

# Ανάπτυξη, Αντίκτυπος & Εσύ.

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΚΙΝΗΣΗ & ΤΗΝ ΨΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΑΡΑΓΟΓΗΣ DIY: Theo Keane, Brenton Caffin, Michael Soto (Nesta) + Ayush Chauhan, Rikta Krishnaswamy (Quicksand) + Geke van Dijk, Megha Wadhawan (STBY)

ΟΜΑΔΑ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ: Κωνσταντίνα Ζοερρ (180 moires) + Βάσια Χριστουλάκη (Design4Future) + Δημήτριος Μάλλιος, Σοφία Ντούλου, Ναταλία Παπαδοπούλου (DesignThinkers Greece)

ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΓΕΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΩΡΩΠΩΝ & ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΑΠΟ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ:

Aakash Sethi Quest Alliance	Ben Reason LiveWork	Giulio Quaggiotto UNDP Europe and the CIS	Katharine Hibbert Dot Dot Dot Property	Paula Dib Trans.forma	Sujaya rathi & Jay Asundi Center for Study of Science, Technology and Policy
Aaron Good Innoweave	Chris Albon & Angela Oduor Ushahidi	Heather Leson Open Knowledge Foundation	Kristine Hovhannisyian Oxfam Armenia	Paula Gutierrez The Hub Bogota	Tarun Markose Teemac
Adam Groves One World	Chris Vanstone & Adele Liddle TACSI	Jack Graham Year Here	Lejla Sadiku UNDP Kosovo	Pukar Malla World Bank	Thea Aldrich Random Hacks of Kindness
Adam Pike Young Philanthropy	Christopher Fabian Unicef Innovation	Jacqueline Simmons Teachers College Columbia University	Louise Pulford Social Innovation Exchange	Renata Mendes SBCSol	Urvashi Aneja Center for Global Governance and Policy, JSIA
Aditya Dev Sood & Ekta Ohri Center for Knowledge Societies	Dan Berelowitz International Centre for Social Franchising	Jennie Winhall Participle	Lucy Kimbell Said Business School	Rikin Gandhi Digital Green	Will Norman The Young Foundation
Andreas Karpati UNDP Uzbekistan	Dan Radcliff Bill and Melinda Gates Foundation	Joel Adriance International Youth Foundation	Lucy McNab Ministry of Stories	Roger Swartz Positive Deviance Initiative	Yi Wei iDe Cambodia
Annemarie Naylor Common Futures	Deborah Szekely ThinkPublic	John Owrid IndexB	Maksym Klyuchchar UNDP Ukraine	Satbir Singh Human Rights Initiative	
Anusuya Banerjee Jameel Poverty Action Lab	Dianne Denton UNESCO	Jon Huggett Social Innovation Exchange	Marc Stickdorn This is Service Design Thinking	Sean Lowrie Start Network	
Arun Patre SELCO Incubation Centre	Faith Gonsalves Music Basti	Jonathan Wong DFID	Matthew McStravick HackneyShares	Sean Miller Nonon	
Arvind Lodaya Independent Design Practitioner	Faustina Gomez Technology and Action for Rural Advancement	Karthik Chauhan Clinton Health Initiative	Megha Bhagat NASSCOM Foundation	Sergio Rivas ACDI / VOCA	
Ashmeet Kapoor ISayOrganic	Geetanjali Kumar Development Alternatives	Kate Chapman Humanitarian Open Street Map	Nathan Cooke, Marielle Schweikhart, Simon Dixon, Miranda Lewis & Dennis Onyango Sanergy	Shahina Bahar British Red Cross	
Ben Gallagher Nike Foundation	George Hodge UNDP Armenia	Kate Wareing Oxfam, Programme Policy	Nikita Dagar Digital Green	Subbiah Krishnaswamy & Ravi Kommuri Family Health International 360	



Αυτό το έργο της ©Nesta διατίθεται με άδεια Creative Commons Αναφορά Δημιουργού - Μη Εμπορική Χρήση - Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνές  
Για να δείτε αντίγραφο της άδειας χρήσης, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:



THE J.W. McCONNELL FAMILY FOUNDATION  
LA FONDATION DE LA FAMILLE J.W. McCONNELL



SiG social innovation génération de l'innovation sociale



PROJECT INNOVATION THE SOCIAL INNOVATION TOOLKIT



Αυτή είναι μια εργαλειοθήκη για το πως να δημιουργήσεις, να υιοθετήσεις και να προσαρμόσεις ιδέες που θα φέρουν καλύτερα αποτελέσματα.

Αυτή είναι μια εργαλειοθήκη για να δημιουργήσεις, να υιοθετήσεις και να προσαρμόσεις ιδέες που θα φέρουν καλύτερα αποτελέσματα. Είναι γρήγορη στη χρήση, απλή στην εφαρμογή και έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει πολυάσχολους ανθρώπους να αναπτύξουν έργα. Έχει βασιστεί στη μελέτη πολλών εκατοντάδων εργαλείων που χρησιμοποιούνται - εδώ έχουμε συμπεριλάβει μόνο αυτά που οι επαγγελματίες βρίσκουν πιο χρήσιμα.

Τα εργαλεία δεν έρχονται από το πουθενά. Πολλά από αυτά είναι καλά τεκμηριωμένα και έχουν χρησιμοποιηθεί ευρέως και σε άλλους τομείς. Υπό αυτή την έννοια, η εργαλειοθήκη στηρίζεται στους ώμους γιγάντων, και με χαρά το αναγνωρίζουμε αυτό.

Στην περιγραφή κάθε εργαλείου αναφέρεται η πηγή, ώστε εύκολα να μπορεί κανείς να ανιχνεύσει την προέλευσή του και να εμβαθύνει σε άλλες δημοσιεύσεις για τον τρόπο εφαρμογής του.

ΜΙΑ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΩΝ

Nesta...

THE  
ROCKEFELLER  
FOUNDATION

..STBY...

QUICKSAND

# Θέλω να .....



κοιτάξω στο μέλλον

για να καταλάβω πώς μπορώ να κάνω την ιδέα μου πραγματικότητα  
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ**  
(INNOVATION FLOWCHART)

01

για να προσδιορίσω τα αποτελέσματα της δουλειάς μου  
**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ**  
(EVIDENCE PLANNING)

02



αναπτύξω ένα ξεκάθαρο πλάνο

αξιολογώντας τον τρόπο που δουλεύω και τις επιλογές που έχω  
**ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT**  
(SWOT ANALYSIS)

03

για το πως θα εξελιχθεί η ιδέα μου σε κάτι μεγαλύτερο  
**ΚΑΜΒΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ**  
(BUSINESS MODEL CANVAS)

04

για να συνεργαστώ με ομάδες που έχουν το ίδιο όραμα με εμένα  
**ΧΑΡΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ**  
(BUILDING PARTNERSHIPS MAP)

05

για να βελτιωθώ σε σχέση με προηγούμενες εργασίες  
**ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ**  
(LEARNING LOOP)

06



αποσαφηνίσω τις προτεραιότητές μου

μαθαίνοντας από τις εμπειρίες μου  
**ΒΙΩΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ**  
(EXPERIENCE TOUR)

07

εστιάζοντας σε κρίσιμα σημεία- κλειδιά  
**ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ**  
(PROBLEM DEFINITION)

08

αναλύοντας ένα σύνθετο θέμα σε μικρότερα  
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ**  
(CAUSES DIAGRAM)

09

καθορίζοντας τους στόχους μου και τη διαδρομή για να τους φτάσω  
**ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ**  
(THEORY OF CHANGE)

10



συλλέξω δεδομένα

παρακολουθώντας και μαθαίνοντας από την καθημερινότητα άλλων ανθρώπων  
**ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΚΙΑ**  
(PEOPLE SHADOWING)

11

σε μια συζήτηση που αποκαλύπτει διαφορετικές οπτικές  
**ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ**  
(INTERVIEW GUIDE)

12

φτάνοντας “στην καρδιά” των κινήτρων ενός ανθρώπου  
**ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**  
(QUESTION LADDER)

13

διασφαλίζοντας ότι η δουλειά μου αφορά στους ανθρώπους για τους οποίους εργάζομαι  
**ΚΟΣΜΟΣ ΑΦΗΓΗΣΗΣ**  
(STORYWORLD)

14



γνωρίσω τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω

αποσαφηνίζοντας τις σχέσεις μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών  
**ΧΑΡΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ & ΣΧΕΣΕΩΝ**  
(PEOPLE & CONNECTIONS MAP)

1 5

προσδιορίζοντας καλύτερα ποιον προσπαθώ να στοχεύσω  
**ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ**  
(TARGET GROUP)

1 6

απεικονίζοντας τα βασικά χαρακτηριστικά τους  
**ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΗ - ΠΕΡΣΟΝΑ**  
(PERSONAS)

1 7

καθορίζοντας τι νέο προσφέρω σε αυτούς  
**ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΣΧΕΣΕΩΝ & ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ**  
(PROMISES & POTENTIAL MAP)

1 8



παράξω καινούργιες ιδέες

δουλεύοντας μαζί με άλλους ανθρώπους που βιώνουν και επιλύουν προβλήματα  
**ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ**  
(CREATIVE WORKSHOP)

1 9

σκεπτόμενος διαφορετικά  
**ΓΡΗΓΟΡΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΙΔΕΩΝ**  
(FAST IDEA GENERATOR)

2 0

επαναπροσδιορίζοντας μια εποικοδομητική συζήτηση με την ομάδα μου  
**ΚΑΠΙΕΛΑ ΣΚΕΨΗΣ**  
(THINKING HATS)

2 1

βασίζοντας τη δουλειά μας σε κοινές αξίες  
**ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΞΙΩΝ**  
(VALUE MAPPING)

2 2



δοκιμαστώ και να βελτιωθώ

κατανοώντας τι είναι πιο αποτελεσματικό στη δουλειά μου  
**ΑΦΟΡΜΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ**  
(IMPROVEMENT TRIGGERS)

2 3

συλλέγοντας χρήσιμες πληροφορίες για τη δουλειά μου σε διάφορες φάσεις  
**ΠΛΑΝΟ ΔΟΚΙΜΗΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ**  
(PROTOTYPE TESTING PLAN)

2 4

δημιουργώντας μια επισκόπηση του τρόπου που αλληλεπιδρώ με τους διφορούς εμπλεκομένους στο έργο  
**ΧΑΡΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ**  
(EXPERIENCE MAP)

2 5

διαμορφώνοντας μια αναλυτική επισκόπηση των δραστηριοτήτων και των πόρων μας  
**ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ**  
(BLUEPRINT)

2 6



διατηρήσω και να υλοποιήσω

προσελκύοντας ανθρώπους που μπορεί να οφεληθούν από τη δουλειά μου  
**ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**  
(MARKETING MIX)

2 7

εκτελώντας το πλάνο μου χωρίς αυτό να με καταβάλλει  
**ΛΙΣΤΑ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**  
(CRITICAL TASKS LIST)

2 8

ξεκινώντας ή εξελίσσοντας τις δράσες μου  
**ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ**  
(BUSINESS PLAN)

2 9

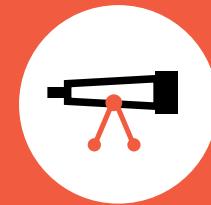
εξερευνώντας διαφορετικούς τρόπους για να μεγαλώσω την κλίμακα της δουλειάς μου  
**ΠΛΑΝΟ ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ**  
(SCALING PLAN)

3 0

Στιγμιότυπο από προγραμματισμό ανασχεδίασης για το χτίσιμο εγκαταστάσεων υγιεινής στην αγροτική Ινδία.



Θέλω να κοιτάξω  
στο μέλλον  
για να καταλάβω πώς  
μπορώ να κάνω την ιδέα  
μου πραγματικότητα



## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2013) Innovation Flowchart.



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση  
του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες  
μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Το **Διάγραμμα Ροής Καινοτομίας** παρέχει μια λεπτομερή επισκόπηση των επιμέρους σταδίων μιας διαδικασίας καινοτομίας, απαριθμώντας τις δραστηριότητες, τις απαιτήσεις και τους στόχους για κάθε στάδιο. Αυτά περιλαμβάνουν μια παρουσίαση των διαφόρων ανθρώπων, δεξιοτήτων, δραστηριοτήτων και οικονομικών πόρων που μπορεί να χρειάζεται ένα έργο ή ένας οργανισμός προκειμένου να πετύχει. Η δομημένη παρουσίαση που προσφέρει το εργαλείο, βοηθά στην παρακολούθηση της διαδικασίας, και στην οργάνωση των μετέπειτα βημάτων.

Το Διάγραμμα Ροής Καινοομίας θα σε βοηθήσει να εντοπίσεις ευκαιρίες ανάπτυξης μέσω της κατανόησης των πόρων στους οποίους πρέπει να εστιάσεις. Για το λόγο αυτό θα χρειαστεί να ελέγξεις σε ποιό σημείο βρίσκεσαι στη διαδικασία και αν έχεις σκεφτεί όλους τους παράγοντες που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Αυτό το φύλλο εργασίας παρέχει μια ολοκληρωμένη άποψη των επιμέρους σταδίων μιας διαδικασίας καινοτομίας, και απαριθμεί βήμα προς βήμα τις δραστηριότητες, τις απαιτήσεις και τους στόχους του κάθε σταδίου. Χρησιμοποίησε το για να εξετάσεις σε ποιο σημείο της διαδικασίας βρίσκεσαι και αν έχεις σκεφτεί όλες τις πτυχές που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη.

Ο έλεγχος μπορεί να σε βοηθήσει να εντοπίσεις ποιά σημεία χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή. Στην επισκόπηση θα βρεις και αναφορές σε χρήσιμα εργαλεία και δραστηριότητες, που μπορούν να σε βοηθήσουν σε κάθε στάδιο.



Θέλω να κοιτάξω στο μέλλον  
για να καταλάβω πώς μπορώ να κάνω μια ιδέα πραγματικότητα

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ



Σχεδιάζοντας με φοιτητές για κοινωνικά έργα.



Θέλω να κοιτάξω  
στο μέλλον  
για να προσδιορίσω  
τα αποτελέσματα  
της δουλειάς μου



## ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2009) Worksheet 2b: Evidence Modelling. In: Creative Enterprise Toolkit.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Πατί κάνεις αυτό που κάνεις; Το εργαλείο **Οργάνωση Τεκμηρίων** βοηθά στη γρήγορη διατύπωση και τον καθορισμό αυτού που προσπαθείς να πετύχεις. Σου δίνει έναν εύκολο τρόπο να καθορίσεις και να μοιραστείς αυτό που προσπαθείς να κάνεις, τις υποθέσεις και τα αποδεικτικά στοιχεία στα οποία βασίζεσαι. Βοηθά να σκεφτείς ευρύτερα το αποτέλεσμα της δουλειάς σου και το πώς αυτή επιδρά στους χρήστες, τις κοινωνικές ομάδες, ή τους οργανισμούς στους οποίους απευθύνεσαι. Με το εργαλείο αυτό σχηματίζεις μια εμπειριστατωμένη περίπτωση εργασίας που τεκμηριώνει τον αντίκτυπο που θέλεις να έχεις.

Το εργαλείο Οργάνωση Τεκμηρίων παρέχει έναν δομημένο τρόπο προβολής των επιπτώσεων ορισμένων δραστηριοτήτων στο μέλλον. Θα σε βοηθήσει να εξετάσεις τι θα ήθελες να αλλάξεις και τι να διατηρήσεις. Το εργαλείο βοηθά επίσης στο να αναδειχτούν σε πρώιμο στάδιο πιθανά προβλήματα ή εύκολα λάθη.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Ξεκίνησε από το βασικό σημείο εστίασης της εργασίας ή του οργανισμού σου στο κέντρο του φύλλου εργασίας. Στη συνέχεια, χρησιμοποίησε τις ερωτήσεις στα τέσσερα τετράγωνα για να σκεφτείς τι ενισχύει, ανικαθιστά, επαναχρησιμοποιεί και περιορίζει το βασικό σημείο εστίασής σου. Σκέψου τις αλλαγές που θα επιφέρει το έργο σου στον συγκεκριμένο τομέα, σε άλλους δημόσιους ή και ιδιωτικούς φορείς, καθώς και τις επιπτώσεις στην κοινωνία. Έτσι σου δίνεται η ευκαιρία να εξετάσεις τον αντίκτυπο που

μπορεί να έχει η δραστηριότητα σου. Προσκάθησε να σκεφτείς από διαφορετικές οπτικές γωνίες.

Συγκεκριμένα σκέψου:

- Τον ευρύτερο κόσμο. (Σκέψου όσο πιο ανοιχτά γίνεται.)
- Τον συγκεκριμένο τομέα ή περιοχή ενδιαφέροντος σου (Π.χ. Ή απηρεάζονταν οι υπάρχουσες πρακτικές)
- Τους αποδέκτες (Ποια οφέλη θα τους προσέφερε;)
- Τον εαυτό σου (Πώς μπορεί να επηρεάσει την εργασία ή και τη ζωή σου;)

## Ενισχύει

Το βασικό σημείο εστίασης του έργου ή του οργανισμού

ΞΕΚΙΝΗΣΕ ΑΠΟ ΕΔΩ

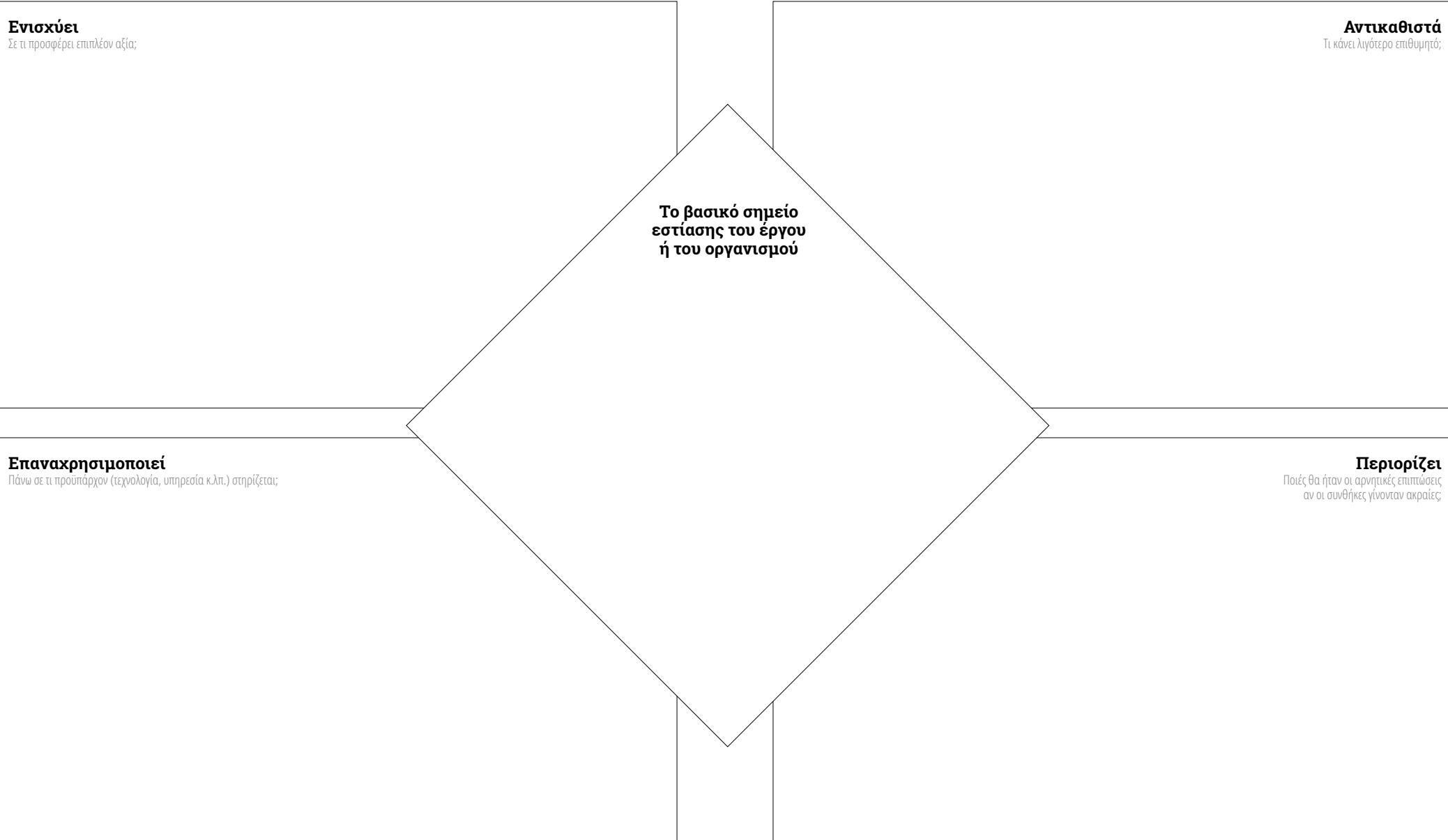
## Επαναχρησιμοποιεί

## Αντικαθιστά

## Περιορίζει

Θέλω να κοιτάξω στο μέλλον  
για να προσδιορίσω τα αποτελέσματα της δουλειάς μου

## ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ



## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** UNDP ΚΟΣΟΒΟ

**ΧΩΡΑ:** ΚΟΣΟΒΟ

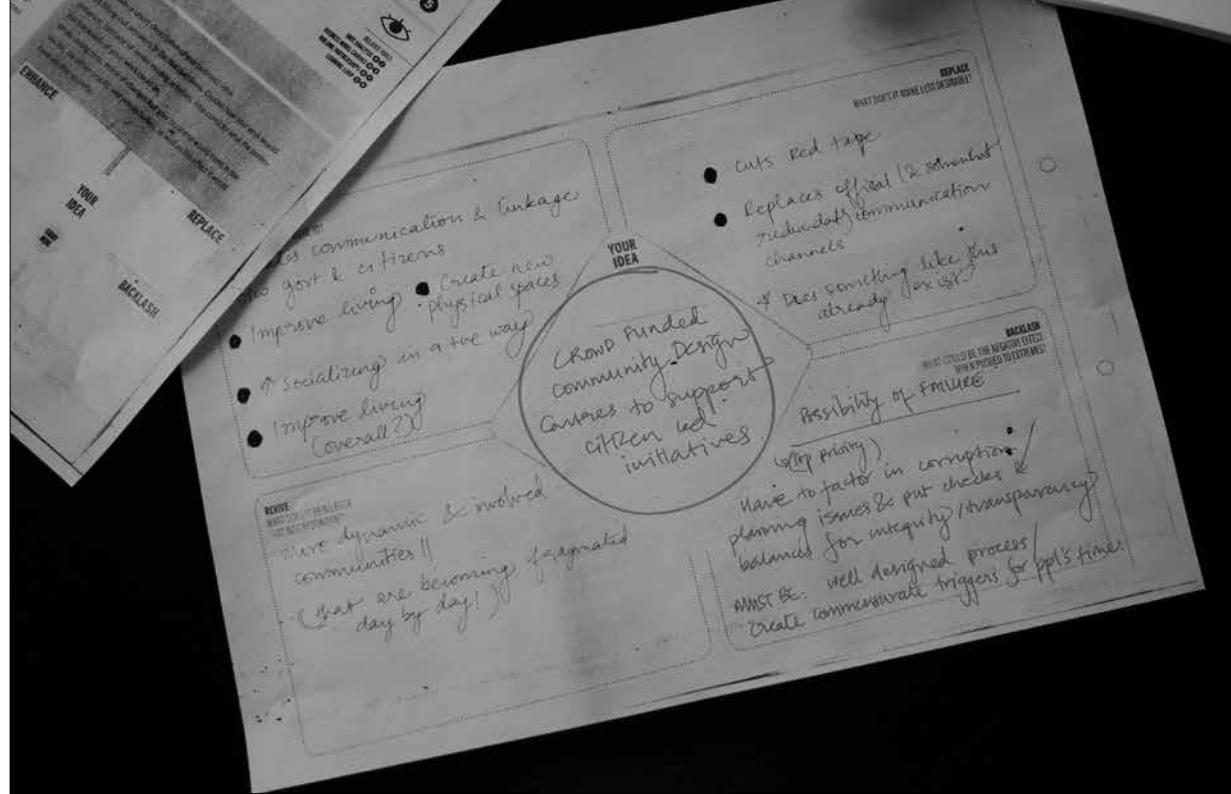
**ΤΟΜΕΑΣ:** ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

**ΡΟΛΟΣ:** PROJECT MANAGER, ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΗ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** LEJLA SADIKU

**EMAIL:** LEJLA.SADIKU@UNDP.ORG

**ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** [HTTP://UNDP.AKVOAPP.ORG/FR/PROJECT/1338/](http://UNDP.AKVOAPP.ORG/FR/PROJECT/1338/)



ΒΑΣΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ ΜΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ.

Προσπαθούμε να βρούμε  
Κοινωνικά Κέντρα  
Σχεδιασμού που υιοθετούν  
μηχανισμούς crowdfunding  
για την υποστήριξη των  
πρωτοβουλιών των πολιτών.

### ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΘΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕ:

- Μια κεντρική crowdfunding ιστοσελίδα στην οποία θα καταχωρούνται οι προτάσεις των πολιτών για την ανάπτυξη της κοινότητας.
- Μεθόδους κινητοποίησης των φοιτητών από σχολές Σχεδιασμού (Design) και Αρχιτεκτονικής προκειμένου να συνεργαστούν με μέλη του δήμου και να σχεδιάσουν σε νέα προϊόντα και λύσεις, κατόπιν χρηματοδότησης.

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Προς το παρόν το έργο βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο σχεδιασμού και προσπαθούμε να προσελκύσουμε νέα μέλη από το απευθυνόμενο κοινό μας. Θέλαμε να επεκτείνουμε τον τρόπο σκέψης μας και να εξετάσουμε την ιδέα μας από μια άλλη σκοπιά.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Παρουσιάσαμε το έργο και τους στόχους του σε μια ομάδα 60-70 ατόμων στο Τμήμα Σχεδιασμού, του Δημόσιου Πανεπιστημίου της Πρίστινα. Ήταν μια μεγάλη ομάδα και θέλαμε να συλλέξουμε όσο περισσότερα νέα στοιχεία ήταν δυνατόν. Οι φοιτητές που πήραν μέρος στο εργαστήριο μελέτησαν το τι θα σήμαινε αυτό το έργο για την τοπική κοινότητα και έτσι καταφέραμε να συγκεντρώσουμε σημαντικά στοιχεία από κάποιους από τους βασικούς μας εμπλεκόμενους στο έργο.

Μας βοήθησε να εντοπίσουμε ποιά ήταν τα κατάλληλα εναύσματα προκειμένου να εξασφαλίσουμε τη συμμετοχή διαφόρων μελών της κοινότητας (π.χ. οι φοιτητές Καλών Τεχνών ενδιαφέρονται για έργα σχετικά με την αισθητική).

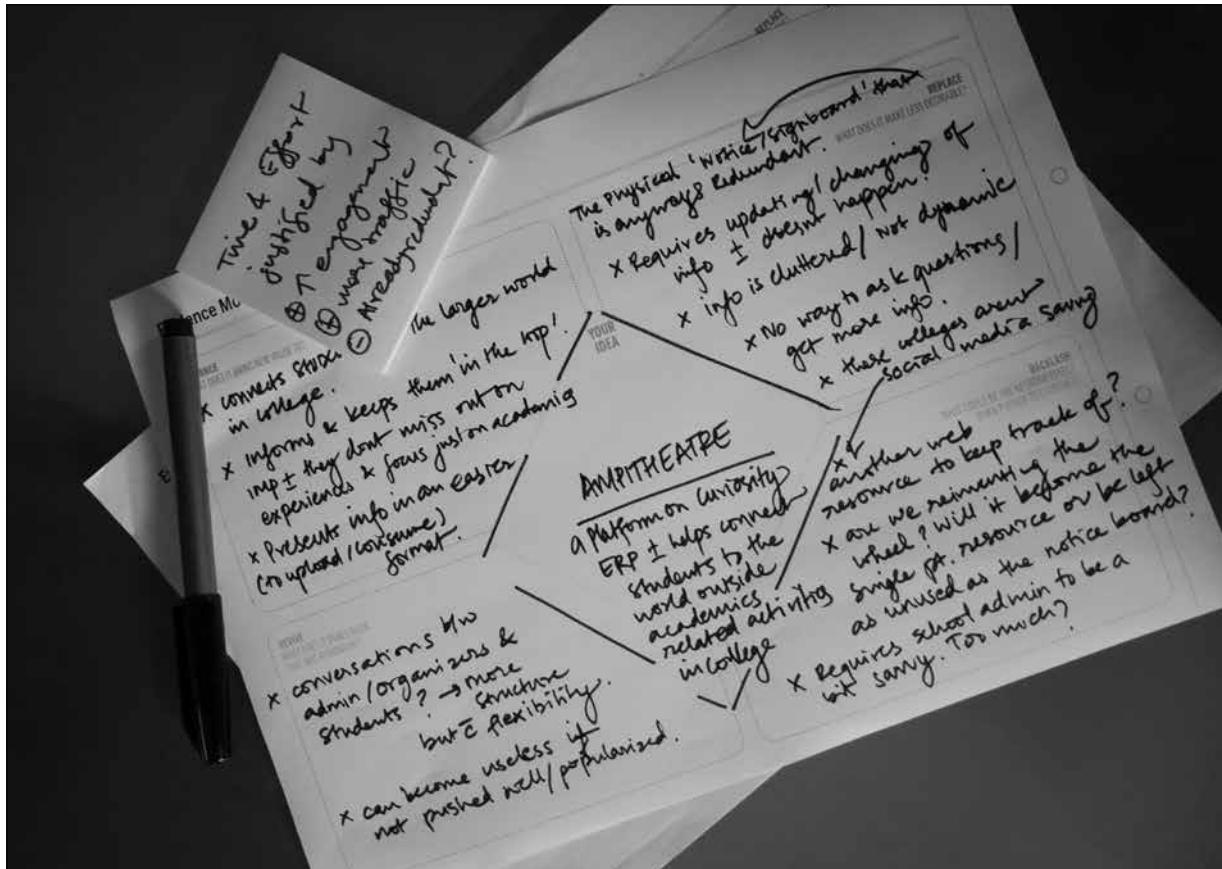
Αναδύθηκε η ανάγκη για μια καλοσχεδιασμένη συμμετοχική διαδικασία. Αυτό είναι καθοριστικής σημασίας όταν ζητάς από τους πολίτες να διαθέσουν τον χρόνο και την ενέργειά τους χωρίς αμοιβή.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Χάρη σε αυτή τη δραστηριότητα, το έργο και η ομάδα ξεκίνησαν να έχουν σημαντική ώθηση. Αυτή η άσκηση ήταν πολύ χρήσιμη για δυο λόγους:

- Μας βοήθησε να εντοπίσουμε ποιά ήταν τακατάλληλα εναύσματα προκειμένου να εξασφαλίσουμε τη συμμετοχή διαφόρων μελών της κοινότητας (π.χ. οι φοιτητές Καλών Τεχνών αναμένονται να αφιερώσουν χρόνο όταν πρόκειται για θέματα αισθητικής).
- Αναδύθηκε η ανάγκη για μια καλοσχεδιασμένη διαδικασία συμμετοχής. Αυτό είναι καθοριστικής σημασίας όταν ζητάς από τους πολίτες να διαθέσουν τον χρόνο και την ενέργειά τους χωρίς αμοιβή.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ, ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** TEAMAC**ΧΩΡΑ:** ΙΝΔΙΑ**ΤΟΜΕΑΣ:** ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**ΡΟΛΟΣ:** ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** TARUN MARKOSE**EMAIL:** TARUNMARKOSE@GMAIL.COM

ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΦΥΛΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΕΚΥΨΕ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

Η Teamac συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα και δημιουργεί προϊόντα που τους βοηθούν να εκσυγχρονίσουν τις πρακτικές τους μέσω μιας πλατφόρμας διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) που ονομάζεται "Περιέργεια" ("Curiosity"). Η πλατφόρμα αυτή έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με πρωτοπόρους στον τομέα τους εκπαιδευτικούς.

Αυτή τη στιγμή ετοιμάζουμε μια νέα λειτουργία με το όνομα "Αμφιθέατρο" που συνδέει τους φοιτητές με τις εξωσχολικές δραστηριότητες και τις εκδηλώσεις που συμβαίνουν στη σχολή τους.

Οι περισσότεροι οργανισμοί με τους οποίους συνεργαζόμαστε διατηρούν έναν απαρχαιωμένο πίνακα ανακοινώσεων με συγκεκυμένες πληροφορίες που μπορεί να μην ισχύουν πια, ενώ δεν υπάρχει ένα σημείο πρόσβασης που να επιτρέπει σε φοιτητές ή σε έναν διαχειριστή από τη σχολή να ενημερώνουν τον πίνακα.



ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΕΕΜΑΣ ΣΥΝΘΕΤΟΥΝ ΑΝΩΡΩΠΟΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ, ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ.

### ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Συνειδητοποιήσαμε ότι ήμασταν πολύ ιδεαλιστές σε ότι είχε να κάνει με τη δημιουργία νέων λειτουργιών στην πλατφόρμα "περιέργεια". Τείνουμε να ακολουθούμε το ένστικτό μας, ακόμα και αν οι οργανισμοί δεν βρίσκουν τον λόγο. Για αλλαγή, σκεφτήκαμε να υιοθετήσουμε μια προσέγγιση που να βασίζεται περισσότερο σε δεδομένα πριν ξεκινήσουμε να υλοποιούμε τη λειτουργία "Αμφιθέατρο".

Συνδυάσαμε τα εργαλεία του Καθορισμού Προβλήματος και της Οργάνωσης Τεκμηρίων προκειμένου να ορίσουμε το πρόβλημα και να δημιουργήσουμε ένα λογικό πλάνο βασισμένο σε στοιχεία για το πρόβλημα που προσπαθούσαμε να λύσουμε.

### ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Δύο μέλη της ομάδας μας και ο συντονιστής εκτυπώσαμε τα φύλλα εργασίας και καθίσαμε γύρω από ένα τραπέζι με τις σημειώσεις και τις σκέψεις μας. Το εργαλείο Καθορισμός Προβλήματος μας βοήθησε μονάχα στο να διατυπώσουμε αυτό που ήδη ξέραμε. Το πιο ενδιαφέρον ήταν η τελευταία ερώτηση "Μπορείτε να σκεφτείτε αυτό το πρόβλημα με διαφορετικό τρόπο; Μπορείτε να το τοποθετήσετε σε νέο πλαίσιο?". Καμιά φορά εξετάζοντας ένα πρόβλημα δοκιμάζουμε να το λύσουμε πολύ γραμμικά. Το ερώτημα αυτό μας βοήθησε να σκεφτούμε αν υπήρχε ένας διαφορετικός τρόπος να αναλύσουμε το ίδιο το πρόβλημα.

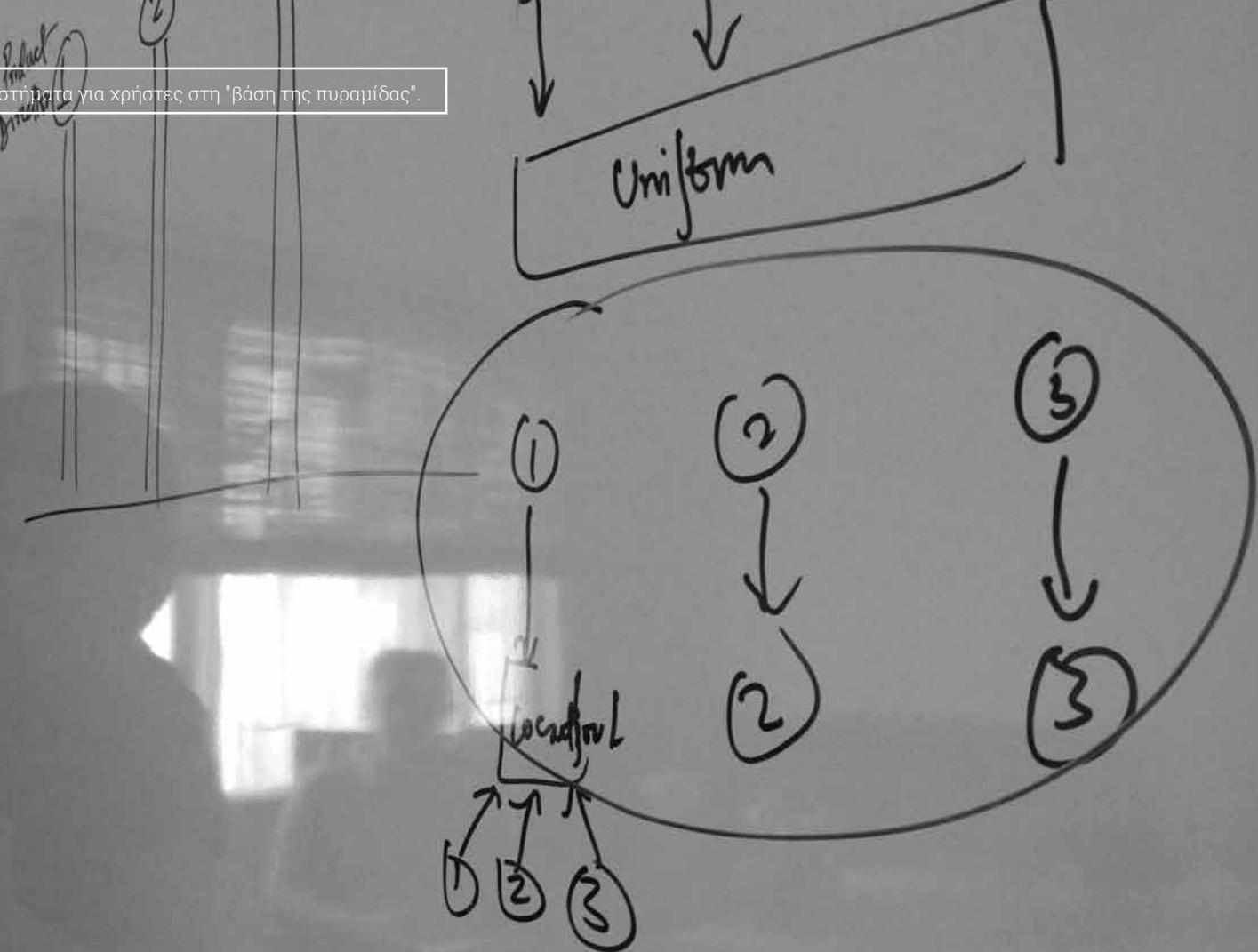
Το φύλλο εργασίας του εργαλείου Οργάνωση Τεκμηρίων ήταν πιο ενδιαφέρον από ότι περιμέναμε. Ξεκινώντας την συμπλήρωση, συνειδητοποίήσαμε ότι δεν είχαμε πεισθεί από τα στοιχεία που υποστήριζαν τη λύση μας και τον αντίκτυπο που θα μπορούσε να δημιουργήσει. Καταλήξαμε ελαφρώς μπερδεμένοι σχετικά με την κατεύθυνσή μας και βρεθήκαμε να ανταλλάσσουμε επιχειρήματα μεταξύ μας. Δεν είχαμε βρει ακόμα τις απαντήσεις, πάντως το αποτέλεσμα ήταν σίγουρα θετικό.

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Η δραστηριότητα μας έκανε να αμφιβάλλουμε για κάτι που ήμασταν απολύτως σίγουροι. Μας βοήθησε να επανεξετάσουμε και να ξανασκεφτούμε ένα ολόκληρο σύστημα που ήμασταν έτοιμοι να φτιάξουμε βασισμένοι στη διαίσθησή μας. Ήταν μια καλή άσκηση για να κατανοήσουμε εις βάθος τι προσπαθούσαμε να κάνουμε.

Η δραστηριότητα μας έκανε να αμφισβητήσουμε κάτι για το οποίο ήμασταν απολύτως σίγουροι. Μας βοήθησε να επανεξετάσουμε ένα ολόκληρο σύστημα που ήμασταν έτοιμοι να φτιάξουμε βασισμένοι στη διαίσθησή μας. Ήταν μια καλή άσκηση για να κατανοήσουμε εις βάθος τι προσπαθούσαμε να κάνουμε.

Αξιολογώντας ιδέες για τον καθαρισμό τουαλετών με χειροκίνητα συστήματα για χρήστες στη "βάση της πυραμίδας".



Θέλω να αναπτύξω ένα  
ξεκάθαρο πλάνο  
αξιολογώντας τον τρόπο  
που δουλεύω και τις  
επιλογές που έχω



## ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
MindTools (1996) SWOT Analysis.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Το αρκτικόλεξο SWOT σημαίνει Πλεονεκτήματα, Μειονεκτήματα, Ευκαιρίες και Απειλές (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Μια **Ανάλυση SWOT** μπορεί να πραγματοποιηθεί για ένα συγκεκριμένο έργο, για έναν οργανισμό ή ακόμα και έναν ολόκληρο τομέα. Η ανάλυση οδηγεί σε μια βαθύτερη κατανόηση αυτού που μπορεί να προσφέρει το έργο ή ο οργανισμός, των βασικών μειονεκτημάτων που θα πρέπει να ξεπεράσει για να επιτύχει, και σε ποιά σημεία πρέπει να εμπλέξει εξωτερικούς συνεργάτες για βοήθεια.

Η ολοκλήρωση μιας Ανάλυσης SWOT περιλαμβάνει τον προσδιορισμό και τη χαρτογράφηση των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων που εξυπηρετούν ή εμποδίζουν την επίτευξη του στόχου. Η Ανάλυση SWOT παρέχει ένα καλό πλαίσιο για την αναθεώρηση στρατηγικών και κατευθύνσεων που ήδη υπάρχουν, ή ακόμα και για τη δοκιμή μιας ιδέας κατά τη διερεύνηση λύσεων. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο να γίνει μια ανάλυση SWOT πριν την έναρξη ενός έργου.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Μια Ανάλυση SWOT μπορεί να γίνει για ολόκληρο τον οργανισμό, αλλά και για επιμέρους τμήματα, προγράμματα ή ακόμα και έργα. Συμπλήρωσε τα τετράγωνα στο φύλλο εργασίας, με όσα θεωρείς Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα, δικά σου ή του οργανισμού, καθώς και με τις εξωτερικές Ευκαιρίες και Απειλές που μπορεί είτε να σε βοηθήσουν είτε να σε εμποδίσουν.

Μερικές περαιτέρω συμβουλές:

**Να είσαι προετοιμασμένος:** Σύλλεξε τα στοιχεία και τους αριθμούς που χρειάζονται πριν την ανάλυση.

**Να είσαι περιεκτικός:** Να συμπεριλάβεις όλες τις λεπτομέρειες, από τις μικρότερες (π.χ. ζητήματα σε μικροεπίπεδο, όπως οι συζητήσεις στην ομάδα σας) ως τις μεγαλύτερες (π.χ. κάποιος νέος κυβερνητικός κανονισμός) που μπορεί να επηρεάσουν την εργασία σου.

**Να κάνεις αυτοκριτική:** Η Ανάλυση SWOT υπάρχει για να δώσει έναυσμα για κριτικό αναστοχασμό σε προσωπικό ή

ομαδικό επίπεδο. Να είσαι ανοιχτός και να μην αντιδράς αμυντικά. Είναι φυσιολογικό να έχουμε και μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα, να υπάρχουν απειλές και ευκαιρίες. Κάποιες φορές το να μιλάμε για τα μειονεκτήματα ή τις απειλές μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση των πλεονεκτημάτων και των ευκαιριών.

**Τέσταρε την ανάλυσή σου με άλλους:** Ζήτησε από έναν εξωτερικό εταίρο να κάνει την ανάλυση και συγκρίνετε τα αποτελέσματα.

**Επανάλαβε την ανάλυση:** Καθώς θα προχωράει η εργασία, θα προκύπτει και νέα γνώση και νέα στοιχεία. Κάνε ξανά την Ανάλυση SWOT μια φορά το τρίμηνο ή δύο φορές το χρόνο, για να ευθυγραμμίζεις τη δουλειά με βάση τα νέα δεδομένα.

**Χρησιμοποιήσε το ως οδηγό:** Μη βασίζεσαι πάρα πολύ στην Ανάλυση SWOT - είναι απλά ένας τρόπος/οδηγός για να προχωρήσεις και να αναπτυχθείς περαιτέρω.

## Πλεονεκτήματα

## Μειονεκτήματα

## Ευκαιρίες

## Απειλές

Θέλω να αναπτύξω ένα ξεκάθαρο πλάνο  
αξιολογώντας τον τρόπο που δουλεύω και τις επιλογές που έχω

## ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

### Πλεονεκτήματα

Τι κάνεις καλύτερα από οποιονδήποτε άλλον;  
Τι σε κάνει μοναδικό;  
Ποιούς μοναδικούς ή με το χαμηλότερο κόστος πόρους διαθέτεις που δε διαθέτουν άλλοι;  
Ποιά είναι τα δυνατά σου σημεία σύμφωνα με τους ανθρώπους της αγοράς;

### Μειονεκτήματα

Σε τι θα μπορούσες να βελτιώθεις;  
Τι θα πρέπει να αποφύγεις;  
Ποιά στοιχεία ίσως θεωρήσουν οι χρήστες ως αδύναμα σημεία σου;

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

### Ευκαιρίες

Υπάρχει κάποια ανάγκη στους ανθρώπους;  
Μήπως οι άνθρωποι προτιμούν κάπι άλλο;  
Υπάρχουν αλλαγές στην τεχνολογία;  
Υπάρχουν αλλαγές στην κυβερνητική πολιτική;

### Απειλές

Ποιές προσκλήσεις αντιμετωπίζεις;  
Τι κάνουν οι ανταγωνιστές σου;  
Μήπως δυσκολεύουν τα πράγματα λόγω τεχνολογικών αλλαγών;  
Υπάρχει οικονομικό θέμα;

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Δοκιμάζοντας διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα ώστε να επιλεχθεί το καλύτερο.



