

D.T2.3.4

HOCARE2.0 SZAKPOLITIKAI KÉZIKÖNYV OTTHONÁPOLÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS ÉRTÉKALKOTÁSSAL TÖRTÉNŐ LÉTREHOZÁSÁHOZ

VÉGLEGES VÁLTOZAT

03.2020

<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/HoCare2.0.html>





Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	4
0. A HoCare2.0 projekt és a kézikönyv kontextusa	6
ELSŐ RÉSZ – A KÖZÖS ÉRTÉKALKOTÁS	10
1. Mit jelent a közös értékalkotás?	11
2. Miért érdemes a közös értékalkotás módszertanát használni?	14
3. Mikor érdemes használni a közös értékalkotás módszerét?	15
4. Kik az érdekeltek?	17
5. A közös értékalkotás előnyei és problémái	21
MÁSODIK RÉSZ – KÖZÖS ÉRTÉKALKOTÁS AZ EGÉSZSÉGÜGYI ÁGAZATBAN	23
1. Közös értékalkotás a magasabb színvonalú egészségügy és otthoni ápolás-gondozás érdekében	24
2. Otthonápolás-gondozás az egészségügyi rendszer keretében.....	30
2.1. Kormányzati szerepek az otthonápolási-gondozási szolgáltatás szabályozásában ...	31
2.2. Az otthonápolási-gondozási szolgáltatások finanszírozása	35
3. A technológia szerepe az otthoni ápolás-gondozás fejlesztésében.....	42
4. Közös alkotás az idősekkel együtt.....	46
HARMADIK RÉSZ – A KÖZÖS ALKOTÁS MENETE.....	50
1. A folyamat.....	51
1.1. Előkészületek	54
1.1.1 A környezet kialakítása.....	54
1.1.2 A segítő felkészítése a vezetésre.....	59
1.1.3 A folyamat beindítása	66
1.2. Tudásalkotás	76
1.2.1. Felhasználói igények azonosítása	76
1.2.2. A felhasználói igények elemzése.....	94
1.3. Az eredmény prototipizálása	103
1.3.1 Előkészületek a prototípus elkészítésére	103
1.3.2 Az első prototípus elkészítése	106

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.3.3 A vázlati prototípus értékelése.....	108
2. A folyamat értékelése.....	111
NEGYEDIK RÉSZ – PÉLDÁK.....	118
ELLENŐRZŐ LISTA	124

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Vezetői összefoglaló

Az INTERREG CENTRAL EUROPE program által támogatott HoCare2.0 projekt célja magas fokúan innovatív, digitális alapú, felhasználóközpontú otthonápolási-gondozási megoldások biztosítása az idősebb generáció számára. A projekt az innováció e területét az európai társadalom elöregedése miatt célozza meg. Ez a folyamat jelentős piacot nyit meg - az Ezüstgazdaságot - amelyben még mindig hiányoznak az idős emberekkel együtt megtervezett megoldások.

Az újonnan alkalmazott IKT-alapú megoldások és termékek sikere nagyrészt csak néhány tényezőtől függ. Fel kell ismernünk, hogy a megoldásoknak meg kell felelniük a végfelhasználók valós igényeinek, és a végfelhasználóknak ezeket a megoldásokat el is kell fogadniuk. Ami a célcsoportot illeti, gyakran előfordul, hogy ha létezik is valamilyen megfelelő megoldás, az idősebbek mégsem használják azt, mivel nem jártasak annak technológiájában, vagy egyszerűen nem bíznak a termékfejlesztőkben. Ezért javasoljuk az idős emberek bevonását is a tervezési folyamatba.

A végfelhasználók fejlesztésbe való bevonásának egyik legígéretesebb módja a közös értékalkotás. A közös értékalkotás olyan folyamat, amely a végfelhasználók ismereteit és tapasztalatait felhasználja a fejlesztési folyamat minden szakaszában. Ez az igényekhez jobban illeszkedő megoldásokat eredményez, és a részvétel javítja a technológia használhatóságát. Azaz növeli elfogadhatóságát a piacon. Ez a kézikönyv az olvasók rendelkezésére bocsátja az időskorúak tervezési folyamatokba való hatékony bevonásának módozatait.

