



**«Целеполагание:
как правильно выбирать и
ставить цели
добровольческого
проекта»**

Проверка связи



ТРЕНЕР



Мадлен Батурина



Этапы целеполагания

1. Этап мечты - самый приятный и необременительный
2. Этап формулирования цели на основе мечты - с этого начинается настоящая работа над успехом
3. Этап декомпозиции цели - разбивка ее на подцели
4. Этап определения задач-действий, выполнение которых ведет к достижению цели.
5. Этап фиксирования - занесение всех предыдущих этапов в удобную для контроля форму



Групповая работа

7

МИНУТ



1

Представьте, что вы производитель сахара, а я его покупатель



2

Напишите такой отчет о свойствах сахара, который заставит меня его купить

Пришлите его в чат до истечения времени



5

«ПОЧЕМУ?»

Почему
сейчас?

Почему **таким
образом?**

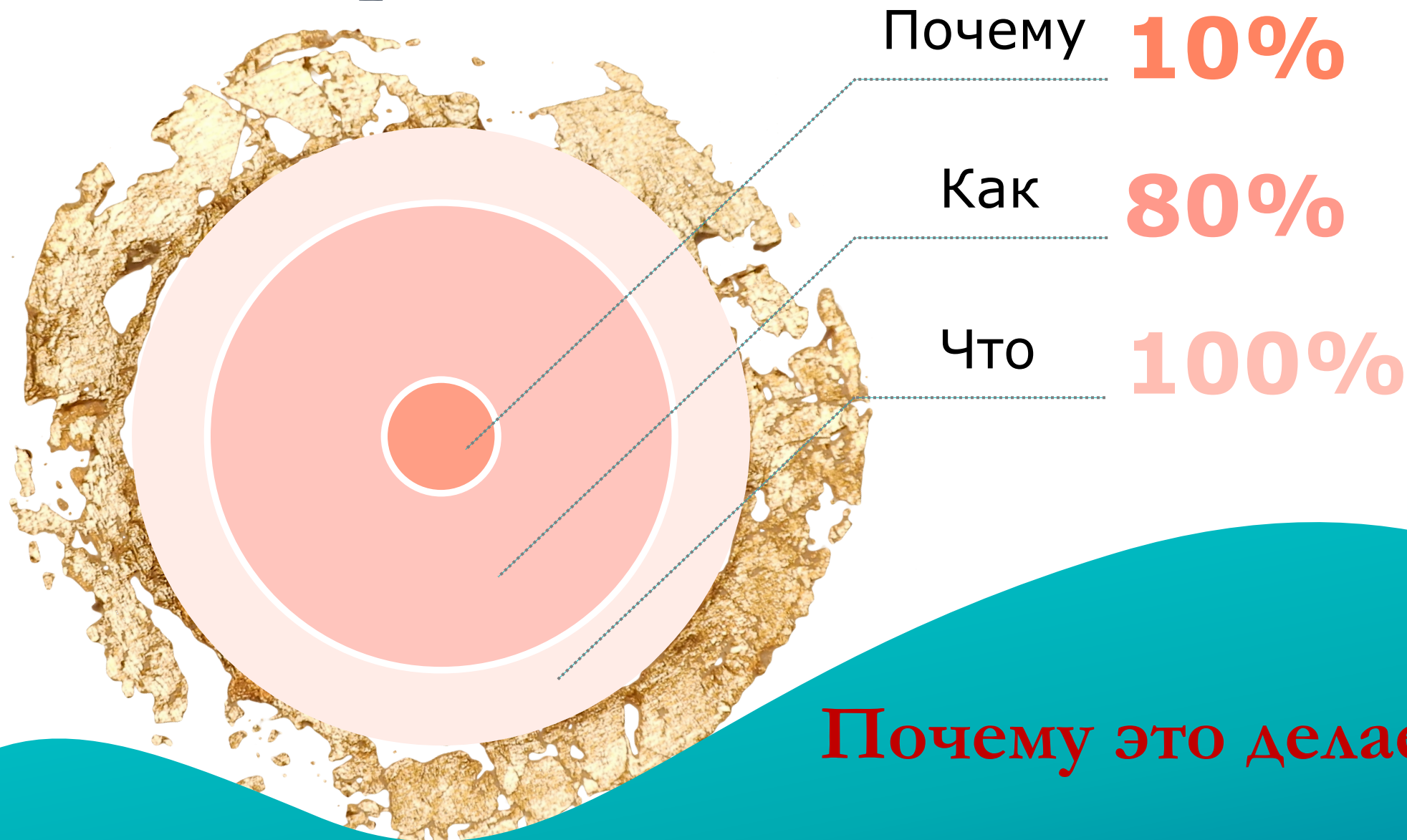
Почему **в таком
формате?**

Почему **мы
это делаем?**

Почему
.....**?**



Золотой круг



Почему это делаем мы?



