

ПЕРВОЕ ИЗДАНИЕ

ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ
ДЛЯ БИБЛИОТЕК

ПРАКТИЧЕСКОЕ
РУКОВОДСТВО

НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ
ДИЗАЙН-ПРОЕКТА, ОРИЕНТИРОВАННОГО НА
ПОСТОЯННЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ



СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1

НАЧАЛО РАБОТЫ *стр. 3*

ГЛАВА 2

ВДОХНОВЕНИЕ *стр. 15*

ГЛАВА 3

ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕЙ *стр. 27*

ГЛАВА 4

ВНЕДРЕНИЕ ИДЕЙ *стр. 41*

ГЛАВА 5

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ *стр. 52*

ГЛАВА 1

НАЧАЛО РАБОТЫ

Лучше всего обучаться на практике, поэтому каждая глава этого руководства содержит упражнения, сопровождающие описанный в ней метод. Если вы лидер команды, прислушайтесь к нашему совету и подготовьте все необходимые материалы (см. список), прежде чем приступить к их выполнению. Время, которое отводится на каждое упражнение, определено приблизительно, поэтому ваша команда может работать дольше или быстрее, чем указано здесь. Отметьте, в каком темпе, по сравнению с нашими оценками, выполняете упражнения вы и планируйте свои практические занятия, исходя из этого.

НЕОБХОДИМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- Распечатанная копия руководства (по одной на человека)
- Белая бумага или блокноты
- Фломастеры, ручки с толстыми стержнями или что-то другое на ваш выбор
- Самоклеящиеся листочки (Post-it notes) или их эквиваленты

УПРАЖНЕНИЕ 1

ЗНАКОМСТВО стр. 4

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 2

ПОИСК ТОЧЕК СОПРИКОСНОВЕНИЯ: ВИДЕОТЕЛЕФОН стр. 5

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 3

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ В КОМАНДЕ стр. 6

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 4

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ стр. 9

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 5

РАЗМИНКА: РАЗНООБРАЗЬТЕ СВОЙ ПУТЬ НА РАБОТУ стр. 10

50 минут

УПРАЖНЕНИЕ 6

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ О ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИИ стр. 13

15 минут



УПРАЖНЕНИЕ 1 ЗНАКОМСТВО

15 минут

Для дизайн-мышслителя важно сохранить «взгляд новичка», чтобы подходить к решению задач с позиции начинающего, даже если вы уже много знаете и умеете. Вам, как новичку, не терпится что-нибудь узнать и применить это знание на практике. Отведите себе несколько минут и ответьте на следующие вопросы, а затем обсудите свои ответы с вашей командой. Обязательно примените «подход новичка» при ответе на последний вопрос.

Как вас зовут?

Где вы работаете?

Почему вы заинтересовались упражнениями из этого руководства?

Чему бы вы хотели научиться при помощи этого руководства?

Чем бы вы хотели заниматься через пять лет?

Расскажите историю о том, как вы последний раз пробовали сделать что-то новое. Вам было интересно или боязно? Как вам помогла ваша неопытность?



УПРАЖНЕНИЕ 2

ПОИСК ТОЧЕК СОПРИКОСНОВЕНИЯ: ВИДЕОТЕЛЕФОН 15 минут



На протяжении всего дизайн-мышлительного процесса важно оставаться «визуальным». Образное мышление может также помочь вам «разморозиться», когда это нужно. Это «размораживающее» упражнение поможет вам познакомиться с другими членами вашей команды, применив на практике навык интерпретации образов.

ВАЖНО: Для выполнения этого упражнения требуется не меньше трёх участников. Каждому из них понадобится лист белой бумаги и ручка.

ШАГ № 1

- Каждый участник должен написать одно предложение (глупое или серьёзное) в верхней части своего листа
- Загните верхнюю часть листа, чтобы предложения не было видно
- Передайте свой листок участнику, сидящему справа от вас

ШАГ № 2

- Расправьте полученный лист бумаги, чтобы прочитать предложение
- Зарисуйте то, что вы прочитали
- Снова загните верхнюю часть, чтобы скрыть предложение, а затем сложите лист ещё раз, чтобы скрыть то, что вы нарисовали
- Передайте листок сидящему справа от вас

ШАГ № 3

- Разверните лист, который вы только что получили так, чтобы виден был только рисунок (предложение остаётся скрытым)
- Под рисунком напишите новое предложение, описывающее то, что вы видите
- Согните лист три раза, чтобы скрытыми оставались первое предложение, рисунок и второе предложение
- Передайте листок направо

ШАГ № 4

- Разверните полученный лист бумаги так, чтобы видно было только последнее предложение
- Нарисуйте картинку, описывающую это предложение
- Сложите лист вчетверо
- Передайте его направо

Повторяйте до тех пор, пока к вам не вернётся ваш листок. Разверните его и посмотрите, как изменилась ваша история!



УПРАЖНЕНИЕ 3

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ В КОМАНДЕ

15 минут

Это упражнение поможет вам определить, кто в вашей команде будет отвечать за различные части проекта. Если кто-либо берёт на себя определённую роль, это не значит, что другой член команды не может помогать исполнять то, что она подразумевает. Однако всегда полезно иметь общее представление о том, кто чем занимается.

Страница 1 из 3

Используйте эти ролевые карточки, чтобы начать обсуждение ролей в вашей команде. Возможно, вам не потребуются все эти роли. Может случиться и так, что один человек возьмёт на себя сразу несколько ролей. Выполните следующие шаги:

1. Пусть каждый член команды вырежет все ролевые карточки
2. Пусть каждый участник индивидуально ознакомится с описанием ролей на карточках и разложит по порядку их в соответствии со своими представлениями о том, насколько каждая из ролей отвечает его/её характеру, навыкам или личным качествам.



ПЛАНИРОВЩИК

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Планировщик может быть как лидером команды, так и рядовым участником. Этот человек отвечает за сопоставление и управление расписаниями участников и следит за тем, команда выполняла упражнения по плану.

КАЧЕСТВА

Для вас важны эффективность и выполнение поставленных задач. Вам доставляет удовольствие координировать процесс и следить за тем, чтобы проект и члены команды не отклонялись от курса. Вы также имеете прямой доступ к расписаниям других участников, осведомлены об их временных ограничениях, чтобы иметь возможность находить наилучшее время и место для выполнения работы.

3. Объединитесь и обсудите, как каждый из вас распределил роли. Что каждый участник поставил на первое место? У участников может сложиться различное представление друг о друге, и это может послужить началом для конструктивного обсуждения. Используйте это время, чтобы прийти к согласию относительно того, как распределяются роли в вашей команде.

* Если вы хотите узнать больше об этих ролях, смотрите Главу 1 книги «Десять граней инновации» (The Ten Faces of Innovation), раздел справочной литературы.

ДОКУМЕНТАТОР

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Документатор фиксирует работу группы на каждом этапе. Это включает в себя всё, начиная с напоминания всем участникам о необходимости записывать свои мысли на бумаге или клейких листочках, до фотографирования респондентов и написания постов о полученном опыте, если это потребуется. Ваша работа совершенно необходима для команды, она помогает участникам чувствовать себя более организованными и полезными.

КАЧЕСТВА

Вы невероятно организованы, и вам не надоедает делать записи. Ваши файлы и заметки архивируются в логической последовательности, а сведение воедино разрозненных данных разной степени давности – ваш особый талант. Помимо этого, вы прекрасно разбираетесь в мультимедийной записи, и ваша камера всегда наготове, чтобы сделать снимок всего, что вас вдохновляет.



УПРАЖНЕНИЕ 3

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ В КОМАНДЕ

15 минут

Страница 2 из 3



СВЯЗИСТ

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Связист является движущей силой на стадиях «Вдохновение» и «Внедрение идей», его роль бесцenna в привлечении новых людей и нахождении интересных способов исследования. В его обязанности входит знакомить членов команды с пользователями, экспертами и методиками, которые могут быть полезны, а помогает ему в этом виртуозное умение взаимодействовать с людьми в поисках новых идей.

КАЧЕСТВА

Вы быстро устанавливаете ассоциативную связь между идеями и людьми и знаете, что наиболее вдохновляющий опыт приходит через простые разговоры с членами вашего сообщества. Вы являетесь центром взаимоотношений и, похоже, знаете всех и каждого, кто приходит в вашу библиотеку.

АНТРОПОЛОГ

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Антropолог «расцветает» на этапе «Вдохновение» и побуждает команду формулировать (и переформулировать) проблему на протяжении всего процесса. Этот человек помогает направлять остальных членов команды к глубоким осознаниям, которые продвигают дизайн-процесс вперёд. Главным образом, этот человек находится в постоянном поиске способов вдохновлять свою команду; в этом ему помогает его неуёмный интерес к людям.

КАЧЕСТВА

У вас есть врождённое качество быстро получать доступ к опыту других людей; люди часто раскрываются перед вами и доверяют вам то, что не открыли бы другим. Вы мыслите в высшей степени интуитивно и получаете энергию и наслаждение из наблюдения за тем, как другие воспринимают продукты и услуги как внутри, так и вне библиотеки. Это позволяет вам часто «видеть» вещи, которые обычно остаются незамеченными; вы обладаете ненасытным любопытством, которое постоянно побуждает вас задавать вопрос «почему?» обо всём на свете.

ДЕШИФРОВАЛЬЩИК

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Дешифровальщик работает в тесной связке с Антропологом: он помогает переводить то, что вы узнали на стадии «Вдохновение», в догадки, которые порождают идеи. Дешифровальщик переводит исследование в вопросы и темы, которые станут основой дизайн-метода. Особой ответственностью Дешифровальщика является не позволять команде сразу перескакивать от догадки к решению; вместо этого он побуждает участников наблюдать за возникновением паттернов и противоречий в ходе исследования.

КАЧЕСТВА

Подобно перекрёстноопытителю, вы умеете устанавливать связи между разрозненными идеями и людьми. Сталкиваясь с чем-то непонятным и двусмысленным, вы находите неожиданные связи и часто мыслите метафорами. Вы открыты всему новому, непредвзяты и обожаете пребывать в свободном интеллектуальном поиске.

БАРЬЕРИСТ

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Барьерист убирает препятствия с пути проекта, чтобы команда могла работать в полную силу. Эта роль является ключевой на стадии переговоров с влиятельными людьми и руководителями, или работы внутри бюрократического аппарата, чтобы помочь команде оставаться продуктивной. Барьерист отстаивает сроки, ресурсы и бюджет дизайнера проекта, часто находя творческие пути для достижения этих целей.

КАЧЕСТВА

Вам не надоедает решать проблемы, и вы обожаете принимать вызовы на незнакомой территории. Ни одна проблема не кажется вам ни слишком ничтожной, ни чересчур глобальной; вы всегда думаете о том, что возможно, вместо того чтобы зацикливаться на ограничениях. Люди тянутся к вам из-за вашего неистощимого оптимизма и популярности, которую вы заслужили в своём коллективе.



УПРАЖНЕНИЕ 3

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ В КОМАНДЕ

15 минут

Страница 3 из 3



РАССКАЗЧИК

СФЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Рассказчик будет воображение вашей команды и помогает придумывать разнообразные и полезные истории, имеющие отношение к определённой вами задаче. Рассказчик переплетает эмоции и вдохновение, чтобы сложить наглядную и интересную историю о вашем проекте. Эта роль крайне важна, когда требуется предъявить ваш проект миру, будь то в форме рассказа, видео, фотографии или с использованием других средств.

КАЧЕСТВА

Вы знаете, что наилучший способ общаться с людьми – это рассказать им хорошую историю. Вы умеете свести несколько идей и концепций к краткому рассказу, который заставит остальных навострить уши и ловить каждое слово. Люди рассчитывают на вас, когда им нужно что-то истолковать, сформулировать, выразить так, чтобы это было по-настоящему естественно и затрагивало за живое.



УПРАЖНЕНИЕ 4

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

15 минут

Лидер группы должен следить за ходом обсуждения. В группе обсудите каждый пункт, касающийся распределения ответственности и оптимизации процесса, определите возможность возникновения затруднений и наметьте потенциальные решения.



ВРЕМЯ

С каждой новой главой, время, необходимое на выполнение серии упражнений, будет увеличиваться до двух-трёх часов и более. Вам также потребуется около часа или двух на прочтение материалов перед каждой встречей. Имейте в виду, что, в дополнение к групповым занятиям, вам понадобится время для исследований и опытов на более поздних этапах.

КАЛЕНДАРЬ

Занесите в календарь даты и время ваших встреч. Отмечайте дни, когда есть вероятность, что участники могут пропустить занятия, и учитывайте это при составлении расписания или его корректировке.

