



центр
дизайн·
мышления

Москва

Человекоцентричные решения: инструменты и практика разработки

или «Дизайн-мышление для некоммерческого сектора»

01.03.2023

Давайте знакомиться



Антон Бессонов

- ✓ **Лидер UX-исследований, исследователь и фасилитатор** лаборатории клиентского опыта Wonderfull
- ✓ **Спикер, эксперт** международного Центра Дизайн-мышления
- ✓ 15 лет в дизайне — от вёрстки газет до архитектуры
- ✓ Сотрудничал с компаниями: Счётная палата РФ, Правительство Москвы, Mastercard, Danone, Hyundai, Яндекс, X5 Group, Объединённая Металлургическая корпорация, Tele2, Банк Открытие, ВТБ, Банк Санкт-Петербург и другие.

Человекоцентричность и Дизайн-мышление

Человекоцентричность

*«Человек и вообще всякое разумное существо существует как **цель сама по себе**, а не только как средство для любого применения со стороны той или другой воли»*

Иммануил Кант



Желаемый путь





«Эволюция благотворителя», барьеры

неучастие

энтузиазм

осознанность

партнёрство

организа



Осознанность

- Неудобный формат участия
- Потеря ощущения причастности
- Недостаток позитивного подкрепления
- Люди устают и выгорают
- Эмпатический шок

Организация

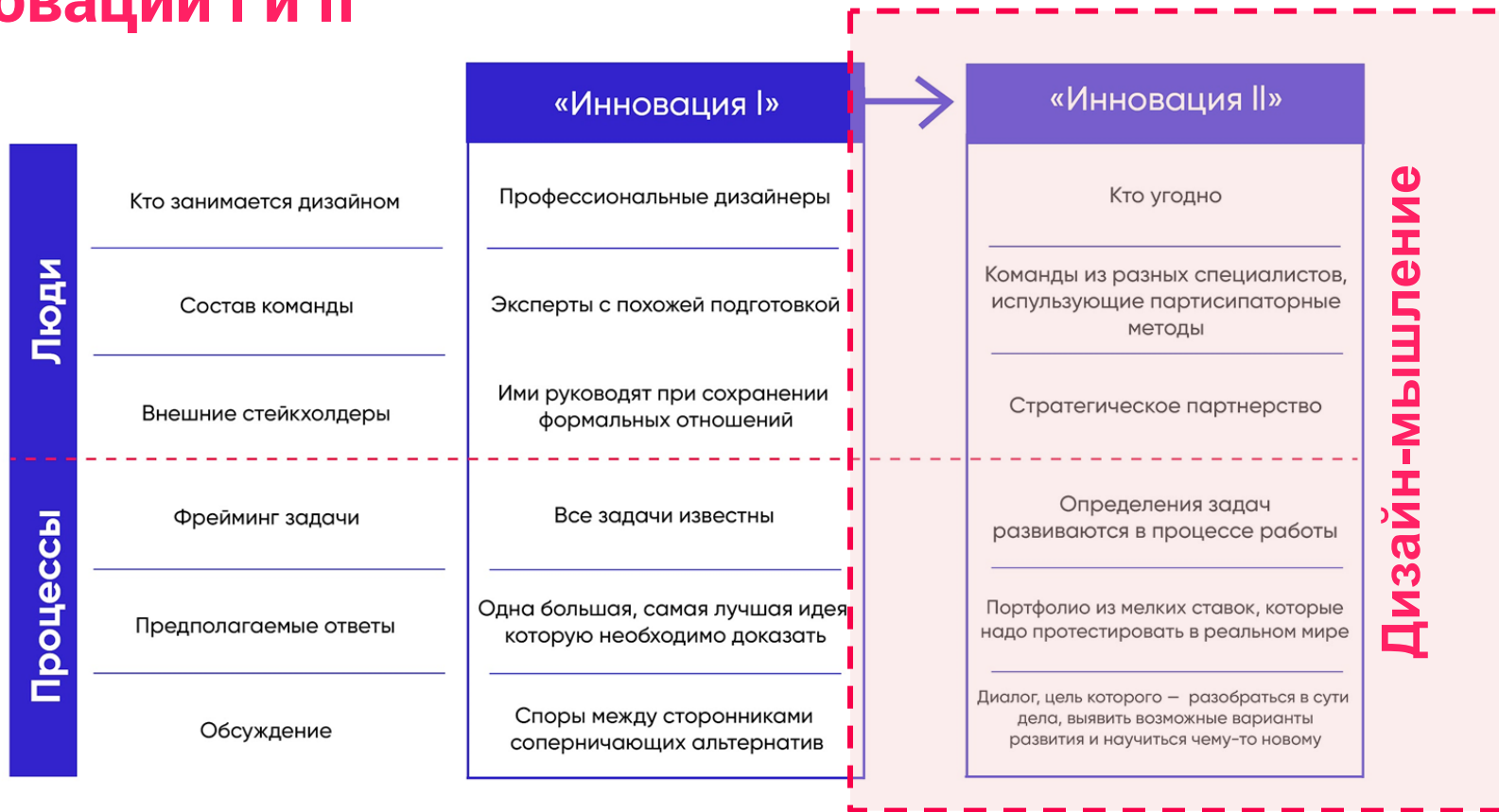
- Ошибочно предполагать, что у всех такой же уровень вовлечения
- Команда тоже нуждается в поддержке и развитии
- Негативный тон коммуникаций
- Невыразительная коммуникационная стратегия

Инновации I и II



Переход от «Инновации I» к «Инновации II»

Инновации I и II



Переход от «Инновации I» к «Инновации II»

Почему дизайн-мышление?

Дизайн-мышление помогает за счет того, что оно:

Порождает
более
креативные
идеи

Снижает
риски

Руководит
процессом
изменений

Работает с
комплексными
социальными
системами

Помогает
формированию
новых умений
у местных
сообществ

Ускоряет
внедрение
инноваций

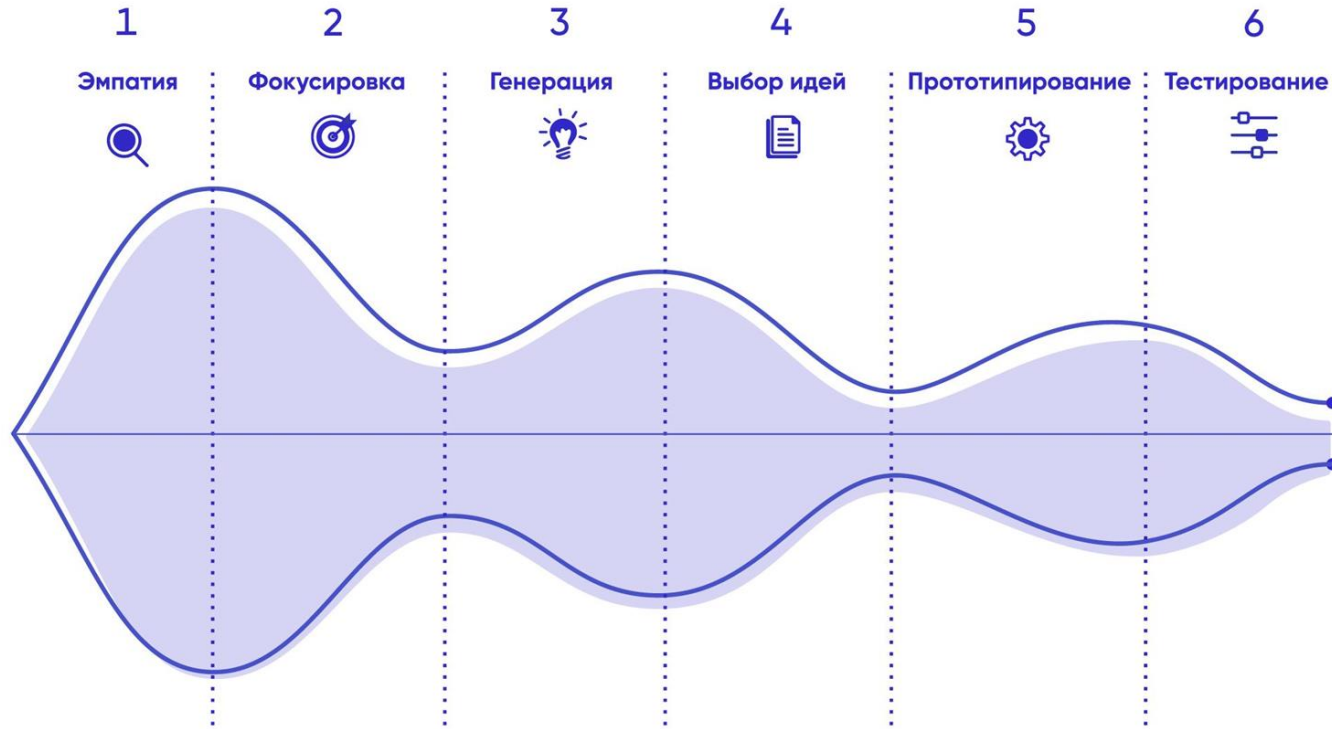
“

Креативная уверенность — это вера в свои силы и желание действовать, которые формируются благодаря регулярной поддержке окружающих и отсутствию наказаний за ошибки и эксперименты