Дизайн мышление



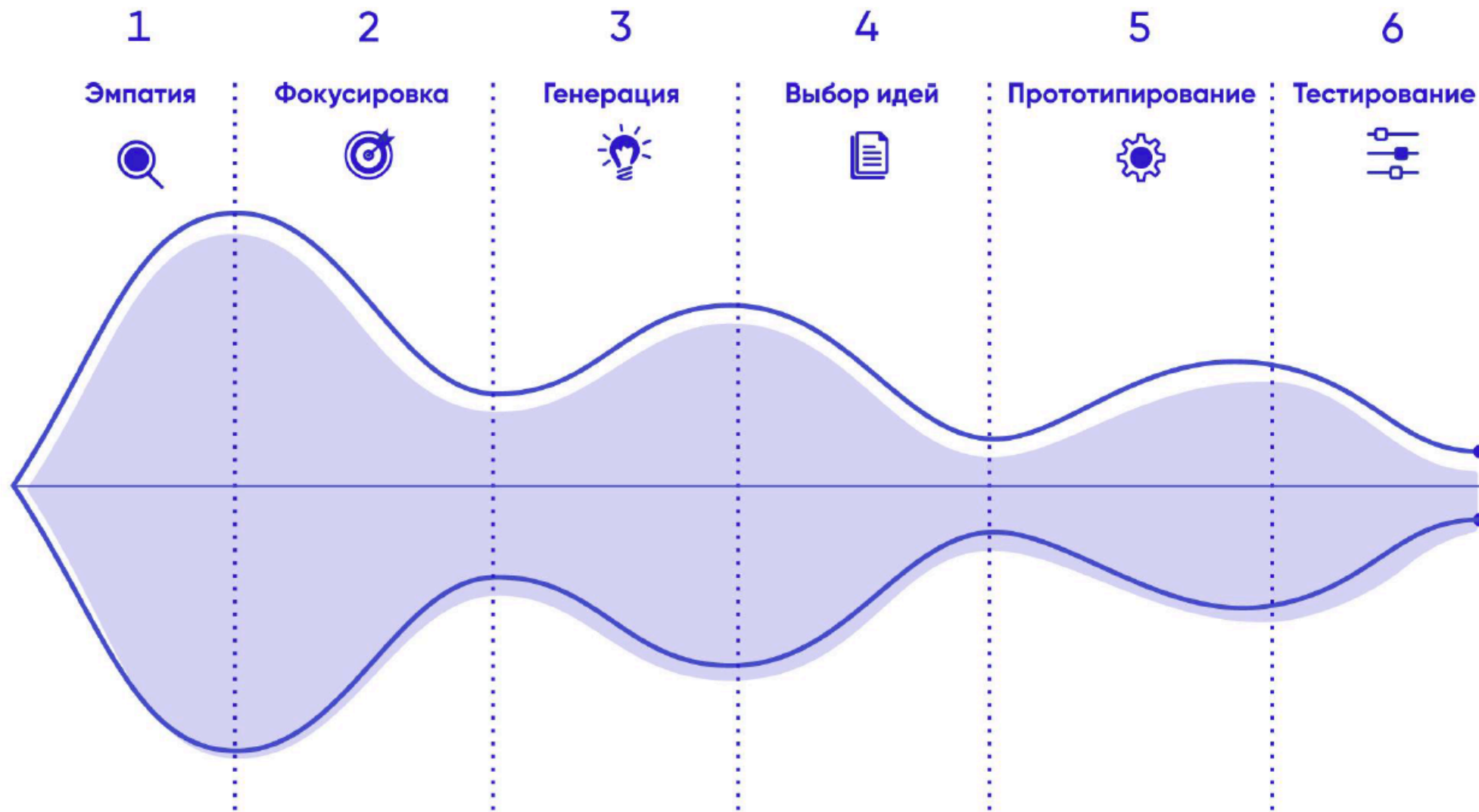
Дизайн - мышление

методология решения инженерных, деловых и прочих задач, основывающаяся на творческом, а не аналитическом подходе





Дизайн-мышление. Процесс





01



Эмпатия



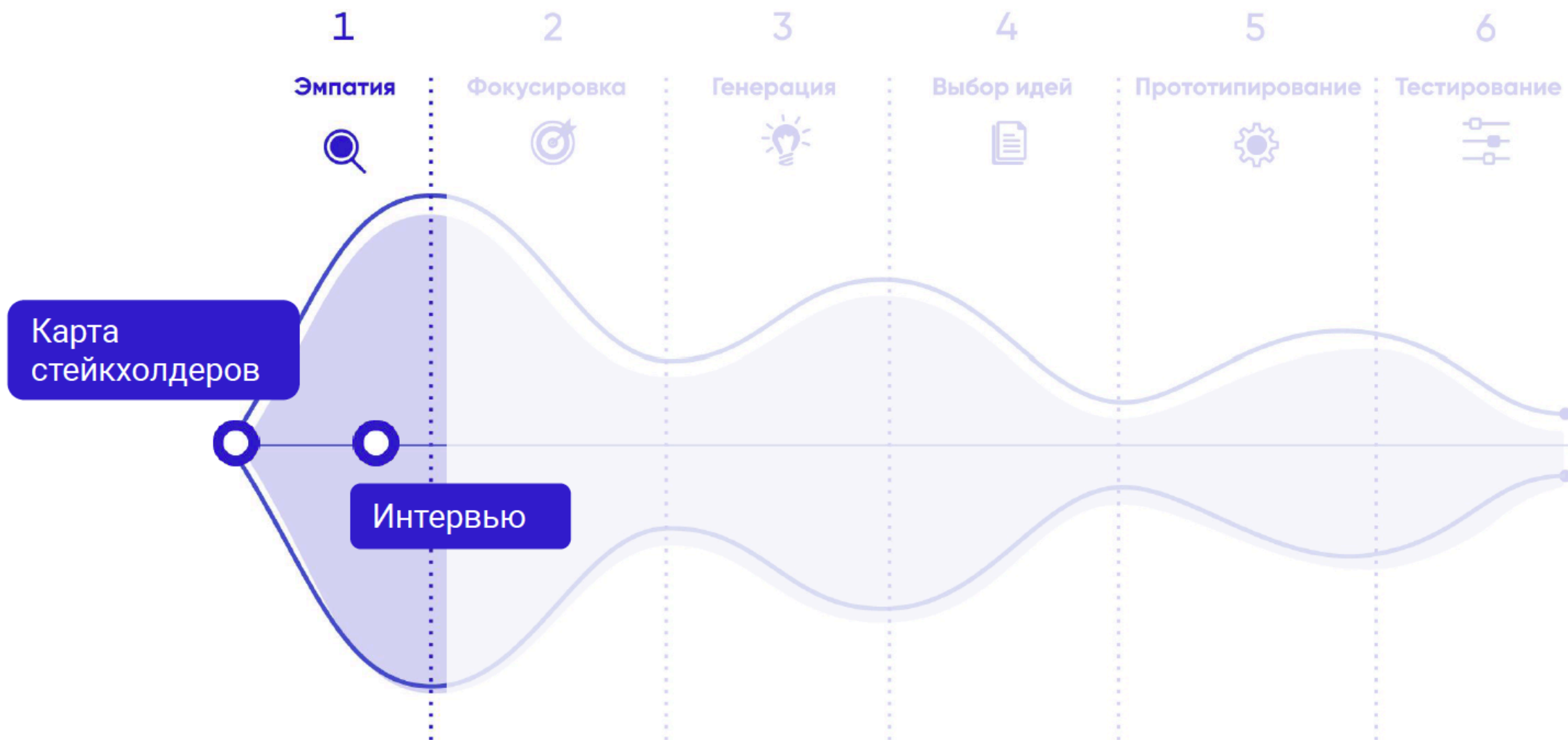


01 Эмпатия

центр дизайн-процесса, ориентированного на человека. В этом этапе работы мы проводим исследования пользовательского опыта, собираем как можно больше находок



Процесс дизайн-мышления



КАКИЕ БЫВАЮТ ТИПЫ ИССЛЕДОВАНИЙ?



Вторичные исследования

Поиск информации по теме исследований в открытых источниках - публикациях и научных статьях, блогах, форумах, книгах, страницах в интернете, и так далее



Наблюдения и этнография

Включенные наблюдения за пользователями и процессами на месте, в контексте решаемой задачи



Guerilla

(партизанские исследования)

Короткое общение со случайными респондентами. Это не опросы на улицах - мы стараемся найти не случайных респондентов, а тех, кто находится в контексте исследуемого нами опыта/темы



Мокасины, или Empathy Research

На своем собственном опыте
ощутить обстоятельства и прожить
путь пользователя.



Глубинное интервью (беседа)



С КЕМ ОБЩАТЬСЯ?



