

# Design thinking:

**Jak nabízet žádoucí a úspěšné služby nebo řešit komplexní problémy**

KISKED02

# Kdo jsme



**Ladislava Zbiejczuk Suchá**

Lektorka a garantka kurzu



**Lucie Kratochvílová**

Tutorka a technická pomoc



**Matěj Káninský**

Lektor a autor obsahu e-learningu

# CORE043 – jak uspět

## Ukončení: absolvování a aktivní participace

<b>#1</b>	<b>Workshop</b>	Online	Už se děje 🙌
<b>#2</b>	<b>Online kurz</b>	Online asynchronně	Dostupný od pondělí 21.10. Další moduly: 4.11., 18.11., 2.12.
<b>#3</b>	<b>Reflexe</b>	Online synchronně	Skupinky po 6 Přihlašování online Prosinec a leden

# Jak to dnes bude probíhat

9:00-9:30 Organizační věci, nalodění, KISK a design, pravidla a seznámení

9:30-10:00 Rozcvička: Dobré a špatné služby

10:00-10:20 Rozhovory (10+10 minut)

**10:20-10:30 Pauza**

10:30-11:00 Mapování cesty službou

10:40-10:50 Definování (Problémová místa a příležitosti)

10:50-11:10 Jak bychom mohli?

11:10-11:15 Ideace

11:15-11:30 Nasdílení nápadů a hlasování o nejlepším

**11:30-11:45 Pauza**

11:45-12:15 Tvorba řešení

12:15-13:00 Prezentace a zpětná vazba

13:00-14:00 Uzavření a rekapitulace

**Co si představíte, když se řekne**

**DESIGN?**

**Everyone designs who devises courses of action aimed at changing existing situations into preferred ones.**

**Herbert A. Simon**

Volný překlad:

Každý, kdo vymýšlí způsoby, jak zlepšit nějaký současný stav, je designer.

MUNI  
ARTS

**Designové myšlení**

# Příběh Douga Dietze a MRI



<https://www.youtube.com/watch?v=jajduxPD6H4>

[https://cs.wikipedia.org/wiki/Magnetick%C3%A1\\_rezonance#/media/Soubor:3TMRI.jpg](https://cs.wikipedia.org/wiki/Magnetick%C3%A1_rezonance#/media/Soubor:3TMRI.jpg)

<https://www.gehealthcare.com/products/accessories-and-supplies/adventure-series-for-mr>



# Our **BIG** challenge

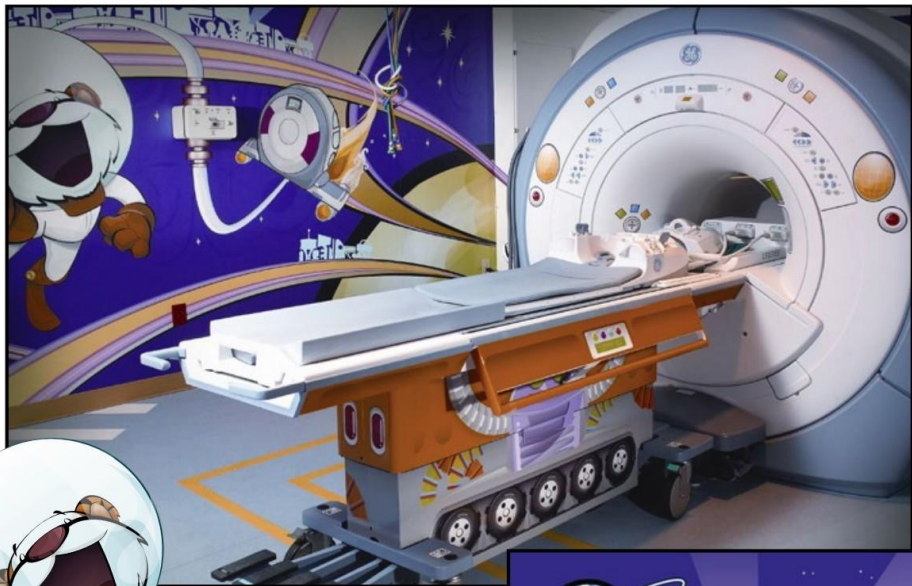
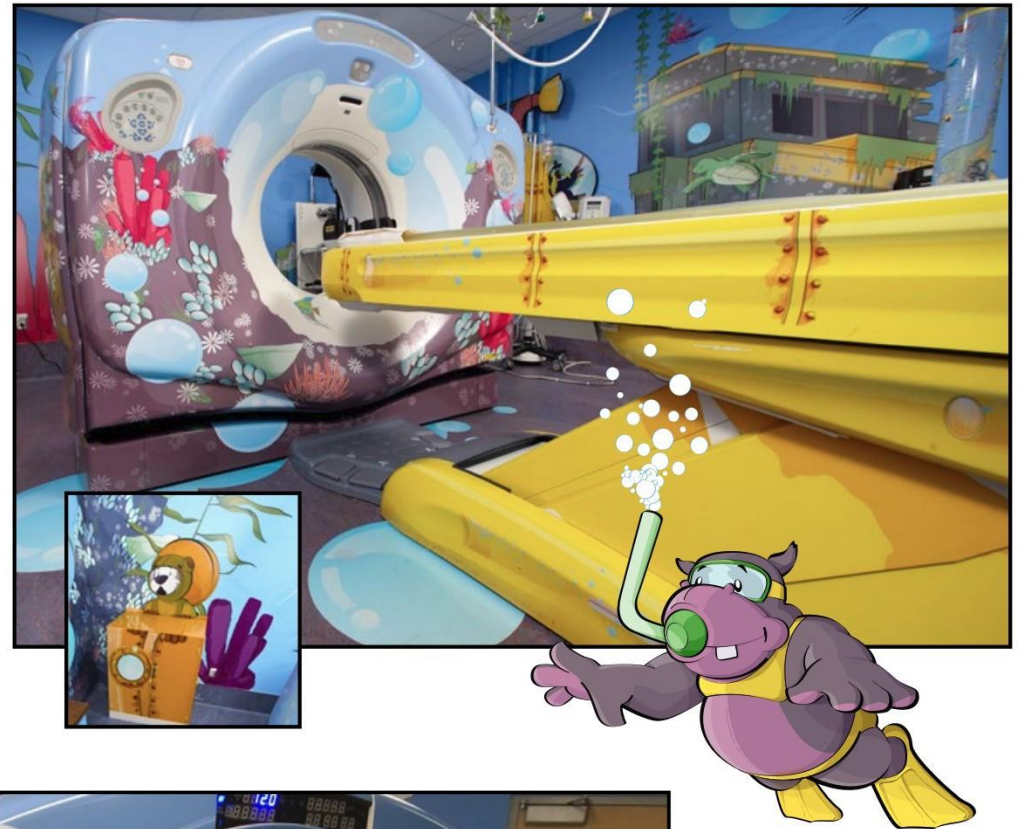