A kézikönyv négy részből áll, amelyek mindegyikének eltérő célja van. Az *első rész* célja az, hogy felhívja a figyelmet a közös értékalkotási folyamatra, részletesebben ismertesse annak előnyeit és hátrányait, valamint azt, hogy az egész mire jó. A

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



második rész az olvasók figyelmét ráirányítja az egészségben végzett közös értékalkotás lehetőségeire, és közelebb hozza az olvasót az otthonápoláshoz-gondozáshoz. A *harmadik rész* az olvasók számára ismerteti azokat a metódusokat, amelyek alkalmazásával megszerezhetjük az időskorúktól a szükséges visszajelzéseket a fejlesztési folyamat különféle szakaszaiban. A *negyedik rész* részletezi a bevált gyakorlatokat. A kézikönyv ismertetése a teendők *ellenőrző listájával* zárul.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



0. A HoCare2.0 projekt és a kézikönyv kontextusa

Jelen útmutató az Interreg CENTRAL EUROPE program által finanszírozott HoCare2.0 projekt keretében készült. A projekt 6 különböző közép-európai országból származó 11 partner partnerségével működik, ideértve a Cseh Köztársaságból, Németországból, Magyarországból, Olaszországból, Lengyelországból és Szlovéniából származó partnereket (1. ábra). Az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával a program különféle intézményeket támogat, a közigazgatástól és a közszolgáltatóktól kezdve az üzleti támogató szervezetekig a közép-európai együttműködés és az innováció fejlesztése érdekében.



1. ábra: A HoCare2.0 projekt partnerei a CENTRAL EUROPE program térségéből

Küldetésünk az, hogy ügyfél-központú otthonápolási-gondozási megoldásokat nyújtsunk a közös értékalkotás módszerével. Célunk, hogy bevonjuk a kkv-kat, állami

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



intézményeket, kutatóintézeteket és a polgárokat új, innovatív egészségügyi és szociális szolgáltatások vagy termékek fejlesztésébe.

De miért is tesszük ezt? Európa egyik legfontosabb kihívása az öregedés. 2060-ra minden harmadik európainak 65 évesnél idősebb lesz, ami az „ezüstgazdaságot” teszi a leggyorsabban növekvő gazdasági területekké. Mivel az időskorúak számára sok megoldás digitális alapon működik, amit ők nem fogadnak igazán jól, egyre nagyobb szükség van arra, hogy bevonják őket is a terméktervezési folyamatokba annak érdekében, hogy egy adott termék az ő igényeikhez szabva kerüljön megtervezésre és a későbbiekben az idősök valóban használják is ezeket.

Az egészségügyi rendszer szempontjából közelítjük meg a kihívást, és az információs kommunikációs technológiákat hasznos eszközöknek tekintjük az idősök otthonápolási-gondozási lehetőségeinek javításához. Ezért elsődleges célunk egy olyan ökoszisztéma fejlesztése, amelyben szorosan együttműködünk a Quadruple Helix innovációs együttműködési modell szereplőivel. A Quadruple Helix a kkv-k, a kutatási szervezetek, vagy a tudományos szféra, a közegészségügyi, illetve a szociális szolgáltatók, az idős gondozásban részesülők képviselőinek és családtagjainak bevonására utal. Így tehát az otthonápolás-gondozás minden kulcsfontosságú szereplője felé irányul.

A projekt elősegíti a szociális és egészségügyi otthonápolás és gondozás kiemelkedően innovatív megoldásainak bevezetését és telepítését a közös értékalkotáson alapuló megközelítések révén. Ez azt jelenti, hogy a végfelhasználók befolyásolhatják a termék funkcióit, megjelenését és egyéb jellemzőit.

A gyakorlatban az alábbiakat fogjuk megvalósítani:

- 2 innovatív kézikönyvet készítünk a közös értékalkotás módszerének alkalmazására a kkv-k és az otthonápolás-gondozás állami szolgáltatói számára.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- tudásbázist építünk fel a kkv-k, vagy a közszolgáltatók 285 alkalmazottja számára a közös értékalkotás területén.
- bemutatjuk az elérhető hatást 6 közszolgáltatókkal végzett kísérleti program és 12 kkv-kkal végzett kísérleti program végrehajtásával.
- célul tűzzük ki a területi ökoszisztémák szisztematikus megváltoztatását.

A megnövekedett ismeretanyag, a bevált gyakorlatok, a 18 kísérleti program és azok hatásai, valamint az összes, a területen létrehozott közös értékalkotói laboratórium alkotják majd azt a kritikus tömeget, amely elvezet az Open Innovation 2.0 ökoszisztémák felé történő további és fenntartható elmozduláshoz.

Melyek a főbb lépéseink?

