

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра філософії**

«На правах рукопису»
УДК 364-78:37.013:7.05

До захисту допущено:
Завідувач кафедри
_____ Роман БОГАЧЕВ
«18» грудня 2024 р.

**Магістерська дисертація
на здобуття ступеня магістра
зі спеціальності 231 «Соціальна робота»
на тему: «Методологія людиноцентричного дизайну як складова підготовки
фахівців соціальної роботи»**

Виконала:

студентка VI курсу, групи СР-31мп

Беляєва Світлана Миколаївна

Керівник:

к.філос.н., доцент, доцент кафедри
філософії

Гераськов Сергій Вадимович

Рецензент:

к.філос.н., в.о.зав.каф. теорії та практики управління

Пашов Ростислав Іванович

Засвідчую, що у цій магістерській дисертації
немає запозичень з праць інших авторів без
відповідних посилань.

Студентка _____

Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
Факультет соціології і права
Кафедра філософії

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Спеціальність – 231 «Соціальна робота»

Освітня програма «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Роман БОГАЧЕВ

13.09.2024 р.

ЗАВДАННЯ
на магістерську дисертацію студентці

Беляєвій Світлані Миколаївні

1. Тема роботи «Методологія людиноцентричного дизайну як складова підготовки фахівців соціальної роботи», керівник роботи Гераськов Сергій Вадимович, кандидат філософських наук, доцент, доцент кафедри філософії, затверджені наказом по університету від «11» листопада 2024 р. №5045-с.
2. Термін подання студентом роботи – 6-9 грудня 2024 року
3. Об'єкт дослідження – підготовка фахівців соціальної роботи до розробки та менеджменту соціальних проєктів;
4. Предмет дослідження – теоретико-методичні засади методології людиноцентричного дизайну як складової підготовки соціальних працівників до розробки та менеджменту ефективних соціальних проєктів;
5. Перелік завдань, які потрібно розробити:
 - розкрити принципи та етапи людиноцентричного дизайну

- охарактеризувати методи та інструменти людиноцентричного дизайну
- проаналізувати досвід застосування людиноцентричного дизайну в навчанні менеджменту соціальних проєктів
- діагностувати рівень готовності соціальних працівників щодо застосування методології людиноцентричного дизайну в соціальному проєктуванні
- розробити навчальну програму з використанням методології людиноцентричного дизайну
- розробити прототипи навчальних матеріалів
- розробити рекомендації щодо використання людиноцентричного дизайну у навчанні менеджменту соціальних проєктів фахівців соціальної роботи.

6. Орієнтовний перелік графічного (ілюстративного) матеріалу: 5 таблиць, 9 рисунків, 1 додаток.

7. Орієнтовний перелік публікацій: Беляєва С. М. Інструменти методології людиноцентричного дизайну у навчанні менеджменту соціальних проєктів: Філософія творчості у вимірі соціальних практик: гуманітарне знання і соціальні технології Матеріали XVI Міжнародної науково-практичної конференції. – Київ, 2024.

8. Дата видачі завдання – 02 вересня 2023 року

Календарний план

роботи здобувача вищої освіти ступеня магістра за освітньо-професійною програмою
«Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність»
з підготовки та захисту кваліфікаційної роботи

№ з/п	Назва етапів підготовки кваліфікаційної роботи (магістерської дисертації)	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір наукового керівника дипломної роботи та напрямку дослідження Індивідуальна робота з керівником кваліфікаційної роботи щодо визначення напрямку дослідження (із використанням засобів дистанційного спілкування, зокрема, ел.пошта, месенджери)	15.10.23 – 20.11.23	
2.	Написання заяви на ім'я зав. кафедри із проханням призначити наукового керівника кваліфікаційної роботи	До 20.11.23	
3.	Отримання завдання на кваліфікаційну роботу від наукового керівника	До 18.12.23	
4.	Вивчення літературних джерел та практичного досвіду з напрямку дослідження. Складання розгорнутого плану кваліфікаційної роботи. Індивідуальна робота керівників з консультування та перевірки кваліфікаційної роботи.	01.11.23 – 10.01.24	
5.	Участь в науково-практичних конференціях, у круглих столах, семінарах, конкурсах наукових робіт за напрямом дослідження (з підготовкою до публікації тез доповідей або написання статей)	01.11.23 – 10.12.24	
6.	Звіт про стан підготовки кваліфікаційної роботи на засіданні кафедри.	Травень 2024	
7.	Визначення бази практики та отримання завдання на практику від наукового керівника	Червень 2024	
8.	Практика	02.09.24 – 27.10.24	
9.	Залік з практики	06.11.24	
10.	Подання кваліфікаційної роботи для перевірки на академічний плагіат та отримання відгуку керівника	12.12.24 – 18.12.24	
11.	Подання роботи на рецензування	16.12.24 – 20.12.24	
12.	Подача кваліфікаційної роботи та відповідного пакету документів (переплетеної та підписаної роботи та її електронної версії, реферату, відгуку та рецензії, презентації, копії публікацій та інших документів, що	18.12.24 – 22.12.24	

	підтверджують апробацію результатів дослідження у паперовому та електронному вигляді) секретареві ЕК.		
13	Захист кваліфікаційної роботи	19.12.24	

Студентка: Світлана БЄЛЯЄВА

Керівник: Сергій ГЕРАСЬКОВ

АНОТАЦІЯ

Беляєва С.М. Методологія людиноцентричного дизайну як складова підготовки фахівців соціальної роботи. На правах рукопису. Магістерська дисертація за спеціальністю 231 «Соціальна робота». Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра філософії. Київ, 2024.

Дисертація присвячена дослідженню питання застосування методології людиноцентричного дизайну як складової підготовки соціальних працівників до розробки та менеджменту ефективних соціальних проєктів, а також вивченню ефективних інструментів методології людиноцентричного дизайну, які можна використовувати у навчанні менеджменту соціальних проєктів фахівців соціальної роботи. У роботі розглянуто теоретичні засади людиноцентричного дизайну. Охарактеризовано особливості інструментів методології людиноцентричного дизайну та проаналізовано основні проблеми і запити соціальних працівників щодо використання методології людиноцентричного дизайну у розробці та реалізації соціальних проєктів. На основі аналізу потреб цільової аудиторії розроблено навчальну програму, прототипи навчальних матеріалів та рекомендації щодо використання людиноорієнтованого дизайну у навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів

Ключові слова: людиноцентричний дизайн, інструменти людиноцентричного дизайну, менеджмент соціальних проєктів, неурядові громадські організації.

SUMMARY

Bieliaieva S. M. Methodology of Human-Centered Design as a Component of Social Work Specialists Training. Manuscript. Master's thesis on speciality 231 «Social work». National technical university of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of philosophy. Kyiv, 2024

The dissertation is dedicated to investigating the application of human-centered design methodology as a component of social workers' training for developing and managing effective social projects, as well as studying effective tools of human-centered design methodology that can be used in teaching project management to social work specialists. The work examines the theoretical foundations of human-centered design. It characterizes the features of human-centered design methodology tools and analyzes the main problems and requests of social workers regarding the use of human-centered design methodology in developing and implementing social projects. Based on the target audience needs analysis, a training program, prototypes of educational materials, and recommendations for using human-centered design in teaching social project management have been developed.

Key words: human-centered design, human-centered design tools, social project management, non-governmental public organizations.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ	7
1.1 Поняття та ключові принципи людиноцентричного дизайну.....	7
1.2 Етапи та методи людиноцентричного дизайну.....	9
1.3 Застосування людиноцентричного дизайну в соціальних проєктах.....	13
1.4 Переваги та недоліки застосування людиноцентричного дизайну.....	16
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ІНСТРУМЕНТИ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ У НАВЧАННІ ПРОЄКТНОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ	19
2.1 Аналіз користувачів та визначення їх потреб у контексті соціальних проєктів.....	19
2.2 Картування користувацьких подорожей та створення персон.....	21
2.3 Ідеація та генерація рішень за допомогою методів людиноцентричного дизайну.....	25
2.4 Прототипування та тестування рішень з користувачами.....	27
2.5 Оцінка ефективності навчання з використанням людиноцентричного дизайну.....	30
2.6 Перспективи розвитку використання людиноцентричного дизайну в освіті.....	32
РОЗДІЛ 3. ЗАСТОСУВАННЯ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ У НАВЧАННІ ПРОЄКТНОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ	35
3.1. Аналіз потреб цільової аудиторії (соціальні працівники).....	35
3.2. Розробка навчальної програми з використанням інструментів людиноцентричного дизайну.....	43
3.3. Створення прототипів навчальних матеріалів та їх тестування.....	53
3.4. Рекомендації щодо використання людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті соціальних проєктів	68
3.5. Перспективи подальших досліджень.....	74
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ	82

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасне суспільство стоїть перед безліччю складних викликів, серед яких особливе місце займають соціальні проблеми, що потребують комплексного та ефективного вирішення. Одним із ключових інструментів в цьому процесі є проєктний менеджмент, який дозволяє систематизувати та керувати процесом впровадження соціальних проєктів з метою досягнення позитивного соціального впливу. Людиноцентричний дизайн – це методологія, яка ставить потреби та досвід користувачів на перше місце. Її застосування у навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів може значно підвищити ефективність навчання та підготовки фахівців.

Людиноцентричний дизайн стає все більш популярним підходом до розробки проєктів, особливо соціальних. Це пов'язано з тим, що людиноцентричний дизайн дозволяє створювати продукти та послуги, які дійсно відповідають потребам людей і роблять їх життя кращим.

Проте, успішне впровадження соціальних проєктів вимагає більшого, ніж лише технічних навичок проєктного менеджменту. Це потребує глибокого розуміння та врахування потреб та очікувань тих, кому ці проєкти призначені – людей, для яких вони призначені. В цьому контексті методологія людиноцентричного дизайну набуває особливого значення.

Наукова розробленість проблеми дослідження. Окремі питання методології людиноцентричного дизайну розглядалися у роботах таких дослідників, як Бондар Н. М., Бондарчук О. В., Дмитренко О. О., Іванова С. А. та ін. Інструменти людиноцентричного дизайну у навчанні проєктному менеджменту вивчали як вітчизняні (Шевченко А. О., Солоп О. М., Соколова І. А., Кравченко Л. В., Ковпак О. В., Головка М.В.), так і іноземні науковці (Дон Норман, Дж. Гаррет та ін.).

В цілому, попри певний інтерес науковців до методологічних аспектів людиноцентричного дизайну, кількість робіт, що присвячені цій проблематиці, є доволі незначною. Це зумовило вибір теми магістерської дисертації «Методологія людиноцентричного дизайну як складова підготовки фахівців соціальної роботи».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами темами. Магістерську дисертацію виконано на кафедрі філософії факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Філософія творчості як теоретична основа технологічних і соціальних інновацій» (державний номер реєстрації 0121U113478).

Об'єктом дослідження є підготовка фахівців соціальної роботи до розробки та менеджменту соціальних проєктів.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади методології людиноцентричного дизайну як складової підготовки соціальних працівників до розробки та менеджменту ефективних соціальних проєктів.

Метою дослідження є обґрунтувати методологію людиноцентричного дизайну як складової підготовки соціальних працівників до розробки та менеджменту ефективних соціальних проєктів та розробити програму її впровадження у навчанні менеджменту соціальних проєктів фахівців соціальної роботи.

Для досягнення мети дослідження у процесі його проведення необхідно виконати наступні **завдання**:

- розкрити принципи та етапи людиноцентричного дизайну;
- охарактеризувати методи та інструменти людиноцентричного дизайну;
- проаналізувати досвід застосування людиноцентричного дизайну в навчанні менеджменту соціальних проєктів;
- діагностувати рівень готовності соціальних працівників щодо застосування методології людиноцентричного дизайну в соціальному проєктуванні;
- розробити навчальну програму з використанням методології людиноцентричного дизайну;
- розробити прототипи навчальних матеріалів;
- розробити рекомендації щодо використання людиноцентричного дизайну у навчанні менеджменту соціальних проєктів фахівців соціальної роботи.

Для вирішення поставлених завдань було використано сукупність загальнонаукових та емпіричних **методів** дослідження. За допомогою методу аналізу наукових джерел була вивчена наукова база дослідження та узагальнено погляди на методологію людиноцентричного дизайну вітчизняних та зарубіжних науковців. Системно-структурний підхід було взято за основу дослідження. За допомогою цього методу людиноцентричний дизайн та, зокрема, його інструменти розглядаються у роботі як складова навчання соціальних працівників менеджменту соціальних проєктів. Для визначення переваг та недоліків застосування методології людиноцентричного дизайну у проєктному менеджменті було застосовано аналітичний метод дослідження.

Використання методу анкетування у практичній частині роботи допомогло виявити ступінь обізнаності цільової аудиторії дослідження у методології людиноцентричного дизайну у менеджменті соціальних проєктів, а також виявило ступінь зацікавленості соціальних працівників у навчанні та вдосконаленні навичок менеджменту соціальних проєктів, що дозволило визначити пріоритетні напрями удосконалення теоретичних знань та практичних вмінь цільової аудиторії в соціальному проєктуванні.

Наукова новизна дослідження полягає в наступному:

- проведено аналіз переваг та недоліків застосування людиноцентричного дизайну у менеджменті соціальних проєктів;
- обґрунтовано доцільність застосування інструментів методології людиноцентричного дизайну у навчанні менеджменту соціальних проєктів;
- розроблено навчальну програму курсу «Проектний менеджмент» для соціальних працівників з використанням інструментів людиноцентричного дизайну;
- розроблено низку тренінгових занять з курсу «Проектний менеджмент» із застосуванням інструментів методології людиноцентричного дизайну.

Практичне значення одержаних результатів. Розроблені альтернативні програми навчання проєктного менеджменту дозволяють варіювати теоретичним матеріалом та оперувати відповідними методами і формами роботи з соціальними

працівниками задля вирішення поставлених завдань та досягнення кінцевої мети у розв'язанні соціальної проблеми. Методичні розробки тренінгових занять дозволяють сформувати сприятливі психологічні та освітньо-педагогічні умови для розвитку уявлень соціальних працівників щодо особливостей застосування людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті. Таким чином, соціальні працівники здобудуть важливий практичний досвід та удосконалять власні навички і вміння здійснювати аналітичну роботу, а також матимуть змогу активно реалізовувати свій творчий потенціал. Представлена програма та серія тренінгових занять спрямовані також на розвиток критичного мислення та вміння нестандартно вирішувати складні життєві ситуації, послідовно створювати проєкти, що спрямовані на розв'язання соціальних проблем.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Результати дослідження «Інструменти методології людиноцентричного дизайну у навчанні менеджменту соціальних проєктів» були представлені на XVI Міжнародній науково-практичній конференції «Філософія творчості у вимірі соціальних практик: гуманітарне знання і соціальні технології» (21-22 листопада 2024 р., м. Київ).

Структура дисертації зумовлена логікою дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 5 таблиць та 9 рисунків. Загальний обсяг роботи становить 83 сторінки. Список використаних джерел налічує 37 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ

1.1. Поняття та ключові принципи людиноцентричного дизайну

Людиноцентричний дизайн (англ. Human-Centered Design, далі – HCD) – це підхід до створення продуктів і послуг, орієнтований на потреби, бажання та обмеження кінцевих користувачів. Основною метою є забезпечення максимальної зручності, ефективності та задоволення від використання продукту чи послуги. Цей підхід відрізняється від традиційного дизайну тим, що акцентує увагу не тільки на естетичних та функціональних аспектах, а й на глибокому розумінні досвіду користувача [22].

Людиноцентричний дизайн бере свій початок з дисциплін ергономіки та психології, зокрема когнітивної психології. У процесі розвитку підходу важливими стали методи емпіричних досліджень, такі як спостереження, інтерв'ю та тестування з користувачами.

Людиноцентричний дизайн (Human-Centered Design, HCD) базується на низці ключових принципів, які забезпечують створення продуктів та послуг, що дійсно відповідають потребам користувачів. Ці принципи допомагають дизайнерам глибше зрозуміти користувачів і створювати більш ефективні та задовільні рішення. Нижче розглянемо кожен із цих принципів докладніше [24].

Емпатія є наріжним каменем людиноцентричного дизайну. Це здатність ставити себе на місце користувачів, розуміти їхні емоції, потреби та труднощі. Щоб досягти цього, дизайнери проводять глибокі дослідження, включаючи інтерв'ю, спостереження та анкетування. Наприклад, при розробці нового медичного пристрою дизайнер може спостерігати за роботою медичних працівників та їх взаємодією з пацієнтами, щоб зрозуміти реальні проблеми та потреби. Це допомагає створити продукт, який дійсно вирішує конкретні завдання і полегшує роботу медиків.

Джессі Джеймс Гарретт вважає, що саме емпатія є основою людиноцентричного дизайну, розумінням потреб, бажань та мотивацій людей, для яких проектується.

А. І. Заболотний зазначає, що людиноцентричний дизайн зосереджений на потребах користувачів, прагнучи зрозуміти їхні потреби, бажання та контекст використання продукту або послуги. Заболотний підкреслює важливість емпатії у процесі розробки, зазначаючи, що успішний дизайн починається з глибокого розуміння досвіду користувача та його проблем. Одним із основних принципів, про які говорить Заболотний, є системний підхід, що враховує всі аспекти взаємодії користувача з продуктом. Це включає не лише функціональність, але й емоційний досвід користувача, забезпечуючи, щоб кінцевий продукт був зручним і корисним у різних ситуаціях [15].

Другий ключовий принцип – це фокус на користувачі. Всі рішення в процесі розробки повинні прийматися з урахуванням потреб користувачів. Це означає, що кожен аспект продукту або послуги, від функціональності до естетики, повинен орієнтуватися на кінцевого користувача. Наприклад, розробляючи мобільний додаток, дизайнери проводять тестування з реальними користувачами на різних етапах розробки, щоб переконатися, що інтерфейс зручний і зрозумілий. Важливо не забувати, що кінцева мета – задоволення користувачів та полегшення їхнього життя.

Л. В. Кравченко підкреслює важливість фокусування на потребах та досвіді користувачів у процесі розробки. Кравченко акцентує увагу на інтерактивних методах навчання, які сприяють розвитку творчих здібностей і забезпечують ефективність освітнього процесу через залучення студентів до активної діяльності [22].

Процес людиноцентричного дизайну є ітеративним, тобто він передбачає постійний цикл розробки, тестування та вдосконалення. Замість того, щоб намагатися створити ідеальний продукт з першого разу, дизайнери розробляють прототипи, отримують зворотний зв'язок від користувачів і вносять необхідні зміни. Наприклад, створюючи нову функцію для програмного забезпечення, команда може спочатку створити простий прототип, який тестують на невеликій групі користувачів. Отримані відгуки допомагають виявити слабкі місця та вдосконалити продукт, перш ніж випустити його на ринок.

Співпраця є ще одним важливим принципом HCD. У процесі розробки беруть участь не лише дизайнери, але й користувачі, інженери, маркетологи та інші зацікавлені сторони. Це дозволяє отримати різноманітні перспективи та врахувати всі аспекти проекту. Наприклад, при створенні нового споживчого продукту команда може організувати воркшопи за участю потенційних користувачів, під час яких вони діляться своїми ідеями та досвідом. Це допомагає зрозуміти реальні потреби та вподобання користувачів, що в свою чергу підвищує шанси на успіх продукту.

Останній принцип – це візуалізація. Використання візуальних інструментів, таких як ескізи, прототипи та макети, допомагає краще спілкуватися з користувачами та презентувати ідеї. Візуалізація дозволяє зробити абстрактні концепції більш конкретними та зрозумілими. Наприклад, при розробці нового веб-сайту дизайнери можуть створити візуальні макети, які демонструють, як виглядатиме сторінка та як користувачі будуть взаємодіяти з нею. Це допомагає отримати зворотний зв'язок на ранніх етапах та уникнути помилок у фінальному продукті.

