

## Технічне завдання

### Поліпшення користувацького досвіду учасників системи Прозорро (далі - Проект)

---

---

#### Мета

Знайти потенційного постачальника консультаційних послуг із застосуванням методу сервіс-дизайн для фасилітації проекту з вирішення проблемних явищ в системі електронних публічних закупівель Прозорро.

---

---

#### Загальна інформація про проект

**Термін виконання:** 5 тижнів

**Забезпечення послуг постачальником:** 3 воркшопи + фасилітація протягом тривалості проекту

**Учасники:** 3 команди із загальною кількістю 15 осіб представники ДП Прозорро + 3 сторонні волонтери

---

---

#### 1. Проблематика

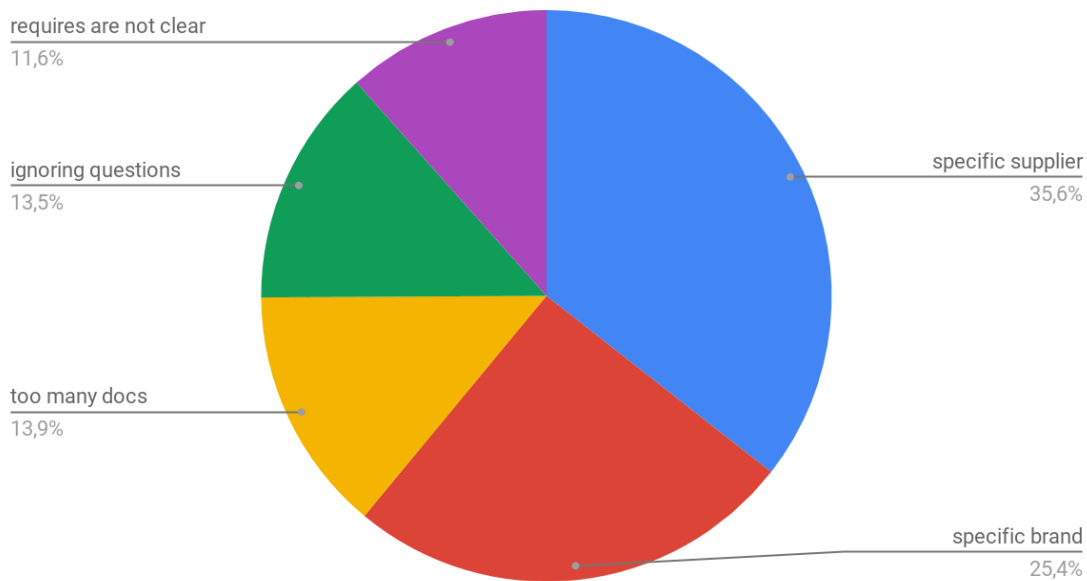
Система Прозорро розвивається не тільки з технічної сторони, але і з боку клієнтоорієнтованості, піклуючись про здоров'я всієї екосистеми. Крім Діджитал простоти і зручності, значну частку зусиль команда спрямовує на вивчення і аналіз точок болю користувачів системи та пошуку рішення для їх нівелювання, тим самим підвищуючи задоволеність учасників системи.

Команда Прозорро регулярно робить проміжний аналіз опитувань / фідбеку клієнтів по тій чи іншій проблематиці в системі для виявлення проблем або незручностей, які є у клієнтів. З останніх глибинних маркетингових досліджень, в яких застосовувався ряд методик, було визначено список з 50 проблем клієнтів Системи. Для ефективної динаміки поступового вирішення проблем за допомогою опитувань експертів на ринку закупівель та бізнесу, було

визначено 5 пріоритетних, які є найбільш критичними та поширеними серед користувачів системи:

- замовник зазначає кваліфікаційні критерії під одного постачальника
- замовник вимагає занадто багато документів
- замовник зазначає вузькі вимоги під конкретний товар / бренд
- замовник ігнорує вимоги внести зміни в ТД, ухиляється від питань, відхиляє скарги
- вимоги прописані неякісно, постачальнику складно зрозуміти, що хоче замовник

## pain points



---

## 2. Спосіб вирішення проблем зазначених у пункті 1

ДП Прозорро розглядає методи вирішення проблем, які цілком можливо і реально здійснити власними силами за допомогою фахівців.

Вищевказані проблеми відносяться до так званих поведінкових (з точки зору діяльності учасників публічних закупівель), які не завжди можливо усунути за допомогою Діджитал рішень. Існують маркетингові методи вирішення таких проблематик, використовуючи нові більш ефективні методи та підходи, що націлені на поліпшення клієнтського досвіду.

