

# Life Story

У меня есть идея, сейчас я вам покажу, что и как нужно сделать!



Заказчик

Хорошо, сделаю, как хотите!



Дизайнер

Что вы сделали? Никто не может этим пользоваться - слишком сложно!

Так вы же хотели....

## Lesson Learned

Не нужно “запрыгивать” в дизайн продукта без понимания его целевой аудитории, контекста и сценариев его использования!

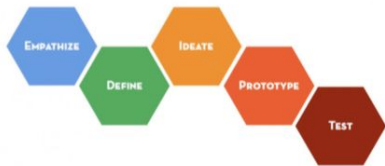
# Сказать-то легко

... нужен план

# DESIGN THINKING

человеко-ориентированный подход в создании продукта

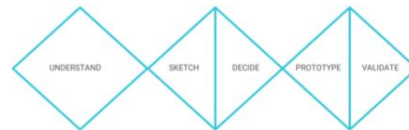
# Вариации



**Stanford D School**



**Autodesk  
Design Academy**



**Google Design Sprint**



**IBM Design Thinking**



## **INSPIRATION**

In this phase, you'll learn how to better understand people. You'll observe their lives, hear their hopes and desires, and get smart on your challenge.

## **IDEATION**

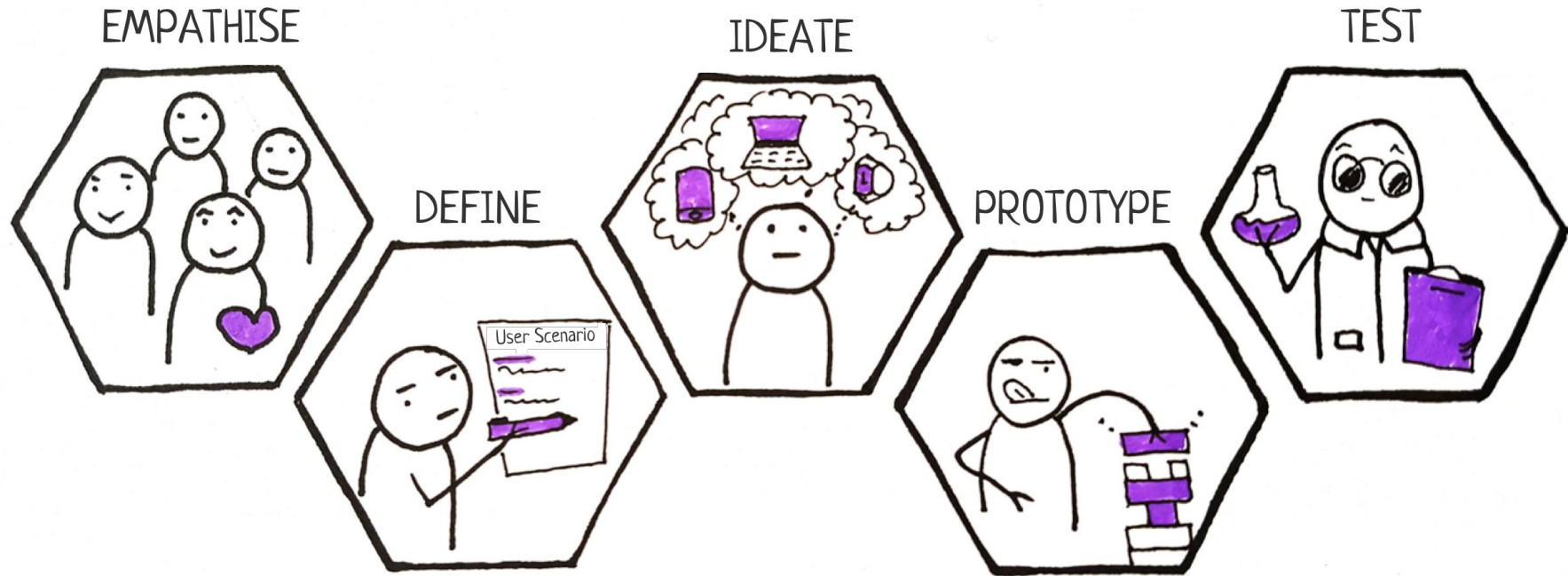
Here you'll make sense of everything that you've heard, generate tons of ideas, identify opportunities for design, and test and refine your solutions.

