

SERVICE DESIGN WORKSHOP II

PROBLEM FRAMING A ÚVODNÍ IDEACE

ERIK VANĚK, 06.03.2025

359416@mail.muni.cz

CO DNES ČEKAT?

- Rozdělení k projektům – jak jste na tom?
- Detaily k projektům a nábor do testování
- Design thinking 101
- Problem framing workshop
- Ideační techniky
- Nástroje na řízení projektů (vyjde-li čas)
- Zadání domácí práce

NEŽ ZAČNEME – CO ZDROJE? 

ROZDĚLENÍ K PROJEKTŮM

- Týmy
- Jak to šlo?
- Témata
 - Jak šlo tohle?
 - Máte otázky?
 - Potřebujete něco?
 - Dnes s nimi budeme pracovat

PROJEKTY VÍCE DO DETAILU

- Finální prezentace výstupů **na posledním setkání 15.5.**
- Víte, že nemůžete? Dejte vědět předem prosím
- Nebudu kontrolovat postup – občas se zeptám, ale rád to nechám na vás
- Kdyby něco chybělo – ptejte se!
- Doporučuju **vzájemně napříč týmy sdílet** a získat tak cennou vazbu
- např. v Teams kanálu

FÁZE PROJEKTU

- Formulace výzvy (dnes)
- Ideace nápadů (dnes)
- Prioritizace a tvorba prototypu/ů
- Ověření funkčnosti
- Iterace
- Finální zpráva

DOPORUČENÉ TERMÍNY

- ✓ 20.3. designová výzva a ideace možných řešení
- ✓ 3.4. prioritizace a volba nejvíce slibných cest
- ✓ 17.4. **první verze prototypu/ů**
 - Tohle je dost klíčový moment
- ✓ 1.5. otestovány prototypy
- ✓ 8.5. iterace prototypu
- 🔥 15.5. prezentace na finálním setkání 🔥 (zbývá **70 dní**)

NÁBOR DO TESTOVÁNÍ

- Nábor nemáte pod kontrolou ⚡
- *”Nějak se to udělá”* často končí blbě
- Zamyslete se
 - Kdo je vaše cílová skupina?
 - V druhé půlce dubna se s ní potřebujete setkat
 - Jak ji získáte?
- Doporučuju začít **řešit už teď** a plánovat a oslovovalt dopředu – budete potřebovat cca 5 lidí