Diagnostic equipment has fueled much of the advance in medicine in the 20th century by letting us see inside the body noninvasively, but it still sits in **white, sterile, fluorescent** rooms that **smell like a medicine cabinet**. The equipment is **far from friendly** and, in most exams, you have to **lie very still for 30-45 minutes, alone**, while the medical technologist leaves the room and you fight your **claustrophobia**.

Patient Anxiety Curve







<https://www.gehealthcare.com/products/accessories-and-supplies/adventure-series-for-mr>

# Výsledek

- Množství pacientů, kteří potřebovali sedativa se dramaticky snížilo
- Zvýšilo se množství pacientů, kteří mohli projít vyšetřením
- Spokojenost pacientů se zvýšila o **90%**
- Po magnetické rezonanci se 6letá holčička zeptala své maminky, jestli zítra může přijít znovu

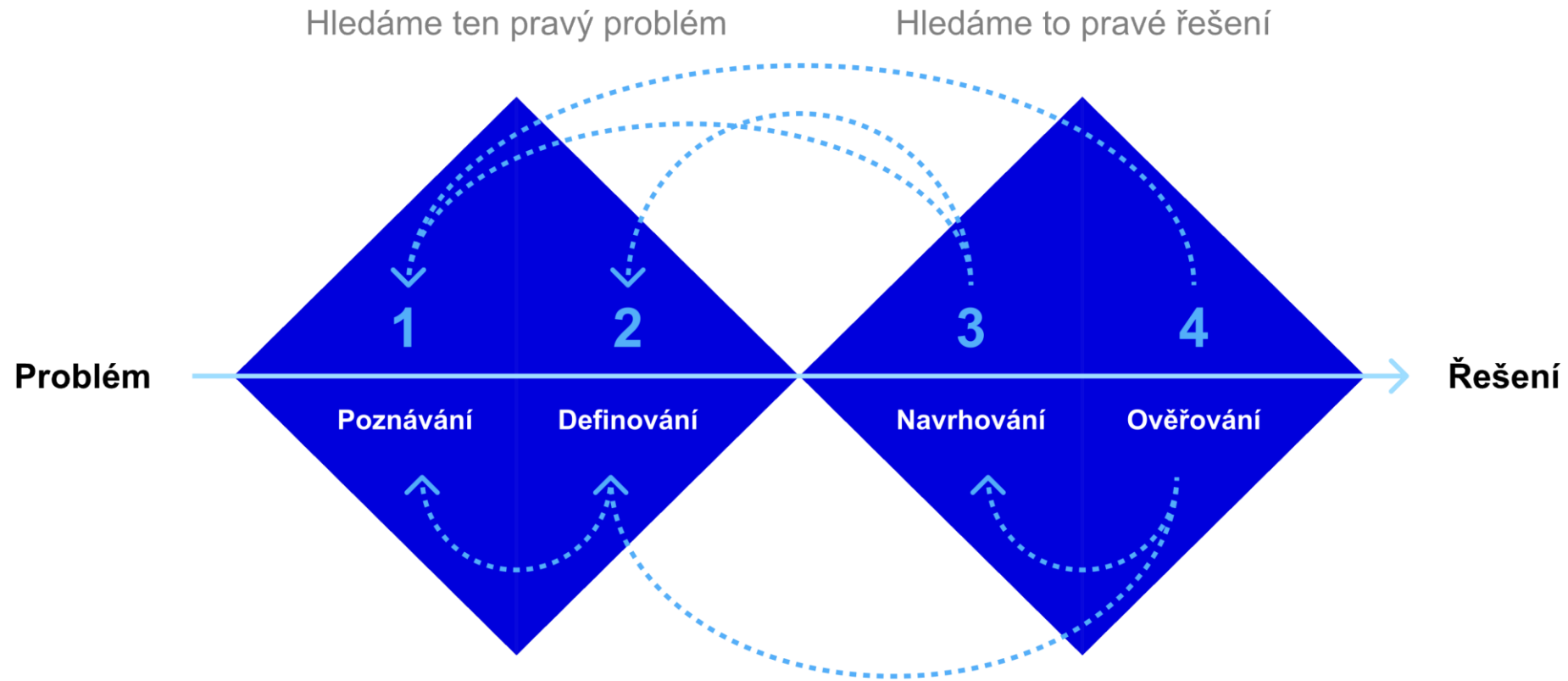
# Jak to, že to fungovalo?

- **Poznání, že já nejsem uživatel**
- **Redefinování problému**
- **Navrhování spousty nápadů, jak problém vyřešit**
- **Ověřování, co funguje**
- **Iterace návrhu**