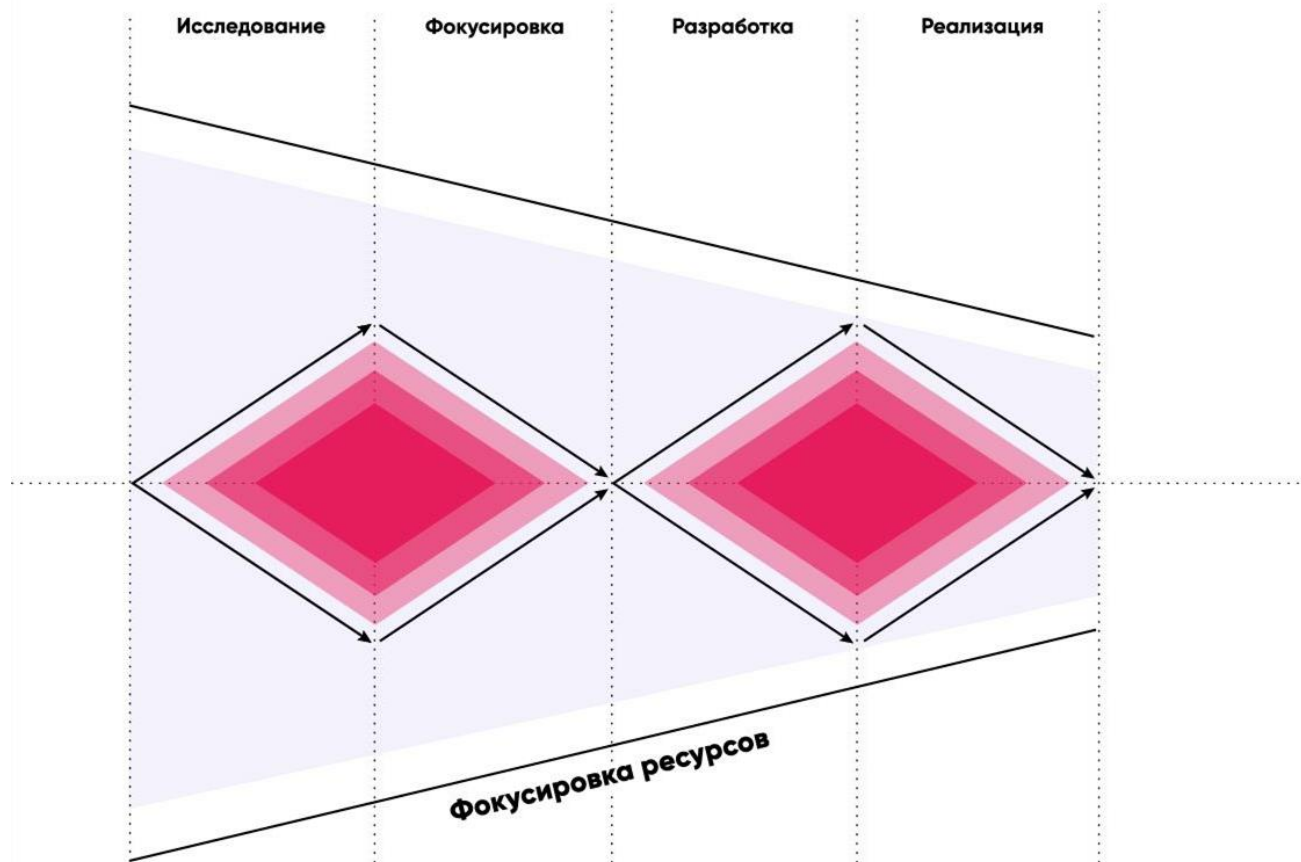
— *Мария Сташенко* —

евангелист дизайн-мышления в России

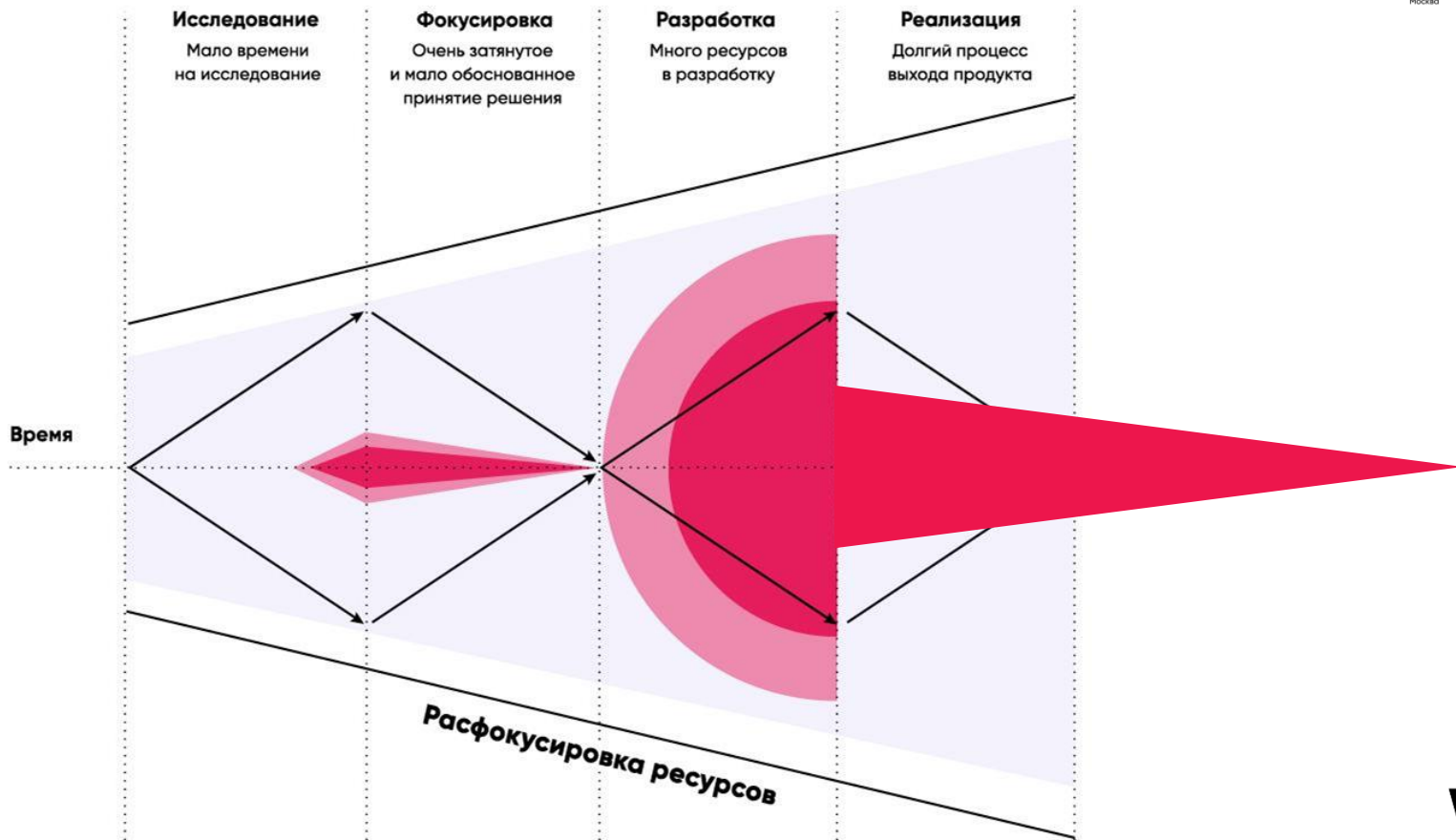
Процесс дизайн-мышления



Эталонный рабочий процесс



Рабочий процесс «Как обычно»



Дизайн-мышление: основы метода

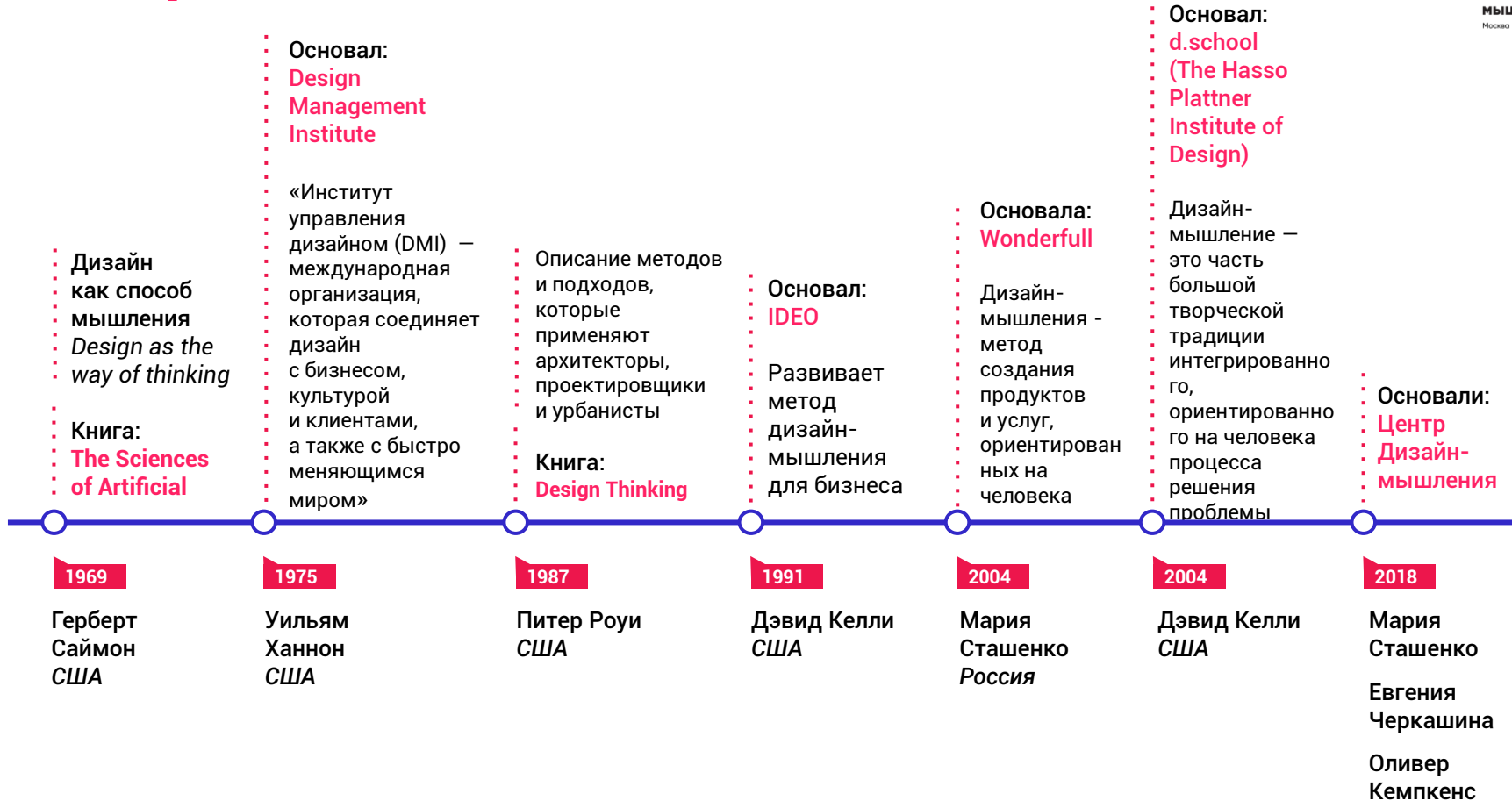
Методология

Дизайн + Мышление

Дизайн + Мышление

(Проектирование) (Способ "делания" вещей)

История дизайн-мышления



Дизайн-мышление в компаниях

Google

А Альфа-Банк

Deloitte.

