



ГБУ ДО КО «ОЦДОД ИМ.Ю.А.ГАГАРИНА»

Проблематизация

Где искать проблемы?

- ✓ СМИ/интернет
- ✓ Конкурсы
- ✓ Производство
- ✓ Опыт ребёнка



Работа с пользователем

Пользуемся разными данными: **первичными** и **вторичными**:

Где брать первичные данные:

Первичные	Вторичные
Наблюдение, опрос, фокус-группы, глубинное интервью	Статьи, научные работы и тд.



Работа с пользователем

1. Кластеризуем находки.
2. Составляем карту эмпатии.
3. Составляем карту пути пользователя.
4. Формулируем проблему.



Примеры карты эмпатии

Карта эмпатии (пример)



Пример карты пути пользователя

Ф 02 ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ WONDERFULL

Карта пути пользователя (CJM) Сценарий: Путь инстранныго туриста из аэропорта до гостиницы.



Кейс
Проектирование приложения для гостей города Москвы.

Заказчик Год
Mos.ru 2016-2017



Цель проекта для команды Wonderfull

Команда Wonderfull на этапе исследования изучала пользовательские сценарии гостей города Москвы. Мы провели больше 50 встреч с группами туристов для поиска ключевых проблем и персонажей. На базе исследований мы определяли задачи продукта и формировали продуктовую гипотезу.



Формулируем проблему

«Как мы можем помочь.....при том, что.....?»

- ✓ данные не выдуманные, а сформулированы по итогам исследования;
- ✓ данные не подстроены под существующее решение;
- ✓ всё основано на потребности пользователя, а не моей.

Важно отличать **Суждение** от **Факта**.

Факт – истинное событие, действительное происшествие или явление, существовавшее или существующее на самом деле.

Суждение – субъективное отношение к факту, комментарий по поводу факта.



Что считать за проблему?

1. Сфокусирована на противоречии.
2. Субъектна (понятно, кому «больно»).
3. Констатирует не только следствия.
4. Измерима (утверждается, как часто, как много, когда что-то происходит).
5. Точна.



Проблема сформулирована хорошо, если:

1. Определено, что не удовлетворяет, какой объект нужно создать или улучшить.
2. Обоснована актуальность этого изменения.
3. Обоснован перечень качеств, которым должен обладать создаваемый или совершенствуемый объект с точки зрения их необходимости и достаточности (конкретизировано, что требуется).



Выводы:

Точно сформулировать проблему, значит наполовину её решить.

Проблемы существуют независимо от того, осознают их люди или нет.

Проблема обнаруживает несоответствие между тем, «что есть» и тем, «как хотелось бы», но неизвестно, как устранить это несоответствие.

Ставя проблему, мы определяем объект, который хотим улучшить. Почему нам требуется это улучшить или создать? Кому это нужно? Без ответа на эти вопросы мы не можем утверждать, что проблема действительно существует, что она актуальна и её нужно решать.



Как выбрать одну проблему?

Алгоритм ранжирования проблемы:

1. Определить критерии оценки – по каким критериям будем выбирать проблему.
2. Определить оценочные шкалы по каждому критерию.
3. Оценить альтернативы по каждому критерию и сделать выбор.



Алгоритм ранжирования проблемы

1. Для каждого критерия установить коэффициент его важности (например 1-5).
2. Оценить каждую проблему по критериям.
3. Определить общую оценку каждой альтернативы.

(см.таблицу на следующем слайде)



Критерии	Коэффициент важности	Проблема 1	Проблема 2	Проблема 3
Потенциальная сложность реализации		Коэффициент важности	Коэффициент важности	Коэффициент важности
Актуальность		Коэффициент важности	Коэффициент важности	Коэффициент важности
Ресурсозатратность		Коэффициент важности	Коэффициент важности	Коэффициент важности
Интерес		Коэффициент важности	Коэффициент важности	Коэффициент важности
Суммарный балл		Сумма по строкам	Сумма по строкам	Сумма по строкам



Проблематизируя, ребёнок научится:

1. Самостоятельно работать с информацией, выявлять и формулировать наиболее актуальные проблемы.
2. Анализировать источники информации для конкретного проблемного поля, выявлять и формулировать проблемы, ранжировать их и выбирать наиболее актуальную.
3. Определять проблемную ситуацию и выявлять проблему.
4. Формулировать проблемы из определённых источников информации.
5. Ранжировать проблемы и выбирать наиболее актуальные.
6. Понимание ребёнком, что всё имеет свою причину: проектная деятельность не бесцельная трата ресурсов, а решение чьей-то конкретной боли.
7. Работать с информацией.
8. Работать с целевой аудиторией
9. Ёмко формулировать мысли.

