

Дизайн-мышление: трансформация через эмпатию

Татьяна Киреева, руководитель проектов



**дизайн-мышление
сервис-дизайн**

**+
....**



**команда
фасилитаторов,
дизайнер,
проектировщик**



**мастерская
дизайн-мышления**

май — сентябрь 2015

февраль — апрель 2016

май 2016 — наст. время

конец 2017 — 2018

запуск
методологии

доработка
методологии

проекты в
мастерской ДМ

интеграция ДМ

Исследуем

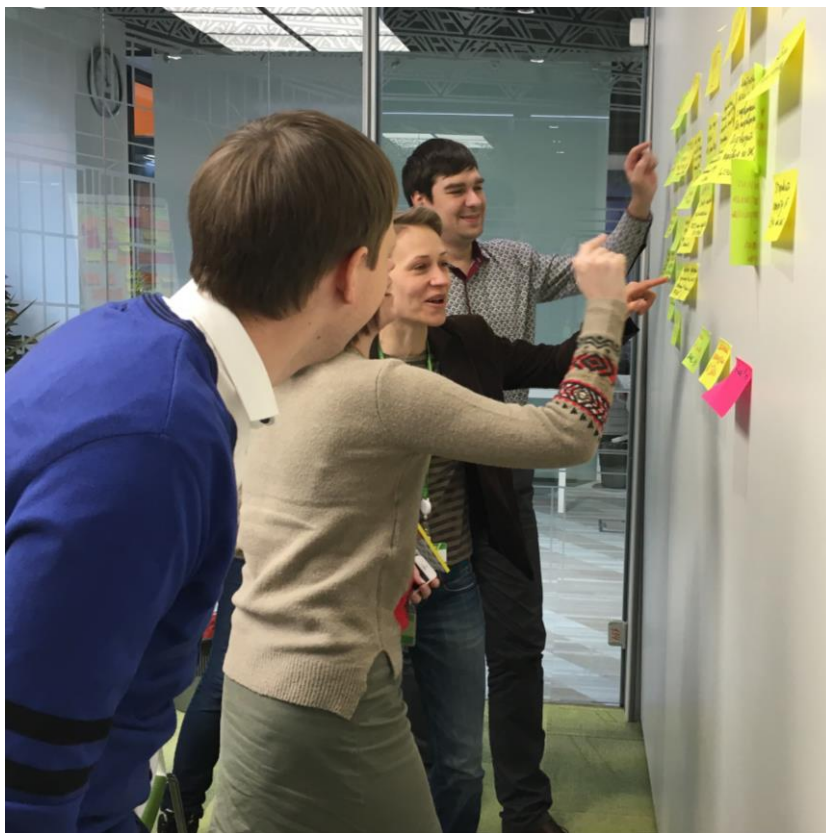
- насколько продукт или услуга соответствует ожиданиями клиентов,
- как создать среду взаимодействия с клиентами, чтобы соответствовать их жизненному контексту.

[одновременно создавая ценность для бизнеса]

Методология предполагает

- сотрудничество и вовлеченность
- больше, чем ответы на вопросы и статистика
- расширить фокус внимания
- быстрые эксперименты и тестирование

Сотрудничество и вовлеченность



- мотивация участников
- ресурсоемкий процесс
- профессионализм, экспертиза

Больше, чем ответы на вопросы и статистика



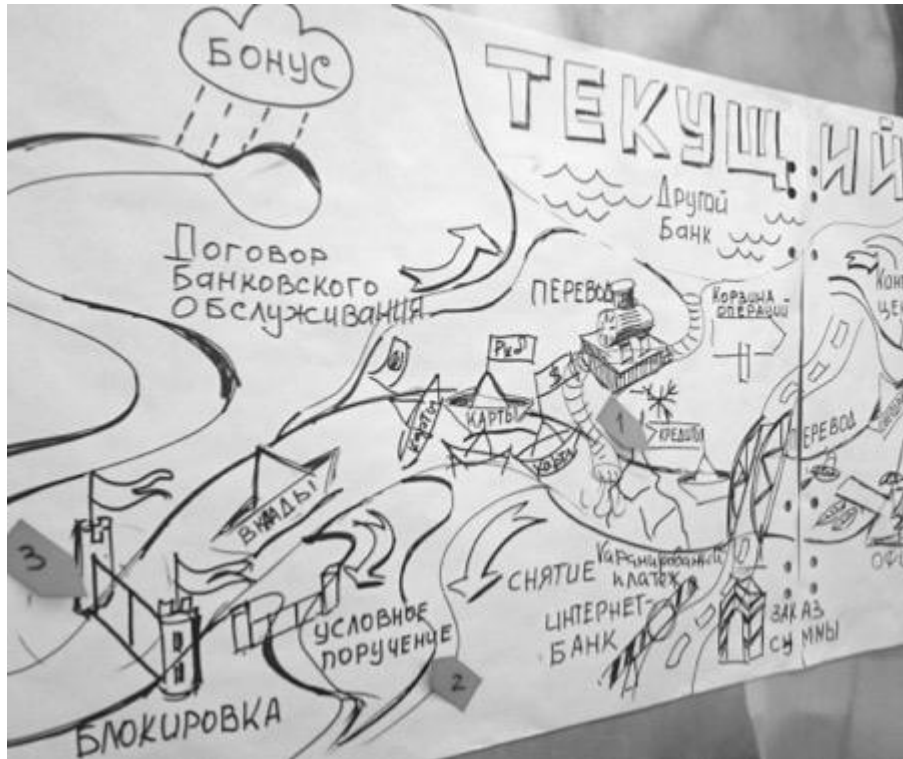
- встретиться "в моменте"
- получить не "социально ожидаемый результат"
- отделить исследование от решения проблемы
- как реагировать на боль, агрессию

**Учиться по-настоящему слушать,
наблюдать и замечать важные детали**

**Подготовиться к восприятию нового,
даже если кажется, что ответы известны**

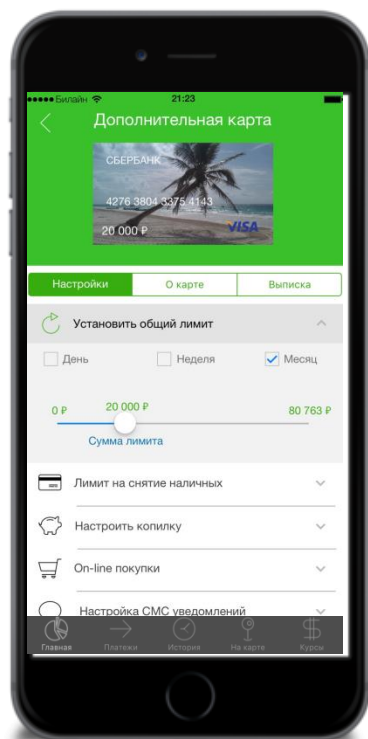
Выйти за рамки суждений

Расширить фокус внимания



- опыт клиента начинается задолго до отдельного продукта или услуги
- продукт и потребности клиента вокруг продукта

Быстрые эксперименты и тестирование



- как можно скорее визуализировать идею
- «давайте поручим это профессионалам»

Culture eats process for lunch

культура поглощает стратегию “на ланч”

Команда мастерской дизайн-мышления