**Экстремальные
пользователи**

(в том числе не-
пользователи)



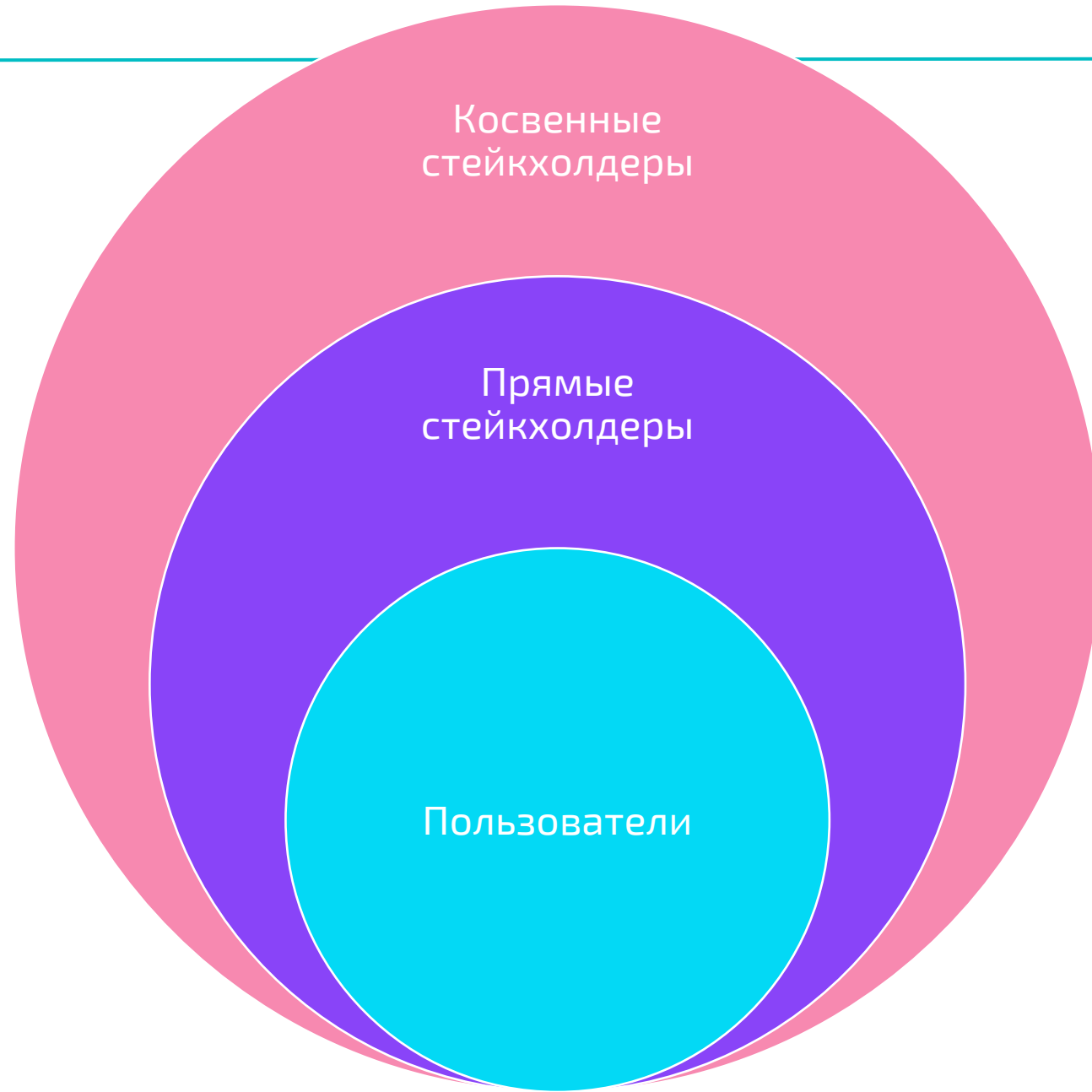
**Обычные
пользователи**



Эксперты



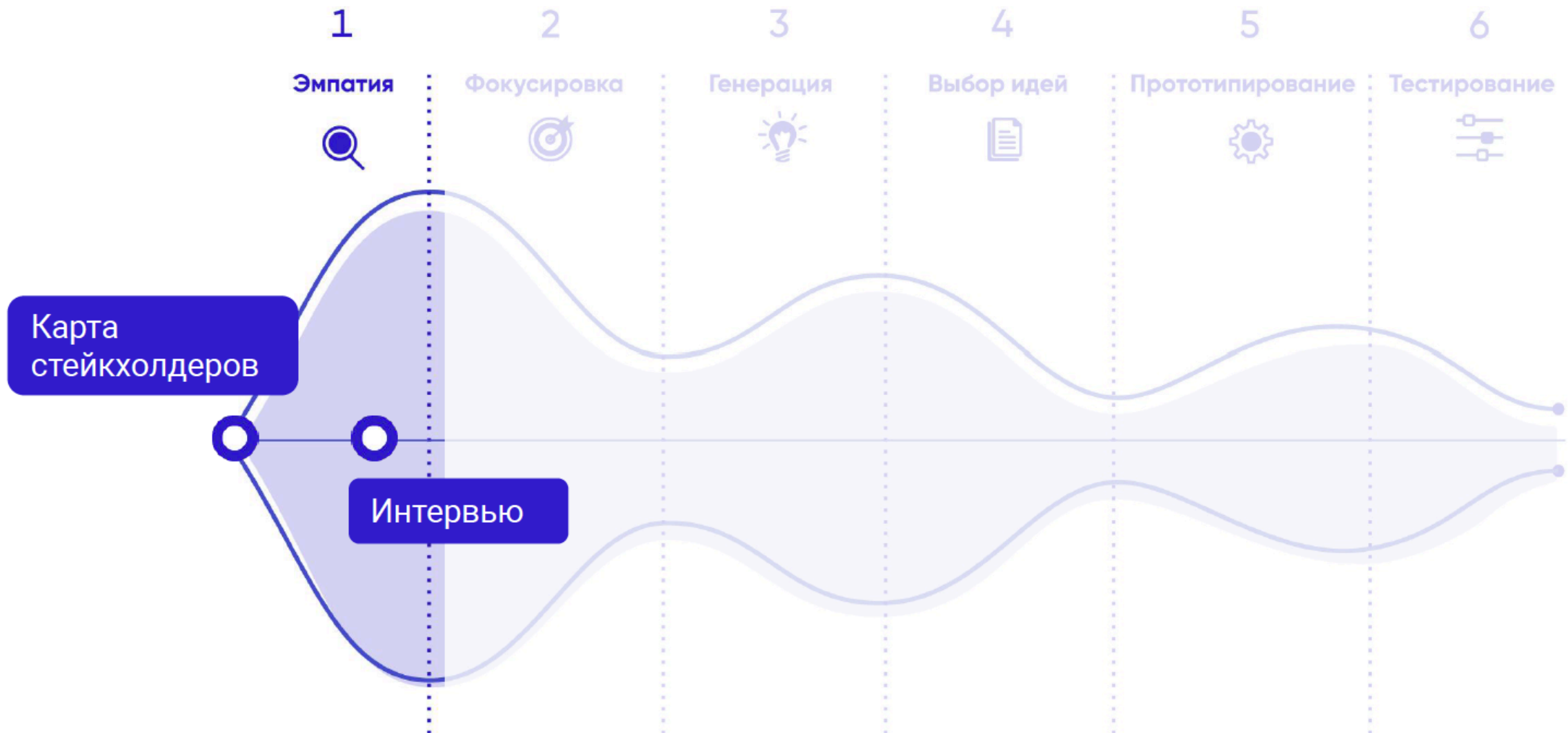
СТЕЙКХОЛДЕРЫ



ИНТЕРВЬЮ



Процесс дизайн-мышления





02



Фокусировка



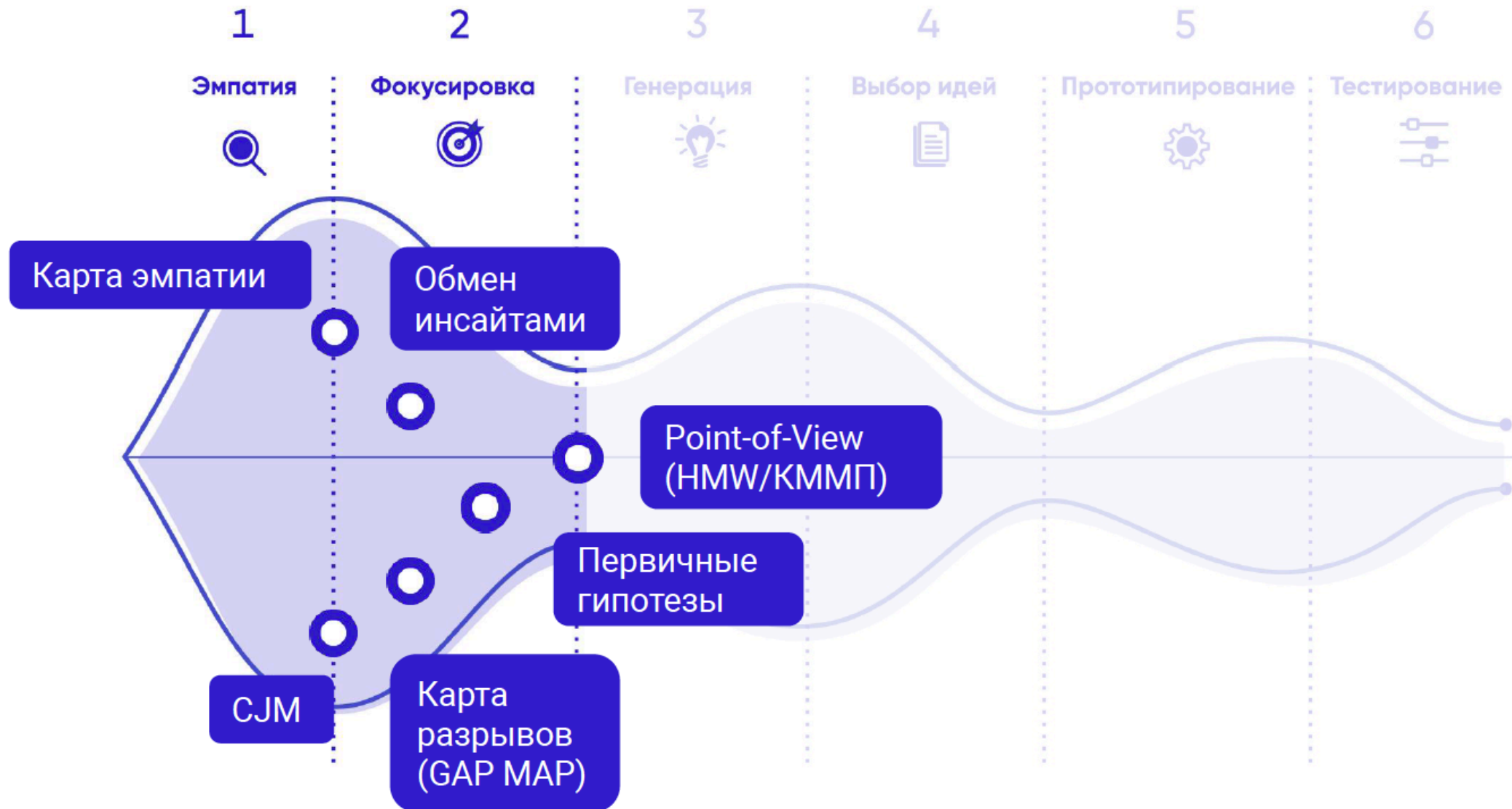


02 Фокусировка

Цель этапа — в удобной и осмысленной форме познакомиться с результатами всех проведенных исследований, чтобы отобрать самое важное для разработки или улучшения впечатлений пользователей



Процесс дизайн-мышления



Цели персоне-моделирования

- Увидеть **человека** за сложным массивом данных
- Облегчить **коммуникацию** внутри команды



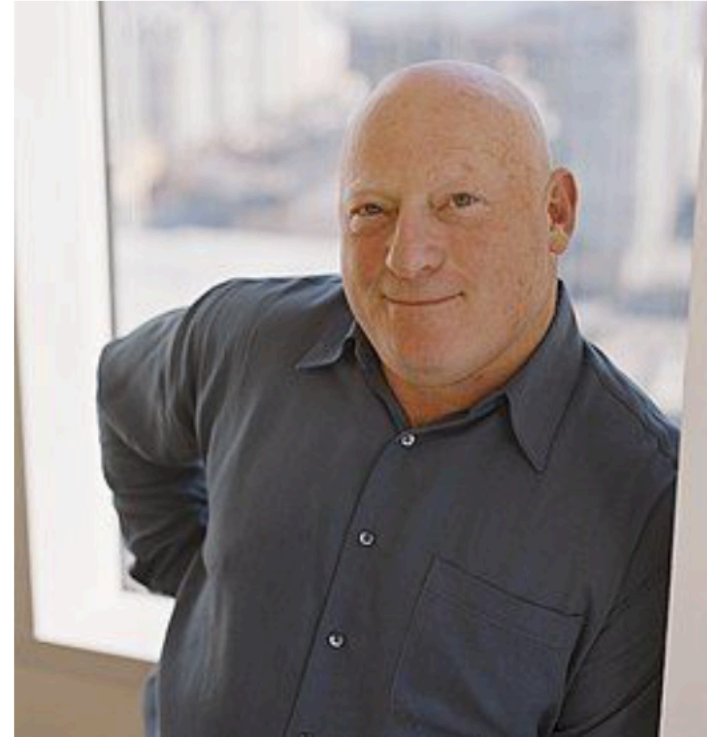
Конфликт концепций

Jobs To be Done

Метод Персон



VS



Алан Клемент

Алан Купер

Пример персоны



ЦЕЛЬ

Стремлюсь сделать свою работу профессионально и с душой

В компании:
2 года

Семейное положение:
замужем, детей нет

Образование: высшее

МОТИВАЦИЯ

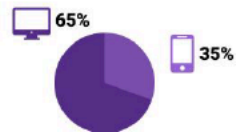
Положительная обратная связь от внутреннего заказчика и сложные интересные проекты

Количество сотрудников:

10%

Личные цели: вырасти как профессионал, материально обеспечить себя и родителей, купить квартиру в Москве

Увлечения: веду блог Ривелти.Инtranет, путешествую, предпочитаю активный отдых, занимаюсь йогой



КОММУНИКАЦИИ

Рассылки Мессенджеры Личные встречи

БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ

- Я получаю большое количество писем и рассылок
- Не знаю как выглядят коллеги из других офисов
- Если нужно забронировать переговорку, приходится звонить офис-менеджеру

ГДЕ МЕНЯ НАЙТИ

РИВЕЛТИ

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



Кейсы использования интранета

- Ищу контакты коллег
- Узнаю новости о компании
- Хранилище документов для работы
- Инtranет посещаю ежедневно

Популярные кейсы использования других порталов

Портал проектов:
отслеживаю статус проектов, хранение документы

ИТ-портал:
ставлю задачи разработчикам и отслеживаю их статус

Учебный портал Ривелти.Инtranет:
смотрю обучающие вебинары, прохожу тестирование

UX-цели

- Быстродействие
- Легкий доступ
- Актуальная информация

Jobs To Be Done



Коммуникация



Оля, 25 лет, закончила магистратуру, не замужем, живет одна на 35 тысяч рублей и совершает покупки в интернете