Θέλω να αναπτύξω ένα  
ξεκάθαρο πλάνο  
για το πως θα εξελιχθεί  
η ιδέα μου σε κάτι  
μεγαλύτερο



## ΚΑΜΒΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ

ΑΠΟ ΤΟΥΣ:

Osterwalder A., Pigneur Y (2010) Business Model Generation



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση  
του οποίου ιδινικά απαιτεί κάποιες  
μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & αλληλεπιδράς, γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ο **Καμβάς Επιχειρηματικό Μοντέλου** είναι μια μονοσέλιδη επισκόπηση που παρουσιάζει τόσο το τι κάνεις (ή θέλεις να κάνεις), αλλά και το πώς μπορείς να το επιτύχεις. Διευκολύνει τον δομημένο διάλογο γύρω από θέματα διαχείρισης και στρατηγικής, παρουσιάζοντας τις κρίσιμες δραστηριότητες και τις προκλήσεις που σχετίζονται με το έργο, ενώ δείχνει και το πώς αυτές συνδέονται μεταξύ τους. Αυτός ο τρόπος απεικόνισης, που δημιουργήθηκε από τους Osterwalder και Pigneur, είναι χρήσιμος και σε υφιστάμενους αλλά και σε νέους οργανισμούς και επιχειρήσεις. Το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε υπάρχοντα προγράμματα με στόχο να αναπτυχθούν νέες δράσεις και να εντοπίστονται ευκαιρίες. Στοχος είναι τα προγράμματα αυτά να καταστούν πιο αποτελεσματικά, ευθυγραμμίζοντας τις δραστηριότητές τους με το υπάρχον πλαίσιο. Το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί και κατα την ανάπτυξη νέων προγραμμάτων, για να σχεδιάστε το πώς θα υλοποιήθουν καλύτερα και θα έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο.

Τα επιμέρους στοιχεία προκαλούν σκέψεις για κάθε ξεχωριστή δραστηριότητα και πόρο, ενώ η δυνατότητα να έχουμε μια ολοκληρωμένη επισκόπηση βοηθά να δούμε τα πράγματα από μια νέα οπτική και να σκεφτούμε νέες ιδέες για το πώς θα ταιριάξουν μεταξύ τους καλύτερα τα διαφορετικά κομμάτια. Αυτή η δομή βοηθά στο να επικεντρώνονται κάπου οι ομαδικές συζητήσεις ώστε να έχουν όλα τα μέλη της ομάδας κοινά σημεία αναφοράς.

## ? ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Ο πιο εύκολος τρόπος για να ξεκινήσεις έναν Καμβά Επιχειρηματικού Μοντέλου είναι με το να συμπληρώσεις αυτό που κάνεις. Αυτό βοηθά να διατηρηθεί η προσοχή στον κεντρικό στόχο, ενώ αναπτύσσεις τα υπόλοιπα στοιχεία. Από το σημείο αυτό μπορείς να αρχίσεις να κτίζεις προς τον στόχο σου και να δεις πώς μπορεί να επιτευχθεί με την προσθήκη λεπτομερειών σχετικά με τις άλλες δραστηριότητες και τους πόρους που διαθέτεις.

Ξεκίνησε με έναν κενό καμβά και πρόσθεσε σημειώσεις με λέξεις-κλειδιά σε κάθε ενότητα. Αν σημειώσεις σε «αυτοκόλλητα χαρτάκια» (post-its), μπορείς να μετακινείς

τις ιδέες καθώς θα συμπληρώνεις κάθε κομμάτι του καμβά. Αν θες, μπορεί να δώσεις ένα κωδικό χρώμα στα στοιχεία που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο τμήμα του απευθυνόμενου κοινού σου.

Ωστόσο, πρόσεξε μην κολλήσεις στην πρώτη ιδέα! Δημιούργησε εναλλακτικά επιχειρηματικά μοντέλα για το ίδιο προϊόν, υπηρεσία ή τεχνολογία.

Μπορείς να εξασκηθείς στη χρήση του εργαλείου καταγράφοντας νέα / καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα εταιρειών/υπηρεσιών που θαυμάζεις ή χρησιμοποιείς συχνά.

Ποιος θα σε  
βοηθήσει;

ΒΑΣΙΚΟΙ  
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

Πώς θα  
γίνει;

ΒΑΣΙΚΕΣ  
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Τι κάνεις;  
ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΞΙΑΣ

Πώς  
αλληλε-  
πιδράς;

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ  
ΠΕΛΑΤΕΣ

Ποιόν  
βοηθάς;

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ  
ΠΕΛΑΤΩΝ

Τι  
χρειάζεσαι;

ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ

ΞΕΚΙΝΗΣΕ  
ΑΠΟ ΕΔΩ

Πώς  
επικοινωνείς;

ΚΑΝΑΛΙΑ  
ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Πόσο θα σου κοστίζει;

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

Πόσα θα κερδίζεις;

ΡΟΗ ΕΣΟΔΩΝ

Θέλω να αναπτύξω ένα ξεκάθαρο πλάνο  
για το πως θα εξελιχθεί η ιδέα μου σε κάτι μεγαλύτερο

## ΚΑΜΒΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ

### Ποιος θα σε βοηθήσει; ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

Ποιοι είναι οι βασικοί συνεργάτες/προμηθευτές σου;  
Ποια είναι τα σημαντικότερα κίνητρα για αυτές τις συνεργασίες;

### Πώς θα γίνει; ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Ποιες βασικές δραστηριότητες απαιτεί η δική σου πρόταση αξίας;  
Ποιες δραστηριότητες είναι σημαντικές για τα κανάλια διανομής σου, τις σχέσεις με τον πελάτη, τις ροές εσόδων κλπ;

### Τι κάνεις; ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΞΙΑΣ

Ποια είναι η κύρια αξία που προσφέρεις στο κοινό σου;  
Ποιες δικές τους ανάγκες ικανοποιεί;

### Πώς αλληλεπιδράς; ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Τι είδους σχέση περιμένει το κοινό σου να δημιουργήσεις μαζί του;  
Πώς θα εντάξεις αυτή τη σχέση στη δουλειά σου, τι κόστος και τι μορφή θα έχει;

### Ποιόν βοηθάς; ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για ποιες ομάδες δημιουργείς μια πρόταση αξίας;  
Ποιο είναι για εσένα το πιο σημαντικό απευθυνόμενο κοινό;

### Τι χρειάζεσαι; ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ

Ποιους βασικούς πόρους απαιτεί η πρόταση αξίας;

### Πώς προσεγγίζεις το κοινό; ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Μέσω ποιών καναλιών θέλει το κοινό σου να το προσεγγίζεις;  
Ποια κανάλια λειτουργούν καλύτερα; Πόσο κοστίζουν;  
Πώς μπορούν να ενταχθούν στη ρουτίνα σου και στη ρουτίνα του κοινού σου;

### Πόσο θα σου κοστίζει; ΔΙΑΡΩΡΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ

Ποιες είναι οι πιο σημαντικές δαπάνες στο έργο σου;  
Ποιοι βασικοί πόροι / δραστηριότητες στοιχίζουν περισσότερο;

### Πόσα θα κερδίζεις; ΡΟΗ ΕΣΟΔΩΝ

Ποια τιμή είναι διατεθειμένο να πληρώσει το κοινό σου;  
Τι έχουν πρόσφατα πληρώσει και με ποιον τρόπο; Πώς θα προτιμούσαν να πληρώνουν;  
Σε τι βαθμό συνεισφέρει κάθε ροή εσόδων στα συνολικά έσοδα;

Προγραμματίζοντας έργα για την οικονομική ισότητα των πολιτών μέσω εργαστηρίων με διάφορους εταίρους



Θέλω να αναπτύξω ένα  
ξεκάθαρο πλάνο  
για να συνεργαστώ με  
ομάδες που έχουν το ίδιο  
όραμα με εμένα.



## ΧΑΡΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Tennyson R. (2003) 12 Phases in the Partnering Process, p4. In: The Partnering Toolbook.



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση  
του οποίου ιδινικά απαιτεί κάποιες  
μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Πολλά σύνθετα προβλήματα έχουν διάφορα αίτια και πολλαπλές συνέπειες που όμως αλληλοσυνδέονται. Ταυτόχρονα υπάρχουν πολλοί οργανισμοί, από διαφορετικούς τομείς, που προσπαθούν να λύσουν το πρόβλημα ο ένας ανεξάρτητα από τους άλλους. Καθώς πολλοί οργανισμοί έχουν περιορισμένους πόρους, η δημιουργία συνεργασιών είναι μια καλή προσέγγιση για την αύξηση των δυνατοτήτων και της εμβέλειας τους. Οι συνεργασίες συμβάλουν στη δημιουργία κοινής κατανόησης και στην αξιοποίηση της γνώσης που πιθανώς να προέρχεται από τις διαφορετικές οπτικές πάνω στο ίδιο θέμα.

Η δημιουργία συνεργασιών χρειάζεται πολλή προσπάθεια από όλους τους εμπλεκόμενους. Συχνά απαιτεί σημαντική επένδυση χρόνου προκειμένου να κτιστούν εργασιακές σχέσεις υψηλού επιπέδου που θα υποστηρίζουν την αποτελεσματική συνεργασία. Ο **Χάρτης Δημιουργίας Συνεργασιών** σπάει τη διαδικασία σε διαφορετικά βήματα, ώστε να μπορείς να προοικονομήσεις τις δυσκολίες και τις μελλοντικές προκλήσεις.

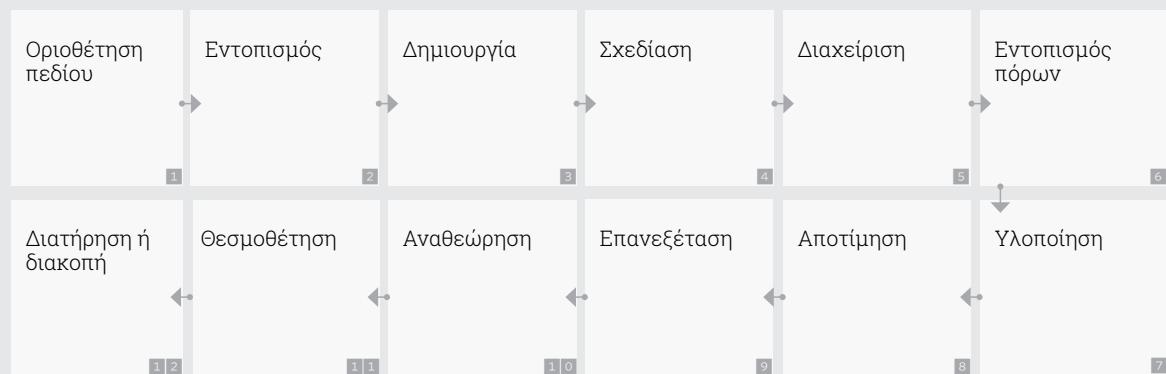
## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Ο Χάρτης Δημιουργίας Συνεργασιών περιγράφει μια σειρά από φάσεις που θα μπορούσε να περιλαμβάνει μια συνεργατική σχέση. Ο χάρτης δείχνει ότι χρειάζεται να γίνει σε κάθε φάση ώστε να αποδώσουν οι συνεργασίες. Προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές αντί για κανόνες. Είναι σημαντικό να μην παραληφθεί καμία φάση, όπως αυτή περιγράφεται στο φύλλο εργασίας, εάν είναι να παραμείνει ισορροπημένη η συνεργασία και να επιτύχει στην πορεία τους στόχους της. Η αποτυπωμένη παραμέτρηση της συνεργασίας θα πρέπει να είναι αμοιβαία επωφελείς για όλους τους εμπλεκόμενους.

Μπορείς να χρησιμοποιήσεις τον Χάρτη Δημιουργίας Συνεργασιών για να αναλύσεις σε ποια φάση της σχέσης βρίσκεστε με τους συνεργάτες σου, έτσι ώστε να προχωρήσετε παρακάτω και να διαμορφώσετε μια ισχυρή συνεργασία.

- Προσδιορίστε το στάδιο στο όποιο είστε
- Προσδιορίστε σε ποιο στάδιο θα θέλατε να βρίσκεστε
- Χρησιμοποιήστε το πρότυπο ως χάρτη για να διαμορφώσετε μια διαδρομή προς αυτήν την κατεύθυνση

Η αποτυπωμένη διαδρομή δίνει μια εικόνα των δραστηριοτήτων που χρειάζεται να γίνουν στο ενδιάμεσο.



Θέλω να αναπτύξω ένα ξεκάθαρο πλάνο  
για να συνεργαστώ με ομάδες που έχουν το ίδιο όραμα με εμένα.

## ΧΑΡΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ



Δημιουργώντας κύκλους ανατροφοδότησης μεταξύ των συνδεόμενων σταδίων για ένα πολύπλοκο έργο στον τομέα της υγείας



Θέλω να αναπτύξω ένα  
ξεκάθαρο πλάνο  
για να βελτιωθώ  
σε σχέση με  
προηγούμενες εργασίες



## ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
IDEO (2011) Deliver: Create a learning plan, p145. In: IDEO, Human Centered Design Toolkit. Edition - 2. London: IDEO.



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λίγο  
χρόνο.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

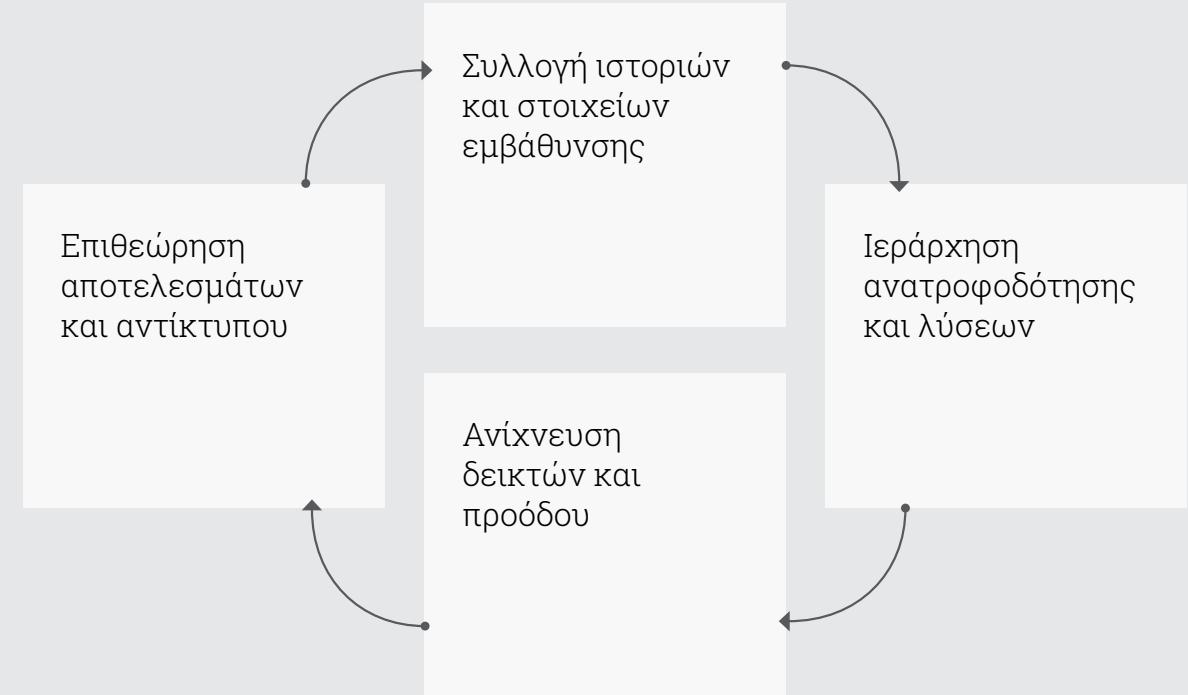
Η μάθηση είναι μια συνεχόμενη κυκλική διαδικασία. Ο **Κύκλος Εκμάθησης** είναι ένα εργαλείο που σε βοηθά να καθορίσεις πώς θα επηρεάσει τα επόμενά σου βήματα η δουλειά που κάνεις σήμερα. Παρέχει μια συνολική άποψη του πώς η εφαρμογή μιας κοινωνικής αλλαγής είναι στην ουσία μια προοδευτική διαδικασία συνεχόμενων επαναλήψεων.

Το φύλλο εργασίας, εμπνευσμένο από το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης της IDEO (2011), περιγράφει τέσσερα διακριτά στάδια από τα οποία η εργασία σου θα μπορούσε να περάσει διαδοχικά, όντας σε μια κυκλική διαδικασία συνεχούς βελτίωσης. Το εργαλείο βοηθάει να κατανοήσεις τις διαδοχικές φάσεις που παρατηρούνται κατά την υλοποίηση μιας ιδέας. Καθώς ανακαλείς τη διαδικασία στην οποία έχεις εμπλακεί, μπορείς να καταλάβεις τι θα πρέπει να κάνεις στη συνέχεια.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

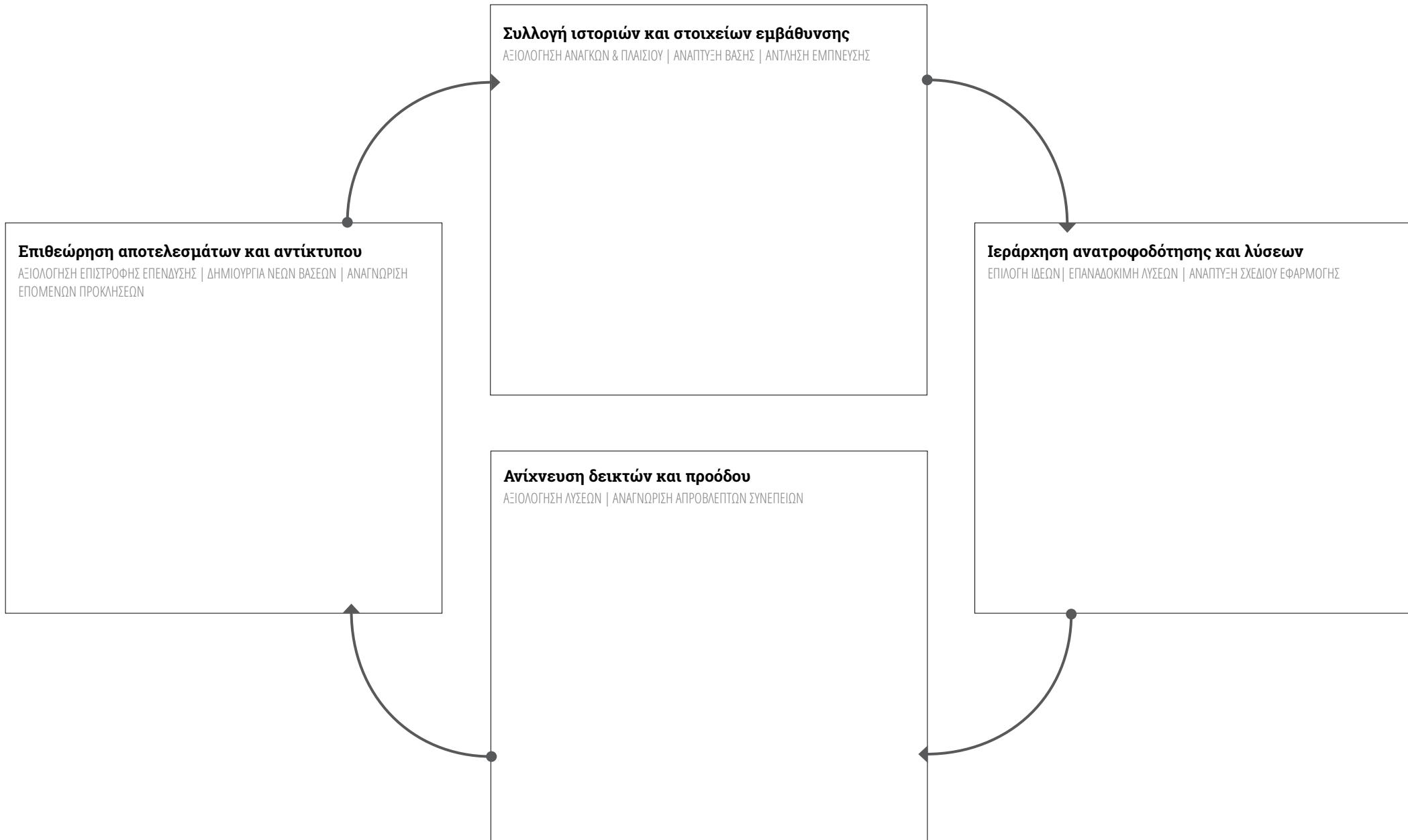
Το εργαλείο προσφέρει ένα πλαίσιο για να οργανώσεις τις δράσεις σου και να εργαστείς μέσα σε αυτό. Καθένα από τα τέσσερα δομικά στοιχεία του αφορούν στις μεθόδους, τα συστήματα και τις διαδικασίες με τις οποίες λειτουργεί ο οργανισμός σου. Σε βοηθά να διαπιστώσεις εάν ο οργανισμός σου μαθαίνει πραγματικά από τις εμπειρίες του (από τις επιτυχίες και τις αποτυχίες) και εάν βελτιώνεται συνεχώς.

Χρησιμοποίησε το φύλλο εργασίας του εργαλείου Κύκλος Εκμάθησης για να κρατήσεις σημειώσεις για καθένα από τα τέσσερα τετράγωνα. Δεν υπάρχει ένα αυστηρό σημείο έναρξης ή τέλος σε αυτήν τη διαδικασία - μπορείς να χρησιμοποιήσεις το εργαλείο για να σχεδιάσεις ένα νέο έργο ή να κρατήσεις σημειώσεις για ένα τρέχον έργο. Ουσιαστικά η γνώση που θα αποκτήσεις συλλέγοντας ιστορίες, σχόλια ή αποτελέσματα θα σε βοηθήσει να επανεξετάσεις και να βελτιώσεις τα επόμενα βήματα της διαδικασία σου.



Θέλω να αναπτύξω ένα ξεκάθαρο πλάνο  
για να βελτιωθώ σε σχέση με προηγούμενες εργασίες

## ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ



## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΚΑΜΒΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** SBCSOL - ΘΕΡΜΟΚΟΙΤΙΔΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (INCUBADORA DE EMPREENDIMENTOS SOLIDARIOS)

**ΧΩΡΑ:** ΒΡΑΖΙΛΙΑ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

**ΡΟΛΟΣ:** ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** RENATA MENDES

**EMAIL:** RENATACM@UOL.COM.BR



ΔΥΟ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΚΟΛΕΚΤΙΒΑΣ «ΝÓ CEGO CIA DE PALHAÇOS».

Επί του παρόντος οι κλόουν έχουν λιγοστές υποδομές (χώρο για εξάσκηση, οικονομική υποστήριξη και πόρους για μάρκετινγκ) και ενώ είναι εξαιρετικά δεξιοτέχνες και παθιασμένοι με αυτό που κάνουν, έχουν κάπως αποθαρρυνθεί από την έλλειψη «αμειβόμενης εργασίας».

Οι κλόουν “Nó Cego Cia de Palhaços” είναι μια τετραμελής ομάδα που πιστεύει στη δύναμη της τεχνικής των κλόουν ως θεραπευτικό εργαλείο για «μια κοινωνία της οποίας η μεγαλύτερη ανάγκη είναι η εμπειρία της αγάπης». Συνεργάζονται με το κέντρο ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, όπου χρησιμοποιούν την τέχνη των κλόουν (και άλλες δημιουργικές τεχνικές ψυχοθεραπείας) ως εργαλείο αποκατάστασης για άτομα που είναι σε ψυχοθεραπεία και για περιθωριοποιημένους ανθρώπους που είναι σωματικά ή συναισθηματικά ασταθείς. Η εργασία τους βασίζεται σε μεγάλο βαθμό σε ειδικευμένους συντονιστές ομάδων που είναι παθιασμένοι με την τεχνική, επιθυμούν την αναγνώριση της κοινωνικής προσφοράς, ωστόσο χρειάζονται να τους αποδίδει επαγγελματικό εισόδημα.



Η ΡΕΝΑΤΑ ΕΞΗΓΕΙ ΤΙΣ ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ ΣΤΟ ΦΥΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΚΑΜΒΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ



ΟΙ ΚΛΟΥΝ ΚΟΙΤΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΚΑΜΒΑ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΖΟΥΝ ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΑΝΕΩΜΕΝΟ ΤΟΥΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Η ομάδα κλόουν υποστηρίζεται από το πρόγραμμα SBCsol, όπου αυτό το διάστημα ψάχνουν τρόπους για να διευρύνουν τις προσβάσεις και τους πόρους τους. Αν και η υπηρεσία τους είναι καλά διαρθρωμένη, η επιχειρηματική της πλευρά είναι σε εμβρυακό στάδιο. Αποφασίσαμε να χρησιμοποιήσουμε τον Καμβά Επιχειρηματικού Μοντέλου για να δημιουργήσουμε μια νέα πρόταση αξίας που να ταιριάζει στους κλόουν, να αποπνέει επαγγελματισμό και να είναι ανταγωνιστική, ενώ ταυτόχρονα να παραμένει πιστή στην πλούσια ιστορία και εμπειρία τους. Θέλαμε να θεμελιώσουμε αυτό το επιχειρηματικό πλάνο όσο πιο συμμετοχικά γίνεται και συμπεριλάβαμε όσο πιο πολλούς ανθρώπους μπορούσαμε για την συμπλήρωση.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Προσαρμόσαμε το εργαλείο για να γίνει πιο σχετικό με την ομάδα κλόουν Palhaços και προσθέσαμε ερωτήσεις που να συνδέονται με το πεδίο δράσης τους. Για να διευκολύνουμε την παραγωγή ιδεών, χωρίσαμε τη διαδικασία σε 2 μέρη:

Αρχικός Καταγισμός Ιδεών: Ξεκινήσαμε ως μια μεγάλη ομάδα. Οι συμμετέχοντες μπορούσαν να διαλέξουν όσες ερωτήσεις ήθελαν να απαντήσουν, με οποιαδήποτε σειρά.

Ανάπτυξη: Στη συνέχεια δημιουργήσαμε ομάδες των οποίων τα μέλη είχαν παρόμοιες ιδέες και τους ζητήσαμε να αναπτύξουν όλα τα θέματα, ιδιαίτερα εκείνο της Πρότασης Αξίας. Η διάκριση σε βήματα βοήθησε τη δημιουργία λεπτομερούς περιεχομένου.

Το εργαλείο εισάγει την έννοια της «επιχειρηματικής σκέψης» σε ανθρώπους που δεν έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία ως επιχειρηματίες. Βοήθησε την ομάδα των Palhaços να οργανώσουν τις σκέψεις τους και έπαιξε σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση συγκεκριμένων στόχων για την ομάδα, αναλύοντας τις δραστηριότητες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο. Επιπλέον, είναι σε γλώσσα κατανοητή από όλους, ακόμη και από τους λιγότερο μορφωμένους. Καθοδηγούμενοι από τις ερωτήσεις του καμβά, δημιουργήσαμε μια πολύ καλή πρόταση αξίας, η οποία υποστήριξε την ανάπτυξη και των άλλων πεδίων του επιχειρηματικού μοντέλου.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Το εργαλείο εισάγει την έννοια της «επιχειρηματικής σκέψης» σε ανθρώπους που δεν έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία ως επιχειρηματίες. Βοήθησε την ομάδα των Palhaços να οργανώσουν τις σκέψεις τους και έπαιξε σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση συγκεκριμένων στόχων για την ομάδα, αναλύοντας τις δραστηριότητες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο. Επιπλέον, είναι σε γλώσσα κατανοητή από όλους, ακόμη και από τους λιγότερο μορφωμένους. Καθοδηγούμενοι από τις ερωτήσεις του καμβά, δημιουργήσαμε μια πολύ καλή πρόταση αξίας, η οποία υποστήριξε την ανάπτυξη και των άλλων πεδίων του επιχειρηματικού μοντέλου.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** FHI360**ΧΩΡΑ:** ΙΝΔΙΑ**ΤΟΜΕΑΣ:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ, ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΝΕΡΟ, ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ (ΠΛΥΣΙΜΟ)**ΡΟΛΟΣ:** ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** RENATA MENDES**EMAIL:** RENATACM@UOL.COM.BR

Έχοντας ως βάση τη νότια ακτή του Σάο Πάολο, δημιουργήθηκε η ομάδα Crique Caiçara από επτά κάτοικους της περιοχής, αποτελεί μέρος μιας παραδοσιακής κοινότητας και υποστηρίζεται από το Ινστιτούτο Elos και τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Central Artesol.

Σκοπός της κοινότητας είναι η διατήρηση του πολιτισμού, του περιβάλλοντος και η δημιουργία θέσεων απασχόλησης σε τομείς παραδοσιακής τεχνογνωσίας. Από caixeta, το ξύλο που αναπτύσσεται στην περιοχή, δημιουργούν προϊόντα χρησιμοποιώντας πρώτες ύλες από την Juréia (έναν από τους Οικολογικούς Σταθμούς της Βραζιλίας που είναι προστατευόμενη περιοχή). Μεταξύ άλλων φτιάχνουν εκπαιδευτικά παιχνίδια, αξεσουάρ και είδη σπιτιού..



(ΠΑΝΩ) ΤΕΧΝΙΤΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΞΥΛΟΥ,

(ΚΑΤΩ) Η ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΑΜΒΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΛΑΝΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ.



## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Θέλαμε να διαμορφώσουμε την επιχείρηση βάσει των δυνατών σημείων που έχει αυτή η εργασία - να κτίσουμε πάνω σε ό,τι είχε ήδη γίνει, και να δημιουργήσουμε μια κοινωνική επιχείρηση που να λαμβάνει υπόψη το τοπικό περιβάλλον, την κοινωνία και την τέχνη. Θέλαμε να θέσουμε τα θεμέλια ενός επιχειρηματικού πλάνου με όσο το δυνατόν περισσότερη συμμετοχή, έτσι ώστε οι άνθρωποι της κοινότητας να επιλέξουν πώς θα διαμορφωθεί η επιχείρησή τους.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Μέχρι τώρα η ομάδα επέβλεπε μόνο τις δραστηριότητες, αλλά βλέποντας οπτικοποιημένες στον καμβά όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης, καταφέραμε να συνδέσουμε τα διαφορετικά στοιχεία με τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Έτσι, οι βασικές δραστηριότητες έγιναν το σημείο αναφοράς από το οποίο ξεκινήσαμε να συμπληρώνουμε τον καμβά μας. Αυτή η άσκηση δημιούργησε ένα διάγραμμα ροής που περιείχε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας, καθώς και το ποιος είναι υπεύθυνος/η για κάθε πεδίο.

Θέλαμε να διαμορφώσουμε την επιχείρηση βάσει των δυνατών σημείων που έχει αυτή η εργασία - να κτίσουμε πάνω σε ό,τι είχε ήδη γίνει, και να δημιουργήσουμε μια κοινωνική επιχείρηση που να λαμβάνει υπόψη το τοπικό περιβάλλον, την κοινωνία και την τέχνη.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Το επιχειρηματικό μοντέλο, όντας ανεπτυγμένο και οπτικοποιημένο σε μια σελίδα, βοήθησε την ομάδα να βρει συνδέσεις μεταξύ των διαφορετικών πτυχών της επιχείρησης, ενώ σκεφτόταν νέες ιδέες ή επαναπροσδιόριζε γνωστές πληροφορίες με νέο τρόπο. Το εργαλείο διευκόλυνε τη συζήτηση πάνω σε κάθε ξεχωριστό τομέα της επιχείρησης. Αυτό ήταν ιδιαίτερα σημαντικό για την ομάδα Caiçara Crique, στην οποία διαφορετικές λειτουργίες εκτελούνται από τους ίδιους ανθρώπους καθώς είναι μια μικρή ομάδα.

Η Crique Caiçara είναι μια οικογενειακή ομάδα η οποία έχει ως μέλη μικρά παιδιά και τις μητέρες τους. Ο Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου ήταν το κλειδί στην ενεργή συμμετοχή όλων, υποστηρίζοντας τη γρήγορη καταγραφή των προσδοκιών τόσο των πιο έμπειρων όσο και των νεότερων συμμετεχόντων. Το εργαλείο είναι χρήσιμο για την εισαγωγή επιχειρηματικών ιδεών στους τεχνίτες, καθώς τους βοηθά να αποκτήσουν μια πιο επιχειρηματική άποψη εστιάζοντας σε συγκεκριμένους στόχους.

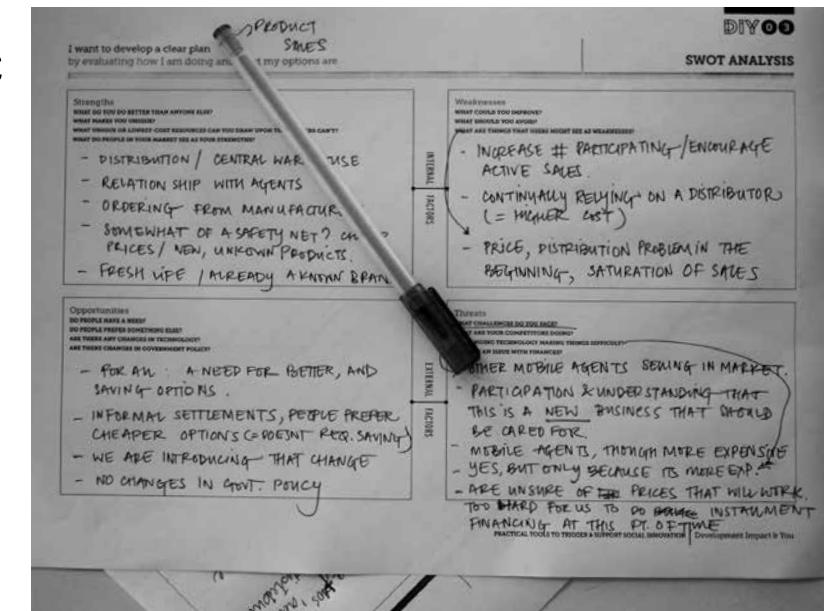
Το εργαστήριο αυτό μας βοήθησε να βελτιώσουμε την εργασία μας: βελτίωσε τη διαχείριση του χρόνου μας, βοήθησε να κάνουμε καλύτερη χρήση των δεξιοτήτων μας.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** SANERGY**ΧΩΡΑ:** KENYA**ΤΟΜΕΑΣ:** ΥΓΕΙΝΗ (ΝΕΡΟ, ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΝΗ)**ΡΟΛΟΣ:** ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΡΓΟΥ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** MARIELLE SCHWEICKART**EMAIL:** MARIELLE@SANER.GY

“Απασχολούμαι σε ένα έργο για τη διαφοροποίηση των ροών εισοδημάτων μικροεπιχειρηματιών στην κοινότητα με την όποια δουλεύουμε. Το έργο έχει προχωρήσει ήδη αρκετά και δεν επεδίωκα να λύσω κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα, σκέφτηκα όμως πως κάποια από τα εργαλεία θα μπορούσαν να με βοηθήσουν να σκεφτώ τα επόμενα στάδια. Χρησιμοποίησα την ανάλυση SWOT ως άσκηση αυτο-αξιολόγησης, αλλά αποφάσισα να την αλλάξω λίγο και προσποιήθηκα πως την συμπλήρωνα 2 μήνες πριν ξεκινήσω.”

“Αυτό το εργαλείο λειτούργησε καλά και με βοήθησε να δω το έργο μου όσο πιο ολιστικά γινόταν, και νομίζω πως θα ήταν χρήσιμο να το είχα χρησιμοποιήσει από την αρχή του έργου.”



ΤΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΦΥΛΛΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ SWOT ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΡΓΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΤΗΣ SANERGY.



**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΧΑΡΤΗΣ ΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** FHI360

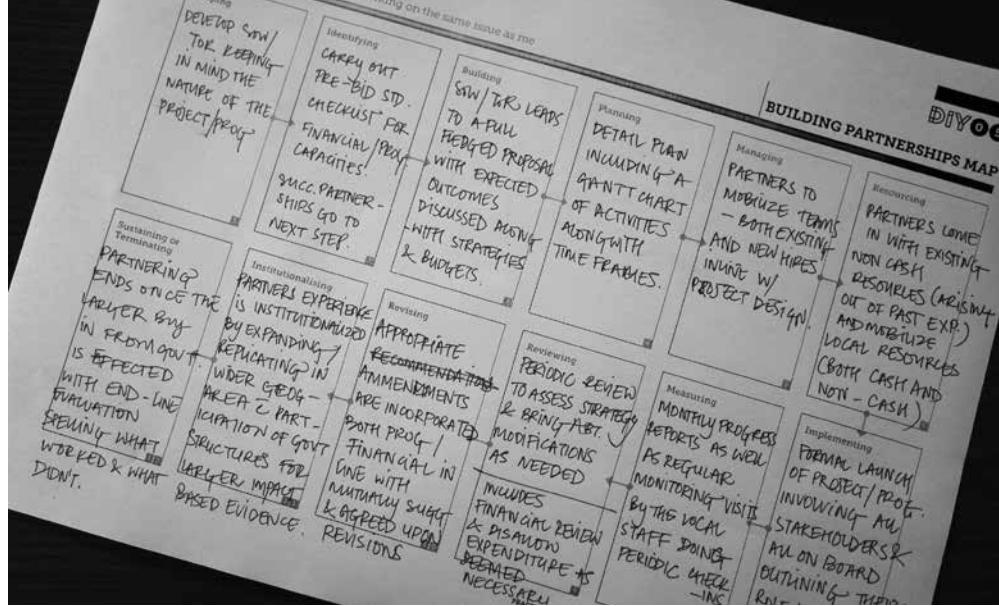
**ΧΩΡΑ:** ΙΝΔΙΑ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ, ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΝΗ

**ΡΟΛΟΣ:** ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** SUBBANAICKER KRISHNASWAMY

**EMAIL:** SKRISHNASWAMY@MPTAST.ORG



ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ MPTAST.

Η MPTAST (Ομάδα Τεχνικής Βοήθειας και Υποστήριξης της πολιτείας Madhya Pradesh) είναι μέρος του Έργου Μεταρρύθμισης του Τομέα της Υγείας (MPHSRP) και υποστηρίζει το Τμήμα Δημόσιας Υγείας της κυβέρνησης για την επίτευξη ορόσημων σε τομείς όπως η υγεία, η διατροφή, η παροχή νερού, αποχέτευσης και γενικής υγιεινής σε 16 υπο-ανάπτυκτες περιοχές στην πολιτεία Madhya Pradesh της Ινδίας.

Το πλάνο στοχεύει στο να εξυπηρετήθουν μέχρι το 2015, οικογένειες και κοινότητες της περιοχής μέσω ενός ολοκληρωμένου πακέτου υπηρεσιών υγείας σημαντικού αντίκτυπου και υψηλής ποιότητας που θα υλοποιηθεί με συντονισμένο, βιώσιμο και οικονομικά αποδοτικό τρόπο σε συνεργασία με διάφορους φορείς (που λειτουργούν σε μικρή και μεγάλη κλίμακα) ώστε να επιτευχθεί αυτός ο αντίκτυπος.

Είμαστε σε διαδικασία αναζήτησης συνεργατών για να εργαστούν σε 8 περιοχές (εξυπηρετώντας ένα συνολικό πληθυσμό 72 εκατ. ανθρώπων) στις διάφορες πτυχές του προγράμματος:

- Συνεργαζόμενες Μ.Κ.Ο. για να διεξάγουν την αξιολόγηση του προγράμματος μέσω έρευνας στην αρχή και στη

μέση του προγράμματος καθώς και τη συνολική αποτύπωση του αντίκτυπου στο τέλος του έργου.

- Μ.Κ.Ο. στο τομέα ανάπτυξης δεξιοτήτων για να δημιουργούν και να επεξεργάζονται μαθήματα Συμμετοχικής Μάθησης (PLA \*) και να είναι υπεύθυνοι διαμόρφωσης ενός συστήματος διαχείρισης πληροφορίας.
- Έναν φορέα για τη διεξαγωγή των ενοτήτων (PLA \*) του προγράμματος.
- Έναν οργανισμό που, θα παρέχει τεχνική υποστήριξη στους κυβερνητικούς εταίρους - π.χ. τον οργανισμό State Livelihood Mission (SLRM) για τις συνθήκες διαβίωσης - και θα προτείνει μια εταιρεία ανθρώπινου δυναμικού η οποία θα αναλάβει τις προσλήψεις και την εποπτεία της διαδικασίας για λογαριασμό της κυβέρνησης.

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Η εμπλοκή συνεργατών που θα συμμετείχαν σε διαφορετικό βαθμό ο καθένας και με διαφορετικό τρόπο, αποδείχθηκε πραγματική πρόκληση. Χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο για να χαρτογραφήσουμε το πώς θα προχωρήσουμε σε συνεργασίες με αυτούς τους τέσσερις συγκεκριμένους ενδιαφερόμενους φορείς, ακόμη και πριν τον εντοπισμό τους.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Στο εργαλείο διακρίνονται διάφορα θέματα που σχετίζονται με τη διαμόρφωση συνεργασιών. Είναι σημαντικό να αναγνωρίστούν ώστε να μη παραμεληθεί κανένα, όσο μικρό και να είναι.

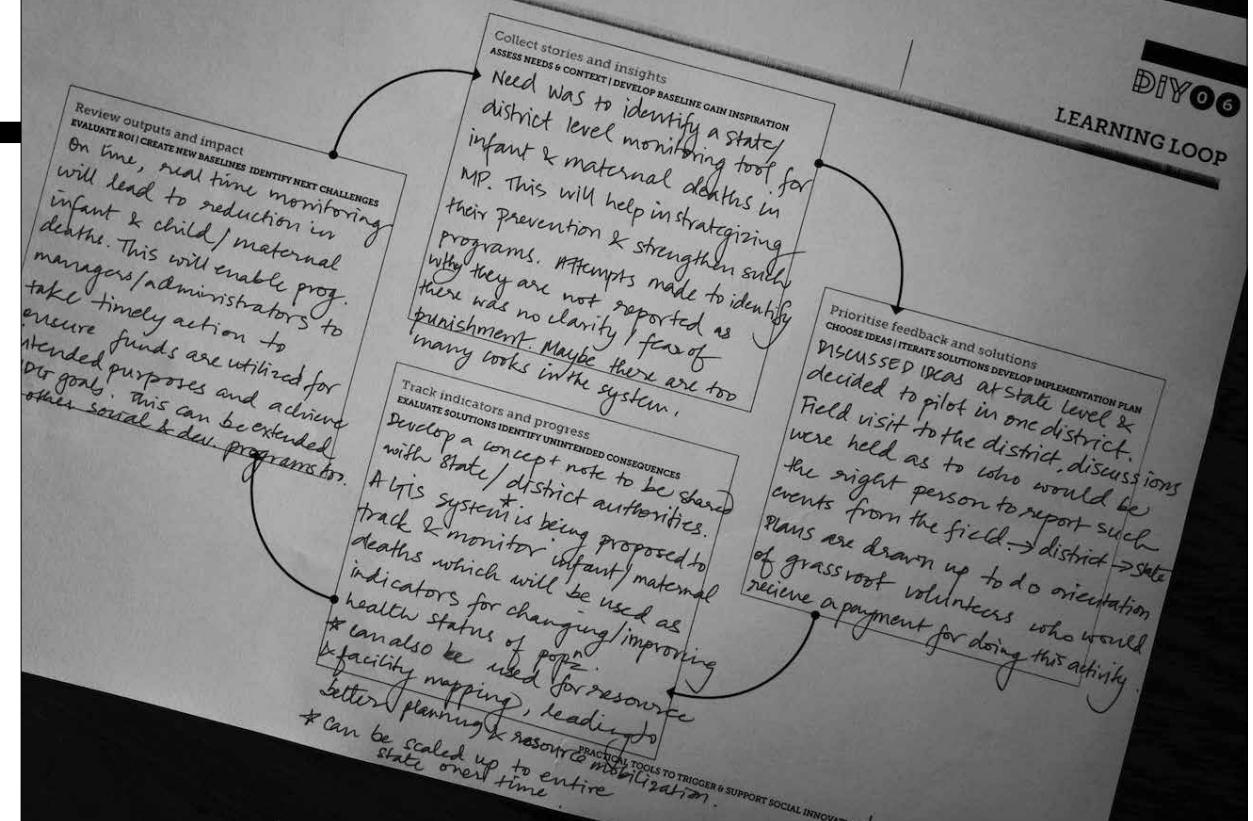
\*Participatory Learning and Action (PLA): Μια μορφή έρευνας δράσης (action research):

Πρόκειται για πρακτική, εφαρμοσμένη στρατηγική έρευνας η οποία επιτρέπει σε διαφορετικές ομάδες και μεμονωμένα άτομα, να μάθουν, να δουλέψουν και να δράσουν όλοι μαζί με έναν συνεργατικό τρόπο, να εστιάσουν σε ζητήματα που τους αφορούν συλλογικά, να αναγνωρίσουν τις προκλήσεις και να δημιουργήσουν θετικές απαντήσεις με συνεργατικό και δημοκρατικό πνεύμα.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΚΥΚΛΟΣ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** SANERGY**ΧΩΡΑ:** KENYA**ΤΟΜΕΑΣ:** ΥΓΕΙΝΗ (ΝΕΡΟ, ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΓΕΙΝΗ)**ΡΟΛΟΣ:** ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΟΜΑΔΑΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** SUBBANAICKER KRISHNASWAMY**EMAIL:** SKRISHNASWAMY@MPTAST.ORG

Το πρόβλημα που προσπαθούσα να αντιμετωπίσω είναι εκείνο της περιορισμένης ή μη αναφοράς των μητρικών και παιδικών θανάτων, που είναι κρίσιμοι κοινωνικοί δείκτες της δημόσιας υγείας και διατροφής.



ΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟ ΠΛΑΝΟ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΜΗΤΕΡΑΣ ΚΑΙ ΒΡΕΦΟΥΣ ΥΠΟ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ MPTAST.

Είμαι επικεφαλής του MPTAST που παρέχει τεχνική βοήθεια και υποστήριξη στην διαχείριση στην κυβέρνηση του Madhya Pradesh, μια κεντρική πολιτεία της Ινδίας. Το MPTAST καλύπτει τους τομείς της Υγείας και Οικογενειακής Ευημερίας, της Ανάπτυξης Γυναικών και Παιδιών, της Ανάπτυξης του Panchayati Raj (το τοπικό πολιτικό σύστημα) και του Αγροτικού Τομέα.

Αυτή η περιορισμένη ή μη αναφορά, παρεμποδίζει τα όποια διορθωτικά μέτρα θα μπορούσαν να συμβάλλουν πραγματικά στη μείωση του αριθμού των μητρικών και παιδικών θανάτων.



## ΓΙΑΤΙ & ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποίησα τον Κύκλο Εκμάθησης με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών που εμπλέκονταν στην αναζήτηση λύσης.

Ο/Η ειδικός παρακολούθησης και αξιολόγησης, μαζί με το προσωπικό παροχής υπηρεσιών (της ομάδας μου) επισκέφθηκαν μία από τις πιλοτικές περιοχές για να βρουν τα μέσα με στόχο να αναφέρονται ταχύτερα οι περιπτώσεις θανάτου μητέρων και παιδιών. Το θέμα συζητήθηκε με διάφορους εμπλεκόμενους – νοσηλευτές, κοινωνικούς εθελοντές και διατροφολόγους – για να καταγράψουμε το βαθμό εναισθητοποίησής τους σχετικά με το θέμα και τους λόγους για τους οποίους δεν αναφέρουν αυτά τα περιστατικά.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Εργαστήκαμε με το MCTS (Σύστημα Εντοπισμού Μητέρας & Παιδιού), ένα διαδικτυακό σύστημα εποπτείας, το οποίο ανέπτυξε η κυβέρνηση της Ινδίας με στόχο να παρακολουθεί τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται σε μια έγκυο, κατά την εγκυμοσύνη και μέχρι να κλείσει το μωρό τον πρώτο χρόνο. Το πρόβλημα και τα συμπεράσματα από την πιλοτική περιφέρεια συζητήθηκαν με τις υγειονομικές αρχές της περιφέρειας που συμφώνησαν να δοκιμάσουν ένα νέο σύστημα. Το νέο σύστημα προτάθηκε επίσης στην πολιτειακή ηγεσία, η οποία συμφώνησε αμέσως στη κήση του για τον έλεγχο των μητρικών και παιδικών θανάτων.

Πρόκειται για ένα καλό εργαλείο που εξηγεί τον αλληλένδετο χαρακτήρα ενός κοινωνικού φαινομένου και το πώς μπορεί να το διαχειριστεί κανείς με έναν πολύ συνοπτικό και αποδοτικό τρόπο.

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί κυριολεκτικά για κάθε κοινωνικό δείκτη που απαιτεί μια καινοτόμο λύση.

Αυτό με τη σειρά του θα βοηθούσε, στην κατανόηση των διαφορών που παρατηρούνται στις περιοχές σε επίπεδο της περιφέρειας και των παράγοντων που πιθανώς συμβάλλουν σε αυτό το φαινόμενο ενώ θα δρούσε προειδοποιητικά για τις αρχές προκειμένου να αναλάβουν δράση εγκαίρως.

Πολύ σύντομα θα παρουσιάσουμε την ιδέα. Αυτή τη στιγμή βρισκόμαστε σε στάδιο βελτίωσής της ώστε να εξασφαλιστεί η αποδοχή της τοπικής κυβέρνησης βάσει των πιλοτικών αποτελεσμάτων από την πρώτη περιφέρεια.

Βιωματική έρευνα στην συλλογή νερού στο σπίτι στην επαρχιακή περιοχή 'Kampungs' της Νοτιοανατολικής Ασίας



Θέλω να αποσαφηνίσω τις  
προτεραιότητές μου  
μαθαίνοντας  
από τις  
εμπειρίες μου



## ΒΙΩΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Design Council (2011) Service Safari. In: Keeping Connected Design Challenge.



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση  
του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες  
μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Το να κάνεις ένα **Βιωματικό Ταξίδι** σημαίνει να εμβυθιστείς ολοκληρωτικά σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον για να αποκτήσεις προσωπική άποψη για την κατάσταση ή το πλαίσιο. Τα Βιωματικά Ταξίδια βοηθούν στο να 'προσγειώσουν' τη σκέψη. Παρέχουν μια ξεκάθαρη οπτική για την ανάπτυξη ιδεών που είναι στενά συνδεδεμένες με τους ανθρώπους για τους οποίους εργάζεσαι.

Το εργαλείο αυτό παρέχει μια δομή για να αναλογοτεί κανείς και να εξάγει συμπεράσματα από την προσωπική του εμπειρία στο εν λόγω πλαίσιο. Υπάρχουν οδηγίες για να σε βοηθήσουν να εστιάσεις στις εμπειρίες των ανθρώπων που προσπαθείς να καταλάβεις, και να συλλέξεις το είδος των στοιχείων που θα χρειαστείς στη συνέχεια για να ξεκινήσεις να παράγεις ιδέες.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Τα Βιωματικά Ταξίδια είναι ένας καλός τρόπος να βρεις έμπνευση μαθαίνοντας από πρώτο χέρι τι καθιστά μια εμπειρία σπουδαία ή τι να αποφύγεις σε περίπτωση που αντιμετωπίσεις μια αρνητική εμπειρία. Κατά τη διάρκεια του βιωματικού ταξιδιού καθώς τριγυρνάς εδώ κι εκεί, είναι δύσκολο να κρατήσεις δομημένες σημειώσεις πάνω σε φύλλα εργασίας. Πριν ξεκινήσεις, ρίξε μια καλή ματιά στις ερωτήσεις του φύλλου εργασίας για να έχεις μια εικόνα του τι να ψάξεις. Μπορείς είτε να συμπληρώσεις το φύλλο εργασίας καθώς εξελίσσεται το Βιωματικό Ταξίδι ή είτε να κρατήσεις γρήγορες σημειώσεις και να καθίσεις.

αργότερα να συμπληρώσεις όλες τις λεπτομέρειες Στόχος είναι να αναλογιστείς πραγματικά την ίδια την εμπειρία και να κατανοήσεις τα βαθύτερα επίπεδά της – σκέψου πώς ένιωσες καθώς και τι ακριβώς συνέβη.

Μπορείς να συμπληρώσεις ένα φύλλο εργασίας για κάθε βιωματικό ταξίδι που κάνεις και έπειτα να τα συγκρίνεις για να βρεις συνδέσεις ή διαφορές.

Οι ερωτήσεις στο φύλλο εργασίας είναι ενδεικτικά παραδείγματα, τροποποιήσε τες προκειμένου να σχετίζονται με την εργασία σου.

Πού εστιάζει αυτή η περιήγηση;

Τι πληροφορίες χρησιμοποιούνται;  
Τι λείπει;

Τι λειτουργεί καλά;

Επιπλέον σημειώσεις και σχόλια

Ποιές πρακτικές παρατηρούνται;

Ποιά προϊόντα χρησιμοποιούνται;

Τι δε λειτουργεί καλά;  
Τι μπορεί να βελτιωθεί;

Ποιός εμπλέκεται;

Πώς θα περιέγραφες το περιβάλλον;

Θέλω να αποσαφηνίσω τις προτεραιότητές μου  
μαθαίνοντας από τις εμπειρίες μου

## ΒΙΩΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ

Πού εστιάζει αυτή η περιήγηση;	Τι πληροφορίες χρησιμοποιούνται; Τι λείπει;	Τι λειτουργεί καλά;	Επιπλέον σημειώσεις και σχόλια
Ποιές πρακτικές παρατηρούνται;	Ποιά προϊόντα χρησιμοποιούνται;	Τι δε λειτουργεί καλά; Τι μπορεί να βελτιωθεί;	
Ποιός εμπλέκεται;	Πώς θα περιέγραφες το περιβάλλον;		

Αναθεωρώντας οργανωσιακές προκλήσεις στη δουλειά από ειδικούς ανάπτυξης.



Θέλω να αποσαφηνίσω τις  
προτεραιότητές μου  
Εστιάζοντας  
σε βασικά  
κρίσιμα ζητήματα



## ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Julier J., Kimbell L. (2012) Problem Definition. p30. In: The Social Design Methods Menu.



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που χρειάζεται σχετικά λίγο  
χρόνο.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

**Ο Καθορισμός Προβλήματος** είναι ένα απατηλά απλό εργαλείο - αυτό που εκ πρώτης όψεως φαίνεται να είναι το πρόβλημα, συχνά είναι μόνο το σύμπτωμα ενός βαθύτερου προβλήματος. Το εργαλείο είναι αποτελεσματικό στην ανάλυση ενός προβλήματος – παρουσιάζοντάς το με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορεί να εξεταστεί από διάφορες οπτικές γωνίες – και στον καθορισμό του ευρύτερου πλαισίου και των λοιπών θεμάτων που εμπλέκονται.

Είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό όταν προσπαθεί να επικεντρωθεί μια ομάδα ατόμων πάνω στα υπάρχοντα βασικά προβλήματα. Αυτό το εργαλείο έχει σχεδιαστεί για να δομήσεις την ανάλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος κάνοντας καλή χρήση του διαθέσιμου χρόνου. Εισάγει μια σειρά από βασικά κριτήρια με βάση τα οποία ένα θέμα να μπορεί να δομηθεί και να αξιολογηθεί, το οποίο καθιστά τη δραστηριότητα εξαιρετικά αποτελεσματική. Δίνει, επίσης, ένα ομοιόμορφο τρόπο σύγκρισης ποικίλων προβλημάτων τα οποία αρχικά μπορεί να μοιάζουν πολύ διαφορετικά μεταξύ τους.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Ανατρέξτε στο φύλλο εργασίας του Καθορισμού Προβλήματος ατομικά (ή σε μικρές ομάδες), ανακαλέστε και σκεφτείτε ένα συγκεκριμένο θέμα που έχετε εντοπίσει, ανταλλάσσοντας απόψεις ενώ κρατάτε σημειώσεις.

Ο κύριος στόχος εδώ είναι να αποτυπωθούν, να συγκριθούν και να συζητηθούν διαφορετικές οπτικές πάνω στο ίδιο πρόβλημα.

Έπειτα μπορείτε να επανεξετάσετε τις σημειώσεις και να συζητήσετε με τα μέλη της ομάδας εάν κάνετε όλοι τις ίδιες παραδοχές, και αν διαμορφώνετε τα ζητήματα με τον ίδιο τρόπο.

Ηάσκηση αυτή μπορεί να οδηγήσει στον επαναπροσδιορισμό του αρχικού προβλήματος - για παράδειγμα, τι συμβαίνει αν θεωρηθεί ότι οι ηλικιωμένοι είναι άνθρωποι με ικανότητες, παρά με ανάγκες;

Ο επαναπροσδιορισμός των προβλημάτων κατ' αυτόν τον τρόπο μπορεί να προσφέρει τα στοιχεία εκείνα που χρειάζονται για να διαμορφωθεί μια λύση.

Χρησιμοποιώντας το εργαλείο Καθορισμού Προβλήματος όχι μόνο με τα μέλη της ομάδας σας αλλά και με τη συμμετοχή και άλλων σημαντικών εμπλεκόμενων στο έργο, θα σας βοηθήσει να ανακαλύψετε νέες οπτικές γωνίες.

Πα παράδειγμα, δουλεύοντας με τους χρήστες της υπηρεσίας, το προσωπικό ή τους εθελοντές μπορεί να προκύψουν λίγο διαφορετική οπτική του ζητήματος από ότι συμπληρώνοντας το εργαλείο μαζί με μάνατζερ ή επιχειρηματίες

Πειραματίσου ελεύθερα και αναδιατύπωσε τις ερωτήσεις στο φύλλο εργασίας για να τις συσχετίσεις με την δικιά σου περίπτωση.

Ποιό είναι το κεντρικό θέμα που τίθεται και γιατί είναι σημαντικό;

Για ποιόν αποτελεί πρόβλημα;

Ποιοί κοινωνικοί / πολιτισμικοί παράγοντες διαμορφώνουν το πρόβλημα;

Τι στοιχεία υπάρχουν που να συνηγορούν στο να επενδύσει κανείς στη λύση του;

Μπορείς να σκεφτείς αυτό το πρόβλημα διαφορετικά; Μπορεί να καθοριστεί εκ νέου;

Θέλω να αποσαφηνίσω τις προτεραιότητές μου  
εστιάζοντας σε κρίσιμα σημεία-κλειδιά

## ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Ποιό είναι το κεντρικό θέμα  
που τίθεται και γιατί είναι  
σημαντικό;

Για ποιόν αποτελεί πρόβλημα;

Ποιοί κοινωνικοί /  
πολιτισμικοί παράγοντες  
διαμορφώνουν το πρόβλημα;

Τι στοιχεία υπάρχουν που να  
συνηγορούν στο να επενδύσει  
κανείς στη λύση;

Μπορείς να σκεφτείς αυτό  
το πρόβλημα με κάποιον  
άλλο τρόπο; Μπορεί να  
αναθεωρηθεί/αναδιατυπωθεί  
το πρόβλημα;

Κατανοώντας την εμπειρία του χρήστη όσο αφορά σε εκπαιδευτικά μοντέλα απασχολησιμότητας για άνεργους νέους.

3) Coaching / follow up  
with alumni of Vίλα

4) Work Conditions are  
often less than  
ideal.

5) Availability of  
mentoring

• Practioner learning  
availability subject  
role models

• Share  
experience

Θέλω να αποσαφηνίσω τις  
προτεραιότητές μου  
αναλύοντας  
ένα σύνθετο θέμα  
σε επιμέρους ζητήματα



## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) Cause Diagram. In: Service design toolkit.



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λίγο  
χρόνο.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ποιά είναι η γενεσιουργός αιτία ενός προβλήματος; Συχνά δεν υπάρχει μια απλή απάντηση σε αυτήν την ερώτηση. Όσο μεγαλύτερο ένα πρόβλημα, τόσο πιθανότερο να έχει αιτίες διάσπαρτες και η απόπειρα χαρτογράφησής τους κινδυνεύει να ξεφύγει από τον έλεγχό μας και να αποδειχθεί υπερβολικά πολύπλοκη υπόθεση.

Το **Διάγραμμα Αιτιών** βοηθά να σκεφτείς ένα πρόβλημα με τρόπο σχολαστικό ενώ παρέχει έναν δομημένο τρόπο ανάλυσής του. Ενθαρρύνει την αποδύμηση όλων των πιθανών αιτιών ενός προβλήματος, όχι μόνο των προφανών. Μπορείς να το χρησιμοποιήσεις για αναλύσεις ένα νέο πρόβλημα αλλά και για να αναδείξεις τα κενά σε ένα προϋπάρχον.

Διαφοροποιεί τις αιτίες από τα αποτελέσματα ή τα συμπτώματα, δίνοντας μία καλύτερη εικόνα των λύσεων που απαιτούνται για την οριστική επίλυσή του και βοηθά να δημιουργηθεί μια κοινή κατανόηση του ζητήματος πάνω στο οποίο εργάζεσαι.

## ? ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

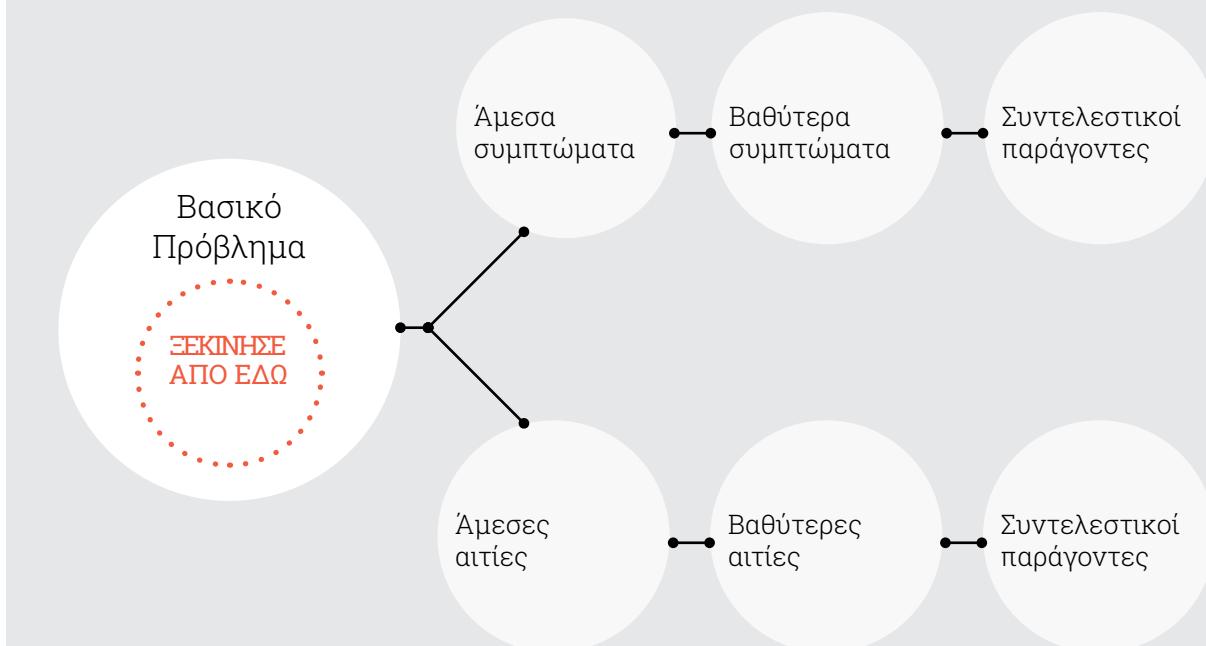
Αρχικά, εντόπισε και κατάγραψε το βασικό πρόβλημα που προσπαθείς να λύσεις.

Χρησιμοποιώντας το ως αφετηρία, κατάγραψε σταδιακά τα άμεσα, τα βαθύτερα συμπτώματα που κρίνεις ότι προκύπτουν από το βασικό πρόβλημα καθώς και εκείνα που συμβάλλουν στη δημιουργία του.

Αυτά μπορεί να είναι άνθρωποι που σχετίζονται με το πρόβλημα, συστήματα, εξοπλισμός, υλικά, εξωτερικοί παράγοντες κλπ. Προσπάθησε να αποτυπώσεις όσα περισσότερα γίνεται.

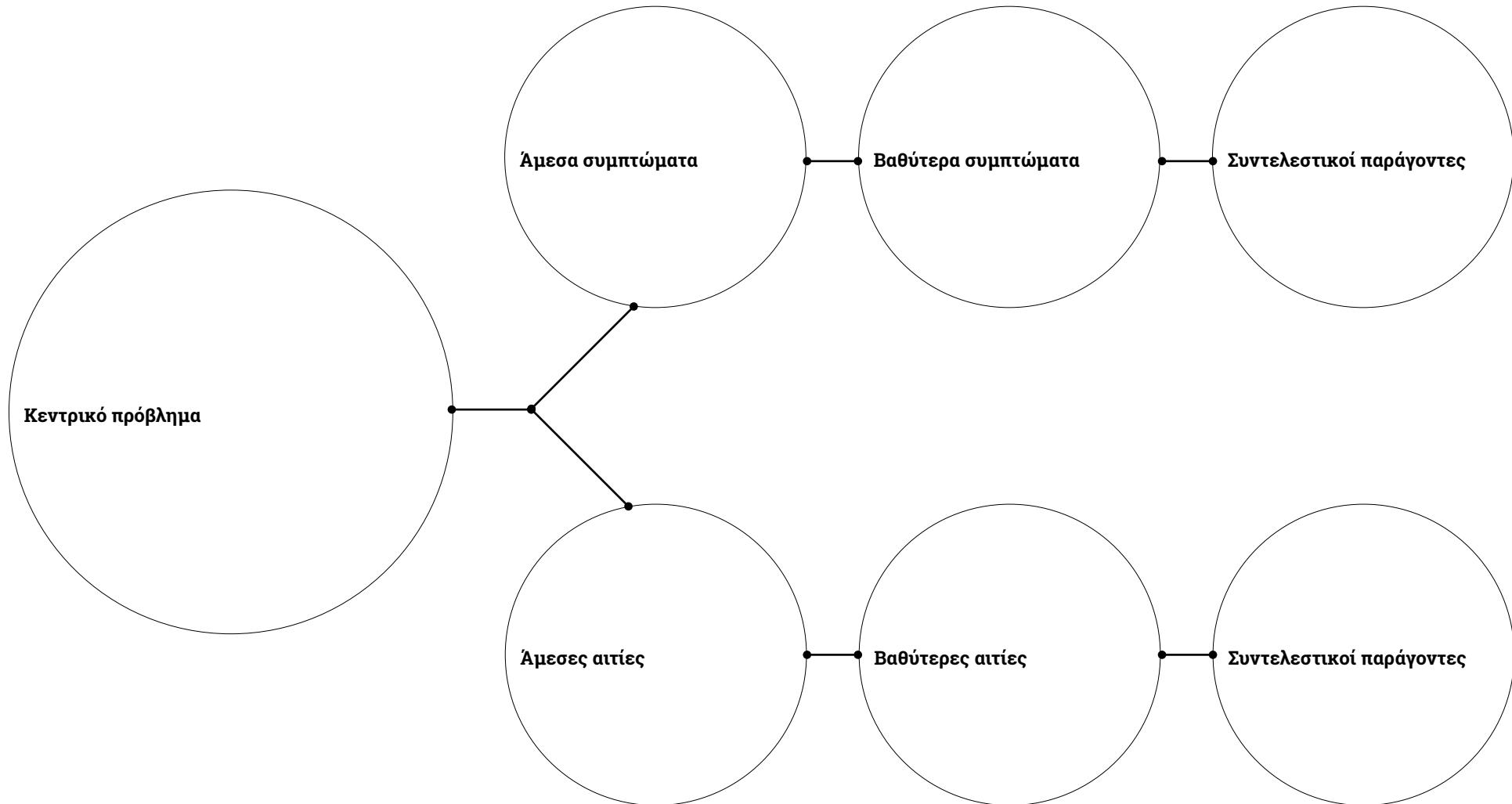
Έπειτα συμπλήρωσε τις αιτίες που ανιστοιχούν σε αυτά τα συμπτώματα. Μόλις έχει συμπληρωθεί το φύλλο, ανάτρεξε με την ομάδα σου σε κάθε σύμπτωμα και αιτία, σκέφθείτε αν έχουν τοποθετηθεί σωστά και συζητήστε τι μάθατε με σκοπό την αποσαφήνιση των στόχων σας.

Να είτε προσεκτικοί για να μην αναμειχθούν οι αιτίες των προβλημάτων με τα συμπτώματα καθώς τα καταγράφετε - μια αιτία είναι ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει κάτι, ενώ σύμπτωμα είναι κάτι που βλέπουμε σαν το αποτέλεσμα ενός προβλήματος.



Θέλω να αποσαφηνίσω τις προτεραιότητες μου  
αναλύοντας ένα σύνθετο θέμα σε επιμέρους κομμάτια

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ



# Theory of Change

WHAT IS THE PROBLEM  
YOU ARE TRYING TO  
SOLVE?

• Council's  
seed control  
in a heavy  
ped way

WHO IS YOUR KEY  
AUDIENCE?

Council

Defended by  
seeding service  
to personal  
motivation

WHAT IS YOUR ENTRY  
POINT TO REACH YOUR  
AUDIENCE?

• New tool  
to engage  
public in  
seed control  
to local  
level

WHAT ARE THE  
NECESSARY  
OUTCOMES?

• Local  
seed control

Θέλω να αποσαφηνίσω τις  
προτεραιότητές μου  
καθορίζοντας τους  
στόχους μου και τη διαδρομή  
για να τους φτάσω



## ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2011) Theory of Change.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για την  
αλληλεπίδραση μεταξύ των συνεργατών  
και τη συνεργατική συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Η δημιουργία μιας **Θεωρίας Αλλαγής** είναι σαν τη σχεδίαση ενός οδικού χάρτη που περιγράφει τα αναγκαία βήματα για να πετύχεις τον στόχο σου. Σε βοηθά να καθορίσεις αν η δουλειά που κάνεις συμβάλλει στο να έχεις τον αντίκτυπο που οραματίζεσαι και αν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος δράσης που χρειάζεται να λάβεις υπόψη.

Το εργαλείο της Θεωρίας Αλλαγής βοηθά στο να περιγράψεις ξεκάθαρα και να συνδέσεις τη δουλειά σου με έναν μεγαλύτερο στόχο, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στο να εντοπισεις πιθανά ρίσκα/κινδυνους που εμπειριέχει το πλάνο, με το να μοιραστείς τις βασικότερες υποθέσεις που κάνεις για κάθε στάδιο της διαδικασίας. Σε μεγάλους οργανισμούς, όπου πολλά έργα τρέχουν ταυτόχρονα, η 'Θεωρία της Αλλαγής' βοηθά πρώτα στη χαρτογράφηση αυτών των διαφορετικών έργων και έπειτα στην ανάλυση του πώς αυτά συνδέονται μεταξύ τους.

Αυτό το εργαλείο μπορεί να αποκτήσουν μια κοινή εικόνα του ζητήματος τα μέλη της ομάδας και να καταλάβουν τον ατομικό τους ρόλο για την επίτευξη του τελικού στόχου.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

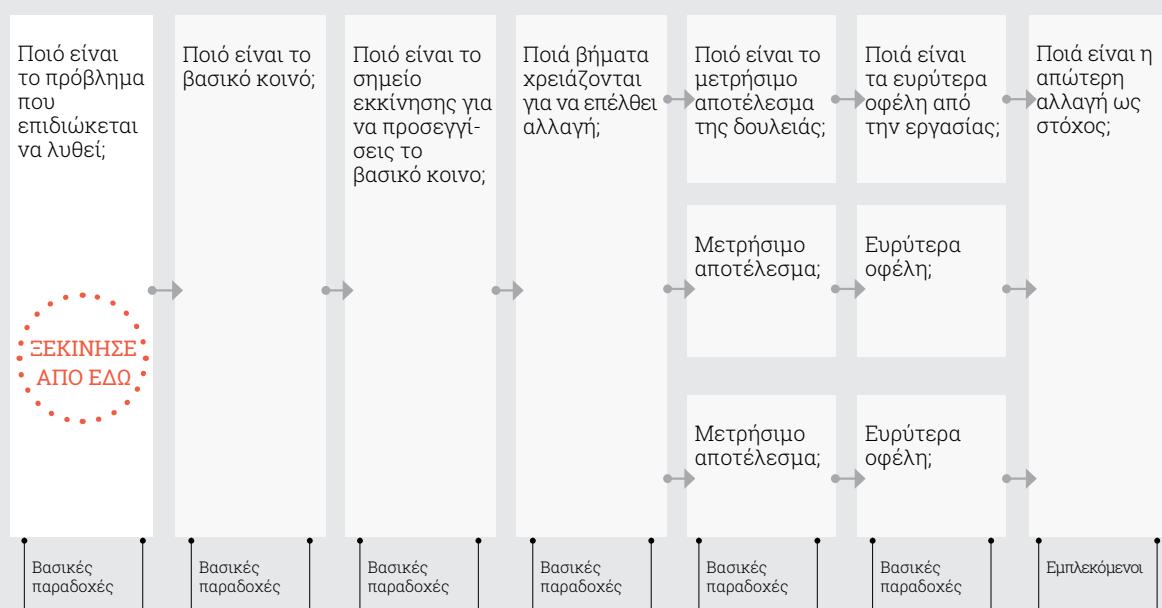
Ξεκίνησε σημειώνοντας τα στοιχεία του κεντρικού προβλήματος που θέλεις να λύσεις, και το μακροπρόθεσμο όραμά σου για την αλλαγή που θέλεις να επιφέρεις. Έπειτα συμπλήρωσε τα υπόλοιπα πεδία, όπως το κυρίως απευθυνόμενο κοινό και το σημείο εκκίνησης για να το προσεγγίσεις. Γίνε όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένος για να καταφέρεις να σκεφτείς πιο αποτελεσματικές δράσεις.

Εργάσου με κατεύθυνση από το πρόβλημα που έχεις ορίσει προς τον μακροπρόθεσμο αντίκτυπο που θέλεις να επιφέρεις. Κατάγραψε ποιοι άνθρωποι επηρεάζονται περισσότερο από το θέμα που έχεις εντοπίσει και ποιούς επιδιώκεις να βοηθήσεις μέσω της εργασίας σου – θα μπορούσε να είναι από μια μικρή κοινωνική ομάδα έως ένας μεγάλος οργανισμός. Έπειτα σκέψου από που θα ξεκινήσει η δουλειά σου, ίσως χρειαστεί να βρεις κάποιο μέρος, πρόσωπο ή κάποιο άλλο σημείο εκκίνησης. Ψάξε να βρεις τα πρακτικά βήματα που πρέπει να γίνουν για να

πετύχουν οι αλλαγές - βήματα όπως το να δημιουργηθούν συνεργασίες ή να τροποποιηθούν υπάρχουσες διαδικασίες. Προσπάθησε να κρατήσεις τα βήματα αυτά όσο το δυνατόν πιο προσανατολισμένα σε δράσεις.

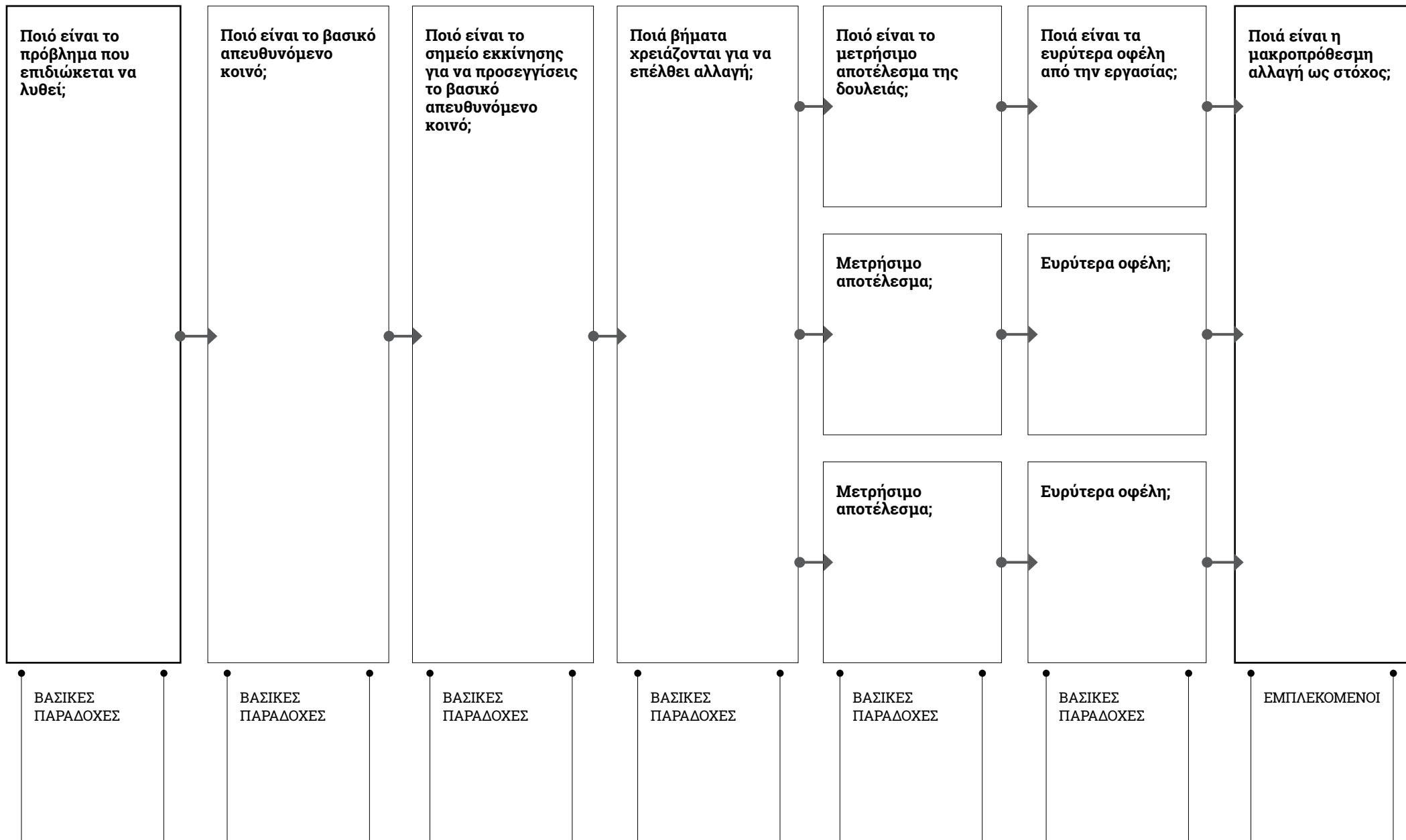
Τέλος, ποιά θαήταντα άμεσα αποτελέσματα ή συμπεράσματα; Αυτά θα μπορούσαν να είναι απότα αποτελέσματα που να δείχνουν πως η δουλειά σου έχει αντίκτυπο. Κάνε μία λίστα με τα κυριότερα αποτέλεσμα της δραστηριότητάς σου: αυτά είναι οι προϋποθέσεις που χρειάζονται για να πραγματοποιήσεις το όραμά σου.

Καθώς συμπληρώνεται καθένα από τα πεδία στη φόρμα εργασίας, είναι καθοριστικής σημασίας να σκεφτείς τις βασικές παραδοχές πάνω στις οποίες βασίζεται καθένα από τα βήματα της δουλειάς. Αυτή η διαδικασία μπορεί να βοηθήσει να εντοπίσεις πιθανά ρίσκα ή συνδέσεις μεταξύ διαφορετικών έργων.



Θέλω να αποσαφηνίσω τις προτεραιότητές μου  
καθορίζοντας τους στόχους μου και τη διαδρομή για να τους φτάσω

## ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ



ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ

ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ, ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** UNDP UZBEKISTAN**ΧΩΡΑ:** ΟΥΖΜΠΕΚΙΣΤΑΝ**ΤΟΜΕΑΣ:** ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ / ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**ΡΟΛΟΣ:** ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** ANDREAS KARPATI**EMAIL:** ANDREAS.KARPATI@UNDP.ORG

Το Ταμείο Ανάπτυξης Παιδικού Αθλητισμού υπό το Υπουργείο Εκπαίδευσης του Ουζμπεκιστάν ανησυχούσε διότι παρ' όλη την μεγάλης κλίμακας επένδυση σε αθλητικές εγκαταστάσεις, η χρήση τους ήταν μικρότερη από την αναμενόμενη, ειδικά εκτός της πρωτεύουσας Τασκένδης.



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ ΜΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΙΤΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΧΑΜΗΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΜΑΘΗΤΩΝ ΣΤΑ ΤΟΠΙΚΑ ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ.

Το Ταμείο Ανάπτυξης Παιδικού Αθλητισμού ανησυχούσε ιδιαίτερα για το κατά πόσο συμμετείχαν στα αθλήματα κορίτσια από αγροτικές περιοχές, που συχνά χάνουν τα πλεονεκτήματα της άθλησης επειδή οι γυνείς δεν είναι ενήμεροι, δεν τις ενθαρρύνουν ή δεν τους επιτρέπουν να

συμμετάσχουν. Πώς μπορούμε να ενθαρρύνουμε τους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν τις αθλητικές εγκαταστάσεις όταν ήδη έχουν γίνει μεγάλες επενδύσεις σε υποδομές και προγράμματα που εξασφαλίζουν τη δωρεάν πρόσβαση σε αυτές;



## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Οργανώσαμε ένα εργαστήριο κοινωνικής καινοτομίας με νεαρούς πολίτες - φοιτητές από ένα τοπικό συνεργαζόμενο πανεπιστήμιο - που εστίαζε στο θέμα 'αθλητισμός και κοινωνική ένταξη'. Οι πιο πολλά υποσχόμενες προτάσεις που θα προέκυπταν από το εργαστήριο, θα διεκδικούσαν ένα μικρό βραβείο μέχρι 1.500 δολάρια. Κατά τη δημιουργία αυτών των προτάσεων χρησιμοποιήσαμε εργαλεία όπως το Απευθυνόμενο Κοινό και οι Περσόνες για να εξετάσουμε τους χρήστες, τον Καθορισμό Προβλήματος και το Διάγραμμα Αιτιών για να σκεφτούμε πιθανά προβλήματα και λύσεις.

Τα εργαλεία επιλέχθηκαν βάσει τριών κριτηρίων:

1. Καταλληλότητα για μικρής κλίμακας εθελοντικό έργο χωρίς εμπορικά χαρακτηριστικά.
2. Να μπορούν να εφαρμοστούν κατά τα αρχικά στάδια της διαδικασίας κοινωνικής καινοτομίας (έμφαση στον ιδεασμό, στον προσδιορισμό του προβλήματος, στην έρευνα χρηστών)
3. Υλοποίηση σε λιγότερο από μία ώρα σε περιβάλλον τάξης/εργαστηρίου.

Η χρήση των εργαλείων μας βοήθησε να εξοικειώθουμε με το πρόβλημα και να εντοπίσουμε τα πρακτικά αίτια, κάποια από τις οποία ήταν απρόσμενα ή και άγνωστα σε μας.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποιήσαμε τα εργαλεία Καθορισμός Προβλήματος και Διάγραμμα Αιτιών σε ένα εργαστήριο για να ενθαρρύνουμε τους φοιτητές να σκεφτούν ευρύτερα πάνω στο πρόβλημα, και τις πιθανές λύσεις. Παρ' όλα αυτά, μόνο όταν τους βάλαμε να κάνουν μια άσκηση με διαδοχικές ερωτήσεις 'γιατί', κατάφεραν κατανοήσουν πραγματικά το πρόβλημα. Συχνά προέτρεχαν χωρίς να μπορούν να αναγνωρίσουν άλλα αίτια του προβλήματος και επεσήμαναν τα 'οικονομικά προβλήματα' και τις 'παραδόσεις' ως δευτερογενή αίτια. Όταν όμως τους ενθάρρυνες να γίνουν πιο συγκεκριμένοι, έβρισκαν ενδιαφέρουσες και κάποιες φορές απρόσμενες αιτίες για τη χαμηλή συμμετοχή στα αθλήματα, όπως για παράδειγμα τον φόβο αποχήματος (σε συνδυασμό με το χαμηλό επίπεδο υπηρεσιών υγείας) ή την έλλειψη φωτισμού του δρόμου (σε συνδυασμό με την ανησυχία για την ασφάλειά τους).

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Το εργαλείο του Καθορισμού Προβλήματος βοηθά στον καθορισμό και στη κατανόηση ενός συγκεκριμένου προβλήματος σε μεγαλύτερο βάθος, ενώ το Διάγραμμα Αιτιών βοηθά στη συγκέντρωση όλων των παραγόντων και των αιτιών του εν λόγω προβλήματος, ώστε να μπορέσει κάποιος να το αντιμετωπίσει.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ, ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΒΟΗΘΟΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΤΗΣ MADHYA PRADESH (MPTAST)

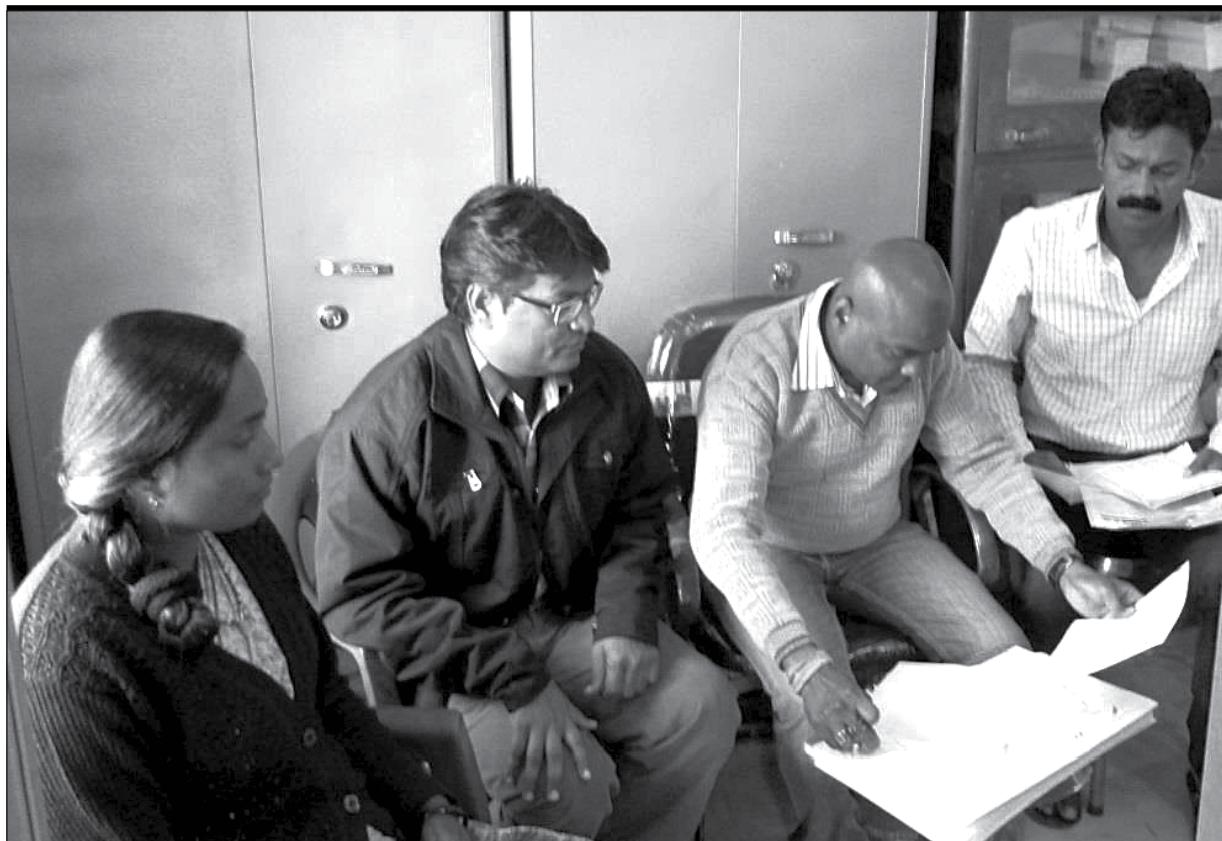
**ΧΩΡΑ:** ΙΝΔΙΑ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ, ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΝΕΡΟ

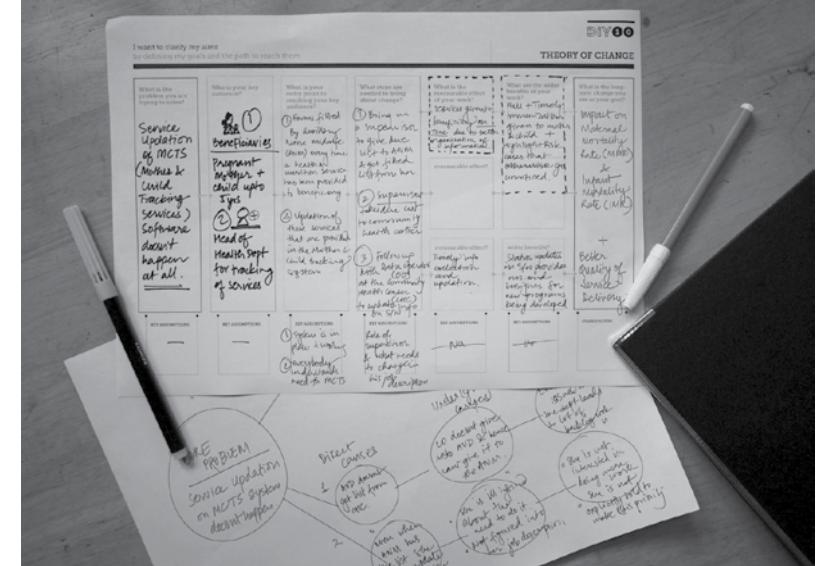
**ΡΟΛΟΣ:** ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** RAVI KOMMURI

**EMAIL:** RKOMMURI@MPTAST.ORG



ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ ΜΕ ΤΗ ΒΟΗΘΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΡΙΑ ΜΑΙΑ, ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΤΟΝ ΕΡΓΑΤΗ ΣΤΟ ΧΩΡΙΟ.