Először azt tapasztaltuk, hogy az innovációs rendszer különféle résztvevői közötti kapcsolatok gyengék vagy nem léteznek. Ezért valamennyi szereplő összekapcsolása és a közös tanulás növelése érdekében létrehoztuk a Co-Creation Labs informális transzregionális hálózatát a projekt időtartamára és az azt követő időszakokra. Ennek a hálózatnak a célja a tudatosság növelése és az ismeretek bővítése az összes releváns Quadruple Helix együttműködési modell szereplőjével.

Másodszor, a partnerség kidolgozza és megtervezi a HoCare 2.0 KKV- és SZAKPOLITIKAI KÉZIKÖNYVET (a jelen útmutatókat). Az innovatív otthonápolási-gondozási megoldások alkalmazására szolgáló kkv-kézikönyv az egészségügyi és szociális megoldások terén az IKT legjobb ipari gyakorlatán fog alapulni, és követi az ipari közös értékalkotás bevált gyakorlatának módszertani lépéseit a Lean Start-up módszertan alkalmazásával együtt. A közegészségügyi, vagy szociális otthonápolási-gondozási szolgáltatásokban megvalósuló közös értékalkotási (szakpolitikai) kézikönyv a polgároknak és köztisztviselőknek a kormányzati szolgáltatások fejlesztésébe történő bevonásának módszerére fog épülni. Mindkét kézikönyv lehetővé teszi majd a végfelhasználók bevonását a közös értékalkotói folyamatokba

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



annak érdekében, hogy ösztönözze a digitális alapú egészségügyi és szociális otthonápolási-gondozási megoldások létrehozását.

Harmadszor, a projekt időtartama alatt 285 embert fogunk kiképezni a közös alkotás elveinek alkalmazására. A magas színvonalú ismeretek megosztása érdekében olyan tudáscsomagot dolgozunk ki, amely alapvető oktatási eszközként szolgál majd az egyéni, intézményi és érdekelt szereplők ismereteinek bővítéséhez a közös értékalkotási megközelítések adaptálása révén.

Negyedszer, 12 kkv és 6 közegészségügyi és szociális gondozási szolgáltató vesz részt a kísérleti tesztelésben. Valamennyi területen, összesen 18 intézmény fogja demonstrálni a kidolgozott kézikönyv alkalmazhatóságát és hatását a szociális otthonápolási-gondozási megoldások egészségügyben történő innovatív megvalósításában, mindezt az idős gondozásban részesülő idősek és családtagjaik bevonásával.

A területi közös értékalkotás laboratóriumaival történő együttműködést részletesen az (O.T1.1) részben ismertetjük.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



ELSŐ RÉSZ - A KÖZÖS ÉRTÉKALKOTÁS

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. Mit jelent a közös értékalkotás?

A közös értékalkotás gyakran használt kifejezés, amelyre különös figyelmet fordítanak olyan cégek, amelyeknek az a célja, hogy egyre jobb megoldásokat találjanak ki ügyfeleik számára. Ezek a cégek rájöttek arra, hogy a mai üzleti ökoszisztémában a vállalatok önállóan működve nem képesek fennmaradni, mert a verseny nagyobb, mint valaha, és globális szinten zajlik. Ez arra kényszeríti a szervezeteket, hogy nagyobb figyelmet fordítsanak a termékeik- vagy szolgáltatásik fejlesztésére, így állandó innovációs nyomás alatt vannak, hogy fennmaradjanak és növekedni tudjanak a piacon. A recept egyszerű, „innoválj vagy meghalsz”. Bár sok közös értékalkotói kezdeményezés jött létre e megváltozott világ kezelésére és néhányuk sikeres is volt ezen a téren, mégis a legtöbb vállalkozás számára, különösen Közép-Európában, a közös értékalkotás meglehetősen új jelenségnek számít.

A közös értékalkotás az innovációmenedzsment új módja, egy olyan folyamat, amelyet az jellemez, hogy az embereket bevonják az innovációkkal kapcsolatos döntésekbe. Rill és Hamalainen (2018) egy olyan kreatív folyamatként definiálja, amely kiaknázza a csoportok kollektív potenciálját az innováció generálására. Ez nem más, mint:

- egy olyan folyamat, melynek során
- különféle érdekelt szereplők csoportjai
- aktívan részt vesznek egy
- olyan egyenrangú jogokkal felruházott tevékenységben, mely
- kollektív kreativitást, valamint
- kísérleti és
- gyakorlati eredményeket hoz létre

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ezen kívül a fizikai szférában történő jelenlétet, közös munkát igényel és gyakorlati eredményt kell vele elérni. Az egyenrangú jogokkal történő felhatalmazás a siker kritériuma. Leggyakoribban az alábbi három területen fordul elő: szervezet fejlesztés, terméktervezés és marketing.