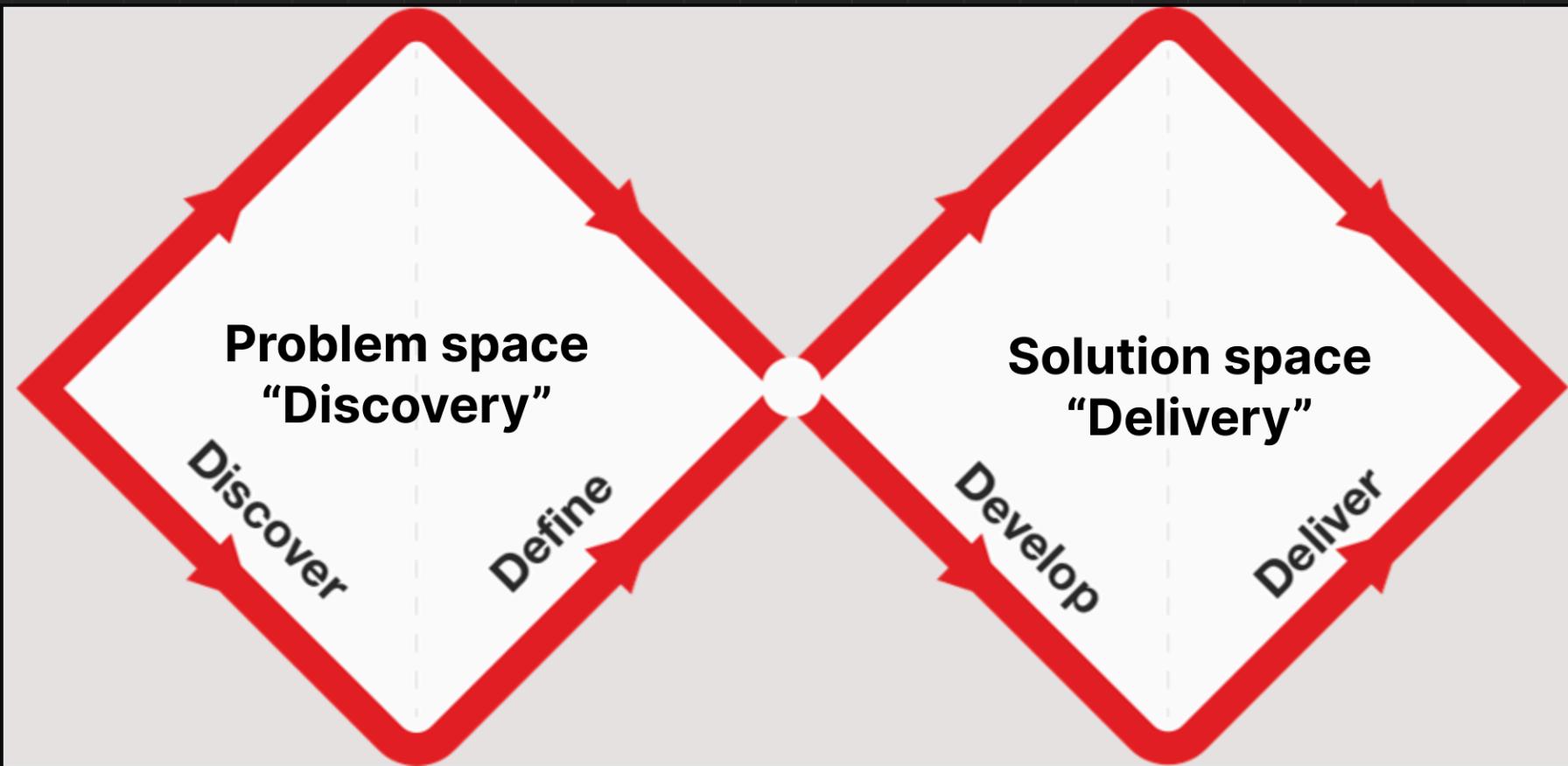
MÁTE NĚJAKÉ OTÁZKY? 

KDO TADY JE KREATIVNÍ? 

DESIGN THINKING 101

- Všichni jsme kreativní!
- Koncept popularizovala agentura IDEO
- *Kreativita jako stav mysli* ne jako (ne)danost
- Střídání rozbíhavého a sbíhavého myšlení
 - Rozbíhavé ~ "divergentní" ("Ano, a ...") – generování spousty nápadů
 - Sbíhavé ~ "konvergentní" ("Ano, ale ...") – redukce a prioritizace

DIAMOND SPACES



PROBLEM A SOLUTION SPACE

→ Problem space – Discovery

- Zkoumá podstatu problému a cílové skupiny
- Rozhovory, focus groups, etnografie, pozorování, ...
- *"Solving the right problem"*

→ Solution space – Delivery

- Hledá ta správná řešení
- Prototypování, prioritizace, uživatelské testování, iterace
- *"Solving the problem right"*

