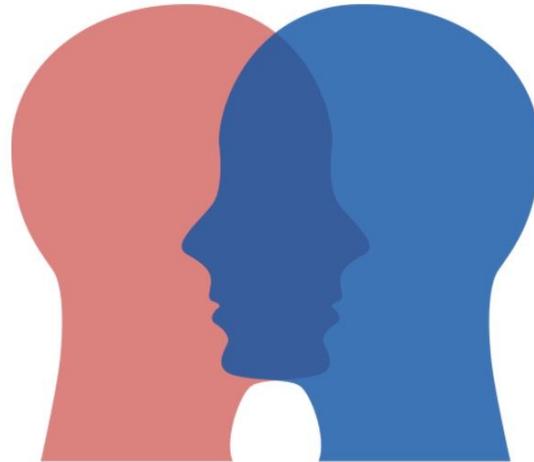


ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ И ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ



ДАВИД ТУГАНОВ



Эксперт в области цифровой трансформации
бизнеса, управления изменениями и
инновационному менеджменту

Директор ТОО “Нейроштурм”

Основатель лабораторий инноваций
TransforNation



www.SelfBS.ru



www.transforNation.kz



www.neirostorm.com

5900

человек прошли через
лабораторию

ГОСУДАРСТВО



**УМНЫЙ
ГОРОД**



**СЛЫШАЩЕЕ
ГОСУДАРСТВО**



**ЧЕЛОВЕКО-
ЦЕНТРИЧНОСТЬ**



**ВОВЛЕЧЕНИЕ
ГРАЖДАН**

БИЗНЕС



**ТРАНСФОРМАЦИЯ
КОМПАНИИ**



**ПОИСК
ИННОВАЦИЙ**



**УЛУЧШЕНИЕ
КЛИЕНТСКОГО
СЕРВИСА**



**СОЗДАНИЕ/
УЛУЧШЕНИЕ
ПРОДУКТА**

ОБЩЕСТВО



**ДИЗАЙН
МЫШЛЕНИЕ
ДЛЯ УЧИТЕЛЕЙ**



**ШКОЛА ДЕТСКОГО
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬС
ТВА**



**ДИЗАЙН
МЫШЛЕНИЕ ДЛЯ НПО
И ОБЩЕСТВЕННЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ**

НАШИ КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ



astana hub



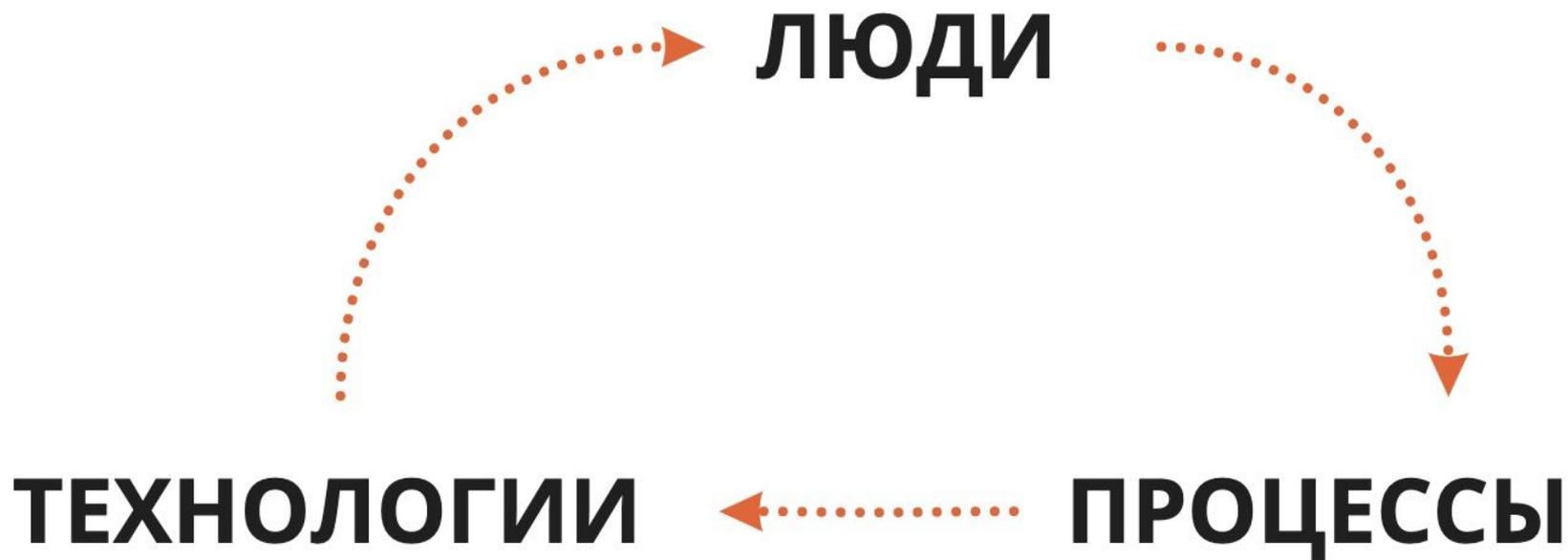
Акимат
Туркестанской
области



КазНАУ



RUN или **CHANGE**





Трансформация себя

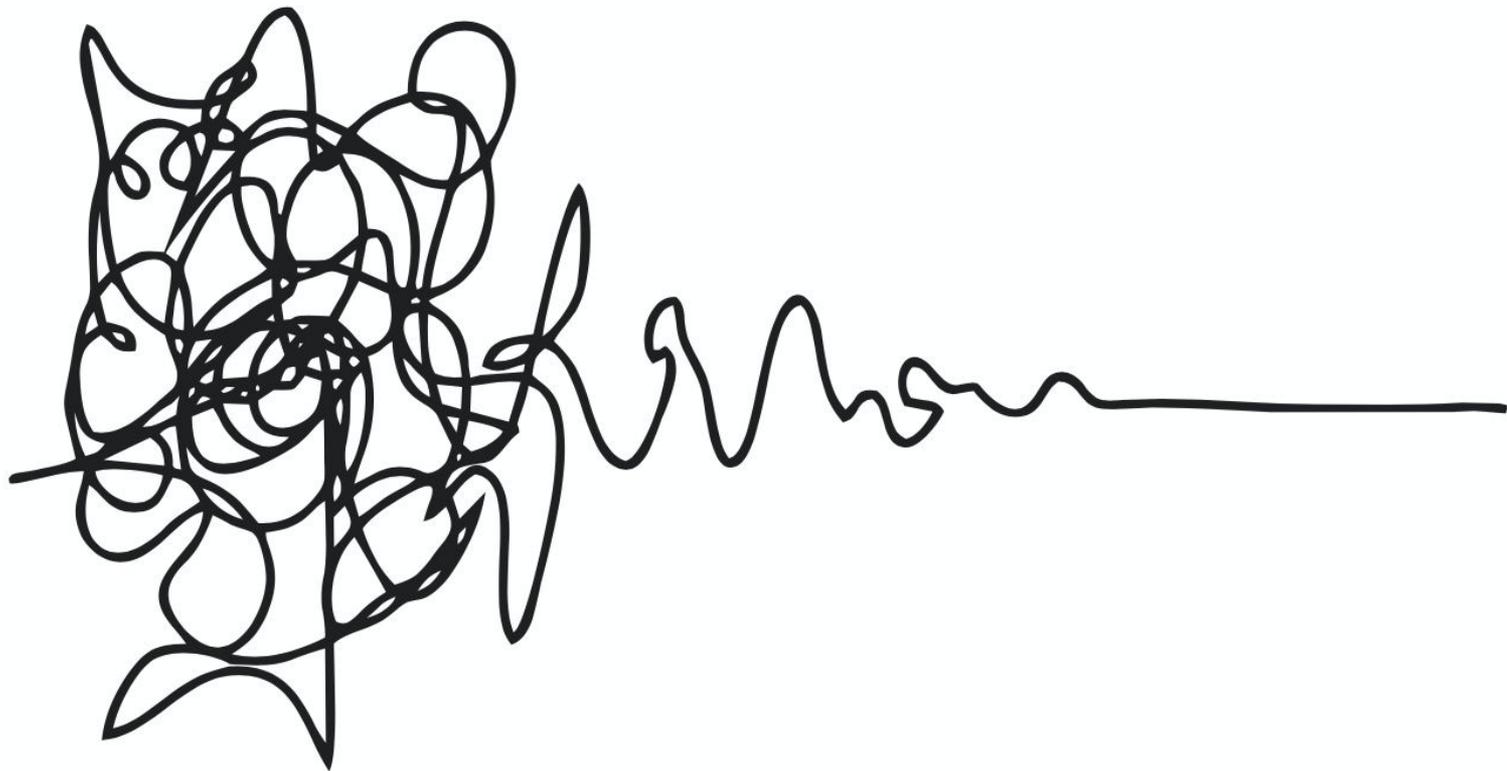


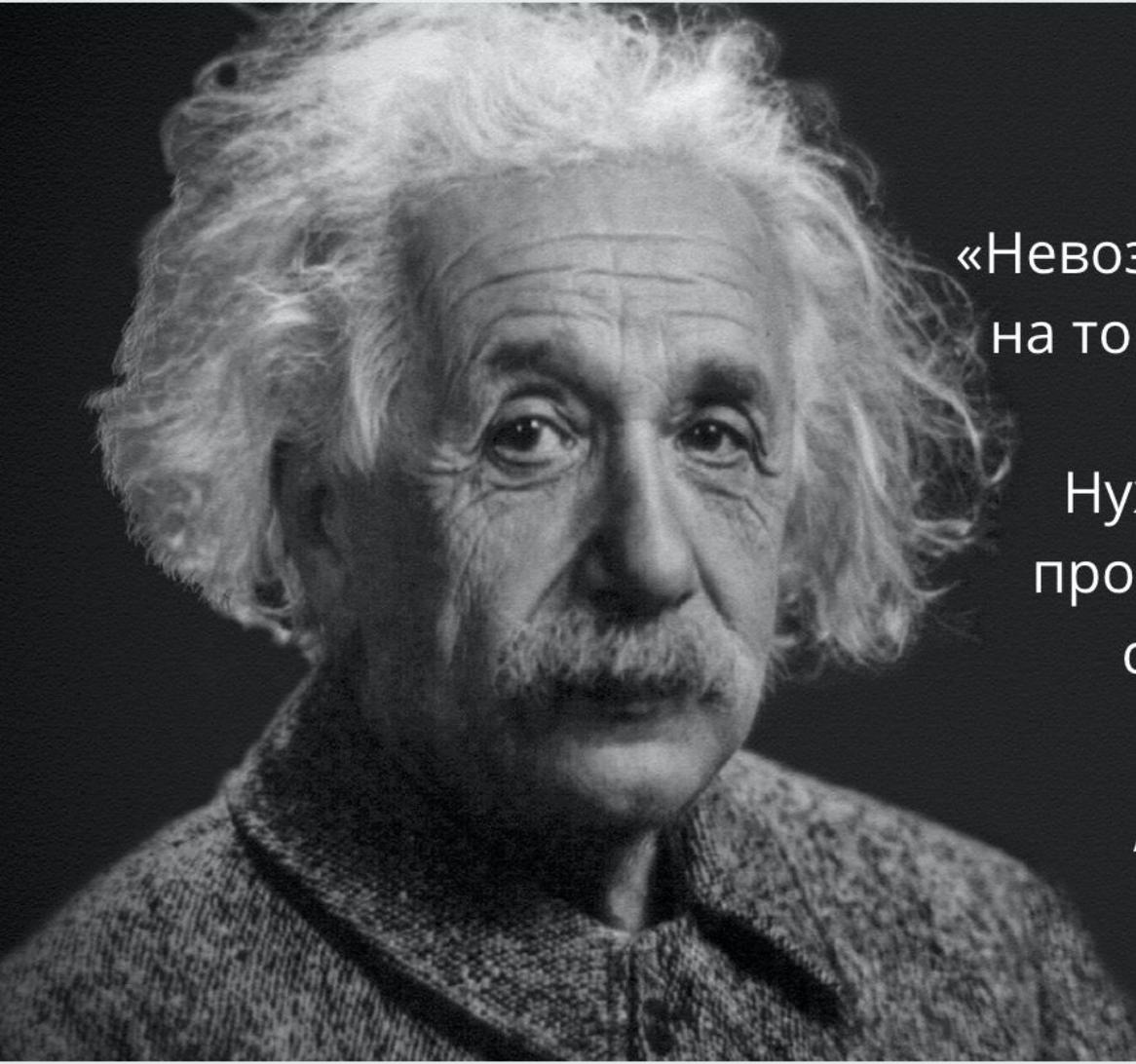
Трансформация команд



Трансформация организации

ПУТЬ ПОИСКА РЕШЕНИЯ





«Невозможно решить проблему
на том же уровне, на котором
она возникла.

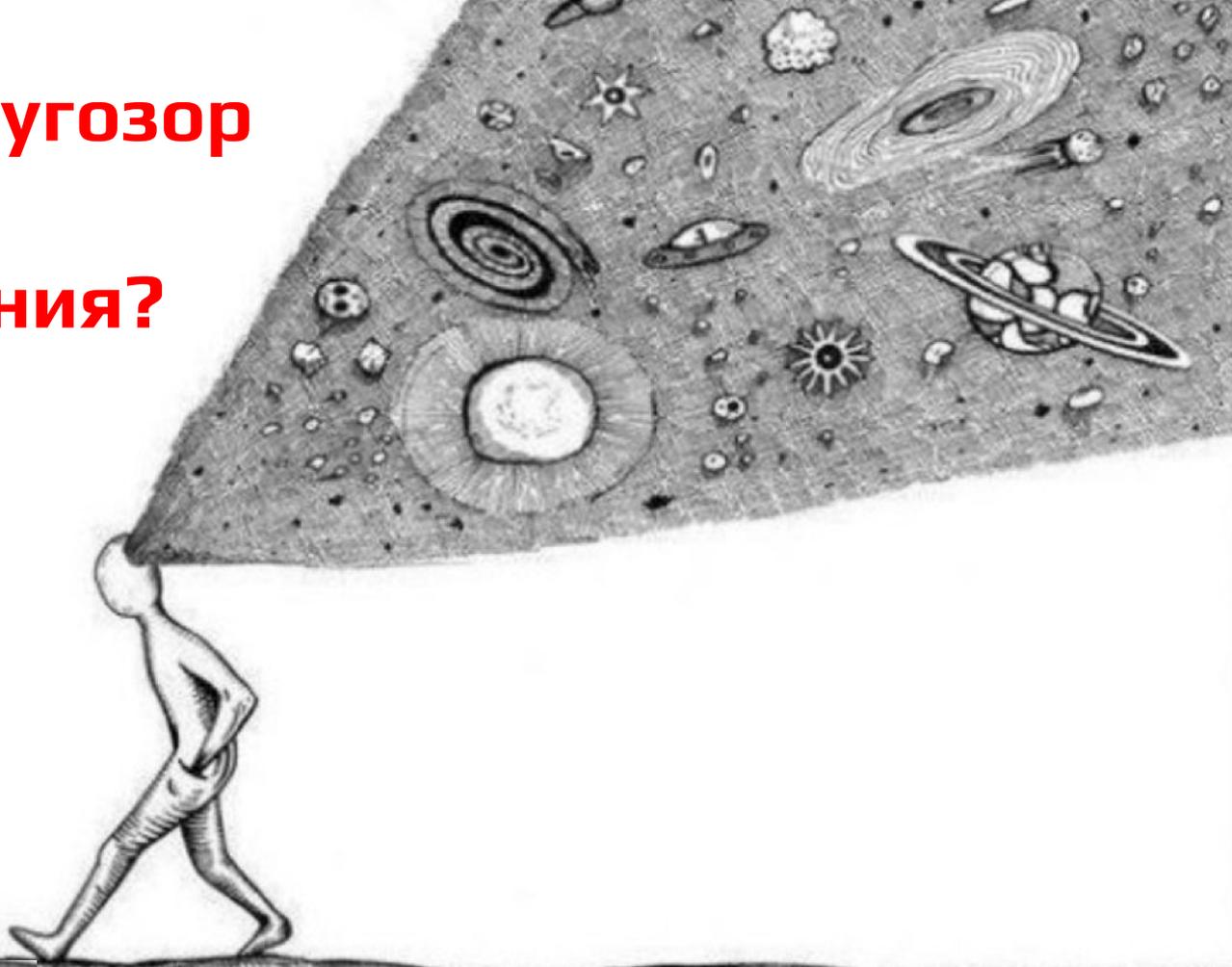
Нужно **стать выше** этой
проблемы, поднявшись на
следующий уровень

Альберт Эйнштейн

