



SCENARIUSZ V

CEL: Wyzwanie, tworzenie rozwiązania, prototypowanie i testowanie rozwiązania.

Krok 1 . Wyzwanie (czas ok. 30 min.)

Trener wyjaśnia uczestnikom na jakim etapie realizacji procesu design thinking są.

Celem działań podjętych w kolejnym kroku procesu design thinking jest wyłowienie z wiedzy o użytkowniku trzech rodzajów informacji: potrzeb, problemów i korzyści użytkowników odnoszących się do wyzwania, nad którym pracujemy.

Potrzeba – „po co użytkownik miałby korzystać z danego produktu lub usługi?”

Problem – „co przeszkadza użytkownikowi w korzystaniu z produktu lub usługi?”

Korzyść – „jakie potencjalnie wartości widzi użytkownik?”

Prosi aby uczestnicy wybierali ze skali (ZADANIE VII. B) te problemy / frustracje i potrzeby / oczekiwania korzyści, które znajdują się na pierwszych dwóch lub trzech miejscach, patrząc od góry skali. Wyjaśnia, że te elementy stanowią punkt wyjścia do dalszej części pracy.

1. Trener podaje instrukcje zadania:

Twoim zadaniem w tym ćwiczeniu jest zbudowanie zdania, które będzie opisywało wyzwanie. Pamiętaj aby poniższe zdanie było proste, jasno sformułowane i miało logiczny sens oraz aby było precyzyjne i możliwie szczegółowe. Waszym zadaniem będzie zbudowanie kilku propozycji swojego wyzwania.

2. Trener wręcza **Kartę Pracy VIII** i prosi o przeczytanie przykładu Kasi. Pyta czy wszystko jest jasne. Prosi o przystąpienie do zadania.
3. Trener prosi o przeczytanie propozycji wyzwań na głos. Pyta innych uczestników jak im się wydaje czy takie wyzwanie jest prawidłowe i dlaczego. Weryfikuje wnioski i omawia prawidłowość wykonania zadania.
4. Trener prosi o naniesienie poprawek do wyzwań i ponowną prezentację. Po zaakceptowaniu prawidłowości wykonania zadania, prosi aby zespoły wybrały po 1 wyzwaniu, nad którym chcą dalej pracować.

Krok 2 . Burze mózgów (czas ok. 45 min. - 60 min.)

1. Trener prezentuje informacje dotyczące kolejnego etapu procesu design thinking: tworzenie rozwiązania



Etap tworzenia rozwiązania bazuje na różnych rodzajach burzy mózgów i technik kreatywnych służących do zespołowego generowania pomysłów. Zanim przejdziemy do konkretnych metod i technik, kilka zasad skutecznej burzy mózgów:

- *Nie ma głupich pomysłów*
- *Nie analizujemy*
- *Mówi tylko jedna osoba naraz*
- *Szanujemy swoje opinie*
- *Nie przywiązujemy się do pomysłów*
- *Budujemy na pomysłach innych*
- *Zachęcamy do szalonych pomysłów*
- *Nie oceniamy*
- *Nie blokujemy*
- *Idziemy na ilość – im więcej pomysłów tym lepiej*

2. Trener przeprowadza zespoły przez burze mózgów. Wydając instrukcje:

Burza mózgów cicha i głośna:

Liczba pomysłów: 30 pomysłów na grupę

Każdy uczestnik indywidualnie zapisuje na karteczkach post-it (jeden pomysł na jednej karteczce) wyznaczoną przez prowadzącego liczbę pomysłów w wyznaczonym czasie.

Każdy uczestnik wykleja swoje pomysły w miejscu dostępnym dla wszystkich uczestników (stół, makieta na ścianie), czytając je na głos.

Na bazie wygenerowanych indywidualnie pomysłów, uczestnicy wspólnie tworzą kolejne pomysły zapisując je na karteczkach post-it.

Wygenerowane wspólnie pomysły są doklejane do tych, które powstały wcześniej.

Burza mózgów analogie:

Liczba pomysłów: 5 pomysłów na grupę

Każdy uczestnik zapisuje na karteczce 2 ulubione marki lub produkty. Dopisuje obok jakie wartości dostarcza mi marka /produkt. Trener prosi o to aby członkowie zespołu omówili wartości mogłoby zaimplementować do swojego rozwiązania. Prosi o wypracowanie 5 nowych pomysłów.

