# ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

## Работа над ошибками

17.12.2019 — Москва

## Антон Казаков

Дизайнер пользовательского опыта в **Культуре Инноваций**

Ex-дизайнер взаимодействий в **Wonderfull**

Эксперт **Центра Дизайн-мышления** в Москве

# Что будет?

— Коротко про дизайн-мышление

— Подводные камни

— Тест-драйв метода

# Дизайн-мышление

Метод создания продуктов и услуг, ориентированных на человека.

# Дизайн-мышление

Набор практических дизайн-инструментов, собранных в процесс

# Mindset

— Эмпатия

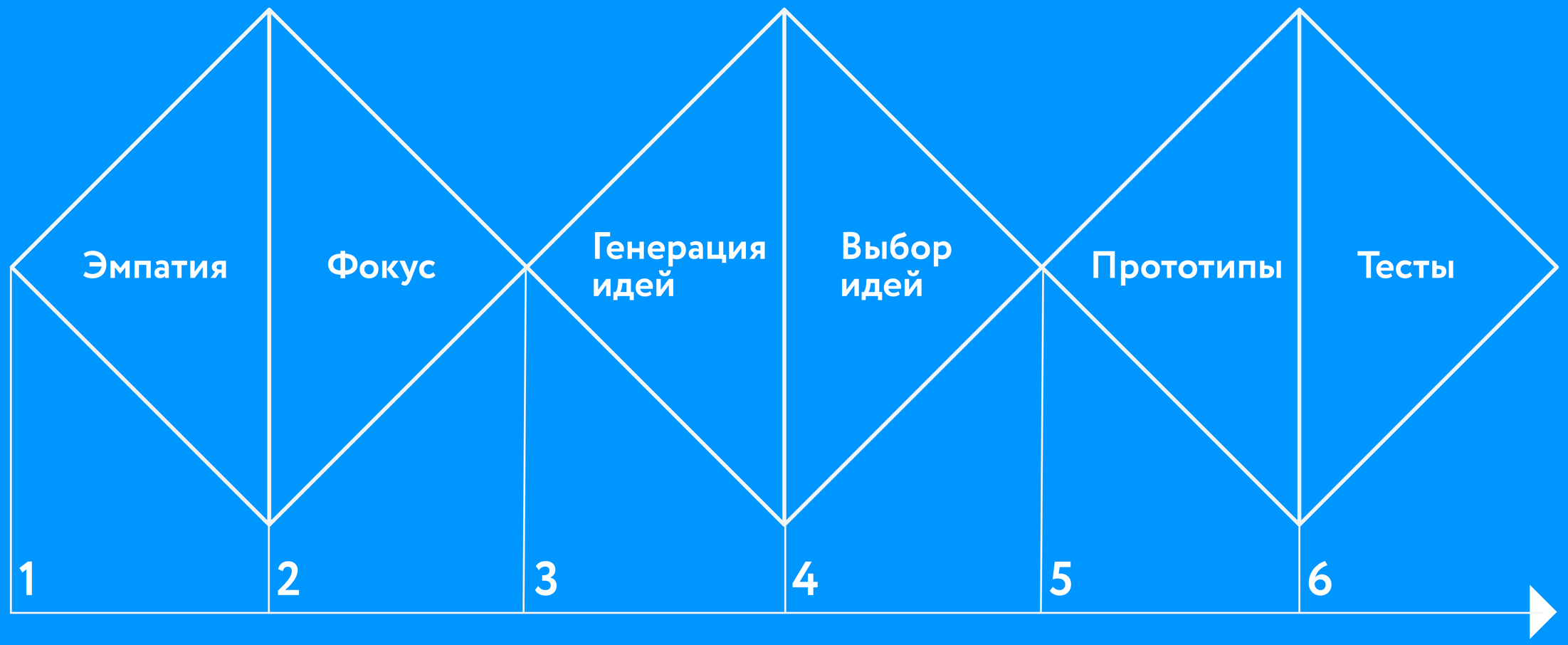
— Открытость к рефреймингу задач

— Итерации и быстрые полезные действия

