

## NALOGA 4: Kam na počitnice?

#empatija #razumevanje #intervju #hitro prototipiranje #testiranje

### Namen naloge:

Razumevanje uporabnika je ena izmed najtežjih faz inovacijskega procesa a hkrati ključna za oblikovanje dobrih rešitev. Ljudje smo namreč nagnjeni k temu, da pri reševanju problemov preskočimo razumevanje in takoj skočimo na iskanje rešitev. Slednje oblikujemo na podlagi našega subjektivnega razumevanja problema, vendar je to zelo nevarna strategija, saj je velika verjetnost, da problem razumemo drugače, kot ga razume večina uporabnikov.

Ključni namen vaje je, da udeleženci spoznajo tehniko poglobljenega intervjuja za poglobljeno razumevanje. Pri tem velja posebej izpostaviti sposobnost postavljanja vprašanj, ki spodbujajo bogate odgovore in poslušanje.

Udeleženci bodo tekom vaje večkrat vadili tehniko intervjuvanja in morali na podlagi rezultatov izdelati hitre prototipe.

### Cilji:

- Udeleženci se naučijo postavljati vprašanja, ki spodbujajo bogate odgovore.
- Udeleženci pridobijo izkušnje z poglobljenimi intervjuji.
- Udeleženci se naučijo bolje poslušati.
- Udeleženci se naučijo preseči lastne hipoteze pri razumevanju.
- Udeleženci se naučijo tehnik hitrega prototipiranja storitev.
- Udeleženci pridobijo izkušnje s predstavljanjem.

### Potreben material za izvedbo vaje:

- A3 listi za vsakega udeleženca,
- raznobarvni flomastri.

**Potek vaje:**

Trajanje	Diapozitiv	Opis
5 min	2	<b>Skupinsko</b>  Uvod  Izvajalec postavi vprašanje: "Utrujen sem. Potrebujem počitnice. Kot skupina imate na razpolago 10 vprašanj, na podlagi katerih mi boste morali predlagati, kam naj grem."  Navodilo za izvajalca: če vprašajo "Kam bi rad šel", odgovoriš da ne veš in da jih zato sprašuješ, da ti pomagajo.
10 min	3	<b>Manjše skupine</b>  Izvajalec tvori naključne skupine 3 udeležencev, ki sestavijo 10 vprašanj, ki bi jih postavili izvajalcu.
15 min	3	<b>Skupinsko</b>  Udeleženci postavljajo vprašanja izvajalcu. Pravila so takšna, da skupina, ki želi postaviti vprašanje dvigne roko, izvajalec pa potem izbere skupino, ki mu bo postavila naslednje vprašanje. Če je udeležencev 20, bo približno 7 skupin. To pomeni, da izvajalec poskrbi, da bo imela vsaka skupina na voljo vsaj 1 vprašanje, skupaj pa ne več kot 10 vprašanj (za vseh 7 skupin).  Izkušnje kažejo, da bodo prva vprašanja nekaj podobnega: <ul style="list-style-type: none"><li>- Bi šli sami ali z družino?</li><li>- Imate raje morje ali gore?</li><li>- Prevozno sredstvo?</li><li>- Ali vam je pomembna hrana?</li></ul> S tovrstnimi vprašanji udeleženci sicer izvedo precej podatkov, ki pa malo povedo o različnih željah in navadah izvajalca (intervjuvanca). Zelo nevarno je tudi, da udeleženci (izpraševalci) sklepajo, da je intervjuvanec podoben njim, čeprav je v resnici drugačen.  Po 5 postavljenih vprašanjih izvajalec opozori udeležence, da naj še enkrat razmislijo o tem, kaj so izvedeli iz postavljenih vprašanj ni jih pozove, naj še enkrat pretehtajo, kakšna vprašanja je smiselno postavljati. Pri tem še ne daje nobenih namigov o tem, kako naj bi vprašanja izgledala.

