

МИРЭА – РОССИЙСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

Работа посвящена проектированию и реализации
инновационных программных продуктов

Контакты:

<http://stepanovd.com/training/17-designthinking>

mail@stepanovd.com

Автор:

Степанов Дмитрий Юрьевич

к.т.н., доц. РТУ МИРЭА

Москва – 2024

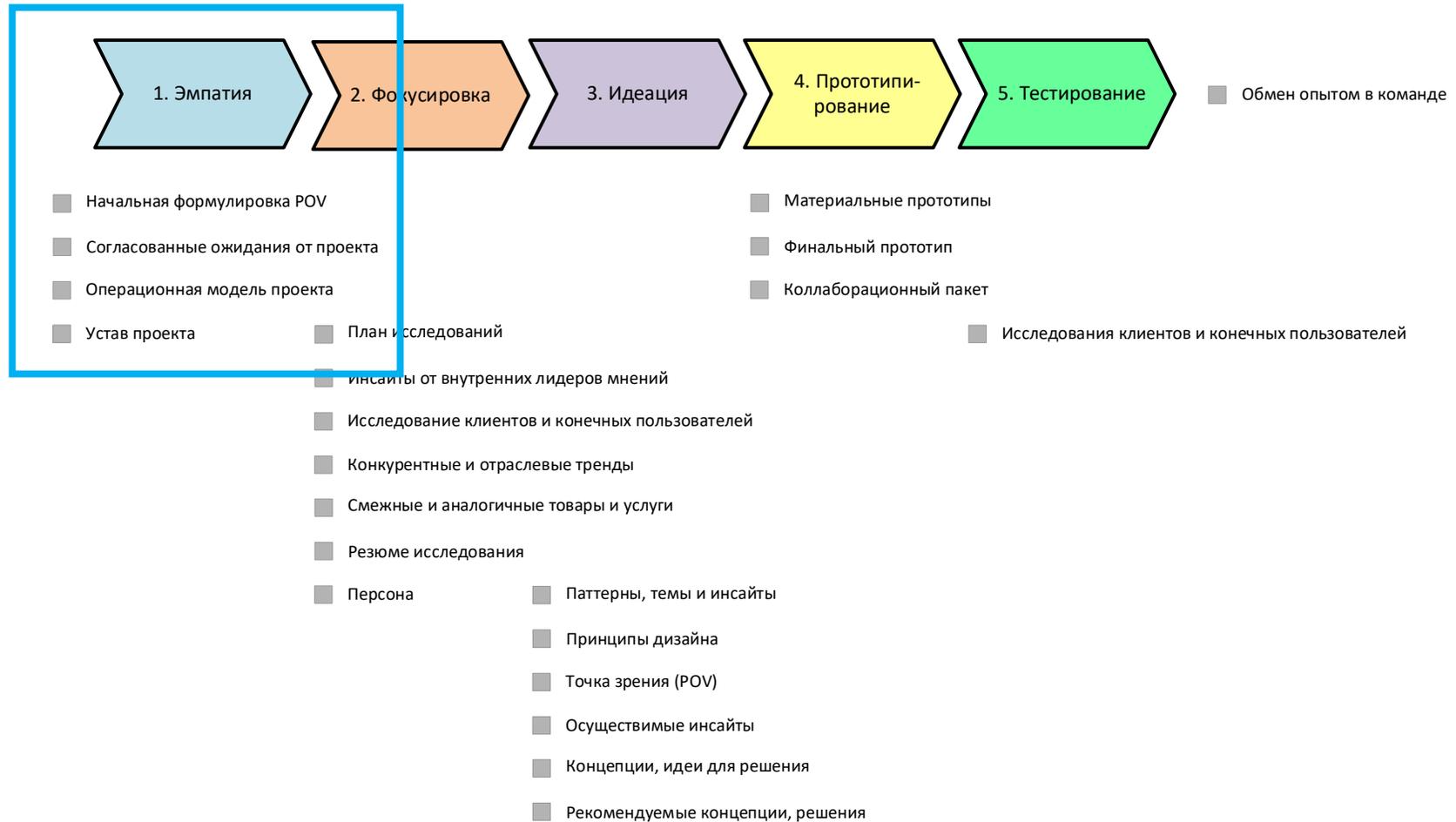
ГЛАВА 2.

ЭТАП ЭМПАТИИ

2.0. Оглавление

- Способы развития эмпатии, оценка актуальности проекта, выбор правильного проекта, формулирование точки зрения на проблему, критерии решения сформулированной задачи;
- Понимание контекста для процесса эмпатии, стейкхолдеры и карта стейкхолдеров, матрица проблем и преимуществ от стейкхолдеров, точка зрения, метод SCQ, метод анализа бизнес-портфеля, прототип, выявляющий проблему;
- Ожидания стейкхолдеров от проекта, подготовка плана проекта, план взаимодействия, модель взаимодействия, техника «Почему у нас не получилось» перед стартом проекта.