A közös értékalkotás a nyílt innováció egyik formájának tekintendő: az ötletek megosztandók, nem pedig eltitkolandók. Szorosan kapcsolódik más olyan felkapott kifejezésekhez, mint például a „felhasználó által létrehozott tartalom” és a „tömeges testreszabás”. A közös alkotói megközelítések fejlesztését támogatta az ügyfelek megváltozott viselkedése is, akik nagyobb mértékű részvételt igényelnek a termékfejlesztésben. Bár egy vállalat innovációs folyamatának megnyitása akár ijesztő is lehet. A szolgáltatók többsége vonakodik közös platformokat kialakítani a civil társadalommal a különféle érdekelt szereplőkkel történő kapcsolattartás céljából, mivel igen bonyolult az egyeztetés az olyan érdekelt szereplőkkel, akik nincsenek tisztában a szolgáltatók felelősségével, eljárásaival és lehetőségeivel. Ez természetes reakció, de végső soron az eredmények számítanak: új, jobb és költséghatékony szolgáltatások és elégedett végfelhasználók.

A jelen HoCare2.0 projektben azt állítjuk, hogy az állampolgárok és az érdekelt szereplők felé történő nyitás a legnagyobb előnyöket biztosítja minden szolgáltató számára. Ennek alapja a Quadruple Helix modell szereplőinek bevonása a szolgáltatói innovációs folyamatba. A Quadruple Helix modell szereplői a közszolgáltatók, az ipar, vagy a szolgáltatók, a tudományos szféra és a civil szereplők. A nyílt együttműködés keretében ezek a szereplők együtt dolgoznak a jövőbeni szolgáltatások közös megteremtésében, és olyan strukturális változásokat indítanak el, melyek jóval messzebbre mutatnak azon, amit egy szervezet, vagy egy személy önmagában képes megtenni. Ez a modell teljes mértékben kihasználja az ötletek kölcsönös megtermékenyítését, amely a valós környezetben történő kísérletezéshez és prototípus készítéséhez vezet el.

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

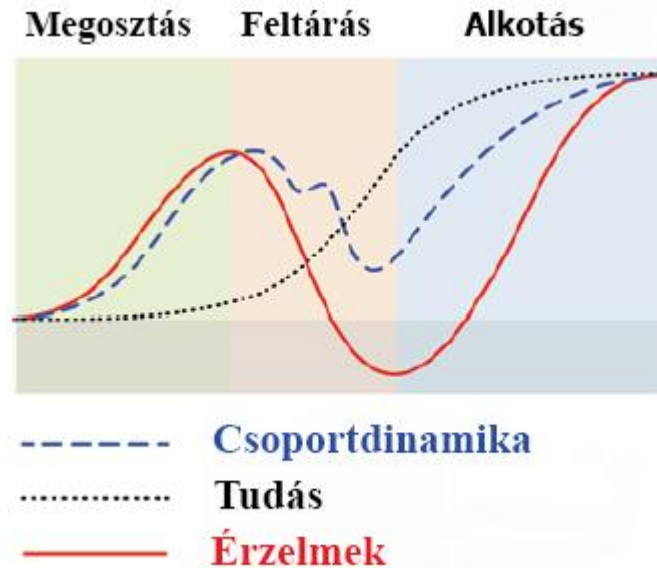


A jelenlegi HoCare 2.0 szakpolitikai kézikönyv célja, hogy eszközöket biztosítson a szolgáltatók számára új szolgáltatások létrehozására a közös értékalkotói folyamat felhasználásával és a Quadruple Helix szereplőinek bevonásával.

Rill és Hamalinen (2018) szerint a közös értékalkotás az ismert és az ismeretlen közötti utazás. Az innovációhoz össze kell gyűjtenünk azt, ami ismert, és fel kell fedeznünk azt, ami ismeretlen. Ezenkívül a kreatív folyamatnak mindig van olyan érzelmi és interperszonális aspektusa, amely a folyamat során gyorsan megváltozhat. Minden közös értékalkotási folyamat **előkészítő tevékenységekkel** kezdődik. Az előkészületek befejezése után a közös alkotás első szakasza, a **megosztás** kezdődik el, amelyben megteremtik a csapat interperszonális kapcsolatait, és összegyűjtik ismereteiket egy probléma megoldására. A második szakasz a **feltárás**, amikor a csapat tagjai ismeretlen területeket fedeznek fel, és különféle technikákat alkalmaznak a probléma megértésének változtatására. Itt merülnek fel az első ötletek, és valódi együttműködés történik. Az utolsó szakasz az **alkotás**, azaz az ötlet megvalósítása. Ez egy prototípus megtervezését vagy az ötletek valódi megnyilvánulását jelenti. A folyamatot **utánkövető tevékenységek** zárják le, amikor a tapasztalatokat és a gondolatokat összegyűjtik.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



