



# Жанна Прашкевич

Руководитель The Guests Studio,  
куратор Школы сервиса Novikov School

**«Опыт исследования  
человекоцентричных моделей в  
госсервисах»**



**12.09.2019**



# О спикере

## Жанна Прашкевич

- Владелица проектно-консалтинговой студии The Guests Studio  
[www.the-guests.com](http://www.the-guests.com)
- Куратор Школы сервиса Novikov School  
[www.novikovschool.com](http://www.novikovschool.com)
- Исследователь психологии сервиса и методологии гостеприимства
- База знаний [www.prashkevich.com](http://www.prashkevich.com)





# Наш план

- **Концепция «Сервис 4.0».**
- **Гостеприимство территорий и инфраструктур**
- **Кейсы:**
  - Исследование гостеприимства города
  - Информационная доступность и гостеприимство территории
  - Сервисная модель полиции
- **Грабли и выводы**

# сервис 0.0



У нас товарищ,  
порядок такой:  
«Поел - убери за собой!»

## Меню советского человека

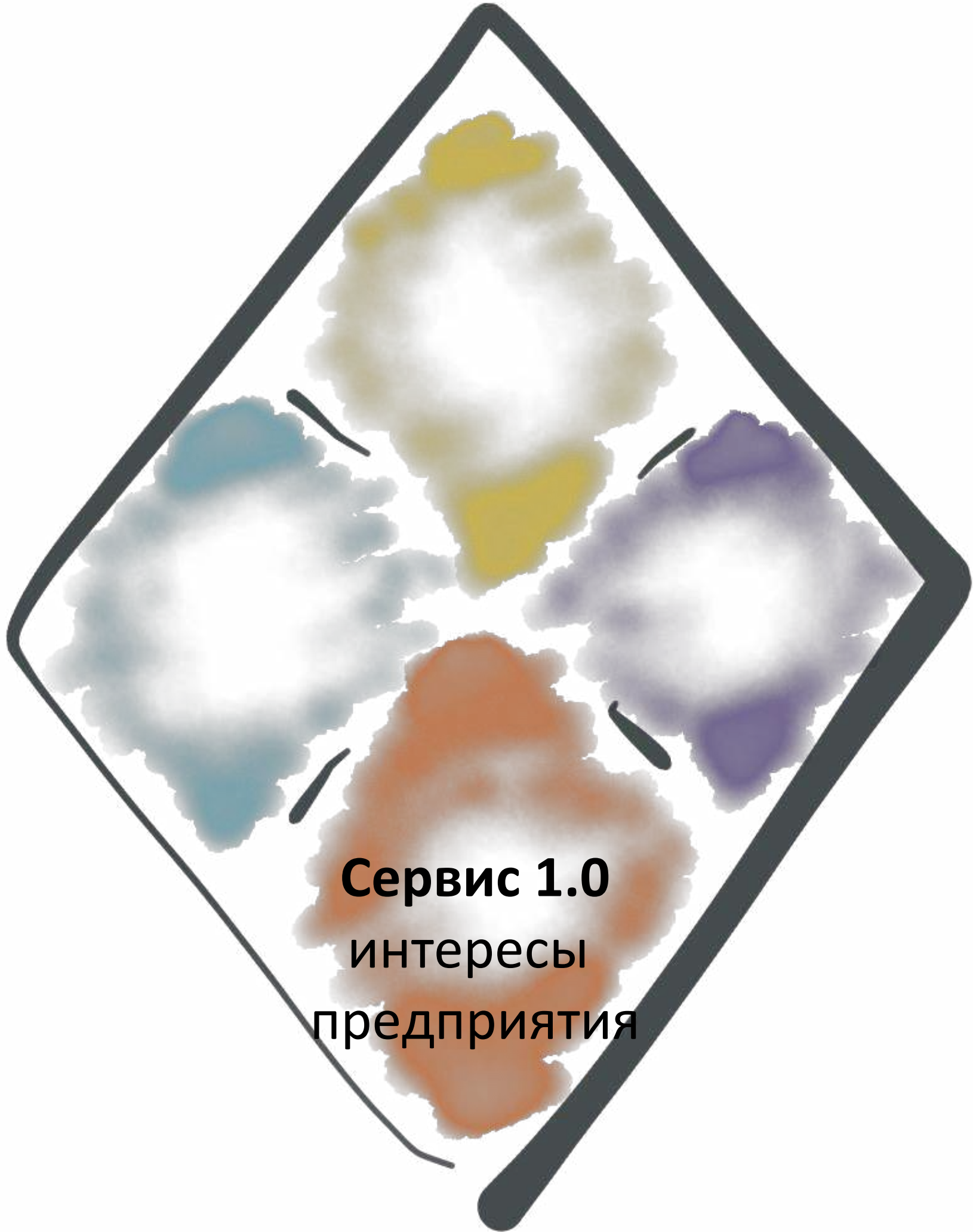
ГОРЯЧЕ	ХОЛЕД
Борщ (пор.) - 60	Щ. СВ. КАПУСТЫ - 30
Солянка (пор.) - 100	Щ. СВ. ПОСРИСВ - 40
Суп гороховый (пор.) - 50	Щ. СВ. ПОПЦАДР - 40
Суп рыбный (пор.) - 70	Щ. КРАБ ПАЛОЧЕК - 40
Суп с лапшой (пор.) - 50	МАРКОВЧА - 30
Суп ХАРЧО (пор.) - 70	СВЕКЛА - 30
Щ. ЗЕЛЕННЫЕ (пор.) - 70	ЯШО ОТВАРНОЕ - 20
РАССОЛЬНИК (пор.) - 60	
Суп с ТРИКАДЕЛЬКАМИ - 70	

ГОРЯЧЕ	ХОЛЕД
КОТЛЕТА КУРИНАЯ (пор.) - 80	ГРЕЧКА (пор.) - 40
КОТЛЕТА СВИНАЯ (пор.) - 80	МАКАРОНЫ (пор.) - 40
ОКОРЮШОК (пор.) - 80	РЫС с ПИВОМ - 70
БУЯШ СВИНОЦ (пор.) - 80	ПЮРЕ КАРТОФЕЛЬНОЕ - 40
ОТБИВНАЯ КУР (пор.) - 100	КАПУСТА ТУШЕНАЯ - 40
ТЕУТЕЛЯ (пор.) - 40	СЛОС (пор.) - 20
РЫБА ЖАРЕНАЯ (пор.) - 90	С. ТАЧА (пор.) - 25
СОСИСКА (пор.) - 30	ХЛЕБ (пор.) - 2
КОТЛЕТА РЫБНАЯ (пор.) - 80	



Щ. СУХОПРЮ (пор.) - 20	ЧАЙ ЗЕЛЕНЫЙ (пор.) - 10
Щ. ПОПЦАДР (пор.) - 20	

# сервис 1.0



бой посуды 1 единица	50 р.
разбитый фонарь	300 р.
разбитый душ	2000 р.
разбитая кафельная плитка	2000 р.
разбитое стекло	2000 р.
порча сантехники	2000 р.
порча унитаза	2000 р.
порча раковина	1000 р.
порча телевизора	15 000 р.
порча DVD	1000 р.
порча караоке	1000 р.
пульт телевизора	300 р.
порча футболиста	200 р.
порча стола	7000 р.

