

**08 Έρευνα και ανάλυση****8.1 Εισαγωγή 198****8.2 Περιπτωσιολογική μελέτη: Το Burnaby Starter Project από την InWithForward 199****8.3 Συνέντευξη με τη Sarah Schulman, επικεφαλής της InWithForward 204****8.4 Ανάλυση της περιπτωσιολογικής μελέτης 208****8.5 Μέθοδοι και εργαλεία 209****Προγραμματισμός και στρατηγική της έρευνας 209****Διεξαγωγή ανάλυσης πεδίου 211****Παρατήρηση 211****Συνεντεύξεις 213****Αυτο-τεκμηρίωση 215****Χάρτες διαδρομής χρηστών, σχεδιαγράμματα υπηρεσιών και χάρτες συστημάτων 216****Σχεδιαστικά θέματα, αρχές και κατάλογοι αναγκών 221****8.6 Μαθησιακά οφέλη 224****8.1 Εισαγωγή**

Η έρευνα που κάνουμε είναι ίσως το πιο κρίσιμο στοιχείο στο να μας βοηθήσει να προσδιορίσουμε την εγκυρότητα και την επιτυχία ενός έργου σχεδιασμού υπηρεσιών. Είναι βασικό μέρος της διαδικασίας σχεδιασμού υπηρεσιών να μαθαίνουν οι σχεδιαστές για τα προβλήματα και το περιβάλλον/τα πλαίσια [contexts] των έργων που αναλαμβάνουν.

Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει πώς να προγραμματίσουμε και να υλοποιήσουμε μια ερευνητική διαδικασία. Ένα σημαντικό στοιχείο που θα μας επιτρέψει να υλοποιήσουμε σωστά την ερευνητική διαδικασία είναι να αναπτύξουμε τις δεξιότητες που απαιτούνται για να μπορούμε να προσδιορίζουμε τη σωστή προσέγγιση σε ένα δεδομένο πρόβλημα. Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε μια ποικιλία εργαλείων και μεθόδων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ένα μεγάλο αριθμό συνθηκών/πλαίσια [contexts] και καταστάσεων που μπορεί να αντιμετωπίσετε σε ένα συγκεκριμένο έργο. Με αυτόν τον τρόπο, θα μάθετε επίσης για το ρόλο της εθνογραφίας στον σχεδιασμό υπηρεσιών.

Αυτό το κεφάλαιο σας θα σας καθοδηγήσει στη διαδικασία της σχεδιαστικής έρευνας χρησιμοποιώντας μια σειρά μεθόδων αναζήτησης· παρουσιάζει επίσης το πώς να αναλύετε και να ερμηνεύετε τα στοιχεία της έρευνας. Εκτός από να σας μάθει τα βασικά ερευνητικά εργαλεία και μεθόδους, αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει επίσης στον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να μεταφράζετε τις γνώσεις που αποκτώνται μέσω της έρευνας σε εισροές [inputs] που υποστηρίζουν σχεδιαστικές επεμβάσεις.

Ολόκληρη η ερευνητική διαδικασία μπορεί να εξηγηθεί ως διερεύνηση του προβλήματος (λαμβάνουμε συνεντεύξεις και παρατηρούμε ανθρώπους για να κατανοήσουμε ποιο είναι πραγματικά το πρόβλημά τους) και διαμόρφωση του προβλήματος (προσδιορίζουμε τις κύριες πτυχές του προβλήματος, όπως παραμέτρους, μοτίβα και θέματα).

Στο τέλος μιας τέτοιας διαδικασίας ανακαλύψεων, οι σχεδιαστές υπηρεσιών θα πρέπει να είναι σε θέση να διαμορφώσουν το πρόβλημα με αρκετή αυτοπεποίθηση, ώστε να μπορούν να προχωρήσουν στην επόμενη φάση της διαδικασίας σχεδιασμού υπηρεσιών (τον καταγισμό ιδεών και τη δημιουργία νέων σχεδιαστικών ιδεών/συλλήψεων). Είναι σημαντικό να διαμορφώσετε την προσέγγισή σας στην έρευνα, έχοντας πάντα υπόψη σας ό,τι κάνετε έρευνα για υπηρεσίες και δεν καλύπτετε όλα όσα μπορείτε να μάθετε για ένα συγκεκριμένο θέμα, κάτι το οποίο μπορεί να είναι υπερβολικό. Η έρευνα πρέπει να επικεντρωθεί σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία, το «αντικείμενο» του έργου σας, και να στοχεύει στο να αποκαλύψει συγκεκριμένα πράγματα, όπως μοτίβα, κατηγορίες χρηστών, προβληματικά σημεία [pain points] και ακάλυπτες ανάγκες. Η νοοτροπία της έρευνας χαρακτηρίζεται από ένα είδος επικεντρωμένης περιέργειας, η οποία δεν εξαφανίζεται καθώς περνάμε σε άλλες φάσεις της ανάπτυξης του έργου, ακόμη και στη φάση της υλοποίησης.

## 8.2 Περιπτώσιολογική μελέτη: The Burnaby Starter Project από την InWithForward

Η InWithForward είναι μια πολυεπιστημονική ομάδα κοινωνικών δράσεων που λειτουργεί ως «εργαστήριο αλλαγών», με έργα που αρχίζει η ίδια και αφορούν κοινωνικές υπηρεσίες στην Αυστραλία, τον Καναδά και την Ολλανδία. Το Burnaby Starter Project είναι ένα έργο που άρχισε η ίδια η InWithForward και εξέτασε το ζήτημα της απομόνωσης, της ψυχικής υγείας και των αναπηριών των ανθρώπων στα αστικά κέντρα και το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τις κοινωνικές υπηρεσίες που συνδέονται μ' αυτά τα προβλήματα στο Burnaby, μια πόλη στη μητροπολιτική περιοχή του Βανκούβερ, στη Βρετανική Κολομβία του Καναδά.

Η αρχική φάση που αφορούσε την έρευνα του έργου χρηματοδοτήθηκε από ίδιους πόρους με υποστήριξη σε είδος από εταιρούς του έργου. Οι επόμενες φάσεις της πρωτοτυποποίησης και της πιλοτικής υλοποίησης υπηρεσιών χρηματοδοτήθηκαν από μια ομάδα οργανισμών και χρηματοδοτών, στους οποίους συμπεριλαμβάνονταν δημόσιοι οργανισμοί κοινωνικών υπηρεσιών στη Βρετανική Κολομβία.

Το βασικό ερώτημα που έδωσε την εναρκτήρια ώθηση στο έργο ήταν: "Πώς μπορούμε να υποστηρίξουμε τους ανθρώπους ώστε όχι μόνο να ζουν σε μια κοινότητα, αλλά και να ευδοκίμουν ως μέρος της κοινότητας; Ειδικά ανθρώπους με αναπηρίες, αλλά και άλλους, οι οποίοι τον περισσότερο καιρό είναι παραμελημένοι και απομονωμένοι;»

Η έρευνα που είχε γίνει αποκάλυψε ότι περισσότεροι άνθρωποι πεθαίνουν από απομόνωση παρά από το κάπνισμα, και ότι αυτό αποτελεί απειλή ειδικά για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, μετανάστες, άτομα με χαμηλό εισόδημα και ηλικιωμένους. Η ζωή στα αστικά κέντρα οδηγεί συχνά σε ανθρώπους να μην γνωρίζουν τους γείτονες με τους οποίους ζουν στον ίδιο δρόμο και να μην έχουν σχέσεις ούτε κάποιο δίκτυ ασφαλείας στο οποίο να βασίζονται καθημερινά.

Η ομάδα της InWithForward ξεκίνησε μια δράση εμβυθιστικής έρευνας [immersive research], νοικιάζοντας ένα διαμέρισμα σε ένα συγκρότημα εργατικών κατοικιών και ζώντας εκεί για δέκα εβδομάδες. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, τα μέλη της ομάδας εντόπισαν μερικούς κατοίκους οι οποίοι, για διαφορετικούς λόγους, αντιμετώπιζαν κοινωνική απομόνωση. Η ομαδική έρευνα βασίστηκε σε άτυπες συνομιλίες με κατοίκους. Τα μέλη της ομάδας προσπάθησαν να καλλιεργήσουν προσωπικές σχέσεις και σχέσεις εμπιστοσύνης με τους κατοίκους, έτσι ώστε να μπορέσουν να κατανοήσουν τον κόσμο από την οπτική γωνία τους και να προσδιορίσουν τα κύρια προβληματικά σημεία [pain points] στη ζωή τους. Ο στόχος ήταν να αποκτήσουν μια άποψη για τους ανθρώπους και όχι για τους οργανισμούς που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες. Χρησιμοποίησαν επίσης κάρτες με ιδέες [prompt cards] και προσπάθησαν να επανεξετάσουν κάθε βαθύτερη κατανόηση [insights] στην οποία οδηγούνταν από τους χρήστες υπό το φως κάποιων θεωρητικών πλαισίων της ψυχολογίας και των επιστημών της συμπεριφοράς.

200

201

Το κύριο αποτέλεσμα αυτής της ερευνητικής προσέγγισης ήταν ο εντοπισμός έξι κατηγοριών χρηστών για τους οποίους θα έπρεπε να επανασχεδιαστούν δράσεις υποστήριξης και υπηρεσίες.

Επιπλέον, η ομάδα είχε την ευκαιρία να αλληλεπιδράσει με παρόχους υπηρεσιών και πραγματοποίησε μια σειρά από έρευνες σκίασης [shadowing] σε αυτούς τους οργανισμούς για να παρατηρήσει και να κατανοήσει τις απόψεις τους σχετικά με το τρέχον σύστημα παροχής υπηρεσιών.

Ένα από τα κύρια ευρήματα αυτής της προσέγγισης ήταν ότι οι οργανισμοί επιθυμούσαν να αναγνωρίσουν τις θετικές ιδιότητες των χρηστών και όχι μόνο τα προβλήματα, τις ανάγκες και τις αδυναμίες τους, αλλά η προσέγγιση που ακολουθούσαν τελικά επικεντρωνόταν σε διαδικασίες προγραμματισμού που έτειναν να παραβλέπουν θετικές ιδιότητες των τελικών χρηστών που θα μπορούσαν να τους βοηθήσουν να αναπτύξουν καλύτερες υπηρεσίες.