## **IMPLEMENTATION**

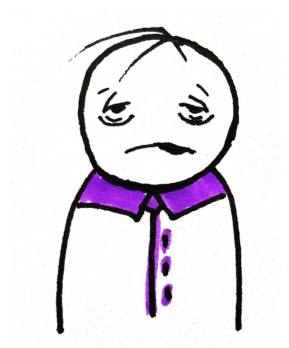
Now is your chance to bring your solution to life. You'll figure out how to get your idea to market and how to maximize its impact in the world.

**IDEO.org**

**And many more...**



Design Thinking Approach By Stanford D.School



Немного сухой теории

# Design Thinking - ЭТО





**Design Thinking** – это практический подход в решении проблем, в основе которого лежит:

**Design Thinking** – это практический подход в решении проблем, в основе которого лежит:

- Желание понять своих пользователей

**Design Thinking** – это практический подход в решении проблем, в основе которого лежит:

- Желание понять своих пользователей
- Анализ проблем через телескоп, а не микроскоп

**Design Thinking** – это практический подход в решении проблем, в основе которого лежит:

- Желание понять своих пользователей
- Анализ проблем через телескоп, а не микроскоп
- Креативное мышление – “Think outside the box”

**Design Thinking** – это практический подход в решении проблем, в основе которого лежит:

- Желание понять своих пользователей
- Анализ проблем через телескоп, а не микроскоп
- Креативное мышление – “Think outside the box”
- Обратная связь и тестирование.



Преимущества Подхода

## Преимущества **Design Thinking Approach**:

- Фокусировка на конечных пользователях и развитие эмпатии

## Преимущества **Design Thinking Approach**:

- Фокусировка на конечных пользователях и развитие эмпатии
- Создание реальной ценности для пользователей за счет решения **РЕАЛЬНЫХ** проблем



## Преимущества **Design Thinking Approach**:

- Фокусировка на конечных пользователях и развитие эмпатии
- Создание реальной ценности для пользователей за счет решения **РЕАЛЬНЫХ** проблем
- Усиление коллективной экспертизы

## Преимущества **Design Thinking Approach**:

- Фокусировка на конечных пользователях и развитие эмпатии
- Создание реальной ценности для пользователей за счет решения **РЕАЛЬНЫХ** проблем
- Усиление коллективной экспертизы
- Интеграция потребностей пользователей, технологических возможностей и требований успешного бизнеса.



# Empathise

1st stage of Design Thinking Approach



**Основная цель** - понять своих пользователей в контексте конкретной проблемы:



**Основная цель** – понять своих пользователей в контексте конкретной проблемы:

- как и почему они совершают определенные действия



**Основная цель** – понять своих пользователей в контексте конкретной проблемы:

- как и почему они совершают определенные действия
- их физические и эмоциональные потребности



**Основная цель** – понять своих пользователей в контексте конкретной проблемы:

- как и почему они совершают определенные действия
- их физические и эмоциональные потребности
- что важно для пользователей, а что нет
- и т.д.

## Ключевые активности

- Наблюдение и взаимодействие с пользователями для понимания их опыта и мотивации



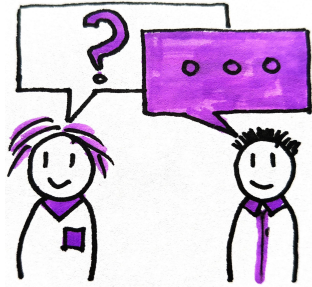
## Ключевые активности

- Наблюдение и взаимодействие с пользователями для понимания их опыта и мотивации
- Погружение в физическое окружение пользователей для более глубокого понимания трудностей, которые они могут испытывать.