SAP®

accenture

IBM

Северсталь

НЛМК

ArcelorMittal



POCATOM

СБЕРБАНК
Всегда рядом

X5RETAILGROUP

АЭРОФЛОТ
Российские авиалинии

NOVARTIS

TELE2

LEROYMERLIN



ГАЗПРОМ
НЕФТЬ

Тинькофф
Банк

BASF
We create chemistry

Adobe

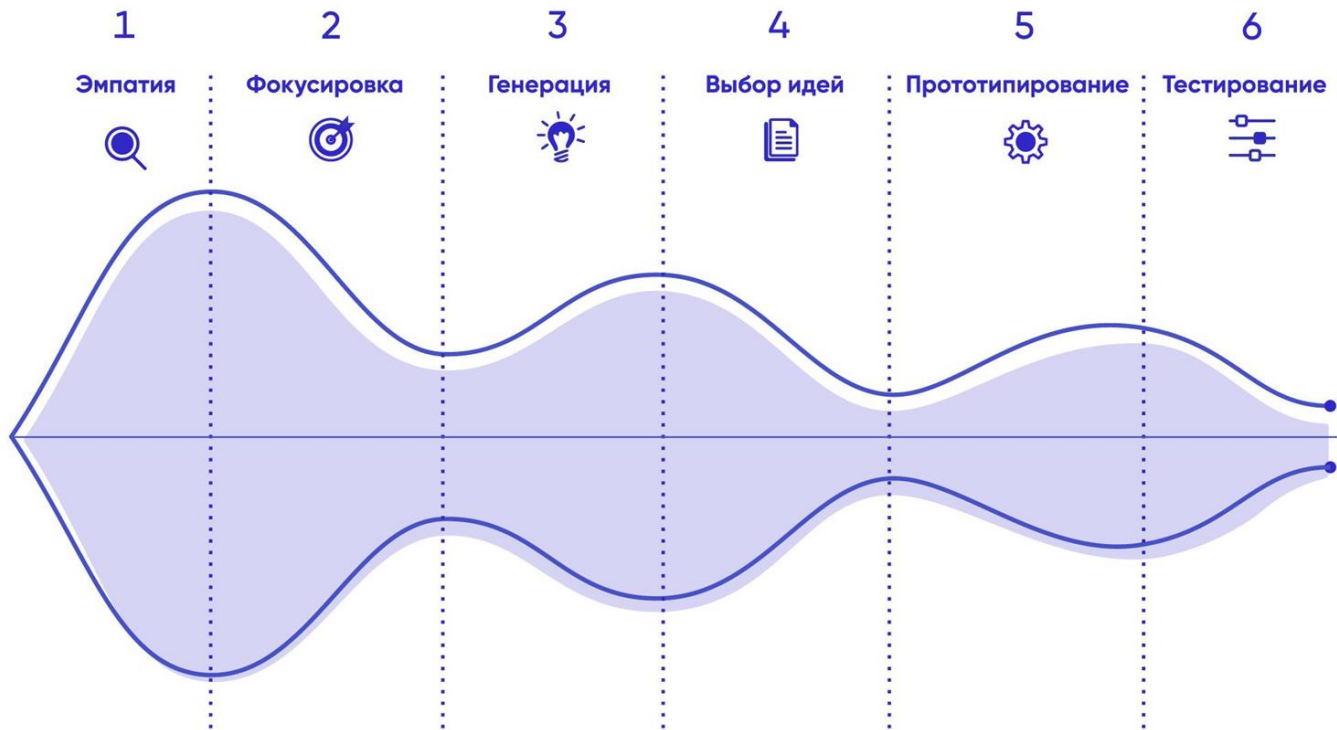
Дизайн-мышление для социальных инноваций

Мы всегда начинаем с **антропоцентричности** — с реальных людей, а не с демографических сегментов.

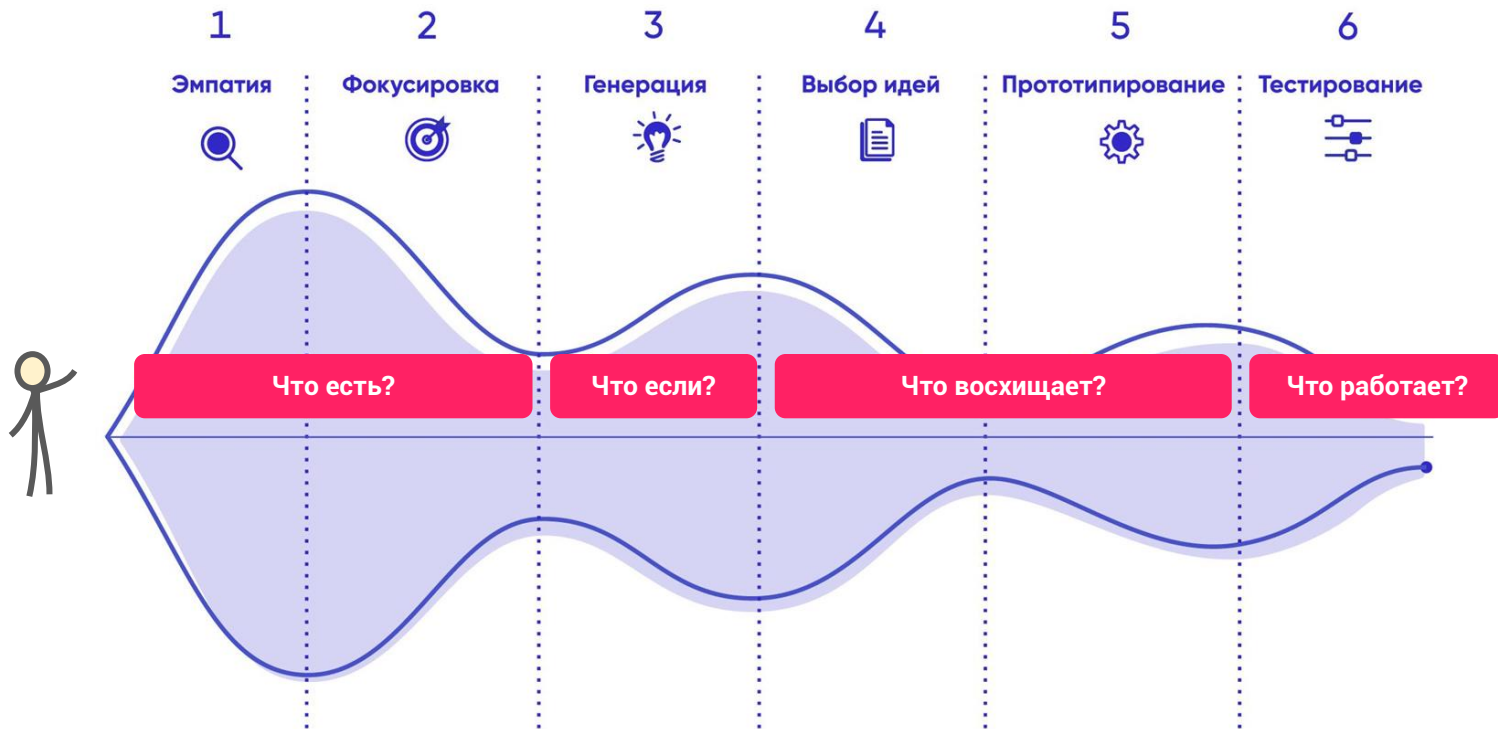
Дизайн-мышление подчеркивает необходимость внимательно изучить жизнь и проблемы тех людей, чью жизнь мы хотим улучшить, **до начала генерации идей**.

Дизайн-мышление использует **качественные и эмпатические маркетинговые технологии**. Оно с восторгом принимает любой новый взгляд на проблему и вовлечение стейкхолдеров в совместное творчество.

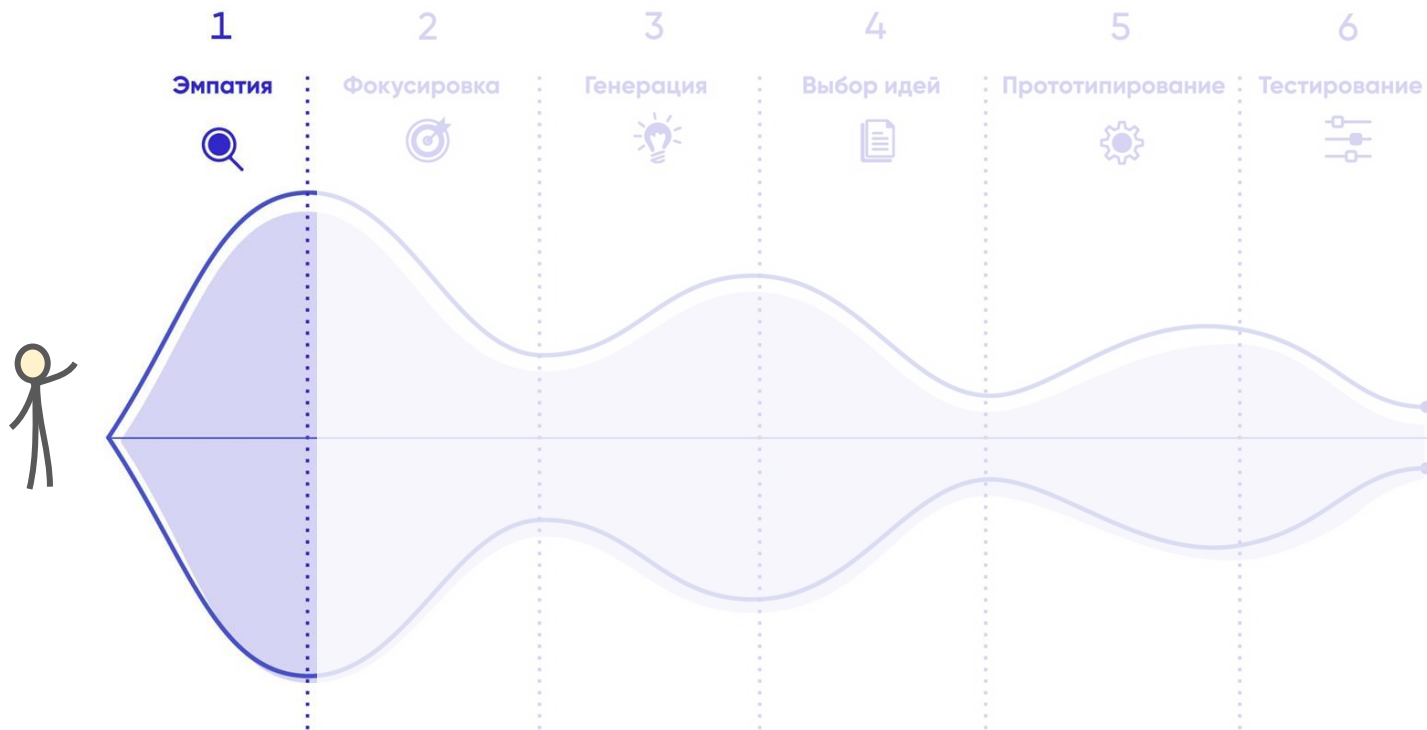
Процесс дизайн-мышления



Процесс дизайн-мышления = Как нам действовать?