Застосування цих принципів дозволяє створювати продукти та послуги, що відповідають реальним потребам користувачів, забезпечують зручність та задоволення від використання. Це підвищує не лише ефективність продуктів, але й лояльність користувачів, що є ключовим фактором успіху у сучасному конкурентному середовищі.

1.2. Етапи та методи людиноцентричного дизайну

Людиноцентричний дизайн (Human-Centered Design, HCD) – це процес, який складається з кількох етапів, кожен з яких має свої методи і техніки. Ці етапи допомагають зрозуміти потреби користувачів, розробити відповідні рішення та вдосконалювати їх на основі зворотного зв'язку. Цей зазвичай складається з п'яти етапів. Опишемо детальніше кожен із них.

Людиноцентричний дизайн – це ітеративний процес, що передбачає постійну зміну і поліпшення продукту чи послуги на основі отриманого досвіду та зворотного зв'язку від користувачів [24].

I етап – дослідження. На цьому етапі важливо глибоко зрозуміти потреби, бажання та поведінку користувачів. Це можна зробити за допомогою таких методів, як інтерв'ю, фокус-групи, етнографічні дослідження та опитування.

II етап – визначення. Ми аналізуємо всю зібрану інформацію та визначаємо ключові проблеми та можливості. Це формує основу для наших подальших дій.

III етап – ідеяція. На цьому етапі генеруються ідеї для вирішення проблем. Це може бути зроблено за допомогою таких методів, як мозковий штурм, ескізування та прототипування.

IV етап – прототипування. На цьому етапі створюються прототипи для тестування ідей. Прототипи можуть бути простими та низькотехнологічними або складними та високотехнологічними.

V етап - тестування. Ми дозволяємо нашим прототипам зустрітися з реальними користувачами, щоб отримати зворотний зв'язок. Це допомагає нам виявити будь-які проблеми з дизайном та внести необхідні зміни, щоб наш продукт був якнайкраще відповідний потребам наших користувачів.

Існує багато методів, які можна використовувати на різних етапах HCD. Деякі з найпоширеніших методів наведені нижче у таблиці (табл. 1.1.)

№	Етап HCD	Методи
1.	Дослідження	Інтерв'ю Фокус-групи Етнографічні дослідження Опитування
2.	Визначення	Аналіз даних Мозковий штурм
3.	Ідеяція	Ескізування Прототипування

4.	Прототипування	Створення макетів Прототипування
5.	Тестування	Тестування користувачів Збір зворотного зв'язку

Табл.1.1. Методи людиноцентричного дизайну [6]

Опишемо детальніше кожен із методів [8]. На етапі *дослідження* можуть використовуватися такі методи, як інтерв'ю, фокус-групи та етнографічні дослідження. Метод інтерв'ю полягає у вивченні потреб, досвіду та вражень людей через структуровані або неструктуровані розмови. Вони дозволяють отримати глибокі інсайти від користувачів та розкрити їхні реальні потреби, переваги та проблеми. Структуровані інтерв'ю дозволяють систематизувати зібрану інформацію, використовуючи заздалегідь підготовлені запитання, тоді як неструктуровані інтерв'ю можуть сприяти вільній та більш креативній обміну думками.

Фокус-групові дискусії з представниками цільової аудиторії дозволяють збирати інформацію про їхні враження, переваги та думки щодо продукту або послуги. Фокус-групи дозволяють спостерігати взаємодію між учасниками та виявляти загальні та відмінні тенденції у їхніх відповідях

Метод етнографічних досліджень полягає в спостереженні та вивченні людей у їхньому природному середовищі, щоб отримати реальне уявлення про їхні потреби, поведінку та виклики. Етнографи вивчають, як люди взаємодіють з продуктами чи послугами у реальному житті, щоб отримати інсайти, які не завжди можуть бути отримані через опитування чи інтерв'ю.

На етапі *визначення* можуть використовуватися такі методи, як аналіз даних та мозковий штурм. Ці методи допоможуть сформулювати ключові проблеми та можливості проекту.

На етапі *ідеації* можуть використовуватися такі методи, як ескізування та прототипування. Метод ескізування ☐ включає створення швидких та грубих візуальних концепцій для ідей або продуктів. Ескізи дозволяють швидко відобразити концепції та дати візуальні враження про можливі напрямки розвитку.

Метод прототипування включає створення простих або складних моделей продукту для тестування ідей та концепцій. Прототипи дозволяють досліджувати взаємодію користувачів з продуктом та виявляти потенційні проблеми ще до виробництва.

На етапі *прототипування* можуть використовуватися такі методи, як створення макетів та прототипів. Ці методи допоможуть створити моделі для тестування ідей.

Мельник І. В. у своїй роботі зазначає, що важливо створювати прототипи продуктів або послуг, щоб забезпечити їхню відповідність потребам користувачів. Після цього прототипи тестуються з реальними користувачами для отримання зворотного зв'язку та виявлення можливих проблем [24].

На етапі *тестування* можуть використовуватися такі методи, як тестування користувачів та збір зворотного зв'язку.

Тестування користувачів передбачає пряму взаємодію з користувачами для збору зворотного зв'язку щодо прототипів. Воно допомагає виявити сильні та слабкі сторони продукту та внести необхідні зміни перед остаточним запуском.

Бондар Н. М. зауважує, що людиноцентричний дизайн передбачає постійний цикл тестування та вдосконалення продукту на основі зворотного зв'язку від користувачів. Це дозволяє створювати продукти, що найкращим чином відповідають потребам аудиторії [9].

Використання методів Human-Centered Design (HCD) є важливим з кількох причин. Створення продуктів та послуг, що відповідають реальним потребам людей, стає можливим завдяки активному зосередженню на потребах та вимогах користувачів. Розробники можуть створювати не лише продукти, які відповідають очікуванням споживачів, а й дійсно вирішують їхні проблеми. Такий підхід сприяє покращенню користувацького досвіду та підвищенню задоволеності клієнтів.

Підвищення задоволеності користувачів досягається завдяки уважному врахуванню потреб та побажань користувачів під час розробки продуктів. Це дозволяє створювати більш зручні та корисні рішення, що збільшує ймовірність

того, що користувачі будуть задоволені взаємодією з продуктом та продовжать його використання.

Збільшення рентабельності інвестицій відбувається завдяки інвестуванню у дослідження та розробку продуктів з урахуванням потреб користувачів. Це дозволяє мінімізувати витрати на подальше виправлення помилок та переробку продукту, що підвищує ефективність витрат та рентабельність інвестицій.

Зменшення ризиків невдач відбувається завдяки ітеративному підходу до розробки продуктів, який передбачає залучення користувачів на різних етапах процесу. Це дозволяє вчасно виявляти та виправляти проблеми та недоліки, що допомагає зменшити ризик невдачі та втрати ресурсів.

Підтримка інновацій стає можливою завдяки Human-Centered Design, який сприяє створенню інноваційних продуктів та послуг, що відповідають сучасним вимогам ринку. Цей підхід дозволяє ефективно впроваджувати новаторські ідеї та концепції, що забезпечує конкурентоспроможність на ринку.

1.3. Застосування людиноцентричного дизайну в соціальних проєктах

Людиноцентричний дизайн (HCD) – це потужний інструмент, який можна використовувати для розробки ефективних соціальних проєктів. HCD фокусується на потребах, бажаннях та контексті користувачів, щоб створювати рішення, які дійсно мають значення [17].

Розглянемо детальніше деякі способи, які використовуються в соціальних проєктах з використанням HCD. Коли ми говоримо про застосування людиноцентричного дизайну (HCD) у соціальних проєктах, першим кроком завжди є глибоке розуміння потреб користувачів. Пам'ятаючи це, ми проводимо інтерв'ю та спостереження, щоб збирати не лише інформацію про конкретні проблеми, але й про їхні мотивації та страхи. Це допомагає налаштувати соціальні програми більш ефективно, враховуючи індивідуальні потреби та виклики кожного.

Подальшим кроком є співпраця зі спільнотою. Включення представників цільової аудиторії у всі етапи проєкту гарантує, що програми будуть відповідати

реальним потребам та можуть бути ефективно використані. Це створює відчуття власної участі та відповідальності, зміцнюючи довіру та підтримку спільноти.

Прототипування та тестування є ключовим етапом у процесі розробки. Створення прототипів соціальних послуг або продуктів, які можуть бути перевірені користувачами перед впровадженням, дозволяє виявити потенційні проблеми та внести необхідні зміни. Це зменшує ризик невдачі та забезпечує ефективне використання ресурсів.

Адаптація до контексту та врахування різноманітності є необхідними умовами для успішного впровадження соціальних програм. Важливо розуміти місцеві умови та потреби, щоб створити ефективні рішення, які будуть прийнятними для кожного. А постійне вдосконалення на основі зворотного зв'язку від користувачів допомагає зберігати програму актуальною та ефективною впродовж часу.

Усі ці етапи дозволяють створити соціальні проєкти, які не лише відповідають потребам користувачів, але й сприяють позитивним змінам у суспільстві.

У ході написання магістерської роботи про вплив людиноцентричного дизайну (HCD) на соціальні проєкти, виявилось, що застосування цього підходу має низку переваг [19].

Перш за все, використання HCD сприяє підвищенню залученості та участі у проєктах. Це досягається завдяки активній взаємодії з цільовою аудиторією на всіх етапах процесу розробки. Наприклад, під час проведення інтерв'ю та фокус-груп з представниками цільової аудиторії збирається важлива інформація, яка враховується при прийнятті рішень. Це сприяє формуванню більш стійких та успішних проєктів.

Друга перевага полягає в покращенні ефективності соціальних проєктів. Використання HCD дозволяє розробити програми та послуги, які дійсно відповідають потребам та очікуванням цільової аудиторії. Наприклад, шляхом аналізу вимог та проблем цільової групи можна визначити оптимальні стратегії та

інструменти для впровадження, що підвищить ефективність проєкту та забезпечить більший вплив на життя людей.

Третя перевага полягає в зменшенні витрат на розробку та впровадження проєктів. Раннє виявлення проблем та недоліків завдяки методам HCD дозволяє уникнути зайвих витрат на пізніші етапи проєкту. Наприклад, під час прототипування та тестування можуть бути виявлені проблеми, що дозволяє їх виправити на ранніх етапах.

Також застосування HCD сприяє підвищенню стійкості соціальних проєктів у довгостроковій перспективі. Розроблені за допомогою HCD проєкти легко адаптуються до змінних умов та масштабуються для розширення. Це забезпечує їхню стійкість та успішне функціонування у довгостроковій перспективі.

Наведемо декілька прикладів того, як HCD можна використовувати в соціальних проєктах. Першим прикладом є розробка програм з охорони здоров'я. Застосування HCD в цій сфері дозволяє створювати медичні послуги та матеріали, які дійсно відповідають потребам пацієнтів та їхніх сімей. Наприклад, шляхом інтерв'ю та спостережень можна з'ясувати, які саме послуги є найбільш потрібними та як можна поліпшити їх доступність та зручність.

Другим прикладом є покращення освіти. Використання HCD у цій області дозволяє створювати навчальні програми та матеріали, які зацікавлюють учнів та підтримують їхній успіх у навчанні. Наприклад, за допомогою фокус-груп та аналізу потреб учнів можна розробити інноваційні методики навчання та навчальні матеріали.

Третій приклад – це підтримка економічного розвитку. Застосування HCD у цій сфері дозволяє створювати програми, які допомагають людям знаходити роботу та підвищувати свій рівень життя. Наприклад, за допомогою інтерв'ю та анкет можна визначити найбільші потреби та недоліки на ринку праці, а потім розробити програми навчання та підтримки для підвищення кваліфікації та працевлаштування.

Четвертий приклад – це захист навколишнього середовища. Використання HCD у цій сфері дозволяє створювати програми та ініціативи, які сприяють

збереженню природних ресурсів та екосистем. Наприклад, шляхом співпраці з експертами та громадськістю можна розробити ефективні стратегії зменшення викидів та використання альтернативних джерел енергії.

Отже, використання HCD у соціальних проєктах не лише сприяє підвищенню ефективності та стійкості проєктів, але й дозволяє зменшити витрати та підвищити залученість цільової аудиторії. Ці фактори роблять HCD незамінним інструментом для реалізації соціальних ініціатив та проєктів.

1.4. Переваги та недоліки застосування людиноцентричного дизайну

Людиноцентричний дизайн (HCD) вважається одним із найцінніших інструментів у сучасній розробці продуктів, послуг та систем. Його переваги стають відомі, оцінені та широко використовуються в різних сферах. Давайте розглянемо деякі з найважливіших переваг HCD, які роблять його таким цінним інструментом для розробників.

По-перше, підвищена задоволеність користувачів стоїть на передньому плані. HCD зосереджується на потребах, бажаннях та контексті користувачів, що призводить до створення продуктів, які дійсно відповідають їхнім очікуванням. Це не лише забезпечує задоволення користувачів, але й підвищує рівень їхньої лояльності до продукту.

По-друге, HCD допомагає підвищити ефективність розроблених продуктів та послуг. Зосередження на реальних проблемах користувачів дозволяє створити рішення, які дійсно вирішують ці проблеми. Це сприяє досягненню кращих результатів та більшого впливу на життя людей.

По-третє, HCD допомагає зменшити витрати на розробку продуктів. Виявлення та вирішення проблем на ранніх етапах розробки дозволяє заощадити час, ресурси та гроші, які можуть бути витрачені на подальше виправлення помилок або переробку продукту.

По-четверте, HCD сприяє підвищенню стійкості продуктів та послуг у довгостроковій перспективі. Створення продуктів, які легко адаптуються та

масштабуються, дозволяє їм залишатися актуальними й ефективними навіть у змінному середовищі.

Крім того, HCD сприяє інноваціям, інклюзивності та етичному розробленню продуктів, що робить його важливим інструментом не лише для комерційних проєктів, але і для розвитку суспільства в цілому.

Хоча людиноцентричний дизайн (HCD) надає численні переваги, він також має свої недоліки, які варто розглянути. Один з провідних експертів у цій галузі, Дон Норман, визначає цей недолік, зауважуючи: «Людиноцентричний дизайн може бути витратним за часом та ресурсами, оскільки він вимагає значних досліджень та тестування з користувачами» [4].

Цей недолік стає проблемою для багатьох організацій та команд розробників, оскільки вони зазвичай працюють під тиском термінів і обмеженого бюджету. Втрати часу та ресурсів можуть виникати з численних причин, включаючи необхідність проведення детальних досліджень для зрозуміння потреб користувачів, а також проведення регулярних тестувань і повторних ітерацій для покращення продукту або послуги.

Ще одним значним недоліком в застосуванні людиноцентричного дизайну (HCD) є потреба в досвіді та навичках. Як відзначив відомий дослідник Алан Купер, для успішного застосування HCD потрібні досвідчені фахівці з навичками дослідження, тестування та дизайну. Без відповідних навичок і компетенцій можливість досягнення ефективних результатів значно зменшується. Це стає викликом для багатьох організацій та команд, особливо для тих, які тільки починають свій шлях у сфері дизайну та розробки продуктів. Нехай навіть є у них великий попит на HCD, відсутність досвіду та навичок може ускладнити впровадження цього підходу та знизити його ефективність. Також важливо враховувати, як зазначив Купер, що HCD може бути обмеженим у своїй здатності враховувати потреби всіх користувачів, особливо тих, хто не представлений у дослідницькому процесі. Це може призвести до відсутності представлення потреб меншості та, відповідно, до невідповідності дизайну потребам всієї аудиторії [1].

Ще одним недоліком є складність вимірювання впливу HCD на результати бізнесу. Оскільки HCD часто має непрямий вплив на такі показники, як задоволеність клієнтів, лояльність та прибуток, виміряти його вплив може бути складним завданням. Також варто зазначити можливість упередженості в процесі застосування HCD. Якщо не проводити ретельне дослідження та тестування з різними групами користувачів, HCD може бути схильним до упередженості, що може призвести до неправильних рішень.

Незважаючи на багато переваг HCD, важливо ретельно розглянути його недоліки та зважити їх у прийнятті рішення про використання цього підходу в конкретному проєкті чи організації.

Таким чином, в ході теоретичного аналізу наукової літератури визначено, що методологія людиноцентричного дизайну (HCD) має значний потенціал для застосування у навчанні з управління соціальними проєктами. Зосередженість на потребах і очікуваннях учасників, яка є основним принципом HCD, сприятиме успішному впровадженню освітніх програм у цій сфері.

Аналіз наукових праць українських та зарубіжних дослідників засвідчив, що впровадження методології HCD в освітній процес є актуальним і перспективним напрямом розвитку. Наявні дослідження підтверджують, що підхід людиноцентричного дизайну здатен суттєво покращити навчальний процес, підвищуючи залученість учнів, їхню мотивацію та результати навчання.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ІНСТРУМЕНТИ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ У НАВЧАННІ ПРОЄКТНОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ

2.1. Аналіз користувачів та визначення їх потреб у контексті соціальних проєктів

Для реалізації людиноцентричного дизайну в навчанні проєктного менеджменту соціальних проєктів, перший крок – аналіз користувачів та визначення їх потреб у контексті соціальних проєктів.

Аналіз користувачів – це ключовий етап HCD, який включає в себе різні методи дослідження, щоб краще зрозуміти користувачів. В аналізі користувачів, який є ключовим етапом в людиноцентричному дизайні (HCD), використовуються різноманітні методи дослідження, щоб отримати глибше розуміння потреб та контексту користувачів. Як зазначає Афанасьєва О.В.: «Людиноцентричний підхід до проектування освітніх просторів передбачає глибоке розуміння потреб та очікувань користувачів. Це розуміння досягається за допомогою різних методів дослідження, таких як інтерв'ю, опитування, спостереження та фокус-групи» [7]. Опишемо детальніше декілька методів, які застосовуються у цьому процесі:

Інтерв'ю – це спосіб спілкування з користувачами особисто або за допомогою телефонних дзвінків. Під час інтерв'ю дослідники ставлять запитання, спрямовані на розкриття думок, почуттів та досвіду користувачів щодо продукту чи послуги.

Метод опитування передбачає збір даних від великої кількості користувачів за допомогою опитувальних анкет, які можуть бути проведені онлайн або офлайн. Опитування дозволяє отримати об'єктивні дані та визначити загальні тенденції серед користувачів.

Метод спостереження включає спостереження за користувачами у їхньому природному середовищі, де вони взаємодіють з продуктом або послугою. Спостереження дозволяє отримати інсайти щодо реального використання та поведінки користувачів.

В процесі *тестування* користувачі випробовують прототипи продуктів або послуг, а після цього надають свої враження та відгуки. Цей метод дозволяє оцінити ефективність та прийняття продукту користувачами.

Кожен з цих методів має свої переваги та обмеження, але використання їх у поєднанні може забезпечити глибше розуміння потреб та контексту користувачів, що є ключовим для успішного застосування людиноцентричного дизайну.

Український дослідник О. О. Дмитренко підкреслює важливість людиноцентричного дизайну для соціальних проектів, що прагнуть досягти реального впливу. На його думку, HCD дає змогу проектам створювати продукти та послуги, які відповідають реальним потребам користувачів та враховують їхні особливості [13].

Визначення потреб користувачів є важливим етапом в процесі людиноцентричного дизайну. Це процес інтерпретації даних, отриманих в результаті аналізу користувачів, з метою визначення їхніх потреб, бажань та болючих точок. У цьому процесі можуть бути використані такі методи:

Метод створення персон полягає у створенні уявних портретів користувачів на основі даних, отриманих під час дослідження. Персони допомагають краще зрозуміти характеристики, потреби, поведінку та мотивацію різних груп користувачів.

Метод складання карт емпатії включає візуалізацію потреб, емоцій та думок користувачів щодо продукту чи послуги. Карти емпатії дозволяють розглянути ситуацію з точки зору користувачів та краще зрозуміти їхні потреби та переживання.

Метод визначення пріоритетів, що допомагає зосередитися на ключових аспектах, які варто враховувати під час розробки продукту або послуги.