x ábra

A jelen projektben azonban nem fogadjuk el a felosztást. Javasolt közös értékalkotási struktúránkat részletesebben a negyedik részben ismertetjük. Hasonló logikát követ, és a tudásalkotással kezdődik, amelyet a tudás megszervezése és a prototípus készítése követ. Az első prototípusok elkészítése után figyelembe veszik a felhasználók igényeit (az ismereteket), és megtörténik a szolgáltatás végső formába öntése. Amint azt elfogadják, a folyamat záró szakasza, a szakpolitikai jóváhagyás következik.

2. Miért érdemes a közös értékalkotás módszertanát használni?

Hisszük, hogy a közös alkotás segíthet a szolgáltatóknak:

- Színvonalasabb szolgáltatásokat nyújtani az állampolgároknak
- Elérni, hogy a felhasználók elégedettek legyenek a szolgáltatásokkal

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Az intézmény átláthatóságának növelésében
- Abban, hogy a végfelhasználók könnyebben részt vehessenek a termékek és szolgáltatások létrehozásában
- Aktívabbá tenni a végfelhasználók részvételét a szolgáltatások létrehozásában, hozzájárulva ezáltal a nemzeti és az uniós stratégiák részvételi céljaihoz.
- Jobban tudatosítani az állampolgároknak és más érdekelt szereplőkben az intézmény szerepét, felelősségét és lehetőségeit
- Növelni a válasz és a megvalósítás sebességét
- Legyőzni a legnehezebb stratégiai kihívásokat
- Új perspektívában látni az általuk nyújtott szolgáltatásokat
- Megismerkedni az általuk nyújtott szolgáltatások főbb trendjeivel és hajtóerőivel
- Elérni, hogy az állampolgárok elégedettek legyenek az intézményükkel és annak szolgáltatásaival
- Csökkenteni az újonnan bevezetett szolgáltatások kockázatát, mivel azokat a felhasználókkal együtt tesztelték és fejlesztették ki
- Kulturális változásokat előidézni a szervezeten belül
- Költséghatékony szolgáltatásokat megteremteni

3. Mikor érdemes használni a közös értékalkotás módszerét?

Bár a fentiekben néhány igazán meggyőző indokot mutattunk be, amelyek miatt a Quadruple Helix szereplőivel együtt kell létrehozni a közös alkotási folyamatot, még javasolunk néhány további pontot, amelyeket mérlegelni kell a közös alkotási folyamat tényleges megkezdése előtt.

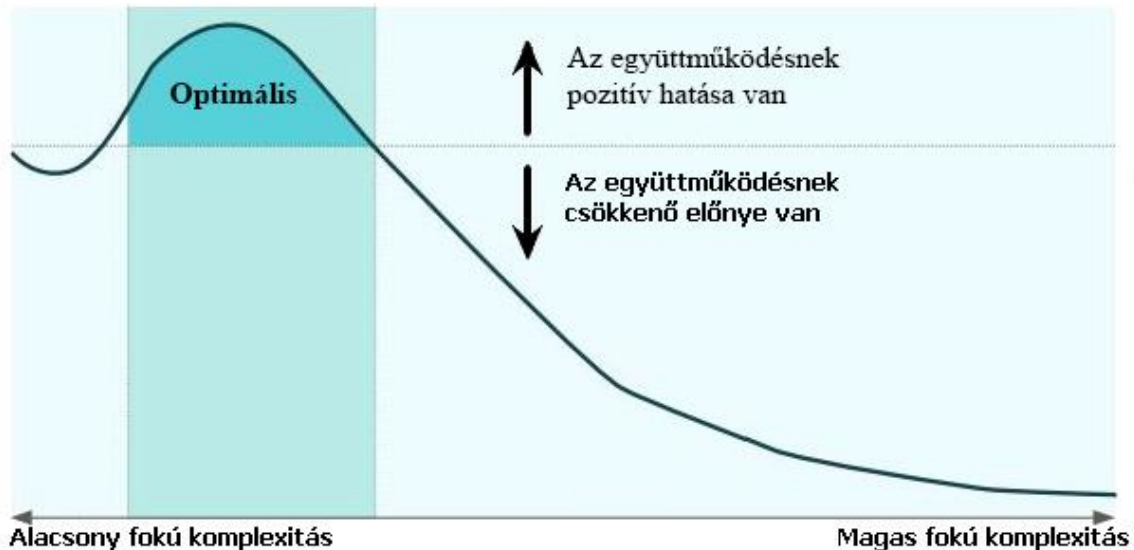
Egy nagyon egyszerű megközelítés a külső szereplők innovációs fejlesztési folyamatba történő bevonásáról a termék összetettségén alapul. Almirall - Casadeus-Masanell (2010) kidolgozott egy modellt, és azt állítja, hogy ha a kívánt termék túl

