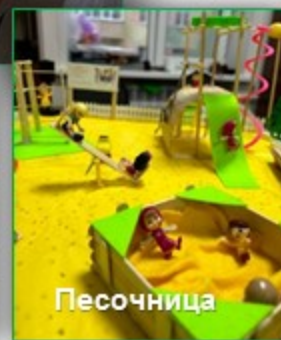
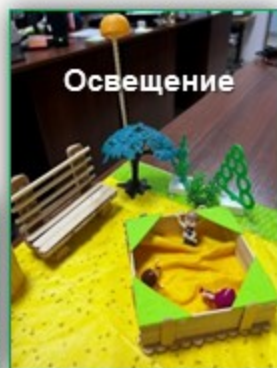
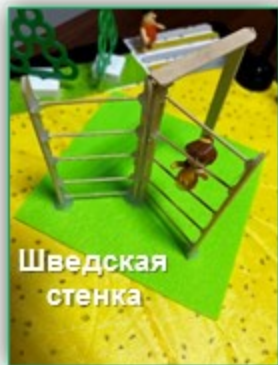
«ЭМОЦИИ КЛИЕНТА»



Данный инструмент помог связать визуальные и прочие элементы с чувствами, хотели увидеть от нашей аудитории



ПРОТОТИП



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

ЖС: «Детский отдых и досуг»

99 респондентов



- здорово, что наконец-то активно начали заниматься благоустройством и строительством детских (игровых площадок)!

- большое количество разных конструкций для детей!

- больше всего мне нравится современное резиновое покрытие!

- горка, горка, горка на ней весело!

- нам все равно, какие будут площадки, только шум от сбора детей!

- ну конечно площадки скучные и однообразные получаются!

- нас все устраивает на данном макете, просто прелесть!

- как будут размещены на детских территориях, так они и останутся!

- побольше зелени хочется видеть!

- мне нравится качели, на них здорово!

- как здорово будет, если при покупке будет оперативно все доставлено, вовремя будет проведена уборка площадок, чистота нужна!

- ой, а сделайте нам, пожалуйста как можно, я буду с мамой играть!

- ну-ну, посмотрим как вы что будете делать!

- нам успехов в вашем важном деле!

- не хватает, конечно, зонтика над песочницей!

- интересно можно уже что-то придумать, может ли быть такие-нибудь!

- необходимо как можно больше современных детских площадок!

- ограждение от проезжей части, должно быть обязательно!

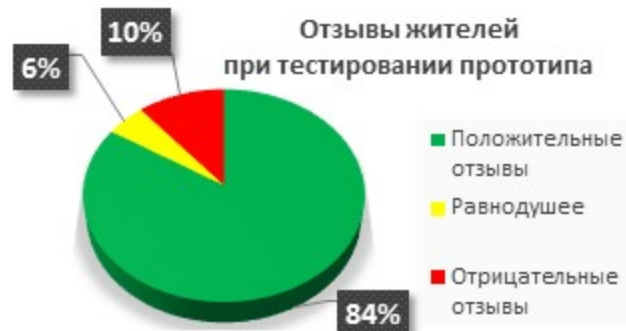
3 дня тестирования

На территориях:

-МБУ «СК «Горняк» имени А.А. Кретьова;

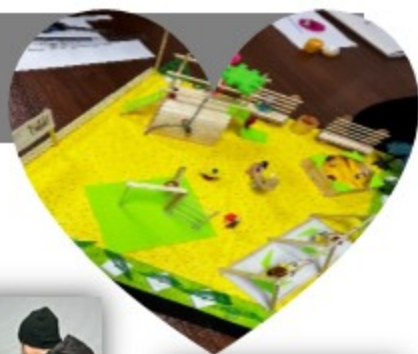
-МКУ «Дирекция ЖКХиБ ГГО;

-улицы города Губкина.



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

ЖС: «Детский отдых и досуг»



- Предусмотреть строительство детских площадок в пешей доступности от дома
- Не только игра, но и обучение
- Увеличить количество урн на детских площадках
- Организовать качественное содержание детских (игровых) площадок
- Сделать высокое ограждение на детской площадке по периметру
- Сделать закрытую песочницу, чтобы животные не справляли нужду
- Увеличить количество качелей на детских площадках
- Установить табличку с правилами поведения на детской площадке
- Обустроить и построить как можно больше детских площадок на территории города
- Добавить «Классики» для активных игр
- Установить козырек в песочнице

+ 11

новых
идей
предложений
от жителей



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

ЖС: «Детских отдых и досуг»

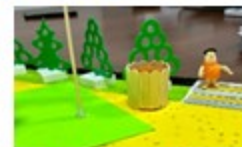
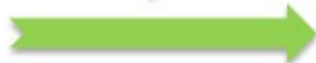
Что нужно поменять?