МЕСТО

Обеспечьте место для ваших встреч на весь срок проекта. Вы можете проводить занятия у кого-нибудь дома, в вашей школе, церкви, в вашем офисе?

ЛИДЕРЫ

Во время ваших встреч лидер вашей команды будет следить за ходом обсуждения и обеспечивать выполнение различных заданий. В его обязанности также входит распределение между участниками необходимых материалов, которые каждый сможет принести.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

Мы рекомендуем выделить время, собраться всей командой и установить некоторые правила и нормы проведения ваших встреч. Вот некоторые вопросы, на которые вы можете ориентироваться:

- Как вы можете структурировать ваши встречи и организовать пространство, в котором они будут проводиться на протяжение всего проекта, чтобы создать атмосферу взаимного доверия и уважения?
- Как должны передаваться отзывы (как позитивные, так и негативные), чтобы они были максимально полезны для каждого участника?
- Можете ли вы предложить другие правила, которые позволят вашим встречам проходить более гладко?

МАТЕРИАЛЫ

Каждый участник должен распечатать это руководство и приносить его с собой на каждую встречу.

Лидер команды будет отвечать за то, чтобы обеспечить участников всем необходимым:

- Ручками, карандашами, маркерами, белой бумагой.
- Клеящиеся листки для заметок (Post-it notes), если они есть; если нет, то нарезанную на квадраты бумагу для черновиков и клейкую ленту, чтобы крепить их на стену.

На этапе «Внедрение идеи» вашей команде потребуется собрать и принести на встречу материалы для создания прототипов. Вы получите более подробную информацию об этом позже.

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

В ходе процесса очень важно делать фотографии досок с наклеенными на них заметками, встреч в ходе исследования, наблюдений и вас самих! Эти визуальные инструменты помогут разнообразить вашу историю по мере того, как вы будете представлять свою работу и делиться своими успехами с более широкой аудиторией. Мы также надеемся, что вы поделитесь своей историей с нами, для того чтобы мы могли продолжать работать над улучшением этого руководства!

НАПИШИТЕ ИМЯ КОМАНДЫ

Назовите свою команду. Выберете что-нибудь оригинальное, характеризующее вашу команду или соответствующее заданию.



УПРАЖНЕНИЕ 5

РАЗМИНКА

50 минут

РАЗНООБРАЗЬТЕ СВОЙ ПУТЬ НА РАБОТУ. Дизайн-мышление начинается с подробных расспросов и тщательного исследования. Это помогает нам лучше понять людей, для которых мы ищем решения. Чтобы выполнить это упражнение, вам необходимо разбраться на группы по два человека (или по три, если в вашей команде нечётное количество участников). Задайте вопросы своему партнёру, а затем поменяйтесь ролями. Следите за временем, которое отводится на выполнение каждой части этого упражнения.



ИНТЕРВЬЮ: 10 МИНУТ

(Проведите 5-минутное интервью с вашим партнёром, а затем поменяйтесь ролями.)

Задайте вопросы своему партнёру. Для начала узнайте, как он добирается по утрам на работу. Однако вас не должны интересовать только его перемещения; спрашивайте, какие ощущения он испытывает в дороге, что он хотел бы изменить, что ему нравится, что мешает. Ваша задача – слушать и узнавать, поэтому не бойтесь задавать вопрос «Почему?» Во время беседы делайте заметки на этом листе в специально отведённом ниже месте.

Страница 1 из 3

НЕКОТОРЫЕ ТЕХНИКИ, КОТОРЫЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПРИМЕНить

- Попробуйте задавать вопрос «Почему?» в ответ на пять последовательных реплик вашего собеседника.
 - Попросите вашего собеседника представить свой утренний путь на работу в виде рисунка или диаграммы.



УПРАЖНЕНИЕ 5

РАЗМИНКА

50 минут

РАЗНООБРАЗЬТЕ СВОЙ ПУТЬ НА РАБОТУ. продолжение...

Страница 2 из 3



ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ: 5 МИНУТ

Отведите пять минут, чтобы просмотреть записи, которые вы делали во время интервью. Запишите ответы на следующие вопросы:

**КАКОВЫ ТРИ ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ
ОСОБЕННОСТИ ТОГО, КАК ВАШ
СОБЕСЕДНИК ДОБИРАЕТСЯ НА
РАБОТУ?**

**КАКОВЫ ТРИ ПОТРЕБНОСТИ,
КОТОРЫЕ ВАШ СОБЕСЕДНИК
ИСПЫТЫВАЕТ КАЖДОЕ УТРО?**

МОЗГОВОЙ ШТУРМ: 10 МИНУТ

Теперь у вас есть возможность представить себе новые решения, которые удовлетворили бы потребности вашего собеседника. Вместе с ним набросайте 4-6 радикально новых подходов, способных улучшить его путь на работу. Вы должны сосредоточиться на идеях для него, а он будет искать решения для вас. Тем не менее, объедините усилия и постарайтесь придумать несколько способов улучшить дорогу на работу для вас обоих. Не стремитесь к совершенству. Записывайте свои идеи быстро, чтобы не забыть. Если нужно, возьмите дополнительные листы бумаги!



УПРАЖНЕНИЕ 5

РАЗМИНКА

50 минут

РАЗНООБРАЗЬТЕ СВОЙ ПУТЬ НА РАБОТУ. продолжение...

Страница 3 из 3



ПРОТОТИП: 10 МИНУТ

Настало время сделать проект осозаемым. Когда вы превращаете свою идею в видимый физический объект, это помогает вам разглядеть новые возможности и недостатки найденного вами решения, а также позволяет нагляднее представить вашу идею окружающим. Ваш прототип может быть моделью, диаграммой или рисунком со множеством деталей. Ножницы, картон, клейкая лента, маркеры (или всё, что есть у вас под рукой) помогут вам сделать вашу идею видимой!

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ: 5 МИНУТ

Поделитесь своей самой интересной идеей с другой командой. Узнайте, что другие люди думают о ней. Не рекламируйте свою идею; представьте её просто и узнайте их мнение. Что кажется им интересным? Как бы они её изменили или усовершенствовали?



УПРАЖНЕНИЕ 6

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ О ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИИ 15 минут



Поздравляем с удачным завершением вашего первого набега на территорию дизайн-мышления! В основном, вы будете раз за разом повторять этапы «Формирование идей» и «Внедрение идей», чтобы расширять свою идею за счёт новых отзывов, которые вы будете получать. Но, поскольку ваше время – ценно, давайте выделим несколько минут и поразмышляем на тем, что вы успели узнать о дизайн-мыслительном процессе.

ПОДУМАЙТЕ

В течение пяти минут поразмышляйте самостоятельно над следующими вопросами. Запишите ответы в своём блокноте или на отдельных листках. Пишите быстро.

- Чему вас научил опыт создания прототипа, который вы получили в процессе решения этой мини-дизайн-задачи?
- Можете ли вы выделить определённые части процесса, которые показались вам особенно неожиданными, полезными или стали для вас настоящим озарением? Озарением могут быть основные выводы, новый взгляд на проблему, запомнившиеся комментарии или вопросы, неожиданности, трудности, или обмен мнениями во время выполнения этого упражнения.
- Какие части дизайн-мыслительного процесса кажутся вам наиболее полезными или информативными для того, чтобы приступить к решению задач в вашей библиотеке?

ПОДЕЛИТЕСЬ

А теперь пусть ваша команда соберётся в полном составе.

- Продемонстрируйте свой прототип команде. Имеется ли у вас представление о том, как вы можете доработать вашу идею благодаря полученным вами отзывам?
- Поделитесь своими озарениями с вашей командой и обсудите их. Выводы, к которым вы пришли, похожи или различаются?

ГЛАВА 1

ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

ПОЗРАВЛЯЕМ: ВЫ ПРОШЛИ ПЕРВЫЙ ЭТАП В ОСВОЕНИИ ДИЗАЙН-МЫСЛITЕЛЬНОГО ПОДХОДА!

Мы надеемся, этот раздел составил определённое представление о том, как дизайн-мышление может вам помочь в решении повседневных задач в вашей библиотеке. Мы также надеемся, что вам не терпится применить ваши знания на практике и приступить к изучению следующий глав.

Каждая глава будет завершаться списком выполненных вами шагов и упражнений, относящихся к каждому этапу нашего метода. Пожалуйста, используйте этот список в качестве контрольного упражнения, которое поможет вам убедиться в том, что вы вместе с вашей командой готовы к переходу на следующий уровень.

К настоящему моменту вы должны были:

- Сформировать свою дизайн-команду
- Проинформировать ваших руководителей и других заинтересованных лиц о том, что вы обучаетесь дизайн-мышлению
- Выполнить упражнение на образное мышление и найти точки соприкосновения со своим партнёром
- Распределить роли в своей команде
- Обсудить организационные моменты и выработать удобное для всех расписание
- Выполнить разминку, во время которой вы нашли способ разнообразить дорогу на работу
- Поразмышлять о дизайне-мышлении вместе со своей командой

ГЛАВА 2

ВДОХНОВЕНИЕ

НЕОБХОДИМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- Распечатанная копия руководства (по одной на человека)
- Белая бумага или блокноты
- Маркеры, гелевые ручки или что-то другое на ваш выбор
- Самоклеящиеся листочки (Post-it notes) или их эквиваленты
- Камера

УПРАЖНЕНИЕ 1

ОПРЕДЕЛИТЕ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ стр. 16

2 часа

УПРАЖНЕНИЕ 2

ИЗУЧИТЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ МЕТОДИКИ стр. 20

1 - 2 часа

УПРАЖНЕНИЕ 3

ЭКСТРЕМАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ УПРАЖНЕНИЕ стр. 21

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 4

УПРАЖНЕНИЕ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ АНАЛОГА стр. 22

15 минут

УПРАЖНЕНИЕ 5

СПЛАНИРУЙТЕ И ПРОВЕДИТЕ ИССЛЕДОВАНИЕ стр. 23

Время определяется вашей командой, поскольку это упражнение выполняется на протяжении нескольких дней

УПРАЖНЕНИЕ 6

ДОКУМЕНТИРУЙТЕ ВАШЕ ИССЛЕДОВАНИЕ стр. 25

15 минут после каждого собеседования или наблюдения



УПРАЖНЕНИЕ 1

ОПРЕДЕЛИТЕ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ

2 часа

Прежде чем выбрать одну задачу, рассмотрите 2-3 альтернативных варианта, чтобы определить нужный вам проект.



Страница 1 из 4

ВЫБОР ПРОЕКТА 1

Кто является целевой группой пользователей?

В решении каких проблем вы им можете помочь?

Возможно ли исследовать несколько решений?

Реально ли проделать работу за 5-6 недель?

ОЦЕНИТЕ КАЖДУЮ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ, А ЗАТЕМ ПОДВЕДИТЕ ИТОГ

Проект, получивший наивысший балл, укажет вам на критерии выбора своей дизайн-задачи

	МИНИМУМ		МАКСИМУМ		
	1	2	3	4	5
На инстинктивном уровне, насколько вы воодушевлены этой дизайн-задачей?					
Насколько сильное влияние на ваше сообщество может оказать эта дизайн-задача?					
Насколько реально решить эту задачу в течение следующих 5-6 недель?					

ИТОГ =



УПРАЖНЕНИЕ 1

ОПРЕДЕЛИТЕ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ

2 часа

Прежде чем выбрать одну задачу, рассмотрите 2-3 альтернативных варианта, чтобы определить нужный вам проект



Страница 2 из 4

ВЫБОР ПРОЕКТА 2

Кто является целевой группой пользователей?

В решении каких проблем вы им можете помочь?

Возможно ли исследовать несколько решений?

Реально ли проделать работу за 5-6 недель?

ОЦЕНИТЕ КАЖДУЮ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ, А ЗАТЕМ ПОДВЕДИТЕ ИТОГ

Проект, получивший наивысший балл, укажет вам на критерии выбора своей дизайн-задачи

	МИНИМУМ		МАКСИМУМ		
	1	2	3	4	5
На инстинктивном уровне, насколько вы воодушевлены этой дизайн-задачей?					
Насколько сильное влияние на ваше сообщество может оказать эта дизайн-задача?					
Насколько реально решить эту задачу в течение следующих 5-6 недель?					

ИТОГ =



УПРАЖНЕНИЕ 1

ОПРЕДЕЛИТЕ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ

2 часа

Прежде чем выбрать одну задачу, рассмотрите 2-3 альтернативных варианта, чтобы определить нужный вам проект



ВЫБОР ПРОЕКТА 3

Страница 3 из 4

Кто является целевой группой пользователей?

В решении каких проблем вы им можете помочь?

Возможно ли исследовать несколько решений?

Реально ли проделать работу за 5-6 недель?