— Прототипирование

— «Да, и…» подход

# Процесс

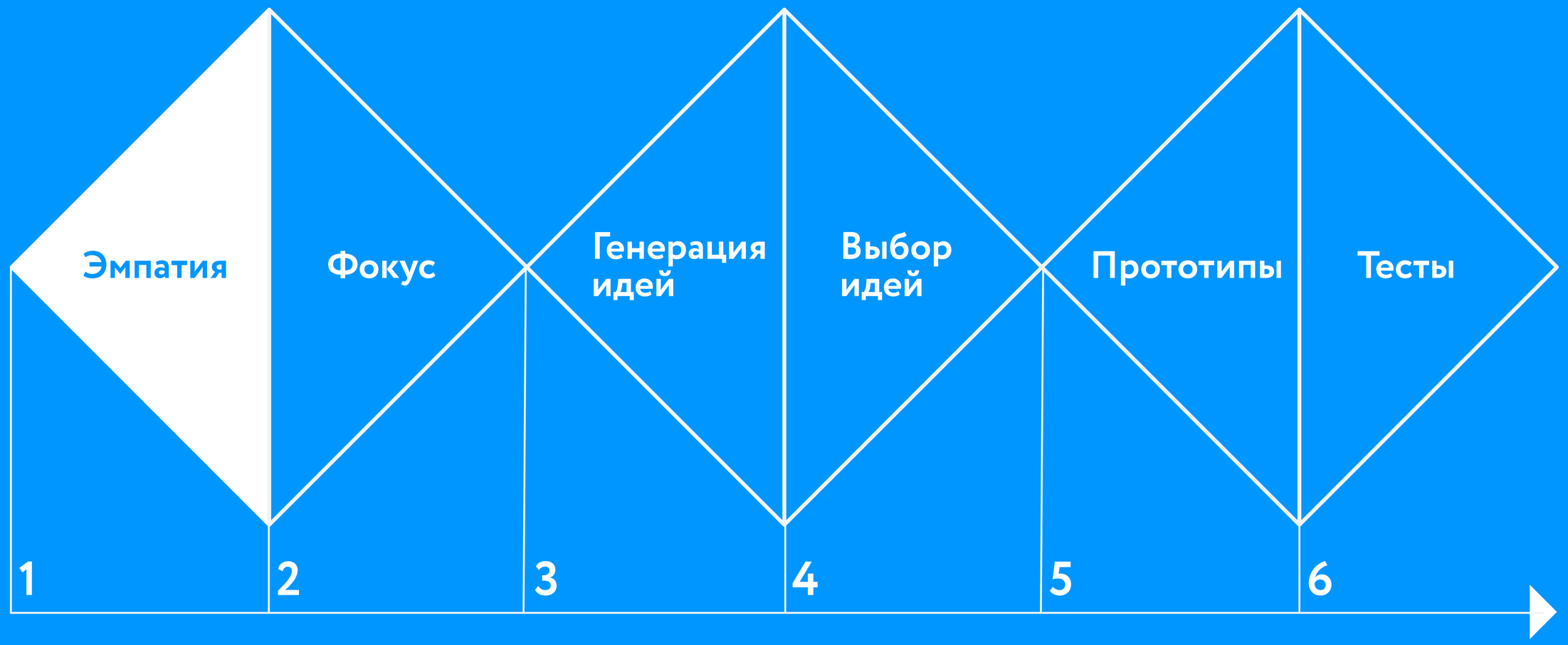

Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

“The Design Squiggle” by Damien Newman

# Эмпатия

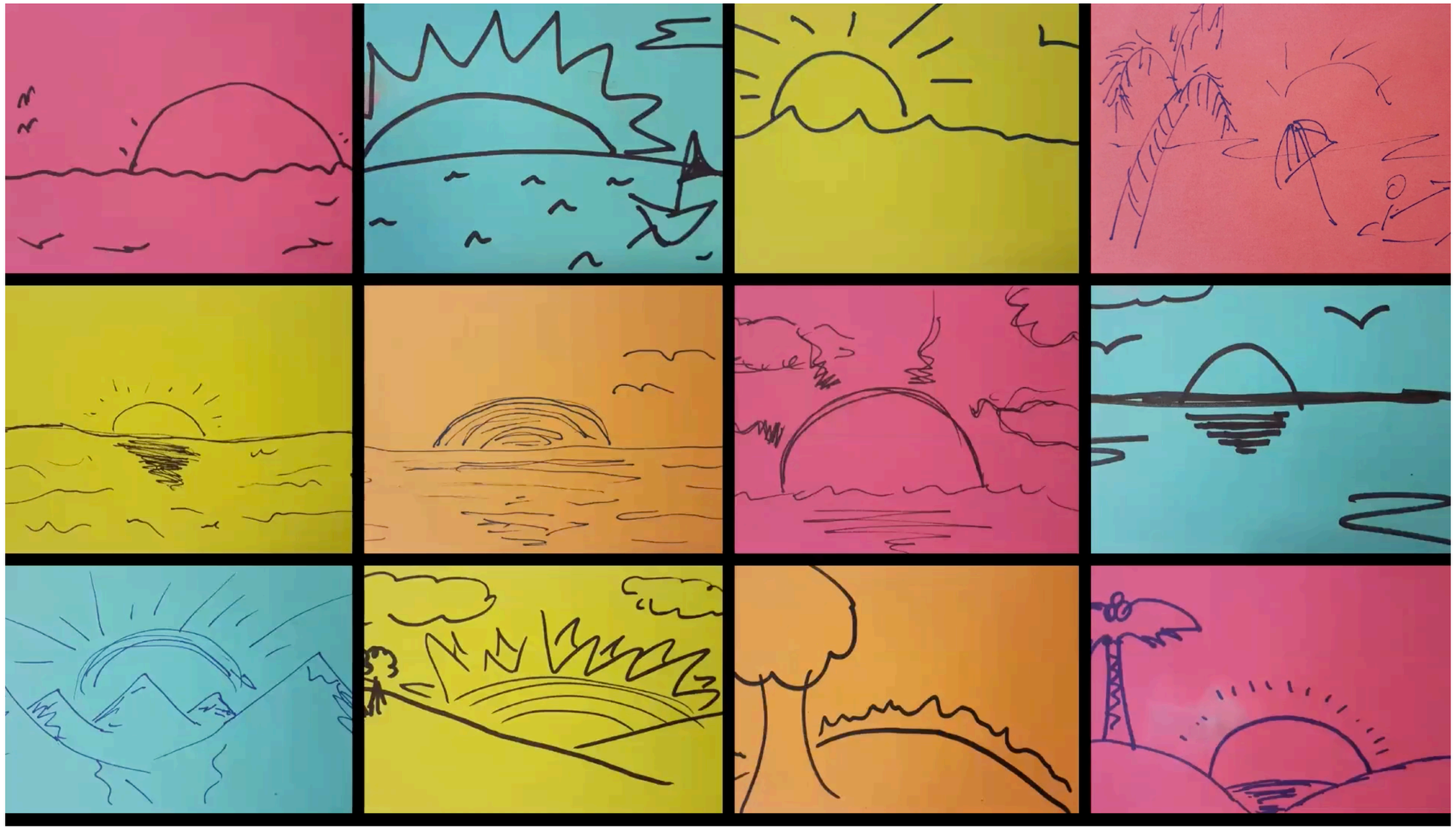
Основа и драйвер всего процесса

# Эмпатия


Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

# Рисуем Закат

15 секунд



# Рисуем Закат,
# который вы видели на этой неделе

15 секунд

BRITISH AIRWAYS

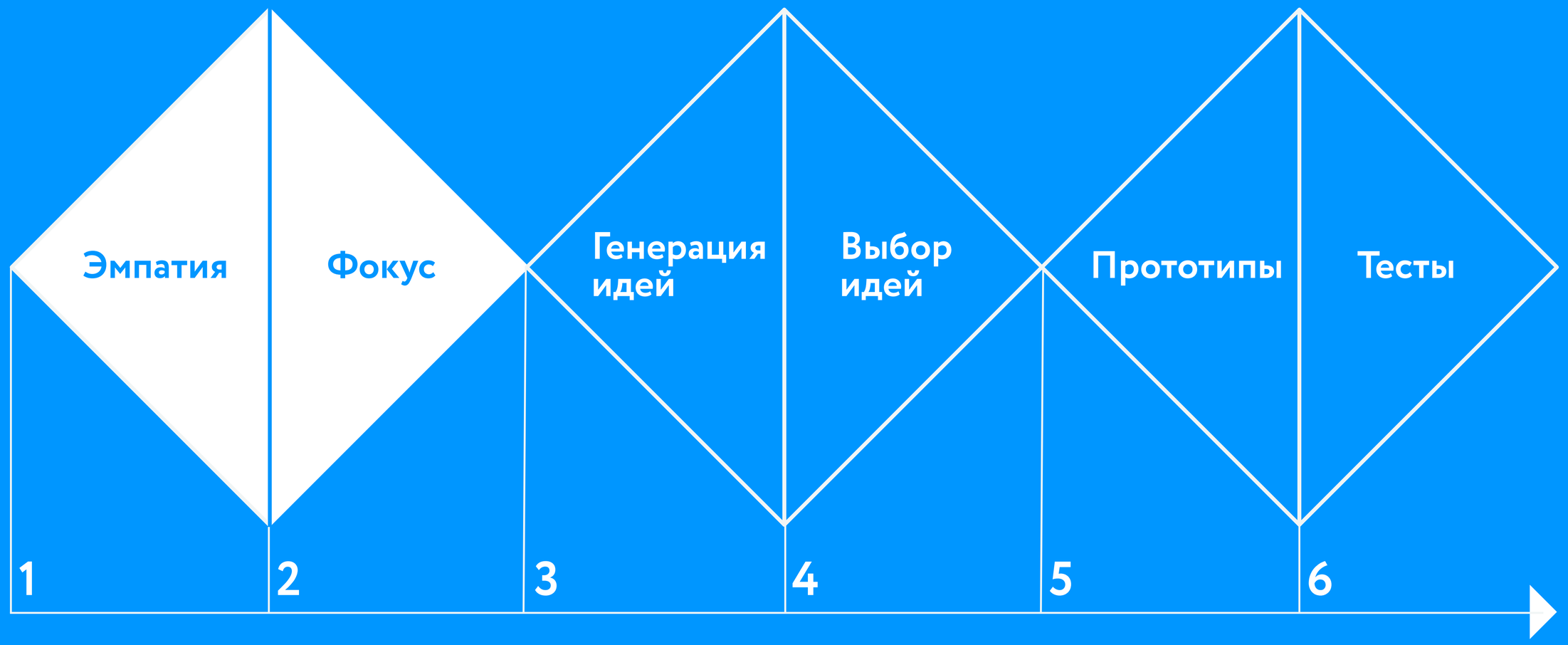
# Основные ошибки

- Слушать, но не слышать человека
- Не задавать вопрос «Почему?»

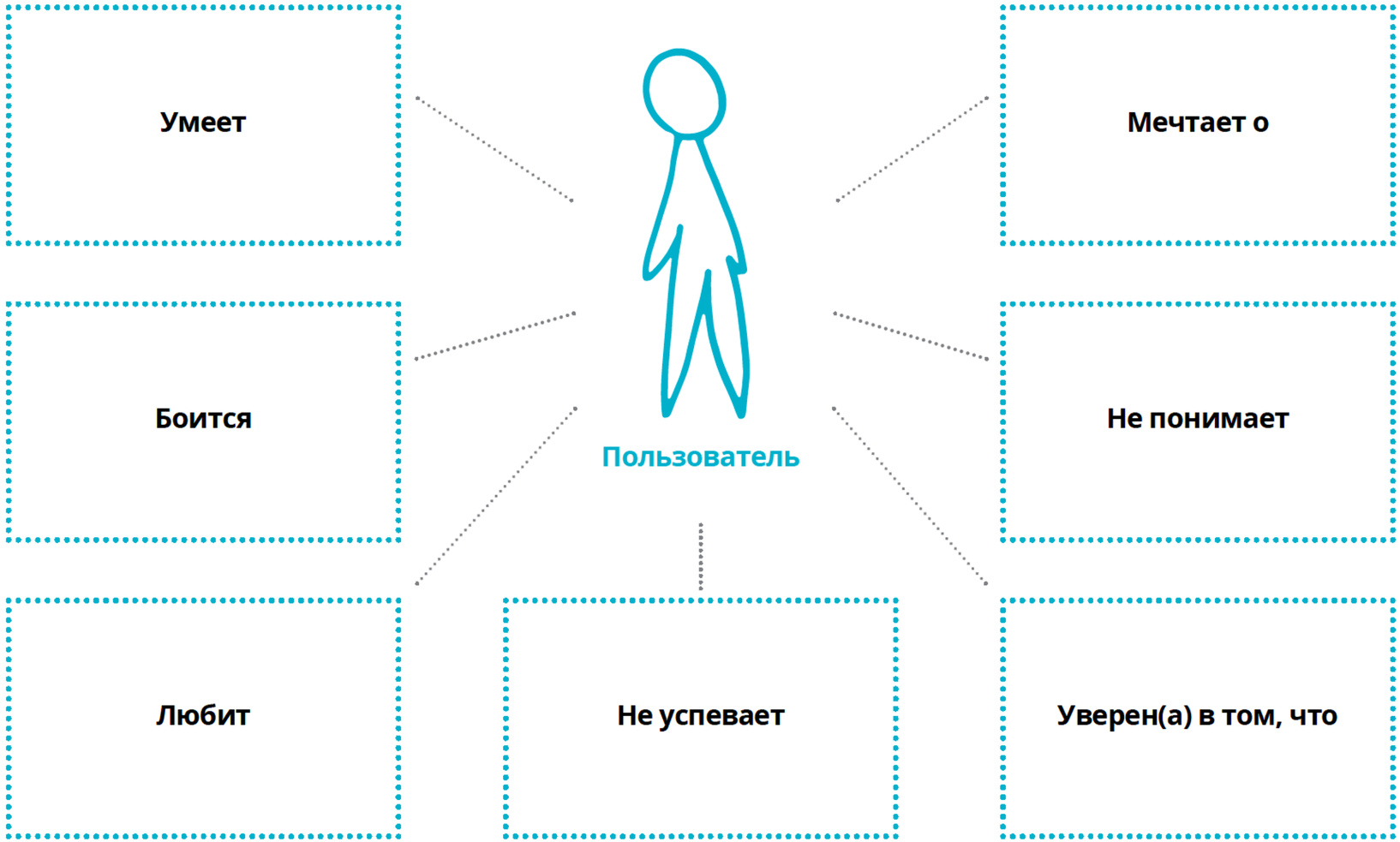
# Как исправить?