ΤΕΛΙΚΟ ΦΥΛΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΟΠΩΣ ΠΡΟΕΚΥΨΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ.

Εδώ και ένα χρόνο εργάζομαι μαζί με τον οργανισμό fhi360 υποστηρίζοντας την κυβέρνηση της Madhya Pradesh (MP) στην υλοποίηση του Αναπτυξιακού Προγράμματος Υγείας.

Το MCTS (Mother & Child Tracking System) είναι ένα διαδικτυακό σύστημα εντοπισμού που έχει δημιουργηθεί από την κυβέρνηση της Ινδίας με σκοπό να εντοπίζει τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται ή θα παρέχονται στις εγκύους από τη σύλληψη του εμβρύου έως το μωρό συμπληρώσει το πρώτο έτος ζωής.

Η Madhya Pradesh, πολιτεία της κεντρικής Ινδίας, έχει πολύ υψηλή παιδική και μητρική θνησιμότητα σε σχέση με τον μέσο όρο της χώρας. Το πρόγραμμά μας στοχεύει στην ενίσχυση του συστήματος. Συνεργάζόμαστε στενά με τα τμήματα Υγείας, Ανάπτυξης Γυναικών και Παίδων (WCD) και το τμήμα Μηχανικών Δημόσιας Υγείας (PHED) με στόχο τη μείωση του ποσοστού μητρικής και βρεφικής θνησιμότητας (MMR), του υποσιτισμού και την αύξηση του συνολικού ποσοστού γονιμότητας στην πολιτεία Madhya Pradesh της Ινδίας.

Το σύστημα εντοπισμού χρειάζεται περαιτέρω δουλειά προτού είναι έτοιμο να υλοποιηθεί.



## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Μαζί με τους συνεργάτες συνδυάσαμε τη Θεωρία Αλλαγής με το Διάγραμμα Αιτιών και στη συνέχεια την Ανάλυση SWOT με την Κλίμακα Ερωτήσεων και τη Λίστα Κρίσιμων Εργασιών. Στόχος μας ήταν να βρούμε τρόπους για να ενισχύσουμε τη χρήση του συστήματος MCTS και ταυτόχρονα να αναθεωρήσουμε τους ρόλους, τα κίνητρα και τις στρατηγικές εκτάκτου ανάγκης για όλους τους εμπλεκόμενους με τη λειτουργία του συστήματος. Το πετύχαμε χρησιμοποιώντας αρχικά ένα σύνολο εργαλείων για να επανεξετάσουμε και να επιλύσουμε το λόγω πρόβλημα και στη συνέχεια ένα άλλο σύνολο εργαλείων για να βρούμε νέα πιθανά μέλη για την ομάδα και να προσδιορίσουμε το κρίσιμο μονοπάτι για την υλοποίηση της λύσης μας.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Δοκιμάσαμε αυτά τα εργαλεία πιλοτικά στο χωριό Madhya Pradesh της επαρχίας Jabalpur. Αρχικά εξήγησα στην ομάδα μου τον σκοπό της όλης άσκησης και με τη βοήθειά τους προσπάθησα να καταλάβω:

- Τι ακριβώς συμβαίνει;
- Ποιοί άνθρωποι εμπλέκονται και ποιοί είναι οι ρόλοι τους;
- Ποιές είναι οι δυσκολίες που θα πρέπει να αντιμετωπίσουμε για να λύσουμε το πρόβλημα;

Έπειτα χρησιμοποιήσαμε ένα συνδυασμό εργαλείων, τη Θεωρία Αλλαγής και το Διαγράμμα Αιτιών

## ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ

Για να αποκτήσουμε μια ξεκάθαρη εικόνα του τι έχει προγραμματιστεί να αλλάξει - π.χ. πώς η ενημέρωση μιας υπηρεσίας στο σύστημα MCTS επηρεάζει την καθημερινή εργασία, πώς θα βοηθήσει τον υπεύθυνο προγράμματος στη λήψη αποφάσεων και πώς θα επηρεάσει το συνολικό ποσοστό βρεφικής θητησιμότητας σε ένα δεδομένο χρονικό διάστημα.

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ

Για να εντοπίσουμε τα ζητήματα που δρουν αναστατικά στον εξυγχρονισμό του MCTS. Για να μάθουμε από τα βασικά προβλήματα και να βρούμε πιο αποτελεσματικές λύσεις.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Το εργαλείο Θεωρία Αλλαγής βοήθησε την ομάδα να κατανοήσει πως ακόμη και ο ρόλος τους, ως απλοί εργάτες, μπορούσε σε βάθος χρόνου να συνεισφέρει σε μία μεγαλύτερη αλλαγή. Αυτό ήταν ένα σημείο κλειδί για την όποια επιτυχία του προγράμματος και στο να συμβάλλουν στο να αλλάξουν σταση απέναντι στην εργασία τους και πώς την αντιμετώπιζαν. Το εργαλείο βοήθησε επίσης στο να βελτιωθούν με ολιστικό τρόπο ανεπάρκειες του υπάρχοντος συστήματος.

Το Διάγραμμα Αιτιών βοήθησε την ομάδα να συνειδητοποιήσει πως, μολονότι υπάρχει μία αλληλουχία πολύπλοκων θαμάτων μια καλή στρατηγική είναι το να επιλέξει κανείς να εστιάσει σε ένα ή δύο βασικότερα προβλήματα που να είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν άμεσα μέσω συγκεκριμένων δράσεις. Αυτό το εργαλείο βοήθησε την ομάδα να κατανοήσει και να ορίσει με δομημένο τρόπο τα αίτια για τις ανεπάρκειες του συστήματος και να καθορίσει πού πρέπει να εστιάσει για να λύσει το βασικό πρόβλημα.

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΙΤΙΩΝ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** SANERGY**ΧΩΡΑ:** KENYA**ΤΟΜΕΑΣ:** ΥΔΡΕΥΣΗΣ, ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** SIMON DIXON**EMAIL:** SIMON@SANER.GY

Αντιμετωπίζαμε το πρόβλημα της ενίσχυσης των ατομικών επιδόσεων μέσα στην ομάδα πωλήσεων και διαχείρισης του οργανισμού μας.

Συνειδητοποιώντας πως αυτές συνδέονταν συχνά με το ευρύτερο σύστημα, αποφασίσαμε να μελετήσουμε όλο το κομμάτι των πωλήσεων και των επιχειρήσεων της εταιρείας και να διαμορφώσουμε ένα συντονισμένο πρόγραμμα αλλαγής.

Κάναμε μία σειρά από εργαστήρια για να το πετύχουμε αυτό και σκέφτηκα πως ίσως το Διάγραμμα Αιτιών να μας βοηθούσε να καθορίσουμε τα ζητήματα, να τα κατανοήσουμε με τις αιτίες τους, και στη συνέπεια να αναζητήσουμε λύσεις.

Προσαρμόσαμε το εργαλείο για να ταιριάζει στον τρόπο παρουσίασής μας και με τα αποτελέσματα προχωρήσαμε στη φάση του προγραμματισμού, όπου τώρα ξεκινάμε να απαντάμε στα κεντρικά θέματα έχοντας γνώση των αιτιών.

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
παρατηρώντας και  
μαθαίνοντας από την  
καθημερινότητα  
άλλων ανθρώπων



## ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΚΙΑ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Lovlie L, Reason B., Polaine A. (2013) Service Design: From Insight to Implementation. p54-p57. Rosenfeld Media



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για την  
αλληλεπίδραση μεταξύ των συνεργατών  
και τη συνεργατική συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

**Ανθρώπινη Σκιά** σημαίνει απλά το να γίνεις για λίγο η σκιά κάποιου. Να παρακολουθήσεις έναν άνθρωπο ή μια ομάδα ανθρώπων, καθώς ζουν την καθημερινότητά τους ή κάνουν τις καθημερινές εργασίες τους ώστε να καταλάβεις το περιβάλλον στο οποίο δρουν και ανήκουν. Αυτό σου δίνει την ευκαιρία να παρατηρήσεις ιδίοις όμασι τις το πλαίσιο που πιθανώς να επηρεάζει τη συμπεριφορά και τα κίνητρα των ανθρώπων

Συχνά το να κάνεις κάποιας μορφής επιτόπια παρατήρηση στην αρχή ενός έργου βοηθά να εξοικειωθείς με κάποια δραστηριότητα ή ομάδα ανθρώπων. Οι καθημερινές ζωές των ανθρώπων μπορεί να είναι τόσο πολύ βασισμένες σε συνήθειες ώστε κάποια θέματα να μην είναι προφανή για τους ίδιους. Πολλές φορές η επιτόπια παρατήρηση μπορεί να αποκαλύψει κάποιες κρυμμένες πτυχές που ίσως αποτελούν το βασικό πρόβλημα ή ακόμη και πιθανές λύσεις. Αυτές οι παρατηρήσεις μπορεί να λειτουργήσουν όχι μόνο ως έμπνευση αλλά και ως κατεύθυνση ώστε να βρεις τον πυρήνα του πώς η εργασία σου έχει αντίκτυπο στους ανθρώπους.



## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Η επιτόπια παρατήρηση περιλαμβάνει μια σειρά από αποφάσεις - όχι μόνο ποιόν θα παρακολουθήσεις αλλά επίσης πότε και πώς θα εμπλακείς όντας εκεί. Χρειάζεται επίσης να σκεφτείς το είδος των στοιχείων που αναζητάς, και τους πιθανούς τρόπους που θα καταγράψεις τα ευρήματά σου. Το μυστικό είναι στην προετοιμασία - εξισσοροπώντας μεταξύ της ανάγκης να υπάρχει μια δομή στη διάρκεια της έρευνας ενώ ταυτόχρονα να μπορείς να είσαι ανοιχός σε αναπάντεχα ευρήματα. Το εργαλείο περιλαμβάνει μια γρήγορη λίστα ζητημάτων και χώρο καταγραφής των ευρημάτων.

Αυτή η φόρμα εργασίας περιλαμβάνει κάποια ενδεικτικά στοιχεία που θα θέλεις να καταγράψεις στη διάρκεια της παρατήρησης. Μη διστάσεις να πειραματιστείς - το αν θα παρατηρείς σιωπηλά ή θα συμμετέχεις ενεργά εξαρτάται από την περίπτωση. Συμπλήρωσε μία φόρμα για κάθε άνθρωπο που ακολουθείς. Ζήτησε από την ομάδα σου να κάνει το ίδιο για κάθε άνθρωπο που ακολουθεί.

Πού και πότε  
Ποιός

Κύρια  
ευρήματα

---



---



---

Συμπάθειες

Δραστηριότητες

Αντιπάθειες

Αντικείμενα

Συνήθειες

Χώρος

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
παρατηρώντας και μαθαίνοντας από την καθημερινότητα άλλων ανθρώπων.

## ΑΝΩΡΩΠΙΝΗ ΣΚΙΑ

### Πού και πότε

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΩΡΑ:

### Ποιός

ΠΟΙΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙΤΑΙ:

ΗΛΙΚΙΑ:

GEN ΦΥΛΟ DER:

ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ:

### Κύρια ευρήματα

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Συμπάθειες

π.χ. παρατηρήσεις προσωπικές προτιμήσεις

### Αντιπάθειες

π.χ. παρατηρήσεις συγκεκριμένους προβληματισμούς

### Συνήθειες

π.χ. παρατηρήσεις υπάρχουσες ρουτίνες

### Δραστηριότητες

π.χ. παρατηρήσεις δράστηριότητες που προκάλεσε η κατάσταση

### Αντικείμενα

π.χ. παρατηρήσεις τη χρήση συγκεκριμένων αντικειμένων

### Χώρος

π.χ. παρατηρήσεις τις επιδράσεις του περιβάλλοντος



Κατανοώντας τις συνήθειες και σκέψεις γύρω από την υγιεινή και καθαριότητα στην αγροτική Ινδία.

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
σε μια συζήτηση που  
αποκαλύπτει  
την οπτική του άλλου



## ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
IDEO (2012) Develop an interview approach p58. In: Human Centred Design Toolkit.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για την  
αλληλεπίδραση μεταξύ των συνεργατών  
και τη συνεργατική συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ο ευκολότερος τρόπος για να καταλάβεις κάποιον είναι να του μιλήσεις. Η συνέντευξη είναι ένας τρόπος να συνδεθεί κανείς με τους ανθρώπους, μια ευκαιρία να τους ακούσει να περιγράφουν με δικά τους λόγια τις εμπειρίες τους. Μιλώντας με τους ανθρώπους για την καθημερινότητά τους μπορεί κανείς να ορίσει και να περιγράψει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, να κατανοήσει το περιβάλλον στο οποίο ανήκουν ακόμα και να σκεφτεί τρόπους με τους οποίους μπορεί να τους προσεγγίσει. Οι συνεντεύξεις λειτουργούν επίσης ως απόδειξη της αναγκαιότητας της δουλειάς σου ή του αντίκτυπου που θα έχει η δουλειά σου.

Το να εκμαιεύσει κανείς αυτό που χρειάζεται από μια συνέντευξη είναι δυσκολότερο από όσο φαίνεται. Αυτό που οι άνθρωποι λένε και αυτό που πραγματικά κάνουν είναι συχνά δύο πολύ διαφορετικά πράγματα. Η βαθιά κατανόηση μίας συγκεκριμένης εμπειρίας μπορεί να πάρει χρόνο και απαιτεί, ως μέρος της συζήτησης, μια σειρά ερωτήσεων και δραστηριοτήτων. Ακόμη και μια σύντομη συνέντευξη μπορεί να αποδώσει έναν τεράστιο όγκο πληροφορίας, με τα αποτελέσματα να συσσωρεύονται καθώς κανείς μιλά με διάφορους ανθρώπους. Ο **Οδηγός Συνέντευξης** λειτουργεί ως λίστα αναφοράς για να σε βοηθήσει να προετοιμάσεις ένα πλάνο για τη συνέντευξη.



## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Αυτό το φύλλο εργασίας αποτελεί ένα παράδειγμα του πώς μπορείς να προετοιμάσεις μια συνέντευξη. Ανάλογα το πού εστίαζει η εργασία σου, μπορεί να χρειαστεί να συμπεριλάβεις επιπλέον στοιχεία.

Συνήθως θα θες να διερευνήσεις τόσο συγκεκριμένες πρακτικές όσο και τα κίνητρα που οδηγούν σε αυτές. Προσπάθησε να εστιάσεις ρωτώντας 'τι' και 'πώς' και έπειτα εξερεύνησε τα κίνητρα των ανθρώπων ρωτώντας τους το 'γιατί'.

Μπορείς να ακολουθήσεις το παρακάτω μοντέλο τριών βημάτων για να δομήσεις τη συνέντευξη:

**Έναρξη:** Κάνε τον συμμετέχοντα να αισθανθεί άνετα με κάποιες πρώτες ερωτήσεις που είναι εύκολο να απαντηθούν. (π.χ. Δημογραφικά του σπιτιού, ποιός αναλαμβάνει τι, πρόσφατα περιστατικά σχετικά με το θέμα.)

**Διεύρυνση:** Προκάλεσε τον συμμετέχοντα να σκεφτεί ευρύτερα πάνω σε κάποια ζητήματα που δεν τίθενται σε καθημερινή βάση. (Προσδοκίες για το μέλλον, πώς συνδέονται κάποια πράγματα;)

**Εμβάθυνση:** Προσπάθησε να εμβαθύνεις πάνω στο πρόβλημα που διερευνάς και προκάλεσε συζήτησεις πάνω σε υποθετικά σενάρια τύπου 'τι θα γίνονταν αν'.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να εκμαιέυσεις και να καταγράψεις πληροφορίες κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης. Να ενθαρρύνεις τους συμμετέχοντες να είναι συγκεκριμένοι όταν μιλούν για τις προτυπήσεις και τα κίνητρά τους. Μπορείς απλώς να τους ζητήσεις να σου πουν πράγματα, αλλά μπορείς να του προτρέψεις να σου δείξουν πράγματα ή να κάνουν ένα σκίτσο για συγκεκριμένες πρακτικές που ακολουθούν. (π.χ. Ποιό είναι το αγαπημένο σημείο του σπιτιού σας; Ποιό είναι το αγαπημένο αντικείμενό σας ;)

Πριν κάνεις μια συνέντευξη, είναι καλό να κάνεις εξάσκηση με την ομάδα σου και να αναδιατυπώσεις τις ερωτήσεις έτσι ώστε να δέχονται καλύτερες απαντήσεις. Σκέψου επίσης πώς θα χρησιμοποιήσεις τις συνεντεύξεις στη συνέχεια. Αυτό είναι διαίτερα χρήσιμο εάν οι συνεντεύξεις θα διεξάγονται από παραπάνω από ένα μέλη.

Δείξτε μου

Σκεφτείτε φωναχτά

Σχεδιάστε το

Γίνετε συγκεκριμένοι

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
σε μια συζήτηση που αποκαλύπτει την οπτική του άλλου

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

**Δείξτε μου**

Αν είσαι στον χώρο του συνεντεύξιαζόμενου, ζήτησέ του/της να δείξει τα πράγματα με τα οποία αλληλεπιδρά (αντικείμενα, χώρους εργαλεία, κλπ.). Βγάλε φωτογραφίες και κράτα σημειώσεις που θα βοηθήσουν τη μνήμη σου αργότερα. Ή, ζήτησε να σου δείξει βήμα βήμα τη διαδικασία.

**Σχεδιάστε το**

Ζήτα από τους συμμετέχοντες να καταγράψουν με σκίτσα και διαγράμματα τις δραστηριότητες και τις εμπειρίες τους. Αυτός είναι ένας καλός τρόπος να αποτυπώθουν οι εικασίες τους και να αποκαλυφθεί το πώς αντιλαμβάνονται και αξιολογούν οι άνθρωποι τις δραστηριότητές τους.

**Σκεφτείτε φωναχτά**

Ένω εκτελούν μια διαδικασία ή κάποια εργασία, παρακίνησε τους συμμετέχοντες να περιγράφουν με λόγια αυτό που σκέφτονται. Έτσι θα αποκαλυφθούν τα κίνητρα, οι ανησυχίες, οι αντιλήψεις και ο συλλογισμός τους.

**Γίνετε συγκεκριμένοι**

Συχνά οι άνθρωποι γενικολογούν γύρω από το τι συμβαίνει και αφήνουν έξω από τη συζήτηση σημαντικές λεπτομέρειες. Για να το αποφύγεις αυτό, ζήτησε από τους συμμετέχοντες να μιλήσουν για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Αντί να περιγράψουν μια 'τυπική' μέρα τους, ρώτησέ τους τι έγινε χθες.

Διερευνώντας πρακτικές συλλογής νερού για το σπίτι σε επαρχία της Ινδίας.



Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
φτάνοντας  
στην “καρδιά”  
των κινήτρων  
κάθε ανθρώπου



## ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Project Innovation (2012) Question. In: Social Innovation Toolkit.



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λίγο  
χρόνο.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Πώς ξέρεις ποιά είναι η σωστή ερώτηση που πρέπει να κάνεις; Κάποιες φορές το να φτάσεις στις σωστές απαντήσεις σημαίνει πως έχεις σκεφτεί καλά το είδος των ερωτήσεων που θα κάνεις. Μπορεί να ακούγεται απλό όμως, το να εστιάσεις στο τι ερωτήσεις θα κάνεις, είναι αναγκαίο προκειμένου να κατανοησεις βαθύτερα το θέμα. Η **Κλίμακα Ερωτήσεων** είναι μία τεχνική συνέντευξης που βοηθά να επικεντρωθείς σε ένα συγκεκριμένο θέμα κάνοντας μια σειρά ερωτήσεων σχετικά με τις διαφορετικές πτυχές του θέματος.

Είναι ένα εύκολο και γρήγορο εργαλείο για να κάνεις ερωτήσεις με διαφορετικούς τρόπους και να ξεκινήσεις να συνδυάζεις ερωτήσεις προκειμένου να πετύχεις πιο σύνθετες απαντήσεις. Παρέχει μια δομημένη επισκόπηση του πώς δομείται μια ερώτηση. Δείχνει πως συνδέονται ερωτήσεις όπως: ποιός, τι, πού, πότε, γιατί και πώς, με λέξεις όπως: είναι, έκανε, μπορεί να, πρόκειται να, θα μπορούσε να και ίσως. Βοηθάει να βρεις τον κατάλληλο τρόπο προκειμένου να φτάσεις στην καρδιά του προβλήματος μέσω μιας σειράς ερωτήσεων.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Καθώς κάνεις ένα ερωτηματολόγιο πριν από μια συνέντευξη, αυτό το φύλλο εργασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως μια σειρά πιθανών ερωτήσεων από τις οποίες θα δημιουργηθεί η τελική λίστα Χρησιμοποίησε αυτήν την πρακτική για να προσεγγίσεις και να εξερευνήσεις διάφορα θέματα και κατευθύνσεις.

Μόλις αποκτήσεις κάποια εμπειρίαμε το εργαλείο, θα συνειδητοποιήσεις ότι αρχίζεις και υιοθετείς κάποιες από τις ερωτήσεις αυτόματα σε συζητήσεις ή σε συνέντευξης που κάνεις.

	απλές ερωτήσεις			σύνθετες ερωτήσεις		
Ποιός	Είναι	Έκανε	Μπορεί	Θα κάνει	Θα μπορεί	Δύναται
Ποιός	Ποιός είναι	Ποιός έδρασε	Ποιός μπορεί	Ποιός θα δράσει	Ποιός θα μπορούσε	Ποιός δύναται
Τι	Τι είναι	Τι έδρασε	Τι μπορεί	Τι θα δράσει	Τι θα μπορούσε	Τι δύναται
Πού	Πού είναι	Πού έδρασε	Πού μπορεί	Πού θα δράσει	Πού θα μπορούσε	Πού δύναται
Πότε	Πότε είναι	Πότε έδρασε	Πότε μπορεί	Πότε θα δράσει	Πότε θα μπορούσε	Πότε δύναται
Πιατί	Πιατί είναι	Πιατί έδρασε	Πιατί μπορεί	Πιατί θα δράσει	Πιατί θα μπορούσε	Πιατί δύναται
Πώς	Πώς είναι	Πώς έδρασε	Πώς μπορεί	Πώς θα δράσει	Πώς θα μπορούσε	Πώς δύναται

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
φτάνοντας στην "καρδιά" των κινήτρων κάθε ανθρώπου

## ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΑΠΛΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΣΥΝΟΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

	<b>Είναι</b>	<b>Έκανε</b>	<b>Μπορεί</b>	<b>Θα κάνει</b>	<b>Θα μπορούσε</b>	<b>Δύναται</b>
<b>Ποιός</b>	Ποιός είναι	Ποιός έδρασε	Ποιός μπορεί	Ποιός θα δράσει	Ποιός θα μπορούσε	Ποιός δύναται
<b>Τι</b>	Τι είναι	Τι έδρασε	Τι μπορεί	Τι θα δράσει	Τι θα μπορούσε	Τι δύναται
<b>Πού</b>	Πού είναι	Πού έδρασε	Πού μπορεί	Πού θα δράσει	Πού θα μπορούσε	Πού δύναται
<b>Πότε</b>	Πότε είναι	Πότε έδρασε	Πότε μπορεί	Πότε θα δράσει	Πότε θα μπορούσε	Πότε δύναται
<b>Γιατί</b>	Γιατί είναι	Γιατί έδρασε	Γιατί μπορεί	Γιατί θα δράσει	Γιατί θα μπορούσε	Γιατί δύναται
<b>Πώς</b>	Πώς είναι	Πώς έδρασε	Πώς μπορεί	Πώς θα δράσει	Πώς θα μπορούσε	Πώς δύναται

Δημιουργώντας ιστορίες για πρακτικές ασφαλούς κατανάλωσης νερου με μαθητές δημοτικών.



Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
 για να διασφαλίσω ότι η  
 δουλειά μου είναι σχετική  
 με τους ανθρώπους για τους  
 οποίους δουλεύω



## ΚΟΣΜΟΣ ΑΦΗΓΗΣΗΣ

**ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:**  
 Julier J., Kimbell L. (2012) Storyworld. p24. In: The Social Design Methods Menu.



**ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ** η συμπλήρωση  
 του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες  
 μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
 των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
 θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
 έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
 σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
 αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Τα ποιοτικά δεδομένα που συλλέγονται από συνεντεύξεις και παρατηρήσεις μπορεί να είναι εξαιρετικά πλούσια σε πληροφορία. Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ένας δομημένος τρόπος καταγραφής τους προκειμένου να μπορείς να τα αναλύσεις και να τα επικοινωνήσεις σε άλλους. Το εργαλείο **Κόσμος Αφήγησης** παρέχει έναν εύκολο τρόπο να ξεχωρίσεις ποιές πληροφορίες είναι πιο σχετικές με τον στόχο της έρευνάς σου. Σε βοηθά να το κάνεις χωρίς να σε κατακλύζουν οι λεπτομέρειες, και σου δείχνει πώς να δομήσεις την καταγραφή σου έτσι ώστε οι μετέπειτα συζητήσεις να ανταποκρίνονται σε αυτό που που θέλεις να μάθεις.

Το εργαλείο βοηθάει να κουβαλάς μαζί σου ένα κομμάτι από τον κόσμο των ανθρώπων όταν σχεδιάζεις μία λύση που απευθύνεται σε αυτούς. Σου επιτρέπει να δημιουργήσεις ιστορίες με τις οποίες μπορούν να ταυτιστούν οι άνθρωποι - και που συχνά ταιριάζουν σε ύφος και πολυπλοκότητα με την καθημερινότητά τους. Αυτές οι ιστορίες γίνονται ένανσμα για τις πιο δημιουργικές ιδέες.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Μπορείς να χρησιμοποιήσεις τον Κόσμο Αφήγησης για να ξεκινήσεις ένα δημιουργικό εργαστήριο. Συμπλήρωσε εκ των προτέρων το φύλλο εργασίας για να έχεις ένα δομημένο προφίλ σχετικό με το θέμα σου. Αυτό μπορεί να αποτελέσει σημείο εκκίνησης για έναν καταιγισμό ιδεών για νέες λύσεις.

Μπορείς επίσης, να το χρησιμοποιήσεις ως μια δραστηριότητα στο πλαίσιο ενός εργαστρίου συμπληρώνοντας μαζί με τα μέλη της ομάδας σου τα επιμέρους τμήματα με βάση τα δεδομένα που έχετε συλλέξει από την έρευνα. Αυτό επιτρέπει

στην ομάδα να διαμορφώσει μία κοινή κατανόηση ενός προσώπου και του κόσμου του.

Σε κάποιες περιπτώσεις μπορείς να το χρησιμοποιήσεις και ως εργαλείο έρευνας αν το φέρεις μαζί σου σε μια συνέντευξη. Στη διάρκεια της συνέντευξης και σε συνεργασία με τον συνεντευξιαζόμενο καταγράψτε τις διάφορεταικές πλευρές του εαυτού του και της ζωής του. Δουλεύει εξαιρετικά καλά με δραστήριους και δημιουργικούς συμμετέχοντες στην έρευνα.

### Προφίλ

### Πλαίσιο

Συνδέσεις και σχέσεις

Αντικείμενα και μέρη

Χαρακτηριστικές φράσεις

Σημειώσεις για θέματα που ξεχώρισαν

### Εαυτός

Αντιλήψεις

Φιλοδοξίες

Θέλω να συλλέξω δεδομένα  
για να διασφαλίσω ότι η δουλειά μου είναι σχετική με τους ανθρώπους για τους οποίους δουλεύω

## ΚΟΣΜΟΣ ΑΦΗΓΗΣΗΣ

## Προφίλ

Πρόσθεσε μια εικόνα ή ένα σκίτσο που αντιπροσωπεύει αυτόν τον ανθρώπο

## Γενικότερο πλαίσιο

## Σημειώσεις για θέματα που ξεχώρισαν

Με ποιους συνδέεται αυτός ο άνθρωπος; Με ποιόν τρόπο;  
(να συμπεριλάβεις ανθρώπους αλλά και οργανισμούς)

## Αντικείμενα και μέρη

Με ποιά φυσικά και ψηφιακά αντικείμενα είναι συνδεδεμένος;  
Με ποιόν τρόπο, πού και πότε;

## Χαρακτηριστικές φράσεις

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Η δική μου οπτική γωνία

## Αντιλήψεις

Τι νομίζει ή πιστεύει αυτός ο άνθρωπος για τον εαυτό του και για τον κόσμο γύρω του;

## Φιλοδοξίες

Πώς βλέπει αυτός ο άνθρωπος τη συμμετοχή του σε μια επικείμενη αλλαγή;  
Τι διαμορφώνει αυτήν τη συμμετοχή;

## ΟΝΟΜΑ

## ΗΛΙΚΙΑ

## ΦΥΛΟ

## ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ

## ΔΟΥΛΕΙΑ

## ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ

## Σημειώσεις για θέματα που ξεχώρισαν λόγω ενδιαφέροντος

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ, ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** IDE

**ΧΩΡΑ:** ΚΑΜΠΟΤΖΗ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΜΕΙΩΣΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ

**ΡΟΛΟΣ:** ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** YI WEI

**EMAIL:** YQEI@IDE-COMBODIA.ORG

Διαμορφώναμε τον οδηγό συνέντευξης για να συλλέξουμε πληροφορίες σχετικά με μια συγκεκριμένη ομάδα κυβερνητικών στελεχών προκειμένου να καταλάβουμε αν θα έπρεπε να είναι εκείνοι ο προτεινόμενος φορέας υλοποίησης μιας πρωθητικής εκστρατείας.

Χρειαζόμασταν να λάβουμε ειλικρινείς απαντήσεις για το κατά πόσον ήταν οι καταλληλότεροι να υπηρετήσουν αυτόν το σκοπό.

**ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:**

Χρησιμοποιήσαμε τον Οδηγό Συνέντευξης ταυτόχρονα με την Κλίμακα Ερωτήσεων - στόχος μας ήταν αρχικά να σκεφτούμε και να καταγράψουμε όλες τις πιθανές ερωτήσεις και στη συνέχεια να τις οργανώσουμε αρχικά σύμφωνα με τον σκοπό μας και στη συνέχεια ανά επίπεδο πολυπλοκότητας.

**ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:**

Χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο ως οδηγό για την οργάνωση των ερωτήσεών μας. Θα λέγαμε ότι η μεγαλύτερη χρησιμότητά του ήταν ότι οργανώνει τις ερωτήσεις με βάση την πολυπλοκότητά τους. Για τα δεδομένα της Καμπότζης, το να κάνεις μια ερώτηση τις περισσότερες φορές σημαίνει πιας δε θα πάρεις απάντηση ευθύς αμέσως. Απεναντίας, πρέπει να ρωτήσεις την ίδια ερώτηση με πολλούς δαφορετικούς τρόπους. Το να καταλάβουμε ποιές ερωτήσεις είναι οι πιο πολύπλοκες μας βοήθησε να θυμόμαστε ότι πρέπει να τις απλοποιήσουμε όσο περισσότερο γίνεται.

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:**

Ήμασταν σε θέση να κάνουμε τις ερωτήσεις όσο πιο ευθέως γίνονταν, χωρίς να περιπλέκουμε τα πράγματα και χρησιμοποιώντας πιο αφηρημένες ιδέες και υποθετικά σενάρια.



ΔΙΕΞΩΓΩΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΒΙДЕΟ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ.

Η Digital green χρησιμοποιεί Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) για να επιλέξει και να διαμοιράσει καλές πρακτικές (μέσω βίντεο που έχουν δημιουργηθεί από γεωργούς) στους αγρότες της επαρχίας της Ινδίας.

Η βάση δεδομένων με τα βίντεο των αγροτών έχει δημιουργηθεί από τη δική μας ομάδα και η διαχείρισή τους είναι το πιο σημαντικό κομμάτι της δουλειάς μας. Στην παρούσα φάση χρησιμοποιούμε μια τεχνολογία που αναπτύξαμε οι ίδιοι για να διαχειρίζομαστε τα βίντεο, η οποία όμως δεν είναι πολύ φιλική στη χρήση και απαιτεί αρκετό χρόνο και κόπο. Προσπαθούσαμε να σχεδιάσουμε μια έρευνα μέσω της οποίας θέλαμε να μάθουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το προσωπικό μας όταν χρησιμοποιεί αυτήν την τεχνολογία.

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποιήσαμε την Κλίμακα Ερωτήσεων γιατί θέλαμε να δημιουργήσουμε κάποιες πολύ συγκεκριμένες ερωτήσεις για αρχή και έπειτα να συνεχίσουμε με ανοιχτού τύπου ερωτήσεις που θα ήταν μεν πιο σύνθετες αλλά θα μας έδιναν περισσότερες πληροφορίες. Οι απαντήσεις σε αυτήν τη δραστηριότητα θα βοηθούσε την ομάδα μηχανογράφησης να καταλάβει πώς να κάνει την εσωτερική διαχείριση των βίντεο πιο αποτελεσματική και αποδοτική.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποιήσαμε το πλαίσιο του φύλλου εργασίας για να σχεδιάσουμε ερωτήσεις για την εσωτερική έρευνα που διεξήχθη σε ομάδες εργασίας ώστε να αξιολογήσουν τη διαδικασία που χρησιμοποιούν για την εισαγωγή δεδομένων, τη φόρτωση των βίντεο στη βάση και τη χαρτογράφησή τους. Δούλεψε πολύ καλά επειδή ήταν πολύ ξεκάθαρο και επειδή μπορέσαμε να σχεδιάσουμε το ερωτηματολόγιο σε διάφορα επίπεδα πολυπλοκότητας, πράγμα που ξεδίπλωσε τη σειρά των ερωτήσεων.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Μπορέσαμε να σχεδιάσουμε την έρευνά μας με έναν πιο δομημένο τρόπο. Κάποια παραδείγματα ερωτήσεων που δημιουργήσαμε, είναι:

- Γιατί είναι ή δεν είναι σημαντικό για την Digital Green να έχει αντίγραφο όλων των αρχείων βίντεο;
- Στο μέλλον, ποιός θα μπορούσε να θελήσει να δημιουργήσει συλλογές στον ιστότοπό μας;
- Είναι πιθανό κάποιος να έχει ξεχάσει να προσθέσει στο σύστημα το youtube id ενός φορτωμένου βίντεο;



Χαρτογραφώντας τα εμπόδια που σχετίζονται με την εξεύρεση κινήτρων και την επίτευξη σημαντικών επιδόσεις διαφόρων εμπλεκομένων σε ένα πρόγραμμα για νεαρούς ανέργους.

Θέλω να μάθω τους ανθρώπους  
με τους οποίους δουλεύω  
αποσαφηνίζοντας τις σχέσεις  
μεταξύ των ενδιαφερόμενων  
μερών



## ΧΑΡΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ & ΣΧΕΣΕΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) Stakeholder Mapping. In: Service design toolkit.

---

### ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

---



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας των δεδομένων εισόδου/εξόδου, θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ο **Χάρτης Ανθρώπων & Σχέσεων** είναι ένας απλός και γρήγορος τρόπος οπτικοποίησης του κοινού που προσπαθείς να προσεγγίσεις και πώς να το επιτύχεις. Δίνει μια επισκόπηση των διαφόρων ανθρώπων και οργανισμών που εμπλέκονται σε αυτό που κάνεις. Σε βοηθάει να αποκτήσεις μια ξεκάθαρη εικόνα του πώς όλοι αυτοί οι άνθρωποι και οργανισμοί σχετίζονται τόσο με τη δουλειά σου όσο και μεταξύ τους. Αυτοί μπορεί να είναι οι άνθρωποι ή κοινότητες που έχεις άμεση συνεργασία μαζί τους, οι διάφοροι φορείς από τους οποίους λαμβάνεις (ή αποσκοπείς να λάβεις) χρηματοδότηση, οι συνεργάτες σου, οι τοπικοί παράγοντες αλλά και διεθνή δίκτυα υποστήριξης.

Ο Χάρτης Ανθρώπων & Σχέσεων είναι ένα πολύ καλό εργαλείο για να μοιραστείς με τους ενδιαφερόμενους φοείς τι κάνεις και πώς συνδέεται η δουλειά σου με τη δικιά τους. Το εργαλείο είναι βασισμένο στο Διάγραμμα Εμπλεκομένων που δημιουργήθηκε από το Design Lab του Ελσίνκι, και εμπνευσμένο στη συνέχεια από τη Χαρτογράφηση Εμπλεκομένων των Namahn και Yellow Window.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

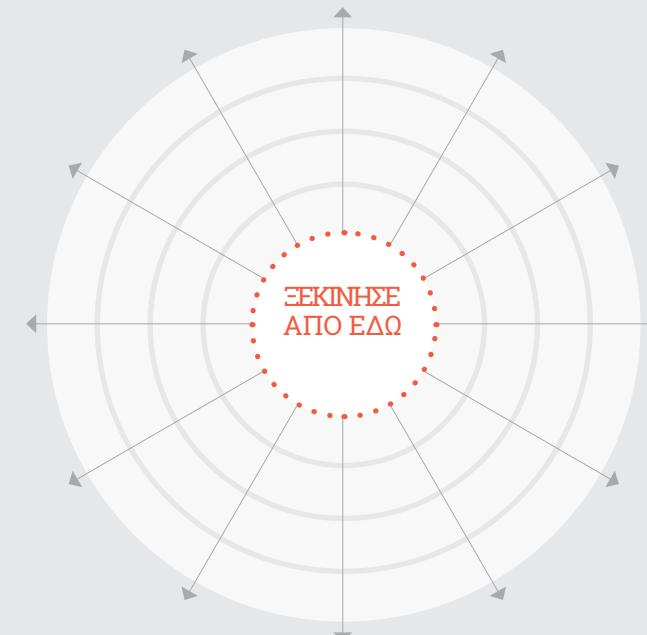
Αρχικά σημείωσε στο κέντρο του φύλλου εργασίας την ομάδα στόχο, συμπεριλαμβάνοντας τους αποδεκτες καθώς και τους χρήστες ή τους πελάτες που οφελούνται απότι δουλειά σου. Μετά, από το κέντρο προς τα έξω, κατάγραψε άλλους ανθρώπους και οργανισμούς που σχετίζονται με αυτό που κάνεις. Αυτοί μπορεί να είναι άνθρωποι και οργανισμοί που είναι συν-υπεύθυνοι για την ολοκλήρωση του έργου.

Τοποθετώντας τους ανθρώπους και οργανισμούς που σχετίζονται με τη δουλειά σου πάνω στους ομόκεντρους κύκλους, μπορείς να διακρίνεις ποιοι από αυτούς είναι πιο κοντά ή πιο μακριά στο κοινό που στοχεύεις. Όσο πιο κοντά στο κέντρο βρίσκονται, τόσο μεγαλύτερη είναι η επιρροή τους. Όσο πιο κοντά στην περιφέρεια, τόσο πιο μικρή είναι.

Επιπλέον βοηθά στο να ομαδοποιήσεις περαιτέρω

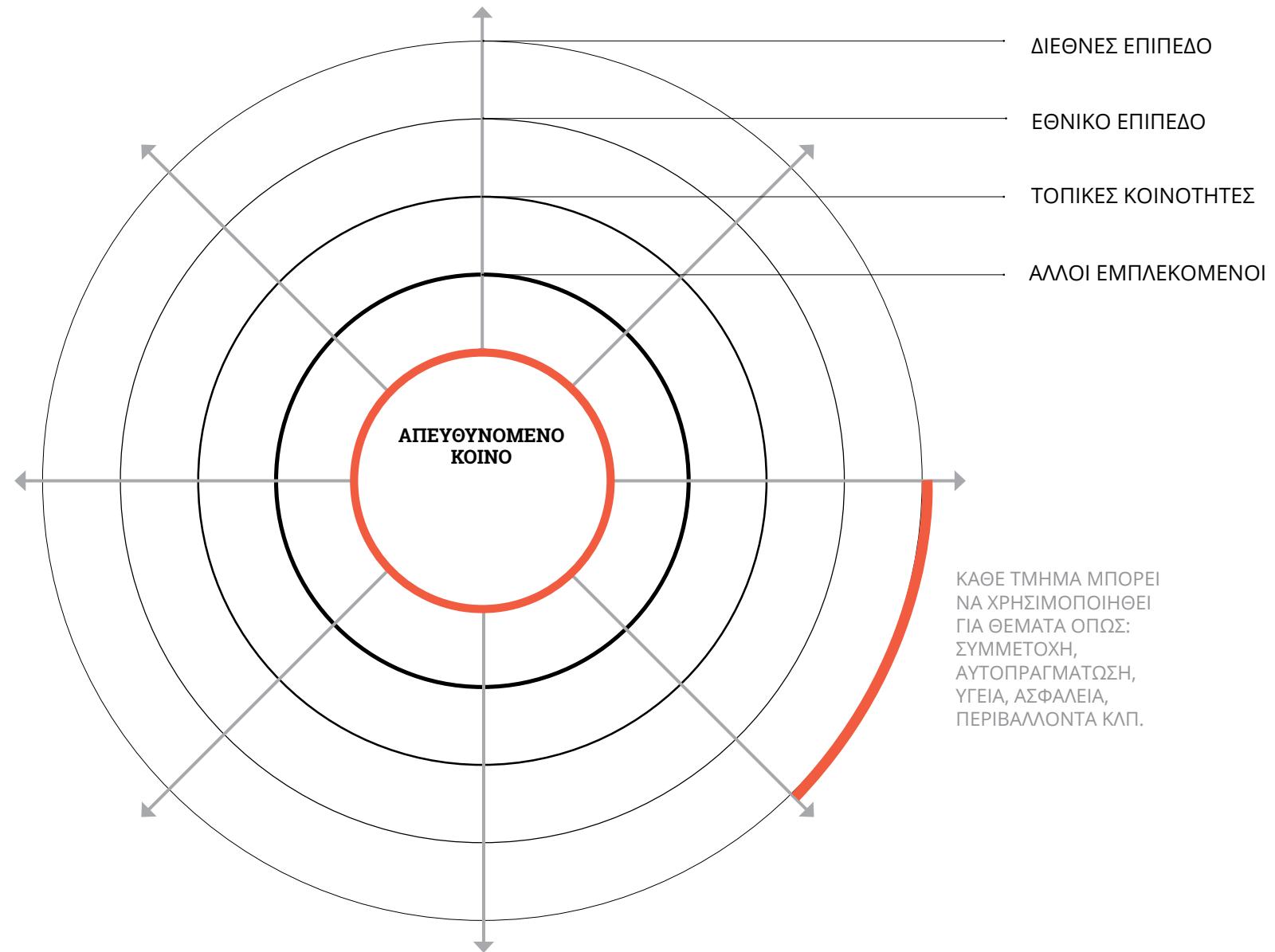
ανθρώπους διαχωρίζοντάς τους ανάλογα το δίκτυο, τον τομέα ή την περιοχή ενδιαφέροντος. Η παράδειγμα ένας τομέας μπορεί να αποτελείται από όλους όσους ασχολούνται με την υγεία, την ασφάλεια, το περιβάλλον ή την εκπαίδευση. Επίλεξε τομείς που είναι σχετικοί με την περίπτωσή σου.

Όταν η σελίδα έχει συμπληρωθεί, τότε έλεγχε με την ομάδα σου κάθε άτομο και οργανισμό στον χάρτη, και αν είναι απαραίτητο, αλλάζει τη θέση τους στον κύκλο ή στις ενότητες όπου η ομάδα κρίνει πως ανήκουν και ταιριάζουν περισσότερο. Αυτή η αναθεώρηση μπορεί να αποτελέσει σημείο εκκίνησης για να συζητήσετε ποιες σχέσεις είναι οι πιο σημαντικές και ποιες χρειάζονται ιδιαίτερη προσοχή. Κάνοντας σαφή διαχωρισμό τν πεδίων μπορείς να καταδείξεις και να επικοινωνήσεις καλύτερα που επικεντρώνεται η δουλειά σου.



Θέλω να μάθω τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω  
αποσαφηνίζοντας τις σχέσεις μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών

## ΧΑΡΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΩΝ & ΣΧΕΣΕΩΝ





Κατανοώντας θέματα σε σχέση με τις αναγκες υγιεινής και τις συνήθειες συγκεκριμένων ομάδων που  
ζουν στην επαρχία.

Θέλω να μάθω τους ανθρώπους  
με τους οποίους δουλεύω  
προσδιορίζοντας καλύτερα  
ποιον προσπαθώ να  
προσεγγίσω



## ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2009) Worksheet 3a: Your Customers. In: Creative Enterprise Toolkit.



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση  
του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες  
μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας  
των δεδομένων εισόδου/εξόδου,  
θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο  
έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν  
σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να  
αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Το πώς θα αποκτήσει κανείς καλύτερη κατανόηση για τις ομάδες ανθρώπων που θέλει να βοηθήσει και το είδος των αναγκών που αυτές έχουν, είναι θεμελιώδες ερώτημα για κάθε πρότζεκτ ή οργανισμό. Αυτό το εργαλείο είναι ένας εύκολος και γρήγορος τρόπος να διαμορφώσεις μια γενική εικόνα και να κατανοήσεις καλύτερα τους διάφορους ανθρώπους στους οποίους απευθύνεται η δουλειά σου καθώς και τους πόρους που θα χρειαστείς για να το πετύχεις.