ОЦЕНИТЕ КАЖДУЮ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ, А ЗАТЕМ ПОДВЕДИТЕ ИТОГ

Проект, получивший наивысший балл, укажет вам на критерии выбора своей дизайн-задачи

	МИНИМУМ		МАКСИМУМ		
	1	2	3	4	5
На инстинктивном уровне, насколько вы воодушевлены этой дизайн-задачей?					
Насколько сильное влияние на ваше сообщество может оказать эта дизайн-задача?					
Насколько реально решить эту задачу в течение следующих 5-6 недель?					

ИТОГ =



УПРАЖНЕНИЕ 1

ОПРЕДЕЛИТЕ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ

2 часа

Как только вы выберете проект, получивший наибольшее количество баллов, вам надо будет сформулировать дизайн-вопрос, который поможет очертить «фронт работ». Запишите два вопроса, начинающиеся со слов «Как бы мы могли»:

Page 4 of 4

1. Как бы мы могли...

Страница 4 из 4

2. Как бы мы могли...

Оцените каждый вопрос по следующим критериям: Слишком широк? Слишком узок? В самый раз?

ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ и ОЖИДАНИЯ

Отведите пять минут на то, чтобы ответить на следующие вопросы самостоятельно и ещё пять минут – чтобы обсудить свои ответы с другими участниками. Если нужно, используйте самоклеящиеся листочки, чтобы упорядочивать мысли и подмечать необычные точки зрения, а также совпадения в знаниях, которыми владеют члены вашей команды.

О каких аспектах вашей задачи вы уже довольно много знаете? Каковы ваши предположения?

В какой области вашей дизайн-задачи находятся те её аспекты, о которых вам надо узнать больше? Чего вы не знаете?

Как для вас выглядит успех данного проекта?



УПРАЖНЕНИЕ 2

ИЗУЧИТЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ МЕТОДИКИ 1-2 часа



Мы рекомендуем вам испробовать столько методов, сколько у вас получится. От вас не требуется выполнять их в каком-то определённом порядке, но практика показывает, что опрос пользователей и наблюдение за ними, скорее всего, будут наиболее результативными частями вашего исследования, и потому именно их организацией ваша команда и займётся в первую очередь. Исходя из того, что ваше время ограничено, какие исследовательские методы.

вы хотите испробовать больше всего? Вспомните о самых необычных пользователях, когда будете обдумывать, кого вы бы хотели опросить, и за кем понаблюдать.

В качестве отправной точки, представьте себе, кого бы вы хотели пригласить принять участие в вашем эксперименте и чем бы вы с ними занимались, а потом будьте готовы поделиться вашими идеями с другими участниками.

КОГО ИЗ ПОСТОЯННЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВЫ БУДЕТЕ ОПРАШИВАТЬ?

(Мы советуем начать с 4-5 человек.)

С КАКИМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ ВЫ БУДЕТЕ ГОВОРить?

(Мы рекомендуем для начала ограничиться 1-3 беседами со специалистами.)

ГДЕ ВЫ БУДЕТЕ ПРОВОДИТЬ СВОИ НАБЛЮДЕНИЯ?

(Мы советуем провести хотя бы один сеанс наблюдения.)

КАКОЙ МЕТОД ПОГРУЖЕНИЯ ВЫ ПЛАНИРУЕТЕ ПРИМЕНИТЬ?

(Мы рекомендуем освоить хотя бы одну иммерсивную технику, которая поможет вам по-настоящему вникнуть в проблемы ваших пользователей.)

КАКИЕ АНАЛОГИЧНЫЕ ПРИМЕРЫ ВЫ МОЖЕТЕ ИССЛЕДОВАТЬ?

(Попробуйте определить и исследовать хотя бы одну аналогичную ситуацию, не касающуюся библиотечной сферы. На следующих страницах вы найдёте дополнительные упражнения, которые помогут вам изучить аналогичный опыт методом «мозгового штурма».)

ВЫ ХОТИТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАКИЕ-ЛИБО ИЗ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕТОДОВ ИССЛЕДОВАНИЯ?



УПРАЖНЕНИЕ 3

ЭКСТРЕМАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ УПРАЖНЕНИЕ 15 минут



Обычно, в поисках решений организации ориентируются на своего основного потребителя. Однако беседы с людьми, которые либо очень хорошо знакомы с предлагаемым продуктом, либо абсолютно с ним не знакомы, часто выявляют ключевые аспекты дизайн-задачи. Эти, так называемые, «экстремальные пользователи» предоставляют ценные сведения и свежий взгляд на вашу задачу.

ОПИШИТЕ ВАШУ ДИЗАЙН-ЗАДАЧУ

КТО МОЖЕТ ЯВЛЯТЬСЯ ВАШИМ ОБЫЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ?

ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ, КТО МОЖЕТ БЫТЬ «ЭКСТРЕМАЛЬНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ»

Принимайте во внимание физические, когнитивные, социальные и культурные факторы.

Кто-то, кто абсолютно не знаком с этой услугой.

Кто-то, кто очень хорошо знаком с этой услугой.

Кто-то, кто был бы совершенно не заинтересован в этой услуге.

Кто-то, кто обладает в чрезвычайно изысканными и специфическими потребностями.

Кто-то, кто бы сознательно предпочёл не пользоваться этой услугой.

Кто-то, кто проявляет неадекватно преувеличенное отношение к этой услуге.



УПРАЖНЕНИЕ 4

УПРАЖНЕНИЕ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ АНАЛОГА 15 минут



Одним из лучших способов осуществить перемены является получение вдохновения из других областей. Просто поищите новые идеи в другой сфере, и они найдутся. Например, хирург может подсмотреть оригинальный способ хранения своих инструментов в хозяйственном магазине, а служащий авиакомпании может изобрести новый метод регистрации пассажиров, наблюдая за работой администраторов в отеле.

Чтобы определить, какое место, помимо библиотеки, может подарить вам вдохновение, составьте список различных действий (глаголов) или эмоций (существительных), которые ассоциируются с неким местом. Например, на автомойке можно совершать следующие действия: ожидать своей очереди, мыть, сушить, оплачивать. А теперь подыщите такое место, где совершаются хотя бы часть или все из перечисленных в этом списке действий, к примеру, салон красоты, где вы делаете стрижку, или прачечная самообслуживания. Выделите минуту и примените метод «мозгового штурма» к ситуациям, приведённым ниже. Мы снабдили их примерами (выделены серым цветом), чтобы подстегнуть ваше воображение.

ОБРАЗЕЦ ДИЗАЙН-ЗАДАЧИ

КАК БЫ МЫ МОГЛИ УЛУЧШИТЬ ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ?

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ И ЭМОЦИИ
ПОДРАЗУМЕВАЕТ ЭТЫЙ ПРОЦЕСС?

прибыть

стоять в очереди

нервничать

ПРОВЕДИТЕ «МОЗГОВОЙ ШТУРМ» И НАЗОВИТЕ
ДРУГИЕ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ВЫ
СОВЕРШАЕТЕ ТАКИЕ ЖЕ ДЕЙСТВИЯ И
ИСПЫТЫВАЕТЕ ПОДОБНЫЕ ЭМОЦИИ

отели

кинотеатры

кабинет зубного врача

ВАША ДИЗАЙН-ЗАДАЧА

КАК БЫ МЫ МОГЛИ...?

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ И ЭМОЦИИ
ПОДРАЗУМЕВАЕТ ЭТЫЙ ПРОЦЕСС?

ПРОВЕДИТЕ «МОЗГОВОЙ ШТУРМ» И НАЗОВИТЕ
ДРУГИЕ СИТУАЦИИ, В КОТОРЫХ ВЫ
СОВЕРШАЕТЕ ТАКИЕ ЖЕ ДЕЙСТВИЯ И
ИСПЫТЫВАЕТЕ ПОДОБНЫЕ ЭМОЦИИ



УПРАЖНЕНИЕ 5

СПЛАНИРУЙТЕ И ПРОВЕДИТЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Страница 1 из 2

время определяется участниками



СОСТАВЬТЕ СПИСОК СВОИХ ЖЕЛАНИЙ

Кто или что возглавляет список ваших исследовательских желаний? Понимая, что вы не сможете присутствовать на всех встречах, выработайте вместе с вашей командой и запишите на доске ваш оптимальный план действий, распределив собеседования между собой в соответствии с выбранным методом исследования.

ПРИВЛЕКИТЕ УЧАСТНИКОВ И ОРГАНИЗУЙТЕ ВСТРЕЧИ

Как только вы определите, с кем бы вы хотели побеседовать и что бы вы хотели узнать, вам понадобиться разработать план оповещения о вашем эксперименте. Привлекайте участников, обращаясь к посетителям в библиотеке, через объявление на вашей страничке в Facebook, рассылку электронных сообщений или звонки по телефону. На это требуется время, поэтому к собеседованиям следует приступать немедленно, одновременно продолжая привлекать новых участников.

КАКОВ ВАШ ПЛАН ПРИВЛЕЧЕНИЯ УЧАСТНИКОВ?

кто

организация

контактные данные

Кто из членов команды будет заниматься привлечением?

КАКОВ ВАШ ПЛАН ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИССЛЕДОВАНИЙ МЕТОДОМ ПОГРУЖЕНИЯ ИЛИ ИЗУЧЕНИЯ АНАЛОГА?

где

организация

контактные данные

Кто из членов команды будет отвечать за организацию?



УПРАЖНЕНИЕ 5

СПЛАНИРУЙТЕ И ПРОВЕДИТЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Страница 2 из 2

время определяется участниками



ПОДГОТОВЬТЕСЬ К СОБЕСЕДОВАНИЯМ

Настало время разработать перечень вопросов, чтобы подготовится к вашим собеседованиям. Лучше всего работать над вопросами в группах из двух или трёх человек. Скорее всего, места на этом рабочем листе вам будет недостаточно, поэтому вам понадобится записная книжка, чтобы записывать дополнительные вопросы. Начните составлять вопросы, следуя инструкции, приведённой ниже. Для 30-минутной беседы мы рекомендуем записать как минимум **20** вопросов. Вы наверняка не зададите все из них, потому что в ходе разговора у вас будут появляться новые вопросы, но вам полезно иметь в запасе несколько вопросов, на тот случай, если вам попадётся неразговорчивый или стеснительный собеседник.

— **ТИР!** —

Какого рода демографическая информация может вам понадобиться от ваших собеседников?

Возможно, вам захочется узнать, откуда они родом или сколько у них детей. Постарайтесь задавать эти вопросы дружелюбно и без осуждения.

Какие особые вопросы вы можете задать, чтобы начать разговор и помочь вашим собеседникам чувствовать себя комфортно? Начните с лёгких, общих вопросов. Помните, что они должны быть по-настоящему открытыми, т. е. предусматривающими широкий диапазон ответов.

Затем начинайте продвигаться вглубь. А сейчас запишите не менее 10 дополнительных вопросов, которые помогут вам «копнуть глубже» и получить лучшее представление о надеждах, страхах и желаниях вашего собеседника.

ПРИМЕР СПИСКА ВОПРОСОВ

Этот перечень вопросов был разработан для проекта создания лучших программ для подростков, приходящих в библиотеку. В ходе бесед нужно было узнать больше о том, как подростки проводят время и к чему они стремятся.

Отношение подростков к библиотекам

- Расскажи нам, что ты думаешь о библиотеках.
- Чему ты научился в своей школьной библиотеке?
- Что ты прочитал за последнее время?
- Что тебе не нравится в библиотеке?
- Чем бы тебе хотелось заниматься в библиотеке?

Внешкольные занятия

- Расскажи нам, что ты делаешь после школы.
- Чем ты больше всего любишь заниматься дома?
- Куда ты ходишь, чтобы развлечься? Чтобы чему-то научиться? Чтобы провести время с друзьями? Чем тебе нравятся эти места?
- Расскажи нам, чем ты занимаешься в выходные.

Планы на будущее

- Чем бы тебе хотелось заниматься в школе?
- Какая самая лучшая часть твоего учебного дня?
- Чем ты планируешь заниматься после окончания школы?
- О какой карьере ты мечтаешь? Каким делом ты мечтаешь заниматься?

ВЫБЕРИТЕ РОЛИ

Назначьте одного человека, который будет проводить беседу. Большую часть вопросов будет задавать именно он, что упростит процесс общения для приглашённого вами участника. Выберите другого человека для ведения записей во время беседы. Если при разговоре будет присутствовать третий член вашей команды, пусть он/она наблюдает за вашим собеседником и за окружающей обстановкой. Мы бы не советовали включать в группу более трёх человек одновременно, так как присутствие во время беседы большого количества людей может смутить вашего собеседника. Каждый член команды должен выступить в разных ролях во время разных бесед, поэтому свободно перераспределяйте роли перед каждым новым собеседованием.