# Основные Техники

Empathise - Define - Ideate - Prototype - Test

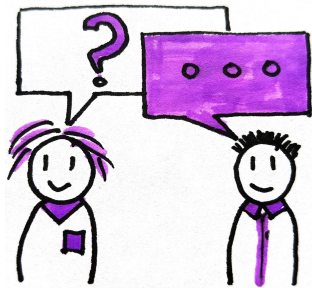
# Основные техники



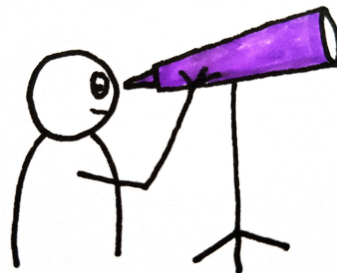
Interviews

Empathise - Define - Ideate - Prototype - Test

# Основные техники



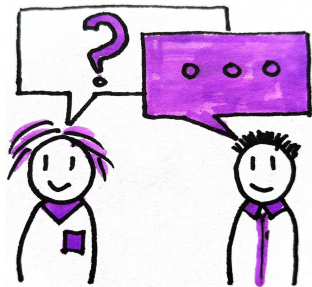
Interviews



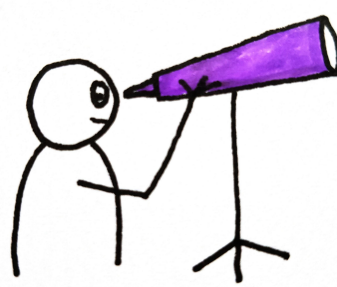
Observations

Empathise - Define - Ideate - Prototype - Test

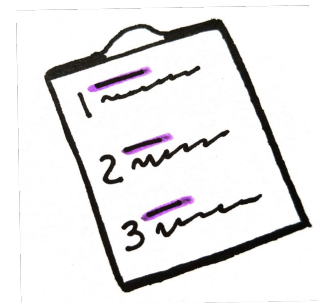
# Основные техники



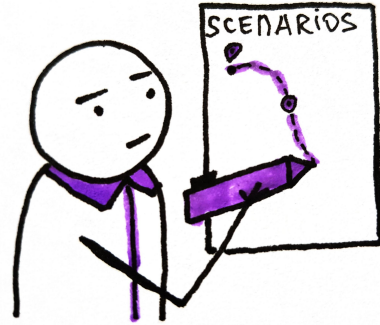
Interviews



Observations



Surveys



# Define

2nd stage of Design Thinking Approach



Основная цель - сформулировать проблемы,  
требующие дальнейшего решения...



Основная цель - сформулировать проблемы, требующие дальнейшего решения на основании собранных пользовательских данных и контекста.



## Ключевые активности

- Анализ и синтезирование данных, полученных в результате предшествующих наблюдений, для определения ключевых проблем

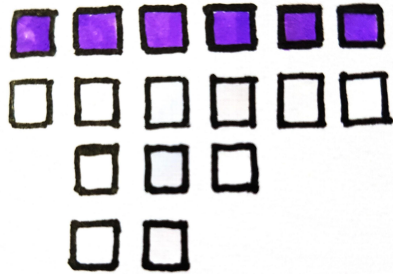
## Ключевые активности

- Анализ и синтезирование данных, полученных в результате предшествующих наблюдений, для определения ключевых проблем
- Формулирование проблем с точки зрения пользователя.

# Основные Техники

Empathise - Define - Ideate - Prototype - Test

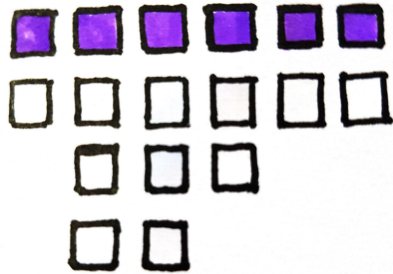
# Основные техники



Affinity Diagrams

Empathise - Define - Ideate - Prototype - Test

# Основные техники

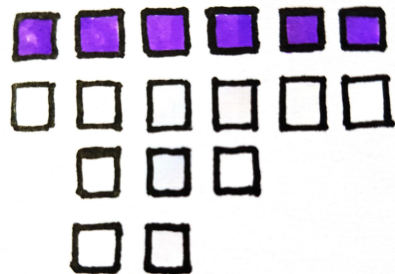


Affinity Diagrams



Personas

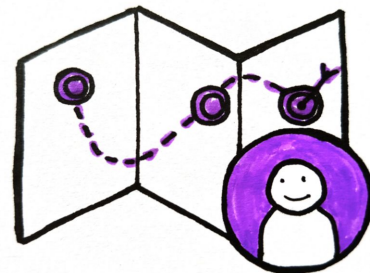
# Основные техники



Affinity Diagrams



Personas



User Scenarios



# Ideate

3rd stage of Design Thinking Approach



Основная цель - генерация идей на основании знаний о пользователях и их потребностях...