Τα βαθύτερα συμπεράσματα της έρευνας έγιναν αντικείμενο σύνθεσης μέσα από πολλές συνεδρίες της ομάδας και οδήγησαν στον ορισμό σχεδιαστικών αρχών που χρησίμευσαν ως βάση για ιδεασμό [Σ.τ.Ε.: ανάπτυξη ιδεών] και πρωτοτυποποίηση. Η ομάδα βρήκε πέντε βασικές γενικές νέες ιδέες/συλλήψεις [umbrella concepts], καθένα από τα οποία ανταποκρίνονταν στα προβλήματα μιας ή περισσότερων κατηγοριών χρηστών και μιας σειράς προτάσεων.

Ένα από τα δύο βασικά έργα που προέκυψαν από την έρευνα και βρίσκονται τώρα στο στάδιο των πιλοτικών δοκιμών είναι το Kudoz, ένα σύστημα γνωριμιών που συνδέει ανθρώπους που αναζητούν εκδηλώσεις και δραστηριότητες στην πόλη και πληροφορίες για το πού γίνονται και άτομα που ενδιαφέρονται να οργανώσουν κάποια τέτοια εμπειρία.

**Εικόνες 8.1 έως 8.3** Ομάδα που διεξάγει εθνογραφική έρευνα, συνεντεύξεις και συνομιλίες, χρησιμοποιώντας τράπουλες από κάρτες με ιδέες [prompt cards] και άλλα εργαλεία αλληλεπίδρασης.

202

**8.5**

**8.6**

**8.7**

**8.8**

**Εικόνες 8.5 και 8.6** Ομάδα διεξάγει εργασίες ανάλυσης δεδομένων και συνεδρίες ενημέρωσης.

203

**8.9**

**8.10**

**8.11**

**Εικόνες 8.7 έως 8.11** Σημεία επαφής [touchpoints] του πιλοτικού έργου Kudoz (περιοδικό, ιστοσελίδα, παιχνίδι).

204

### **8.3 Συνέντευξη με τη Sarah Schulman της InWithForward**

205

**Η έρευνα που διεξήχθη για το Burnaby Starter Project περιλάμβανε μεγάλα διαστήματα ιδιαίτερα εμπυθιστικής έρευνας πεδίου [immersive fieldwork] για μεγάλο χρονικό διάστημα. Πώς ήταν αυτή η εμπυθιστική έρευνα στην πράξη;**

Για εμάς είναι σημαντικό να οικοδομούμε ουσιαστικές σχέσεις με τους ανθρώπους, προκειμένου να τους βοηθήσουμε να ανοιχτούν και να μοιραστούν μαζί μας τι πραγματικά τους συμβαίνει – τα κλειδιά που θα μας οδηγήσουν να διαμορφώσουμε μια καλύτερη κατανόηση [insights] των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν. Ο στόχος του σχεδιασμού είναι να συνεισφέρουμε στη ζωή των ανθρώπων και όχι να αναπτύξουμε ένα μόνο σημείο αλληλεπίδρασης. Για να το κάνουμε αυτό, πρέπει πραγματικά να κατανοήσουμε ολόκληρη τη ζωή των ανθρώπων, τον ρυθμό της καθημερινότητάς τους. Σε αυτό το έργο μετακομίσαμε στο Burnaby και ζήσαμε σε ένα συγκρότημα εργατικών κατοικιών για να διεξαγάγουμε εθνογραφική έρευνα μέσα στο χώρο που προσπαθούσαμε να κατανοήσουμε και να αναπτύξουμε σχέσεις.

Η εθνογραφία αφορά το να περνάμε πολύ χρόνο στο περιβάλλον [context] των ανθρώπων, σε ολόκληρο το περιβάλλον τους, για να κατανοήσουμε τον κόσμο από τη δική τους οπτική. Είναι επίσης χρήσιμο να εντοπίσουμε έντονες διαφορές μεταξύ του τι λένε οι άνθρωποι, του τι κάνουν οι άνθρωποι, του τι πιστεύουν και του πώς αισθάνονται.

Η εθνογραφική μας δουλειά είναι τελικά ένα μίγμα από μη δομημένες παρατηρήσεις, το να αφιερώνουμε χρόνο για να συνομιλήσουμε με ανθρώπους, να τους παρακολουθούμε σαν τη σκιά τους [shadowing them] κατά τη διάρκεια μιας ολόκληρης ημέρας, ή συχνά κατά τη διάρκεια αρκετών ημερών κάθε φορά, καθώς και συνομιλίες όπου εφαρμόζουμε διάφορες μεθόδους για να ενθαρρύνουμε τους ανθρώπους να μάς μιλήσουν για να καταλάβουμε πώς αισθάνονται/αντιδρούν σε κάποια πράγματα.

**Ποιες άλλες μεθόδους –πλην της εθνογραφίας– χρησιμοποιήσατε στη φάση της έρευνας στο Burnaby Starter Project;**

Στο Burnaby χρησιμοποιήσαμε μια σειρά από ιστορίες οι οποίες βασίζονταν σε γενικές γραμμές σε άτομα που συναντήσαμε σε άλλα έργα και τις οποίες χρησιμοποιήσαμε για να αντλήσουμε μια βαθύτερη κατανόηση [insights] από τα άτομα με τα οποία εργαζόμαστε. Χρησιμοποιήσαμε επίσης κάρτες για διάφορους τύπους υπηρεσιών που θα μπορούμε να δημιουργήσουμε ή να υποστηρίξουμε. Σε αυτό το έργο, είχαμε ένα σύνολο σαράντα «έτοιμων» υπηρεσιών, δράσεων στήριξης και δικτύων. Έχοντας κάνει αυτήν τη δουλειά για δέκα χρόνια, έχουμε τελικά μια μεγάλη τράπεζα πραγματικών ιστοριών. Αυτές δεν αφορούν φανταστικές περσόνες. Βασίζονται στην εμπειρία και την έρευνά μας. Το γεγονός ότι οι περσόνες βασίζονται σε πραγματικούς ανθρώπους για τους οποίους μπορούμε να μιλήσουμε αξιόπιστα ως εθνογράφοι και ερευνητές του σχεδιασμού μάς επιτρέπει να αναπτύξουμε έναν πλούσιο διάλογο με τους ανθρώπους με τους οποίους εργαζόμαστε.

Ένα άλλο ειδικό εργαλείο που χρησιμοποιούμε είναι η "segmentation" (τμηματοποίηση). Φτιάχνουμε αυτοκόλλητα για όλα τα άτομα για τα οποία έχουμε κάνει εθνογραφική έρευνα πεδίου. Στη συνέχεια, πάμε σε ένα δωμάτιο και παίρνουμε τις δέκα αγαπημένες μας θεωρίες που έχουμε διαβάσει σε άρθρα και τα

αυτοκόλλητα που κάναμε για τους ανθρώπους που γνωρίσαμε και έχουμε μια ευχάριστη συζήτηση για το πού θα μπορούσαμε να τοποθετήσουμε τους ανθρώπους, γιατί θα τους τοποθετούσαμε σε εκείνες τις κατηγορίες και τη λογική πίσω από αυτές τις τοποθετήσεις. Η ιδέα είναι ότι δεν ξέρουμε τι μοτίβα ή ενδιαφέροντα θα προκύψουν.

206

### **Μπορείτε να περιγράψετε πώς αναλύετε και συνθέτετε τα βαθύτερα συμπεράσματα [insights] που αποκτάτε μέσω της ερευνητικής διαδικασίας;**

Το πρώτο μας βήμα είναι να πάρουμε όλες τις παρατηρήσεις, τις φωτογραφίες, τα βίντεο και ό,τι άλλο υλικό συλλέγουμε από την έρευνα πεδίου και να αρχίσουμε να γράφουμε ιστορίες βασιζόμενοι πάνω σε αυτό. Στη συνέχεια, δημιουργούμε ιστορίες με αυτές τις φωτογραφίες, βίντεο, καθώς και podcasts. Πριν προχωρήσουμε στην ανάλυση, τις επιστρέφουμε πρώτα στα άτομα που αναλύσαμε. Πρόκειται για μια πιο ηθική προσέγγιση και συχνά προσθέτει ένα άλλο επίπεδο δεδομένων, ή τριγωνισμού, στα πράγματα.

Έπειτα περνάμε σε μια διαδικασία δημιουργίας μιας σειράς υποθέσεων και δηλώσεων «Τι θα γινόταν, αν» ["What if" statements]. Στόχος μας εδώ είναι να αναζητήσουμε ευκαιρίες για ν' αλλάξουμε πράγματα στη ζωή των ανθρώπων. «Τι θα γινόταν, εάν αυτό άλλαζε στο περιβάλλον τους;» ή «Τι θα γινόταν εάν είχαν πρόσβαση σε κάτι τέτοιο;» ή «Τι θα είχε γίνει εάν στο παρελθόν υπήρχε διαφορετική παρέμβαση ή διαφορετικό σημείο αλληλεπίδρασης;» Αυτό που κάνουμε είναι να κοιτάζουμε ταυτόχρονα στις δηλώσεις μας «Τι θα γινόταν, αν» το παρελθόν, το παρόν και το μέλλον.

Στη συνέχεια, χρησιμοποιούμε πολλές θεωρίες από τις κοινωνικές επιστήμες. Εδώ αλλάζουμε από το να είμαστε απλά ερευνητές και σχεδιαστές και προσπαθήσουμε ταυτόχρονα να ενσωματώσουμε πολλά πράγματα που γνωρίζουμε από τις κοινωνικές επιστήμες, ιδιαίτερα σχετικά με τις αλλαγές συμπεριφοράς και αυτά που γνωρίζουμε ότι συμβάλλουν πραγματικά στο να αλλάξουν οι άνθρωποι αυτό που σκέφτονται, λένε, αισθάνονται ή κάνουν.

### **Μπορείτε να πείτε περισσότερα για το πώς ενσωματώνετε θεωρίες από τις κοινωνικές επιστήμες στη δουλειά σας;**

Στη δουλειά μας, αντλούμε από διάφορες θεωρίες των κοινωνικών επιστημονών που διαλέγουμε επιλεκτικά από βιβλία και περιοδικά και τις εφαρμόζουμε στις πραγματικές ιστορίες που αποκαλύπτουμε στην έρευνα πεδίου που κάναμε. Αναρωτιόμαστε, για παράδειγμα, «εάν το ότι κάποιος στιγματίστηκε από κάποιο επεισόδιο είναι το σωστό πλαίσιο για να κατανοήσουμε αυτή την ιστορία, τι θα μας έλεγαν οι κοινωνικές επιστήμες για το κοινωνικό στίγμα και τι είδους λύσεις θα αναπτύσσαμε εργαζόμενοι με αυτό το θεωρητικό πλαίσιο;»

Αυτό το κάνουμε με τουλάχιστον πέντε ή έξι διαφορετικές θεωρίες, έτσι ώστε να δημιουργήσουμε μια σειρά από ιδέες βασιζόμενοι σε όλα αυτά τα διαφορετικά θεωρητικά μοντέλα. Στη συνέχεια, προσπαθούμε να τις μοιραστούνε οπτικά με κάποιο τρόπο. Νομίζω ότι το να διαβάζουμε πράγματα όπως μεγάλα κείμενα και ακαδημαϊκά άρθρα και να μαθαίνουμε πώς να αποσπούμε πληροφορίες από αυτά είναι κάτι πολύ παραγωγικό και δημιουργικό. Μπορείτε να το δείτε σαν ένα είδος καταγιγισμού ιδεών.