Застосування цих методів допомагає команді проекту отримати глибше розуміння потреб користувачів і розробити продукт, який краще відповідає їхнім потребам та очікуванням.

Українська дослідниця О. В. Волкова наголошує, що людиноцентричний підхід до проектування соціальних послуг гарантує відповідність цих послуг

реальним потребам користувачів та врахування їхніх особливостей. Завдяки цьому, соціальні послуги стають більш доступними та ефективними [11].

Аналіз користувачів та визначення їх потреб у контексті соціальних проектів має величезне значення, оскільки це сприяє досягненню різноманітних цілей та забезпечує успішну реалізацію проектів. Аналіз користувачів дозволяє проектам створювати продукти та послуги, які точно відповідають реальним потребам своєї аудиторії. Це сприяє збільшенню впливу проектів на соціальну сферу та забезпечує їхню стійкість у довгостроковій перспективі. Завдяки аналізу користувачів, проекти можуть бути більш етичними, оскільки вони враховують думки, потреби та переживання всіх зацікавлених сторін. Це робить їх більш справедливими та відповідальними перед спільнотою.

Аналіз користувачів стимулює проектувальників до нестандартного мислення та пошуку нових рішень проблем. Це сприяє розвитку інноваційних продуктів та послуг, які можуть значно поліпшити якість життя цільової аудиторії. Розуміння потреб користувачів допомагає проектам отримати підтримку та лояльність своєї аудиторії. Це зробить їх більш ймовірними до успіху, оскільки люди більше схильні підтримати проекти, які враховують їхні потреби та очікування.

Отже, аналіз користувачів та визначення їх потреб є важливим етапом у реалізації соціальних проектів, оскільки він сприяє досягненню успішних та ефективних результатів, а також забезпечує етичність, інновації та підтримку з боку спільноти.

2.2. Картування користувацьких подорожей та створення персон

Картування користувацьких подорожей (USER JOURNEY MAPPING) ТА створення персон (Persona Development) – це два важливих методи людиноцентричного дизайну (HCD), які допомагають проектам краще зрозуміти своїх користувачів та розробити продукти та послуги, які відповідають їхнім потребам.

Картування користувацьких подорожей – це процес візуалізації того, як користувачі взаємодіють з продуктом чи послугою протягом певного періоду часу.

Картування користувацьких подорожей – це важливий етап у процесі розробки продукту чи послуги, який допомагає зрозуміти, як саме користувачі взаємодіють з ним протягом певного часу. Цей процес є ключовим для успішного проекту, оскільки він дозволяє нам краще визначити потреби та очікування користувачів. Першим кроком у картуванні користувацьких подорожей є визначення ключових етапів, які користувач проходить під час взаємодії з продуктом чи послугою. Це може бути початок використання продукту, сам процес користування та завершення [29].

Потім ми використовуємо різні методи, такі як інтерв'ю, опитування, спостереження та аналіз даних, щоб дізнатися більше про потреби, емоції та думки користувачів на кожному етапі. Це дозволяє нам виявити потенційні проблеми та бар'єри, з якими можуть зіткнутися користувачі.

На основі зібраних даних ми створюємо карту користувацької подорожі, яка включає такі елементи, як персона користувача, ключові етапи подорожі, дії користувача на кожному етапі, їхні думки та емоції, а також потенційні проблеми та можливі рішення для їх вирішення.

Створення персон – це важливий етап у процесі розробки продукту чи послуги, який допомагає зробити цільових користувачів більш конкретними та реальними. Персони є уявними представленнями різних груп користувачів і допомагають нам краще зрозуміти їхні потреби, поведінку та мотивацію. Першим кроком у створенні персон є збір інформації про цільових користувачів. Це може включати інтерв'ю з користувачами, опитування великої аудиторії, спостереження за ними в природному середовищі та аналіз даних про їхню поведінку.

Потім на основі зібраної інформації ми створюємо персони, які включають такі елементи, як ім'я, вік, стать, професія, інтереси, цілі та болі користувачів. Ці персони допомагають нам краще уявити собі наших користувачів і зробити їхні потреби більш зрозумілими. Крім того, важливим елементом персон є цитати, які

описують думки та почуття цих користувачів. Ці цитати допомагають нам краще зрозуміти їхні мотивації та потреби.

Картування користувацьких подорожей та створення персон відіграють важливу роль у проектному менеджменті соціальних проектів, допомагаючи їм досягти успіху та підвищити вплив на цільову аудиторію. Соціальні проекти часто мають справу з різними групами людей з різними потребами та досвідом. Картування користувацьких подорожей та створення персон допомагають проектам краще зрозуміти ці групи та розробити продукти та послуги, які відповідають їхнім потребам. Розуміння потреб та досвіду цільової аудиторії є важливим для розвитку емпатії до них. Емпатія допомагає проектам розробляти більш чутливі та ефективні рішення, що відповідають реальним потребам користувачів.

Соціальні проекти прагнуть досягти стійких змін у житті людей. Картування користувацьких подорожей та створення персон допомагають проектам розробити рішення, які відповідають довгостроковим потребам цільової аудиторії та мають більшу ймовірність успіху. Таким чином, використання цих інструментів у проектному менеджменті соціальних проектів допомагає зробити їх ефективнішими, збільшити вплив та підвищити ймовірність досягнення поставлених цілей.

Ось деякі приклади використання картування користувацьких подорожей та створення персон у соціальних проектах.

1. Картування користувацьких подорожей відіграє важливу роль у розумінні того, як молоді люди стикаються з наркотиками, які фактори впливають на їхні рішення щодо вживання та які бар'єри існують на шляху отримання допомоги. За допомогою цього методу можна виявити, що підлітки часто відчують тиск з боку однолітків або не мають доступу до необхідної інформації та підтримки. Створення персон, таких як "Андрій, 16 років, підліток з неблагополучного району, який піддається впливу однолітків", допомагає проекту розробити програми, що враховують конкретні потреби та досвід різних груп молодих людей. Такі програми

можуть включати як освітні заходи, так і підтримку з боку соціальних служб, спрямовану на зниження ризиків та підвищення обізнаності про наслідки вживання наркотиків.

2. Картування користувацьких подорожей може допомогти проекту глибше зрозуміти, з якими проблемами стикаються люди з інвалідністю при пошуку житла. Це може включати бар'єри доступності, відсутність адаптованих приміщень та інші специфічні потреби. Створення персон, наприклад, «Олена, 34 роки, жінка з інвалідністю, яка шукає доступне житло», дозволяє проекту краще уявити реальні обставини, з якими стикаються ці люди. Це допомагає розробити житлові комплекси, які не лише відповідають нормативним вимогам, але й враховують реальні потреби мешканців, забезпечуючи їм комфортне та безпечне проживання.

3. Картування користувацьких подорожей в освітніх проектах допомагає зрозуміти, які бар'єри заважають дітям з бідних сімей отримувати якісну освіту. Це можуть бути фінансові труднощі, відсутність необхідних навчальних матеріалів, або ж психологічні перешкоди. Створення персон, таких як «Максим, 12 років, дитина з багатодітної сім'ї, що живе в сільській місцевості», дозволяє проекту враховувати індивідуальні обставини та потреби дітей. На основі цього аналізу можна розробити програми підтримки, які включатимуть як матеріальну допомогу, так і психологічну підтримку, додаткові навчальні ресурси та позашкільні заняття, що сприятимуть підвищенню рівня освіти та особистісного розвитку дітей з неблагополучних сімей.

Соколова І. вважає методи картування користувацьких подорожей та створення персон критично важливими інструментами у сучасному дизайні соціальних проектів. Вони допомагають не лише ідентифікувати потреби та проблеми користувачів, але й розробити ефективні рішення, орієнтовані на кінцевого споживача [30].

Картування користувацьких подорожей та створення персон є цінними інструментами для проектного менеджменту соціальних проектів. Ці методи

допомагають проектам краще зрозуміти своїх користувачів, розробити більш емпатичні та ефективні рішення та підвищити ймовірність успіху проекту.

2.3. Ідеація та генерація рішень за допомогою методів людиноцентричного дизайну

Ідеація та генерація рішень – це важливі етапи в процесі людиноцентричного дизайну (HCD), які допомагають проектам знайти нові та інноваційні рішення, що відповідають потребам користувачів. HCD пропонує широкий спектр методів для ідеації та генерації рішень, які можуть бути використані на різних етапах проекту.

Опишемо детальніше методи ідеації [37]:

1. Мозковий штурм є одним із найбільш популярних методів ідеації, що передбачає генерування якомога більшої кількості ідей без будь-якої критики. Учасники вільно висловлюють свої думки, а ідеї записуються для подальшого аналізу та відбору. Цей метод сприяє творчому мисленню та дозволяє команді вийти за рамки традиційних підходів.

2. Метод шести капелюхів, запропонований Едвардом де Боно, використовує шість різних капелюхів, які представляють різні точки зору (білий - інформація, червоний - емоції, чорний - критика, жовтий - оптимізм, зелений - творчість, синій - процес), щоб допомогти команді генерувати більш різноманітні ідеї. Кожен учасник послідовно одягає "капелюх" певного кольору, що стимулює багатосторонній аналіз проблеми та пошук інноваційних рішень.

3. Метод SCAMPER є аббревіатурою, яка представляє сім технік для генерування нових ідей: "Substitute" (з англ.. замінити), "Combine" (з англ.. об'єднати), "Adapt" (з англ.. адаптувати), "Modify" (з англ.. модифікувати), "Put to another use" (з англ.. використовувати по-іншому), "Eliminate" (з англ.. виключити) та "Reverse" (з англ.. перевернути). Цей метод допомагає команді використовувати існуючі продукти чи послуги як базу для створення нових рішень.

4. Картування думок (mind mapping) використовує візуальні інструменти для організації та зв'язування ідей. Центральна тема розташовується в центрі карти, а пов'язані ідеї та концепції відгалужуються від неї, створюючи розгалужену структуру. Це допомагає команді бачити загальну картину та виявляти нові зв'язки між ідеями.

5. Storytelling (у перекл. з англ.. розповідання історій) використовується для кращого розуміння користувачів та їхніх потреб. Цей метод дозволяє команді уявити себе на місці користувачів, вивчаючи їхні історії та досвід, що допомагає генерувати рішення, які відповідають їхнім очікуванням. Storytelling також сприяє емоційній залученості команди та підвищує рівень емпатії до користувачів.

В рамках людиноцентричного дизайну (HCD), генерація рішень є критичним етапом, що дозволяє створювати інноваційні та ефективні рішення, орієнтовані на користувачів. Існує кілька методів генерації рішень, кожен з яких має свої переваги і може бути використаний залежно від конкретних потреб проекту. Опишемо детальніше методи генерації [31]:

1. Метод пріоритетів використовує різні критерії для пріоритезації ідей та вибору найкращих рішень. Критерії можуть включати такі фактори, як вартість реалізації, потенційний вплив на користувачів, технічна здійсненність та час, необхідний для реалізації. Цей метод дозволяє команді зосередитися на найбільш перспективних ідеях, забезпечуючи ефективне використання ресурсів.

2. Метод прототипування передбачає створення швидких та недорогих прототипів рішень для їх тестування та вдосконалення. Прототипи можуть бути різного рівня деталізації, від паперових ескізів до функціональних моделей. Основна мета прототипування – отримання зворотного зв'язку від користувачів на ранніх етапах, що дозволяє виявити недоліки та внести корективи до фінального рішення.

3. Метод тестування полягає у перевірці рішень з користувачами для отримання їхніх відгуків та подальшого доопрацювання. Тестування

може включати проведення інтерв'ю, спостереження за використанням продукту чи послуги, а також аналіз поведінкових даних. Цей метод дозволяє команді переконатися, що рішення дійсно відповідає потребам користувачів та функціонує належним чином в реальних умовах.

4. Метод ітерації передбачає постійне вдосконалення рішень на основі відгуків користувачів та результатів тестування. Процес ітерації включає кілька циклів розробки, тестування та доопрацювання, що дозволяє поступово поліпшувати продукт чи послугу. Такий підхід забезпечує високу якість кінцевого рішення та максимальне задоволення потреб користувачів.

Не існує єдиного найкращого методу ідеації та генерації рішень. Вибір методу залежить від конкретного проекту, його цілей, етапу проектування та наявних ресурсів. Успішні проекти часто комбінують різні методи, використовуючи їх сильні сторони для досягнення найкращих результатів. Важливо пам'ятати, що основною метою генерації рішень у HCD є створення продуктів та послуг, що відповідають реальним потребам користувачів та забезпечують позитивний досвід взаємодії.

2.4. Прототипування та тестування рішень з користувачами

Прототипування та тестування з користувачами є важливими етапами в процесі людиноцентричного дизайну (HCD). Ці етапи дають можливість дизайнерам отримати зворотний зв'язок від реальних користувачів та вдосконалити свої рішення, перш ніж вони будуть остаточно реалізовані.

Прототипування є важливим етапом у процесі людиноцентричного дизайну (HCD), оскільки дозволяє створювати моделі або симуляції продукту чи послуги, що допомагають дизайнерам отримати зворотний зв'язок від користувачів. Прототипи можуть варіюватися від простих та низькотехнологічних до складних та високотехнологічних. Незалежно від типу, важливо, щоб прототипи відповідали кільком ключовим критеріям:

Прототипи повинні бути *швидкими у створенні*. Вони не мають бути досконалими, але мають бути створені швидко та легко, щоб дизайнери могли

оперативно отримувати зворотний зв'язок. Це дозволяє виявляти недоліки на ранніх етапах розробки та економити ресурси, що витрачаються на створення більш складних версій продукту чи послуги.

Гнучкість є ще однією важливою характеристикою прототипів. Вони повинні бути легкими для зміни та адаптації на основі зворотного зв'язку користувачів. Це дозволяє швидко вносити корективи, тестувати нові ідеї та покращувати продукт чи послугу в процесі розробки.

Прототипи мають бути *достатньо представницькими*, щоб дати користувачам реалістичне відчуття того, як буде працювати кінцевий продукт. Вони повинні мати основні функції та характеристики, які дозволяють користувачам ефективно взаємодіяти з ними та надавати корисний зворотний зв'язок.

Існує багато різних методів прототипування, кожен з яких має свої переваги та може бути використаний на різних етапах проекту:

Ескізи - це швидкий і простий спосіб створити візуальні уявлення про продукт чи послугу. Вони дозволяють дизайнерам швидко передати свої ідеї на папері або за допомогою цифрових інструментів. Ескізи особливо корисні на ранніх етапах проектування, коли потрібно створити багато різних концепцій та вибрати найбільш перспективні з них.

Каркаси - це прототипи, які фокусуються на структурі та макеті продукту чи послуги. Вони демонструють, як будуть розташовані основні елементи інтерфейсу, та допомагають зрозуміти логіку навігації. Каркаси можуть бути створені як на папері, так і за допомогою спеціалізованих програмних інструментів.

Інтерактивні прототипи дають користувачам можливість взаємодіяти з продуктом чи послугою. Вони можуть бути створені за допомогою різних програмних засобів, що дозволяють додавати інтерактивність до каркасів та макетів. Інтерактивні прототипи є дуже корисними для тестування користувацького досвіду та отримання детального зворотного зв'язку про те, як користувачі взаємодіють з продуктом.

Прототипування є критично важливим етапом у процесі HCD, оскільки дозволяє дизайнерам швидко створювати, тестувати та вдосконалювати свої ідеї на основі реальних відгуків користувачів. Використання різних методів прототипування допомагає забезпечити, що кінцевий продукт буде відповідати потребам та очікуванням користувачів, забезпечуючи їм позитивний досвід взаємодії [16].

Тестування з користувачами - це ключовий етап у процесі людиноцентричного дизайну (HCD), який допомагає дизайнерам отримати зворотний зв'язок від реальних користувачів щодо прототипів продукту чи послуги. Цей процес дозволяє виявити проблеми з дизайном, зрозуміти, як користувачі взаємодіють з продуктом, та зібрати дані про те, що користувачам подобається чи не подобається в продукті. Існує багато різних методів тестування з користувачами, кожен з яких має свої переваги та підходить для різних етапів проекту. Опишемо детальніше ці методи [33].

1. *Модероване тестування* передбачає, що дослідник спостерігає за користувачами, які взаємодіють з продуктом чи послугою, та ставить їм запитання для кращого розуміння їхнього досвіду. Цей метод дозволяє отримати глибокий та детальний зворотний зв'язок, а також негайно реагувати на виникаючі питання чи проблеми.

2. *Немодероване тестування* означає, що користувачі самостійно взаємодіють з продуктом чи послугою без нагляду дослідника. Цей метод дозволяє збирати дані у більш природних умовах, що може дати реалістичніше уявлення про те, як користувачі використовуватимуть продукт у реальному житті.

3. *Опитування користувачів* - це метод збору зворотного зв'язку за допомогою анкет, які користувачі заповнюють після взаємодії з продуктом чи послугою. Цей метод дозволяє збирати кількісні дані, які можуть бути корисними для виявлення загальних тенденцій та проблем.

Тестування з користувачами повинно проводитися протягом усього процесу HCD, оскільки це допомагає дизайнерам створювати продукти та послуги, які

дійсно відповідають потребам користувачів. Чим раніше і частіше залучати користувачів до тестування, тим більше шансів отримати цінний зворотний зв'язок, який можна використати для вдосконалення дизайну [33].

Прототипування та тестування з користувачами є важливими інструментами, що допомагають дизайнерам створювати успішні продукти та послуги, орієнтовані на кінцевих споживачів. Використання різних методів тестування дозволяє зібрати цінний зворотний зв'язок, який є критично важливим для покращення користувацького досвіду та забезпечення успіху проекту.

2.5. Оцінка ефективності навчання з використанням людиноцентричного дизайну

Людиноцентричний дизайн (HCD) є потужним інструментом для оцінки ефективності навчання. Його основна мета - фокусування на потребах, бажаннях і контексті користувачів. Завдяки цьому підходу можна розробити оцінки, які не тільки відповідають реальним потребам учасників, але й надають цінну інформацію для покращення навчального процесу.

Використання людиноцентричного дизайну (HCD) для оцінки навчання має численні переваги, які сприяють покращенню якості та ефективності процесу навчання. По-перше, HCD допомагає підвищити задоволеність учасників. Це досягається за допомогою розробки оцінок, які стають більш приємними та цікавими для учасників. Такий підхід стимулює більш активну участь та сприяє збору якісних даних [23].

По-друге, HCD сприяє отриманню більш точних даних. Це досягається завдяки розробці оцінок, які є більш релевантними та точними. Індивідуалізація оцінок з урахуванням потреб та особливостей учасників дозволяє отримати більш надійні результати.

По-третє, використання HCD сприяє покращенню комунікації між усіма зацікавленими сторонами. Розробка оцінок, які є зрозумілими та простими для інтерпретації, сприяє ефективнішій співпраці між оцінювачами, учасниками та іншими учасниками навчального процесу. Використання HCD допомагає

підвищити інклюзивність процесу оцінки навчання. Розробка оцінок, які є доступними для людей з різними здібностями та потребами, забезпечує більш справедливу та репрезентативну оцінку.

Таким чином, використання HCD в оцінці навчання допомагає створити більш ефективну, інклюзивну та зрозумілу систему, яка враховує потреби та особливості кожного учасника навчального процесу.

Один із способів застосування людиноцентричного дизайну (HCD) в оцінці навчання – це розробка оцінок, що ґрунтуються на реальних завданнях. Наприклад, учасникам можуть пропонувати завдання, які відображають справжні ситуації або проблеми, з якими вони можуть зіткнутися у своєму професійному житті. Такий підхід дозволяє забезпечити, що оцінки дійсно вимірюють те, що є важливим для учасників, і допомагають їм розвивати необхідні навички та компетенції.

Інший приклад використання HCD - це застосування цікавих та приємних методів оцінки. Наприклад, можна використовувати ігрові елементи, симуляції або інші цікаві методи, які стимулюють мотивацію учасників та збільшують їхній інтерес до процесу навчання. Це не лише зробить процес оцінки більш захопливим для учасників, але й сприятиме покращенню якості зібраних даних. Крім того, HCD може бути використаний для збору зворотного зв'язку від учасників щодо їхнього досвіду з оцінкою. Цей зворотний зв'язок може бути використаний для покращення методів оцінювання в майбутньому, забезпечуючи більш ефективний та зручний процес для учасників.

