

58-59-60 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);

Инструменты для проведения анализа

- 6. *Лестница потребностей* (картина мотивации пользователя);
- 7. *Аналогии* (взгляд под другим углом на проблему);
- 8. *Диаграмма системы* (поиск решений в конкретной «среде»);
- 9. *Маршрут пользователя* (выявление проблем в пространственно-временных рамках)



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

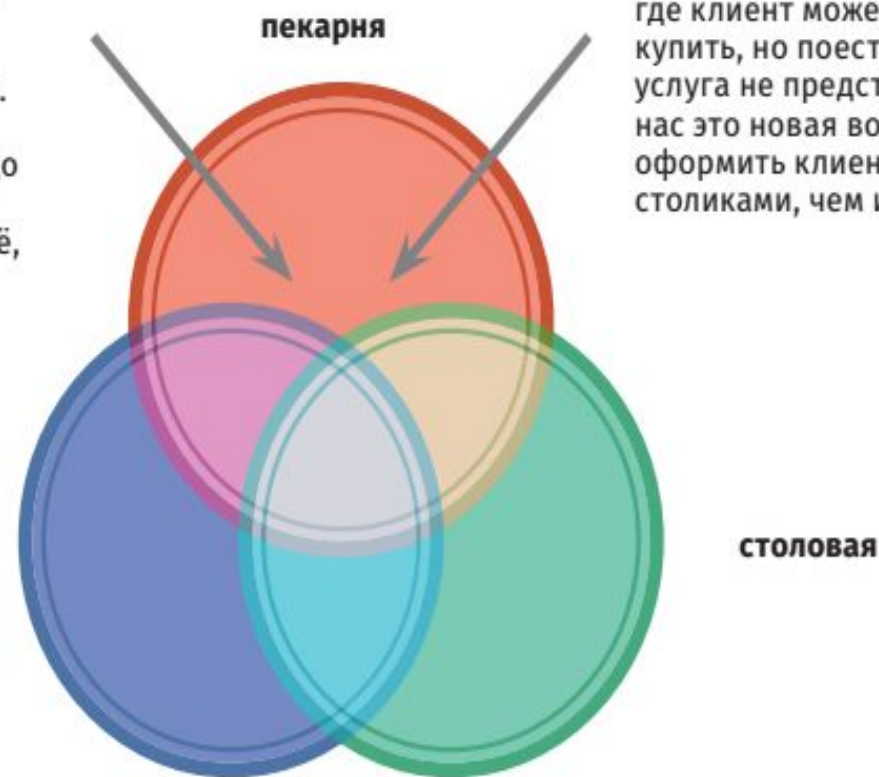
Теперь у нас есть несколько историй на одном флипчарте или разных листах, которые состоят из стикеров-заметок. Возможно, мы ещё не видим тех новых идей, которые они в себе содержат. Для этого мы выбираем разные группы информации и располагаем на разных окончаниях осей, определяем значение оси (по какому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