**Основная цель** – генерация идей на основании знаний о пользователях и их потребностях, полученных на стадии Empathize, и артефактов, сформированных на стадии Define.

## Ключевые активности

- Формирование новых решений для проблем, которые были выявлены и зафиксированы ранее

## Ключевые активности

- Формирование новых решений для проблем, которые были выявлены и зафиксированы ранее
- Выявление альтернативных способов решения существующих проблем за счет применения техник креативного мышления – “thinking outside the box”.

# Основные Техники

Empathise - Define - **Ideate** - Prototype - Test

# Основные техники



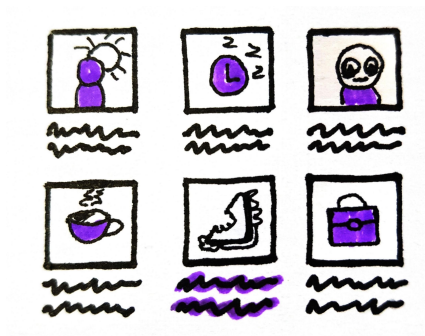
Brainstorms

Empathise - Define - **Ideate** - Prototype - Test

# Основные техники



Brainstorms



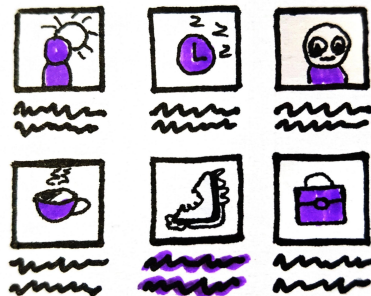
Storyboards

Empathise - Define - **Ideate** - Prototype - Test

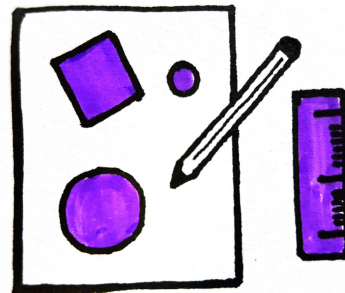
# Основные техники



Brainstorms



Storyboards



Paper Sketches

Empathise - Define - **Ideate** - Prototype - Test



# Prototype

4th stage of Design Thinking Approach





Основная цель - генерация артефактов, которые  
должны...



Основная цель – генерация артефактов, которые

должны:

- отвечать на вопросы, поставленные на предыдущих этапах



**Основная цель** – генерация артефактов, которые

должны:

- отвечать на вопросы, поставленные на предыдущих этапах
- приближать к финальному решению.

## Ключевые активности

- Создание нескольких версий продукта или конкретного функционала для дальнейшего исследования выбранных решений

## Ключевые активности

- Создание нескольких версий продукта или конкретного функционала для дальнейшего исследования выбранных решений
- Тестирование прототипов внутри команды

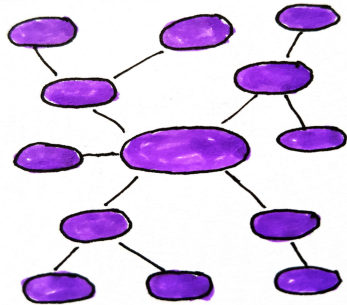
## Ключевые активности

- Создание нескольких версий продукта или конкретного функционала для дальнейшего исследования выбранных решений
- Тестирование прототипов внутри команды
- Получение представления о том, как реальные пользователи могут взаимодействии с конечным продуктом.