Такі приклади використання HCD демонструють, як цей підхід може сприяти створенню більш ефективних та корисальних систем оцінки навчання, які враховують потреби та інтереси учасників.

При використанні людиноцентричного дизайну (HCD) для оцінки навчання важливо дотримуватися деяких рекомендацій, щоб забезпечити ефективність та корисність процесу. Ось декілька порад, які можуть допомогти у цьому:

Залучайте учасників на ранній стадії. Важливо залучити учасників в процес оцінки навчання вже на етапі його планування. Чим раніше вони будуть включені,

тим більше можливостей отримати від них цінний відгук та врахувати їхні потреби та переваги.

1. Використовуйте різноманітні методи збору даних. HCD пропонує різноманітні методи збору інформації, від спостережень до інтерв'ю та анкетування. Виберіть ті методи, які найкраще відповідають вашим цілям та потребам учасників.

2. Будьте гнучкими та готові змінювати свої плани на основі відгуків. HCD – це ітеративний процес, який передбачає постійні зміни та вдосконалення. Будьте відкриті до змін у своїх планах на основі відгуків від учасників та інших зацікавлених сторін.

3. Зосередьтеся на потребах учасників. Найважливіше – це розробити оцінки, які відповідають потребам та інтересам учасників. Пам'ятайте про їхні індивідуальні особливості та контекст використання, щоб забезпечити, що ваші оцінки будуть дійсно корисними та цінними.

Використання HCD для оцінки ефективності навчання може допомогти створити оцінки, які є більш задовільними, точними, комунікативними та інклюзивними. Це допомагає забезпечити, що процес навчання відповідає потребам та очікуванням учасників, що є ключовим для досягнення успіху в освіті.

2.6. Перспективи розвитку використання людиноцентричного дизайну в освіті

Людиноцентричний дизайн (HCD) має великий потенціал для покращення освітнього процесу. HCD може допомогти розробити навчальні матеріали, методи навчання та середовища навчання, які дійсно відповідають потребам та очікуванням учнів.

За допомогою HCD можна розробити навчальні матеріали та методи навчання, які будуть цікавими та захоплюючими для учнів. Наприклад, інтерактивні вправи, ігрові елементи та інші інноваційні методи можуть зробити навчання більш привабливим та стимулюючим для учнів, що в свою чергу сприятиме підвищенню їхньої мотивації. Шляхом застосування HCD можна

створити навчальні матеріали та методи, які будуть оптимально відповідати потребам та особливостям учнів. Це дозволить забезпечити краще засвоєння матеріалу та покращення загальних результатів навчання.

HCD сприяє створенню навчальних середовищ, які будуть доступні для учнів з різними здібностями та потребами. Наприклад, розробка адаптивних матеріалів або використання технологій доступності може зробити навчання більш інклюзивним та демократичним. Використання HCD дозволяє створювати більш ефективні навчальні матеріали та методи навчання, що в свою чергу може призвести до економії коштів у довгостроковій перспективі. Оптимізація ресурсів та підвищення ефективності процесів можуть допомогти знизити витрати на освіту.

У сучасному освітньому процесі людиноцентричний дизайн (HCD) виявляється дієвим інструментом, який не лише сприяє покращенню навчання, але й забезпечує максимальну адаптацію до потреб кожного учня. Розглянемо кілька прикладів успішного використання HCD в освіті:

Розробка персоналізованих навчальних планів: завдяки HCD можливо створити навчальні плани, які враховують індивідуальні потреби та особливості кожного учня. Наприклад, застосування методів HCD дозволяє вчителям адаптувати навчальні матеріали до рівня знань та інтересів кожного учня, що сприяє більш ефективному засвоєнню навчального матеріалу.

Створення інтерактивних навчальних середовищ: HCD використовує інтерактивні технології та ігрові елементи для створення захоплюючих навчальних середовищ. Наприклад, розробка навчальних додатків або використання віртуальної реальності дозволяє учням вивчати матеріал у захопливій ігровій формі, що покращує їхню мотивацію та залученість до навчання.

Розробка оцінок, які дійсно дають цінну інформацію: застосування HCD допомагає розробляти оцінки, які відображають реальний прогрес учнів. Наприклад, використання інтерактивних тестів або залучення учнів до процесу оцінювання може надати вчителям більш повну картину успішності кожного учня, що дозволяє краще підтримувати їх у навчанні.

Таким чином, застосування людиноцентричного дизайну в освіті виявляється ефективним інструментом, який сприяє покращенню навчального процесу та досягненню оптимальних результатів для кожного учня. HCD може бути потужним інструментом для покращення освітнього процесу. Використовуючи HCD, ви можете створити більш захоплююче, ефективне та інклюзивне освітнє середовище для всіх учнів. Крім того, однією з ключових переваг впровадження HCD у навчання проєктному менеджменту є можливість розробки ефективних і ергономічних навчальних інструментів і методик, що значно покращує процес навчання та сприяє кращому засвоєнню матеріалу.

РОЗДІЛ 3. ЗАСТОСУВАННЯ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНОГО ДИЗАЙНУ У НАВЧАННІ ПРОЄКТНОМУ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ

3.1. Аналіз потреб цільової аудиторії (соціальні працівники)

До цільової аудиторії відноситься група осіб, котрі залучені в проєкті та ті, для кого планується його створити, щоб вирішити визначені проблеми шляхом реалізації відповідної ідеї. Тобто фактично цільова аудиторія – це клієнти проєкту, споживачі, які одержать користь від його реалізації. Кількість осіб цільової аудиторії має бути обмежена та ретельно досліджена на предмет наявності соціальних проблем і потреб. Одним із провідних критеріїв досягнення успіху в проєктному менеджменті є правильне усвідомлення того, хто є вашою цільовою аудиторією. Для конструктивної характеристики цільової аудиторії потрібно чітко визначити окремі аспекти:

- дослідити на кого вплинуть результати відповідного соціального проєкту та визначити кількість цих осіб;
- охарактеризувати визначену кількість осіб та встановити їх вік, стать, статус, місце проживання, матеріальний стан, інтереси, тощо;
- проаналізувати можливі помилки та узагальнити відомості про цільову аудиторію;
- співставити результати моніторингу цільової аудиторії з визначеною метою проєкту тощо.

Відповідно до цільової аудиторії може входити кілька типів соціальних груп осіб. До прикладу це можуть бути ветерани російсько-української війни, їх члени сім'ї, внутрішньо переміщені особи тощо. Для більш детального моніторингу потреб та запитів цільової аудиторії доцільно скласти портрет кожного окремого типу визначеної цільової аудиторії і вже тоді можна буде досягти поставлених цілей в проєкті. Важливо враховувати думки представників цільової аудиторії, її інтереси на усіх етапах втілення відповідного соціального проєкту та розвивати комунікативні зв'язки з цільовою аудиторією [**Error! Reference source not found.**].

Для аналізу потреб цільової аудиторії можна обрати методи: спостереження, інтерв'ю, анкетування тощо.

З метою проведення моніторингу потреб цільової аудиторії представленого дослідження було обрано анкетування, де представлені питання закритого та відкритого типу (Додаток А).

Вибірка становить 25 соціальних працівників з досвідом роботи понад 3 роки. Участь у дослідженні є добровільною. Всі учасники експерименту дали згоду на обробку персональних даних.

На запитання «Як ви розумієте поняття «людиноцентризм»?» було запропоновано варіанти коротких відповідей та здобуто такий результат (рис.3.1):

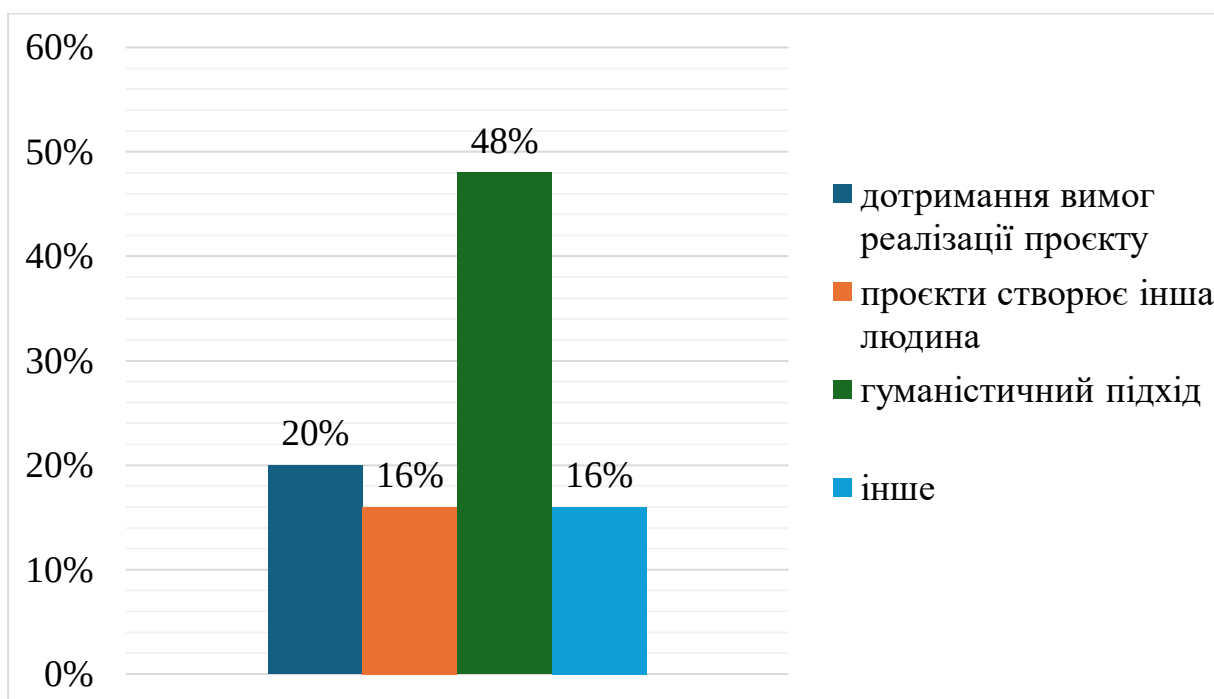


Рисунок 3.1. Результати відповідей респондентів на запитання: «Як ви розумієте поняття «людиноцентризм»?» [авторська розробка на основі отриманих даних]

Відповідно 5 опитаних (20%) вказали, що людиноцентризм полягає у дотриманні вимог реалізації проєкту. Також 4 осіб (16%) зазначили, що поняття людиноцентризм – це можливість створювати проєкти будь-якій людині. Натомість 12 респондентів (48%) відмітили, що людиноцентризм визначається гуманістичним підходом. Також ще 4 соціальних працівників (16%) розтлумачили більш розгорнуто поняття людиноцентризму крізь призму розширеного світогляду, де головною суспільною цінністю є людина та коротко визначили

людиноорієнтовані підходи в педагогічній науці. Отже, здобуті результати дають підстави вважати, що більшість соціальних працівників – 16 осіб (64%) розуміють термін «людиноцентризм» та можуть пояснити його значимість.

Щодо терміну «людиноцентричний дизайн», то відповіді респондентів розділилися наступним чином (рис.3.2):

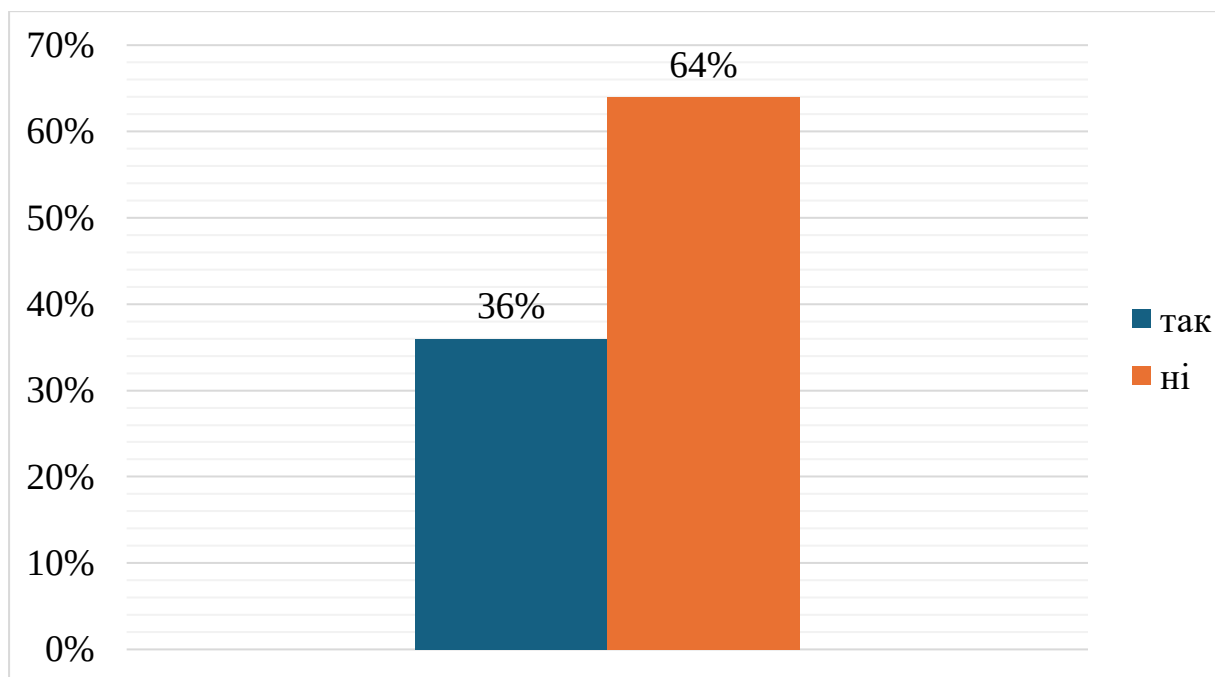


Рисунок 3.2. Результати відповідей респондентів на запитання: «Термін «людиноцентричний дизайн» для вас є новим?»[авторська розробка на основі отриманих даних]

Тобто 9 осіб (36%) підтвердили, що термін є новим, маловідомим для них та решта – 16 осіб (64%) вказали, що знайомі з цим поняттям. Відповідно, враховуючи результати відповідей, можна припустити, що майндсет більшості соціальних працівників спрямований на усвідомлене застосування людиноцентричного дизайну в практичній діяльності. Разом з тим, є значна частина респондентів, котрі не мають достатнього рівня теоретичної бази та інтуїтивно використовують людиноцентричний дизайн або ж виконують свою роботу досить формально і потребують планомірного розвитку професійних компетентностей у сфері використання людиноцентричного дизайну в проєктних технологіях та менеджменті.

Наступне питання дозволяє частково проаналізувати труднощі в соціальній роботі (рис.3.3):

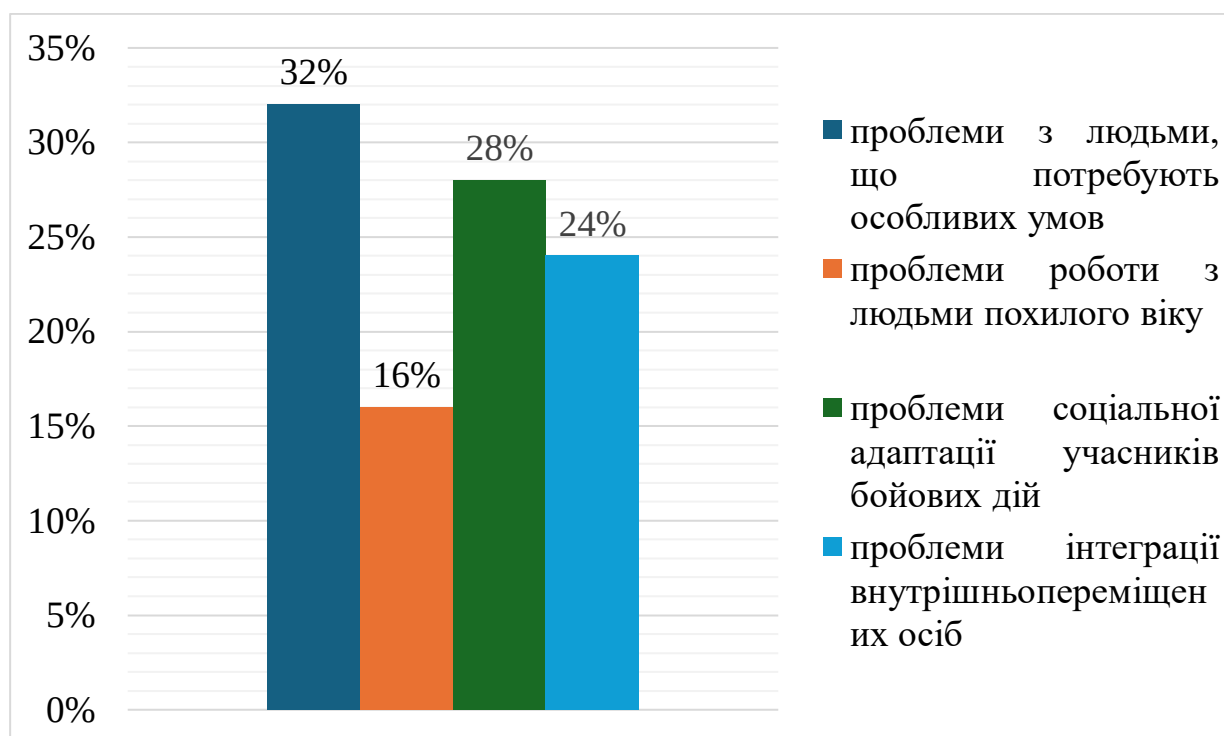


Рисунок 3.3. Результати відповідей респондентів на запитання: «Який із представлених напрямів соціальної роботи викликає у вас найбільше труднощів?» [авторська розробка на основі отриманих даних]

Ґрунтуючись на відповідях респондентів можна зазначити, що однією із найбільш гострих проблем соціальної роботи є подолання труднощів, котрі виникають внаслідок російсько-української війни. Тобто 13 осіб (52%) вважають найбільш складною роботу, що пов'язана з адаптацією ветеранів війни та інтеграцію внутрішньопереміщених осіб в нових соціальних умовах. Однак, значимість інших напрямів діяльності теж є вагомою: проблеми з людьми похилого віку та тими, що мають особливі потреби. Таким чином зрозуміло, що потребують підвищеної уваги найбільш вразливі верстви населення, де людиноорієнтований підхід є провідним, а прояви емпатії та толерантності – запорукою налагодження ефективної комунікації.