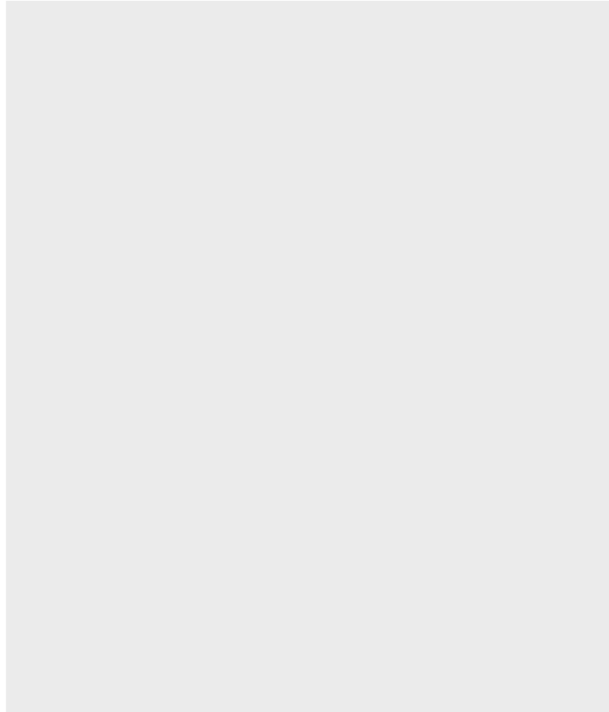
Разработка продуктов



Оля, 25 лет, закончила магистратуру, не замужем, живет одна на 35 тысяч рублей и совершает покупки в интернете

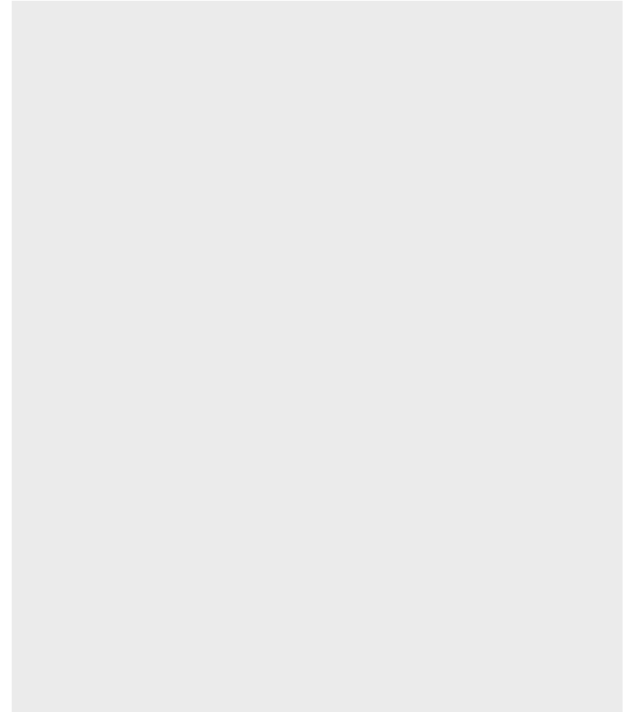
Она любит «настоящие» или крафтовые продукты, о которых узнаёт от любимых блогеров в Instagram, не любит пафос, гламур и «весь этот luxury», а наоборот — ценит простоту и естественность

НЕ персона-модель



Пользователь 1

Родился в 1948
Вырос в Англии
Дважды женат
Есть дети
Успешен, богат
Проводит отпуск в Альпах
Любит собак



Пользователь 2

НЕ персона-модель



Принц Чарльз

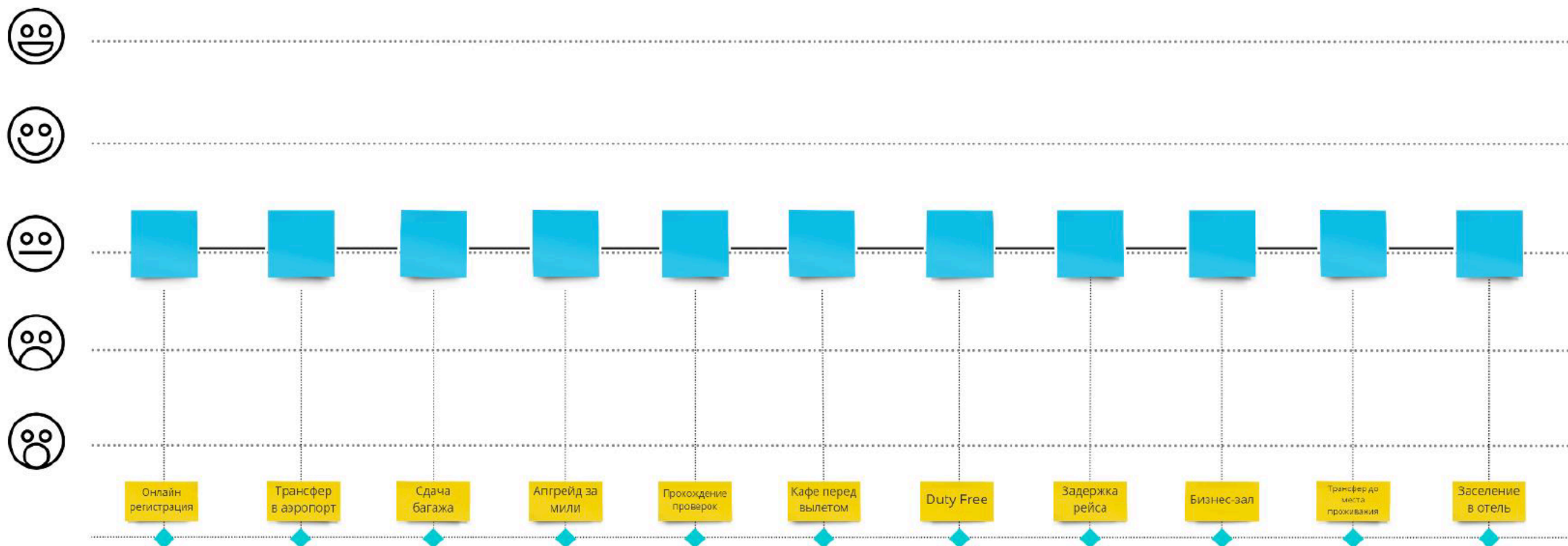
Родился в 1948
Вырос в Англии
Дважды женат
Есть дети
Успешен, богат
Проводит отпуск в Альпах
Любит собак