2.1. Этап эмпатии



2.2. Способы развития эмпатии



2.3. Оценка актуальности проекта

Актуальность:

Решает ли проект реальные проблемы целевой аудитории?

Осуществимость:

Возможно ли эффективно достичь целей проекта?

Стабильность:

Сохраняются ли преимущества проекта без внешней поддержки?

2.4. Выбор правильного проекта

Для реализации подходит
метод Дизайн-мышления, если проект

Является новым и отличным от других

Решает реальные проблемы целевого рынка

Существенно меняет текущий образ действий

Соответствует инновационной стратегии
развития компании

2.5. Формулирование точки зрения на проблему

Как мы могли бы помочь **<Кому-то>**
сделать **<Что-то, например, увеличить объем продаж товаров>**,
чтобы **<Решить какую-то проблему, например, уход клиентов к конкурентам>**?

2.6. Критерии решения сформулированной задачи

Сфера охвата:

Число пользователей? Сколько проблем решаем?

Приоритеты:

Сколько времени выделить на этап дизайна?

Гибкость:

Сколько итераций нужно для понимания предметной области?

Циклы:

Число циклов эмпатии?

Команда:

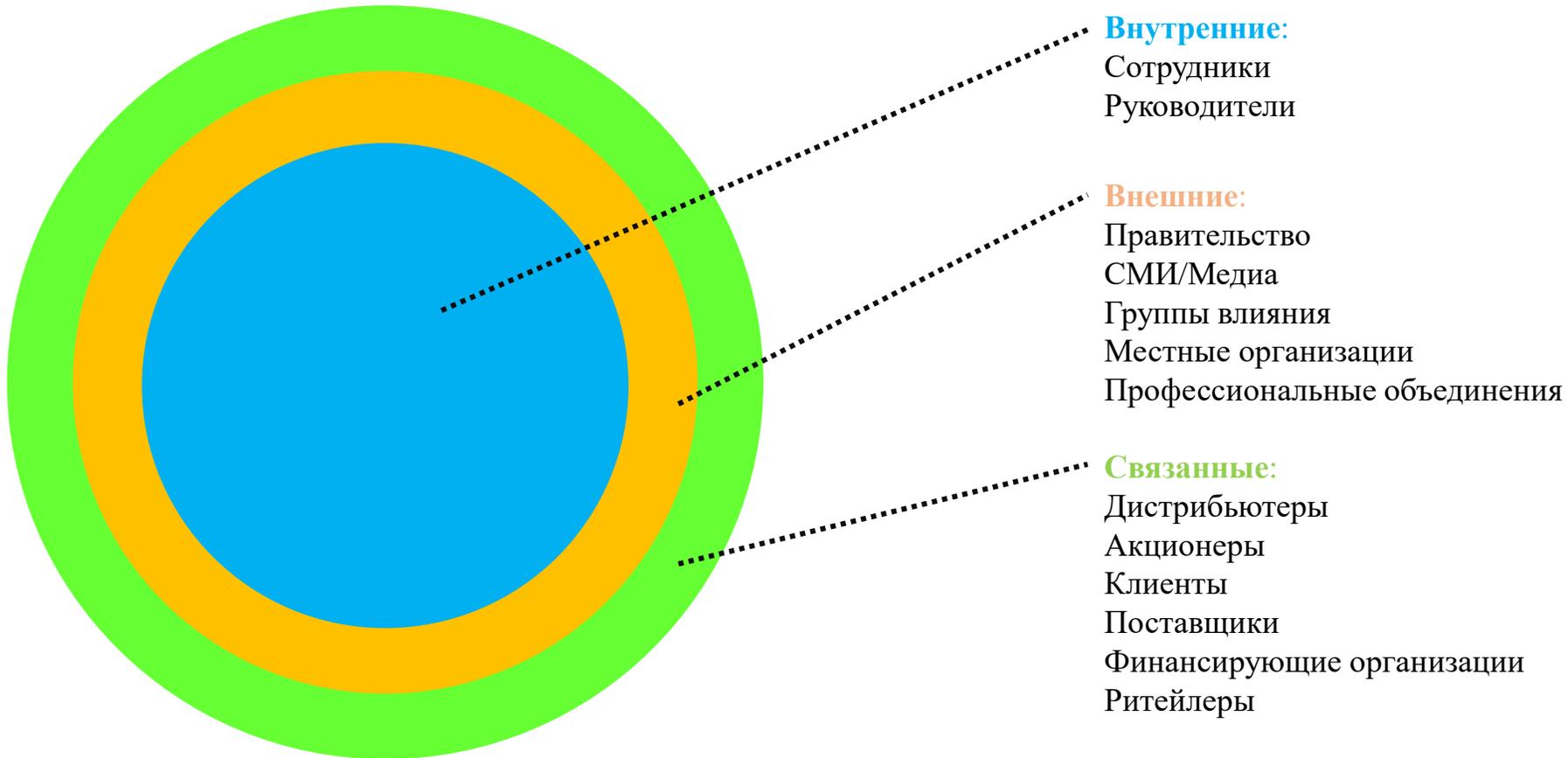
Кого привлечь для мозгового штурма?

