

WARSZTAT EMPATII – JAK LEPIEJ ZROZUMIEĆ SYTUACJĘ I POTRZEBY LUDZI

Autorka scenariusza: Noemi Gryczko
Opiekunka obszaru „Kreatywność”: Agnieszka Koszowska

UCZESTNICY:

Pracownicy biblioteki reprezentujący różne jej działy i funkcje oraz osoby regularnie współpracujące z biblioteką, np. wolontariusze, przedstawiciele stowarzyszenia. Sugerujemy, by w grupie znalazły się w miarę możliwości osoby w różnym wieku.

OPIS WARSZTATU

Warsztat jest okazją do wspólnej analizy doświadczeń ludzi, którzy już korzystają z usług biblioteki oraz do zastanowienia się nad potrzebami osób, które jeszcze nie miały z nią kontaktu. Wczuwając się w role użytkowników i „nie-użytkowników” biblioteki, jej pracownicy i współpracownicy lepiej poznają potrzeby i bolączki mieszkańców. Dzięki temu mogą oni odkryć nowe rozwiązania, które dla ludzi mają duże znaczenie, a dla instytucji są stosunkowo proste do wprowadzenia.

Podstawową zasadą w myśleniu projektowym (*design thinking*) i projektowaniu skupionym na użytkowniku jest empatia. Dzięki temu, że potrafimy wczuć się w sytuację innych osób, ich perspektywa jest brana pod uwagę w każdym aspekcie funkcjonowania instytucji i wszystkich elementach jej oferty. Aby w jak największym stopniu rozpoznać potrzeby użytkowników, projektanci usług, produktów, programów komputerowych czy publicznych przestrzeni korzystają z takich narzędzi, jak **tworzenie person** oraz **propozycja wartości**.

Metoda „tworzenie person” pozwala opracować portret osoby reprezentującej określoną grupę docelową (np. użytkowników bądź „nie-użytkowników” biblioteki), w którym przedstawione są jej charakterystyczne cechy oraz krótkie opisy: sytuacji życiowej, celów, oczekiwań, bolączek, zwyczajów i stylu życia. Schemat persony może mieć postać wydrukowanego lub narysowanego plakatu zawierającego zestaw pytań pomocniczych i puste miejsca na odpowiedzi. Dzięki opracowaniu kilku person można łatwiej wyobrazić sobie osoby „z krwi i kości” – takie, które korzystają z biblioteki i takie, które jej nie odwiedzają. W schemacie persony można wykorzystać różne elementy. Zwykle zawiera on przykładowe (fikcyjne) dane:

- × imię (lub imię i nazwisko),
- × wiek,
- × wykształcenie,
- × miejsce zamieszkania,
- × zawód, zajęcie.

Można też wykonać rysunek, który przedstawi cechy charakterystyczne bądź styl życia persony, albo posłużyć się techniką kolażu – dopasować zdjęcia wyszukane w kolorowej prasie i gazetach, tak aby jak najlepiej sportretować osobę reprezentującą daną grupę. Po przygotowaniu kilku person łatwiej będzie nam wyobrazić sobie konkretne osoby korzystające (lub mogące korzystać) z oferty biblioteki, a następnie podjąć ważne decyzje dotyczące tej oferty.

The form is a template for a person's profile card, consisting of several light blue rounded rectangular boxes. The top right section is a larger box divided into three columns: 'Imię i nazwisko', 'Wykształcenie, zawód', and 'Wiek, płeć'. Below this are sections for 'Stan cywilny, rodzina', 'Sytuacja materialna (i/lub życiowa)', and 'Styl życia, hobby, aspiracje'. To the left of these are boxes for 'Portret, zdjęcie lub rysunek', 'Zdanie lub cytaty, które opisuje to, co jest najważniejsze dla tej osoby', and 'Przyzwyczajenia, charakterystyczne zachowania'. Below the main profile box are two smaller boxes: 'Co tę osobę motywuje do korzystania z biblioteki?' and 'Co tę osobę zniechęca do korzystania z biblioteki?'. At the bottom is a grey box labeled 'Kto projektował tę personę?'. The text 'przykładowy schemat persony' is located to the right of the grey box.

