**101 способ сократить очередь в женский туалет**

****

*Я никогда не был в общественных женских туалетах, но, судя по очередям, там происходит что-то стоящее...*

*Иван Ильин (стендапер, Comedy Club)*

***Кратко о проблеме***

В исследованиях качества услуг специалисты агентства СканМаркет часто оценивают такой элемент сервиса, как туалеты. Очереди в женский туалет (далее – ЖТ) являются типичными в театрах, концертных залах, музеях. Проблема наблюдается всеми с детства и по привычке представляется неразрешимой. При этом качество инфраструктуры новых современных площадок заметно выше, потребители привыкают к лучшему и становятся более требовательными.

Основной выгодой от сокращения очередей в ЖТ могло бы быть повышение удовлетворенности посетителей. Дополнительные выгоды – прекрасное настроение зрителей, отсутствие опаздывающих, увеличение выручки буфета. Важно, что для «чувствительных» клиентов отзывы об очередях могут быть причиной отказа от посещения, например, для лиц с проблемами здоровья, беременных, посетителей с детьми.

***Причины очередей в ЖТ и подходы к решению проблемы***

*Всего лишь три кабинки в женский персонал!  
И где тот человек, проект что создавал?  
Чем занят интересно в сей момент?  
Икай, икай, творивший этот хренов туалет!*

[*Александра Асташова*](http://www.stihi.ru/avtor/hastalavista)

Очевидно, основная причина проблемы – в недостаточной площади ЖТ. Особенно актуальна проблема при наличии жесткого расписания. Кратковременные пиковые нагрузки могут значительно превышать возможности помещения.

Почему в очередях именно женщины? Некоторым мужчинам кажется, что виноваты зеркала и неспешность☺, но реальные причины банальны:

* В структуре посетителей больше доля женщин;
* Маленькие дети обычно посещают ЖТ с мамами;
* Особенности физиологии и одежды;
* Более высокие требования к гигиене/чистоте.

***Подходы к решению проблемы:***

* Строительное или архитектурное решение проблемы в статье не рассмотрено.

Перепланировка помещений, цель которой – увеличение площади ЖТ (количества кабин) – зависит от конкретного здания и не всегда технически возможна.

* Сокращение времени посещения ЖТ в связи с более комфортными условиями.

Например, оснащение кабин крючками (2 крючка – для сумки и одежды), наличие детских кабинок (унитазы ниже), и раковин для детей. Приглашение гостей заранее на интермедию увеличивает период присутствия гостей в помещении до спектакля и «размывает» пик нагрузки на гардероб и туалеты. Такие меры, безусловно, важны, но для значительного сокращения размера очереди недостаточны (в статье не рассмотрены).

* Без серьезного расширения площади ЖТ единственным ресурсом для сокращения очередей являются незагруженные площади мужского туалета (далее – МТ). Многие, наверное, были свидетелями (а некоторые – участниками) партизанского вторжения женщин в МТ. Маркетологам необходимо придать цивилизованную форму таким «вылазкам».

Как управлять потоком мужчин, женщин и детей для эффективного использования площадей мужского и женского туалетов?

***Вариант решения проблемы №1 - «Регулировщик»***

При отсутствии мужчин сотрудник перенаправляет женщин из очереди в мужской туалет. При появлении мужчин, «регулировщик» прекращает доступ женщин в МТ, а мужчин просит подождать, пока женщины выйдут.

Регулирование таким способом возможно при близком расположении мужского и женского туалетов и наличии периодов нулевой загрузки МТ. В настоящее время в роли регулировщика выступает администратор или сотрудник охраны.



Решение схоже с реверсивным движением автомобилей – в МТ могут находиться или мужчины или женщины. Важно, что площадь МТ используется для сокращения очереди только в период полного отсутствия мужчин. Таким образом, при наличии хотя бы одного мужчины, почти полностью свободная площадь мужского туалета не доступна для женщин.

***Вариант решения №2. Третий туалет – универсальный (М+Ж)***

Если планировка позволяет организовать более двух туалетов, представляется эффективным сделать третий туалет универсальным – только кабинки (без писсуаров) с одновременным посещением мужчин и женщин. Совмещенные туалеты никого не удивят – они часто встречаются в небольших заведениях (ресторан, кафе, АЗС).

Площадь универсального туалета может сокращать не только женские, но и мужские очереди (если на мероприятии преобладают мужчины). Именно в универсальном туалете должна размещаться кабина для парапосетителей <http://www.scanmarket.ru/blog/zamena-slovu-invalid> (кабина большей площади, широкий проем, поручни), и в таком случае ее одной достаточно для учреждения. При оборудовании кабины для параклиентов <http://www.scanmarket.ru/blog/zamena-slovu-invalid> на входной двери туалета необходим знак инвалида.