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



bonyolult vagy túl egyszerű, akkor egyáltalán nem előnyös annak együttes létrehozása.



Például az egyszerű termékekre, mint például számológépekre vagy bármi másra, több mint valószínű, hogy egy vállalat önmaga is megtalálja a legjobb megoldást, és nincs szükség arra, hogy a fejlesztéssel és a marketinggel kapcsolatos potenciális konfliktusoknak tegye ki magát. Másrészt, ha a termékek túl bonyolultak, számos olyan tulajdonságról kell döntéseket hozni, amelyeknél a részt vevő szereplők nagy száma ismét konfliktusokhoz vezethet. Ezért javasolt akkor alkalmazni a közös alkotást, amikor a termék összetettsége valahol a középúton van. Ezekben az esetekben az együttműködés tendenciózusan felülmúlja a zárt innovációból fakadó előnyöket, és ellensúlyozza az érdekelt szereplők megnövekedett számából és a hosszabb döntéshozási folyamatból fakadó negatívumokat.

Ahhoz azonban, hogy megalapozottabb döntést hozhassunk a közös alkotói folyamat megindításáról, sok más tényezőt is figyelembe kell venni. A szolgáltatónak meg kell vitatnia a potenciális beszállítókkal, hogy van-e olyan megoldásuk, amely elég közel áll a kívánt szolgáltatáshoz, és elegendő-e csak kisebb változtatásokat vagy

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



fejlesztéseket, végrehajtani, amelyek elvezethetnek az eredményhez. Ebben az esetben szüségtelen a beszállítókön kívül más érdekelt szereplőkkel együttműködni. Ilyenkor célszerűbb, ha egyszerűen csak innovációs célú közbeszerzési stratégiát valósítunk meg.

A projekt együttműködőbb irányú megközelítésének igazolásához meg kell mérni a bevezetni kívánt szolgáltatás távolságát a piacon elérhető termékektől. Néhány alapvető módszer felhasználható annak ellenőrzésére, hogy létezik-e egy szolgáltatás a piacon, vagy sem:

- **Készítsünk interjúkat szakértőkkel:** Azonosítsuk a megvalósítani kívánt szolgáltatásunk lehetséges megoldásait piaci szakemberekkel. Ezek lehetnek a beszállítók képviselői, vagy az adott célpiacot ismerő emberek.
- **Azonosítsuk a bevált gyakorlatokat:** keressük meg az alkalmazható bevált gyakorlatokat más szervezetekben, amelyek hasonlóak a miénkhez nálunk, vagy a külföldön, azért hogy megértsük, hogyan oldottak meg egy adott problémát, és milyen terméket használtak. Lehet, hogy hasonló ahhoz, amilyenre nekünk van szükségünk
- **Beszéljünk a beszerzési szakértőnkkel:** Fedezzük fel a piac meglévő termékeit beszerzési szakértőnk segítségével

Ha nincs elérhető termék a piacon, vagy ha nem vagyunk biztosak abban, hogy a végfelhasználók elégedettek-e a termékkel, akkor jobb az együttműködésről közösen dönteni az érdekelt szereplőkkel és a végfelhasználókkal.

4. Kik az érdekeltek?

A jelenlegi HoCare2.0 projekt a közös alkotást közelíti meg a Quadruple Helix modell szereplőinek bevonásával. Így tehát előre meghatározott, hogy kiket kell bevonni a folyamatba, a közszolgáltatókat, a tudományos szférát, az ipari szereplőket és a

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



végfelhasználókat. Ez utóbbi csoport a projekt orientációjából adódóan kétfajta kategóriába sorolható, úgy mint időskorúak és gondozásban részesülő idősek.

