



# АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ  
2023 год

# СОСТАВ КОМАНДЫ

ЖС: Маломобильные граждане

(Формирование культурной среды для маломобильных граждан на территории Ивнянского района )

Команда № 3

Ивнянского района - управление культуры



**Медведева  
Ксения  
Сергеевна**

Наставник



**Колтунова  
Мария  
Вячеславовна**

Руководитель  
команды



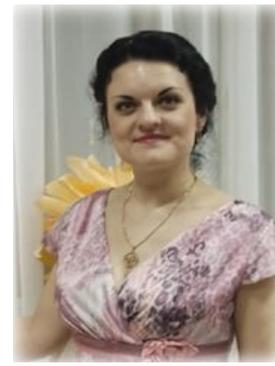
**Глебова  
Анна  
Андреевна**

Член рабочей  
группы



**Нарижная  
Юлия  
Андреевна**

Член рабочей  
группы



**Неведрова  
Ирина  
Геннадьевна**

Член рабочей  
группы



**Хахина  
Наталья  
Сергеевна**

Член рабочей  
группы

# ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

## Маломобильные граждане

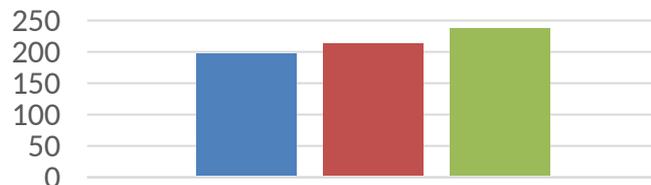
### Население Ивнянского района



- граждане имеющие возможность посещать стационарные КДУ
- маломобильные граждане

Среди населения Ивнянского района 2697 человек или 12,6% от общего числа жителей (21 486) не имеют физической возможности для посещения культурно-досуговых учреждений.

В их число входят: ветераны труда, ветераны Великой Отечественной войны, труженики тыла, люди с ограниченными возможностями здоровья, маломобильные люди, а также одинокие люди. Они нуждаются в общении, эмоциональной перезагрузке, получении позитивных эмоций



Количество обращений для  
получения культурно-досугового  
обслуживания на дому

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



# ГИПОТЕЗА

<b>Задача системы:</b>	<b>Какие действия система ждёт от человека?</b>
Вовлечение в активную творческую жизнь маломобильных граждан посредством организации социокультурного обслуживания на дому	Запрос о его потребности в предоставлении услуг
<b>Какой результат хочет получить система:</b>	<b>Как направляется человек?</b>
Высокий уровень удовлетворенности маломобильных граждан в предоставлении социокультурных услуг	Личное обращение, запрос через волонтеров, работников культуры, социальных работников
<b>Какую основную задачу решает:</b>	
Формирование культурной среды для маломобильных граждан на территории Ивнянского района	
	<b>Формулировка гипотезы:</b>
<b>Сложность человека и семьи:</b>	возможно, когда человек сталкивается с маломобильностью и не имеет возможности быть причастным к социокультурной жизни общества - он ждет действий со стороны учреждений культуры, обращается лично или через волонтеров и социальных работников, чтобы решить задачу вовлечения в активную творческую жизнь посредством организации социокультурного обслуживания на дому; сталкивается с отсутствием физической возможности для посещения
Отсутствует физическая возможность для посещения культурно-досуговых учреждений.	
<b>Восприятие:</b>	
Тревога, апатия, чувство одиночества, раздражительность	

# ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

## ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

\*. Используйте большой формат для командной работы

### Тема 1

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Женщина, 55 лет Мало традиционна, дружит, мероприятия в выходные.</p>	<p>Наблюдения</p> <p>Модерная, активная</p>
---	---

### Тема 2

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Великолепная, величественная Людям нравится больше концертная программа.</p>	<p>Наблюдения</p> <p>Спокойная, гармоничная</p>
--	---

### Тема 3

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Медленная, всегда позитивная Почему никто не любит легко в разлуке</p>	<p>Наблюдения</p> <p>Отвечает не сразу, неудовлетворенная</p>
--	---

### Тема 4

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Расслаив, 55 лет Видеопрограмма в интернете связаны со всеми профессиональными</p>	<p>Наблюдения</p> <p>Веселая, позитивная шутит</p>
--	--

Вопросы: Что  
важно в жизни  
Расслаивать в жизни  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как