Відповіді на наступне запитання: «Що, на вашу думку, є пріоритетним у взаємодії з різними категоріями людей?» мають такий вигляд (рис.3.4):

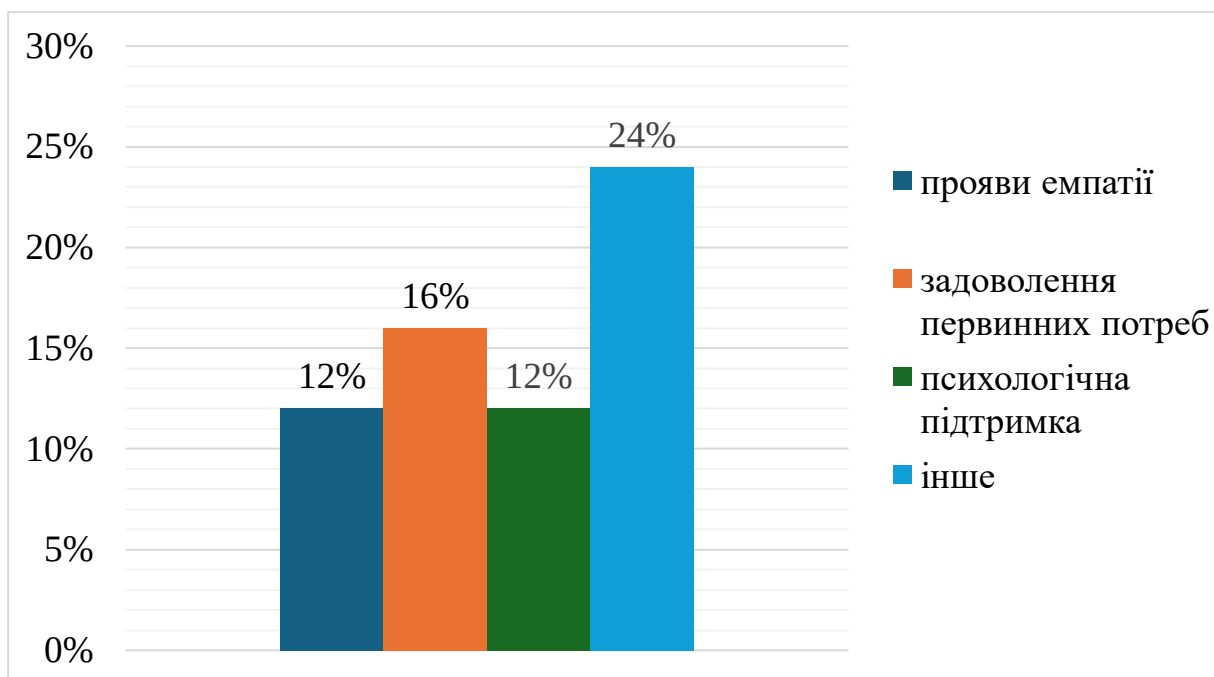


Рисунок 3.4. Результати відповідей респондентів на запитання: «Що, на вашу думку, є пріоритетним у взаємодії з різними категоріями людей?» [авторська розробка на основі отриманих даних]

Найбільш важливими вважають прояви емпатії 3 респондентів (12%), а задоволення первинних потреб – 4 осіб (16%). Також 3 опитаних (12%) на перше місце поставили психологічну підтримку. Також 15 респондентів (60%) зазначили, що недоцільно виділяти щось одне у взаємодії з різними верствами населення, а важливими є всі окреслені аспекти в однаковій мірі: задоволення первинних потреб, емпатія, психологічна підтримка, толерантність тощо.

Чергове запитання надає можливості визначити вектори подальших змін у системі роботи соціального працівника. Погляди представників досліджуваної цільової аудиторії дають змогу, певною мірою, рівень оцінити рівень обізнаності самих соціальних працівників та їх готовність до нововведень, застосування інноваційних підходів в системі організації соціальної роботи (рис.3.5).

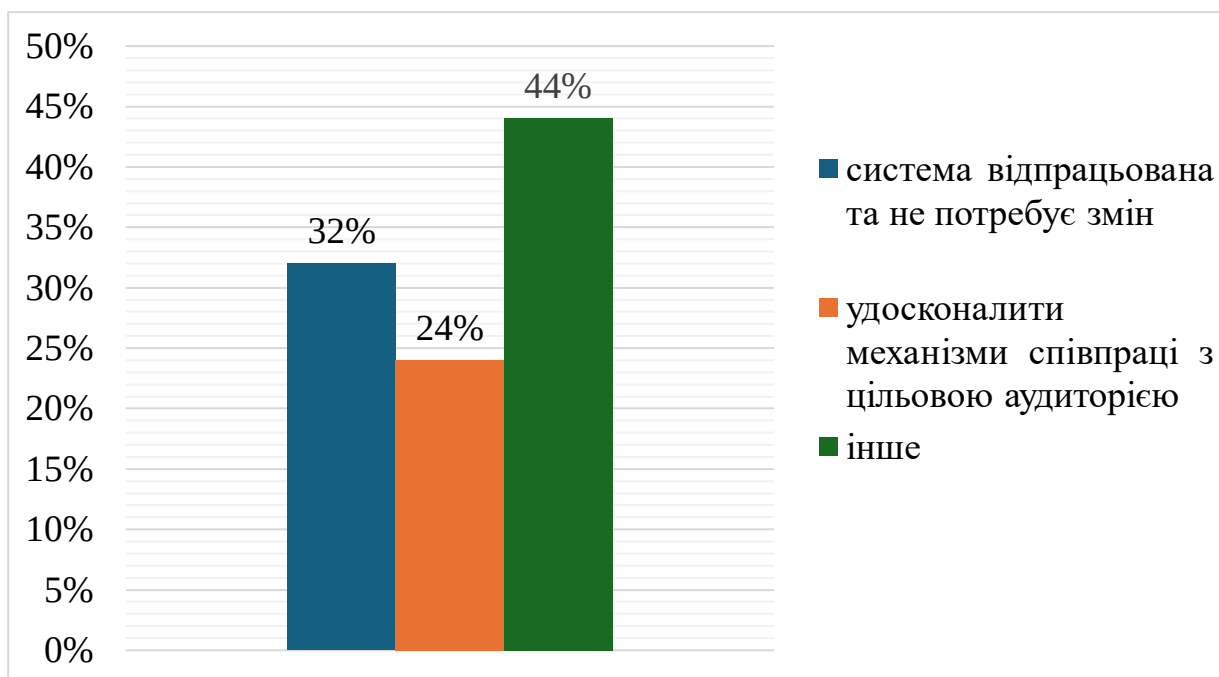


Рисунок 3.5. Результати відповідей респондентів на запитання: «Що потрібно змінити у вашій системі діяльності?» [авторська розробка на основі отриманих даних]

Відповідно 8 осіб 32% стверджують, що система відпрацьована та не потребує змін. Також 6 респондентів (24%) вважають, що вимагають удосконалення механізми співпраці з цільовою аудиторією. Проте більшість соціальних працівників – 11 осіб (44%) зазначили, що інноваційні підходи є важливі в умовах сьогодення та слугують запорукою успішної соціальної роботи в усіх напрямках.

Представлене чергове запитання: «Який соціальний проєкт ви бажаєте реалізувати?» потребувало розгорнутої відповіді. Тому респонденти висловили власні ідеї щодо розробки та реалізації майбутнього соціального проєкту. Серед найбільш чисельних ідей переважали: встановлення пандусів для людей з особливими потребами в бібліотеках, закладах освіти та інших соціально-культурних установах. Цікавою була ідея розробки застосунку для людей з проблемами зору. Також кілька представлених пропозицій пов'язано зі створенням центрів психологічної підтримки в місцях, де проживають внутрішньопереміщені особи тощо.

Наступне запитання в анкеті: «Що є найбільш важливим для розробки відповідного проєкту?». Відповідь учасників експерименту була одностайною: дослідження потреб і запитів цільової аудиторії та генерація ідей. Також більшість респондентів зазначали, що проєктний менеджмент потребує постійного самоудосконалення в професійному напрямі, системної роботи над прогнозуванням та моделюванням проєктів, розвитку комплексних професійних компетентностей.

На запитання: «Які проблеми ви відчуваєте в процесі роботи над розробкою проєкту?» відповіді респондентів були досить змістовними, але найбільш відзначено найбільш поширені: різнобічність потреб цільової аудиторії, продукування ідей, прогнозування результатів впровадження, визначення соціально-економічного ефекту від відповідного проєкту, пошук та залучення зацікавлених сторін тощо.

Щодо доцільності вивчення проєктного менеджменту здобуто такі результати опитування (рис.3.6):

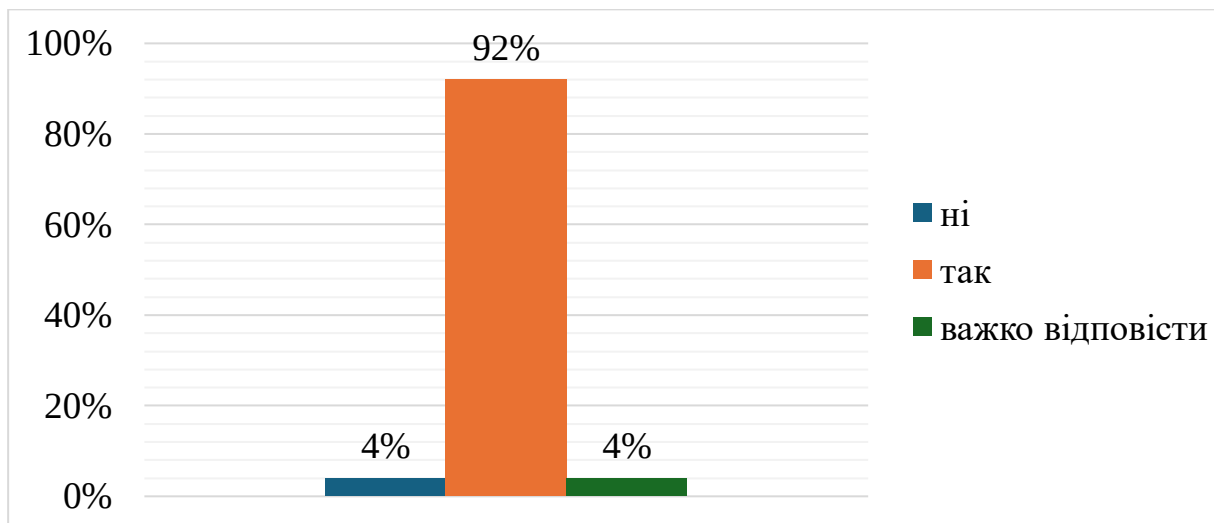


Рисунок 3.6. Результати відповідей респондентів на запитання: «Чи доцільно вивчати основи проєктного менеджменту соціальних проєктів? [авторська розробка на основі отриманих даних]

Відповідно переважна більшість опитаних – 23 особи (92%) вважають доцільним та важливим вивчення проєктного менеджменту для розробки та реалізації соціальних проєктів.

І в останньому запитанні: «Чи допомагає навчання проєктному менеджменту знаходити шляхи вирішення соціальних проблем?» відповіді респондентів розділилися (рис.3.7):

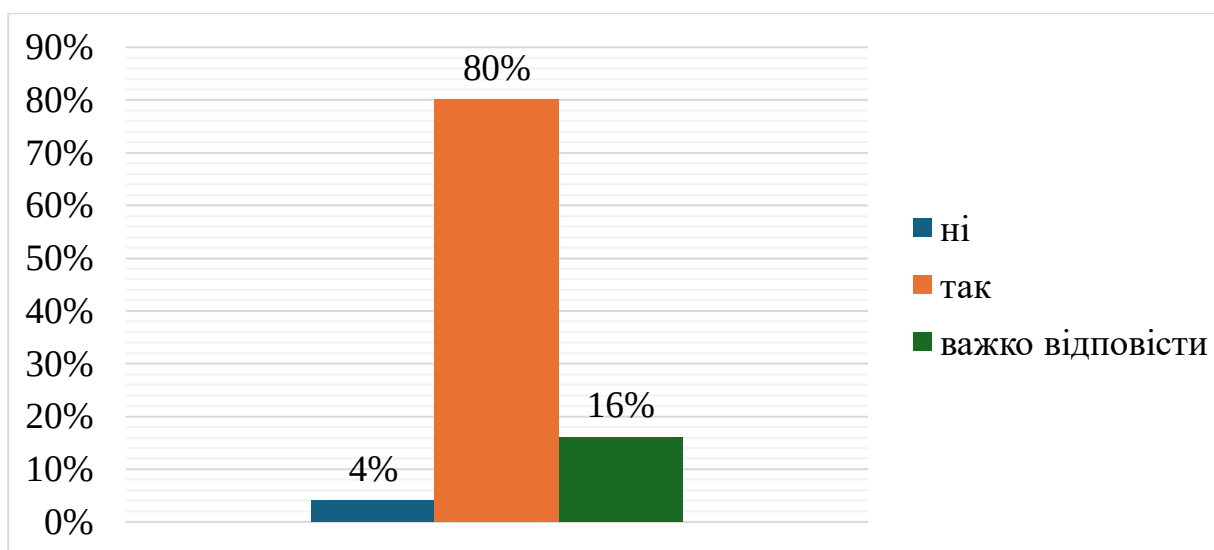


Рисунок 3.7. Результати відповідей респондентів на запитання: «Чи допомагає навчання проєктному менеджменту знаходити шляхи вирішення соціальних проблем?» [авторська розробка на основі отриманих даних]

20 осіб (80%) вказали, що навчання проєктному менеджменту допомагає знайти шляхи вирішення низки соціальних проблем. Також 1 респондент (4%) заперечив значимість проєктного менеджменту в розв'язанні важливих соціальних проблем та ще 4 респондентам (16%) було важко відповісти на це запитання.

Здобуті результати анкетування підтверджують значимість дослідження цільової аудиторії та дозволяють визначити пріоритетні напрями удосконалення теоретичних знань та практичних вмінь втілення людиноцентричного дизайну в соціальному проєктуванні. Отже, результати проведеного анкетування цільової аудиторії стали основою для подальшої розробки робочої навчальної програми основ проєктування з урахуванням людиноцентричного дизайну. Реалізація відповідного курсу забезпечує створення умов для поглиблення знань у напрямі впровадження людиноцентризму в соціальних проєктах, розширення світогляду, розвитку емоційно-вольової сфери, в тому числі емпатії та вміння вирішувати

складні ситуації, уникати конфліктів, а також є підґрунтям для удосконалення професійних навичок соціальних працівників.

3.2. Розробка навчальної програми з використанням інструментів людиноцентричного дизайну

Представники соціальної служби постійно стикаються з різними проблемами, що виникають під впливом динамічного зовнішнього та внутрішнього середовища. Для того, що забезпечувати стабільне та ефективне функціонування соціальної сфери важливо бути готовим до інновацій та сприяти їх впровадженню. Для цього потрібно створювати нові програми удосконалення соціальної сфери або трансформувати вже існуючі, під запити цільової аудиторії, з урахуванням рівня розвитку суспільства загалом. Одним із провідних прикладних методів впровадження інновацій є людиноцентричний дизайн, що базується на креативному мисленні та творчому підході до розробки нових стратегій вирішення соціальних проблем різних рівнів [2].

Соціальне проєктування є інноваційним видом проєктного менеджменту, що спрямоване на прогнозування, планування та цільове впровадження інновацій. Соціальний проєкт характеризується структурованою інформацією, алгоритмізацією дій, чіткими термінами реалізації, передбачуваністю результатів тощо [27].

Концепція людиноцентричного дизайну спрямована на те, щоб кожен продукт чи послуга відповідали реальним потребам та очікуванням цільової аудиторії, тобто споживачам. Тому для поглиблення знань працівників соціальної сфери щодо людиноцентричного дизайну соціальних проєктів важливо розробити програму курсу проєктного менеджменту базуючись на здобутих результатах дослідження цільової аудиторії та проведеному аналізі теоретичного матеріалу з обраної проблематики. Програма розроблена з урахуванням діючих нормативно-правових актів у сфері освіти та покликана сприяти формуванню всебічного розуміння людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті.

Пояснювальна записка:

Розроблена програма курсу «Проектний менеджмент» розроблена з урахуванням концептуальних засад людиноцентричного дизайну в створенні та втіленні соціальних проєктів.

Зміст програми базується на принципах:

- науковості – зміст представленого матеріалу відповідає стану розвитку відповідної освітньої галузі та предметної області;
- доступності, індивідуалізації та диференціації – представлений змістовний навчальний матеріал адаптований до відповідних індивідуальних особливостей та запитів здобувачів освіти та реалізовується з використанням диференціації відібраних засобів, методів та форм освітньої діяльності;
- неперервності – всі компоненти курсу є послідовними, узгодженими та взаємопов'язаними, а їх реалізації передбачає системне навчання в безперервному освітньому середовищі;
- наступності – всі теми курсу є логічно взаємопов'язаними та послідовними;
- гуманізації – передбачає визнання особистості здобувача освіти як найвищої цінності та спрямування освітнього процесу на забезпечення її прав та свобод на всебічний розвиток так реалізацію творчого потенціалу;
- інтеграції – базується на поєднанні усіх змістовних складових представленого курсу та системності навчального матеріалу.

Мета – розширення загальних уявлень у здобувачів освіти про наукову картину світу шляхом здобуття теоретичних знань та формування практичних вмінь і навичок застосування інструментарію людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті соціальної сфери.

Відповідно до сформульованої мети окреслено завдання:

1. розширення уявлень про особливості функціонування соціальної сфери;

2. дослідження впливу засобів людиноцентричного дизайну на розробку та впровадження соціальних проєктів різного типу;

3. розвиток критичного мислення здобувачів освіти засобами людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті;

4. формування грамотності та культури в проєктному менеджменті;

5. активізація пізнавальної діяльності та творчого мислення шляхом визначення проблем, які є поштовхом для створення соціальних проєктів;

6. удосконалення професійних компетентностей на основі опрацювання шляхів використання сучасних підходів у менеджменті соціального проєктування;

7. заохочення засобами людиноцентричного дизайну до самоосвіти, самореалізації та розвитку власних професійних здібностей.

Візія – створення світу, де всі люди, без будь-яких обмежень, можуть вільно, мирно та ефективно взаємодіяти, висловлюватись, співпрацювати з іншими задля досягнення сталого розвитку суспільних громад.

Таблиця 3.1. Програма курсу «Проєктний менеджмент»

Очікувані результати	Запропонований зміст навчального предмета	Інструменти людиноцентричного дизайну
Здобувачі освіти вільно оперують поняттям «соціальний проєкт», визначають критерії «Людиноцентричності». Розуміють загальні засади змісту представленого курсу.	Вступ. Визначення терміну «соціальний проєкт» Критерії «Людиноцентричності» соціального проєкту	Дискусія. Вправа для учасників курсу: завдання з міні-дизайну для визначення основних критеріїв людиноцентричності.

Здобувачі освіти вміють визначати проблеми громад та групувати їх за відповідними ознаками. Сформоване вміння встановлювати ключову проблему. Розрізняють відмінності між дефініціями: ідея, тема, рішення.	Проблеми, що стають поштовхом для створення соціального проєкту. Види проблем. Різниця між ідеєю, темою чи рішенням.	«Мозковий штурм» у процесі визначення проблеми. «Дерево проблем» застосовується для встановлення видів проблем. Метод «5 чому» допомагає формулювати проблеми та розділяти поняття: проблема, ідея, тема, рішення.
Здобувачі освіти вільно оперують різними методами дослідження цільової аудиторії. Сформовані вміння аналізувати, узагальнювати та систематизувати здобуті результати дослідження. Володіють вміннями визначати пріоритетні риси цільової аудиторії та зацікавлених осіб.	Дослідження та аналіз цільової аудиторії: методи дослідження та аналіз потреб громади. Система роботи із зацікавленими сторонами.	За допомогою опитування проводиться дослідження цільової аудиторії. «Метод персонажів» використовується для представлення зацікавлених сторін. Мапа зацікавлених сторін дозволяє узагальнити результати дослідження цільової аудиторії та зацікавлених осіб. Мапа емпатії дозволяє візуалізувати потреби, емоції та думки

		користувачів щодо їх потреб.
Здобувачі освіти володіють здатністю трансформувати ідеї в моделі. Вміють визначати цілі проєкту, його компоненти, встановлювати чіткі терміни реалізації кожного етапу.	Проектний цикл. Розробка концепції моделі проєкту. Стратегічне планування соціального проєкту. Календарний план соціального проєкту.	«Мозковий штурм» дає можливість продукувати максимальну кількість ідей проєкту. Візуалізація найбільш релевантних ідей. Робота з таблицями календарного планування.
Здобувачі освіти володіють вміннями створювати прототипи різних соціальних проєктів.	Створення прототипу соціального проєкту.	Метод прототипування дозволяє швидко створити прототипи рішень. Рольова гра для створення прототипу взаємодій. Розкадровка для створення прототипу послуг. Паперовий прототип для цифрових інструментаріїв.
Здобувачі освіти вміють створювати план проєкту, формувати та обґрунтовувати його бюджет.	Бюджет. Потенціал та інвестиції.	Брейнстормінг дозволяє згенерувати максимальну кількість ідей щодо формування

Вільно оперують здатністю визначати потенціал та знаходити інвестиційні потоки (існуючі та бажані).		ресурсного потенціалу соціального проєкту.
Здобувачі освіти вміють оцінити одержані результати, пояснити розроблене, спланувати майбутній проєкт, оцінити його значимість та ефективність.	Моніторинг та оцінка соціального проєкту. Обґрунтування соціально-економічного ефекту.	Вправа «індикатори успіху» дозволяє визначити рівень значимості розробленого та реалізованого соціального проєкту. Метод мапи користувачьких подорожей дозволяє визначити соціально-економічну значимість реалізованих проєктів. Метод ітерації дозволяє удосконалити втілені проєкти.
Здобувачі освіти вміють формувати типові апікаційні форми соціальних проєктів.	Документація – типові складові апікаційної форми.	Інтерактивні методи з використанням цифрових освітніх ресурсів, що дозволяють швидко створювати типові апікаційні форми. Роблять їх доступними та ітеративними.

