

# Design Thinking

## Τι είναι και πού χρησιμεύει

Το Design Thinking είναι μια ανθρωποκεντρική διαδικασία για τη διερεύνηση αναγκών και τη δημιουργία λύσεων που δοκιμάζονται γρήγορα με τους ανθρώπους που θα τις χρησιμοποιήσουν. Βοηθά την ομάδα να μειώσει τις υποθέσεις, να δει το πρόβλημα μέσα από πραγματικές εμπειρίες και να βελτιώσει μια ιδέα πριν επενδύσει σημαντικούς πόρους.

## Χρησιμοποιήστε το όταν

- οι ανάγκες των χρηστών δεν είναι ακόμη σαφείς·
- η αρχική περιγραφή του προβλήματος βασίζεται κυρίως σε υποθέσεις·
- χρειάζονται πολλές εναλλακτικές ιδέες πριν από την επιλογή λύσης·
- μια λύση μπορεί να δοκιμαστεί σε μικρή κλίμακα και να βελτιωθεί.

## Τα πέντε στάδια

| Στάδιο    | Κύριο ερώτημα                            | Αποτέλεσμα                 |
|-----------|------------------------------------------|----------------------------|
| Empathize | Τι βιώνουν πραγματικά οι άνθρωποι;       | Στοιχεία, ανάγκες, εμπόδια |
| Define    | Ποια πρόκληση αξίζει να λύσουμε;         | Σαφής ορισμός προβλήματος  |
| Ideate    | Ποιες διαφορετικές λύσεις είναι δυνατές; | Σύνολο ιδεών και επιλογή   |
| Prototype | Τι μπορούμε να κατασκευάσουμε γρήγορα;   | Απτό πρωτότυπο             |
| Test      | Τι λειτουργεί και τι πρέπει να αλλάξει;  | Ευρήματα και επόμενο βήμα  |

## Κανόνες ποιότητας

| Κανόνας                        | Πρακτική εφαρμογή                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Στοιχεία πριν από συμπεράσματα | Ξεχωρίζουμε όσα ακούσαμε ή παρατηρήσαμε από τις ερμηνείες μας.      |
| Πολλές ιδέες πριν από επιλογή  | Δεν κρίνουμε τις ιδέες κατά την παραγωγή τους.                      |
| Πρωτότυπο για μάθηση           | Δοκιμάζουμε την πιο αβέβαιη παραδοχή, όχι την αισθητική τελειότητα. |
| Επανάληψη                      | Επιστρέφουμε σε προηγούμενο στάδιο όταν τα δεδομένα το απαιτούν.    |

# 1. Οριοθέτηση του έργου

Τίτλος έργου

Φορέας και υπεύθυνος/-η

Χρονικό πλαίσιο

Αρχική πρόκληση

Ποιοι επηρεάζονται

Απόφαση που πρέπει να υποστηριχθεί

## Υποθέσεις που πρέπει να ελεγχθούν

| Υπόθεση | Γιατί είναι κρίσιμη | Πώς θα ελεγχθεί |
|---------|---------------------|-----------------|
|         |                     |                 |
|         |                     |                 |
|         |                     |                 |
|         |                     |                 |

## Πεδίο εργασίας

| Εντός πεδίου | Εκτός πεδίου | Περιορισμοί |
|--------------|--------------|-------------|
|              |              |             |
|              |              |             |

## 2. Empathize Κατανόηση ανθρώπων

| Στόχος έρευνας | Ποιον ακούμε ή παρατηρούμε | Μέθοδος                        | Ημερομηνία |
|----------------|----------------------------|--------------------------------|------------|
|                |                            | Συνέντευξη / παρατήρηση / άλλο |            |
|                |                            | Συνέντευξη / παρατήρηση / άλλο |            |
|                |                            | Συνέντευξη / παρατήρηση / άλλο |            |
|                |                            | Συνέντευξη / παρατήρηση / άλλο |            |
|                |                            | Συνέντευξη / παρατήρηση / άλλο |            |

### Οδηγός σύντομης συνέντευξης

- Περιέγραφέ μου την τελευταία φορά που αντιμετώπισες αυτή την κατάσταση.
- Τι προσπάθησες να κάνεις και τι συνέβη;
- Πού δυσκολεύτηκες περισσότερο;
- Τι σε βοήθησε ή σε εμπόδισε;
- Τι θα θεωρούσες ουσιαστική βελτίωση;

### Καταγραφή στοιχείων

| Ακριβής παρατήρηση ή φράση | Πλαίσιο | Πιθανή ανάγκη | Στοιχείο ή υπόθεση |
|----------------------------|---------|---------------|--------------------|
|                            |         |               |                    |
|                            |         |               |                    |
|                            |         |               |                    |
|                            |         |               |                    |
|                            |         |               |                    |
|                            |         |               |                    |

### Δεοντολογία

- Εξηγήστε τον σκοπό και ζητήστε ενημερωμένη συγκατάθεση.
- Συλλέξτε μόνο τα απαραίτητα προσωπικά δεδομένα.
- Προσφέρετε προσβάσιμο τρόπο συμμετοχής και δικαίωμα αποχώρησης.