### **Οπότε, είναι το γράψιμο και η ανάγνωση πολύ σημαντικά για την ερευνητική σας διαδικασία;**

Συχνά ένα από τα πρώτα πράγματα που κάνουμε είναι να αρχίζουμε να γράφουμε. Πιο συγκεκριμένα, γράφουμε μακροσκελείς αφηγήσεις των ανθρώπων που συναντήσαμε. Καταβάλλουμε μεγάλες προσπάθειες για να αναδείξουμε τη άποψή τους χρησιμοποιώντας τα λόγια τους κατά λέξη και τον τρόπο με τον οποίο μιλάνε ή διορθώνουν τον εαυτό τους, έτσι ώστε το κείμενο να εκφράζει την άποψή τους. Είναι πολύ σημαντικό να μπορούμε να οπτικοποιούμε πληροφορίες και να χρησιμοποιούμε φωτογραφίες και άλλα μέσα για να εξηγήσουμε τι συμβαίνει σε κάποιον, αλλά είναι εξίσου σημαντικό να μάθουμε πώς να γράφουμε μια υπέροχη παράγραφο, μια παράγραφο που μπορεί να αποδώσει την άποψη κάποιου με αυθεντικό τρόπο. Και αυτό που δημιουργεί πραγματικά καλές αναλυτικές δεξιότητες είναι όταν αναγκάζομαστε να συνοψίσουμε μian άποψη σε μια συνεκτική δήλωση για το τι συμβαίνει και να μην περιοριζόμαστε μόνο σε μια υπέροχη φωτογραφία ή εικόνα.

207

### **H InWithForward δίνει έμφαση σε μια διεπιστημονική προσέγγιση στα έργα σχεδιασμού υπηρεσιών που τρέχει, χρησιμοποιώντας μεθόδους και θεωρίες από μια ποικιλία πεδίων. Μπορείτε να μιλήσετε για το ρόλο της διεπιστημονικότητας στην έρευνα για τον σχεδιασμό υπηρεσιών;**

Στην περίπτωση του Burnaby Starter Project, είχαμε μια αρχική ομάδα έξι ατόμων. Αποτελούνταν από τον εαυτό μου, έναν κοινωνιολόγο, δύο σχεδιαστές υπηρεσιών, έναν γραφίστα και δύο στελέχη που μας παραχωρήθηκαν από το υφιστάμενο σύστημα παροχής υπηρεσιών. Ένας είχε υπόβαθρο στην ανάπτυξη κοινοτικών προγραμμάτων και ο άλλος στη διαχείριση ανθρώπινων πόρων και τη διοίκηση επιχειρήσεων. Οπότε, ήμασταν ένα μείγμα από όλα αυτά τα διαφορετικά πράγματα.

Για 'μάς, είναι πολύ σημαντικό τουλάχιστον οι μισοί της ομάδας μας να προέρχονται από το υφιστάμενο σύστημα παροχής υπηρεσιών και να συνεργάζονται μαζί μας απασχολούμενοι με πλήρες ωράριο. Οι σχεδιαστές είναι συχνά καλοί στο να βρουν τρόπους να ακολουθήσουν μια διαδικασία (σχεδιασμού), αλλά συχνά δεν γνωρίζουν το ιστορικό ή φιλοσοφικό πλαίσιο των πραγμάτων που έχουν δοκιμαστεί ως τώρα. Χρειαζόμαστε αυτό το βάθος γνώσεων και εμπειρογνωμοσύνης. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο διαβάζουμε άρθρα από διαφορετικά ακαδημαϊκά πεδία και επιδιώκουμε να συνεργαστούμε με ανθρώπους που βρίσκονται σε ένα συγκεκριμένο πεδίο για δέκα, είκοσι, τριάντα χρόνια. Αυτοί έχουν αυτά τα ιστορικά σημεία αναφοράς. Ξέρουν τι πέτυχε και τι όχι. Ταυτόχρονα, προσπαθούμε να ακολουθήσουμε μια νέα προσέγγιση. Είναι ένας πολύ ενδιαφέρων χορός. Αξιολογούμε το υφιστάμενο σύστημα παροχής υπηρεσιών και ζητάμε από στελέχη που μας παραχωρήθηκαν να δουν κριτικά τη δουλειά που έχουν κάνει στο παρελθόν. Τους τονίζουμε ότι χρειαζόμαστε νέους, εναλλακτικούς τρόπους να κάνουμε πράγματα ενώ αντιλαμβανόμαστε ταυτόχρονα το βάθος της τεχνογνωσίας [know-how] που έχουν.

**Στο Burnaby Project, αντιμετωπίζετε πολύ ευαίσθητα ζητήματα, όπως η κοινωνική απομόνωση, η φτώχεια, η αναπηρία κ.λπ., ζητήματα που φέρνουν την έρευνά σας σε επαφή με ευάλωτες κοινότητες. Ποια δεοντολογικά ζητήματα πρέπει να πάρουν υπόψη τους οι σχεδιαστές και οι ερευνητές υπηρεσιών ενώ κάνουν αυτό το είδος δουλειάς;**

Το να λαμβάνουμε υπόψη μας δεοντολογικά ζητήματα είναι πάντα πολύ δύσκολο, επειδή προσπαθούμε να πάρουμε αυθεντικές εικόνες και δεδομένα για ανθρώπους και μερικές φορές, όταν αποκαλύψουμε πάρα πολλά για τις προθέσεις μας ή για το τι κάνουμε, οι άνθρωποι αλλάζουν τη συμπεριφορά τους. Στη δουλειά μας, κινούμαστε με μεγάλη ευαισθησία αρχίζοντας να χτίζουμε σχέσεις και κάνουμε συζητήσεις που ξεκινούν έχοντας την προφορική συγκατάθεση τους. Ορίζουμε για ποιον εργαζόμαστε, εξηγούμε τι κάνει ο οργανισμός μας και, στη συνέχεια, ζητούμε προφορικά την άδεια να έχουμε μια συζήτηση μαζί τους. Καθώς προχωρούμε, παρουσιάζουμε μια φόρμα συγκατάθεσης κάποιου τύπου που εξηγεί πώς σκοπεύουμε να χρησιμοποιήσουμε αυτά τα δεδομένα και ότι θα θέλαμε πραγματικά να μοιραστούμε τις ιστορίες τους μαζί τους. Στις φόρμες συγκατάθεσης που χρησιμοποιούμε, έχουμε πληθώρα επιλογών που επιτρέπουν στους ανθρώπους να επιλέξουν να πουν, «Δεν θέλω να χρησιμοποιήσετε τ' όνομά μου» ή «Θέλω να αλλάξετε όλες τις γεωγραφικές λεπτομέρειες», κ.λπ. Προσπαθούμε και δίνουμε στους ανθρώπους πολλές επιλογές για το πώς να τους παρουσιάσουμε στην ιστορία. Στο Burnaby Project, είχαμε πολλές και διάφορες εκδόσεις των εντύπων συγκατάθεσης γραμμένες σε πολύ σαφή γλώσσα και με εικονογραφικές περιγραφές του τι κάνουμε. Προσπαθούμε επίσης να κάνουμε τα στελέχη του οργανισμού παροχής των υπηρεσιών ζωντανά να μας εξηγήσουν αν δεν καταλαβαίνουν κάτι, πράγμα που γίνεται συχνά.

208

#### **8.4 Ανάλυση της περιπτώσιολογικής μελέτης**

Ας ριξουμε μια ματιά στα κύρια διδάγματα που μπορεί κανείς να εξάγει από το Burnaby Starter Project.

##### **Ορισμός της κεντρικής έρευνας**

Θα παρατηρήσετε ότι το Burnaby Starter Project ξεκινά ορίζοντας ένα ευρύ /μη καλά ορισμένο πρόβλημα. Σε αυτήν την περιπτώσιολογική μελέτη, η ομάδα της InWithForward επινόησε μια κεντρική ερώτηση για να καθοδηγήσει την προσέγγισή της: «Πώς μπορούμε να υποστηρίξουμε τους ανθρώπους ώστε όχι μόνο να ζουν σε μια κοινότητα, αλλά και να ευδοκιμούν ως μέρος της κοινότητας;» Αυτή είναι μια πολύ ευρεία έρευνα και μέρος της δουλειάς του σχεδιαστή είναι να μπορεί να βγάλει νόημα από ασαφείς και συχνά αντιφατικές καταστάσεις. Καθώς εξελίσσεται η αλληλεπίδραση [engagement] με την κοινότητα και τους οργανισμούς που σχετίζονται με την έρευνα, μπορούμε να δούμε τα βασικά θέματα και ζητήματα στα οποία θα επικεντρώσουμε τη σκέψη μας για το πρόβλημα: κοινότητα, υποστήριξη και συμπερίληψη. Αυτά τα θέματα είναι ένας καλός τρόπος για να διασφαλίσουμε ότι η έρευνά μας θα έχει μια αίσθηση της κατεύθυνσης την οποία έπρεπε να πάρει και η οποία θα βασίζεται σε ένα συγκεκριμένο ενδιαφέρον. Συνδυάζοντας την αρχική ερώτηση με μια έμφαση σε μια συγκεκριμένη κοινότητα (στην περίπτωση του Burnaby Project, η συγκεκριμένη κοινότητα ήταν τα άτομα με συγκεκριμένες αναπηρίες), η ομάδα είχε σχηματίσει μια σαφή αντίληψη των ανθρώπων για τους οποίους έπρεπε να βρει για να πραγματοποιήσει την έρευνά της.