# сервис 2.0



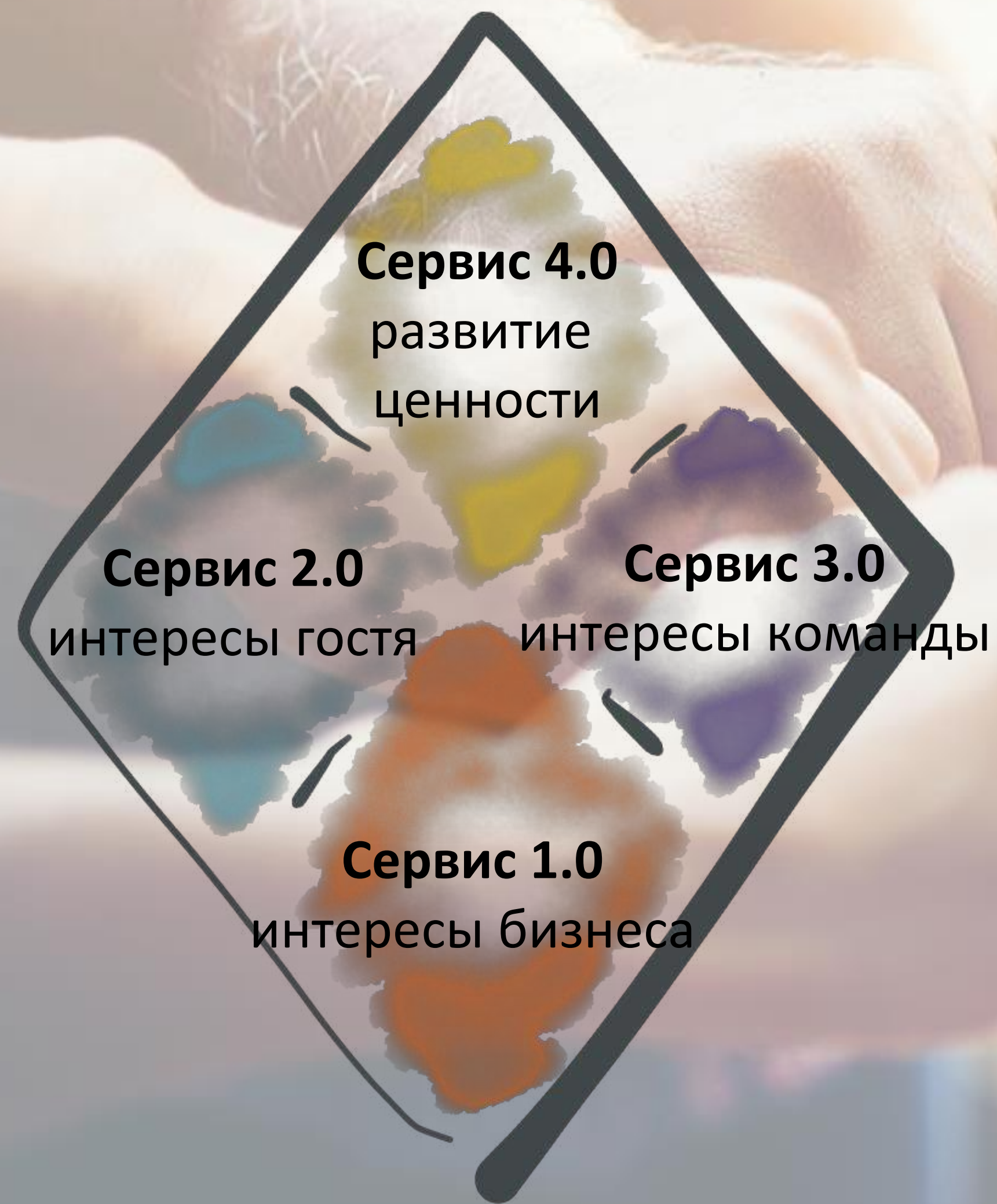
«Клиент всегда прав!»

# сервис 3.0



«Позаботься о своей команде,  
и команда позаботится о гостях»

# сервис 4.0



- Сервис – это профессия, гостеприимство – общечеловеческая ценность
- Гостеприимство – это искусство принимать другого человека таким, каков он есть, удовлетворяя его потребности, при этом оставаясь в сильной позиции Хозяина

\*Автор концепции Сервис 3.0. – Макс Ламанов, Наталья Брагина  
Доработка до Сервис 4.0. – Жанна Прашкевич





# Гостеприимство территорий

## Факторы гостеприимства территории:

- Свобода перемещения и доступность объектов для посещения
- Информационная доступность: знать, куда идти, зачем идти и каким способом
- Открытость и толерантность местных сообществ
- Городское разнообразие

**Цель исследования** — составить карту впечатлений гостя города, выявить болезненные точки и точки роста гостеприимства Алматы.

Методология исследования соответствует технологии составления Customer Journey Map, черновик доступен для чтения и комментирования [по ссылке](#).



# Гостеприимство Алматы, 2015

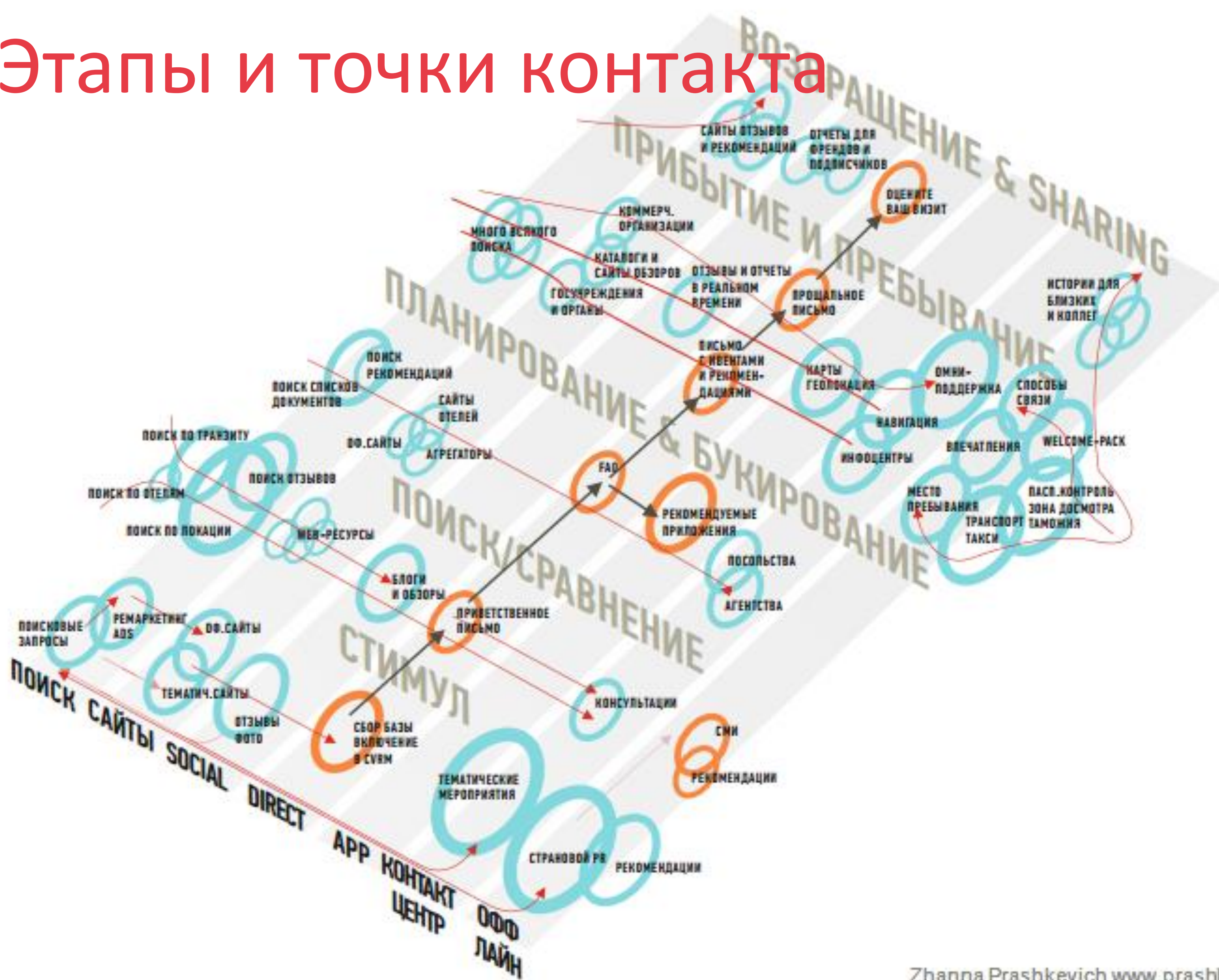
**Ситуация:** Затраты на территориальный брендинг и маркетинг бывают достаточно велики, и важно понять, не вмешивается ли какой-то посторонний фактор на конечное впечатление вашего гостя? Представьте, что можно понять, какой из внешних факторов необходимо взять под контроль, чтобы он не смазал конечное впечатление от посещения вашего предприятия или города?

