

# ПРИРАЧНИК ЗА МЕТОДОЛОГИЈАТА “**DESIGN THINKING**”

НАМЕНЕТ  
ЗА ДАВАТЕЛИ  
НА ОБРАЗОВАНИЕ  
ЗА ВОЗРАСНИ



Кофинансирано од  
Програмата на Европската  
унија Еразмус+

## ЦИТАТИ

“Од моментот кога дознав за методологијата на Дизајнирано Мислење, почнав да ја употребувам во моите дневни активности, нагласувајќи ги тренинзите и работилниците кои трааа по неколку денови, и беа организирани со младинци, како и со возрасни. Методологијата е едноставна за користење и нуди многу можности за тренерот/едукаторот, како и за учесниците. Ќе продолжам да ја користам со големо задоволство, и да се надоградувам на ова поле”

**“Открив дека лесно ми доаѓаат идеи за краток временски период”**

“Методологијата на Дизајнирано Мислење води кон конструктивно и концизно размислување каде нашата потсвест станува транспарентно-свесна во однос на откривање иновативни решенија врз основа на одреден личен проблем, или проблем во заедницата.”

**“Работење со истата група ни помогна да креираме самоуверен и удобен безбеден простор, каде се дозволува споделување на идеи и ефективна тимска работа”**

“Целото искуство во процесот на отворање на проблемот со цел да се сумира и да се изработи прототип за тестирање. Ова беше многу интересно и беше искуство од кое се учи. Ми се допадна што проблемот и решението се третирали како продукт (проблем, прототип). Ова го прави полесно за решавање, и може да се аплицира на различни проблеми-случаи.”

**“Дизајнирано Мислење ...(е) методологија која јас можам да ја користам во скоро (ако не и секои) активности на моето професионално поле.”**

“Прво, методологијата на Дизајнирано Мислење е многу интересен пристап за креирање на нови продукти/услуги во нашата организација. Второ, (тоа) на мене ми понуди темелно разбирање (...) каде во еден мултидисциплинарен тим успеавме да работиме и да понудиме решение на одреден проблем за одредена категорија на корисници.”

# ЗА ИЗДАВАЧОТ

2020:

Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V. (VNB)  
Warmbüchenstr. 17  
30159 Hannover / Germany

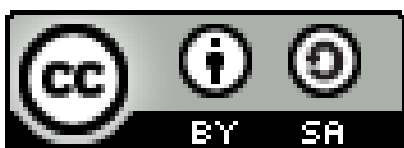
[www.vnb.de](http://www.vnb.de)

Уредници: Anke Egblomassé, Tino Boubaris (VNB)

Заменик уредник: Prudence Onyejiaka (Verein Multikulturell), Georgia Chondrou, Rosina Ferrante (CESIE), Irene Irene Kamba - Maltezopoulou (SYNTHESIS), Anne Charlotte Petersen, Niels Ole Ankerstjerne (VIFIN), Nikola Neskoski (Eco Logic)

Ко-автори / Тренери: Irmela Wrogemann, Lena Sarp, Nicola Süsser, Julius Falk

Оваа брошура беше изработена на Англиски, Германски, Дански, Италијански, Грчки и Македонски јазик. За повеќе проектни публикации, посетете ја [d-learning.vnb.de](http://d-learning.vnb.de)



*This work is licensed as Open Educational Resource (OER) under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.*

To view a copy of the license, follow the link in the QR code, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

## Disclaimer

D-LEARNING (Design Thinking in Adult Learning) е стратешко партнерство финансирано преку Европската комисија, Еразмус + програма (Стратешко партнерство во образованието за возрасни, број на проектот 2018-1-DE02-KA204-005030). Оваа публикација ги отсликува ставовите само на авторите, а Европската комисија не може да биде одговорна за каква било употреба што може да се направи од информациите содржани во нив.



Кофинансирано од  
Програмата на Европската  
унија Еразмус+

# СОДРЖИНА

## **5 ВОВЕД**

6 Ментален Склоп на Дизајнирано Мислење

## **7 ПОДГОТОВКА**

8 Алатки и Материјали

## **10 ДЕФИНИРАЊЕ НА ПРЕДИЗВИКОТ**

### **11 ФАЗА 1: РАЗБИРАЊЕ**

### **13 ФАЗА 2: НАБЉУДУВАЊЕ**

### **17 ФАЗА 3: СОЕДИНУВАЊЕ**

### **21 ФАЗА 4: КРЕИРАЊЕ ИДЕИ**

### **26 ФАЗА 5: ПРАВЕЊЕ ПРОТОТИП**

### **28 ФАЗА 6: ТЕСТИРАЊЕ**

## **31 ПРИМЕРИ ЗА ПРАКСА**

31 АВСТРИЈА: VEREIN MULTIKULTURELL (INNSBRUCK)

36 КИПАР: SYNTHESIS (NICOSIA)

38 ДАНСКА: VIFIN / ОПШТИНА ВАЈЛЕ (VEJLE)

41 ГЕРМАНИЈА: VEREIN NIEDERSÄCHSISCHER BILDUNGSINITIATIVEN (VNB)

44 ИТАЛИЈА: CESIE (PALERMO)

48 СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА: ЕКО ЛОГИК (СКОПЈЕ)

## **51 БИБЛИОГРАФИЈА И ЛИНКОВИ**

## **53 ЗА ПРОЕКТОТ**

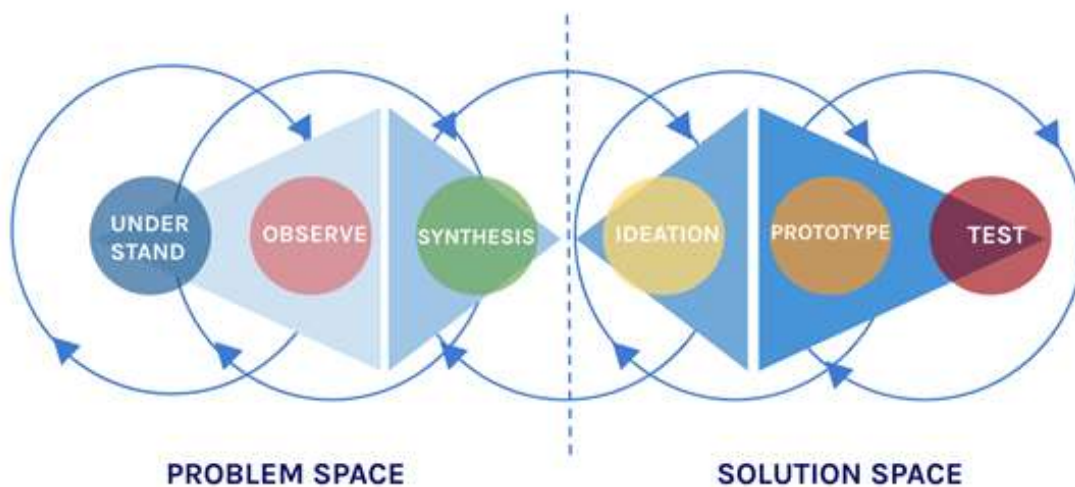
# ВОВЕД

## Што е Дизајнирано Мислење?

Дизајнирано мислење е процес кој се фокусира на индивидуата, и е повторувачки процес кој се користи за решавање проблеми. Целта на Дизајнирано Мислење е откривање и разбирање на вистинските потреби, проблеми и граници, со цел да се развиваат креативни решенија. Процесот вклучува методи кои поттикнуваат емпатија за луѓето. За чекорите на процесот потребна е рамнотежа помеѓу аналитичкото и креативното мислење.

- Дизајнираното Мислење е корисно кога:
- Имате проблем/предизвик за решавање
- Имате недостаток на информации
- Подготвени сте да ги тргнете сите претпоставки
- Сакате да ги дознаете вистинските потреби и проблеми

Дизајнирано Мислење е процес кој се дели на шест чекори. Првите три фази РАЗБИРАЊЕ, ЗАБЕЛЕЖУВАЊЕ, и СИНТЕЗА го формираат Просторот на Проблем, во кој проблемот е препознаен и анализиран. Последните три фази КРЕИРАЊЕ ИДЕИ, ПРОТОТИП и ТЕСТ може да бидат сумирани како Простор на Решение каде се започнуваат идеи, се градат, и се тестираат. Дизајнирано Мислење е процес на започнување идеи. Тоа значи дека е возможно, но и препорачливо да се движиме напред и назад во текот на процесот.



Graph based on the Design Thinking Process by Hasso Plattner Institute, Stanford University

## Зошто е ова важно за институциите за образование на возрасни?

Во образованието на возрасните, развојот и дизајнот на продукти и услуги насочен на различни специфични целни групи и засебни изучувачи мора да стане поважен. Ова вклучува традиционални и дигитални учења и материјали за учење, средини на е-учење, образовни игри или материјали за виртуелна реалност. Предизвикот за едукаторите и тие што носат одлуки во институциите за образование на возрасни е да знаат како да ги задоволат очекувањата преку развивање и обезбедување на високо-квалитетни резултати. Дизајнирано Мислење е значаен придонес за подобра изведба на образованието за возрасни во однос на како тоа ќе се користи и прифати од страна на изучувачите, притоа правејќи го ова многу ефективно и корисно. Долгорочно гледано, ова значи поголема одржливост: подобра инвестиција во однос на ресурси од страна на институциите за образование на возрасни, како и подобра инвестиција во однос на високо-квалитетно образование од страна на возрасните изучувачи.

## Која е целта на овој прирачник?

Прирачникот е наменет за поддршка на тие кои овозможуваат образование на возрасни преку Дизајнирано Мислење во нивната работа, со цел да се фокусираат на значајни проблеми во идентификување на решенија за корисниците. Ова беше развиено како дел од стратешкиот партнерски проект Д-УЧЕЊЕ, преку Еразмус+, притоа сплотувајќи ги заедно претставниците од 6 различни Европски земји, т.е., организации кои активно го применуваат образувањето на возрасни со различни целни групи.

Прирачникот го опишува цел процес на Дизајнирано Мислење, предлага практични методи за комплетирање на различни чекори од процесот на креирање идеи, и се завршува со 6 истражувања од работењето на партнерите организации од проектот. Претставниците од сите партнерски организации учествуваа на интензивен тренинг по Дизајнирано Мислење предводен од тим на професионални тренери кои се дел од одобрувачите на овој прирачник. Прирачникот е надополнет од наставна програма која овозможува на тренерите за образование на возрасни да одат целосно низ процесот на ова Дизајнирано Мислење со тим, притоа овозможувајќи им да го искористат овој метод во нивните организации или вмрежувања.

## Ментален Склоп на Дизајнирано Мислење

### Емпатија

Емпатија е клучен елемент на Дизајнирано Мислење. Доколку сакаме да креираме решенија за други луѓе, мораме да се дистанцираме од нашите лични претпоставки и да дознаеме што навистина и' треба на другата особа; физички и емотивно. Емпатија значи да се ставиме на место на другиот. Кога дознаваме како се чувствува некој друг, како размислува и живее, ние повеќе ќе се доближиме до креирање решенија кои се важни.

### Разиграна соработка

Нажалост, играњето е често гледано како контраст на учењето. Во Дизајнирано Мислење, разиграната соработка е важна за усовршување на процесот. Прво, ова ја опфаќа тимската соработка. Заедничко опуштање креира доверба. Разиграно работење дава можност за креативност. Дава инспирација за да превземеме нови гледишта со тоа што ќе ги активираме нашите мозоци. Разиграна соработка е обично поттикната од загревања, невообичаени методи на 'брејнсторм', како и флексибилен работен простор.

### Креативна Самодоверба

Терминот 'Креативна Самодоверба' е формиран од Том и Дејвид Кели. Се фокусира на митот дека луѓето се родени креативни или некреативни. Дизајн Мислење охрабрува различни перспективи, вештини, и слабости. Креативната Самодоверба буквално значи да се биде самоуверен за својата перспектива и да се научи како да се има придобивка од диверзитет на тимот.

### Учење од Грешките

Дизајнирано Мислење е процес на креирање идеи. Не само што е прифатливо да не се успее и да се учи од грешките - туку тоа и е суштината. Додека одите низ процесот, постојано тестирајте и креирајте идеи за тоа што досега сте го откриле. Прифатете го и неуспевањето, бидејќи ќе ви донесе многу важни информации за како да продолжите.

# ПОДГОТОВКА

## Акционери

Акционери се луѓе кои се дел од проектот, но не се дел од тимот. Тие се вашите спонзори, менаџери, извршни директори, итн. Важно е тие да бидат известени накратко за како функционира Дизајнирано Мислење, и што да се очекува од работата на тимот (тимовите). Дизајнирано Мислење е процес на креирање идеи, па тешко е да се каже кога ќе се видат резултатите. Осигурајте се дека тие знаат што се прототипи: Тие не се решенија спремни за користење, туку конкретни идеи кои треба да се развиваат, тестираат, и поттикнуваат.

Дизајнирано Мислење е одличен начин да се истражи проблем и да се навлезе во постоечки проблеми поврзани со луѓето, но тоа не е методологија за имплементирање и креирање финални решенија. Практичните примери од овој прирачник ќе ја објаснат разликата.

## Тимски Членови

Работење со Дизајнирано Мислење е различно од вообичаените работни модели. Пред да почнете, известете ги накратко учесниците и/или тимските членови во детали. Ако се запознаени со Дизајнирано Мислење, споделете го планот со нив за да се постигне взаемно разбирање на проектот и да се постигне целокупниот проектен обем. Ако учесниците не се запознаени со Дизајнирано Мислење, важно е да ги известите зошто сакате да работите со оваа методологија и овој процес.

Поставете забавен и игрив тон кој има структура. Овозможете соработка и отвореност од почетокот, со долга проверка за сите тимски членови кои ќе се запознаат и ќе споделат нешто за себе, како и нивните очекувања и вежби.

Бидете јасни и искрени за количината на работилници на кои би требало да се учествува, како и за што се очекува од нив освен присуство на работилниците. Испланирајте и запишете за да нема изненадувања подоцна.

## Интердисциплинарни Тимови

Разновиден тим овозможува судир на различни идеи, перспективи, и пристапи. Работење во ваков тим ќе ги прошири вашите видици и ќе креира поголем обем на мисли и идеи.

Додека го склопувате тимот за Дизајнирано Мислење, треба да имате во предвид:

- Полов диверзитет
- Диверзитет на возрасти
- Диверзитет на култури
- Социокономски диверзитет
- Диверзитет на експертизи

## Флексибилен Простор

Различните фази и методи на Дизајнирано Мислење бараат и различни функции во работниот простор. Додека тимот има потреба за голем простор каде ќе ги собира податиците за фазата Синтеза, тие исто така може да имаат различни побарувања додека тестираат. Од голема помош би било да се креира флексибилен работен простор кој дозволува на тимот да се движи наоколу, да се користи просторот различно, и да ја промени глетката одвреме навреме. Одличен начин за да се направи ова е да се има подвижен мебел на тркалца, и да се има многу празен простор до сидовите. Тимот би требало да се чувствува удобно за да го користи овој простор.

## Пријавување & Одјавување

Како тим е важно да се започне секој работен ден/сесија со пријавување така што секој тимски член може да сподели било што. Ова може да е споделување на лични работи, но и споделени очекувања и што треба да се прави во престојниот ден. Оваа алатка ни помага да креираме безбеден простор и емпатија во нашиот тим. Кога знаеме како се чувствуваат тимските членови, и ги разбираме нивните очекувања, ние ќе се зближиме и ќе одбегнуваме конфликти.

На крајот на работниот ден/сесија, може да привршиме со одјавувањето. Споделете како поминало се дотогаш за вас, навратете се на очекувањата заеднички, и поставете ги јасно следните обврски и чекори. Со користење на оваа алатка вие креирате заеднички јазик и пат.

## Загревања

Загревањата се кратки и разиграни размрдувачи. Тие ни помагаат да го опуштиме умот пред да почнеме со работа, и забавни се. Затоплувачи се често користени за почеток на работната сесија на еден разигран начин, или пак за да го 'разбудиме' тимот после пладневните часови.

## Фидбек

Поставување на добар фидбек во тимот ја зајакнува взаемната доверба. Преку разговарање за конфликти, предлози, и желби, тие нема повеќе да бидат скриени и веројатноста дека ќе ескалираат е намалена. Позитивниот фидбек ги охрабрува и зајакнува. Многу работа и малку време често прави да заборавиме на фидбек, па затоа е добро да поставиме фиксирани фидбек формати, на пример за време на одјавувањето. Гледајте на фидбекот како на основен дел од работата, а не како "фин начин за нешто доколку имаме време".

## Алатки и Материјали

Следните алатки и материјали се препорачани од искусни Дизајн Мислители. Тие се досега најпрепорачливи, но не се финални, и корисниците може да ги модифицираат според нивните потреби и ресурси.

## Тајмер за Време

Ограничување на време им овозможува на тимовите да работат во одредени временски периоди. Поставување на ограничено време за специфична работа ни помага да се фокусираме како тим и да не навлегуваме во бескрајни дискусии. Тајмер за време е одлична алатка која ќе ни помогне за ограничување на времето. Постои како физички тајмер, но може да биде симната и како апликација.