Το **Απευθυνόμενο Κοινό** χρησιμοποιείται καλύτερα όταν ακόμα δοκιμάζεις κάποιες αρχικές ιδέες για το ποιόν θέλεις να εξυπηρετήσεις, και γιατί. Είναι επίσης ένας καλός και αποδοτικός τρόπος για να μοιραστείς αυτές τις πληροφορίες με άλλους.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Συμπλήρωσε τη φόρμα εργασίας σκεπτόμενος τις ανάγκες των ανθρώπων ή οργανισμών που θέλεις να εξυπηρετήσεις. Συνέχισε προσθέτοντας σημειώσεις για να περιγράψεις τις πιθανές ομάδες που μπορεί να ενδιαφέρονται για τη δουλειά σου ή επωφελούνται από αυτήν. Προσπάθησε επίσης να σκεφτείς και άλλους ανθρώπους ή οργανισμούς που μπορεί να οφεληθούν ή έχουν ενδιαφέροντα/ανάγκες που ίσως συνδέονται με τη δουλειά σου, οι οποίοι μπορεί να διαφορετικοί από τους πελάτες σου.

Μπορείς να συμπληρώσεις διαφορετικά φύλλα εργασίας για διαφορετικές ομάδες. Με αυτό τον τρόπο αποκτάς μια συνολική εικόνα από όλες τις ομάδες που μπορεί να οφεληθούν από την εργασία σου. Επίσης προσπάθησε να συμπληρώσεις τα πιο εξειδικευμένα πεδία που βρίσκονται στο κάτω δεξιά μέρος της σελίδας. Θα σε βοηθήσει να αποκτήσεις μια πιο

πιο ολοκληρωμένη εικόνα όλων των στοιχείων.

Είναι χρήσιμο να προσθέσεις ονόματα/σύντομες περιγραφές για κάθε μία από τις ομάδες των επωφελούμενων. Αν δεν ξέρεις ακόμη το όνομα, σκέψου κάπιο που να αντιπροσωπεύει την αντίστοιχη ομάδα με τρόπο χρήσιμο για τον οργανισμό σου. Δίνοντας συγκεκριμένα ονόματα στις ομάδες χρηστών διεκολύνει τη συζήτηση με την ομάδα σου ή με τους άλλους εμπλεκόμενους. Το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο συζήτησης με φίλους ή συνεργάτες αλλά και πιο δομημένα, ως μέρος μιας συνάντησης με συνεργάτες ή επενδυτές. Ιδανικό θα ήταν να μπορέσεις να μιλήσεις στους πελάτες σου ή σε άλλους επωφελούμενους οι οποίοι είναι σε επαφή με τη δουλειά σου, ώστε να ελέγξεις τις υποθέσεις σου, όπως τις κατέγραψες στο φύλλο εργασίας

Πώς αποκαλείς αυτήν την ομάδα;



Μπορείς να τους ζωγραφίσεις; (ή κόλληση μια φωτογραφία που τους αντιπροσωπεύει)

Ποιες είναι οι ανάγκες τους;



Τι τους προσφέρει;



Πόσοι είναι;

Πόσους από αυτούς θα προσεγγίσεις;

Πόσο συχνά θα αλληλεπιδράς μαζί τους;

Τι παίρνεις σε αντάλλαγμα;

Πώς μπορείς αυτή η σχέση να εξελιχθεί;

Θέλω να μάθω τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω  
προσδιορίζοντας καλύτερα ποιον προσπαθώ να στοχεύσω

## ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ

Πώς αποκαλείς αυτήν την ομάδα;

Μπορείς να τους ζωγραφίσεις;  
(ή κόλλησε μια φωτογραφία που τους αντιπροσωπεύει)

Ποιες είναι οι ανάγκες τους;

Τι τους προσφέρεις;

Πόσοι είναι;

Πόσους από αυτούς θα προσεγγίσεις;

Πόσο συχνά θα αλληλεπιδράς μαζί τους;

Τι παίρνεις σε αντάλλαγμα;

Πώς μπορεί αυτή η σχέση να εξελιχθεί;

## BUSY BEES

Driven by the practicalities of an overloaded everyday life, these are cost-sensitive and eco-aware but neither are crucial factors to them. Focused on their families, jobs and homes, associated practical activities drive their day to day life - water usage is not a priority that defines their lifestyle.

*In your daily round, you have plenty of other things to think about apart from water.*

*If they could show me how much I could have saved over the last five years, then I'd say 'briliant, install the meter tomorrow!'*



Θέλω να μάθω τους ανθρώπους  
με τους οποίους δουλεύω  
απεικονίζοντας  
τα βασικά  
χαρακτηριστικά τους



## ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΗ (ΠΕΡΣΟΝΑ)

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Business Design Toolkit (2010) Personas.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό διάστημα (περίπου μια μέρα) για την αλληλεπίδραση μεταξύ των συνεργατών και τη συνεργατική συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Μια **Περσόνα** είναι ένα πλασματικό πορτρέτο κάποιων πραγματικών ανθρώπων που χρησιμοποιείται ως αναφορά για να περιγράψουμε μια συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών που ανήκουν στο απευθυνόμενο κοινό μας. Για να δημιουργήσουμε μια Περσόνα συνθέτουμε τα κοινά χαρακτηριστικά παρόμοιων ανθρώπων - συμπεριφορές, κίνητρα, κ.ά. - σε ένα 'αρχέτυπο' προκειμένου να κατανοήσουμε την ευρύτερη ομάδα χρηστών. Με το να δημιουργήσουμε έναν 'πλασματικό' χαρακτήρα που ενσωματώνει επιμέρους χαρακτηριστικά πραγματικών ανθρώπων δε ξάνουμε τις μικρές λεπτομέρειες που κάνουν κάποιον το άτομο που είναι. Με αυτόν τον τρόπο, οι Περσόνες βοηθούν να διασφαλίσεις ότι η δουλειά σου παραμένει εστιασμένη στους ανθρώπους και όχι σε μια αφηρημένη περιγραφή της ομάδας που υποτίθεται ότι αυτοί αντιπροσωπεύουν.

Η δημιουργία μιας επιτυχημένης Περσόνας κρίνεται από το αν ξέρεις τι να συμπεριλάβεις και τι να παραλείψεις. Μια Περσόνα συνήθως δημιουργείται από πληροφορίες που συλλέχθηκαν από διάφορες πηγές και μπορεί να εμπεριέχουν πολλές λεπτομέρειες. Το κόλπο είναι να αναγνωρίσεις τα κοινά χαρακτηριστικά που θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση μιας Περσόνας, και ποιές προσωπικών λεπτομερειών αξίζε να συμπεριλάβεις που θα βοηθήσουν να 'ζωντανέψει' ο χαρακτήρας. Το να το κάνεις αυτό σωστά θα σε βοηθήσει να παράξεις πλήθος ιδεών και να τεστάρεις πιθανές λύσεις από την οπτική τη Περσόνας. Συχνά είναι χρήσιμο να δημιουργούμε πολλές Περσόνες ώστε μια να εστιάζει σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της κάθε κατηγορίας του απευθυνόμενου κοινού σου.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Κάθε Περσόνα αναπαριστά και μια διαφορετική κατηγορία της ομάδας στόχου ενός οργανισμού. Το να λάβεις υπόψη τις διαφορετικές προτιμήσεις, τις συνήθειες και τα κίνητρα που έχουν αυτές οι Περσόνες, θα σε βοηθήσει να προσαρμόσεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου στις συγκεκριμένες υποομάδες.

Χρησιμοποίησε το φύλλο εργασίας για να συμπληρώσεις το πορτρέτο ενός τυπικού ανθρώπου που θα μπορούσε να

αναπαριστά μία από τις Περσόνες στις οποίες στοχεύει ο οργανισμός σου. Προσπάθησε να δημιουργήσεις μια Περσόνα όσο το δυνατόν πιο κοντά σε έναν συνηθισμένο άνθρωπο, δίνοντας της όνομα καταγράφοντας πληροφορίες για τα ενδιαφέροντα, τις δεξιότητες και τα κίνητρά της.

Μπορείς να προσθέσεις ελεύθερα όποια άλλη λεπτομέρεια θες που είναι σχετική με την κατάσταση και την συγκεκριμένη Περσόνα.

Πρόσθεσε φωτογραφία ή σκίτσο	Ποιος/α είμαι;	3 λόγοι που θα με κάνουν να συνεργαστώ με εσένα	3 λόγοι που θα με κάνουν να μη συνεργαστώ με εσένα
Όνομα της περσόνας:	1.	2.	2.
Τιμήμα απευθυνόμενου κοινού:	3.	3.	3.
Τα ενδιαφέροντά μου	Η προσωπικότητά μου	Οι δεξιότητές μου	Τα όνειρά μου
			Το κοινωνικό μου περιβάλλον

Θέλω να μάθω τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω  
απεικονίζοντας τα βασικά χαρακτηριστικά τους

## ΠΡΟΦΙΛ ΧΡΗΣΤΗ (ΠΕΡΣΟΝΑ)

Πρόσθεσε φωτογραφία ή σκίτσο

Όνομα της περσόνας:

Τμήμα απευθυνόμενου κοινού:

Ποιος/α είμαι;

3 λόγοι που θα με κάνουν να συνεργαστώ με εσένα

- 1.
- 2.
- 3.

3 λόγοι που θα με κάνουν να μη συνεργαστώ με εσένα

- 1.
- 2.
- 3.

Τα ενδιαφέροντά μου

Η προσωπικότητά μου

Οι δεξιότητές μου

Τα όνειρά μου

Το κοινωνικό μου περιβάλλον

Οραματίζομενοι μελλοντικές υπηρεσίες στον τομέα της προσληψιμότητας των νέων.



Θέλω να μάθω τους ανθρώπους  
με τους οποίους δουλεύω  
καθορίζοντας τι  
νέο τους  
προσφέρω



## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΣΧΕΣΕΩΝ & ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
IDEO (2011) Deliver: Plan a pipeline of solutions, p135. In: IDEO, Human Centered Design Toolkit. Edition - 2. London: IDEO.

---

### ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

---



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ο **Χάρτης Υποσχέσεων & Δυνατοτήτων** είναι ένας απλός τρόπος για να προσδιορίσεις την προστιθέμενη αξία του προϊόντος/υπηρεσίας σου καταγράφοντας τη σχέση ανάμεσα στο πιάνεις (η δραστηριότητά σου) και για ποιόν (το κοινό για το οποίο προορίζεται). Το εργαλείο παρέχει ένα διάγραμμα στο οποίο μπορείς να καταγράψεις την κάθε ιδέα ή λύση που αναπτύσσεται, είτε αυτή προορίζεται για ανθρώπους με τους οποίους ήδη συνεργάζεσαι ή εξυπηρετείς είτε για ένα νέο κοινό που θέλεις να προσεγγίσεις. Κάθε ιδέα κατηγοριοποιείται είτε ως εντελώς καινούρια είτε ως μια ιδέα που βασίζεται σε κάποια δραστηριότητα που ήδη κάνεις. Με αυτόν τον τρόπο κάθε νέα λύση που αναπτύσσεις καταγράφεται σε συνάρτηση με αυτό που έχεις υποσχεθεί ότι θα προσφερεις – και μπορείς να δεις πώς αυτά τα δύο σχετίζονται με τους ανθρώπους που πιθανώς να επηρεαστούν.

Κάποιες φορές το να καταγράψεις τα δεδομένα κατ' αυτόν τον τρόπο βοηθά να αντιληφθείς πόση δουλειά – και πόσο όφελος – μπορεί να φέρει κάθε πιθανή λύση. Με αυτό το εργαλείο, που είναι εμπνευσμένο από το Users & Offerings (IDEO 2011), μπορείς να καταγράψεις ποιές ιδέες είναι ριζοσπαστικά καινούριες και ποιές βασίζονται σε ήδη υπάρχουσες λύσεις.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

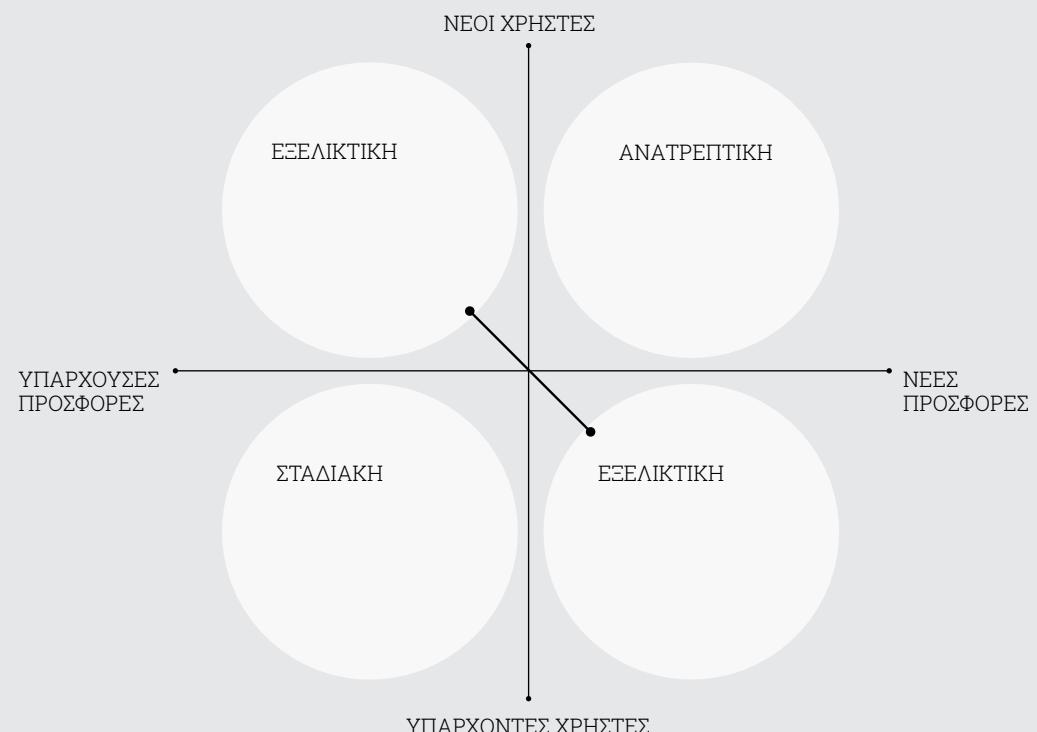
Αρχικά δες που ακριβώς θα τοποθετήσεις την κάθε ιδέα/λύση σε σχέση με κάθε έναν από τους δύο άξονες ξεχωριστά. Πρόκειται για μια εντελώς νέα ή για μια υπάρχουσα πρόταση; Απευθύνεται σε νέους ή στους ήδη υπάρχοντες χρήστες; Στη συνέχεια εντόπισε το σημείο εκείνο όπου οι δύο αυτές θέσεις διασταυρώνονται – εκεί τοποθέτησε τη συγκεκριμένη ιδέα.

Ανάλογα τη θέση της, θα καταλάβεις αν πρόκειται να ανατρέψει τα δεδομένα (disruptive) ή αν θα βελτιώσει σταδιακά κάτι υπάρχον (incremental). Αυτό θα σε βοηθήσει να καταλάβεις αν παίρνεις μεγάλο ρίσκο, κάνοντας κάτι

εντελώς καινούργιο, ή μικρότερο ρίσκο, κτίζοντας πάνω σε μια λύση που προϋπάρχει.

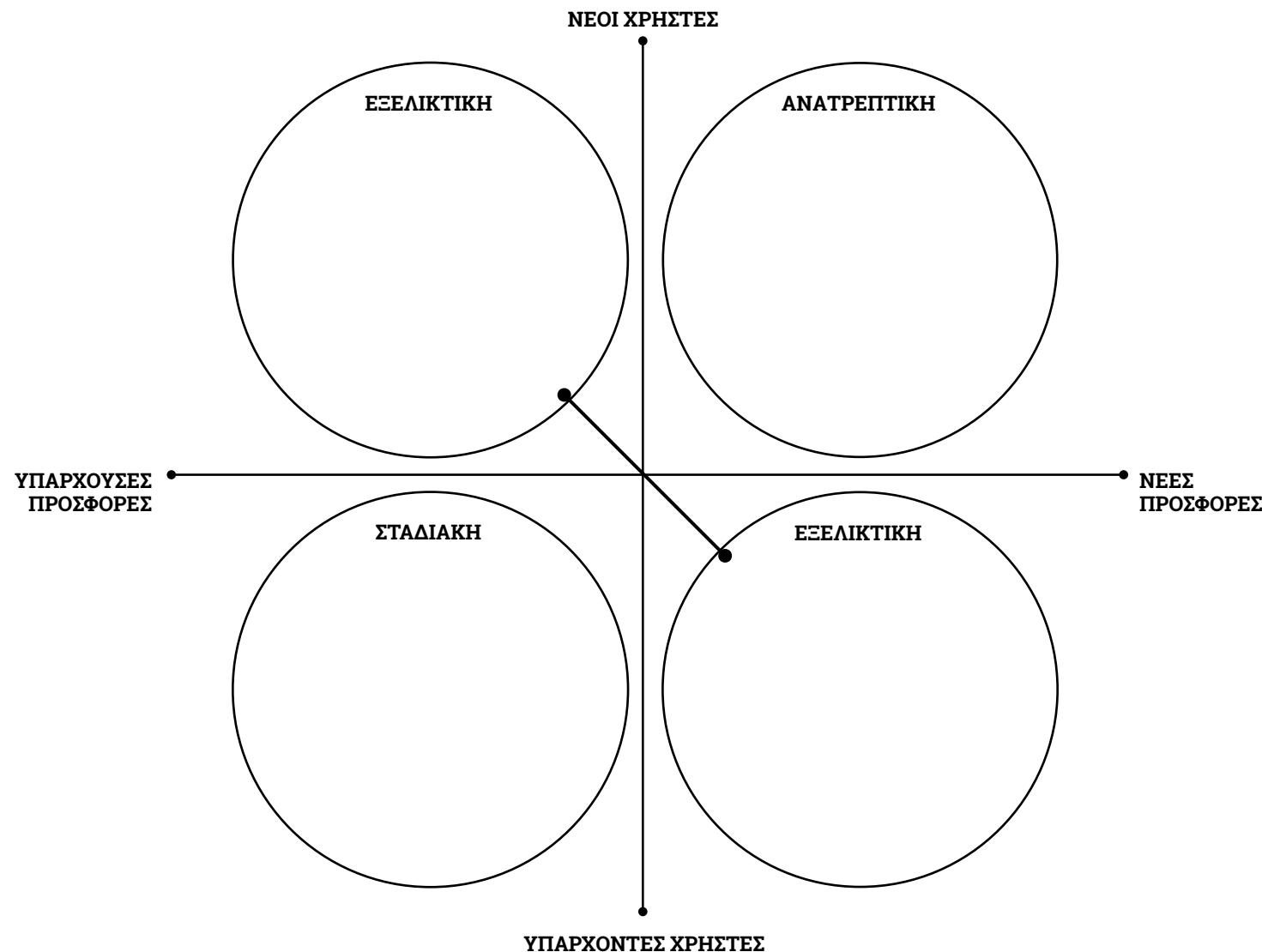
Η κάθε προσφορά σου μπορεί να χωρίζεται σε επιμέρους στοιχεία και κάθε ένα από αυτά με τη σειρά του να έχει μια διαφορετική θέση στο διάγραμμα. Με αυτόν τον τρόπο μπορείς να αντιληφθείς πιο εύκολα το φάσμα των προϊόντων/υπηρεσιών που παρέχεις.

Στην πορεία αυτού μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένας τρόπος για να παράγεις ιδέες και να θέτεις προτεραιότητες σε σχέση με τη ροή ανάπτυξης προϊόντων που έχει ο οργανισμός σου.



Θέλω να μάθω τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω  
καθορίζοντας τι νέο προσφέρω σε αυτούς

## ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΣΧΕΣΕΩΝ & ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ



## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ, ΠΕΡΣΟΝΕΣ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** UNDP UZBEKISTAN

**ΧΩΡΑ:** ΟΥΖΜΠΕΚΙΣΤΑΝ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ/ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ

**ΡΟΛΟΣ:** ΕΙΔΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

**ΕΡΓΟ:** UNDP/UN ΣΥΛΛΟΓΙΚΟ ΕΡΓΟ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ "ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΟΥΖΜΠΕΚΙΣΤΑΝ"

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** ANDREAS KARPATI

**EMAIL:** ANDREAS.KARPATI@UNDP.ORG

Το Ταμείο Ανάπτυξης Παιδικού Αθλητισμού υπό το Υπουργείο Εκπαίδευσης του Ουζμπεκιστάν ανησυχούσε διότι παρ' όλη την μεγάλης κλίμακας επένδυση σε αθλητικές εγκαταστάσεις, η χρήση τους ήταν μικρότερη από την αναμενόμενη, ειδικά εκτός της πρωτεύουσας Τασκένδης.

Το Ταμείο ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για τη συμμετοχή των κοριτσιών από αγροτικές περιοχές, καθώς πολλές φορές δεν έχουν την ευκαιρία να αθληθούν εξαιτίας της μη ευαισθητοποίηση των γονιών τους, οι οποίοι δεν τις ενθαρρύνουν ή δεν τους επιτρέπουν να συμμετάσχουν.

**Πώς - πέραν των επενδύσεων σε υποδομές και προγράμματα που εξασφαλίζουν δωρεάν πρόσβαση σε αθλητικές εγκαταστάσεις - μπορούμε να κάνουμε τον κόσμο να χρησιμοποιήσει τις εγκαταστάσεις;**



ΑΠΕΥΘΥΝΟΜΕΝΟ ΚΟΙΝΟ ΚΑΙ ΠΕΡΣΟΝΕΣ, ΦΥΛΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ.



## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Διοργανώσαμε ένα εργαστήριο κοινωνικής καινοτομίας με νεαρούς πολίτες και φοιτητές σε ένα τοπικό πανεπιστήμιο με το οποίο συνεργαζόμαστε, με θέμα 'άθληση για κοινωνική ένταξη'. Οι καλύτερες προτάσεις που θα προέκυπταν θα μπορούσαν να κερδίσουν ένα μικρό έπαθλο έως \$1.500. Καθώς οι συμμετέχοντες διαμορφώναν τις προτάσεις τους, χρησιμοποιήσαν εργαλεία όπως το Απευθυνόμενο Κοινό και η Περσόνα για να σκεφτούν τους χρήστες και άλλα όπως ο Καθορισμός Προβλήματος και το Διαγράμματα Αιτιών για να βρουν πιθανά προβλήματα και λύσεις.

Τα εργαλεία επιλέχθηκαν με βάση τρία βασικά κριτήρια:

1. Καταλληλότητα για μικρής κλίμακας εθελοντικά έργα, χωρίς εμπορικά στοιχεία.
2. Εφαρμόσιμα στα αρχικά στάδια (πριν της δημιουργίας πρωτοτύπων) της διαδικασίας κοινωνικής καινοτομίας (έμφαση στον ιδεασμό, καθορισμό του προβλήματος, κατανόηση των χρηστών).
3. Δυνατότητα συμπλήρωσης σε λιγότερο από μια ώρα σε μορφή εργαστηρίου.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Το Απευθυνόμενο Κοινό και οι Περσόνες βοήθησαν τους φοιτητές να σκεφτούν τα λεπτομερή χαρακτηριστικά των μελλοντικών χρηστών. Για παράδειγμα, ενώ συχνά μιλούσαν για 'αρχηγούς παραδοσιακών οικογενειών', τα εργαλεία τους βοήθησαν να απαγκιστρωθούν από τέτοιες γενικεύσεις και να εστιάσουν σε πιο απτά χαρακτηριστικά τους: πού μπορούν να τους βρουν, τι κάνουν μια συνήθισμενη μέρα τους, τι αξίες έχουν, τι μέσα ενημέρωσης χρησιμοποιούν, ποια είναι η σχέση τους με την τεχνολογία κλπ. Χρησιμοποιήσαμε αυτό το εργαλείο για να επισημάνουμε τα χαρακτηριστικά των κύριων πελατών μας με το «να μπούμε στη θέση των άλλων».

Συνειδητοποιήσαμε ότι κανένα πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί αν δε λάβουμε υπόψη την προσωπικότητα των ανθρώπων, τις ανάγκες τους και τη συνολική εικόνα της ζωής τους.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Συνειδητοποιήσαμε ότι κανένα πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί αν δε λάβουμε υπόψη την προσωπικότητα των ανθρώπων, τις ανάγκες τους και τη συνολική εικόνα της ζωής τους.

Συμβουλές προς άλλους:

- Είναι προτιμότερο να μην επικεντρωθείτε σε έναν τύπο προσωπικότητας για το εργαλείο Περσόνα αλλά να δημιουργήσετε πολλαπλές, επειδή το πρόβλημα μπορεί να αφορά διαφορετικές κοινωνικές ομάδες.
- Είναι σκόπιμο να προετοιμάσετε και να συλλέξετε μερικά δεδομένα πριν την χρήση του εργαλείου Απευθυνόμενο Κοινό στα πλαίσια ενός εργαστηρίου.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΠΕΡΣΩΝΑ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** UNDP KOSOVO

**ΧΩΡΑ:** ΚΟΣΟΒΟ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ/ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ

**ΡΟΛΟΣ:** ΕΠΙΒΑΛΕΠΩΝ ΕΡΓΟΥ, ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΤΟΠΙΚΗ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** LEJLA SADIJU

**EMAIL:** LEJLA.SADIKU@UNDP.ORG

**ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** [HTTP://WWW.UNDP.ORG/CONTENT/KOSOVO/EN/HOME/OPERATIONS/PROJECTS/DEMOCRATIC\\_GOVERNANCE/SMILE.HTML](http://WWW.UNDP.ORG/CONTENT/KOSOVO/EN/HOME/OPERATIONS/PROJECTS/DEMOCRATIC_GOVERNANCE/SMILE.HTML)

Η ομάδα μου και εγώ δουλεύουμε σε ένα έργο με σκοπό να χτίσουμε γέφυρες επικοινωνίας ανάμεσα σε αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις και στους νέους ανθρώπους.

Ένα τέτοιο project με τον οργανισμό UNWomen, περιλαμβάνει μια σειρά συζητήσεων στο twitter με γυναίκες πολιτικούς που αποτελούν πρότυπα. Αυτό που μας δυσκόλεψε πεισσότερο ήταν το πώς μπορούμε να καταλάβουμε καλύτερα το κοινό μας και να είμαστε συγκεκριμένοι σχετικά με το ποιούς προσπαθούμε να προσεγγίσουμε μέσω των δράσεων μας. Συνεπώς χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο της Περσόνα.

### ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Κάναμε ένα εργαστήριο πάνω στο εργαλείο με 6 ανθρώπους για 2,5 ώρες. Κάθε συμμετέχων δούλεψε ατομικά για να φτιάξει μια Περσόνα με πολύ μικρή βοήθεια από τους συντονιστές. Κατά τη διάρκεια της άσκησης έγινε γρήγορα αντιληπτό πως έπρεπε να έρθουμε σε επαφή με ανθρώπους που δεν ανήκαν στο ψηφιακό ακροατήριό μας, σε ένα πολύ μεγαλύτερο κοινό από ακτιβιστές και φοιτητές που δουλεύουν σε θέματα ισότητας των φύλων με τους οποίους συνήθως δεν αλληλεπιδρούμε. Σε μικρότερους δήμους οι άνθρωποι είναι πολύ λιγότερο εξοικειωμένοι με το twitter και έτσι εντοπίσαμε ως ανάγκη το να έρθουμε σε επαφή μαζί τους με άλλες μεθόδους, όπως για παράδειγμα μέσω του Facebook ή μέσω Twitter Lunch Cafes – όπου οι άνθρωποι μπορούν να βρεθούν σε έναν φυσικό, μη ψηφιακό χώρο ώστε να γίνει η αρχή και στη συνέχεια να μεταφέρουν τις συζητήσεις τους στο ψηφιακό περιβάλλον.

### ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Το εργαλείο ήταν εξαιρετικά βοηθητικό στο να περιορίσουμε το βασικό κοινό για αυτήν την πρωτοβουλία και να καταλάβουμε κάποια από τα εμπόδια που πιθανώς να αντιμετώπιζουν κάνοντας μια online συνομιλία.

Αποκτήσαμε μεγαλύτερη σαφήνεια για τις δράσεις προβολής μας και την ανάγκη να συνδυάσουμε offline και online δραστηριότητες καθώς και ότι μέρος αυτών θα πρέπει να ξεκινήσει στα Πανεπιστήμια και να εξαπλωθεί μέσω των φοιτητικών οργανώσεων.

Θέλω να παράξω  
καινούργιες ιδέες  
δουλεύοντας μαζί με άλλους  
ανθρώπους που βιώνουν και  
επιλύουν προβλήματα



## ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Lovlie L., Reason B., Polaine A. (2013) Service Design: From Insight to Implementation. p60. Rosenfeld Media.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό διάστημα (περίπου μια μέρα) για την αλληλεπίδραση μεταξύ των συνεργατών και τη συνεργατική συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ένα **Δημιουργικό Εργαστήριο** είναι μια ευκαιρία να συγκεντρώσουμε στον ίδιο χώρο και να συνεργαστούμε με διαφορετικούς ανθρώπους που είτε σχετίζονται με τη δουλειά μας ή επηρεάζονται από αυτήν. Μπορεί να περιλαμβάνει το κοινό που προσπαθείς να προσεγγίσεις, τους συνεργάτες σου, ειδικούς από παρόμοια πεδία, ή έναν συνδυασμό από αυτές (ή και άλλες) ομάδες που θα επωφεληθούν από μια τέτοια συνομιλία. Είναι ένας καλός τρόπος τόσο για να συλλέξεις και να μοιραστείς εμπειρίες όσο και για να συν-δημιουργήσεις πιθανές λύσεις.

Τα Δημιουργικά Εργαστήρια μπορούν να δώσουν σηματικές πληροφορίες σχετικά με την οπτική των ανθρώπων πάνω σε συγκεκριμένα ζητήματα. Ταυτόχρονα, παρέχουν ένα περιβάλλον όπου η γνώση διαμοιράζεται την ίδια στιγμή που συλλέγεται. Παρ' όλα αυτά, η οργάνωση μια συνάντησης στην οποία συμμετέχουν διαφορετικοί ανθρώποι με διαφορετικό υπόβαθρο είναι κάτι που θέλει προσοχή στον τρόπο οργάνωσης. Το εργαλείο αυτό παρέχει ένα πλάνο για την ομαλή διεξαγωγή της συνάντησης και σε βοηθά να αποκομίσεις τα μέγιστα από τη δυναμική της ομάδας.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Τα δημιουργικά εργαστήρια μπορεί να έχουν διάφορους στόχους:

- Την παραγωγή και διερεύνηση εύρους ιδεών
- Την επιλογή και ανάπτυξη των καλύτερων ιδεών
- Τη δημιουργία ξεκάθαρου οράματος που να μπορεί πραγματοποιηθεί σε μετέπειτα στάδιο

Ένα καλά ορισμένο, βήμα προς βήμα, πρόγραμμα σε επίπεδο εργασιών και χρόνου, θα βοηθήσει στην επιτυχία του εργαστηρίου. Είναι σημαντικό να οργανώσεις καλά το εργαστήριό σου.

Αυτά είναι ορισμένα ζητήματα που πρέπει να λάβεις υπόψην καθώς οργανώνεις ένα εργαστήριο:

- Πόση διάρκεια θα έχει, και πού θα διεξαχθεί;

- Ποιοί θα συμμετέχουν και ποιό θα είναι το μείγμα από γνώσεις και δεξιότητες;

- Ποιό θα είναι το πρόγραμμα της ημέρας;
- Θα δουλέψουν σε μικρές ομάδες; Πώς θα ανταλλάξουν ιδέες;

- Τι υλικά και ποια εργαλεία θα χρησιμοποιηθούν;
- Πώς θα καταγράψεις τα αποτελέσματα;

Το φύλλο εργασίας που ακολουθεί είναι μόνο ένα παράδειγμα του πως μπορεί να γίνει ένα Δημιουργικό Εργαστήριο. Με βάση τις ανάγκες/περιορισμούς σου μπορείς να το τροποποιήσεις (με προσθήκη/αφαίρεση/αναδιάταξη) κάθε φορά που σχεδιάζεις ένα εργαστήριο.

5 ΛΕΠΤΑ  
Εισαγωγή

20 ΛΕΠΤΑ  
Καθορισμός του αντικειμένου για όλους / μικρές ομάδες εργασίας

30 ΛΕΠΤΑ  
Κινητοποίηση,  
και συμμετοχή

15 ΛΕΠΤΑ  
Παρουσίαση  
προόδου

15 ΛΕΠΤΑ  
Επανομαδοποίηση  
& διαμοίραση  
αποτελεσμάτων

30 ΛΕΠΤΑ  
Περαιτέρω  
ανάπτυξη

Θέλω να παράξω καινούργιες ιδέες  
δουλεύοντας μαζί με άλλους ανθρώπους που βιώνουν και επιλύουν προβλήματα

## ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

### 5 ΛΕΠΤΑ

Εισαγωγή στο πρόγραμμα του εργαστηρίου

### 20 ΛΕΠΤΑ

Καθορισμός του αντικειμένου  
(π.χ. Εργασία σε μικρές ομάδες για τη δημιουργία μιας Περσόνας).

### 30 ΛΕΠΤΑ

Καθορισμός προσφοράς προς τον κεντρικό χρήστη  
(π.χ. δημιουργία ενός χάρτη βημάτων για κάθε Περσόνα)

### 15 ΛΕΠΤΑ

Τοποθέτηση όλων των προηγουμένων σε έναν τοίχο ώστε όλοι να μπορούν να τα δουν.

### 15 ΛΕΠΤΑ

Ανταλλαγή αποτελεσμάτων του χάρτη βημάτων με τις υπόλοιπες ομάδες.  
Ανταλλαγή ευκαιριών όπου η ομάδα νομίζει ότι μπορεί να προσθέσει ή να δημιουργήσει αξία.

### 30 ΛΕΠΤΑ

Περαιτέρω εξέλιξη των ευκαιριών που βρέθηκαν με άλλα εργαλεία  
(π.χ. Χάρτης Υποσχέσεων & Δυνατοτήτων, Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου, Θεωρία Αλλαγής)

Δουλεύοντας ομαδικά για να συν - δημιουργήσουμε περισσότερες λύσεις μέσω ενός εργαστηρίου



Θέλω να παράξω  
καινούργιες ιδέες  
σκεπτόμενος  
διαφορετικά



## ΓΡΗΓΟΡΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΙΔΕΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2013) Fast Idea Generator



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λιγό<sup>τελείωση</sup>  
χρόνο.

**Tί είναι &  
γιατί να το  
χρησιμοποιήσω;**

Το εργαλείο επιτρέπει στις ομάδες να παράξουν ιδέες προσεγγίζοντας ένα πρόβλημα ή μια ευκαιρία από πολλές διαφορετικές οπτικές. Αυτό βοηθά τις ομάδες να παράξουν νέες ιδέες για πιθανές λύσεις καθώς και να ενισχύσουν τις υπάρχουσες υπηρεσίες τους προσεγγίζοντάς τες με διάφορετικό τρόπο. Καθώς αποτελείται από εννιά διαφορετικούς τρόπους προσέγγισης, μπορείς να διαλέξεις εκείνες που σε εξυπηρετούν καλύτερα για να εξελίξεις την ιδέα συηρεσία σου, και με αυτόν τον τρόπο να χρησιμοποιήσεις τα εργαλείο ως εναύσμα για την έναρξη νέων συζήτησεων.

**Η Γρήγορη Παραγωγή Ιδεών** βοηθά διαμορφωθεί ένα πλαίσιο όπου νέες ιδέες, προβλήματα ή ευκαιρίες μπορεί να προκύψουν. Εκτείνεται στην σκέψη γύρω από μια ιδέα προς διαφορετικές κατευθύνσεις παρακινώντας τη δημιουργία συζητήσεων με στόχο να ενισχυθεί η τελική ιδέα. Για να χρησιμοποιήσεις το εργαλείο αποτελεσματικά, το σημείο εκκίνησης (πρόβλημα, ευκαιρία, ιδέα ή υπάρχουσα πρόταση) θα πρέπει να έχει καθοριστεί με σαφήνεια.

## ?

### ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

**Βήμα 1:** Ξεκίνησε από μια υπάρχουσα ιδέα, πρόβλημα ή ευκαιρία και στη συνέχεια εφάρμοσε τις εννιά προσεγγίσεις που προτείνονται στο φύλλο εργασίας. Αυτά είναι απλά βήματα για να σε βοηθήσουν να επινοήσεις εναλλακτικές που σπάνε τους συνηθείς κανόνες κατά τέτοιον τρόπον ώστε να μπορείς να δημιουργήσεις πολλές απρόσμενες

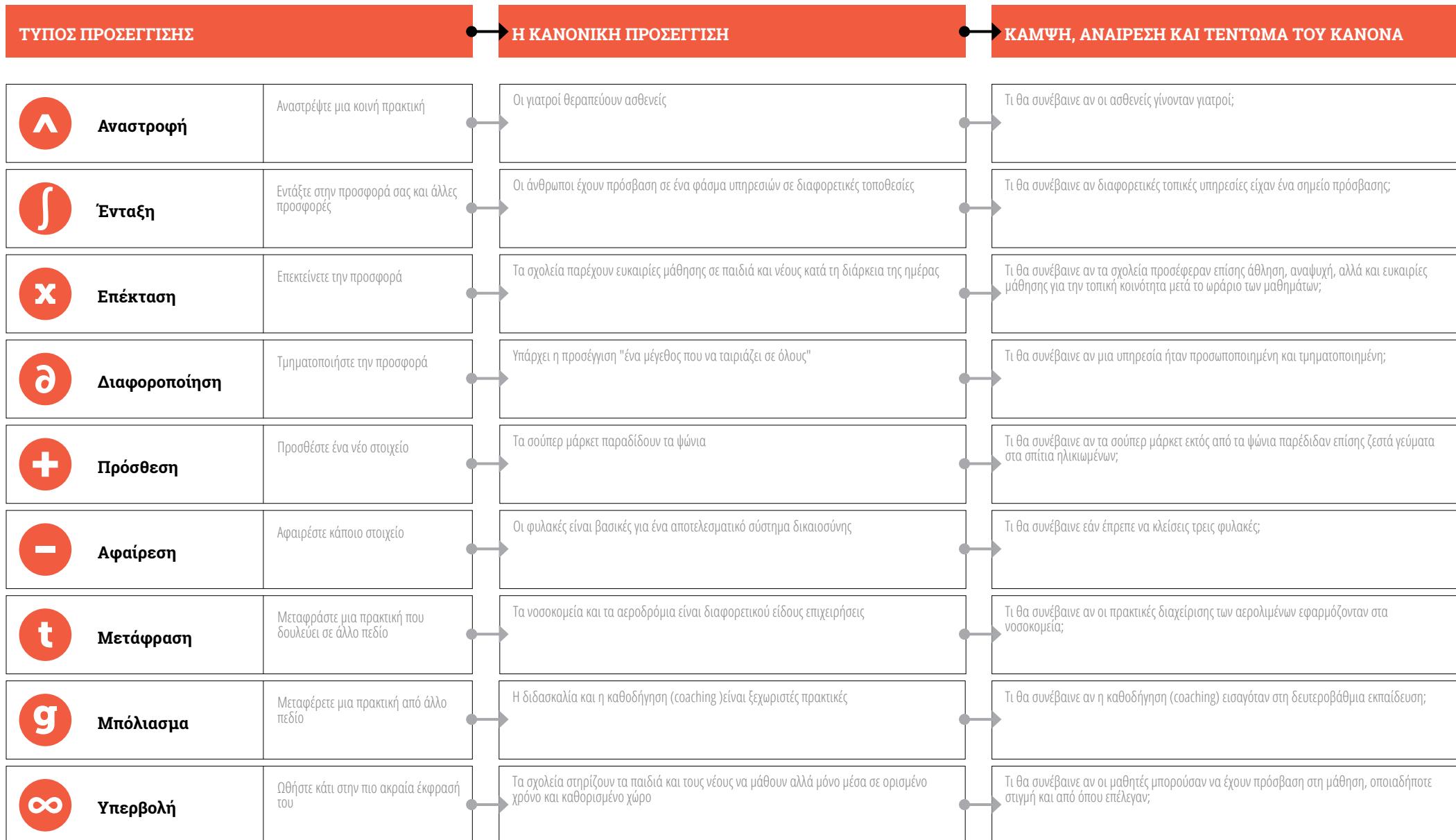
ιδέες σε σύντομο χρονικό διάστημα

**Βήμα 2:** Επανεξέτασε τις ιδέες σου και επίλεξε τις καλύτερες προκειμένου να τις εμπλουτίσεις με τις λεπτομέρειες που θα τις μετατρέψουν σε εφικτές καινοτόμες λύσεις.

ΤΥΠΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ	Η ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	ΚΑΜΨΗ, ΑΝΑΙΡΕΣΗ ΚΑΙ ΤΕΝΤΩΜΑ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΑ
	Γυρίστε μια κοινή πρακτική ανάποδα	↔ ↔
	Εντάξτε στην προσφορά σας και άλλες προσφορές	↔ ↔
	Επεκτείνετε την προσφορά	↔ ↔
	Τμηματοποιήστε την προσφορά	↔ ↔
	Προσθέστε ένα νέο στοιχείο	↔ ↔
	Αφαιρέστε κάποιο στοιχείο	↔ ↔
	Μεταφράστε μια πρακτική που δουλεύει σε άλλο πεδίο	↔ ↔
	Μεταφέρετε μια πρακτική από άλλο πεδίο	↔ ↔
	Θέτήστε κάτι στην πιο ακραία έκφρασή του	↔ ↔

Θέλω να παράξω καινούργιες ιδέες  
σκεπτόμενος διαφορετικά

## ΓΡΗΓΟΡΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΙΔΕΩΝ



Συζητώντας ιδέες για τον αντίκτυπο ενός προγράμματος για να "μαθαίνουν και να κερδίζουν" οι μη προνομοιούχοι νέοι.



Θέλω να παράξω  
καινούργιες ιδέες  
πραγματοποιώντας μια  
εποικοδομητική συζήτηση  
με την ομάδα μου



## ΚΑΠΕΛΑ ΣΚΕΨΗΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
de Bono, E. (1985) Six Thinking Hats. USA: Little, Brown and Company.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Τα **Καπέλα Σκέψης** δίνουν την ευκαιρία να εκφραστούν μια σειρά από διαφορετικές απόψεις κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης, εστιάζοντας ταυτόχρονα σε ένα συγκεκριμένο θέμα. Είναι μια τεχνική που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ενθαρρύνει τα μέλη μιας ομάδας να εξετάσουν ένα θέμα από διαφορετικές οπτικές γωνίες, μετατρέποντας ένα πολύπλοκο ζήτημα σε ένα ενδιαφέρον σημείο έναρξης μιας συζήτησης. Η ομάδα μαθαίνει πώς να διαχωρίζει τη σκέψη σε έξι ξεχωριστές λειτουργίες και ρόλους, που εξετάζουν όλες τις πλευρές ενός ζητήματος. Το να δομηθεί η συζήτηση γύρω από αυτές τις διαφορετικές οπτικές γωνίες βοηθά στο να αποφευχθούν οι ατελείωτες, χωρίς δομή αντιπαραθέσεις γύρω από το θέμα και ταυτόχρονα συμβάλλει στο να γίνει μια ουσιαστική, και εστιασμένη συζήτηση. Η τεχνική αυτή διαδόθηκε μέσα από το βιβλίο Έξι Καπέλα Σκέψης (Six Thinking Hats - De Bono E. 1985).

Κάθε καπέλο αποτελεί μια διαφορετική θεματική, που αντιπροσωπεύει μια συγκεκριμένη οπτική. Τα μέλη της ομάδας πρέπει να εξετάσουν το θέμα χρησιμοποιώντας όλο το φάσμα των καπέλων/θεματικών αλλά εστιάζοντας, κάθε δεδομένη στιγμή, σε μια συγκεκριμένη οπτική που αντιπροσωπεύει το κάθε διαφορετικό καπέλο. Αυτό βοηθά επίσης στην ενεργή συμετοχή όλων των μελών της ομάδας. Το εύρος των διαφορετικών απόψεων μπορεί να αποκαλύψει νέους τρόπους για να αντιμετωπιστεί ένα ιδιαίτερα δύσκολο πρόβλημα ενώ παράλληλα βοηθάει τις ομάδες να αποκτήσουν κοινή κατανόηση του θέματος.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Υπάρχουν δύο τρόποι να χρησιμοποιήσεις τα Καπέλα Σκέψης:

1. Όλοι «φοράνε» ταυτόχρονα το ίδιο καπέλο. Διάλεξε ένα από τα καπέλα και ζήτησε από το κάθε μέλος της ομάδας να συμμετάσκει στη συζήτηση υπό την θεματική του συγκεκριμένου καπέλου. Κάθε καπέλο χρησιμοποιείται για να συζητηθεί ένα ζήτημα από μια συγκεκριμένη οπτική.
2. Οκαθένας «φοράει» ένα διαφορετικό καπέλο και το πρόβλημα εξετάζεται ταυτόχρονα από διαφορετικές απόψεις. Όλα τα καπέλα θα πρέπει να συμμετέχουν εξίσου στη συζήτηση. Οι συμμετέχοντες μπορούν να φορέσουν πολλά διαφορετικά καπέλα στο πλαίσιο της συζήτησης ενθαρρύνοντάς τους να εξετάσουν το θέμα από διαφορετικές οπτικές.