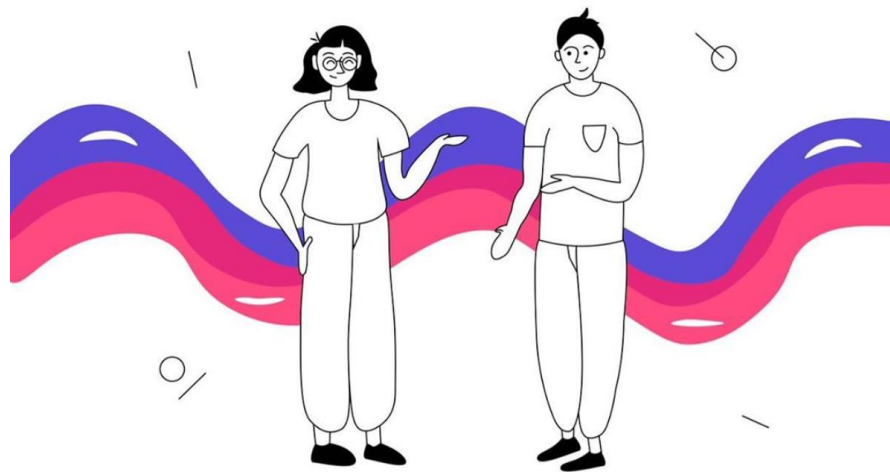
Процесс дизайн-мышления



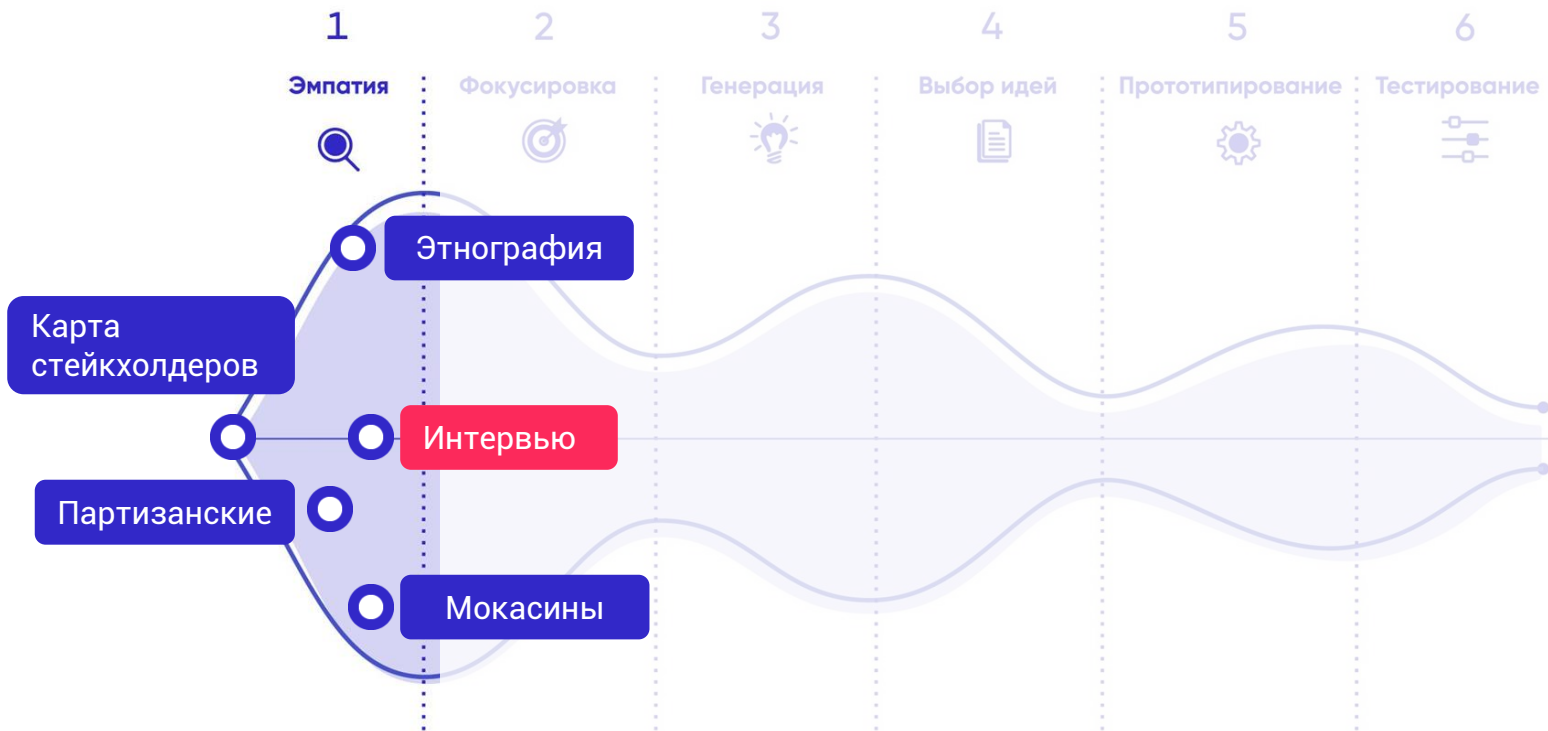
Эмпатия

— **осознание разрыва**
между нашим опытом и
опытом другого человека

И **желание его преодолеть**



Процесс дизайн-мышления



Глубинное интервью



45-60 минут



2-3 человека



диктофон,
телефон для съемки,
бумага и ручка,
шаблон «Гайд
интервью»

Изучаем прошлый опыт и мотивацию пользователей, чтобы выявить проблемы и узнать о возможностях для нового продукта и сервиса.

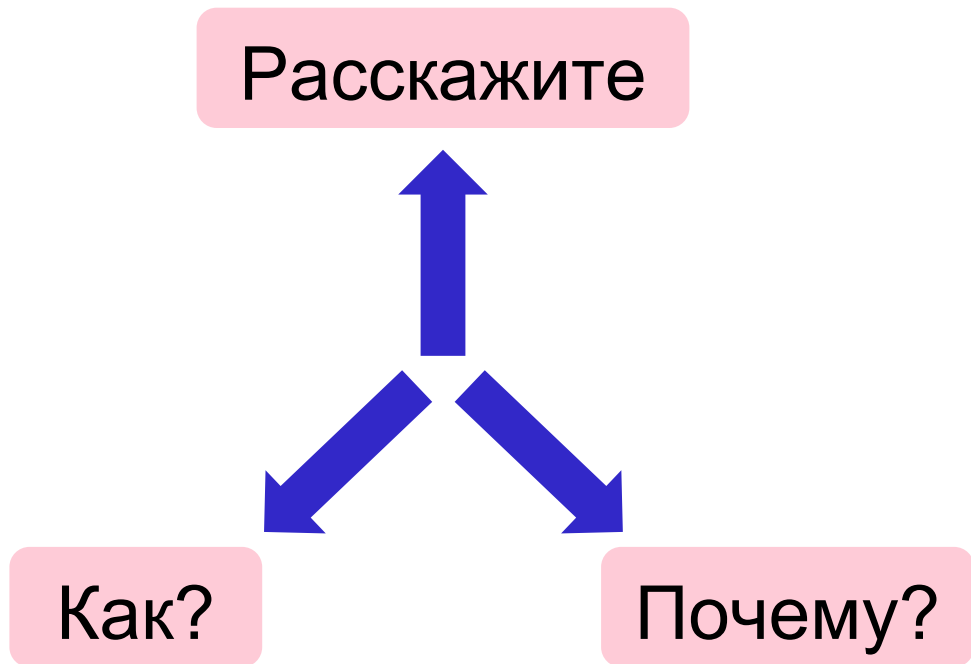


Генри Форд

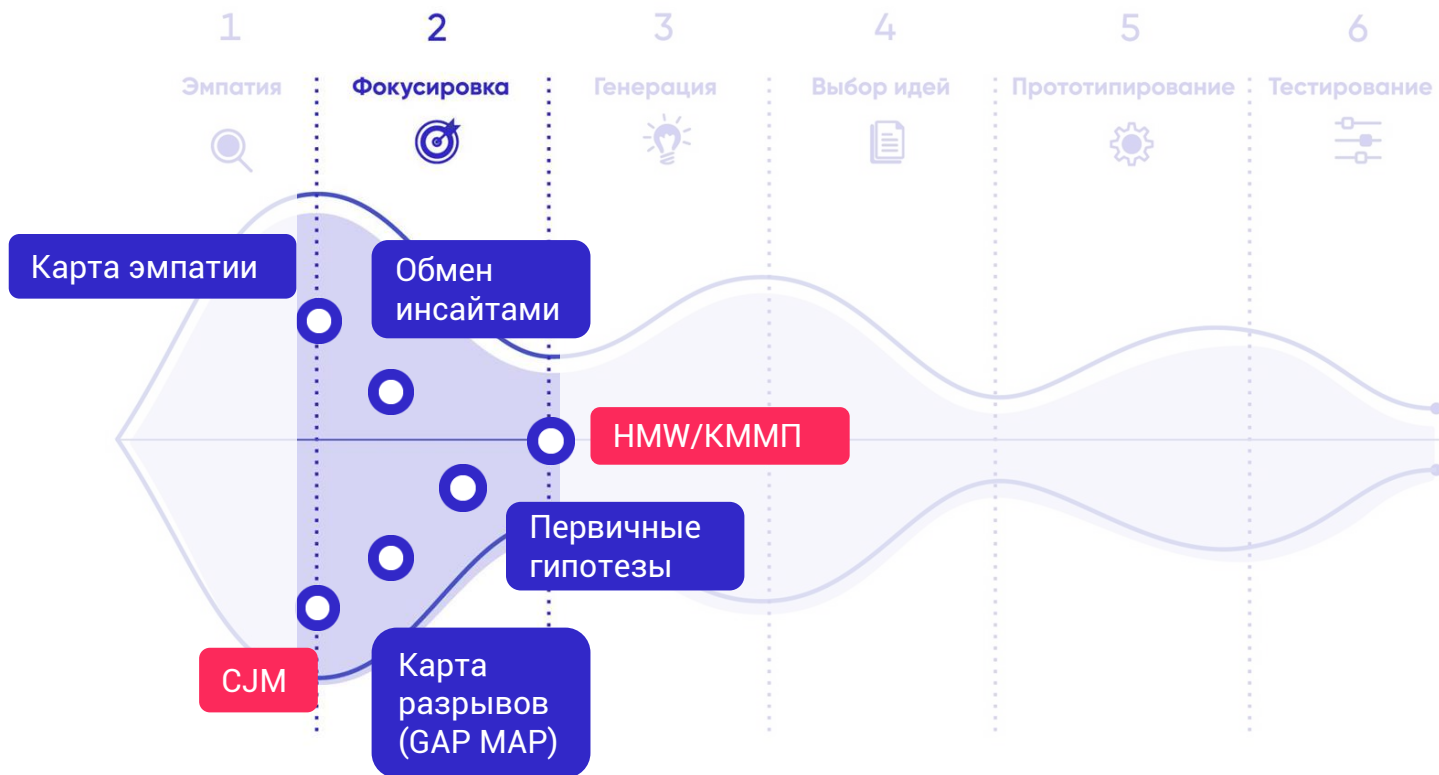
«Если бы я спрашивал людей,
чего они хотят, они бы попросили
более быструю лошадь»



Открытые вопросы



Процесс дизайн-мышления



Карта пути пользователя / Customer Journey Map (CJM)



20-30 минут



2-5 человек



Доска для записей,
шаблон «Карта пути
пользователя»,
маркеры, стикеры.