SERVICE DESIGN A DESIGN THINKING

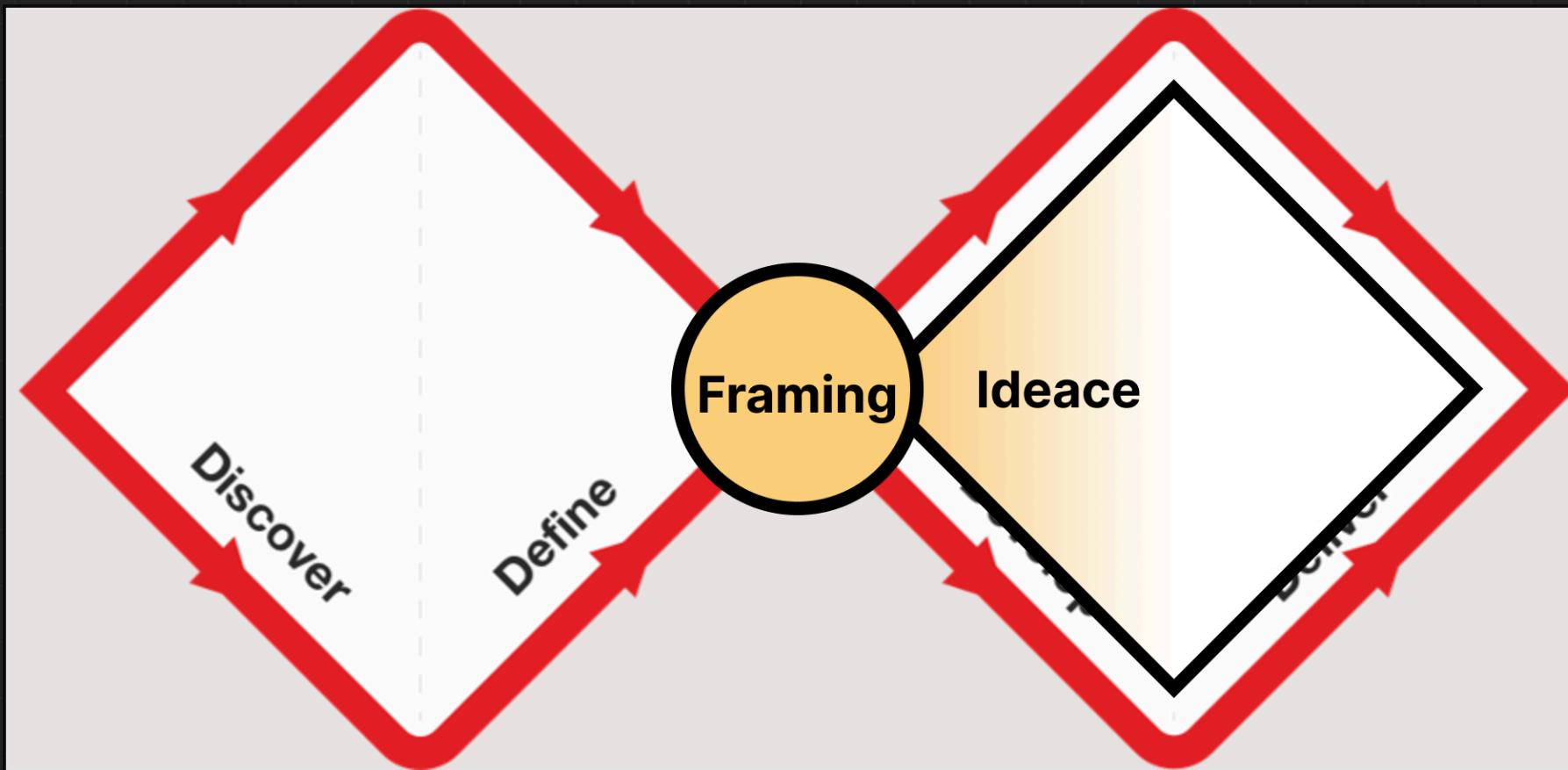
- Silně spjaty
- Service design využívá techniky z design thinking
- Stejně jako UX, CX, architektura, marketing, ...
- V kurzu úplně nebudeme rozlišovat

MINDSET

- Creative confidence
- Karaoke confidence
- "Yes, and ..."
- Nápady jsou levné
- Umět zahazovat nápady
- Killing puppies