# Proces designového myšlení



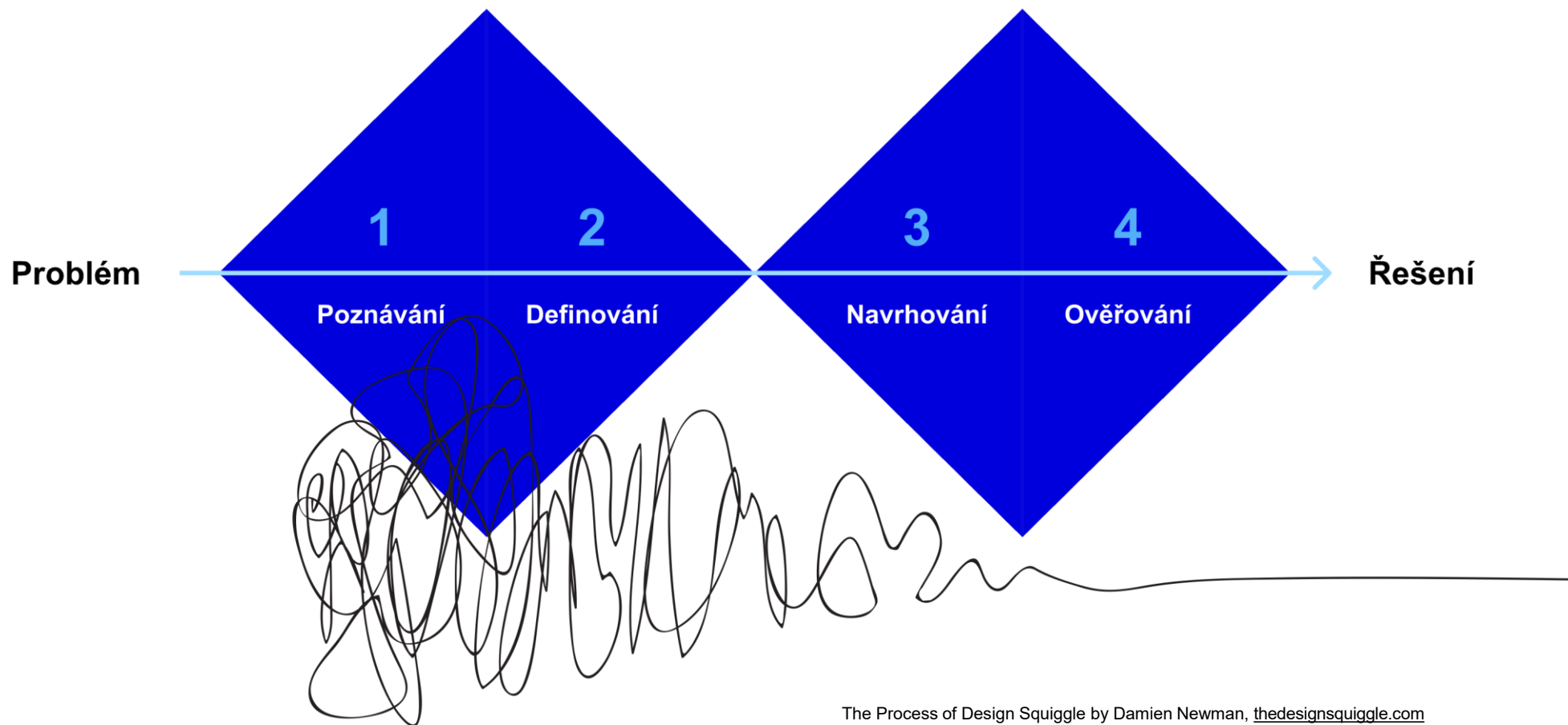
# Proces designového myšlení je ITERATIVNÍ



# Proces designového myšlení je...

Hledáme ten pravý problém

Hledáme to pravé řešení





# Designové myšlení je také nastavení mysli

- Všímatost k a uvědomění si procesu
- Zaměření na člověka (human-centredness)
- Spolupráce v multidisciplinárních týmech
- Příklon k akci
- Ochota experimentovat a učit se z chyb
- Tvůrčí sebedůvěra
- Touha něco změnit

**Designové myšlení je specifické nastavení mysli a zároveň proces pro kreativní řešení zapeklitých problémů.**

# Zapeklité problémy



Horst Rittel (1930-1990), Teoretik designu, Ulm School of Design Germany, University of California  
<https://designabilities.wordpress.com/2020/07/14/wicked-problems-mehr-denn-je-gedanken-zu-horst-rittel/>

- Neexistuje definitivní jednoznačná formulace zapeklitého problému
- Řešení zapeklitých problémů nemá výstup pravda/nepravda ale spíše dostatečně dobré/špatné
- U řešení není jasné pravidlo, kdy můžeme skončit

# Zapeklité problémy, příklady

- jak připravit město na klimatické změny
- jak umožnit co největšímu počtu lidí zůstat doma i v seniorském věku
- jak zajistit mládeži bezpečný prostor ve městě
- jak snížit trestnou činnost
- jak řešit dětskou obezitu
  
- jak se lépe cítit ve škole / v práci
- jak si vybrat kariéru
- jak bych mohl/a....

