

USABILITY



SPACE

УЧЕБНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

ОПЫТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С БИЗНЕС-ПРОЦЕССОМ
ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ В ЛИНЕЙНОМ ОТДЕЛЕНИИ
СБЕРБАНКА РФ

По запросу

Отдела аналитических исследований пользовательского взаимодействия

АО «Сбербанк-Технологии»

НОВОСИБИРСК

2016

Оглавление

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Вводная | 4 |
| 1.1 | Миссия исследования | 4 |
| 1.2 | Цель исследования | 4 |
| 1.3 | Задачи исследования..... | 4 |
| 1.4 | Учебный характер исследования..... | 4 |
| 2 | Методология | 5 |
| 2.1 | Методологические паттерны | 5 |
| 2.1.1 | Холистический паттерн | 5 |
| 2.1.2 | Системный паттерн | 5 |
| 2.1.3 | Синкретический паттерн..... | 6 |
| 2.1.4 | Прагматический паттерн..... | 6 |
| 2.1.5 | Качественный паттерн | 6 |
| 2.2 | Аналитические паттерны | 7 |
| 2.2.1 | Общая аналитическая структура | 7 |
| 2.2.2 | Структура бизнес-процесса | 7 |
| 2.2.3 | Структура пользователя бизнес-процесса | 8 |
| 2.2.4 | Структура пользовательского взаимодействия | 9 |
| 3 | Методика..... | 10 |
| 3.1 | Параметры исследования..... | 10 |
| 3.1.1 | Место..... | 10 |
| 3.1.2 | Время | 10 |
| 3.1.3 | Продолжительность..... | 10 |
| 3.1.4 | Аудитория | 10 |
| 3.1.5 | Методы | 10 |
| 3.1.6 | Сценарий..... | 11 |
| 3.2 | Объём исследования | 11 |
| 3.2.1 | Бизнес-процесс..... | 11 |
| 3.2.2 | Пользователь..... | 12 |
| 3.2.3 | Взаимодействие | 13 |
| 4 | Результаты..... | 14 |
| 4.1 | Общее описание электронной очереди..... | 14 |
| 4.2 | Исследование эл.очереди в доп.офисе №8047/0277 | 16 |
| 4.2.1 | Протокол исследования | 16 |
| 4.2.2 | Отношение сотрудников к исследованию | 17 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 4.2.3 | Качество бизнес-процесса | 17 |
| 4.2.4 | Наблюдения исследователя за очередью | 17 |
| 4.2.5 | Идеи по улучшению от консультантов Сбербанка | 17 |
| 4.2.6 | Идеи по улучшению от исследователя | 17 |
| 4.3 | Исследование эл.очереди в доп.офисе №8047/0274 | 18 |
| 4.3.1 | Протокол исследования | 18 |
| 4.3.2 | Отношение сотрудников к исследованию | 19 |
| 4.3.3 | Качество бизнес-процесса | 19 |
| 4.3.4 | Наблюдения исследователя за очередью | 19 |
| 4.3.5 | Идеи по улучшению от консультантов Сбербанка | 19 |
| 4.3.6 | Идеи по улучшению от исследователя | 19 |
| 4.4 | Исследование эл.очереди в доп.офисе №8047/0281 | 20 |
| 4.4.1 | Протокол исследования | 20 |
| 4.4.2 | Отношение сотрудников к исследованию | 20 |
| 4.4.3 | Качество бизнес-процесса | 20 |
| 4.4.4 | Наблюдения исследователя за очередью | 21 |
| 4.4.5 | Идеи по улучшению от консультантов Сбербанка | 21 |
| 4.4.6 | Идеи по улучшению от исследователя | 21 |
| 4.5 | Исследование эл.очереди в доп.офисе №8047/0316 | 21 |
| 4.5.1 | День первый | 21 |
| 4.5.2 | День второй | 21 |
| 4.5.3 | Пожелания к улучшению | 21 |
| 5 | Выводы | 22 |

1 ВВОДНАЯ

1.1 МИССИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Миссией данного исследования является следующая (*предполагаемая исключительно в учебном контексте данного исследования*) миссия Отдела аналитических исследований пользовательского взаимодействия Сбертеха:

- Через профессиональное изучение пользовательского опыта, возникающего у клиентов Сбербанка РФ при столкновении с постоянно эволюционирующими бизнес-процессами и интерфейсами Сбербанка РФ, создать предпосылки для надёжного сохранения и дальнейшего устойчивого повышения качества обслуживания клиентов в Сбербанке РФ.

1.2 ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе данного исследования миссия исследования подкреплялась через движение к следующей стратегической цели исследования:

- Осуществить дальнейшие шаги по формированию системы показателей качества обслуживания клиентов (KPI) в линейных подразделениях Сбербанка РФ.

1.3 ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

В ходе данного исследования цель исследования достигалась через решение следующей системы последовательно решаемых тактических задач исследования:

- Для достижения цели исследования **ПРЕДЛОЖИТЬ**:
 - Методологию и методику исследования пользовательского опыта клиентов при столкновении с бизнес-процессом электронной очереди.
- На основании предложенных методики **ПРОВЕСТИ**:
 - Пилотное исследование элементов пользовательского опыта, возникающих при столкновении клиентов с бизнес-процессом электронной очереди.
- На основании проведённого пилотного исследования практически **ОЦЕНИТЬ**:
 - Возможности предложенных методологии и методики исследования качества пользовательского опыта клиентов при столкновении с бизнес-процессом электронной очереди.

1.4 УЧЕБНЫЙ ХАРАКТЕР ИССЛЕДОВАНИЯ

- **ВАЖНО**:
 - Данное исследование проводилось с целью ввода соискателя в должностные обязанности, и поэтому носит учебный характер.

2 МЕТОДОЛОГИЯ

2.1 МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПАТТЕРНЫ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПАТТЕРНЫ



С целью более точного учёта особенностей исследуемой организации в условиях быстрой эволюции её бизнес-процессов использованы следующие общеметодологические паттерны:

- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **ХОЛИСТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**;
- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **СИСТЕМНЫЙ ПАТТЕРН**;
- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **СИНКРЕТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**;
- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **ПРАГМАТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**;
- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **КАЧЕСТВЕННЫЙ ПАТТЕРН**.

2.1.1 ХОЛИСТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **ХОЛИСТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**:

Организация, являющаяся объектом анализа, изучается **целостно** — т.е.:

- Все элементы внешнего контекста и внутренней структуры организации рассматриваются как элементы, потенциально имеющие существенное отношение к системе организации;
- Поэтому для исключения элементов из анализа организации требуется явное доказательство отсутствия существенного отношения к системе организации исключаемых элементов;
- Из-за чего те элементы организации, которые не были явно определены как объекты анализа при постановке анализа организации, не могут быть исключены из анализа системы данной организации только на этом основании.



