



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



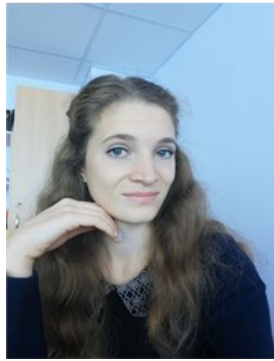
**Медведева
Ксения
Сергеевна**

Наставник



**Колтунова
Мария
Вячеславовна**

Руководитель
команды



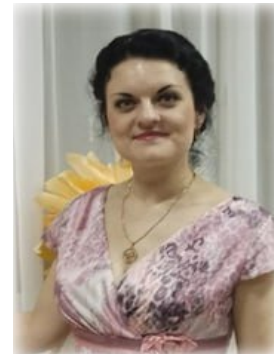
**Глебова
Анна
Андреевна**

Член рабочей
группы



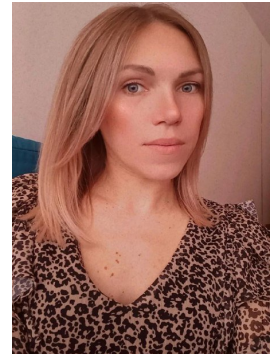
**Нарижная
Юлия
Андреевна**

Член рабочей
группы



**Неведрова
Ирина
Геннадьевна**

Член рабочей
группы



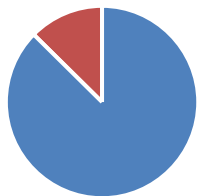
**Хакина
Наталья
Сергеевна**

Член рабочей
группы

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Маломобильные граждане

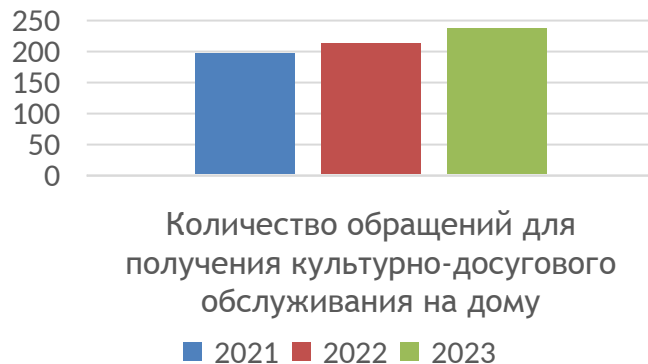
Население
Ивнянского
района



- граждане имеющие возможность посещать стационарные КДУ
- маломобильные граждане

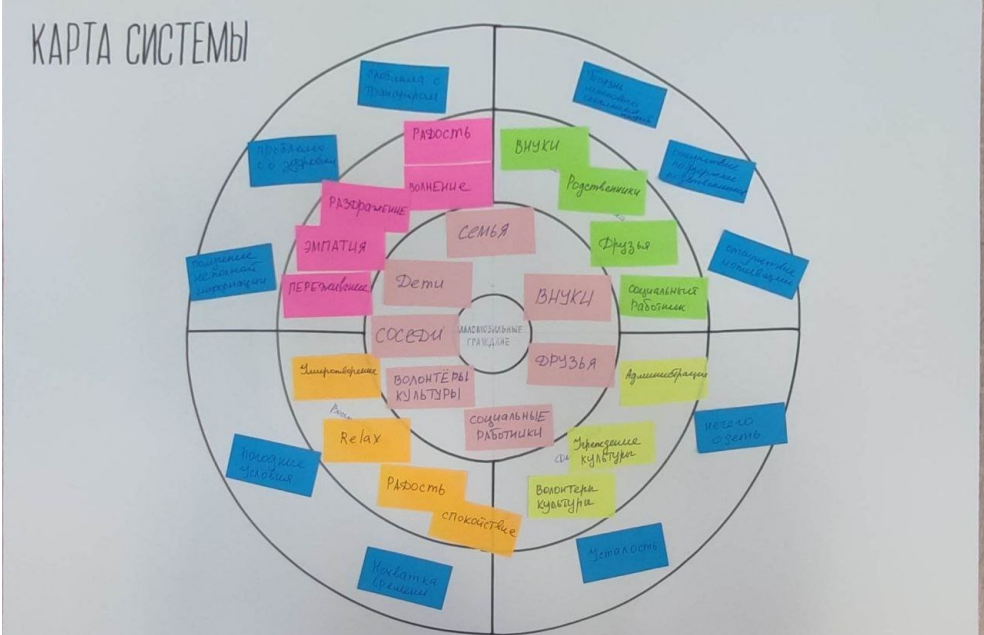
Среди населения Ивнянского района 2 697 человек или 12,6% от общего числа жителей (21 486) не имеют физической возможности для посещения культурно-досуговых учреждений.

