

Дизайн-мышление

*# НЕСТАНДАРТНЫЕ
РЕШЕНИЯ
out of the box*

Олег Толстогузов
knowledge expert

<http://olegtolstoguzov.com>

*# бизнес-
аналитик*

КВАЛИА

ТО, ЧТО НЕ МОЖЕТ БЫТЬ НИКАК ОПИСАНО

*#Татьяна
Черниговская*

*#как я
чувствую*



Пойди туда не знаю
куда, принеси то, не
знаю что



VUCA



Volatility – Изменчивость, Неустойчивость

Uncertainty – Неопределенность

Complexity – Сложность

Ambiguity – Неясность, Двусмысленность



**МНОГИЕ ТИПЫ СИТУАЦИЙ
И ВОВСЕ
НЕ ПОДРАЗУМЕВАЮТ
НАЛИЧИЯ ЕЩЁ ОДНОГО
ШАНСА**

#SPITZRUTEN



Мышление – сложный и не всегда приятный процесс



Большинство людей не знают, что им
нужно на самом деле, пока не увидят
вещь в определённом контексте



Дизайн – это процесс созидания



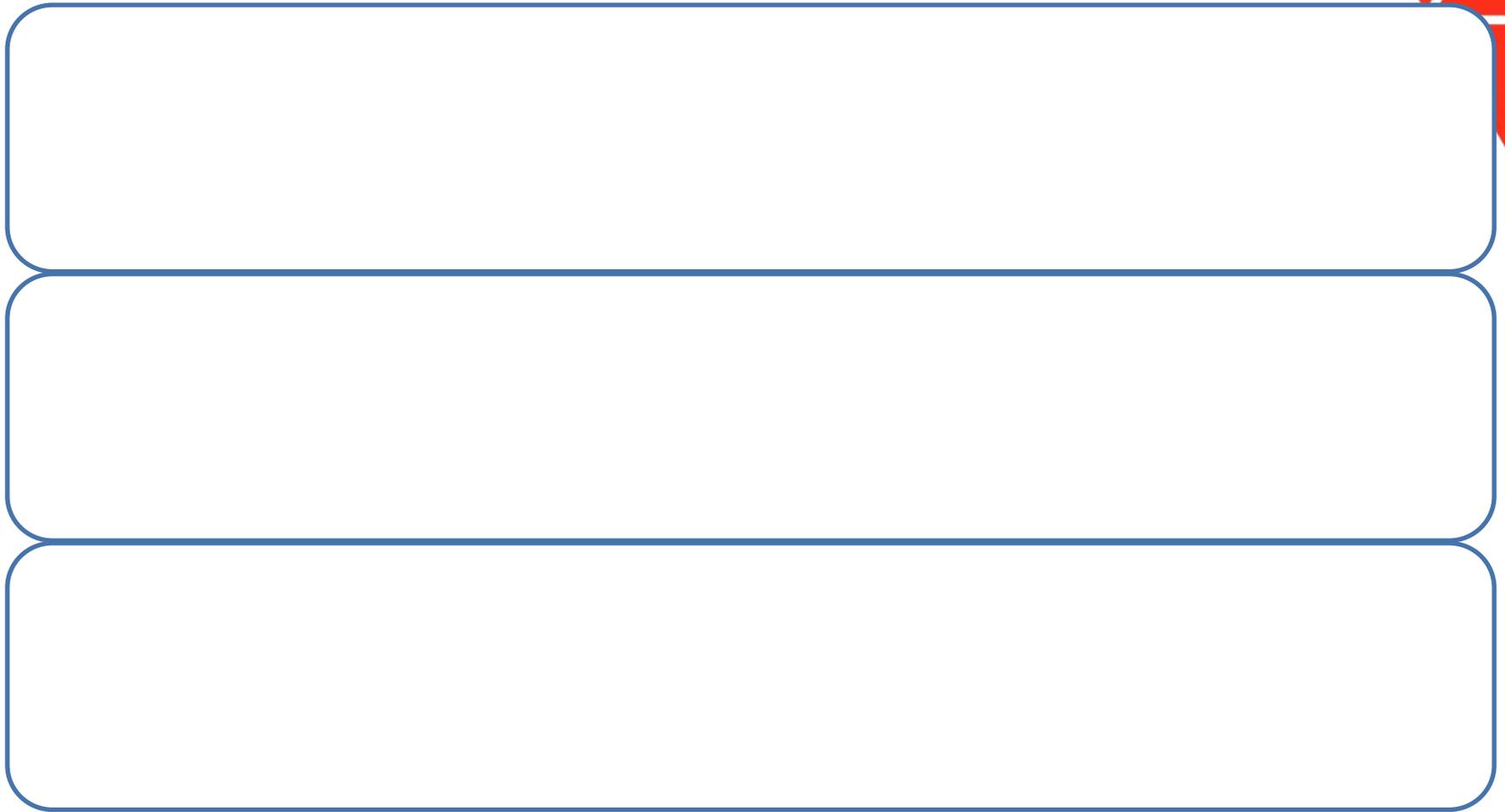
Дизайн-мышление представляет собой особый образ мышления, умение находить нечто новое и креативное в массе уже известного всем.