***Вариант решения №3. Деление мужского туалета на 2 зоны***

*Ну нет! Нахальство, перебор!  
Со мной тот фокус не удастся  
Я потихоньку убегу в мужской!  
Adieu! Счастливо оставаться!*

[*Александра Асташова*](http://www.stihi.ru/avtor/hastalavista)

Не во всех учреждениях технически возможно организовать третий туалет, поэтому решение №3 выглядит как самое реализуемое.

Предлагается разделить мужской туалет на две зоны – универсальную из кабин и раковин (при входе, М+Ж+дети), и мужскую в глубине – писсуары и кабинки, как на рисунке 1. Обязательно сохранить в мужской зоне кабинки, чтобы мужчины не стояли в общей очереди. Деление на две зоны практически не потребует затрат, если писсуары уже расположены в глубине, а кабинки расположены ближе к входу. Заметим, что такое расположение кабин комфортно для посещения МТ маленькими девочками с папами (например, в случае детских спектаклей, на новогодних елках и пр.).

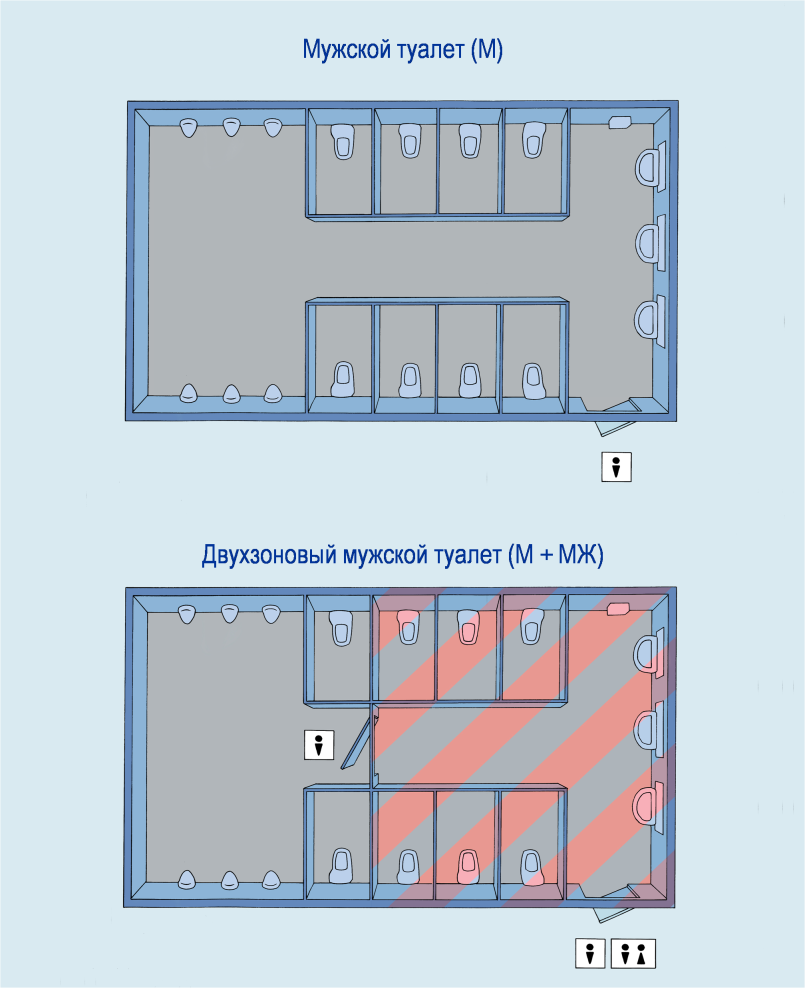
****

Рис.1. Схема двухзонового мужского туалета

Навигация заменит «регулировщика»: на входе в двухзоновый туалет размещаются таблички М и МЖ, а при входе в мужскую зону – М. Желательно предусмотреть возможность легкой смены табличек. Это позволит гибко регулировать МТ в двухзоновый и обратно в зависимости от состава аудитории. Деление на 2 зоны не эффективно, если площадь мужского туалета совсем невелика.

***Вариант решения №4. Два двухзоновых туалета***

Желательно организовать два двухзоновых туалета (рис.2), если в заведении:

* В составе посетителей бывает существенный перевес то женщин, то мужчин;
* Много маленьких детей и из-за этого заметные очереди в туалет;
* Ярко выраженные пиковые потоки, существенно превышающие количество кабин.