## Лепливи стикери

Вообичаено е да користите лепливи стикери во Дизајнирано Мислење. Поради нивната флексибилна употреба, тие се исклучиво добра алатка. Штом ги поставите на сидот, тие може да се преместуваат, натрупаат, организираат по бои, документираат, или пак само да бидат отстранети. Подобрo е да имате премногу, отколку премалку. Исклучително важно е да бидат лесни за читање (кратки, со големи букви и/или визуелни дополнувања).

## Пенкала

Потребни ви се две големини: Голема бела табла и флипчарт маркери во повеќе бои, како и мали црни маркери за пишување на лепливите стикери. Осигурајте се дека имате доволно за секој учесник, и дека се во доволна, широка големина.

## Кафена Хартија

Кафената Хартија ви дозволува да ги претворите сидовите во уметничко платно за работење и цртање. Можете однапред да подготвите временски рамки и темплејти за тимска работа на кафена хартија, па имајте ги при рака за работилницата. Плус, лесно можете да ги свиткате по работилницата и да го “зачувате” се она на кое работеле тимовите.

## Извор на гласен звук

Гонгови или звончиња може да сигнализираат крај на работната сесија и се значајни за чување на тимовите во синхронизација, и нудат дискретен сигнал на учесниците да се фокусираат нешто друго освен тимска работа.

## Звучник

Музиката прави чуда, посебно во фази на креирање идеи. Имајте при рака мал звучник за некои пријатни и весели мелодии. Имајте во предвид дека понекогаш е заморно да слушаме музика во позадина додека работиме во тимови, и ова може да е стресно за учесниците. Затоа внимателно бирајте каква музика ќе пуштите.

## Прототип Материјал

Ова е тесно поврзано со предизвикот, но добро е да се има бела хартија и картонска кутија. Чистачи за цефки, селотеп, стари списанија, гумени ластичиња, алуминиумска фолија, ножици, лепак, и секако, лево коцки.



## Простор

Собата во која работите не е само место за луѓе. Тоа е исто така и работна алатка. Треба да поттикнува соработка, тимска работа, и да инспирира разиграно истражување. Подвижниот мебел многу помага за ова. Работните сесии не треба да се подолги од предвидено и потребно, па немојте да створите преголем комфорт за седење и долги дискусии. Нештата што треба да се запазат во однос на овој простор за работа се:

- Доволно сиден простор
- Слободен простор за движење и реорганизирање
- Светлина и пријатна атмосфера, прозори, свеж воздух!

# ДЕФИНИРАЊЕ НА ПРЕДИЗВИКОТ

Предизвикот Дизајнирано Мислење е првично формулирана реченица која служи како стартна точка за тимот. Развивање и формулирање на предизвикот е важен дел од процесот на Дизајнирано Мислење и не смее да биде потценет. Вашиот предизвик е рамката и насоката на вашиот проект и треба да е добро смислен и формулиран.

## Идеалниот Предизвик на Дизајнирано Мислење

- Вистинска комбинација на конкретност и отвореност
- Фокус е на луѓето
- Има насока
- Не нуди решение
- Не е строго ограничен во однос на можни решенија
- Овозможува инспирација и емоција

## Типична структура на предизвикот Дизајнирано Мислење

*Редизајнирање на НЕШТО (предмет, услуга, бизнис модел, ...)*

*за/од НЕКОЈ (целна група)*

*кон ЦЕЛ.*

### Пример:

*Редизајнирање на поттик за учење на возрастни изучувачи со цел да се одбегнат испаѓања.*

(Ќе го користиме овој пример низ прирачникот за да ја објасниме теоријата во пракса)

## Обемот на Вашиот Предизвик

Во зависност од времето кое го имате за проектот, можеби ќе треба да го прилагодите обемот на вашиот предизвик:

Предизвиците кои се поконкретни се подобри за кратки проекти. Конкретен проблем се однесува на една специфична целна група, има специфичен контекст, има неколку или слични проблематични области, и се однесува на ограничени потреби. Резултатите се лесни за контролирање и предвидување, но затоа пак предизвиците се помалку интересни за тимот и може да ги успорат новостите поради ограничениот обем.

Затоа пак отворените предизвици отвораат поголем контекст и мноштво на проблеми и потреби. Отворениот предизвик е подобро прилагоден за долги проекти, со цел да се дознаат непознати потреби и можности. Овозможува простор за иновативни идеи и мисли. Мааните се потешкотии за управување со проектот, и опасноста од тимот да стане презаситен.

# ФАЗА 1: РАЗБИРАЊЕ

Да сме способни да решиме проблем за некој, мора навистина да ги разбереме предизвиците на другиот. Важно е да се има на ум дека луѓето за кои сакаме да креираме, често не знаат да ги дефинираат нивните проблеми самостојно. Штом еднаш имаме добро разбирање за мотивот на другите, поефективно ќе креираме идеи.

## За што е оваа фаза?

Првата фаза е за креирање вообичаено разбирање за предизвиците на тимот. Ова може да значи лични асоцијации, приказни, и дефиниции, како и основно истражување и брејнсторм на темата. Оваа фаза е стартна точка за отвореност и мислење на предизвикот.

## Зошто е важна оваа фаза?

Првата фаза од процесот е важна бидејќи поставува вообичаени разбирања, како и стартна точка за тимот. Со анализирање на предизвиците, тимот ќе ги сподели своите претпоставки и ќе открие насоки кои се потребни за согласно разбирање и подготовки за идните истражувања. Фазата на Разбирање помага да се потврди предизвикот. Со разгледување на предизвикот во детали, тимовите всушност прават парафразирање.

## Што е потребно за оваа фаза?

- Целиот тим
- Бела табла/кафена хартија
- Лепливи стикери
- Пенкала
- Компјутер/библиотека/професионална литература

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се земат во предвид во рамки на тимот:

- Што е нашето основно разбирање на предизвикот/
- Што се акционери?
- Кои полиња треба да се истражат околу темата?
- Што се аналогии? Како тие функционираат/

## Предложени Методи

### Интроспекција

Секој во тимот треба да одвои момент за да навлезе во темата самостојно. Овој метод е тивок брејнсторминг во групата: Поставете тајмер од 5-15 минути, и оставете ги сите во тимот да мислат тивко, во себе. Споделете со тимот по активноста.

Интроспекција може да биде и домашна работа однапред во проектот. Формулирајте прашања за предизвикот/предметот, и оставете ги сите во тимот да се подготват за првиот состанок. На пример:

Кога вие бевте изучувачи за последен пат?

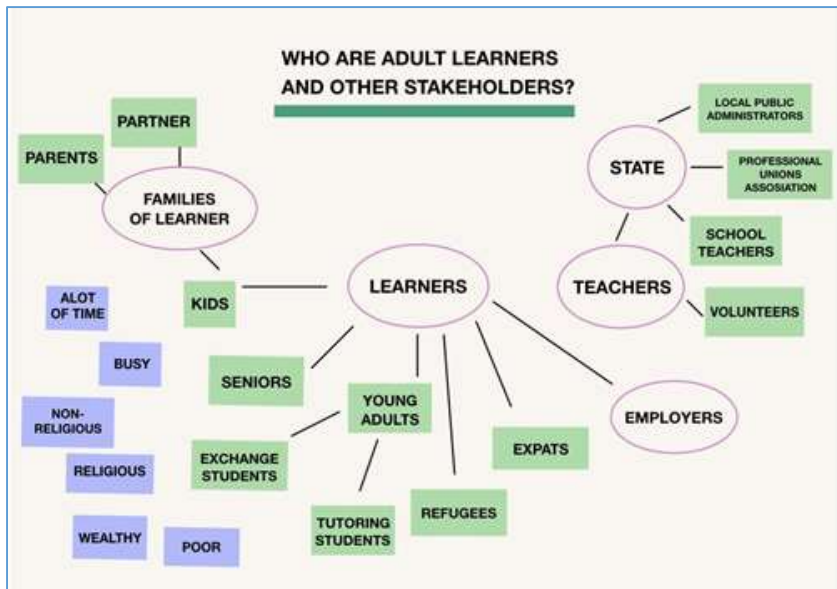
Дали некогаш сте напуштиле некој курс? Зошто:

Опишете го вашиот најдобар училишен ден? Што памтите?

## Умствено Мапирање

Низ овој метод тимот ќе поврзува мисли и првични знаења, и сите постоечки идеи и мисли ќе ги вклопи во контекст. Преку визуелизирање на податоци, тимот ќе има прв преглед на тоа што се знае и што не се знае на темата. Ова ќе помогне за добивање насоки за истражувањето.

Корисно ќе биде и да се формулира наслов за Мапирањето. На пример: Кои се возрасни изучувачи и останати акционери?



Слика: Умствено мапирање

## Семантичка Анализа

Семантичката Анализа е корисен метод за креирање вообичаено разбирање на предизвикот во тимот. Преку собирање различни дефиниции и претпоставки од секој тимски член, тимот полесно ќе се отвори за темата. Важно е да се сподели се што доаѓа на ум во оваа фаза. Нема точно и погрешно.



Семантичка Анализа

# ФАЗА 2: НАБЉУДУВАЊЕ

## За што е оваа фаза?

Фазата на набљудување е за повеќе учење за луѓето и контекстот на предизвикот. Креира основа за вашите идеи и понатамошниот процес.

## Зошто е оваа фаза важна?

Дизајнирано Мислење е креативен процес кој се фокусира на луѓето. Луѓето се центарот на нашиот процес. Истражувањето во фазата на набљудување му дозволува на тимот да ги разбере проблемите со кои луѓето се соочуваат, како и нивниот контекст. Ова е фазата на отворање на проблематичниот простор.

## Што е потребно за оваа фаза?

Потребно е да имате јасен предизвик и взаемно подредување за што се очекува од проектот. Размерот на истражувањето зависи од самиот размер на проектот. Вообичаено, основното разбирање на предизвикот и проектот помага на тимот да знае на што да се посвети, и што да прави во истражувањето.

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се земат во предвид во рамки на тимот:

- Дали сите прашања за истражувањето се одговорени? Ако не, дали знаете зошто?
- Дали се појавија нови истражувачки прашања?
- Дали развие детално и проширено разбирање за предизвикот?
- Дали ги документиравме сите интервјуа на начин што е корисен за повторно навраќање на информациите?

## Што да се набљудува

Пробуваме да го разбереме полето на предизвикот. Тоа значи дека се интересираме за луѓето, контекстите, и процесите. Може да научиме многу од однесувањата, привремените решенија, прилагодувања, непланирани постапки, генерални и различни искуства, и аналогни ситуации.

Фазата за набљудување го отвора просторот за проблем. Да излеземе надвор, да набљудуваме, и да разговараме со луѓе може да биде навистина непријатно, но си има и своја добра страна. Таа добра страна се појавува кога си дозволуваме да учиме за тугите перспективи и објаснувања, наместо да пробуваме да се вклопиме во приказните на луѓето во контекст на нашето разбирање на светот. Основното однесување е дека не знаеме како другите луѓе го разбираат светот. Многу перспективи постојат во исто време, и нема само една вистинска.

Немојте да пропуштите да го набљудувате контекстот: Пробајте да соберете остатоци од контекстот (културални алатки), набљудувајте и интервјуирајте луѓе во нивен контекст (присуство за учење, контекстуални интервјуа), или пак дозволете им да фотографираат (дневник).

## Кој да се набљудува

Препознајте врз кои луѓе влијае предизвикот. Ова не значи само корисниците, туку и експерти и акционери. Не се сите корисници исти. Може да има и екстремни корисници кои го користат производот на многу специфичен начин. Таму може да има и почетници кои немаат идеја што прават. Може да има и корисници кои се експерти и ги користеле производот и/или услугата со години, и ги знаат сите решенија за се.

## Прашања за истражување

*Пример предизвик: Редизајнирање на изучувачките поттици на возрасните изучувачи со цел да се одбегне напуштање.*

*Изведено прашање: Како во овие случаи се избегнува напуштање/отпаѓање?*

Како што гледате и погоре, користење на овој предизвик како прашање за истражување нема да доведе до највредните резултати: преголемо е и се однесува на различни аспекти од едно прашање. Добрите истражувачки прашања се однесуваат само на една тема, и се фокусираат на засебни клучни аспекти од предизвикот, на пример: Што ги мотивира возрасните изучувачи континуирано?

Сепак, главното истражувачко прашање само по себе не е доволно за сите информации кои ни требаат. Затоа формулираме истражувачки прашања кои се однесуваат на важни теми. Тие ќе ни донесат подетални информации за одговарање на главното прашање:

- Кои се другите делумно скриени потреби во учењето?
- Кои цели ги имаат изучувачите?
- Кои контексти постојат и како контекстот влијае на учењето?
- Поради кои причини луѓето напуштаат?

Следниот чекор е да се разбере со кој метод ќе ги одговорите истражувачките прашања.

## Истражувачки методи

Има многу соодветни методи за да се добие емпатија од луѓето за кои креираме. Еве некои примери:

- Маса/второстепено истражување (Постоечки истражувања, факти, пишани материјали, политички и структурални аспекти)
- Претопување (Стектете емпатија: Ставете се на место на некој друг)
- Културални алатки (Истражување на контекст)
- Водење дневник (Набљудувајте некоја тема подолго време)
- Набљудување на сегменти/Гледање (Истражување на содржина и однесување во некоја ситуација)
- Анкета (Истражување однесувања, факти, итн.)
- Контекстуално интервју (Истражувајте контекст и перспектива на луѓето)
- Експертно интервју (Истражувајте тековни пишани материјали, истите се добри ако имаме тежок пристап на одредени полиња)
- 1-на-1 интервју (Истражување на разбирања, гледишта, релевантни системи на луѓето)
- Фокус група (Истражување разбирања, гледишта, релевантни системи на луѓето)

Кога се бира метод, мислете на следниве прашања:

- Кои се можните информациски извори? (постоечки истражувања, интервјуа со изучувачи, експертни интервјуа со научници/тренери, дневници со учесници од тренингот, ...)
- Дали се фокусираме на однесувањето или поставеноста на луѓето, перцепциите, или гледиштата?
- Колку време, ресурси, и вештини имаме?
- Кои ни се темите на истражување?
- Како ќе имаме пристап на некое поле и луѓе?
- Каков е нашиот план за истражување?

## КОРИСНИ АЛАТКИ

Метод колекција - лесно за обработка: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Интерактивна алатка која помага да се одбере метод: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

## Ограничувања како истражувачи

Луѓето кои го водат истражувањето се субјективни. Сите сме пораснале на еден специфичен начин, имаме перцепции за светот, имаме преферирања и стереотипи. Затоа пазете на својата пристрасност.

## Интервјуа

Целта на интервјуата е да се доведат интервјуираните до една детална презентација на нивното гледиште/животно секојдневие/темели/релевантни системи. Притоа, има поголема отвореност и помалку контрола отколку со квантитативни методи. Голема отвореност не значи дека разговорот е неконтролиран. Но, контролата се случува орално и се прилагодува на разговорот.

Знаење, поставеност, мислење од сложени структури. Но, тие се често нејасни, контрадикторни или мешавина од знаење и не-знаење. Во едно отворено интервју, тие што се интервјуирани се охрабрани да се изразат за тоа што е релевантно за нив во тој поглед.

### Важно:

Одржувајте јасна дефиниција на улогите и целете кон природна ситуација за интервјуираните, доколку е можно. Ова може да се случи преку интервју во една позната околина и од говори кои ги користите.

### Што може да се искомунцира:

- Слободни асоцијации
- Метафори, сликовни, и симболични преставувања
- Објаснувања и дефинирања на термини
- Расудување
- Евалуации
- Состојба/опис на ситуација
- Опис на прогрес
- Наративи

Интервјуираниот мора да ги знае истражувачкото прашање и истражувачката цел добро. Постојаниот, флексибилен трансфер на (индиректни) истражувачки прашања е потребен, исто како и тековниот преглед на одговорите за нивната важност кон истражувачкото прашање (охрабрување на детали или внимателно пренасочување). Креирање на доверлива атмосфера е основно за успех:

- Прашајте за дозвола за да снимате
- Гарантирајте анонимност преку одтуѓување
- Охрабнете детални одговори

## Од истражувачки прашања до интервју прашања

*Истражувачки прашања: Што ги мотивира возрасните изучувачи?*

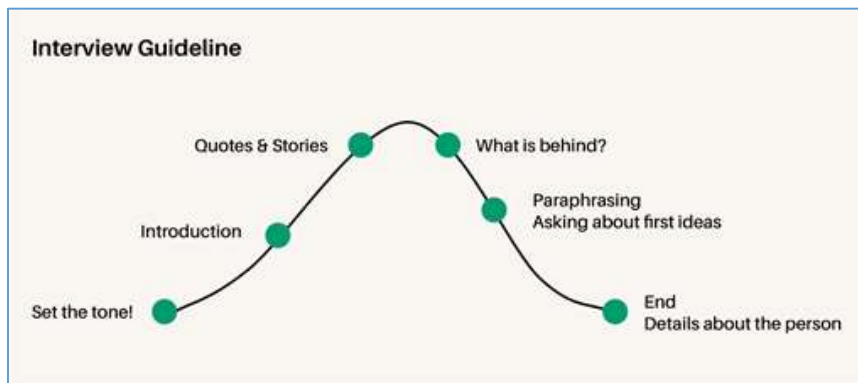
*Интервју прашање: Ве молам кажете ми за последниот пат кога бевте на курс. Како беше?*

Истражувајте повеќе ако ова го среќавате за прв пат:

- Кои беа причините за да тргнете на курс?
- Што ве мотивираше? Зошто?
- Дали искусивте некои предизвици? Зошто?