**Задача:** Перед международным спортивным событием «Универсиада 2017» провести исследование и выявить факторы, которые напрямую влияют (линейная корреляция) на конечное впечатление гостя и на его готовность рекомендовать посещение города Алматы своим близким.

**Гипотеза:** Есть фактор, напрямую не относящийся к туристическому продукту (культурное разнообразие, открытость местных сообществ, доступность объектов), который напрямую влияет на готовность рекомендовать иностранными туристами посещение города Алматы.



# Этапы и точки контакта





# Анкета

## 1. Обозначьте вашу позицию

- Гость из другой страны
- Гость из другого населенного пункта Казахстана
- Горожанин / Житель Алматы, вернувшийся из поездки
- Принимающая сторона: представитель гостиницы, ресторана, туристического бизнеса и др.
- Другое (укажите)

## 2. Оцените ваш опыт пребывания в Алматы

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	Затрудняюсь оценить
Пребывание в городе	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Открытость местных сообществ и горожан	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Культурное разнообразие	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Личная безопасность в городе	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Доступность объектов в городе	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Пожалуйста, добавьте "Балльные точки" в опыт путешествия и пребывания в Алматы:

## 3. Оцените удобство ориентации в городе и перемещения по Алматы

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	Затрудняюсь оценить
Удобство перемещения по городу пешком	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство перемещения на общественном транспорте	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство использования такси	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство ориентации по указателям и информационным стендам и табло, размещенным в городе	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство поиска информации об объектах города, достоверность полученной информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаимодействие с информационными и туристическими центрами, справочными службами	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Сервис и гостеприимство в отелях, ресторанах и других службах	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Удобство ориентации по указателям и информационным стендам и табло, размещенным в городе	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Удобство поиска информации об объектах города, достоверность полученной информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Взаимодействие с информационными и туристическими центрами, справочными службами	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Сервис и гостеприимство в отелях, ресторанах и других службах	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Доступность предприятий города по телефону (возможно было дозвониться и получить информацию)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Физическая доступность предприятий города (было удобно добраться, предприятия были открыты, предприятие было открыто в час вашего посещения)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Пожалуйста, добавьте "Балльные точки" в опыт путешествия и пребывания в Алматы:

## \* 4. Какова вероятность, что Вы порекомендуете посетить Алматы другу или коллеге?

Совсем не вероятно

Крайне вероятно

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 5. Если хотите, пожалуйста, оставьте предложения улучшения опыта прибытия и пребывания в Алматы гостей города