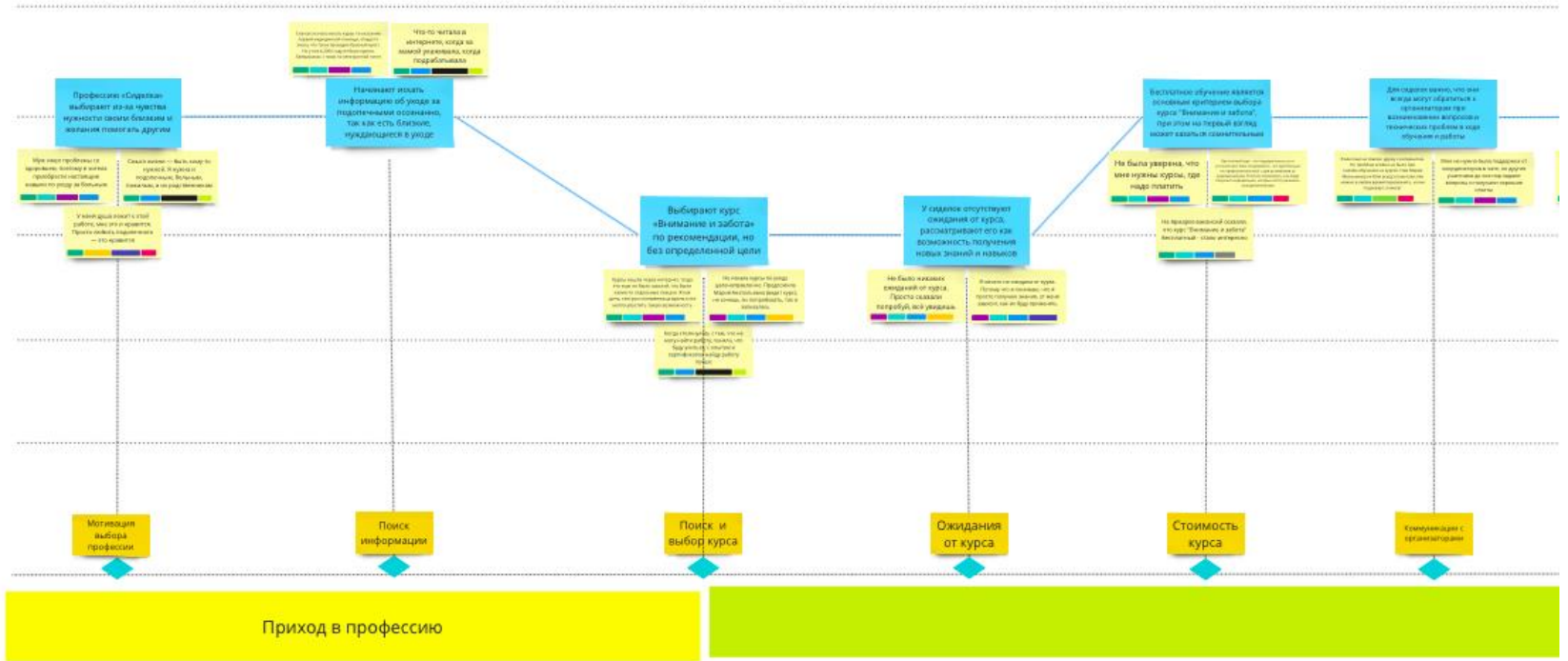
Шаг за шагом
анализируем путь
пользователя,
выявляем болевые
точки и
возможности для
улучшения опыта.



Customer Journey Map (CJM)



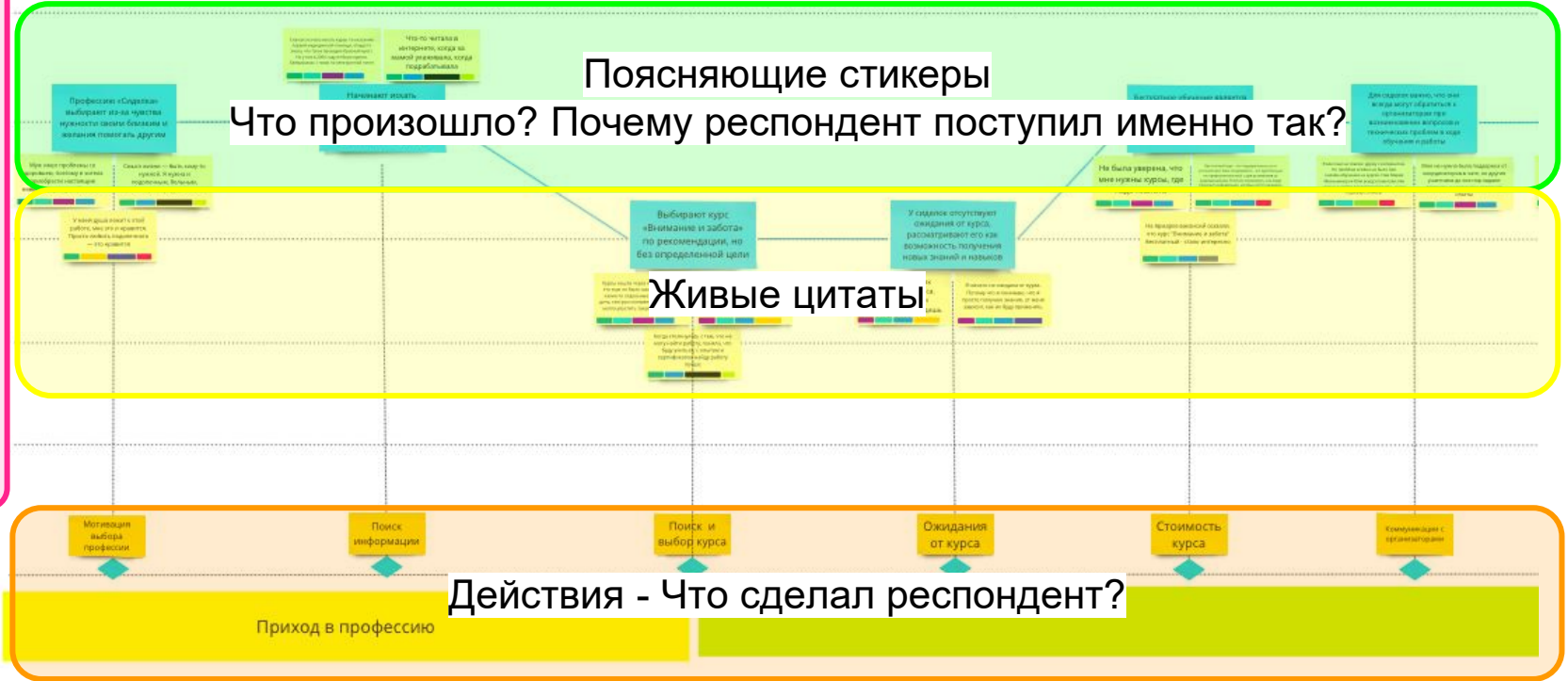
Customer Journey Map (CJM)



Customer Journey Map (CJM)



Сила влияния



Как мы можем помочь? / How Might We?



15-40 минут



2-5 человек



Инсайты, стикеры,
ручки.

Строим «мостик» от найденных проблем и возможностей пользователя к будущим инновационным решениям.



Как мы
можем помочь

Эрнесту, приверженцу идеи Zero Waste

Имя/образ человека + кратко основные характеристики

Избавиться от ненужной одежды

Что сделать? Потребность, выраженная глаголом

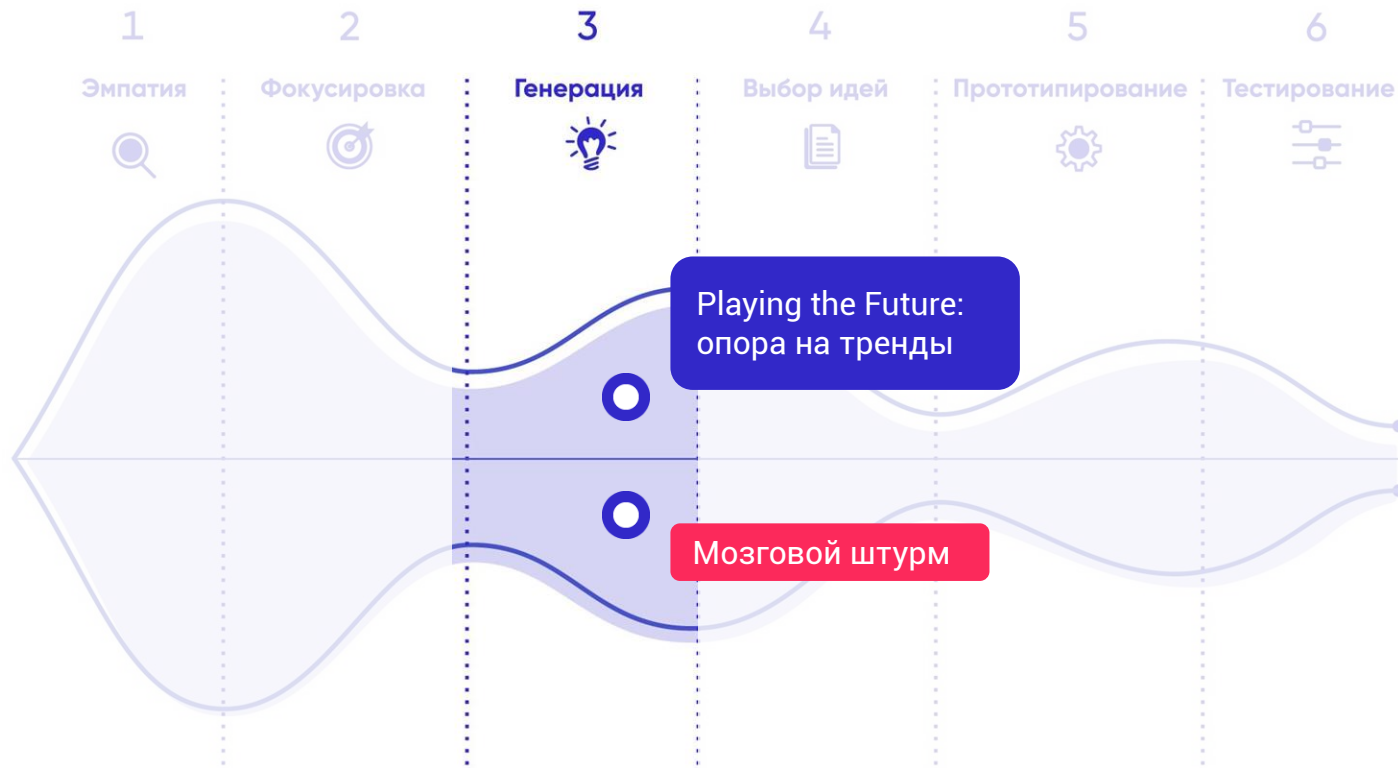
Каким образом/
потому что

Экологично и безопасно

?