ПОЧЕМУ КЛАССИЧЕСКИЕ СОВЕЩАНИЯ НЕЭФФЕКТИВНЫ?



**Широкий Кругозор
или
Точка зрения?**



ГРУППОВОЕ МЫШЛЕНИЕ



ГРУППОВОЕ МЫШЛЕНИЕ



Групповое мышление — психологический феномен, возникающий в группе людей, внутри которой конформизм или желание социальной гармонии приводят к некорректному или нерациональному принятию решений

Стандартное (Совещание/Планерка/Митап)



- парадокс группового мышления
- давление авторитета
- боязнь сказать ошибочно
- не все обладают ораторским искусством
- много времени
- Пример 30 человек по 3 проблемы = 1 час

VS

Фасилитированное (Совещание/Планерка/Митап)



- идеи всех равны
- тихий штурм
- громкий штурм
- коллективный разум
- мультидисциплинарность
- вовлечение людей из-вне
- наглядно
- Пример 30 человек по 3 проблемы = 15 минут

ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ

ПОИСК инновационных **решений**

в условиях неопределённости,

фокусируясь на потребностях

людей и существующих

возможностях



Дизайн-мышление — это компетенция будущего. 79% руководителей считают дизайн-мышление важнейшим навыком, когда сталкиваются с нетривиальной проблемой

ЧЕЛОКОВЕЦЕНТРИЧНОСТЬ

ФОКУС НА ПОТРЕБНОСТИ
И ОЖИДАНИЯ ЛЮДЕЙ

НА ВСЕХ ЭТАПАХ

РАЗРАБОТКИ И
ВНЕДРЕНИЯ
РЕШЕНИЯ

ЧЕЛОВЕКО- ЦЕНТРИЧНОСТЬ

желательность клиентов

БИЗНЕС МЫШЛЕНИЕ

рыночная
жизнеспособность



ИННОВАЦИИ

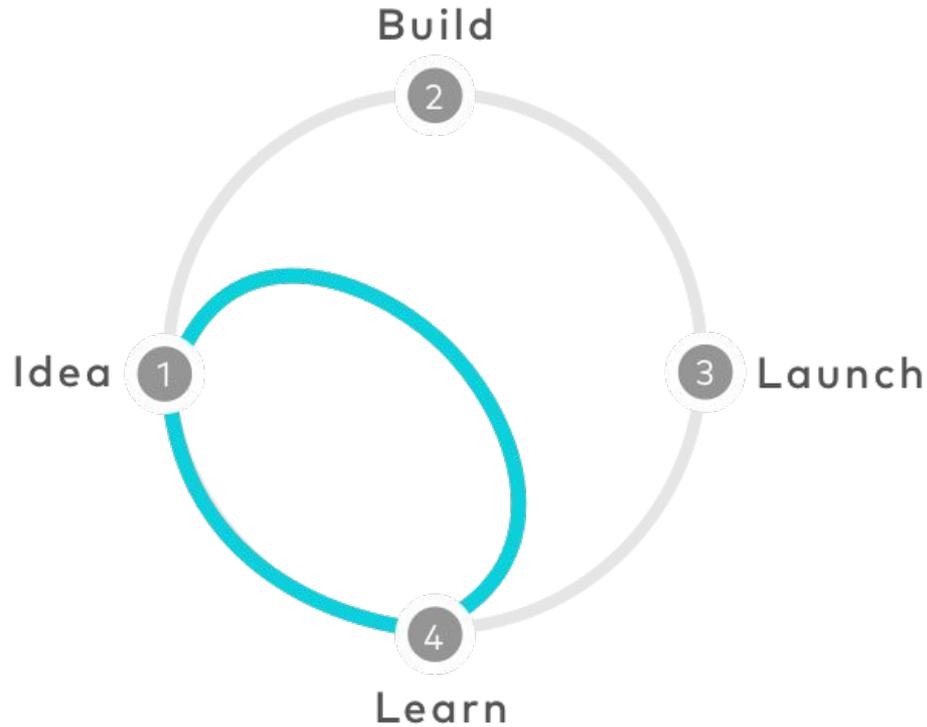
ИНЖЕНЕРНОЕ МЫШЛЕНИЕ

возможности
технологий

Кто использует дизайн-мышление



GOOGLE VENTURES 'DESIGN SPRINT'



