

# Materiál k webináři Navrhujeme řešení

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

5. 6. 2024

## Kde začít s hledáním řešení

Často máme představu o řešení jasnou od momentu, kdy narazíme na problém. Na počátku fáze Tvorby je důležité si připomenout, že ještě nevíme, jak situaci vyřešit. Ačkoliv se řešení, které si od začátku představujeme, může k danému problému vztahovat, vůbec nemusí odpovídat tomu, co uživatel skutečně potřebuje. Zkusme na chvíli zapomenout na „naše“ řešení a nechat si prostor na hledání skutečného řešení dané situace.

### 1. Určit si klíčové poznatky

- výsledky předchozí fáze procesu (Analýzy)
- Která data jsou pro nás naprosto zásadní?
- Na základě dat stanovíme:
  - Čeho chceme řešením dosáhnout?
  - Co je naším hlavním cílem?
    - nemusí to nutně být „vyhovět uživatelí“, i my můžeme chtít něco sdělit; např. ekologie je pro nás důležitější než pohodlí, proto přesuneme tiskárny z pater do přízemí
  - Pro koho hledáme řešení?
    - vrátíme se k personám a zkusíme konkrétněji popsat cílovou skupinu

### 2. Rozpoznat mantinely

- formální omezení
  - možnosti prostoru, směrnice, podpora („volnost“) od vedení
- kapacity finanční / časové / lidské / znalostní
  - Můžeme doplnit znalosti?
    - např. absolvovat školení
  - Můžeme část řešení zaplatit?
    - např. architekt u změny prostoru, testování u webu
  - Můžeme navýšit lidské zdroje?
    - např. kolegové z jiných oddělení, studenti na praxi
  - Můžeme delegovat svoji práci dočasně na někoho jiného?
    - např. pokrytí pultu v čase testování

### 3. Nezapomenout na hodnoty

- řešení v souladu s poselstvím organizace
- vize, mise – máme je definované? může nám je někdo popsat?
- prostor i na naše vlastní hodnoty
- zapadá náš cíl do hodnot, které organizace zastává?
- může se jednat o dostupnost, udržitelnost, transparentnost, ...

Nemusíme znát odpovědi na všechny otázky. Důležité je zamyslet se, případně se doptat nebo rovnou přizvat do diskuze kompetentní osoby (vedení, kolegy, ...). Potenciální nespokojenosti s finálním výsledkem je možné předejít sepsáním těchto bodů a jejich schválením vedením. Získáme tak jistotu, že řešení hledáme v souladu se všemi zainteresovanými stranami.

## Jak postupovat při hledání řešení

### 1. Vyzkoušet brainstorming

Společné hledání možných řešení s dalšími kolegy, uživateli, zainteresovanými stranami, ... pod vedením **facilitátora** – hlídá zapojení účastníků, soustředění na téma a čas.

#### Postup brainstormingu

1. individuální sepsání nápadů (na papírky)
2. představení (přečtení) a teprve nyní hodnocení a diskuze nápadů
3. třídění nápadů do skupin, pokud jsou si podobné (na místě, v užší skupině, sama později, ...)

Jak dlouho sezení trvá? Záleží na účastnících, šíři problému, ... někdy je vhodné zařadit pauzu.

#### Pravidla brainstormingu

- účastníci jsou seznámeni s tématem (designová výzva, persony, kontext, ...)
- všichni mají možnost se zapojit
- podporujeme tvůrčí prostředí, nekritizujeme a nehodnotíme nápady

### 2. Rozvést vybrané nápady

Brainstorming přinesl mnoho různých (skupin) nápadů na řešení. Jak vybrat, čemu se dále věnovat? Ptejte se:

- Odpovídá řešení potřebám uživatelů, včetně stakeholderů? – viz [Klíčové poznatky](#)
- Dovolí nám jej naše možnosti (finanční, časové, prostorové)? – viz [Mantinely](#)
- Odpovídá řešení našim hodnotám? – viz [Hodnoty](#)

Pokud ano, je čas řešení podrobně popsat.