Érdeemes azonban figyelembe venni, hogy általánosan a négy különféle szereplő milyen szerepet tölt be.

Közszolgáltatók:

- Ők azok, akik a projekt keretében kifejlesztett szolgáltatásokat vagy termékeket valósítják meg. Ők az innováció legfontosabb megvásárlói.
- Főbb felelősségi köreik:
 - o A nyilvános piachoz való hozzáférés biztosítása - mivel a közbeszerzésnek jelentős piaci részesedése van a piacon
 - o Az innováció biztosítása érdekében a beszállítókra vonatkozó magas szintű sikerkritériumok meghatározását a keresleti oldal többi szereplője is elfogadja.
- Legfontosabb elkötelezettségi tényezők:
 - o Az eredményként létrejött termék vagy szolgáltatás előnyeinek bizonyítása - például jobb és költséghatékonyabb szolgáltatásnyújtás - motiválhatja őket a projektbe való bekapcsolódásra.

Az ipar, vagy a kis- és középvállalkozások:

- Ők azok, akik végül kifejlesztik a terméket, és felelnek a piac ellátásáért
- Az ipar fontos szerepet játszik az innováció terjesztésében és a piaci ügyfelekkel történő egyeztetésben
- Főbb felelősségi köreik:
 - o A piac és a szolgáltatók igényeinek megfelelő termék szállítása
 - o Az innováció átvitelének biztosítása a piac más szegmenseire
- Legfontosabb elkötelezettségi tényezők
 - o A piacra jutás biztosítása, például innovációs eljárások közbeszerzése útján

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A szellemi tulajdonjogok biztosítása

Tudományos szféra

- Ők azok a kutatók, mérnökök és egyéb szakemberek, akik magas szintű szakismeretekkel rendelkeznek egy a termékfejlesztés szempontjából releváns speciális szakterületen vagy tárgykörben.
- Főbb felelősségi köreik:
 - Tudományos megoldások kidolgozása azokra a problémákra vagy kihívásokra, amelyekkel a beszállítók szembesülnek a fejlesztési folyamat során
 - A tudományos szféra akkor lehet értékes, ha a kidolgozott megoldások következményét és kihatásait objektív módon kell megmérni, és ezáltal támogatja az ipart az új megoldás hatékonyságának kommunikálásában
- Legfontosabb elkötelezettségi tényezők
 - Hozzáférés a termékfejlesztés minden egyes szakaszához

Végfelhasználók:

- Ők azok, akik végül a kifejlesztett terméket vagy szolgáltatásokat használják.
- A felhasználók a legfontosabb csoport, akiket magunkhoz kell vonzanunk, ha hosszú távú sikerre törekszünk.
- Főbb felelősségi köreik
 - Tájékoztatást adni a közös alkotási folyamat során arról, hogy nekik, és a hozzájuk hasonló embereknek milyen elvárásaik vannak a közös alkotás révén kifejlesztett termékekkel és szolgáltatásokkal szemben
 - Részvétel a közös alkotó műhelyekben, interjúkban és egyéb tevékenységekben
 - A felhasználók négy különféle szerepkörét azonosíthatjuk, amelyek felhasználhatók a közös alkotási folyamatban. A végfelhasználók felfedezőkként, ötletadókként, tervezőkként és terjesztőkként is alkalmazhatók

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Végfelhasználói szerepkör	A hozzájárulás jellege
Felfedező	<ul style="list-style-type: none"> - Azonosítja és meghatározza a problémákat az emberekkel kialakított kontextus megértésének alapján. - Segít felfedezni a problémákat a nyílt adatok bányászásával. - A problémákat olyan formában fogalmazza meg, amelyek gyakorlati megoldásokhoz vezetnek.
Ötletadó	<ul style="list-style-type: none"> - Javaslatokat fogalmaz meg a meglévő szolgáltatások fejlesztésére vagy a meghatározott problémák megoldására. - Ötletekkel (részmegoldásokkal) járul hozzá a szélesebb körű problémák megoldásához.
Tervező	<ul style="list-style-type: none"> - Segít az innovatív ötletek ténylegesen megvalósítható megoldásokká történő átalakításában. - "Terv vázlatokat" dolgoz ki egy nagyobb léptékű megoldás sajátos jellemzőire.
Terjesztő	<ul style="list-style-type: none"> - Elősegíti az új megoldások állampolgárok általi elfogadását, terjesztését és felhasználását. - Innovációs evangélistaként szolgálhat a polgári közösségekben, és alakíthatja ki a többi állampolgár véleményét a szolgáltatásokról.