##### **Ανάλυση πεδίου**

Σε ένα συγκεκριμένο έργο, μπορεί να διαπιστώσετε ότι το θέμα που ερευνάτε έχει διερευνηθεί από άλλους επαγγελματίες και μελετητές στο παρελθόν. Αυτή η προϋπάρχουσα βάση γνώσεων μπορεί να κατευθύνει το έργο σας. Μια ανάλυση πεδίου για δευτερεύοντα δεδομένα, όπως αναφορές, λευκές βίβλοι [white papers], ακαδημαϊκές δημοσιεύσεις, στατιστικές αναφορές, αποτελέσματα από έρευνες με ερωτηματολόγια και έρευνες αγοράς, καθώς και αναλυτική «μεγάλων δεδομένων» ["big data"] που δείχνει τάσεις συμπεριφοράς μπορούν να σας δώσουν τις ιστορικές γνώσεις και γνώσεις για τις περιβάλλουσες συνθήκες [contextual knowledge] που ίσως χρειαστείτε κατά τη διαδικασία σχεδιασμού. Το Burnaby Starter Project είναι ένα καλό παράδειγμα για το

πώς μια ανάλυση πεδίου μπορεί να εντοπίσει χρήσιμο υλικό που μπορεί να κατευθύνει τη έρευνα και τη διαδικασία σχεδιασμού.

Εκτός από τον ορισμό του προβλήματος στα αρχικά στάδια της έρευνας, τα αποτελέσματα της ανάλυσης πεδίου χρησιμοποιήθηκαν επίσης στο Burnaby Starter Project για να μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε καλύτερα τα βαθύτερα συμπεράσματα [insights] που σχημάτισε η ομάδα κατά τη διάρκεια της έρευνας πεδίου. Η ομάδα αξιοποίησε θεωρίες από άλλα πεδία για να «ελέγξει» τα πράγματα που είχε μάθει εργαζόμενη με διάφορα άτομα και παρόχους υπηρεσιών. Στον σχεδιασμό υπηρεσιών, μπορεί να είναι παραγωγικό να αντλούμε γνώσεις από άλλα ακαδημαϊκά πεδία και τομείς εμπειρογνωμοσύνης προκειμένου να ενισχύσουμε, να ελέγξουμε ή να βελτιώσουμε τη βαθύτερη κατανόηση [insights] που σχηματίζουμε και τις ιδέες που παράγουμε.

### **Παρατήρηση μέσω αλληλεπιδράσεων**

Θα παρατηρήσετε ότι ένα μεγάλο μέρος της έρευνας που διεξήχθη κατά τη διάρκεια του προγράμματος Burnaby Starter Project αφιερώθηκε σε έρευνα πεδίου σε εργατικές κατοικίες και σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Η ομάδα δεν μελέτησε μόνο μελλοντικούς χρήστες ούτε περιορίστηκε σε επισκέψεις πεδίου. Η ομάδα έζησε μέσα στην κοινότητα την οποία επεδίωκε να γνωρίσει, κάτι που τους βοήθησε να αναδείξουν με τον τρόπο αυτό τα κύρια ζητήματα που προσπάθησαν να κατανοήσουν. Χρησιμοποίησαν μια σειρά από μεθόδους παρατηρήσεων, όπως συνεντεύξεις σε πραγματικές συνθήκες [contextual interviews] καθώς και μη συμμετοχική [fly-on-the-wall] εθνογραφική έρευνα και συμμετοχική [participant] εθνογραφική έρευνα. Εμβυθιζόμενα με αυτόν τον τρόπο μέσα στην κοινότητα, τα μέλη της ομάδας απέκτησαν μεγαλύτερη πρόσβαση σε άτομα με τα οποία θα μπορούσαν να δημιουργήσουν σχέσεις εμπιστοσύνης. Αφιερώνοντας χρόνο να αποδείχθηκε ανεκτίμητος στο να της επιτρέψει να κατανοήσει το τρέχον σύστημα παροχής υπηρεσιών και το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί. Το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι μια πιο ενσυναίσθητη, ανθρωποκεντρική άποψη των ζητημάτων που προσπάθησε να αντιμετωπίσει το InWithForward.

209

Εκτός από το χρόνο που αφιέρωσε ζώντας ανάμεσα στους κατοίκους των εργατικών κατοικιών, η ομάδα αφιέρωσε χρόνο για να μιλήσει και να παρακολουθήσει σαν τη σκιά τους [shadowing] τους παρόχους υπηρεσιών.

Μιλώντας με τους παρόχους υπηρεσιών και παρακολουθώντας τους οργανισμούς τους στην καθημερινή τους λειτουργία, η ομάδα μπόρεσε να εντοπίσει κενά στο τι ελπίζουν να επιτύχουν οι πάροχοι και τι τελικά κάνουν. Η διαφορά ανάμεσα σε αυτά που λένε οι άνθρωποι και οι οργανισμοί και αυτό που κάνουν στην πράξη μπορεί να είναι οδηγός σε βαθύτερες παρατηρήσεις και συμπεράσματα [insights] και τη δημιουργία νέων σχεδιαστικών ιδεών και συλλήψεων.

Για την ανάλυση δεδομένων, η ομάδα χρησιμοποίησε τεχνικές όπως η συσταδοποίηση ιδεών [clustering of ideas] και ο ορισμός θεμάτων και μοτίβων [patterns], και από εκεί, εξήγαγε τις αρχές που καθοδήγησαν την περαιτέρω ανάπτυξη του έργου. Αυτές οι αρχές συνέβαλαν στη σύνδεση έρευνας και ιδεασμού [Σ.τ.Ε.: της ανάπτυξης ιδεών].

### **8.5 Μέθοδοι και εργαλεία**

Ακολουθεί ένας κατάλογος με σχόλια των βασικών μεθόδων και εργαλείων που χρησιμοποιούνται στην έρευνα για τον σχεδιασμό υπηρεσιών.

#### **Προγραμματισμός και στρατηγική της έρευνας**

Κάθε έργο απαιτεί μια συγκεκριμένη ερευνητική στρατηγική, με τη σχεδιαστική εθνογραφία [design ethnography] να αποτελεί το κύριο συστατικό της έρευνας για τον σχεδιασμό υπηρεσιών. Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με τον οδηγό "*An Ethnography Primer*" (Εισαγωγή στην εθνογραφία) της AIGA (The American Institute of Graphic Arts) [Σ.τ.Ε.: Το AIGA είναι επαγγελματικός οργανισμός των σχεδιαστών επικοινωνίας, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι γραφίστες, οι τυπογράφοι, οι σχεδιαστές διαδραστικών προϊόντων και συστημάτων, οι σχεδιαστές της εμπειρίας των χρηστών, και οι σχεδιαστές της επωνυμίας και της ταυτότητας.], η ερευνητική διαδικασία της σχεδιαστικής εθνογραφίας βασίζεται στα έξι ακόλουθα βήματα.

Το Βήμα 1 είναι ο καθορισμός μιας ερευνητικής στρατηγικής, η οποία περιλαμβάνει στον σαφή προσδιορισμό του κύριου προβλήματος που αντιμετωπίζουμε· την πράξη, αυτό συνίσταται στον ορισμό ενός βασικού ερευνητικού ερωτήματος. Συχνά το αρχικό ερευνητικό ερώτημα μπορεί να είναι κάπως πλασματικό και να εξελίσσεται καθώς προχωρά η έρευνα. Για το λόγο αυτό, το ερευνητικό ερώτημα πρέπει να αναθεωρείται περιοδικά κατά τη διάρκεια του έργου.

210

Το Βήμα 2 είναι να βρείτε τα άτομα κλειδιά που μπορούν να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε τα ερωτήματα. Μπορούν να είναι χρήστες, πάροχοι υπηρεσιών, διευθυντικά στελέχη [managers] ή ειδικοί. Το Βήμα 3 αφορά τον προγραμματισμό της ερευνητικής προσέγγισης – στην περίπτωση του Burnaby Project, η ερευνητική προσέγγιση ήταν η πλήρης εμπάπτιση στο πεδίο. Το Βήμα 4 αφορά τη συλλογή δεδομένων· στην περίπτωση του Burnaby Project, η προσέγγιση πλήρους εμπάπτισης χρησιμοποίησε εργαλεία όπως παρατήρηση, τεχνικές συνεντεύξεων σε πραγματικές συνθήκες [contextual interviews] και σκίαση [shadowing].

Τα Βήματα 5 και 6 αντιπροσωπεύουν μια μετάβαση από μια αναλυτική νοοτροπία σε μια δημιουργική νοοτροπία. Το Βήμα 5 αφορά την κατανόηση των δεδομένων που συλλέγηκαν. Μπορεί να περιλαμβάνει κάποιες πολύωρες συνεδρίες ολόκληρης της ομάδας και κάποια κριτική ανάλυση του πώς τα ευρήματα μπορούν να μεταφραστούν σε σχεδιαστικές αρχές και προσδιορισμό δυνατοτήτων για σχεδιαστικές παρεμβάσεις. Το Βήμα 6 αφορά την μετάδοση των νέων αντιλήψεων [insights] και δυνατοτήτων σε ένα μεγαλύτερο κοινό μέσω οπτικών αφηγήσεων κάτι το οποίο θα μας επιτρέψει να ενημερώσουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου [project stakeholders] και να αποφασίσουμε σχετικά με το τι πρέπει να κάνουμε στη συνέχεια.

Μια βασική πτυχή του καθορισμού μιας ερευνητικής στρατηγικής αφορά το πώς θα κατανείμουμε τον χρόνο και τους πόρους για κάθε εργασία (ποιος θα κάνει τη δουλειά, πόσες είναι οι αμειβόμενες ώρες, εάν απαιτείται ή όχι μετακίνηση) και να προσεγγίσουμε και να αλληλεπιδράσουμε με άτομα που μπορούν να αποδειχθούν βασικά στο να μάς επιτρέψουν να κατανοήσουμε το δεδομένο πλαίσιο/κατάσταση (πώς προσεγγίζουμε με βασικούς ανθρώπους, πώς καλλιεργούμε την εμπιστοσύνη τους και ζητάμε την έγκρισή τους για τις ερευνητικές δραστηριότητες που θα κάνουμε). Η εκπόνηση ενός ερευνητικού σχεδίου και η προετοιμασία του υλικού που θα χρησιμοποιήσουμε απαιτεί προσεκτική εξέταση όλων αυτών των πραγμάτων.