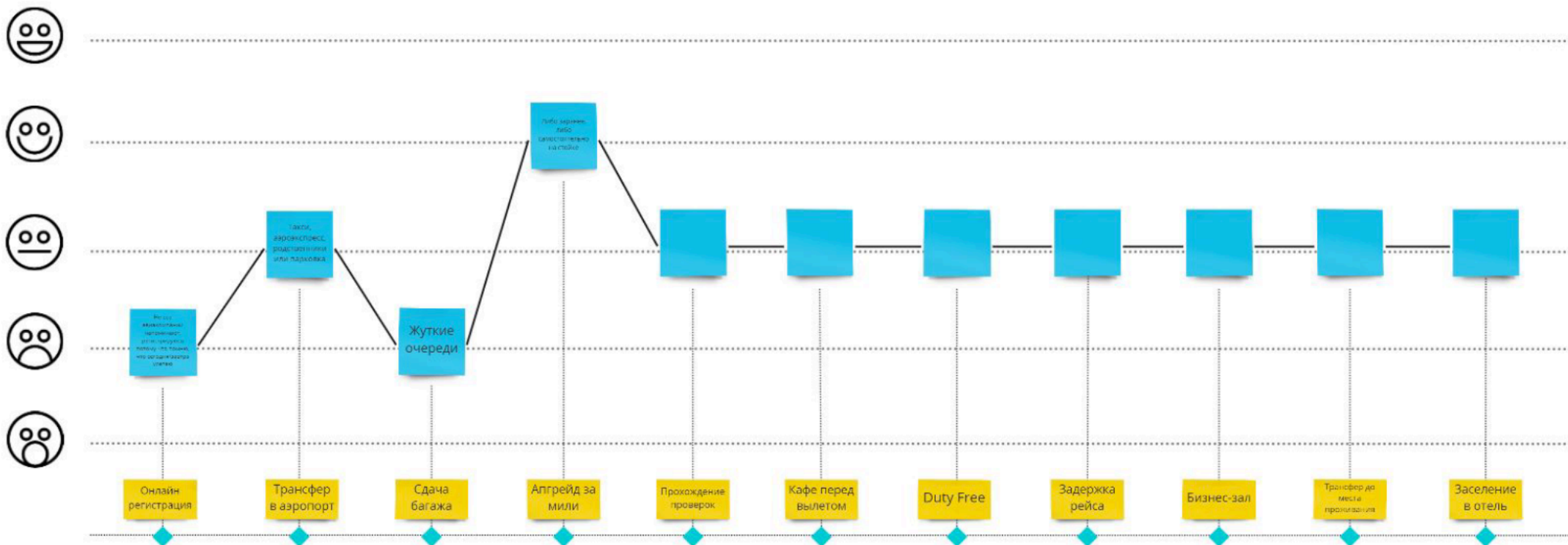
Оззи Осборн



Составление шаблона UJM



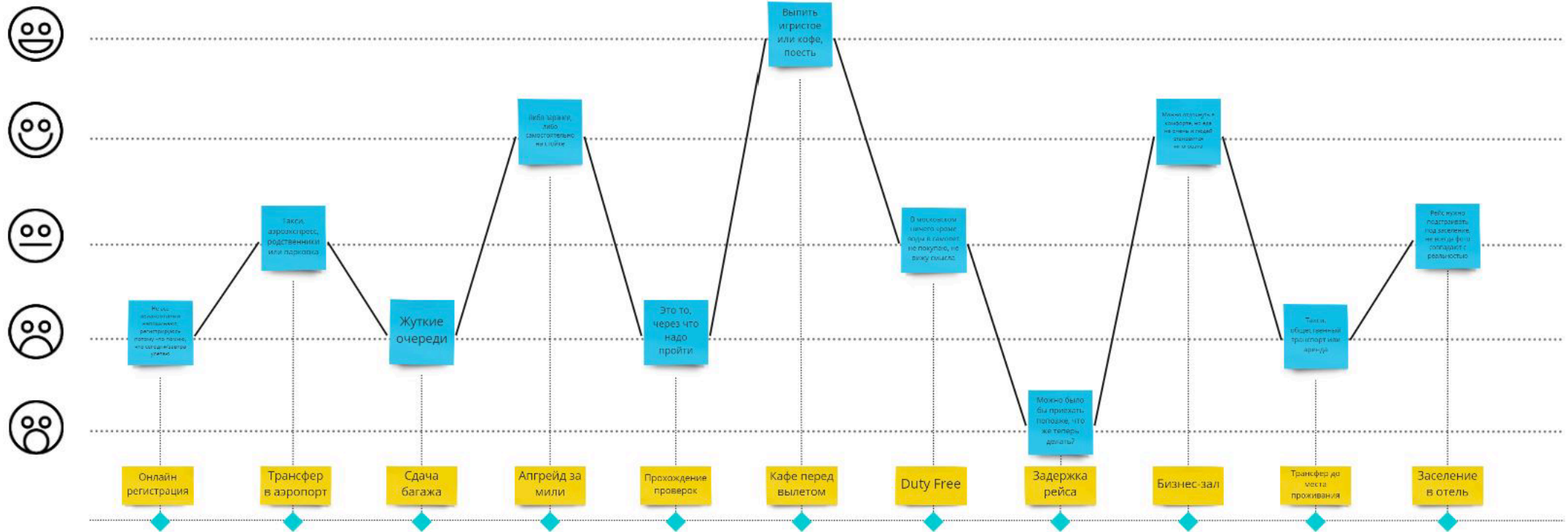
Объяснение в поясняющих стикерах



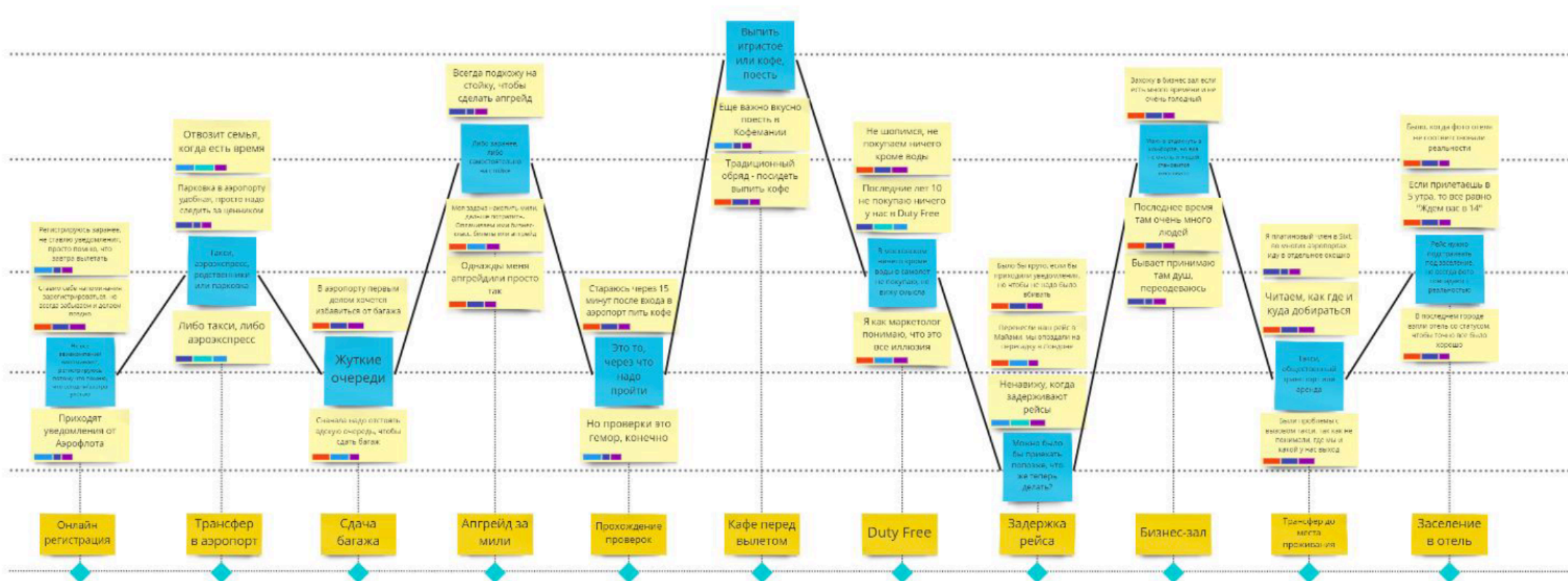
Пример поясняющих стикеров



Объяснение в поясняющих стикерах



Цитаты респондентов



Пример с цитатами



Регистрируюсь заранее,
не ставлю уведомления,
просто помню, что
завтра вылетать

Пассивный Икс Анон

Ставим себе напоминания
зарегистрироваться, но
всегда забываем и делаем
поздно

Миллениум Активный Кристина



Не все
авиакомпании
напоминают,
регистраруюсь
потому что помню,
что сегодня/завтра
улетаю

Приходят
уведомления от
Аэрофлота