ДЛЯ ЧЕГО ПРИМЕНЯЮТ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЕ

Скорость
разработки
продукта



Ориентация на
клиента,
пользователя,
человека



Минимизация
ошибок



КОГДА ГОВОРЯТ “МЫ ДЕЛАЕМ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЕ” ПОДРАЗУМЕВАЮТ

Воркшоп

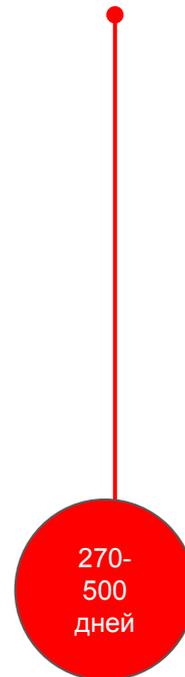
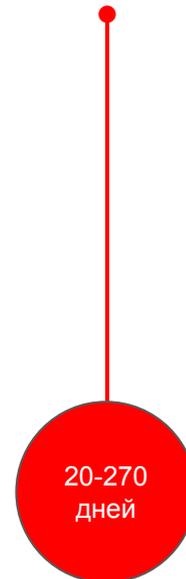
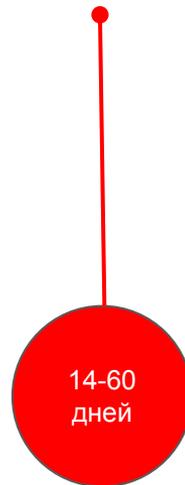
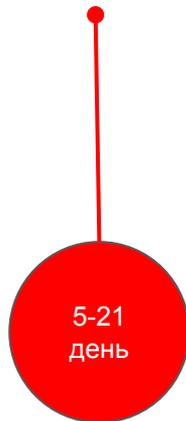
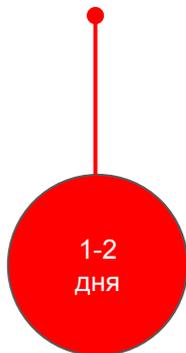
Семинар по
инструментам и
методологии

Фасилитация
поиска решения
рабочей группой

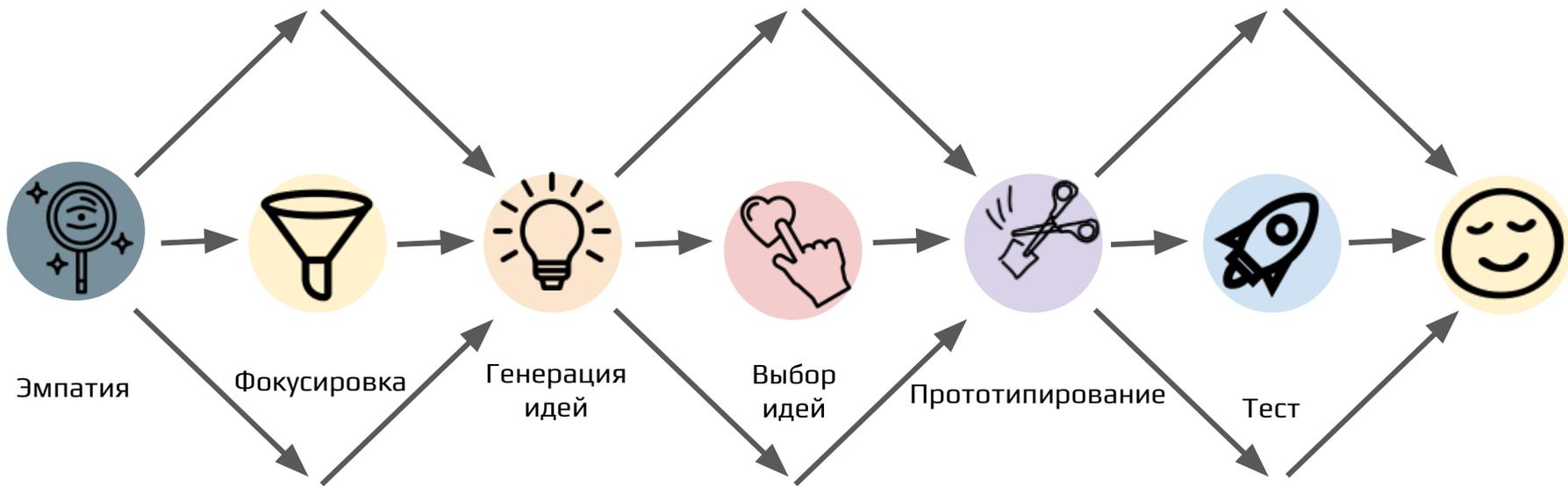
Исследование в
методологии дизайн-
мышления

Создание нового
продукта

Фасилитация
сдвига
культуры
организаций



ЭТАПЫ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ



КОМАНДА



однородная команда



разнообразная команда

ПРОСТРАНСТВА



КАБИНЕТ РУКОВОДСТВА



ОТКРЫТОЕ ПРОСТРАНСТВО

ПРОЦЕССЫ

ФАСИЛИТАТОР

Фасилитатор (англ. facilitate — упрощать) — это человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию.

Помогает участникам проекта сконцентрироваться на целях и правильно использовать инструменты проектирования.

Он способствует комфортной атмосфере и плодотворной работе.

Не имеет своего видения проекта.

Он обладает знанием и практическими навыками использования нужных в проекте инструментов.