PROBLEM FRAMING A IDEACE



PROBLEM FRAMING

- Už toho hodně víme
- Máme za sebou výzkum
- Formulovali jsme klíčová zjištění
- Motivace:
 - *"If I had an hour to solve a problem I'd spend 55 minutes thinking about the problem and five minutes thinking about solutions."*
 - Albert Einstein

PROBLEM FRAMING II

- Cílem je kvalitně a srozumitelně popsat řešený problém
- Lidi jsou dobrí problem *solveri*, ale horší problem frameři
 - Respektive se popisu problému málokdy věnuje dostatečné množství času
- Problem framing jako prevence **solucionismu** nebo **featurismu**
- Spousta přístupů, technik, nástrojů

PROBLEM FRAMING – PŘÍSTUPY A TECHNIKY

- Designové výzvy
- 5Ws & 1H
- Problem framing canvas
- Problem statements nebo víc byznysově
- ...

CO VYBRAT?

- Je to jedno 😊
- Respektive není, ale vyberte si něco, co zvládnete
- Doporučím vyzkoušet
 - Designovou výzvu (kolaborativně)
 - 5Ws & 1H
 - + v kombinaci s Gen AI pěkný storytelling ✨
 - Problem statements – vychází z předchozího

DOBŘE DEFINOVANÝ PROBLÉM

- Když jej předám člověku bez jeho znalosti tak mu snadno porozumí
- Nepoužívá odborný jazyk a složité termíny
- **Je zaměřený na uživatele**
- Vychází z nasbíraných dat
- **Neobsahuje návrhy řešení**

5 WHYS

- Než se dostaneme k výzvám pojďme trošku do hloubky
- Strašně silná technika hledající **podstatu problému**
- Rozdělte se do vašich týmů
- 5 x 2 minuty
- **Proč nastal problém, který řešíte?** Proč se to děje? Jaké příčiny k tomu vedou?
- Typicky více identifikovaných příčin na konci

MŮŽETE NĚKDO NASDÍLET? 🙏

DESIGNOVÉ VÝZVY

- JBM nebo HMW
 - "Jak bychom mohli ... ?"
 - "How might we ... ?"
- Cíl – vydefinovat problém pomocí vhodně formulované otevřené otázky, která začíná formulací
"Jak bychom mohli ... ?"
- Otázka by neměla být **ani úzká, ani široká**

VÝZVY V E-COMMERCE

- ✗ Jak bychom mohli upravit velikost a barvu tlačítka 'Odeslat' v registračním formuláři?
- Moc specifická a nenechává prostor
- ✗ Jak bychom mohli zlepšit digitální zkušenost našich uživatelů?
- Hodně obecná a hodně se nám to pak "rozplizne"

VÝZVY V LÁZEŇSTVÍ

- **✗** Jak bychom mohli potěšit hosty našich lázní?
- Hodně obecná a hodně se nám to pak "rozplízne"
- **✗** Jak bychom mohli změnit barvu formulářů na recepci našeho lázeňského zařízení z bílé na světle modrou, aby lépe ladily s novým logem?
- Moc specifická a nenechává prostor

OTÁZKY K VÝZVÁM?



JAK BYCHOM MOHLI ... ?

- 5 minut – proberte problém, který v projektu řešíte
 - kdo jej má, v jakém kontextu je, ...
- 5 minut – každý sám zkuste vygenerovat alespoň 3 "Jak bychom mohli ... ?" výzvy, pro něž byste rádi hledali dále v průběhu semestru řešení
- 10 minut – nasdílejte si v rámci týmu a hledejte
 - vzájemné překryvy, inspirace a možnosti pro vylepšení

JAK BYCHOM MOHLI ... ? II

- Zkuste za 10 minut dát dohromady 1 – 3 společné výzvy, se kterými jste v týmu spokojeni a kterými byste se chtěli zabývat ve zbytku semestru
- Nejspíš budete ”míchat“ prvky z jednotlivých výzev z předchozího kroku dohromady
- Dejte vědět kdybyste potřebovali pomoc
- Na závěr vzájemné sdílení

SDÍLENÍ

- Téma projektu
- 1 – 3 společné výzvy
- Jak jste k nim došli?