- Стараемся отключить эксперта и включить режим «чистого листа»

# Фокус


Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

# Карта эмпатии



# Карта эмпатии

# Основная ошибка

- Выдумать карту эмпатии

# Как исправить?

- Карта эмпатии всегда составляется для реального человека

# Customer Journey Map

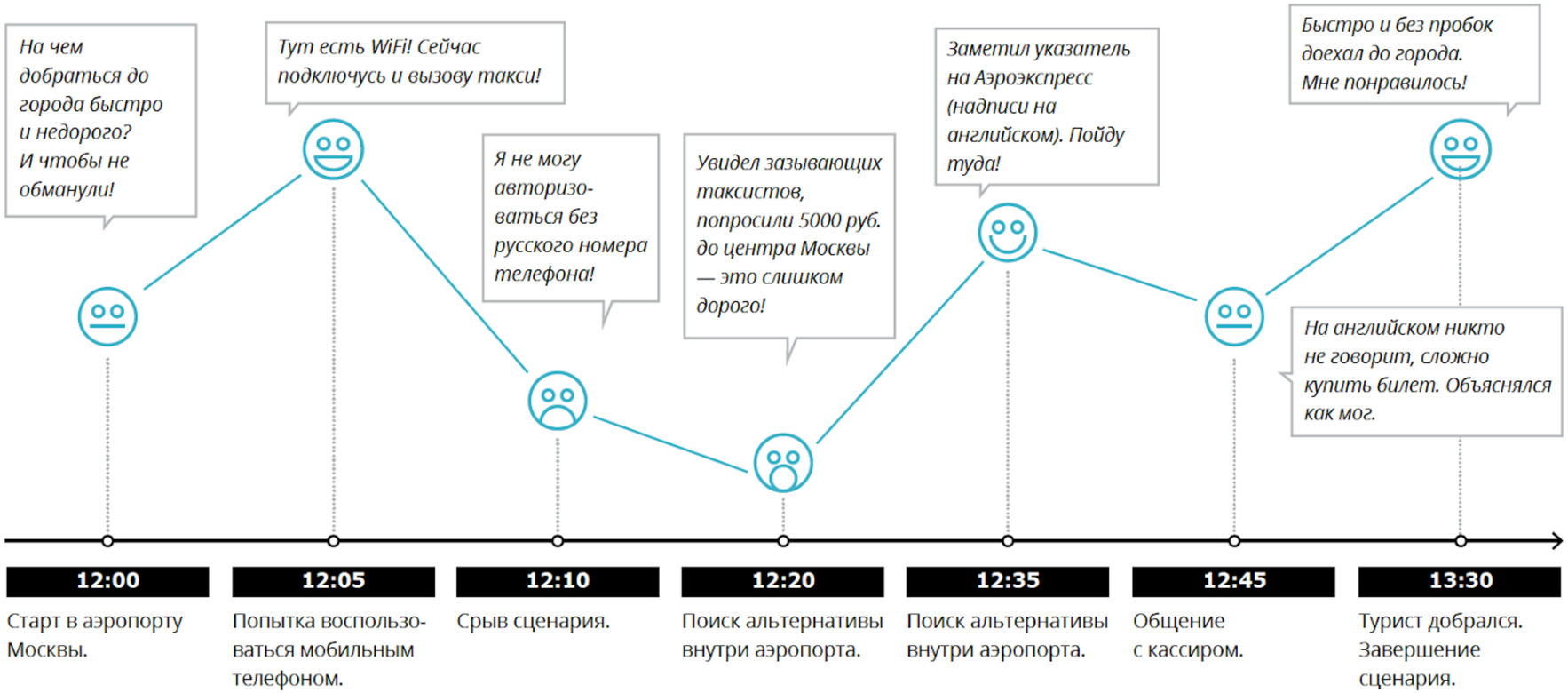
mos.ru

**Кейс**
Проектирование приложения для гостей города Москвы.

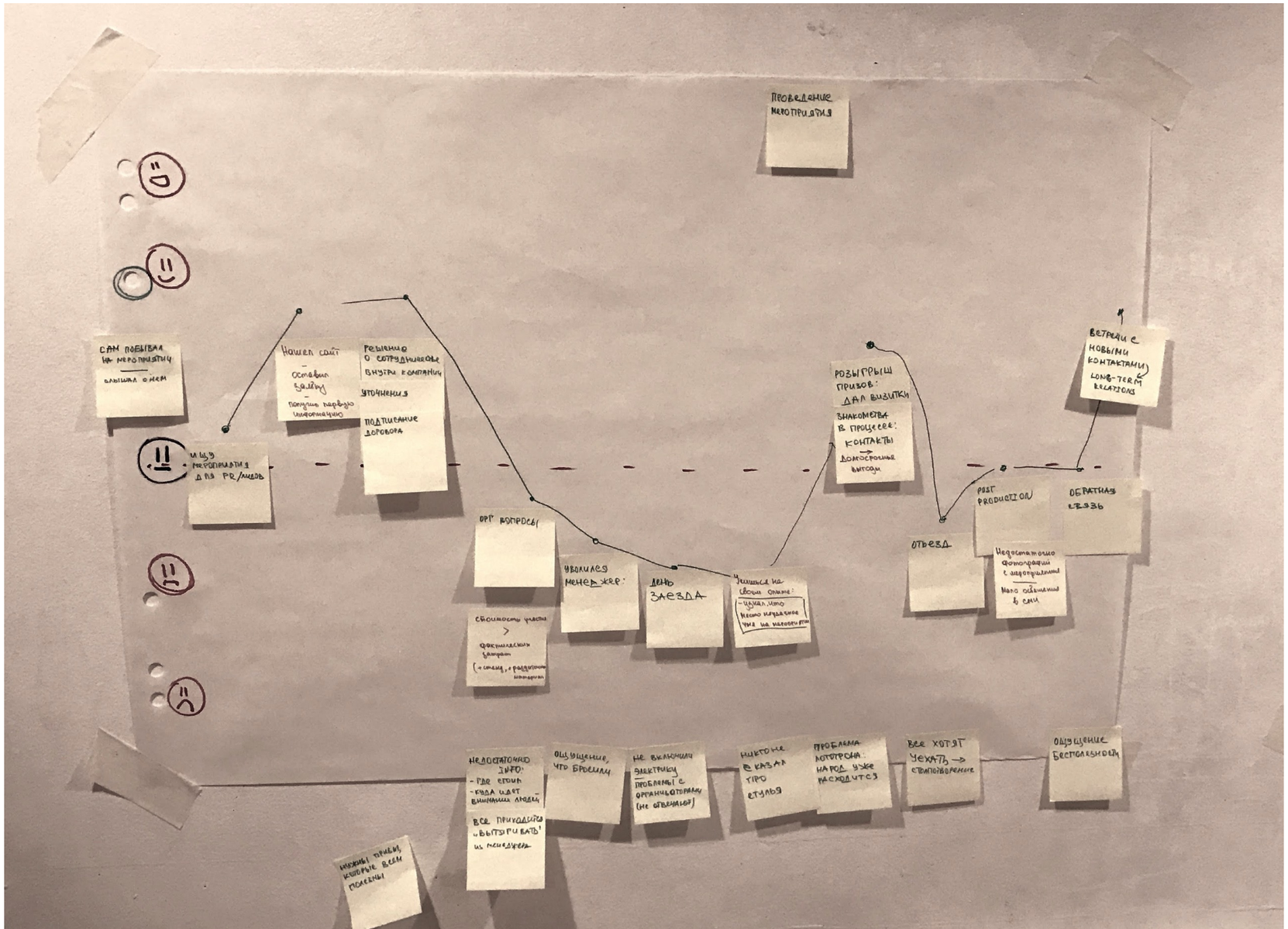
**Заказчик**
Mos.ru

**Год**
2016-2017

**Цель проекта для команды Wonderfull**
Команда Wonderfull на этапе исследования изучала пользовательские сценарии гостей города Москвы. Мы провели больше 50 встреч с группами туристов для поиска ключевых проблем и персонажей. На базе исследований мы определяли задачи продукта и формировали продуктовую гипотезу.



