

© **Илья Евгеньевич Каманин**
студент факультета управления
Владимирского филиала РАНХиГС,
г. Владимир
e-mail: ilya_kamanin14@mail.ru

Ilya Evgenievich Kamanin
student of the Faculty of Management
Vladimir branch of RANEPA,
Vladimir

© **Дарья Вячеславовна Спиридонова**
студентка факультета управления
Владимирского филиала РАНХиГС,
г. Владимир
e-mail: SpiridonovaDashyl@mail.ru

Daria Vyacheslavovna Spiridonova
student of the Faculty of Management
Vladimir branch of RANEPA,
Vladimir

ВНЕДРЕНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ В СФЕРУ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Implementation of design thinking in the sphere of state and municipal government

Аннотация. В статье обосновывается необходимость внедрения новых подходов в систему государственного и муниципального управления. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг должен стать более клиентоориентированным. Решению этой задачи может способствовать внедрение технологии дизайн-мышления.

Abstract. The article substantiates the need to introduce new approaches to the system of state and municipal management. The process of providing state and municipal services should become more customer-oriented. The solution of this problem can be facilitated by the introduction of design thinking technology.

Ключевые слова: регион, дизайн-мышление, государственное и муниципальное управление, проектирование, человеко-ориентированный подход в управлении.

Keywords: region, design thinking, state and municipal management, design, human-oriented approach in management.

Внедрение проектного управления и цифровых технологий в государственный сектор на данном этапе становления российской государственности является одним из ключевых трендов развития страны в целом. Владимирская область также старается придерживаться данных новшеств. С одной стороны, проектное управление и современные инструменты позволяют более точно проанализировать запросы и потребности жителей региона – целевой аудитории. Приспособить продукт, рекламу или услугу под потребности и особенности населения города, района и области. С другой стороны, данные методы и технологии требуют гораздо

больших трудозатрат и человеческих ресурсов для того, чтобы вывести клиентоориентированность на абсолютно новый уровень.

Появление необходимости внедрения дизайн-мышления в сферу управления связано с глубокой трансформацией современного общества. Формирование клиентоориентированной экономики привело к повышению уровня запроса со стороны потребителей, распространяется этот запрос и на получение государственных и муниципальных услуг. За последние несколько десятилетий в обществе была значительно расширена сфера услуг, которая в значительной мере облегчает жизнь людей и делает ее более комфортной. В наибольшей степени пользуются спросом те товары и услуги, которые могут быть получены человеком в полном объеме (под ключ) и предполагают выполнение исполнителем работы от выявления потребности до получения окончательной продукции и ее презентации. Этот комфорт человек желает ощущать абсолютно во всех сферах своей жизнедеятельности. Расширенный пакет услуг позволяет человеку значительно экономить время и не отвлекаться на изучение и выполнение непрофильных для него функций. Кроме этого, с учетом изменений в обществе, происходящих на ментальном уровне, современный человек желает видеть применительно к себе все более персонифицированный подход.

По мере расширения спектра услуг, предлагаемых малым и средним бизнесом, на повестку дня встает вопрос о существующем гигантском разрыве между сферой услуг и существующей ситуацией в системе государственного и муниципального управления. Высокое качество проектирования цифровых услуг в бизнесе привело к тому, что граждан России не всегда устраивает качество получаемого ими опыта при взаимодействии с услугами и сервисами, которые предоставляют им органы власти. Последние сталкиваются с огромным количеством сложностей в формировании клиентоориентированного подхода. Система государственного и муниципального управления представляет собой сложную машину, которой очень непросто принимать персональные решения, наиболее подходящие в конкретном жизненном случае. Мешает этому достаточно трудоемкий и неповоротливый процесс принятия управленческих решений, который формализован очень многими составляющими, в том числе огромным количеством согласований между различными ведомствами. Существенным образом осложняет работу достаточно неповоротливая законодательная база, менталитет работников государственных и муниципальных органов, отсутствие соответствующего программного обеспечения, многогранность решаемых задач, ограниченность финансовых ресурсов для решения очень многих проблем. Но в любом случае кардинальные изменения в предоставлении государственных и муниципальных услуг должны происходить.

Одним из направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления является внедрение дизайн-мышления. Основная цель этого метода – создание продуктов и услуг, ориентированных на человека. Для его внедрения от системы требуется достаточно высокий

уровень эмпатии с целью глубокого погружения в желания и опыт пользователя. Дизайн-мышление строится на основных базовых принципах.

1. Желательно, чтобы как можно больше ошибок было совершено на начальном этапе, когда эти ошибки еще достаточно легко поправить. Для выявления ошибок необходимо проводить тестирование системы. Чем больше их будет выявлено и устранено, тем более работающей окажется модель.

2. Как можно больше идей нужно воплощать в любом варианте, а не только обсуждать. Только в процессе воплощения можно понять сложности реализации проекта.