## Улоги

Препорачливо е да направите интервју со две особи - една како прашувач, а друга како записничар. Поделбата на улогите е важна, па така прашувачот се фокусира на интервјуираниот и на изведба на интервјуто. Записничарот треба да запише се што ќе слушне и да набљудува. Различните улоги се помагала за тој што е интервјуиран, бидејќи знае со кој/а би можел/а да разговара најмногу.



Драматургија на интервју

## Список за интервју

- Портрет и карактеристики
- Набљудувај! Обрати внимание на детали, однесување, контекст, средина
- 80/20 правило (Твојот дел од зборувањето нека биде максимум 20%)
- Поставувај прашања
- Не давај сугерирачки прашања
- Прашај за добри/лоши искуства во одреден контекст
- Прашај: Зошто? Зошто? Зошто?
- Се бара: Приказни, потреби, изненадувања
- Корисно за идниот процес: Цитати, цитати, цитати!

## Корисни Видеа

Видеа за тешки ситуации во средина на тестирање: <http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Добро и лошо интервјуирање: <https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

Теоретско објаснување: <https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Пример за добро интервју: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Пример за лошо интервју: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>





# ФАЗА 3: СОЕДИНУВАЊЕ

## За што е оваа фаза?

Во оваа фаза ги разбираме сите набљудувања кои сме ги стекнале досега во претходната фаза. Ги разбираме податоците прелку темелен принцип и дефинираме кои чекори се стартни чекори за да се навлезе во решението како и изјавата за проблемот. Тимот ги споделува набљудувањата, ги подредува и групира, и потоа ги вметнува во еден или повеќе различни изјави на проблем.

## Зошто е важна оваа фаза?

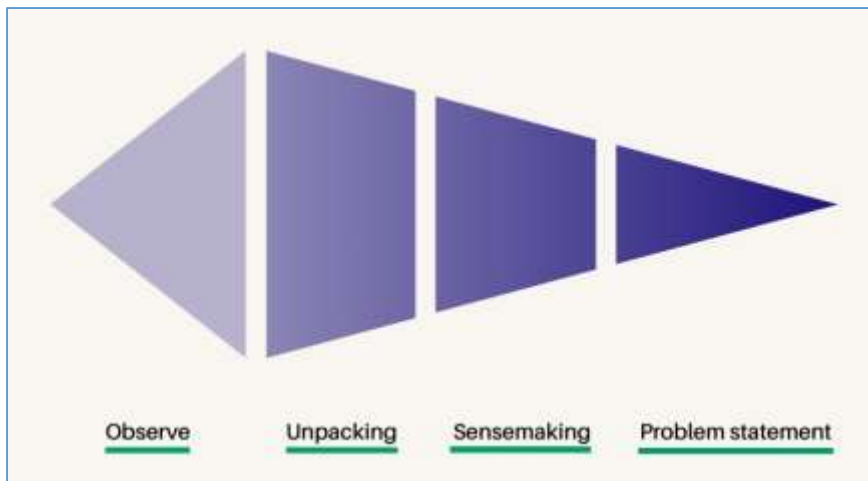
Важно е да се најде добра изјава за проблем бидејќи таа ќе поттикне идеи и ќе ве води кон фазата на креирање идеи. Јасен фокус и взаемно разбирање во тимот помага на тимот да креира решенија за еден проблем и не за повеќе проблеми одеднаш. Понатаму, тимот треба помалку да дискутира за проблемот отпосле.

## Што е потребно за оваа фаза?

Ви треба резултатот од истражувањето за фазата на набљудување. Бидете подготвени да навлезете во една тешка фаза. Понекогаш тимот не знае каде оди и може да дојде до фрустрација. Тоа е нормално и океј. Расположението се менува веднаш кога тимот доаѓа до јасна изјава за проблем.

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се разгледаат во тимот:

- Дали секој е среќен и се чувствува активно во изјавата за проблемот?
- Дали тимот пристигна до срцевината, притоа изјавата за проблемот да не биде површна или очигледна?
- Дали овој проблем е важен за корисниците/учесниците?
- Дали е изјава за проблем кој досега не е решен претходно повеќе пати?



Чекори на процес на соединување

## Отпакување

Првиот чекор е отпакување. Треба да ги споделите вашите набљудувања со целиот тим и да овозможите видливост на податоците преку лепливи ливчиња на ѕидовите. Тоа значи дека ги споделувате приказните од набљудувањето со другите од тимот, и ставате значајни белешки и цитати на ливчињата. Овој процес се вика раскажување приказни. Бидете претпазливи дека колку повеќе означувате, го правите целиот процес попристрасен. Во фазата на раскажување приказни вие не ги интерпретирате набљудувањата. Вие само ги прераскажувате.

## Како се прави отпакување

1. Тимот ги разгледува белешките од набљудувањето, и ги обележува деловите кои сакаат да ги споделат. Може да ги користите следниве категории за да го забрзате процесот и да направите одбирање однапред:

- Се сретнавме...
- Најнеочекуваното...
- Најизненадувачкото...
- Најзбунувачкото...
- Тоа што ми беше најразлично мене...
- Најчудното...

2. Еден член од тимот почнува да ја кажува приказната, додека останатите од тимот слушаат и додаваат белешки на лепливите ливчиња. Совет: напишете го бројот на учесници на секое ливче, за да може лесно да се навратите на интервјуто.

3. Тимот може да поставува прашања отпосле за сите да го разберат подобро интервјуто/набљудувањето. Запомнете, не е се само интерпретација, туку и споделување на набљудувања. Интерпретацијата се случува во вториот чекор, креирање смисла.

4. Ставете ги лепливите ливчиња на сидот.

5. Споделете го следното интервју.

## Креирање смисла

Сега, имате цел сид полн со набљудувања. Време е да ја разберете нивната порака, да откриете шеми, групирања, сличности, и тензии, и секако да направите интерпретации. Набљудување (Ние видовме...) плус интерпретацијата (Се прашувам дали ова значи...) се видови на преглед.

## Што точно бараме?

- Неисполнети потреби, болни точки, противречење
- Запоставени групи на корисници
- Нови прашања со потенцијал за понатамошно истражување
- Вредности и верувања
- Водачи и мотиватори за носење одлуки

Што се всушност потреби и што се цели? Марк Хесензал, со неговото искуство во пристапот за дизајн прави разлика меѓу (психолошки) потреби (зошто), цели (што), и начин на кој ги правиме работите (како). Овие се различни нивоа на интерпретација и набљудување. Може да научиме за продуктите/услугите кои една особа ги користи, и кои бариери ја спречуваат таа особа да ја постигне целта за да исполни одредена потреба. Пример:

**Некоја особа користи смарт мобилен телефон (како) за да повика пријател (што) и да се чувствува поврзано (зошто).**

Со цел да се препознаат шемите во информациите, може да користите различни временски рамки:

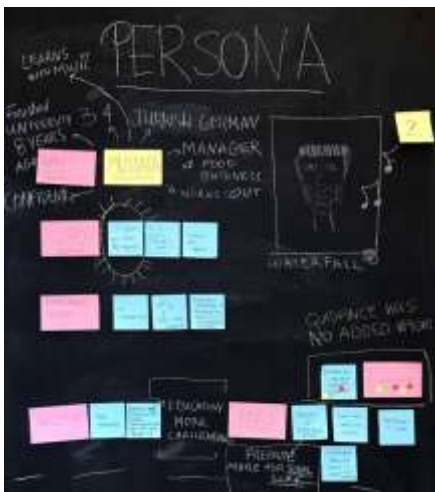
Првиот чекор во повеќе прилики е да собирате. Правете групирања и сумирајте одредена група на лепливо ливче. Ова вклучува интерпретација. Можете да препознавате процеси. Има линеарни и циркуларни процеси. Линеарен процес е посета на ресторан: Одлука за кој ресторан, влез во ресторан, бирање на маса, бирање храна, нарачување, јадење, плаќање, заминување. Циркуларен процес е на пример циклус на луѓе: менструална фаза, фоликуларна фаза, овулација, лутеална фаза, односно, животот на бебето: јаде, има дигестија, спие, плаче, се гали.

За да се претстават врските помеѓу атрибутите, одберете кружни дијаграми или 2x2 оска. Кога ќе ги соберете лепливите ливчиња, и препознаете интересните сознанија и полиња на можности, можете да одите и подетално понатаму.

## Персона

Ова се описни архетипови за една особа, фокусирајќи се на користењето на контекст, цели и емоции на една особа. Персоните помагаат за тимот да остане фокусиран на проблемот на единката, и да не се дефокусира со проблеми кои се очекувани кај единките. Персоната не треба да вклучува стереотипни атрибути. Притоа, вашата персона треба да одговори на следниве прашања:

- Какви цели има една особа?
- Какви мотиви има една особа?
- Што значи искуството/контекстот на една особа?



Персона

## Како да креирате персона

Во работилницата на Дизајнирано Мислење, персоната се прави брзо. Често, ние креираме персона според некоја особа која ја интервјуираме.

### 1. Одлучете се за единка

- Бидете умни за предизвикот: Дали е оваа единка релевантна? Колку е таа единка засегната од проблемот кој го истражувате?
- Пробајте информирано погодување! Или слушајте си ја интуицијата во тимот, врз основа на информациите кои ги имате досега.
- Запомнете: Секогаш можете да повторувате и да се навратите за да одберете друга единка.

### 2. Соберете информации за единката, на лепливи ливчиња или на бела табла

- Лични информации кои се релевантни (Внимавајте да не поттикнете стереотипи!)
- Изреки и цитати
- Искуство/Контекст (Што е важно да се знае за контекстот со цел да се дизајнираат решенија?)
- Потребни (Кои потреби и цели ги има единката?)
- Проблеми (Кои проблеми и бариери ја спречуваат единката да пристигне до својата цел?)

### 3. Додајте слики или нацртајте ја единката/контекстот (Ќе ви помогне доколку запомните да креирате убава атмосфера)

## Изјава за Проблем

Креираме изјави за проблем бидејќи ни помагаат на нас како тим, да имаме едно вообичаено разбирање, да сме фокусирани и да спречиме долги дискусии. Една добра изјава за проблем се фокусира на човекот, и е доволно опширна за да создаде слобода, но и доволно ограничена за да може да предизвика акција.

Тимот има добра изјава за проблем доколку мислите дека:

- Разгорува инспирација за тимот
- Мислите дека сте пристигнале до срцевината
- Може да се поистоветите на емоционално ниво
- Јасно ви е што следува бидејќи имате јасна цела, и знаете што е тоа кое носи вредност за луѓето за кои дизајнирате.

Има различни временски рамки за изјави за проблем. Која ќе ја користите е ваш личен избор, односно тоа што е најдобро за вашиот тим. Во одредени изјави за проблем вклучена е и единката, а во некои не е. Таа што најмногу се користи е Гледна Точка (ГТ) која ја вклучува и единката:

### Гледна Точка (ГТ)

*Ние го/ја сретнавме (екстремна единка).*

*Бевме фасцинирани кога разбравме (нешто ново).*

*Би било иновативно доколку/да (рамка за инспиративен предизвик).*

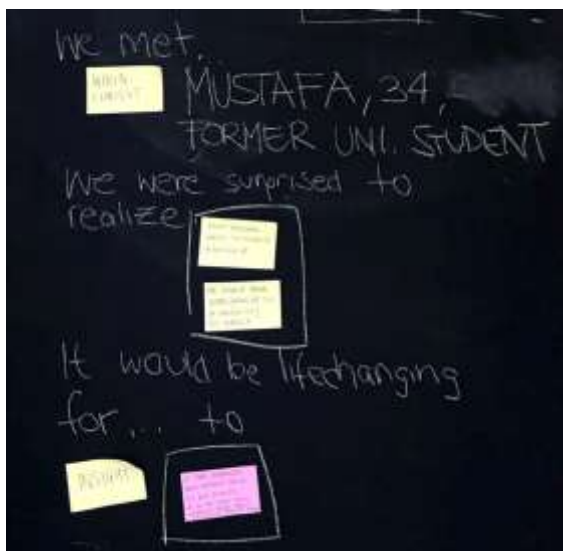
#### Пример:

*Го сретнавме Ахмед кој има 50 години, тој е од Сирија и пристигнал во Германија пред две години со неговата сопруга и детето. Тој присуствуваше на курс по Германски.*

*Бевме фасцинирани кога разбравме дека тој е “единствениот возрасен” во класот, и не можеше целосно да се поврзе со методите, темите, и материјалите.*

*Би било иновативно за него доколку тој би можел да влијае на одбирањето на темите и методите, како и материјалите, согласно со неговата возраст и минато.*

Кога е завршена изјавата за проблемот, ние можеме да навлеземе во делот за решение.



Изјава за Проблем

# ФАЗА 4: КРЕИРАЊЕ ИДЕИ

## За што се работи во оваа фаза?

Во фазата на креирање идеи ние размислуваме поотворено. Се работи за претворање на изјавата за проблем, во можност за дизајн и генерирање идеи без ограничувања, и на еден структуриран начин. На крајот, се ова го прегледуваме и оценуваме, и селектираме идеи кои би ги проучувале дополнително во прототип фазата. Креирањето идеи е процес на соработка.

## Зошто е оваа фаза важна?

Пристапување на некој проблем без идеи не е возможно. Важно е да истражуваме различни насоки и да дојдеме до повеќе начини за решавање на проблем.

## Што е потребно и што се бара во оваа фаза?

Прецизна изјава за проблем, и јасна гледна толка, така што целиот тим е едногласен и знае што треба да реши. Осигурајте се дека тимот е опуштен, во добро расположение, и со многу енергија.

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се земат во предвид за целиот тим:

- Дали истражувавме доволно насоки?
- Дали сме среќни со идејата која ја проучуваме?
- Дали идеите се доволно конкретни?
- Дали идејата што ја одбираме навистина помага на единката?

## Како Ние Можеме

Ова е првиот чекор за да го започнеме, односно отвориме просторот на решенија. Ја претвораме изјавата за проблем во можност за дизајн, и ова го правиме со помош на нашите сознанија за единката. Тоа е мал трик кој е добар за правење реченици кои започнуваат со “Како ние можеме” (КНМ). Во следната фаза ќе креираме идеи за овие прашања. Добро-формулирана КНМ не е решение, но му овозможува на тимот да дојде до повеќе начини за решавање. Добра КНМ поттикнува идеи и инспирира.

## Бидете претпазливи:

Осигурајте се дека прашањата КНМ не се премногу генерални (КНМ да помогнеме на родителот?) или пак премногу специфични, или пак се однесуваат на два проблеми истовремено. (КНМ да ги натераме децата да играат игри пред полетување и да помогнеме на родителите да се опуштат?). Можете да користите категории за да поттикнете идеи за различни правци со цел да се реши проблемот. Водичот Стенфорд за Дизајнирано Мислење, го прикажува тоа на овој начин: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

Прашањата КНМ се и мал психолошки трик кој го одтргнува вниманието од единката и се фокусира на акција во тимот. НАША работа е да креираме решение за корисникот, и за проблемот кој го дефинираме.

## Како да се:

- Посети повторно твојата Гледна Точка
- Има тивка групна сесија на размислување за КНМ прашања, и да се споделува
- Собира
- Направи втора рунда на гласно групно размислување со цел надополнување на прашањата КНМ
- Гласа за 2-3 КНМ кои беа фокус на групното размислување

## **Групно размислување – брејнсторминг**

Сега е време да ги креирате своите КНМ прашања. Брејнстормингот е деликатен процес, а како тој ќе се изведе зависи од членовите на тимот. Не постои само еден правилен начин. Експериментирајте со различни техники. За да продолжите со процесот, важно е да ги имате сите генерирани идеи спремни каде сите од тимот ќе ги видат. Соберете ги, и споделете ги заедно со КНМ прашањата, притоа да нема забуни која идеја е за која намена.

Кога бирате метод, бидете свесни за следново:

### **Гласно против Тивко**

Во гласниот брејнсторминг ја искажувате својата идеја веднаш штом дојде вашиот ред, и ова се прави со цел сите тимски членови да чујат и врз тоа да надополнуваат. Во тивкиот брејнсторминг, вие ги собираете вашите идеи на лепливи ливчиња, и ги споделувате со тимот после одредено време. Тивкиот брејнсторминг е одличен прв чекор за скоро секоја брејнсторм активност, бидејќи ќе се осигурате дека тимските членови имаат време да размислат, и сите имале прилика за да ја искажат нивната идеја. Гласниот брејнсторминг е супер за понатамошно надополнување врз тугите идеи, но тоа исто така ги тера тимовите да размислуваат во група, а ова значи дека тимот може да испитува само една насока.