## 6. Просим оставить свои данные для уточнения деталей вашего визита Алматы

Ваше имя

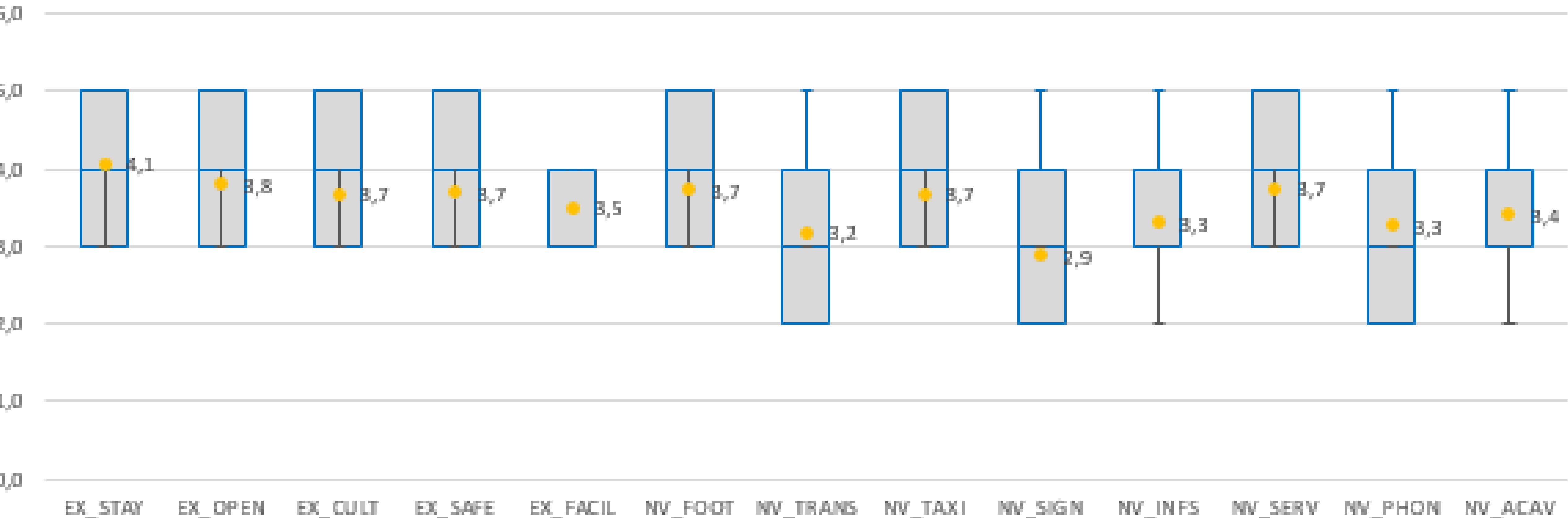
Ваш контактный телефон

Ваш контактный email

Готово

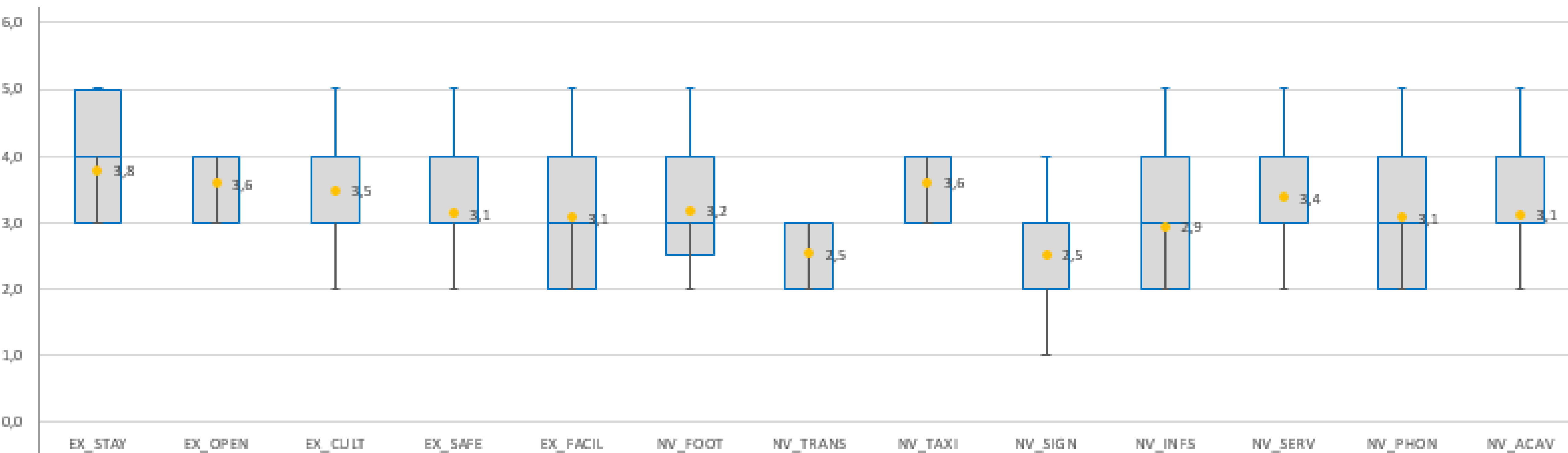


# Иностранцы. NPS 6



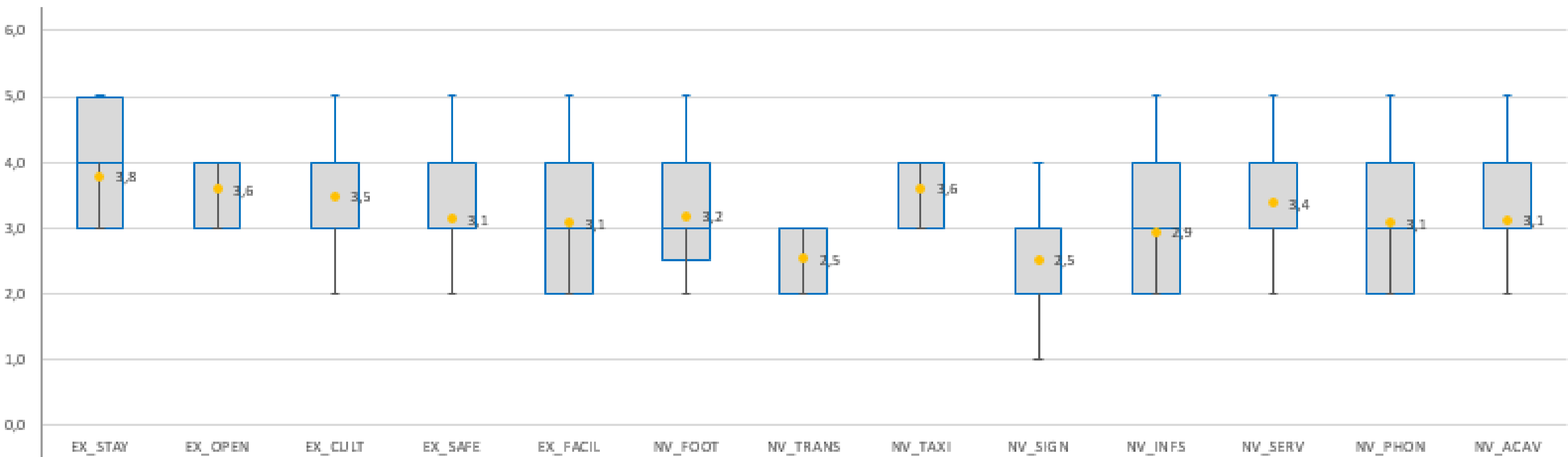


# Внутренние туристы. NPS -14





# Свои и иностранные студенты. NPS -17





# Болевые точки

	Общественный транспорт	Общественные туалеты	Доступность городских объектов	Безопасность	Освещение	Воздух	Информация и навигация	Автотрафик
Иностранцы	29%	14%	50%	30%	0%	50%	50%	15%
Внутренние гости	18%	14%	0%	10%	25%	17%	11%	23%
Горожане	54%	71%	50%	60%	75%	33%	34%	62%
Принимающая сторона	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%
Общий итог	28	7	8	10	4	6	44	13

	Полиция	Чистота	Открытость сообщество	Сервис	Удобство для пешеходов	Стоимость и цены	Миграционные процедуры	Инфраструктура	Культурное разнообразие	Такси
Иностранцы	50%	10%	41%	42%	43%	33%	43%	67%	50%	40%
Внутренние гости	50%	0%	18%	5%	0%	0%	14%	0%	17%	20%
Горожане	0%	90%	35%	42%	57%	67%	29%	33%	33%	30%
Принимающая сторона	0%	0%	6%	11%	0%	0%	14%	0%	0%	10%
Общий итог	4	10	17	19	7	9	7	3	12	10





# Информационная доступность

ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ САЙТОВ  
ГОССАЙТОВ И ПРЕДПРИЯТИЙ Г. АЛМАТЫ



Центр оказания специальных  
социальных услуг  
 Гор. дом-интернат для детей  
с психоневр. патологиями  
 Транспортный холдинг  
«Алматы Капа Жарык»  
 Общест. экологический совет  
 Управление строительства  
 Казахский гос. цирк  
 Гос. театр кукол  
 Алматытеплокоммунэнерго  
 Музей Н. Тлендиева  
 Природный парк «Медеу»  
 ГКП «Алматы капажер»  
 Объединение музеев

Городская больница 5  
 Центральная гор.больница  
 Алматы тазальк  
 Музей народных инструментов  
 Центральный гос. архив  
 Центр перинатологии  
 Центр развития Алматы  
 Транспортная карта СНАИ  
 Упр.занятости и соцпрограмм  
 Маслихат Алматы  
 Метрополитен

Центр по борьбе со СТИД  
 СГК Алматы  
 Прокуратура г. Алматы  
 Центр психич.здоровья  
 Упр. внутр. политики  
 АлматыЖарнама  
 Аэропорт Алматы  
 АлматыЭнергоСбыт  
 Алматинский зоопарк  
 Управление жилья  
 Управление финансов  
 Упр. предпринимательства  
 Апатауский акимат  
 Турксибский акимат

Управление экономики  
 Управление мол. политики  
 Управление культуры  
 Департамент доходов  
 Ревизионная комиссия  
 Гор.больница 28  
 Управление туризма  
 Алматинский районный суд  
 Станция скорой мед.помощи  
 Алматинские теплосети  
 Управление образования  
 Алматинский акимат  
 Медеуский акимат  
 ДЧС Алматы

Холдинг Алматы Су  
 Управление здравоохранения  
 Управление прир.ресурсов  
 Алматинский городской суд  
 Ни один сайт на момент  
проверки не соответствовал  
всем требованиям

Соответствие 33 критериям  
из закона «О доступе к информации»