PAUZA?



IDEACE



IDEACE



- Máme výzvu – ted' zábava 🔥
- Generovat je snazší než vybírat a zahazovat (to budeme příště)
- Spousta různých technik
- Některé víc, některé míň strukturované

OBECNÝ POSTUP

- Vygenerovat spoustu nápadů
- Vzájemné sdílení
- Hledání podobností a formování shluků (clusterů)
- Prioritizace a výběr těch zajímavých
 - Překlopení do konvergentního myšlení

BRAINWRITING

- Asi nejznámější technika
- Jistě spousta z vás zná
- Výhoda – posiluje introvertnější členy a členky týmu
- Každý individuálně po svém generuje nápady na post-itů
- Nemáme kam s nima moc tady v tom prostoru 😬

CRAZY 8S

- Je to trošku divočina 
- Naučí vás to rychle generovat nápadů
- 3x přeložte papír
 - Vznikne tak 8 políček
- Vždycky stopnu minutu a budete kreslit nebo popisovat nápad, který by mohl pomoci řešit vaši výzvu(y)
- Možná to bude hodně intenzivní

NEŽ ZAČNEME

- Osvěžte si, co už o problému víte
- Máte nějaké výpisky z výzkumu?
- Jaký je kontext?
- K jakým výzvám jste došli?
- Jaká řešení toho problému už vás napadly?
- Dejme tomu 5 – 10 minut

CRAZY 8S

- Máte minutu na jeden nápad
- Může být úplně nový
- Remix předchozího
- Text, obrázek, diagram, ...
- Není důležitá kvalita, ale obsah sdělení

CRAZY 8S! 🔥

RYCHLÉ KOLEČKO V TÝMECH

Po polovině času

CRAZY 8S PART II 🔥

VZÁJEMNÉ SDÍLENÍ

- Udělejte si kolečko a každý popište 3 svoje nejlepší nápadů
- Nemusíte úplně do detailu – popište koncept a **proč je to dobrý řešení**