**Εικόνα 8.12** Η ερευνητική διαδικασία της σχεδιαστικής εθνογραφίας, σύμφωνα με τα έξι βήματα της AIGA.

**Εικόνα 8.13** Εργαλεία μιας ερευνητικής εργαλειοθήκης.

211

### **Διεξαγωγή της ανάλυσης πεδίου**

Η ανάλυση πεδίου χρησιμοποιεί δευτερεύοντα δεδομένα, γνώμες εμπειρογνομόνων, θεωρητικά πλαίσια και ιστορικά προηγούμενα. Τα δευτερεύοντα δεδομένα περιλαμβάνουν αναφορές, λευκές βιβλούς [white papers], ακαδημαϊκά άρθρα, στατιστικές αναφορές, αποτελέσματα από έρευνες με ερωτηματολόγια και έρευνα αγοράς και αποτελέσματα από αναλυτική «μεγάλων δεδομένων» που δείχνουν τάσεις συμπεριφοράς. Θεωρητικά πλαίσια όπως τα behavioral insights ή η ιστορική ανάλυση μπορούν να προσφέρουν μια ορθολογική δομή στη φάση της έρευνας και πέραν αυτής. Εμπειρογνώμονες στον τομέα που δεν εμπλέκονται άμεσα ως ενδιαφερόμενα μέρη του έργου [project stakeholders] μπορεί να δώσουν κρίσιμες πληροφορίες που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τους σχεδιαστές να αποκτήσουν μια βαθύτερη κατανόηση [insights] και αντιλήψεις των θεμάτων της έρευνας. Επίσης χρήσιμες θα ήταν αναλύσεις παρόμοιων υπηρεσιών, αναλύσεις άλλων οργανισμών που δραστηριοποιούνται στους ίδιους τομείς ή ανάλογες περιπτώσιολογικές μελέτες και πρωτοβουλίες που μπορούν να εξηγήσουν τις τρέχουσες συνθήκες.

Κανένα έργο δεν ξεκινά από το μηδέν. Και συχνά, μια πρόταση έργου βασίζεται στην επιτυχία ή την αποτυχία προηγούμενων πρωτοβουλιών. Έχοντας εισέλθει στον χώρο ενός νέου προβλήματος, οι ομάδες σχεδιασμού υπηρεσιών προσπαθούν πρώτα να καλύψουν το εύρος του προβλήματος και να κατανοήσουν τους κύριους δείκτες, την ιστορία, τις συνθήκες και τις προηγούμενες εμπειρίες που σχετίζονται με το περιβάλλον αυτό. Ωστόσο, η κατανόηση του πεδίου ενός έργου δεν είναι πεπερασμένη διαδικασία. Είναι μια διαδικασία αναζητήσεων η οποία συνεχίζεται ως μια παράλληλη δραστηριότητα καθ' όλη την ανάπτυξη του έργου επανεξετάζοντας το ερευνητικό ερώτημα και τους στόχους του έργου.

Τα δευτερεύοντα δεδομένα μπορεί να προέρχονται από χιλιάδες πηγές. Ερευνητικά κέντρα, δεδομένα απογραφών και κυβερνητικά και άλλα επίσημα έγγραφα είναι οι πιο αξιόπιστες πηγές δεδομένων. Η ανάγνωση αναφορών, θεωρητικών κειμένων και άλλων γραπτών πηγών και η σύνθεση των βασικών σημείων της μάθησης αυτής καθώς και των θεωρητικών πλαισίων είναι σημαντικές αλλά όχι απαραίτητα δημοφιλείς εργασίες για τους σχεδιαστές. Η ανάλυση ιστορικών προηγούμενων γίνεται συχνά μέσω περιπτώσιολογικών μελετών που περιέχουν περιγραφικές πληροφορίες και εικόνες.

### **Παρατήρηση**

Οι τεχνικές παρατήρησης περιλαμβάνουν προσεκτική παρατήρηση και συστηματική καταγραφή φαινομένων σε ένα δεδομένο πλαίσιο και αφορούν ανθρώπους, αντικείμενα, περιβάλλοντα, γεγονότα, συμπεριφορές και αλληλεπιδράσεις.

Τεχνικές παρατήρησης χρησιμοποιούνται για να αποκαλύψουν μοτίβα συμπεριφοράς ή φυσικές ροές έτσι ώστε να φανούν οι ευρύτερες σχέσεις (μεταξύ ανθρώπων, ανθρώπων και αντικειμένων, ανθρώπων και περιβάλλοντος) και τα κίνητρα πίσω από ορισμένες αλληλεπιδράσεις. Είναι κοινώς αναγνωρισμένο ότι αυτά που

λένε οι άνθρωποι μπορεί να μην αντιστοιχούν ακριβώς σε αυτό που πραγματικά κάνουν επειδή τείνουμε να εξιδανικεύουμε τις δικές μας πράξεις. Οι παρατηρήσεις είναι απαραίτητες για να αποκαλύψουν τα ευρύτερα πολιτισμικά και κοινωνικά πλαίσια.

Στην τεχνική fly-on-the-wall (μύγα στον τοίχο), ο ερευνητής παρακολουθεί τις δραστηριότητες ως ένας διακριτικός και απαρατήρητος παρατηρητής, για να αποφύγει να προκαλέσει τους ανθρώπους να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους εάν γνωρίζουν ότι παρατηρούνται.

212

Όπως σε οποιαδήποτε δραστηριότητα που περιλαμβάνει παρατηρήσεις, μια δεοντολογική προσέγγιση είναι επιτακτική. Ο σεβασμός του άλλου είναι υψίστης σημασίας, αποφεύγετε να κρίνετε, δείξτε ενσυναίσθηση. Η στάση της ενσυναίσθησης περιλαμβάνει το να σεβόμαστε τη συμπεριφορά του άλλου και να συγκρατούμε τις δικές μας αντιδράσεις, αποφεύγοντας τις γρήγορες ερμηνείες.

Το πλαίσιο AEIOU (Activities-Environments-Interactions-Objects-Users) μάς βοηθά να οργανώσουμε τις παρατηρήσεις μας σύμφωνα με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Δραστηριότητες: Τι κάνουν οι άνθρωποι, δρόμοι για να πετύχουν κάτι
- Περιβάλλοντα: Διαστάσεις, αναλογίες, υλικά, φως, ατμόσφαιρα, *υπηρετοχώρος* [servicescape]
- Αλληλεπιδράσεις: Μεταξύ ανθρώπων, ανθρώπων και αντικειμένων, άτομα και περιβάλλοντος
- Αντικείμενα: Αντικείμενα/*σημεία επαφής*, φυσικά και ψηφιακά, στατικά και κινητά
- Χρήστες: Συμπεριφορές, συναισθήματα, κίνητρα, αξίες, σχέσεις, ανάγκες των ανθρώπων

**Εικόνες 8.14 έως 8.16** Φύλλα AEIOU (Activities-Environments-Interactions-Objects-Users) για την υποστήριξη μιας δραστηριότητας παρατηρήσεων.

213

**Εικόνα 8.17** Σκίτσο αποτύπωσης συμπεριφορών μιας υπηρεσίας για την απόκτηση της Αμερικανικής υπηκοότητας σε μια δημόσια βιβλιοθήκη του Μπρούκλιν

Η αποτύπωση συμπεριφορών είναι μια προσέγγιση παρατήρησης επικεντρώνεται σε έναν συγκεκριμένο χώρο. Ο ερευνητής παρακολουθεί και σκισάρει, σημειώνοντας πώς μετακινούνται οι άνθρωποι στον χώρο· και προσπαθεί να εντοπίσει μοτίβα σε σχέση με τους χώρους, σημειώνοντας πώς οι άνθρωποι έρχονται και φεύγουν και τι κάνουν.

### **Συεντεύξεις**

Το να συζητάτε με τους ανθρώπους και να παρατηρείτε από κοντά τους ανθρώπους όσο βιώνουν μια εμπειρία είναι αποτελεσματικοί τρόποι για να μάθετε πώς κάνουν αυτό που κάνουν και γιατί το κάνουν. Οι ερευνητικές δραστηριότητες βοηθούν επίσης τον ερευνητή να αποκτήσει μίαν αντίληψη της καθημερινής ζωής των χρηστών και του προσωπικού και των κοινωνικών και πολιτισμικών τους πλαισίων.

Οι σχεδιαστές τείνουν να χρησιμοποιούν ποιοτικές παρά ποσοτικές ερευνητικές μεθόδους. Μέθοδοι όπως ερωτηματολόγια και δημοσκοπήσεις που χρησιμοποιούνται γενικά για τη λήψη ποσοτικών δεδομένων μπορεί να είναι εξαιρετικά δύσκολο να συστηματοποιηθούν και να διεξαχθούν κατάλληλα και υπάρχει κίνδυνος να παραχθούν λανθασμένα και μεροληπτικά [biased] αποτελέσματα. Εξαιτίας αυτού, οι σχεδιαστές διστάζουν να χρησιμοποιούν ποσοτικά δεδομένα και να αφιερώνουν τον χρόνο τους σε έρευνες με ερωτηματολόγια. Εάν υπάρχει αδιαμφισβήτητη ανάγκη για ποσοτικά δεδομένα, είναι καλύτερα να χρησιμοποιήσετε προ-επικυρωμένα ερωτηματολόγια και να προσαρμόσετε την έρευνα σας σε κάποιο που ταιριάζει καλύτερα στους σκοπούς του έργου σας.

214

Για τους σχεδιαστές η καλύτερη προσέγγιση είναι να βασιστούν σε μια ποιοτική ερευνητική προσέγγιση μέσω προσωπικών συνεντεύξεων. Οι συνεντεύξεις σε πραγματικές συνθήκες [contextual interviews] είναι γενικά ανοιχτού τύπου [open-ended] και ακολουθούν μόνο μερικά σημεία τα οποία ο ερευνητής προετοιμάζει για να τον βοηθήσουν να κατευθύνει τη συνομιλία. Η κύρια ιδέα των συνεντεύξεων σε πραγματικές συνθήκες είναι να αφιερώσουμε χρόνο με έναν άνθρωπο που βρίσκεται στο δικό του «χώρο» (π.χ. σπίτι, χώρο εργασίας, γειτονιά) κάτι το οποίο μπορεί να μας αποκαλύψει τις συμπεριφορές, τα κίνητρα και τις αξίες του. Με αυτόν τον τρόπο, ο ερευνητής μπορεί να συλλάβει την πλήρη ιστορία του συνεντευξιζόμενου σε ένα βαθύτερο ανθρώπινο επίπεδο. Η ενσυναίσθηση και η ενεργή ακρόαση είναι βασικές δεξιότητες στη λήψη συνεντεύξεων. Η ενσυναίσθηση περιλαμβάνει πρώτα το να ακούμε τον συνομιλητή μας και να προσπαθούμε να κατανοήσουμε την συναισθηματική του κατάσταση και τον τρόπο σκέψης του – με άλλα λόγια, πώς αισθάνεται ο άνθρωπος αυτός και γιατί. Και από εκεί, ο ερευνητής μπορεί να δοκιμάσει να μπει στη θέση του άλλου [try walking in the



other person's shoes] και με αυτόν τον τρόπο να προβλέπει πώς θα σκεφτόταν και θα αντιδρούσε σε μια μελλοντική κατάσταση.