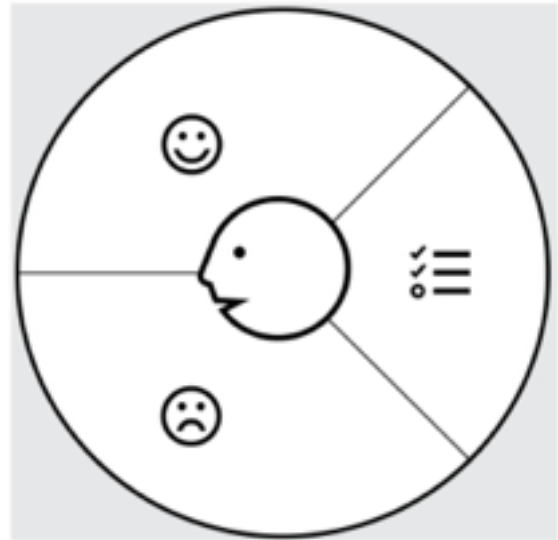
„Propozycja wartości” ma postać mapy składającej się z dwóch części:

- × profilu osoby reprezentującej wybraną grupę docelową,
- × mapy wartości istotnych dla tej osoby.

To narzędzie może pomóc w przygotowywaniu usług bądź produktów, które najlepiej odpowiadają na bóle, marzenia i potrzeby wybranej grupy docelowej. Propozycja wartości jest elementem *Kanwy Modelu Biznesowego*, opracowanego przez Alexa Osterwaldera.

Profil osoby zawarty w schemacie propozycji wartości pomaga dogłębnie zrozumieć daną grupę docelową. Składa się z trzech elementów:

- × zadania – to, czym dana osoba się zajmuje.
- × frustracje – niepożądane czynniki i przeszkody związane z realizacją zadań.
- × korzyści – wszystko to, co dana osoba chciałaby osiągnąć i czego poszukuje.



przykładowy schemat rysunkowy propozycji wartości

Schematy opisu person i propozycji wartości można dostosować do potrzeb danej instytucji, np. dodać bądź usunąć jakiś element albo zobrazować go w inny sposób. Sugerujemy, by przygotowując się do warsztatu osoby prowadzące zapoznały się bliżej z koncepcją propozycji wartości, korzystając z linków znajdujących się niżej w „Dodatkowych zasobach”.

Podczas warsztatu uczestnicy tworzą portrety osób reprezentujących wybrane grupy za pomocą narzędzia „tworzenie person”, a następnie opracowują przykładowy profil użytkownika biblioteki. Najpierw dyskutują o tym, jakie typy osób najczęściej (bądź najbardziej regularnie) korzystają z różnych usług oferowanych przez bibliotekę. Następnie – w zależności od liczby uczestników – dzielą się na mniejsze, trzy- lub czteroosobowe grupy.

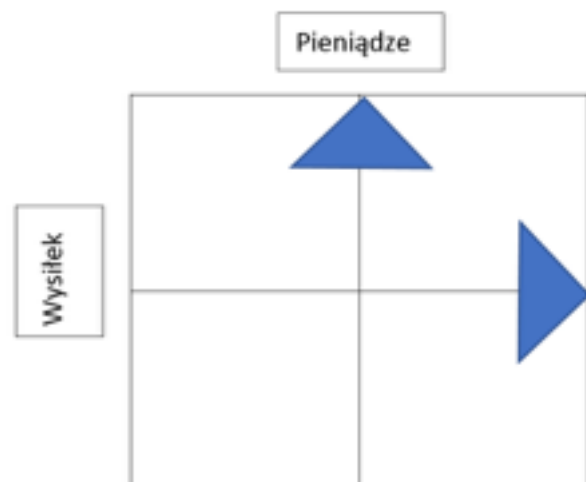
W tej części warsztatu osoba prowadząca omawia narzędzie „tworzenie person”, zachęcając uczestników do uruchomienia empatii i „wejścia w buty” osób reprezentujących wybrane grupy ludzi. Następnie uczestnicy (pracując w grupach) starają się sportretować przykładową osobę, korzystając z pytań pomocniczych, ewentualnie materiałów dodatkowych, takich jak kolorowe czasopisma, gazety, zdjęcia itp.

Następny etap to przedstawienie przez każdą z grup opracowanej persony. Pozostali uczestnicy są proszeni o komentarze i ewentualnie dodawanie elementów, które uznają za przydatne do stworzenia pełniejszego portretu danej osoby. Ważnym zadaniem osoby prowadzącej jest zachęcanie uczestników do dyskusji, wymiany myśli i do uzupełniania person.