# Customer Journey Map

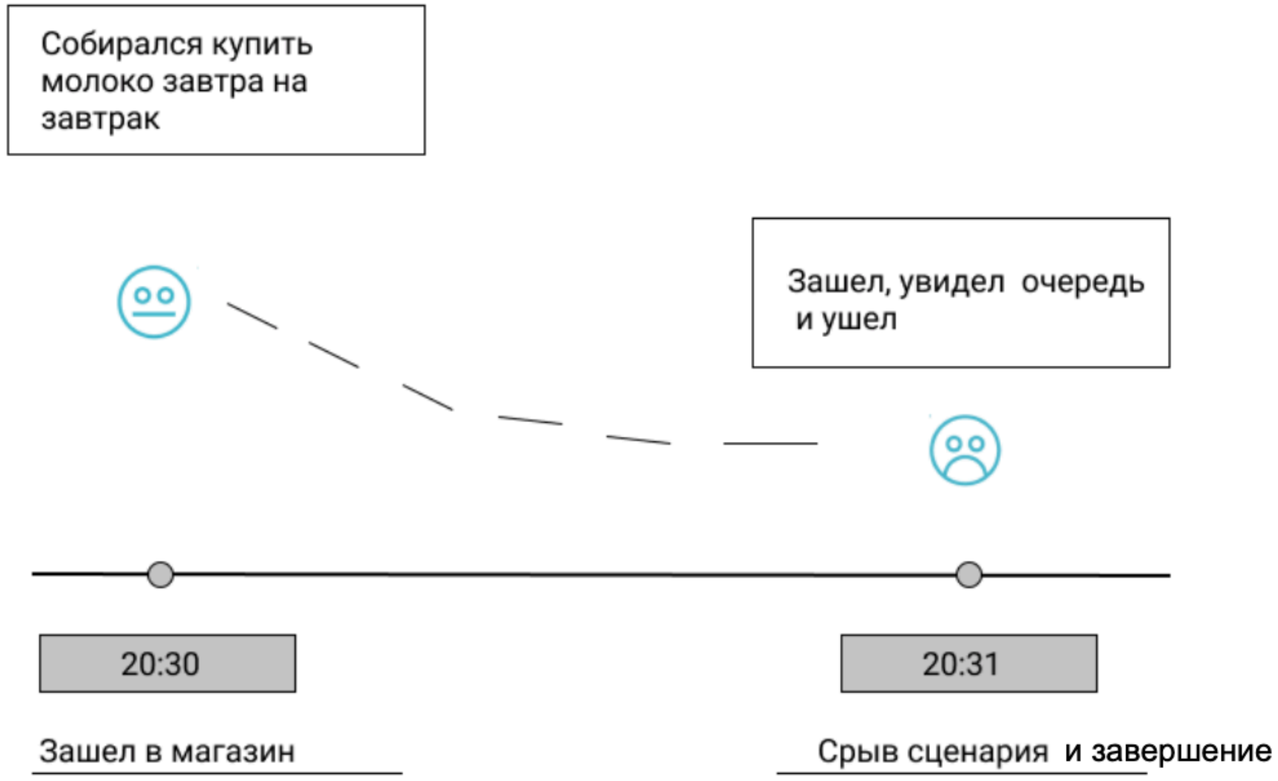


# Customer Journey Map

## 2. CJM

(самого запоминающегося посещения магазина)

Александр



# CJM → Карта разрывов

## Разрыв пользовательского сценария

Несоответствие между **интуитивным** представлением пользователя о хорошем сервисе/продукте и его **реальным** опытом.

# Основная ошибка

- Очень краткое, сухое описание разрыва

# Как исправить?

- Записывайте разрыв как мини-историю в духе «ожидание vs реальность»

# Как бы мы могли…?

## How Might We (HMW)

Итог этапа фокусировки и связка между исследованиями и генерацией идей.

Фактически мы формулируем **дизайн-задачу**.

# Шаблон How Might We

Как мы можем _____

Что сделать? / Для кого?

_____

Потребность, выраженная глаголом

_____ ?

Каким образом / Потому что

# Шаблон How Might We

Как мы можем помочь

кому-то

сделать что-то

каким образом?

# Основные ошибки

- Написать вопросы HMW слишком широко
- Пытаться не помогать человеку, а заставлять его изменить свое поведение

# Еще немного плохих HMW

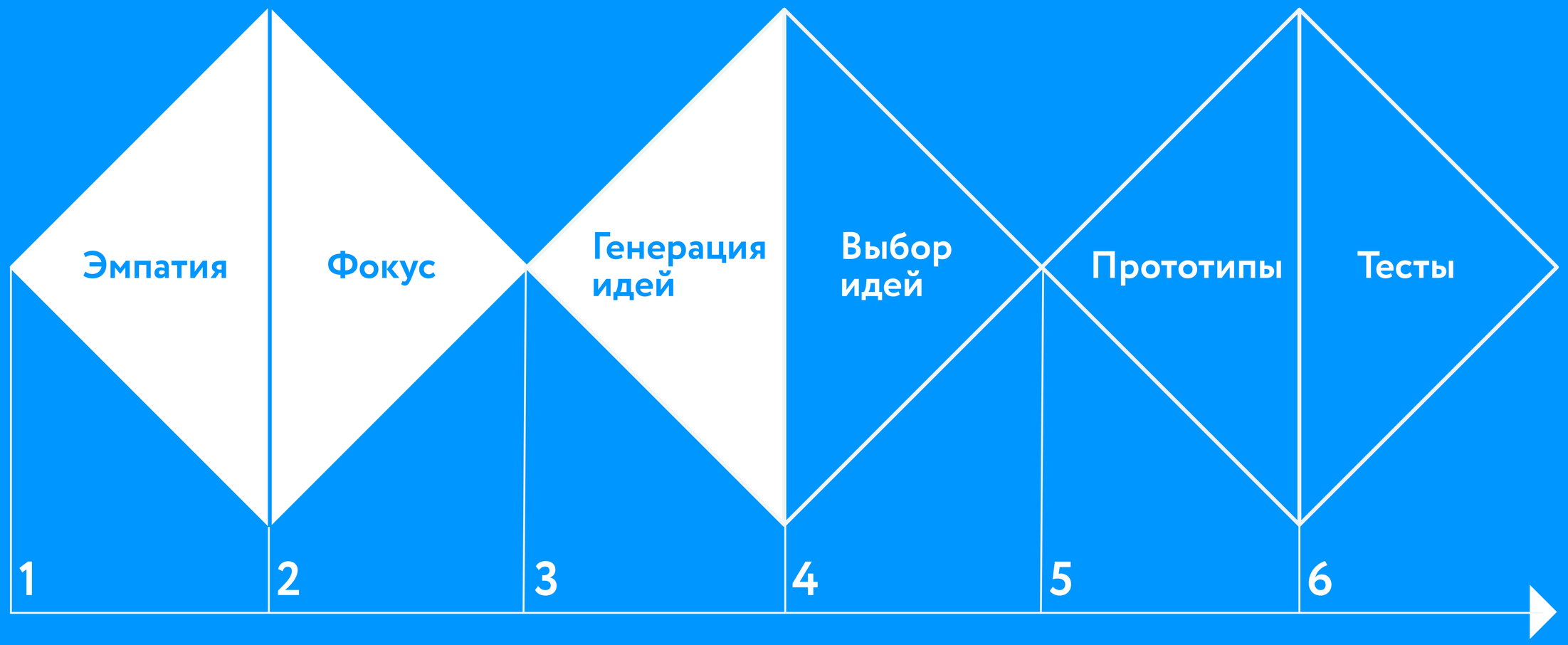
- Как мы можем вызвать ощущение доверия у пользователя?
- HMW убедить клиента, что высокая цена соответствует высокому качеству?

# Как исправить?

– HMW всегда пишем про конкретного человека и его конкретную проблему или потребность

«Как мы можем помочь Кристине оплатить парковку в терминале за 1 минуту при условии, что она не пользуется наличными?»

# Идеи генерация



# Генерация идей.

Цель этапа — создать большое количество самых разных решений, опираясь на знания об опыте респондентов.

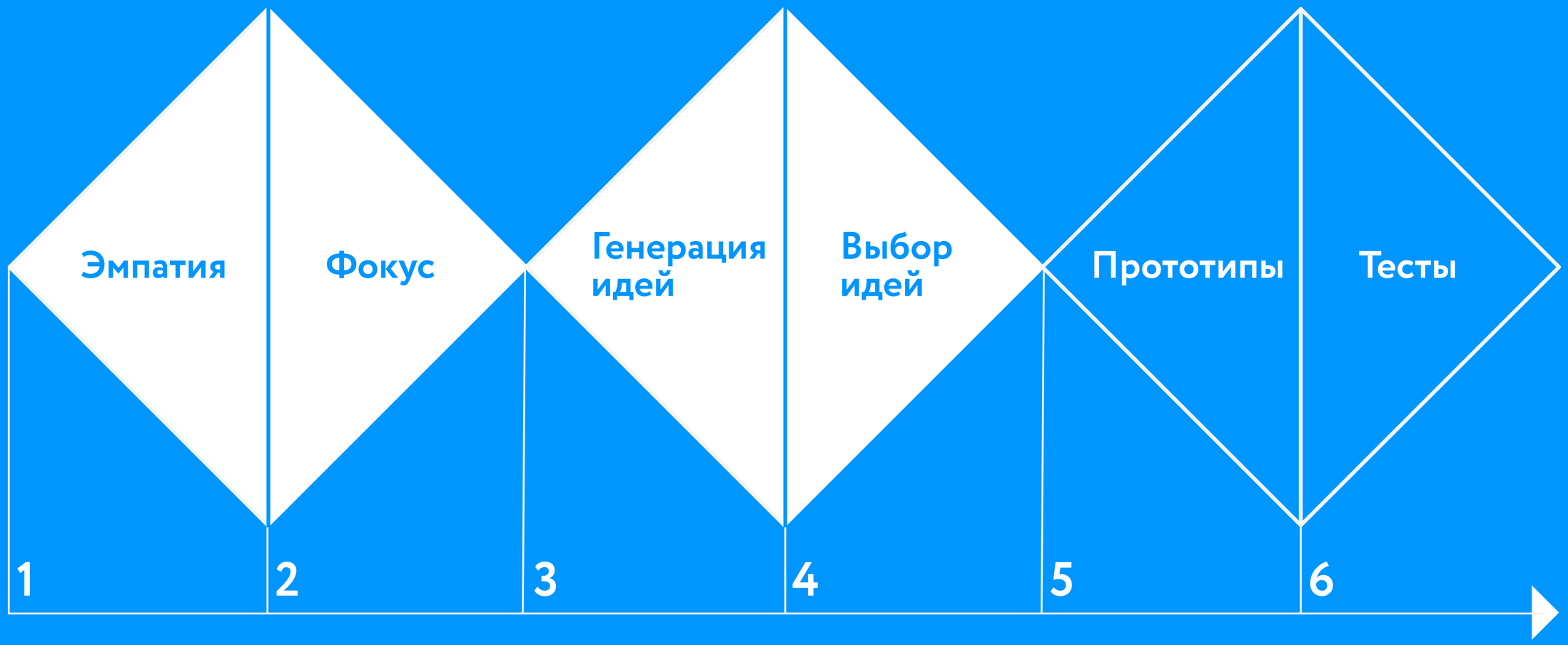
# Основная ошибка

- «Потерять» все, что мы узнали о пользователях или клиентах

# Как исправить?

- Всегда иметь быстрый доступ ко всей исследовательской информации (карты эмпатии, CJM, GapMap, HMW)