**Εικόνα 8.18** Λίστα των βασικών καθηκόντων μιας έρευνας [research checklist] και βασικές ερωτήσεις για συνεντεύξεις σε πραγματικές συνθήκες [contextual interviews].

215

Μια σχετική τεχνική είναι η σκίαση [shadowing].

Στη σκίαση, ένας ερευνητής αρχίζει να συμμετέχει στη ζωή των χρηστών και του προσωπικού.

Οι ερευνητές κυριολεκτικά παίρνουν από πίσω τους συμμετέχοντες και τους ακολουθούν καθώς εκτελούν τις δραστηριότητές τους, γυρίζοντας φιλμ ή λαμβάνοντας φωτογραφίες.

Η σκίαση βοηθά τους ερευνητές να κατανοήσουν πώς χρησιμοποιείται μια τρέχουσα υπηρεσία και μπορεί να αποκαλύψει πιθανά κενά και δυνατότητες βελτίωσης.

Είναι μια ευκαιρία να παρακολουθήσετε από πρώτο χέρι την εμπειρία των χρηστών. Στην πράξη, η σκίαση μπορεί να γίνει με αθόρυβο/απόμακρο τρόπο, καθώς και με έναν συμμετοχικό τρόπο στον οποίο ο διενεργών τη σκίαση [the shadower] κάνει ερωτήσεις σχετικά στα άτομα που παρατηρεί ή ακόμη έχει και συνομιλίες μαζί τους.

### **Αυτο-τεκμηρίωση**

Η αυτο-τεκμηρίωση από τους συμμετέχοντες [participant self-documentation] αφορά το να χρησιμοποιούν οι χρήστες εργαλεία –όπως περιοδικά και ημερολόγια καθώς και κάμερες μίας χρήσης– για να αποτυπώσουν σε εικόνες ή λέξεις, τις δραστηριότητες, τις σκέψεις και τα συναισθήματα τους. Η ιδέα είναι να αποτυπωθούν, με εικόνες ή λέξεις, οι δραστηριότητες, οι σκέψεις και τα συναισθήματα των συμμετεχόντων. Οι συμμετέχοντες συνήθως ενημερώνονται για το πώς πρέπει να χρησιμοποιήσουν τα περιοδικά και τις κάμερες, τι πρέπει να αποτυπώσουν και πώς. Σήμερα, είναι σχετικά εύκολο να προσεγγίσουμε τους χρήστες μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και να κάνουμε όλη την αυτο-τεκμηρίωση διαδικτυακά. Το κρίσιμο σημείο για αυτό το είδος έρευνας είναι το ποιους θα προσλάβουμε για να συμμετάσχουν. Οι ερευνητές του σχεδιασμού αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν ιστότοπους όπως το Craigslist για την πρόσληψη χρηστών για έρευνα.

Η επαγγελματική πρακτική της φορητής εθνογραφίας περιλαμβάνει το να γίνονται οι ερευνητές χρήστες και να επισκέπτονται τον χώρο όπου παρέχεται μια υπηρεσία ώστε να μπορούν να βιώσουν την υπηρεσία οι ίδιοι, χρησιμοποιώντας συνήθως το κινητό τηλέφωνό τους για να τεκμηριώσουν την εμπειρία τους. Αυτή η τεχνική μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν οι ομάδες της σχεδιαστικής έρευνας θέλουν να έχουν μια από πρώτο χέρι εμπειρία της υπηρεσίας κατά μήκος όλης της σειράς αλληλεπιδράσεων της. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο για τους παρόχους υπηρεσιών να αποκτήσουν βιωματική εμπειρία των υπηρεσιών τους με τα μάτια των τελικών χρηστών. Είναι επίσης χρήσιμο όταν κάνουμε συγκριτική αξιολόγηση [benchmarking] των ανταγωνιστών παρόχων των ίδιων υπηρεσιών.

Οι ερευνητές τεκμηριώνουν οπτικά την εμπειρία τους παίρνοντας φωτογραφίες, ήχο και βίντεο με έξυπνα κινητά ή φωτογραφικές μηχανές. Οι κάμερες μίας χρήσης εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται επειδή είναι πρακτικές στο να διανεμηθούν, ενώ οι φορητές κάμερες [wearable cameras] όπως το GoPro επιτρέπουν τη λήψη φωτογραφιών χωρίς χέρια. Εφαρμογές όπως το Days and το ExperienceFellow είναι χρήσιμα εργαλεία φορητής εθνογραφίας.

Παρόλο που ο όρος *σαφάρι υπηρεσιών* [service safari] είναι ευρέως διαδεδομένος και έχει υιοθετηθεί από την κοινότητα του σχεδιασμού υπηρεσιών, προτείνουμε τον όρο *φορητή εθνογραφία* [mobile ethnography], επειδή ο όρος service safari μπορεί να εκληφθεί ότι δεν δείχνει σεβασμό προς όσους παρέχουν ή χρησιμοποιούν την υπηρεσία που ερευνάτε.

Οι άνθρωποι πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό ανά πάσα στιγμή· δεν πρέπει να θεωρούνται ζώα που βόσκουν σε κάποια λιβάδια αλλά είναι κύριοι της ζωής τους.

216

### **Χάρτες διαδρομής, σχεδιαγράμματα υπηρεσιών και χάρτες συστημάτων**

Οι χάρτες διαδρομής, τα σχεδιαγράμματα υπηρεσιών και οι χάρτες συστημάτων είναι εργαλεία για σύνθεση και ανάλυση.

Οι *χάρτες διαδρομής* [journey maps] –επίσης γνωστοί ως *χάρτες διαδρομής πελατών* [customer journey maps] ή *χάρτες εμπειριών* [experience maps]– είναι από τα κύρια εργαλεία σχεδιασμού υπηρεσιών, επειδή μπορούν να απεικονίσουν τον χρονικό και βιωματικό χαρακτήρα του σχεδιασμού υπηρεσιών. Ο σχεδιασμός υπηρεσιών πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις διαδοχικές ενέργειες και τη δημιουργία αφηγήσεων [narratives] που περιγράφουν την υπηρεσία όπως εξελίσσεται χρονικά. Ο χάρτης διαδρομής είναι βασικά ένα οπτικό

χρονοδιάγραμμα που τεκμηριώνει γραφικά μια ακολουθία αλληλεπιδράσεων κατά την παροχή μιας υπηρεσίας, δείχνοντας τα διάφορα *σημεία επαφής* και κανάλια κατά μήκος της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας. Αποτυπώνει ολόκληρη τη διαδρομή του χρήστη κατά μήκος της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.

Ο χάρτης διαδρομής είναι ουσιαστικά ένα εργαλείο με επίκεντρο τον χρήστη. Η οπτική γωνία που υιοθετεί είναι πάντα αυτή των χρηστών – αυτό που βλέπουν, αισθάνονται και βιώνουν. Ο χάρτης διαδρομής προσπαθεί να συλλάβει τα κίνητρα και τα αιτιώδη αποτελέσματα πίσω από τις ενέργειες των ανθρώπων. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο ως ερευνητικό εργαλείο για να αποτυπώσει τις υφιστάμενες υπηρεσίες, είτε ως εργαλείο ιδεασμού [Σ.τ.Ε.: ανάπτυξης ιδεών] για να δημιουργήσει νέες ακολουθίες και λειτουργίες [features].

Οι χρησιμοποιούμενες τεχνικές τείνουν να υιοθετούν περισσότερο μια πιο ανθρωπιστική προσέγγιση παρά μια τεχνική προσέγγιση, χρησιμοποιώντας εικόνες, διασκεδαστικές ιστορίες, φωτογραφίες και κατά λέξη αποσπάσματα από συνεντεύξεις αντί απλά μόνο διαγράμματα και διαγράμματα ροής. Οι χάρτες διαδρομής μπορούν να εμπλουτιστούν με πληροφορίες που συλλέγονται μέσω παρατηρήσεων κατά τη διάρκεια της έρευνας και απεικονίζουν τα συναισθήματα των ανθρώπων καθώς αυτοί βίωναν την υπηρεσία σε διάφορα σημεία της. Η αποτύπωση των συναισθημάτων σε έναν χάρτη διαδρομής δεν είναι μια πρακτική που χρησιμοποιείται από όλους τους σχεδιαστές υπηρεσιών. Αν και είναι δυνατό να αποτυπώσουμε τα συναισθήματα ενός συγκεκριμένου ατόμου σε ένα χάρτη διαδρομής, ενδέχεται να είναι δύσκολο να κάνουμε γενικές υποθέσεις για συναισθήματα και αντιλήψεις.

Αυτό το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διαφορετικές φάσεις της ανάπτυξης ενός έργου: στη φάση της έρευνας για να αποτυπώσουμε μια υπηρεσία ως έχει και να εντοπίσουμε τα προβληματικά σημεία της [rain points] και άλλες βασικές στιγμές της· ή στη φάση του ιδεασμού [Σ.τ.Ε.: ανάπτυξης ιδεών], για να απεικονίσουμε νέες πιθανές διαδρομές της υπηρεσίας για διαφορετικές ομάδες χρηστών.

**Εικόνα 8.19** Χάρτης διαδρομής της εμπειρίας των επισκεπτών του Μουσείου 9/11. Σημειώστε τις συναισθηματικές εναλλαγές που εκφράζονται από την έντονη μπλε γραμμή στο πάνω μέρος του χάρτη. Σε αυτήν την περίπτωση, οι μαθητές σκίασαν ο ένας στον άλλο, και τα συναισθήματα που απεικονίζονται στον χάρτη αντανακλούν τα συγκεκριμένα συναισθήματα ενός ατόμου.