### **Индивидуално против Соработка**

Брејнстормингот не мора да се случува за целиот тим и во секое време! Поделување на тимот во парови, но и индивидуално, е навистина добро кога сакате да истражите повеќе насоки во исто време и да го збогатите просторот на решенија.

### **Тајминг**

Како и со креативната работа, креирањето идеи не може да се контролира и присилува. Брејнсторминг активностите не треба да траат многу. Гласните методи ретко траат повеќе од 10 минути. Тоа е заморна работа, и вие како помагач треба да сте свесни за ова. Направете ги овие активности прецизни и концентрирани. Има една изрека за ова: “Запри кога и пуканките нема повеќе да пукаат”. Ако некој метод повеќе не работи добро, пробајте нешто друго или паузирајте.

## **Брејнсторминг принципи**

### **Градете врз Идеите на Другите**

Ова го правиме во тимови бидејќи сакаме да го имаме искуството и креативната енергија на многу луѓе за да решиме предизвик. Во креирањето идеи, важно е да не работиме сами, туку колективно, да се надополнуваме во меѓусебните мисловни процеси, и да го вметнуваме и нашето мислење на крајот.

### **По еден разговор во исто време**

Тешко е да се надградува на меѓусебните мисли кога во тек се неколку дискусии истовремено. Дизајнираното Мислење, и посебно креирањето на идеи, е колаборативен предизвик. Осигурајте се дека тимот е секогаш едногласен и дека само една особа говори во моментот.

### **Останете Фокусирани на Темата**

Сакаме да го искористиме времето ефикасно. Лесно е да застраниме од ова, а кога работиме тимски мораме да се потпираме на другите и да очекуваме дека сите се фокусирани и вклучени во мисловниот процес. Со добро временско организирање, ќе се има време за фокусирана работа, и за фокусирани паузи. Почитувајте ги паузите!

### **Бидете Визуелни**

Ние се потпираме на пишани и изговорени зборови за нашата работа. Но, цртежите и скиците ни даваат еден нов начин за изразување и понатамошно илустрирање на идеите. Цртежите исто така привлекуваат внимание!

## **Стремете се кон Квантитет**

Има една изрека: “Ако сакате да имате добра идеја, прво треба да имате многу идеи”. Треба да претставите се што е дел од тимската имагинација. Има време за генерирање идеи, и има време за евалуација на идеи. Сега е време да испробате правење идеи, масовно!

## **Одложена Пресуда**

Кога сакате за започнете со динамично темпо на идеи, најлошо нешто е да сте критички настроени за идеите. Добро е да се биде критички настроен, но не во сесија на брејнсторминг (групно размислување). Затоа, осигурајте се дека секој во тимот знае како се е вредно во овој момент, и во некоја подоцнежна фаза можеме да сме критички настроени на идеите.

## **Забавувајте Се**

Кога сте под притисок не можете да размислувате слободно. Осигурајте се дека вие и вашиот тим сте опуштени, но фокусирани на задачата. Пробајте да го тргнете надворешниот притисок како на пример рокови, или крајни очекувања. Кога се забавуваме, ние сме охрабрани да го изразиме нашето мислење и да поставиме идеи кои се невообичаени. Тоа е и целта.

## **Охрабрете Диви Идеи**

Бидејќи бараме иновативни начини за решавање на проблем, потребно е да се поставиме подалеку од тоа што ни е познато, вообичаено, и очекувано. Охрабрете идеи кои сега не би биле реалистични. Ништо не е невозможно.

## **Брејнсторминг Техники**

### **Жежок Компир**

Одберете предмет кој ќе го подавате наоколу. Соберете го тимот во круг. Фрлете го предметот на некој. Оваа особа треба да сподели идеја на глас. Потоа, истата особа го фрла предметот на друг кој исто така ќе сподели идеја, итн. Запомнете, дека треба да стои некој до кругот, за да ги запишува сите идеи!

### **Морска Свезда**

Понекогаш ви треба поинаква перспектива! Легнете на подот, и спојте ги главите во средина да наликува формата на морска звезда, и почнете да креирате идеи за КНМ прашање. Направете го ова на глас, за да можат другите да запомнат некоја идеја. Поставете ги лепливите ливчиња со идеите на средина, зад главите.

### **Воз на Идеи**

Движењето е одличен начин за размрдување на креативните мускули. Со целиот тим, почнете да одите наоколу во круг и пред таблата. Секој пат кога поминувате покрај таблата, ставете таму една идеја. Направете го ова гласно, за другите да се надоврзуваат.

### **Негативен Брејнсторминг**

Ова е со цел да се истражи радикалната спротивна насока. За ова, покажете го КНМ прашањето, и креирајте идеи. На пример, ако вашето КНМ прашање е: “КНМ да го претвориме аеродромот во игралиште?”, спротивноста би била “КНМ да го претвориме аеродромот во затвор?” или слично. Овие идеи може да поттикнат нови мисли и решенија за конкретниот предизвик.

### **Суперхерој и други аналогии**

Користејќи аналогии е практично, посебно ако чувствувате дека тимот стагнира. Ова му овозможува на тимот еден поинаков ментален склоп, и исто така го ослободува од грижи за како нешто ќе се искористи. Прашајте “Како Супермен би го решил тоа прашање?”. Во

зависност од предизвикот, може да искористите различен контекст. “Како Епл би го решиле тоа прашање?” или ИКЕ, или билокој друг бренд, односно фиктивен лик кој е познат на сите, и претставува одредени вредности.

## Мозочни Записи или Кула на Идеи

Ова е добар метод за да навлеземе подлабоко во идеите: Секој во тимот добива празен А4 лист хартија. Превиткајте го 3 пати, за да добиете 8 различни полиња. Секој одбира идеја која сака да ја развива и ја става во првото поле. Надоградувајте врз оваа идеја на следното поле. Додадете нешто, или пак смислете варијација на истото. Потоа: дајте ја хартијата на некој друг во тимот, и ќе добиете хартија од некој друг. Надоградувајте врз идејата на последното поле кое го добивте. На крајот ќе имате 7 завршени кругови и 40 идеи. Одвојте по 1-3 минути за еден ваков круг.

## Шопинг на Идеи

Инспирацијата е најважна за креирањето идеи. Затоа, слободно можете да гледате каков брејнсторминг имале другите тимови. Прошетајте низ работилницата, гледајте ги лепливите ливчиња, читајте различни белешки. Можете и да одберете различни смисловни концепти, набљудувања, и идеи од другите. Донесете ги овие идеи назад во тимот и споделете ги.

Најдете повеќе инспирација за брејнсторм техники овде: <https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPlDqs>

## Филтер за идеи и Оценување

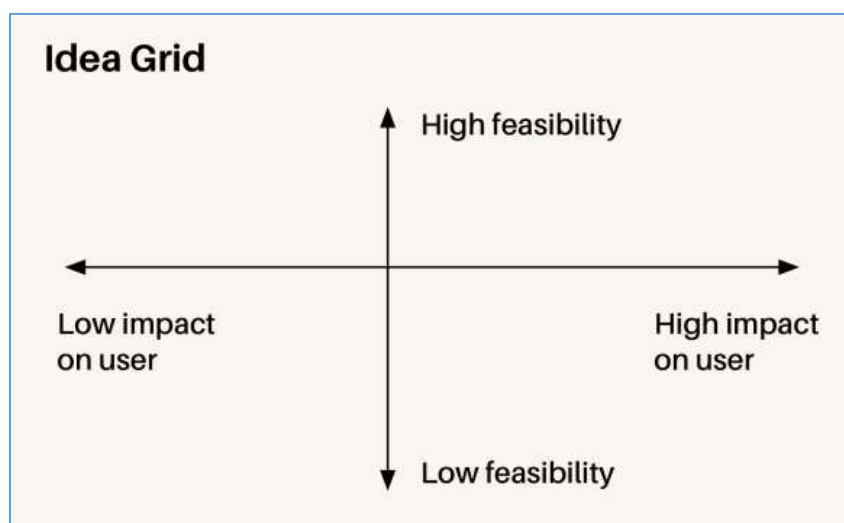
За време на генерирање идеи, пресудувањето е одложено. Тоа значи дека се е возможно и вредно, па така тимот може да е комплетно слободен и да истражува слободно. Сега е добро време за да оценувате и филтрирате идеи, и да ги ставите во контекст со цел да се олесни селекција на тие идеи со кои сакате да продолжите да работите.

За ова користиме мрежи и инки. Правете го ова за секое КНМ прашање и произлезените идеи. Ако КНМ прашањата се поврзани, можете да ги споите во едно.

Можете да користите лента/селотејп за да ги споите овие мрежи, или пак може да цртате на таблите. Категориите ќе бидат прилагодени кон тоа што има смисла. Најдобро е ако тимот одлучи сам.

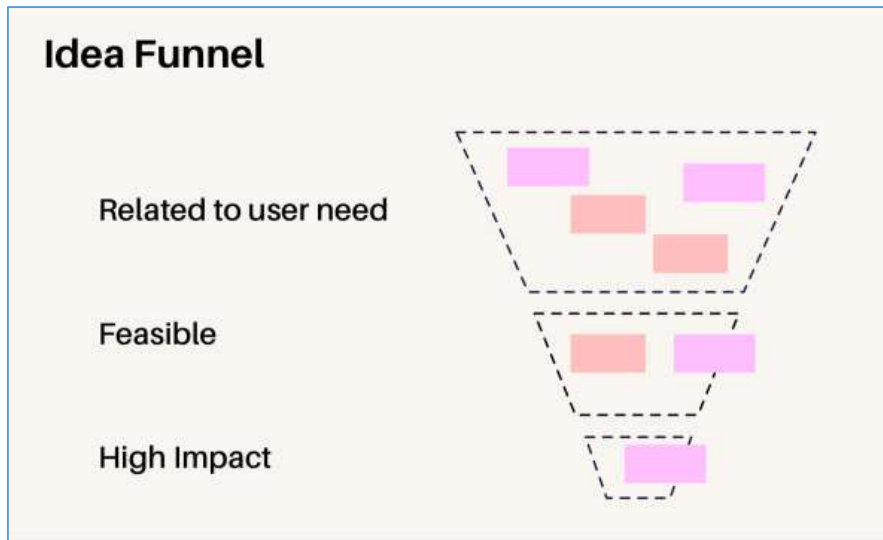
## Како да се...

Тимот собира идеи од креирањето на идеи, и ги става во мрежата или инката. Не сите идеи треба да се искористени, па одберете ги тие кои на тимот најмногу му се допаѓаа. По кратко време треба веќе да имате појасна претстава за кои идеи се вредни за понатамошна работа.



Идеја Мрежа





Идеја Инка

### Можна Точка на Повторување

Овој процес на оценување може да биде добра можност да се навратите на единката или на КНМ прашањата, доколку идеите се доста површни или тимот чувствува дека идеите не се однесуваат на вистинскиот предизвик и потреба.

### Селекција на Идеи

Откако тимот ќе ги филтрира и оцени идеите, време е да одбере една идеја како прототип. Користете Гласање-со-Точки за да биде брзо и ефикасно. Дајте точки на секој тимски член - колку и да сака. Исто може да користите категории за да го насочите гласањето кон целите кои сакате да ги постигнете. На пример, црвени точки за радикални идеи, зелени точки за брза победа, жолти точки за визионерски идеи.

### Документација на Идеи

Откако тимот одбрал една идеја која понатаму ќе ја разработува и тестира, логично е да се документа таа идеја. Ова го правиме со цел да имаме евиденција на прогресот, но и да имаме смисла за идејата во тимот, да додаваме кон неа, и да го синхронизираме тимот, па така сите да се согласни за ова. Исто така, повеќето идеи кои произлегуваат од брејнсторминг се сеуште доста генерални и на едно апстрактно ниво. Преку документација ќе ја материјализираме идеата, односно ќе ја направиме конкретна.

### Табла за Идеја

Ова е брз и лесен начин за документирање идеи. Дозволете на тимот ова да го пополни. Скицирање на идејата на одредена табла е нешто основно бидејќи треба да бидете конкретни преку цртање. Целта на ваква табла или панел, е дека сите ќе добијат јасно и вообичаено разбирање за што е идејата, на кој се однесува, како функционира, и зошто е добра за корисникот.



Превземете ПДФ пример за таблата за идеја тука: <http://bit.ly/30Jdkh1>

# ФАЗА 5: ПРАВЕЊЕ ПРОТОТИП

## За што е оваа фаза?

Правење прототипи е всушност материјализирање на идеите. Трансформирање на апстрактна идеја во нешто конкретно за тестирање преку превземање на таканаречен став 'градење-за-мислење'.

Ве замолуваме, секогаш имајте на ум дека прототипите не се направени за да траат долго. Не се за креирање на перфектно дизајнирано мислење, туку за брзо споделување на идеја со другите, и добивање фидбек уште во рана фаза. Ако прототипот е сеуште опширен и навидум убав, корисниците може да се обесхрабрат за да ви дадат критички оформен фидбек, бидејќи веќе сте вложиле многу работа досега. Затоа, пристапот 'брзо-и-несредено' е најчесто многу поуспешен.

## Зошто е оваа фаза важна?

Пред се, правите прототип со цел да учите. Кога заедно креирте прототип, како тим и целина, вие помагате да се развие едногласно разбирање за што е точно идеја, и кои проблеми понатаму треба да се разработат. Преку правење прототип, вие се стекнувате со емпатија кон корисниците, и често откривате скриени теми и проблеми, но и можности. За сам крај, но не и помалку важно, прототипите се одлична (и ефтина) алатка за добивање фидбек од корисници, со цел да се разјасни решението.

## Што е потребно за оваа фаза?

За правење прототипи пред се ви треба добар став, отворен простор каде ќе може да бидете неуредни, и ви требаат едноставни материјали како хартија, картони, маркер, мека обложена жица (на пример за вметнување во цефка), фолија, пенкала, пластелин, шаблони, платно, стари материјали за пакувања. Исто така, лего коцки и перики се добредојдени!

Во првата фаза од правење прототип, ве советуваме да го поделите тимот во парови и во групи по тројца, за да бидат поспособни и да работат на повеќе прототипи. Одбегнувајте долги дискусии и почнете со работа побрзо.

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се разработат во тимот:

- Каква намера имате во врска со прототипот?
- Какво искуство сакате да понудите со прототипот?
- Кој треба да го искуси прототипот?
- Што е критичката основна функција на вашата идеја?

## Возможни Прототипи

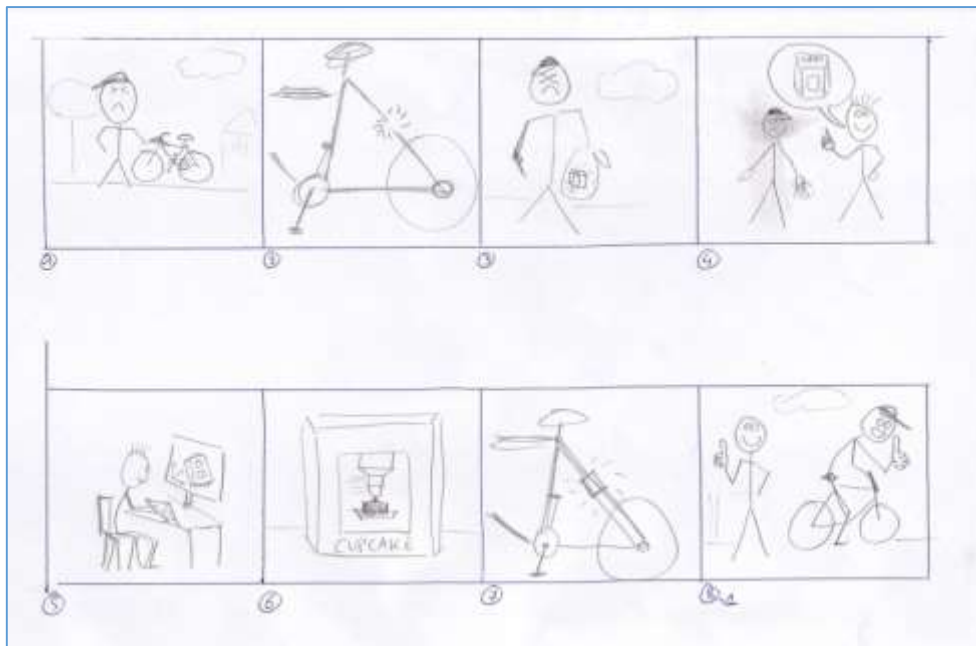
Практично, вашиот прототип може да биде во билокоја физичка форма се додека луѓето може да го искушат и да имаат интеракција со истото. Еве една селекција на можни прототипи:

### ЗД Прототип

Земете билокаков материјал и искористете го за физичко претставување на вашата идеја. Не мора да биде премногу детално, и грубо направен прототип е добар за демонстрација на вашиот концепт. Понатаму можете да го повторите прототипот по фидбекот од првото тестирање.

### Сликовита Приказна

Сликовити приказни се визуелни прототипи кои може да ги користите за правење сценарија за корисниците. Тие се одлична алатка за комуницирање и пренесување на идеја кон другите тимски членови, бидејќи обезбедуваат подобро разбирање за користењето на продуктот. Можете или да нацртате нешто налик на стрип, или да креирате сликовита приказна со фотографии.