Και οι δύο προσεγγίσεις βοηθούν την κάθε ομάδα να κάνει μια ουσιαστική συζήτηση πάνω στο εκάστοτε πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Τα καπέλα βοηθούν στο να διαχωρίσεις μια

συζήτηση σε πολλά, μικρά και συγκεκριμένης θεματικής ζητήματα όπου το ένα διαδέχεται το άλλο αντί να συζητώνται όλα ταυτόχρονα. Δεν υπάρχει σωστή σειρά με την οποία να χρησιμοποιήσεις τα καπέλα ωστόσο, για τις πρώτες φορές, ίσως είναι πιο εύκολο να ακολουθήσεις τη σειρά που προτείνεται στο φύλλο εργασίας (από τον ρεαλιστή, στον οργανωτικό).

Η χρήση αυτών των καπέλων μπορεί να φαίνεται στην αρχή προσποιητή αλλά, αφού τρέξεις τη διαδικασία μερικές φορές, τότε θα συνειδητοποιήσεις τα πλεονεκτήματα που έχει.

Αν τα «καπέλα» δεν είναι κατάλληλα για την περίσταση απλά χρησιμοποίησε μπλουζάκια, κονκάρδες ή κάρτες με τις λέξεις



Πρακτικός



Συναισθηματικός



Λογικός



Προσεκτικός



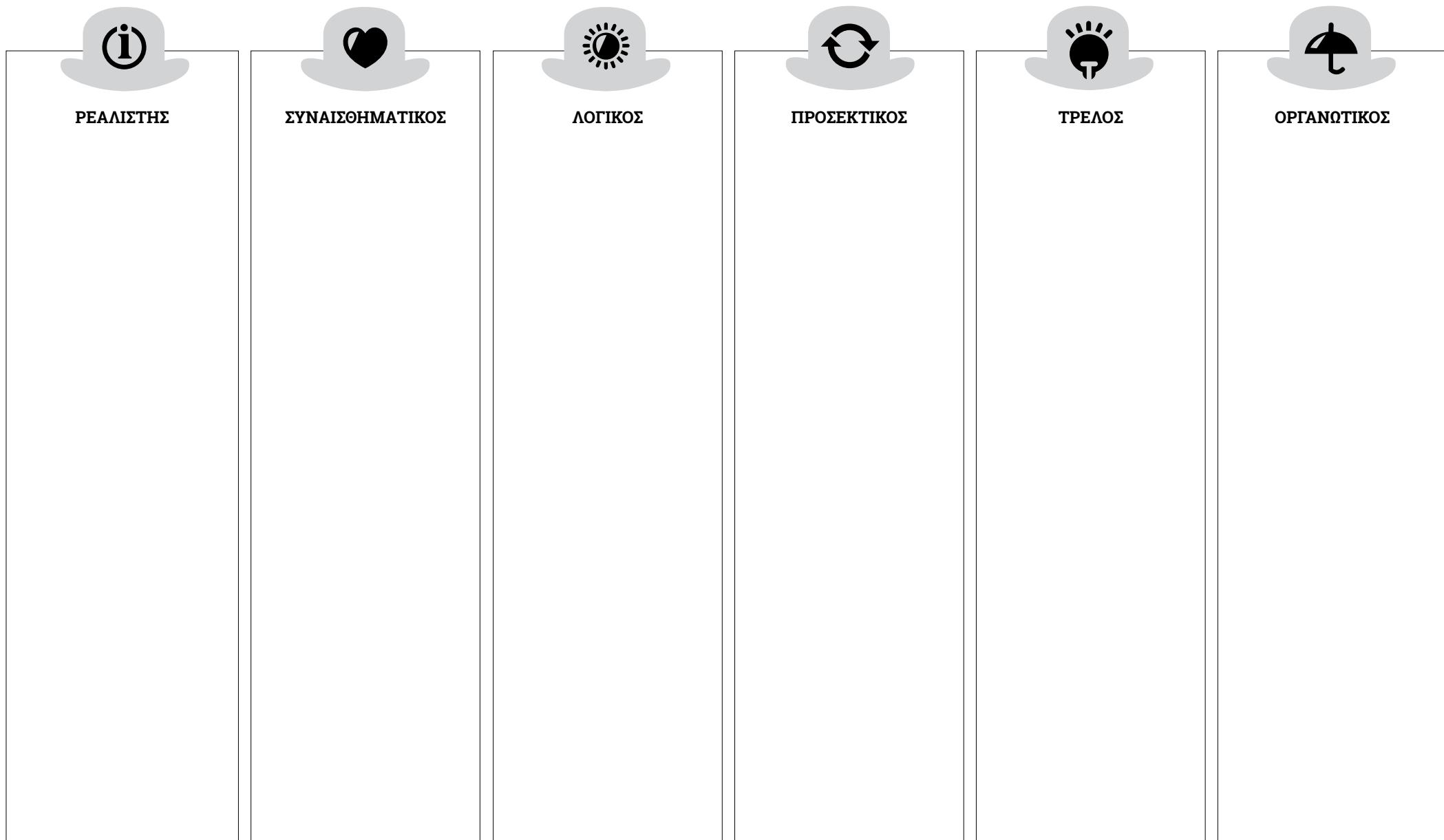
Τρελός



Οργανωτικός

Θέλω να παράξω καινούργιες ιδέες  
πραγματοποιώντας μια εποικοδομητική συζήτηση με την ομάδα μου

## ΚΑΠΕΛΑ ΣΚΕΨΗΣ



Κατανοώντας και ιεραρχώντας αξίες γύρω από την υγιεινή

PURPOSE  
SANITATION  
HUB

HYGIENE

DIGNITY

GIVE WELL  
BEING

DEPEND-  
ABLE

ASPIRAZION  
ASPIRA-  
TION

MUSEUM  
LIFE

WELL  
MAINTAIN-  
ED

Θέλω να παράξω  
καινούργιες ιδέες  
βασίζοντας  
την εργασία μας  
σε κοινές αξίες



## ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΞΙΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2009) Worksheet 2a: Your Values. In: Creative Enterprise Toolkit.



ΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λιγό<sup>χρόνο.</sup>

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Για ποιόν λόγο κάνεις ό,τι κάνεις; Η **Αποτύπωση Αξιών** βοηθά να απαντήσεις σε αυτήν την ερώτηση δίνοντάς σου την ευκαιρία να περιγράψεις τις αξίες που είναι ενσωματωμένες στην προσωπική σου εργασία καθώς και στον ευρύτερο οργανισμό. Οι αξίες αυτές επηρεάζουν, περισσότερο από οτιδήποτε άλλο, την εργασία σου. Ίσως είναι κάτι που θεωρείς δεδομένο ή αυτονόητο ή κάτι που ποτέ δεν έτυχε να σκεφτείς και να καταγράψεις. Ωστόσο, η διαδικασία αυτή, μπορεί να αποδειχθεί πολύ χρήσιμη όταν προσπαθείς να εξηγήσεις τι κάνεις σε συναδέλφους και συνεργάτες.

Αφού καθορίστουν οι αξίες, στη συνέχεια μπορούν να επικοινωνηθούν στους συνεργάτες αποτελώντας ένα κοινό σημείο αναφοράς που απλοποιεί και επιταχύνει τη λήψη αποφάσεων, ενώ παράλληλα διασφαλίζει τη συνέπεια στην εργασία σας. Είναι μια φαινομενικά απλή διαδικασία, αλλά μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη αν γίνει σωστά - και σε αυτό συμβάλλει αυτό το εργαλείο. Βοηθάει στο να αποκτήσουν όλα τα μέλη της ομάδας μια κοινή εικόνα στο πλαίσιο ενός έργου με το να κάνουν πρώτα μια προσωπική αποτύπωση των αξιών τους στο χάρτη και έπειτα να τις συσχετίσουν με τις αξίες των υπολοίπων μελών

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Ξεκινήστε με το να γράψει ο καθένας ατομικά, σε ένα χαρτί ή σε μια σειρά κάρτες, ό,τι νιώθει πως είναι σημαντικό, τόσο για τον εαυτό του όσο και για τον οργανισμό. Σκέψου τις προσωπικές αξίες ως κάτι που σε κάνει να νιώθεις πραγματικά ζωντανός και παθιασμένος για την εργασία σου. Για κάποιον αυτό μπορεί να είναι το να βοηθάει, για άλλον η δημιουργικότητα και η καινοτομία, η ειλικρίνεια, η οικολογική συνείδηση ή το να ηγείται μιας ομάδας. Κατάγραψε όσες περισσότερες αξίες μπορείς - ακόμα και εκείνες που δεν είναι μέγιστης σημασίας.

Όταν έχεις καταγράψει αρκετές αξίες (θέλεις παραπάνω), τοποθέτησέ τις στα ανάλογα πεδία στο φύλλο εργασίας. Μην ανησυχείς για το αν θα μπουν στη σωστή θέση από την

αρχή – άλλαξε τους θέση μέχρι να βρεις που ταιριάζουν καλύτερα. Πα να εστιάσεις τις δραστηριότητες σου, βάλε μέχρι πέντε «πολύ σημαντικές» αξίες στη στήλη.

Ζήτησε από τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας να κάνουν το ίδιο. Όταν όλοι έχουν συμπληρώσει το φύλλο εργασίας τους, τότε μπορεί να ξεκινήσει η συζήτηση προκειμένου να καταλήξετε σε κάποιες κοινώς αποδεκτές αξίες. Δείχνοντας το συμπληρωμένο φύλλο εργασίας σου σε κάποιον που σε ξέρει καλά και ζητώντας τη γνώμη του θα σε βοηθήσει να καταλάβεις τι είναι πραγματικά σημαντικό. Μαζί μπορείτε στη συνέχεια να καθορίσετε ποιες αξίες είναι σημαντικές για τον οργανισμό συνολικά

Είναι πάντα σημαντικό	Είναι μερικές φορές σημαντικό	Είναι σπάνια σημαντικό	Δεν είναι σημαντικό
<b>ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ</b>			
Είναι πάντα σημαντικό	Είναι μερικές φορές σημαντικό	Είναι σπάνια σημαντικό	Δεν είναι σημαντικό
<b>ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ)</b>			

Θέλω να παράξω καινούργιες ιδέες  
βασίζοντας τη δουλειά σε κοινές αξίες

## ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΞΙΩΝ

ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ

Πάντα σημαντικό

Μερικές φορές σημαντικό

Σπάνια σημαντικό

Ποτέ σημαντικό



ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ)

Πάντα σημαντικό

Μερικές φορές σημαντικό

Σπάνια σημαντικό

Ποτέ σημαντικό



**ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ****ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT, ΠΕΡΣΟΝΑ, ΚΑΠΕΛΑ ΣΚΕΨΗΣ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** HUMANITARIAN STREETMAP**ΧΩΡΑ:** ΙΝΔΟΝΗΣΙΑ**ΤΟΜΕΑΣ:** ΑΝΟΙΧΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** KATE CHAPMAN**EMAIL:** KATE.CHAMPA@HOTOSM.ORG**ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** [HTTP://EN.OPENSTREETMAP.OR.ID/](http://EN.OPENSTREETMAP.OR.ID/)

Γράφαμε μια πρόταση για επιχορήγηση της Μονάδας Μείωσης Καταστροφών Αυστραλίας - Ινδονησίας (AIFDR) προκειμένου να εξασφαλίσουμε νέα χρηματοδότηση για τις δραστηριότητες του 2014. Για τον λόγο αυτό κάναμε μια συνάντηση για να συζητήσουμε τη στρατηγική μας. Τα αποτελέσματα της συνάντησης θα τροφοδοτούσαν ένα μεγαλύτερο εργαστήριο με συνεργάτες και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς προκειμένου να συλλέξουμε σχόλια και απόψεις τους σε σχέση με το πλάνο μας για το 2014.

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Σκοπός μας ήταν να κάνουμε να παράξουμε δαφορετικές ιδές σχετικά με το πώς μπορούμε να εξυπηρετήσουμε καλύτερα τους ανθρώπους και τις ομάδες με τις οποίες συνεργαζόμαστε, καθώς και αν υπάρχουν άλλες ομάδες που δεν έχουμε σκεφτεί. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι εύκολο να "κολλήσουμε" και να μη μπορούμε να σκεφτούμε νέους τρόπους για να προσεγγίσουμε τις διαφορετικές ομάδες. Σκέφτηκα ότι οι Περσόνες και τα Καπέλα Σκέψης βοηθούσαν το σκοπό μας.

Χρησιμοποίησα την Ανάλυση SWOT επειδή ένιωθα ότι ήξερα τις αδυναμίες και τα πλεονεκτήματά μας ως ομάδα αλλά δε γνώριζα τι άποψη είχαν τα υπόλοιπα μέλη. Είναι πολύ σημαντικό το να μπορέσουμε να κατανόησουμε το πώς έχουν τα πράγματα για κάποιον που εκτελεί ο ίδιος τις εργασίες του προγράμματός μας.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Σε ένα 5ωρο εργαστήριο χωριστήκαμε σε μικρές ομάδες για να εργαστούμε με κάθε ένα από τα εργαλεία και στη συνέχεια ενωθήκαμε ώστε να συγκεράσουμε τις διαφορετικές οπτικές και να τις μετατρέψουμε σε στοιχεία της πρότασης επιχορήγησης. Σε γενικές γραμμές η εργασία σε ομάδες ήταν θετική και εξαιρετικά ωφέλιμη στο να φέρει τα μέλη της ομάδας πιο κοντά - σίγουρα πιο διασκεδαστική ως διαδικασία από τον τυπικό καταιγισμό ιδεών που κάνουμε.

Η Ανάλυση SWOT λειτούργησε πολύ καλά με την ομάδα. Μετά από αυτή χρησιμοποιήσαμε το εργαλείο Προφίλ Χρήστη (Περσόνα) - το οποίο αποδείχθηκε ιδιαίτερα χρήσιμο. Προσπαθήσαμε να σκεφτούμε ποιές αλλαγές πρέπει να γίνουν στο πρόγραμμά μας για να προσεγγίσουμε ένα ευρύτερο κοινό. Για το λόγο αυτό, δοκιμάσαμε μερικά Προφίλ Χρηστών που δεν ήταν πελάτες μας τη δεδομένη στιγμή και είχαμε κάποιες πολύ καλές ιδέες.

Με τα Καπέλα Σκέψης όμως υπήρξε πρόβλημα. Ίσως μέρος αυτού να οφείλεται στον τρόπο που εξήγησα το εργαλείο. Νομίζω ότι αν το δοκίμαζα ξανά, θα ήθελα να μεταφράσω πρώτα τα ονόματα των διαφόρων καπέλων στα Ινδονησιακά. Όλοι στην ομάδα μιλούν αγγλικά αλλά η ορολογία ήταν λίγο αφηρημένη γι 'αυτούς.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Η δραστηριότητα οδήγησε σε ξεκάθαρα στοιχεία που ενσωματώθηκαν σε μία από κοινού πρόταση επιχορήγησης. Έχουμε πλέον μια καλύτερη κατανόηση των εσωτερικών μας διαδικασιών που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να βελτιώσουμε τα έγγραφα που χρησιμοποιούμε στο πλαίσιο των εργασιών μας, σε συνεργασία με το προσωπικό και το διοικητικό συμβούλιο. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να είμαστε πιο ξεκάθαροι σχετικά με τις μεθόδους καινοτομίας μας.

Συμβουλές προς άλλους:

Προσαρμόστε πολιτισμικά τα εργαλεία για την εξυπηρέτηση ατόμων με διαφορετικό επίπεδο γνώσης της γλώσσας.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΑΞΙΩΝ**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** FHI 360**ΧΩΡΑ:** INDIAN**ΤΟΜΕΑΣ:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ, ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ**ΡΟΛΟΣ:** ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** SUBBANAICKER KRISHNASWAMY**EMAIL:** SKRISHNASWAMY@MPTAST.ORG

ΕΝΑ ΣΤΙΓΜΙΟΤΥΠΟ ΑΠΟ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΑΞΙΩΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΑΠΟ ΟΛΗ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ.

Ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε είναι η αντίσταση στην αλλαγή και το πώς ο τρόπος οργάνωσης χρησιμοποιείται για να εξηπηρετεί την καθεστηκυία τάξη.

Η ομάδα μου δημιούργησε ένα ετήσιο πλάνο εργασίας για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και ζητημάτων οργανωσιακής ανάπτυξης. Το να διαχωρίσεις τις αξίες σε τέσσερις ξεχωριστές ομάδες είναι πιο εύκολο στα λόγια παρά στην πράξη, καθώς στην πραγματικότητα υπάρχει επικάλυψη σε ατομικό και σε οργανωτικό επίπεδο. Οι αξίες αυτές αλλάζουν

ανάλογα την προσωπικότητα εκείνων που κατέχουν θέσεις χάραξης πολιτικής και τον επαγγελματισμό των παραγόντων που είναι υπεύθυνοι για την υιοθέτηση της αλλαγής.

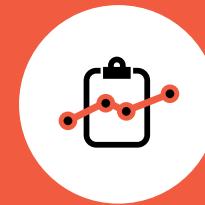
**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:**

Μετά την άσκηση, τα αποτελέσματα συζητήθηκαν με την κυβέρνηση (με την οποία συνεργαζόμαστε πολύ στενά) και έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον για να υλοποιηθούν.

**ΓΙΑΤΙ / ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:**

Χρησιμοποίησα το εργαλείο Αποτύπωση Αξιών για τον εντοπισμό εκείνων των αξιών - τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο - που μπορούν να φέρουν την αναγκαία αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας του συστήματος. Στόχος ήταν να δοκιμάσουμε μεθόδους «διαχείρισης της αλλαγής» στο σύστημα έτσι ώστε οι πόροι να χρησιμοποιούνται παραγωγικά για την παροχή βασικών υπηρεσιών όπως η υγεία, η διατροφή και η υγιεινή στους πολίτες που εξυπηρετούμε.

Θέλω να δοκιμάσω  
& να βελτιώσω  
κατανοώντας τι είναι  
πιο αποτελεσματικό στη  
δουλειά μου



## ΑΦΟΡΜΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Eberle, B (1997) Scamper Worksheet. USA: Prufrock Press.



ΦΑΡΚΕΤΑ ΑΠΛΟ, ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΟ  
ΕΡΓΑΛΕΙΟ που απαιτεί σχετικά λιγό<sup>τερ</sup> χρόνο.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Οι **Αφορμές Βελτίωσης** παρέχουν ένα σύνολο ερωτήσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να σε βοηθήσουν να δεις την εργασία σου από διαφορετική σκοπιά. Εμπνευσμένο από το εργαλείο 'SCAMPER' (Eberle B. 1997), αυτές οι ερωτήσεις έχουν σχεδιαστεί για να ενθαρρύνουν νέους τρόπους σκέψης πάνω σε ένα γνωστό σου πρόβλημα. Είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο που επιτρέπουν να προσεγγίσεις είτε την υφιστάμενη υπηρεσία σου είτε μια νέα λύση από πολλές διαφορετικές κατευθύνσεις. Αυτός είναι ένας εξαιρετικός τρόπος να ενισχύσεις τη δουλειά σου, ειδικά σε τομείς όπου υπάρχουν ήδη διαθέσιμες πολλές ανταγωνιστικές λύσεις.

Οι ερωτήσεις σε αυτό το εργαλείο προϋποθέτουν πως οτιδήποτε νέο αποτελεί τροποποίηση σε κάτι που ήδη υπάρχει. Αυτό μπορεί να μην είναι πάντοτε αληθές αλλά, το να προσεγγίσεις τη δουλειά σου με αυτόν τον τρόπο μπορεί να σου φανεί ιδιαίτερα χρήσιμο όταν προσπαθείς να εξηγήσεις σε τι διαφέρει αυτό που κάνεις από οποιονδήποτε άλλο υπάρχει στην αγορά (ή πώς προσφέρει εξτρά πλεονεκτήματα σε κάτι που ήδη υπάρχει).



## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Κάθε ερωτήμα στο φύλλο εργασίας θα πρέπει να δώσει μια ελαφρώς διαφορετική οπτική για την εργασία σου. Σημείωσε τις απαντήσεις στον χώρο που παρέχεται αλλά να είσαι σύντομος -οτόχος είναι να καταλήξεις σε κάτι που θα παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση του λόγου για τον οποίο το έργο σου είναι διαφορετικό, και πώς θα μπορούσες ενδεχομένως να το βελτιώσεις.

Οι ερωτήσεις σε αυτό το φύλλο εργασίας αποτελούν παραδείγματα για να δώσουν έναντιμα στη σκέψη σου. Πολλές άλλες ερωτήσεις μπορεί να είναι επίσης σχετικές.. Το κλειδί είναι να χρησιμοποιήσεις τις επτά κατηγορίες ερωτήσεων για να προκαλέσεις σκέψεις πιθανούς τρόπους βελτίωσης αυτού που κάνεις.

Αντικατάσταση

Συνδυασμός

Προσαριογή

Τροποποίηση

Άλλαγή χρήσης

Εξάλειψη

Αντιστροφή

**Θέλω να δοκιμάσω και να βελτιώσω  
κατανοώντας τι είναι πιο αποτελεσματικό στη δουλειά μου**

**ΑΦΟΡΜΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ**

<b>Αντικατάσταση</b>	<b>Συνδυασμός</b>	<b>Προσαρμογή</b>	<b>Τροποποίηση</b>	<b>Αλλαγή χρήσης</b>	<b>Εξάλειψη</b>	<b>Αντιστροφή</b>
<p>Ποια υλικά ή πόρους μπορείς να αντικαταστήσεις ή να αλλάξεις για τη βελτίωση του έργου;</p> <p>Ποια άλλα υλικά θα μπορούσες να χρησιμοποιήσεις;</p> <p>Ποιους κανόνες θα μπορούσες να αντικαταστήσεις;</p>	<p>Τι θα συμβεί αν συνδυαστούν διάφορες πτυχές της εργασίας, ώστε να δημιουργηθεί κάτι καινούργιο;</p> <p>Τι θα συμβεί αν συνδυαστούν σκοποί ή στόχοι;</p> <p>Τι θα μπορούσες να συνδιάσεις για να γίνει ευκολότερα αντιληπτό το έργο σας;</p> <p>Πώς θα μπορούνες να συνδιάσεις ταλέντα και πόρους για να δημιουργήσεις μια νέα προσέγγιση;</p>	<p>Πώς θα μπορούσες να προσαρμόσεις ή να αναπροσαρμόσεις το έργο για να εξυπηρετήσει άλλο ακότο ή χρήση;</p> <p>Ποιόν ή τι θα μπορούσες να προσαρμόσεις για να προσαρμόσεις το έργο;</p> <p>Σε ποιο άλλο πλαίσιο θα μπορούσες να εντάξεις το έργο;</p> <p>Ποια άλλα προϊόντα ή ιδέες θα μπορούσες να χρησιμοποιήσεις για ξέπενευση;</p>	<p>Τι θα μπορούσες να προσθέσεις για να τροποποιήσεις το έργο;</p> <p>Τι θα μπορούσες να τονίσεις ή να αναδείξεις ώστε να δημιουργήσεις μεγαλύτερη αξία;</p> <p>Ποιο στοιχείο της δουλειάς θα μπορούσε να ενισχυθεί για να δημιουργήσεις κάτι νέο;</p>	<p>Μπορείς να χρησιμοποιήσεις το έργο κάπου άλλου;</p> <p>Ποιος άλλος θα μπορούσε να επωφεληθεί από την εργασία αυτή;</p> <p>Πώς άλλως θα μπορούσες να κάνεις τη δουλειά – πιθανώς σε άλλες συνθήκες;</p> <p>Θα μπορούσες να επαναχρησιμοποιήσεις κάποιες ιδέες / υλικά από ένα προηγούμενο έργο;</p>	<p>Πώς θα μπορούσες να εξορθολογίσεις ή να απλουστεύσεις το έργο;</p> <p>Ποια στοιχεία της εργασίας θα μπορούσες να κάνεις πιο διασκεδαστικά;</p> <p>Πώς στοιχεία της εργασίας ή ακόμα και κανόνες θα μπορούσες να ξελείψεις;</p> <p>Τι θα μπορούσες να υπάρχει στη θέση του;</p>	<p>Τι θα συμβεί αν αντιστρέψεις τη διαδικασία ή την ολόλουγία των διαδικασιών;</p> <p>Τι και αν έκανες ακριβών το αντίθετο από αυτό που προσπαθείς να κάνεις τώρα;</p> <p>Πώς μπορείς να αναδιοργανώσεις την εργασία;</p>

Δοκιμάζοντας διαφορετικές διατάξεις για εγκαταστάσεις δημόσιας υγιεινής.



Θέλω να δοκιμάσω  
& να βελτιώσω  
συλλέγοντας σχόλια &  
παρατηρήσεις για το έργο μου  
σε διαφορετικές φάσεις



## ΠΛΑΝΟ ΔΟΚΙΜΗΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2011) Prototyping in Public Spaces.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Η δημιουργία πρωτοτύπων είναι κάτι που όλοι κάνουμε καθημερινά στη ζωή μας όταν δοκιμάζουμε καινούργια πράγματα - όπως όταν δοκιμάζουμε καινούριες συνταγές μαγειρικής ή όταν δοκιμάζουμε διαφορετικές διαδρομές καθώς πηγαίνουμε κάπου - έχει απλώς την έννοια του να δοκιμάζεις μια ιδέα για να δεις πώς μπορεί να βελτιωθεί. Παρόλα αυτά, στη δουλειά η δημιουργία πρωτοτύπων είναι κάτι παραπάνω από μια "δοκιμή", είναι ένας δομημένος τρόπος να διαπιστώσουμε αν έχουμε μια αποδοτική και κατάλληλη λύση ή προσέγγιση πριν τη λανσάρουμε και κάνουμε μια μεγάλη επένδυση πάνω της.

Το **Πλάνο Δοκιμής Πρωτοτύπων** παρέχει μια βασική αλλά χρήσιμη επισκόπηση των διαφορετικών τρόπων με τους οποίους μπορείς να τεστάρεις τη δουλειά σου, καθώς και πότε να το κάνεις. Μπορείς να φτιάξεις ένα πρωτότυπο χρησιμοποιώντας διάφορα υλικά ή απλά να σκιτσάρεις ή να αναπαραστήσεις την ιδέα σου. Το Πλάνο Δοκιμής Πρωτοτύπων βοηθά να οργανώσεις τη διαδικασία δοκιμής της ιδέας σου. Είναι αποδοτικότερο αν ακολουθήσεις μια δομημένη σειρά βημάτων. Με αυτόν τον τρόπο μπορείς να βελτιώνεις συνεχώς τη δουλειά σου χωρίς να μπερδευτείς λόγω του μεγάλου όγκου δεδομένων που συλλέχθηκαν κατά τη δοκιμή. Το εργαλείο καταδεικνύει δύο περιόδους που είναι πιο χρήσιμο να τεστάρεις την ιδέα σου: στην αρχή της ανάπτυξης και στα τελικά στάδια ακριβώς πριν την υλοποίηση.



## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Η δημιουργία πρωτοτύπων συχνά διεξάγεται σε διάφορα στάδια της διαδικασίας με σκοπό είτε την αναζήτηση νέων ιδεών είτε τον έλεγχο μιας υπάρχουσας ιδέας θέλοντας να δούμε αν δουλεύει και πως μπορούμε να τη βελτιώσουμε. Μπορείς να φτιάχνεις πρωτότυπα όσο συχνά το επιθυμείς. Το σημαντικό είναι να μπορούμε να τα φτιάξουμε εύκολα και φθηνά στοχεύοντας περισσότερο στο να αναδείξουμε τι προσφέρουν (τη λειτουργικότητά τους) παρά στο να είναι φτιαγμένα στην εντέλεια. Μπορείς να χρησιμοποιήσεις ό,τι σου είναι διαθέσιμο γύρω σου αρκεί να σε βοηθά να τεστάρεις στην πράξη την ιδέα σου αντί απλώς να την

συζητάς ή να την σκέψεσαι.

Χρησιμοποίησε το φύλλο εργασίας ως βασικό οδηγό για να οργανώσεις τις δοκιμές που θα κάνεις με τα πρωτότυπα. Να προσδιορίζεις πάντα την κεντρική ιδέα που θέλεις να τεστάρεις με κάθε πρωτότυπο. Φρόντισε να καταγράψεις οτιδήποτε καινούριο μάθεις μέσα από τις δοκιμές, το οποίο θα σε βοηθήσει να βελτιώσεις την ιδέα σου καθώς και τον τρόπο που εργάζεσαι (π.χ. μπορεί να χρειαστεί να γίνει αναδιανομή δραστηριοτήτων, πόρων, ανθρώπων ή υλικών για να είναι αποδοτικότερη η εργασία σου).

Ιδέα

→ Εφαρμογή

→ Δοκιμή

→ Καθορισμός

**Θέλω να δοκιμάσω και να βελτιώσω  
συλλέγοντας χρήσιμες πληροφορίες για τη δουλειά μου σε διαφορετικές φάσεις**

**ΠΛΑΝΟ ΔΟΚΙΜΗΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ**

**Υπόθεση**

Προσδιόρισε την κεντρική ιδέα/υπόθεση που θέλεις να τεστάρεις.

**Τέσταρε την ιδέα γρήγορα για να δεις αν μπορεί να δουλέψει στην πραγματικότητα.**

Φτιάξε ένα μικρό μοντέλο της ιδέας σου χρησιμοποιώντας χαρτόνι/χαρτί, τουβλάκια, παιχνίδια ή σποιοδήποτε άλλο μέσο βρίσκεται τριγύρω. Αυτό για να δεις την ιδέα σου να πάρει μορφή στις τρεις διαστάσεις και να δοκιμάσεις αν θα δουλέψει σαστά ή έχει προβλήματα.

Δοκίμασε συγκεκριμένα σημεία της ιδέας σου με άτομα από το απευθυνόμενο κοινό σου. Κάνε λες και η ιδέα έχει βγει στην αγορά. Πώς θα μάθουν για αυτή και πώς θα τη χρησιμοποιήσουν; Μπορείς να χρησιμοποιήσεις τον Χάρτη Εμπειρίας ως οδηγό. Προσπάθησε να προσομοιώσεις διαφορετικές πιθανότητες για να μάθεις εναλλακτικούς τρόπους δράσης.

Σχεδίασε σε μορφή ιστορίας την εμπειρία του να ανακαλύπτει και να χρησιμοποιεί κάποιος το προϊόν/υπηρεσία σου για να δεις μήπως έχεις παραλείψει κάποιο βήμα.

**Τέσταρε την ιδέα ξανά, αφού την έχεις αναπτύξει περαιτέρω, για να εξετάσεις λεπτομέρειες προτού βγει στην αγορά.**

Φτιάξε ένα καινούργιο μοντέλο της ιδέας σου. Εφόσον έχει προχωρήσει, θα υπάρχουν περισσότερες λεπτομέρειες και στοιχεία σε αυτήν που θα πρέπει να τεσταριστούν και να ελεγχθεί αν όλα αυτά μαζί δουλεύουν σαστά.

Προσομοίωσε την ιδέα ξανά. Μπορείς να χρησιμοποιήσεις το Προσχέδιο (Blueprint) ως οδηγό για να ελέγχεις αν τα διαφορετικά στοιχεία ταιριάζουν ολα μαζί.

Σχεδίασε την εμπειρία ξανά χρησιμοποιώντας ακόμα περισσότερη λεπτομέρεια από πριν. Τέσταρε αν όλα τα βήματα στην ιστορία ταιριάζουν καλά μαζί.

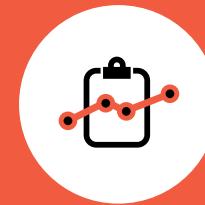
**Κάνε μια λίστα όλων των πραγμάτων που χρειάζεσαι για να γίνει η ιδέα σου πραγματικότητα.**

Μην ξεχάσεις να συμπεριλάβεις στοιχεία όπως δραστηριότητες, πόρους, ανθρώπους και υλικά που χρειάζεσαι για να κάνεις την ιδέα αρκετά ηρεμητική ώστε να μπορεί να υλοποιηθεί.

Δοκιμάζοντας και παρουσιάζοντας μια καινούργια υπηρεσία μαζί με την υπόλοιπη ομάδα.



Θέλω να δοκιμάσω  
& να βελτιώσω  
δημιουργώντας ένα πλάνο  
αλληλεπίδρασης με τους  
εμπλεκόμενους του έργου



## ΧΑΡΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:

Schneider J., Stickdorn M., (2010)The Customer Journey Canvas.  
In: This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

---

### ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

---



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ο **Χάρτης Εμπειρίας** σου επιτρέπει να δεις τη δουλειά σου με τα μάτια εκείνων που θα τη χρησιμοποιήσουν, θα οφεληθούν από αυτή ή θα τη χρηματοδοτήσουν. Βοηθά στο να καταγράψεις τις διαφορετικές διαδρομές και τα σημεία αλληλεπίδρασης/κανάλια επικοινωνίας μέσω των οποίων οι διάφοροι εμπλεκόμενοι θα ενημερωθούν, θα χρησιμοποιήσουν και θα βιώσουν αυτό που κάνεις. Το να εντοπίσεις όλα τα σημεία επαφής και να καταγράψεις τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με το προϊόν/υπηρεσία σου θα σε βοηθήσει να δημιουργήσεις ουσιαστικές σχέσεις μαζί τους και να εξελίξεις την εργασία σου.

Αυτό το εργαλείο βοηθάει να προσδιορίσεις τα σημεία εκείνα που επηρεάζουν το πώς διαφορετικοί άνθρωποι αντιλαμβάνονται με διαφορετικό τρόπο αυτό που κάνεις. καθώς και τα προβλήματα και τις ευκαιρίες που απορρέουν. Ένας ολοκληρωμένος Χάρτης Εμπειρίας είναι ένας τρόπος να συμπυκνώσεις πολύπλοκη πληροφορία σε μια μορφή που να είναι εύκολα κατανοητή, δίνοντας έμφαση στα σημεία-κλειδιά του προϊόντος/υπηρεσίας σου.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Χρησιμοποιήσε το φύλλο για να καταγράψεις τις εμπειρίες των ανθρώπων που έχουν έρθει σε επαφή με την επιχείρησή σου. Συμπλήρωσε ένα ξεχωριστό φύλλο για κάθε άνθρωπο με τον οποίο έχεις μιλήσει - πιο πλούσια πληροφορία θα λάβεις μέσω συνεντεύξεων.

Κατάγραψε τις δραστηριότητές τους αλλά και τα κίνητρα και τον βαθμό ικανοποίησή τους. Να είσαι προσεκτικός τόσο με το "γιατί" όσο και με το "π" και "πώς".

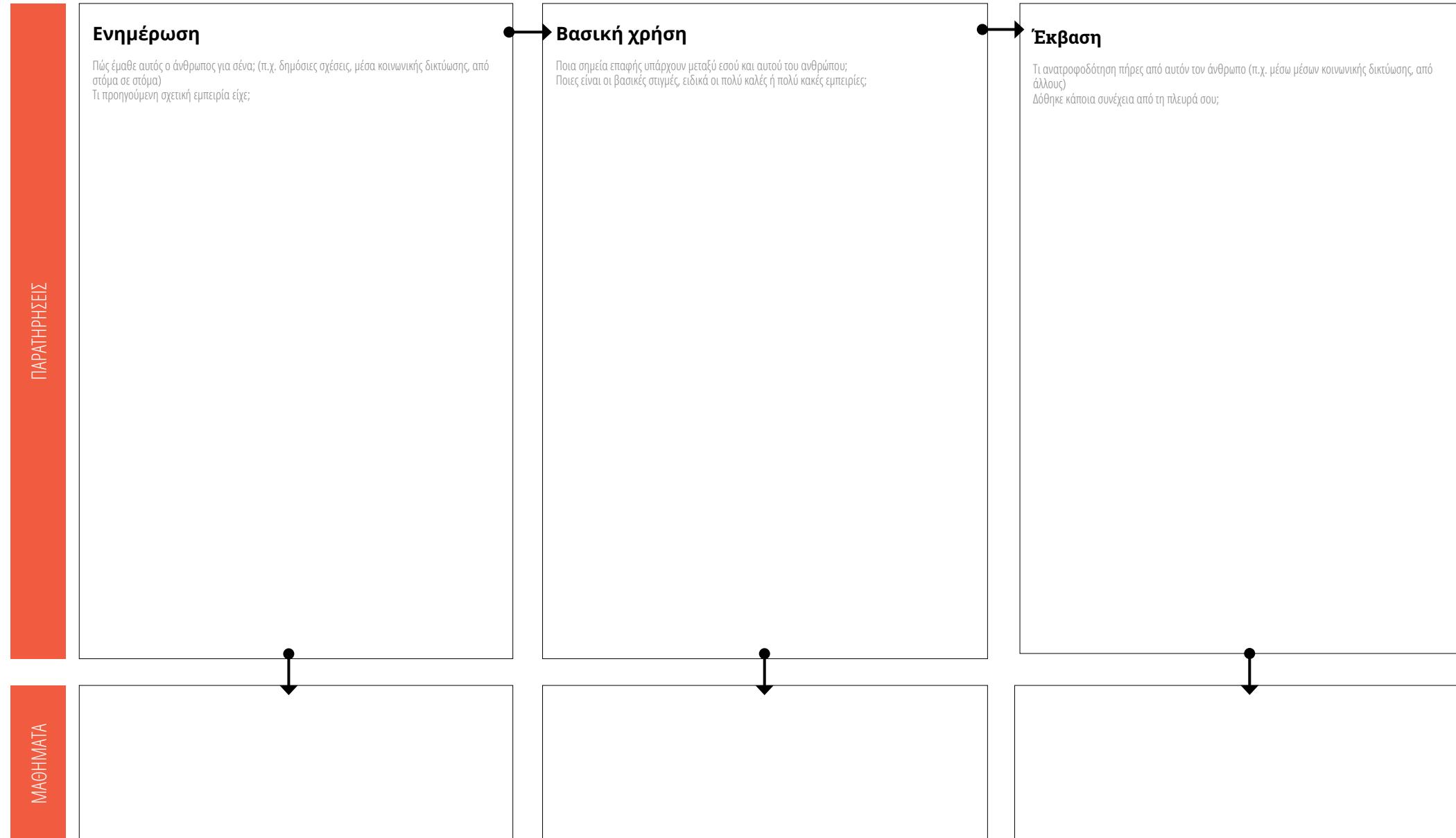
Μόλις δημιουργήσεις αρκετούς Χάρτες Εμπειρίας

που βασίζονται σε αναφορές διαφορετικών ανθρώπων, μπορείς να κάνεις συγκρίσεις για να κατανοήσεις ποιά προβλήματα επαναλαμβάνονται σε σχέση με τις προσδοκίες και τις εμπειρίες των άνθρωποι που έρχονται σε επαφή με την υπηρεσία σου. Η χρήση αυτού του εργαλείου κάνει τη διαδικασία δοκιμών πιο αποδοτική και βελτιώνει την ποιότητα της εμπειρίας των ανθρώπων που έρχονται σε επαφή με την υπηρεσία σου.



Θέλω να δοκιμάσω και να βελτιώσω  
δημιουργώντας μια επισκόπηση του τρόπου που συνεργάζομαι

## ΧΑΡΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ



Σχεδιάζοντας τις δραστηριότητες για ένα συνέδριο τέχνης και κουλτούρας.



Θέλω να δοκιμάσω  
& να βελτιώσω  
δημιουρώντας μια  
αναλυτική επισκόπηση  
δραστηριοτήτων και πόρων



## ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
The Social Design Methods Menu: Julier J., Kimbell L. (2012) Blueprint, p44.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Ένα **Προσχέδιο** παρέχει μια επισκόπηση των λειτουργιών ενός οργανισμού όπως οι βασικές του δραστηριότητες, προϊόντα, υπηρεσίες και σημεία αλληλεπίδρασης με το απευθυνόμενο κοινό, εμπλεκόμενους και οφελούμενους. Τα Προσχέδια βοηθούν στο να προσδιοριστεί πώς μπορούν να προσαρμοστούν ή να αναδιανεμηθούν οι υπάρχοντες πόροι καθώς και ποιοί νέοι πόροι θα χρειαστούν. Δίνουν επίσης μια αίσθηση του συνολικού αντίκτυπου των δραστηριοτήτων. Αυτό είναι πολύ σημαντικό όταν προσπαθεί κανείς να προγραμματίσει ή να βελτιώσει τη δουλειά του.

Το εργαλείο βοηθάει να χωρίσεις τη δουλειά σε μικρότερα τμήματα. Δίνει δομή στην ανάλυσή σου οριοθετώντας μια "γραμμή αλληλεπίδρασης". Αυτή η γραμμή είναι το όριο μεταξύ των ενεργειών που θα κάνει το απευθυνόμενο κοινό, οι οφελούμενοι και λοιποί εμπλεκόμενοι και των εργασιών που θα λάβουν χώρα στο εσωτερικό του οργανισμού σου.

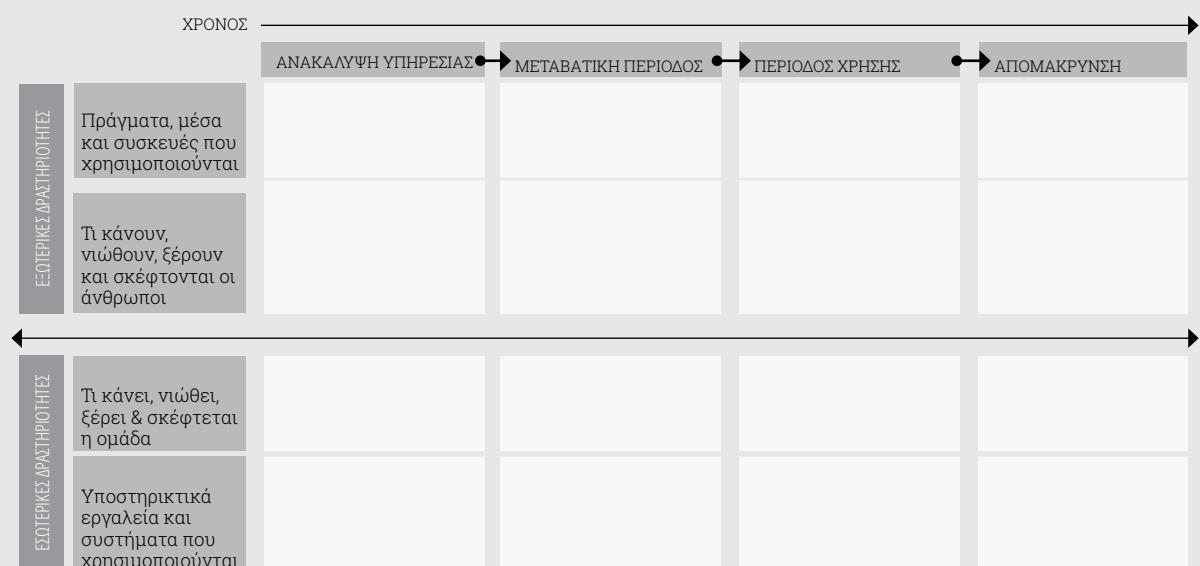
## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥ;

Μπορείς να ξεκινήσεις ένα Προσχέδιο από οποιοδήποτε σημείο, συμπληρώνοντας τα βασικά στοιχεία αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον οργανισμό σου και στο κοινό που εξυπηρετεί ή άλλους οφελούμενους. Στο πάνω μέρος της σελίδας καταγράφονται τα διαδοχικά στάδια της αλληλεπίδρασης με το κοινό σου (ανακάλυψη υπηρεσίας, μεταβατική περίοδος, περίοδος χρήσης, απομάκρυνση). Η αριστερή στήλη αντιπροσωπεύει τις δραστηριότητες των ανθρώπων που αλληλεπιδρούν μαζί σου και τις εσωτερικές δραστηριότητες της ομάδας σου. Η "γραμμή αλληλεπίδρασης" διαχωρίζει τις εξωτερικές από τις εσωτερικές δραστηριότητες.