Kolejnym krokiem jest wybór 1-2 person do dalszych analiz (np. można zaproponować głosowanie). Ważne jest, aby przedstawiając profil użytkownika biblioteki posługiwać się przykładami, które pozwolą lepiej zrozumieć różnicę między trzema elementami profilu, czyli: **zadaniami**, **frustracjami** i **korzyściami**. Zadaniem osoby prowadzącej jest również motywowanie uczestników do korzystania z efektów pracy z tej części warsztatu, w której grupy tworzyły persony.

Kolejnym elementem warsztatu jest przeprowadzenie burzy mózgów, czyli wymyślanie różnych pomysłów na to, w jaki sposób oferta biblioteki może pomóc rozwiązać problem (zmniejszyć frustrację) lub przynieść korzyści przykładowym osobom, których opisy zawierają profile.

Ostatnia część warsztatu to selekcja pomysłów, biorąc pod uwagę zasoby biblioteki i nakłady pracy niezbędne do ich realizacji. Tu przyda się narzędzie „dwa na dwa”, które służy do zaznaczania przykładowej wartości (ilości, wielkości, natężenia itp.) jakiegoś zagadnienia na wykresie składającym się z czterech płaszczyzn (ćwiartek) i dwóch osi (X i Y).



przykładowy schemat wykresu „dwa na dwa”

CELE

Ten warsztat służy temu, by:

- × zgromadzić wiedzę na temat potrzeb, sytuacji życiowej, problemów i aspiracji wybranych grup użytkowników i/lub „nie-użytkowników” biblioteki,
- × rozpoznać potrzeby mieszkańców i ich oczekiwania,
- × zapoznać zespół i współpracowników biblioteki z metodami stosowanymi przez innowatorów zajmujących się service design i design thinking (projektowaniem usług i myśleniem projektowym skupionym na użytkowniku),
- × pozyskać świeżą perspektywę i nowe, realistyczne pomysły na takie działania biblioteki, które mogą pomóc rozwiązać problemy lub zmniejszyć frustracje wybranych grup użytkowników i/lub „nie-użytkowników” biblioteki.

UMIEJĘTNOŚCI, KOMPETENCJE, POSTAWY

Uczestnicy warsztatu:

- × poznają metodę „tworzenie person” i uczą się z niej korzystać,
- × dowiadują się, jak korzystać z metody „propozycja wartości”,
- × uczą się generować pomysły w odpowiedzi na rozpoznane potrzeby użytkowników i/lub „nie-użytkowników” biblioteki,
- × uczą się syntetyzować swoje obserwacje i przedstawiać je w formie graficznej (mapy, wykresu itp.),
- × zdobywają umiejętności prezentowania swoich pomysłów na forum grupy,
- × uczą się otwartości na poglądy i opinie innych osób,
- × uczą się dzielić proces kreatywnego myślenia na poszczególne fazy: gromadzenia danych, generowania pomysłów, ich selekcji oraz oceny według ustalonych kryteriów.

METODY I FORMY PRACY

- × prezentacja multimedialna,
- × dyskusja,
- × praca w grupach,
- × mapowanie wiedzy,
- × prezentacja efektów pracy w grupie.

POMOCE EDUKACYJNE I NIEZBĘDNE MATERIAŁY

Prezentacja ppt lub pdf (pomocna podczas omawiania głównego tematu), instrukcje, wskazówki i rady dotyczące pracy w grupie, flipchart, papier, kolorowe czasopisma i gazety, nożyczki, klej, markery, ołówki, karteczki samoprzylepne, taśma malarska lub guma trenerska. Warto przygotować przestrzeń do pracy w grupie, np. zapewnić możliwość zmiany ustawienia stołów i krzeseł.

MATERIAŁY DO WYDRUKOWANIA I ROZDANIA UCZESTNIKOM

Instrukcja tworzenia persony, instrukcja wypełniania profilu użytkownika



DODATKOWE ZASOBY: SŁOWNIKI POJĘĆ, LINKI, MATERIAŁY EDUKACYJNE DLA BIBLIOTEKARZY ITP.