Кто будет:

Проводить собеседование?

Делать записи?

Фотографировать/снимать видео?



УПРАЖНЕНИЕ 6

ДОКУМЕНТИРУЙТЕ ВАШЕ ИССЛЕДОВАНИЕ 15 минут



ЗАФИКСИРУЙТЕ 5 САМЫХ ВАЖНЫХ ПУНКТОВ ВАШЕГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Выделяйте несколько минут после каждого собеседования или сеанса наблюдения, чтобы опросить ваших товарищей по команде и начать фиксировать то, что вы узнали. Вы можете проводить этот опрос в любом месте, но он должен осуществляться сразу после окончания встречи. Постарайтесь записать пять ключевых выводов из каждой беседы. Это поможет вам вспомнить самое важное, когда вы перейдёте на стадию «Формирование идей». Записывайте каждые новые пять пунктов на отдельном kleящемся листке (или листе бумаги) и размещайте их в комнате или на доске так, чтобы они были у вас под рукой, когда вы будете рассказывать свою историю во время следующей встречи.

Где вы будете хранить записи о ваших самыми важными пяти пунктах? Как вы их организуете?

ПОДСКАЗКА!

АРХИВИРУЙТЕ И ОРГАНИЗОВЫВАЙТЕ

После каждой беседы с пользователями, в добавлении к 5 самым важным пунктам, возьмите в привычку архивировать и организовывать свои фотографии. Мы заводим папку в нашем компьютере для каждого участника и отбираем наши любимые и наиболее вдохновляющие или информативные образы. Ими вы сможете поделиться с вашей командой на стадии «Формирование идей».

Кто будет отвечать за организацию, отбор и распечатку фотографий?

ГЛАВА 2

ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

ПОЗРАВЛЯЕМ: ВЫ ПРОШЛИ ЭТАП
ПОД НАЗВАНИЕМ «ВОХНОВЕНИЕ»!

Это один из самых результативных этапов, на котором вы начинаете по-новому смотреть на посетителей вашей библиотеки и лучше понимать их потребности и желания.

К настоящему моменту вы должны были:

- Определить свою дизайн-задачу
- Ознакомиться с исследовательскими методами
- Провести несколько собеседований с пользователями
- Применить несколько других исследовательских методик, включающих в себя беседу со специалистом, наблюдение, исследование аналога, метод погружения и другие.
- Задокументировать и организовать результаты своего исследования, включающие в себя записи и фотографии
- Поделиться первыми впечатлениями со своей командой

ГЛАВА 3

ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕЙ

НЕОБХОДИМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- Распечатанная копия руководства (по одной на человека)
- Белая бумага или блокноты
- Ручки с толстым стержнем или что-то другое на ваш выбор
- Самоклеящиеся листочки или их эквиваленты
- Камера
- Лёгкие закуски для сеансов «мозгового штурма» и прототипирования
- Просторное помещение для проведения «мозгового штурма» и сеансов прототипирования
- Материалы, необходимые для создания прототипа

УПРАЖНЕНИЕ 1

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ стр. 28

30 минут

УПРАЖНЕНИЕ 2

ПОДЕЛИТЕСЬ ИСТОРИЯМИ стр. 29

2+ часа

УПРАЖНЕНИЕ 3

ВЫЯВИТЕ ПАТТЕРНЫ стр. 30

30 минут

УПРАЖНЕНИЕ 4

ОТ ТЕМЫ – К ПОНИМАНИЮ стр. 31

1 - 2 часа

УПРАЖНЕНИЕ 5

СФОРМУЛИРУЙТЕ ВОПРОСЫ ТИПА «КАК БЫ МЫ МОГЛИ...?» стр. 32

30 минут

УПРАЖНЕНИЕ 6

«МОЗГОВОЙ ШТУРМ» стр. 33

1 час

УПРАЖНЕНИЕ 7

СОЗДАЙТЕ КОНЦЕПТ-КАРТУ стр. 34

2 часа

УПРАЖНЕНИЕ 8

РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН СОЗДАНИЯ ПРОТОТИПА стр. 38

1 час

УПРАЖНЕНИЕ 9

СПЛАНИРУЙТЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ» ДЕНЬ стр. 39

4+ часа



УПРАЖНЕНИЕ 1

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ *30 минут*

Поздравляем с завершением исследований на стадии «Вдохновение»!

Вы уже знаете о втором этапе процесса, он называется «Формирование идей». Эта глава особенно богата на идеи, поэтому внесите в свой план встречу,

посвящённую обсуждению того, чему вы со своей командой успели обучиться на данный момент. На последующих этапах у вас будет время проанализировать само исследование как по частям, так и целиком, поэтому сейчас сосредоточьтесь только на размышлении о процессе. Обсудите следующие вопросы:

Что было самым неожиданным или трудным на стадии «Вдохновение»?

Каковы ваши главные выводы после прочтения главы «Вдохновение»? Какие методики вы больше всего хотите испробовать со своей командой?



УПРАЖНЕНИЕ 2

ПОДЕЛИТЕСЬ ИСТОРИЯМИ

2+ часа

Упражнение подразумевает рассказывание историй вместе с другими участниками вашей группы и помогает начать процесс формирования идей.

1. СОСТАВЬТЕ СПИСОК

Начните с составления списка имён пользователей, с которыми побеседовали члены вашей команды, и мест, которые каждый из вас посетил в рамках исследования.

2. НАЙДИТЕ ПРОБЕЛЫ

Определите типы исследования, которые ваша группа смогла или не смогла провести во время последнего занятия. Остались ли заметные пробелы в вашем исследовании? Есть у вас план по заполнению этих пробелов?

3. ПОДЕЛИТЕСЬ ИСТОРИЯМИ

А теперь настало время поделиться историями о людях, с которыми вы беседовали, и местах, которые ваша команда посетила. Начните с самых первых пунктов вашего списка. Отведите примерно 10 минут на рассказ о каждом человеке или месте.

ПОДСКАЗКА!

Если вы делали фотографии и у вас есть возможность их распечатать, отбирайте несколько самых лучших снимков и вывешивайте их на стене по мере того, как вы будете продвигаться по вашему списку. Это поможет членам вашей команды структурировать своё представление и запоминать подробности благодаря тому, что ваши мысли постепенно будут становиться видимыми.

Вот ориентировочный план того, что вам следует постараться рассказать о каждом человеке, с которым вы говорили:

- Личные подробности: с кем вы встречались?
(имя, профессия, возраст, место встречи и т. д.)
- Интересные истории: какая история из тех, что вы услышали, больше всего запомнилась и удивила?
- Мотивации: что больше всего интересовало этого человека? Что его/её мотивирует?
- Барьеры: что его/её расстраивает?
- Взаимодействия: что было интересного в том, как он/она взаимодействует с окружающей средой?
- Оставшиеся вопросы: какие вопросы вы бы хотели исследовать, если бы у вас состоялся ещё один разговор с этим человеком?

4. ЗАПИСЫВАЙТЕ, ЧТО ГОВОРЯТ ДРУГИЕ

Слушая истории, которые рассказывают другие участники, делайте заметки и записывайте свои наблюдения о том, что они говорят. Используйте краткие и законченные предложения, которые будут понятны любому члену вашей команды. Постарайтесь записать цитаты – это прекрасный способ передать голос участника. Пишите каждое наблюдение на отдельном листке, чтобы затем можно было с лёгкостью их сортировать и объединять. Страйтесь писать крупными (и аккуратными!) буквами, чтобы все могли разобрать ваши записи. И ещё: пусть ваши записи будут максимально образными!

5. ПОВЕСЬТЕ СВОИ ЗАМЕТКИ НА СТЕНУ

Когда вы закончите рассказывать о каком-либо человеке, с которым вы побеседовали, поместите свои стикеры на стену, под фотографией этого человека (если есть); если у вас нет фотографии, напишите имя этого человека и расположите стикеры по ним. На стене должно быть отведено по отдельному участку на каждого человека, с которым побеседовала ваша команда. По возможности, располагайте цитаты и образы вместе, чтобы история получилась как можно более красочной.



УПРАЖНЕНИЕ 3

ВЫЯВИТЕ ПАТТЕРНЫ

30 минут

В ходе этого упражнения вы выявите паттерны в вашем исследовании и распределите информацию по темам



1. НАЙДИТЕ «ПЕРЛЫ»

Из листков с записями, которые ваша команда развесила на стенах, каждый участник должен выбрать пять наиболее интересных и содержательных. Отклейте эти листки от стены и переместите их на новый участок с большим количеством свободного места вокруг них. Назовём эти избранные записи вашими «перлами».

2. ВМЕСТЕ С ГРУППОЙ РАСПРЕДЕЛИТЕ ИНФОРМАЦИЮ ПО ТЕМАМ

Проанализируйте «перлы», которые отобрала ваша команда, попытайтесь выделить похожие и скомпоновать их по категориям. Назовём эти категории «кластерами». Многие ли пользователи говорили об одном и том же? Имеются ли модели поведения, которые вы наблюдали снова и снова? Какие проблемы бросались в глаза? Слышали ли вы противоречивые высказывания? Есть ли объяснение этому противоречию?

3. НАЙДИТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

Быстро просмотрите оставшиеся на стене листки с записями (те, что не вошли в число «перлов»). Найдите дополнительные записи, которые соответствуют сформированным вами кластерам. Можете ли вы добавить фотографии или визуальные наблюдения в подтверждение тех категорий, которые выделила ваша группа?

4. ДОРАБОТАЙТЕ ВАШИ КЛАСТЕРЫ

Создайте не менее трёх и не больше пяти кластеров. Не бойтесь перемещать информацию из одной группы в другую, если обнаружите другие кластеры, которые покажутся вам и вашей команде более разумными. Может быть, вам нужно создать новый кластер? Можно ли объединить два уже существующих кластера?

5. НАПИШИТЕ ТОЛКОВЫЕ ЗАГОЛОВКИ

Для каждого из созданных вами кластеров придумайте заголовок, такой как «Важно, чтобы библиотека была рядом» или «Дорога на работу: как её использовать».



УПРАЖНЕНИЕ 4

ОТ ТЕМЫ – К ПОНИМАНИЮ

1 - 2 часа

А сейчас настало время понять, что же стоит за найденными вами темами. Отличное понимание порождает отличные решения, поэтому важно не пропустить эту часть процесса. Выполняя это упражнение, вы будете практиковаться в искусстве интерпретации. Для этого вам необходимо посмотреть на данные вашего исследования метафорически и

постараться увидеть те «почему», которые скрываются за выделенными вами темами. Страйтесь не поддаваться искушению моментально придумывать решения для вопросов и проблем, которые обнаружились во время вашего исследования. Вместо этого хорошенько поразмыслите о множестве причин их существования.

1. СВЕРЯЙТЕСЬ С ВАШЕЙ ДИЗАЙН-ЗАДАЧЕЙ

Проследите за тем, чтобы ваша дизайн-задача была записана крупными буквами и видна всем членам вашей команды во время выполнения этого упражнения. Возможность быстро свериться с вашей задачей облегчит работу, потому что позволит соотносить ваши догадки с вопросом, на который вы, в конечном итоге, ищете ответ.

2. СДЕЛАЙТЕ ФОРМУЛИРОВКИ ПО ТЕМЕ «РАБОЧИМИ»

Ещё раз посмотрите на заголовки ваших тем. Для каждой из них придумайте краткие предложения, которые объясняют, почему данная тема описывает задачу для тех пользователей, с которыми вы побеседовали. Помните, что понимание основывается на наблюдении и заключении, поэтому, чтобы прийти к пониманию, вам понадобится выйти за рамки темы. Вы можете работать как индивидуально, так и в группах.

ПРИМЕР

Тема: Важно, чтобы библиотека была рядом

Формулировка: Люди нуждаются в/хотят/имеют _____, но/несмотря на/из-за _____

Исходя из этого, вы можете прийти к пониманию, что:

- Люди хотят принимать участие в мероприятиях, проводимых в центральной библиотеке, но для этого им нужно добраться до города и их отпугивает необходимость планировать целое путешествие.
- Многие люди посещают только ближайшую к их дому библиотеку, несмотря на то, что есть другие библиотеки, которые располагаются рядом с их работой или учебным заведением и могут удовлетворить их потребности.
- Люди, живущие далеко, обычно посещают библиотеку реже, но проводят в ней большее количество времени, просматривая материалы и задавая вопросы, чтобы извлечь максимум пользы из своего визита.

(Эти догадки полностью вымышлены, поэтому не позволяйте им увести вас от вашего собственного процесса поиска понимания!)