217

**Εικόνα 8.20** Χάρτης διαδρομής ExperienceFellow, μέρος ενός διαδικτυακού συνόλου εργαλείων με εφαρμογή για φορητές συσκευές. Ο χάρτης διαδρομής διαθέτει λειτουργίες που επιτρέπουν τη χωρική αποτύπωση και την προσθήκη φωτογραφιών που τραβήχτηκαν με έξυπνα κινητά. **Εικόνα 8.21** Ως μέρος του HOME-STAT, της πιο ολοκληρωμένης προσπάθειας προσέγγισης αστέγων στο δρόμο σε οποιαδήποτε πόλη των ΗΠΑ, το Service Design Studio (Γραφείο Σχεδιασμού Υπηρεσιών) της Υπηρεσίας Οικονομικών Ευκαιριών του Δημάρχου της Νέας Υόρκης κατέγραψε την πορεία άστεγων κατοίκων από το δρόμο σε δικό τους σπίτι.

218

Το *σχεδιάγραμμα υπηρεσιών* είναι η πεμπτουσία των εργαλείων του σχεδιασμού υπηρεσιών. Το σχεδιάγραμμα υπηρεσιών διαφέρει από τον χάρτη διαδρομής του χρήστη [user journey map] ο οποίος εστιάζει στην οπτική του χρήστη. Η ιδιαίτερη συνεισφορά του σχεδιαγράμματος υπηρεσιών είναι ότι δείχνει τις ενέργειες του χρήστη με τις δραστηριότητες εφοδιαστικής [logistics] και τις οργανωσιακές δραστηριότητες του οργανισμού-παρόχου της υπηρεσίας. Το σχεδιάγραμμα υπηρεσιών αναλύει όλους τους συμμετέχοντες στην υπηρεσία (χρήστες, προσωπικό, το γραφείο πρώτης γραμμής [frontline system] και τις παρασκηνιακές λειτουργίες και τα συστήματα υποστήριξης [back-office and supporting systems]) και κάνει διάκριση μεταξύ του προσκηνίου και του παρασκηνίου στην παροχή μιας υπηρεσίας.

Ο σκοπός της δημιουργίας ενός σχεδιαγράμματος υπηρεσιών μπορεί να διαφέρει. Ένα σχεδιάγραμμα υπηρεσιών *τρέχουσας κατάστασης* [current states service blueprint] χρησιμοποιείται ως εργαλείο έρευνας και ανάλυσης για την αποτύπωση των υφιστάμενων υπηρεσιών και ένα σχεδιάγραμμα υπηρεσιών *μελλοντικής κατάστασης* [future states service blueprint] χρησιμοποιείται ως εργαλείο ιδεασμού [Σ.τ.Ε.: ανάπτυξης ιδεών]. Τα κύρια στοιχεία του σχεδιαγράμματος υπηρεσιών περιλαμβάνουν πέντε *λωρίδες* που χωρίζονται από τέσσερις *γραμμές*:

- Η πρώτη λωρίδα στην κορυφή δείχνει τα σημεία επαφής της υπηρεσίας [service touchpoints] και καθορίζεται από τη *γραμμή διαδράσεων* [interface line]. Τα σημεία επαφής μπορούν να γραφτούν, να σχεδιαστούν ή να απεικονιστούν μέσω πραγματικών φωτογραφιών.
- Η δεύτερη λωρίδα, ακριβώς πάνω από τη *γραμμή αλληλεπιδράσεων* [interaction line], καταγράφει τις ενέργειες των χρηστών.
- Η τρίτη λωρίδα, ακριβώς κάτω από τη *γραμμή αλληλεπιδράσεων*, καταγράφει τις ενέργειες του προσωπικού πρώτης γραμμής [front-office staff].

- Η τέταρτη λωρίδα καταγράφει τις ενέργειες που αναλαμβάνονται από το προσωπικό των παρασκηνιακών λειτουργιών το οποίο δεν εμφανίζεται/δεν είναι ορατό στον χρήστη όντας πίσω από τη γραμμή ορατότητας [visibility line].

- Η πέμπτη λωρίδα στο κάτω μέρος, κάτω από τη γραμμή εσωτερικών αλληλεπιδράσεων [internal interaction line], δείχνει τις ενέργειες των συστημάτων υποστήριξης ή των υπεργολάβων που εμπλέκονται στην παροχή της υπηρεσίας.

Στον οριζόντιο άξονα, ένα σχεδιάγραμμα υπηρεσιών μπορεί να χωριστεί στις τυπικές φάσεις της παροχής της υπηρεσίας. Για παράδειγμα, σε ένα σενάριο ξενοδοχείου, οι φάσεις θα ήταν: (1) κράτηση δωματίου, (2) άφιξη και εγγραφή, (3) περίοδος εγκατάστασης και (4) απεγγραφή.

Ένα σχεδιάγραμμα υπηρεσιών *τρέχουσας κατάστασης* [current states service blueprint] ξεκινά με συνεντεύξεις, έρευνα χρηστών, έρευνα του προσωπικού και έρευνα της διοίκησης της παρεχόμενης υπηρεσίας που βάσει παρατηρήσεων ή βιωματικών μεθόδων και μεταφορά όλων των συλλεγόμενων δεδομένων σε ένα προσχέδιο σχεδιαγράμματος υπηρεσιών. Το προσχέδιο του σχεδιαγράμματος υπηρεσιών μπορεί να κοινοποιηθεί στα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου και να λειτουργήσει ως συλλογικό διαγνωστικό εργαλείο που θα μας βοηθήσει να εντοπίσουμε κενά, προβληματικά σημεία [pain points], μοτίβα λειτουργίας και ευκαιρίες για βελτίωση. Αντίθετα, σχεδιάγραμμα υπηρεσιών *μελλοντικής κατάστασης* [future states service blueprint] μπορεί να είναι ένα εργαλείο συν-δημιουργίας που βοηθά την ομάδα του έργου να αποφασίσει να εργαστεί σε συγκεκριμένα τμήματα ή στάδια της υπηρεσίας και να οδηγήσει σε προτάσεις, σχέδια δράσης και σχεδιαστικές ιδέες/συλλήψεις για νέα σημεία επαφής και εμπειρίες.

219

**Εικόνα 8.22** Σχεδιάγραμμα υπηρεσιών ενός παραδοσιακού ξενοδοχείου. Στοιχεία του σχεδιαγράμματος υπηρεσιών ακολουθώντας τις λωρίδες από πάνω προς τα κάτω, πρώτη λωρίδα: σημεία επαφής [service touchpoints] που υλοποιούν την υπηρεσία (κείμενο, σκίτσα ή φωτογραφίες)· δεύτερη λωρίδα: ενέργειες του χρήστη· Τρίτη λωρίδα: ενέργειες του προσωπικού πρώτης γραμμής [front-office staff] που αλληλεπιδρά άμεσα με τον χρήστη· τέταρτη λωρίδα: ενέργειες του προσωπικού των παρασκηνιακών λειτουργιών [back-office staff] το οποίο δεν είναι ορατό από τον χρήστη· Πέμπτη λωρίδα: ενέργειες από υπεργολάβους και συστήματα υποστήριξης.

**Εικόνα 8.23** Παράδειγμα σχεδιαγράμματος υπηρεσιών της Airbnb. Το σχεδιάγραμμα υπηρεσιών πρέπει να θεωρηθεί ως ένα ευέλικτο και προσαρμόσιμο εργαλείο που αντικατοπτρίζει τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά κάθε υπηρεσίας. Για παράδειγμα, το σχεδιάγραμμα υπηρεσιών της διαδικτυακής υπηρεσίας Airbnb απαιτεί μια προσέγγιση διαφορετική από ένα παραδοσιακό σχεδιάγραμμα υπηρεσιών. Η Airbnb έχει δύο τύπους ρόλων χρηστών (του επισκέπτη και του οικοδεσπότη) και η πλατφόρμα μεσολαβεί στην αλληλεπίδρασή τους έως ότου συναντηθούν πρόσωπο με πρόσωπο, οπότε μπορεί να είναι χρησιμότερο να τοποθετήσουμε τη λωρίδα των σημείων επαφής ανάμεσα στις λωρίδες του οικοδεσπότη και του επισκέπτη. Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι οι διαφορές μεταξύ διαδικτυακών αλληλεπιδράσεων και μη διαδικτυακών αλληλεπιδράσεων θα αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο τα παραδοσιακά blueprints χρησιμοποιούν έννοιες όπως «γραμμή ορατότητας» ή «γραμμή αλληλεπιδράσεων».

220

Οι *χάρτες συστημάτων* [system maps] (αναφέρονται επίσης ως χάρτες ενδιαφερομένων μερών [stakeholder maps]) είναι σχηματικές αναπαραστάσεις των κύριων «συντελεστών» ενός συστήματος (παροχής υπηρεσιών) από την οπτική γωνία του κυρίου οργανισμού παροχής της υπηρεσίας. Οι συντελεστές αποτελούνται από εκείνους που περιβάλλουν και εκείνους που είναι στο εσωτερικό του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών, του προσωπικού, των τμημάτων του οργανισμού και εξωτερικών παρόχων. Συνήθως, οι χάρτες χρησιμοποιούν εικονογράμματα [ricograms] ή άλλες οπτικές αναπαραστάσεις και οι γραμμές και τα βέλη συνδέουν τους διάφορους συντελεστές, που αντιπροσωπεύουν τις διαφορετικές σχέσεις και ροές (πληροφοριών, χρημάτων, υλικών ή εργασιών) μεταξύ των διαφόρων συντελεστών. Οι χάρτες ενδιαφερομένων μερών [stakeholder maps] και οι χάρτες συστημάτων είναι χρήσιμοι για να προσδιορίσουμε τα όρια του συστήματος μιας υπηρεσίας, τις βασικές κατηγορίες επιδόσεων μιας υπηρεσίας και τα διαφορετικά είδη ροών, τόσο τα υφιστάμενα όσο και τα επιδιωκόμενα.

**Εικόνα 8.24** Παράδειγμα χάρτη συστήματος μιας δημόσιας κουζίνας.221

### **Θέματα σχεδιασμού, αρχές και λίστες αναγκών**

Οι ερευνητικές δραστηριότητες προσφέρουν πλούσια στοιχεία που πρέπει να ερμηνευθούν και να αναλυθούν, έτσι ώστε τα ευρήματά τους να καθοδηγήσουν τη λήψη αποφάσεων στα επόμενα βήματα ενός έργου σχεδιασμού υπηρεσιών. Για έργα στα οποία συμμετέχει μια ομάδα ερευνητών, είναι σημαντικό όλα τα μέλη της ομάδας να μοιράζονται το ερευνητικό υλικό ώστε να ενημερωθούν όλοι.