2.1.2 СИСТЕМНЫЙ ПАТТЕРН

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **СИСТЕМНЫЙ ПАТТЕРН**:

Организация, являющаяся объектом анализа, изучается **системно** — т.е.:

- В анализ с необходимостью вводятся все элементы внешнего контекста и внутренней структуры организации, которые обеспечивают существование системы организации, даже если они не были явно определены как объекты анализа при постановке анализа организации.



2.1.3 СИНКРЕТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **СИНКРЕТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**:

Организация, являющаяся объектом анализа, изучается **синкретично** — т.е.:

- В понятийный аппарат и, соответственно, в аналитический язык исследования вводятся столько понятий и терминов, используемых в науках, методологиях и методиках, смежных с исследованием, сколько необходимо для успешного проведения исследования системы данной организации.



2.1.4 ПРАГМАТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **ПРАГМАТИЧЕСКИЙ ПАТТЕРН**:

Инструменты, используемые для анализа организации, выбираются **прагматически** — т.е.:

- Определяющим критерием при выборе или отвержении того или иного методологического, методического или частного инструмента исследований, который должен быть употреблён на данном этапе исследований, является критерий прагматической (практической) полезности выбранного инструмента для миссии, целей и задач исследования;
- При этом признаётся, что другие критерии выбора или отвержения инструментов исследования (например, выбор по признаку соответствия текущим тенденциям профессионального сообщества, выбор по признаку привычной употребимости в практике исследователя, и т.д.) являются второстепенными и зависимыми от определяющего критерия.



2.1.5 КАЧЕСТВЕННЫЙ ПАТТЕРН

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ **КАЧЕСТВЕННЫЙ ПАТТЕРН**:

Данные исследования собираются и изучаются **качественно** — т.е.:

- Целью изучения является не подсчёт частот встречаемости тех или иных характеристик объекта исследования в исследуемой выборке, а поиск понимания объекта исследования, поэтому в ходе исследования изучается относительно небольшая группа объектов (респондентов, интерфейсов и т.д.);
- Данные об изучаемой группе объектов фиксируются в меньшей степени количественно (с помощью измерения) и в большей степени качественно (с помощью аудиовидеозаписи, текстовых описаний и т.д.);
- Результаты исследования трактуются в меньшей степени статистически (с помощью статистических метрик) и в большей степени содержательно (с помощью рассуждений, объяснений, пояснений, предположений, рекомендаций).



2.2 АНАЛИТИЧЕСКИЕ ПАТТЕРНЫ

2.2.1 ОБЩАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ОБЩАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА



С целью более точного учёта особенностей исследуемой организации применительно к целям исследования рекомендовано использовать следующие объекты анализа:

Бизнес-процесс организации:

- Вся совокупность действий, осуществляемых техническими и социальными системами анализируемой организации, которая обеспечивает достижение целей данной организации.

Пользователь бизнес-процесса организации:

- Любой человек или группа людей, объединённые или не объединённые в формальную или неформальную организационную структуру, которые явно или неявно, намеренно или нет, продолжительное или непродолжительное время используют бизнес-процессы анализируемой организации для достижения своих целей.

Пользовательское взаимодействие организации:

- Часть действий, осуществляемых техническими и социальными системами анализируемой организации, которая обеспечивает взаимодействие данной организации с пользователями бизнес-процессов организации.

2.2.2 СТРУКТУРА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА



ПОМЕЩЕНИЕ:

- Расположение;
- Оформление;
- Освещённость и т.д.

ПЕРСОНАЛ:

- Структура штата персонала;
- Униформа / внешний вид персонала;
- Правила / нормы / стиль поведения персонала и т.д.

ОБОРУДОВАНИЕ:

- Терминал электронной очереди;
- Терминалы самообслуживания клиента;
- Оборудование рабочего места менеджера;
- Интернет вещей в офисе и т.д.

ДОКУМЕНТЫ:

- Рекламная продукция;
- Отчётные документы;
- Чеки и т.д.

КЛИЕНТЫ:

- Потрет клиента;
- Возраст;
- Цели прихода;
- Удовлетворённость;
- Владение компьютерной грамотностью и т.д.

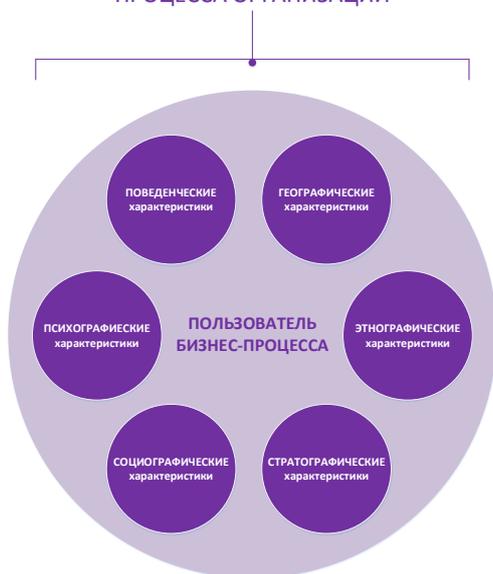
N-ДИАЛОГ:

- Все формы общения участников и элементов организации друг с другом:
 - Неформальное общение (*шутки, совместное препровождение и т.д.*);

- Формальное общение (*соборание, отчётность, бизнес-встреча и т.д.*).
- **Все каналы общения** участников и элементов организации друг с другом:
 - Опосредованное общение с помощью традиционных каналов связи (*общение через почтовое отправление Почтой России, через звонок по стационарному или сотовому телефону и т.д.*);
 - Опосредованное общение с помощью интернет (*общение через http-протокол, через социальные сети, через ICQ, через Skype и т.д.*);
 - Опосредованное общение с помощью других технических средств (*общение через сотовый телефон, через IP-телефон, через терминал электронной очереди, через терминалы самообслуживания клиента, через средства диалога ЕФС и т.д.*);
 - Опосредованное общение с помощью физических копий документов (*общение с помощью распечатанных копий договора, с помощью распечатанных анкет, с помощью распечатанных писем и т.д.*);
 - Опосредованное общение с помощью различных форм рекламы (*общение с помощью рекламного стенда, с помощью брошюры организации, с помощью рекламного буклета продукта и т.д.*);
 - Непосредственное общение лицом к лицу (*общение через разговор, через монолог, через диалог, через полилог, через очный опрос и т.д.*).