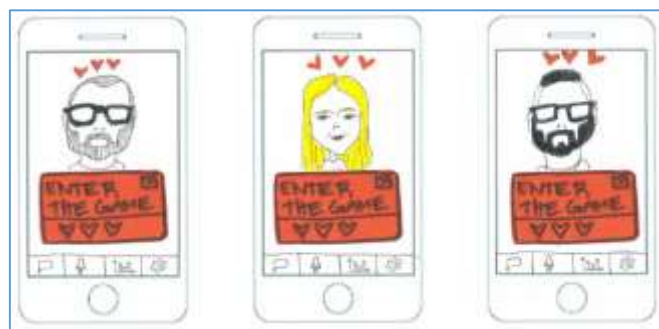
Пример за табла за стрипови (Извор: Laboratoire Ouvert Grenoblois, CC BY-SA 2.0)

### Прототип од Хартија

Ако треба да тестирате можни големини и форми од идеја, но немате многу време, ниту пак материјали, може да искористите прототип од хартија. Лепак-хартија-ножици- и подготвен е прототипот!

### Хартиено-жичана Рамка

Ако имате идеја за вебсајт или апликација, добра идеја е да почнете со хартиено-жичана рамка за скицирање на содржината, распоредот на елементи, и функциите. Хартиено-жичана рамка е лесна за правење, и може да се повторува брзо, врз основа на фидбек од првото тестирање.



Пример за хартиено-жичана рамка

### Глумење Улоги

Кога идејата не е конкретен продукт, туку искуство, често е корисно да направите глумење улоги за сликовито демонстрирање на решението. Можете да одберете информативно глумење, или пак глумење со вклучување на корисникот каде го замолувате корисникот да учествува со вас. За двете опции, треба да смислите некакво мало сценарио однапред. Користете костими и помагала за да ги внесете сите во “актерскиот дух”!

# ФАЗА 6: ТЕСТИРАЊЕ

## За што е оваа фаза?

Тестирањето се прави со цел да се потврди нашето разбирање за корисникот, согласно со интеграцијата на прототипот во контекст на корисникот. Ова се прави за рано добивање на фидбек од луѓе надвор од тимот.

## Зошто е важна оваа фаза?

Од фазата Синтеза па натаму, работиме на претпоставки за нашите корисници и нивните потреби. Тестирањето ни нуди можност за потврдување на овие претпоставки. Но, Тестирањето исто така ни дава нови погледишта, аспекти и идеи во процесот за коишто тимот не бил свесен. Ни овозможува и фидбек кој допринесува за креативниот процес и помага да разбереме како да продолжиме.

## Што е потребно во оваа фаза?

Прототип, и соодветна средина за тестирање. Исто така, менталниот склоп за тоа дека фидбекот е всушност подарок. Не се работи за потврдување на решенија, затоа не пробувајте да ја продадете идејата на тие што тестираат, и останете отворени и љубопитни за како тие се однесуваат кон идејата, и што разбираат од истата. Бидете подготвени да го предизвикате прототипот, и бидете подготвени да ги уништите сопствените идеи.

## На крајот на оваа фаза, следниве прашања треба да се разгледаат во тимот:

- Дали нашиот прототип навистина ги разработува потребите на корисникот?
- Дали нашето решение помага да се решат потребите на корисникот?
- Што научивме од тестирањето?
- Дали го тестиравме правилното?
- Како можеме да го повторуваме прототипот?
- Кој е следниот чекор за нас?

## Сценарио за Тестирање и Средина

Прво, тимот треба да одлучи што треба да се научи. Следниве три прашања нека бидат водич за сценариото за тестирање:

- Што сакате да дознаете?
- Зошто сакате тоа да го дознаете?
- Како тоа ќе го дознаете?

Тимот/тимовите треба да одлучат што е тоа што тестирачот треба да го знае за предизвикот и за прототипот, со цел да се разбере зошто или за што треба да се даде фидбек од негова страна. Не објаснувајте премногу опширно, но дајте му ги основните информации на тестирачот за да се добие вреднуван фидбек.

## Не заборавајте

- Подгответе распоред за тестирање и материјали
- Подгответе ги функциите/чекорите кои сакате да се тестираат
- Подгответе краток вовед за тестирачот кој би помогнал да се започне со користење на прототипот
- Подгответе се да набљудувате и слушате
- Подгответе аспекти кои сакате да бидат разгледувани, како и прашања за кратко интервју по тестот.

## Учесници во Распоредот

Најдете соодветен тестирач според вашиот прототип (на пр. некој што не е корисник, или пак екстремно активен корисник, итн).

## Креирајте средина за тестирање

Подгответе го просторот каде тестираате, за да му помогнете на тестирачот да се внесе во ситуацијата на тестирање. На пример: Ако тестираате нова апликација за забавни активности за време на лет, направете го распоредот на седење доста стеснет, со луѓе директно седнати до тестирачот.

Ако користите техничка опрема, осигурајте се дека се функционира. Тестирачот нека се чувствува добредојдено и ценето. Исто така, грижете се за комфорто на тестирачот. Одберете место кое е генерално тивко и нема вознемирување, па така тестирачот и вие ќе можете да се концентрирате на задачата.

## Поделете ги улогите во тимот

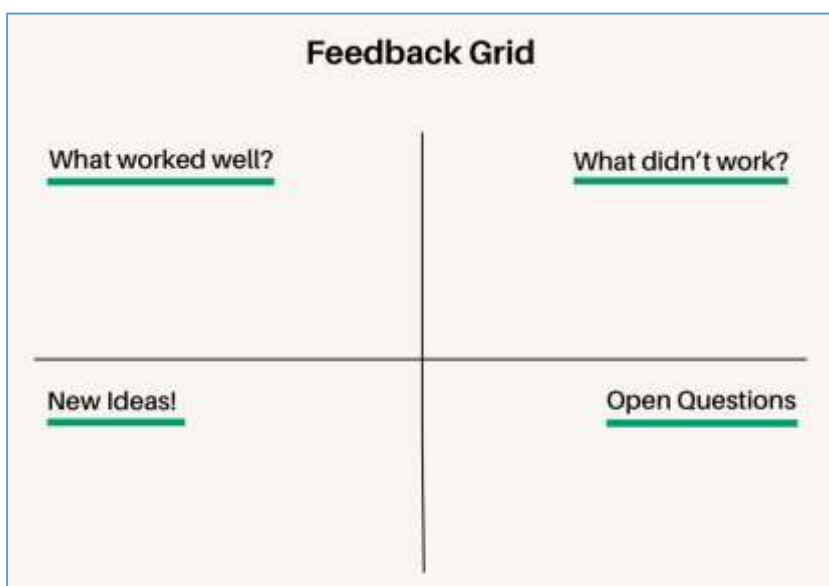
- Модератор: Посакајте му добредојде на тестирачот и објаснете го контекстот на вашиот прототип (Важно: не самиот прототип, без продажни текстови!). Помогнете му на корисникот и поставувајте прашања.
- Набљудувач: Поставете критериуми кои сакате да ги набљудувате. Бидете отворени за изненадувања и снимајте ги со елан!
- Интервјуирач: Поставувајте отворени прашања по тестирањето. Пробајте да креирате подобра верзија со вашиот корисник. Доловете главни точки за подобрување.

## Размислувај на глас

Охрабрете ги вашите тестирачи да размислуваат на глас додека имаат интеракција со прототипот, па така ќе можете да ја разберете нивната перцепција и претпоставки. Исто така е корисно да створите смисла од однесувањата на корисниците отпосле.

## Доловете фидбек

Користете фидбек мрежа со цел да доловите допринос од страна на тестирачите. Зборувајте за ова со тимот отпосле, и наватете се за да разберете одредена рута, со цел да продолжите и да повторувате.



Фидбек мрежа

## Документација

Документацијата е основно важна, не само за доловување на крајните резултати, туку и за креирање смисла од вашиот досегашен креативен процес. Ова искуство може да ви се чини јасно структурирано на хартија, но кога сте во средина на истото, се чини збунувачко и може да ве иритира. Кога ќе го доловите тоа, како и зошто и како се сте направила од ден во ден, помага за да имате преглед врз се, и го зајакнува повторувањето на процесот на дизајнирање.

Кога правиме проекти како Дизајнирано Мислење, ние го документираме секој работен ден на тимот - или барем секој чекор од процесот.

## Најдобри практики

Сликање на лепливите ливчиња е добро за освежување на меморијата, но не е доволно. Запишете, или скицирајте ги крајните резултати и заклучоци од методите и чекорите од процесот, на хартија. Користете слики со цел да додадете контекст.

Креирајте и дигитален фолдер за тимот, кој ќе може да биде споделуван, и креирајте го со вашата омилена алатка за споделување, како на пример Trello, Evernote, или Google Drive, итн. Секој треба да има пристап до овој фолдер, и да знае каде да го најде.

Ние сакаме да правиме документација на А3 хартија на крај на денот, бидејќи ова е добро за соработка, за фокус, и е добра природна граница - самиот простор од хартијата го прави тоа. На овој начин не сте во искушение да претерате со бескрајни детали. После тоа, сликајте го ова, и зачувајте го во фолдерот за тимот. Тоа е се.

Еден основен темплејт за документација ги вклучува следниве прашања:

- Што направивме?
- Како тоа го направивме?
- Зошто тоа го направивме?
- Што функционираше добро? А што не?
- Кои се следните чекори?



# ПРИМЕРИ ЗА ПРАКСА

Помеѓу Март и Ноември 2019, секој партнер од D-LEARNING проектниот конзорциум, примени процеси на Дизајнирано Мислење во секојдневната работа. Четворица од нив одлучија да искористат предизвици од самата организација, додека двајца од партнерите одржаа работилници со надворешни учесници. Подолу ќе сретнете описи од завршената работа, со нагласување на можностите од Дизајнираното Мислење во образовните средини за возрасни.

## АВСТРИЈА: VEREIN MULTIKULTURELL (INNSBRUCK)

### Опис на Локалниот Предизвик

Секој возрасен мигрант се соочува со јазични проблеми веднаш штом ќе пристигне во Австрија. Затоа, Verein Multikulturell работи со спонзорирање од владата која нуди курсеви за основно образование и јазични курсеви за баратели на азил, бегалци, и останати имигранти. Сепак, моменталната потреба за финансиска независност ги одвраќа многу од мигрантите од присуствување на вакви курсеви. Исто така, некои рестрикции во обуките кои се достапни за бегалци и баратели на азил, во овие последни години креираше пад на мотивацијата од нивна страна за учество во билокаква форма на образование за возрасни, што водеше кон помала мотивација меѓу учесниците на VM програмите за образование на возрасни. Со цел да се зголеми нивната мотивација и да се подобри бројката на учесници во VM тренинзите и часовите, и да се креираат поинтересни стручни курсеви, како и курсеви за меки вештини за клиентите, ние го користиме процесот на дизајнирано мислење за овој предизвик.

### Тимот

Тимот кој ќе го прифати овој предизвик се состои од четири членови на персонал од полињата на основното (базично) образование, како и полињата за проектен менаџмент во Verein Multikulturell. Тимот исто така се состои од луѓе со поврзаност во поле на мигрантите, различна култура, и кои работеле опширно во проекти за образување на возрасни. Тимот се среќаваше од 1 до 3 пати месечно, секој месец, почнувајќи од Јуни, со исклучок на Август кога сите беа на годишен одмор. Во првичната фаза, тимот се среќаваше еднаш неделно со цел да дискутира за секој чекор од процесот на дизајнирано мислење, плановите, фокусот, и како ќе се координира времето, бидејќи тие сите имаа различни работни распореди и мораа да се согласат на време кое ќе им одговара на сите, пред да започне процесот.

### ФАЗА 1: Разбирање

По разгледување на содржината од интернационалниот тренинг одржан во Берлин, за време на тридневна работилница, целт беше да се синхронизира тимот, почнувајќи со сплотување на сечии искуства заедно кон разбирање на проблемот кој најчесто е среќаван во Verein Multikulturell како организација, па така ние ги искористивме различните методи, посебно тивкиот брејнсторминг кој беше доста користен во оваа фаза, за да помогне на тимот да ги пренасочи своите лични искуства кон овој проект.

Друг метод кој беше применет беше гласното размислување, и овој метод му помогна на тимот да се преиспита со взаемните мислења, посебно со Али кој е азилант од неодамна. Неговите директни искуства во тек на патувањето станаа исклучително важни за преведување на тимот кон една пореалистична и покорисна тема за предизвикот. Неговото искуство, како и тоа на другите во тимот, не наведе да дојдеме до следнава изјава за проблем:

*“Како можеме да обезбедиме стручни тренинзи за возрасни мигранти кои може да бидат корисни за нив и сега, и во иднина”*

## Фаза 2: Набљудување

Дизајнирано Мислење е фокусирано на корисникот, и затоа тимот има идентификувано корисници за овој предизвик како НЕВЕШТИ ИЛИ НЕВРАБОТЕНИ ВОЗРАСНИ МИГРАНТИ кои живеат во Австрија. Со цел да се развие широко и темелито разбирање на предизвикот, тимот започна брејнсторминг сесии кои се основаа на многу повеќе од само искуства и знаења на тимските членови. Исто така, се искористија и истражувања со цел да се покренат темите кои ќе бидат дел од прашањата користени на интервјуата. Важно е да се забележи дека за време на набљудувањето, различните гледишта и мислења на тимските членови резултираа во застранување во тимот, и се дискутираа искуства на мигрантите вон образованието за возрасни. Притоа, моравме да се придржуваме строго кон временските граници, и да креираме клучни зборови со цел да се следиме меѓусебно. Тајмерот беше исклучително корисен во овој случај.

## Фаза 3: Синтетизирање

Запомнете дека првичната употреба на прашалниците не беше многу продуктивна, па затоа тимот се наврати назад за користење на интервјуа лице в лице, со отприлика 30 дописници кои навлегоа во тематиката, и ги разбраа гледиштата на таргет групата. Потребни беа само неколку дена за да се достигне бараниот број, и некои од интервјуата беа направени помеѓу групите, додека повеќето од нив беа лице в лице. За време на Наоѓањето Смисла од овој чекор, ние идентификувавме шеми во податоците кои ги поделија дописниците на следниот начин:

- Мотивиран/Неискусен
- Немотивиран/Без насока
- Оние спречени од регулативите на владата и
- Искусни и активни

Персона: разгледување на податоците генерирани од интервјуата ни дадоа јасна слика како што беше идентификувана во групите погоре. Исто така, ги разгледавме најчестите предизвици и предлози понудени од страна на дописниците кон проблемите со кои се соочуваат азилантите, и креиравме единечна персона која ја нарековме Махмуд (псевдо-име). Тој претставува генерален ментален склоп како и повеќето од дописниците.



## Опишување на Персоната

- Име: Махмуд
- Земја: Авганистан
- Статус: Азилант
- Возраст: 28
- Занимање: Фармер
- Образование: Неформално образование во минатото, А1 курс по Германски & и не многу мотивиран.
- Тој беше изненаден кога разбра дека не е информиран за многу можности кои би му помогнале да се едуцира подобро, и покрај пречките кои произлегуваат од регулативите на владата.
- Би било значителна промена за Махмуд ако се насочи добро, а информацијата, водењето, и лесните лекори би помогнале да си ги оствари своите соништа и да стане возач на автобус.
- Неговиот цитат: “Треба да има многу попрактични примери за време на учењето/тренингот со повеќе вежби и повторување на теми”.

## РФАЗА 4: Креирање Идеи

Користење информации од Персоната идентификувана во претходната фаза, па притоа навлеговме во повеќе брејнсторм сесии за да најдеме идеи кои може да го решат нашиот



проблем. Ова беше интересен предизвик бидејќи веќе имавме предизвици низ нашите идеи кои се сплотуваа во една, бидејќи сепак сите изгледаа доста интересно.

Идеата за сполтување и канализирање, како и гласачкиот систем, креираа пат кон единечна идеја, која произлезе од потребата да се креираат лесни чекори кон обезбедување на стручен тренинг, достапен онлајн и офлајн.

### Фаза 5: Прототип

Беше креиран стрип-приказна за да ја претставува “СПАСУВАЧКАТА ПЛАТФОРМА ЗА АЗИЛАНТИ”. Тоа е онлајн платформа која ги регистрира сите мигранти што сакаат да успеат во туѓа земја, или да си изградат пат почнувајќи со учење на јазикот. Платформата ги носи низ чекорите за градење на профил, самооценување, учење и учество во различни програми, работилници, менторства, советувања и конечно, запис на постигнувања. Апликацијата ќе биде визуелна и само-објаснувачка со реклами кои ќе помогнат да се објасни секоја фаза од животниот циклус на корисникот на платформата. Ќе биде доста активно за сите, и ќе може да се користи и виртуелно и физички.

### Воведување на Спасувачката Онлајн Платформа и Апликација е овде исто позната и како ЛГ+ Платформа.

ЛГ+ платформата е веб платформа каде ново-пристигнати мигранти, или веќе постоечки конечно ќе можат да си најдат или изградат кариера чекор по чекор. Апликацијата обезбедува информации, оценувања, и задачи кои ќе се осигураат дека корисникот ќе може да комплетира јазичен курс, стручно тренирање, да присуствува на настани околу него, и да си најде и пријател.