Burza mózgów perspektywy:

Liczba pomysłów: 7 zespołu pomysłów x liczba członków (na grupę)

Trener informuje, że teraz każdy członek zespołu będzie pracował sam. Prosi członków zespołu aby zapisali na karteczce po 1 pomysł do każdej perspektywy, którą zaraz kolejno przedstawi. Na każdy pomysł do każdej perspektywy daje tylko 1,5 min.

Perspektywy:

- *dziecka*



- człowieka z przyszłości, żyjącego za 100 lat
- człowieka z przeszłości, żyjącego 50 lat temu
- ikony nowoczesnych technologii naszych czasów
- przeciwnej płci
- osoby posiadającej magiczne moce
- osoby z niepełnosprawnościami

Na koniec prosi zespół o zaprezentowanie sobie swoich pomysłów i wypracowanie jeszcze min. 3 nowych, wspólnych pomysłów.

3. Trener prosi aby zespoły wybrały z powstałych pomysłów, te które spełniają potrzeby / dostarczają korzyści, o których mówił klient oraz rozwiązują jego problem / frustracje. Prosi aby wspólnie przedyskutowali, które pomysły będą prototypowane i prezentowane podczas testów z klientami. Wybierz 3, a najlepiej 1 najlepszy.

Krok 3. Omówienie (czas ok. 10 min.)

Trener pyta o wybór zespołów. Pyta o wnioski końcowe po tych ćwiczeniach uczestników. Wręcza **Kartę Pracy IX**, jako materiał do domu, który ułatwi im poprowadzenie własnych burz mózgów z zespołem.

Krok 4 . Prototypowanie (czas ok. 45 min. - 60 min.)

1. Trener prezentuje informacje dotyczące prototypowania.
Prototypowanie to myślenie za pomocą rąk, które daje możliwość szybkiego rozpoznania i oceny potencjału określonego konceptu. Co więcej, budowanie prototypów pozwala skorygować, ulepszyć, uatrakcyjnić lub zoptymalizować rozwiązanie, nad którym pracujemy. Budować prototypy należy szybko i tanio. Szybko, bo w jednym projekcie trzeba będzie stworzyć często kilka lub kilkanaście prototypów, a nie ma przecież nieograniczonej ilości czasu na realizację projektu; tanio, ponieważ im więcej się zainwestuje, tym trudniej będzie zrezygnować z realizacji pomysłu opartego na danym prototypie.
2. Trener przedstawia zasady prototypowania:
 - Przygotowane prototypy powinny mówić same za siebie — czyli być opracowane w taki sposób, aby użytkownik podczas etapu testów nie potrzebował dodatkowych instrukcji w celu zrozumienia zasad ich działania.
 - Prototypy powinny być interaktywne — mają angażować odbiorcę, wzbudzić jego ciekawość i chęć przetestowania.
 - Prototypy przygotowuje się szybko i tanio — nie warto inwestować w przygotowanie prototypów zbyt wiele czasu, ponieważ zwykle pierwsze prototypy po przeprowadzonych testach będą wymagały jeszcze pracy. Co



więcej, przygotowanie ich szybko i tanio spowoduje, że zespół projektowy nie zdąży się jeszcze na tyle związać z efektami pracy, aby trudno mu było się z nimi rozstać — a może się zdarzyć, że część prototypów zostanie wyrzucona do kosza.

- *Myśl rękami — wykorzystaj to, co masz pod ręką i zacznij tworzyć, nie trać czasu na plany i dyskusje, próbuj, działaj.*
- *Twórz z myślą o użytkowniku — zastanów się, co zamierzasz później sprawdzić i przetestować.*
- *Prezentacja — prototypy będą podlegały testom użytkowników. Bardzo wiele zależy od sposobu i formy zaprezentowania efektów pracy zespołu. Dlatego już podczas pracy nad tworzeniem prototypów warto się zastanowić, w jaki sposób zostanie dokonana prezentacja. Pamięć o tym może wpłynąć na ostateczny kształt prototypów.*

3. Trener prezentuje rodzaje prototypów:

- *makiety*
- *schematy*
- *Scenki*
- *Storyboardy*

4. Trener prosi o przygotowanie dowolnego prototypu rozwiązania z uwzględnieniem ww. zasad prototypowania.

Krok 5 . Testowanie (czas ok. 30 min. – 50 min.)