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



КАРТА СИСТЕМЫ

Маломобильные граждане в ЖС



ГИПОТЕЗА

| Задача системы: | Какие действия система ждёт от человека? |
|--|---|
| Вовлечение в активную творческую жизнь маломобильных граждан посредством организации социокультурного обслуживания на дому | Запрос о его потребность в предоставлении услуг |
| Какой результат хочет получить система: | Как направляется человек? |
| Высокий уровень удовлетворенности маломобильных граждан в предоставлении социокультурных услуг | Личное обращение, запрос через волонтёров, работников культуры, социальных работников |
| Какую основную задачу решает: | |
| Формирование культурной среды для маломобильных граждан на территории Ивнянского района | |
| | Формулировка гипотезы: |
| Сложность человека и семьи: | 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 волонтёров 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. | |
| Восприятие: | |
| Тревога, апатия, чувство одиночества, раздражительность | |

ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

*, Используй большой формат для командной работы

Тема 1

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|---|---------------------|
| Жанко, 55 лет Мало традиционных привычек, интроверсия в семье. | Молодая, позитивная |

Тема 2

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|--|---------------------------|
| Викторина, 60 лет Нужно увеличить время концертных программ. | Спокойная, переработанная |

Тема 3

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|---|---------------------------------------|
| Александр, 50 лет Писатель Роль не только популяри- зации в музыке | Отвечает не уверенно, недоуверчиво |

Тема 4

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|--|--------------------------------|
| Александр, 55 лет Музыкант и композитор Свойства ролевой профессиональной интроверсии | Веселый, позитивно настроенный |

Викторина - она
ролевая была
Позитивный и командный прив-
ет

Наблюдения
интересно, адекватно

ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

*, Используй большой формат для командной работы

Тема 1 Интроверсия

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|---|----------------------|
| Сестры или братья в семье, маленькая семья | добродушные напорные |

Тема 2 Какие культурные мероприятия посещает?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|---|-------------|
| Пару раз посещала театр музыка. Встречалась с друзьями и выбирала различные блюда, отбывает на работу встречи | Беспокойная |

Тема 3 По какой причине не посещает?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|--|------------------------|
| из-за трудностей со здоровьем было тяжело, а потому | Спокойная, дружелюбная |

Тема 4 С какими трудностями сталкивается?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|--------------------|------------|
| Здоровье, проблемы | Спокойная |

Тема 5. Удовлетворенность
Викторина и Викторина Виктория
показывает

Собеседник с Викториной

ГЛУБИННЫЕ ИНТЕРВЬЮ. ШАБЛОН ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

*, Используй большой формат для командной работы

Тема 1 Интроверсия

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|---|---------------------------------------|
| В семье много детей, много из семьи, много | Спокойная много ответов на вопросы |

Тема 2 Какие культурные мероприятия посещает?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|-------------------|------------------|
| много не посещает | много нервничает |

Тема 3 По какой причине не посещает?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|-------------------|------------|
| много не посещает | аргумент |

Тема 4 С какими трудностями сталкивается?

| Ключевые тезисы | Наблюдения |
|----------------------------------|---|
| из-за работы и домашних забот | Наблюдения много ответов на вопросы |

Викторина - Викторина
в основном не принимает
замечания

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»