3. Как можно раньше необходимо получать реакцию со стороны пользователя. При первой же попытке необходимо протестировать у пользователей полученный вариант. Желательно протестировать на разных пользователях, чтобы выявить как можно больше ошибок. В качестве пользователей нужно взять людей разного возраста, уровня образования, социального положения в обществе и т.д. для получения более полной картины по недостаткам предоставляемой услуги. Те параметры, которые являются актуальными в системе для пенсионеров, могут не представлять никакого интереса для молодого поколения.

4. Большинство решений в системе государственного и муниципального управления в настоящий момент требует комплексного подхода, соответственно только во взаимодействие между различными структурными подразделениями администраций регионов и районов можно получить высокий результат. Параллельно к этому структурному взаимодействию необходимо привлекать непосредственных получателей услуг, только в такой связке возможно увидеть проблемные места проекта.

5. Отсутствие необоснованной критики в адрес автора идеи. Любая, даже самая смелая идея может быть воплощена в жизнь. Как правило, именно благодаря нестандартным подходам общество получает инновации. Любая идея должна иметь шанс. В большинстве случаев авторы в процессе реализации отказываются от необоснованных идей. Поэтому критика должна носить конструктивный характер и, как правило, только обращать внимание на возможные слабые моменты, но не обрубать возможность для существования самого проекта. В конечном итоге негативный опыт по реализации – это тоже опыт, который очень часто является бесценным для создания следующих проектов.

При реализации дизайн-мышления выделяет несколько этапов. *Первым этапом* дизайн-мышления является эмпатия, которая представляет собой способность сопереживать и чувствовать другим людям, их желаниям и потребностям. Фактически необходимо представить человека в его жизненной ситуации для того, чтобы создать продукт или услугу, необходимую именно ему. Для этого изучают не только уже имеющуюся аналогичную готовую информацию, но и наблюдают за целевой аудиторией, проводят опросы и глубинные интервью. *На втором этапе* происходит выявление и анализ проблемы. Необходимо понять, насколько эта проблема глобальна, на какое количество пользователей она ориентирована. *На третьем этапе* происходит

генерация идей. Сначала определяется достаточно много идей, а потом происходит выбор наиболее оптимальных, лучше всего решающих проблемы пользователя. *На четвертом этапе* происходит процесс прототипирования, т.е. создается прототип, который можно показать пользователю. Главным условием является минимизация временных затрат на создание прототипа. Его не нужно создавать долго, это не должна быть идеальная модель. Чем раньше ее увидит пользователь и выскажет свои замечания, тем меньше будет затрачено всевозможных ресурсов на создание этой модели. *На пятом этапе* происходит тестирование, когда готовая модель передается пользователю и он начинает ее тестировать.

К применению клиентоориентированных подходов и инструментов сервис дизайна подталкивает в первую очередь необходимость повышения степени доверия граждан к государственным структурам. Люди судят о том, как эти структуры справляются со своими обязанностями по качеству предоставляемых услуг и опыту взаимодействия с государственными и муниципальными служащими. Согласно социологическим опросам, проведенным в августе 2021 года «Левада-Центром», только 33 % россиян доверяли Правительству РФ. В то же время 68 % граждан ожидают, что государство будет заботиться о них и поддерживать достойный уровень жизни [4].

В постоянно развивающемся мире, учитывая колоссальные темпы роста цифровизации, необходимо как можно чаще и больше изучать новые методологии и быть всегда готовым к переобучению. Благодаря дизайн-мышлению довольно просто подстраиваться под новые вызовы за счет итеративного подхода. Внедрение данного подхода в систему государственного управления будет неизбежным, но потребует существенной перестройки самой системы. Главным образом должны будут меняться подходы к организации работы и принятию управленческих решений.

Список литературы

1. Абрамкина С. Р., Владыкина Л. Б., Лукин А. Н. Использование проектного метода в государственном и муниципальном управлении: от декларирования к результативности // Социум и власть. – 2019. – № 2 (76). – С. 37-45.
2. Башарова А. Ш., Алимжанов А. К. Проектный подход в системе государственного и муниципального управления // Молодой ученый. – 2022. – № 50 (445). – С. 84-86. URL: <https://moluch.ru/archive/445/97925/> (дата обращения: 20.02.2023).
3. Гусаков А. А. Применение дизайн-мышления и клиентоцентричного подхода при создании государственных услуг в РФ // Финансовый бизнес. – 2022. – № 11.
4. Доверие общественным институтам. Выпуск от 20.09.2022 // Левада-Центр: офиц. сайт. URL: <https://www.levada.ru/2022/09/20/doverie-obshhestvennym-institutam-2/> (дата обращения 20.02.2023).

5. Правительство Владимирской области: офиц. сайт. URL: <https://avo.ru/> (дата обращения: 20.02.2023).

6. О Молодежной думе при Законодательном Собрании Владимирской области: постановление Законодательного Собрания Владимирской области от 14.02.2012 № 26 // СПС «КонсультантПлюс».