Что изменили?

+ 9

новых идей
в прототипе

- Обустроить и построить как можно больше детских площадок на территории города
- Увеличить количество качелей на детских площадках
- Увеличить количество урн на детской площадке
- Сделать высокое ограждение на детской площадке по всему периметру
- Добавить «Классики» для активных игр
- Сделать закрытую песочницу, чтобы животные не справляли нужду
- Установить козырек в песочнице
- Установить табличку с правилами поведения на детской площадке
- Организовать качественное содержание детских (игровых) площадок

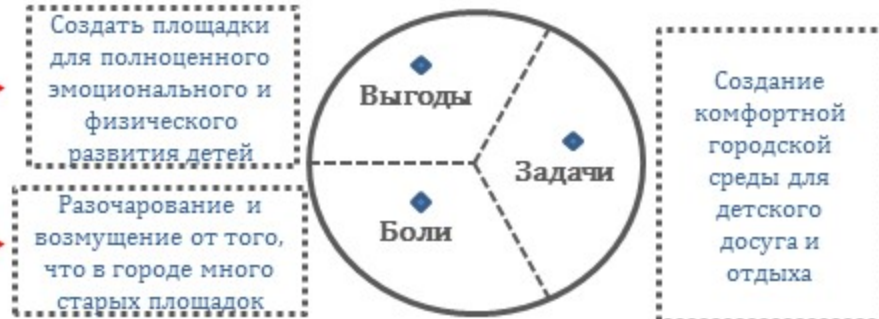


ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ



ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Наше решение	благоустроить новые современные <u>площадки</u>	помогает	персоне «Двигатель»
	название решения		краткое описание клиента
который хочет	чтобы в нашем городе было как можно больше новых современных безопасных площадок для детей		
	ключевая потребность/задача		
тем, что	подать инициативную заявку на благоустройство площадки	благодаря	созданию инициативной группы
	получить выгоду или избежать «боль»		функция решения
	получить комфортные условия для игр и развития детей	благодаря	установке современного игрового оборудования на безопасном покрытии
	получить выгоду или избежать «боль»		функция решения
	познакомиться с детьми и приобрести новых друзей	благодаря	проведению культурно-массовых мероприятий на дворовой площадке
	получить выгоду или избежать «боль»		функция решения



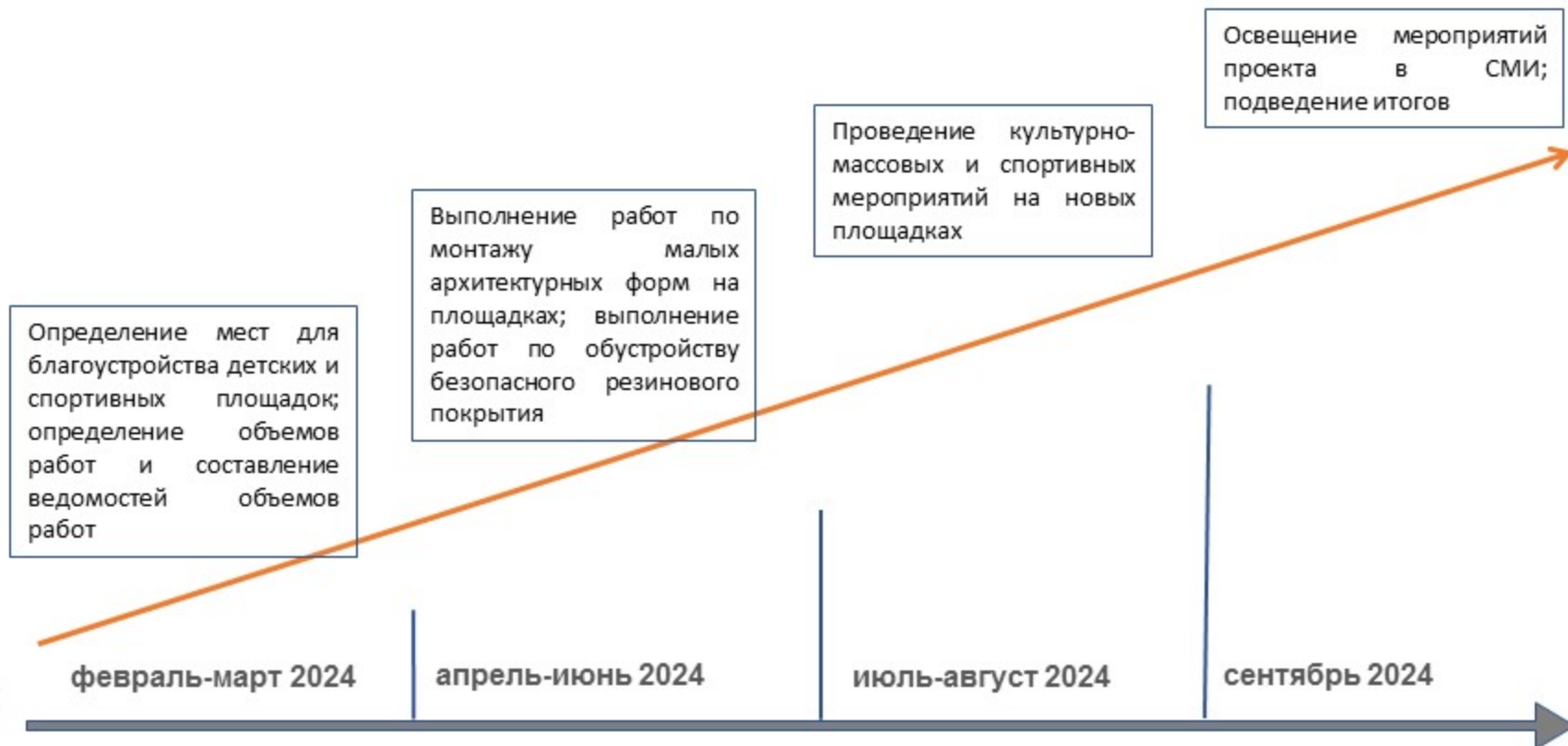
МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Уровень удовлетворенности жителей Губкинского городского округа решением ситуации с детским досугом и отдыхом	Проводился мониторинг	x	X+25%
2.	Количество обращений граждан, связанных с обустройством и строительством детских, спортивных (игровых площадок)	Проводился мониторинг	159	50