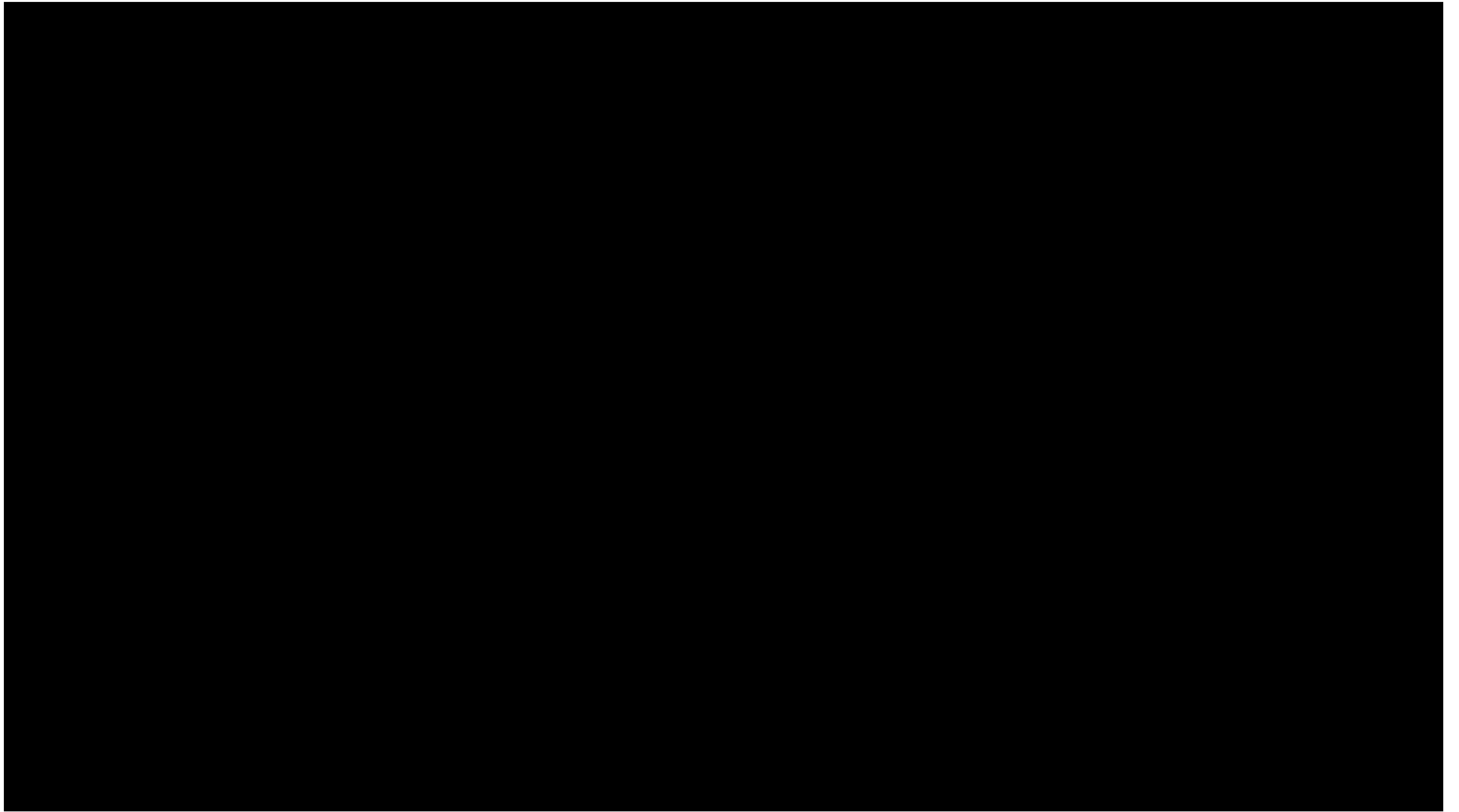
соответствие 25  
техническим критериям



# Сайты госорганов, Алматы, 2016

## Методология

- Хакатон по проверке сайтов государственных органов. Приняло 15 человек – представители общественных организаций и инициатив, digital-компаний и частные лица
- Сбор, обработка и визуализация данных заняли еще 4 недели.
- Анализ данных проводило маркетинговое бюро DPR, перепроверку данных производила Ассоциация казахстанского интернет-бизнеса и мобильной коммерции.
- Участники хакатона посетили веб-сайты 60 государственных органов и коммунальных предприятий, подведомственных учреждений, предприятий ГЧП и территориальных представительств с целью их оценки по 34 критериям.
- Из них – 17 обязательных требований, предусмотренные Законом «О доступе к информации» и 17 – рекомендуемые экспертами технические критерии (полный список критериев исследования в приложении к пресс-релизу).





# Результаты

## Наиболее часто не соблюдаются следующие обязательные требования:

- Размещение интерактивных опросов граждан
- Размещение актуальных вакансий учреждения на сайте
- Размещение образцов принимаемых заявлений
- Частота обновлений сайта
- Размещение расписания работы учреждения
- Размещение информации о руководителях, включая ФИО, номер телефона, часы приема, рабочая электронная почта
  - Равенство наполнения на русском и казахском языках
  - Размещение отчетов или докладов о проделанной работе

## Наиболее частыми недостатками по техническим критериям являются:

- Невозможность подписаться на обновления сайта
- Низкая скорость загрузки сайта
- Домены сайтов госорганов часто зарегистрированы на физические лица или другие юридические лица
- Низкая видимость сайта для поисковых систем (отсутствие карты сайта sitemap.xml, мало индексируемых страниц сайта в поисковых системах Google и Яндекс, отсутствие или ошибки в файле robots.txt)
- Отсутствие мобильной версии или адаптации сайта
- Указание неофициальной почты. Чаще всего государственные

органы для приема писем используют российский сервис mail.ru и международный gmail.com

## Чаще всего на сайтах обладателей информации соблюдаются:

- Указание адреса учреждения
- Размещение хостинга в Казахстане
- Размещение порядка рассмотрения запросов от физических и юридических лиц
- Наличие сервиса «Вопрос-Ответ»
- Регистрация домена сайта непосредственно на учреждение
- Наличие корректно работающей поисковой строки на сайте



# Исследование внутреннего сервиса МВД КР, 2019

## Цель

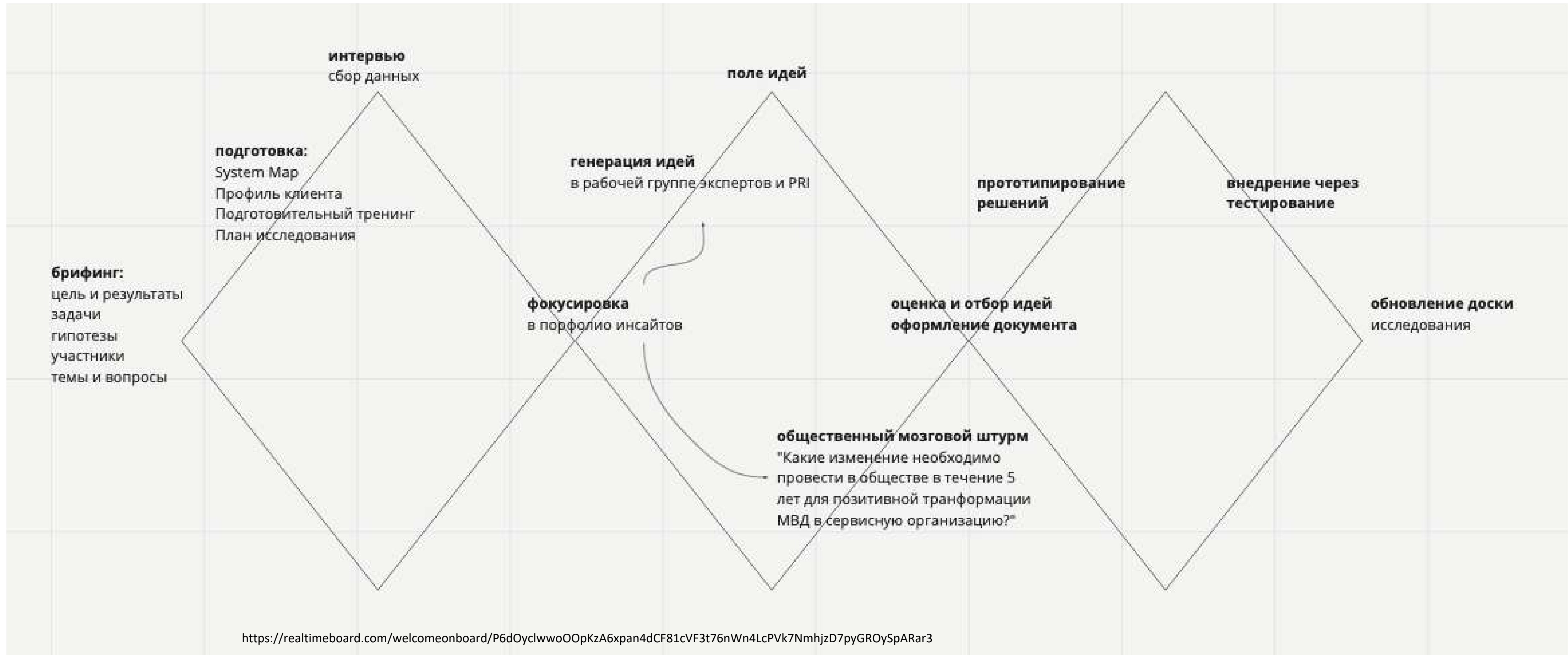
Выделить внутренние и внешние системные факторы, через которые возможно качественно улучшить внутренний "клиентский опыт" сотрудников МВД для позитивной сервисной трансформации МВД КР в течение 1-3 лет и которые будут способствовать снижению практики пыток в Кыргызстане