3. ОТТАЧИВАЙТЕ И ИСПРАВЛЯЙТЕ

Как только вы составите несколько предложений для каждой темы, объединитесь со всей вашей командой, чтобы вместе пересмотреть и скорректировать сформулированные вами догадки, пока вся группа не выделит наиболее необычные и убедительные из них по каждой теме. Снова сверьтесь с вашей дизайн-задачей. Какие догадки (выберите 3-5 основных) наиболее прямо к ней относятся?

4. УЗНАЙТЕ ДРУГОЕ МНЕНИЕ

Попросите кого-либо, не являющегося членом вашей команды, взглянуть на догадки, к которым вы пришли, чтобы понять, какие из них кажутся оригинальными и логичными. Помните, что истинное понимание интуитивно, не очевидно, продуктивно и надолго завладевает вашим вниманием.



УПРАЖНЕНИЕ 5

СФОРМУЛИРУЙТЕ ВОПРОСЫ ТИПА «КАК БЫ МЫ МОГЛИ...?» 30 минут

Отнеситесь к этому упражнению как к отправной точке для формирования идей. Выберите три ваши любимые момента, где вы достигли понимания на прошлом занятии, и превратите их в вопросы, которые будут очень полезны во время «мозгового штурма».

1. СДЕЛАЙТЕ ВЫБОР

Вместе со всеми выберите **3** утверждения, отражающих ваше понимание проблемы. Желательно, чтобы они относились к трём разным темам и группам данных. Это позволит вопросам, которые вы в итоге сформулируете, быть более разнообразными. Помимо этого, постарайтесь отобрать те формулировки, в которых есть ощущение новой перспективы и возможности. Запишите эти утверждения.

2. СОСТАВЬТЕ ВОПРОСЫ ТИПА «КАК БЫ МЫ МОГЛИ...?»

Поработайте несколько минут самостоятельно и попытайтесь превратить отобранные утверждения в вопросы, начинающиеся со слов «Как бы мы могли...». Пожалуйста, прочитайте рекомендации по составлению вопросов из этого руководства и внимательно изучите наши примеры, чтобы понять, какие формулировки являются слишком широкими, а какие – слишком узкими.

Слишком широко: Как бы мы могли изменить десерт?

Слишком узко: Как бы мы могли сконструировать вафельный рожок так, чтобы из него не вытекало мороженое во время еды?

В самый раз: Как бы мы могли изменить мороженое, чтобы оно лучше перевозилось?

3. ДОВЕДИТЕ СВОИ ВОПРОСЫ ДО СОВЕРШЕНСТВА

Поделитесь своими вопросами с группой. Затем, работая вместе, редактируйте свои вопросы до тех пор, пока у вас не возникнет желания найти на них ответы во время вашего «мозгового штурма». Помните, что они не должны быть ни слишком широкими, ни слишком узкими.



УПРАЖНЕНИЕ 6 «МОЗГОВОЙ ШТУРМ»

1 час

Сейчас, когда вы сформулировали несколько хороших вопросов для решения вашей дизайн-задачи, вы готовы начать генерировать идеи! Обратитесь к творческому потенциалу вашей команды и проведите «мозговой штурм» для 6-8 человек, последовательно выполняя рекомендации на этом рабочем листе.



1. ВЫБЕРИТЕ ВОПРОСЫ

Отберите 3 вопроса, начинающиеся со слов «Как бы мы могли...», которые вас воодушевляют и вызывают желание немедленно приступить к поиску ответов.

ПОДСКАЗКА!

Самая важная составляющая успешного «мозгового штурма» – это подготовка хороших вопросов. Помните, что вы должны отобрать вопросы, которые необходимо решить, даже если это кажется сложным.

2. ПОДГОТОВЬТЕСЬ К ПРОВЕДЕНИЮ «МОЗГОВОГО ШТУРМА»

Зарезервируйте помещение, в котором будет стол и достаточное количество стульев для всех участников. Напишите крупными буквами свои вопросы, начинающиеся со слов «Как бы мы могли...» на стене и убедитесь, что на ней достаточно места, которое вы будете заполнять своими идеями. У каждого участника должен быть запас самоклеящихся листков и маркер для того, чтобы делать записи. В качестве бонуса вы можете позаботиться о закусках или каких-либо угощениях.

3. ПРЕДСТАВЬТЕ ЗАДАЧУ

Пусть координатор «мозгового штурма» представит проект вашей группы и расскажет, в чём заключается ваша задача. Вместе с участниками изучите правила проведения «мозгового штурма» и спросите, имеются ли у кого-нибудь вопросы на этом этапе. При желании вы можете установить количество идей, которые должны быть выработаны, чтобы побудить участников выдавать как можно больше идей.

4. ПЕРЕЙДИТЕ К ПЕРВОМУ ВОПРОСУ «КАК БЫ МЫ МОГЛИ»

Координатор должен зачитать этот вопрос вслух.

5. ВРЕМЯ ПОШЛО!

Отведите по 15 минут на каждый вопрос, по одному листку на каждую идею и не забудьте задействовать образы! Вывешивайте листки с вашими идеями на стене под вашим первым вопросом по мере того, как члены вашей команды будут произносить их вслух. Вы должны быть в состоянии одновременно прислушиваться к идеям других участников и обдумывать свою следующую идею. Переходите к другим вопросам, как только энергия пойдёт на спад или приблизительно через 15 минут.

6. ПРОГОЛОСУЙТЕ ЗА ЛЮБИМЫЕ ИДЕИ

Если у вас останется время в конце «мозгового штурма», попросите его участников проголосовать за понравившиеся им идеи, которые возникали во время сеанса. Помните, что отдавать свои голоса следует тем идеям, которые выглядят наиболее инновационными и способными обеспечить успешный результат.

7. ЗАФИКСИРУЙТЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ИДЕИ

В результате «мозгового штурма» на стене часто появляется очень много идей. Чтобы все их осмысльть, для начала приблизительно организуйте и сгруппируйте связанные между собой идеи. Позаботьтесь о том, чтобы не забыть понравившиеся вам идеи, сфотографировав свои вопросы типа «Как бы мы могли...», а также самые перспективные идеи/зарисовки, записанные на бумаге или листках для заметок. Заархивируйте и систематизируйте эти фотографии, чтобы не запечатлеть зарождение ваших будущих концепций.



УПРАЖНЕНИЕ 7

СОЗДАЙТЕ КОНЦЕПТ-КАРТУ

2 часа

Выполняя это упражнение, вы снова взглянете на свои любимые идеи и переформатируете их, чтобы подготовиться к созданию прототипа.



1. ОЦЕНІТЕ СВОІ САМІ ІДЕИ

После «мозгового штурма» составьте рейтинг самых популярных идей на основе вопросов, которые помогут вам решить, какую идею следует прототипировать в первую очередь.

	МИНИМУМ	МАКСИМУМ			
Инстинктивно, насколько вас воодушевляет эта идея?	1	2	3	4	5
Насколько свежей и инновационной выглядит эта идея?	1	2	3	4	5
Насколько эта идея практична, реалистична и осуществима?	1	2	3	4	5

Вместе с другими участниками сравните ваши рейтинги идей.

Та, что получила наибольшее количество баллов и станет наиболее перспективной.

ИТОГ =

2А. ЕЩЁ РАЗ ПОСМОТРИТЕ НА ВЫБРАННУЮ ВАМИ ИДЕЮ

Сохраните самый первый листок с описанием идеи, которую вы бы хотели прототипировать. Не забудьте указать на нём вашу дизайн-задачу, чтобы помнить, в чём заключалась исходная идея. Вот как это может выглядеть:

ПРИМЕР

original idea

(исходная идея)



(отдел для изучающих английский язык)

challenge:
Navigation + finding of
books in English language
Learners area is difficult.

(задача: навигация +
трудности в нахождении
книг на английском языке в
отделе для изучающих)



УПРАЖНЕНИЕ 7

СОЗДАЙТЕ КОНЦЕПТ-КАРТУ

2 часа

Выполняя это упражнение, вы снова взглянете на свои любимые идеи и переформатируете их, чтобы подготовиться к созданию прототипа.



2В. ИЗВЛЕКИТЕ СУТЬ ИЗ ВАШЕЙ ИДЕИ

Используйте этот рабочий лист или запишите ответы на эти вопросы на листках и приклейте их на доску. Записывание ответов на эти вопросы поможет вам и вашей команде не терять из виду цель и суть вашей идеи.

ДИЗАЙН-ЗАДАЧА:

ВОПРОС «КАК БЫ МЫ МОГЛИ»:

ОТОБРАННАЯ ИДЕЯ:



ПРИКЛЕЙТЕ СЮДА ЛИСТОК
ИЛИ ПЕРЕРИСУЙТЕ
ИЗОБРАЖЕНИЕ ИДЕИ ОТ РУКИ

ОПИШИТЕ ИДЕЮ:

КАК ЭТА ИДЕЯ ПОВЛИЯЕТ НА ЗАДАЧУ,
РЕШЕНИЕМ КОТОРОЙ ВЫ ЗАНИМАЕТЕСЬ?



УПРАЖНЕНИЕ 7

СОЗДАЙТЕ КОНЦЕПТ-КАРТУ

2 часа

Выполняя это упражнение, вы снова взглянете на свои самые популярные идеи и переформатируете их, чтобы подготовиться к созданию прототипа.

Страница 3 из 4

ЗА. ПОДРОБНО ОПИШИТЕ ДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Возьмите вашу главную идею и зарисуйте серию сцен, основанных на опыте вашего пользователя, связанного с этой идеей. Начните с наброска и нескольких ключевых моментов, касающихся того, кто является вашим предполагаемым пользователем. Рассмотрите рисунки в продолжении нашего примера:

ПРИМЕР

The User:



First-generation immigrants w/ English-fluent, US-born children.

(Первое поколение иммигрантов с беглым английским, дети, рожденные в США)

Awareness:



Leverage children as awareness point. Market the English language learners App in schools.

(использовать детей с целью распространения информации. Сообщить в школах о приложении для говорящих на английском языке)

download app + use:



User downloads app and sees where polish resources are located throughout library system.

(пользователь загружает приложение и видит, где в библиотеке расположены материалы на польском языке)

use:



User places hold to check out an English-polish dictionary through the app.

(посетитель ставит маркер, чтобы получить англо-польский словарь через приложение)

use in library:



She then goes to the library and better navigates to her book on hold with bilingual signage.

(затем она идет в библиотеку и быстрее находит свою книгу при помощи указателей на двух языках)

Advocate:



She receives a free bookmark in the dictionary that encourages her to spread the word. She gives the bookmark with app info to a fellow polish friend.

(она получает бесплатную закладку вместе со словарем, и это побуждает её распространять информацию, она дарит закладку и рассказывает о приложении своему другу из Польши)



УПРАЖНЕНИЕ 7

СОЗДАЙТЕ КОНЦЕПТ-КАРТУ

2 часа

Выполняя это упражнение, вы снова взглянете на свои самые популярные идеи и переформатируете их, чтобы подготовиться к созданию прототипа.

Страница 4 из 4



3в. ПОДРОБНО ОПИШИТЕ ДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Когда вы подробно и пошагово опишете действия пользователя, вы начнёте понимать, что ваша идея – не просто одна статичная идея, а совокупность многих компонентов. То, что начнёт проявляться, мы называем «концепт-картой», и она поможет вам получить более полную картину и увидеть различные измерения одной-единственной идеи. Убедитесь, что вы ответили на все следующие вопросы, когда делали свои зарисовки на листках для записей:

Кто ваш пользователь? Каковы его характерные черты и особенности поведения?

Каким образом ваш пользователь узнаёт о вашей концепции? Как вы её пропагандируете?

Как пользователь начинает применять вашу концепцию на практике?

Что происходит по мере того, как ваш пользователь тестирует вашу концепцию? Кто или что ещё вовлечены и необходимы?

Ваш пользователь испытал концепцию на практике. Что дальше?

Как ваша концепция может помочь вашему пользователю в долгосрочной перспективе?

Станет ли пользователь выступать за вашу концепцию и рассказывать о ней другим?

ПОДСКАЗКА!

ПОВЕСЬТЕ КАРТУ НА СТЕНУ

Во время выполнения этого упражнения следите за тем, чтобы ответы на эти вопросы записывались или зарисовывались на листках и наклеивались на стену. Это помогает всей вашей команде одновременно видеть, что делает пользователь наглядно представлять его действия в виде последовательности шагов.



УПРАЖНЕНИЕ 8

РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН СОЗДАНИЯ ПРОТОТИПА *1 часа*

В ходе этого упражнения вы изучите каждый сегмент вашей концепт-карты и решите, для какой части вы начнёте создавать прототип.