2.2.3 СТРУКТУРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ



ПОСТОЯННЫЕ ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — регион проживания, город, климат, плотность населения на территории проживания, и т.д.

ПОСТОЯННЫЕ ЭТНОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — раса, национальность, принадлежность к племени, культуре, субкультуре и т.д.

УСТОЙЧИВЫЕ СТРАТОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — принадлежность к страте (*группе, касте и т.д.*); социально-экономические особенности собственной страты (*доходы, занятия и т.д.*); социально-экономические особенности смежных страт (*доходы, занятия, и т.д.*)

УСТОЙЧИВЫЕ СОЦИОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — половозрастной состав, знание языка, образование и профессия, семейное положение, жилищные условия, количество детей, распределение доходов и т.д.

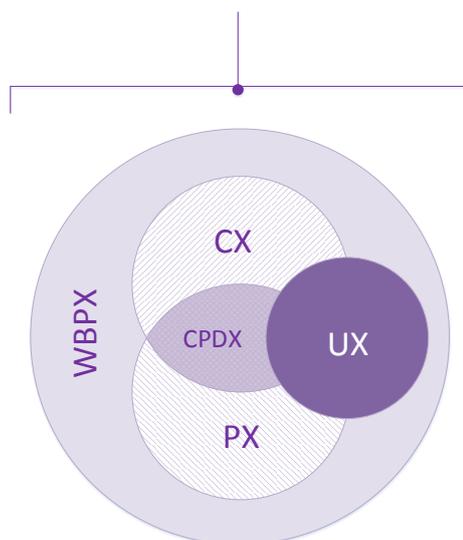
УСТОЙЧИВЫЕ ПСИХОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — особенности личности, черты характера, образ селф-идентичности, жизненная позиция, стиль жизни, устойчивые мотивы поведения, система ценностей и т.д.

ПЕРЕМЕННЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — степень готовности к разным формам маркетингового взаимодействия с организацией (*покупка продуктов, заказ услуг, взаимодействие с оборудованием и т.д.*); поводы для разных форм маркетингового взаимодействия с организацией (*поводы для покупки продуктов, поводы для заказа услуг и т.д.*); опыт взаимодействия с товаром (*торговой маркой, брендом, компанией, техническим решением, организацией и т.д.*); отношение и лояльность к товару (*торговой марке, бренду, компании, техническому решению, организации и т.д.*); частота контакта с товаром (*торговой маркой, брендом, компанией, техническим решением, организацией и т.д.*); стиль восприятия маркетинговых новинок (*новатор, ранний последователь, раннее большинство, позднее большинство, увальень*) и т.д.

СИТУАТИВНЫЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ — эмоции и поведение (*социально выражаемые эмоции, речь, жесты, физические реакции и т.д.*); физиологические реакции (*направление взгляда, сердцебиение, активность головного мозга и т.д.*); самоотчёты об убеждениях, предпочтениях, оценках (*attitudes*); самоотчёты об ощущениях (*физиологических, психологических*); самоотчёты о целях / достижениях / затруднениях / удовлетворённости (*при контакте с бизнес-процессом*) и т.д.

2.2.4 СТРУКТУРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



UX — User Experience, «Опыт пользователя» — опыт пользователей всех технических устройств организации.

CX — Customer Experience, «Опыт клиента» — опыт всех клиентов от столкновения с организацией.

PX — Personnel Experience, «Опыт сотрудника» — опыт всех сотрудников от работы в организации.

CPDX — Customer-Personnel Dialogue Experience, «Опыт диалога между клиентом и сотрудником» — опыт всех клиентов и сотрудников организации, который они получают от различных форм диалога друг с другом.

WBPRX — Whole Business Process Experience, «Опыт целостного бизнес-процесса» — опыт всех людей, так или иначе сталкивающихся с бизнес-процессами организации (опыт сотрудников, клиентов, поставщиков, бизнес-партнёров, инвесторов, представителей контролирующих органов и т.д.).

3 МЕТОДИКА

3.1 ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1.1 МЕСТО

Было исследовано 4 доп. офиса:

- Доп. офис №8047/0277 по адресу Новосибирск, ул. Демакова, 20 (*активно*).
- Доп. офис №8047/0274 по адресу Новосибирск, ул. Лыкова, 7 (*активно*).
- Доп. офис №8047/0281 по адресу Новосибирск, ул. Морской проспект, 18 (*активно*).
- Доп. офис №8047/0316 по адресу Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 43 (*ретроспективно*).

3.1.2 ВРЕМЯ

Исследование проводилось в течении 3 дней:

- 1 день, в пт. 19.08.2016:
 - Доп. офис №8047/0277 (*активно*) с 13:38 по 14:38.
 - Доп. офис №8047/0274 (*активно*) с 15:46 по 16:46.
 - Доп. офис №8047/0281 (*активно*) с 17:13 по 17:43.
- 1 день, ок. чт. 31.03.2016:
 - Доп. офис №8047/0316 (*ретроспективно*) в промежуток примерно с 14:00 до 15:00.
- 1 день, ок. чт. 07.04.2016:
 - Доп. офис №8047/0316 (*ретроспективно*) в промежуток примерно с 14:00 до 15:00.

3.1.3 ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Продолжительность исследования составила около 3 часов 10 минут:

- Пт. 19.08.2016 — 2,5 часа
- Ок. чт. 31.03.2016 — ок. 20 минут
- Ок. чт. 07.04.2016 — ок. 20 минут

3.1.4 АУДИТОРИЯ

Исследованием были охвачены:

- Все клиенты Сбербанка, которые в указанное время и в указанном месте подходили к терминалу электронной очереди — всего ок. 120 клиентов.
- Все сотрудники Сбербанка, которые в указанное время и в указанном месте подходили к терминалу электронной очереди — всего ок. 7 сотрудников.

