

# Materiál k webinári Uspořádáváme poznatky

Mgr. Zuzana Matulíková & Mgr. Pavla Martinková (ÚK FF MU)

17. 4. 2024

## Co znamená uspořádat poznatky v kontextu designu služeb

- interpretace nasbíraných dat o uživateli nebo o problému
- tvorba základu pro další fáze procesu (tvorba, testování)
- skládání a doplňování kontextu pro řešený problém

Ve fázi Analýzy pracujeme s daty, která jsem získali ve fázi Poznávání. Díky tomu měníme naše domněnky o cílové skupině a problému na fakta (máme je podložené tvrzeními od cílové skupiny). Zároveň se mění naše vnímání pojmu uživatel z abstraktní (někdo/student/akademik) na konkrétnější (student shánějící povinnou literaturu/hledající místo na klidnou práci/píšící první odbornou práci) – dokážeme si lidi na druhé straně představit a lépe jim porozumět. To nám může pomoci najít smysl a dodat nám motivaci problém vyřešit. Úspěšné dopracování se k výsledku podpoříme i strukturalizací dat, která vyřeší možnou paralýzu z velkého množství informací.

Fáze Analýzy nám může přinést nové poznatky, na které bychom např. pouze z rozhovorů nikdy nepřišli. Vzniknou propojením nových informací se širším kontextem situace. Na základě těchto zjištění pak můžeme upřesnit nebo změnit výzkumnou otázku a definovat si tzv. designovou výzvu.

## Designová výzva

- problém (stěžování si) můžeme překlomit v příležitost (přemýšlení o řešení) a příležitost ve výzvu (popohnání k akci)
- překlápí naše uvažování
  - od „co chceme řešit“ k „co budeme řešit“
  - od toho, co si myslíme my k tomu, s čím se uživatel skutečně potýká
- nutí nás konfrontovat požadavky uživatele s tím, co lze reálně udělat
- [Jak bychom mohli...](#) – způsob, jak dobře definovat designovou výzvu

## Tipy pro práci na projektu (jak se z toho nezbláznit)

- rozdělte si jednotlivé fáze a činnosti na menší části
- postupujte krok za krokem
- vyčleňte si pravidelný prostor, kdy se věnujete práci na projektu
  - systematické řešení problémů má málokdy prioritu
  - ideálně si naplánujte a zapište do kalendáře časové bloky vyhrazené pro práci na projektu, jinak hrozí, že vás zavalí běžná práce
- definujte si rozsah projektu
  - stejně důležité, jako *co budete řešit*, je *co řešit nebudete*
- určte si indikátory úspěchu, protože
  - se z nich můžete poučit u dalších projektů
  - jsou zdrojem motivace
  - podloží vám argumenty pro vedení v případě dalších projektů

## Jak se vyznat v datech

- zdrojů dat k řešení problému máme obvykle více a různého typu
- stejná data můžeme zpracovat různými způsoby
- myslíme na jejich současnou i budoucí využitelnost
- pro budoucí využitelnost je důležité data vhodně popsat a udržovat v nich systém
  - pojmenovávání souborů, popis co obsahují, přepis a případná archivace fyzických materiálů, zálohování

## Co se děje ve fázi analýzy

### 1. Prvotní zpracování jednotlivých zdrojů dat

- nahrávky rozhovorů
  - ruční nebo automatické, doslovné nebo stručné přepisy
- odpovědi na dotazník
  - uzavřené otázky: (interaktivní) grafy ve vybraném nástroji
- poznámky na papíře
  - přepis do digitální podoby

### 2. Kódování neboli hledání témat

- stručně označujeme, jaká témata (kódy, kategorie) se v datech objevují
- kategorie se odvíjí od našeho záměru a potřeb
- kategorie se mohou v průběhu kódování měnit, přibývat, nebo naopak ubývat
- hledáme střed mezi příliš konkrétním a příliš obecným
- poznatky využijeme pro další metody
- kódovat můžeme přepisy nebo poznámky z rozhovorů, otevřené otázky v dotazníku, přepsané odpovědi z ankety v prostoru knihovny, ...

### 3. Syntéza pomocí mapování a „šablon“

- klastrujeme poznatky a získáváme komplexní pohled na problém
- do tvorby je vhodné zapojit více osob
- zmíněné metody:
  - [SWOT analýza](#) – popisujeme projekt, organizaci, službu
  - [Mapa kontaktních míst](#) – popisujeme službu
  - [GIGA mapování](#) – popisujeme problém
  - [Persony](#) – popisujeme uživatele

#### 3.1 Persony podrobněji

- persony = modelová uživatelé relevantní pro navrhovanou službu postavení na reálných datech
- persony můžeme vytvořit kolik potřebujeme, zvládneme zpracovat a dostatečně od sebe odlišit
- co ke každé personě můžeme uvést:
  - role, jméno, fotografie, věk, motto
  - postoje, chování, zkušenosti, zájmy
  - potřeby, problémy, bariéry
  - přímé citace z rozhovorů

- ...vše podstatné a relevantní
- zmíněné metody, které můžeme použít v kombinaci s personami:
  - [Uživatelské scénáře](#)
  - [Cesta službou](#)
  - [Empatická mapa](#)

### **Co si odnášíme do další fáze**

- uspořádané poznatky
- komplexní pohled na situaci
- re-definovaný problém – designovou výzvu