1. ЗАДАЙТЕ КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

Для каждого сегмента вашей концепт-карты начните записывать уточняющие вопросы, на которые вы хотели бы ответить в связи с каждым шагом вашего пользователя во время тестирования концепции. Например, что вызывает в вас наибольшее любопытство относительно того, как поведут себя пользователи? Где, по вашему мнению, самые слабые места концепции и что вам бы хотелось предпринять, чтобы её улучшить?

Затем подумайте о самой простой, самой приблизительной модели, которую вам потребовалось бы создать, чтобы ответить на каждый конкретный вопрос. Под каждым листком с описанием того или иного сегмента концепции, напишите, предварительно обсудив с командой:

Какой самый важный, самый ключевой вопрос, на который нужно ответить?

Как мы могли бы создать самый простой, самый приблизительный прототип, чтобы это протестировать?

2. РАСПОЛОЖИТЕ ПРОТОТИПЫ ПО СТЕПЕНИ ВАЖНОСТИ

Ещё раз посмотрите на все вопросы, ответы на которые вы хотите получить. Какие из них кажутся наиболее важными и срочными? Расположите части вашей концепт-карты по степени важности и выберите 1-2 самых важных сегмента вашей концепции, чтобы создать их прототип.



УПРАЖНЕНИЕ 9

СПЛАНИРУЙТЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ» ДЕНЬ

4+ часа



К настоящему моменту вы не просто отобрали самую лучшую концепцию, но и сузили свой выбор до нескольких частей вашей концепт-карты, о которых вам бы хотелось узнать больше. Пора браться за дело! Для начала, чтобы как следует погрузиться в новый процесс, мы советуем освободить побольше времени в тот день, когда вы со своей командой решите заняться прототипированием. Планируйте вашу встречу заранее, так как она продлится дольше, чем обычно, и потребует больших усилий от вашей команды.

1. СОСТАВЬТЕ РАСПИСАНИЕ И НАМЕТЬТЕ ЦЕЛЬ ЭТОГО ДНЯ

Вместе со всеми поставьте цель: сделать, по крайней мере, 1-2 части прототипа концепции к концу «производственного» дня, и разделите вашу команду на подгруппы, если количество участников позволяет.

2. СОБЕРИТЕ МАТЕРИАЛЫ И ВЫБЕРИТЕ МЕСТО

Ознакомьтесь со списком материалов в разделе «Более пристальный взгляд на прототипирование» и соберите столько, сколько сможете. Зарезервируйте помещение в вашей библиотеке, где вы можете чувствовать себя свободно и устроить беспорядок.

3. НАУЧИТЕСЬ ДЕЛИТЬСЯ ВАШИМ ПРОТОТИПОМ

Выделите время в конце занятия, чтобы собраться в полном составе и посмотреть на то, что вы создали. Попросите каждую подгруппу или кого-то одного дать пояснения к их прототипу или прокомментировать его шаг за шагом, если он представляет собой ролевую игру или спектакль. Задавайте вопросы по мере их возникновения, чтобы прояснить замысел, стоящий за прототипом.

4. ДОКУМЕНТИРУЙТЕ ПРОЦЕСС

Если есть возможность, делайте фотографии, чтобы запечатлеть все стадии процесса прототипирования. Позже, рассматривая эти снимки, вы будете удивлены, как много вы можете сделать за такое короткое время, а тем, кто не входит в вашу команду, будет любопытно взглянуть на творческий процесс изнутри.

5. ВКРАТЦЕ ОБСУДИТЕ, ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ В ПРОЦЕССЕ СОЗДАНИЯ

Когда вы будете показывать друг другу ваши прототипы, начните проговаривать, как идея воплотилась в жизнь и каким был процесс её материализации. Мы часто меняем что-то «на лету», в процессе создания, потому что само превращение несуществующего в осязаемое открывает лучшие возможности для творчества. В следующей главе вы начнёте обдумывать, как вы будете внедрять свои прототипы в реальную среду и получите ещё больше информации от самых настоящих пользователей.

ГЛАВА 3

ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

ПОЗРАВЛЯЕМ С ОКОНЧАНИЕМ СТАДИИ «ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕЙ»!

Пожалуй, это самый длинный этап, ведь вам потребовалось обдумать всё, что вы узнали и, используя навык интерпретации, перевести понимание в материальное воплощение вашей идеи – прототип! По мере того, как вы всё больше будете упражняться в дизайн-мышлении, выстраивание связи между исследованием и продуманным решением будет становиться легче, но в данный момент вам с вашей командой нужно много времени, чтобы всё обсудить.

К настоящему моменту вы должны были:

- К настоящему моменту вы должны были:
- Поделиться с вашими партнёрами по команде своими историями из раздела «Вдохновение»
- Выявить паттерны в вашем исследовании
- Превратить темы исследования в понимание, которое можно проверить на практике
- Сформулировать вопросы типа «Как бы мы могли...» для сеанса «мозгового штурма»
- Провести как минимум один «мозговой штурм»
- Создать «концепт-карту» вашей идеи
- Разработать план создания прототипа
- Изготовить хотя бы один прототип

ГЛАВА 4

ВНЕДРЕНИЕ ИДЕЙ

НЕОБХОДИМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- Бумага (белая и цветная)
- Клейкая лента
- Самоклеящиеся листочки (Post-it notes) или их эквиваленты
- Маркеры

УПРАЖНЕНИЕ 1

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ О ВНЕДРЕНИИ ВАШЕГО РЕШЕНИЯ стр. 42

20 минут

УПРАЖНЕНИЕ 2

СПЛАНИРУЙТЕ И ОСУЩЕСТВИТЕ ПОЛУЧЕНИЕ ОТЗЫВОВ О ВАШИХ ПРОТОТИПАХ стр. 43

2+ часа

УПРАЖНЕНИЕ 3

СИНТЕЗИРУЙТЕ ОТЗЫВЫ стр. 45

1 час

УПРАЖНЕНИЕ 4

СОЗДАЙТЕ МИНИ-ПИЛОТ стр. 46

Время определяется командой

УПРАЖНЕНИЕ 5

ПОЛУЧИТЕ ЖИВЫЕ ОТКЛИКИ И ИСПОЛЬЗУЙТЕ ИХ стр. 49

Время определяется командой

УПРАЖНЕНИЕ 6

ПЕРЕСМОТРИТЕ СВОЮ КОНЦЕПЦИЮ стр. 50



УПРАЖНЕНИЕ 1

ПОРАЗМЫШЛЯЙТЕ О ВНЕДРЕНИИ ВАШЕГО РЕШЕНИЯ *20 min*

Поздравляем с созданием вашего первого прототипа!

Теперь у вас есть опыт превращения идеи в нечто осязаемое для того, чтобы узнать реакцию окружающих, и это – один из самых важных шагов в дизайн-мыслительном подходе. Но дизайнерский процесс на этом не заканчивается. Сейчас самое время подумать о том, как внедрить, или применить, найденное вами решение.

В этом руководстве мы показываем, как ваши прототипы превращаются в «пилоты» и, в конечном итоге, включаются, в качестве пилотных проектов, в базовые услуги вашей библиотеки. Выделите время и поразмышляйте о различиях между несколькими воплощениями вашей идеи, обсудив следующие вопросы со своей командой.

Почему, как вы думаете, важно внедрять свои решения?

Приведите другие примеры (продуктов, услуг, пространств и пр.) в библиотеке, которые претерпели множественные изменения в результате внедрения решений. С чего всё началось и к чему привело?

Рассмотрите разницу между терминами «прототип», «мини-пилот» и «пилотный проект».



УПРАЖНЕНИЕ 2

СПЛАНИРУЙТЕ И ОСУЩЕСТВИТЕ ПОЛУЧЕНИЕ ОТЗЫВОВ О ВАШЕМ ПРОТОТИПЕ

20 минут

Настало время опробовать созданный вами прототип на нескольких пользователях. Вот *Страница 1 из 2* некоторые рекомендации, которые помогут вам спланировать и осуществить продуктивную обратную связь. Важно, чтобы все члены команды были согласны с планом получения отзывов, поэтому постарайтесь выбрать время, удобное для всех или для большей части команды.

ОПРЕДЕЛИТЕ, ЧТО ВЫ БУДЕТЕ ТЕСТИРОВАТЬ

Все вместе определите, какие отзывы вы рассчитываете получить. Ещё раз запишите ключевые вопросы, которые вы разработали до начала создания прототипа. Каковы цели вашего исследования?

ОТБЕРИТЕ УЧАСТНИКОВ

Составьте список людей, от которых вы хотели бы получить отзывы. В него могут войти люди, наблюдавшие за тем, как развивалась ваша идея с течением времени, или те, с кем вы никогда не встречались. Не забудьте воспользоваться вашими социальными сетями, чтобы составить полноценный список участников процесса получения обратной связи. Убедитесь, что все они смогут присутствовать в запланированном вами месте и в назначенное время.

Имя участника:

Почему мы хотим получить отзыв от этого человека:

Кто из команды будет заниматься его/её привлечением:

Имя участника:

Почему мы хотим получить отзыв от этого человека:

Кто из команды будет заниматься его/её привлечением:

Имя участника:

Почему мы хотим получить отзыв от этого человека:

Кто из команды будет заниматься его/её привлечением:

Имя участника:

Почему мы хотим получить отзыв от этого человека:

Кто из команды будет заниматься его/её привлечением:



УПРАЖНЕНИЕ 2

СПЛАНИРУЙТЕ И ОСУЩЕСТВИТЕ ПОЛУЧЕНИЕ ОТЗЫВОВ О ВАШЕМ ПРОТОТИПЕ

20 минут



Страница 2 из 2

СОСТАВЬТЕ СПИСОК ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОТЗЫВОВ

Составьте список вопросов, которые помогут структурировать ваш процесс получения обратной связи. Сформулируйте ваши вопросы так, чтобы они приводили к конструктивным оценкам и побуждали участников отталкиваться от вашей идеи, например:

- Не могли бы вы описать, что вас больше всего привлекает в этой идее и почему?
- Если бы вы могли изменить что-то одно в этом прототипе, что бы это было?
- Как бы вы хотели улучшить эту идею?
- Чем эта идея вам не нравится?

Расположите ваши вопросы в соответствии со следующей схемой:

1. Начните с общих вопросов. Пусть участники поделятся первым, что придет им в голову по поводу вашей концепции.
2. Попросите предоставить конкретные отзывы о вашей идее.
3. Начните обсуждение и пригласите к более широкому разговору.

ВАШ СПИСОК ВОПРОСОВ:

ПОДСКАЗКА!

ОБЕСПЕЧЬТЕ ПОЛУЧЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ОТЗЫВОВ

Во время вашего сеанса обратной связи используйте наши подсказки для получения конструктивных отзывов:

1. Будьте честны и открыты
2. Оставайтесь беспристрастными
3. Приспособливайтесь «на лету»
4. Сразу же записывайте отзывы



УПРАЖНЕНИЕ 3

СИНТЕЗИРУЙТЕ ОТЗЫВЫ

1 час

Вместе со своей командой достигните понимания, что удалось, а что можно было бы улучшить в вашем прототипе. Обязательно опрашивайте участников после каждого сеанса тестирования, когда выводы, сделанные на основе отзывов пользователей, ещё не забылись.

КТО, ЧТО, ГДЕ?

- Где вы проводили тестирование своего прототипа?
- Как вы его тестировали?
- Какова была цель тестирования?

ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ

- Что участники тестирования оценили больше всего?
- Что их впечатлило?

ОТРИЦАТЕЛЬНОЕ

- Какие элементы участники хотели бы усовершенствовать?
- Что не сработало?

НЕОЖИДАННОЕ

- Было ли что-то, чего вы не ожидали?
- Были ли моменты осознания чего-то важного («Эврика!» или «Ага!»)

В ПРОДОЛЖЕНИИ

- Что бы их убедило в правильности вашей идеи?
- Что требует дальнейших исследований?

СГРУППИРУЙТЕ ОТЗЫВЫ

Вместе с другими членами команды обсудите реакции, которые вы получили на ваши прототипы. Начните с впечатлений, сложившихся у вас сразу после сеансов получения обратной связи. Делайте записи на клейких листках. Рассортируйте и сгруппируйте отзывы. Что было воспринято положительно? Какие вопросы, требующие решения, обозначились? Какие предложения и конструктивные советы вы получили?

НАМЕТЬТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

Выделите немного времени на то, чтобы вернуться к вашей концепт-карте. Посмотрите на ваши ранние выводы и идеи. Что было вашим первоначальным намерением? Учитывая те отзывы, что вы получили, остаётся ли оно по-прежнему актуальным?

Какие дальнейшие шаги вы бы предприняли, исходя из своего прототипа? Составьте список из трёх шагов, которые важно сделать, прежде чем переходить к следующему этапу внедрения.