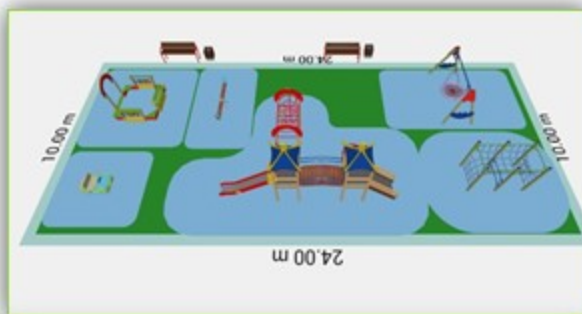


ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА: К 30 сентября 2024 года благоустроить не менее 8 детских игровых и спортивных площадок на территории Губкинского городского округа для организации досуга детей школьного, дошкольного и младшего школьного возраста



РЕСУРСЫ ПРОЕКТА



Участники проекта

- Дирекция жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Губкинского городского округа
- Управление архитектуры и градостроительной политики администрации Губкинского городского округа
- Управление культуры администрации Губкинского городского округа
- Отдел физической культуры и спорта
- Управление массовых коммуникаций и информационных технологий
- Подрядные организации, выполняющие работы по благоустройству детских игровых площадок

Ресурсы

Ресурсные мероприятия	Кол-во	Стоимость, тыс.руб.
Благоустройство детских площадок	8	19 000,0

Впереди у нас большой объем работ по благоустройству детских и спортивных площадок. Полученные знания по технологии внедрения сервис-дизайна станут неотъемлемой частью нашей работы при благоустройстве площадок. При разработке проекта будущих новых площадок мы будем проводить опрос как детей так и их родителей и с учетом их пожеланий выполнять работы по благоустройству.



МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

Огромную благодарность наша команда выражает своему наставнику Волковой М.Л. Марина, нам очень повезло, что именно Вы стали нашим наставником в этом проекте. Мы всегда в процессе работы чувствовали Вашу поддержку и отзывчивость. Вы всегда кропотливо рассказывали нам о технологии внедрения сервис-дизайна, всегда были готовы прийти нам помочь. Мы очень ценим Вашу работу.

Также хотим выразить благодарность Кирилловой И.Ю. и Стасенко В.А. Спасибо Вам большое за доброжелательность и поддержку во время защиты наших докладов, это было очень важно для нас. Спасибо за советы и идеи по усовершенствованию наших проектов. Спасибо за то, что делились с нами своим опытом по внедрению технологий сервис-дизайна в нашу деятельность.

Мы благодарны всей нашей дружной команде №3 за сплоченную работу, за позитивные эмоции и за то, что мы совместно прошли этот творческий путь!