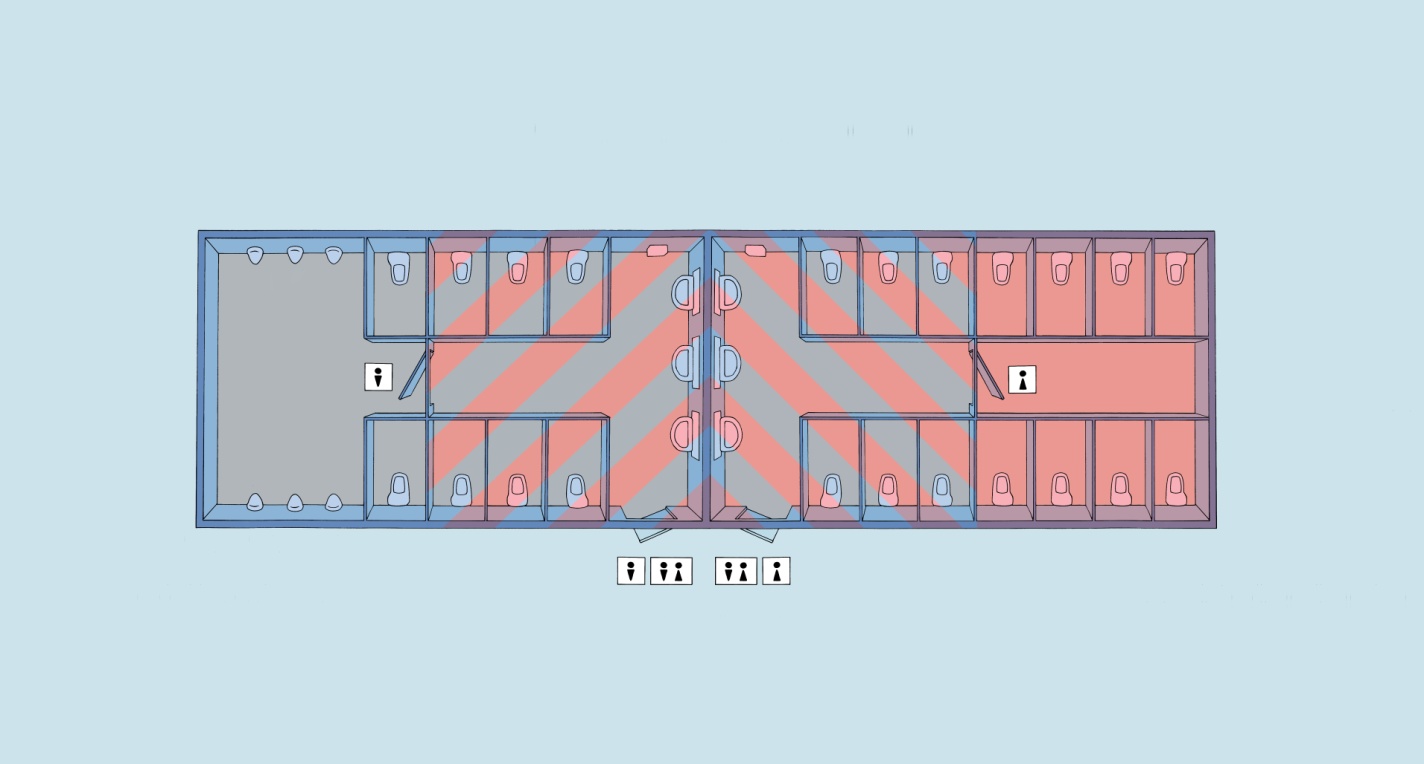


Рис.2. Два двухзоновых туалета

Навигация с помощью табличек позволяет гибко регулировать очередь, и управление не требует постоянного присутствия сотрудника-регулировщика. Вариант предусматривает как преобладание женщин в составе посетителей, так и преобладание мужчин, а также решает проблему посещения разнополых родителя и маленького ребенка (рис.3).

Предложенное решение, на наш взгляд, наиболее эффективно использует площади имеющихся туалетов при минимальных затратах и сроках «модернизации».