1. _____

2. _____

3. _____



УПРАЖНЕНИЕ 4

СОЗДАЙТЕ МИНИ-ПИЛОТ

время
определяется
участниками

Страница 1 из 3



К настоящему моменту вы создали несколько прототипов и опросили пользователей, чтобы получить их отзывы. Настало время разработать мини-пилот, который сможет вписаться в пространство вашей библиотеки без лишних объяснений с вашей стороны. Это даст возможность понаблюдать, каким образом пользователи могут

взаимодействовать с вашей идеей в более естественной среде без необходимости рассказывать, как это работает. Ваш мини-пилот может объединять несколько прототипов, но при этом будет сфокусирован на одной частной гипотезе с целью найти ответы на ключевые вопросы.

РАЗВЕЙТЕ ГИПОТЕЗУ

Каков предполагаемый сценарий? Как вы себе представляете взаимодействие пользователя с вашим мини-пилотом? Обсудите с командой и запишите вашу гипотезу.

РАЗРАБОТАЙТЕ КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

Мы не устаём повторять, что, в отличие от прототипа, который является более экспериментальным по своей сути, мини-пилоты строятся вокруг очень конкретных ключевых вопросов. Мини-пилоты планируются, разрабатываются и осуществляются на основании получения ответов на эти вопросы. Постарайтесь придумать три вопроса, на которые вы хотите ответить. Рассмотрите:

- Что важнее всего узнать, чтобы усовершенствовать вашу идею?
- В каком элементе вашей идеи вы больше всего не уверены? Как это можно преобразовать в ключевой вопрос?
- На каких исходных данных построен ваш мини-пилот? Как их можно превратить в вопросы, не допускающие предположений?

Ключевые вопросы для мини-пилота:

1. _____

2. _____

3. _____



УПРАЖНЕНИЕ 4

СОЗДАЙТЕ МИНИ-ПИЛОТ

время
определяется
участниками

Страница 2 из 3



ОПРЕДЕЛИТЕ КОНТЕКСТ И МЕСТО

Пространство, которое вы выберете для своего мини-пилота даёт подсказки и сигналы, которые помогут пользователям понять, как взаимодействовать с вашей идеей. Вместе с другими участниками проведите «мозговой штурм», чтобы определить три подходящих помещения и составьте рейтинг каждого из них на основании следующих параметров.

1. Пространство: _____ (например, литературная секция на втором этаже)

	минимум	2	3	4	максимум
Насколько это пространство подходит для моей целевой аудитории?	1	2	3	4	5
Какой степенью контроля располагает наша команда в этом пространстве?	1	2	3	4	5
Насколько возможны спонтанные разговоры с нашими пользователями в этом помещении?	1	2	3	4	5

ИТОГ =

2. Пространство: _____ (например, литературная секция на втором этаже)

	минимум	2	3	4	максимум
Насколько это пространство подходит для моей целевой аудитории?	1	2	3	4	5
Какой степенью контроля располагает наша команда в этом пространстве?	1	2	3	4	5
Насколько возможны спонтанные разговоры с нашими пользователями в этом помещении?	1	2	3	4	5

ИТОГ =

3. Пространство: _____ (например, литературная секция на втором этаже)

	минимум	2	3	4	максимум
Насколько это пространство подходит для моей целевой аудитории?	1	2	3	4	5
Какой степенью контроля располагает наша команда в этом пространстве?	1	2	3	4	5
Насколько возможны спонтанные разговоры с нашими пользователями в этом помещении?	1	2	3	4	5

ИТОГ =

Обсудите общие показатели с вашей командой и используйте эти записи, чтобы составить рейтинг подходящих для вашего мини-пилота помещений. Чем выше счёт, тем большие вероятности, что вы определите место, которое позволит вам провести испытание вашего пилота наиболее продуктивно!



УПРАЖНЕНИЕ 4

СОЗДАЙТЕ МИНИ-ПИЛОТ

время
определяется
участниками

Страница 3 из 3



ОЦЕНİТЕ СВОИ РЕСУРСЫ

Для вашего мини-пилота потребуются ресурсы. Когда вы будете планировать, подумайте, что вам понадобится. Позаботиться нужно о многом, и вам, возможно, придётся дать поручения каждому члену вашей команды. Используя следующий список, обсудите, что необходимо сделать:

- Получить разрешения
- Заблаговременно уведомить и предупредить соответствующих людей/сотрудников
- Составить расписания тестирования мини-пилота
- Составить список членов команды и людей, которых вы планируете привлечь «со стороны»
- Приобрести необходимые материалы
- Организовать подготовительный период

РАЗРАБОТАЙТЕ ПЛАН

Вернитесь к вашей концепт-карте, которую вы разработали, когда приступали к созданию прототипа, и, используя её за основу, разработайте план вашего мини-пилота. Он должен включить в себя и усовершенствовать уже созданные вами прототипы, а вы должны исследовать возможность использования других разделов карты, чтобы дать возможность пользователю испытать вашу идею на практике в наиболее полном объёме. Вам также может потребоваться переработать вашу концепт-карту, чтобы вписать её в новые рамки мини-пилота. Используйте это руководство для получения дополнительной информации. Проработайте план с каждым членом вашей команды и затем вывесите его на большой доске.



УПРАЖНЕНИЕ 5

ПОЛУЧИТЕ ЖИВЫЕ ОТКЛИКИ И ИСПОЛЬЗУЙТЕ ИХ

время
определяется
участниками

Вернитесь к упражнению № 2 и проделайте то же самое с отзывами о вашем мини-пилоте. Помимо этого, выполните упражнения, приведённые ниже, чтобы создать основу из разрозненных данных, полученных вами в процессе «пилотирования». Всякий раз возвращаясь к этому процессу, вы будете выполнять эти упражнения снова и снова.

ЗАФИКСИРУЙТЕ НАБЛЮДЕНИЯ

Обсудите с членами вашей команды, заметил ли кто-нибудь неожиданное поведение или реакции пользователей во время ознакомления с прототипом. Наблюдения могут содержать такие подробности, как походка, выражение лица, язык тела и т. п.

ВСПОМНите КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

Вернитесь к вашим ключевым вопросам, которые вы разработали на стадии подготовки мини-пилота. На какие вопросы вы получили ответы благодаря мини-пилоту, а какие из них всё ещё остаются открытыми? Какие вопросы могли измениться под влиянием того, что вы узнали к настоящему моменту? Какие новые вопросы возникли благодаря вашему последнему мини-пилоту?

ОПРЕДЕЛИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

Посмотрите на вашу концепт-карту и все изменения, которые вы в неё внесли в ходе вашего эксперимента.

Обсудите с командой, как бы вам хотелось двигаться дальше к следующему этапу внедрения. Рассмотрите такие вопросы как:

Что кажется подходящим, выполнимым и перспективным как для пользователей, так и для библиотеки?

Какие части мини-пилота лучше всего согласуются с первоначальной дизайн-задачей?

Какие неразрешённые вопросы стоят перед нашей командой?



УПРАЖНЕНИЕ 6

ПЕРЕСМОТРИТЕ СВОЮ КОНЦЕПЦИЮ

Поздравляем!

Ваша команда успешно завершила знакомство с дизайн-мыслительным подходом к решению задач. Погладьте себя по головке. Вы существенно продвинулись в умении находить лучшие решения для пользователей вашей библиотеки.

Мы надеемся, что вы продолжите работу на своем пилотном проектом, отступив на шаг и оценив, насколько далеко вы продвинулись по направлению к решению вашей дизайн-задачи. Вся прелесть внедрения заключается в том, что ваша идея продолжает усовершенствоваться с течением времени, по мере того как вы прикладываете всё больше и больше усилий к выработке лучших решений. Присядьте со своей командой и обсудите, как бы вам хотелось продолжать работать на вашим мини-пилотом. Хочется верить, что изначальная задача по-прежнему вас воодушевляет, и вы хотите довести процесс поиска её решения до конца, применив одну из ваших идей!

ОЦЕНİТЕ РАЗМАХ

Подумайте о более масштабной стратегии и целях библиотеки. Насколько цель вашего эксперимента соответствует этой стратегии? Возможно ли его осуществить? Подходит ли он настолько, чтобы его запустить? Обладает ли он потенциалом, чтобы стать основным предложением? Что нужно изменить, чтобы сделать его таковым? Обсудите эти вопросы с членами вашей команды и подумайте, не удастся ли привлечь к обсуждению руководство библиотеки?

ОПРЕДЕЛИТЕ ЦЕЛИ

Учтите, что, в результате многократных внедрений идей, цели и гипотезы, которые вы разработали для вашего мини-пилота, могут меняться. Пусть ваша команда проведёт «мозговой штурм» и выявит реальные параметры, которые могут помочь установить цели для последующих экспериментов. Эти параметры часто кажутся непривычными, и всё же они так же важны, как и привычные параметры, которые вы могли использовать до сих пор.

Наши показатели успеха:

СПЛАНИРУЙТЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Если вы бы хотели продолжать работать над вашим пилотным проектом и готовы к тому, что ваш мини-пилот разрастётся, обдумайте, какие ресурсы вам для этого понадобятся. Чтобы научиться составлять «дорожную карту» и обращаться за поддержкой, перейдите к следующей главе – «Оценка результатов».

ГЛАВА 4

ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

ВЫ ЗАВЕРШИЛИ ДИЗАЙН-МЫСЛITЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС!

Вместе с вашей командой выберите время и порассуждайте обо всём, что вы сделали до сих пор, чтобы привнести позитивные перемены в вашу библиотеку. Вы изучили новые методы, техники и практические приёмы, которые, мы надеемся, изменили ваше представление о том, что вы, как библиотека, предлагаете вашим пользователям. Помимо этого, вы существенно продвинулись в процессе внедрения своих идей, то есть в искусстве предъявлять свои идеи миру, при помощи реальных экспериментов, в которых могут принимать участие ваши пользователи. Это – самый быстрый способ выяснить, как можно довести свои замыслы до совершенства.

К настоящему моменту вы должны были:

- Вместе со своей командой вдумчиво проработать стадию «Внедрение идей»
- Спланировать и осуществить получение отзывов о ваших прототипах
- Синтезировать эти отзывы
- Разработать мини-пилот
- Получить и интегрировать живую обратную связь
- Переосмыслить свою концепцию

ГЛАВА 5

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

УПРАЖНЕНИЕ 1

СДЕЛАЙТЕ ПРЕЗЕНТАЦИЮ стр. 53

4 часа

УПРАЖНЕНИЕ 2

РАЗРАБОТАЙТЕ

«ДОРОЖНУЮ КАРТУ» стр. 55

2+ часа

УПРАЖНЕНИЕ 3

ОЦЕНИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ стр. 56

2 часа

УПРАЖНЕНИЕ 4

ЗАПЛАНИРУЙТЕ ДАЛЬНЕЙШЕЕ

СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЕКТА стр. 57

1 час

УПРАЖНЕНИЕ 5

ОЦЕНИТЕ ПРИОБРЕТЁННЫЙ

ОПЫТ стр. 58

1 час



УПРАЖНЕНИЕ 1

СДЕЛАЙТЕ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

4 часа



Выделите немного времени на то, чтобы представить себе вашу презентацию в виде **Страница 1 из 2** информационно-пропагандистского средства. Вы можете использовать наглядную и интересную презентацию, чтобы:

- Попросить дальнейшего финансирования или поддержки
- Представить вашу идею потенциальным партнёрам
- Поразмышлять о дальнейшем развитии в рамках более крупной организации
- Привлечь новых членов команды
- Придать большее ускорение вашему проекту

Почему ваша идея нуждается в презентации?

Затем, придумайте логическое развитие вашей истории с помощью следующих подсказок:

- Преставьтесь: Кто вы? Кто входит в вашу команду?
- Определите свою задачу: Какую проблему вы заметили и кого она затрагивает?
- Вдохновение: С кем вы беседовали и за кем наблюдали, и каковы были самые важные выводы?
- Формирование идей: Какие концепции вы разработали и в виде каких прототипов вы их представили?
- Внедрение идей: Какие отзывы вы получили и как вы их использовали в ваших дальнейших изысканиях?
- Призыв к действию: Каковы следующие шаги для вашей команды? Как слушающие вас люди могли бы помочь вам осуществить эти шаги?

Какова цель вашей презентации?

Кто является вашей аудиторией?

Где вы будете проводить вашу презентацию?

На основании всего вышесказанного, какой формат вы выберете?



УПРАЖНЕНИЕ 1

СДЕЛАЙТЕ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

4 часа

Обязательно опишите интересные впечатления и находки в своей истории. Отведите время на то, чтобы провести со своей командой «мозговой штурм» и выбрать забавные случаи, которые можно упомянуть, включая:

- Самые удивительные вещи, которые вы узнали в процессе поиска вдохновения.
- Самая абсурдная идея, появившаяся во время «мозгового штурма». Самый необычный прототип.