# Основные Техники

Empathise - Define - **Ideate** - Prototype - Test

# Основные техники

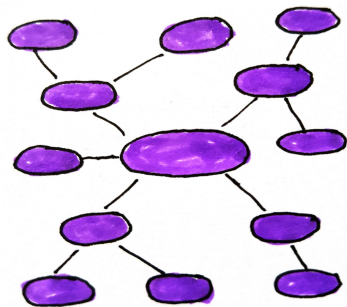


Wireframes

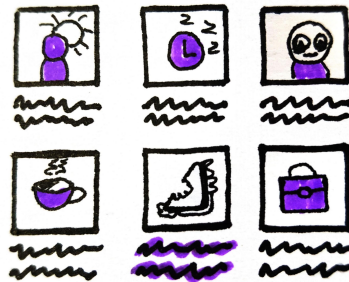
Empathise - Define - Ideate - **Prototype** - Test



# Основные техники



Wireframes



Clickable Prototypes

Empathise - Define - Ideate - **Prototype** - Test



# Test

5th stage of Design Thinking Approach



Основная цель – получить обратную связь о прототипах от ваших пользователей.

## Ключевые активности

- Тестирование, тестирование и еще раз тестирование

## Ключевые активности

- Тестирование, тестирование и еще раз тестирование
- Увидеть своими глазами, как реальные пользователи взаимодействуют с продуктом.