Фасилитатор

ПРИМЕНЕНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

Отдел разработки,
продаж, клиентского
опыта



КЛИЕНТЫ

Полевые исследования

CustDev

CJM

Глубинные исследования

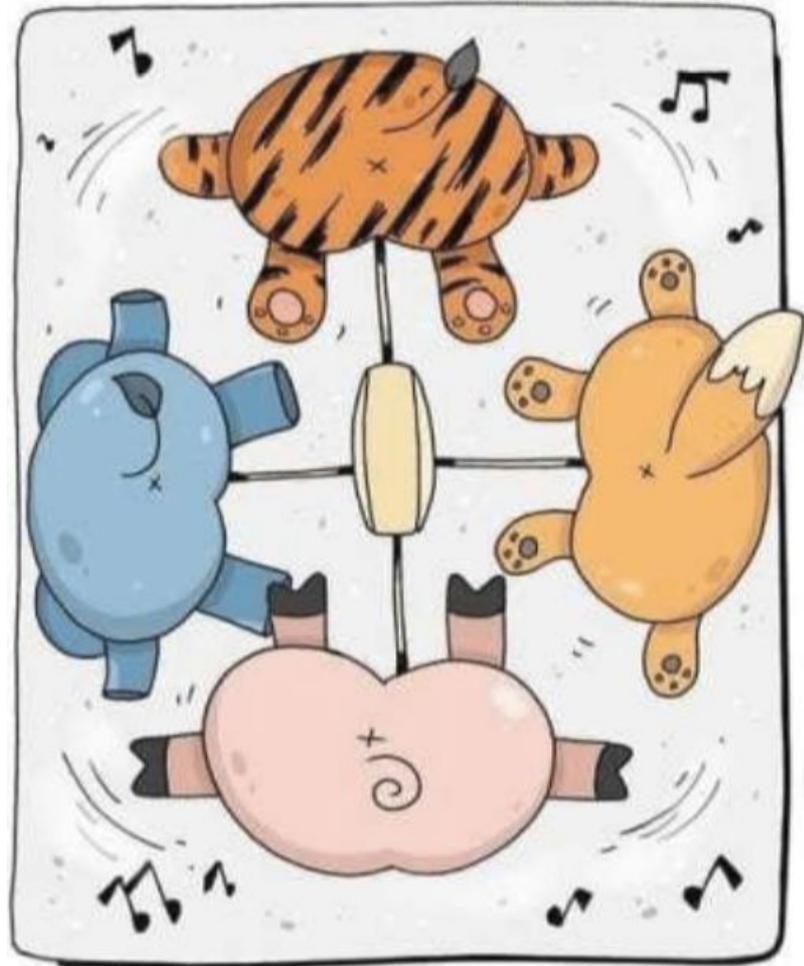
Интервью

Сессии сотворчества

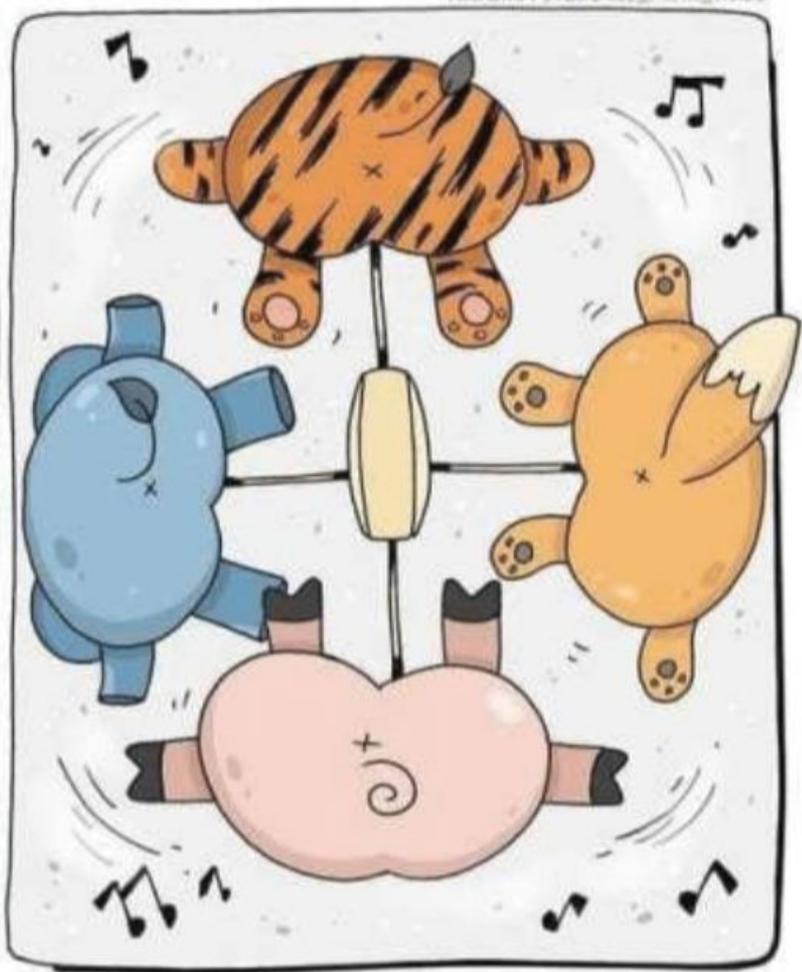
UX прототипирование

ГЛАЗАМИ ОРГАНИЗАЦИИ





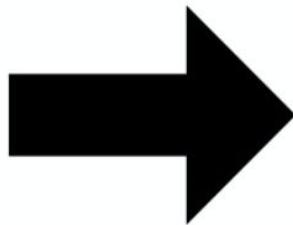
**ГЛАЗАМИ
КЛИЕНТА**



**СЧАСТЛИВЫЕ
СОТРУДНИКИ**



СОТРУДНИКИ



**СЧАСТЛИВЫЕ
КЛИЕНТЫ**



КЛИЕНТЫ

ПРИМЕНЕНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

КТО?



СОТРУДНИКИ

ДЛЯ ЧЕГО?

ПРИМЕНЕНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

HR отделы, внутренние
центры компетенций,
спец отделы



СОТРУДНИКИ



Полевые исследования

EmpDev

Глубинные исследования

Сессии сотворчества

EJM

Интервью

UX прототипирование



РОБАЕМЫ

РЕШЕНИЯ

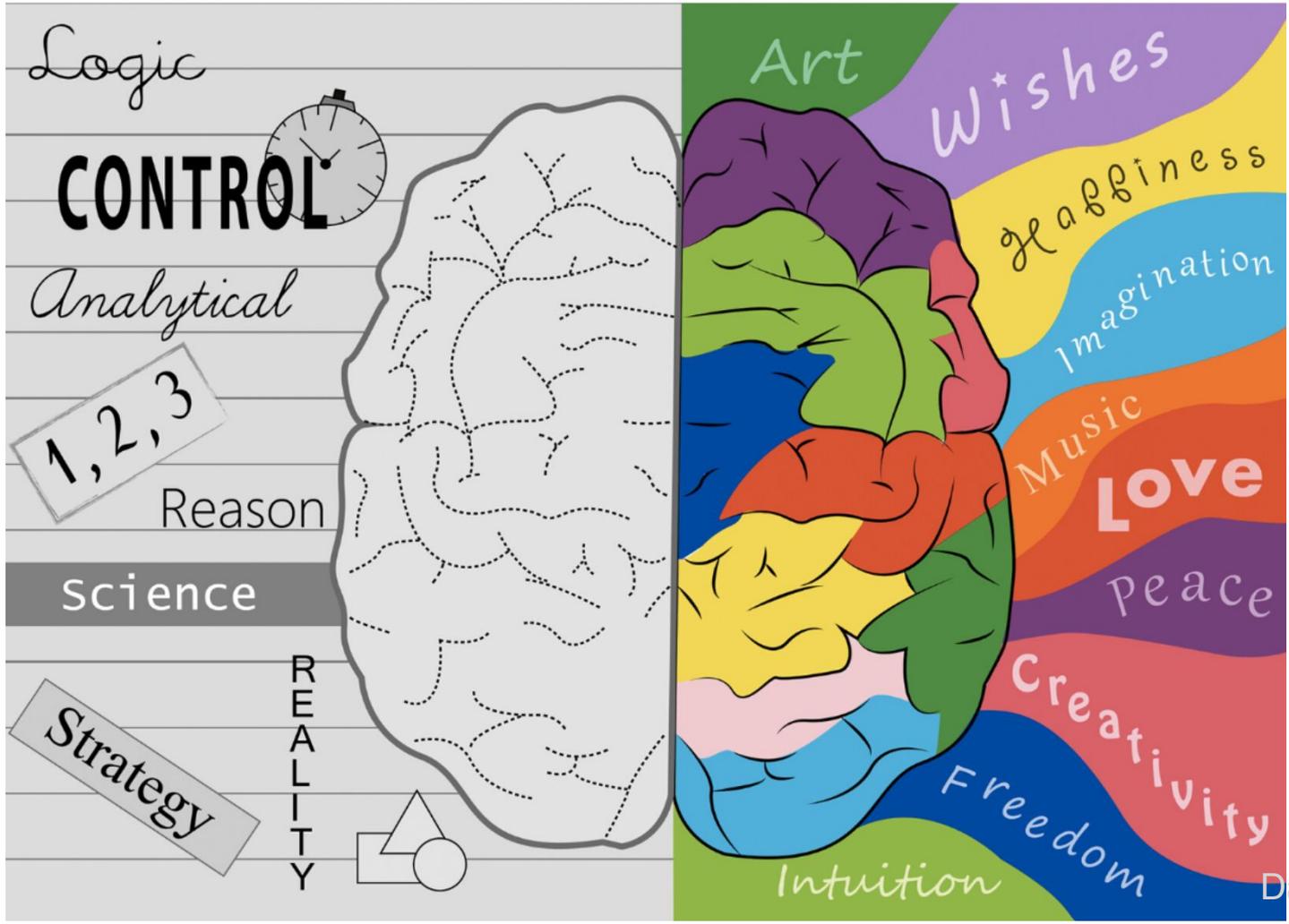
| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------------------------------------|---------------|------|------------------------------|-------------|-------------|--|---------------|-----------------------------|-----------|---------------|------------|-----------|
| <p>Healthy meal Fitness levels Stay positive</p> | <p>покупки</p> | | <p>КАИРАТ</p> | | <p>BI</p> | <p>Асем</p> | | <p>BI Group</p> | <p>МАКСИМ</p> | | <p>BI</p> | <p>КАИРАТ</p> | <p>МАХ</p> | <p>BI</p> |
| <p>Healthy meal Fitness levels Stay positive</p> | <p>Fitness покупки</p> | <p>компания BI - др. решения</p> | | | <p>МУЖСКОЙ ПОМЕДЛЕВ. НИК</p> | | <p>5-11</p> | <p>ПОМЕНАТЬ МЫШЛЕНИЕ НЕКОТОРЫХ СОТРУДНИКОВ</p> | | <p>Решение Создание</p> | | <p>КАИРАТ</p> | | |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| <p>СВЯТАНА</p> | | <p>BI</p> |
| | | <p>BI</p> |

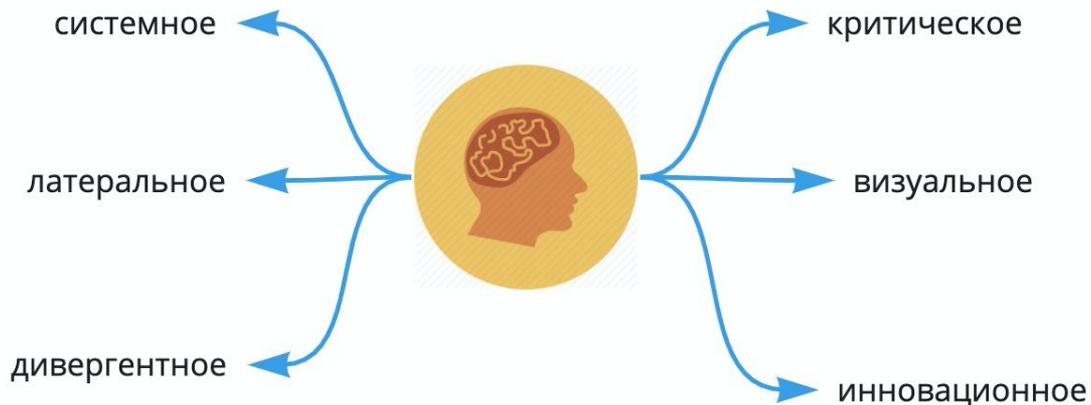
| | | |
|------------------|--|-----------|
| <p>АЛЕКСАНДР</p> | | <p>BI</p> |
| | | <p>BI</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------------|
| <p>ТАНСЫК</p> | | |
| <p>ПОМОЩЬ НА 10 КЗ. ФИЗИЧЕСКИ</p> | <p>ЧТОБЫ ПРИНИМЛА РЕШЕНИЕ О СВОЕВРЕМЕННОМ ИЛИ В. УБЕЖАЮЩЕ</p> | <p>SERVICE.</p> |

| | | |
|--------------|------------------|--|
| <p>ИМАНА</p> | | |
| | <p>EMOTIONAL</p> | |



ВИДЫ МЫШЛЕНИЯ ПРИ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИИ



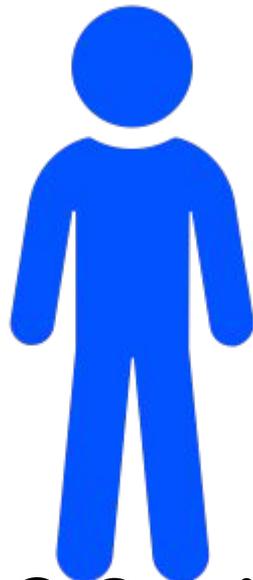
Дизайн-мышление это не вид мышления!