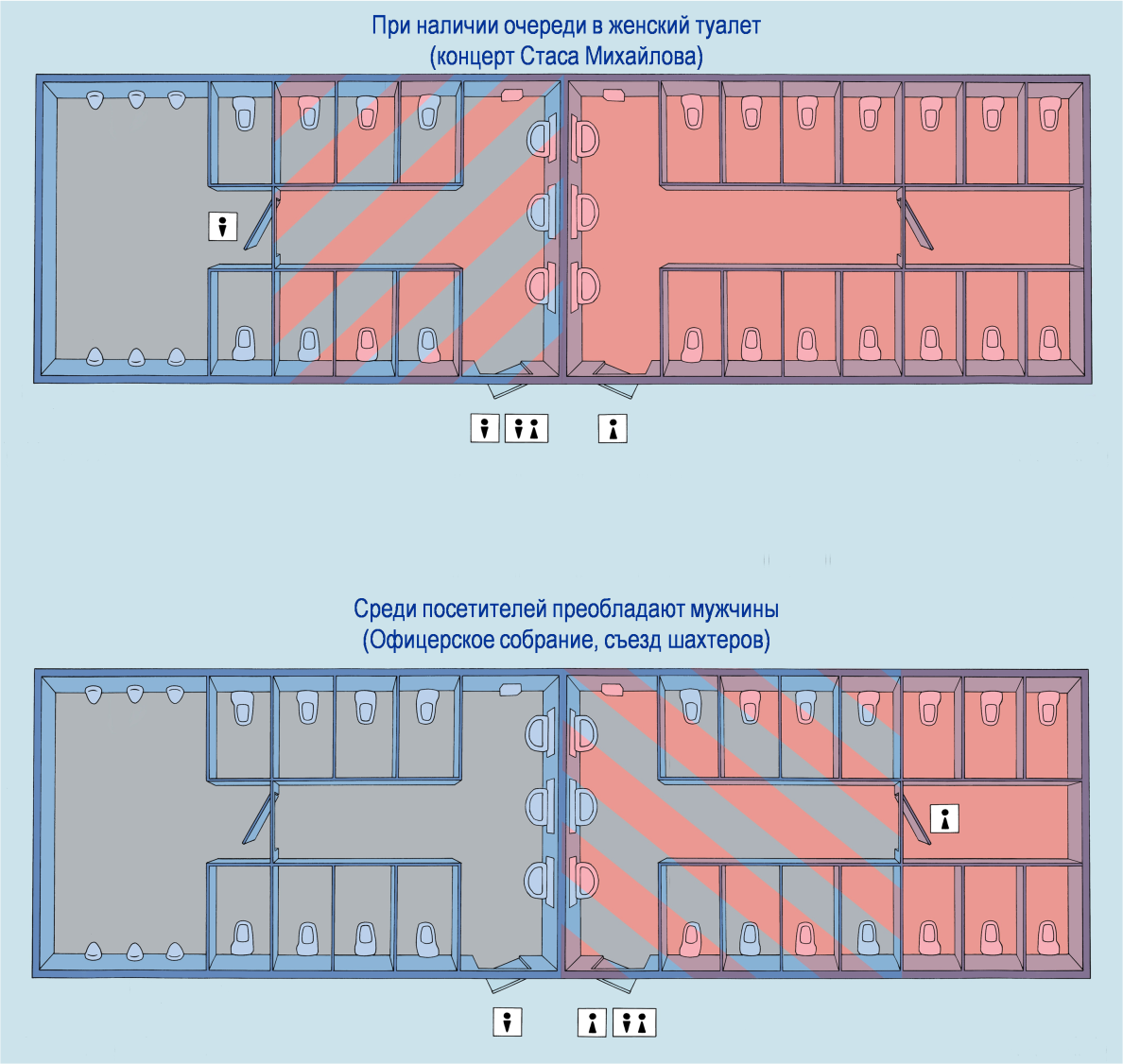


Рис. 3. Гибкое регулирование потоков с помощью навигации в зависимости от состава посетителей

**А нам-то что делать?** *(спросите Вы…)*

*Терпеть – вредно: при воздержании у человека может возникнуть болевой синдром мочевого пузыря, а также воспалительные процессы и проблемы с почками.*

*Урологи не шутят*

Очевидно, удовольствие от концерта или спектакля омрачается ожиданием в очереди или воздержанием в ходе представления. Если Вы недавно где-то сталкивались с очередями – отправьте [*ссылку*](http://www.scanmarket.ru/blog/101-sposob-sokratit-ochered-v-zhenskiy-tualet) на электронный адрес заведения.

Если Вам кажется, что замечания о туалетах низменны и обидят деятелей искусств, то переживать не о чем – в теме письма напишите «Для администрации». Это именно тот случай, когда «театр начинается с вешалки».

В статье приведены реалистичные и малобюджетные способы сокращения очередей. Если Вы пришлете другие интересные решения – мы обязательно поделимся ими на [www.scanmarket.ru](http://www.scanmarket.ru/blog/).

Кривошеев А.

СканМаркет

Январь 2017