3.1.5 МЕТОДЫ

Не использовались следующие методы:

- Тестирование UX-опыта конкурентных продуктов
- Сравнительный анализ с помощью А/Б-тестирования
- Окулография (ай-трекинг), энцефалография, кардиография
- Аудиовидеозапись поведения
- Запись движений мыши и нажатий клавиатуры
- Запись касаний экрана
- Анализ производительности
- Анализ рабочих заданий
- Анализ критических инцидентов
- Опрос пользователей (с использованием анкет)

- Фокус-группа по проблемам системы
- Собрание пользователей по улучшениям системы
- Метод карточной сортировки для анализа целей пользователей
- Эвристическая и экспертная оценка существующей системы
- Экспертный анализ метафор и семиотики интерфейса
- Метод ретроспективного выстраивания бизнес-процесса (post-hoc метод)

Использовались следующие методы:

- Изучение бизнес-процесса по интернет-источникам
- Метод наблюдения за пользователями (с фиксацией в виде пометок)
- Метод бесед с пользователями в контексте (с ограничениями)
- Сбор пожеланий по недостаткам и улучшению (с ограничениями)
- Сбор мнений экспертов по улучшению (с ограничениями)
- Субъективная оценка удобства пользователем (с ограничениями)
- Сбор отчётов об использовании и пожеланий (с ограничениями)

3.1.6 СЦЕНАРИЙ

В качестве основного использовался следующий сценарий:

- Исследователь заходил в доп.офис и под видом посетителя наблюдал за поведением клиентов и сотрудников
- Поведение клиентов и сотрудников фиксировалось в виде записей
- При возможности клиенты / сотрудники опрашивались
- Если получалось, исследователь спрашивал про недостатки и улучшения

В качестве дополнительного использовался следующий сценарий:

- Ретроспекция собственного клиентского опыта исследователя от посещения офиса Сбербанка

3.2 ОБЪЁМ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.2.1 БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

| ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА | ИЗУЧАЛИСЬ? |
|--|--|
| <u>ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА В ПОЗИЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ВХОДА В БИЗНЕС-ПРОЦЕСС,</u> испытываемые пользователем бизнес-процесса при первичном или повторном входе в бизнес-процесс: | |
| 1. <u>При контакте в физическом мире:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество оформления помещения ○ Качество униформы сотрудников ○ Качество рекламы и вывесок ○ Качество внешнего вида электронных устройств ○ Качество общей атмосферы в зале ○ И т.д. | Изучались в ограниченном объёме |
| 2. <u>При контакте в виртуальном мире:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество дизайна главных экранов (заставок) электронных устройств ○ Качество дизайна главных экранов (заставок) web-интерфейсов ○ Качество дизайна главных экранов (заставок) мобильных приложений ○ Качество общей атмосферы виртуального пространства ○ И т.д. | |

| <p align="center">ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА В ПОЗИЦИИ ПОДДЕРЖАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА, испытываемые сотрудником бизнес-процесса при обеспечении существования бизнес-процесса:</p> | |
|---|---|
| <p>3. При контакте в физическом мире:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество бизнес-правил и норм ○ Качество структуры подчинения и отчётности ○ Качество распорядка дня ○ Качество документов и их архивов ○ Качество хранилища ценностей ○ Качество средств связи ○ И т.д. <p>4. При контакте в виртуальном мире:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество реализованных бизнес-сценариев ○ Качество электронных баз данных ○ Качество электронных документов и архивов ○ Качество служебных программы и их комплексов ○ Качество интернет-каналов и интернет-связи ○ Качество интерфейсов ○ И т.д. | <p>Не изучались</p> |
| <p align="center">ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА В ПОЗИЦИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА, испытываемые клиентом бизнес-процесса при достижении целей с помощью бизнес-процесса:</p> | |
| <p>5. При контакте в физическом мире:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество рекламных документов ○ Качество общения с сотрудниками ○ И т.п. <p>6. При контакте в виртуальном мире:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Качество бизнес-процессов внутренних экранов электронных устройств ○ Качество бизнес-процессов внутренних экранов web-интерфейсов ○ Качество бизнес-сценариев внутренних экранов мобильных приложений ○ И т.д. | <p>Изучались в ограниченном объёме</p> |

3.2.2 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

| ГРУППЫ РЕАКЦИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ... | ..., ВОЗНИКАЮЩИХ... | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | ...ДО... | ...ВО ВРЕМЯ... | ...ПОСЛЕ... |
| | ...КОНТАКТА С БИЗНЕС-ПРОЦЕССОМ | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Самоотчёты об убеждениях, предпочтениях, оценках (attitudes к торговой марке, продукту, технической системе) • Самоотчёты об ощущениях (физиологических, психологических) | Не изучались | Не изучались | Не изучались |
| <ul style="list-style-type: none"> • Социально выражаемые эмоции, речь, жесты, физические реакции, поведение • Объективно регистрируемые физиологические реакции • Самоотчёты о достижениях / затруднениях / удовлетворённости (при контакте с бизнес-процессом) | Изучались в ограниченном объёме | Изучались в ограниченном объёме | Изучались в ограниченном объёме |



3.2.3 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

| ОБЪЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ | ИЗУЧАЛИСЬ? |
|---|--|
| • Взаимодействие с интерфейсом терминала выдачи талонов | Изучались в ограниченном объеме |
| • Взаимодействие с консультантом при терминале | |
| • Взаимодействие с другими клиентами | |
| • Взаимодействие с талоном электронной очереди | |