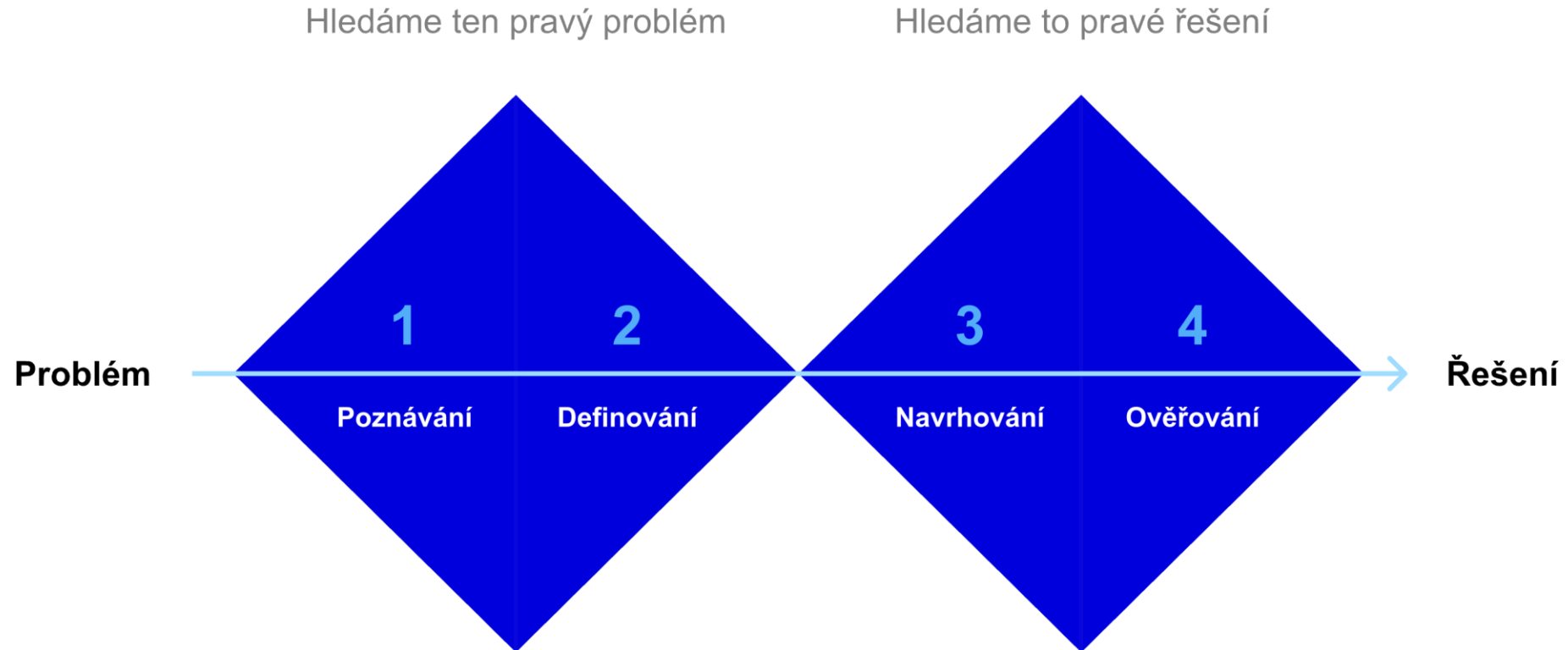
MUNI  
ARTS

**Workshop**

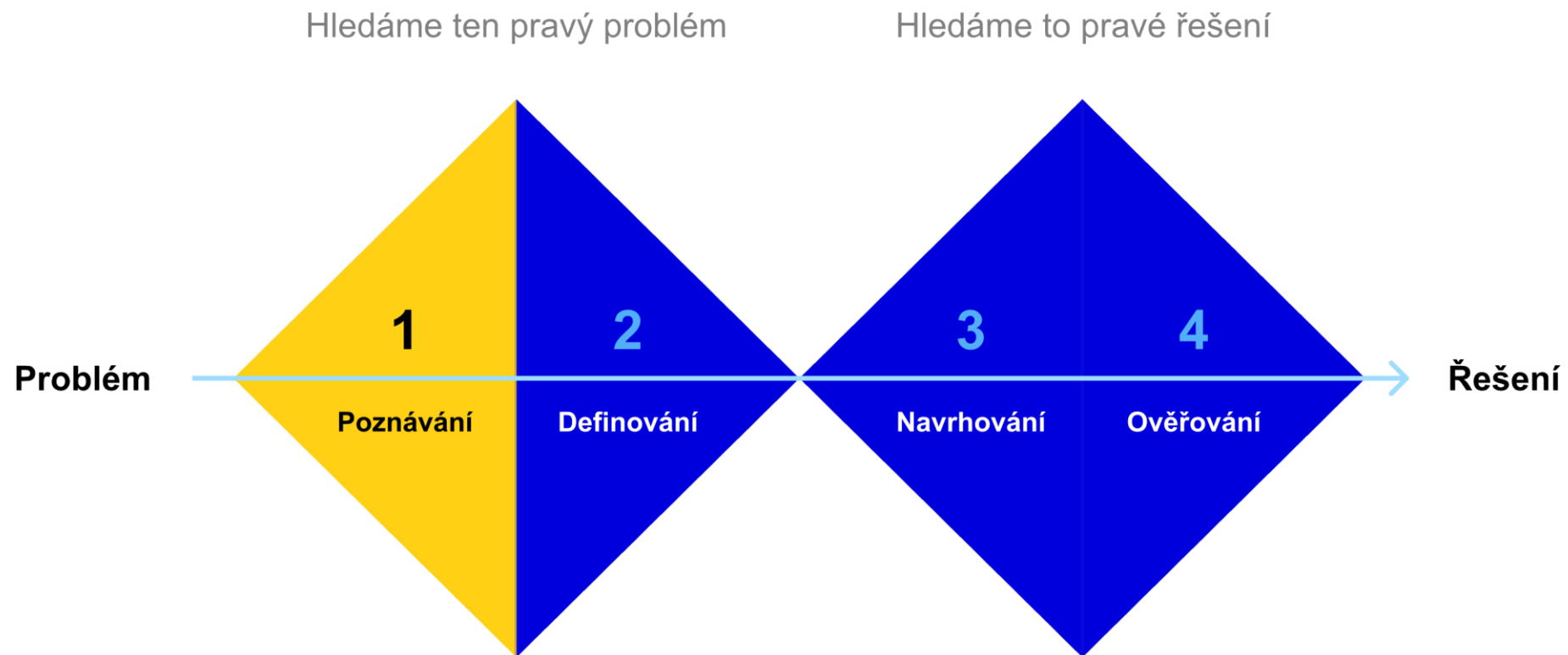
**MUNI**  
**ARTS**

**Design služeb jako  
proces a metody**

# Proces designového myšlení



# Designové myšlení: Poznávání





# Designové myšlení: Poznávání



DM je zaměřené na člověka - chceme poznat lidi, pro které má být výsledné řešení určené, porozumět jim a vcítit se do jejich situace.

**Myslíte, že můžeme navrhnout opravdu dobré řešení, když nevíme, pro koho přesně a jaký problém vlastně mají?**

(Nápověda: Velmi pravděpodobně ne.)