Наблюдения:  
Наблюдения:  
Наблюдения:

## ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

\*. Используйте большой формат для командной работы

### Тема 1 Интервьюирование

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Среди нас далеко не все, летает быстро</p>	<p>Наблюдения</p> <p>добросовестные напористые</p>
--	--

### Тема 2 Какие культурные мероприятия посещает?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Пару раз посещала наш музей. Со временем музей увеличился и выросло количество работ, отвечает на много вопросов</p>	<p>Наблюдения</p> <p>всегда была</p>
--	--------------------------------------

### Тема 3 По какой причине не посещает?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>из-за трудностей со здоровьем Всегда хотела, а не могу</p>	<p>Наблюдения</p> <p>сложности, грусть</p>
--	--

### Тема 4 С какими трудностями сталкивается?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Здоровье, проблемы</p>	<p>Наблюдения</p> <p>сложности</p>
--	------------------------------------

Тема 5. Что является самым сложным в работе с клиентами?  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как

Женщина, 48 лет

## ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

\*. Используйте большой формат для командной работы

### Тема 1 Интервьюирование

<p>Ключевые тезисы</p> <p>Очень это нравится, узнаю из соц. сетей</p>	<p>Наблюдения</p> <p>спокойная много отвечает на вопросы</p>
---	--

### Тема 2 Какие культурные мероприятия посещает?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>много не посещает</p>	<p>Наблюдения</p> <p>много нервничает</p>
---	---

### Тема 3 По какой причине не посещает?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>нет времени</p>	<p>Наблюдения</p> <p>аргумент</p>
---	-----------------------------------

### Тема 4 С какими трудностями сталкивается?

<p>Ключевые тезисы</p> <p>из-за работы и домашних забот</p>	<p>Наблюдения</p> <p>много отвечает на вопросы</p>
---	--

Тема 5. Что является самым сложным в работе с клиентами?  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как  
Вопросы: Как

# ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ



Вопросы: изучены 5 вопросов

- Информированы ли вы о проводимых культурных мероприятиях?
- Посещаете ли вы культурные мероприятия? (Какие?)
- Если нет, то по какой причине?
- Если да, то с какими трудностями сталкиваетесь?
- Нравятся ли вам проводимые культурные мероприятия?



## Просьбы

В большинстве случаев респонденты просят:

- организовать выступление творческих коллективах на дому и во дворах;
- организовать доставку автобусом на мероприятия.

**Сергей, 52 года**  
Доброжелателен.  
Комментарий «Мы с супругой ходим на районные праздники, иногда в кино»

**Татьяна, 63 года**  
Спокойная  
Комментарий: «Стараюсь посещать мероприятия». Сталкивается с трудностями добраться до ДК

**Николай, 66 лет**  
Не общительный, не идет на контакт.  
Комментарий: «Мне ничего не нужно»

**Иван, 44 года**  
Спокойно отвечает на вопросы.  
Мероприятия не посещает из – за работы и домашнего хозяйства»

**Галина, 56 лет**  
Любопытная, позитивная.  
Пару раз посещала культурные мероприятия.  
Комментарий: «Побольше бы массовых мероприятий»



## ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ ИНТЕРВЬЮ

\*, Используйте большой формат для командной работы

О респонденте, коротко опишите собеседника <i>Сергей, человек, доброжелательный, 52 года. Живет в деревне, любит в кино.</i>		1	
5 наблюдений, как ведет себя респондент, что говорит <i>Не общительный, не идет на контакт. Не общительный, не идет на контакт. Не общительный, не идет на контакт.</i>	2	5 открытий, что стало новым <i>В ДК работают клуб, где можно заниматься спортом.</i>	3
Цитаты <i>«Мне ничего не нужно»</i>	4	Возможности — ваши первые идеи <i>Возможности — ваши первые идеи. Возможно, это идея.</i>	5

# ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА

У большинства маломобильных граждан нет возможности посещать культурно-досуговые мероприятия, заниматься в клубных формированиях посещать кинотеатр из-за сложностей передвижения в Дом культуры, музей и библиотеки. У многих нет своего транспорта, и в плохую погоду прийти на культурное мероприятия бывает сложно.