- × Przykładowe plansze person (po polsku):
<http://uxbite.com/2010/08/tworzenie-person/>
- × Przykładowy schemat persony (po angielsku):
https://creativecompanion.files.wordpress.com/2011/05/persona-core-poster_creative-companion1.pdf
- × Artykuł Sylwii Stępniewicz pt. *Business Model Canvas - myślenie modelem biznesowym* (po polsku):
http://www.pi.gov.pl/PARP/chapter_86196.asp?soid=0E6E586112814614843715A84D46939C
- × Artykuł Tomasza Tomaszewskiego pt. *Value Proposition Canvas – unikalna propozycja wartości modelu biznesowego* (po polsku):
<https://productvision.pl/2014/value-proposition-canvas-unikalna-propozycja-wartosci-modelu-biznesowego/>
- × Value Proposition Canvas Explained by Alex Osterwalder (po angielsku):
<https://www.youtube.com/watch?v=D254suPMpwY>
- × Opis narzędzia "dwa na dwa" w publikacji *Myślenie projektowe w bibliotekach. Podręcznik projektowania usług skupionych na użytkowniku*, s. 58:
http://www.biblioteki.org/poradniki/design_thinking_czyli_myslenie_projektowe_w_bibliotekach.html

CZYNNIKI RYZYKA I WSKAZÓWKI JAK UNIKNĄĆ PRZESZKÓD

Pomysły wygenerowane podczas warsztatów mogą okazać się nierealistyczne lub trudne do zrealizowania. Warto jednak wszystkie zanotować i przeanalizować za pomocą narzędzia „dwa na dwa”, zamieszczając je na wykresie w przykładowych kategoriach (np. wysiłek/pieniądze).

PRZYKŁADOWY PLAN WARSZTATU



CZAS
TRWANIA



AKTYWNOŚCI



MATERIAŁY
I POMOCE

5 MINUT	Przywitanie i wprowadzenie Przedstawienie osoby prowadzącej, najważniejsze informacje o tematyce warsztatu	prezentacja
10 MINUT	Ćwiczenie integrujące, przedstawienie się uczestników Poproś, aby uczestnicy podali swoje imię i powiedzieli, co ich ostatnio miło zaskoczyło?	Krzesła ustawione w krąg
10 MINUT	Prezentacja metody „tworzenie person” Osoba prowadząca omawia metodę tworzenia person: cel, elementy składowe, możliwość modyfikacji pytań pomocniczych i różnorodne techniki.	prezentacja

25 MINUT	<p>Praca w grupach roboczych</p> <p>Osoba prowadząca dzieli uczestników na grupy (3-4 osobowe). Zadaniem każdej z grup jest przygotowanie portretu osoby reprezentującej wybraną grupę użytkowników lub „nie-użytkowników” biblioteki. Uczestnicy mogą działać zgodnie z instrukcjami:</p> <ul style="list-style-type: none"> × Portret – naszkicuj postać. Postaraj się uchwycić cechy charakterystyczne danej osoby, które pomogą opisać jej potrzeby, aspiracje, styl życia, zachowania itp. × Dane personalne – nadaj tej osobie imię, określ, w jakim jest wieku i czym się zajmuje. × Sytuacja życiowa – wskaż, gdzie i jak mieszka (np. duże/średnie/małe miasto czy wieś), czy ma rodzinę – jeśli tak, na jakim etapie życia są jej członkowie. × Styl życia i aspiracje – zastanów się, jaki ma styl życia? Co dla niej/dla niego jest ważne? Na co wydaje pieniądze? Gdzie spędza wakacje? Co robi w czasie wolnym? × Kontekst – określ w jakich okolicznościach korzysta z usług biblioteki? × Motywacje – napisz, co sprawia, że ta osoba jest zadowolona z oferty biblioteki? × Demotywatory – napisz, co może odstraszyć, zniechęcić ją do biblioteki i jej oferty? × Jak sądzisz, jaki cytat (tekst) byłby charakterystyczny dla tej osoby? Przykłady: „Oczywiście, że da się”, „Pomalutku, wszystko w swoim czasie”, „Zaraz to ogarnę. Gdzie moja ekipa?” 	Instrukcja tworzenia osoby Duże kartki flipchartowe – jedna kartka na grupę
15 MINUT	<p>Prezentacja efektów prac grup roboczych</p> <p>Osoba prowadząca prosi, aby każda grupa zaprezentowała swoją osobę. Może się tak zdarzyć, że dwie grupy sportretują podobną osobę, np. Roberta, ucznia gimnazjum i Basię, uczennicę gimnazjum. W takiej sytuacji osoba prowadząca powinna zachęcić te grupy, aby porównały swoje osoby, sprawdziły, co jest podobne, co jest inne, na jakie elementy uczestnicy warsztatu zwrócili uwagę.</p>	
10 MINUT	<p>Dyskusja</p> <p>Osoba prowadząca może podsumować pracę grup, zapytać, czy zdaniem uczestników nie brakuje jakiejś istotnej osoby, czy ktoś chciałby coś dodać, czy coś kogoś zaskoczyło, dało do myślenia itp.</p>	prezentacja
15 MINUT	<p>przerwa</p>	
10 MINUT	<p>Ćwiczenie integrujące i twórcza rozgrzewka</p> <p>Każda z osób podaje swoje imię i trzy przymiotniki zaczynające się od tej samej litery, co imię. Przymiotników nie można powtarzać. Przykład: Basia – bojowa, bogobojna, buńczuczna, Beata – bagienna, balowa, bogata. Gdy w grupie każda osoba ma imię zaczynające się od innej litery, można zwiększyć liczbę przymiotników.</p>	
10 MINUT	<p>Prezentacja metody „propozycja wartości”</p> <p>Skąd się wzięła ta metoda? Do czego służy? W jakiej kolejności opracowuje się poszczególne części mapy? Czym się różnią zadania od korzyści i frustracji w profilu osoby? Warto dać konkretny przykład.</p>	prezentacja