# Základní metody

## Pozorování



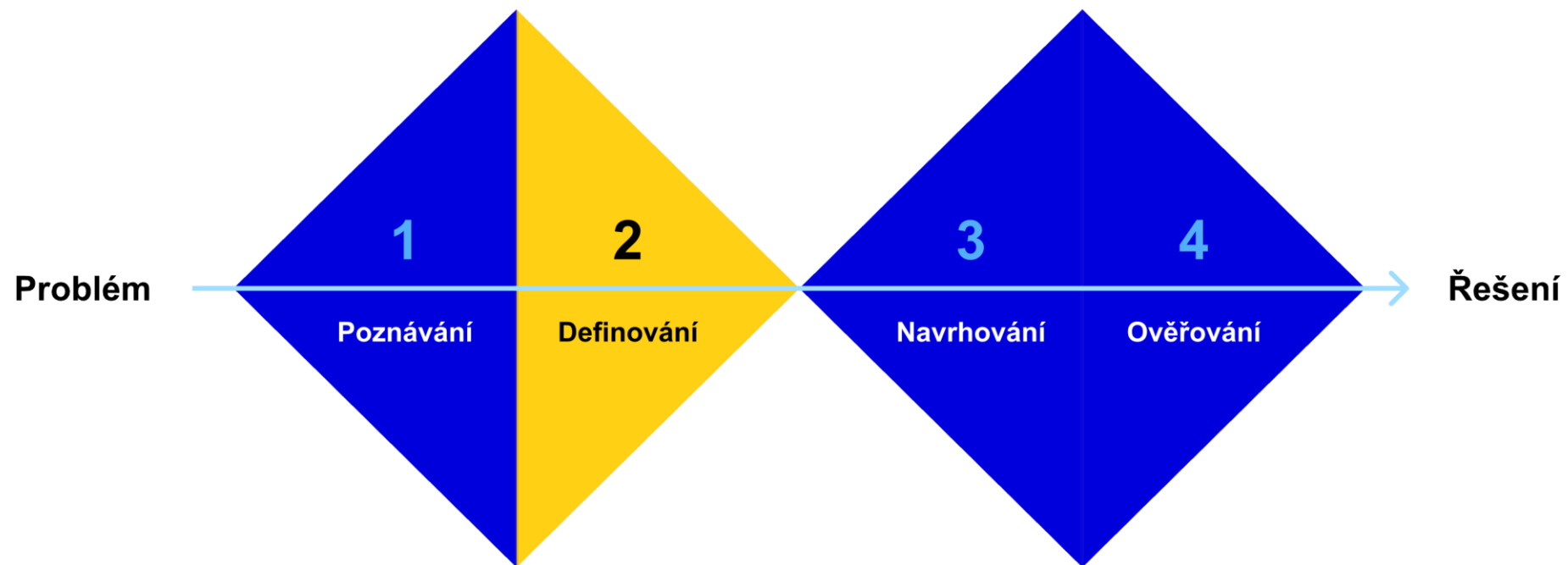
## Rozhovory



# Designové myšlení: Definování

Hledáme ten pravý problém

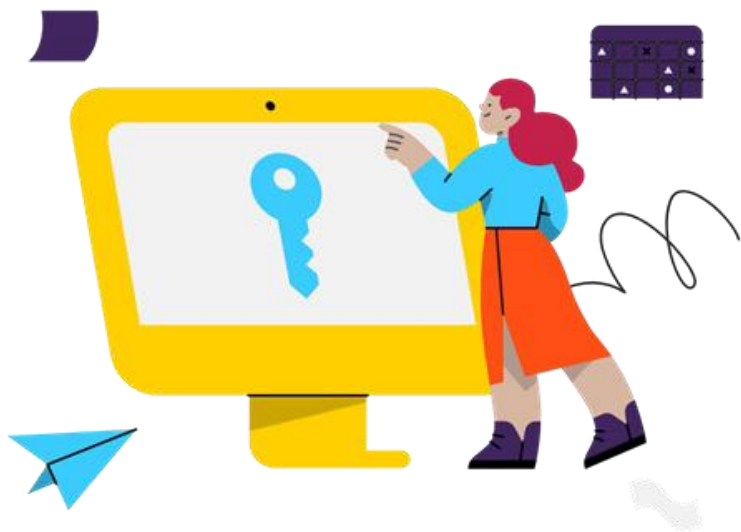
Hledáme to pravé řešení





# Základní metody

## Tematická analýza



## Cesta službou

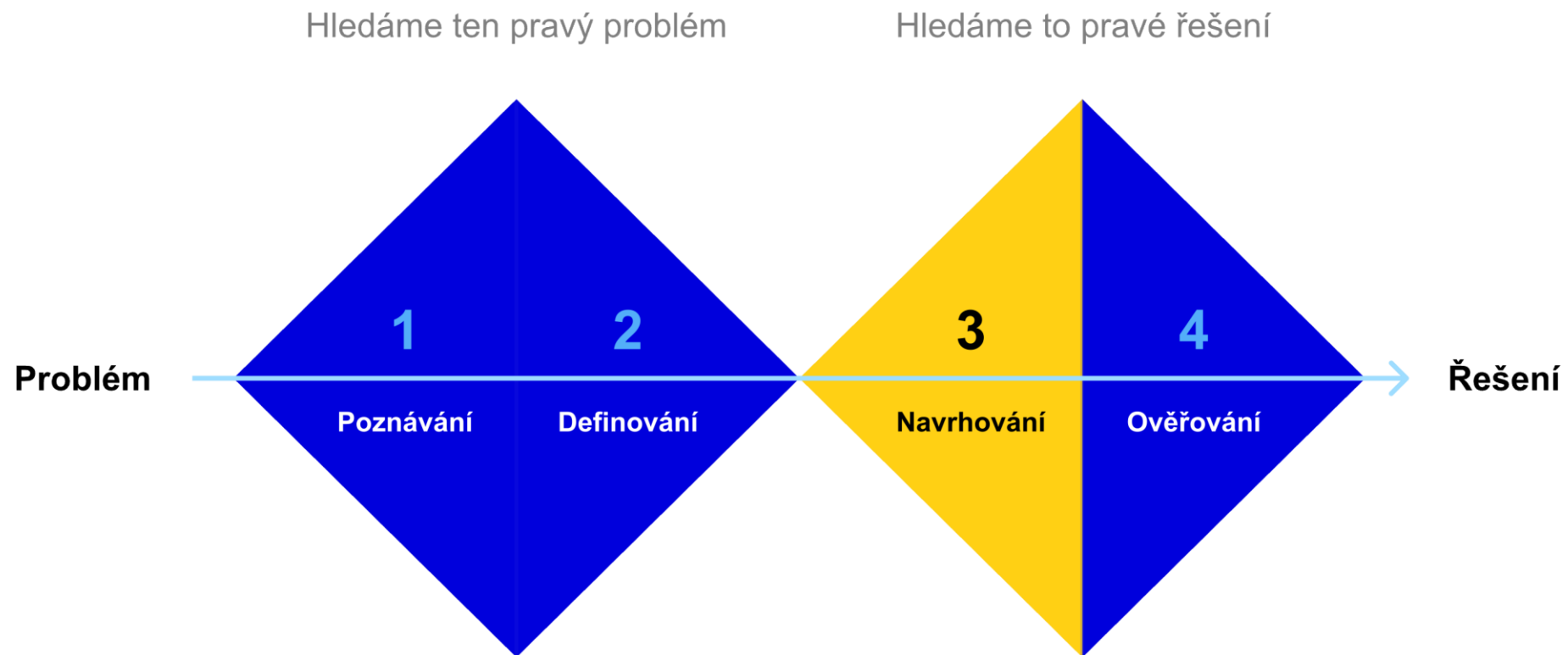


# Základní metody

## Designová výzva



# Designové myšlení: Navrhování



# Designové myšlení: Navrhování



Navrhování využívá kreativity a znalostí lidí z různých oborů, s různými zkušenostmi a pohledy na svět a dává jim možnost svoje nápady v bezpečném prostředí rozvíjet a prezentovat.