## Проблематика

1. Провал в трансформации МВД КР
2. Применение пыток со стороны сотрудников МВД

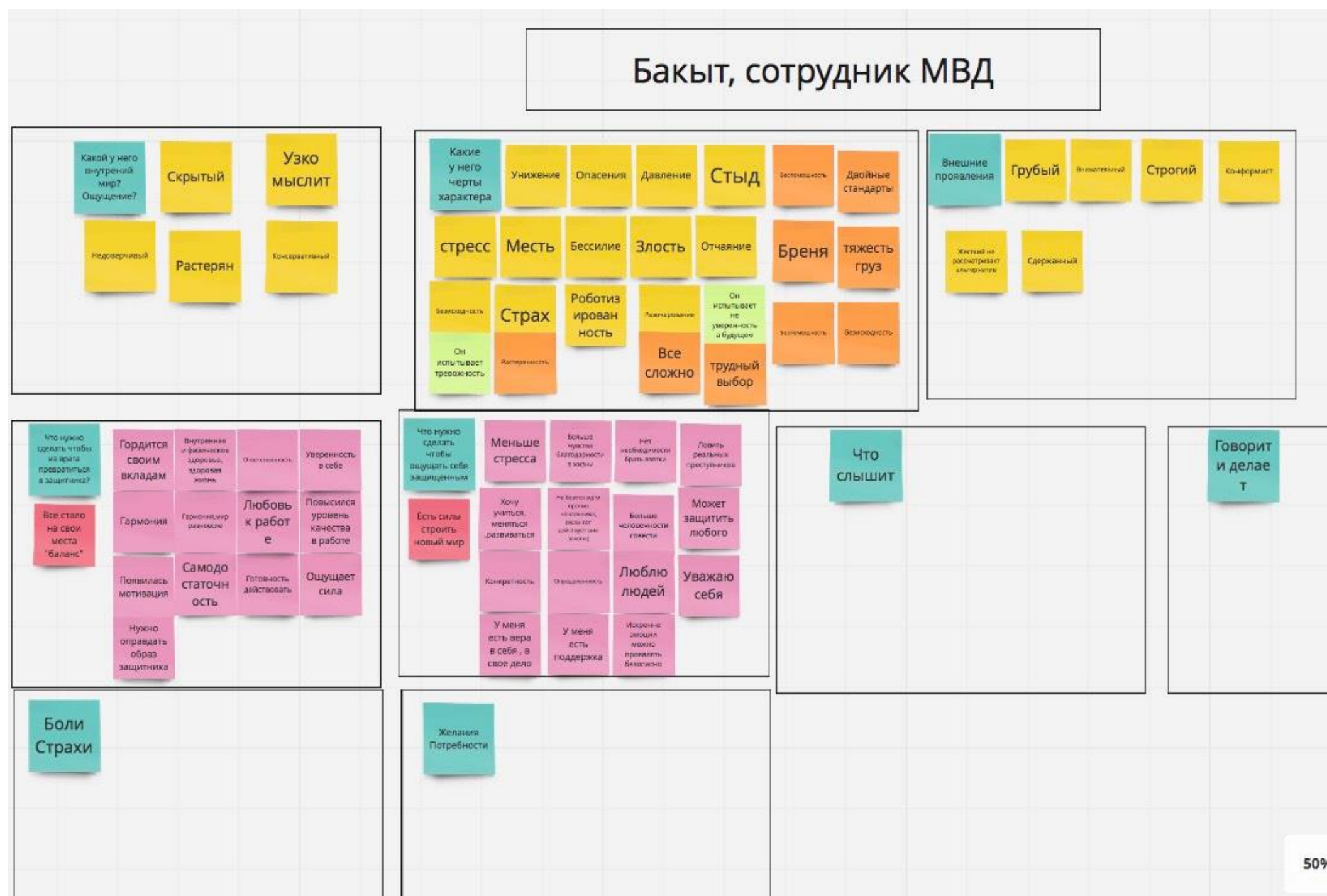


# План исследования





# Портрет следователя



**Бакыт:** бедный киргиз, женат и 3 детей, имеет любовницу, 45-50 лет, средний рост, немного обросший, опухшее лицо, небритый, страдает давлением, сердечник, лишний вес с животом, скромно одет, потрепанная обувь, одежда немного большевата, скромная поношенная одежда, запущенная стрижка, взгляд: уставший, потухший, заливает эмоции много алкоголем. С собой старая сумка, блокнот, большой портфель набитый бумагами.



# Вопросник

- Какие затруднения в работе могут быть в системе?
- В каких моментах вашей работы вам хочется что-то поменять?
- Что может отнимать несправедливо много времени? На что тратите слишком много времени?
- Что может раздражать в работе больше всего? В людях что может раздражать?
- Какие мысли о задержанном могут посещать во время задержания?
- С какими затруднениями и ломкой могут сталкиваться новые сотрудники во время адаптации?
- Что может меняться в человеке, когда он долго работает в органах?
- Какие затруднения в работе могут возникать при допросе?
- Как вы думаете, в каких ситуациях сотрудникам МВД приходится применять давление, что может подтолкнуть к этому?
- Что можно было бы назвать давлением?
- А какие виды давление могут применять сотрудники?
- В каких ситуациях могут допускаться давление?
- Как мы можем разделить психологическое давление от физиологического?
- Что мы считаем психологическим давлением, а что физиологическим ?





# Контексты

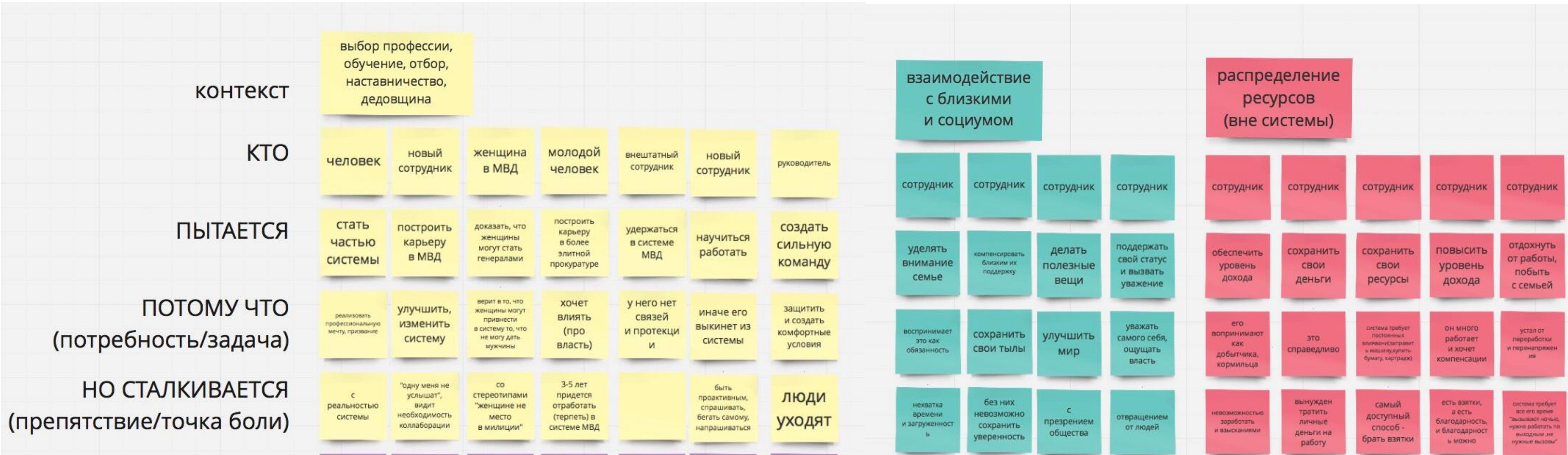
ВЫГРУЗКА РЕЗУЛЬТАТОВ ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ МВД