15 MINUT

Tworzenie profilu użytkownika biblioteki

Osoba prowadząca prosi uczestników o wybór jednej opracowanej wcześniej osoby – takiej, która wydaje się z jakiegoś powodu najciekawsza, oraz o określenie, jakie ta osoba ma:

- × zadania (związane z jej celami życiowymi),
- × frustracje (związane z realizacją zadań oraz z korzystaniem z usług biblioteki, jeśli to jej dotyczy),
- × korzyści (z czego się cieszy w kontekście swoich zadań i napotykanym trudności).

Uczestnicy wypisują swoje propozycje na karteczkach samoprzylepnych.

(Opcjonalnie): warto, aby jeden kolor karteczek odpowiadał jednej kategorii, np. wszystkie korzyści były opisane na karteczkach zielonych, a zadania na karteczkach żółtych itp.

Instrukcja tworzenia profilu użytkownika

Plakat z narysowanym kołem podzielonym na 3 części według schematu rysunkowego profilu użytkownika

15 MINUT

Burza mózgów

Osoba prowadząca prosi uczestników o zastanowienie się, w jaki sposób biblioteka (poprzez swoje produkty, usługi, przestrzeń itp.) może rozwiązać problemy lub zmniejszyć frustracje osoby opisanej w profilu użytkownika.

Osoba prowadząca podkreśla, że ta część warsztatu ma służyć kreatywności i zachęca do nieograniczania się w pomysłach. Selekcja i krytyczna analiza pomysłów będzie miała miejsce w następnej części warsztatu.

Uczestnicy samodzielnie wypisują pomysły na karteczkach samoprzylepnych. Po 10 minutach osoba prowadząca prosi o przeczytanie głośno wypisanych pomysłów i przyklepienie karteczek na flipcharcie.

Pytanie zapisane na flipcharcie

Ołówki, karteczki samoprzylepne

Uwaga: na flipcharcie staramy się pisać drukowanymi literami

15 MINUT

Selekcja pomysłów

Uczestnicy mają za zadanie uporządkować pomysły, biorąc pod uwagę ich realność w kontekście zasobów i możliwości instytucji (*feasibility*).

Uczestnicy przekleją karteczki na inny flipchart, na którym narysowany jest wykres z narzędzia „dwa na dwa”. Oś X reprezentuje wysiłek, a oś Y – pieniądze. Uczestnicy powinni tu zadać sobie pytanie, ile wysiłku będzie wymagać wdrożenie danego pomysłu i jakie będą tego koszty. Uczestnicy pracują wspólnie stojąc przed tablicą i przeklejąc karteczki dotąd, aż wszystkie znajdą się w którejś z czterech części wykresu. Na końcu osoba prowadząca omawia każdą „ćwiartkę” wykresu i upewnia się, dlaczego dany pomysł wymaga – zdaniem uczestników – mało/dużo wysiłku bądź mało/dużo pieniędzy.

Wykres „dwa na dwa” narysowany na flipcharcie

10 MINUT

Zakończenie (refleksje uczestników po warsztacie i podsumowanie)

Osoba prowadząca może przekazać uczestnikom informację o kolejnych warsztatach kreatywnych w bibliotece i zachęcić do udziału w takich warsztatach, w których będą też uczestniczyć mieszkańcy.