# Идеи выбор


Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

# Выбор идей

Решить, какие идеи берем на прототипирование

# Основная ошибка

- Детально обсуждать каждую идею и пытаться найти лучшую среди всех

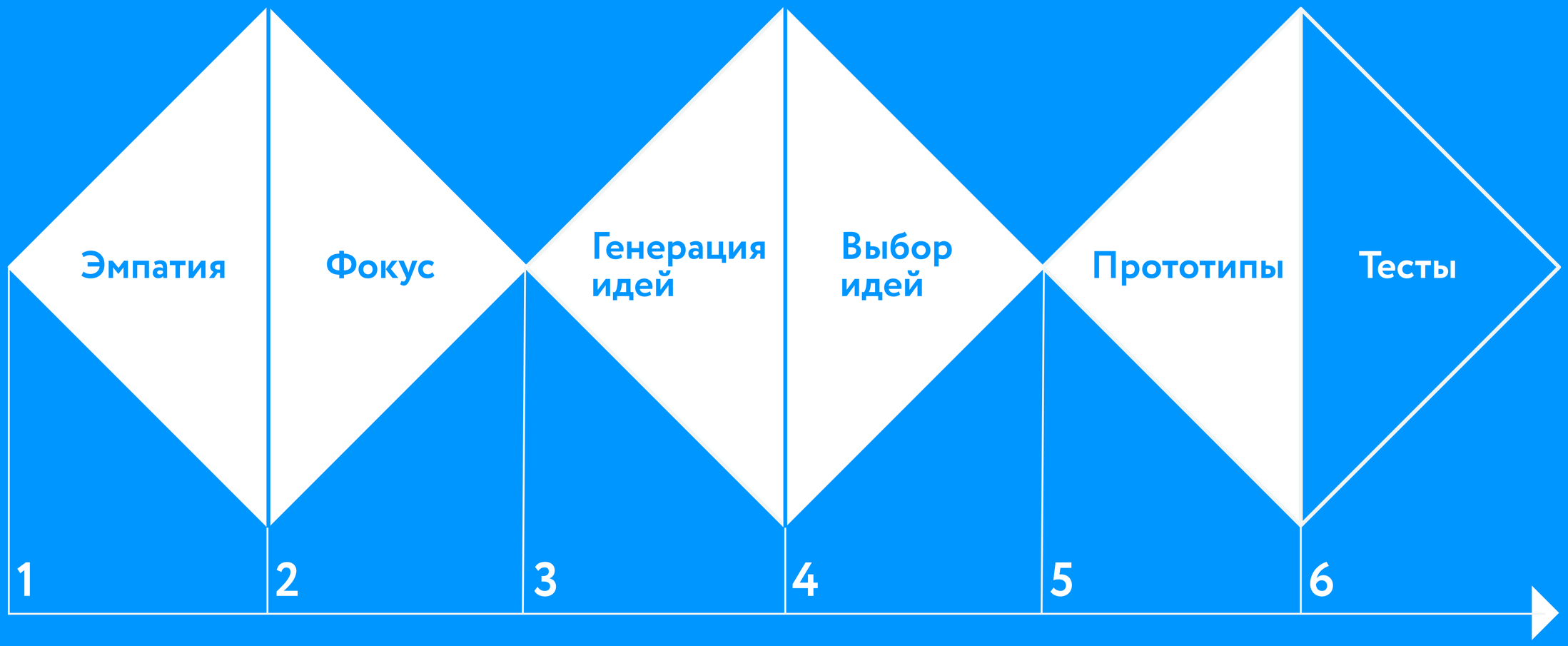
# Как исправить?

- Использовать приемы на следующем слайде

# Как выбирать идеи?

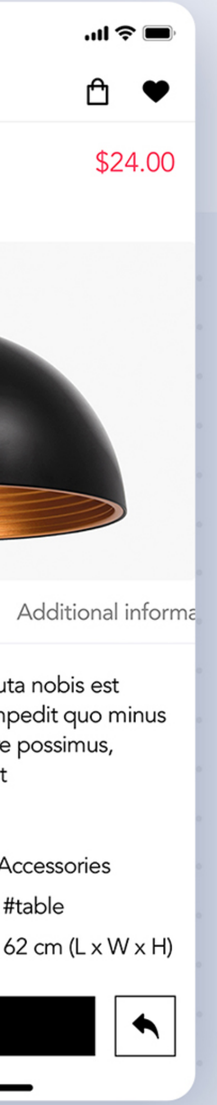
- Выбрать идеи произвольно!
- Scoring: оценить каждую идею по каким-либо параметрам (например, по полезности для человека, возможности технической реализации и ценности для бизнеса)
- Dot Voting: проголосовать за понравившиеся идеи