Ова ќе биде изградено врз многу визуелни претставувања и јасно дефинирани функции и табови кои ќе се однесуваат како спасувач за секој што не е староседелец, со цел да застане “на свои нозе”. Целта е да се креира пасија, и да се обезбеди знаење и мотивација за успех.



### Фаза 6: Тестирање

Прототипот беше тестиран со акционери и со возрасни изучувачи, и сите мислеа дека е одлично, иако мнозинството од бегалците чувствуваа дека нивната ситуација беше безнадежна доколку не се сигурни дека нивната макотрпна работа ќе биде корисна во Австрија. Сепак, тие се согласија дека беше потребно за личниот развој, не само да бидат во Австрија, туку и да добијат помош во иднина без разлика каде живеат.

Околу 10 од испитаниците на интервјуто претходно беа донесени за да ја тестираат идејата на платформата која имаште инструкции чекор по чекор, за следење на одреден стручен пат (ЛГ+). Ова тестирање не можеше да биде направено само во еден ден бидејќи не сите тестирачи беа достапни во исто време. Нам ни требаа неколку денови во рок од еден месец за да ги организираме сите луѓе да го тестираат прототипот. Исто така ние препознавме дека одговорите иако беа слични, сепак се гледаше дека од секоја особа начинот на истакнување беше со една нова гледна точка за тоа како идејата ќе биде подобро презентирана, но и беше

допринесено кон додатни функции кои се корисни за платформата. Генерално, на сите им се допаѓаше идејата, сите допринесуваа и со предлози исто така. Повторувањата кои беа направени за продуктот беа следниве:

- Вклучување на јасен систем за поддршка на тие кои не се обучени за користење интернет
- Користење на повеќе визуелни помагала, како прикажаните на стрипот-приказна
- Користење на Врсник-кон-Врсник тренинг како дел од воннаставните активности обезбедени од платформата
- Можност да се испрати СМС од телефоните на корисниците кон одреден број на платформата.
- Вклучување на учење преку игра како една понуда со цел да се задржи активноста на претплатниците

## КИПАР: SYNTHESIS (NICOSIA)

### Преглед

Работилницата за Локални Предизвици за Д-Размислување се одржа на 13ти Јуни 2019, и траеше 4 часа (16.00-20.00). Настанот привлече 14 учесници од различни позадини (наставници, тренери, архитекти, лични & професионални тренери). Главната цел беше да се запознаат сите учесници со Методологијата на Дизајнирано Мислење и да се воведат во главните принципи, па така и да се разгори интересот за повеќе учење и креативно мислење околу користење на оваа методологија во нивните лични и професионални животи.

### Подготовка

Еден од главните предизвици на организирање на работилница Дизајнирано Мислење (како наш локален предизвик) беше да се привлечат доволно учесници. Дизајнираното Мислење не е многу познато во Кипар, и самото спомнување на овој назив не беше доволен за интерес од другите. Затоа, ние одбравме да направиме локален предизвик за запознавање кој ќе ги воведо луѓето во овој процес на оваа методологија. Нашиот главен канал беше Социјален Медиум, и користевме професионални страници и профили, како и наши сопствени профили. Свкупно, имаше 54 луѓе кои изразија интерес за работилницата, и 15 присутни исто така.

### Место

Локалниот предизвик беше одржан во нашите простории, во акредитирана просторија за тренинг која беше наместена со столица во полукруг, голем плазма ТВ каде се гледаше презентацијата, и “пакет за неџа” кој имаше печатени материјали, распоред за настанот, чоколадо 😊, лепливи ливчиња, бележници и пенкала. Со цел да се направи просторот уште попријатен, користевме и мирисливи свеќи, свежи цвеќиња, и музика за време на поздравувањето и кафе паузите. Грицките и пијалоците беа достапни за време на целиот тренинг.

### Презентација

Користевме PowerPoint презентација за да ги претставиме главните концепти и фази на Процесот Дизајнирано Мислење, заедно со сесиите за Прашања и Одговори, мини-вежби, и многу дискусии и брејнсторминг. Поради краткото времетраење на настанот и ограничувањата во просторот, (во споредба со останатите простори кои ги имавме), ние не вклучивме многу физички активности кои бараа од луѓето да одат наоколу. Имаше и многу интеракција со тренерот, и имаше интеракција меѓу учесниците, па дискусиите продолжуваа и за време на кафе паузите.

## Содржина

Работилницата почна со мали активности за “кршење мраз” кои имаа за цел препознавање на проблем или тема кој подоцна ќе биде искористен за пример и како тест во методологијата на Дизајнирано Мислење. На учесниците им беше кажано да пишуваат на мало ливче хартија, за некој проблем или тема, или грижа која ја имаат на ум тој ден. Не мора да биде професионално или лично, може да биде и секојдневна тема. Потоа тие ја превиткаа хартијата, и ја ставија во кутија (без напишани имиња на хартијата). Сепак, учесниците веќе ги ставиле ливчињата во кутијата, и продолжија со извлекување на истите по случаен избор, притоа читајќи ги на глас проблемите/темите/грижите кои се напишани на хартијата, и секако коментираа за истите. Некои од нив рекоа дека не би зеле во предвид што е напишано, додека пак други понудија решенија и идеи. Некои од проблемите/грижите беа користени и како примери во подоцнежни фази на тренингот, со цел да се зголеми учеството и релевантноста на содржината. Мал дел од времето беше искористено за поставување и дискутирање на очекувањата за тренингот, како и за повторување на изјавите дека ова сепак е воведна работилница, наместо целосно комплетна работна презентација за Дизајнирано Мислење. Ја претставивме и дефиницијата за Дизајнирано Мислење, како и некои примери од организации кои ова го користеа со одлични резултати. Исто така дискутиравме за типовите на проблеми (и нивните варијации) каде Дизајнирано Мислење може да се искористи во личен или професионален контекст. Се фокусиравме исто и на начин како да се користи Дизајнираното Мислење во образовни цели, тренинзи, теми, проблеми и грижи, и ги охрабравме учесниците да коментираат, додаваат, или дебатират за различните намени и различните проблеми.



Следната сесија беше искористена за вовед и дискутирање на 3 компоненти на Дизајнирано Мислење (процесот, тимот, и просторот) како и нагласување на важноста на секој од овие фактори, и како тие допринесуваат до успешниот резултат. Шесте чекори на Дизајнирано Мислење беа презентирани, еден по еден, преку примери или брејнсторминг на различни сценарија. Во оваа фаза, некои од проблемите и темите воведени од учесниците во активностите за ‘кршење мраз’ беа повторно претставени во дискусијата со цел да служат како практично користење во чекорите или примерите. Членовите работеа во тимови и ги презентираа нивните гледишта и коментари меѓусебно, истражувајќи различни гледишта и различни видови на допринос.

Следната сесија беше направена за дискутирање на некои периферни теми во Дизајнирано Мислење, и нудеше увид за како да ги поставиме луѓето во еден начин на размислување (тимот), какви алатки, методи, практики, концепти, процеси треба да се достапни (групи на алатки), и какви ресурси (материјали) се потребни за примена на методологијата Дизајнирано Мислење. Индивидуална рефлексивна мапирање на умот, семантичка анализа, заедничко решавање на проблеми - беа презентирани и накратко дискутирани, проследено со практични примери кои овозможуваат вовед и понатамошни алатки и методи. Работилницата беше затворена со кратко сумирање и неколку завршни зборови од секој учесник во однос на нивниот фидбек (кој беше документиран преку анкета), но пред се со нивните прашања и понатамошен интерес за темата Дизајнирано Мислење.

## Фидбек

Кога учесниците беа прашани за најважните три теми кои ги научиле за време на тренингот, “дизајнирано мислење” беше спомнато три пати, “процес на дизајнирано мислење” беше спомнато 4 пати, и “каде може да се искористи дизајнирано мислење” беше спомнато 3 пати. “Отворениот пристап” беше назначен три пати, и “важноста на непретпоставување” беше

спомната два пати. Испитаниците исто спомнаа нешта како “прототип”, “тест”, “диверзитет”, и “креативност”.

Потоа, “Потреба за време”, “6 фази на дизајнирано мислење”, “добро проучување на корисникот”, и “рефлексивна на претходни искуства” исто така беа спомнати.

Пет учесници пријавија дека нивното знаење или вештина на темата беа значајно зголемени, 4 истренирани учесници кажаа дека се сеуште на воведно ниво по крајот на тренингот. Двајца учесници кажаа дека се стекнале со едно различно гледиште, а еден кажа дека е на просечно ниво по завршување на курсот.

Кога беа прашани за разликата, учесниците очекуваа овој тренинг да се искористи во нивните работни места или секојдневни активности, 6 луѓе кажаа дека планираат да ги искористат стекнатите вештини во нивната работа или други активности. Луѓето исто така спомнаа дека сега повеќе слушаат на активен начин, имаат подобри вештини за решавање проблеми, и емпатија исто така. Една особа кажа дека се сретнале и многу луѓе кои одсега натаму прават голема разлика во нивниот живот.

Како заклучок на анкетата, учесниците требаше да набројат и други теми за кои би биле заинтересирани. Дизајнирано Мислење како тренинг и развој на одржливост и фокус беа спомнати два пати. Останатите теми беа наведени еднаш: неуропластичност, дизајнирано мислење: како да се започне бизнис, како да се ангажираат учениците на часовите и да се подобри нивното знаење, дизајн стратегија, дизајн за општествена промена, ефективно одржување на работилници, општествено вклучување, етничка припадност, пол, еднакви права, и дизајн на учество.

## ДАНСКА: VIFIN / ОПШТИНА ВАЈЛЕ (VEJLE)

Локалниот процес на дизајнирано мислење во Данска беше спроведено од страна на истите луѓе кои беа присутни на тренингот за персонал, Д-УЧЕЊЕ, со еден нов член плус. Тоа значеше дека процесот се одвиваше брзо помеѓу фазите, и ние не моравме да сме одново претставени со концептот на Дизајнирано Мислење како дел од процесот. Групата се сретна 5 пати со следниве теми:

- Прв состанок: Разбирање - Точниот предизвик за работа со прашања за интервјуа
- Втор состанок: Разгледување на информациите од интервјуата и наоѓање смисла
- Трет состанок: Персона со која ќе се работи и Како Ние Можеме
- Четврт состанок: Филтрирање Идеи и евалуација, документирање на идеи и Прототип
- Петти состанок: правење прототипи и тестирање

Предизвикот со кој сакавме да работиме беше поврзан со друг Еразмус+ проект кој е координиран од ВИФИН: V-PAL - Пракса меѓу врсници со помош на видео помеѓу наставници по јазични предмети. Овој проект работи врз основа на концептот на наставници кои користат видео за снимање на нивните практики во подучувањето, и добивање фидбек од други едукатори со цел да се прегледа подобро сопственото учење. Овој метод се вика Пракса на Врсници.

Овој процес бара технички вештини, време, и отвореност за да се овозможи на другите наставници да навлезат во нашата средина на изучување. Искуството беше дека повеќето луѓе користат доста време за технички промени, со цел да се презентира нивното учење на начин кој тие го одбрале.

Решивме дека во процесот Дизајнирано Мислење треба подобро да се осврнеме најмногу на намалување на границите за користење видео како алатка за преглед во учењето.

## Разбирање

Правото прашање на кое сакавме да работиме беше формулирано вака:

*Како да ја направиме Праксата на Врсници попривлечна како начин за зголемување на нивото на подучувачки способности на Дански како втор јазик за возрасни?*

Со цел да се разбере ова подобро и да се движиме кон водичот за интервју, направивме семантичка анализа, потоа брејнсторминг на следниве прашања:

- Зошто е Праксата на Врсници тешка за користење? Што е пречката?
- Зошто би требало да ја користиш Праксата на Врсници? Кои се специјалните можности?
- Што се специјални “Квалитети” и предности на Праксата на Врсници?

Интервјуата беа снимани со цел да се споделат подоцна. Двајца менаџери и четири наставници беа интервјуирани. Двајцата менаџери знаеја за методот Пракса на Врсници. Некои од наставниците знаеја и имаа искуство со методот Пракса на Врсници. Процесот на брејнсторминг даде нови идеи за водичот за интервју. Во нашиот случај, гледната точка од страна на менаџерите даде нови мисли за предизвикот.

## Отпакување

Процесот на отпакување беше направен преку следните чекори:

- Слушање на снимки (кратки интервјуа - макс. 5 минути)
- Кажување приказни за подолгите интервјуа (отприлика 20 минути)

Во процесот на отпакување, баравме клучни зборови, ги напишавме на лепливи ливчиња и ги сортиравме според позитивни и негативни изјави, како и претходни искуства. Техниките на интервјуто можеа да се подобрат преку фокус на елаборирани одговори, а не само прифаќање на генерални одговори кои се тешки за работа подоцна во процесот. Во оваа важна фаза, интервјуирачот не треба да се плаши да поставува прашања на еден поразличен начин, со цел да добие вредни изјави кои се важни за процесот.

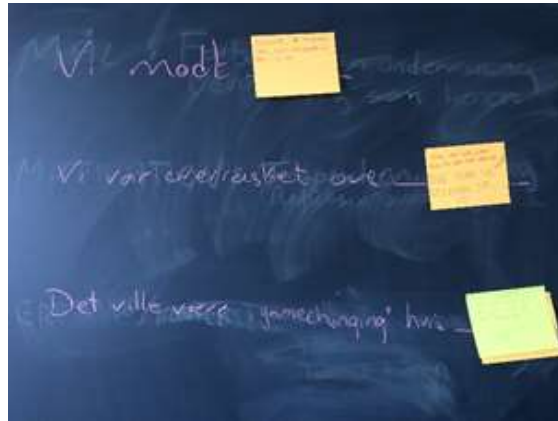
## Креирање смисла

По отпакувањето, ги подредивме изјавите во купчиња кои имаа слични теми. Ова може да е недостаток на време, или техничко знаење, проблеми со познавање на себеси во врска со други наставници, проблеми со познавање на себеси во врска со гледање на себеси на видео. Потоа направивме и други купчиња, за:

- Неисполнети потреби
- Недоволно исполнети потреби
- Поттикнувачи и мотивации
- Вредности и верувања

Потоа гласавме за да ја избереме најважната изјава за понатамошна работа, користење на гласање преку точки, и исто смисливме 4 централни изјави за да одиме напред со сето ова. Ова беше: Вредни алатки за рефлексја, Придобивки наспроти користење на време, Технички способности, чувство на откриеност.

Осигурајте се додека ги слушате снимките и/или приказните, кои видови на информации ги барате. И, вежбајте како да додадете најмногу клучни зборови такашто ќе ја постигнете и смислата, и ќе стекнете разбирање на поголема перспектива. Можеби и е добро да почнете со правење купчиња за неисполнети потреби, или недоволно исполнети потреби, итн. од сам почеток. Осигурајте се да назначите на секое лепливо ливче која особа е интервјуирана т.е., која изјава припаѓа на таа особа.



## Персона и изјава за проблем

Имавме проблем да најдеме природен избор на персона помеѓу сите особи кои беа интервјуирани. Но, решивме дека ќе пробаме да работиме со персона што ги има истите проблеми со техничкиот аспект на Пракса на Врсници. Снимање и корекција на видео е сепак една специјализирана вештина помеѓу наставниците, и работење со оваа алатка не е многу вообичаено за наставниците. Тие почесто им кажуваат на учениците сами да се снимаат и да корегираат, но не и самите наставници.

Врз основа на тоа погоре, креиравме изјава за проблем:

*Го сретнавме XY кој е наставник во училиште за јазици. Таа користела снимки од нејзините ученици во нејзиното предавање. Бевме зачудени кога разбравме дека таа не се сеќава на последниот курс кој го посетила и зошто тој бил важен за неа и нејзиното подучување. Би било значајно доколку таа би имала време за да ги искористи вештините кои ги стекнала на курсот откако се вратила на работа.*

Немавме доволно други информации за одредена особа, за креирање на нашата персона. Во врска со лекцијата од погоре, тоа значеше дека е потребно да се запамти и да се има време за - повторување. Би било супер ако може да се оди наназад и да се поставуваат уште прашања. Нови прашања исто така беа надополнети.

## Креирање идеи

Во овој процес пробавме да разбереме како да дојдеме до решенија за да се соочиме со стравовите и бариерите кои нашата персона ги искусува. Ги сортиравме изјавите во секции КНМ.

- Засилување на доброто - Користете повеќе видео
- Тргнете го лошото - Тргнете ја несигурноста - зошто е важно да се користи видео?
- Истражете го спротивното - намалете го користењето на време - дали мора да трае долго?
- Прашање и претпоставка - дали може да го тргнеме факторот време - цел со само еден обид?!
- Неочекувани извори на лична идентификација - дали може да ги користиме видеата за праксите на врсниците како дел од учењето?
- Креирајте аналогија од контекст или потреба - филмска продукција како дел од нормалниот модалитет на подучување

Важно е да се формира правилното “Како ние можеме? (КНМ)” со цел да се добие релевантен брејнсторм. Беше одлично да се користат различни брејнсторм техники. Ние посебно ја сакавме техниката Воз на идеи, и Морска Свезда. Од друга страна, Жежок Компир генерираше понатамошен фокус, бидејќи одеше брзо и навистина побрзо од самото добивање на идеи. Фокусот беше на продолжување, наместо на добивање идеи.