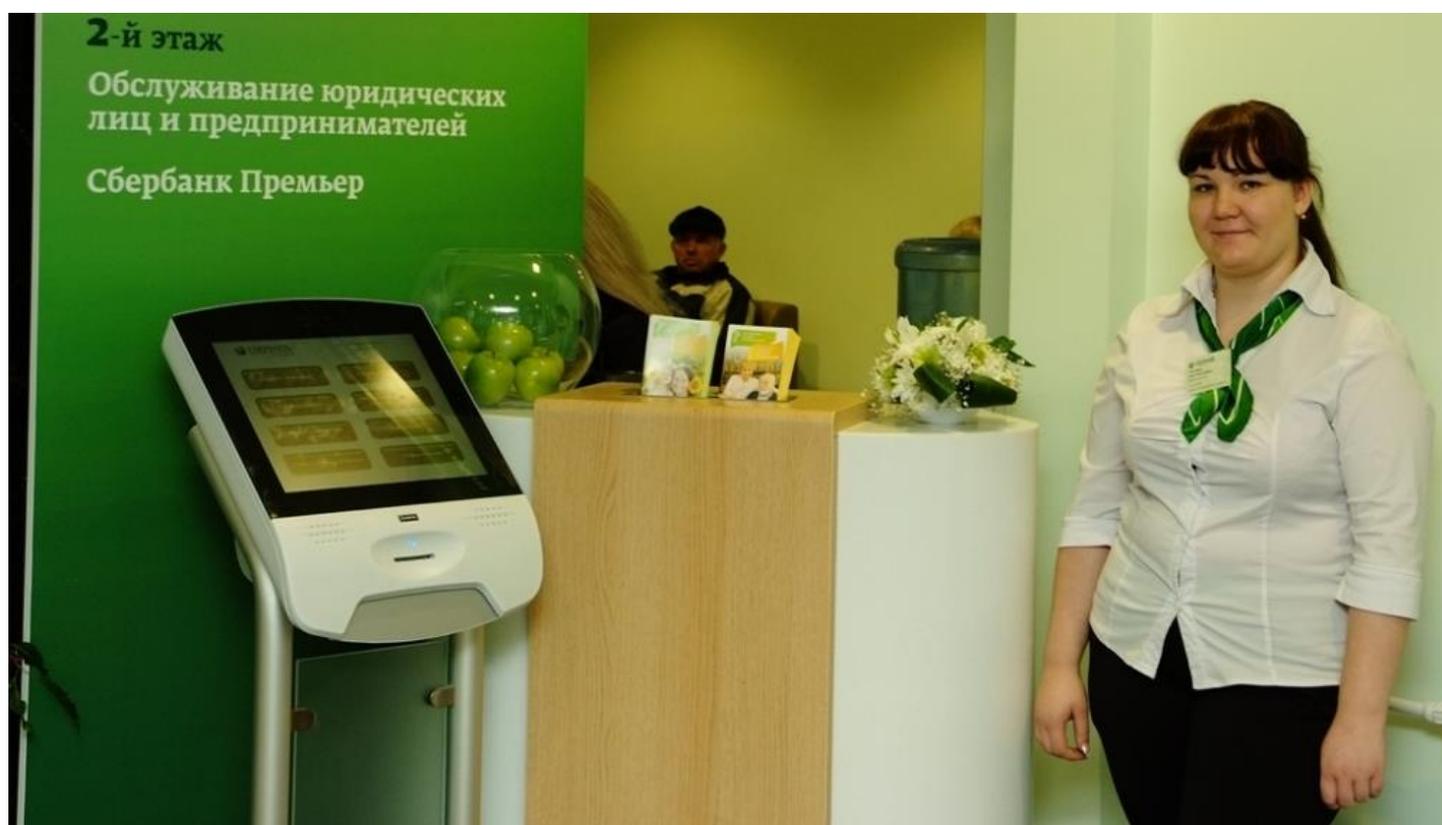
4 РЕЗУЛЬТАТЫ

4.1 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ

На входе¹ в отделение стоит терминал ↓, который позволяет выбрать тип обращения (вклад, операции с картами и так далее):



Рядом с таким терминалом обычно должна стоять ↓ сотрудница Сбербанка, которая приглашает клиентов воспользоваться терминалом электронной очереди и поясняет его работу:



1

Выполнено на основании интернет-источников.

Занятие очереди начинается с получения клиентом специального талона электронной очереди, в котором указаны 

- Номер талона;
- Тип обращения (вклад, операции с картами и так далее);
- Количество человек в очереди, стоящих до вас;
- Прогнозируемое время ожидания;
- Дополнительные реквизиты (дата, время, адрес отделения).

После получения талона клиент обычно проходит в зал, где следить за электронным  табло и ожидать своей очереди 



Когда очередь подходит, клиент общается с сотрудником за стойкой 

4.2 ИССЛЕДОВАНИЕ ЭЛ.ОЧЕРЕДИ В ДОП.ОФИСЕ №8047/0277

4.2.1 ПРОТОКОЛ ИССЛЕДОВАНИЯ

| ВРЕМЯ | ПОСЕТИТЕЛЬ | ДЕЙСТВИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ | ДЕЙСТВИЯ КОНСУЛЬТАНТА |
|----------|---|--|--|
| 13:38 | Мужчина | Подшёл и спросил можно ли получить квитанции по карте, сам не смог взять талон | Помогла взять талон |
| 13:40 | Мужчина | Подскажите, как тут? После объяснений взял талон самостоятельно | Объяснила какую рубрику выбрать |
| 13:40 | Женщина | Где взять наличные | Перешла вместе с клиенткой к банкомату |
| 13:41 | Бабушка | Самостоятельно взяла талон | — |
| 13:41 | Мужчина | Самостоятельно взял талон | — |
| 13:42 | Женщина | Самостоятельно взяла талон, уточнила у сотрудника, сколько ждать | Ответила по времени ожидания |
| 13:43 | — | — | Вернулась к терминалу талонов |
| 13:45 | Женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 13:48 | Женщина | Походила по залу, поискала, затем подошла к терминалу талонов, выслушала советы консультанта, взяла талон самостоятельно | Пояснила, как взять талон |
| 13:42-50 | — | — | Поясняла клиенту, как пользоваться банкоматом |
| 13:55 | Мужчина | Сразу не нашёл терминал, поискал-поискал глазами — нашёл, самостоятельно взял талон | — |
| 13:56 | Женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 13:56 | — | — | Подошла другая консультант (не та что была с начала) |
| 13:57 | Мужчина | Самостоятельно взял талон | — |
| 13:57 | Женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 14:00 | 2 женщины | Самостоятельно взяли талон | — |
| 14:00-05 | — | — | Консультировала у банкомата |
| 14:04 | Отец с дочкой | Самостоятельно взяли талон | — |
| 14:05-07 | — | — | Консультировала у банкомата |
| 14:08 | Пожилой мужчина | Самостоятельно взял талон | — |
| 14:10 | Мужчина в камуфляже | Самостоятельно взял талон, принципиально не стал с прашивать консультантов | Загородили мужчине проход к терминалу талонов |
| 14:11 | Мужчина спортсмена в кроссовках | Спросил Вы мне не можете, мне кредит платить, но паспорта нет | Помогла выбрать проблему |
| 14:12 | Бабушка | Задала вопрос консультанту | Выдала талон бабушке |
| 14:13 | Пожилой мужчина в очках | Самостоятельно взял талон, для чего щурил глаза (видимо плохо видел), затем задал вопрос консультанту | Дала пояснения |
| 14:14 | Мужчина средних лет | Самостоятельно взял талон, затем задал вопрос консультанту | Ответила на вопрос |
| 14:14 | Мужчина-узбек | Выражал всем видом растерянность | Помогла взять талон |
| 14:15 | Дедушка с тростью | Ему было неудобно наклоняться в нишу, где стоит автомат талонов | Помогли взять талон |
| 14:15 | Мужчина спортивного вида | Хотел аннулировать талон | Помогла взять новый талон |
| 14:15 | Пожилая женщина | Самостоятельно взяла талон, для чего щурила глаза (видимо плохо видела) | — |
| 14:16 | Пожилой мужчина | Сам взял талон, щурился, плохо видел | — |
| 14:17 | Женщина средних лет в одежде бизнес-стиля | Сама взяла талон, щурилась | — |
| 14:18 | Бабушка в очках | Сдвигала очки на нос, чтобы увидеть, самостоятельно | — |
| 14:18-20 | — | — | Поясняла клиенту, как пользоваться банкоматом |
| 14:20 | Женщина в очках | Щурилась, самостоятельно взяла талон | — |
| 14:22 | Молодая женщина | Сказала «Мне оплатить» | Выдала талон |
| 14:22 | Женщина в возрасте | Возникли затруднения, самостоятельно взяла талон | Консультант пояснила |
| 14:24 | Мужчина позднего возраста | Самостоятельно взял талон | — |
| 14:26 | Молодая женщина | Спросила совета | Сама дала талон клиентке |
| 14:28 | Бабушка с тростью | Самостоятельно взяла талон, ей неудобно было наклоняться в нишу, где стоит автомат | — |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| 14:29-32 | — | — | Поясняла у банкомата |
| 14:31 | Женщина средних лет с дочкой 16-и лет (глухонемые) | Самостоятельно взяли талон | — |
| 14:31 | Мужчина | Спросил, почему он так долго стоит | Пояснила |
| 14:32 | Женщина средних лет | Самостоятельно взяла талон | — |
| 14:32 | Пожилая женщина | Спросила по поводу очереди | Пояснила |
| 14:33 | Мужчина средних лет | Самостоятельно взял талон | — |
| 14:33 | Мужчина ср.лет | Самостоятельно взял талон | — |
| 14:34 | Моложавый дедушка | Щурился чтобы лучше увидеть надписи, проговаривал свои действия, самостоятельно взял талон | — |
| 14:34 | Молодой мужчина в чёрных очках | Самостоятельно взял талон | — |
| 14:35 | Женщина с дочкой 10 лет | Спросила о помощи, затем самостоятельно взяла талон | Дала пояснения |
| 14:36 | Полная моложавая женщина | Сказала консультанту «Мне вон туда» и показала рукой и пояснила почему | Спросила, какая цель посещения, и выдала талон |
| 14:36 | Женщина | Подшла проконсультироваться, что значит буква «А» на её талоне | Пояснила |
| 14:37 | Женщина ср.лет со старой мамой с тростью | Здравствуйте, где деньги снять | Выдала им талон |