Галина, 56 лет

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



ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ ИНТЕРВЬЮ

*, Используйте большой формат для командной работы

| | |
|---|--|
| <p>О респонденте, коротко опишите собеседника ①</p> <p><i>Сергей Николаевич Николаевич 52 лет. Доброжелатель, ходит в клубе.</i></p> | <p>5 наблюдений, как ведет себя респондент, что говорит ②</p> <p><i>Не общительный, не идет на контакт. Не общительный, не идет на контакт. Не общительный, не идет на контакт.</i></p> <p>5 открытий, что стало новым ③</p> <p><i>В клубе работают клубные работники.</i></p> |
| <p>Цитаты ④</p> <p><i>«Мне ничего не нужно»</i></p> <p>Возможности — ваши первые идеи ⑤</p> <p><i>Возможности — ваши первые идеи. Возможно, что-то.</i></p> | |

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, коротко описав свои шаги

| | |
|---|---|
| Шаг 1: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие | Шаг 2: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, знакомство, обмен информацией |
| Шаг 3: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 4: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 5: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 6: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 7: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 8: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 9: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 10: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |

Наблюдение и собственный опыт
Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, коротко описав свои шаги

| | |
|---|--|
| Шаг 1: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие | Шаг 2: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 3: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 4: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 5: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 6: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 7: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 8: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 9: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 10: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |

Наблюдение и собственный опыт
Пройдите весь путь самостоятельно и выпишите основные этапы работы, коротко описав свои шаги

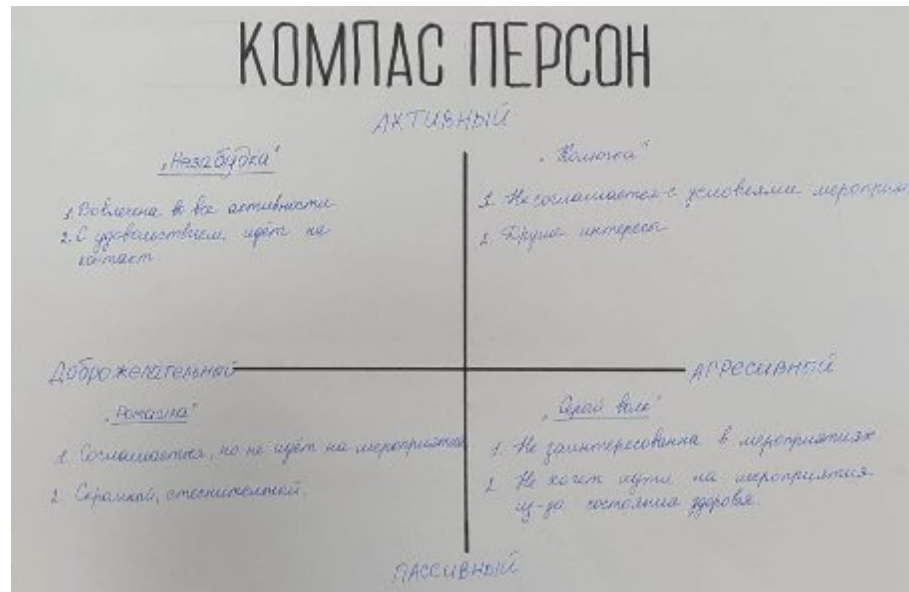
| | |
|---|--|
| Шаг 1: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 2: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 3: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 4: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 5: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 6: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 7: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 8: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |
| Шаг 9: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией | Шаг 10: Коротко опишите что происходит Встреча, приветствие, обмен информацией |