Στο κάτω μέρος της σελίδας σημείωσε τις ενέργειες που γίνονται εσωτερικά από την ομάδα σου καθώς αλληλεπιδρά με το κοινό. Περίγραψε με συντομία ποιός κάνει τι και γιατί, καθώς και ποια εργαλεία ή συστήματα χρησιμοποιούνται. Στο πάνω μέρος της σελίδας σημείωσε ποιές ενέργειες εκελούνται από τους χρήστες της υπηρεσίας και περίγραψε αντίστοιχα ποιός κάνει τι και γιατί, καθώς και ποιά εργαλεία

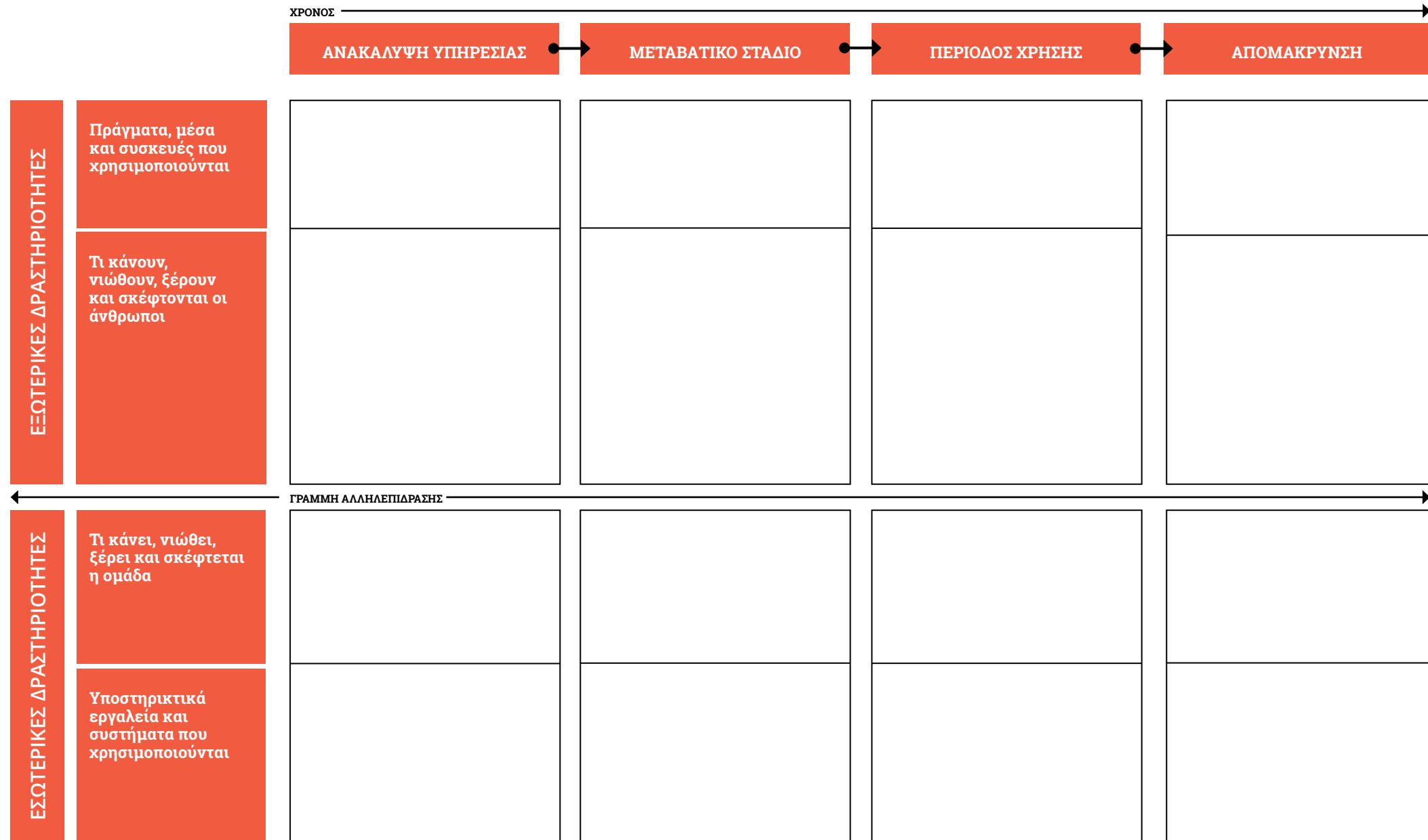
ή συστήματα χρησιμοποιούνται. Από αριστερά προς τα δεξιά σκέψου ποιές από τις διαδικασίες, τους εμπλεκόμενους και τα εργαλεία που απαιτούνται είναι τυπικά για τα διάφορα στάδια. Έτσι θα δημιουργήσεις μια συνολική εικόνα των βασικών δραστηριοτήτων και των αναγκαίων πόρων καθώς και του πώς αυτά συνδέονται μεταξύ τους.

Συμπληρώνοντας το φύλλο εργασίας θα χρειαστεί να σκεφτείς τα στοιχεία εκείνα που επηρεάζουν τη δημιουργία, την επικοινωνία και την παροχή της υπηρεσίας/προϊόντος σου. Χρησιμοποίησε το εργαλείο για να αναλύσεις μια τρέχουσα είτε μια μελλοντική κατάσταση. Και στις δυο περιπτώσεις βοηθάει στο να αναδειχθούν ποιές είναι οι πιο σημαντικές διαδικασίες και πόροι καθώς και ποιοί άνθρωποι ή φορείς σχετίζονται με αυτές. Προσπάθησε να δημιουργήσεις προσχέδια από την οπτική διαφόρων εμπλεκόμενων και να σκεφτείς τι ενέργειες θα χρειαστεί να κάνουν και ποιές οι αντιδράσεις τους.



Θέλω να δοκιμάσω και να βελτιώσω  
διαμορφώνοντας μια αναλυτική επισκόπηση των δραστηριοτήτων και των πόρων

## ΠΡΟΣΧΕΔΙΟ





DIY

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΠΕΡΣΟΝΕΣ, ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ, ΑΦΟΡΜΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** SBCSOL - INCUBADORA DE EMPREENDIMENTOS SOLIDARIOS

**ΧΩΡΑ:** ΒΡΑΖΙΛΙΑ

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΞΕΙΟΤΗΤΩΝ

**ΡΟΛΟΣ:** ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΤΗΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** RENATA MENDES

**EMAIL:** RENATACM@UOL.COM.BR

Παρότι προέρχονται από μια περιοχή με τόσο πλούσια ιστορία, τα χειροποίητα αυτά προϊόντα μοιάζουν τόσο στοιχειώδη και δεν έχουν βασιστεί σε έρευνας αγοράς.

H Sumaré είναι μια πόλη στο São Paulo που έχει μακρά πολιτική και κοινωνική ιστορία. Η πόλη αποτελεί μέρος του διακανονισμού που κερδήθηκε πριν από περίπου τριάντα χρόνια από Movimento dos Sem Terra (Κίνημα των Ακτημόνων) που παλεύει για την αγροτική μεταρρύθμιση στη Βραζιλία. Δουλεύω με μια ομάδα από 5 αγρότισσες που φτιάχνουν χειροτεχνίες με ίνες από μπανάνα στη Sumaré για να δημιουργούν προϊόντα όπως αμπαζούρ, ψάθες, κουτιά. Παρότι προέρχονται από μια περιοχή με τόσο πλούσια ιστορία, τα χειροποίητα αυτά προϊόντα μοιάζουν στοιχειώδη και δεν έχουν βασιστεί σε έρευνας αγοράς. Έτσι, παρόλο που είναι τεχνικά καλοφτιαγμένα, οι γυναίκες δυσκολεύονται να τα πουλήσουν.



ΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΙΝΕΣ ΜΠΑΝΑΝΑΣ ΠΟΥ ΦΤΙΑΧΝΟΥΝ ΟΙ ΤΕΧΝΤΡΙΕΣ.



ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΦΥΛΛΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΑΦΟΡΜΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ.

## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Αποφασίσαμε να εργαστούμε στο στάδιο πριν από την ανάπτυξη του προϊόντος, αναλύοντας τι έχει αξία για τις τεχνίτριες και ποια είναι η ιστορία τους. Στόχος μας ήταν να χρησιμοποιήσουμε αυτές τις ιστορίες για να δημιουργήσουμε μια συλλογή προϊόντων που θα είχαν ένα δυνατό υπόβαθρο, αυξάνοντας έτσι τις πιθανότητες για καλύτερες πωλήσεις. Εξετάσαμε επίσης την εφοδιαστική αλυσίδα σε όλη της την έκταση, από τη συγκομιδή των πρώτων υλών μέχρι την αποθήκευση των προϊόντων, για να την κάνουμε πιο αποτελεσματική.

Προσαρμόσαμε και χρησιμοποιήσαμε τα εργαλεία Προφίλ Χρηστών (Περσόνα), Καθορισμό του Προβλήματος και Αφορμές Βελτίωσης. Αρχικά οι τεχνίτριες θα έπρεπε να μιλήσουν για τους εαυτούς τους και την κοινότητά τους. Για το λόγο αυτό προσαρμόσαμε το εργαλείο Περσόνα για να μας βοηθήσει να ερευνήσουμε την ιστορία των ίδιων και της κοινότητά τους. Σε αυτές τις ιστορίες προσθέσαμε και τα κύρια προβλήματα που εντόπιζαν οι τεχνίτριες χρησιμοποιώντας το εργαλείο Καθορισμός Προβλήματος.

Είχα προσαρμόσει το εργαλείο Καθορισμού Προβλήματος ώστε να προβάλει τα προβλήματα ως ευκαιρίες.

Για μια πιο λεπτομερή ανάλυση και κριτική των τεχνικών παραγωγής που χρησιμοποιούνταν επιλεξαμε το εργαλείο Αφορμές Βελτίωσης, το οποίο παρουσιάζει μια σειρά από εντολές για να βοηθήσει να εξετάσεις το πρόβλημα από διαφορετική σκοπιά.

Το εργαλείο εισάγει την έννοια της «επιχειρηματικής σκέψης» σε ανθρώπους που δεν έχουν καμία προηγούμενη επιχειρηματική εμπειρία. Βοήθησε τις αγρότισσες να οργανώσουν τις σκέψεις τους ενώ συνέβαλε στο να δημιουργήσουν συγκεκριμένους στόχους για τον εαυτό τους και να περιγράψουν λεπτομερώς τις ενέργειες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο προκειμένου να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Οι τεχνίτριες έλαβαν ένα κλειστό «κουτί θησαυρού» προκειμένου να μιλήσουν για τον εαυτό τους, Κάθε γυναίκα θα άνοιγε το κουτί και θα περιέγραφε τι έβρισκε στο εσωτερικό του. Στο εσωτερικό του υπήρχε ένας καθρέφτης τον οποίο χρησιμοποίησαν οι γυναίκες για μιλήσουν για τις σκέψεις τους, τα όνειρα και τις δεξιότητές τους. Στη συνέχεια σγκεντρώσαμε και ομαδοποιήσαμε τα στοιχεία προκειμένου να δημιουργήσουμε Περσόνες. Χρησιμοποίησα μια προσαρμογή του εργαλείου Περσόνα για να δημιουργήσω φανταστικούς χαρακτήρες που βασίζονταν στα χαρακτηριστικά των τεχνιτριών. Ταυτόχρονα συλλέξαμε και τα προβλήματα που τις εμπόδιζαν στο έργο τους. Στη συνέχεια χρησιμοποιήσαμε τις Αφορμές Βελτίωσης για να σκεφτούμε νέες ιδέες. Μολονότι πολλές ιδέες επαναλαμβάνονταν και μερικές φορές μπερδέψαμε τις ερωτήσεις, ο αριθμός των ιδεών που παράχθηκαν μας έδωσε την αίσθηση μιας ολοκληρωμένης ανάλυσης του θέματος. Η έλλειψη κατάλληλου εξοπλισμού και υλικών σε αυτό το χωριό είναι πολύ συχνή. Δεν μπορούσα να εκτυπώσω τα αρχεία PDF με τα εργαλεία έτσι τα επανασχεδίασα στο χώρο εργασίας μου

χρησιμοποιώντας χρωματιστό χαρτί, post-its και πλακάτ.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

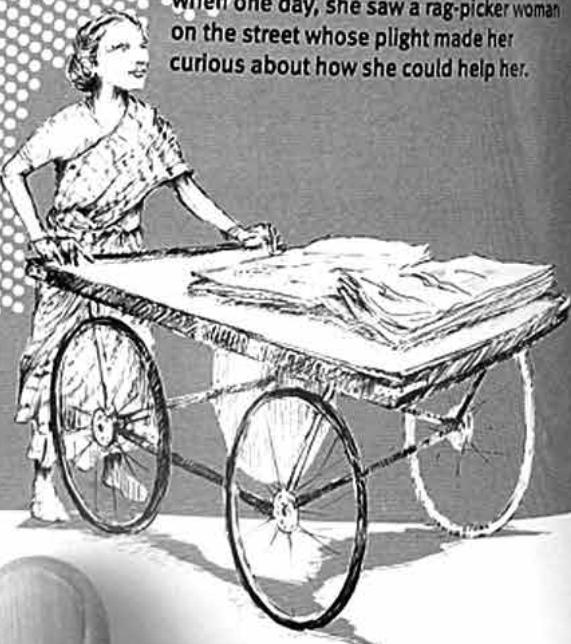
**ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:** Το εργαλείο εισάγει την έννοια της «επιχειρηματικής σκέψης» σε ανθρώπους που δεν έχουν καμία προηγούμενη επιχειρηματική εμπειρία. Βοήθησε τις αγρότισσες να οργανώσουν τις σκέψεις τους ενώ συνέβαλε στο να δημιουργήσουν συγκεκριμένους στόχους για τον εαυτό τους και να περιγράψουν λεπτομερώς τις ενέργειες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο προκειμένου να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι.

Επιπλέον, το εργαλείο ήταν σε μια γλώσσα προσιτή για όλους ανεξάρτητα από την εκπαίδευση και την εξοικείωσή τους με το αντικείμενο. Καθοδηγούμενοι από τις ερωτήσεις δημιουργήσαμε μια πολύ καλή Πρόταση Αξίας η οποία συνέβαλε στην ανάπτυξη άλλων τμημάτων του επιχειρηματικού μοντέλου.

It is but seldom that an everyday experience is so profound and timely that it stirs in a person the courage to set things right.

## The Story of Spandana

• Guntur Town, Andhra Pradesh, India, 1997  
Padmaja Reddy was working for an NGO when one day, she saw a rag-picker woman on the street whose plight made her curious about how she could help her.



## ग्रहों के प्रभुत्व गोपा

सूर्य, चन्द्रमा, मंगल एवं शुक्रः | तो मनुष्य अत्यधिक अनुभवी एवं जन्म कुण्डली के तृतीय भाव में सूर्य,

# चार ग्रहों की युति का फल

“When the Rich are Too Rich

There are Ways

and When the Poor are Too Poor

There are Ways...

and That Way Will Come Soon.”

सूर्य, चन्द्रमा, शुक्र एवं गुरुः : यदि जन्म कुण्डली के तृतीय भाव में सूर्य, चन्द्रमा, शुक्र एवं गुरु की युति हो, तो जातक गुणज्ञों का प्यारा, साधुज्ञों की संगति करने के लिए तत्पर, अत्यधिक कर्मठ, विद्वानों वा ब्राह्मणों की भक्ति

तद्वाणाद बनवान वाला एवं कोटन में विशेषतया अनुरक्त होता है।  
सूर्य, मंगल, शुक्र एवं गुरुः : यदि जन्म कुण्डली के तृतीय भाव में सूर्य, मंगल, शुक्र एवं गुरु की युति हो, तो जातक पुराणियते अर्थात् ग्रामप्रधान,

प्रसासन भाव से विशेषतया अनुरक्त होता है।  
सूर्य, चन्द्रमा, मंगल, शुक्र एवं गुरुः : यदि जन्म कुण्डली के तृतीय भाव में सूर्य, चन्द्रमा, मंगल, शुक्र एवं गुरु की युति हो, तो जातक देवा

Θέλω να διατηρήσω  
& να υλοποιήσω  
δημιουργώντας ουσιαστικές  
σχέσεις με ανθρώπους που μπορούν  
να ωφεληθούν από τη δουλειά μου



## ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2009) Worksheet 4a: Marketing Mix. In: Creative Enterprise Toolkit.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

"Μάρκετινγκ" δεν σημαίνει μόνο πωλήσεις. Το Μείγμα Μάρκετινγκ θα βοηθήσει στις πωλήσεις, αν αυτό είναι ο στόχος, είναι όμως ταυτόχρονα και ένα χρήσιμο εργαλείο που βοηθάει να καθορίσεις τους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι σχηματίζουν γνώμη για την εργασία σου. Βοηθάει επίσης στο να αναγνωρίσεις τις ευκαιρίες εκείνες που επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του κοινού. Αποτελεί επομένως ένα σημαντικό εργαλείο που θα σε βοηθήσει στο να προσελκύσεις το ενδιαφέρον του απευθυνόμενου κοινού σου.

Το εργαλείο **Μείγμα Μάρκετινγκ** είναι δομημένο έτσι ώστε να σε βοηθήσει να εξετάσεις το έργο σου από την οπτική εκείνων που ωφελούνται. Όλα τα στοιχεία που αναφέρονται μπορούν να επηρεάσουν την άποψη των ανθρώπων για αυτό που κάνεις,. Με αυτόν τον τρόπο το εργαλείο σε βοηθά να καταλάβεις καλύτερα ποια είναι εκείνα τα ζητήματα που χρήσουν ιδιαίτερης προσοχής αν θες να επιτύχεις πραγματικό αντίκτυπο. Το Μείγμα Μάρκετινγκ μπορεί να είναι χρήσιμο για να καθρίσεις τον τρόπο με τον οποίο θα ενεργοποιήσεις την ομάδα και τους συνεργάτες σου, προκειμένου να συμμετάσχουν πιο ενεργά σε αυτό που προσπαθείς να κάνεις.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Μη σκεφτείς το Μείγμα Μάρκετινγκ μόνο ως μια εμπορική δραστηριότητα. Δες το ως μια ευκαιρία να επανεξετάσεις την δουλειά σου από την πλευρά της εμπειρίας ενός επωφελούμενου.

Το εργαλείο αυτό βοηθάει να αποσαφηνίσεις τις ανάγκες και τις εμπειρίες ων ωφελούμενων μερών καθώς και το πώς θα βελτιώσεις με βάση αυτές την τρέχουσα ή

μελλοντική προσφορά σου.

Μπορείς να ξεκινήσεις να συμπληρώνεις το φύλλο εργασίας χωρίς συγκεκριμένη σειρά. Αφού συμπληρώσεις μια φορά όλες τις ενότητες προσάρμοσε τις απαντήσεις μέχρι να αισθανθείς ότι απαντούν επαρκώς τα ερωτήματα που τίθενται.

Προϊόν

Θέση

Τιμή

Φυσικό περιβάλλον

Διαδικασία

Άνθρωποι

Προβολή

Θέλω να διατηρήσω και να υλοποιήσω  
δημιουργώντας ουσιαστικές σχέσεις με ανθρώπους που μπορούν να ωφεληθούν από τη δουλειά μου

## ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

### Προϊόν

Περιγραψε τη "Μοναδική Γρόταση Πώλησης" (Unique Selling Proposition) που αναφέρει με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη που κάνουν τη δουλειά σου μοναδική.

### Θέση

Που παρέχεται η εργασία σου και πώς φτάνει εκεί;

### Τιμή

Ποιά είναι τα έσοδα που λαμβάνεις για την εργασία σου;

### Φυσικό περιβάλλον

Ποια εντύπωση κανείς έχει από την προϊόντων/υπηρεσίας στο κοινό, τους προμηθευτές και το προσωπικό;

### Διαδικασία

Ποιες είναι οι διαδικασίες που χρησιμοποιεί η επιχείρηση/ομάδα για να οολοκληρώσει ένα έργο;

### Άνθρωποι

Ποιοι από το προσωπικό ή τους εκπροσώπους εμπλέκονται;

### Προβολή

Ποια μέσα χρησιμοποιείς για να μάθει το απευθυνόμενο κοινό σου για τη δουλειά σου;

Δημιουργώντας Σχεδιάγραμμα Ροών για να κατανοήσουμε πώς συνδέονται οι διάφοροι εμπλεκόμενοι του έργου και να βρούμε ευκαιρίες παρέμβασης στο σύστημα δημόσιας υγείας.

1<sup>st</sup> | 1. Solutions / Remark. 2. Regr

2<sup>nd</sup> User journey brief

→ gaps  
utilities / connecting  
Value added stuff.

3<sup>rd</sup> - Aesthetics  
- Capacity  
- Fine tuning

4<sup>th</sup> Boundary

Θέλω να διατηρήσω  
& να υλοποιήσω  
εκτελώντας το πλάνο μου  
χωρίς να με καταβάλλει



## ΛΙΣΤΑ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Nesta (2009) Worksheet 4b: Critical Marketing Tasks. In: Creative Enterprise Toolkit.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Η **Λίστα Κρίσιμων Εργασιών** είναι ένας τρόπος να εξασφαλιστεί ότι αυτό που έβαλες ως στόχο είναι πραγματικά εφικτό εντός του χρονοδιαγράμματος και του διαθέσιμου προϋπολογισμού. Το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν δουλεύεις μόνος/η σου αλλά γίνεται ακόμα πιο χρήσιμο όταν θα πρέπει να επικεντρωσεις τη δουλειά σου και να τη συντονίσεις με την εργασία άλλων. Η λίστα παρέχει ένα κοινό σημείο αναφοράς ώστε όλοι να παρακολουθούν την πορεία των εργασιών. Βοηθάει να διαχειριστείς τα έργα στα οποία συμμετέχεις δίνοντας έμφαση στα πρακτικά θέματα που τρέχουν.

Ως εργαλείο είναι πολύ απλό. Το να δώσεις χρόνο για να το συμπληρώσεις μπορεί να αποδειχτεί πολύ βοηθητικό όταν αρχίζει να σε καταβάλλει ο μεγάλος όγκος εργασίας ή ανησυχείς για το πώς μια ιδέα πρόκειται να υλοποιηθεί. Όταν η δουλειά αρχίσει να αυξάνεται και διαφορετικά καθήκοντα ή εργασίες χρειαστεί να μοιραστούν ανάμεσα σε μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων τότε μπορεί να θελήσεις να στραφείς σε ένα πιο επαγγελματικό εργαλείο διαχείρισης έργου. Η Λίστα Κρίσιμων Εργασιών είναι ένα πρώτο βήμα για την ανάπτυξη μιας ρουτίνας στην οργάνωση της εργασίας.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Σημείωσε όλες τις δραστηριότητες που πρέπει να πραγματοποιηθούν σε συνδυασμό με το ποιοι θα τις αναλάβουν, τον διαθέσιμο προϋπολογισμό, την προθεσμία για την ολοκλήρωση και τη διαδικασία για την τελική παράδοση.

Μη φοβηθείς να γίνεις συγκεκριμένος. Μελέτησε την κάθε δραστηριότητα με αυτούς που την έχουν αναλάβει και προσθέστε όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες. Μπορείς επίσης να κατακερματήσεις περαιτέρω συγκεκριμένους

ρόλους προκειμένου να εκτελεστεί μια συγκεκριμένη εργασία.

Θα πρέπει να παρακολουθείς και να επανεξετάζεις τακτικά την πρόοδο των εργασιών, τόσο από την άποψη του προσωπικού όσο και του προϋπολογισμού. Χρειάζεται να διαχειρίζεσαι άμεσα οποιαδήποτε απόκλιση από το σχέδιο ή να συμφωνησεις με τα μέλη της ομάδας σου σε αλλαγή του πλάνου εργασιών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ → ΕΧΕΙ ΑΝΑΤΕΘΕΙ ΣΕ → ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ → ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ

← ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Θέλω να διατηρήσω και να υλοποιήσω  
εκτελώντας το πλάνο μου χωρίς να με καταβάλλει

## ΛΙΣΤΑ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	• →	ΕΧΕΙ ΑΝΑΤΕΘΕΤΕΙ ΣΕ	• →	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	• →	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	• →	ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Παρουσιάζοντας ένα πλάνο για αγροτικές πρακτικές και μεθόδους στην επαρχία.



Θέλω να διατηρήσω  
& να υλοποιήσω  
ξεκινώντας ή  
εξελίσσοντας  
αυτό πο κάνω



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ

ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:  
Gov.uk (2013) Write a Business Plan.



ΑΠΑΙΤΕΙ ΔΙΑΛΟΓΟ με τους συνεργάτες.  
Χρειάζεται κάποιο εύλογο χρονικό  
διάστημα (περίπου μια μέρα) για  
την αλληλεπίδραση μεταξύ των  
συνεργατών και τη συνεργατική  
συμπλήρωσή του.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Το **Επιχειρηματικό Πλάνο** αποτελεί μια δομημένη περιγραφή του πώς κάνεις αυτό που κάνεις. Το πλάνο πρέπει να επεξηγεί το πρόβλημα που η επιχείρηση προτίθεται να λύσει, το όραμα για το πώς αυτό θα επιτευχθεί καθώς και ποια ειδικά προσόντα σε κάθιστουν τον κατάλληλο για αυτό το σκοπό. Η δημιουργία και συγγραφή ενός Επιχειρηματικού Πλάνου είναι αναγκαία όταν προσπαθείς να πείσεις πιθανούς χρηματοδότες οι οποίοι θέλουν να γνωρίζουν που θα πάνε τα χρήματά τους. Το πλάνο θα πρέπει να περιλαμβάνει επίσης μια εισαγωγή στην ομάδα, ένα σχέδιο μάρκετινγκ, ένα επιχειρησιακό και οικονομικό πλάνο καθώς και οτιδήποτε άλλο κριθεί αναγκαίο. Με αυτόν τον τρόπο καλύπτεις όλους τους παράγοντες που μπορεί να ενδιαφέρουν έναν συνεργάτη/χρηματοδότη, χρησιμοποιώντας τη δική του γλώσσα.

Ενώ ένα εργαλείο όπως ο Καμβάς Επιχειρηματικού Μοντέλου παρέχει μια επισκόπηση του τι θέλεις να κάνεις (όπως και το γιατί και το πώς θα το επιτύχεις), το Επιχειρηματικό Πλάνο δίνει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το επιχειρησιακό και οικονομικό κομμάτι του πώς αυτό θα γίνει αυτό πραγματικότητα. Το Επιχειρηματικό Πλάνο σε βοηθά να περιγράψεις το τι καθιστά την ιδέα σου για κοινωνικό αντίκτυπο μια βιώσιμη προσπάθεια.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

Αυτό το φύλλο εργασίας περιλαμβάνει τα βασικά θέματα που θα πρέπει να λάβεις υπόψη για να αναπτύξεις το Επιχειρηματικό σου Πλάνο.

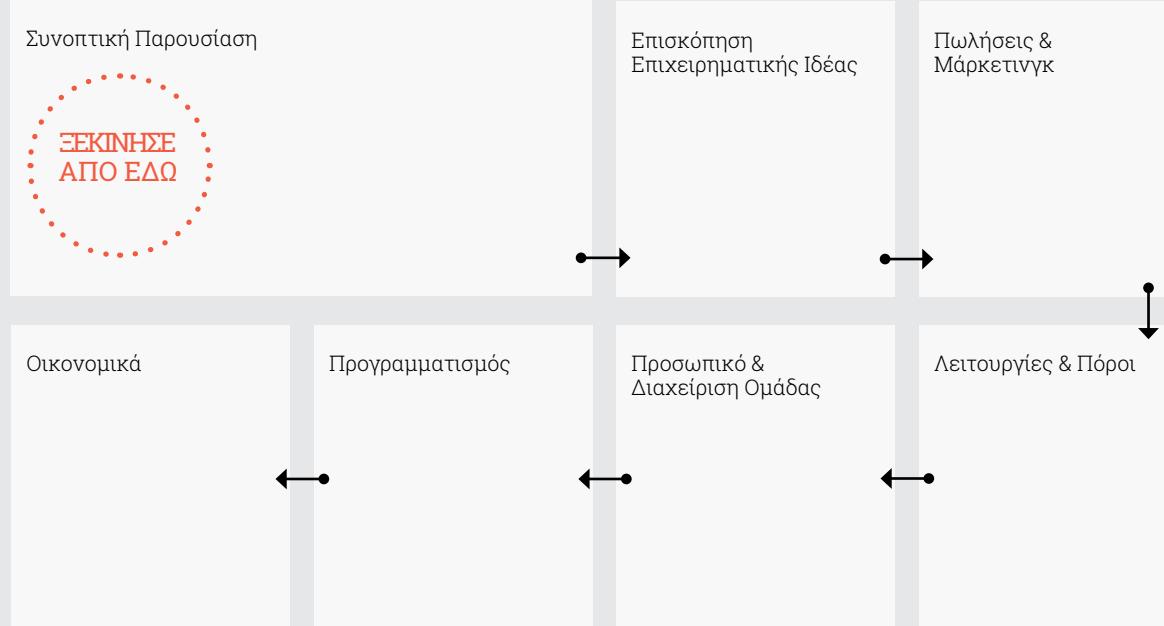
Είναι ευκολότερο να κάνεις πρώτα ένα προσχέδιο του Επιχειρηματικού Πλάνου σου και να συνεχίσεις να το εξελίσσεις. Μη ξοδέψεις πάρα πολύ χρόνο προκειμένου να κάνεις το προσχέδιο ή ακόμα και τις επόμενες εκδόσεις του "τέλειο" καθώς είναι πολύ πιθανό ότι θα χρειαστεί να το ξαναγράψεις πολλές φορές μέχρι να τελειοποιηθεί. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας θα βρεις σταδιακά τον κατάλληλο τρόπο για να εξηγήσεις τι είναι αυτό που κάνει εφικτή την ιδέα σου για το κοινωνικό καλό.

Ξεκίνησε γράφοντας την επισκόπηση της επιχειρηματικής σου ιδέας που περιλαμβάνει μερικές παραγράφους σχετικά με την βασική σου ιδέα, την ανάγκη που καλύπτει και το

μερίδιο της αγοράς που αφορά. Στη συνέχεια ακολουθεί το πλάνο δράσης καθώς και μια ενότητα για το τι καθιστά την ομάδα σου ικανή για αυτό το έργο. Όταν προσεγγίζεις χρηματοδότες ή χορηγούς είναι σημαντικό να καταστήσεις σαφές το γιατί χρειάζεστε τα χρήματα, πώς θα δαπανηθούν και πώς μπορεί να επανακτηθούν.

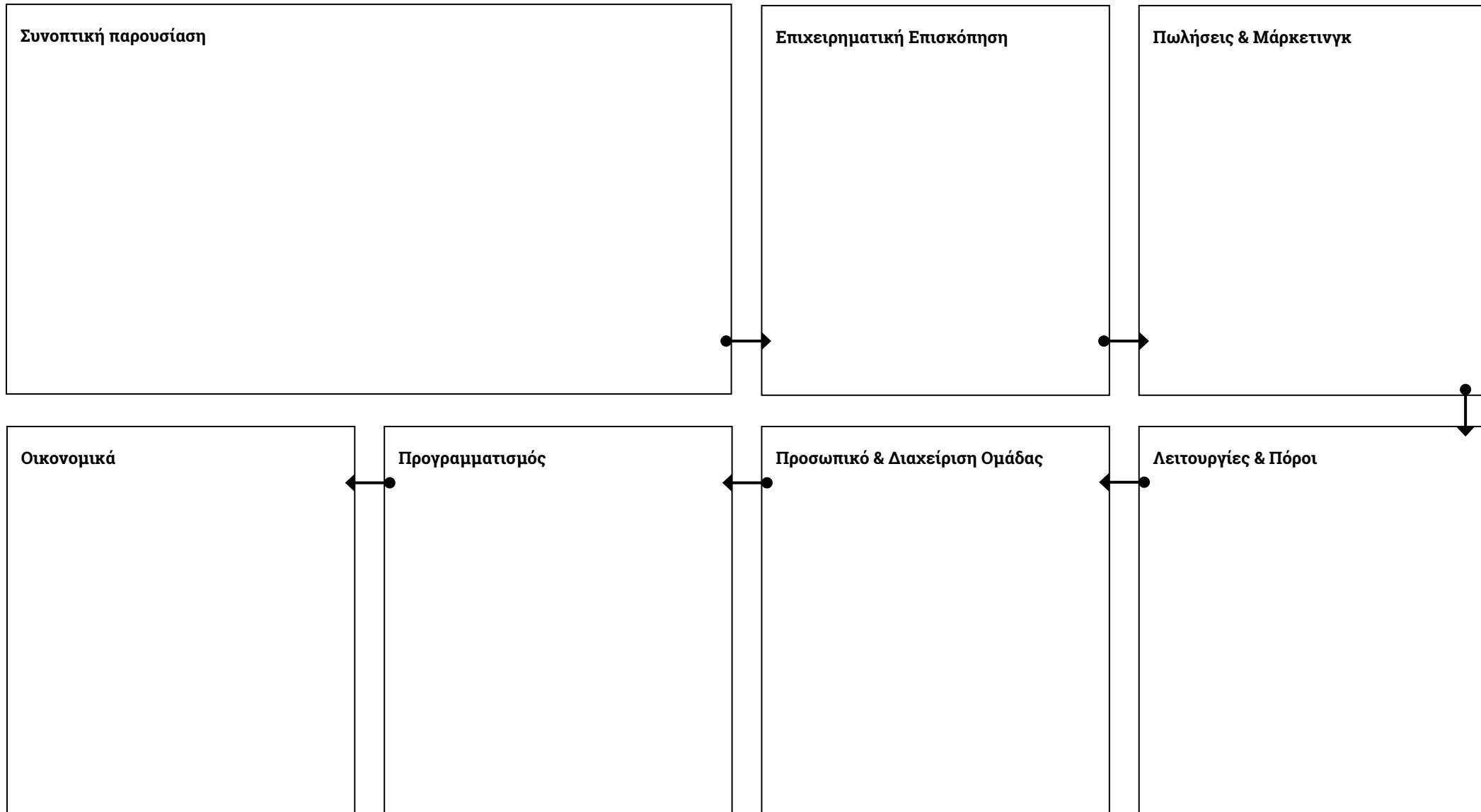
Σημαντική ενότητα του Επιχειρηματικού Πλάνου αποτελεί και η Συνοπτική Παρουσίαση η οποία βρίσκεται στην αρχή του εγγράφου αλλά σπανίως γράφεται πρώτη. Είναι πιο εύκολο να τη γράψεις στο τέλος, αφού έχεις ολοκληρώσει ένα πρώτο προσχέδιο του Επιχειρηματικού Πλάνου.

Αφού έχεις γράψει το Επιχειρηματικό Πλάνο ζήτησε από κάποιον άλλον να το διαβάσει. Αυτό θα σε βοηθήσει να αποκτήσεις μια νέα οπτική και να εντοπίσεις θέματα που μπορεί να σου έχουν ξεφύγει.



Θέλω να διατηρήσω και να υλοποιήσω  
ξεκινώντας ή εξελίσσοντας αυτό που κάνω

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ



Χαρτογραφώντας τη διαδικασία για την επεκταση ενός προγράμματος υγιεινής.



Θέλω να διατηρήσω  
 & να υλοποιήσω  
 βρίσκοντας διαφορετικούς  
 τρόπους για να επεκτείνω  
 την εργασία μου



## ΠΛΑΝΟ ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

**ΕΜΠΝΕΥΣΜΕΝΟ ΑΠΟ:**  
 Ali R., Mulgan G., Halkett R., Sanders B. (2007) In and out of sync: The challenge of growing social innovations. London, Nesta.

---

### ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ



ΠΙΟ ΣΥΝΘΕΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ η συμπλήρωση του οποίου ιδνικά απαιτεί κάποιες μέρες. Λόγω της στρατηγικής σημασίας των δεδομένων εισόδου/εξόδου, θα χρειαστεί να συζητηθεί με πιο έμπειρους συνεργάτες και θα ήταν σκόπιμο τα πρώτα αποτελέσματα να αναθεωρηθούν.

# Τι είναι & γιατί να το χρησιμοποιήσω;

Μόλις ένα έργο ή πιλοτικό πρόγραμμα εφαρμοστεί με επιτυχία, το επόμενο βήμα είναι να κτίσεις πάνω σε αυτήν την επιτυχία για την ανάπτυξη του έργου. Ουσιαστικά αυτό σημαίνει να επεκτείνεις τις δρατηριότητές σου προκειμένου να ικανοποιήσεις έναν μεγαλύτερο πληθυσμό. Υπάρχουν πολλοί τρόποι να το πετύχεις αυτό. Από την αναπαραγωγή του έργου σε διαφορετικές περιοχές μέχρι το να συνάψεις συνεργασίες με άλλους οργανισμούς με στόχο ένα κοινό όραμα ή να επεκτείνεις την εργασία σου πάνω στο συγκεκριμένο πρόβλημα στο οποίο δουλεύεις.

Οι κοινωνικοί οργανισμοί αντιμετωπίζουν αρκετές προκλήσεις στην προσπάθειά τους να επεκταθούν: να κρατήσουν σαφή εστίαση (π.χ. στρατηγική εξάπλωση όχι απλή επέκταση), να διαπραγματευθούν κόστη και έσοδα (π.χ. αειφόρο εισόδημα όχι μεμονωμένες χορηγίες ή κεφάλαιο), να διαχειριστούν αποτελεσματικά προσφορά και ζήτηση (π.χ. απτά αποτελέσματα σε σωστό κόστος για ένα δεκτικό κοινό), να επιτύχουν οργανωσιακές αλλαγές (π.χ. οι ιδρυτές να αντικαθίστανται από managers), να επιλέξουν τη σωστή οργανωσιακή μορφή (π.χ. ανάπτυξη, συνεργασία, εξαγορά, συγχώνευση, δημιουργία franchise, δημιουργία αδειών χρήσης εμπορικού ονόματος). Μα να επεκταθεί ένα πιλοτικό πρόγραμμα, χωρίς να διακυβευθεί ο αντίκτυπός του, θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμοι αρκετοί πόροι. Είναι σημαντικό προηγουμένως να έχει διαμορφωθεί ένα κοινό όραμα για την επέκταση του οργανισμού. Το **Σχέδιο Επεκτασιμότητας** αποσκοπεί στο να παρακινήσει την έναρξη ενός σοβαρού διάλογο γύρω από το θέμα με όλους τους εσωτερικούς και εξωτερικούς εμπλεκόμενους.

## ΠΩΣ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ;

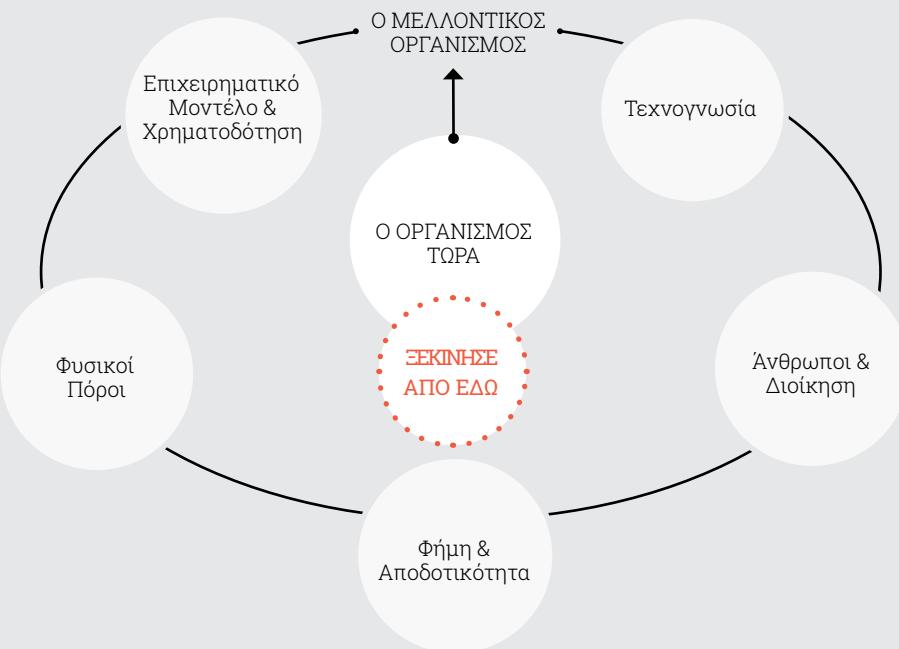
Το εργαλείο βοηθάει να δημιουργηθεί ένα κοινό όραμα επέκτασης αξιολογώντας τους διαθέσιμους πόρους καθώς και το κατά πόσο ο οργανισμός είναι έτοιμος για το επόμενο βήμα. Με βάση την αξιολόγηση της κατάστασης μπορείτε στη συνέχεια να αποφασίσετε το κατά πόσο είστε έτοιμοι για την επέκταση, ποιες πτυχές του οργανισμού χρειάζονται ενίσχυση και ποιες πρέπει να δουλευτούν περισσότερο.

Το φύλλο εργασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη διάρκεια ενός εργαστηρίου όπου θα συμμετάσχουν οι συνεργάτες σας από τον οργανισμό, πιθανοί χορηγοί, μελλοντικοί ωφελούμενοι καθώς και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Δείχνει τους πέντε βασικούς τομείς που θα πρέπει να εξετάσετε προκειμένου να αποφασίσετε για το αν ο οργανισμός σας είναι έτοιμος

να μεγαλώσει. Χρησιμοποίηστε τις ερωτήσεις του φύλλου εργασίας ως αφορμή για μια εις βάθος κριτική επισκόπηση σχετικά με τα ζητήματα που αισθάνεστε σίγουροι και αυτά που κρήζουν περαιτέρω διερεύνησης.

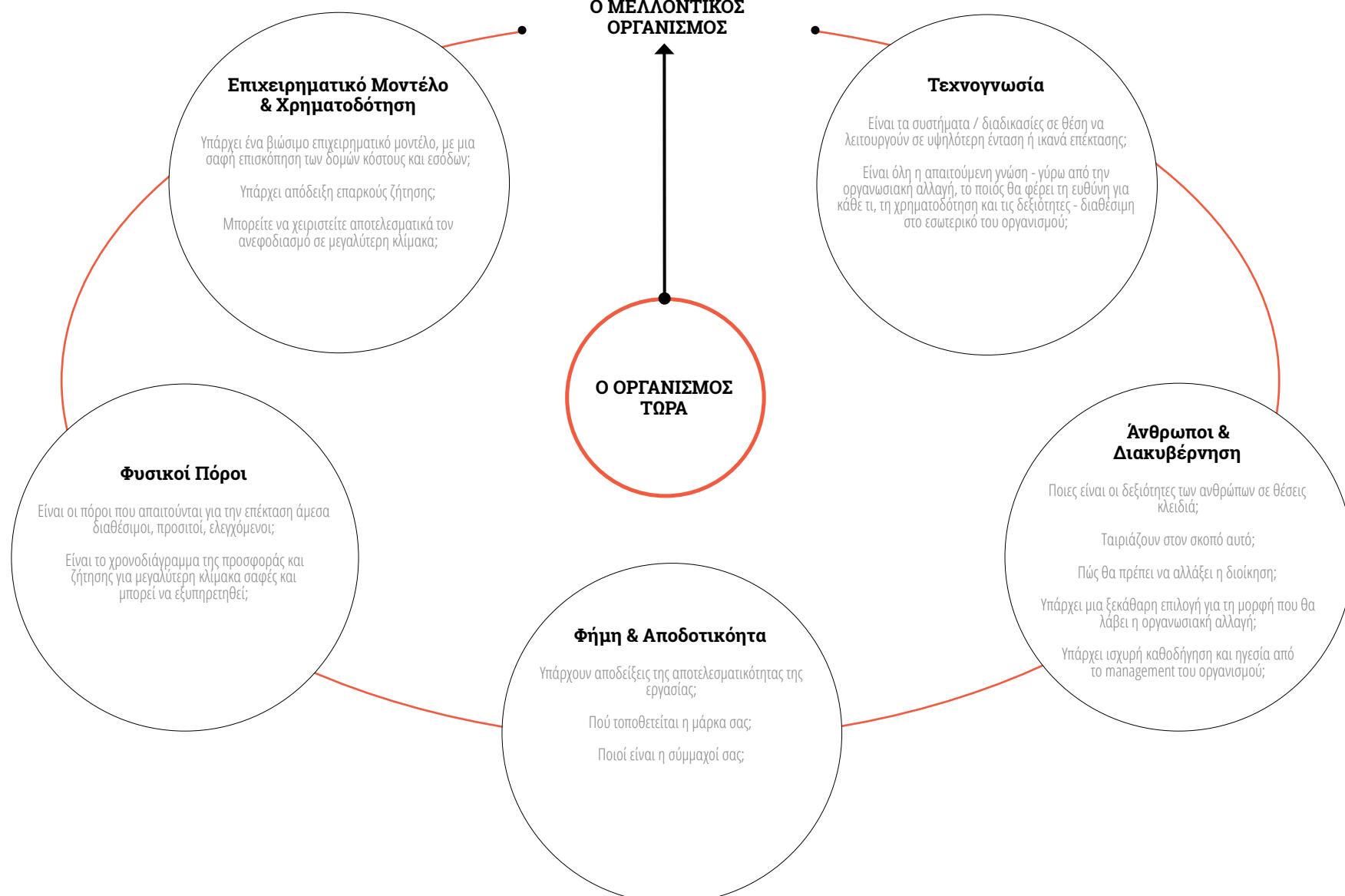
Ενώ συμπληρώνετε το φύλλο εργασίας βασίστε τα επιχειρήματα και τις αποφάσεις σας σε πραγματικά δεδομένα και όχι σε μη τεκμηριωμένα στοιχεία. Καλό είναι να έχετε συλλέξει εκ των προτέρων κάποια από αυτά τα δεδομένα.

Προσπαθήστε να είστε όσο γίνεται πιο ανοιχτοί, σχολαστικοί και με διάθεση αυτοκριτικής. Όσο πιο λεπτομερείς οι απαντήσεις που δίνετε, τόσο βαθύτερη θα είναι η κατανόηση της κατάστασης.