Инсайт

Процесс дизайн-мышления



Мозговой штурм



45-60 минут



2-6 человек



Маркеры, стикеры,
доска или стена
для записей,
правила мозгового
штурма.

Используем знания в различных областях и креативное мышление участников команды для создания максимально возможного количества идей и решений задачи.



Мозговой штурм

Как делать?

1. Оставить критику за дверью.
2. Принцип «Да, и...».
3. Поощряйте сумасшедшие идеи.
4. Визуализируйте свои идеи.
5. Высказывается один человек.
6. Держите фокус на поставленной теме.
7. Стремитесь к наибольшему количеству идей.

Важно!

1. Запишите на видном месте вопрос, на который вы хотите найти ответ.
2. Сочетать индивидуальную и командную работу
3. Записывайте идеи на стикерах н
4. Разместите стикеры со своими идеями на стене или доске

Процесс дизайн-мышления

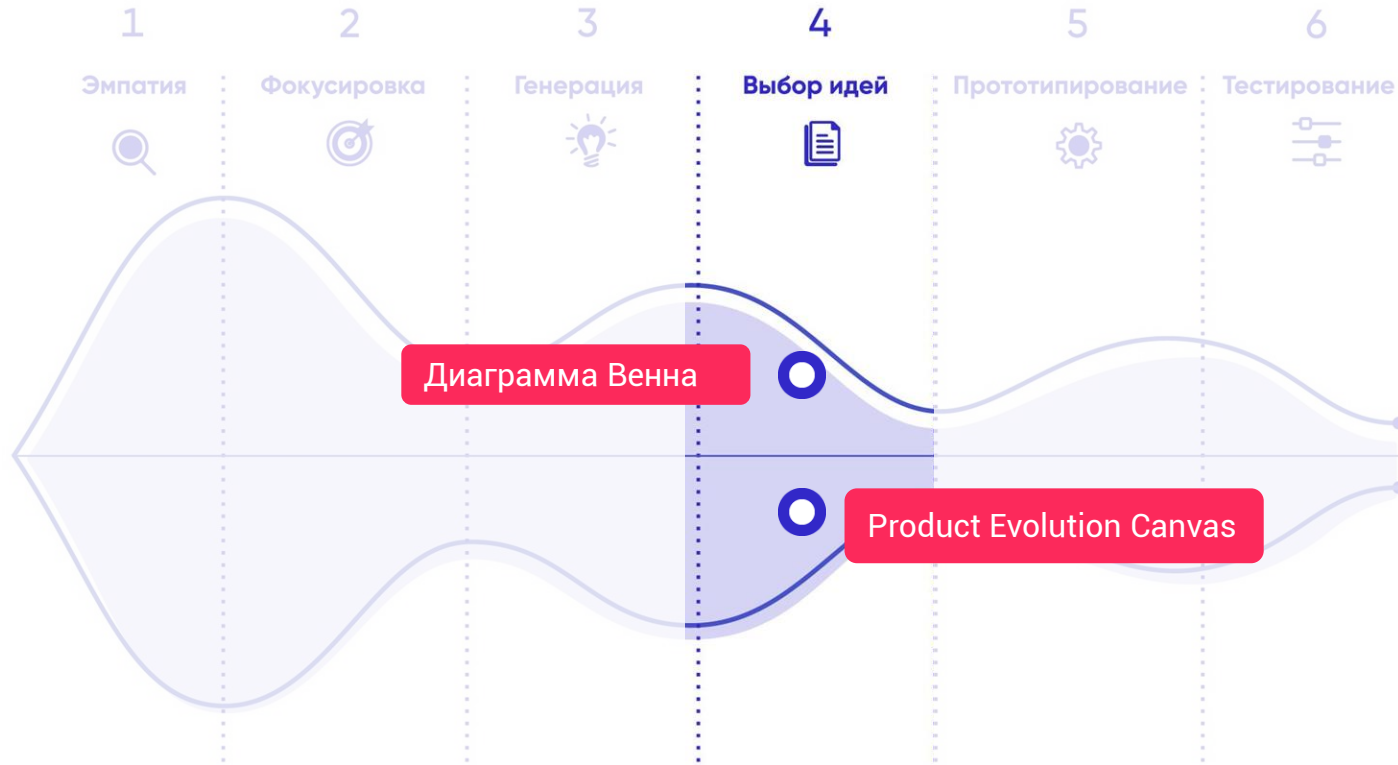
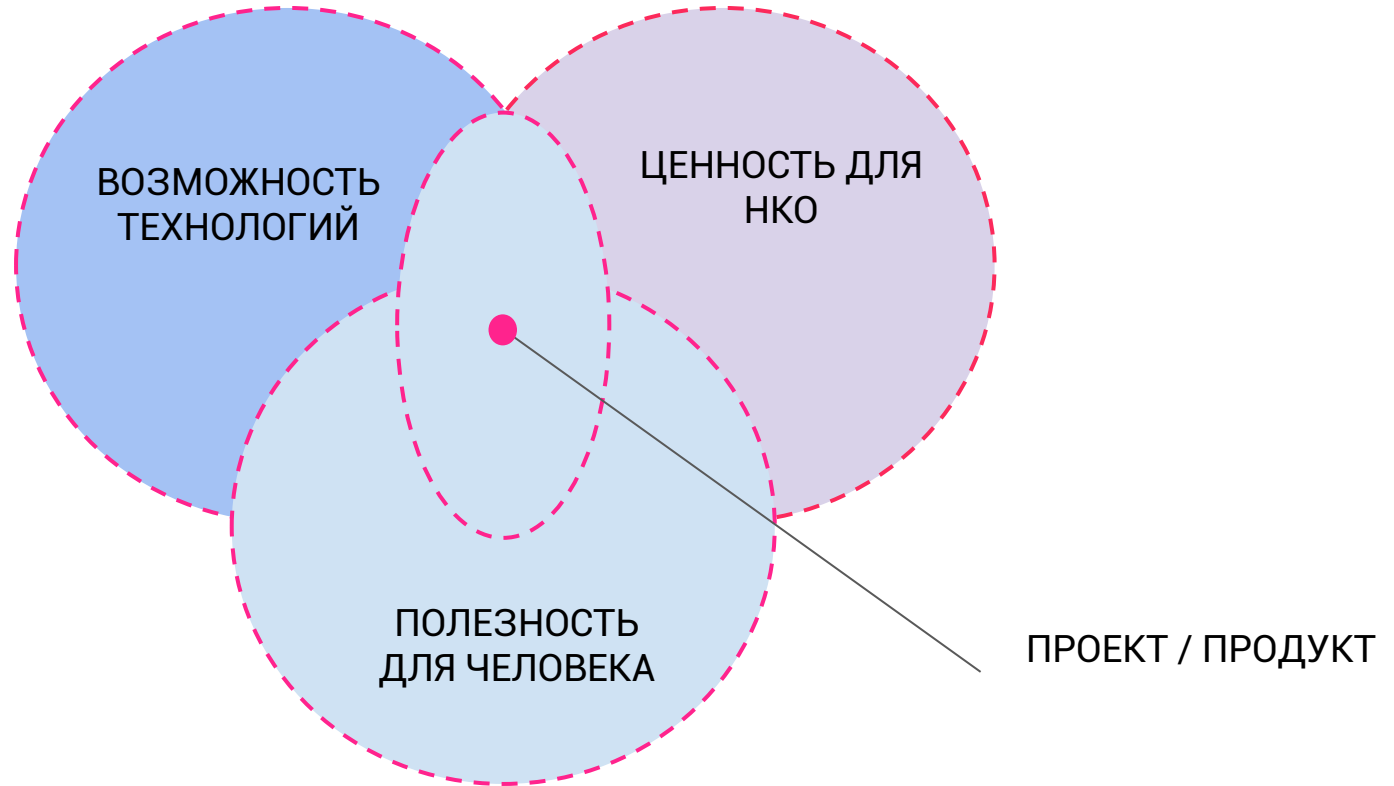
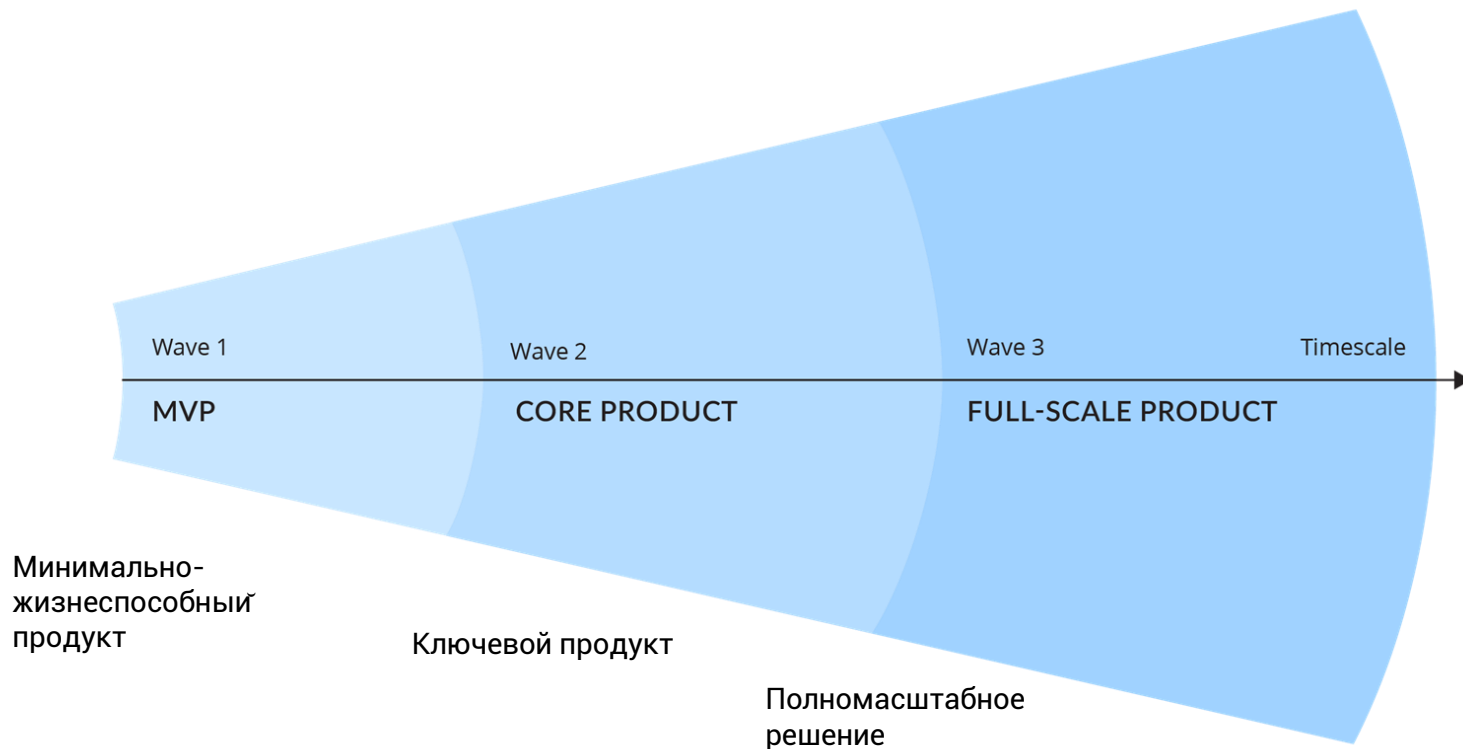