Navrhování se dá rozdělit do dvou hlavních částí:

- a) Ideace**
- b) Prototypování**

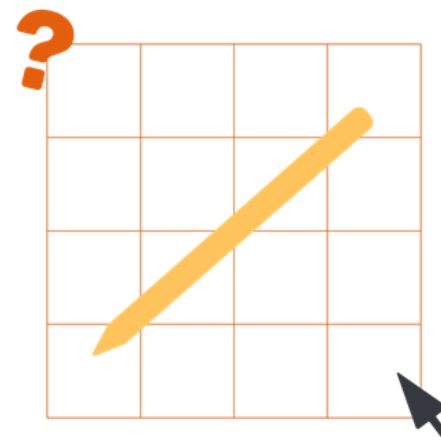


# Základní metody navrhování

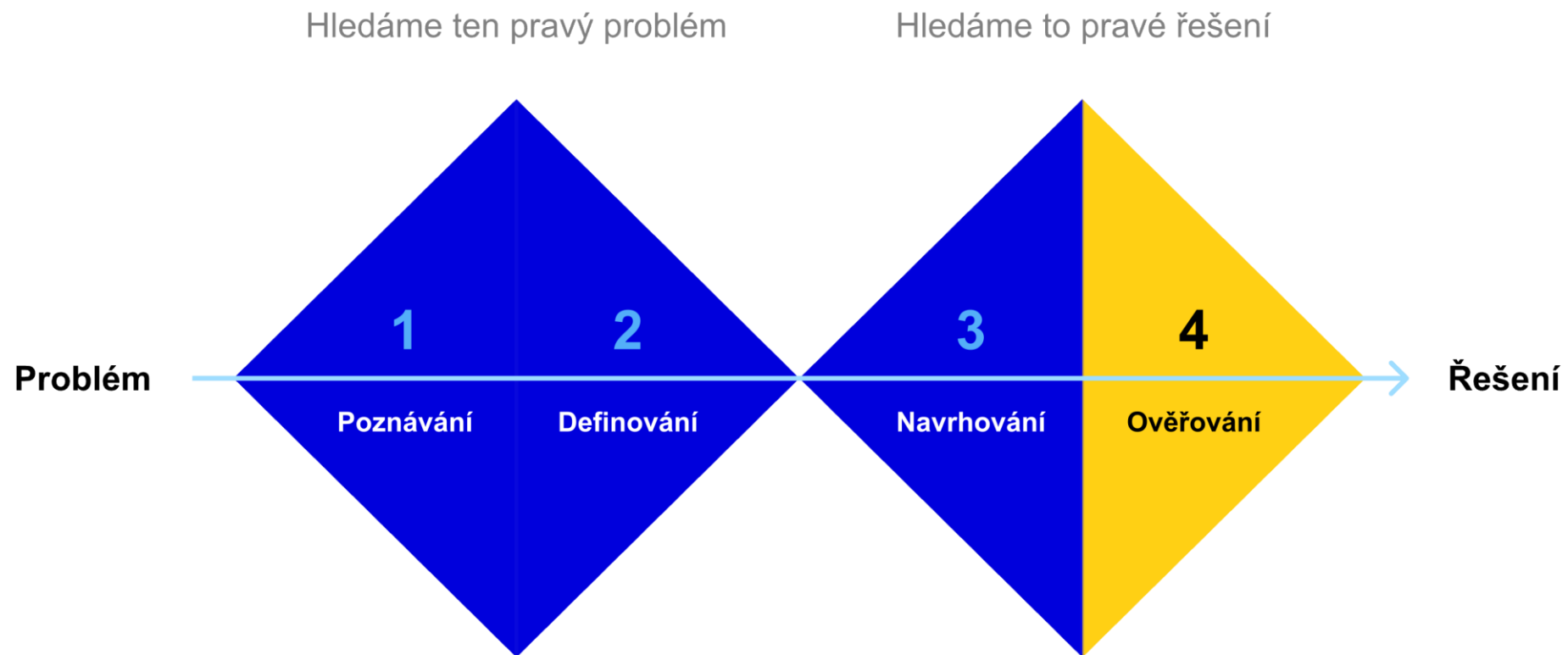
## Brainstorming



## Skicování



# Designové myšlení: Ověřování



# Designové myšlení: Ověřování



Cílem fáze Ověřování je zjistit, jestli náš návrh řeší problém našich uživatelů. Testování je naše šance dostat zpětnou vazbu, zlepšit naše řešení a dozvědět se nové věci o našich uživatelích.