МЕТАПРОГРАММА

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



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
довезёт

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

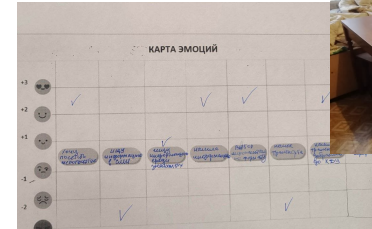
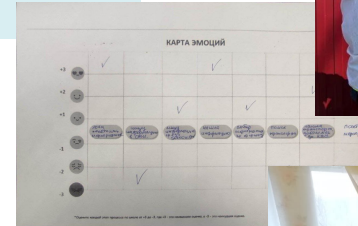
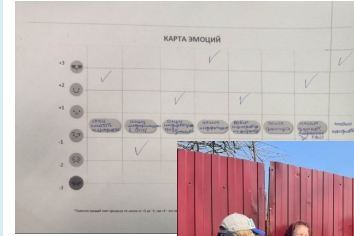


| КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА | | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--|------------------------|
| номер шага | 1 Хочу посетить мероприятие | 2 Ищу информацию в СМИ | 3 Ищу информацию среди знакомых | 4 Нашла информацию | 5 Выбор мероприятия по расписанию | 6 Поиск транспорта | 7 Не нашли транспорт | 8 Осталась дома |
| рисунок шага | | | | | | | | |
| эмоции | | | | | | | | |
| значимость шага 1-5 | 5 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ | 4 ✓ |
| точка боли | | нет навыков в работе, не умею пользоваться интернетом | | | | занятость родителей | | |
| задачи | посетить мероприятие | найти информацию | найти информацию | проанализировать информацию | определиться куда пойти | попасть на мероприятие | невозможность решить проблему самостоятельно | маломобильность |
| вопросы | какие мероприятия есть в КДУ | 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...
желают удачи
в реализации

нравится, что
обучаете
волонтеров
перед мероприятием

не было
обычного
прототипа

доступный
и нужный
проект

хорошая
идея по
представлению
адресов в почтовые
адресики

какие формы
мероприятий
будут проходить

?

как часто
будут
организовываться
мероприятия

!

индивидуальная
раздача информации
в виде буклетов,
афиш

Какие
вопросы

можно ли
привлечь
участие в
мероприятиях
детей

возможные
улицы,
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 волонтёрских групп и доставку афиш.

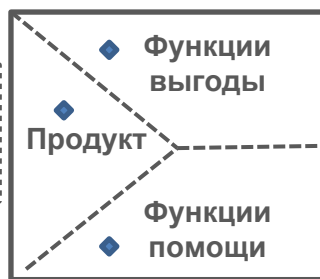
23 респондента



ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

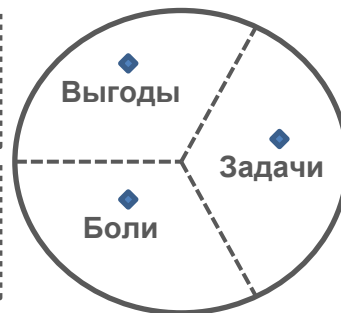


Организована работа волонтерских групп. Разработан перспективный план.

Проведение мероприятий, направленных на формирование культурной среды для маломобильных граждан

Качественное предоставление социокультурных услуг

Вовлечение в активную творческую жизнь маломобильных граждан



Создать условия для формирования культурной среды

Наше решение

Социокультурные услуги на дому

помогает

Маломобильным гражданам

название решения

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»

благодаря

Работе мобильных волонтерских групп

функция решения

Получить информацию о предстоящих
мероприятиях

получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

Информационному сопровождению
проекта

функция решения

Вовлечь в активную творческую жизнь
маломобильных граждан

получить выгоду или избежать «боль»

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

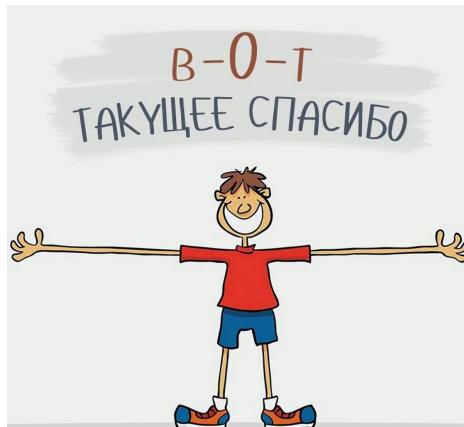


Ресурсы

| 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 ГСМ | 4 шт. | Радиосистема вокальная BG EU-45A Цена 8 500 руб | 34 000 руб. |
| | | 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!