## КОНТЕКСТ





# Инсайты



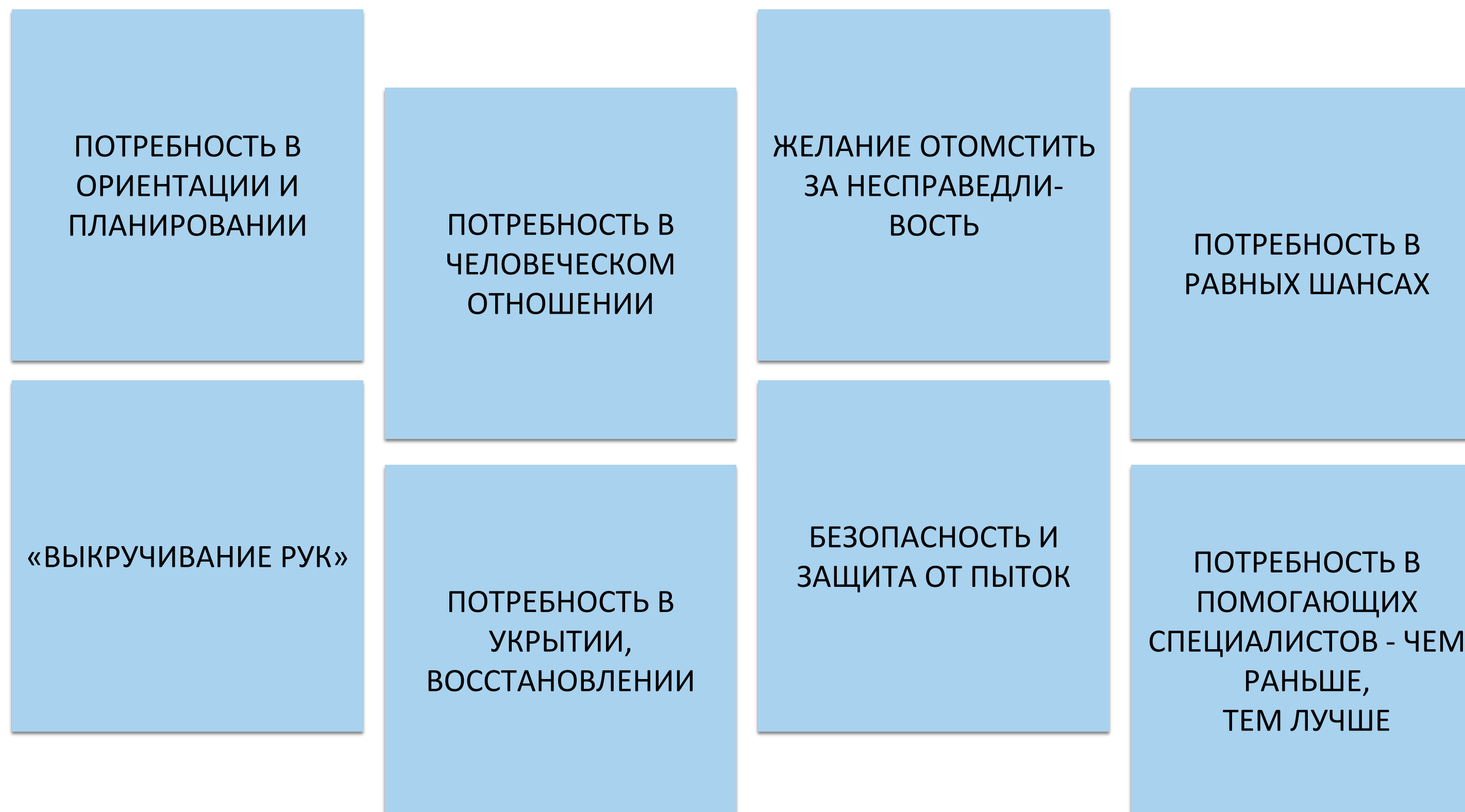


# Цитаты

я никогда не надену форму в общественном месте	у нас убрали квартальные премии и 13% зарплату, раскидали по месяцам и выдали это за повышение зарплаты	<b>муж принес стол, теща отдал сейф</b>	<b>а как еще выживать</b>	"доходы от гражданского общества"	разрешенный отпуск 15 дней из 30	отчетность приоритетна для начальства и системы	необходимы прозрачные общие правила	статистика по РПП 46% по факту 10%	Преступный мир обнаглел	преступники нас опережают в технологиях, они более мобильные и профессиональные
если мы появляемся в форме, она вызывает отвращение	я тратю больше, чем получаю (500 сом на бензин, 300 на картридж, бумагу, еду - в день 800 сомов)	<b>сейф у меня отцовский</b>	чтобы не было выговорам, мы заправляем машину прокурора и закидываем баланс	взятки за ускорение процесса расследования, "без очереди"	не получается реально отдохнуть 2 недели, передаешь дела, остается 5-6 дней	люди не важны для системы	ясная карьерная лестница	20% дел мы вообще не рассматриваем	система должна реагировать на действия сотрудников адекватно, соразмерно	сотрудники МВД технически неграмотные
ввели форму для следователей зря, на тебя смотрят как на инопланетянина	водитель, оперативник, следователь, дознаватель, начальник отдела, инспектор - у всех одинаковая зарплата	гражданин пожаловался, что не получил уведомление о прекращении дела, не назвали за что, что она не отправлена за свои деньги и уведомление с обычной почтой	благодарность это как коньяк и шоколадка врачу	начальнику не объяснишь, что у тебя выходной	приоритет на количество, статистику	гарантии безопасности	я прикрываю своих сотрудников, когда им нужно сделать свои дела	СМИ искажают информацию, выдают не правильную информацию	сегодня преступники уже не привязаны к территории	
по одежке встречают, когда приезжаешь на развалюхе... у моего отца жигули лучше		пачки бумаги стоят 200 сом, бумага тонкая и весит не 2 грамма, а 10 грамм, картриджи в 100-200 раз дороже, это тоже бумага - это бумага принтера, один картридж выдает на два дела в год, а 10 прикладных дел	15 тыщ я тут получаю, 15 тыщ беру с хозяйства, поэтому я не беру взятки	взятки в 4 часа утра могут позволить после судебного заседания в любое время и потребовать минимального документа для потребовать принять на работу	сознание руководящего состава: не хотят понимать людей	планирование жизни, ориентация		лучше преступления останится не раскрытым, чем посядут нас		
когда приезжаешь на этом убожестве, сразу отношение к тебе на месте преступления...		<b>пачки бумаги хватает на день</b>	мы получаем 12 тыщ, тратим 24 тысячи, у кого нет, им нужно как-то жить	в выходной день ездешь по судам и инстанциям, у нас нет выходных дней		желание справедливости		НПО умышленно ослабляет МВД, и соответственно государство в целом		
<b>Я приезжаю на такси</b>		в новых принтерах не заправляется картридж, поэтому я пользуюсь старым		перед отпуском могут не выдать отпускные				СМИ использует клевету и это провоцирует сотрудника искать место по теплее		
у большинства людей в обществе негативное отношение к людям в форме		по поводу тонкой бумаги уведомлений, картридж исключительно дешевый - маленький объем бумаги, картриджи для печати тонкой бумагой не предназначены и картридж может испортить						СОЦ сети искажают информацию или недодают информацию		
система начала		в компьютерных						У меня		

