**TASARIM ODAKLI DÜŞÜNME YAKLAŞIMI İLE TOPLUMA HİZMET TASARIMI**

Tasarım odaklı düşünme sistemi toplamda 5 basamaktan oluşur:

1. **Katılımcı / katılımcıları tanıma (Empati):** Kullanıcılarla empati kurulur.
2. **Tanımlama:** İhtiyaçların, sorunların, iç görülerin tanımlanması istenir.
3. **Fikir üretme**: Yenilikçi çözümler yaratacak fikirler için varsayımlar ileri sürülür, varsayımlarla mücadele edilir.
4. **Prototipleme:** Çözüm üretmeye başlama evresine geçmek için konular, sorunlar prototip hale getirilir.
5. **Test:**  Bulunan çözümler test edilir, sınanır.
6. **AŞAMA: KATILIMCINIZI TANIMA (EMPATİ)**

Bu aşama, hizmet vermeyi düşündüğünüz Katılımcı / katılımcıları **anlamak** için atılan ilk adımdır. Bu süreç̧, kullanıcıların fiziksel, duygusal ya da zihinsel ihtiyaçlarını, neyi neden kullandıklarını, nasıl düşünüp, ne anlam ifade ettiklerini anlamak için sarf edilen çabadır.

Empatiye yaklaşımınız; yargılamadan, merak uyandırıcı, iyimser, saygılı, amatör bir bakış̧ açısı şeklinde olmalıdır.

**Nasıl empati kurulur?:**

* ***Gözlem*:** Katılımcılar, günlük yaşamlarında gözlemlenir. katılımcıların söylediği şeyler ile yaptığı şeyler sarasındaki tutarsızlıkların farkına varılır.
* ***Görüşme*:** İkili görüşme yapılması gereken bu yöntemde, konudan sapmayacak şekilde katılımcıları için sorular oluşturulur.
* ***İzle ve dinle****:* Son adımda, gözlem ve görüşme adımları birleştirilmelidir. Kullanıcıların tam olarak ne düşündüğünü ve yaptığını anlayabilmek için bir görev tanımlanmalıdır. Görevi yerine getirme esnasında, kullanıcıların sesli düşünmesi sağlanmalıdır.

**İpucu elde etme:** Kendinizi katılımcıların yerine koyarak, katılımcı deneyimini düşünün. *Örneğin*; sınıfınızdaki sedanter arkadaşlarınızın fiziksel etkinliğe katılımını arttırmak istiyorsunuz.

* Gözlem sırasında sınıfınızdaki katılımcıların hikayelerini öğrenin, onlara Neden? sorusunu yönelterek daha fazla bilgi almaya devam edin.
* Katılımcılarınızın deneyimlerini soruları derinleştirerek öğrenin. Deneyimleri tespit ederken, katılımcılarınızın davranışları sürecinde hissettikleri oldukça önemlidir. Sorularda bunları öğrenmeye çalışın.

1. **AŞAMA: TANIM**

**Tanım,** tasarım sürecinde odaklanılması gereken konuları açık olarak belli edebilmeyi sağlar. Bu adımda yaygın olarak, katılımcılardan toplanan bilgiler doğrultusunda anlam çıkarılır.

**İlk adım:** Ortaya çıkan bilgiler, empati haritasının oluşturulması için şu başlıklara benzer şekilde gruplandırılmalıdır:

Alıntılar ve tanımlı kelimeler, düşünceler ve inanışlar, aksiyonlar ve davranışlar, hisler ve duygular

**Nasıl Tanımlanmalı?:** Kullanıcılar gözlemlenirken ortaya çıkan durum değerlendirilmelidir.

Çalışmaya bakıldığında nasıl bir model ortaya çıktığını gözlemleyin.

Şaşırtıcı bir sonuç ortaya çıktığında bu durumu takım üyeleriyle paylaşın.

Bir kişiye davranışını veya hissiyatını sormak yerine, ortaya çıkan bilgileri daha geniş bir perspektif ile bir araya getirin. Böylelikle katılımcı için de tasarımı yansıtabilecek bir anlayış ortaya çıkarılabilir.

**İpucu:** Bu adımdaki önemli faktörler; deneyimi anlamak, kullanıcıyı tanımlamak, Kullanıcı ihtiyaçlarını ortaya çıkarmak, Yeni bir bakış açısıyla **problem çevresi** oluşturmaktır.