Коммуникативная модель



Коммуникативная модель



Three empty rounded rectangular boxes with blue borders, stacked vertically, intended for notes or a diagram related to the communication model.

ПОНИМАНИЕ НАЧИНАЕТСЯ С ПОИСКА СМЫСЛА



Видеть суть

*#Уйти от
схем*





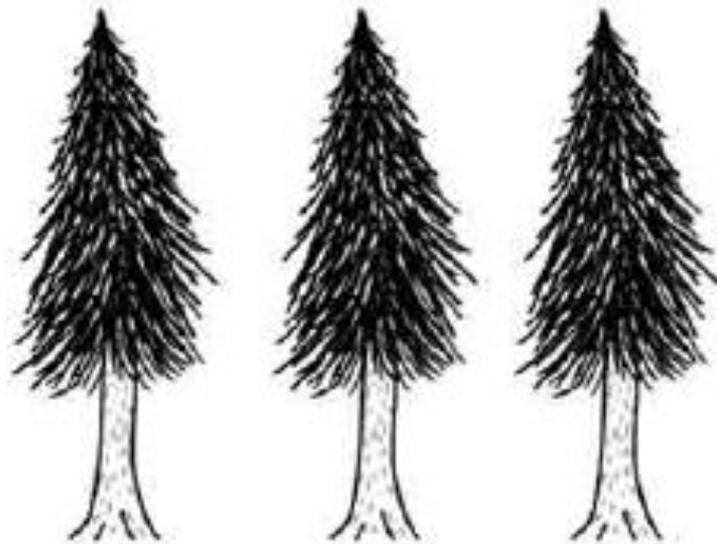
Большинство людей не хотят
видеть проблемы...

Как только вы увидите
проблему, вы найдёте ответ

(с) Билл
Дрейтон



Шкала понимания



A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

МЕНЬШИЙ УРОВЕНЬ ПОНИМАНИЯ

БОЛЬШИЙ УРОВЕНЬ ПОНИМАНИЯ

Шкала понимания баланс между *зачем* и *как*



Объяснение отвечает на вопрос: *зачем?*



Прояснение:

1. Понять контекст
2. Увидеть толкование
3. Дать собственное
истолкование
4. Прояснить значение

#Обретение

#Путь

пользователя



Проклятие знания

Слова могут ранить

Мы не понимаем

Мы хотим казаться умными

Прямой подход — без
контекста

Познавательное общение – «принцип дурака»



Интервью с заказчиком

2.
НАСТОЯЩЕ
Е

3.
ПРЕГРАДЫ

1. ОБРАЗ
БУДУЩЕГО

ПОРЯДОК ВОПРОСОВ

Как сейчас?

Что мешает?

Хочет
чтобы было?

Метод «логической воронки»

Выясняем текущую ситуацию: используем общие открытые вопросы

Если собеседник не даёт нужной информации, задаём закрытые вопросы

Уточняем и конкретизируем – задаём сфокусированные открытые и закрытые вопросы

Обобщаем сказанное собеседником – повторяем его высказывания

Выявленная потребность!

Вопрос-триггер

#Акцент



insight

как????