2.7. Понимание контекста для процесса эмпатии

«Точка зрения – это не конкретное решение, а рассмотрение проблемы в контексте ...»



2.8. Стейкхолдеры и карта стейкхолдеров



2.9. Матрица проблем и преимуществ от стейкхолдеров

<p>Квadrant 1 Текущая ситуация</p> <p><i>Какие проблемы вызывает текущая ситуация?</i></p>	<p>Квadrant 2 Текущая ситуация</p> <p><i>Какие преимущества дает текущая ситуация?</i></p>
<p>Квadrant 3 Будущая ситуация</p> <p><i>С какими трудностями вы столкнетесь, если решите изменить ситуацию?</i></p> <p><i>Какие проблемы может вызвать будущая ситуация?</i></p>	<p>Квadrant 4 Будущая ситуация</p> <p><i>Какие преимущества может принести изменение ситуации?</i></p> <p><i>Насколько они важны?</i></p>

2.10. Точка зрения

- Ключевые вопросы, на которые проект пытается найти ответ?
- Контекст проблемы?
- Критерии успешности проекта?
- Владельцы проекта?
- Ключевые стейкхолдеры?
- Ограничения?
- Команда проекта?

2.11. Метод SCQ

- S – Ситуация**
- Начальная точка истории
 - Бесспорное утверждение
 - Вопрос: «И что?»
- C – Осложнение**
- Дальнейшее развитие ситуации
 - Тревожное событие
 - Рождается вопрос ...
- Q – Ключевой вопрос**
- «Что нам требуется предпринять ...?»
 - «Это правильное решение ...?»
 - «Почему бы не ...?»
 - Тогда «Как мне ...?»

2.12. Метод анализа бизнес-портфеля



2.13. Прототип, выявляющий проблему

- Бумажные прототипы
- наброски
- изображения в графическом редакторе



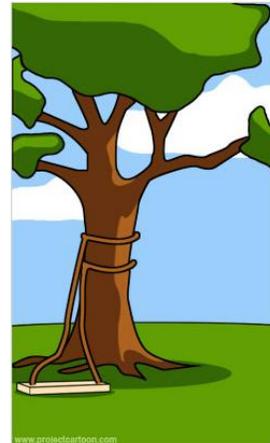
2.14. Ожидания стейкхолдеров от проекта



Как описали в ТЗ



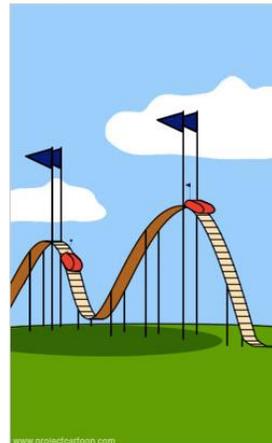
Как задизайнили



Как сверстали



Как прикрутили



Сколько всё это стоило



Что на самом деле было
нужно

2.15. Подготовка плана проекта



2.15.1. Разработка плана проекта

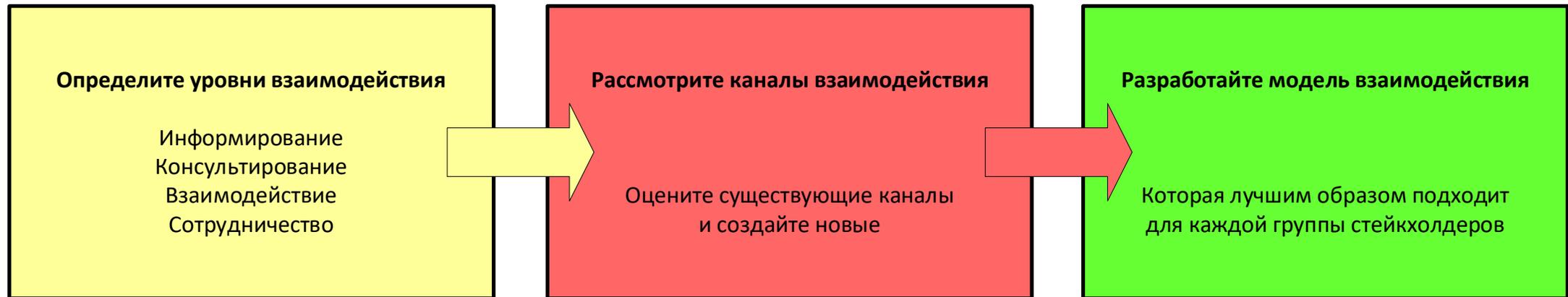


2.15.2. План взаимодействия

«План взаимодействия определяет кто, когда и какую информацию должен получать ...»



2.15.3. Модель взаимодействия



2.15.4. Техника «Почему у нас не получилось» перед стартом проекта

1. Организуется встреча с командой

2. Каждый участник должен мысленно
представить, почему проект мог провалиться

3. Участники самостоятельно записывают
возможные причины провала

4. Каждый зачитывает разную причину
провала, последние фиксируются на доске