4.2.2 ОТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ К ИССЛЕДОВАНИЮ

- Сотрудники поглядывали на меня — понимали, что ведётся исследование
- Сотрудники думали, что я контролёр сбербанка — я ощущал, что моё присутствие их мотивирует, а в конце мне сказали, что «мы сразу догадались»

4.2.3 КАЧЕСТВО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

- В основном эл.очередь очень помогала и функционировала без сбоев — было видно, что люди без этого автомата не справились, т.к. количество посетителей было очень большое
- На дисплее отображалась линейка меню Windows — был сбой в программе

4.2.4 НАБЛЮДЕНИЯ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ ЗА ОЧЕРЕДЬЮ

- Мало кто смотрит на табло — в основном на слух
- В основном все делали взгляд на талон и запоминали свой номер
- Значительную часть времени консультант тратила на банкомат

4.2.5 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ КОНСУЛЬТАНТОВ СБЕРБАНКА

- Сделать более удобный банкомат, чтобы не приходилось на него тратить время — большая часть людей испытывают сложность с ним
- Неудобное разделение с ипотекой (люди путаются, 2 ипотеки)
- Уберите надпись «Мобильный банк»
- Уберите надпись «Вклады закрыть»

4.2.6 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ

- Можно предложить на экране разместить образ человека — люди будут тогда лучше замечать монитор
- Возможность добавлять пункты меню консультантом самостоятельно
- Вынести терминал электронной очереди из угла, чтобы им было удобно пользоваться и чтобы его было хорошо видно при входе
- Возможность отменить талон — многие в этом нуждались

4.3 ИССЛЕДОВАНИЕ ЭЛ.ОЧЕРЕДИ В ДОП.ОФИСЕ №8047/0274

4.3.1 ПРОТОКОЛ ИССЛЕДОВАНИЯ

| ВРЕМЯ | ПОСЕТИТЕЛЬ | ДЕЙСТВИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ | ДЕЙСТВИЯ КОНСУЛЬТАНТА |
|-------|--|---|--|
| 15:46 | Женщина ср.лет | Взял талон самостоятельно | — |
| 15:46 | Пожилая пара | Спросили какой талон нужен | Консультант выдал им |
| 15:50 | Молодой мужчина | Спросил какой талон нужен | Консультант выдал ему |
| 15:55 | Мужчина средних лет | Попросил выдать ему талон | Выдала |
| 15:57 | Бабушка в очках | Плохо видела надписи, взяла талон с помощью оператора | Помогла |
| 15:58 | Молодая семья с ребёнком | Жена: Здравствуйте! Как сделать то-то то-то? | Помогла взять талон |
| 15:59 | Мужчина ср.лет | Ответил на вопрос консультанта, что ему нужно | Помогла взять талон |
| 16:00 | Пожилая женщина | Подшла с непониманием | Подробно объяснила и помогла взять талон |
| 16:00 | Молодая женщина | Подшла с вопросом | Помогла взять талон |
| 16:01 | Мужчина | Просроченный можно поменять? | Вы пропустил? Возьмите заново |
| 16:02 | Пожилая женщина | Самостоятельно взяла талон | Наблюдал и был готов прийти на помощь |
| 16:02 | Пожилая женщина | Спросила о помощи | Помогла взять талон |
| 16:03 | Муж с женой | Взяли талон самостоятельно | — |
| 16:04 | Мужчина бизнес-вида | Взял талон самостоятельно | — |
| 16:06 | Женщина средних лет | Взяла талон самостоятельно | — |
| 16:06 | Женщина средних лет | Взяла талон самостоятельно | — |
| 16:07 | Мужчина | Взял талон повторно, очередь сразу подошла, и он пошёл к окну | — |
| 16:07 | Парень с девушкой | Взяли талон самостоятельно | Помог куда идти в зале |
| 16:08 | Молодая девушка с мороженым и мамой средних лет | Взяли талон самостоятельно | — |
| 16:12 | 2 пожилые женщины | Вглядывались в экран, плохо видели, взяли талон самостоятельно | — |
| 16:12 | Бабушка | Взяла талон самостоятельно | — |
| 16:12 | Девушка в серёжках с короткой стрижкой | Взяла талон самостоятельно | — |
| 16:13 | — | — | Консультант незаметно меня обошёл и стал из-за спины смотреть на мои конспекты |
| 16:15 | Пожилый сухопарый мужчина в майке «Чечня» | Советовались с женой, какой талон им нужен, взяли его самостоятельно | — |
| 16:16 | Молодой очень высокий парень | Взял талон самостоятельно, но для этого наклонялся и щурился, т.к. с высоты видимо не видел мелких надписей | — |
| 16:16 | Пожилая женщина | Отвергла помощь консультанта: «Всё, сама уже» | Пытался помочь |
| 16:17 | — | — | Консультант отошёл у меня из-за спины и стал громким голосом просить сотрудников принести стаканы, что это такое, их нет, что скажут люди т.д. |
| 16:17 | Бабушка | Щурилась и наклонялась, плохо видела, взяла талон самостоятельно | — |
| 16:18 | Семья средних лет с ребёнком, жена ещё беременна | Талон самостоятельно взял муж, при этом сощурился, чтобы разглядеть надписи | — |
| 16:19 | Пожилые муж и жена | Жена самостоятельно взяла талон, спросив совета у мужа | — |
| 16:24 | Мужчина в майке «Чечня» | Повторно хочет взять талон | Помогла ему взять талон |
| 16:26 | Компания: 2 молодых мужчины спорт вида в спорт обуви + 1 пожилая женщина | Спросили помощи | Помогла им взять талон |
| 16:27 | Женщина ср.лет | Самостоятельно взяла талон | — |
| 16:28 | 2 друга мужчины средних лет | Спросили у консультанта совета, наклонялись, чтоб увидеть | Показал, где нажать чтоб взять талон |
| 16:28 | Женщина средних лет | Самостоятельно взяла талон | — |
| 16:31 | Женщина средних лет | Взяла талон с помощью консультанта | Спросил «Какая операция Вас интересует?», показал, направил в зале, при этом посматривал на меня |
| 16:33 | Молодой парень | Не успел сам взять талон | Девушка помогла ему взять талон |
| 16:35 | Пожилая женщина | Сама нажала и взяла талон не смотря на помощь консультанта | Спросила «Какая операция Вас интересует?» |
| 16:36 | Дедушка | Вглядывался в мелкие надписи, самостоятельно взял талон | — |