# Základní metoda ověřování

## Uživatelské testování





MUNI ARTS 100 metod

Metody Principy Přístupy Projekt

# 100 metod

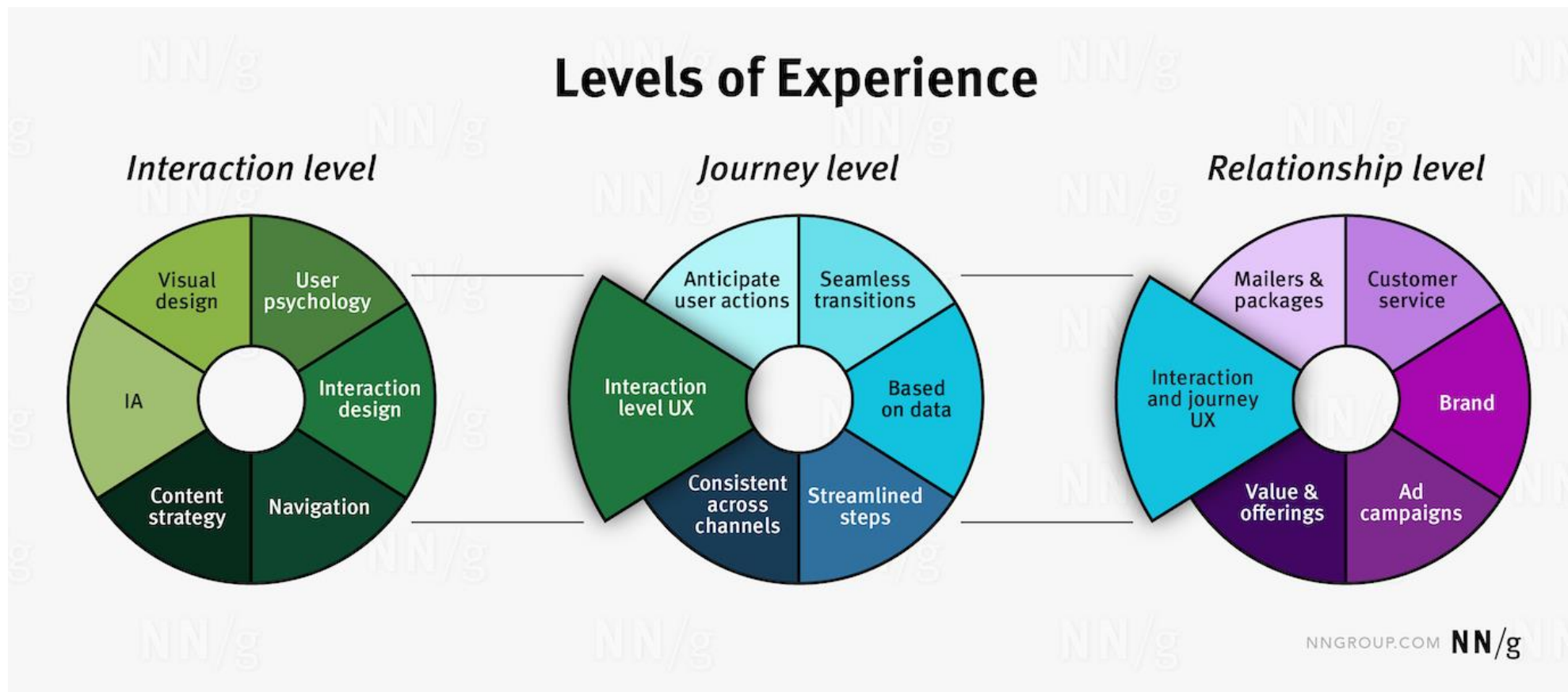
Rozcestník metod pro odpovědný design informačních služeb. Učební pomůcka (nejen) pro studenty a studentky Katedry informačních studií a knihovnictví (KISK) na FF MU.



Metody Poznávání Definování Navrhování Ověřování

# Co na službách vlastně designujeme?

# Úrovně zkušeností



# Úroveň interakcí

Vlastní výběr

< Beletrion.cz/vyber

**Beletrion** ☰

Na co máte náladu?

Štěstí Láska

Smutek Odvaha

Překvapení Strach

[Detailnější nálady](#)

Jak dlouho chcete číst?

do 5 min. do 10 min.

do 15 min. ∞

Typ beletrie

Poezie Drama Próza

Najít úryvek

Vlastní výběr-humor

< beletrion.cz/vyber

**Beletrion**

Na co máte náladu?

Romantika Humor

Záhada Napětí

Strach

Jak dlouho chcete číst?

[do 5 min](#) do 10 min delší

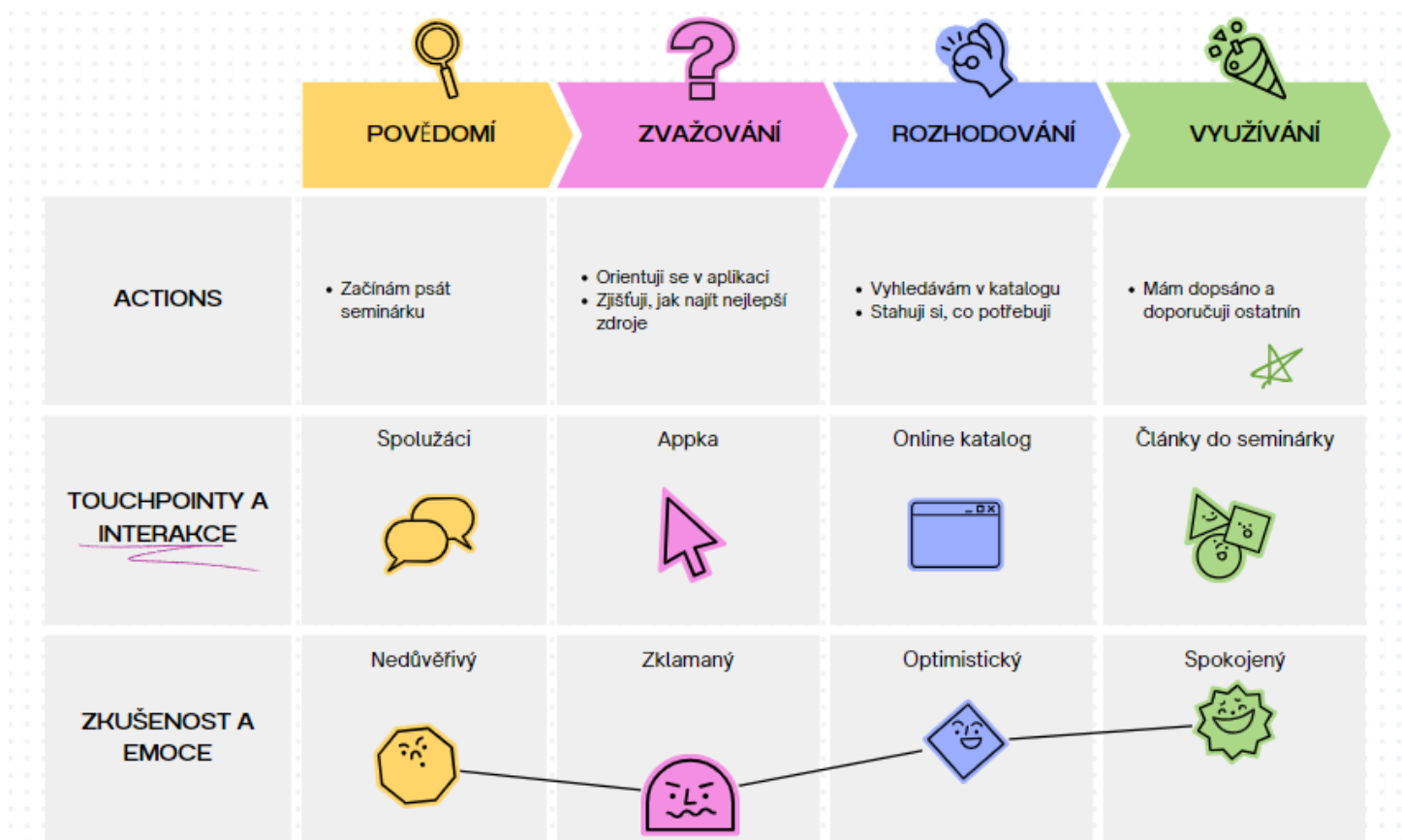
Co chcete číst?

