

Мапування екосистем

Ця вправа допоможе вам почати вивчення контексту, в якому перебуває ваша цільова аудиторія чи користувач, і того, як контекст може обмежувати або зумовлювати їхню поведінку.

У спільноті є багато зацікавлених сторін і динаміки навколо користувача, а також доступних йому послуг і установ, які керують його життям. Вивчення цієї динаміки може допомогти нам визначити зрушення або зміни, які мають відбутися, і зрозуміти, де наші зусилля в галузі дизайну найбільше потрібні. У процесі ми також виявимо різні обмеження, які можуть позначитися на нашій здатності досягти впливу в проекті.

Як цим користуватися?

Рухаючись від користувача, дотримуйтеся запитань-підказок, щоб зрозуміти, якої поведінки ви в ідеалі хочете від свого користувача. Далі попрацюйте над питаннями, що стосуються громади, служб і установ.

Питання в кожній категорії ведуть вас до визначення зрушень або змін, які можуть знадобитися. Це важливий кінцевий результат вправи, тому системно фіксуйте знахідки.

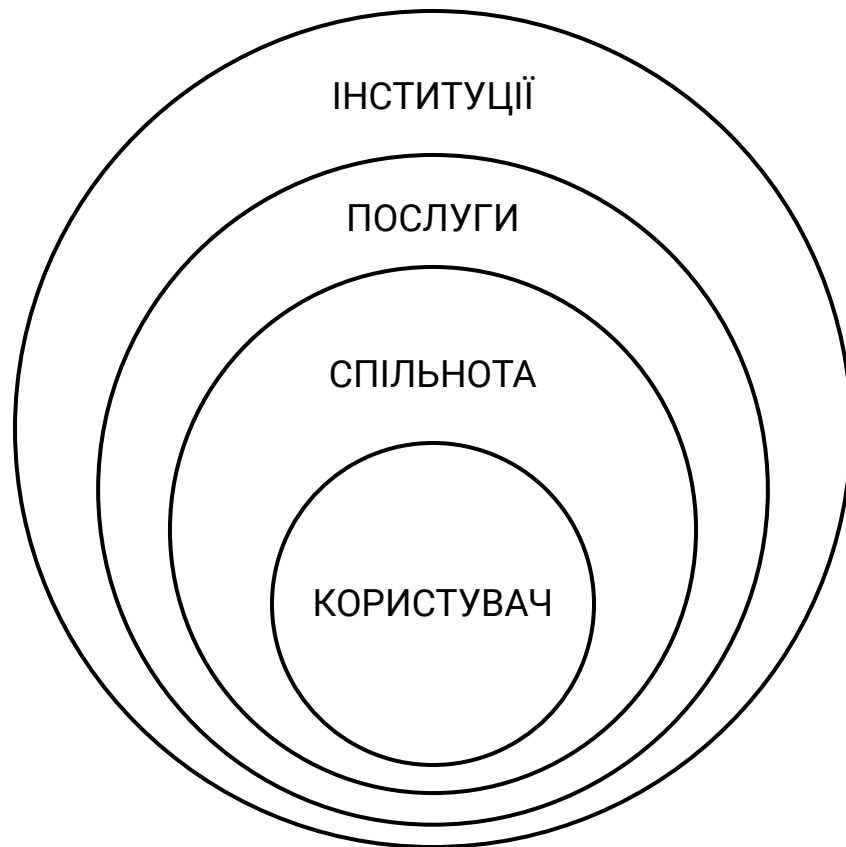
Завдання цих категорій і запитань — допомогти вам зрушити з місця. Не соромтеся адаптувати ці категорії або додавати групи зацікавлених сторін відповідно до своїх потреб.

Вам знадобиться достатньо стікерів і місця на стіні, щоб позначити потенційні впливи, а також стануть у пригоді партнери, добре обізнані з проблемою.

Що далі?

Ознайомтеся з кроками, описаними в розділі «Визначте свою аудиторію», щоб дізнатися про наступні кроки у процесі проектування та про те, як використовувати цю інформацію.

Мапування екосистем



Мапування екосистем

КОРИСТУВАЧ (ПОЧИНАЙТЕ ЗВІДСИ!)

Подумайте про поведінку чи результат, яких ви прагнете для свого користувача й допомагатимете досягти:

Що для досягнення цієї мети має знати користувач? Що відчувати? Що робити? А де користувач перебуває зараз відносно такої обізнаності? Відчуттів? Належної поведінки?

Виходячи з вищесказаного, які зміни нам може знадобитися підтримати?

Це зміни, яких повинен досягти користувач.

Спробуйте описати кожну зміну в форматі «ВІД — ДО».

Приклад: Від необізнаності щодо наявних медичних послуг — до знання про послуги, які можуть знадобитися користувачеві, і про те, як отримати до них доступ.

Хто чи що може відіграти роль у сприянні або перешкоджанні цим зрушенням?

Це будуть бар'єри або засоби, створені іншими. Занотуйте їх і віднесіть до найвідповіднішої категорії або сфери з перелічених нижче, щоб дослідити згодом.

ПОСЛУГИ

Послуги та ресурси, доступні для нашого користувача

Які послуги потрібні користувачеві для досягнення своєї мети?

Для кожної послуги враховуйте:

Який доступ має користувач до цієї послуги

Чи гарна якість?

Із якими проблемами стикається користувач під час доступу до послуг? Із якими проблемами стикаються постачальники послуг у наданні послуги?

Ця послуга чи її постачальники належать до кола тих, для кого нам може знадобитися розробити рішення?

Нарешті:

Виходячи з вищесказаного, які зміни можуть знадобитися для цієї послуги?

СПІЛЬНОТА

Домашні та соціальні мережі навколо нашого користувача

Які особи чи групи відіграють важливу роль у житті користувача?

Для кожної групи враховуйте:

Це група підтримки чи скептиків у плані ставлення до того, яких результатів ми прагнемо для нашого користувача?

Яким чином вони підтримують або знеохочують користувача?

Яка динаміка влади між цією групою та користувачем — хто має вплив чи контроль?

Нарешті:

Виходячи з вищесказаного, які зміни можуть знадобитися в цій групі?

ІНСТИТУЦІЇ

Системи та політики, які впливають на права та свободи наших користувачів

Які права та свободи потрібні користувачеві для досягнення своєї мети?

Для кожного права чи свободи враховуйте:

Користувач відчуває бар'єри чи нерівний доступ до цього права чи свободи?

Які системи та політики підтримують користувача у використанні цього права чи свободи? Які, навпаки, дискримінують?

Нарешті:

Що ми повинні розглядати як обмеження або важелі, вирішуючи цю проблему?

{ПРИМІТКА. Ті, хто фінансує програми, уряди та інші впливові органи можуть також належати до цієї категорії} Для кого нам може знадобитися розробляти дизайн?