*# схватывание сути проблемной
ситуации*

© О.В. Толстогузов, ЭФФКОМ, 2017



Игнорировать основные ограничения

*#мыслить
нелинейно*



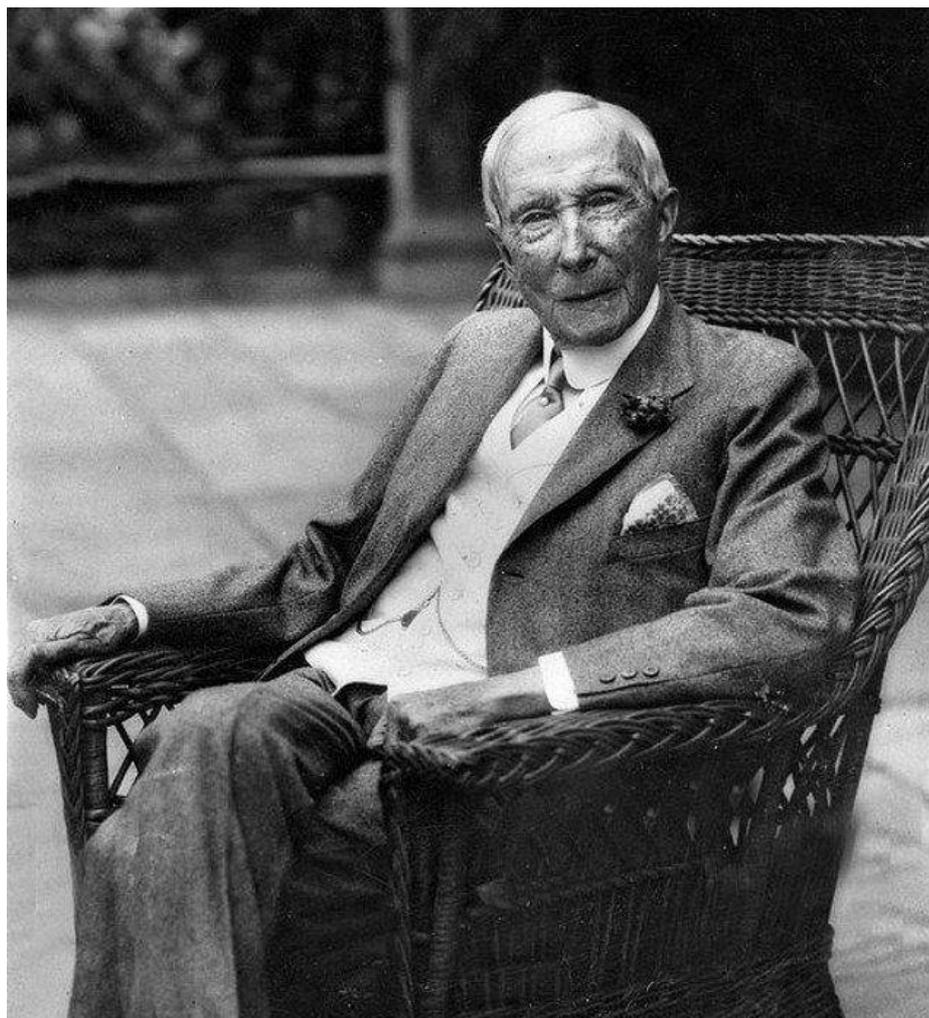
- Как выйти за границы, если ты не знаешь, где эта самая граница проходит?
- Как мыслить по-другому, если всю жизнь думал определённым образом?

#А. Иванов. Как придумать идею, если Вы не Огилви



Прочь ожидания





Джон Рокфеллер
мечтал заработать
\$100 тыс. и дожить
до 100 лет.
А заработал \$192
млрд. и умер в 97.
Не все мечты
сбываются.

Воспитанный в нас способ восприятия
мира – не единственный.

