

# Краткая памятка по итогам ознакомительной сессии с методом “Дизайн-мышление” / Design Thinking

Дизайн-мышление – это метод, помогающий создавать продукты и услуги, ориентированные на реальные потребности реальных людей. Отличительными особенностями метода являются глубокое проникновение в опыт пользователя, выявление его индивидуальных сценариев поведения и действий, а также экономичный и креативный подход к разработке решений.

Метод Дизайн-мышления представляет собой четкую последовательность шагов с соответствующим набором инструментов:

## 1. Эмпатия

Первый “исследовательский” этап проникновения в опыт человека связан с проявлением эмпатии к его поступкам и действиям. На этом этапе очень важно понять мотивацию и причины поведения людей. Это самый трудоемкий этап процесса.

Инструменты: карта стейкхолдеров, глубинные и экспертные интервью, онлайн-опросы, наблюдение в контексте, этнография, исследование аналогов.

## 2. Фокусировка

На этом этапе команда проекта собирает наблюдения по итогам исследований и объединяет их в шаблоны для групповой работы.

Инструменты: карта эмпатии, путешествие пользователя, кластеризация, точка зрения (POV/HMW).

## 3. Генерация идей

На этом этапе ведется работа с выявленными проблемами, инсайтами и точками зрения предыдущего этапа, которые могут помочь в создании новых решений для пользователей. Чем четче сформулирована проблема – тем качественнее будут идеи по ее решению.

Инструменты: мозговой штурм.

## 4. Выбор идей

На этом этапе происходит отбор лучших идей с точки зрения полезности для человека, ценности для сообщества/бизнеса и технической реализуемости.

Инструменты: диаграмма Венна, шаблон “Оценка идей”.

## 5. Прототипирование

На этом этапе создаются макеты самых перспективных идей, которые можно будет проверить через простые и быстрые тесты с пользователями.

Инструменты: бумажное прототипирование, легио-прототипирование, прототипирование опыта.

## 6. Тестирование

Этап ошибок и новых знаний. На этом этапе команда узнает, что большинство представленных пользователю идей/решений неработоспособны, и будет должна совершить итерацию — составить список улучшений, а также разработать новые, более эффективные и полезные решения!

Инструменты: ко-дизайн (или соучаствующее проектирование), юзабилити-тестирование.

В случае, если какой-то из этапов не приносит результатов, необходимо вернуться на шаг назад и проработать его более тщательно. Этапы 5 и 6 повторяются до тех пор, пока пользователь не получит идеальное решение своей проблемы.