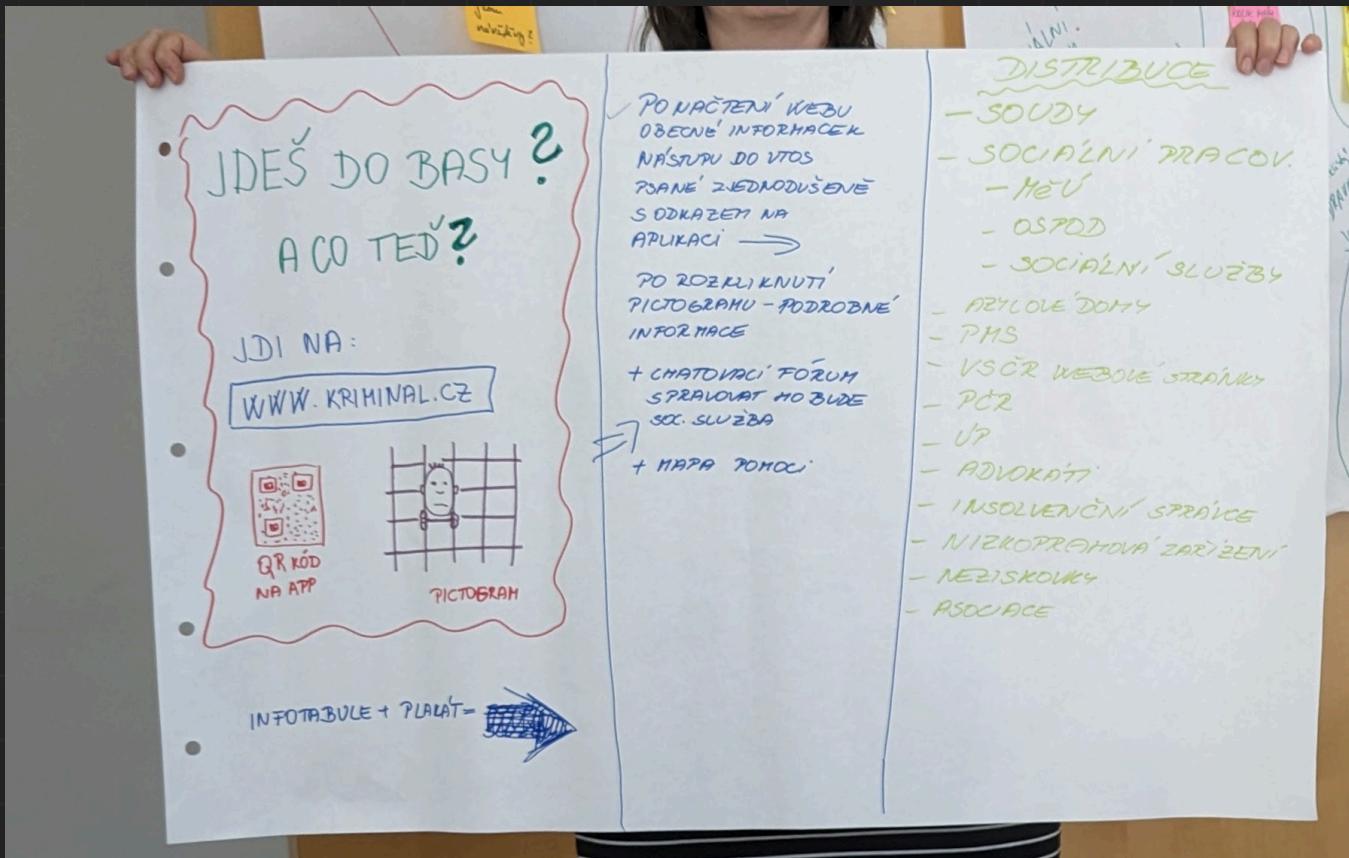
PRVNÍ MALÝ KONCEPT

- Ted' jste si vygenerovali spoustu nápadů možných řešení
- Něco jste vymysleli sami, něco okoukali jinde
- Zkuste ted' každý sám dát dohromady ucelenější návrh, který už bude mít nějakou rozumnou podobu
- Máte na to 15–20 minut
- Opět libovolný formát
- Budu rád když někdo budete chtít na konci sdílet
- **Pojmenujte ho!**