Это процесс (от глагола **Design**)

КОЛИЧЕСТВЕННОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ



10%

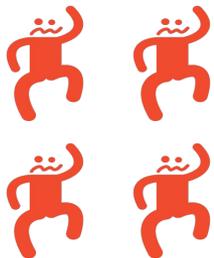


80%

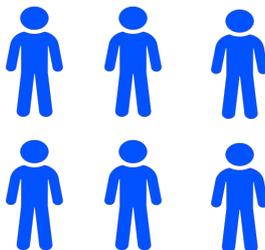


10%

ОТЛИЧИЯ



- активны
- токсичны
- критикуют
- вечно не довольны
- партизанят



- умеренно
активны/пассивны
- за рациональность

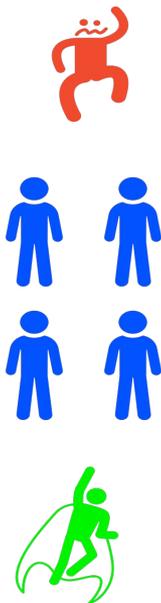


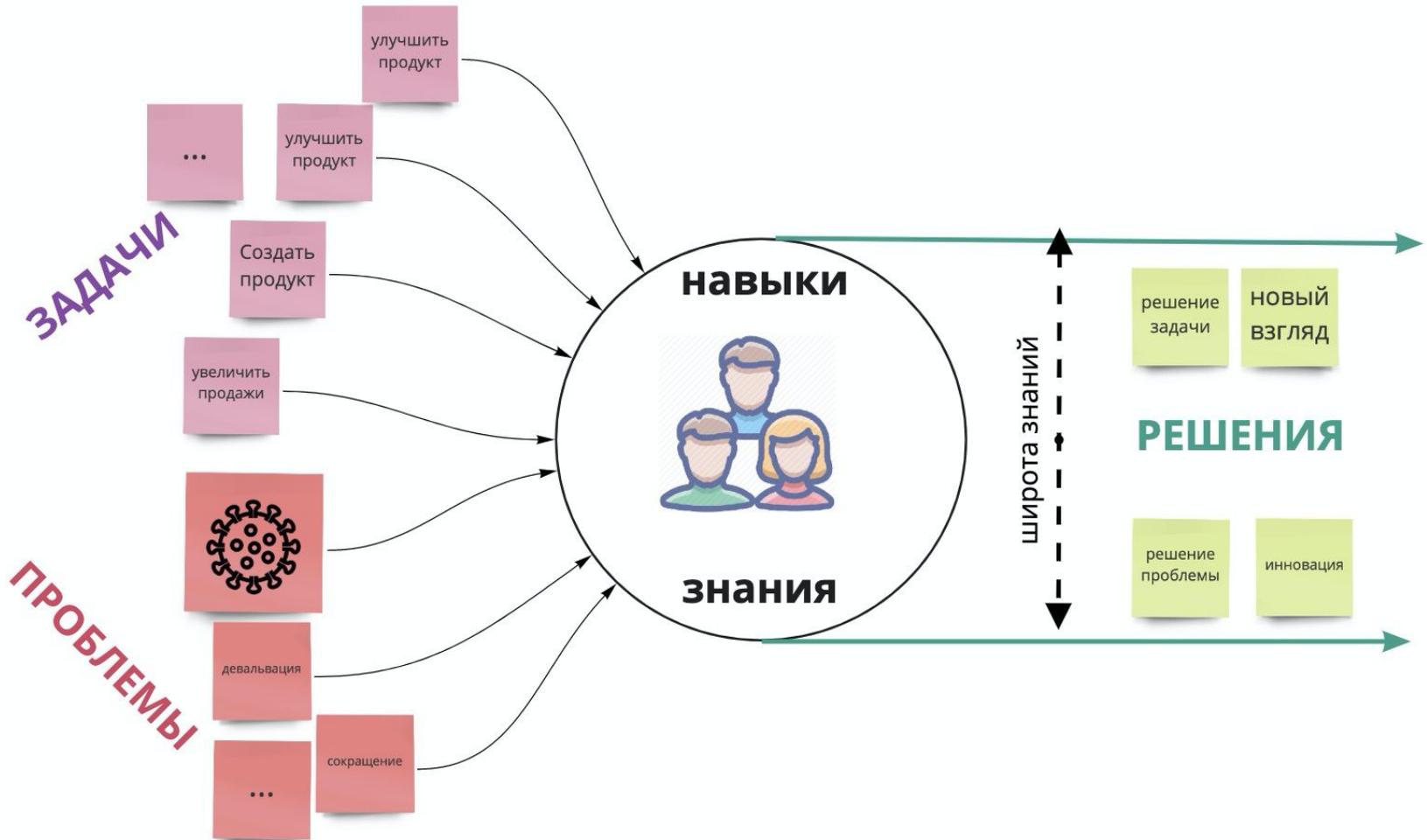
- активны
- генераторы идей
- актив компании
- фронтвики!



все группы- носители знаний и опыта!

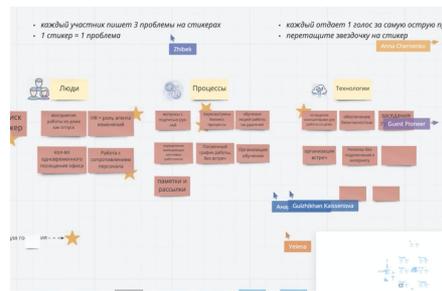
“СКРЫТЫЕ” ЗНАНИЯ





ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ В РАЗНЫХ ФОРМАТАХ

| Офлайн | Онлайн |
|--|--|
| Работа в физическом пространстве | Работа в виртуальном пространстве |
| Группа до 30 человек с разбивкой по 6-7 человек в подгруппы | Группа до 20 человек с разбивкой по 6-7 человек в подгруппы в виртуальных комнатах |
| Обучение ($\frac{1}{3}$ времени) и закрепление навыков ($\frac{3}{4}$ времени) от 8 до 16 часов (полные дни) | Обучение ($\frac{1}{3}$ времени) и закрепление навыков ($\frac{3}{4}$ времени) дробится по 3-4 часа в день в зависимости от выбора программы |
| Инструменты: стикеры, маркеры, ватманы | Инструменты: miro.com, zoom, whatsapp |
| Прототипы: физические/цифровые прототипы | Прототипы: цифровой |



Понимание

Понимание

Желание

Понимание

Желание

Знание

Понимание

Желание

Знание

Возможность

Понимание

Желание

Знание

Возможность

Закрепление

Понимание

Желание

Знание

Возможность

Закрепление

5

4

3

2

1

Понимание

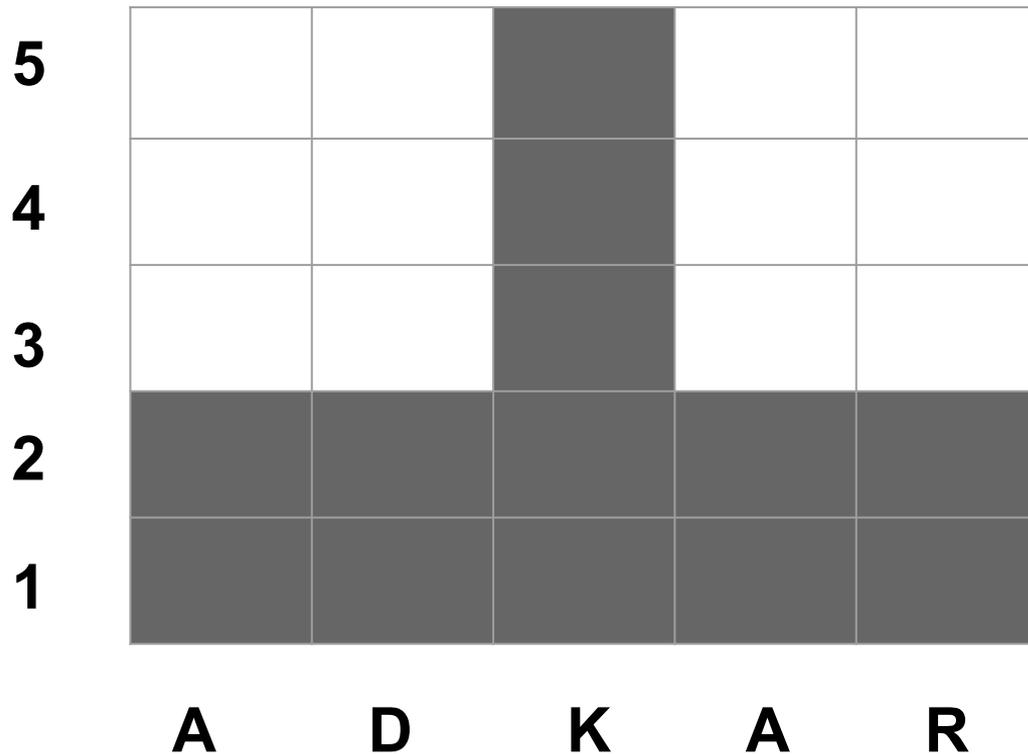
Желание

Знание

Возможность

Закрепление

Закрасьте соответствующий уровень



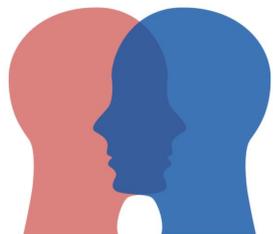
5

4

3

2

1



Понимание

Желание

Знание

Возможность

Закрепление

| Элемент | Определение |
|--------------------|--|
| Понимание | Понимание необходимости изменений |
| Желание | Желание участвовать в изменениях и поддерживать их |
| Знание | Знание как действовать по-новому |
| Возможность | Способность применять требуемые навыки и модели подведения |
| Закрепление | Закрепление для обеспечения устойчивости изменений |