## Филтрирање идеи

По овој процес, гласавме за сите важни идеи. Идејата Инка за нас беше доста добра, и како алатка за сортирање на изјави во три категории: Релевантност на потребите од корисниците, едноставност, и ефект. Од тие кои успеаа до крајот низ трите категории, ние гласавме со точки за 2 изјави кои на крајот беа наш главен фокус за фазата Документација:

- Лесна процедура, или процедура со малку измени
- Биди најдобриот наставник



## Документирање на идеја

Започнавме со Кулата на Идеи и брејнсторм за истата во однос на двете идеи. Од таму, решивме дека секој од нас ќе одбере идеја со која најмногу се поврзал, и ќе створи сликовит приказ за истата. Завршивме со четири основни идеи за продукт, и гласавме за да одбереме една од нив. Ја избравме “Апликацијата” која е автоматска Пракса на Врсници, односно направа за снимање која ќе ги сними сите видеа од Пракса на Врсници, и ќе ги собере без да има потреба за корегирања. По процесот, ние подобро разбравме за различните делови од летоците како придонес за документацијата.

## Креирање прототип

Пред да почнеме со правење прототип за “Апликацијата” ние решивме дека од критичко значење беше да тестираме критичко прашање и да добиеме одговори. Ова беше со цел да сме спремни за споделување на видео Пракса на Врсници веднаш по напуштање на училиницата. Прототипот Апликација прво беше осмислен на хартија, и таму направивме коцки за копчиња и дијалог со лепливи ливчиња. Не беше одлично за корисниците, но имаше ефект на потенцирање одредени прашања за средбена точка, кои сепак брзо може да се решат.

Втората верзија на прототипот беше направена како пробен софтвер и тестирана на iPad. Преместување на прототипот од лепливо ливче кон пробен дизајн значеше дека сме свесни за нови аспекти за тестирање за кои мора да сме свесни. Па, дури и таква мала промена во прототипот значеше разлика за нашето разбирање на потребата да се задоволи “целта”.

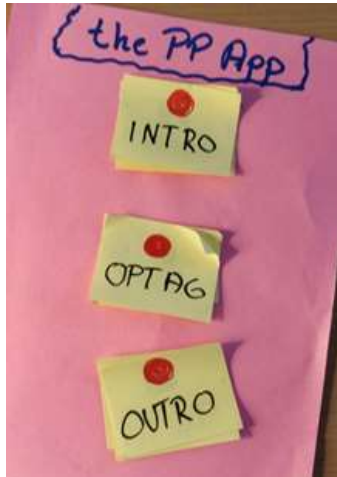
## Тестирање

Решивме да ја тестираме само основната функционалност на софтверот, а не самото снимање од видеото Пракса на Врсници. Исто така одбравме и да ја тестираме “Апликацијата” преку глума. Пред тестирањето, решивме кои ќе бидат модератор, набљудувач, и интервјуирач, и ги дефиниравме прашањата кои треба да се одговорени за време на тестирањето. Ова беше направено со помош на колега кој одглуми сценарио со подучување, користејќи ја “Апликацијата” за снимање на подучувањето. Имавме една особа за тестирањето, уште две за симулација на студенти, и еден тестирач кој сето ова го документираше.

Резултатот за се ова беше собран и дискутиран, и имавме и неколку корисни идеи за подобрување на продуктот, и исто почнавме и повторно правење на прототип. Имајќи пробен

софтвер прототип значеше дека имаме прашања, кои инаку не би ги имале - на пример: дали може да снимам и дома? Што ќе се случи ако телефонот ми засвони за време на снимање?

Откривме и дека одлично се работи со дефинирани улоги за време на тестирањето - и во исто време имавме можност да си дадеме поддршка - на пример со прашување на прашања од интервјуирачот и тестирачот. Зедовме и во предвид кога и како, и колку можете да ни кажете за вашиот прототип пред тестирањето - што мора да се земе во предвид во врска со вашите критички прашања на кои им треба одговор.



### Научена лекција

- За нас добро беше што имавме 3 часа за работни состаноци, од една до две недели измеѓу секој. Тоа значеше дека имавме темпо и во исто време работевме меѓу состаноците - на пример, интервјуа, прототипи, итн.
- Важно е да не се има премногу време помеѓу состаноци - ние имавме летна пауза во овој процес, што отежна враќање назад со исто темпо.
- Беше добро што го почнувавме секој состанок со агенда и дефинирано колку време е потребно за секој процес.
- Исто, за нас беше добро што го користевме времето кое сами го одредивме, и не повеќе - потоа продолжувавме без разлика на договореното, но се придржувавме до решението и сепак добивавме одлични резултати на крај.
- Важно е да се запомни да се мери време за процесите. Не ви треба време кое го користите со мака!
- Важно е ние како тим да знаеме дека имаме различни способности, вештини, и позадина - обезбедете си различни перспективи.
- Важно е да се заврши секој ден со сумирање на процесот (ова ја квалификува идната работа): Што направивме? Како го направивме? Зошто го направивме? Што беше најдобро? Што не функционираше? кои се следните чекори?





## ГЕРМАНИЈА:

### VEREIN NIEDERSÄCHSISCHER BILDUNGSINITIATIVEN (VNB)

#### Опис на локалниот предизвик

VNB (Организација за Образовни Иницијативи во Долна Саксонија) е официјално призната државна образовна организација за возрасни и млади, и е покровителна организација со мрежа од над 200 образовни партнери. Со цел да ја прошири и обнови мрежата, VNB бара нови соработници за образование, односно партнери, на пример од ново-оформени општествени движења со цел да се обезбеди идна постојаност на организацијата. Ова е сепак поради тоа што финансиската посветеност на Долна Саксонија кон работењето на VNB зависи од бројот на лекции обезбедени од мрежата. Зголемување на мрежата би значело и сигурност на бројот на лекции кои се потребни. Ова е заокружено во Образовниот Закон за Возрасни на Долна Саксонија (Niedersächsisches Erwachsenenbildungsgesetz, NEBG).

#### Тим

За да се реши овој проблем, тим од 6 луѓе на VNB од различни дисциплини (педагошки, генерален менаџмент, проектен менаџмент, администрација) беше формиран за имплементирање на процесот Дизајнирано Мислење. Тимот се сретна 5 пати од Мај до Октомври 2019; секоја сесија траеше помеѓу пола ден и цел ден. Помеѓу состаноците, тимските членови беа ангажирани засебно, т.е., со собирање информации преу интервјуа и канцелариски истражувања. Работата во тимот беше постојано прегледувана од страна на тимски член во однос на блискоста во процесот на Дизајнирано Мислење.

#### Фаза 1: Разбирање

Тимот започна со генерална дискусија за процесот на Дизајнирано Мислење со своите шест чекори за повторување. По стекнување на заедничко разбирање на овие чекори, вистинскиот процес на Дизајнирано Мислење започна со различни методи на брејнсторминг (тивок и отворен брејнсторминг, мапирање на умот) кои беа применети за разбирање и врамување на проблемот, водејќи кон следниот дефиниран предизвик:

*Како можеме да негуваме соработка со рамката NEBG, односно да ја направиме попривлечна и попрофитабилна за образовните партнери?*

Изјавата за проблемот беше водечко прашање кое беше повторно разгледувано во семантичка анализа, со цел да се обезбеди неговата релевантност за целиот процес на Дизајнирано Мислење, и секако да биде изводливо.



## Фаза 2: Набљудување

Во оваа фаза, тимските членови собраа информации, т.е., преку истражување во канцеларии и на интернет, и-мејл барања, или интервјуа. Ова може да биде направено индивидуално преку летото, во Јули/Август, земајќи во предвид различни временски распореди од страна на двата тимови и на пример интервјуирани луѓе за време на празнични слободни денови. Испитаниците беа особи од тековни, поранешни, и можни идни едукативни партнерски организации, членови на персонал, претставници од VNB членски организации, и надворешни експерти од различни образовни полиња. Беше интересно што за време на собирањето информации, интервјуирачите и истражувачите од тимот требаше да се присетуваат на темите, притоа предизвикувајќи ја нивната лична перспектива према една поемпатска позиција како за корисниците. Исто така, изреки од страна на испитаниците може да бидат собрани за нагласување на проблемот.

## Фаза 3: Синтетизирање

За да се најде заедничка гледна точка, потребно беше да ги отпакуваме собраните информации и изјави. Ова беше направено преку правење купчиња и категоризирање на информациите, притоа препознавајќи шеми во собраните информации, и наоѓање интересни изјави кои беа вредни за повеќе истражување. Беше и возможно да се креираат две персони, претставувајќи различни видови на корисници. Овие персони го водеа тимот кон следните изјави за проблем, делумно синтетизирајќи ги собраните информации:

- *Би било одлично за ABC (идни потенцијални корисници), доколку VNB придружува редовни активности на таа нејзина организација преку поддршка.*
- *Би било навистина иновативно и одлично за DEF (искусни корисници), ако административната процедура на NEBG кооперацијата е јасна, едноставна и практична за моментален старт.*

Со овие изјави се претставија многу од темите и проблемите именувани од испитаниците во фазата на набљудување, и сега беше возможно да се навлезе во просторот за решенија и креирање идеи.

## Фаза 4: Креирање Идеи

Со фокус на изјавата за проблем, тимските членови почнаа да прават брејнсторм за идеи за решавање на проблем. Ова беше направено преку различни техники, посебно идејата воз, тивок брејнсторминг, жежок компир, и засебна изработка на пробни идеи помеѓу состаноци. Со широк обем на можни решенија, повторно беше потребно да се прават купчиња и да се филтрираат идеи, како и да се одберат барем две идеи за кои треба да се направат прототипи. Ова не значење да се остават сите други идеи; некои од нив беа лесни за остварување (т.е., креирање едноставна информација на леток за потенцијални едукатори-партнери), кои беа документирани на таблата за сликовити идеи која се користи подоцна.



## Фаза 5: Правење прототипи

Во оваа фаза, тимот се дели во подгрупи, развивајќи прототипи поврзани со гореспоменатите изјави за проблеми:

- Објаснувачки видеа како алатка за помагање на административната процедура во соработката, и
- Конференција за вмрежувачки модел со цел да се помогне директен контакт, поддршка и размена со и помеѓу двете постоечки и потенцијални образовни партнери.

За развивање на прототипот кој објаснува за видеото, се изработи листа на содржини и табла за сликовит приказ од страна на подгрупата. Конференциската група користеше материјали од сите видови; од чистачи на цефки, до Лего коцки со цел да се дизајнира модел за презентирање на идејата пред целата група.

## Фаза 6: Тестирање

Прототипите беа првично тестирани два пати: еднаш интерно со тимот Дизајнирано Мислење во однос на другата подгрупа, и подоцна екстерно во однос на менаџмент одделот на VNB. Бидејќи прототипите не беа наменети да бидат финални продукти, беше интересно да се види дека презентацијата на кратки модули беше повторно подложна на рефлексивна дискусија, генерирајќи уште повеќе идеи за подобрување, развој и финализирање на овие идеи во физички резултати. Предвидено е и да се вклучат и корисници (конкретно, сегашните и потенцијални партнерски соработници) во следната фаза на тестирање, со цел да се добие фидбек од таргет групата во однос на изводливоста на резултатите.



## Научени лекции

Во VNB, користење на Дизајнирано Мислење е всушност еден вид решавање на проблеми, и се покажа како доста успешно, посебно преку вклучување на тим од различни експертизи, преку користење на информации обезбедени од корисниците за наменетите продукти и услуги, и преку одржување на целиот процес како занимлив, забавен и метод кој носи уживање за учесниците од тимот. Резултатите беа прегледани интерно, на еден позитивен начин, резултирајќи во понатамошни активности за развивање физички продукти и услуги, врз основа на прототипи како и останати идеи.

Беше очигледно дека користење на Дизајнирано Мислење во институции за образување на возрасни е возможно и води кон позитивни резултати, иако мора да се земе во предвид дека за процесот на Дизајнирано Мислење е потребно доста време за целосна реализација. Процесот на повторување може да трае подолго, евентуално може и да се продолжи, доколку е потребно да се враќаеме наназад. Затоа, Дизајнирано Мислење треба да се користи за решавање на проблеми кои за фокус имаат специфични точки, и да не се гледа како алатка за креирање на моментално решение.

## ИТАЛИЈА: CESIE (PALERMO)

Локалниот предизвик Д-Учење во Палермо траеше 6 месеци (Април-Септември 2019) и беше составен од различни состаноци. Тимот се состоеше од три членови, од кои сите беа учесници во тренингот на персонал за Дизајнирано Мислење кој се одржа во Берлин во Март 2019.

### Поставување на темата

Еден од поважните чекори за напредок со еден предизвик е да се дефинира што е предизвикот точно. Обично, методологијата на Дизајнирано Мислење се аплицира веднаг штом се дефинира генералниот “проблем”. Во случајот на локалниот предизвик, ние моравме да го назначиме генералниот проблем самите. Сумираниот термин за темата на предизвикот припадна во категоријата Образование за Возрасни, па така тимот на CESIE реши да креира анкета и да ја сподели со колегите кои работата на темата образование за возрасни. Тринаесет анкетни листови беа одговорени, и собраните информации се прикажаа на флипчарт. За време на процесот беше детектирано дека еден од главните предизвици кој едукаторите од CESIE, но и тие од Палермо го забележале, е “Како да се достигнат правите примачи на секоја тренинг можност, притигнувајќи до самата таргет група на секој проект”. Како резултат на ова, оваа фаза беше одбрана како тема за локалниот предизвик.



### Применување на методологијата

За време на првите одржани состаноци, по дефинирање на предизвикот, се оддели и назначи време за планирање на активностите, и разгледување на методологијата за Дизајнирано Мислење, се со цел да се осигураме дека сите членови на групата исто размислуваат. Беше од основно значење да се следи одблизу методологијата за време на првите чекори, со цел да се креира што помалку конфузија.

#### Фаза 1: Разбирање

За време на фазата ‘Разбирање’, групата имаше брејнсторминг и ги одреди потенцијалните корисници за локалниот предизвик. Самиот предизвик беше креиран по согласност од страна на едукаторите за возрасни кои работат во организацијата, па затоа и ова беше крајниот резултат за корисници. Голем дел од процесот кој е поврзан со оваа фаза, беше комплетиран во претходни фази.

#### Фаза 2: Набљудување

Прво беше поставен еден комплет на прашања за интервју, со фокус на разбирање на искуството кое едукаторите за возрасни го имаа во однос на предизвиците со кои се соочија, во однос на учеството на нивните возрасни изучувачи на тренинзите кои беа организирани. Интервјуата беа одржани со 20 колеги кои работат или тековно работат во образование за возрасни. Тимот проба во секоја прилика да ги одржи интервјуата во парови (една особа која прашува, и друга која запишува забелешки), па на тој начин да може да се соберат што е можно повеќе и поточни информации и изреки. Со оглед на временските ограничувања кои постојат на работното место, за оваа фаза беше потребно отприлика еден месец.

### Фаза 3: Синтетизирање

Додека се разгледуваа интервјуата, и се собираа важните информации, за забележување на разлика се потенцираше и отпакувањето и споделувањето со групата. Самото отпакување се направи на два начини, во некои од интервјуата веќе имаше лепливи ливчиња, кои беа залепени директно на флипчартот, а за останатите, лепливите ливчиња беа креирани директно на самиот настан, и притоа интервјуирачот читаше од белешките кои беа зачувани. По една прилично долга процедура, сидот беше исполнет со изреки од страна на интервјуираните корисници.

Процесот на Отпакување беше проследен со процесот на Креирање смисла, кој можеби беше најдолгиот за време на целиот предизвик на дизајнирано мислење. За време на процесот Креирање смисла, целта беше да се одберат две до три изреки кои потоа би воделе кон креирање на персоната. Па така, тимските членови бираат изрека или фраза која ги заинтересирала најмногу (посебно оние кои не биле комплетирани, или нецелосно направени, болни точки, контрадикции, итн), и ги ставаа на друг сид. После тоа, тие ги групираа во подкатегории со темите кои биле преклопени и заеднички. Следниот чекор за секој член беше да се гласа за десет фрази/изреки кои најмногу ги интересирале, преку систем со точки за набројување. Тие кои собрале повеќе поени беа потоа префрлени до друга табла, поделени по категории поврзани со “природа” на предизвикот (на пример, поврзано со видливост, интеракција со колеги, итн.).

Во новата групна табла која беше креирана, различните категории беа поврзани една со друга во обид да се покаже подобро како овие потреби или проблеми на различни корисници се поврзани. Токму овде, тимот дискутираше и повторно гласаше, во однос на изреката која сакале да ја одберат за креирање на персона. Три зелени (помалку важни) и три црвени точки (најмногу важни) беа дадени на секој член, и процесот на гласање започна со цел да се има персона. Како што опциите беа измерани во однос на избирање изрека, тимот продолжуваше преку дебата каде беа набројани сите причини за избирање на секоја од изреките. Овој процес водеше кон одлучување за една од изреките и продолжување со истата за креација на персона. Темата беше “*Alcune volte siamo slegati fra di noi*” која се преведува како “Ние сме понекогаш одделени и неповрзани еден со друг”.

