

# *Урок. Анализ и синтез*



*Ты никогда не решишь проблему, если будешь думать так же,  
как те, кто её создал.  
Альберт Эйнштейн*

# Цели урока:

- Уметь обозначать и описывать проблему;
- Определять наиболее значимые выводы, полученные из интервью;
- Выделять важные фрагменты информации и эффективно оформлять их для дальнейшего использования;
- Группировать полученную во время интервью информацию



# Что такое анализ и синтез информации?

**Анализ** — метод исследования объектов путём выделения и рассмотрения каждой части в отдельности для последующей интерпретации.

**Синтез** — процесс соединения или объединения ранее разрозненных элементов в единое целое.

**Интерпретация** — толкование, определение смысла или значения.



# Что мы должны проанализировать?

- Проблемы, с которыми сталкивается пользователь;
- Препятствия и противоречия, которые появляются при попытке решить эти проблемы;
- Потребности, которые мы пытаемся удовлетворить решением проблем;
- Общие темы и паттерны поведения, присущие каким-либо шаблонам поведения или привычкам пользователей.



# Инструменты для проведения анализа.

- 1. *Наполнение пространства* (воссоздаём нюансы поведения клиента);
- 2. *Группировка* (определяем группы и выявляем паттерны);
- 3. *Двумерные матрицы* (определяем группы и выявляем паттерны);
- 4. *Диаграмма Венна* (определяем группы и выявляем паттерны);
- 5. *Сила десяти* (взгляд под другим углом на проблему);



# Наполнение пространства

Что мы должны сделать? Мы распределяем всю информацию по заранее подготовленным кластерам (тематикам).

Каждый стикер — это часть информации, которую вы должны отнести к необходимой тематике и подумать, какие ощущения и реакции могут возникнуть у человека при использовании продукта или услуги.



# Группировка

Теперь у нас есть несколько историй на одном флипчарте или разных листах, которые состоят из стикеров - заметок.

Нам необходимо взглянуть на все виды информации, разделить её по тематическим группам, например, «Безопасность», «Качество», «Время» и т. п.





# Двумерные матрицы

Теперь у нас есть несколько историй на одном флипчарте или разных листах, которые состоят из стикеров-заметок. Возможно, мы ещё не видим тех новых идей, которые они в себе содержат. Для этого мы выбираем разные группы информации и располагаем на разных окончаниях осей, определяем значение оси (по какому принципу мы отделяем одну групп информации.)



# Диаграмма Венна

**Что такое диаграмма Венна?** Это визуальное представление трёх пересекающихся окружностей, где каждая окружность олицетворяет собой одно из рассматриваемых заведений.

Здесь есть услуги минимаркета, где торгуют не только выпечкой, но и другими сладостями к чаю. Мы не реализовали такой услуги. Возможно, нам надо расширить ассортимент и продавать в принципе «всё, что к чаю».

Здесь есть услуги столовой, где клиент может не только купить, но поесть. У нас такая услуга не представлена. Для нас это новая возможность оформить клиентский зал столиками, чем и кофе.