1. Trener prezentuje informacje dotyczące testowania.

Zasady testowania:

Pytaj, słuchaj, nie obrażaj się — testowanie służy zebraniu informacji zwrotnych od użytkowników. Nawet jeśli będą krytyczne, mogą być bardzo cenne przy poprawianiu prototypu. Zadaniem zespołu jest zadawanie pytań, uważne słuchanie i notowanie wszystkich uwag użytkowników.

Nie przekonuj użytkownika do swoich racji — na tym etapie należy się powstrzymać od obrony przedstawionych prototypów czy też przekonywania użytkowników o słuszności swoich racji i wyjątkowości rozwiązań, które testują. Taka postawa zniechęci użytkowników do werbalizowania prawdziwych odczuć na temat prototypów.

Zapisuj, zapamiętuj, nagrywaj — bardzo istotne jest rejestrowanie wszystkich komentarzy, sugestii, pytań i wątpliwości użytkowników. To cenny materiał, który w kolejnych krokach pozwoli na ulepszanie prototypów, a finalnie wpłynie na jakość wdrożonych rozwiązań. Dlatego też dopilnuj, aby zespół na bieżąco notował wszystkie uwagi odnoszące się do prototypów oraz swoje spostrzeżenia na temat interakcji użytkowników z prototypem.



Warto rozważyć także rejestrowanie przebiegu fazy testowania, tak aby móc z łatwością wrócić i przeanalizować powtórnie informacje zwrotne.

Udostępnij narzędzia do testowania — bardzo przydatnym roboczym narzędziem do testowania jest karta testów, która służy zebraniu informacji zwrotnych od użytkowników na temat funkcjonalności prototypów.

Skup się na tym:

Co działa? — jakie funkcje lub cechy prototypów zostały pozytywnie ocenione i docenione przez użytkowników?

Co do poprawy? — co wymaga usprawnienia, wyeksponowania, z jakich cech prototypu można byłoby zrezygnować na rzecz innych?

Pytania — wszystkie niejasności i wątpliwości użytkowników.

Sugestie — wszystkie opinie, które mogłyby wpłynąć na usprawnienie prototypów

2. Trener wręcza **Kartę Pracy X**, na której uczestnicy będą spisywać wnioski z testowania i krótko ją omawia. Trener prosi aby zespoły przygotowały się do testowania w ciągu 10 min. i przystąpiły do testowania zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Trener informuje jaki jest czas na testowanie dla każdej grupy.

Uwaga! Czas nie powinien być krótszy niż 3 min. i dłuższy niż 10 min.

Krok 6. Omówienie (czas ok. 10 min.)

Trener pyta o wnioski końcowe po tym ćwiczeniu uczestników.

Krok 7 . Rekomendacje końcowe (czas ok. 10min.)

Trener podsumowuje najważniejsze treści ze szkolenia:

Przeszliście cały proces design thinking „w pigułce”. Kilka ważnych rzeczy do zabrania ze sobą:

1. *Wejdź w buty użytkownika, dzięki temu spojrzysz na wyzwanie z zupełnie innej perspektywy*
2. *Działaj w grupie – łącz różnorodną wiedzę i doświadczenia, dzięki temu wyjdiesz poza schematy i stworzysz innowacyjne rozwiązania*
3. *Wymyślaj, twórz, kombinuj, stosuj różnorodne techniki kreatywne, dzięki temu pomysły, które stworzysz będą nieszablonowe*



4. Myśl rękami – nie rób prezentacji, buduj prototypy i pokazuj, jak działają. To pozwoli Ci na minimalizowanie ryzyka porażki i przyspieszenie procesu.

5. Testuj – zminimalizujesz ryzyko porażki.

Krok 8. Omówienie całego procesu (czas ok. 20 min.)

Trener prosi uczestników, aby podzielili się wrażeniami po warsztatach:

Pytania pomocnicze:

Jak się czujecie?

Jakie dwie rzeczy, narzędzia, doświadczenia lub myśli zabieracie ze sobą?

W jakim zakresie będziecie w stanie wykorzystać to doświadczenie w swojej codziennej pracy?