| | | | |
|-------|---------------------|---|--|
| 16:37 | Мужчина средних лет | Попросил консультанта нажать на экране, чтобы выдался талон, потому что консультант ему загораживала доступ к терминалу | Выполнила просьбу |
| 16:39 | Женщина средних лет | Попросила о консультации | Парень и девушка консультанты помогли ей вместе |
| 16:41 | Бабушка | Зашла и с ходу стала говорить, что ей нужно | Консультант взял для неё талон и повёл её за свой стол |
| 16:44 | Мужчина средних лет | Взял талон самостоятельно | — |

4.3.2 ОТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ К ИССЛЕДОВАНИЮ

- Когда я подошёл к начальнику отделения и спросил, можно ли видеозапись и фото, она сказала, должна быть бумага сверху — я попросился просто конспектировать, она сказала, что это тоже не комильфо, потому что терроризм, но пока я вёл конспекты в зале, она на моё присутствие не реагировала
- Сотрудники переговаривались, указывая на меня, но поводить исследование не мешали, видно приняли меня за тайного покупателя или что-то в этом роде
- Роль помощников в выдаче талонов играли 2 консультанта — парень и девушка

4.3.3 КАЧЕСТВО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

- Автомат талонов расположен удобно у входа
- Атмосфера была напряжённая — клиентка в дорогой одежде ожидала VIP-обслуживания, а получила массовый подход, ушла неудовлетворённая и обиженная, около часа из зала звонила по телефону (при мне где-то полчаса), требовала справедливости, только после её ухода атмосфера в зале изменилась и сотрудники расслабились, начали переговариваться друг с другом
- Т.к. банкоматы в соседнем помещении, консультанты на них не отвлекались

4.3.4 НАБЛЮДЕНИЯ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ ЗА ОЧЕРЕДЬЮ

- Здесь тоже мало кто смотрел на табло — в основном ориентировались на слух
- Очередь прибывала и уходила очень быстро — коллектив отделения работал очень слаженно

4.3.5 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ КОНСУЛЬТАНТОВ СБЕРБАНКА

- Чтобы система не подвисала, это ОЧЕНЬ надо, давно просим! (смеются)
- «Закрыть вклад» — при чём здесь «Наличные»? А нужно нажимать именно эту кнопку, в этом есть хитрость, а там рядом написано «Пенсии», поэтому многие возмущаются: «У нас ведь не пенсии!», мы объясняем, но не всегда помогает (смеются)
- Кнопку «Выплаты и агентства по страхованию вкладов» — никто не использует, но все почему-то жмут (её убрать)
- Кнопки кредитов путают (их две)
- Про кнопки ипотеки часто спрашивают, потому что тоже путают (их две)

4.3.6 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ

- Хорошо бы выдавать талоны на местах обслуживания — некоторых клиентов гоняют туда-сюда за талонами
- Увеличить шрифт или контрастность — в общем, читаемость кнопок, на основании невербальных сигналов можно заключить, что многие не видел, что там написано (обычно на текст этих кнопок смотрят более издали, чем на них смотрел дизайнер в момент их разработки)
- Номера звучали так: «Талон А восемьдесят (пауза) четыре», эта «пауза» очень сбивала на слух (казалось, что подошёл талон 80, или талон 4, никак не 84)

- Убрать дублирующие кнопки и вводящие в заблуждения пояснения на них

4.4 ИССЛЕДОВАНИЕ ЭЛ.ОЧЕРЕДИ В ДОП.ОФИСЕ №8047/0281

4.4.1 ПРОТОКОЛ ИССЛЕДОВАНИЯ

| ВРЕМЯ | ПОСЕТИТЕЛЬ | ДЕЙСТВИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ | ДЕЙСТВИЯ КОНСУЛЬТАНТА |
|-------|--|---|--|
| 17:13 | Моложавая бабушка | Самостоятельно взяла талон | — |
| 17:17 | Женщина | Попросила помощи | Выдала талон |
| 17:19 | Бабушка хромая в очках | Сказала, что за переводами | Помогла взять талон |
| 17:20 | Бабушка хромая в очках | Вернулась за 2-м талоном | Сказал, что всё можно по одному талону |
| 17:20 | Пожилая женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 17:20 | Пожилая женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 17:21 | Пожилая женщина | Спросила консультанта | Помогла взять талон |
| 17:22 | Женщина | Спросила консультанта | Помогла взять талон |
| 17:24 | Молодой человек | Самостоятельно взял талон | — |
| 17:24 | Пожилой мужчина | Самостоятельно взял талон | — |
| 17:25 | Пожилая женщина | Самостоятельно взяла талон | — |
| 17:29 | Дедушка весёлый и разговорчивый с клюкой | Задал вопрос | Отвела его к банкоматам |
| 17:29 | Женщина | Вернулась от окна для повторного получения талона, самостоятельно взяла талон | — |
| 17:31 | Мужчина средних лет | Самостоятельно взял талон | — |
| 17:3 | Молодой мужчина | Самостоятельно взял талон | — |
| 17:34 | Молодой мужчина | Повторно самостоятельно взял талон | — |
| 17:36 | Дедушка весёлый и разговорчивый с клюкой | Вернулся от банкоматов, сам взял талон, от помощи консультанта отказался | — |
| 17:37 | Пара средних лет | Сказали консультанту, что хотят оплатить через Сбербанк на банк открытие 61 т.р. на обучение, спросили, большие ли проценты | Консультант помогла |
| 17:37 | Моложавый дед с белыми усами | Самостоятельно взял талон | — |
| 17:40 | Дедушка весёлый и разговорчивый с клюкой | Стал флиртовать и шутить с оператором, затем ушёл | — |
| 17:41 | Мужчина средних лет | Продиктовал операцию консультанту и получил от неё талон | Спросила «Какая операция» и выдала талон |
| 17:42 | Дед | Самостоятельно взял талон, наклонялся, чтобы увидеть буквы | — |