Пассивный Икс Анон



Онлайн
регистрация



Выпить
игристое
или кофе,
поесть



Еще важно вкусно
поесть в
Кофемании

Пасокалия Икс Анон

Традиционный
обряд - посидеть
выпить кофе

Миллениум Активный Рост

Кафе перед
вылетом

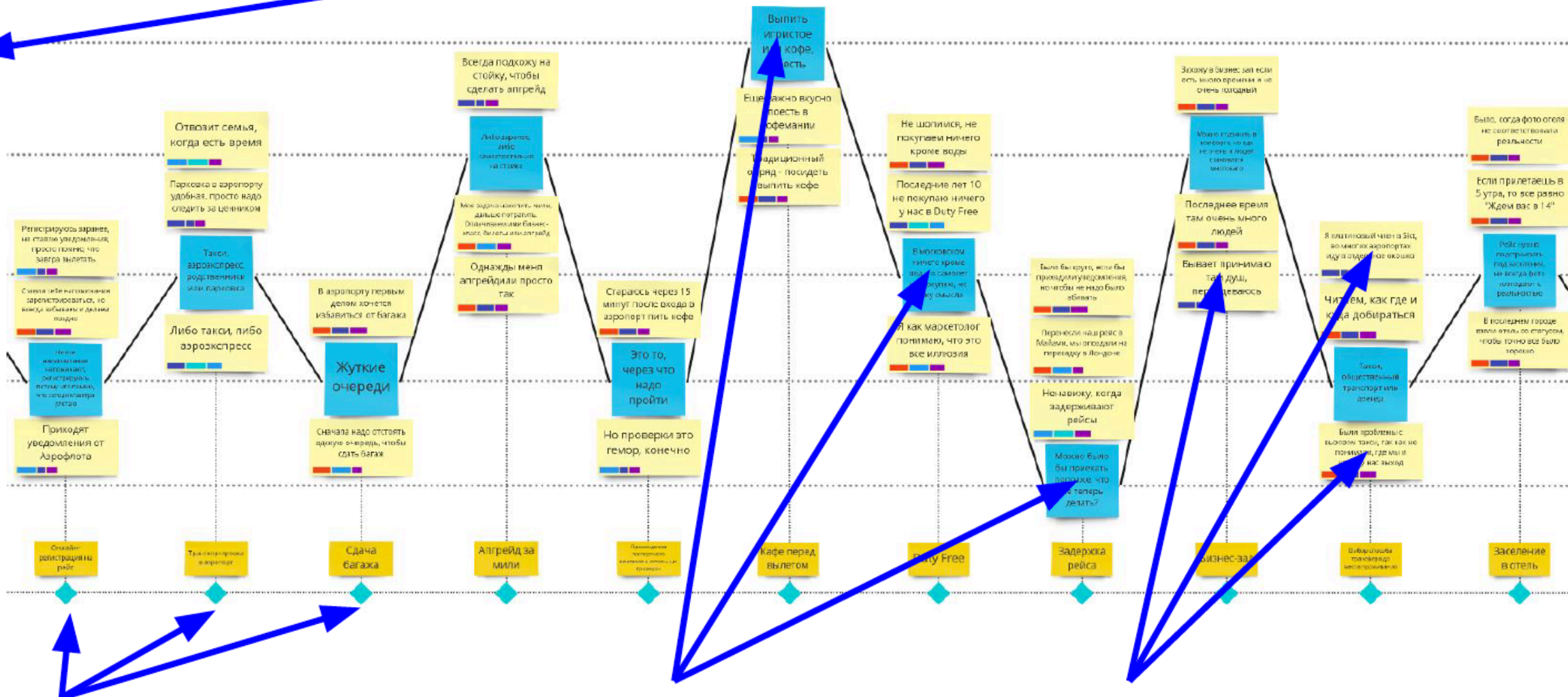
Эмоциональное состояние



Действия

Поясняющие
стикеры

Цитаты





Разрыв пользовательского сценария

несоответствие интуитивного
представления пользователя
о хорошем сервисе/продукте
с его реальным опытом

Пример негативного разрыва

Ожидание

Прийти на почту и за 15-20 минут забрать свою посылку

Реальность

Просидел 3 часа, эвакуировали машину, пропустил важную встречу и выдали не ту посылку