**İyi bir bakış açısı:** Problemin çerçevesini oluşturur, odaklanmayı sağlar.

Takıma ilham verir.

Fikir oluşturma sürecinde kritik rol oynar.

Takımın paralelde karar alabilmesine olanak verir.

Görüşme yapılan kişilerin düşüncelerini anlamaya sağlar.

- Ana konuya odaklanmayı sağlar.

**İkinci adım:** Katılımcı görüşmeleri ve katılımcı yolculuğu haritası çalışmaları sonucunda ortaya çıkan bilgiler ile, yeni bir bakış açısı yaratın.

**Tanımdan Fikir Üretmeye:** Tanım adımıyla ortaya çıkarılan problem analiziyle birlikte, hangi problemlere çözüm bulunması gerektiğine dair karar alınmaya başlanmalıdır.

Bu süreç, problemle ilgili fikir üretme evresine doğal yönden destek sağlar.

Fikir üretme evresinde beyin jimnastiği yaparken, konu dışına çıkmadan elde edilen analizler ve sonuçlara göre çalışılmalıdır.

1. **AŞAMA: Fikir Üretme**

Bu adım tasarım sürecinde fikir üretme üzerine yoğunlaşılan fazdır. Zihinsel olarak, kavramlar  
ve sorular açısından geniş bir süreci temsil eder. Fikir üretme adımı, prototipleri oluşturmak ve kullanıcılarınızın eline yenilikçi çözümler bulmak için hem yakıt hem de kaynak sağlar.

**İpucu:** Fikir üretme aşamasında, durumlara farklı açıdan bakıp, yeni çözümler üretmeye odaklanmalısınız.

Ortaya çıkan fikirleri kötü olarak nitelendirilip, kestirip atmaktansa, her birini not olarak tutmalısınız.

Unutmayın, kötü fikir yoktur, doğru olmayan fikir vardır.

**Neden Fikir Üretmeliyiz?:** Sorunu tanımlamadan kullanıcılarınız için çözüm üretmeye geçiş yapmayı düşünebilirsiniz.

Fikir üretimi, çözüm alanıyla ilgili kavramlar üretmek için tasarladığınız problem alanının, ve tasarladığınız kişilerin hayal gücünüzle olan anlayışını birleştirme şansınızdır.

Özellikle tasarım projesinin başlarında, fikir üretimi, yalnızca en iyi tek bir çözüm bulmanın değil, seçebileceğiniz geniş bir olası fikir yelpazesine yönelmektir.

En iyi çözümün belirlenmesi daha sonra, kullanıcı testleri ve geri bildirimler yoluyla keşfedebilirsiniz.

**Çeşitli Fikir Üretme Biçimleri:** - Net ve ilk akla gelen çözümlerin ötesine geçin ve böylece çözüm setinizin yenilik potansiyelini artırın.

- Takımlarınızın ortak perspektiflerini ve güçlü yönlerini kullananın.

- Beklenmedik keşif alanlarını ortaya çıkarın.

- Yenilik seçeneklerinizde akıcılık (hacim) ve esneklik (çeşitlilik) yaratın.

- Başınızdan açık ve net çözümleri atın ve takımınızı onlardan öteye taşıyın.

**Nasıl Fikir Üretebiliriz?:** Fikirler, bilinçli ve bilinçsiz zihninizi ve rasyonel düşüncelerinizi hayal gücü ile birleştirerek üretilebilir.

*Örneğin*, bir beyin cimnastiğinde başkalarının fikirlerini temel alarak yeni fikirlere ulaşmak için grubun sinerjisinden yararlanırsınız.

Bir başka düşünce tekniği ise inşaa etmek, yani bildiğinizden biraz daha farklı olarak fikrin kendisini prototip haline getirmektir. Bu noktada, fikri en yalın haliyle kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda gerçekleştirirken, gözümüzden kaçan noktaları fark edebilir, ve bu noktalara çözüm getirirken yeni fikirler de ortaya çıkabilir. Zihin haritası, kullanıcı yolculuğu haritası, beyin cimnastiği gibi düşünce teknikleri de vardır. Ancak her biri belli senaryolarda kendi başına oldukça yararlı olabilir. Dolayısıyla birbirinden ayrı olarak düşünülebilir.