Próza Drama [Poezie](#)

Najít úryvek

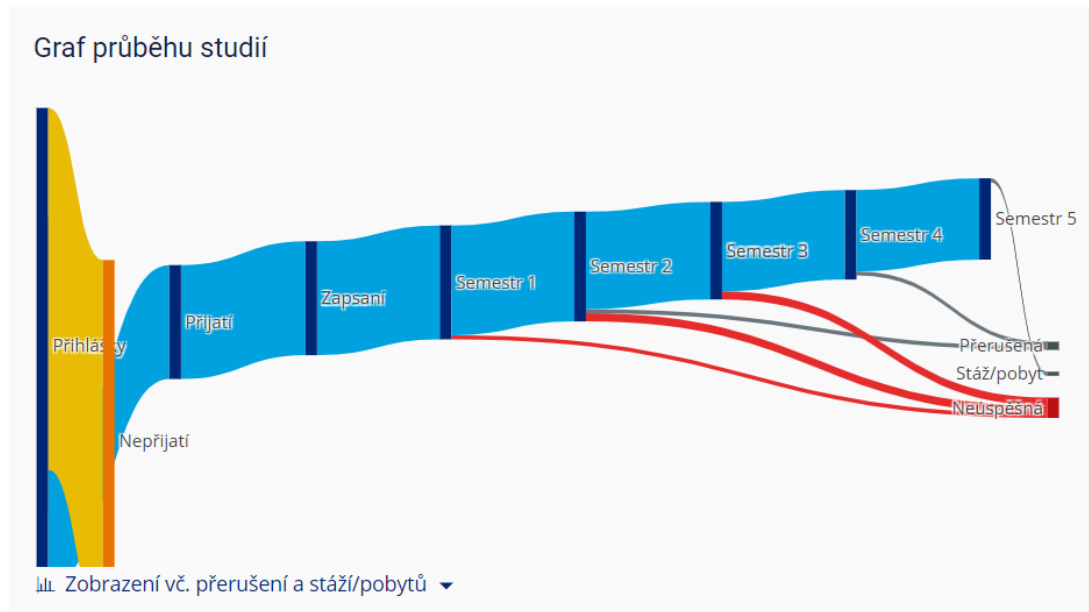


# Úroveň cesty službou



# Úroveň vztahů

- Hodnotová nabídka
- Klientský servis
- Brand
- (...)



MUNI  
ARTS

**Závěr**

# Co jste si dnes všechno vyzkoušeli

## Nejméně 20 metod a mindsetů

### Metody

- Cesta službou
- Rozhovor
- Vhledy
- Hlasování
- Tematická analýza
- Designová výzva
- Brainstorming
- Prototypování
- Testování

### Mindsety

- Mysl začátečníka
- Komfort v nejednoznačnosti
- Zaměření na člověka
- Empatie
- Přerámování problému
- Týmová spolupráce
- Multidisciplinarita
- Ochota experimentovat
- Příklon k akci
- Tvůrčí sebedůvěra
- Představování si nových možností

MUNI 100 metod  
ARTS

Metody Přístupy Principy Projekt

## 100 metod

Rozcestník metod pro odpovědný design informačních služeb. Účební pomůcka (nejen) pro studenty a studentky Katedry informačních studií a knihovnictví (KISK) na FF MU.

Metody Poznávání Definování Navrhování Ověřování

**POZNAVÁNÍ**  
**1/ Úvodní rámování**  
Ujasněte si rozsah projektu.


**POZNAVÁNÍ**  
**2/ 5 proč**  
Odhalte pravou příčinu vašeho problému.

**POZNAVÁNÍ**  
**3/ 6 otázek**  
Odpovězte si na základní otázky.

[www.100metod.cz](http://www.100metod.cz)

# CORE043 – jak uspět

## Ukončení: absolvování a aktivní participace

#1	Workshop	Online 	Už se stalo
#2	Online kurz	Online asynchronně	Dostupný od pondělí 21.10. Další moduly: 4.11., 18.11., 2.12. <b>Na konci každého modulu jednoduchý úkol (celkem 30 bodů + test 20 bodů) = podklad pro závěrečnou známku</b>
#3	Reflexe	Online synchronně	Skupinky cca po 6 Přihlašování online Prosinec a leden

**Díky za pozornost!**

Dotazy?