· Моменты, когда вы испытывали наибольшее удовлетворение.

· Самая трудная часть процесса.

· Самые наглядные и провокационные фотографии и изображения, которые наилучшим образом поддержат вашу историю.

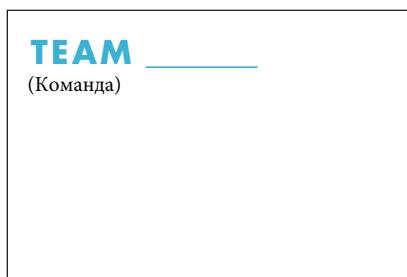
Используйте информацию из этого упражнения и приведённые ниже образцы слайдов, чтобы придумать свою историю:

шаг 1

ПРЕДСТАВЬТЕСЬ

- Кто входит в вашу команду?
- Каковы ваши роли?
- Что интересного вы можете рассказать о них и их ролях?

пример:

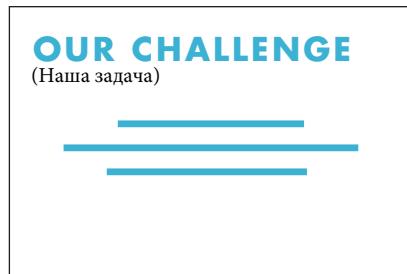


шаг 2

ОПРЕДЕЛИТЕ СВОЮ ЗАДАЧУ

- С какой задачи вы начинали?
- Какие основные вопросы вы исследуете?
- Насколько ваши задачи актуальны для вашей библиотеки?

пример:

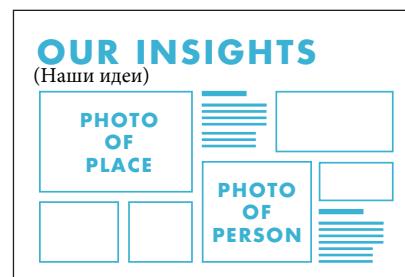


шаг 3

УЗНАЙТЕ У ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- Как вы проводили исследование?
- Что вам запомнилось во время исследования?
- Каковы ваши 5-10 главных тем/находок?

пример:

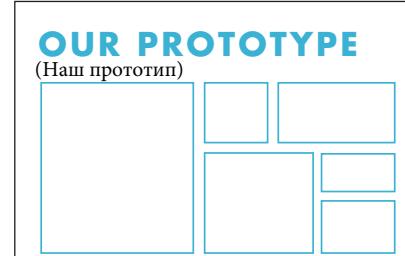


шаг 4

ИСПЫТАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ

- Что вы создали на основании вашей задачи и вашего исследования?
- Что вы узнали из этого опыта?
- Как вы использовали отзывы пользователей в создании вашего прототипа?

пример:



шаг 5

ЧТО ДАЛЬШЕ?

- Каким образом ваш эксперимент кардинально улучшил услуги, предоставляемые постоянным посетителям?
- Что еще вы хотели бы попробовать, отталкиваясь от всего опыта, что вы имеете на данный момент?

пример:





УПРАЖНЕНИЕ 2

РАЗРАБОТАЙТЕ «ДОРОЖНУЮ КАРТУ» 2+ часа

Если вы готовы приступить к планированию ваших будущих экспериментов, начните вместе с командой разрабатывать «дорожную карту» и намечать сроки и этапы длительного внедрения и развития.



1. УСТАНОВИТЕ ЦЕЛИ

Каковы конечные цели вашего проекта?

Представьте, как ваша идея может стать частью библиотеки?

Что вам нужно сделать, чтобы это произошло?

Как вы хотите, чтобы ваша идея воздействовала на сообщество?

Кого вам нужно привлечь?

2. НАМЕТЬТЕ СРОКИ

Нарисуйте идеальный график отработки и внедрения вашего проекта. Подумайте, чего бы вы хотели достичь как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе. Ниже приведён список ключевых этапов, который вы можете использовать, с приблизительной оценкой продолжительности каждого:

- Создание презентации проекта (3 дня)
- Убеждение необходимых значимых лиц (1 неделя)
- Изыскание необходимых финансовых средств и ресурсов для последующих внедрений (4 недели)
- Планирование запуск в реальном режиме полной версии пилота (2 недели)
- Установление параметров запуска (1 неделя)
- Еженедельное наблюдение за ходом пилотного проекта на протяжении следующих 6 месяцев

Временные рамки, после создания вашего первого прототипа и мини-пилота, довольно неопределённые, поскольку вам следует рассмотреть несколько возможностей, чтобы осуществить свою идею. Ваш собственный график будет зависеть от ресурсов, требующихся для запуска полноценного пилотного проекта, людей, которых нужно будет привлечь, и количества времени, необходимого на разработку более совершенного предложения для ваших пользователей.



УПРАЖНЕНИЕ 3

ОЦЕНИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

2 часа

Чтобы оценить эффект пилотного решения, важно применять систематический и целостный подход. Мы призываем вас выйти за рамки ваших привычных параметров, когда вы будете оценивать, как ваша идея осуществляется на практике. Попробуйте выполнить следующее упражнение или разработайте свой собственный метод.

1. СОСТАВЬТЕ СПИСОК ИЛИ НАРИСУЙТЕ КАРТУ ВСЕХ ЗНАЧИМЫХ ЛИЦ, КОТОРЫХ ВАШЕ РЕШЕНИЕ МОЖЕТ ЗАТРОНУТЬ В ПОЗИТИВНОМ, НЕГАТИВНОМ ИЛИ НЕЙТРАЛЬНОМ СМЫСЛЕ.

Для этого упражнения формат карты подходит лучше всего, поскольку он показывает взаимосвязи между значимыми лицами. Постарайтесь, чтобы ваш список был полным. Не забудьте включить в него тех людей, которых вы с вашей командой особо не принимали во внимание, например, спонсоров, людей из того же или соседнего сообщества, которые не получают прямой выгоды, а также животных, окружающую среду и природные ресурсы. Поместите эту карту или список туда, где вам будет удобно часто с ними сверяться.

2. КОГДА ВЫ УВИДИТЕ И ПРОСЛЕДИТЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ВАШЕГО РЕШЕНИЯ, ЗАПИШИТЕ ИХ НА ВАШЕЙ КАРТЕ ИЛИ В ВАШЕМ СПИСКЕ.

Отметьте разными цветами значимых лиц, которые получают выгоду от вашего решения, и тех, кто пострадает от него. Если есть возможность, определите воздействие вашей идеи в количественных значениях в стандартной системе измерений.

3. ИСПОЛЬЗУЯ ДАННЫЕ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ХОДЕ ЭТОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ПРОДОЛЖАЙТЕ РАБОТАТЬ НАД ВАШИМ РЕШЕНИЕМ, ЧТОБЫ НАЙТИ СПОСОБЫ УВЕЛИЧИТЬ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ И УМЕНЬШИТЬ ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ

4. ОЦЕНИТЕ НЕТТО-СТОИМОСТЬ ВАШЕГО РЕШЕНИЯ

Рассматривайте это упражнение как способ продолжить изыскания и мотивировать свою команду усовершенствовать ваши решения, чтобы их результаты становились всё более и более позитивными.

Перечитайте главу, где мы обсуждаем виды показателей успеха, включая основные и аналоговые показатели, осведомлённость, вовлечённость и динамические изменения. Обсудите следующие вопросы со своей командой:

- Какие индикаторы вы будете использовать для своего проекта?
- Каковы ваши цели?
- Что вы можете измерить? В краткосрочной перспективе? В долгосрочной перспективе?



УПРАЖНЕНИЕ 4

ЗАПЛАНИРУЙТЕ ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЕКТА

1 час



По мере того, как ваш проект будет становиться более долгосрочным, очень важно запланировать, как он будет курироваться, или сопровождаться, на всём своём протяжении. В процессе дизайн-мышления идеи никогда не перестают внедряться и доводиться до совершенства, поэтому составление плана сопровождения является необходимым условием обеспечения того, чтобы ваши идеи оставались актуальными и полезными для вашей целевой группы.

1. ОБРАТИТЕСЬ ЗА ПОМОЩЬЮ

Подумайте, кому из вашей команды или из сотрудников библиотеки можно предложить взять на себя ответственность по дальнейшей работе над проектом. Вот несколько ролей, которые мы предлагаем обдумать:

- Советник/консультант
- Помощник в создании прототипов
- Наблюдатель
- Специалист по привлечению денежных средств
- Организатор/координатор
- Специалист по связям с общественностью/журналист

2. УТОЧНЕНИЕ РАСПИСАНИЯ

Начните планировать важные встречи задолго до того, как команда приступит к отслеживанию проекта. Состав вашей команды будет часто меняться, и участники могут находиться в разных местах. Уточнение расписания поможет осуществлять непрерывность процесса и позволит понять, когда следует пересмотреть вашу концепцию.



УПРАЖНЕНИЕ 5

ОЦЕНИТЕ ПРИОБРЕТЁННЫЙ ОПЫТ 1 час

Страница 1 из 2



МОИ СИЛЬНЫЕ И СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

Выделите время на то, чтобы оценить ваш личный рост. Скорее всего, на каких-то этапах дизайн-процесса вы чувствовали себя более комфортно, чем на других. Это совершенно нормально. Оглянитесь назад и подумайте о четырёх предыдущих занятиях. В каких сферах вы чувствовали себя наиболее естественно? На каком вам пришлось прикладывать усилия? Почему? Для каждого этапа дизайн-процесса («Вдохновение», «Формирование идей», «Внедрение идей») отметьте ваше положение на шкале между точками «Мне было трудно» и «Я был/была на высоте». Под шкалой запишите несколько предложений, объясняющих причины.



Почему? Что стало самым ярким моментом осознания на этом этапе?



Почему? Что стало самым ярким моментом осознания на этом этапе?



Почему? Что стало самым ярким моментом осознания на этом этапе?



УПРАЖНЕНИЕ 5

ОЦЕНИТЕ ПРИОБРЕТЁННЫЙ ОПЫТ 1 час

Страница 2 из 2



Подумайте о том, что вам понравилось или не понравилось в совместной работе в качестве дизайнерской команды, в этом практическом руководстве и в дизайн-мыслительном процессе в целом.

ОБСУДИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ

Командная динамика

- Каково это было – работать в дизайнерской команде? Вам понравилось работать вместе?
- Что было наиболее вдохновляющим моментом для вас?
- Что было наиболее провальным?
- Возникали ли конфликтные ситуации или случаи разногласия? Как вы их урегулировали?

Практическое руководство

- Каковы наиболее успешные аспекты этого руководства?
- Какие части – самые слабые?
- Представьте, что один очень щедрый благотворитель выдал вам грант на улучшение этого практического руководства. Не могли вы прислать нам три предложения, с чего начать? Высыпайте свои отзывы на адрес:

1. _____ 2. _____ 3. _____

Вы!

Скорее всего, члены вашей команды на одних этапах дизайн-процесса чувствовали себя более комфортно, чем на других. Это совершенно нормально и в этом кроется одна из причин того, почему так важно иметь междисциплинарную (многопрофильную) команду. Оглянитесь на весь курс и скажите:

- Какие сферы воспринимались участниками вашей команды наиболее естественно? Это было на стадии «Вдохновение»? На стадии «Формирование идей»? «Внедрение идей»?
- Где члены вашей команды испытывали трудности? Почему?
- Имелись ли такие наборы навыков, которых не хватало вашей команде? Что это за навыки?
- Если бы вы могли охарактеризовать новых членов вашей команды для следующего дизайн-проекта, какими основными навыками они должны были бы обладать?

ГЛАВА 5

ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК

ПОЗРАВЛЯЕМ: ВЫ ВЫВЕЛИ ВАШУ ИДЕЮ НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ И НАХОДИТЕСЬ В ШАГЕ ОТ ЕЁ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ!

Мы надеемся, что вы многому научились и полны оптимизма испытать ваш проект в условиях вашей библиотеки и сделать его эффективным и долгосрочным!

Итак, что дальше? Вооружённые этими новыми человеко-ориентированными дизайнерскими методиками, обсудите, стоит ли вам продолжать работать в команде на этапе отслеживания вашей идеи. Возможно, вам захочется поработать с другой идеей индивидуально, или же набрать новую команду и привлечь её к работе. Мы благодарим вас за то, что вы посвятили своё время изучению этого ориентированного на человека дизайнераского подхода к решению проблем. Применяйте его с радостью!

К настоящему моменту вы должны были:

- Сделать презентацию
- Составить «дорожную карту»
- Оценить результаты
- Спланировать дальнейшее отслеживание проекта
- Поразмышлять о полученном опыте