### 3. Σύνθεση εμπειρίας

#### Empathy Map

| Λέει | Σκέφτεται | Κάνει | Νιώθει |
|------|-----------|-------|--------|
|      |           |       |        |
|      |           |       |        |
|      |           |       |        |

#### Ανάγκες και εντάσεις

| Στοιχείο από την έρευνα | Ανάγκη που υποδηλώνει | Ένταση ή εμπόδιο | Βεβαιότητα |
|-------------------------|-----------------------|------------------|------------|
|                         |                       |                  | Y/M/X      |
|                         |                       |                  | Y/M/X      |
|                         |                       |                  | Y/M/X      |
|                         |                       |                  | Y/M/X      |
|                         |                       |                  | Y/M/X      |

#### Journey Map

Χρήστης ή ομάδα

Σενάριο και επιθυμητό αποτέλεσμα

| Στάδιο εμπειρίας | Ενέργεια | Σκέψη ή συναίσθημα | Εμπόδιο | Ευκαιρία |
|------------------|----------|--------------------|---------|----------|
| Πριν             |          |                    |         |          |
| Κατά τη διάρκεια |          |                    |         |          |
| Μετά             |          |                    |         |          |

Κρίσιμη στιγμή με τη μεγαλύτερη δυνατότητα παρέμβασης

## 4. Define - Ορισμός της πρόκλησης

### Insight statement

Παρατηρήσαμε ότι

Αυτό έχει σημασία επειδή

Η βαθύτερη ανάγκη φαίνεται να είναι

### Point of View

| Χρήστης              | Χρειάζεται         | Επειδή                 |
|----------------------|--------------------|------------------------|
| [συγκεκριμένη ομάδα] | [ανάγκη, όχι λύση] | [τεκμηριωμένο insight] |

### How Might We Πώς θα μπορούσαμε

Μετατρέψτε το insight σε ανοικτή πρόσκληση ιδεών. Αποφύγετε ερώτημα τόσο στενό που υποδεικνύει ήδη τη λύση ή τόσο ευρύ που δεν καθοδηγεί την ομάδα.

Πώς θα μπορούσαμε να

| Έλεγχος                                    | Ναι / Όχι | Διόρθωση |
|--------------------------------------------|-----------|----------|
| Βασίζεται σε στοιχείο από την έρευνα;      |           |          |
| Εστιάζει σε ανάγκη και όχι σε έτοιμη λύση; |           |          |
| Επιτρέπει πολλές διαφορετικές απαντήσεις;  |           |          |
| Έχει σαφές πλαίσιο και ομάδα χρηστών;      |           |          |

## 5. Ideate - Παραγωγή και επιλογή ιδεών

Παράγετε πρώτα πολλές ιδέες χωρίς αξιολόγηση. Στη συνέχεια ομαδοποιήστε και επιλέξτε με κοινά κριτήρια. Διατηρήστε και τις λιγότερο προφανείς προτάσεις μέχρι να ολοκληρωθεί η αποκλίνουσα φάση.

| ID | Ιδέα | Ποια ανάγκη εξυπηρετεί | Τι νέο προσφέρει |
|----|------|------------------------|------------------|
| 1  |      |                        |                  |
| 2  |      |                        |                  |
| 3  |      |                        |                  |
| 4  |      |                        |                  |
| 5  |      |                        |                  |
| 6  |      |                        |                  |
| 7  |      |                        |                  |
| 8  |      |                        |                  |

### Αξιολόγηση

| ID | Επιθυμητότητα 1–5 | Εφικτότητα 1–5 | Βιωσιμότητα 1–5 | Σύνολο | Σχόλιο |
|----|-------------------|----------------|-----------------|--------|--------|
| 1  |                   |                |                 |        |        |
| 2  |                   |                |                 |        |        |
| 3  |                   |                |                 |        |        |
| 4  |                   |                |                 |        |        |
| 5  |                   |                |                 |        |        |
| 6  |                   |                |                 |        |        |