ИНТЕГРАЦИЯ И СВЯЗЬ МЕТОДОЛОГИЙ

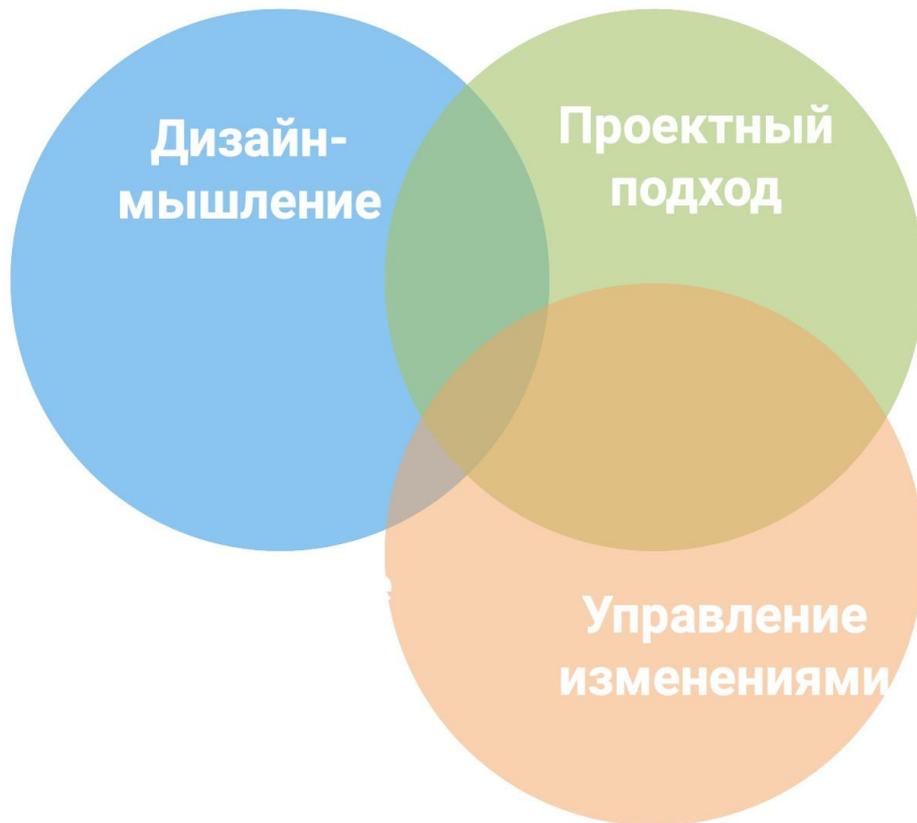


**Дизайн-
мышление**

ИНТЕГРАЦИЯ И СВЯЗЬ МЕТОДОЛОГИЙ



ИНТЕГРАЦИЯ И СВЯЗЬ МЕТОДОЛОГИЙ



ИНТЕГРАЦИЯ И СВЯЗЬ МЕТОДОЛОГИЙ



ИНТЕГРАЦИЯ И СВЯЗЬ МЕТОДОЛОГИЙ



ЗАДАЧИ СЕССИИ



- уточнить и приоритезировать проблемы;
- выявить причинно-следственную связь проблем;
- выработать предложения по решению проблем “снизу-вверх”;
- найти “скрытые знания” по оптимизации издержек



Что должно быть в конце дня:

- конкретные планы работ
- конкретные предложения системного характера
- ответственные лидеры

Что будет после сессии:

- презентация руководству 3 марта
- выделение полномочий и ресурсов ответственным лидерам
- работа в рабочих группах
- промежуточные контрольные точки
- подведение итогов (октябрь)



ИТОГИ СЕССИИ

- **118** человек
- Стена проблем: **> 100** точек роста
- Капнули “вширь”: **350** проблем, **350** решений
- Капнули в “глубь”: **17** проектных решений



ГРАФИК ПРОЕКТА



Сессия К2-К5

приоритизация задач
формирование решений
создание общей дорожной карты
создание рабочих органов (РГ, УК, РМО)



Работа рабочих групп

внедрение новых решений
работа по спринтам
промежуточная сверка результатов
корректирующие меры
обучение команд
сессии с клиентами, партнерами
тестирование гипотез
пилотные проекты



Сессия К2-К5

подведение итогов
разбор кейсов
награждение сотрудников, команд
формирование дальнейших планов на следующий период