Θέλω να διατηρήσω και να υλοποιήσω  
βρίσκοντας διαφορετικούς τρόπους να επεκτείνω την εργασία μου

## ΠΛΑΝΟ ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ





## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

**ΕΡΓΑΛΕΙΟ:** ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT, ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ, ΛΙΣΤΑ ΚΡΙΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ:** MP TECHNICAL ASSISTANCE AND SUPPORTIVE TEAM (MPTAST)

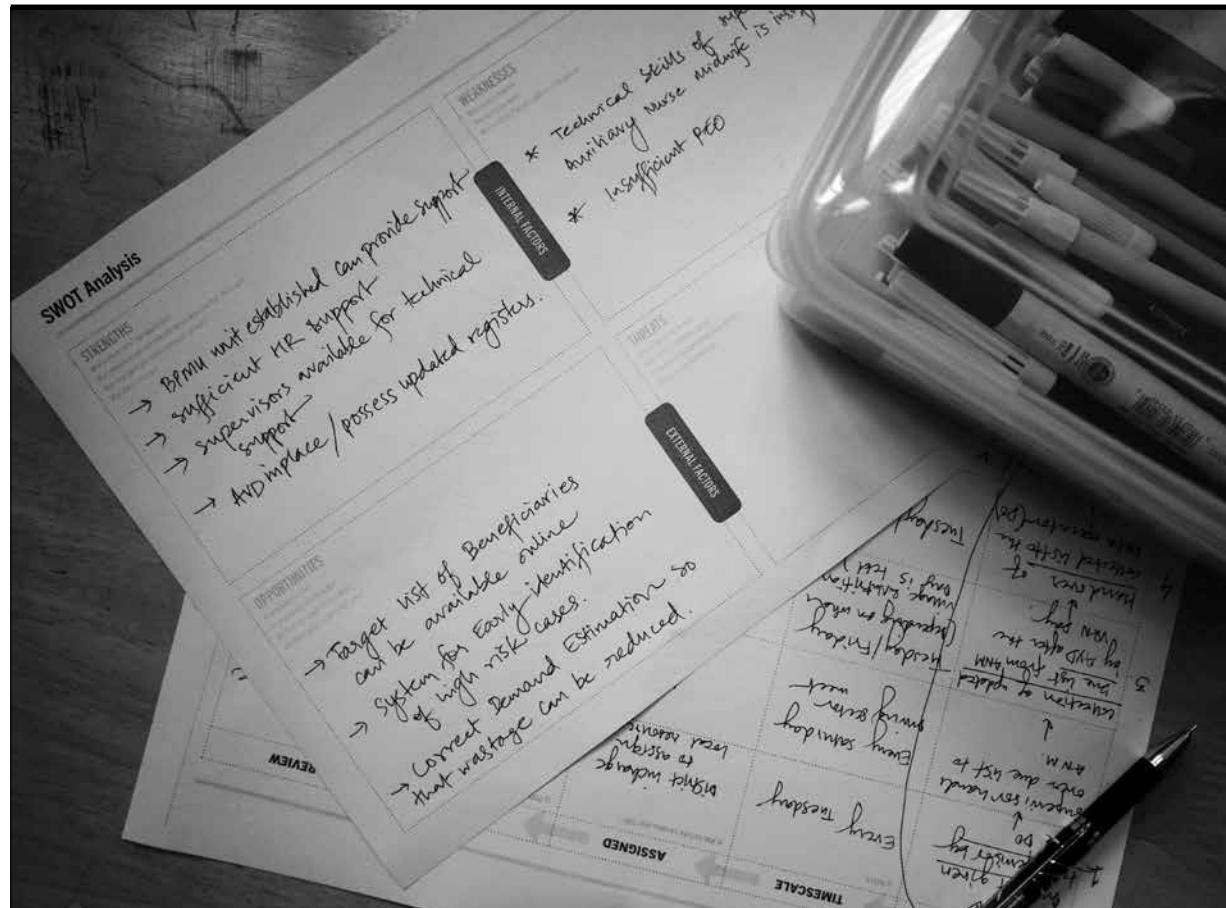
**ΧΩΡΑ:** Ινδία

**ΤΟΜΕΑΣ:** ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ, ΤΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΥΣΗ

**ΡΟΛΟΣ:** ΣΥΝΟΙΚΙΑ ΕΡΓΟ ΣΥΝΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗΣ

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** RAVI KOMMURI

**EMAIL:** RKOMMURI@MPTAST.ORG



ΤΑ ΦΥΛΛΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΑΝ ΜΑΖΙ ΓΙΑ ΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΟΥΝ ΟΙ ΤΡΕΧΟΥΣΣΕΣ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΚΑΙ ΝΑ ΒΡΕΘΟΥΝ ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΟΥΣ

Η Madhya Pradesh είναι μια επαρχία στην κεντρική Ινδία που έχει πολύ υψηλά ποσοστά βρεφικής και μητρικής θνησιμότητας σε σύγκριση με τον εθνικό μέσο όρο.

Το πρόγραμμά μας βοηθά στην ενίσχυση του συστήματος υγείας. Συνεργαζόμαστε στενά με το Τμήμα Υγείας, το Τμήμα Γυναικείας και Παιδικής Ανάπτυξης (WCD) και το Τμήμα Μηχανικής για τη Δημόσια Υγεία (PHED) που στοχεύουν στη μείωση της μητρικής και βρεφικής θνησιμότητας (MMR & IMR), του υποσιτισμού και του συνολικού ποσοστού γονιμότητας (TFR) στην επαρχία Madhya Pradesh της Ινδίας.

Το Σύστημα Εντοπισμού για Μητέρες & Παιδιά (MCTS), είναι ένα online σύστημα εποπτείας, το οποίο ανέπτυξε η κυβέρνηση της Ινδίας με στόχο να παρακολουθεί τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται σε μια έγκυμονύσα μητέρα από τη στιγμή της σύλληψης μέχρι να κλείσει το βρέφος το πρώτο έτος ζωής του. Αυτή η παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει ζωτικό ρόλο καθώς βοηθάει στην διαμόρφωση των προγραμματισμών των δράσεων που πρέπει να γίνουν για τη μείωση των δεικτών μητρικής και βρεφικής θνησιμότητας (MMR & IMR).

Το σύστημα χρήζει περαιτέρω επεξεργασίας προτού εφαρμοστεί.



## ΓΙΑΤΙ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποιήσαμε με τους συνεργάτες μου ένα συνδυασμό εργαλείων: Συνδυάσαμε τη Θεωρία Αλλαγής με το Διάγραμμα Αιτιών και την Ανάλυση SWOT με την Κλίμακα Ερωτήσεων και τη Λίστα Κρίσιμων Εργασιών. Στόχος μας ήταν να ενισχύσουμε τη χρήση του συστήματος MCTS επαναπροσδιορίζοντας τους ρόλους, τα κίνητρα και τη στρατηγική εκτάκτου ανάγκης για όλους όσους εμπλέκονται με τη λειτουργία του. Χρησιμοποιήσαμε ένα συνδυασμό εργαλείων για να επαναπροσδιορίσουμε το πρόβλημα και ένα άλλο σύνολο εργαλείων για να εντοπίσουμε νέα πιθανά μέλη της ομάδας και να δημιουργήσουμε ένα πλάνο εφαρμογής της λύσης.

## ΠΩΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΜΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Χρησιμοποιήσαμε αυτά τα εργαλεία πιλοτικά στην περιφέρεια Jabalpur στην Madhya Pradesh. Αρχικά, εξήγησα τον σκοπό της όλης άσκησης στην ομάδα πεδίου που αποτελούνταν από τον Υπεύθυνο Υγείας της Περιφέρειας, τη Βοηθό Νοσοκόμα-Μαία (ANM) και τον Διαπιστευμένο Κοινωνικό Λειτουργό (ASHA).

### Αναλύσαμε τα εξής:

- Τους λόγους που το σύστημα MCTS δεν ενημερώνεται καθόλου,
- Τους ανθρώπους που εμπλέκονται στο έργο και τους ρόλους τους, και
- Τα εμπόδια που θα πρέπει να αντιμετωπίσουμε για να λυθεί το πρόβλημα.

Στη συνέχεια χρησιμοποιήσαμε ένα συνδυασμό των εργαλείων Ανάλυση SWOT, Κλίμακα Ερωτήσεων και της Λίστας Κρίσιμων Εργασιών.

### ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

Για να κατανοήσουμε τα πλεονεκτήματα/μειονεκτήματα των μελών της ομάδας και να σκεφτούμε τι μπορεί να κάνει ο καθένας για να είναι πιο αποτελεσματικός και πώς μπορούμε να τους βοηθήσουμε για να ξεκινήσουν να αναλαμβάνουν την ευθύνη των πράξεών τους.

### ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Για να επαναπροσδιορίσουμε τις ατομικές ευθύνες του καθενός με την αποδοχή και τη συμμετοχή ολόκληρης της ομάδας.

### ΛΙΣΤΑ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Για να αναπτυχθούν χρονοδιαγράμματα ώστε να τεθεί το νέο πλάνο σε εφαρμογή.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ:

Η Ανάλυση SWOT βοήθησε την ομάδα να επανεξετάσει τις δυνάμεις της και εμάς να καταλάβουμε πώς η συμμετοχή του καθενός επηρεάζει το συνολικό έργο της ομάδας και το αντίστροφο. Βοήθησε επίσης να σκεφτούμε πιθανές "απειλές" που θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν την ομαλή λειτουργία του συστήματος - κάτι που δεν είχαμε λάβει υπόψη ποτέ πριν.

Η Κλίμακα Ερωτήσεων μας βοήθησε να εντοπίσουμε μέλη στα οποία θα μπορούσαν να ανατεθούν νέα καθήκοντα, χρονοδιαγράμματα και στόχοι στο επικαιροποιημένο σύστημα. Η διαδικασία ήταν συμμετοχική και είχε την συναίνεση όλων όσων εμπλέκονται άμεσα και έμμεσα.

Για εμάς, η ανάπτυξη ή βελτίωση των προγραμμάτων και η μέτρηση των αποτελεσμάτων πάνε χέρι-χέρι.

Χρησιμοποιήσαμε τη Λίστα Κρίσιμων Εργασιών για να δημιουργήσουμε ένα νέο πλάνο για την αναβάθμιση του συστήματος υπηρεσιών και τη δημιουργία δεικτών για να μπορούμε να μετρήσουμε το πόσο αποτελεσματικό είναι το νέο σύστημα. Σε κάθε πιλοτική εφαρμογή είναι κρίσιμο να μετράμε τόσο της αντιληπτή/αισθητή όσο και την πραγματική αλλαγή, προτού σκεφτούμε το ενδεχόμενο επέκτασης. Η Λίστα Εργασιών μας βοήθησε να καταγράψουμε το πλάνο και τα ορόσημα για την πιλοτική εφαρμογή του.

Συνοπτική  
Επισκόπηση  
της  
Κοινωνικής  
Κατεύθυνσης



Η εργαλειοθήκη Ανάπτυξη, Αντίκτυπος & Εσύ έχει σχεδιαστεί ειδικά για να βοηθήσει επαγγελματίες να αναλάβουν δράση. Τα εργαλεία που παρουσιάζονται εδώ στηρίζονται σε υπάρχουσες θεωρίες και πρακτικές καινοτομίας, σχεδίασης και ανάπτυξης επιχειρήσεων.

Αυτό το κεφάλαιο παρέχει μια επισκόπηση των βασικών πυλώνων στους οποίους βασίζεται η θεωρία και η διαχείριση της κοινωνικής καινοτομίας και κάθε θέμα συμπληρώνεται με περαιτέρω βιλιογραφία .

## 01 Τα στάδια της καινοτομίας

Η καινοτομία μερικές φορές περιγράφεται ως μια σχεδόν μαγική διαδικασία. Αλλά είναι λάθος να θεωρούμε την καινοτομία ως ένα μυστήριο. Η καινοτομία σπανίως είναι απλή ή προβλέψιμη. Ωστόσο, εξετάζοντας προσεκτικά τι πραγματικά συμβαίνει, παρατηρούμε ότι η διαδικασία της καινοτομίας είναι δομημένη και συστηματική.

Παρά το γεγονός ότι κάθε πραγματική καινοτομία είναι μια σύνθετη αλληλουχία βημάτων, υπάρχουν διάφορα στάδια από τα οποία οι περισσότερες καινοτομίες περνούν. Το πλαίσιο αυτό είναι χρήσιμο προκειμένου να κατανοήσουμε πώς μπορούμε να κάνουμε τις ιδέες να λειτουργήσουν εστιάζοντας σε διαφορετικές μεθόδους και υιοθετώντας διαφορετικές οπτικές και νοοτροπίες που απαιτούνται στο κάθε στάδιο της καινοτομίας.

## ΤΑ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ:

### Ευκαιρίες & προκλήσεις

Αυτές περιλαμβάνουν όλους τους αρχικούς συντλεστές της καινοτομίας, όπως μια κρίση, νέα στοιχεία, εμπνεύσεις κλπ., που καταδεικνύουν την ανάγκη για αλλαγή. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση των βασικών αιτιών του προβλήματος ή τον εντοπισμό των ευκαιριών που θα μπορούσε να φέρει μια αλλαγή.

### Παραγωγή ιδεών

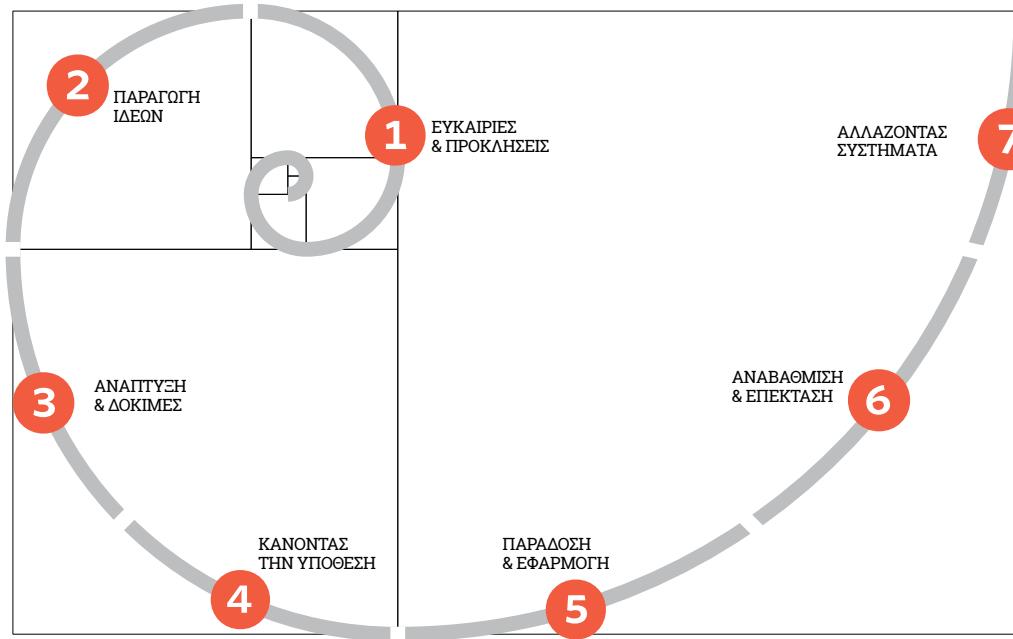
Οι περισσότερες από τις ιδέες που θα σκεφτείς αρχικά δεν λειτουργούν. Μόνο μέσα από τη διαδικασία συνεχούς παραγωγής ιδεών μπορείς να καταλήξεις σε κάτι ριζοσπαστικό. Χρησιμοποίησε δημιουργικές μεθόδους, όπως είναι το design, για να αυξήσεις τον αριθμό των πιθανών λύσεων που προέρχονται από ένα ευρύ φάσμα πηγών.

### Ανάπτυξη & δοκιμές

Τις νέες ιδέες πάντα βοηθά η έντονη κριτική. Μέσω πολλών δοκιμών και λαθών οι ιδέες μετασχηματίζονται σταδιακά και βελτιώνονται. Αυτό μπορείς να το επιτύχεις είτε κάνοντας συνεχείς δοκιμές είτε δημιουργώντας πρωτοτύπα και πραματοποιώντας τυχαίες δοκιμές.

### Δημιουργώντας μια υπόθεση εργασίας

Πριν εφαρμοστεί μια ιδέα, θα πρέπει να



αποδειχτεί ότι μπορεί να λειτουργήσει και να είναι καλύτερη από ότι υπάρχει ήδη εκεί έξω. Δημιουργησε αδιάσειστα στοιχεία για τη λειτουργία της και έπειτα επικοινώνησέ τα σε άλλους.

### Ολοκλήρωση & εφαρμογή

Αυτό συμβαίνει όταν η λύση γίνεται καθημερινή πρακτική. Περιλαμβάνει τον προσδιορισμό του τι λειτουργεί καλά και τι όχι καθώς και την εξασφάλιση ροών εσόδων που να επιτρέπουν τη μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα προκειμένου να προχωρήσει η καινοτομία.

### Αναβάθμιση & επέκταση

Σε αυτό το στάδιο υπάρχουν μια σειρά από στρατηγικές για την ανάπτυξη και

την εξάπλωση μιας καινοτομίας - από την οργανωτική ανάπτυξη ως την δημιουργία αδειών για χρήση εμπορικής ονομασίας ή συστήματος ενοποιημένης παρουσίας (franchising). Η προσομοίωση και η έμπνευση παίζουν επίσης βασικό ρόλο στην εξάπλωση μιας ιδέας ή πρακτικής με έναν πιο οργανικό τρόπο.

### Αλλάζοντας συστήματα

Μέσω της συστηματικής καινοτομίας μπορεί να δημιουργηθεί μέγιστος κοινωνικός αντίκτυπος. Συνήθως περιλαμβάνει αλλαγές στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα για μεγάλο χρονικό διάστημα, την αλληλεπίδραση πολλών στοιχείων και νέους τρόπους σκέψης.

### Περισσότερες πληροφορίες για τα στάδια της καινοτομίας:

- Caulier-Grice J., Mulgan G., Murray R., (2010) Open Book of Social Innovation. London, The Young Foundation, Nesta & The Lab. Available online from: [http://www.nesta.org.uk/library/documents/Social\\_Innovator\\_020310.pdf](http://www.nesta.org.uk/library/documents/Social_Innovator_020310.pdf)

- Nesta (2013) Available online from: <http://www.nesta.org.uk/develop-your-skills>

## 02 Χρήση τεκμηρίων

Καλό είναι να υπάρχει ένα σχέδιο για τη δημιουργία τεκμηρίων από την αρχή του έργου. Όλοι οι επιχειρηματίες, οι αγοραστές, οι χρήστες των υπηρεσιών και οι επενδυτές χρειάζονται αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το αν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που θα αναπτύξουν, αγοράσουν ή επενδύσουν έχουν θετικό αντίκτυπο. Σε τομείς όπως η ιατρική, η χρήση των αποδεικτικών στοιχείων είναι πολύ πιο συχνή και προσφέρει ενδιαφέρουσες ευκαιρίες μίμησης. Το σημαντικότερο όφελος που προκύπτει από την συστηματική

εξέταση των στοιχειών που συνεχώς προκύπτουν είναι ότι η μέθοδος αυτή παρέχει έναν πιο αποτελεσματικό τρόπο χρήσης των δεδομένων προκειμένου να διερευνήσουμε το κατά πόσο ισχύουν συγκεκριμένες υποθέσεις με στόχο τη δημιουργία βιώσιμου και αειφόρου κοινωνικού αντίκτυπου.

Η χρήση τεκμηρίων ως ένα φυσικό κομμάτι των έργων και της λήψη αποφάσεων θα έπρεπε να είναι κοινή πρακτική στους οργανισμούς. Και όχι μόνο με στοιχεία σχετικά με

τρέχοντα έργα σας. Κατανοώντας τι έχει δουλέψει στο παρελθόν και τι μορεί να λειτουργήσει στο ερύτερο πλαίσιο, βοηθά στο να αξιολογήσουμε και να επαναλάβουμε ένα επιτυχμένο εγχείρημα. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ένα μοντέλο που ανέπτυξε η Nesta για να παρουσιάσει τους διαφορετικούς τύπους τεκμηρίων που θα πρέπει συγκεντρώσετε στη διάρκεια ενός project για να αποδείξετε ότι το έργο σας πράγματι αποδίδει.

## ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ:

### ① Αναφορά αντίκτυπου

Μια σαφής εξήγηση του τι κάνει το νέο ή βελτιωμένο προϊόν ή υπηρεσία, πώς το προσδοκώμενο αποτέλεσμα θα έχει αντίκτυπο και γιατί αυτό θα βελτίωνε την τρέχουσα κατάσταση.

### ② Συσχέτιση

Όταν παρατηρείται θετικός αντίκτυπος από την πλευρά των χρηστών του προϊόντος ή της υπηρεσίας, αλλά δεν υπάρχει επιβεβαίωση για το τι τον προκάλεσε. Μπορείτε να κάνετε αξιολογήσεις πριν και μετά την έρευνα, ή μια μελέτη σε ομάδες.

### ③ Αιτιότητα

Η διαπίστωση των στοιχείων θετικής αλλαγής από την πλευρά των χρηστών του προϊόντος ή της υπηρεσίας που οφείλονται στο προϊόν ή την υπηρεσία. Σκέψου πώς μπορεί να απομονωθεί αυτός ο αντίκτυπος του προϊόντος ή της υπηρεσίας μέσω μιας ομάδας ελέγχου που θα επιλέξεις τυχαία για να ενισχύσεις τη βάση των αποδεικτικών στοιχείων και τεκμηρίων σου.

### ④ Ανεξάρτητη Αναπαραγωγή

Ανεξάρτητη επικύρωση των θετικών αποτελεσμάτων του προϊόντος ή της υπηρεσίας με στόχο να αναπαραχθεί το ίδιο θετικό αποτέλεσμα σε λογικό κόστος και σε άλλους χώρους, όπως για παράδειγμα εμπορικά πρότυπα ή

ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	1 μπορείς να περιγράψεις τί έγινε και γιατί έχει σημασία σε λογικά πλαίσια ώστε να πειθείς	2 μπορείς να καταγράψεις δεδομένα θετικής αλλαγής αλλά δεν υπάρχει απόδειξη αιτιότητας	3 μπορείς να δείξεις αιτιότητα με κάποιο ανεξάρτητο γκρουπ	4 έχεις ανεξάρτητες αξιολογήσης που αποδεικνύουν τα συμπεράσματά σου και πιθανώς αναπαραγώμενα αποτελέσματα	5 έχεις εγχειρίδια χρήσης, συστήματα και διαδικασίες για αναπαραγωγή αποτελεσμάτων
ΠΟΣ ΝΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	Θα πρέπει να μπορείς να κάνεις αυτές τις περιγραφές ο ίδιος βασιζόμενος σε υπάρχοντα δεδομένα και έρευνα από άλλες πηγές. Η δημιουργία μιας θεωρίας αλλαγής θα βοηθήσει στο λογικό πλαίσιο στήριξης για να περιγράψεις πώς η ιδέα σου θα επιτύχει τα αποτελέσματα που σκέφτεσαι.	Σε αυτή τη φάση τα δεδομένα εμφανίζουν τον αντίκτυπο της καινοτομίας σου αλλά δεν μπορούν να αποδείξουν σαφή υπαιτιότητα. Πολλές μέθοδοι μπορούν να βοηθήσουν από αυτές που περιγράφηκαν νωρίτερα, όπως οι δομημένες έρευνες ή συνεντεύξεις πριν, μετά ή κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της ιδέας σου.	για να αποδειχτεί άμεση αιτιότητα πρέπει να υπάρχουν τεκμήρια που να δείχνουν τί έγινε σε όσους συμμετείχαν μαζί με τεκμήρια του τί συνέβη σε ανεξάρτητο γκρουπ που δεν είχε καμία αλληλεπίδραση με την ιδέα σου. Η τυχαία διαλογή συμμετεχόντων δυναμώνει τις αποδείξεις και για να είναι πειστικές θα χρειαστείς αρκετά μεγάλο δείγμα ανθρώπων.	Θα πρέπει να υπάρξει μια ανεξάρτητη και έγκυρη αξιολόγηση που να αποδεικνύει γιατί και πώς η καινοτομίας σου δημιουργεί αντίκτυπο. Μπορείς επίσης να ζητήσεις αξιολογήσεις, εμπορικά πρότυπα, βιομηχανικά στάνταρ κλπ.	Θα πρέπει να μπορείς να δείξεις ότι το προϊόν ή υπηρεσία μπορεί να υφίσταται λειτουργικά χωρίς την παρέμβασή σου από άλλους, κάπου αλλού, ενώ εσύ συνεχίζεις και απολαμβάνεις θετικό αντίκτυπο του αποτελέσματος και παραμένεις οικονομικά βιώσιμος στην αρχική εφαρμογή.

βιομηχανικές προδιαγραφές.

### ⑤ Επέκταση

Χρήση μεθόδων όπως πολλαπλές αξιολογήσεις ή ανάλυση μελλοντικών σεναρίων για τη δημιουργία σαφών και δοκιμασμένων στοιχείων ότι το προϊόν ή η υπηρεσία μπορεί να παραδοθεί σε πολλαπλές τοποθεσίες και να παρέχει έναν ισχυρό, θετικό αντίκτυπο, ενώ παραμένει μια οικονομικά βιώσιμη πρόταση.

### Περισσότερες πληροφορίες:

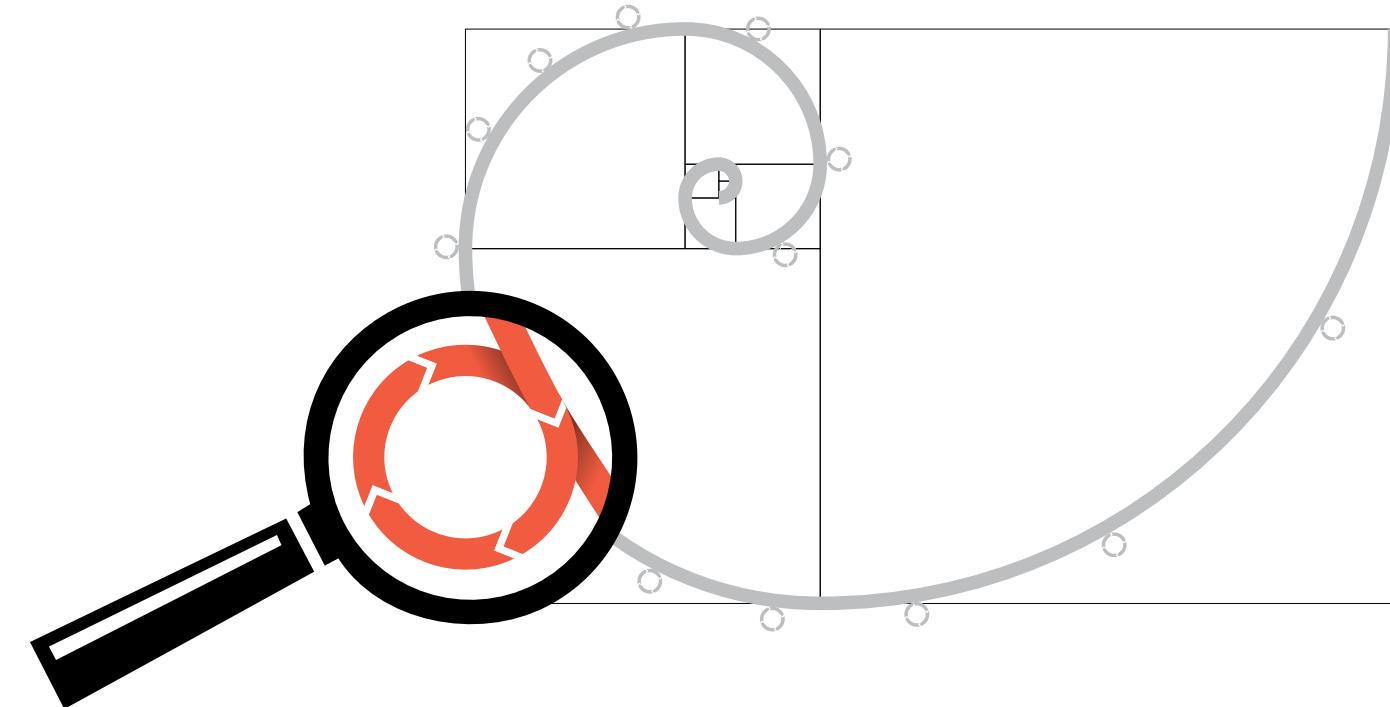
- Puttick R. (2011) Ten Steps to Transform the Use of Evidence. London, Nesta. Available online from:<http://www.nesta.org.uk/library/documents/TenStepsBlog.pdf>
- Ludlow J., Puttick R. (2012) Standards of Evidence. London, Nesta. Available online from:<http://www.nesta.org.uk/publications/nesta-standards-evidence>
- Mulgan G., Puttick R. (2013) Making Evidence Useful: The Case for New Institutions. London, Nesta. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/library/documents/MakingEvidenceUseful.pdf>
- DfID : Department for International Development (2013) How to note. London, DfID. Available online from: <http://bit.ly/dfid-evidence>
- BOND for International Development (2013) Evidence Principles. London, BOND. Available online from: <http://www.bond.org.uk/effectiveness/principles#download>

## 0 3 Επεκτασιμότητα

Η ιδέα της επέκτασης προσελκύει ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον, δεδομένου ότι αυξάνει την εμβέλεια των καινοτόμων πιλοτικών έργων σε μεγαλύτερους πληθυσμούς.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει μια επέκταση - επαναλαμβάνοντας μιας ιδέας σε διαφορετική θέση ή κάνοντας συνεργασία με άλλους οργανισμούς και τη δημιουργία ουσιαστικών σχέσεων που λειτουργούν.

Πλα να παροφασίσεις αν ένα έργο είναι έτοιμο να επεκταθεί και να επιτύχει μεγαλύτερο αντίκτυπο είναι σημαντικό να βρεις τα στοιχεία που λειτουργούν, να τα κάνεις να λειτουργούν ομαλά και στη συνέχεια να τα εξελίξεις. Είναι χρήσιμο να σκεφτείς την ζήτηση και την προσφορά, π.χ. υπάρχει κάποιος εκεί έξω που είναι πρόθυμος να πληρώσει για αυτήν την ιδέα; Λειτουργεί η ιδέα; Και αν ναι, λειτουργεί καλύτερα από τις εναλλακτικές λύσεις; Σχεδόν πάντα το έργο της επέκτασης μιας κοινωνικής



ιδέας περιλαμβάνει την αύξηση τόσο της προσφοράς όσο και της ζήτησης, αλλά η στρατηγική σου θα διαφέρει σε μεγάλο βαθμό ανάλογα με ποια από τις δύο θα προηγηθεί.

Από μακριά οι μεγάλες καινοτομίες μπορεί να μοιάζουν με ριζοσπαστικά άλματα. Άλλα από κοντά αποδεικνύεται ότι είναι αποτελούνται από μικρά βήματα που στηρίζουν το ένα το άλλο

για να επιτύχουν την επέκταση του αντίκτυπου. Έτσι τα διαφορετικά στάδια της καινοτομίας μοιάζουν με πολλές «μίνι - σπείρες» - πρόκειται για τα ξεχωριστά projects που υποστηρίζουν τη συνολικής διαδικασίας της καινοτομίας.

### Περαιτέρω πληροφορίες για την επεκτασιμότητα:

- Ali R., Mulgan G., Halkett R., Sanders B. (2007) In and out of sync: The challenge of growing social innovations. London, Nesta. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/and-out-sync>
- Cooley L., Kohl R. (2006) Scaling Up - From Vision to Large-scale Change: A Management Framework for Practitioners. Washington, Management Systems Institute, John D. and Catherine T. MacArthur Foundation. Available online from: <http://www.msiworldwide.com/wp-content/uploads/Scaling-Up-Framework.pdf>

## ④ Συστημική σκέψη

Το «σύστημα» ως έννοια αναφέρεται σε πολύπλοκες και αλληλεξαρτώμενες δομές, κανόνες και μοτίβα στις κοινωνίες και τις οικονομίες μας. Αλλαγές σε ένα μέρος μπορεί να επηρεάσουν άλλα μέρη, επομένως πολύπλοκα ζητήματα απαιτούν αλλαγές και καινοτομίες σε όλο το σύστημα.

Η συστημική σκέψη συγκεντρώνει τα διαφορετικά στοιχεία και τις καινοτομίες που επιτυγχάνουν έναν κοινό σκοπό. Ένας οργανισμός δεν έχει σχεδόν ποτέ όλες τις δεξιότητες και τους πόρους για να παρέχει το πλήρες φάσμα των δραστηριοτήτων που απαιτούνται πρκειμένου να δημιουργήσει έναν μεγάλο αντίκτυπο. Αυτό σημαίνει ότι μια καινοτομία που οδηγεί σε συστημική αλλαγή σχεδόν πάντα περιλαμβάνει μια συμμαχία από εταίρους, προμηθευτές και διανομείς, που υποστηρίζονται από δίκτυα, συλλόγους, εμπειρογνώμονες και αναπτυξιακούς οργανισμούς.

### Περαιτέρω πληροφορίες πάνω στη συστημική σκέψη:

- Leadbeater C., Mulgan G. (2013) Systems Innovation Discussion Paper. London, Nesta. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/library/documents/Systemsinnovationv8.pdf>
- Seddon J. (2013) Systems failure and Systems thinking. London, Nesta. Available online from: [http://www.nesta.org.uk/blogs/systemic\\_innovation\\_a\\_discussion\\_series/systems\\_failure\\_and\\_systems\\_thinking](http://www.nesta.org.uk/blogs/systemic_innovation_a_discussion_series/systems_failure_and_systems_thinking)

# Βασικές Πηγές για Έμπνευση

## 0 1 INNOVATION FLOWCHART

Nesta (2013) Innovation Flowchart. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/innovation-flowchart>

## 0 2 EVIDENCE PLANNING

Nesta (2009) Worksheet 2b: Evidence Modelling. In: Creative Enterprise Toolkit. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/creative-enterprise-toolkit>

## 0 3 SWOT ANALYSIS

MindTools (1996) SWOT Analysis. Available online from: [http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC\\_05.htm](http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm)

## 0 4 BUSINESS MODEL CANVAS

Osterwalder A., Pigneur Y (2010) Business Model Generation. Available online from: [http://www.businessmodelgeneration.com/downloads/business\\_model\\_canvas\\_poster.pdf](http://www.businessmodelgeneration.com/downloads/business_model_canvas_poster.pdf)

## 0 5 BUILDING PARTNERSHIPS MAP

Tennyson R. (2003) 12 Phases in the Partnering Process, p4. In: The Partnering Toolbook. Available online from: <http://www.toolkitsportdevelopment.org/html/resources/E1/E1585B25-8A8A-44A9-BC6C-F519987AD2CE/pt-en.pdf>

## 0 6 LEARNING LOOP

IDEO (2011) Deliver: Create a learning plan, p145. In: IDEO, Human Centered Design Toolkit. Edition - 2. London: IDEO. Available online from: <http://www.ideo.com/work/human-centered-design-toolkit/>

## 0 7 EXPERIENCE TOUR

Design Council (2011) Service Safari. In: Keeping Connected Design Challenge. Available online from: <https://www.hvccollege.com/documents/technology/ServiceSafariActivity.pdf>

## 0 8 PROBLEM DEFINITION

Julier J., Kimbell L. (2012) Problem Definition. p30. In: The Social Design Methods Menu. Available online from: [http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio\\_SocialDesignMethodsMenu.pdf](http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio_SocialDesignMethodsMenu.pdf)

## 0 9 CAUSES DIAGRAM

Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) Cause Diagram. In: Service design toolkit. Available online from: [http://www.servicedesigntoolkit.org/assets/posters/workposter\\_causediagram\\_a1.pdf](http://www.servicedesigntoolkit.org/assets/posters/workposter_causediagram_a1.pdf)

## 1 0 THEORY OF CHANGE

Nesta (2011) Theory of Change. Available online from: [http://www.nesta.org.uk/library/documents/TheoryOfChangeDiagram\\_Editable.pdf](http://www.nesta.org.uk/library/documents/TheoryOfChangeDiagram_Editable.pdf)

## 1 1 SHADOWING

Lovlie L., Reason B., Polaine A. (2013) Service Design: From Insight to Implementation. p54-p57. Rosenfeld Media

## 1 2 INTERVIEW GUIDE

IDEO, Bill & Melinda Gates Foundation (2012) Develop an interview approach p58. In: Human Centred Design Toolkit. Available online from: <http://www.hcdconnect.org/methods/interview-techniques>

## 1 3 QUESTION LADDER

Teachers College Columbia University (2012) Question. In: Social Innovation Toolkit. Available online from: <http://www.socialinnovationtoolkit.com/question.html>

## 1 4 STORYWORLD

Julier J., Kimbell L. (2012) Storyworld. p24. In: The Social Design Methods Menu. Available online from: [http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio\\_SocialDesignMethodsMenu.pdf](http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio_SocialDesignMethodsMenu.pdf)

## **1.5 PEOPLE & CONNECTIONS MAP**

Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) Stakeholder Mapping. In: Service design toolkit. Available online from: [http://www.servicedesigntoolkit.org/assets/posters/workposter\\_stakeholdermapping\\_a1.pdf](http://www.servicedesigntoolkit.org/assets/posters/workposter_stakeholdermapping_a1.pdf)

## **1.6 TARGET GROUP**

Nesta (2009) Worksheet 3a: Your Customers. In: Creative Enterprise Toolkit. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/creative-enterprise-toolkit>

## **1.7 PERSONAS**

Business Design Toolkit (2010) Personas. Available online from: <http://www.businessdesigntools.com/2011/12/personas/>

## **1.8 PROMISES & POTENTIAL MAP**

IDEO (2011) Deliver: Plan a pipeline of solutions, p135. In: IDEO, Human Centered Design Toolkit. Edition - 2. London: IDEO. Available online from: <http://www.ideo.com/work/human-centered-design-toolkit/>

## **2.9 CREATIVE WORKSHOP**

Lovlie L., Reason B., Polaine A. (2013) Service Design: From Insight to Implementation. p60. Rosenfeld Media

## **2.0 FAST IDEA GENERATOR**

Nesta (2013) Fast Idea Generator. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/fast-idea-generator>

## **2.1 THINKING HATS**

de Bono, E. (1985) Six Thinking Hats. USA: Little, Brown and Company. Available online from: [http://www.debonogroup.com/six\\_thinking\\_hats.php](http://www.debonogroup.com/six_thinking_hats.php)

## **2.2 VALUE MAPPING**

Nesta (2009) Worksheet 2a: Your Values. In: Creative Enterprise Toolkit. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/creative-enterprise-toolkit>

## **2.3 IMPROVEMENT TRIGGERS**

Eberle, B (1997) Scamper Worksheet. USA: Prufrock Press. Available online from: <http://bmgi.org/tools-templates/scamper-worksheet>

## **2.4 PROTOTYPE TESTING PLAN**

Nesta (2011) Prototyping in Public Spaces. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/prototyping-public-services>

## **2.5 EXPERIENCE MAP**

Schneider J., Stickdorn M., (2010) The Customer Journey Canvas. In: This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers. Available online from: [http://files.thisisservicedesignthinking.com/tisdt\\_cujoca.pdf](http://files.thisisservicedesignthinking.com/tisdt_cujoca.pdf)

## **2.6 BLUEPRINT**

Julier J., Kimbell L. (2012) Blueprint. p44. In: The Social Design Methods Menu. Available online from: [http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio\\_SocialDesignMethodsMenu.pdf](http://www.lucykimbell.com/stuff/Fieldstudio_SocialDesignMethodsMenu.pdf)

## **2.7 MARKETING MIX**

Nesta (2009) Worksheet 4a: Marketing Mix. In: Creative Enterprise Toolkit. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/creative-enterprise-toolkit>

## **2.8 CRITICAL TASKS LIST**

Nesta (2009) Worksheet 4b: Critical Marketing Tasks. In: Creative Enterprise Toolkit. Available online from: <http://www.nesta.org.uk/publications/creative-enterprise-toolkit>

## **2.9 BUSINESS PLAN**

Gov.uk (2013) Write a Business Plan. Available online from: <https://www.gov.uk/write-business-plan>

## **3.0 SCALING PLAN**

<http://www.nesta.org.uk/publications/and-out-sync>

# Προτεινόμενες Πηγές

## ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ

1. Aid on the Edge of Chaos  
Ben Ramalingam
2. Dead Aid  
Dambisa Moyo
3. Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty  
Esther Duflo & Abhijit Banerjee
4. Creating a World without poverty: Social Business and the Future of Capitalism  
Muhamad Yunus
5. More Than Good Intentions: Improving the Ways the World's Poor Borrow, Save, Farm, Learn, and Stay Healthy  
Dean Karlan & Jacob Appel
6. The Power of Positive Deviance  
Richard Pascale, Jerry Sternin & Monique Sternin
7. Scaling Up – From Vision to Large-scale change: A Management Framework for Practitioners  
Larry Cooley and Richard Kohl
8. UNDP: Financing for Development  
[http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Development%20Cooperation%20and%20Finance/InnovativeFinancing\\_Web%20ver.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Development%20Cooperation%20and%20Finance/InnovativeFinancing_Web%20ver.pdf)
9. World Bank: Innovation Policy - A Guide for Developing Countries  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/2460/548930PUB0EP11C10Disclosed061312010.pdf?sequence=1>
10. OECD: Innovation for Development  
<http://www.oecd.org/sti/inno/50586251.pdf>
11. Open Book of Social Innovation  
Robin Murray, Julie Caulier-Grice, Geoff Mulgan  
<http://www.nesta.org.uk/publications/open-book-social-innovation>
12. In and out of sync  
Nesta (Geoff Mulgan with Rushanara Ali, Richard Halkett and Ben Sanders)  
<http://www.nesta.org.uk/publications/and-out-sync>
13. Our Frugal Future: Lessons from India's Innovation system  
Nesta (Kirsten Bound & Ian Thornton) <http://www.nesta.org.uk/publications/our-frugal-future-lessons-india%C2%92s-innovation-system>
14. China's Absorptive State: Innovation and research in China  
Nesta (Kirsten Bound, Tom Saunders, James Wilsdon and Jonathan Adams) <http://www.nesta.org.uk/publications/chinas-absorptive-state-innovation-and-research-china>
15. The Digital Social Innovation Report  
Nesta (Nesta (Francesca Bria)  
[http://s3-eu-west-1.amazonaws.com/digitalsocialinnovation/attachments/52ebbc3a72b09eaa3100001/DSI-report\\_\(2\).pdf?1391180858](http://s3-eu-west-1.amazonaws.com/digitalsocialinnovation/attachments/52ebbc3a72b09eaa3100001/DSI-report_(2).pdf?1391180858)

## **ΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ**

1. World Bank Institute  
<http://wbi.worldbank.org/wbi/>  
(also see World Bank Challenge Platform  
<https://wbchallenge.imaginatik.com/>,  
World Bank Development Marketplace  
<http://wbi.worldbank.org/wbdm/>,  
Innovative Solutions <http://wbi.worldbank.org/wbi/approach/innovation>)
2. OECD Wikiprogress  
<http://www.wikiprogress.org/index.php/Wikiprogress.org:About>
3. Oxfam Policy & Practice  
<http://policy-practice.oxfam.org.uk/>
4. ODI Publications  
<http://www.odi.org.uk/publications>
5. Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab  
<http://www.povertyactionlab.org/about-j-pal>

## **ΕΡΓΑΛΕΙΑ**

1. IDEO HCD toolkit  
<http://www.ideo.com/work/human-centered-design-toolkit/>
2. Project Innovation  
<http://www.socialinnovationtoolkit.com/home.html>
3. UNICEF Innovation Labs – A Do-It-Yourself Guide  
<http://www.unicefinnovationlabs.org/>
4. Finding What Works  
<http://findingwhatworks.org/>
5. +Acumen  
<http://plusacumen.org/>
6. Business Model Canvas  
<http://www.businessmodelgeneration.com/canvas>

## **ΔΙΚΤΥΑ**

1. Social Innovation Exchange (SIX)  
<http://www.socialinnovationexchange.org/>
2. Alliance for Useful Evidence  
<http://www.alliance4usefulEvidence.org/>
3. Smart Citizen  
<http://forum.smartcitizen.me/>
4. Arduino  
<http://arduino.cc/>
5. D-Lab: International Development Innovation Network  
<http://d-lab.mit.edu/idin>
6. Random Hacks of Kindness  
<http://www.rhok.org/>

## **BLOGS**

1. Poverty Matters  
<http://www.theguardian.com/global-development/poverty-matters>
2. Chris Blattman  
<http://chrisblattman.com/>
3. From Poverty to Power  
<http://oxfamblogs.org/fp2p/>
4. DFID Bloggers  
<http://blogs.dfid.gov.uk/>
5. ODI Opinion  
<http://www.odi.org.uk/opinion>



Ανάπτυξη,  
Αντίκτυπος & Εσύ

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΚΙΝΗΣΗ & ΤΗΝ  
ΨΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ



ΜΙΑ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΗΣ | ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ

Nesta...

THE  
ROCKEFELLER  
FOUNDATION