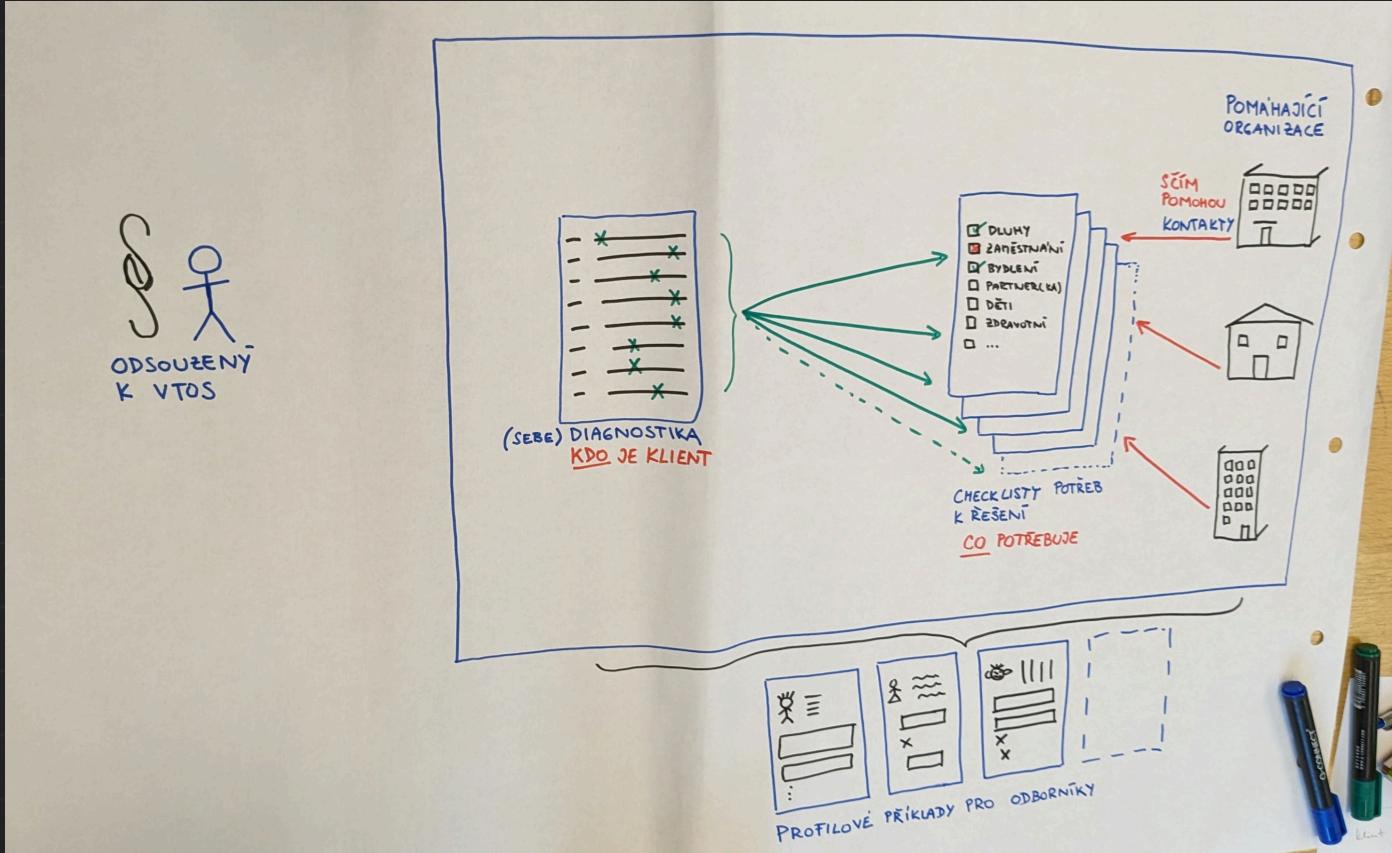
KONCEPTY Z PROSTŘEDÍ VĚZEŇSTVÍ

Jednalo se o projekt, který se zabýval problematikou čerstvě odsouzených prvotrestaných osob.