февраль

апрель

май

июнь

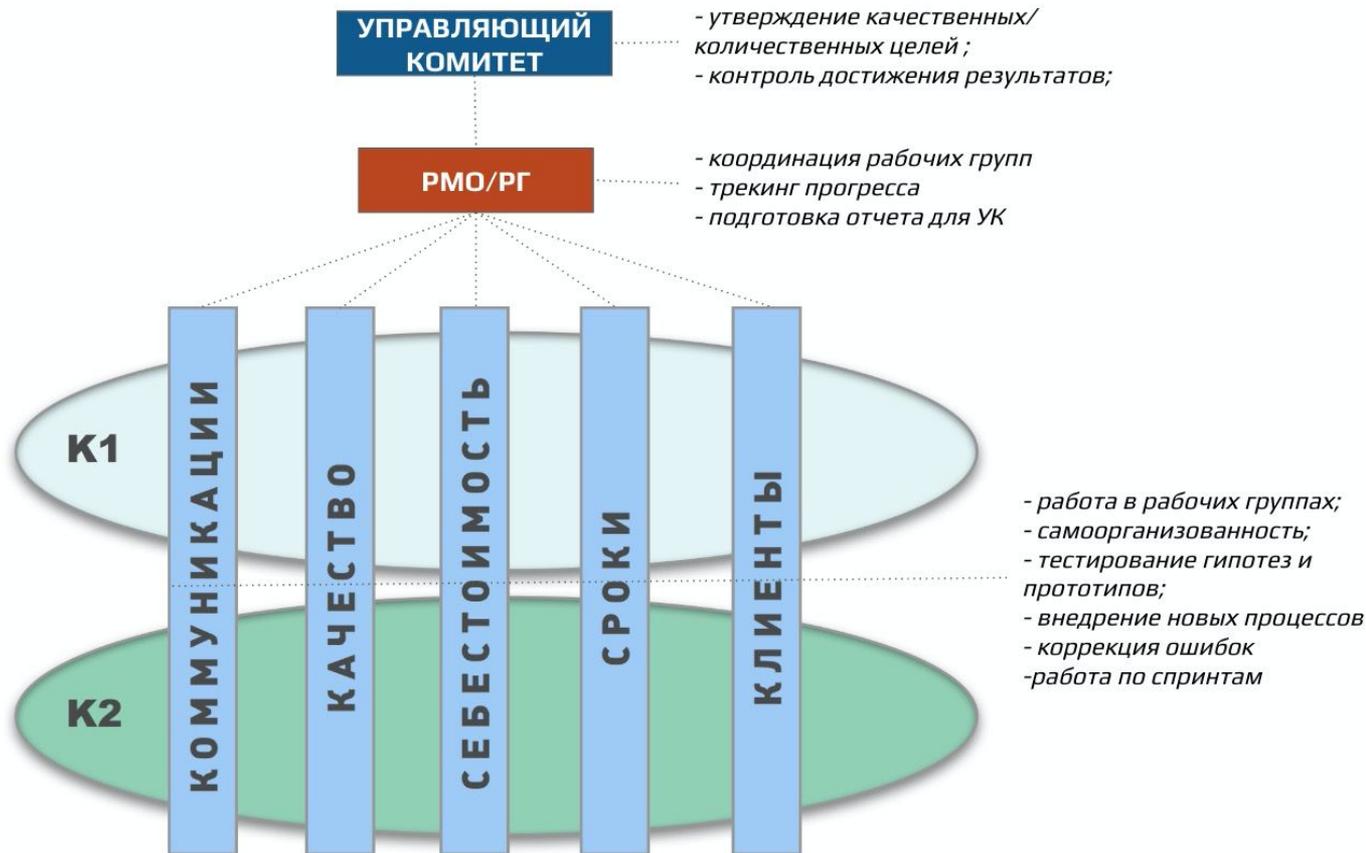
июль

август

сент

октябрь

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ





ПОЛИНАМЕР

ИМЕНАМИ

ЗНАКИ

ВОЗМОЖНО

ЗАКРЕПЛЕНЫ

МЕДИЦИНА

Медицина
научит +
научит лечить

Я пишу
проектацию
проект
из 10% годовых

НАПРАВЛЕНИЕ
ОП ИТОГА
ТУРА
Fort Boyard

ИЗ ПЕРВОГО
ИЗ ПЕРВОГО

ИНАКЕ
ПОЛИНАМЕР
2.10.10
ИЗ ПЕРВОГО

ТАКЖЕ
ЭМИТАМ

ИМЕНАМИ
ИМЕНАМИ

Один год
в месяц
ПРАВИЛА СЕР
ВАСИ

ВЫЙТИ
ПРИМЕР
ВУТ
ИЗ
СОВЕТ
КАМЕРЫ

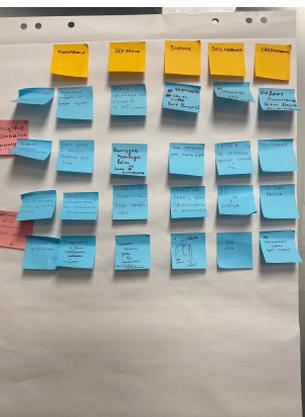
ОБЪЕКТ
СЕРВИС
СЕРВИС

ТЕМА
ИЗ ОБЪЕКТА
ПРОЦЕСС
ИЗ
ИЗ

ПРОЦЕСС

ИМЕНАМИ
ИМЕНАМИ





| Ситуация | Проблемы | Идеи/решения | Понимание <i>Мероприятия, задачи для формирования правильного понимания причин изменений</i> | Желание <i>Что нужно сделать чтоб была мотивация</i> | Знания <i>Какие знания нужны чтоб изменение реализовать</i> | Возможности <i>Какие ресурсы нужны для реализации изменения (Время, деньги, люди)</i> | Закрепление <i>Что нужно делать чтоб получить устойчивость. Закрепить успех</i> |
|----------|---|---|---|---|--|--|--|
| | Отсутствие трудовых ресурсов (каменщиков) | 1. Договор с ПУ (профессиональные техникумы, к практике на 2. Финансированием условием, что работать в т | 1. Увеличение затрат из-за поднятия | Предложение для обучающихся: 1. Работа во время обучения для возможности частично зарабатывать и частично погашать оплату за учебу. 2. Стабильная работа и ФОТ, психологическая | | | 1. Сохранение индикативных расценок (своей квалификации); 2. Увеличение своей квалификации (курсы, семинары, конференции и т.д.) 3. Закупка необходимого оборудования (инструменты, материалы) 4. Привлечение дополнительных ресурсов (люди, деньги) 5. Заключение договоров с поставщиками на выгодных условиях 6. Поиск новых рынков сбыта 7. Улучшение качества продукции 8. Внедрение новых технологий 9. Улучшение клиентского сервиса 10. Улучшение маркетинговых стратегий 11. Улучшение логистики 12. Улучшение производственных процессов 13. Улучшение управления персоналом 14. Улучшение системы контроля качества 15. Улучшение системы безопасности 16. Улучшение системы охраны окружающей среды 17. Улучшение системы документирования 18. Улучшение системы отчетности 19. Улучшение системы коммуникации 20. Улучшение системы управления рисками 21. Улучшение системы управления проектами 22. Улучшение системы управления финансами 23. Улучшение системы управления информацией 24. Улучшение системы управления репутацией 25. Улучшение системы управления инновациями 26. Улучшение системы управления талантами 27. Улучшение системы управления рисками 28. Улучшение системы управления проектами 29. Улучшение системы управления финансами 30. Улучшение системы управления информацией 31. Улучшение системы управления репутацией 32. Улучшение системы управления инновациями 33. Улучшение системы управления талантами |
| | | | | и качественнее выполнил объем работы, тем больше получил оплату. 5. Стипендия за результат отличный результат в учебе и работе. | | | завершить работы в срок. |
| | | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |
| | Название проблемы | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |
| | | Идея | | | | | |

ПРИМЕНЯЕМ ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЕ



ПРАВИЛА

1

Быть любопытным

2

Ошибаться

3

Принять “неопределенность”

4

Не критиковать

5

“Думать руками”

6

Обращаться на “Ты”

7

Не стесняться креативить

ПРИНЦИПЫ

Фокусируйтесь на человеке

1

Экспериментируйте

2

Обратная связь

3

Следуйте процессу

4

Оттачивайте точность

5

Меньше слов, больше дела

6

Вовлекайте

7

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ СЕССИИ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ



ЭМПАТИЯ:

- опрашиваем респондента(ов).
- определяем проблемную область.



ПРОБЛЕМЫ:

- **Тихий штурм:** Генерируем 5-10 причин боли на стикерах
- **Громкий Штурм:** Голосуем за самые острые боли
- **Фокусировка:** Формулируем боль в формате “Причина-Следствия”



РЕШЕНИЕ:

- **Тихий штурм:** Генерируем 5-10 решений на стикерах как решить определенную проблему
- **Громкий Штурм:** Голосуем за идеи
- **Фокусировка:** Группируем решения в матрице “Быстро-Эффективно”



ПРОТОТИПИРОВАНИЕ:

- Выбираем тип прототипа (бумажный, материальный, цифровой, сценка)
- Включаем в прототип описание персоны, проблематики и описываем само решение



ТЕСТИРОВАНИЕ:

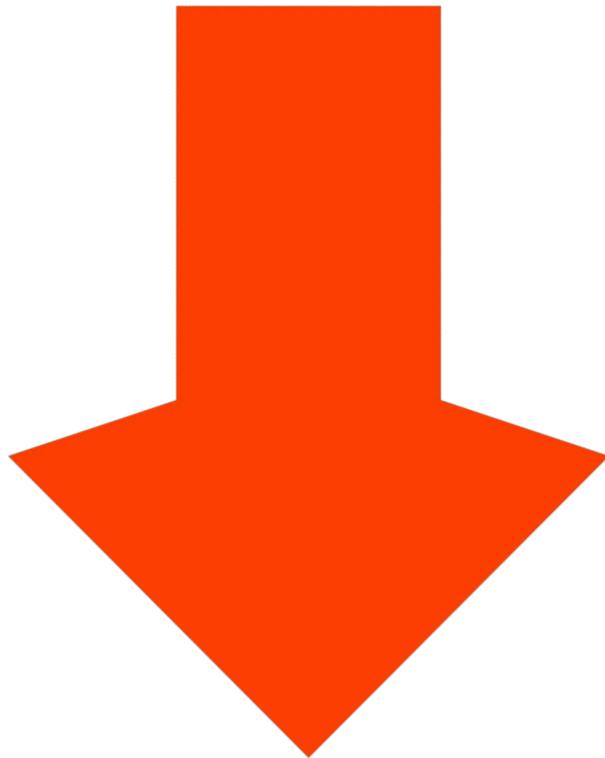
- Тестируем прототип
- Фиксируем обратную связь
- Улучшаем прототип



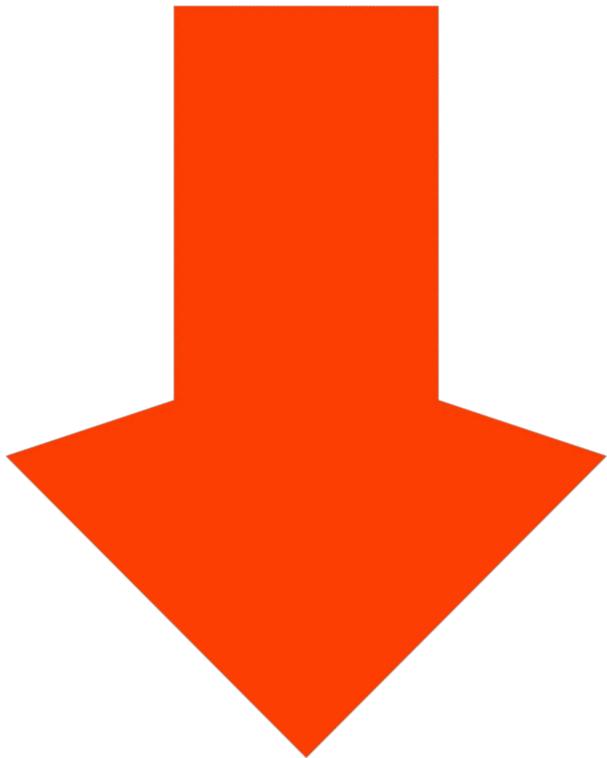
СТОРИТЕЛЛИНГ:

- Презентуем улучшенный прототип
- Делимся найденными инсайтами, рекомендациями от пользователей

КАК ЕСТЬ



КАК ДОЛЖНО БЫТЬ



ИЗМЕНИТЬ

МЫШЛЕНИЕ



ПРОЦЕСС



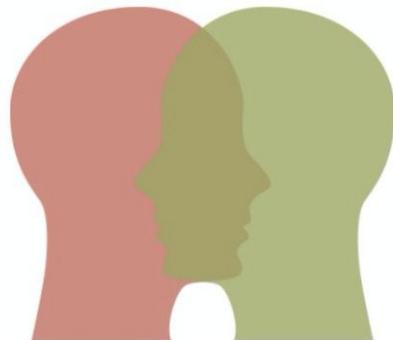
ПРОСТРАНСТВО



ВЫГОДЫ ОТ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ ДЛЯ HR



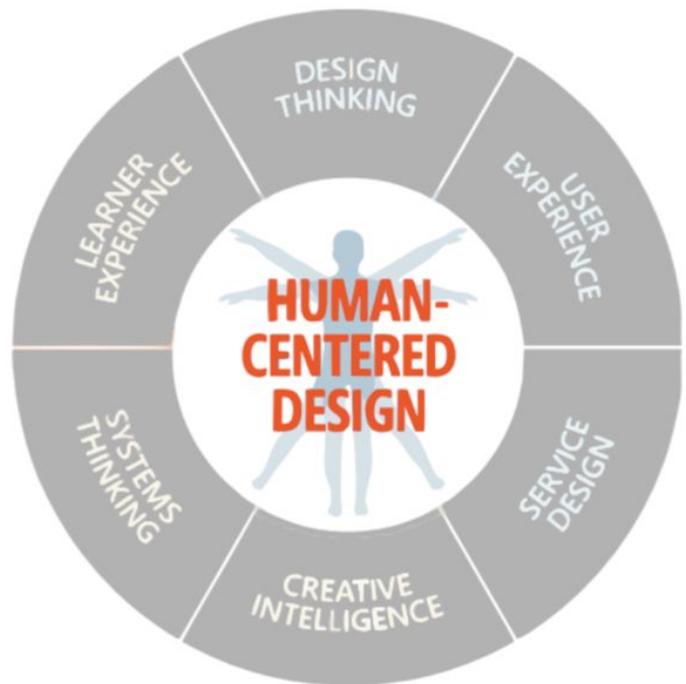
"Снизу-вверх"
+
"Сверху-вниз"



Эмпатия
Понимание



Культура
коллаборации



КОЛЛЕКТИВНЫЙ РАЗУМ

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВЕСЬ ПОТЕНЦИАЛ
СВОИХ СОТРУДНИКОВ, КЛИЕНТОВ
И ПАРТНЁРОВ ДЛЯ РОСТА

**КТО САМЫЙ
КРЕАТИВНЫЙ В
КОМПАНИИ?**

1. ЮРИСТ

2. МАРКЕТОЛОГ

3. ИТ СПЕЦИАЛИСТ

4. БУХГАЛТЕР

5. HR

1. ЮРИСТ

2. МАРКЕТОЛОГ

3. ИТ СПЕЦИАЛИСТ

4. БУХГАЛТЕР

5. HR

ПОШТОРМИМ?



david_tuganov



www.SelfBS.ru



www.transforNation.kz



www.neirostorm.com

НЕКОТОРЫЕ КЕЙСЫ

ПРОЦЕСС



Методология предполагает итеративный процесс, с прохождением 3 ключевых стадий в любом проекта создания или улучшения государственных услуг и сервисов для населения.