### 3. Vytvořit prototyp

Prototyp je levné a jednoduché zhmotnění návrhu. Obvykle jich tvoříme více a postupně je upravujeme.

#### Co si ujasnit před tvorbou prototypu

- Co je cílem prototypu? Co pomocí něj chci zjistit?
  - např. se můžu zaměřit na celou službu nebo jen na její část
- Jaká bude forma prototypu?
  - fyzický nebo digitální, podrobný nebo hrubý
- Kdo mi může pomoci prototyp vyrobit?
  - pokud je pomoc potřeba

#### Příklady prototypů

- Papírový model
  - např. mapa pro zaznačení změn v prostoru
- Makety navrhovaných řešení
  - např. cedule na místě, kde by byla navigace
- Diagramy pro znázornění složitých procesů
- [3D Model](#) pro navrhování změn v prostoru (spolu s uživateli)
- [Storyboard](#) pro představení nové služby
- [Landing page](#) pro otestování zájmu
- [Wireframe a Mock-up](#) pro podobu webové stránky
- [Tree testing](#) pro obsahovou strukturu webu

## Na co si dát při návrhu řešení pozor

- cílené vs. nezamýšlené bariéry
  - cílené bariéry je možné využívat ke směřování uživatele nebo sdělení našich hodnot (ekologie vs. pohodlí uživatele)
  - nezamýšlené bariéry se snažíme pomocí procesu designu služeb odstraňovat a postupně je identifikovat ve fázi testování a pak v ostrém provozu
- vysoká očekávání
  - ani nejlépe nadesignované a promyšlené řešení nebude vyhovovat všem uživatelům, proto je důležité tvořit s ohledem na vizi organizace
- přehnané požadavky
  - uživatelé jsou jen lidi a mají svoje limity, co se znalostí a schopností týče
- velké téma kreativity
  - k nalezení optimálního řešení není potřeba žádná velká kreativita, často jsou nejlepší ta nejjednodušší řešení, hlavně nemít strach aspoň to zkusit!

## Design pro všechny neboli řešení pro všechny

- k hledání řešení pro všechny se využívá tzv. **univerzální design**
- služba nebo prostor vyhovuje co nejširší skupině uživatelů bez ohledu na věk, národnost, fyzickou zdatnost, zdravotní a mentální stav nebo sociální zázemí
- důraz na funkčnost, použitelnost a uživatelskou přístupnost
- zahrnutím znevýhodněné skupiny uživatelů do tvorby řešení vyhovím většině
  - např. schody vs. nájezdová plošina – schody bez problémů využije zdravý člověk, zatímco nájezdovou plošinu využije jak zdravý člověk, tak rodič s kočárkem, člověk s omezenou možností pohybu nebo senior
- dlouhodobé i krátkodobé znevýhodnění
  - řešení s ohledem na přístupnost může být pro aktuální také pro nás, i když jsme momentálně v dobré kondici – stačí vážnější úraz nebo operace
  - nějaká forma znevýhodnění se týká větší skupiny lidí, než si myslíme
- není to práce navíc, jak by se mohlo zdát, ve skutečnosti si tímto způsobem přemýšlejí ušetříme mnoho práce a úprav v budoucnu

## Přístupnost

- webu / digitálního prostředí
  - Je text srozumitelný i pro čtečku pro nevidomé? Mají obrázky jasné popisky?
  - testování přístupnosti webu např. pomocí [checklistu](#)
- prostoru
  - Může se v prostoru pohybovat rodič s kočárkem? Jsou všechna důležitá místa dostatečně kontrastně označena?
  - různá doporučení, např. [Standardy projektování pro budovy MU](#)
- produktu
  - Je produkt pro praváky i leváky? Potřebuji ke zprovoznění návod?
  - nechat produkt otestovat babičce, malému dítěti
- služby
  - Je služba srozumitelně popsána? Je přístupná kdykoliv a komukoliv?
  - testování s uživateli s omezením (nebo si my můžeme vytvořit omezení)

## Co si odnášíme do další fáze

- ujasněnou a potenciálně vedením schválenou představu o vhodném řešení
- jeden nebo více prototypů připravených na ukázání uživatelům