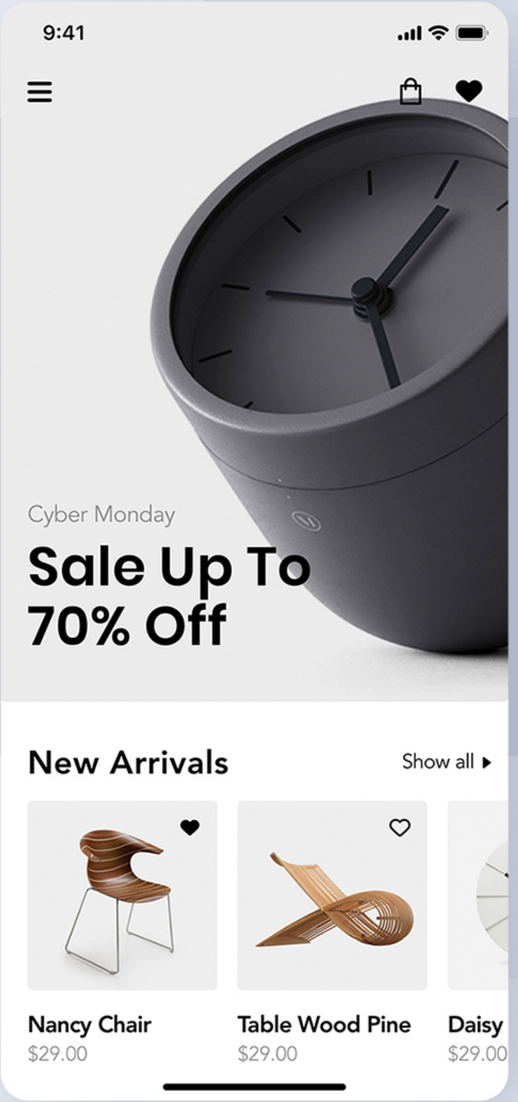
# Прототипы

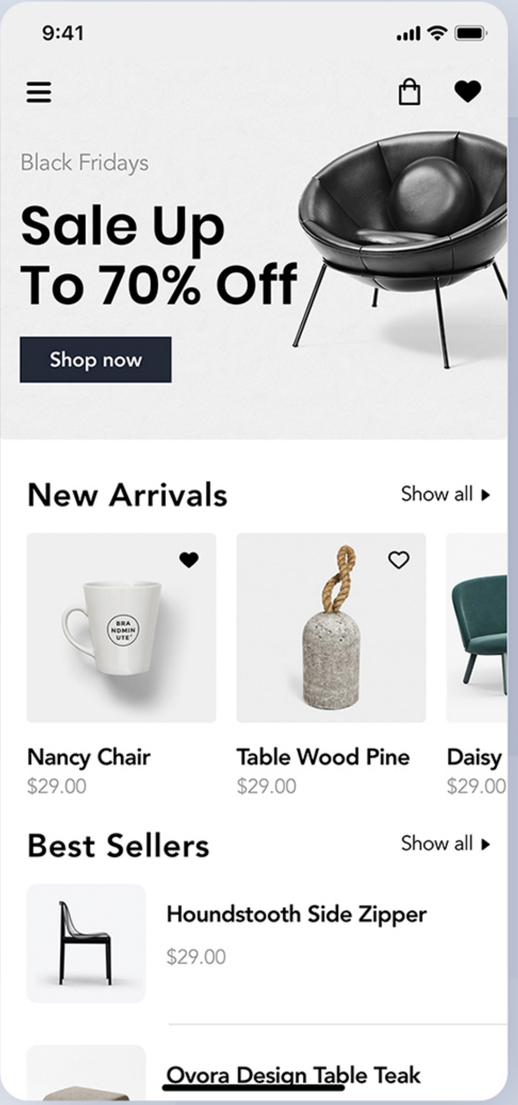

Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

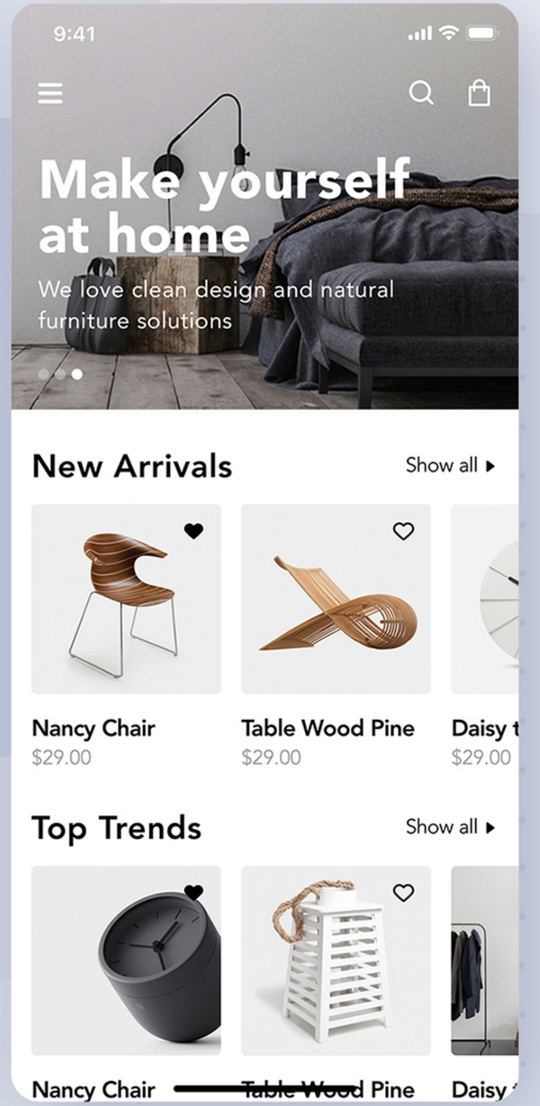
# Прототипирование

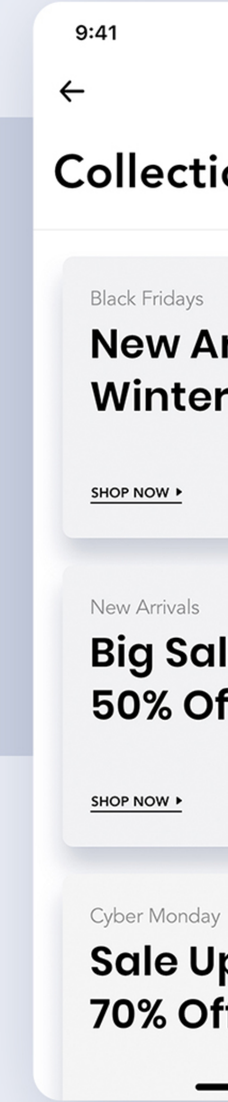
Моделирование работоспособных прототипов самых основных пользовательских функций или улучшений продукта из **подручных средств**.

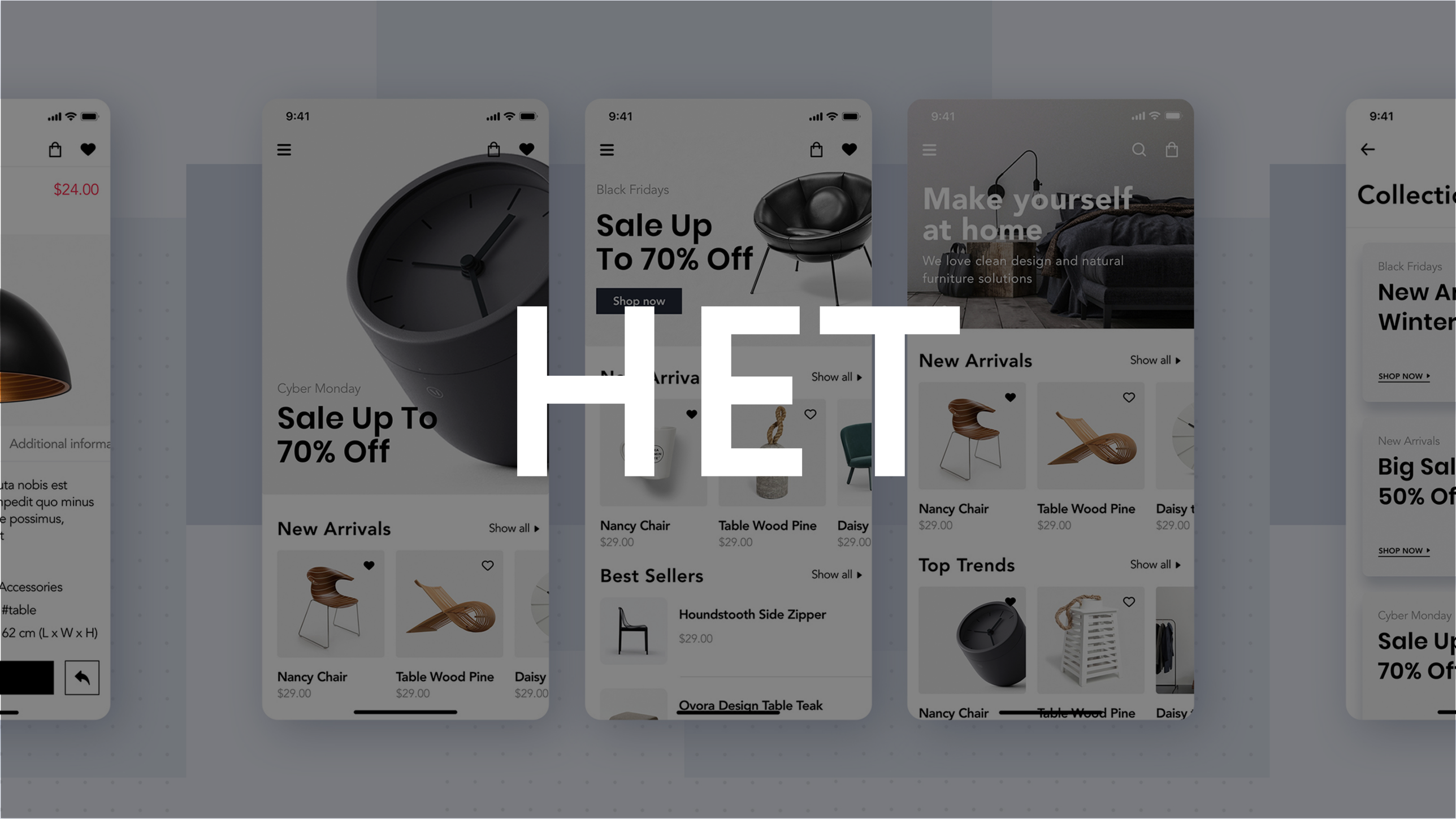

$24.00
Additional informa
uta nobis est
npedit quo minus
e possimus,
t
Accessories
#table
62 cm (L x W x H)


9:41
Cyber Monday
Sale Up To 70% Off
New Arrivals
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy
$29.00


9:41
Black Fridays
Sale Up To 70% Off
Shop now
New Arrivals
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy
$29.00
Best Sellers
Show all
Houndstooth Side Zipper
$29.00
Ovora Design Table Teak


9:41
Make yourself at home
We love clean design and natural furniture solutions
New Arrivals
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy t
$29.00
Top Trends
Show all
Nancy Chair
Table Wood Pine
Daisy


9:41
Collectio
Black Fridays
New Ar
Winter
SHOP NOW
New Arrivals
Big Sal
50% Of
SHOP NOW
Cyber Monday
Sale Up
70% Of


$24.00
Additional informa
ta nobis est
pedit quo minus
e possimus,
t
Accessories
#table
62 cm (L x W x H)
9:41
Cyber Monday
Sale Up To
70% Off
New Arrivals
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy
$29.00
9:41
Black Fridays
Sale Up
To 70% Off
Shop now
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy
$29.00
Best Sellers
Show all
Houndstooth Side Zipper
$29.00
Ovora Design Table Teak
9:41
Make yourself
at home
We love clean design and natural
furniture solutions
New Arrivals
Show all
Nancy Chair
$29.00
Table Wood Pine
$29.00
Daisy
$29.00
Top Trends
Show all
Nancy Chair
Table Wood Pine
Daisy
9:41
Collecti
Black Fridays
New Ar
Winter
SHOP NOW
New Arrivals
Big Sal
50% Of
SHOP NOW
Cyber Monday
Sale Up
70% Of