Trajanje	Diapozitiv	Opis
10 min	4	<p><b>Skupinsko</b></p> <p>Sedaj bi moral priti na vrsto čas za predloge udeležencev, vendar namesto tega izvajalec pozove udeležence, da mu povedo, kaj so se naučili o njemu in o tem, kaj mu ustreza na počitnicah. Vpraša jih, katera vprašanja so delovala dobro in katera slabo.</p> <p>Pri tem jasno izpostavi, da so dobra vprašanja za poglobljeno razumevanja tista, ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omogočajo razumevanje na podlagi preteklih izkušenj (Npr.: <i>Prosim opiši nam svojih zadnjih pet počitnic? Zakaj si se odločil iti tja? Kaj so bile druge alternative, za katere se nisi odločil? Zakaj?</i>)</li> <li>- iščejo podatke o tem, kaj so intervjuvanci naredili v preteklosti, namesto njihovih namenov za prihodnost (na primer: Namesto: <i>Kaj bi rad počel na počitnicah?</i> ⇒ <i>Pomisli na svoje zadnje počitnice. Kaj si počel?</i>).</li> <li>- spodbujajo čustvene odzive in daljše zgodbe (na primer: <i>Se lahko spomniš zadnjega primera, ko si se imel res lepo na počitnicah? Opiši prosim, kaj se je zgodilo? Zakaj si se imel lepo?</i>)</li> </ul> <p>Na tovrstna vprašanja, bodo intervjuvanci odgovarjali mnogo bolj bogato in ponudili veliko bolj celovit vpogled v svoje počitniške navade.</p> <p>Zelo pomembno je tudi opozoriti, da se morajo pri postavljanju vprašanj udeleženci čim bolj distancirati od svojih lastnih prepričanj. Npr.: Če se nekdo boji leteti z letalom, je zelo težko razumeti, da drugi s tem nimajo problemov. Ali pa: Če ima nekdo rad dopust v mrzlih krajih, bo težko razumel nekoga, ki vedno išče tople.</p> <p>Izvajalec udeležence prosi, da sestavijo še 7 vprašanj, na podlagi novih informacij in spoznanj. Spodbudi jih, da oblikujejo vprašanja, ki bodo iskala "nenavadne" in presenetljive stvari o intervjuvancu</p>
10 min	5	<p><b>Delo v skupinah</b></p> <p>Vsaka skupina sestavi 7 novih vprašanj, ki spodbujajo bolj bogate odgovore.</p>
10 min	5	<p><b>Skupinsko</b></p> <p>Udeleženci izvajalcu postavijo 7 dodatnih vprašanj, vsaka skupina enega. Praviloma bi morala biti takšna, ki bolj vzpodbujajo bogate odgovore.</p>

Trajanje	Diapozitiv	Opis
10 min	5	<p><b>Skupinsko</b></p> <p>Udeleženci povedo, kaj so se novega naučili o intervjuvancu (izvajalcu). Skupaj komentirajo, zakaj je bilo postavljanje odprtih vprašanj boljše od zaprtih vprašanj. Izvajalec poudari, kaj od ugotovljenega mu je na počitnicah zares pomembno.</p>
25 min	6	<p><b>Delo v paru</b></p> <p>Namesto, da bi udeležencem dopustil, da mu predlagajo idealen dopust, razporedi udeležence v pare (pare se oblikuje tako, da nista v paru udeleženca, ki sta bila prej že skupaj) in jim naroči: "Naredite intervju drug z drugim. Najprej en intervjuja drugega, potem pa zamenjata vlogi. Vaš cilj je oblikovati idealne počitnice za drugega. Ne sprašujte "Kam bi šel" ampak sprašujte le po preteklih izkušnjah, navadah, odločitvah, ..."</p> <p>Predstavite vsaj:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kam bo šla na počitnice, kdaj, s kom</li> <li>- Koliko časa bodo trajale, kakšna bo nastanitev, prevoz</li> <li>- Katere aktivnosti bodo del počitnic</li> </ul> <p>Člana para se vzajemno intervjuvata in vsak pripravi predlog idealnih počitnic za svojega sošolca.</p> <p>Izvajalec razdeli A3 liste udeležencem. Vsak udeleženec drugemu članu para nariše idealne počitnice.</p> <p>Risanje spodbudi k razmišljanju izven ustaljenih okvirov in posledično praviloma vodi do boljših rezultatov.</p>
15 min	6	<p><b>Predstavitve</b></p> <p>Vsak udeleženec predstavi svoj predlog idealnih počitnic za svojega sošolca. Odločitve vedno utemeljuje s tem, kar je izvedel od sošolca.</p> <p>Na primer:</p> <p><i>Predlagam enotedenske, ker hodi na počitnice s starši in ne morejo vzeti več dopusta. Rad ima vodo in tobogane, ne pa slane vode, zato ga ne bi poslal na morje temveč v največji vodni park v Evropi.</i></p> <p>Risanje spodbudi k razmišljanju izven ustaljenih okvirov in posledično praviloma vodi do boljših rezultatov.</p>

Trajanje	Diapozitiv	Opis
10 min		<p><b>Zaključek</b></p> <p>Izvajalec poudari ključne ugotovitve delavnice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vsi ljudje smo si različni,</li> <li>- temelj vsakega dobrega inovativnega predloga (rešitve, ideje) je razumevanje,</li> <li>- če želimo razumeti drugega, moramo najprej pozabiti na naše predsodke in prepričanja,</li> <li>- poglobljeni intervju je dobra tehnika za razumevanje drugih/problema/izziva,</li> <li>- kadar izvajamo poglobljeni intervju, je potrebno postavljati čim bolj odprta vprašanja, ki spodbujajo bogate odgovore,</li> <li>- pri poglobljenih intervjujih je potrebno od intervjuvanca pridobiti čim več zanimivih in nenavadnih zgodb,</li> <li>- poglobljeno razumevanje je osnova za razvoj inovativnih rešitev,</li> <li>- risanje je lahko zelo dobra tehnika za predstavitev inovativnih rešitev.</li> </ul>

Vajo je mogoče skrajšati ali podaljšati v skladu z okoliščinami. Možno jo je uporabiti tudi kot hitro vajo za uvod pri vajah, kjer je potrebno poglobljeno razumevanje.