4.4.2 ОТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ К ИССЛЕДОВАНИЮ

- Сотрудники делали вид, что меня не замечают
- Когда я спросил, какие улучшения они хотели бы у автомата, девушка ответила нет, всё в порядке, всё устраивает, улучшить ничего не хотели бы
- Возможно, сотрудники считали своим непрофессионализмом высказывать замечания к работе автомата по выдаче талонов, по которому должны были давать консультации клиентам (по принципу высказала замечание, значит, плохо знаешь систему)

4.4.3 КАЧЕСТВО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

- Неэргономично линия сидений посетителей расположена в 2,5-3 метрах от линии стульев операторов так, что уровень глаз посетителей совпадает с уровнем глаз сотрудников — и хотя нас с сотрудниками разделяет стойка, кажется, что мы на виду друг у друга, очень неудобно, учитывая, что стойка низкая
- Операторы угрюмые, друг с другом не общались, лица напряжённые, на клиентов не смотрели, клиентам не улыбались
- Консультант по талонам большую часть времени стояла поодаль, но наблюдала за автоматом талонов, и подходила когда нужна была помощь

4.4.4 НАБЛЮДЕНИЯ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ ЗА ОЧЕРЕДЬЮ

- В целом в этой очереди люди меньше нуждались в помощи

4.4.5 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ КОНСУЛЬТАНТОВ СБЕРБАНКА

- Нет

4.4.6 ИДЕИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОТ ИССЛЕДОВАТЕЛЯ

- Сделать полупрозрачное стекло с окошками по клиентской стойке, чтобы разграничить личное пространство сотрудников и клиентов и создать большой уют в этом тесном отделении

4.5 ИССЛЕДОВАНИЕ ЭЛ.ОЧЕРЕДИ В ДОП.ОФИСЕ №8047/0316**4.5.1 ДЕНЬ ПЕРВЫЙ**

- Я пришёл, назвал тему посещения «Заменить заблокированную карту»
- Терминал талонов стоял далеко от входа, поэтому мне предложили пройти в центр зала около 10-метров через толпу и взять талон — я не очень этого хотел и колебался, т.к. идти было неудобно
- Но женщина из-за стойки мне ответила, что мне к ней — и я подсел к ней
- Она сказала: нет, вам нужно всё-таки взять талон
- Я спросил, почему талон она не может мне дать — ведь так удобней, чем идти туда сейчас его брать
- Мне ответили, что так принято, и что все берут талон
- Я сказал — а у вас есть возможность выдать мне талон?
- Они сказали — мы не можем открыть операцию без того, чтобы вы открыли талон
- Тогда сотрудница пошла и сама мне принесла талон

4.5.2 ДЕНЬ ВТОРОЙ

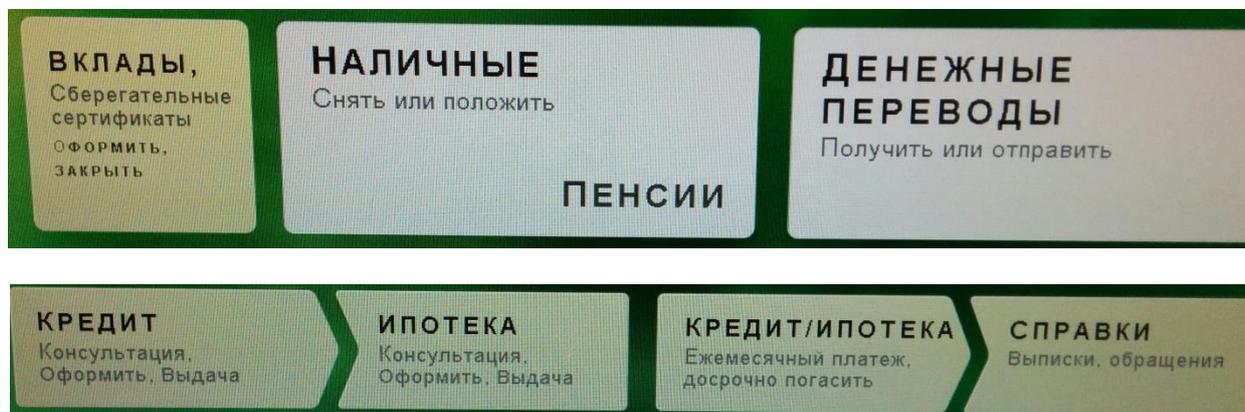
- У меня была тема посещения «Получить выданную карту»
- Т.к. интерфейс был старый, я не мог найти кнопку, на которой «Получение карт» — сотруднице пришлось идти через весь зал, чтобы нажать нужную кнопку и выдать мне нужный талон

4.5.3 ПОЖЕЛАНИЯ К УЛУЧШЕНИЮ

- Надо, на мой взгляд, интерфейс, который есть на терминале талонов, выводить ещё и на терминал сотрудника (чтобы он мог выдать виртуальный талон посетителю без того, чтобы тот шёл через весь зал за талоном, это выглядит очень невежливо по отношению к клиентам)
- Выдача талонов слишком централизована — надо чтобы сотрудники тоже могли открывать талоны со своих мест (если это ещё не сделано)

5 ВЫВОДЫ

- Удалось практически апробировать методологию и методику, в дальнейшем её можно улучшить.
- Стоит рассмотреть некоторые из предложенных улучшений — особенно по поводу вот этих кнопок, которые по отчётам сотрудникам сильно вводят в заблуждение:



- Можно рекомендовать дополнительные полевые исследования для уточнения собранных данных.