# HET

# Основная ошибка

- Сделать что-то близкое к тому, как должно выглядеть финальное решение

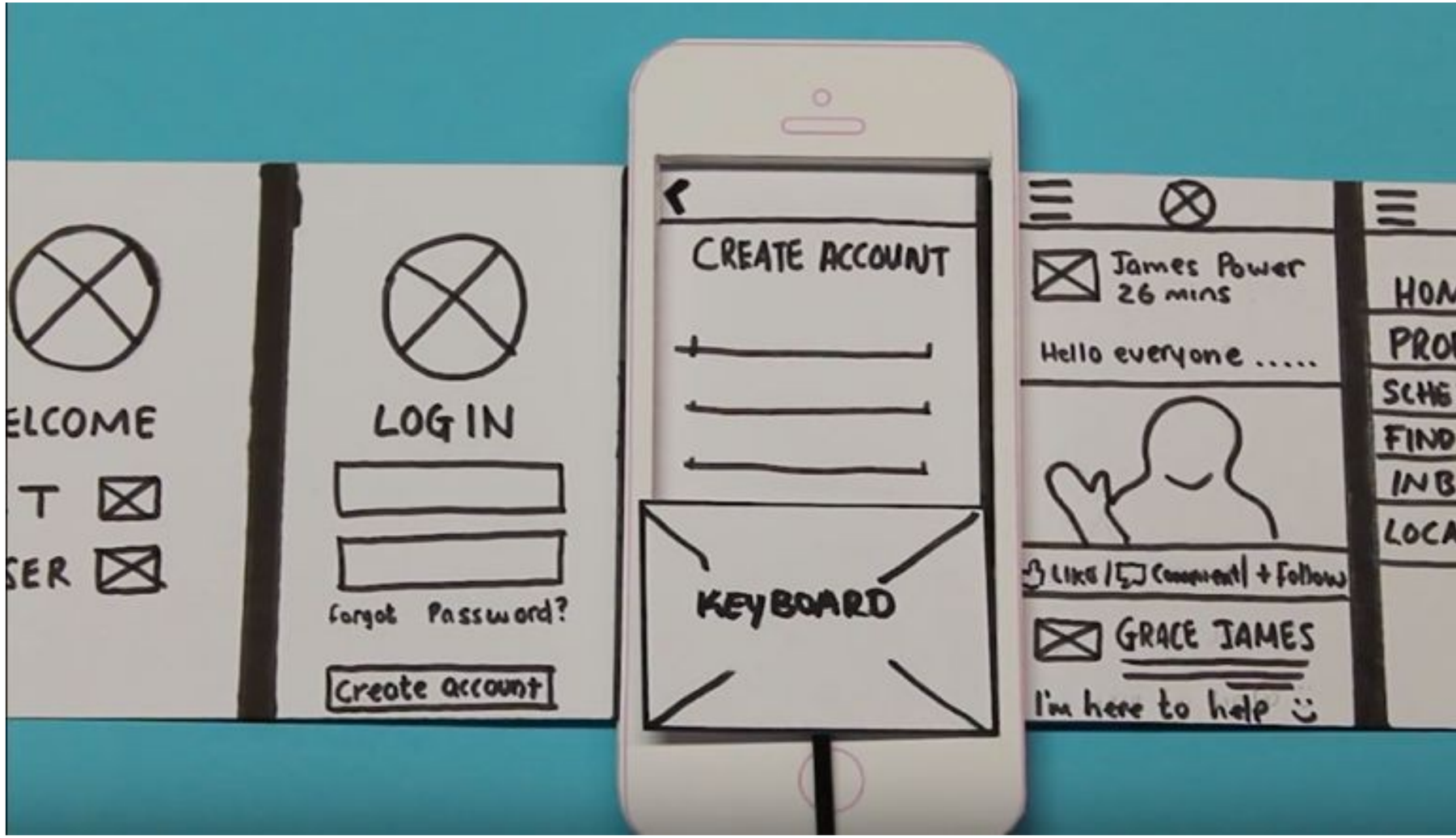
# Как исправить?

– Бумажное прототипирование!