Таким методом є сервіс-дизайн - це проектування точок контакту людини з послугою чи продуктом. Це одна із методологій, яка спрямована на покращення розуміння користувача, а також на створення товару/послуги/сервісу, базуючись на потребах користувача.

---

### 3. План заходів та терміни виконання

ДП Прозорро було проаналізовано та вивчено український ринок послуг із сервіс-дизайну, та проведено ряд консультацій з постачальниками таких послуг. виходячи з цього, побудувало розуміння процесу Проекта. Результатом стало розуміння процесу необхідного Проекту, що планується реалізувати у 5 етапів.

#### Етап I. Підготовка

Timeline: 1-3 тижні із дня старту Проекту

- робоча група (сторона Прозорро) сумісно з провайдером послуги формують дизайн-висновки, готують детальні брифи викликів
- підбирають експертів і респондентів для досліджень
- формують команди, які будуть брати участь у Проекті: 1-3 команди із 15 учасників
- провайдер послуги розробляє програму воркшопів з покроковими інструкціями для учасників
- робоча група допомагає організувати проведення воркшопів

#### Етап II. Workshop 1

Timeline: 4й тиждень із дня старту Проекту

- одна лекція про сервіс-дизайн 1
- один майстер-клас по проведенню інтерв'ю
- формування гіпотез
- підготовка до рекрутингу

#### Етап III. Дослідження командою Прозорро

Timeline: 4й тиждень із дня старту Проекту

- три команди рекрутують респондентів (фасилітація з боку провайдера)
- три команди проводять дослідження (5-6 респондентів/1 команда)

#### Етап IV. Workshop 2. Генерація ідей

Timeline: 5й тиждень із дня старту Проекту

- визначення проблем та потреб клієнтів
- фіксування шляху клієнта
- обмін знахідками між командами
- генерація ідей в командах

#### Етап V. Workshop 3. Формулювання рішень та тестування прототипів

Timeline: 5й тиждень із дня старту Проекту

- створення потенційних сценаріїв рішень
  - створення прототипів для перевірки гіпотез
  - тестування прототипів з реальними клієнтами
  - доробки відповідно результатів тестування
  - підготовка плану дій для імплементації рішень
- 
- 

#### 4. Що отримує команда Прозорро по завершенні проекту

- a.** провайдером послуги для 3х команд із 15 учасників (від Прозорро) проведено 3 воркшопи із сервіс-дизайну відповідно до практичного застосування до наявної проблематики з п.1 згідно із п.3. План заходів та терміни виконання
  - b.** провайдером забезпечено фасилітацію команд протягом загальної тривалості Проекту
  - c.** провайдером залучено 1-3 волонтерів-ентузіастів із використання методу сервіс-дизайну
- 
- 

#### 5. Результати послуг провайдера та висновки для команди Прозорро

##### **a. Deliverables**

По закінченню Проекту Прозорро має інструменти для вирішення таких проблемних моментів на ринку закупівель:

- замовник зазначає кваліфікаційні критерії під одного постачальника
- замовник вимагає занадто багато документів
- замовник зазначає вузькі вимоги під конкретний товар / бренд
- замовник ігнорує вимоги внести зміни в ТД, ухиляється від питань, відхиляє скарги
- вимоги прописано неякісно, постачальнику складно зрозуміти, що хоче замовник

##### **Impact**

Задовольняючи точки болю, ми підвищуємо довіру бізнесу до системи, чим підвищуємо конкуренцію в системі, що призводить до зниження рівня корупційних ризиків

##### **b. Deliverables**

Команди Прозорро, які беруть участь в Проекті отримують експертизу, знання і досвід в застосуванні сервіс-дизайну, що дає можливість використання даного методу в ряді інших проектів.

##### **Impact**

Масштабування на інші проекти, що підвищує ефективність у вирішенні завдань, що стоять перед Прозорро і, як результат, в цілому покращує здоров'я екосистеми.

### **c. Deliverables**

Учасники Проекту можуть ділитися досвідом з іншими колегами в Прозорро, а також бути прикладом і масштабувати дану методику як ефективний інструмент для вирішення завдань для інших державних інституцій.

#### **Impact**

Даючи нові знання і навички, ми розширюємо коло компетенцій і даємо додатковий розвиток людям в державному секторі, чиї рішення впливають на якість сервісів, які держава надає соціуму.

### **d. Deliverables**

додатковий піар застосування нових сучасних інструментів в державному секторі

#### **Impact**

Позитивний піар для державного сектору в застосуванні сучасних ефективних методів для поліпшення користувацького досвіду і задоволення потреб користувачів викликає інтерес і довіру не тільки в учасників системи, а й у соціуму.