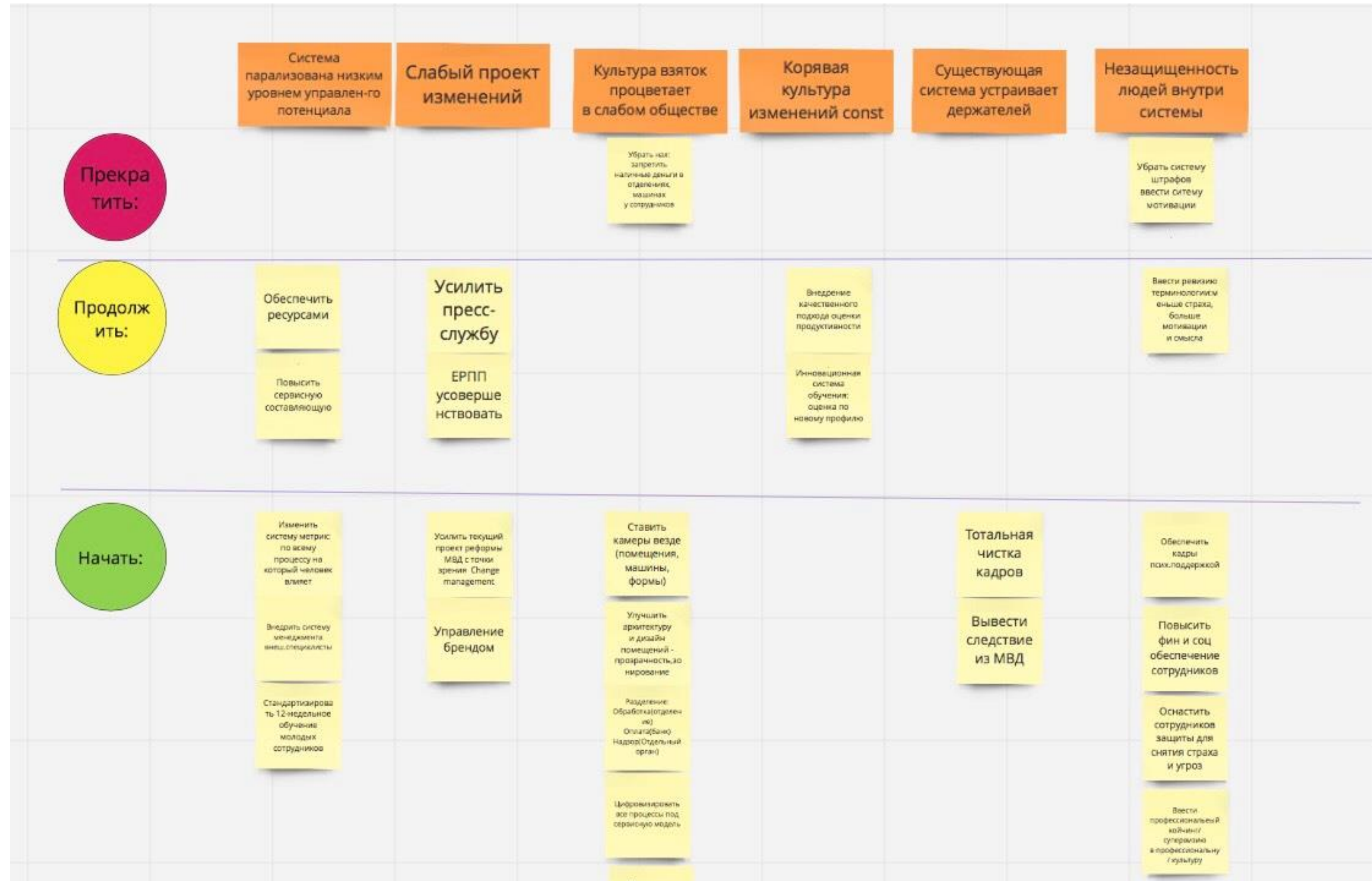


# Синтез



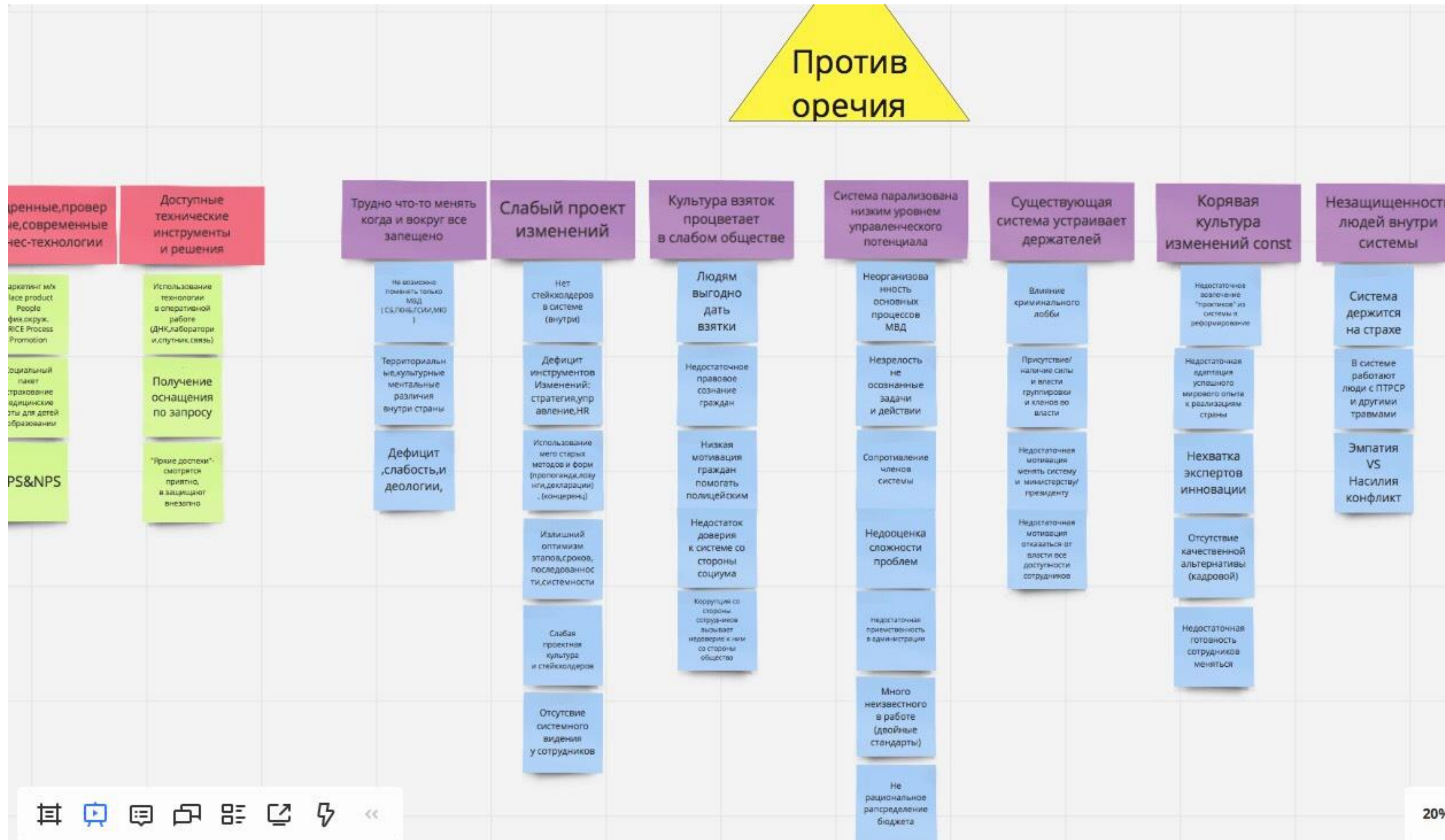


# Кластеры видения





# Кластеры противоречий





# Поле идей





# Контакты

## Жанна Прашкевич

+7 (701) 400-17-99

[www.prashkevich.com](http://www.prashkevich.com)

[www.the-guests.com](http://www.the-guests.com)

Сохраните  
в телефон