Σε αυτό το στάδιο ενός έργου μια βασική τεχνική είναι να εντοπίσουμε *σχεδιαστικά θέματα* [Σ.Τ.Ε.: προβλήματα] διεξάγοντας μιαν άσκηση η οποία θα μας επιτρέψει να μοιραστούμε τα ευρήματα της έρευνας και στη συνέχεια εντοπίζοντας συνήθη μοτίβα και βασικά προβλήματα. Το φυλλάδιο "*Field Guide to Human-Centered Design*" (2015) της IDEO (Οδηγός Έρευνας Πεδίου για τον Ανθρωποκεντρικό Σχεδιασμό της IDEO) περιγράφει την τεχνική "Downloading Your Learnings" (Παρουσιάστε ό,τι Μάθατε), όπου διαφορετικοί ερευνητές παίρνουν διαδοχικά τον λόγο και αναφέρονται σε ό,τι έμαθαν από την έρευνα πεδίου, μοιραζόμενοι τις σημειώσεις τους.

Από αυτό το σημείο, η ομάδα μπορεί να εντοπίσει επαναλαμβανόμενα μοτίβα ή μόνιμα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ομάδες χρηστών και να αποκτήσει μια κάποια βαθύτερη κατανόηση των προβλημάτων [insights]. Αυτά τα «θέματα» (προβλήματα) μπορούν να βοηθήσουν την ομάδα να μετακινηθεί από μια νοοτροπία μάθησης και αναζήτησης την οποία έχει κατά τη φάση της έρευνας σε μια πιο δημιουργική νοοτροπία η οποία θα οδηγήσει σε ιδέες για συγκεκριμένες υπηρεσίες ή παρεμβάσεις σε υφιστάμενες υπηρεσίες.

**Εικόνα 8.25** Παράδειγμα συστάδων θεμάτων/προβλημάτων που προέκυψαν μετά από μια άσκηση "downloading-and-clustering" (παρουσίαση και ομαδοποίηση) στην περιπτώσιολογική μελέτη Burnaby Project.

222

Αυτή η τεχνική περιλαμβάνει την επανεξέταση των σημειώσεων που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο βήμα και την επιλογή των πιο συναρπαστικών ιστοριών, βαθιών συμπερασμάτων [insights] ή τα λόγια των χρηστών, και τη μεταφορά αυτών των στοιχείων σε έναν νέο πίνακα όπου μπορούν να ομαδοποιηθούν σε ομάδες συγγενείας. Οι *συστάδες συγγενείας* [affinity clusters] σχηματίζονται όταν τα μέλη της ερευνητικής ομάδας αρχίζουν να επανεξετάζουν το ερευνητικό υλικό τους (όπως ιστορίες, συμπεράσματα που εκφράζουν μια βαθιά κατανόηση του προβλήματος [insights] ή λόγια των χρηστών) και τα ταξινομούν σε ομάδες στοιχείων που μοιάζουν μεταξύ τους. Αυτό το είδος δραστηριότητας είναι σημαντικό επειδή οι ερευνητές αναμένεται να συγκεντρώσουν μεγάλους καταλόγους θεμάτων από την έρευνά τους και η ομαδοποίηση αυτών των στοιχείων τους βοηθά να επεξεργαστούν και να κατανοήσουν από μεγάλες ποσότητες πληροφοριών.

Ο σχηματισμός ομάδων συγγενείας είναι σε μεγάλο βαθμό μια διαισθητική, υποκειμενική διαδικασία και μπορεί να περιλαμβάνει αρκετούς γύρους. Οι τεχνικές είναι απλές: αυτοκόλλητα, σημειώσεις, κατά προτίμηση σε πίνακες σεμιναρίων ή μαυροπίνακες. Προγραμματίστε τουλάχιστον δύορες συνεδρίες. Η χρήση αυτοκόλλητων σημειώσεων είναι πολύ συνήθης επειδή μπορούν να αναδιαταχθούν πολλές φορές.

Συχνά, διαφορετικές ιστορίες και παρατηρήσεις υποδεικνύουν παρόμοια και συχνά επαναλαμβανόμενα θέματα. Μετά από έναν αρχικό γύρο παρουσίασης και επεξεργασίας, πρέπει να περιμένετε ότι θα σας είναι ευκολότερο να εντοπίσετε ομοιότητες στα δεδομένα σας, όπως κοινά θέματα, συχνά επαναλαμβανόμενα μοτίβα, ένα πρόβλημα που συνεχίζει να εμφανίζεται ξανά ή έναν μόνιμο περιορισμό.

Μόλις σχηματιστούν οι συστάδες, η ερευνητική ομάδα μπορεί να αρχίσει να δίνει προτεραιότητα σε ορισμένα ζητήματα έναντι άλλων, να αποφασίσει εάν υπάρχουν κάποια θέματα τα οποία παραμένουν λιγότερο κατανοητά και τα οποία πρέπει να μελετηθούν με περαιτέρω έρευνα και επίσης να αρχίσει να εντοπίζει τα κύρια θέματα τα οποία μπορούν στη συνέχεια να αποτελέσουν ευκαιρίες για σχεδιαστικές δράσεις και να περάσει από μια νοοτροπία μάθησης η οποία χαρακτηρίζει τη φάση της έρευνας σε μια πιο δημιουργική νοοτροπία η οποία θα οδηγήσει σε ιδέες για νέες υπηρεσίες ή παρεμβάσεις σε υφιστάμενες υπηρεσίες.

Με βάση τα θέματα, η ομάδα σχεδιασμού μπορεί να καθορίσει τις αρχές σχεδιασμού και τη λίστα αναγκών που θα καθοδηγήσουν τη δημιουργική φάση.

Το φυλλάδιο "*Field Guide to Human-Centered Design*" (2015) της IDEO ορίζει τις *αρχές σχεδιασμού* ως τις βασικές αρχές στις οποίες βασίζεται η εξέταση των θεμάτων της έρευνας και οι οποίες λειτουργούν βασικά ως «προστατευτικά κιγκλιδώματα» για τη διαδικασία ανάπτυξης δημιουργικών ιδεών διατηρώντας τις προτεινόμενες ιδέες εστιασμένες. Οι αρχές σχεδιασμού μπορούν να περιλαμβάνουν σημαντικούς περιορισμούς για τους χρήστες, για παράδειγμα, εστιάζοντας, για παράδειγμα, σε οικογένειες και όχι σε μεμονωμένους χρήστες ή σε συγκεκριμένους τρόπους παροχής των υπηρεσιών. Οι αρχές σχεδιασμού προσφέρουν κατευθύνσεις για θέματα υψηλού επιπέδου παρά λεπτομερείς σχεδιαστικές ιδέες (π.χ., ότι ένα λογότυπο πρέπει να είναι μπλε).

Η λίστα αναγκών περιγράφει ουσιαστικά ορισμένες από τις συνθήκες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην ανάπτυξη νέων σχεδιαστικών ιδεών/συλλήψεων, όπως οι τεχνολογικές ικανότητες των χρηστών ή συγκεκριμένες απαιτήσεις ή οι περιορισμούς που αφορούν τους πελάτες (π.χ., το κόστος των τελικών αντικειμένων).

223

**Εικόνα 8.26** Δείγμα λίστας αναγκών.

Η αρχική έρευνα περιλαμβάνει συνεντεύξεις, παρατηρήσεις και αποτύπωση τυπικών διαδρομών των χρηστών, οι οποίες διεξήχθησαν ακολουθώντας διαφορετικά θέματα.

224

## 8.6 Μαθησιακά οφέλη

### Δραστηριότητες

#### Εθνογραφία σχεδιασμού εντός πλαισίου

- Δουλεύοντας σε ζευγάρια, σχεδιάστε μια επίσκεψη σε ένα τοπικό μουσείο, όπου θα παρατηρήσετε ή θα σκιασσετε ο ένας τον άλλον. Ξεκινήστε την έρευνά σας καθορίζοντας την ερευνητική σας προσέγγιση και το κιτ εργαλείων έρευνας (π.χ. σημειωματάριο και έγχρωμα στυλό, χρησιμοποιήστε ένα έξυπνο κινητό για εικόνες και βίντεο). Ξεκινήστε την έρευνά σας από απόσταση: παρατηρήστε πώς δρα ο συνεργάτης σας και σημειώστε τις αντιδράσεις του κατά τη διάρκεια της εμπειρίας. Σημειώστε συγκεκριμένες αλληλεπιδράσεις με το προσωπικό, άλλους επισκέπτες και όλες τις υποδομές υπηρεσιών του μουσείου.

- Στο επόμενο βήμα, γίνετε πιο διαδραστικοί: Κάντε προσεκτικές ερωτήσεις σχετικά με το γιατί ο συμπαίκτης σας έκανε ένα πράγμα και όχι άλλο. Ποιες στιγμές ήταν ιδιαίτερα ευχάριστες ή δύσκολες; Αποφύγετε οποιαδήποτε κρίση: απλώς ακούστε. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης αλλά και μετά, κρατήστε σημειώσεις, επισυνάψτε φωτογραφίες και μεταγράψτε αξιοσημείωτα πράγματα που είπαν κατά λέξη οι συνομιλητές σας σχετικά με τις αλληλεπιδράσεις που είχαν κατά την προσφορά της υπηρεσίας. Φροντίστε να ζητήσετε άδεια πριν από τη λήψη φωτογραφιών ή την εγγραφή βίντεο που περιλαμβάνει άλλα άτομα. • Τέλος, συνθέστε τα δεδομένα που συλλέξατε μέσω των παρατηρήσεων και των συνεντεύξεων που πήρατε. Δημιουργήστε τον χάρτη διαδρομής χρηστών σας χρησιμοποιώντας τον οδηγό [template].

- Ταξινομήστε τα ευρήματά σας για να αναπτύξετε μια σειρά από νέες αντιλήψεις [insights]: Ποια είναι τα προβληματικά σημεία ή τι λείπει εντελώς από την υπηρεσία που παρατηρήσατε; Ποιες θετικές στιγμές θα μπορούσαν να ενισχυθούν περαιτέρω βελτιώνοντας την υπηρεσία; Χρησιμοποιήστε αυτή τη βαθύτερη κατανόηση [insights] που αποκτήσατε για να ορίσετε τις αρχές σχεδιασμού ή/και μια λίστα αναγκών για να καθοδηγήσετε το επόμενο σχεδιαστικό εγχείρημα.

#### Συνιστώμενες πηγές

Remis, N., and the Adaptive Path Team at Capital One (2016). *A guide to Service Bluereprinting*. Adaptive Path.

Crouch, C., and Pearce, J. (2012). *Doing Research in Design*. Bloomsbury Academic.

225

**Εικόνα 8.27** Οδηγός [template] διαδρομής χρηστών.