Наблюдение и собственный опыт  
Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, кратко описав свои шаг

Наблюдение и собственный опыт Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, кратко описав свои шаг	
Шаг 1: Кратко опишите что происходит <i>Встреча с клиентом</i>	Шаг 2: Кратко опишите что происходит <i>Сбор информации об интересах, потребностях, проблемах</i>
Шаг 3: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 4: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 5: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 6: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 7: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 8: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 9: Кратко опишите что происходит	Шаг 10: Кратко опишите что происходит

Наблюдение и собственный опыт  
Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, кратко описав свои шаг

Шаг 1: Кратко опишите что происходит <i>Встреча с клиентом</i>	Шаг 2: Кратко опишите что происходит <i>Сбор информации об интересах, потребностях, проблемах</i>
Шаг 3: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 4: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 5: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 6: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 7: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 8: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 9: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 10: Кратко опишите что происходит

Наблюдение и собственный опыт  
Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, кратко описав свои шаг

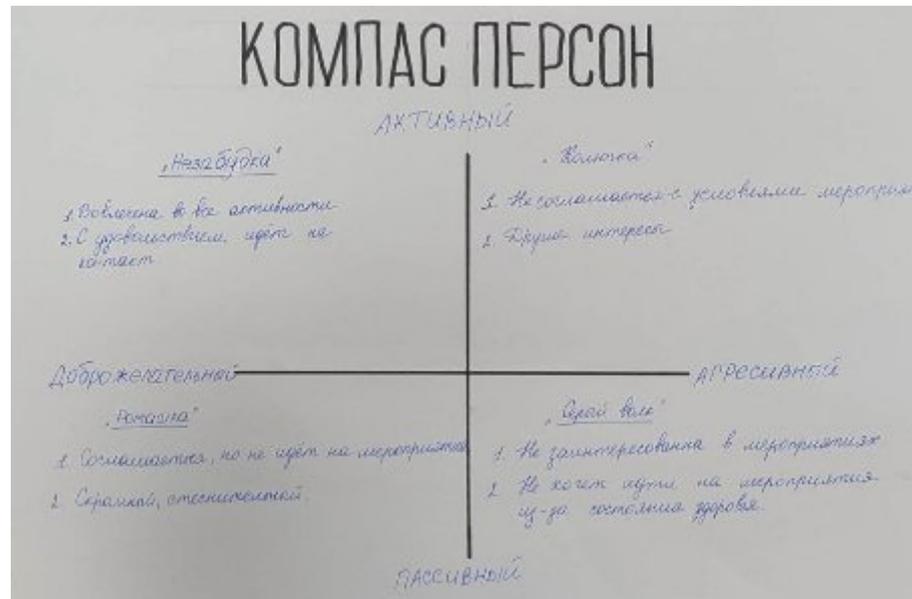
Шаг 1: Кратко опишите что происходит <i>Встреча с клиентом, анализ ситуации, выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 2: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации, выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 3: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 4: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 5: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 6: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 7: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 8: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>
Шаг 9: Кратко опишите что происходит <i>Выявление потребностей, анализ ситуации</i>	Шаг 10: Кратко опишите что происходит <i>Выбор варианта решения проблемы</i>

# МЕТАПРОГРАММА

<p><b><u>Коммуникабельный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приветливый</li> <li>2. Легко идёт на контакт</li> </ol>	<p><b><u>Закрытый</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не идёт на контакт</li> <li>2. Не отвечает на вопросы</li> </ol>
<p><b><u>Доброжелательный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предлагает свою помощь</li> <li>2. Находит позитивные моменты в любой ситуации</li> </ol>	<p><b><u>Агрессивный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не сдерживает эмоции</li> <li>2. С опаской воспринимает всё, что ему предлагают</li> </ol>
<p><b><u>Активный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посещает все мероприятия</li> <li>2. Участвует в художественной самодеятельности</li> </ol>	<p><b><u>Пассивный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отказывается от посещения мероприятий</li> <li>2. Никакие форматы не интересны</li> </ol>
<p><b><u>Ответственный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Участвует в организации мероприятий</li> <li>2. Если обещает, то приходит</li> </ol>	<p><b><u>Безответственный</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Намеренно не отвечает на звонки.</li> <li>2. Обещает прийти, но не приходит</li> </ol>



# КОМПАС ПЕРСОН



# ПЕРСОНА

## ПЕРСОНА

1. Кто я?