Диаграмма Венна

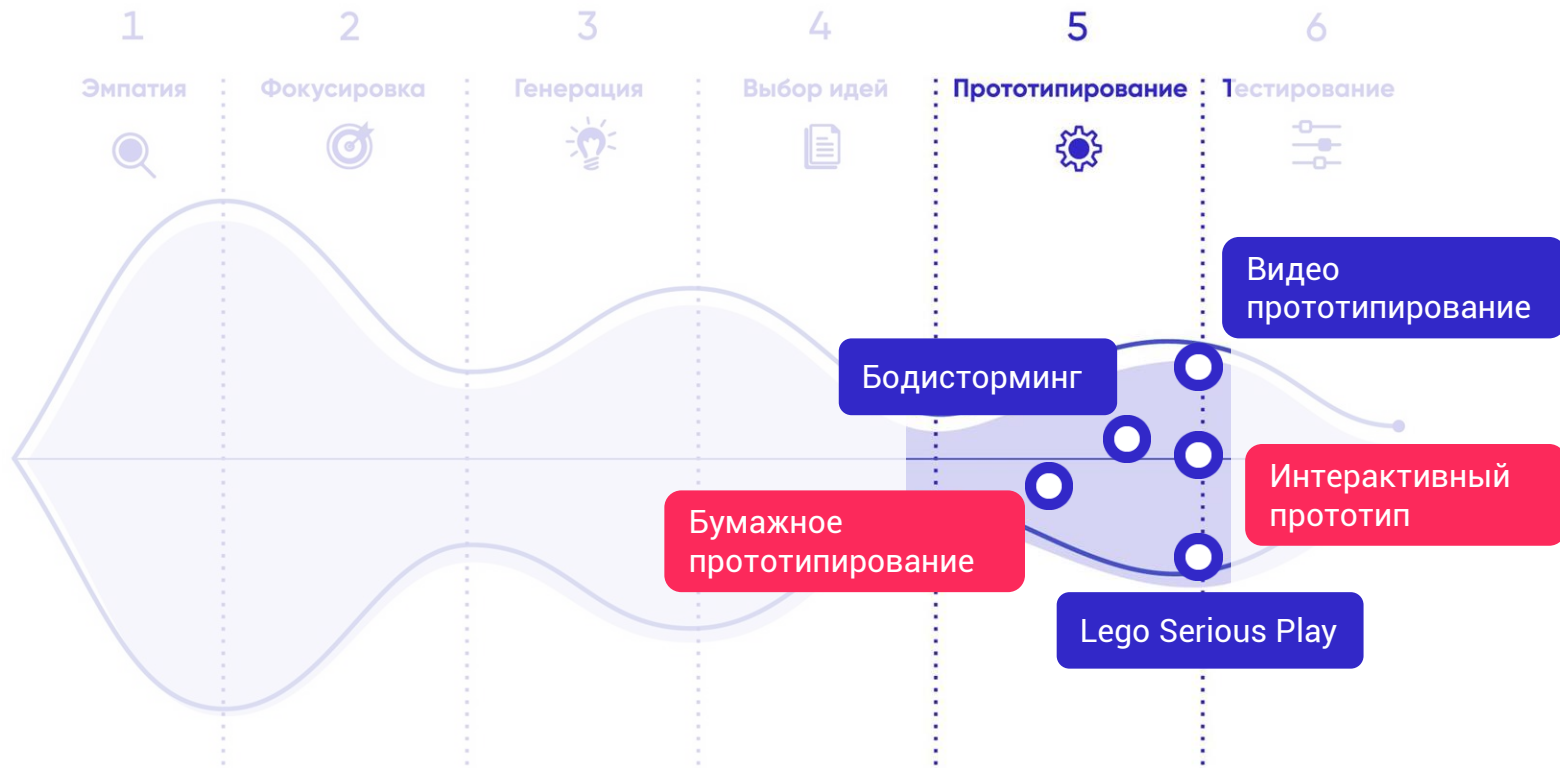


Канвас эволюции продукта

Product Evolution Canvas



Процесс дизайн-мышления



Бумажное прототипирование



30-45 минут



2-5 человек



Карандаш, ластик,
маркеры, скотч,
стопка бумаги,
ножницы, клей.

Быстро создаем прототип, немедленно тестируем его с пользователями, получаем обратную связь и делаем новый прототип.





**Прототипирование
из картона**



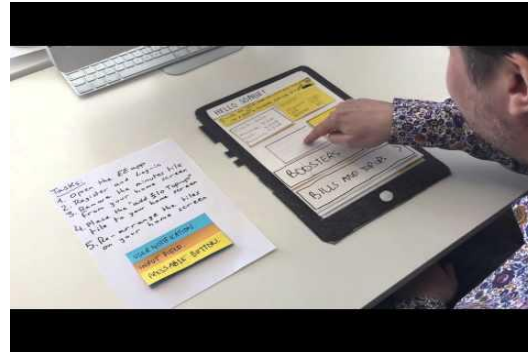
Рольевые игры



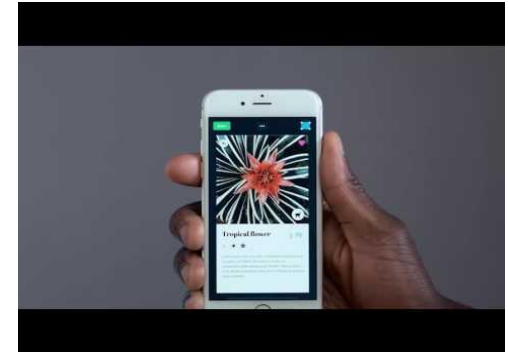
Макетирование



LEGO Serious Play

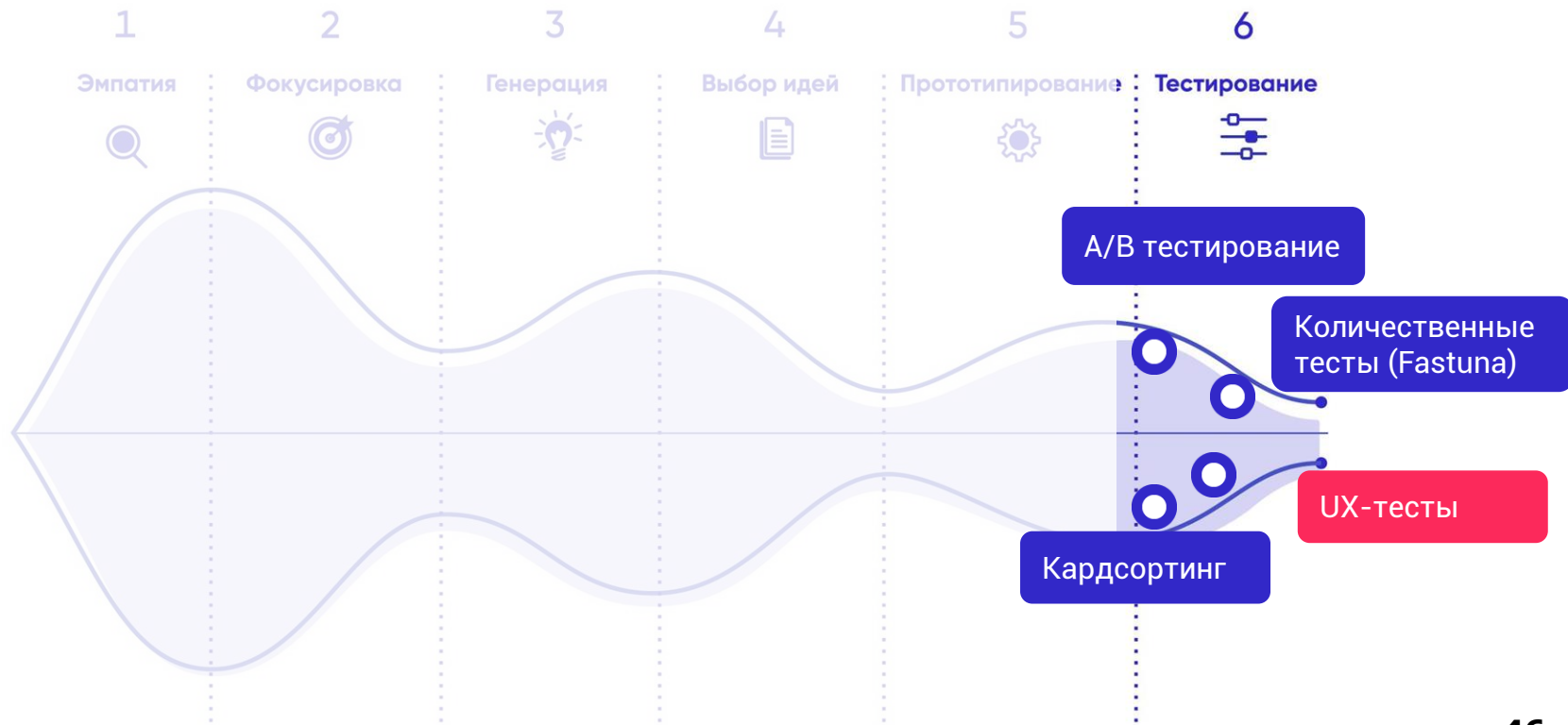


**Бумажное
прототипирование**



**Цифровое
прототипирование**

Процесс дизайн-мышления



UX-тестирование



15-90 минут



2-3 человека



Диктофон,
телефон для съемки,
трекинг-устройства,
стикеры,
фломастеры.