# Основные Техники

Empathise - Define - Ideate - Prototype - **Test**

# Основные техники



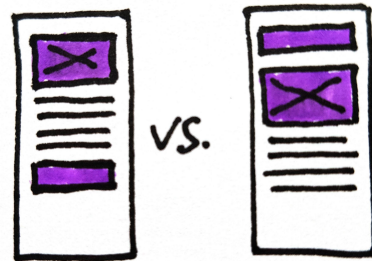
User Testing

Empathise - Define - Ideate - Prototype - **Test**

# Основные техники



User Testing

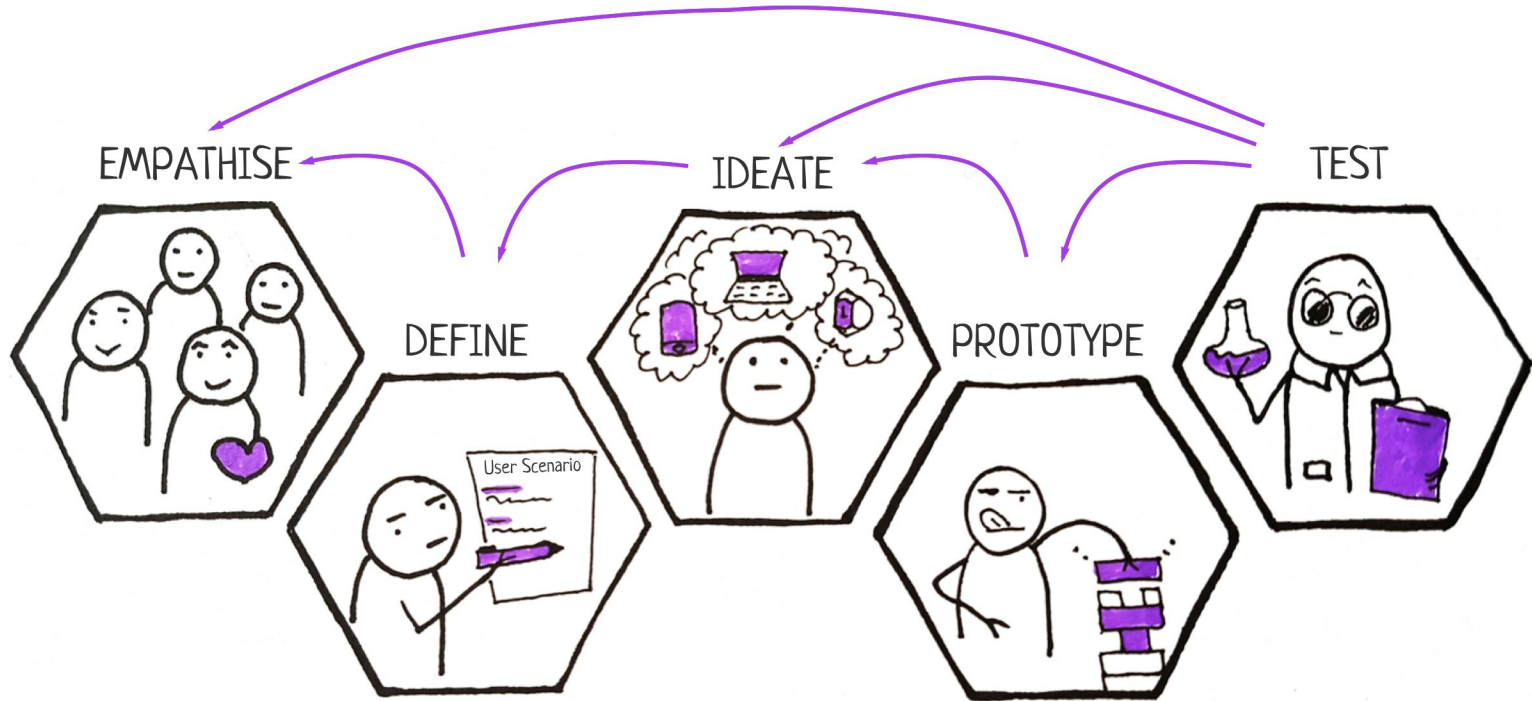


A/B Testing

Empathise - Define - Ideate - Prototype - **Test**

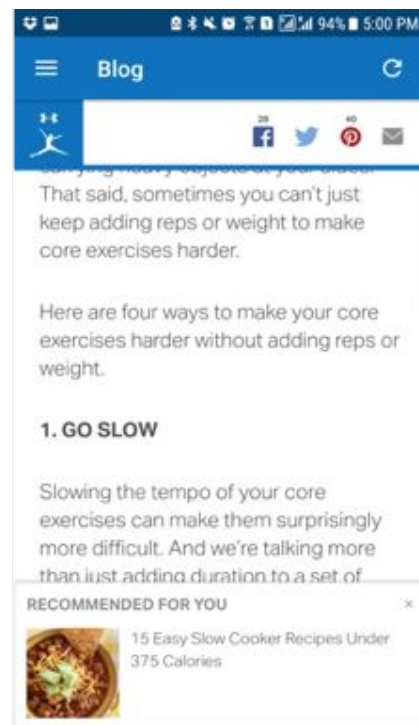
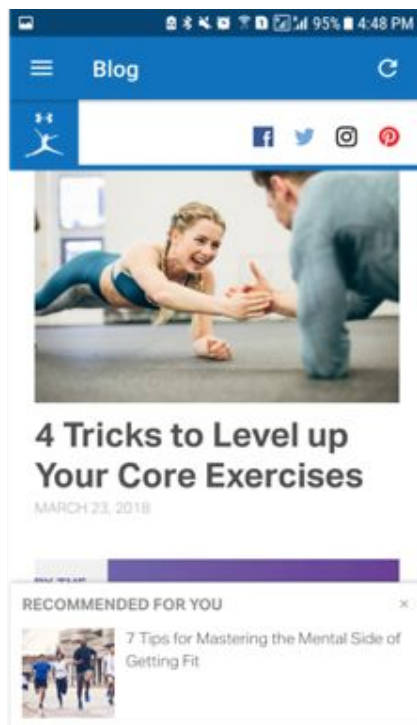
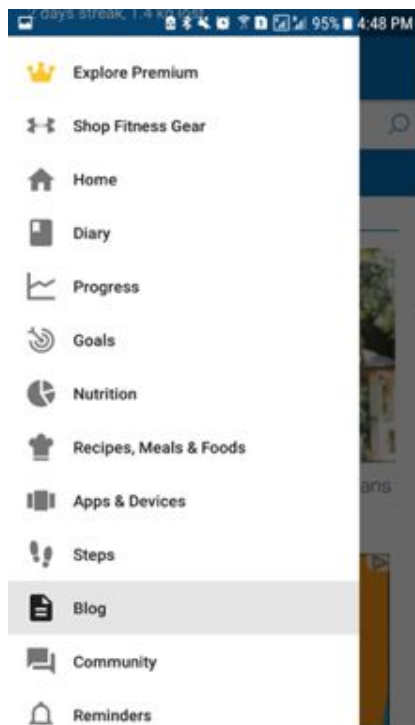


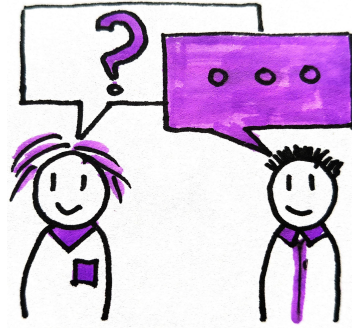
# Design Thinking - iterative, not linear process



А теперь рассмотрим пример...

