



## SCENARIUSZ IV

**CEL:** Analiza i synteza zebranych danych podczas wywiadów: DEFINIOWANIE WYZWANIA

### Krok 1 . Persona (czas ok. 25 min.)

1. Trener informuje, że kolejnym etapem pracy będzie wykorzystanie narzędzia: PERSONA
2. Trener wyjaśnia po co tworzy się personę: *Persona to narzędzie, które pozwala nam się łatwiej zidentyfikować z konkretną osobą, dla której projektujemy. Persona staje się dla nas punktem odniesienia w kolejnych etapach procesu projektowego.*
3. Trener wręcza uczestnikom **Kartę Pracy VI** wyjaśnia cel pierwszego zadania:

*Twoim zadaniem będzie zbudowanie PERSONY. Persona to sylwetka klienta reprezentująca większą grupę klientów, posiadająca najbardziej charakterystyczne cechy użytkowników / klientów, których badałeś. Personę tworzymy po to aby nie musieć myśleć o rozwiązaniu dla dziesiątek klientów. Łatwiej jest myśleć o rozwiązaniu dla jednej osoby. Uzupełnij informacje o swojej personie, w oparciu o przeprowadzone wywiady. Jeśli nie posiadasz niektórych informacji o personie, nie wymyślaj ich. Albo uzupełnij je dodatkowym wywiadem, albo pozostaw bez wypełnienia.*

### Krok 2 . Mapa Empatii i Skala Korzyści i Frustracji (czas ok. 30 min.)

1. Trener wręcza uczestnikom **Kartę Pracy VII** wyjaśnia cel kolejnego zadania:  
*Zidentyfikuj i odtóż na bok, informacje z MAPY EMPATII (ZADANIE V B), które dotyczą problemów i frustracji oraz potrzeb i oczekiwanych korzyści. Następnie uszereguj wszystkie zebrane problemy i frustracje oraz potrzeby i korzyści od najważniejszego dla PERSONY do najmniej ważnego dla osoby. Jeśli nie jesteś pewien, wróć do zebranych informacji podczas wywiadów, tam znajdziesz głos klienta, który udzieli Ci odpowiedzi jak ułożyć informacje na poniższej skali.*

### Krok 3. Omówienie (czas ok. 10 min.)

Trener weryfikuje skale Korzyści i poprawia ewentualne błędy. Pyta o wnioski końcowe po tym ćwiczeniu uczestników.