Дж. Лакофф, М.
Джонсон



Эрнест Хемингуэй Самый короткий рассказ



«Продаются детские ботиночки. Неношеные»

*#Эрнест
Хемингуэй*



бывает, что очевидную истину в упор не
ВИДЯТ



Ширина поля зрения



Прогулка по аудитории



Мозгодрыг



МОЗГ строится на основе двух основных вещей — это генетика, против которой ничего сделать не можешь, и то, что на нейронной сети пишется

*# профессор СПбГУ
Т. В. Черниговская*



Хорошие идеи ИСХОДЯТ ИЗ ХОРОШИХ ВОПРОСОВ

#howmightwe

*#как бы мы могли
сделать по-другому*



Альтернативно

е

ИСПОЛЬЗОВАНИ

е



SCAMPER

S = Substitute? **Заменить?**

C = Combine? **Комбинировать?**

A = Adapt? **Адаптировать?**

M = Modify? = Magnify? **Модифицировать? =
Увеличить?**

P = Put to other uses? **Предложить другое
применение?**

E = Eliminate or minify? **Устранить или
уменьшить?**

R = Revers? = Rearrange? **Поменять на
противоположное? = Реорганизовать?**



SCAMPER

Сокращение	Модификация (англ.)	Модификация (русск.)	Значение
S	Substitute	Заменить	Заменить что-то, например, компоненты, материалы, людей
C	Combine	Комбинировать	Комбинировать, например, с другими функциями, приборами
A	Adapt	Адаптировать	Добавить что-то, например, новые элементы, функции
M	Modify	Модифицировать	Модифицировать, например, изменить размер, форму, цвет или другой атрибут
P	Put	Предложить другое применение	Применить для чего-то другого, в другой отрасли
E	Eliminate	Устранить или уменьшить	Удалить части, упростить до главного
R	Reverse	Поменять на противоположное	Поменять местами, перевернуть, найти применение в чём-то противоположном

«Метод Уолта Диснея»

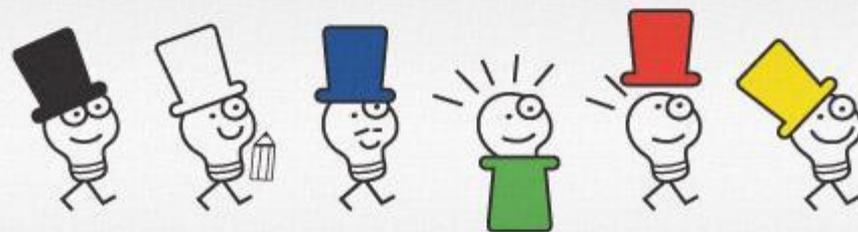


The *WALT DISNEY* Studios

#Картинка. Источник:
[http://disney.wikia.com/wiki/
File:The_Walt_Disney_Studios_Logo.jpg](http://disney.wikia.com/wiki/File:The_Walt_Disney_Studios_Logo.jpg)



«Шесть шляп мышления»



#Картинка. Источник: 4brain.ru/blog/метод-шести-шляп-мышления/

*#Эдвард де
Боно*



Десять существителън ых



Опыт пользователя

#EQ



Графы

Метафоры



Три пространства инноваций

- **осуществимость** (что возможно с функциональной точки зрения в обозримом будущем);
- **рентабельность** (что, скорее всего, может стать частью устойчивой бизнес-модели);
- **желаемость** (что нужно людям и для людей).

Этапы дизайн-мышления:

1. Понимание (эмпатия)
2. Фокус
3. Идеи
4. Прототип
5. Тест

#d.school



Три ключевые исходные составляющие:

- разные люди,
- разные понимания среды,
- поддерживающий процесс

Формулировка задачи, постановка проблемы

*# суть
вопроса*



Вайрфрейм

Wireframe









Постановка проблем — это прерогатива
человека.



**ЧТО? ГДЕ?
КАК?**



Бриллиант, упавший в грязь, все равно
остается бриллиантом, а пыль,
поднявшаяся до небес, так и остается
пылью.

китайская народная
мудрость



#Будь
Собой



Креативь!

#ОлегТолстогузов
Агентство эффективных коммуникаций

Толстогузов Олег Владимирович

knowledge expert

Design Thinking to professionals

тел.: +7(951) 916-45-18

e-mail: effcom01@gmail.com

<http://olegtolstoguzov.com>

https://vk.com/tolstoguzov_oleg

<https://www.facebook.com/oleg.tolstoguzov.3>