# Product



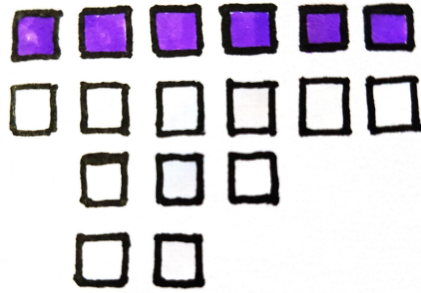


# User Interviews

Empathise Stage

“Некоторые проблемы существуют просто потому, что они не стоят,  
чтобы тратили время на их решение”

Alan Klement “When Kale and Coffee compete”



# Affinity Diagram

Define Stage

# Affinity Diagram для преобразования данных интервью





# Persona

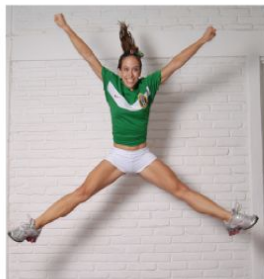
Define Stage



# Persona для эмпатии и понимания пользователя

## Marlen

Vusial Designer



Age: 31

Family: married, no kids

### Key Attributes

- Very active person, full of energy
- Curious and like to be independent
- Hates when something goes out of the plan

### Internet Usage

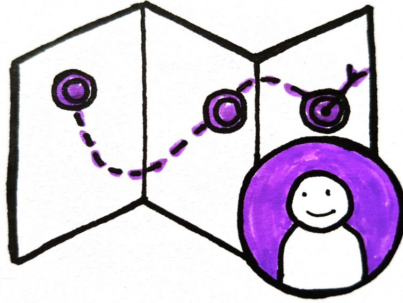
- Tech Savvy

### Goals

- **Life goals (who a user wants to be)** - live a very active and interesting life as long as possible
- **Experience goals (how a user wants to feel using the app)** - feel in control of her nutrition, feel independent and have knowledge in such topics as diets, trainings, health etc.
- **End goals (what a user wants to do in the app)** - expand her knowledge base of how to follow healthy life style, make daily routing of tracking food intake and exercising as simple as possible

### Pain Points

- Lacks time to accomplish all the plans and even to get knew knowledge
- Hates wasting time for poorly developed apps
- Struggles to find a good app that will assist her in achieving her goals

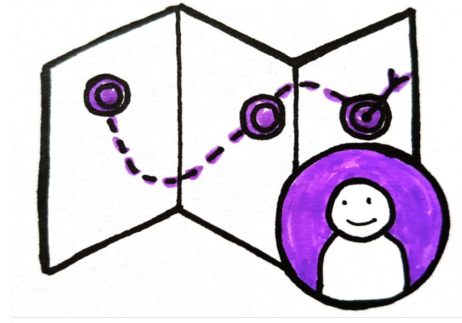


# As-Is User Scenario

Define Stage

## As-is Scenario Map для понимания, что пользователи делают сейчас

Steps	Launches MyFitnessPal app	Searches for the most recent posts	Searches for the blog in menu	Navigates to the blog	Searches for some interesting topics related to diet	Navigates to the interesting posts but manages to read it to the middle only	Closes the app and unloads it from the smartphones memory in order not to discharge it
Comments	There are 6 recent posts and user's logs presented on the 1st screen	Recent posts are all about topics which are not interesting right now		Blog content is loading very slowly	additional content and controls pop-up on the screen that makes it hard to concentrate	She has to go and doesn't have time to read it to the end	In order to finish this article she has to search for it again among other articles
Questions	Is there any way to make the screen less overloaded with information?	What posts could be interesting to a user? How does a user choose what to read?		Is it possible to speed up content loading somehow?			
Ideas	Separate logs and blog posts to make the screen looks more tidy	A user should be able to set topic preferences	Allow access to the blog from the first screen				Add options "Read later" in order not to waste time for searching