Пенсионерка,  
72 года

2. Мой девиз

Быть везде,  
где могу

3. Обо мне

Увлекаюсь  
финской ходьбой,  
люблю петь и  
готовить

4. Со мной  
произошло

Пригласили на  
мероприятие в ДК

5. Теперь я должен сделать

Посетить  
мероприятие

6. И я не понимаю

Как добраться?  
Что мне надеть?

7. Меня огорчает и бесит

Отсутствие поддержки  
родственников.  
Проблема с  
транспортом

8. При этом я  
хочу

Хочу посетить и  
поучаствовать в  
мероприятии

9. А обычно я поступаю так

Ищу кто  
поддержит и  
доставит

10. Моя  
мечта

Выступить на  
сцене

## ПЕРСОНА

1. Кто я?

Пенсионерка

2. Мой девиз

"Быть везде где  
могу"

3. Обо мне

Увлекаюсь финской  
ходьбой  
Люблю петь и готовить

4. Со мной произошло

Пригласили на  
мероприятие в ДК

5. Теперь я должен сделать

Посетить мероприятие

6. И я не понимаю

Что мне надеть?  
Как добраться?

7. Меня огорчает и бесит

Отсутствие поддержки  
родственников  
Проблема с транспортом

8. При этом я  
хочу

Хочу посетить и  
поучаствовать в  
мероприятии

9. А обычно я поступаю так

Ищу кто поддержит и  
доставит

10. Моя мечта

Выступить на  
сцене



# КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

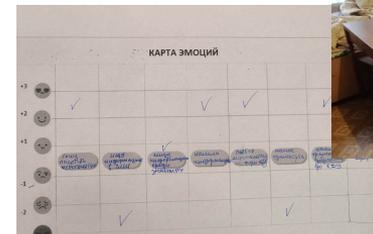
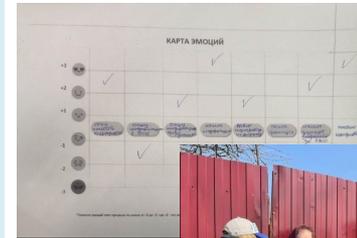


КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА								
номер шага	1	2	3	4	5	6	7	8
рисунок шага								
эмоции								
значимость шага 1-5	5 ✓	4 ✓	4 ✓	4 ✓	4 ✓	4 ✓	4 ✓	4 ✓
точка боли	—	нет опыта в работе, не умею пользоваться интернетом	—	—	—	занятость родителей	—	—
задачи	посетить мероприятие	найти информацию	найти информацию	проанализировать информацию	определиться какой пойти	попасть на мероприятие	невозможно решить проблему самостоятельно	маломобильность
вопросы	какие мероприятия есть в КВУ	где размещены афиши	кто знает о мероприятиях	куда пойти	что интересно	кто отвечает	как организовать досуг	как организовать досуг
ограничения	отсутствие информации	отсутствие информации, не умею пользоваться интернетом	сложно	возможность маломобильности	маломобильность	занятость транспорта	невозможность решить проблему самостоятельно	маломобильность
потребности	духовное просвещение	получение информации	получение информации	духовное просвещение	организовать досуг	добраться до мероприятия	добраться до учреждений культуры	попасть на мероприятие

# КАРТА ЭМОЦИЙ

Нашей командой было опрошено 15 респондентов. В результате мы выяснили, что с негативными эмоциями маломобильные граждане сталкиваются на двух этапах:

1. Во время поиска информации в СМИ (в газете анонсов культурно-досуговых мероприятий нет, а в интернете большинство пожилых граждан, проживающих в сельской местности не умеют пользоваться)
2. Во время поиска транспорта





# ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

ЖС: маломобильные граждане

## ПРОВЕРКА ПРОТОТИПА

Что понравилось пользователю,  
показалось ему значимым

Что было не понятно, неудобно или: понятно  
но не создавало ценность для пользователя

хорошая  
идея...  
желаю удачи  
в реализации

нравится, что  
обучаете  
волонтеров  
перед мероприятием

не было  
обычного  
прототипа

доступный  
и нужный  
проект

хорошая  
идея по  
предоставлению  
адресов в почтовом  
ящике

какие формы  
мероприятий  
будут проходить

как часто  
будут  
организовываться  
мероприятия

идеи визуальной  
раздачи информации  
с помощью буклетов,  
афиш

?