1. ПОНИМАТЬ ЖИТЕЛЕЙ

Узнавать, что действительно нужно и что важно людям



2. СОЗДАВАТЬ С ЖИТЕЛЯМИ

Привлекать конечных пользователей к созданию идей и решений



3. ТЕСТИРОВАТЬ С ЖИТЕЛЯМИ

Проверять в реальных условиях с реальными пользователями



Казахстанский чиновник рассказал, какие выводы сделал, пересев в инвалидную коляску

👁 15295 · 💬 24

25 ноября 2019, 04:38

ПОДЕЛИТЬСЯ

-  [Vkontakte](#)
-  [Facebook](#)
-  [Twitter](#)
-  [Одноклассники](#)
-  [Telegram](#)

ПОДПИСАТЬСЯ НА
КАНАЛ НОВОСТЕЙ
TENGRINEWS:

[Google News](#)

[Яндекс Новости](#)

[Яндекс Дзен](#)

[Новости](#)

[Новости Казахстана](#)



© facebook/ulan.tazhibaeв

Заместитель акима Туркестанской области Улан Тажибаев, который накануне вместе с акимом Туркестана Рашидом Аюповым сел в инвалидную коляску и **лично проверил** состояние улиц и тротуаров областного центра, рассказал на своей странице в



УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ И УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСОВ



ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЕ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ



Дизайн мышление для учителей



Школа предпринимательства для детей - > 5 стартапов



ОПТИМИЗАЦИЯ РАСХОДОВ И УЛУЧШЕНИЕ РАБОТЫ С ПАРТНЕРАМИ



СЕССИЯ СОТВОРЧЕСТВА С ПАРТНЕРАМИ ХОЛДИНГА



РЕШЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗАДАЧ И ПОИСК ИННОВАЦИОННЫХ РЕШЕНИЙ

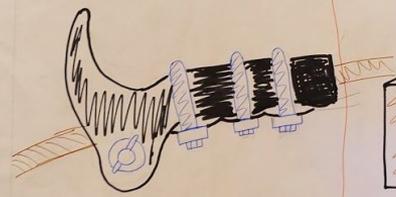


3 полноценных дня, воркшоп на 180 человек для ERG, где было найдено более 800 проблем, создано 16 проектов и 4 из них взяли для дальнейшей проработки в 2019 году, чтобы изучить детально и внедрить



DESIGN THINKING

1 Ситуация

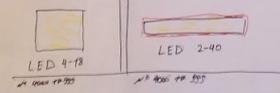
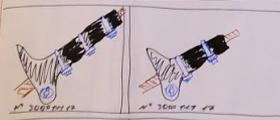


Зажим
НБ-2-6

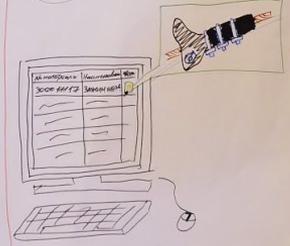
2 Проблема



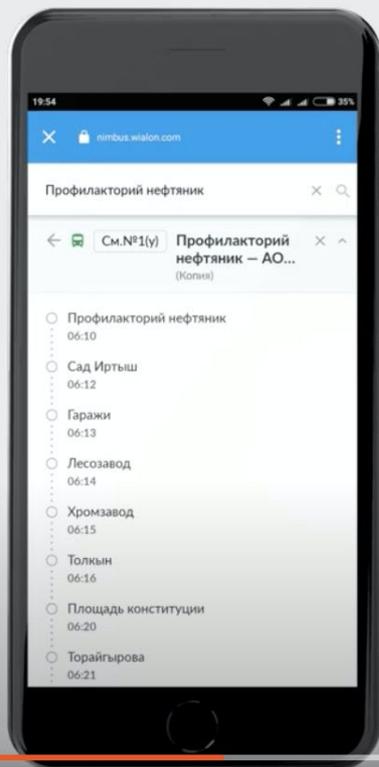
На складе
недостаточно
компонентов



3 Решение







- Найти маршрут по выбранной остановке
и просмотреть расписание автобуса

- Знать, на каком автобусе
можно добраться до работы



0:20 / 1:26

Сервис доступен в пилотном режиме пока только для сотрудников Казахстанского электролизного завода.



Сервис ERG Bus в Smart ERG

1,332 views • Sep 2, 2019



6



0



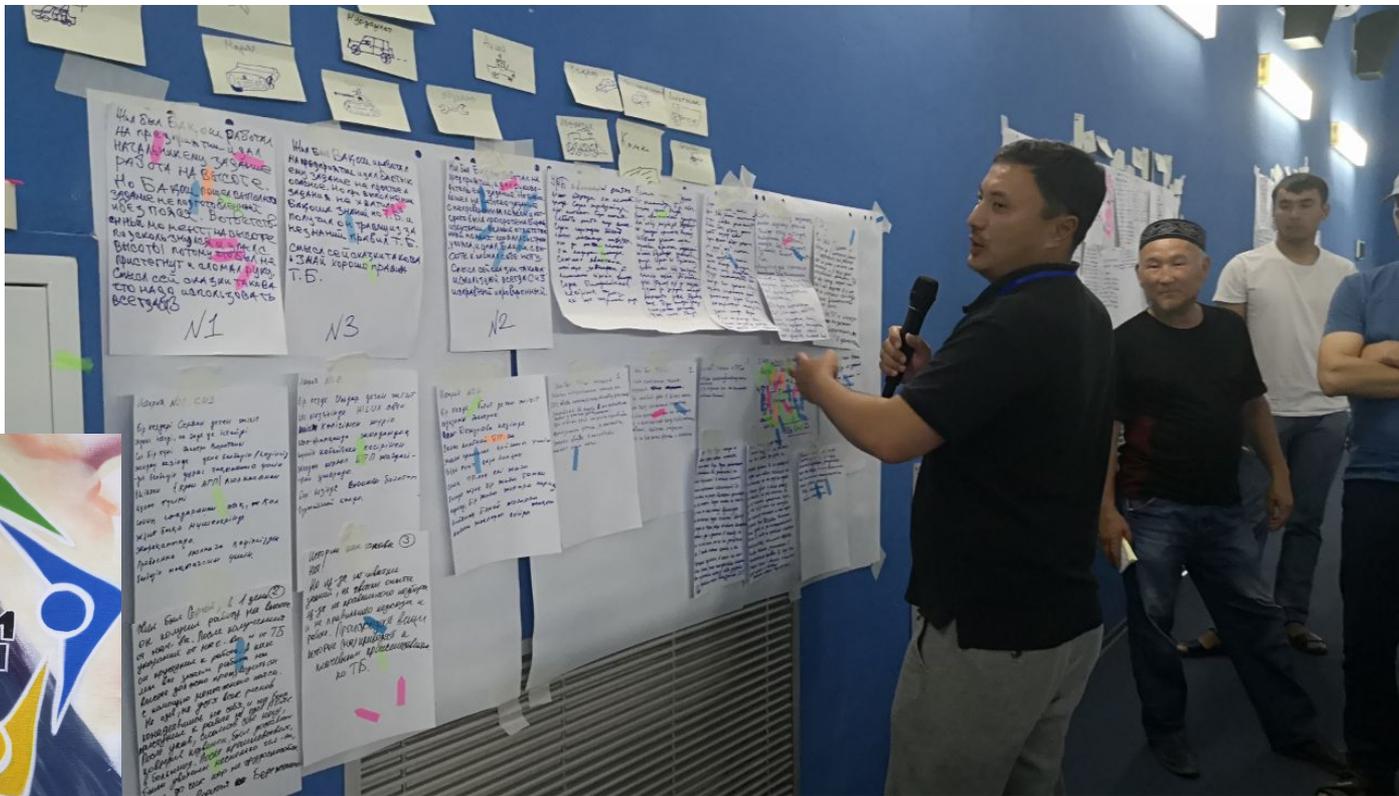
SHARE



SAVE



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ ТЪ НА ОПАСНОМ ПРОИЗВОДСТВЕ



СОТВОРЧЕСТВО 30 СТРАН



ОБСУЖДЕНИЕ СТРАТЕГИИ МОН ТИПО



ОФИС ТРАНСФОРМАЦИИ: ПОИСК БЛОКИРУЮЩИХ ФАКТОРОВ



Использование дизайн-мышления и принципов человеко-центричности для трансформации 11 отраслей “снизу-вверх”



Использование дизайн-мышления и принципов человеко-центричности для проектирования реформ