Табл. 3.1. Програма курсу «Проектний менеджмент» [авторська розробка на основі отриманих даних]

Представлена програма розроблена на основі проведеного дослідження з використанням практичних методів людиноцентричного дизайну в навчанні соціальному проектуванню. Покрокова реалізація змісту програми дозволить поглибити теоретичні знання з проектного менеджменту, розширить світогляд здобувачів освіти та удосконалисть професійні компетентності щодо ефективної алгоритмізації проектного циклу з урахуванням людиноцентричного дизайну, де користувачі є активними учасниками розробки соціального проекту та його втілення.

Мета програми – розвиток особистості здобувачів освіти та формування професійних компетентностей соціальних працівників у сфері проектного менеджменту щодо розробки та реалізації соціальних проектів; вивчення та дослідження основних механізмів вирішення соціальних проблем на основі людиноцентричного дизайну.

Для реалізації мети визначено завдання:

1. Ознайомлення соціальних працівників з основними поняттями проектного менеджменту.
2. Розвивати вміння соціальних працівників визначати основні ознаки людиноцентричних соціальних проектів.
3. Розвивати комунікативні навички та здатність взаємодіяти з цільовою аудиторією, вміння працювати в команді.
4. Формувати прогностичні вміння щодо реалізації соціальних проектів.
5. Удосконалювати теоретичні знання, практичні вміння фандрейзингу та співпраці із зацікавленими сторонами.
6. Удосконалювати навички подолання конфліктних ситуацій, розвивати емоційно-вольову сферу, почуття емпатії.
7. Удосконалити вміння розробки соціальних проектів на основі людиноцентричності та суспільних цінностей.

8. Розвивати вміння методології розробки соціальних проєктів, управління їх змінами та якістю.

У таблиці 3.2 представлений альтернативний варіант програми основ проєктного менеджменту в соціальній сфері з урахуванням людиноцентричного дизайну:

Очікувані результати	Запропонований зміст навчального предмета	Види навчальної діяльності
Модуль 1. Менеджмент соціальних проєктів в людиноцентричному аспекті		
Здобувачі освіти вільно володіють теоретичним матеріалом визначеного змісту. Здобувачі освіти оперують нормативно-правовими документами щодо організації проєктного менеджменту. Пояснюють соціальну відповідальність в процесі формування соціальних проєктів. Аналізують та оцінюють різні варіанти втілення соціальних	Вступ. Історія виникнення проєктного менеджменту. Поняття «соціальний проєкт» та «управління проєктами». Загальні засади формування людиноцентричного підходу в проєктному менеджменті. Класифікація базових понять і типологія соціальних проєктів. Людиноорієнтовані соціальні проєкти. Основні етапи менеджменту соціальними проєктами. Аналіз цільової аудиторії. Система	Використання методу «коло ідей» - обговорення проблемних питань. «Мозковий штурм» щодо підходів до управління проєктами. Обґрунтування важливості людиноцентричного підходу в проєктному менеджменті засобами сучасних цифрових освітніх технологій. Аналіз цільової аудиторії та визначення її потреб завдяки методам анкетування,

проектів з людиноцентричного підходу.	соціального менеджменту.	інтерв'ю, спостереження.
Модуль 2. Організація команди проєкту та визначення зацікавлених сторін		
Здобувачі освіти вільно володіють базовими теоретичними поняттями. Моделюють систему взаємодії в команді та механізми залучення стейкхолдерів. Обґрунтовують механізми взаємодії зі стейкхолдерами крізь призму людиноцентричного підходу. Ідентифікують способи уникнення конфліктних ситуацій в процесі командної роботи.	Досвід зарубіжних країн у впровадженні людиноцентричного підходу. Фандрейзинг та його основні правила. Поняття «командна діяльність» та дослідження правил взаємодії в групі. Механізми залучення стейкхолдерів. Модель взаємодії із зацікавленими сторонами.	Метод «мікрофон» у визначенні людиноцентричного в проєктному менеджменті різних країн. Активізація критичного мислення засобами рольових ігор в процесі вивчення особливостей формування команди та взаємодії її учасників в процесі створення та реалізації соціального проєкту. Метод «акваріум» у визначенні правил фандрейзингу. Метод «мозаїка» в процесі вивчення механізмів роботи із

		зацікавленими сторонами.
Модуль 3. Організація розробки та управління соціальними проєктами		
Здобувачі освіти визначають концептуальні ідеї проєкту з позиції людиноцентричного підходу. Володіють методологією розробки соціальних проєктів. Створюють бізнес-плани. Досліджують зміни в управлінні проєктами. Обґрунтування особливостей управління якістю проєкту.	Концептуальні підходи до розробки соціальних проєктів з людиноцентричним підходом. Механізми управління соціальними проєктами. Управління змістом проєкту. Контроль термінів реалізації проєкту. Управління якістю проєкту та її контроль. Дослідження практичної значимості та соціально-економічного ефекту від реалізації проєкту	«Коло ідей» у процесі визначення етапів розробки соціального проєкту. Інтерактивні методи з використанням цифрових освітніх ресурсів щодо визначення механізмів управління соціальними проєктами. Самооцінювання власних здібностей щодо наявності лідерських якостей та організаційних здібностей. Проведення моніторингу та оцінювання якості проєкту (анкетування, опитування)

Табл. 3.2. Альтернативний варіант програми основ проєктного менеджменту в соціальній сфері з урахуванням людиноцентричного дизайну [авторська розробка на основі отриманих даних]

Отже, розроблені програми передбачають розширення уявлень про особливості створення та впровадження навчальних програм, що базуються на застосуванні стратегії людиноцентризму в соціальній роботі та в розробці соціальних проєктів різних типів. Зосередженість на цільовій аудиторії та вивчення потреб і запитів користувачів є запорукою вдалої розробки соціального проєкту та його доцільності впровадження. Однак, процес застосування інструментарію людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті вимагає активізації критичного мислення, розвитку творчого потенціалу та практичного вміння діяти в нестандартних ситуаціях, здатності швидко реагувати на зміни тощо. Тому розроблені альтернативні програми дозволяють варіювати теоретичним матеріалом та оперувати відповідними методами і формами роботи з соціальними працівниками задля вирішення поставлених завдань та досягнення кінцевої мети.

3.3. Створення прототипів навчальних матеріалів

Не існує єдиного покрокового процесу HCD, який би регулярно застосовувався для вирішення всіх проблем. Виходячи з огляду ресурсів, що описують, як HCD використовується на практиці, більшість процесів проектування HCD починаються з етапів визначення та розуміння проблеми і закінчуються впровадженням перевірених користувачем і вдосконалених рішень. Існує кілька комерційно доступних наборів інструментів, які допомагають визначити процес HCD більш формально, надаючи керівну структуру та опис практик, або «інструментів», які можна вибрати для впровадження. Часто використовувані набори інструментів включають набори інструментів від IDEO, Luma, Motiv Strategies та Інституту дизайну Хассо Платнера в Стенфорді тощо. Спільною рисою цих наборів інструментів є те, що вони слідуєть структурованому процесу впровадження. Кожен набір інструментів проходить три етапи. Хоча кожен

інструментарій може спиратися на різну кількість фаз, як правило, для опису процесу використовується від трьох до семи фаз [3].

Важливими двигунами людиноцентричної моделі стабільності та безпеки є економічне зростання та соціальна інклюзія. Людиноцентричний дизайн передбачає попередження виникнення конфліктів, синергію економічних, управлінських, культурних, соціологічних, когнітивних та психологічних складових, які застосовуються в проектуванні [34].

Для практичного відпрацювання вмінь, набуття навичок та формування професійних компетентностей щодо створення соціальних проєктів з використанням людиноцентричного дизайну, доцільно проводити тренінгові заняття, що сприяють розвитку критичного мислення та дозволяють логічно і структуровано створити систему уявлень про існуючі соціальні проблеми, особливості їх виникнення та вирішення. Реалізація кожного модуля базується на логічній послідовності теоретичного матеріалу та низці практичних методик. Більшість методів є творчими та ітеративними, тобто до завдань можна повернутися згодом та доопрацювати їх. У процесі проведення емпіричного дослідження було розроблено низку тренінгів. У роботі представлено розробки планів-конспектів декількох із них.

Тренінгове заняття №1

Тема: Дерево проблем: визначення проблем та їх видів.

Мета: розширити уявлення учасників про різні методики визначення соціальних проблем та їх оцінку задля пошуку найбільш релевантних шляхів вирішення; розвивати аналітичне мислення шляхом аналізу причин виникнення та наслідків впливу встановлених соціальних проблем; сприяти розвитку світогляду, стійкості емоційно-вольової сфери, вихованню емпатії та толерантності.

Очікувані результати: сформованість навичок планування соціальних проєктів та управління ними засобами визначення та аналізування існуючих соціальних проблем.

Перебіг заняття:

Учасники визначають існуючі проблеми в соціумі, аналізують причини їх виникнення та наслідки впливу, а також формують шляхи подолання проблем завдяки певній соціальній діяльності. За допомогою відібраних методів встановлюють причини появи тих чи інших проблем та як вони впливають на загальний суспільний розвиток, осмислюють відповідні соціальні проблеми, визначають соціальні потреби та відповідні соціальні дії, що допомагають розв'язати ці проблеми.

Підготовка та обладнання/Ресурси: схема «Дерево проблем», ноутбук, проєктор, клейкі папірці для нотаток, фліп-чарт.

Порядок виконання (інструкції)

Спочатку учасникам тренінгу пропонується згадати ті проєкти, які вони вже втілювали та визначити усі труднощі, котрі виникали в процесі розробки та реалізації проєкту.

Далі доцільно усім присутнім висловити власну думку щодо визначення поняття «проблема».

Доцільно пояснити, що усвідомлення проблеми, з'ясування причин та наслідків допоможе сформувати найбільш вдалі шляхи вирішення проблем.

Для цього використовуємо метод «дерево проблем», де коріння уявного дерева (зображеного на аркуші паперу А₁ та розміщеного на фліп-чарті) – це перелік причин, котрі породжують відповідні проблеми. Стовбур дерева – найбільш суттєва проблема, яка потребує нагального вирішення. Гілля та листя – це наслідки тих, проблем, що були визначені.

Для перевірки знань учасників тренінгу доцільно провести евристичну бесіду та ставити відповідні запитання:

1. Як ви розумієте слово «проблема»?
2. Що, на ваш погляд, мається на увазі?
3. Як ви розумієте визначення причини? Як вони виникають?
4. Від чого залежать шляхи вирішення визначених проблем?
5. Наведіть приклади причин, проблем та їх наслідків впливу на соціум.

Альтернативним методом реалізації прийому «дерево проблем» може бути використання діаграм «дерево рішень» (рис.3.8). Таким чином учасникам тренінгу пропонується заповнити діаграму, де визначаються причини проблеми, від них відходять гілки діаграми з чітко сформульованими проблемами, а потім відповідними шляхами подолання. Для реалізації методу можна використовувати ментальні карти, які генеруються за допомогою інших цифрових освітніх платформ XMind, mindmup, mindmeister та інші.



Рисунок 3.8. Реалізація методу «дерево проблем» шляхом використання ментальних карт цифрової платформи mindmeister <https://mm.tt/app/map/3105055272?t=doWpZgv9Xt> [авторська розробка на основі отриманих даних]

Метод «5 чому»:

1. Чому виникла визначена ключова проблема?
2. У відповідь на запитання пропонується знову повторити «чому»?

Відповіді фіксуються.

3. Відповідну дію треба повторити ще тричі.

Для кращого роз'яснення теми доцільно наводити приклади та використовувати метод «проблемних ситуацій».

Наприклад, пропонується обговорити ситуації:

Уявіть, що Ви шеф-кухар в ресторані, і офіціант приносить Вам замовлення просто на «їжу», без подробиць. Ви готуєте гамбургер зі смаженою картоплею на

гарнір, але Вашу страву повертають назад, оскільки клієнт – це беззубий вегетаріанець з алергією на картоплю [6].

Уявіть, що Ви розробили освітній додаток для дистанційного навчання й кілька закладів освіти виявили бажання провести його апробацію. Однак, відповідні освітні установи швидко відмовились від використання цього застосунка, оскільки ним не змогла користуватись певна категорія дітей з особливими освітніми потребами, які мали проблеми із зором.

Для міркування над наслідками висвітлених проблем можна запропонувати алгоритм: написати на шматочках паперу (наліпках) наслідки визначеної ключової проблеми та доповнити схематичне «дерево проблем».

Доцільно поміркувати учасникам тренінгу над встановленням причинно-наслідкових зв'язків у відповідній проблемі. Доцільно надати можливість висловитись кожному.

У кінцевому результаті вибудується дерево з густою кроною та розгалуженою кореневою системою. Надалі варто запропонувати учасникам тренінгу згрупувати взаємопов'язані наслідки та встановити зв'язок з причинами.

Рефлексія

Проведення бесіди з учасниками тренінгу:

1. Що вам сподобалось на сьогоднішньому занятті?
2. Чи комфортні умови для роботи (психологічно та фізично)?
3. Чи відбулися зміни у вашій свідомості щодо осмислення понять проблеми, причини їх виникнення та наслідки впливу?
4. Які пропозиції та побажання у вас є щодо подальших зустрічей?

Визначення проблемних питань – це початковий етап, перша сходинка на шляху створення проєктів. Тому опрацювання ключових проблем є важливим етапом створення соціальних проєктів.

Для поглибленого осмислення наявності різноманітних проблем, доцільно запропонувати учасникам тренінгу гру на розвиток емпатії. Наприклад, уявіть себе рослиною чи твариною. Як вам живеться в природі? Серед людей? З якими проблемами ви стикаєтесь щоденно? Що вас найбільше турбує? Тут можна

запропонувати продумати та розіграти сценку із життя рослини/тварини у сучасному світі.

Тренінгове заняття №2

Тема: Аналіз користувачів. Цільова група та мапа зацікавлених сторін.

Мета: поглиблення знань учасників тренінгу щодо особливостей визначення цільової аудиторії та специфіки роботи з її представниками; узагальнення знань щодо специфіки дослідження цільової аудиторії; освоєння особливостей визначення та характеристики бенефіціарів; виявлення партнерів та ринків у процесі розробки моделей прибутку; розвиток професійних компетентностей соціальних працівників

Очікувані результати: розуміння методики проведення аналізу користувачів; сформованість здатності визначати питання соціального розвитку цільової групи; осмислення механізмів взаємодії із зацікавленими сторонами в проєктному циклі.

Перебіг заняття:

Учасникам пропонується виконати завдання: створити мапу зацікавлених сторін. У процесі виконання поставленого завдання учасники тренінгу з'ясовують, які можуть бути групи користувачів та як їх визначати. В процесі аналізу користувачів учасники тренінгу досліджують вплив визначеної проблеми на різні цільові групи. Доцільно пояснити різницю між цільовою групою проєкту, користувачами та іншими зацікавленими сторонами.

Підготовка та обладнання/Ресурси: метод персонажів, ноутбук, проєктор, клейкі папірці для нотаток, фліп-чарт.

Порядок виконання (інструкції)

На початковому етапі тренінгу учасникам пропонується створити мапу зацікавлених осіб за допомогою google-Lucidspark. Для цього вони об'єднуються у невеликі групи 4-5 осіб та працюють самостійно над створенням мапи. Процес є ітеративним, а тому завжди можна повернутися назад та доопрацювати відповідний матеріал (рис.3.9):

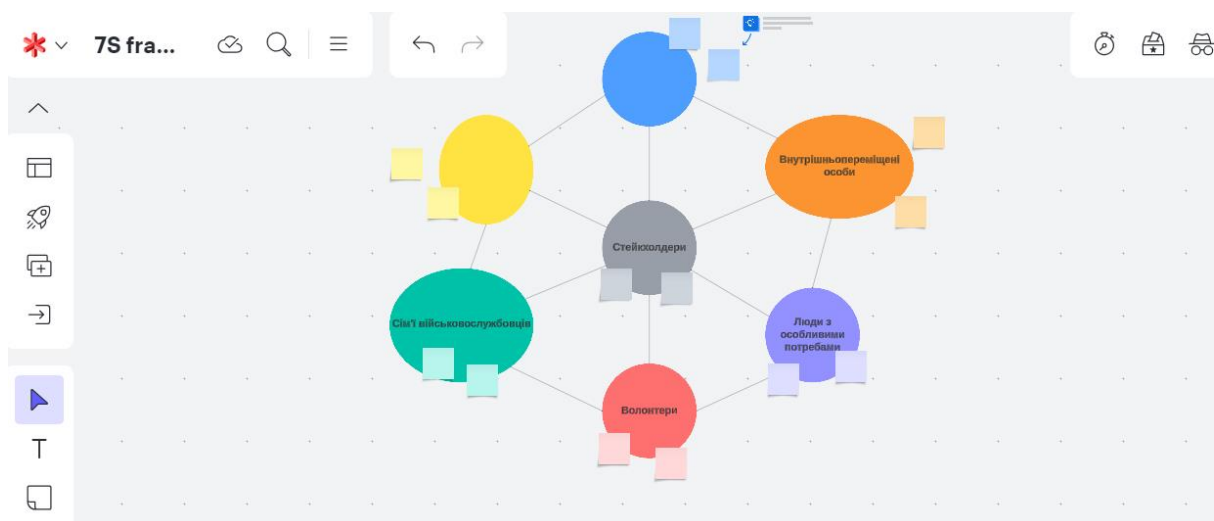


Рисунок 3.9. Створення мапи зацікавлених осіб за допомогою google-Lucidspark <https://bit.ly/3DaLRwk> [авторська розробка на основі отриманих даних]

Тобто створюється мапа зацікавлених осіб на основі аналізу користувачів, що відображає рівень їх впливу та інтересу. У процесі створення мати доцільно враховувати рівень впливу користувачів та стейкхолдерів на відповідний соціальних продукт чи послугу, що передбачена в результаті впровадження відповідного соціального проєкту. Існують різні види комунікаційних стратегій, котрі обираються в залежності від особливостей цільової групи: залучення до співпраці, інформування, робота над посиленням інтересу тощо. Для подальшого дослідження цільових груп та визначення кола їх інтересів, впливу на відповідну соціальну проблему доцільно скористатися методом персонажів (Storytelling).

Метод передбачає реалізацію наративу, що дозволяє створити вигадані історії із звичайного життя пересічних громадян, які мають певні соціальні потреби. Опис цих історій спонукає до пошуку ідей, що дозволяють вирішити визначені проблеми. Опис та розповідь відповідних історій допомагає проаналізувати взаємозв'язки між людьми з позиції різних соціальних ролей, статусів та за різноманітних обставин. Метод персонажів сприяє розвитку емпатії та толерантності. Історії про людей спонукають до співпереживання та породжують запитання, котрі розширюють та поглиблюють відповідну історію. Такі сюжетні розповіді є дієвим інструментом для зворотнього зв'язку, сприяють

ітераційності та призводять до вирішення проблемних ситуацій. Історії вигаданих персонажів дозволяють створювати прототипи, різні інтерпретації, тим самим, спонукаючи до знаходження нових рішень, нестандартного розв'язання проблемних ситуацій.

