



## SCENARIUSZ II

**CEL:** Pierwsza faza design thinking: OKDRYWANIE

### Krok 1. Kim jest użytkownik (czas ok. 20 min.)

1. Trener wyjaśnia uczestnikom w jakim etapie procesu się znajdują.
2. Trener wyjaśnia czym różni się klient od użytkownika.
3. Trener wręcza uczestnikom **KARTĘ PRACY II**
4. Trener prosi aby zespoły wypisały min. 5 użytkowników swojego wyzwania/problemu i wskazały gdzie projektanci mogą spotkać użytkowników w celu zbadania ich.
5. Trener prosi aby zespoły zaprezentowały sobie wzajemnie propozycje użytkowników.
6. Zespoły wybierają najlepsze propozycje, z którymi dalej chcą pracować.
7. Trener pyta: *Jakie wskaźniki uczestnicy wzięli pod uwagę przy wyborze najlepszej propozycji użytkownika?* i spisuje wniosku na flipcharcie.

### Krok 2. Wywiady (czas ok. 1,5 h)

1. Trener wyjaśnia uczestnikom w jakim etapie procesu się znajdują. Wprowadza uczestników do nowego tematu:  
*Rozpoczynamy od pierwszego etapu: odkrywania, którego celem jest „wejście w buty użytkownika”, poznanie jego świata, kontekstu i ról w jakich występuje, potrzeb, oczekiwań i frustracji. Aby to zrobić należy z nim porozmawiać. W celu zebrania tych wszystkich informacji od użytkowników wykorzystamy jedną z metod badań jakościowych – indywidualne wywiady pogłębione.*
2. Trener prezentuje najważniejsze zasady przeprowadzania wywiadów:
  - Zadawaj otwarte pytania! – Trener wskazuje różnicę między pytaniami otwartymi a zamkniętymi
  - Dopytuj – dlaczego? dlaczego? dlaczego?
  - Mów tylko przez 10% podczas całego wywiadu
  - Słuchaj uważnie nawiązując do zagadnień, które porusza respondent - aktywne słuchanie
  - Obserwuj rozmówcę - aktywne obserwowanie
  - Staraj się zapisywać najważniejsze myśli najlepiej w formie jednego albo dwóch zdań (albo cytatu), od razu na karteczkach post-it
3. Trener prosi uczestników aby wypisali swoje propozycje pytań do wybranej grupy użytkowników. W tym celu wręcza **KARTĘ PRACY III**.

### Krok 3. Omówienie (czas ok. 20 min.)

Trener weryfikuje powstałe pytania i poprawia ewentualne błędy. Pyta o wnioski końcowe po tym ćwiczeniu uczestników.