# To-Be User Scenario

Ideate Stage

## To-be Scenario Map для визуализации, как взаимодействие может быть улучшено

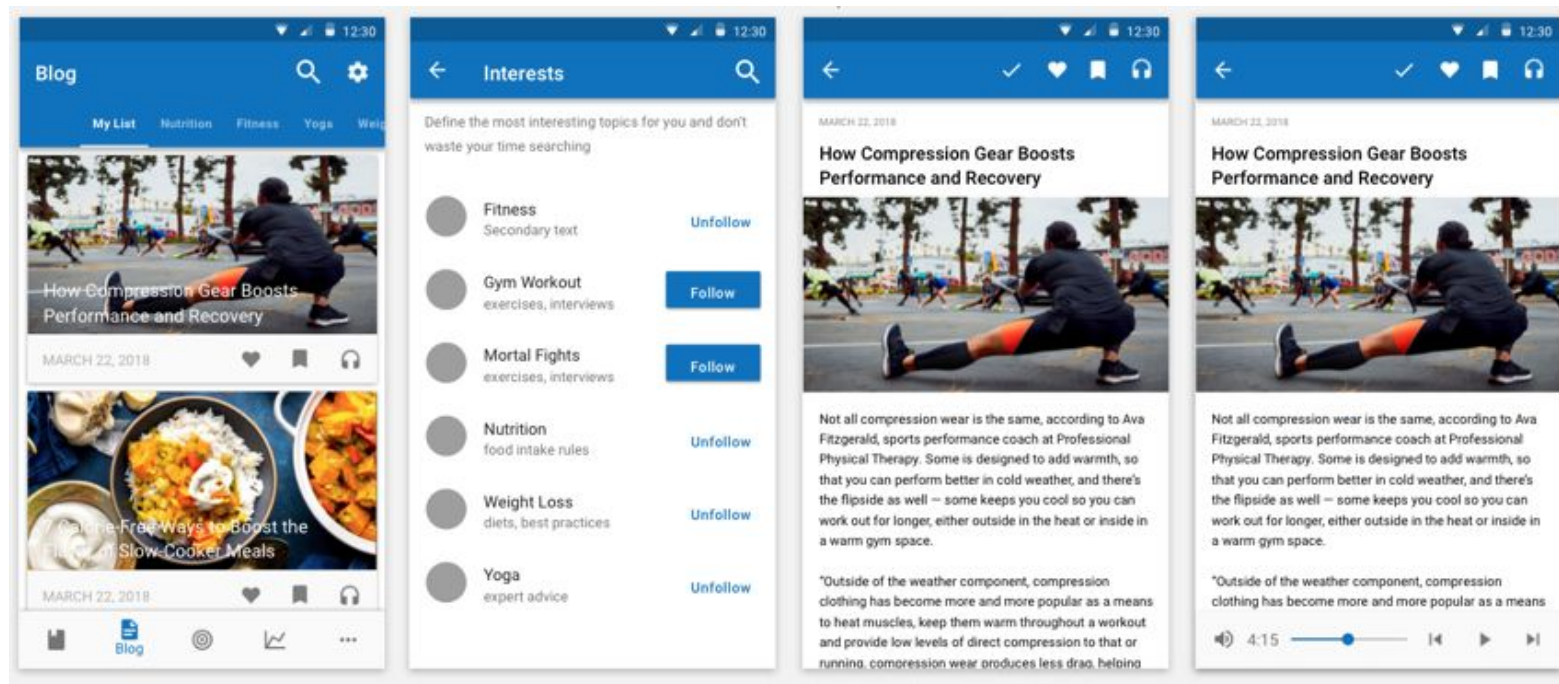
Steps	Launches MyFitnessPal app	Navigates to Blog section	Look at the articles suggested according to her preferences	Briefly looks through articles overview	Starts listening to 2nd article in the list	Closes the app and unloads it from the smartphones memory in order not to discharge it
Comments	Now content is separated on different sections		Preferences could be changed in any time from Settings sections	She is interested in more then one article - picks up the 2nd and sets status "Save for later" for others	Since listening doesn't interfere with breakfast activities, she manages to listen the whole content	There is no need to worry about searching articles again because they saved in "Read Later" list



# Wireframes

Prototype Stage

# Wireframes для визуализации решения





# Testing

Test Stage



User Testing для понимания, как реальный пользователь взаимодействует





Понимай, Создавай, Тестируй!

А теперь вопросы?

# Хотите знать больше?

Ресурс:

<https://dschool.stanford.edu/>