Пример позитивного разрыва

Ожидание

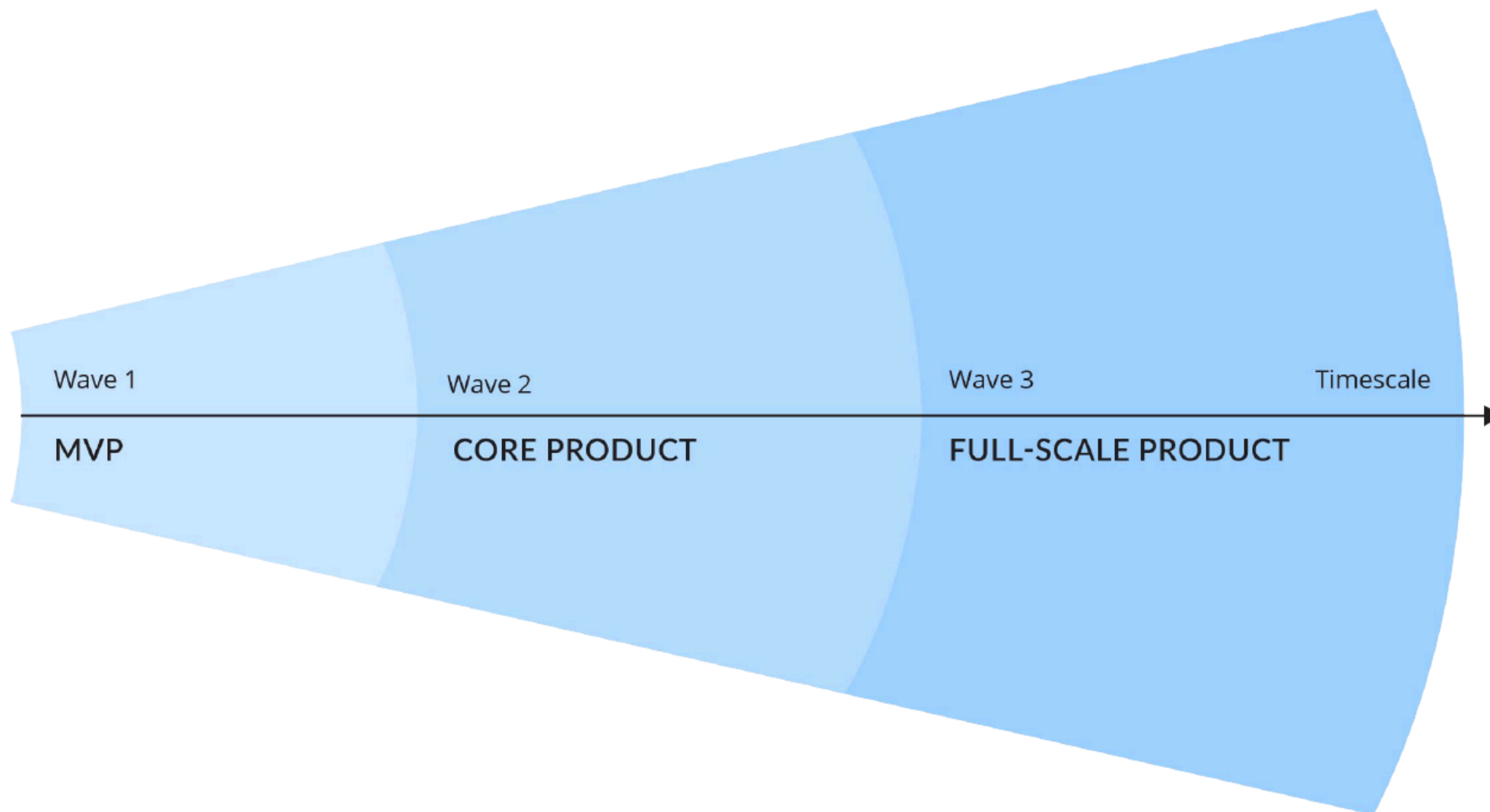
Просидеть на почте весь день, даже встречи отменил

Реальность

Пришел, поменял неверную посылку на верную и забрал новую за 15 минут

Канвас эволюции продукта

Product Evolution Canvas



Product Evolution Canvas

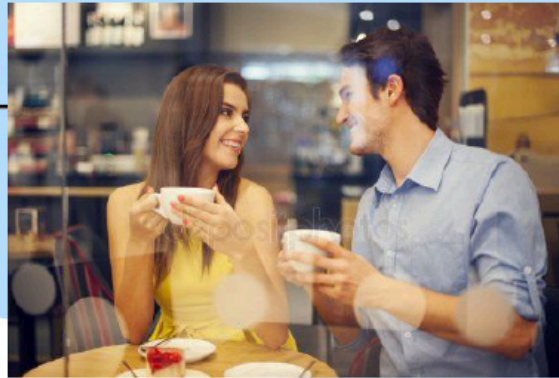
Что делает продукт работоспособным?

Wave 1

MVP

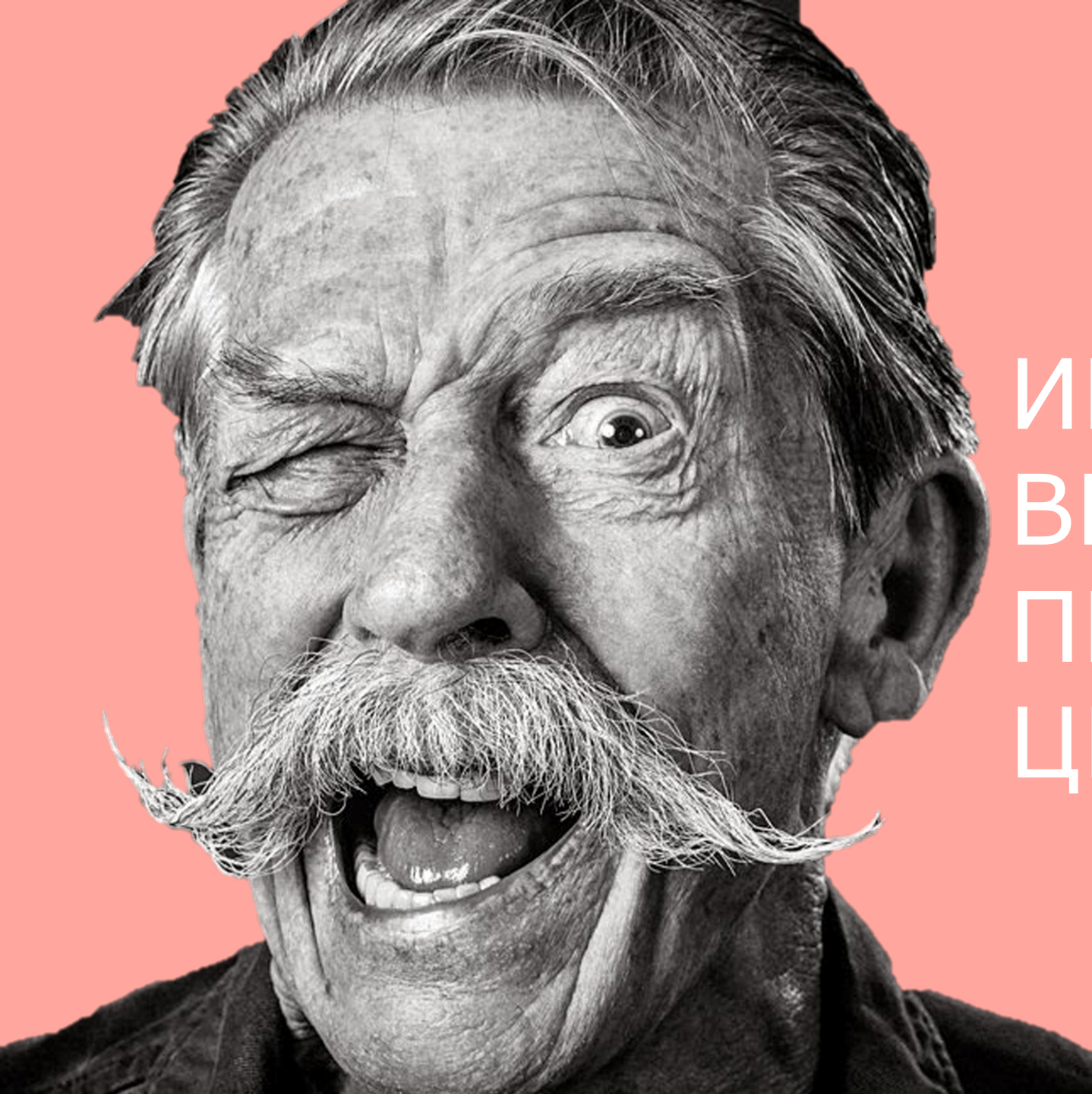


Какие функции покрывают ключевые пользовательские сценарии?



Какие функции раскроют весь потенциал продукта?





СОВЕТ

ИНВЕСТИРУЙТЕ
ВРЕМЯ В
ПРАВИЛЬНОЕ
ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

Спасибо
за внимание