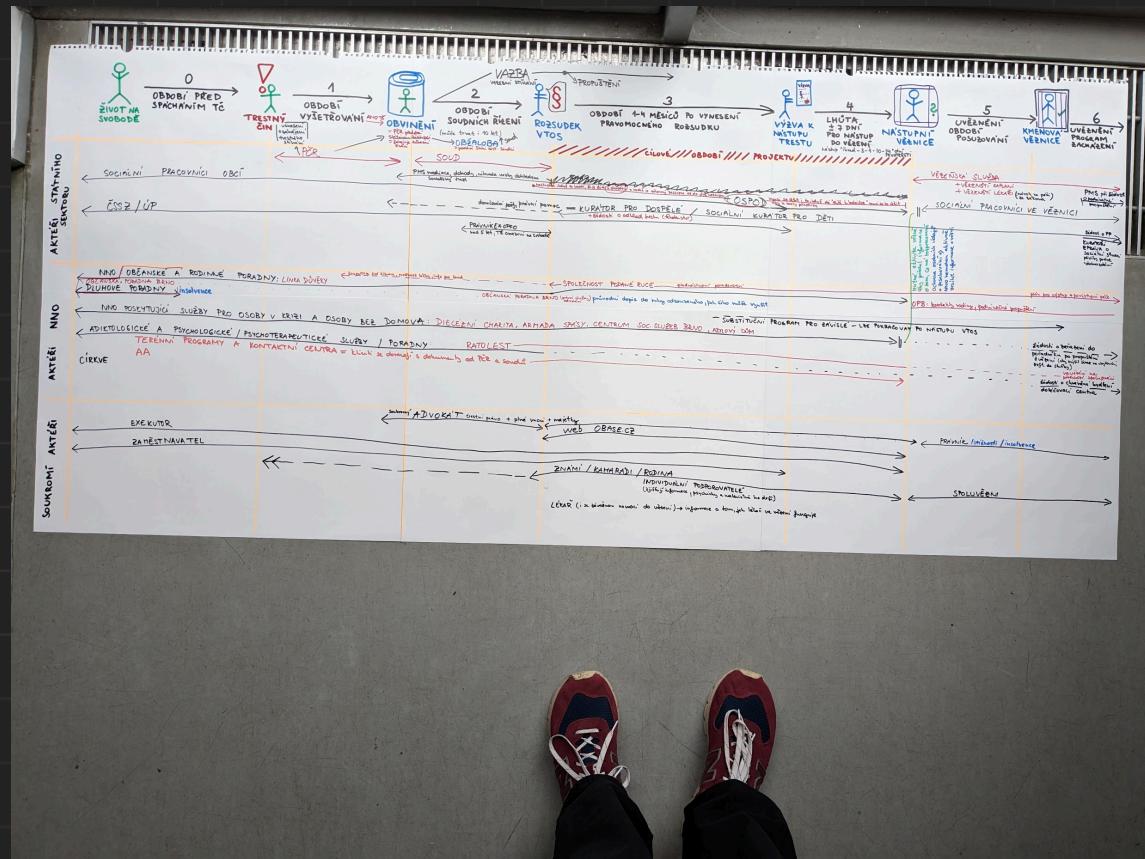
Designová výzva, kterou si tým položil zněla: *"Jak bychom mohli pomoci čerstvě odsouzněným prvotrestaným osobám aby pro ně moment nástupu do vězení měl co nejnižší následky pro jejich budoucnost?"*



Koncept letáku pro čerstvě odsouzené se základním info balíčkem



Koncept sebe-diagnostického dotazníku sady karet s jednotlivými tématy, které je třeba před nástupem řešit



Toto už není koncept ale detailní prototyp



PRÁCE NA DOMA

- Podívejte se na výzvu, kterou jste si dali dohromady
- Jste s ní spokojeni?
- Pokud ano, tak super
- Pokud ne, tak zkuste najít cesty pro její vylepšení
- Může pomoci reframing nebo **scamper** nebo **100 metod**
- A nebo prostě začněte znova – ještě jste neinvestovali tolik času a je lepší dobře vykročit než později litovat

PRÁCE NA DOMA

- Druhá ideační technika – víc detailů v osnově
- Společný brainwriting
- Mindmapy
- Skečování
- Storyboarding
- Cover story

✨ AI-ASISTOVANÁ IDEACE ✨

- Vyzkoušejte si klidně víc nástrojů – klidně free verze, to je celkem jedno – **experimentujte, zkoušejte co vám funguje**
- Bonus, ale velice doporučuju
 - Nechte stroje dělat to, v čem jsou dobrý
- Gen AI sice může "halucinovat", ale pro ideaci to nevadí
- Využijte té ukecanosti

PRÁCE NA DOMA

- Každý individuálně ať máte do příště k dispozici alespoň **2-3 koncepty** (když jich bude více, tak tím líp)
- Příště prosím – **přineste koncepty s sebou**(ať už digitálně či fyzicky)
- Pokud víte, že ne přijdete, zkuste je předat těm, kteří víte, že přijdou
- Budeme s nimi dále pracovat

DÍK! OTÁZKY?