Тут доцільно поставити проблемне запитання: «Що більше вражає?»

А) Унікальні історія із життя однієї людини, де є її фото та прослідковується сюжетна лінія численних подій, що впливали на персонажа і на його життя.

Б) Інформація про ситуацію, котра впливає на тисячу чи кілька тисяч осіб, де не згадуються персоналії, імена, немає ілюстрацій та конкретних відомостей про людей.

Тут учасники тренінгу приходять до висновку, що сприйняти та зрозуміти одну людину значно легше та простіше, ніж численну групу осіб.

Потім опрацьовується профіль персонажів. Учасникам тренінгу пропонується створити історію та описати відповідних персонажів з кожної цільової групи та визначити їх місце по відношенню до визначеної проблеми.

Далі учасникам тренінгу пропонується оновити створену мапу зацікавлених сторін. Доцільно запропонувати порівняти мапу зацікавлених сторін із результатами аналітичного дослідження користувачів.

Евристична бесіда:

1. Цільова група залишилась без змін? Чому?
2. Чи було визначено додаткові групи, які зазнають опосередкованого впливу?
3. Чи були виявлені нові зацікавлені сторони?
4. Поясніть ознаки, за якими було визначено цільові групи.

Після визначення відповідних ознак учасникам тренінгу пропонується знову оновити мапу зацікавлених сторін та додати їх характеристики за визначеними ознаками (вік, стать, етнічна приналежність, соціальний статус тощо). Після завершення доопрацювання мапи зацікавлених сторін доцільно провести перевірку засвоєного матеріалу та запропонувати учасникам озвучити мету складання мапи та встановлення характеристики зацікавлених сторін, цільової групи користувачів.

Доцільно обміркувати: чи є зацікавлені сторони, котрі більше пов'язані із відповідною соціальною проблемою та ті, котрі менш дотичні до неї.

По завершенню заняття має бути сформована розгорнута мапа зацікавлених сторін та опис персонажу, який є представником відповідної цільової групи. Для самостійного опрацювання учасникам тренінгу пропонується підібрати фото свого вигаданого персонажу та більш детально описати персоналії кожної із визначених зацікавлених сторін. Розроблені профілі персонажів можна розмістити на мапі зацікавлених сторін.

Рефлексія.

Використовуємо метод «Мікрофон». Учасникам тренінгу передається мікрофон та пропонується продовжити речення: «Раніше я не знав (не знала)..., а тепер я знаю, що...».

Тренінгове заняття №3

Тема: Генерація шляхів подолання проблеми

Мета: узагальнення знань щодо всебічного вивчення соціальних проблем крізь призму людиноцентричного дизайну; спрямування учасників тренінгу на розробку соціального проєкту; створення сприятливого освітнього середовища для генерування ідей та прототипування ідей з користувачами.

Очікувані результати: сформованість здатності генерувати ідеї щодо вирішення різноманітних соціальних проблем, оперування методами прототипування та ітерація в процесі розробки проєктних рішень та визначення доцільних шляхів подолання проблеми; створення наочної концепції та розробка власного рішення проблеми.

Перебіг заняття:

Учасники тренінгу встановлюють шляхи подолання визначеної соціальної проблеми та працюють над створенням відповідного соціального проєкту. Перший етап роботи – це генерування ідей, котрі спрямовані на розробку шляхів подолання проблеми. Тут учасники подають свої ідеї та короткий опис дизайну, створюють прототипи дизайну з користувачами. На другому етапі, завдяки методу ітерації,

учасники опрацьовують шляхи удосконалення висунутих ідей в процесі їх втілення, оцінюють ефективність.

Підготовка та обладнання/Ресурси: метод «мозковий шторм» (брейнстормінг), ноутбук, проєктор, клейкі папірці для нотаток, фліп-чарт.

Порядок виконання (інструкції)

Передусім доцільно з'ясувати кілька важливих аспектів.

- Що таке ідеї? Адже саме ідеї є основою для прийняття творчих рішень та введення інновацій в процесі вирішення поставлених проблем.

- Навіщо потрібні ідеї? Адже як тільки з'являється чітко сформульована проблема та проведено аналіз перешкод на шляху до її вирішення, то саме в цей момент генеруються нові ідеї, які дозволяють віднайти найбільш оптимальні шляхи вирішення поставлених завдань.

Потім учасникам тренінгу пропонується озвучити проблему та за допомогою методу «мозковий шторм» згенерувати ідеї щодо шляхів вирішення цієї проблеми. Відповідне завдання реалізовується завдяки коротким нотаткам ідей на клейких папірцях та розміщенні їх на фліп-чарті. Альтернативним може бути висвітлення відповідних ідей методом мозкового шторму за допомогою цифрових освітніх технологій: заповнення ментальних карт чи робота в застосунку google-keep (рис.3.10):

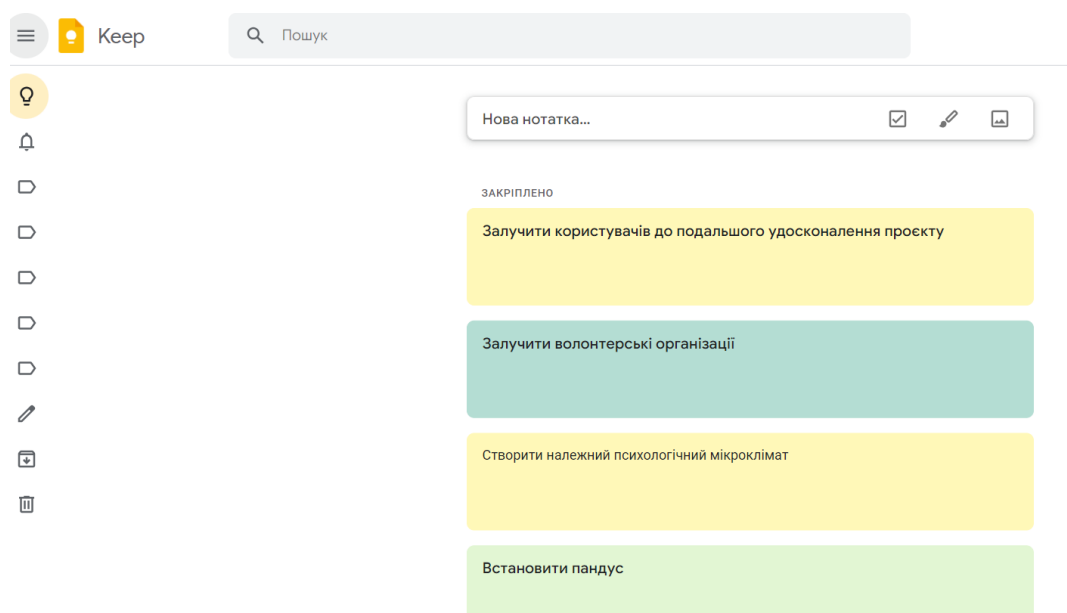


Рисунок 3.10. Мозковий штурм щодо генерування ідей з подолання визначеної проблеми за допомогою google-кеер [авторська розробка на основі отриманих даних]

В процесі генерування ідей не варто відкидати ті, що здаються менш дієвими. Доцільно запропонувати учасникам більш детально їх опрацювати та визначити причини низької ефективності тих чи інших ідей. Проаналізуйте наявність взаємозв'язків між різними ідеями.

Опрацювання проблемного запитання: «Чи збігаються наші ідеї з цінностями, мотиваціями та існуючими звичками?»

Для подальшої роботи над створенням концепції доцільно попросити команди помислити над висунутими ідеями під час мозкового штурму та започаткувати формування рішень, об'єднати ідеї на основі дотичності до певного об'єкта або послуги.

Можна запропонувати учасникам тренінгу заповнити таблицю «Ітераційний процес»

Таблиця 3.3. Ітераційний процес [5]

Запитання			3	4	5.
	Яка наша мета?	Що, на нашу думку, ми знаємо?	Що є перешкодою на нашому шляху?	Як ми можемо реалізувати нашу ідею?	Як ми можемо вдосконалитись?
Інструменти					

Зразок заповненої таблиці

	1.	2.	3.	4.	5.
--	----	----	----	----	----

	Яка наша мета?	Що, на нашу думку, ми знаємо?	Що є перешкодою на нашому шляху?	Як ми можемо реалізувати нашу ідею?	Як ми можемо вдосконалитись?
	До кого ми звертаємось?	Що нам потрібно знати?	Які у нас є можливості?	Що люди думають про наші ідеї?	Як ми можемо виміряти ефективність втіленої ідеї?
Інструменти	Аналіз із користувачів, дослідження цільових груп (анкетування, інтерв'ю)	Розробка карти подорожі, проєкту,	Швидкий запит, синтез	Генерування ідей, прототипи, відгуки	Пілотування, ітерація

Доцільно пояснити учасникам тренінгу, що процес створення концепції є творчим та потребує великої кількості ідей, їх розвитку, поєднання задля створення кінцевого продукту чи послуги. Для цього потрібно створити карту подорожі користувача, щоб унаочнити зв'язок між ідеями та діями користувачів. Основна мета завдання: перетворити ідеї на модель.

Провідні принципи створення концепції:

- спрямованість на вирішення виклику проєкту та врахування контексту персонажу;
- розвиток та поєднання ідей, що є складовими рішення проблеми та спонукають до подальшого просування;
- унаочнення є обов'язковим в розробці концепції, що дає можливість поєднувати слова (нотатки) та малюнки;
- побудовані мапи відображають характер використання користувачем відповідного продукту чи послуги.

Кожен учасник тренінгу отримує необхідне обладнання для малювання та два аркуша паперу для фліп-чарту. Потім усім надається 10 хвилин, щоб вони змогли відобразити свою модель. Далі проводиться групове обговорення створених моделей. Потім команди працюють над візуалізацією моделі, обговорюють її з представниками різних команд та зрештою створюється остаточна модель. При чому, в процесі створення моделі бере участь кожен учасник команди, який просто зобов'язаний зробити власний внесок. Тут доцільно зауважити, що створена модель повинна базуватися ідеях, що були згенеровані під час мозкового штурму.

Далі проводиться обговорення:

1. Які способи інформування користувачів по ваш продукт чи послугу?
2. Хто, яким чином та де реалізовує вашу продукцію або ж провадить відповідну послугу?
3. Які засоби посилення мотивації персонажів доцільно вжити?
4. Яким чином розроблена вами концепція відображає конкретний стан персонажу?

У процесі обговорення доцільно створити сприятливий психологічний мікроклімат, підтримувати кожного та надавати право висловитись бажаючим. Варто зауважити, що всі мають право висловлювати власні думки.

Зрештою команди спільно працюють над створенням підсумкового варіанту малюнку, щоб поєднати ідеї в одній завершеній моделі. Потім проводиться заключне обговорення створеної моделі.

Рефлексія

Проведення бесіди з учасниками тренінгу:

1. Як ви почувалися під час перебігу заняття?
2. Що вам сподобалось найбільше?
3. На якому етапі ви відчували труднощі?
4. Які у вас будуть побажання щодо подальшої роботи?

Тренінгове заняття №4

Тема: Створення прототипу

Мета: ознайомити з технікою створення прототипів, розвивати уявлення щодо відношення користувачів до відповідного продукту чи послуги, прогнозування того, як користувачі будуть взаємодіяти із запропонованим рішенням; розглянути ключові компоненти прийнятого рішення, щоб воно більш влучно відповідало потребам користувачів.

Очікувані результати: визначення та обговорення ключових компонентів прийнятого рішення, завдяки застосуванню прототипування, тобто на основі методу персонажів (історій користувачів) буде створено прототип компонентів концепції, які внаслідок тестування стануть основою для побудови відповідної моделі.

Перебіг заняття:

У процесі роботи створюються та заповнюються профілі персонажів, розширюються їх характеристики та створюється кінцева модель проєкту.

Після спроектованого рішення доцільно побудувати версію їх втілення, яку можна протестувати. Завдяки створенню прототипу відбувається перенесення ідей з паперового варіанту в реальне життя та створення продукту чи послуги.

Як створити прототип? Основні поради:

- прототип не повинен бути досконалим та довершеним;
- не варто зосереджуватись на дрібницях та несуттєвих деталях;
- прототип є ітеративним, адже його можна протестувати, зробити висновки й повернутись до удосконалення;
- існує багато різних методів створення прототипу (рольові ігри, що відтворюють взаємодію; цифрові ресурси чи проста паперова візуалізація продукту тощо).

Підготовка та обладнання/Ресурси: ноутбук, проєктор, клейкі папірці для нотаток, фліп-чарт.

Порядок виконання (інструкції)

Кожна команда отримує аркуш паперу з таблицею:

Таблиця 3.4. Створення прототипу [6]

Взаємодії	Послуги
Цифровий інструментарій	Матеріальні продукти

Учасники команд складають перелік речей для кожної з чотирьох представлених категорій.

Далі доцільно обрати компонент для якого буде створюватись прототип. Обговоріть виділені компоненти та попросіть учасників пояснити чому саме такі складові вони обрали.

Учасникам тренінгу пропонується спроектувати на себе роль вигаданого персонажу і таким чином пройти всі компоненти продукту чи послуги. Доцільно проаналізувати свої враження: емоції, побажання чи обмеження. Така діяльність допомагає виявити проблемні моменти у відповідному продукті чи послугі та є основою для пошуку шляхів її усунення.

Наступне завдання: створити кілька історій користувача, що допоможуть проаналізувати властивості компонентів, а також дозволять згрупувати відповідні історії та визначити найбільш пріоритетні.

Міркування та обговорення: які рішення найкраще відповідають потребам персонажу? Чи вважають учасники тренінгу, що після створення ними історій користувача їхній прототип буде відрізнятися від того, який би вони побудували, не виконуючи цю вправу?

Командам пропонується виконати завдання із застосування методу створення прототипу пріоритетного компоненту. Попросіть команди повернутися до їх історій користувача, щоб врахувати пріоритетні риси, потреби та обмеження в створеному прототипі. Наприкінці заняття, команди представлять або рольову гру,

або розкадровку, або паперовий прототип або матеріальний макет (залежно від того, який компонент вони обрали для створення прототипу).

Якщо час дозволяє, то можна запропонувати командам використати метод прототипу для інших компонентів, які вони виділили як пріоритетні.

Підведення підсумків заняття. Обговорення створених прототипів та міркування щодо того, чи відповідають створені прототипи потребам персонажів.

Рефлексія

Поділіться своїми враженнями від сьогоднішнього заняття. Що вам найбільше запам'яталось? Які у вас виникали труднощі? Що, ви вважаєте, потрібно змінити?

Отже, внаслідок проведення низки тренінгових занять, було сформовано сприятливі психологічні та освітньо-педагогічні умови для розвитку уявлень соціальних працівників щодо особливостей застосування людиноцентричного дизайну в проєктному менеджменті. Учасники активно виконували усі поставлені завдання, вільно висловлювали власну думку. Таким чином, у ході проведення тренінгових занять, соціальні працівники здобули важливий практичний досвід та удосконалили власні навички і вміння здійснювати аналітичну роботу, а також мали змогу активно реалізовувати свій творчий потенціал. Представлені тренінгові заняття спрямовані також на розвиток критичного мислення та вміння нестандартно вирішувати складні життєві ситуації, послідовно створювати проєкти, що спрямовані на вирішення різних соціальних проблем.

3.4. Рекомендації щодо використання людиноцентричного дизайну у навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів

Людиноцентричний (HCD) є потужним, провідним інструментом, який дозволяє створювати соціальні проєкти, що відповідають реальним суспільним потребам та очікуванням різних верств населення. У контексті проєктного менеджменту людиноцентричний дизайн покликаний підвищити рівень соціального забезпечення різних верств населення продуктами або послугами, яких вони найбільше потребують. Доцільно зазначити, що реалізація

людиноцентричного дизайну сприяє підтримці сталого та збалансованого розвитку суспільства і природи, збереженню навколишнього середовища. Навчання соціальних працівників крізь призму втілення людиноцентричного дизайну теж має певні особливості, що передусім пов'язані з урахуванням індивідуального підходу. Тому доцільно використовувати принципи індивідуалізації та диференціації навчання проєктному менеджменту. В організації освітнього процесу доцільно враховувати вікові, психологічні та індивідуальні особливості здобувачів освіти. Передусім важливо збалансовувати тривалість, кількість та змістовність підібраних завдань. Важливо створити належні педагогічні умови та сприятливий психологічний мікроклімат, оскільки учасники занять повинні мати можливість вільно висловлювати власні думки, ідеї, демонструвати своє бачення тієї чи іншої проблеми. Разом з тим, реалізація людиноцентричного дизайну дозволяє розвивати вміння здобувачів освіти працювати в команді та розуміти рівень відповідальності за власні дії та вчинки. Педагогічні умови, які забезпечують ефективне використання інтерактивних технологій в практичній діяльності:

1. Створення ситуації успіху: організація позитивного психологічного мікроклімату, налаштування на роботу.
2. Мотивація пізнавальної діяльності учнів.
3. Оснащення кабінету, набір візуалізації для уроку.
4. Обрання ефективних способів комунікації та навчальної взаємодії.
5. Обговорення алгоритму дій в процесі роботи.
6. Обговорення критеріїв оцінювання.
7. Рефлексія.
8. Підведення підсумків.

Людиноцентричний дизайн передбачає інтерактивну діяльність, постійну, систематичну та добре злагоджену співпрацю з іншими здобувачами освіти та викладачем тощо. Тому в навчанні проєктного менеджменту доцільно використовувати арсенал різноманітних інтерактивних методів. Необхідно

налагодити активну взаємодію між усіма суб'єктами освітньої діяльності та практично продемонструвати дієвість концепції людиноцентричного дизайну.

Інтерактивне навчання дозволяє створювати такі навчальні педагогічні ситуації, які вимагають глибокого осмислення навчального матеріалу, сприяють розвитку критичного мислення, додаткового опрацювання інформативного матеріалу та трудомісткої праці, значно більшої, ніж в процесі традиційного навчання. Методично грамотна організація інтерактивного навчання виконує низку завдань:

1. Дозволяє оптимізувати навчальний, психологічний та фізичний рівень навантаження на учнів. Тобто сприяє диференціації навчального матеріалу, завдань, котрі розподіляються між учнями в залежності від їх можливостей та здібностей.
2. Забезпечує доступність теоретичних знань та їх поглиблення в процесі вивчення відповідної теми. Тобто завдання першочергово спрямовані на розвиток пізнавальної активності, інтересу, що спонукає до творчого мислення та подальшого дослідження відповідної тематики.
3. Сприяє реалізації діяльнісного та компетентісного підходу, що сприяє розвитку мобільної особистості, з комплексом сформованих компетентностей, котра здатна швидко адаптовуватись до мінливих умов соціуму, вміє навчатись впродовж життя.
4. Сприяє формуванню всебічно розвиненої особистості, оскільки дозволяє використати в зміст біологічної освіти інтерактивних способів діяльності (наприклад найбільш поширеними є проєктні технології).
5. Дозволяє ефективно використовувати дослідницький підхід як провідний інструмент формування природничих компетентностей.
6. Доповнення інтерактивних технологій сучасними цифровими засобами сприяє формуванню інформаційної компетентності (знаходити та перетворювати інформацію, вміти її презентувати тощо).
7. Розвивають комунікативні здібності особистості: вміння логічно висловлюватись, аргументувати власну думку, працювати в команді.

8. Інтерактивність передбачає використання відомостей прикладного характеру: діти мають знати певні факти та відомості, вміти ними оперувати та знати де і як їх можна використати в повсякденному житті.

9. Забезпечує засвоєння знань про природу як цілісну систему, формує розуміння біологічної картини світу та формування екологічної, генетичної та гігієнічної грамотності.