По бирање на изреката, тимот потоа беше предводен до корисникот и беше креиран флипчарт со сите карактеристики и знаења кои се однесуваа на нив. Тимот веќе одлучи да го праша корисникот за дополнително интервју, без да кажува дека тие биле одбрани како персона, со цел да се прашаат повеќе прашања во врска со нивниот карактер и избори. Со дефинирана персона и изјава за проблем, тимот може да оди напред со следниот чекор.



## Фаза 4: Креирање идеи

Кога се започна оваа фаза, тимот креираше “Како Ние Можеме” (КНМ) прашања, кои беа поврзани со изјавата за проблем која претходно беше дефинирана. Прашањата КНМ кои беа формулирани беа следниве:

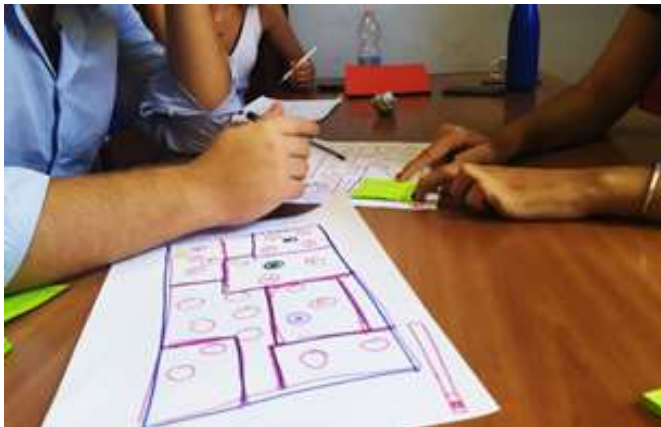
- КНМ да ги знаеме и споделуваме нашите заеднички цели?
- КНМ да сме свесни за нашата улога/способност во тимот?
- КНМ да имаме придобивка од вештините на нашите колеги?
- КНМ за наша следна цел на тимот да ја одбереме соработката?

Потоа, тимот продолжи со сесии брејнсторминг, и барање идеи кои би можеле да одговорат на КНМ прашањата. За време на овој процес, многу брејнсторм методи беа искористени, на пример: Жежок компир, Морска Свезда, Воз на Идеи, Негативен Брејнсторминг, и Суперхерој.

Бидејќи брејнсторминг процесот беше комплетиран, групата потоа погледна и други различни идеи кои беа развивани (за секое КНМ или пак генерално), и ги помести само оние кои им се допаѓаа или оние за кои веруваа дека се важни за корисникот за Мрежата на Идеи. Потоа групата гласаше и дојде до шест идеи, односно, секој член од групата одбираше по една за Таблата со Идеи. потоа, тие одвоија 20тина минути и ги развиваа идеите кои беа одбрани, и потоа ги презентираа пред другите додека сеуште траеше брејнстормингот, па така се додаваа нови аспекти на секоја табла за идеи. На ваков начин беше одлучено да се продолжува со “profile pubblico condiviso” или “Јавно споделен профил” како еден внатрешен процес, бидејќи сепак беше јасно изразено дека ова решение може да влијае на корисникот и на предизвиците со кои тој/таа се соочува.

## Фаза 5: Правење Прототипи

Со спремната идеја, тимот погледна низ различните методи на правење прототипи, и реши да проба со користење хартија. Беше лесно да се продолжи, бидејќи веќе ја имавме Таблата со Идеи, па креирањето беше непречено. Прототипот за “Јавно споделен профил” изгледаше вака:



## Фаза 6: Тестирање

Влегувајќи во првата фаза на процесот, тимот дискутираше за што да тестираат корисниците, и на кој начин. Секој од членовите имаше различна улога за време на тестирањето (еден презентираше што е целиот предизвик, друг презентираше за прототипот, а трет запишуваше белешки за целокупниот фидбек). Во исто време, беше и одлучено дека прототипот треба да биде тестиран на повеќе корисници, со цел да се добијат повеќе гледишта.

Фазата тестирање се одржа во шест различни сесии, со фидбек кој беше собран на еден вид мрежа (Што е добро, што е лошо, нови идеи, прашања). Со собраниот фидбек, тимот одлучи да продолжи со некои мали промени во однос на информации кои ќе се достапни на Јавно споделениот профил, правилата за нагудување и раководење на профилот, како и функциите кои би ги имал.

## Заклучок

Резултатите од локалниот предизвик беа неочекувани во однос на функционалноста, креативноста, и креираниот продукт. Се земаа во предвид фидбекот и реакциите на тестирачите, и ни стана очигледно дека работење со методот дизајнирано мислење ни обезбеди еден пристап кој е погоден за корисниците, и ги задоволи потребите кои беа поставени на самиот почеток. Низ овој процес имаше многу предизвици, посебно такви кои беа поврзани со организирање на времето и мотивацијата, но тимот успеа да ги надмине преку внатрешно оценување на процесот, и проследување на водењето и знаењето кое беше спомнато на тренингот во Берлин.

Некои генерални типови на фидбек кои треба да се запомнат се оние кои се корисни за понатамошните процеси на дизајнирано мислење, и истите се стремат кон подобрување на организирањето и развојот, а тие се:

- Вклучување на луѓе од различни нивоа и експертни полиња, и ова може да помогне за процесот на креирање идеи, како и комбинирање на различни гледни точки. Надворешни особи се исто така добра идеја бидејќи може да дојдат со своите креативни идеи.
- Користете ги алатките за организирање на времето, и бидете строги, понекогаш е попродуктивно ако се користи малку време.
- Креирајте тим од четири до пет луѓе, со цел да се надминат креативните блокади.
- Испланирајте ги состаноците однапред, и осигурајте се дека имате специфична временска рамка за целиот процес, за да можете отпосле да го проследите и прегледате.
- Имајте простор назначен за групата и имајте состанок со цел да се чувствувате удобно, но и да го искористите целиот простор кој го имате.
- Кажете им на корисниците да се вратат назад и да ви дадат повеќе контекст или информации, посебно ако имате потешкотии со продолжување.



## СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА: ЕКО ЛОГИК (СКОПЈЕ)

### Работилница Дизајнирано Мислење со користење на Камп за Одржливост

Кампот за Одржливост беше основен дел од “Училиштето за Одржлив Развој” кое овозможува учење на ЦОР (Целите на Одржлив Развој - SDGs Sustainable Development Goals) преку неформални, иновативни пристапи и пристапи базирани на игри. Еден камп се одржа во Ноември 2019 како дел од проектот Д-Учење. Кампот беше поддржан од град Скопје и Фондација Friedrich Ebert. Учесниците дојдоа од многу средни училишта од Скопје. Целосното времетраење на кампот беше 4 дена, каде обично најмногу труд се вложува во првиот ден - на пристигнување на учесниците имаште интензивни сесии со ‘кршење мраз’ и слични активности кои беа презентирани со цел да ја зближат групата. Штом ова беше постигнато, процесот на презентација за Дизајнирано Мислење со сите засебни фази беше започнато.

### Презентација на процесот Дизајнирано Мислење, Фаза Разбирање, и Набљудување

Вториот ден започна со објаснување за целиот процес на Дизајнирано Мислење, во сесија од 90 минути. Стартот на овој процес започна со фазата Разбирање, земајќи го во предвид фактот дека учесниците веќе ги дефинираа предизвиците како дел од процедурата на аплицирање, и ова беше направено пред нивното пристигнување на тренингот. Можеби и една од најважните фази, бидејќи целта беше да се има целосно тимско разбирање на предизвикот. Во оваа сесија, учесниците беа поделени во групи, направено преку сличности на веќе дефинирани предизвици (на пример: група за загадување на воздух, група за справување со отпад, група за едукација за животна средина, итн.). Во првата фаза, учесниците некако го испланираа нивниот проект и чекори на истражување. Како што беше забележано, користењето на интернет со одредено водење на учесниците (линкови од различни страници кои се слични) беше сосема соодветна и корисна алатка. Оваа сесија беше поделена во две посебни сесии, вкупно во времетраење од 4 саати.



### Навлегување во фазата “Набљудување”

Во оваа фаза беа направени неколку симулации со методологии, односно интервјуа со корисници, експерти, и акционери, и истото беше направено преку нивна првична идентификација преку воведот на “Алатка за дискусија” (Издание за Одржлив Развој), развиено од Еко Логик. Процесот продолжи со вовед на методологијата за спојување каде учесниците беа мотивирани да се ‘стават на туѓо место’, и да пробаат да го искушат овој процес од гледна точка на корисникот. Сите подфази во завршувањето на фазата Набљудување беа проследени со истражување, На крајот на денот, имаше дискусии за се што е завршено, и за тоа како учесниците се чувствувале за време на интерактивната сесија со Прашања & Одговори.



## Започнување на фазата “Синтетизирање”

Оваа фаза започна со правење купчиња на сите обсервации досега, и нивно поместување во насока на јасна изјава за проблем. За време на оваа фаза, имаше многу чекори напред и назад, и секако мора да кажеме дека групата често беше потсетувана дека процесот Дизајнирано Мислење е фокусирано на корисникот. Во секоја група имаше многу првично-спомнати изјави, па затоа и беше воведен систем на гласање. Исто така, во оваа фаза, персоните беа развивани од страна на сите групи.

## Воведување на фазата “Креирање идеи”

На третиот ден, беше време да се навлезе во просторот за решенија на овој процес кој многу често беше започнуван од учесниците, но поради фазите на процесот Дизајнирано Мислење, решенијата беа оставани како почеток на фазата “Креирање Идеи”. Разновидни дискусии, и разновидни насоки беа земани во предвид од страна на групата, притоа се гледаше барем мал дел од тоа што тие го сакаат, и тоа што го мислат, односно тоа што мислат дека би им било корисно на учесниците како решение за нивните проблеми.

## “Правење Прототипи”

Ден 4 започна со користење на разни материјали со многу креативност, ова и можеби беше фазата на најмногу уживање за учесниците. Подолу ќе видите опис на прототипите направени за време на оваа фаза.

### Тим 1 - Еко Пласт / Слоган: Наша цел - ваша акција

Целта на овој прототип беше да се формира општествена компанија која ќе обезбеди образование за собирачи на ѓубре (со и без лиценца), и од друга страна, целосно користење на општинското тврдо ѓубриво како ресурс. Причината за една ваква идеја беше системот за справување со отпад во Македонија, и како тој не е соодветен, а луѓето кои работат во овој сектор не се соодветно тренирани, ниту пак платени за работата која ја вршат. Преку формирање на една ваква компанија, би било очекувано собирачите на ѓубре да се ангажирани и вработени за собирање на пластичен отпад кој подоцна ќе биде расцепкан и продаден на компании кои зависат од вакви ресурси.

### Тим 2 - Отпадонија / Слоган: Одпадоземја или Македоземја

Идејата беше поттикната од незаконското горење или незаконските депонии со мешан отпад. Тимот предложи повеќе решенија врз основа на активности за кревање на свеста, наменети за средните училишта, и предводени од самите професори. Идејата беше да се развие едукативна програма за животната средина преку организација од страна на учениците, и наменета за сите ученици во средните училишта во Македонија.



### **Тим 3: Робохоп / Слоган: Реупотреби!**

Иновативна машина за расцепкување на пластика и хартија, и сличен отпад кој се прави во образовните институции на секое ниво - градинка, основно и средно училиште, факултети. Тимот направи комплетна шема и ориентација за буџетот со цел комплетирана реализација на ваков проект.

### **Тим 4: Онлајн апликација - [pickme.up](#)**

Целта на оваа апликација беше да се подобри постоечкото собирање на отпад како и систем за селекција. Преку апликацијата, ќе се очекуваат повеќе 'зелени' работни места, како и креирање на мали и средни фирми кои би работеле со селекција и користење на одредени количини на општински тврд отпад. Како резултат на ова, корисниците, индивидуите или семејствата, ќе можат да го сортираат отпадот, и исто така да им биде подигнат од местото каде живеат, а со тоа ќе добијат и мал надоместок (материјален и/или финансиски) преку само неколку едноставни чекори со мобилниот телефон.

### **“Тестирање”**

За време на оваа фаза учесниците имаа можност да добијат фидбек меѓусебно, преку презентации и добивање фидбек од сите други во другите групи (Вовед во методологија Светско Кафуле и основна сесија Прашања и Одговори). Во оваа фаза, учесниците прво добија фидбек, а потоа имаа можност дополнително да работат на нивните прототипи и начинот на кој ќе ги претстават. Сесијата беше затворена со презентација од секоја група и нивните решенија.



# БИБЛИОГРАФИЈА И ЛИНКОВИ

(Англиски)

## Генерално за Дизајнирано Мислење:

Рамки/Алатки: <https://medialabamsterdam.com/toolkit/>

Рамки/Алатки: <https://designthinkingforeducators.com/>

Информации за Дупли Дијамант: <http://bit.ly/2VN6MKq>

Теренски водич - Human-Centred Design field guide IDEO: <http://www.designkit.org/resources/1>

Критика за Дизајнирано Мислење: <http://bit.ly/2VN6fYW>

Literature on interaction design: <https://www.interaction-design.org/literature>

Методи: <https://methods.18f.gov/>

Криумчарење на Дизајнирано Мислење:

<https://dschool.stanford.edu/s/9wuqfxx68fy8xu67khdiliueusae4i>

## За загревање:

Загревачки чат за Фејсбук: <http://bit.ly/2HyZ2Yl>

HPI Academy Сет за загревање: <https://bit.ly/2wgskVp>

Совети за подобро загревање: <http://bit.ly/2WmiUX8>

## За набљудување:

Говор за сериозни корисници од Molly Wilson: <http://bit.ly/2HzeTpZ>

Метод колекција - лесно за филтрирање: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Интерактивна алатка која помага за одбирање на метод: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

Видео клипови за тешки ситуации во однос на тестирања со корисници:

<http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Добро и лошо интервјуирање: <https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

Теоретско објаснување: <https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Пример за добро интервју: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Пример за лошо интервју: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>

## За Синтеза:

Моли Вилсон објаснува за наоѓање смисла: <https://vimeo.com/231931538>

Статија “Убиј ја твојата персона”: <http://bit.ly/2JHN7tZ>

Приказната за Spotify персоните: <http://bit.ly/2M7ZbXf>

Видео за JTBD: <https://www.youtube.com/watch?v=1R8rqdWEQx4>

## За креирање идеи:

Водич за креирање КНМ Прашања: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

Инспирација за брејнсторм техники: <https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPIdqg>

Темплејт за Табла со Идеи: <http://bit.ly/30Jdkh1>

## Библиографија:

Hassenzahl, Marc. User Experience and Experience Design. In The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed., <http://bit.ly/2X1z05H> (accessed 30/04/2019)

Mir, Georg (2016). Warum UX Design nicht vielseitig genug ist, und was wir dagegen tun können. <https://www.produktbezogen.de/diversity-im-design/> (accessed 30/04/2019)

Rohrer, Christian (2014). When to Use Which User-Experience Research Methods. <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/> (accessed 26/03/2019)

Schwarz, Anna, lecture in German: Einführung in die Methoden der empirischen Sozialforschung, <http://bit.ly/30ysTb0> (accessed 27/03/2019)

Hasso Plattner Institut (2013): Design Thinking Prototyping Card Set.



# ЗА ПРОЕКТОТ

Проектот Д-МИСЛЕЊЕ е за адаптирање и пренесување на методологијата Дизајнирано Мислење во образовните институции за возрасни, обезбедувајќи им на едукаторите најмодерна методологија за поддршка на развојот за висококвалитетни образовни можности и образовни продукти (на пример дидактички материјали, средина за електронско учење, образовни игри и повеќе).

Дизајнирано Мислење е тестирана методологија за практични и креативни решенија на проблеми со намера за произведување конструктивни резултати за во иднина. Со користење на оваа тестирана методологија како пристап фокусиран на човекот кон иновација која дозволува подетално разбирање на потребите на корисникот, проектот исклучително допринесува за подобра изведба на понуди за образување на возрасни, во однос на користењето и прифаќањето од страна на изучувачите, притоа правејќи ги овие понуди уште поефективни и ефикасни.

Конзорциумот сплотува заедно шест партнерски организации од различни региони во Европа, комбинирајќи искуство во соработување на ниво на Европска соработка со најширокиот спектрум на активности во образовната стратегија и пракса на локално, национално и транснационално ниво:



Verein Multikulturell (Austria)  
[www.migration.cc](http://www.migration.cc)



SYNTHESIS Center for Research and Education (Cyprus)  
[www.synthesis-center.org](http://www.synthesis-center.org)



Videnscenter for Integration / Vejle Kommune (Denmark)  
[www.vifin.dk](http://www.vifin.dk)



Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V.  
(Germany)  
[www.vnb.de](http://www.vnb.de)



CESIE (Italy)  
[www.cesie.org](http://www.cesie.org)



Eco Logic (North Macedonia)  
[www.eco-logic.mk](http://www.eco-logic.mk)



Кофинансирано од  
Програмата на Европската  
унија Еразмус+