Получить обратную связь от пользователей о своем решении и составить план изменений для последующих итераций.



Находки исследователей:



Тестирование

1. Протестировали на правильных людях.
2. Дали возможность внести свой вклад.
3. Внесли отзывы в список доработок. Использовали обратную связь.

мини-практикум

Фокусировка на клиента за 5 минут!



На месте свои
какие-то лайфхаки
надо знать

Милленил Пассивный Наталья

Советы нужны на месте,
почитать перед дорогой -
это для вдохновения

Москва Тури Варваря

Ко всему не
ПОДГОТОВИШЬСЯ

Милленил Пассивный Даниил



HMW / POV:

*Как мы можем
помочь...?*

*«Получить совет
“здесь и сейчас”»*

*«Продлить ощущение
комфортного
перелета»*

*«Быть уверенным в
чужой стране!»*



HMW / POV:

*Как мы можем
помочь...?*

центр
дизайн-
мышления
Москва

**Генерируем идеи новых решений и
проектов за 5 минут!**

w^L

5 минут

*«Получить совет
“здесь и сейчас”»*

*«Продлить ощущение
комфортного
перелета»*

*«Быть уверенным
в чужой стране!»*

И.... решение от KLM!

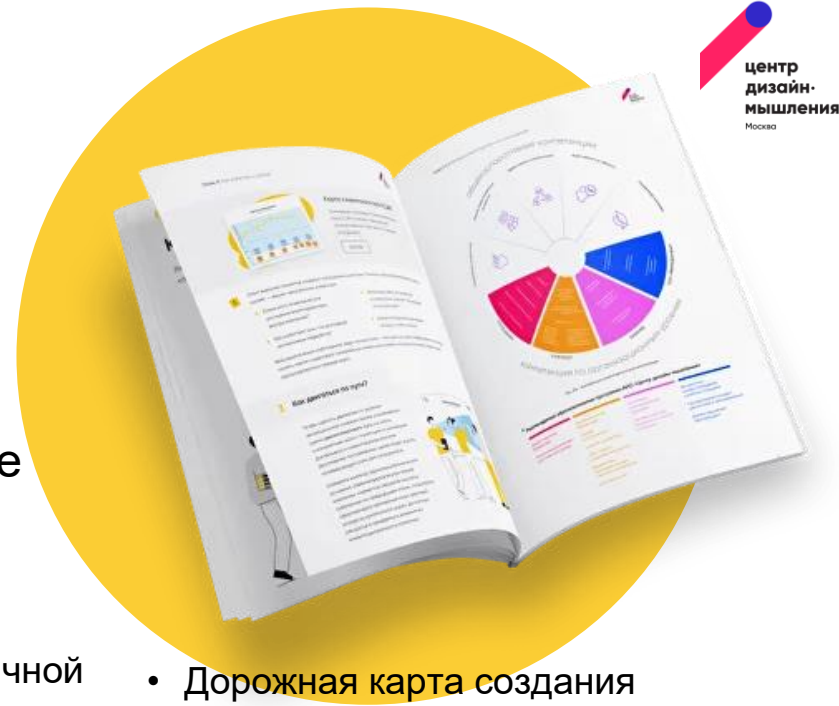
Материалы по дизайн-мышлению

- Метод-митапы Лаборатории Wonderfull
https://lab-w.com/method_meetup
- Сборник «Дизайн-мышление. Рабочие материалы»:
<https://lab-w.com/tools>
- Сообщество дизайн-мыслителей
<https://www.facebook.com/groups/design.management.community/>
- Курсы «Центра дизайн-мышления»
<https://dtcenter.ru>

Отчет по итогам **открытого исследования клиентоцентричности компаний**, которое команда Центра дизайн-мышления провела во II квартале 2022 года.



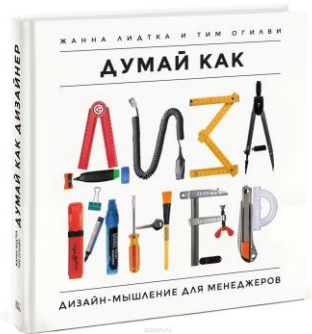
- практики и инструменты построения клиентоцентричной организации
- ТОП-5 барьеров на пути к клиентоцентричности
- Компетенции клиентоцентричной организации
- Дорожная карта создания клиентоцентричной организации
- Рекомендации по применению канваса дорожной карты для организаций



Книги по дизайн-мышлению



«Дизайн-мышление.
От инсайта к новым
продуктам и рынкам»
dtcenter.ru/shop



«Думай как дизайнер.
Дизайн-мышление
для менеджеров»
ozon.ru/context/detail/id/30061547/



«Креативная уверенность.
Как высвободить
и реализовать свои
творческие силы»
ozon.ru/context/detail/id/32359478/



«Придумай. Сделай.
Сломай. Повтори»
dtcenter.ru/shop

Лаборатории
Wonderfull
17 лет!
История →

O'REILLY®

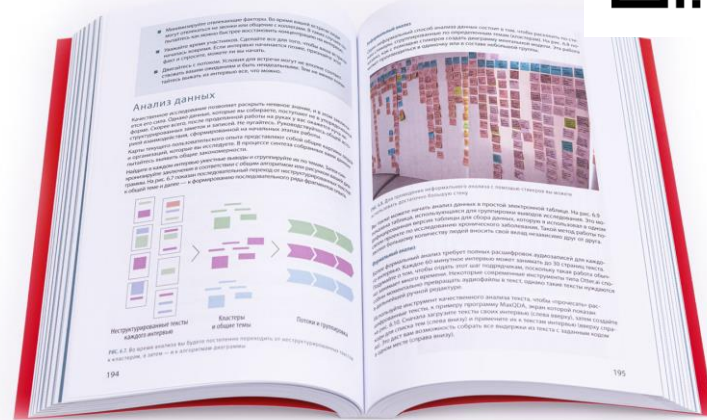
Путь клиента

Создаем ценность продуктов
и услуг через карты путей,
блупринты и другие
инструменты
визуализации

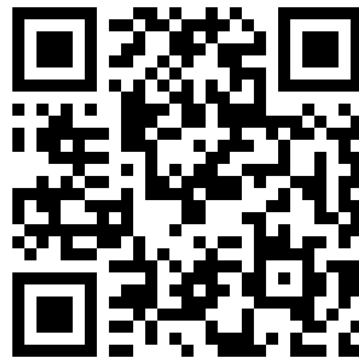


Издано при методологической поддержке
Лаборатории Wonderfull

Джим Калбах



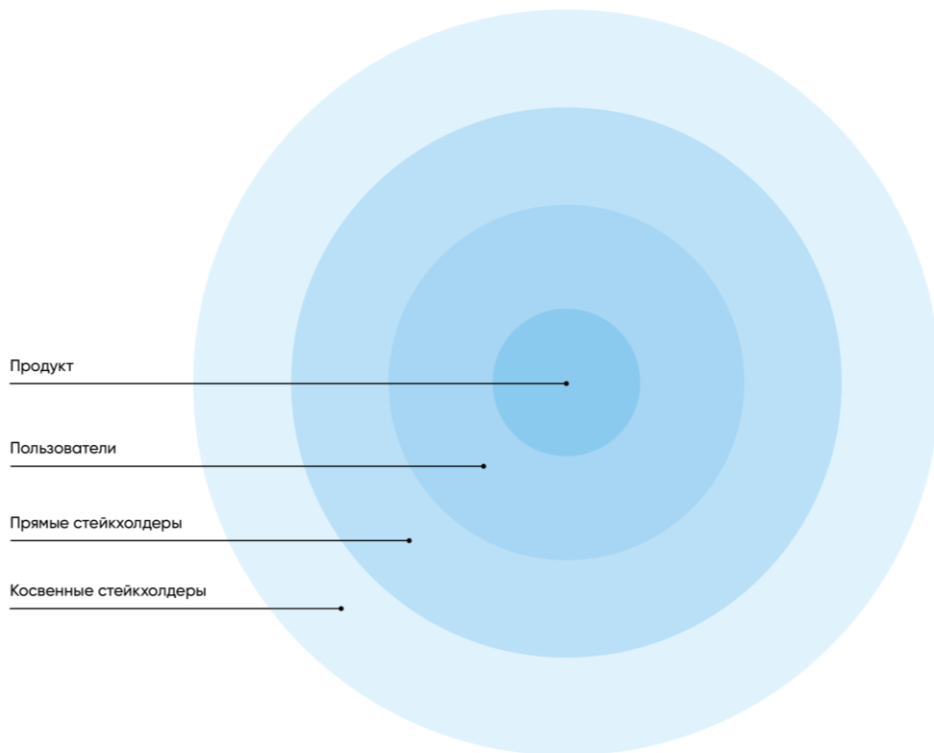
dtcenter.ru/shop/tproduct/84310997-733821188141-put-klenta



<https://t.me/+RbL6RQOPAN1kMTM6>

ЦДМ НКО. Общая
информация по курсу

Карта стейкхолдеров



Стейкхолдеры — все, кто прямо и косвенно взаимодействует с вашим продуктом или услугой. На карте позиции этих людей и организаций отражаются по степени их влияния на пользователей

- **Продукт** — это то товар или услуга, над которой вам непосредственно предстоит работать
- **Пользователи** — лица или организации, которые станут конечными потребителями вашей услуги
- **Прямые стейкхолдеры** — лица или организации, которые оказывают непосредственное влияние на пользовательский опыт, или создают его
- **Косвенные стейкхолдеры** — лица или организации, которые влияют на пользовательский опыт опосредованно, задавая условия для работы прямых стейкхолдеров, или иначе влияя на их деятельность

Практическая работа и следующие шаги

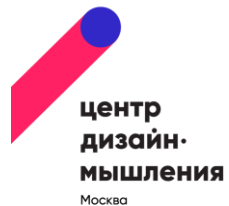
1. ШАГ : зайти в Getcourse, посмотреть видео, презентации, если нужно;
2. ШАГ : получить в общей группе ссылки на командные чаты и доски Migo.
3. ШАГ : Найти свою команду, присоединиться к ней в Telegram, познакомиться с фасилитатором.
4. ШАГ : Пригласить коллег из вашей организации присоединиться к работе по тем же ссылкам.

Далее фасилитаторы помогут вам разобрать свои рабочие доски с инструментами.

Задание к следующей встрече (8 марта 23):

поработать с Картой стейкхолдеров в вашем проекте.

Текущее задание пока без срока: проработать с фасилитаторами ваши брифы, уточнить цели и задачи по SMART, войти в проектную логику.



@ mail@dtcenter.ru

w dtcenter.ru

f t.me/dtcenter_moscow