Серед найбільш дієвих інтерактивних методів та технологій доцільно використовувати в проєктному менеджменті колективно-групові технології: «дерево проблем», «5 чому», «мозковий штурм», «мікрофон», «незакінчені речення» тощо. Серед інтерактивних технологій ситуативного моделювання найбільш дієвими та вживаними є метод «персонажів», рольові ігри, прототипування, проблемні ситуації тощо. Із технологій інтерактивного кооперативного навчання доцільно використовувати: роботу в парах, малими групами тощо. З метою опрацювання дискусійних питань слід користуватися методом «Прес», кейс-методами, «Займи позицію» тощо. Полегшують роботу педагога та здобувачів освіти, урізноманітнюють методичні прийоми та підходи, використання цифрових освітніх ресурсів, котрі сприяють підвищенню ефективності безперервності освітнього процесу, налагодженню швидкого зворотнього зв'язку. Наприклад, сучасні цифрові технології дозволяють розробляти інтерактивні завдання (різноманітні ігри, вікторини, кросворди, ребуси тощо), проводити дистанційні вебінари, здійснювати анкетування та тестування учасників освітнього процесу тощо.

У процесі використання людиноцентричного дизайну в навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів важливо визначити потреби та очікування. Для цього потрібно провести глибинне дослідження у вигляді анкетування, опитування зацікавлених осіб та визначення цільових груп. Адже потрібно ретельно вивчити потреби і запити здобувачів освіти, соціальних працівників, представників різних благодійних організацій, фондів та інші соціальні групи населення, щоб з'ясувати мотиваційну складову, а також дослідити труднощі з якими вони стикаються у

своїй діяльності. Розробка «дерева проблем» дозволяє проаналізувати причини виникнення проблем, чітко їх сформулювати та спрогнозувати наслідки, які вони можуть викликати. Таким чином активізується критичне мислення, учасники тренінгових занять навчаються визначати нестандартні ситуації, проблемні питання і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки. Формується основа для генерування ідей, пошуку нестандартних рішень та подальшого планомірного проєктування з урахуванням людиноцентричного дизайну. Створення мапи зацікавлених осіб візуалізує користувачів та є базою для створення моделі майбутнього продукту чи послуги, що буде створено внаслідок реалізації відповідного проєкту. Метод «персонажів» дозволяє краще пізнати майбутніх споживачів відповідних товарів чи послуг, дослідити їх потреби та запити. Важливим принципом реалізації людиноцентричного дизайну є те, що людина має не просто чітко виконувати інструкції, а повинна оволодіти алгоритмом організації роботи, що забезпечує формування елементів інформаційної та технологічної культури, формує здатність генерувати ідеї, самостійно приймати рішення, формулювати власні думки, лаконічно їх висловлювати. Розглядаючи суть проєктного менеджменту, крізь призму людиноцентричного підходу, визначальним є активне використання творчого потенціалу: від продукування ідей до їх практичної реалізації. В зв'язку з цим відбувається інтеграційне поєднання освітнього процесу та життя, інтересів особистості, практичної діяльності тощо.

У процесі навчання проєктному менеджменту соціальних проєктів важливо розробити навчальні модулі, які відтворюють різні етапи життєвого циклу соціального проєкту від формування ідей до оцінки результатів. Логічна поетапність засвоєння відповідної інформації дозволяє реалізовувати пошуково-дослідницьку роботу та активізує пізнавальну діяльність здобувачів освіти. Орієнтири зміщуються в сторону самостійної, алгоритмічної навчальної діяльності. Тут доцільно організовувати роботу малими групами у вигляді команд з чітким розподілом завдань для кожного учасника. Таким чином відбувається згуртування колективу, загострюється почуття відповідальності за власні дії та створюються умови для виявлення творчих здібностей кожного учасника

освітнього процесу. Змінюється роль самого педагога, який стає ментором, тьютором, координатором, а не передавачем навчальної інформації.

Дієвим та необхідним в проєктному менеджменті на основі людиноцентричного дизайну є оцінювання та налагодження ефективного зворотнього зв'язку. Доцільно систематично проводити анкетування чи опитування для збору інформації щодо ефективності реалізації відповідного соціального проєкту. Одночасно важливо налагодити зворотній зв'язок зі здобувачами освіти, щоб в процесі перебігу навчальних занять з'ясувати прогрес кожного та труднощі з якими стикається та чи інша особистість. Визначити вплив обраних методик на мотиваційну сферу та розвиток пізнавального інтересу кожного здобувача освіти. Доречно зазначити, що ітеративність займає провідні позиції в навчанні проєктному менеджменту з використанням людиноцентричного дизайну. Тобто кожен здобувач освіти повинен розуміти, що він завжди може повернутися до відповідного завдання та доопрацювати його, розширити, удосконалити чи змінити відповідно зміст або структуру запропонованої моделі. В свою чергу педагог має надати можливості для такої модифікаційної діяльності.

Отже, навчання проєктному менеджменту з використання людиноцентричного дизайну має специфіку планування, підготовки та реалізації:

- особистісно-орієнтований та соціальний характер лежить в основі реалізації відповідного навчання з визначеним соціокультурним аспектом суб'єктів взаємодії;
- практико-орієнтований характер, що передбачає створення певного освітнього продукту та окреслення можливостей його застосування;
- проблемно-дослідницький характер зумовлений визначенням реального проблемного завдання, що спонукає здобувачів освіти до пошуково-дослідної діяльності;
- інтегративний характер – практичні заняття доцільно проводити з орієнтацією на здобуття комплексних знань, формування низки ключових та професійних компетентностей;

- методологічна основа – усвідомлене засвоєння різних видів навчально-пізнавальної роботи;
- самоврядний характер – всі учасники повинні бути активними виконавцями певних функцій, водночас команда теж має бути цілісною та спрямованою на реалізацію спільної мети;
- кооперативність – здійснювати навчання через взаємодію, постійне спілкування, співробітництво;
- рефлексивно-оціночний характер – самооцінювання якості роботи та готового освітнього продукту, взаємооцінювання роботи всіх учасників команди (проєкту);
- творчий характер – емоційне забарвлення, креативний підхід до вирішення задач, вільне самовираження тощо.

Отже, людиноцентричний дизайн є ключовим фактором успішного навчання проєктному менеджменту соціальних проєктів. Застосування HCD дозволяє створювати навчальні програми, які не просто передають теоретичні знання, а розвивають практичні навички та готовність до роботи в реальному світі.

3.5. Перспективи подальших досліджень

Дослідження застосування людиноцентричного дизайну в навчанні проєктному менеджменту сприяє розвитку усіх складових педагогічної майстерності, але передусім – гуманістичній спрямованості. Соціальним працівникам важливо усвідомлювати перспективи подальших досліджень в сфері застосування людиноцентричного дизайну. Передусім, актуальним є інклюзивний аспект, оскільки HCD дозволяє опанувати знаннями та вміннями щодо розробки таких продуктів та сервісів, які враховують різноманітність людських потреб і запитів, можливостей. Сучасні соціальні проєкти інклюзивного спрямування є затребуваними в будь-якому куточку планети. Люди з особливими потребами є повноцінними громадянами і мають право на задоволення своїх потреб, в тому числі на активну та успішну соціалізацію. Дослідження аспектів інклюзивного напрямку є важливою складовою людиноцентричного дизайну та має два напрями:

вивчення потреб і запитів людей з особливими потребами та робота з соціумом, який повинен приймати таких людей і активно з ними взаємодіяти.

Дослідження шляхів підвищення ефективності втілених соціальних програм та їх удосконалення теж є перспективним напрямом подальших досліджень сфери використання НСД. Систематичне та ретельне вивчення користувачів, розуміння їх потреб, запитів та сучасних викликів дозволяє розгорнути більш ефективні соціальні програми, модернізувати існуючі. Наприклад, поява внутрішньопереміщених осіб (ВПО), збільшення їх кількості відкриває нові напрями дослідження та створення соціальних проєктів, котрі спрямовані на активну та ефективну адаптацію ВПО в новому соціальному середовищі, їх інтеграцію в суспільний простір тощо.

Розробка інноваційних рішень, в тому числі з урахуванням розвитку сучасної цифровізації. Наприклад, розробка та втілення різних цифрових застосунків у соціальній сфері, котрі полегшують взаємодію з користувачами. Людиноцентричний дизайн стимулює креативність, спонукає до творчого пошуку та розробки інноваційних продуктів і сервісів в соціальній роботі. Поєднання технологічної інновації та соціальної відповідальності є основою для втілення нововведень у систему функціонування проєктного менеджменту соціальної сфери.

Дослідження шляхів підвищення впливу соціальних ініціатив є перспективним напрямом подальших наукових пошуків. Тобто людиноцентричний дизайн передбачає залучення самих користувачів до проєктної діяльності, що безумовно підвищує вплив соціальних ініціатив та дозволяє різнобічно дослідити модель майбутнього проєкту, ефективність його реалізації.

Особливим та перспективним напрямом дослідження є розробка нових, ефективних методів оцінювання та налагодження зворотнього зв'язку з користувачами, цільовими групами та різними зацікавленими сторонами. Людиноцентричний дизайн покликаний трансформувати соціальну сферу, створити більш справедливе та культурне суспільство.

ВИСНОВКИ

У роботі було проведено теоретичне дослідження використання методології людиноцентричного дизайну у навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів та запропоновані шляхи практичного застосування цієї методології у навчанні менеджменту соціальних проєктів соціальних працівників, що надало підстави до наступних висновків:

Під час теоретичного аналізу наукової літератури встановлено, що інструменти методології людиноцентричного дизайну (HCD) мають великий потенціал для застосування в навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів. Підвищена увага до потреб та бажань учасників, яка є центральним принципом HCD, може допомогти в ефективному впровадженні навчальних програм з проєктного менеджменту, особливо в сфері соціальних проєктів.

У результаті опрацювання наукових робіт вітчизняних та іноземних науковців з'ясовано, що використання методології людиноцентричного дизайну (HCD) в освіті є актуальним та перспективним напрямком розвитку. Вітчизняні та іноземні дослідження підтверджують, що HCD може значно поліпшити навчальний процес, забезпечуючи краще залучення учнів, підвищення їхньої мотивації та покращення результатів навчання.

Використання HCD дозволяє розробляти навчальні програми та матеріали, які є більш доступними та інклюзивними для різних груп учнів, зокрема для людей з обмеженими можливостями. Також важливою перевагою застосування HCD в навчанні проєктному менеджменту є можливість розробки навчальних засобів та методів, які є більш ефективними та ергономічними, що сприяє поліпшенню процесу навчання та засвоєнню матеріалу студентами.

У ході дослідження було виявлено, що існує запит від соціальних працівників щодо вдосконалення навичок менеджменту соціальних проєктів через навчання проєктному менеджменту із застосуванням методології людиноцентричного дизайну, що дозволить налагодити співпрацю між державними органами, громадським сектором та бізнесом задля подолання соціальних проблем.

Перспективами подальших досліджень може бути дослідження можливостей інтеграції HCD з іншими педагогічними методологіями, такими як проблемне навчання, диференційоване навчання та проєктне навчання, для створення більш комплексних та ефективних освітніх програм; створення практичних рекомендацій для освітніх установ щодо впровадження HCD в навчальний процес, включаючи методи залучення стейкхолдерів, розробку навчальних матеріалів та організацію навчального середовища.

Отже, на підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що людиноцентричний дизайн є ключовим фактором успішного навчання проєктному менеджменту соціальних проєктів. Застосування HCD дозволяє створювати навчальні програми, які не просто передають теоретичні знання, а розвивають практичні навички та готовність до роботи в реальному світі.

Впровадження методології людиноцентричного дизайну в навчання проєктному менеджменту соціальних проєктів є перспективним напрямком, що може сприяти покращенню якості освіти та підвищенню ефективності навчання.

Проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів методології та інструментів людиноцентричного дизайну у навчанні проєктному менеджменту соціальних проєктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation. *Development Outreach*, 12(1), 29-43.
2. Nandan, M., Jaskyte, K., & Mandayam, G. (2020). Human Centered Design as a New Approach to Creative Problem Solving: Its Usefulness and Applicability for Social Work Practice. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 44(4), 310–316. <https://doi.org/10.1080/23303131.2020.1737294>
3. Rosinsky, K., Murray, D. W., Nagle, K., Boyd, S., Shaw, S., Supplee, L., Putnam, M. (2022) *A Review of Human-Centered Design in Human Services*. OPRE Report July -78
4. Ullrich, D., & Tiberius, V. (2018). *Design Thinking for Education: Conceptions and Applications in Teaching and Learning*. Springer
5. UNICEF for every child. URL: <https://www.hcd4health.org/resources> (дата звернення 17.08.2024)
6. UPSHIFT. Путівник для менторів-фасилітаторів. URL: <https://bit.ly/4isrDOL>
7. Афанасьєва О.В. (2018) Людиноцентричний підхід до проектування освітніх просторів: теорія та практика. *Наукові записки Інституту психології та соціальної роботи Національного педагогічного університету імені М.Драгоманова*, 28(2), 23-30.
8. Бондар Н. М. (2020). Методи людиноорієнтованого дизайну: огляд та практичні рекомендації. *Комп'ютерні науки та інформаційні технології*, 1, 5-10.
9. Бондар Н. М. (2018). *Проектування користувацького досвіду (UX): Практичний посібник*. Київ : Видавничий центр КНУКіМ.
10. Бондарчук О. В. (2019) Людиноцентричний дизайн як метод дослідження та проектування в соціальній роботі. *Наукові записки Інституту соціології НАН України*, 50, № 4, 124-133.
11. Волкова О. В. (2020) Людиноцентричний підхід до проектування соціальних послуг: теоретичні та практичні аспекти. *Український соціологічний журнал*, 6, 114-125.

12. Головка М.В. (2021). Людиноцентричний дизайн у проектному менеджменті соціальних проєктів: методи та інструменти. Вісник Національного технічного університету «КПІ ім. І. Сікорського». Серія: Інформатика, управління та комп'ютерні науки, 85, 3-10.
13. Дмитренко О. О. (2022). Людиноцентричний дизайн: теорія та практика застосування в соціальних проєктах. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, 57 (2), 109-118.
14. Дубровський В. І. (2021). Методи користувацького дослідження в людиноцентричному дизайні. Вісник Національного університету "Києво-Могилянська академія", 8, 45-58.
15. Заболотний А. І. (2021). Людиноцентричний дизайн в освіті: від теорії до практики. Освітній дизайн, 1(1), 55-62.
16. Іваненко М. П. (2020). Прототипування та тестування з користувачами: Посібник для дизайнерів. Видавництво «Освіта».
17. Іванова С. А. (2019). Людиноорієнтований дизайн: Як створювати продукти, які люди люблять. Київ: Видавництво Шкіла.
18. Іванова С. А. (2021). Роль людиноорієнтованого дизайну в покращенні користувацького досвіду. Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут", 2, 12-17.
19. Ковальчук, Ю. О. (2022). Людиноцентричний підхід у розробці цифрових продуктів. Цифрові технології та дизайн, 5(9), 29-35.
20. Ковпак О. В. (2021). UX-дизайн: Шлях до створення зручних та приємних продуктів. Київ: Видавництво Лібрі.
21. Ковпак О. В. (2023). Людиноорієнтований дизайн: сучасний підхід до розробки продуктів та послуг. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія "Інформатика, кібернетика, телекомунікації", 3, 10-15.
22. Кравченко Л. В. (2017). Людиноцентричний дизайн: теорія та практика. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну, 1(115), 34-40.

23. Лісовенко О. В. (2018). Методи ідеяції в людиноцентричному дизайні. Видавництво "Наука і Техніка".
24. Мельник І. В. (2018). Інноваційні підходи у людиноцентричному дизайні: досвід та перспективи. Український журнал дизайну, 4(12), 22-28.
25. Методичний посібник. Як підготувати якісний соціальний проєкт? Київ. 2020. URL: <https://bit.ly/3VyUjfb> (дата звернення 18.08.2024)
26. Петренко О. М. (2019). Вплив когнітивної психології на розробку людиноцентричних продуктів. Психологія та дизайн, 6(3), 45-50.
27. Романовська, Л. І. (2020). Специфіка соціального проєктування у професійній діяльності соціальних працівників. *Інноваційна педагогіка*. Вип.21. Т.3. С. 97-10.
28. Савченко Н. В. (2020). Методи емпіричних досліджень у людиноцентричному дизайні. Журнал креативних індустрій, 2(8), 11-18.
29. Соколова І. А. (2023). Методи картування користувацьких подорожей та створення персон у сучасному дизайні соціальних проєктів. Вісник Національного університету «Києво-Могилянська академія». Серія: Соціальні науки, 13, 123-134.
30. Соколова І. А. (2019). "Методи картування користувацьких подорожей та створення персон є критично важливими інструментами у сучасному дизайні соціальних проєктів. Вони допомагають не лише ідентифікувати потреби та проблеми користувачів, але й розробити ефективні рішення, орієнтовані на кінцевого споживача." Вісник Національного університету «Києво-Могилянська академія», № 4, с. 60-72.
31. Солоп О. М. (2020). Дизайн-мислення: Інструменти для вирішення складних проблем. Київ: Видавництво Центр Європи.
32. Солоп О. М. (2022). Застосування методів людиноорієнтованого дизайну в процесі розробки веб-сайтів. Проблеми інформатики, 4, 8-13.
33. Тарасенко А. М. (2021). Соціальні проєкти та людиноцентричний дизайн. Журнал соціальних досліджень, 12, 22-37.

34. Шаульська, Л. В., Щерб, І. Н. (2023) Людиноорієнтована модель безпеки в контексті попередження ризиків та конфліктів у соціальній, трудовій, підприємницькій сферах. Економіка і організація управління. №2(50) С. 43060 URL: <https://doi.org/10.31558/2307-2318.2023.2.5> (дата звернення 14.08.2024)

35. Шевченко А. О. (2017). Дизайн інтерфейсів: Практичні рекомендації для створення зручних та ефективних інтерфейсів. Київ: Видавництво Експрес.

36. Шевченко А. О. (2019). Людиноорієнтований дизайн: ключові принципи та етапи. Вісник Національного університету "Львівська політехніка", 783, 3-8.

37. Шевченко А. О. (2017). Дизайн інтерфейсів: Практичні рекомендації для створення зручних та ефективних інтерфейсів. Київ: Видавництво Експрес.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета дослідження потреб цільової аудиторії (соціальні працівники)

(розроблено автором)

1. Вкажіть своє ПІБ
2. Контактна інформація (номер телефону, e-mail)
3. Як ви розумієте поняття «людиноцентризм»?
 - А) Гуманістичний підхід
 - Б) Дотримання вимог реалізації проєкту
 - В) Проєкти створює будь-яка людина
 - Г) Інше
4. Термін «людиноцентричний дизайн» для вас є новим?
 - А) так
 - Б) ні
5. Який із представлених напрямів соціальної роботи викликає у вас найбільше труднощів?
 - А) проблеми з людьми, що потребують особливих умов
 - Б) проблеми роботи з людьми похилого віку
 - В) проблеми соціальної адаптації учасників бойових дій
 - Г) проблеми інтеграції внутрішньо переміщених осіб
6. Що, на вашу думку, є пріоритетним у взаємодії з різними категоріями людей?
 - А) прояви емпатії
 - Б) задоволення первинних потреб

В) психологічна підтримка

Г) інше

7. Що потрібно змінити у вашій системі діяльності?

А) система відпрацьована та не потребує змін

Б) удосконалити механізми співпраці з цільовою аудиторією

В) інше (вказати що) _____

8. Який соціальний проєкт ви бажаєте реалізувати?

9. Що є найбільш важливим для розробки відповідного проєкту?

10. Які проблеми ви відчуваєте в процесі роботи над розробкою проєкту?

11. Чи доцільно вивчати основи проєктного менеджменту соціальних проєктів?

А) Так

Б) Ні

В) важко відповісти

12. Чи допомагає навчання проєктному менеджменту знаходити шляхи вирішення соціальних проблем?

А) так

Б) ні

В) важко відповісти