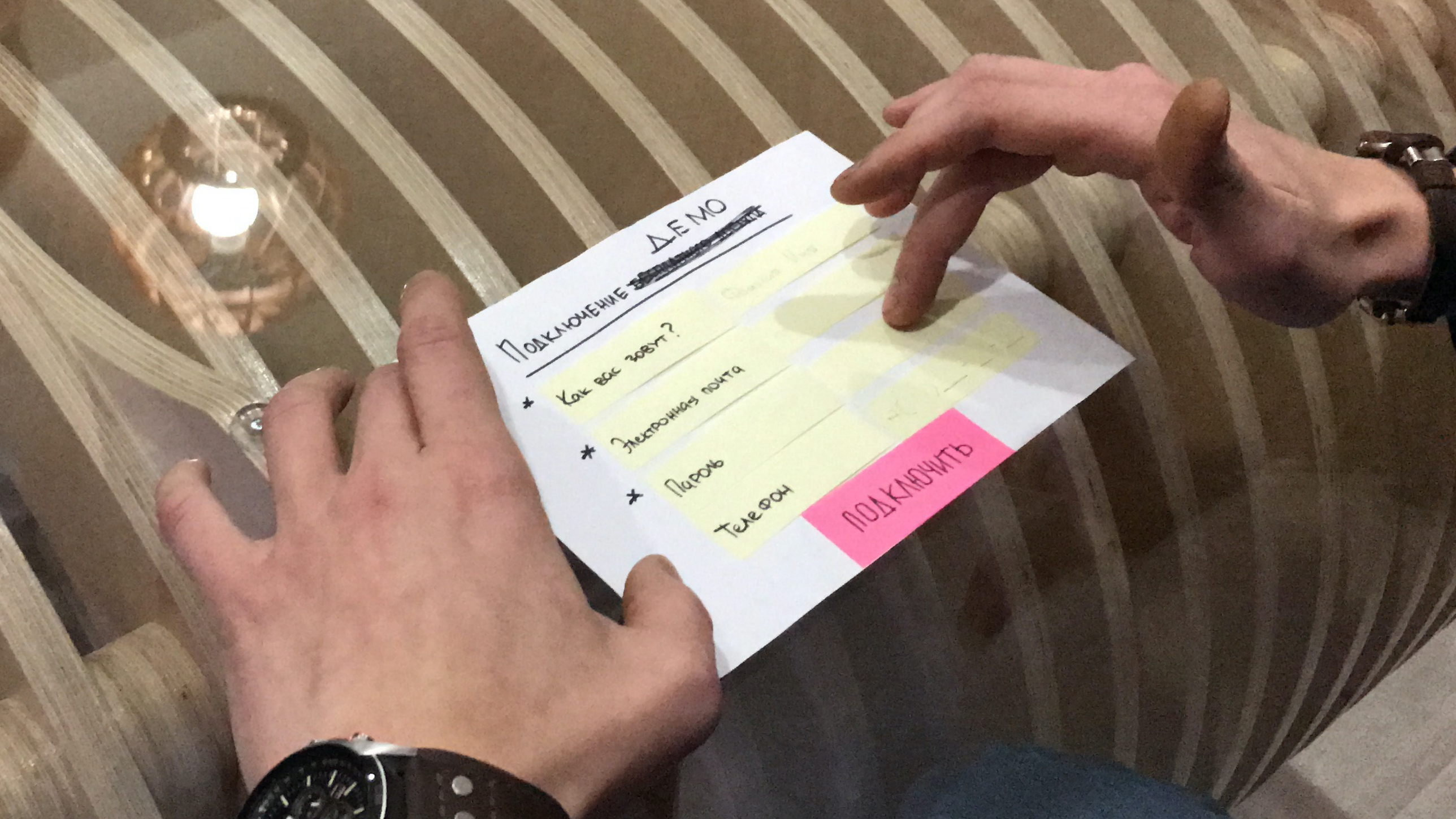
# Бумажное прототипирование

https://vimeo.com/38256134

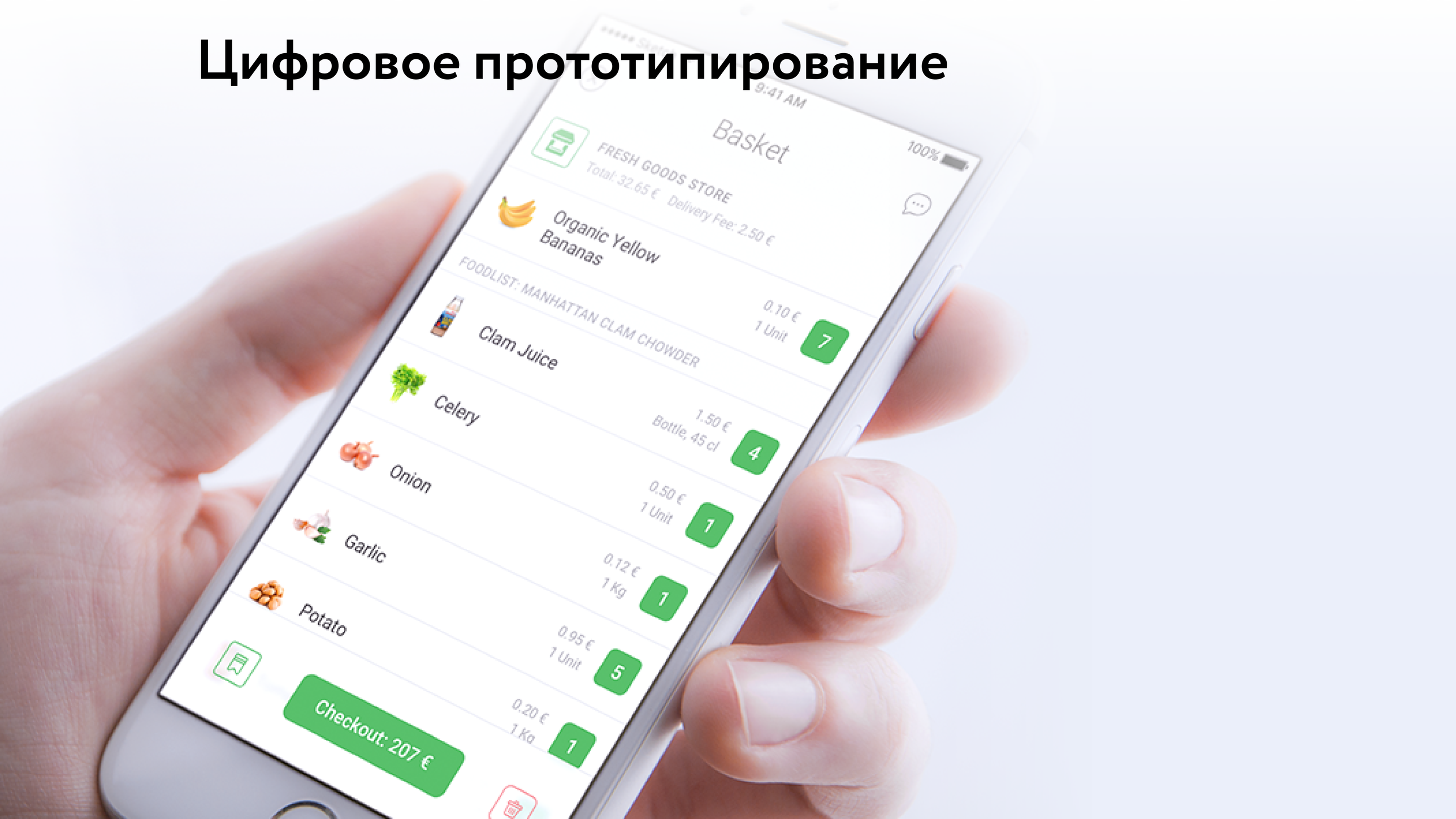
# Бумажное прототипирование



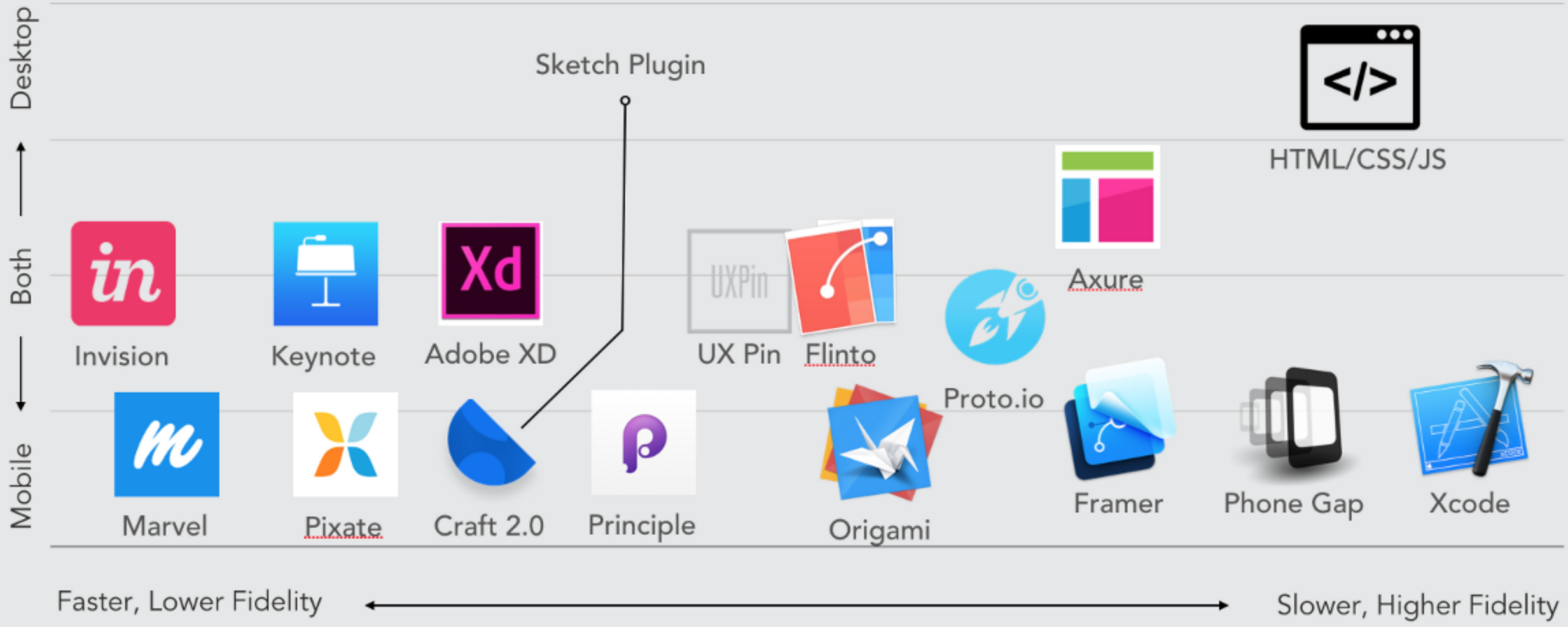
# Бумажное прототипирование


Подключение [redacted]
ДЕМО
* Как вас зовут?
* Электронная почта
* Пароль
Телефон
ПОДКЛЮЧИТЬ

# Цифровое прототипирование



# Цифровое прототипирование



# Основная ошибка

- Погрузиться в рисование интерфейса

# Как исправить?

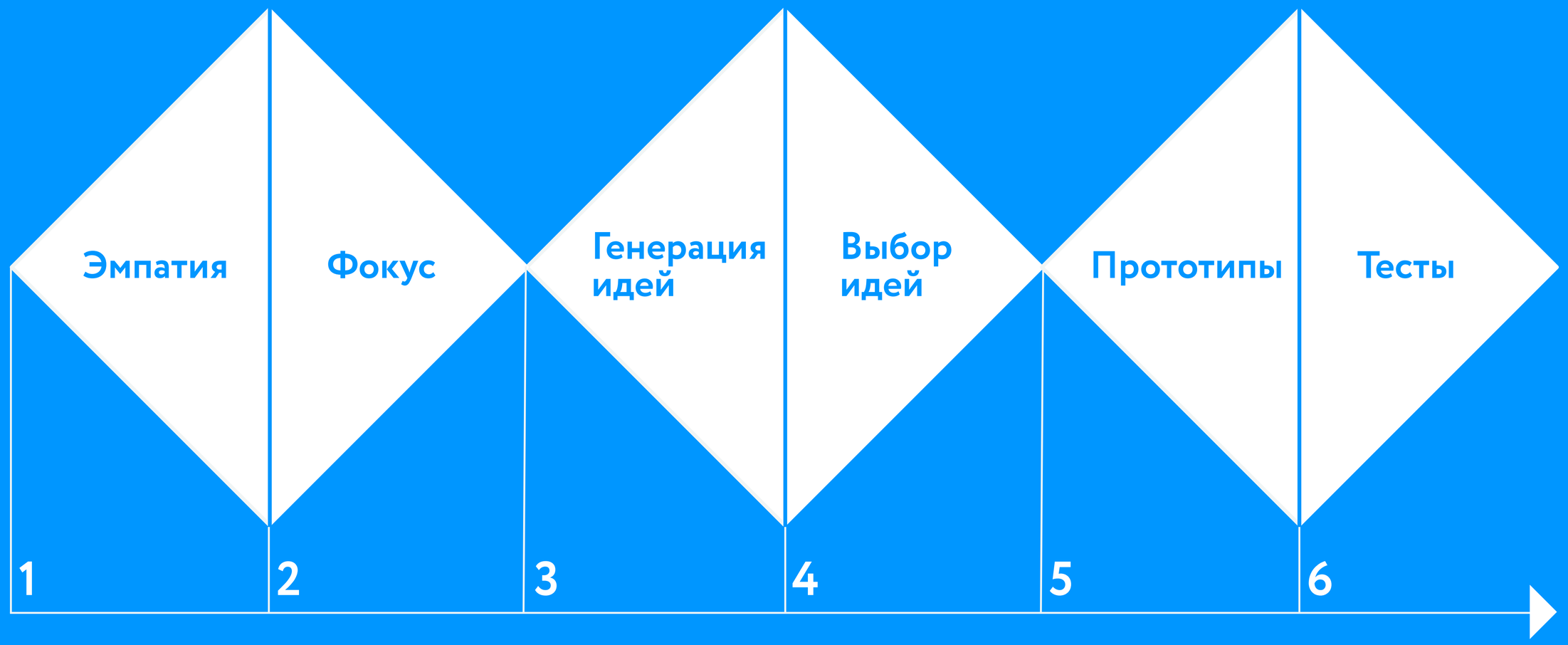
– Использовать самые простые инструменты

# Цифровое прототипирование

Microsoft PowerPoint

Apple Keynote

# Тесты


Эмпатия
Фокус
Генерация идей
Выбор идей
Прототипы
Тесты
1
2
3
4
5
6

# Тестирование

Цель этапа — получить обратную связь
от пользователей о своем решении
и составить план доработки прототипа.

# Основная ошибка

- Объяснять прототип человеку

# Как исправить?

- Отдать прототип респонденту и молча понаблюдать за его действиями

# Тестирование

- Свободу пользователю
- Улучшайте сразу
- Это всего лишь прототип!

# Тест-драйв

— Как это все работает?

# УТРО

# Пожалуйста, вопросы!

# Антон Казаков

Дизайнер пользовательского опыта в **Культуре Инноваций**

anton@incult.me

facebook.com/anton.smartroll