!

Какие  
вопросы

можно ли  
привлечь  
участие в  
мероприятиях  
детей

возвращение  
улиц моих,  
массовые  
мероприятия

Какие идеи появились во время  
тестирования у клиента/команды

# ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

ЖС: маломобильные граждане



- Внесли корректировки по проведению мероприятий. Индивидуальные посещения изменили на уличные массовые мероприятия.
- Сделали единый прототип. Добавили шаги по созданию и обучению волонтерских групп и доставку афиш.

23 респондента



# ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

## КАРТА ЦЕННОСТИ



Социокультурные услуги на дому

Организована работа волонтерских групп. Разработан перспективный план.

Проведение мероприятий, направленных на формирование культурной среды для маломобильных граждан

## ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Качественное предоставление социокультурных услуг

Вовлечение в активную творческую жизнь маломобильных граждан

Создать условия для формирования культурной среды

Наше решение

Социокультурные услуги на дому

название решения

помогает

Маломобильным гражданам

краткое описание клиента

который хочет

Создать условия для формирования культурной среды

ключевая потребность/задача

тем, что

Организовать качественное предоставление социокультурных услуг

получить выгоду или избежать «боль»

Получить информацию о предстоящих мероприятиях

получить выгоду или избежать «боль»

Вовлечь в активную творческую жизнь маломобильных граждан

получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

Работе мобильных волонтерских групп

функция решения

благодаря

Информационному сопровождению проекта

функция решения

благодаря

Проведению социокультурных мероприятий на дому

функция решения



# МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Удовлетворенность населения предоставлением культурно-досуговых услуг	Проводился мониторинг	83%	90%
2.	Уровень информированности о проведение мероприятий	Проводился мониторинг	48%	80%
3.	Доля маломобильных граждан, имеющих возможность посещать культурно-досуговые мероприятия	Проводился мониторинг	15%	90%

# ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

**ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:** к ноябрю 2024 года вовлечь не менее 100 маломобильных граждан в культурно-досуговые мероприятия на территории Ивнянского района.

1. Сбор материалов о людях с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных людях в органах самоуправления сельских поселений,
2. социологический опрос среди нуждающихся жителей с целью определения концепции оказания социокультурной услуги.
3. Разработка перспективного плана

1. Разработка методических рекомендаций, чек-листа для работы волонтерской группы
2. Создание не менее 14 мобильных волонтерских групп. (набор волонтеров, обучение, тестирование работы на пилотной группе, корректировка, тиражирование)

1. Организация работы волонтерских групп.
2. Информирование населения о проводимых мероприятиях.
3. Проведение мероприятий, направленных на формирование культурной среды для маломобильных граждан

1. Проведение мероприятий, направленных на формирование культурной среды для маломобильных граждан
2. Анализ проведенной работы

декабрь 2023 –  
январь 2024

февраль-март 2023

апрель-август 2023

сентябрь-октябрь 2024

# РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Оказание содействия сторонних организаций

Учреждения культуры  
Ивнянского района



Передвижной  
культурный центр  
«Автоклуб»



Органы местного  
самоуправления



Волонтёры культуры



## Ресурсы

Ресурсные мероприятия	Количество	Стоимость	Итого
Приобретение акустической системы для проведения мероприятий	1 шт.	Акустическая система активная с USB/MP3/SD/BT и эффектом Echo BG KPA-08WE13 Цена 17 000 руб	17 000 руб.
Приобретение вокальной радиосистемы для использования на открытых и закрытых площадках	4 шт.	Радиосистема вокальная BG EU-45A Цена 8 500 руб	34 000 руб.
ГСМ		20000 руб	20000 руб.
			71 000 руб.

# МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

- **Спасибо** нашей команде за сплочённость, позитивный настрой, креативное мышление и продуктивную работу!
- **Спасибо** нашему наставнику Ксении за колоссальное терпение, понимание и поддержку!
- **Спасибо** проекту «Сервис-Дизайн» за интеллектуальное развитие, творческий рост и новые полезные знакомства. Помогли нам выйти на путь, ведущий к новым знаниям.
- **Спасибо** нашим региональным наставникам Анастасии и Ирине Юрьевне за то, что научили нас мыслить безгранично



*Спасибо:)*

*Спасибо!*

*Спасибо!*