Ιδέα που επιλέγεται και γιατί

## 6. Prototype - Πρωτότυπο για μάθηση

Ιδέα που πρωτοτυποποιείται

Κρίσιμη παραδοχή που θα ελεγχθεί

Τι πρέπει να κάνει ή να καταλάβει ο χρήστης

### Επιλογή μορφής

| Μορφή                      | Κατάλληλη όταν                               | Επιλογή |
|----------------------------|----------------------------------------------|---------|
| Χάρτινο σκίτσο ή wireframe | Ελέγχουμε ροή, περιεχόμενο ή διεπαφή         |         |
| Storyboard                 | Ελέγχουμε ακολουθία εμπειρίας                |         |
| Role play                  | Ελέγχουμε υπηρεσία ή αλληλεπίδραση           |         |
| Mock-up                    | Ελέγχουμε φυσικό αντικείμενο ή χώρο          |         |
| Concierge test             | Παρέχουμε προσωρινά την υπηρεσία χειροκίνητα |         |

### Κάρτα πρωτοτύπου

| Πεδίο                       | Συμπλήρωση |
|-----------------------------|------------|
| Τι περιλαμβάνει             |            |
| Τι δεν περιλαμβάνει         |            |
| Πόρος και χρόνος κατασκευής |            |
| Κύριο σενάριο χρήσης        |            |
| Σήμα επιτυχίας              |            |

## 7. Test και ολοκληρωμένο παράδειγμα

### Πλάνο δοκιμής

| Χρήστης | Σενάριο | Παρατηρούμε | Ρωτάμε μετά |
|---------|---------|-------------|-------------|
|         |         |             |             |
|         |         |             |             |
|         |         |             |             |
|         |         |             |             |

| Τι λειτούργησε | Τι δυσκόλεψε | Νέα ερώτηση | Απόφαση                       |
|----------------|--------------|-------------|-------------------------------|
|                |              |             | Διατήρηση / αλλαγή / απόρριψη |
|                |              |             | Διατήρηση / αλλαγή / απόρριψη |
|                |              |             | Διατήρηση / αλλαγή / απόρριψη |

### Υποθετικό παράδειγμα

Πρόκληση: νέοι σε απομακρυσμένους δήμους δυσκολεύονται να αξιοποιήσουν ευκαιρίες κατάρτισης. Από 8 συνεντεύξεις προέκυψε ότι το βασικό εμπόδιο δεν ήταν μόνο η έλλειψη ενημέρωσης, αλλά η αδυναμία σύγκρισης επιλογών και μετακίνησης.

| Στάδιο       | Εφαρμογή                                                                                                         |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empathize    | Συνεντεύξεις με 8 νέους, 2 συμβούλους και 2 εργοδότες.                                                           |
| Define       | Πώς θα μπορούσαμε να βοηθήσουμε έναν νέο να επιλέγει και να παρακολουθεί κατάρτιση χωρίς πολλαπλές μετακινήσεις; |
| Ideate       | Κοινό ημερολόγιο, τοπικός σύμβουλος, υβριδικές συνεδρίες, κουπόνι μετακίνησης.                                   |
| Prototype    | Χάρτινη ροή κράτησης με μία υποθετική εβδομάδα μαθημάτων.                                                        |
| Test         | 5 νέοι: 4 ολοκλήρωσαν τη ροή· 3 ζήτησαν σαφέστερο κόστος και ωράριο λεωφορείου.                                  |
| Επόμενο βήμα | Νέο πρωτότυπο με συνολικό κόστος, μετακίνηση και ειδοποίηση αλλαγών.                                             |

# Τελικός έλεγχος και πηγές

## Checklist εφαρμογής

| ✓ | Σημείο ελέγχου                                                             | Παρατήρηση |
|---|----------------------------------------------------------------------------|------------|
|   | Η αρχική πρόκληση και οι ομάδες χρηστών είναι σαφείς.                      |            |
|   | Οι υποθέσεις έχουν διαχωριστεί από τα πραγματικά στοιχεία.                 |            |
|   | Η έρευνα περιλαμβάνει συγκεκριμένες εμπειρίες και όχι μόνο γενικές γνώμες. |            |
|   | Η συγκατάθεση και η προστασία δεδομένων έχουν καλυφθεί.                    |            |
|   | Το insight συνδέεται με επαναλαμβανόμενα στοιχεία.                         |            |
|   | Το How Might We εστιάζει σε ανάγκη και επιτρέπει πολλές λύσεις.            |            |
|   | Η παραγωγή ιδεών προηγήθηκε της αξιολόγησης.                               |            |
|   | Η επιλογή ιδέας βασίστηκε σε κοινά κριτήρια.                               |            |
|   | Το πρωτότυπο ελέγχει μία κρίσιμη παραδοχή.                                 |            |
|   | Η δοκιμή κατέληξε σε σαφή απόφαση και επόμενο βήμα.                        |            |