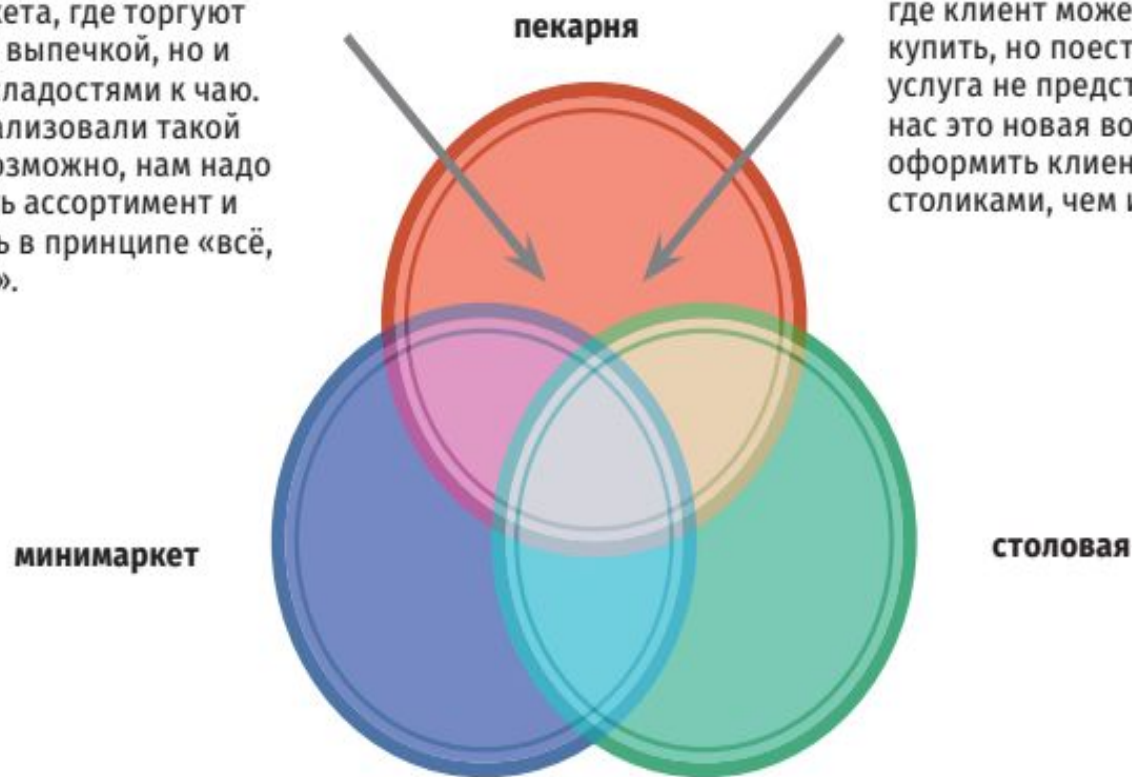


Рис. 6 Диаграмма Венна

# ***Сила десяти и лестница потребностей***

***Метод «Сила десяти»*** - основан на контрасте масштабов и наводит на мысль о том, что всё в этом мире относительно и на каждую проблему можно посмотреть под разными углами и с разными масштабами зрения. (см. видео: <https://youtu.be/W79RjZaTBoc>)

***Метод лестница потребностей*** - Этот метод позволяет составить целостную картину потребностей клиента: иногда мы узнаём о клиенте больше, чем он сам осознавал про себя.



# Аналогии

*Метод аналогий для этапа «Анализ и синтез»* предполагает проведение аналогий с другими типами организаций и симуляции процессов или условий, которые благоприятно повлияли бы на решение нашей проблемы.



# Диаграмма системы

Метод «*Диаграмма системы*» позволяет выявить «узкие» места, дублирование или конфликт процессов.

*В методе используются 4 понятия:*

**Компоненты** — это части системы, существительные, отвечающие на вопрос «Кто?» или «Что?», в роли которых могут выступать как физические элементы (место, люди, объекты), так и абстрактные (задачи, цели, проблемы, принципы).

**Отношения** — это глаголы-действия, которые отражают, как компоненты взаимодействуют между собой.

**Характеристики** — прилагательные, описывающие черты или окрас компонентов или отношений. Могут выступать как в виде качественных, так и количественных данных.

**Связи** — предлоги, описывающие отношения между компонентами во времени или пространстве.



# Маршрут пользователя

**В отличие от предыдущего метода**, где задачей было просто прожить какой-то опыт пользователя, причём сделать это безоценочно, в настоящем методе мы должны задокументировать весь процесс, зафиксировав всё до мелочей и выявить закономерности, «разрывы» между ожиданием и действительностью и обнаружить проблемные места.

**Условно весь процесс разделяют на три этапа:**

«До посещения», «Во время использования» и «После».



# Формула постановки проблемы

*Что такое «Формула постановки проблемы»?*

Это, по сути, законченное полное развёрнутое предложение, которое содержит постановку проблемы с отражением возможного будущего решения или видения продукта и **отвечает следующим принципам:**

- Чётко описывает проблему;
- Способствует появлению новых решений;
- Является сама по себе критерием для оценки подходящих или неподходящих идей;
- Указывает на постоянную цель и отсекает всё лишнее;
- Создаёт условия, когда любой член команды может заниматься разработкой новых решений все зависимости от других;
- Вдохновляет команду;
- Является лучшей формулировкой на данный момент.



# Дизайн принципы

*Ну и второй документ — дизайн - принципы.*

Это 3-5 дополнительных формулировок, в которых отражаются ограничения и требования к будущему продукту (услуге) на основе собранной информации о клиентских потребностях и инсайтах. Эти требования будут границами, в рамках которых мы будем генерировать идеи





# Задание

1. Подумайте, чего не хватает вашему проекту.
2. Что бы вы хотели добавить в ваше решение?
3. Вспомните, в каких организациях или при каких условиях ощущаются необходимые вам элементы.
4. Проведите аналогию и попробуйте переосмыслить своё решение.
5. Зафиксируйте результаты.



# Тестовые вопросы

**1. Количество инструментов для проведения анализа?**

- А) 8
- Б) 9
- В) 7
- Г) 6

**2. Как называется инструмент, при котором проблема рассматривается под разными углами и с разными масштабами зрения?**

- А) Аналогии
- Б) Диаграмма системы
- В) Диаграмма Венна
- Г) Метод «Сила десяти»

**3. Сколько компонентов используется в методе «Диаграмма системы» ?**

- А) 2
- Б) 3
- В) 4
- Г) 5

**4. Используя, какой инструмент мы распределяем всю информацию по заранее подготовленным кластерам (тематикам)?**

- А) Диаграмма системы
- Б) Наполнения пространства
- В) Маршрут пользователя
- Г) Диаграмма Венна

**5. Что такое синтез?**

- А) процесс соединения или объединения ранее разрозненных элементов в единое целое;
- Б) Толкование, определение смысла или значения;
- В) Маршрут пользователя;
- Г) способность осознанно сопереживать состоянию (понять ощущения) другого человека.