X. Táblázat Az állampolgárok szolgáltatás fejlesztésben játszott szerepének összefoglalása (Nambisan - Nambisan, 2013)

- Előfordulhat azonban, hogy a végfelhasználók nem alkalmasak mind a négy szerep betöltésére, némelyek talán a legjobbak az ötletelésben, mások pedig inkább tervezőként nyújthatnak segítséget
- **Legfontosabb elkötelezettségi tényezők:**
 - o A felhasználókat nehezen lehet elérni, így a részvétel gyakran együttműködést igényel a felhasználókat és a többieket képviselő szervezetekkel

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Nem várható el, hogy a felhasználók megértsék a „backstage” rendszerek, irányítási struktúrák, projektfolyamatok stb. részleteit, kivéve akkor, ha ezek konfliktusba kerülnek felhasználói tapasztalataikkal

5. A közös értékalkotás előnyei és problémái

A közös alkotás az alábbi előnyökkel rendelkezik:

- Egyes csoportok és egyének, akik általában nem jellemezhetők „hangadóként”, bekerülhetnek a tárgyalásokba és a párbeszédbe.
- Az egyes érdekelt szereplők nagyobb felelősségre tehetnek szert a projektfejlesztési folyamat különböző szakaszaiban; ez növeli a résztvevők motivációját és elkötelezettségét.
- Nagyobb lehetőségek nyílnak a tárgyalásokra és a reflexiókra a különféle érdekelt szereplőkkel.
- A kapcsolatok és hálózatok könnyebb kialakítása, amely a korábbiakhoz képest jobban lehetővé teszi az információk megosztását
- Lehetőség nyílik dinamikus tanfolyam tervezési folyamat kialakítására, mivel új kapcsolatok és kommunikációs vonalak alakulnak ki, melynek eredményeképp magasabb elégedettségi szintet érhetünk el képzési programjainkkal (Rauter et al., 2018).

A közös alkotás az alábbi problémákat veti fel:

- A méret összetettsége: számos érdekelt fél és egyéb érintett szereplők bevonása miatt. Ez negatív hatással lehet a teljes innovációs eljárás irányítására és irányítására.
- A részt vevő felek nagy száma kihívásokat jelenthet a vezetői csapat és a vállalat szervezeti felépítése szempontjából.
- Általában a közös alkotási folyamat magas követelményeket támaszt, teljes átláthatóságot és sok kommunikációt igényel.

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- A közös alkotási folyamat társadalmi szempontból összetett: az érintettek személyes tulajdonságai és kapcsolataik meglehetősen összetettek lehetnek. A társadalmi stílus, valamint a kultúra és az ismeretanyag különbségei az együttműködés ellenében hathatnak.
- Az együttműködő tervezési projektek irányítási készségei nagyon specifikusak, és a szereplők gyakran nem rendelkeznek tapasztalattal az együttműködés iránti nyitottság megteremtésében.
- A komplexitás megnövekedett költségeket eredményezhet (Rauter et al., 2018).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



MÁSODIK RÉSZ - KÖZÖS ÉRÉTKALKOTÁS AZ EGÉSZSÉGÜGYI ÁGAZATBAN

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. Közös értékalkotás a magasabb színvonalú egészségügy és otthonápolás-gondozás érdekében

Az egészségügy nem tipikus hely a közös alkotás számára, és általában kevésbé részvételen alapulónak tekintik. A betegek szolgáltatásba vagy termékfejlesztésbe való bevonása ritka, mivel a hagyományos egészségügyi modell a meghatározó, amely a szakmai dominancián alapul. Az utóbbi években azonban bevezették a részvétel-orientált kivitelezési módszereket, és úgy gondolják, hogy azok egy paradigmaváltást jelentenek a betegközpontú megközelítés felé. Ez a betegekről alkotott felfogás megváltozásához vezetett; a beteg személyiséggé vált, nem egy kezelendő betegként, hanem olyan személyként kell már tekinteni, aki személyes ismerettel rendelkezik valamennyi figyelembe vehető társadalmi-gazdasági tényezőről és az saját egészségével kapcsolatos igényeiről és szükségleteiről (Darmer et al., 2015).

A betegekkel való együttműködés elősegíti a betegek speciális egészségügyi igényeinek megtervezését és megvalósítását. Az alábbiakban található egy összefoglaló közös alkotás előnyeiről és hátrányairól az egészségügyben:

Pro és kontra érvek a közös alkotás előnyeiről és hátrányairól az egészségügyben

Hátrányok	Előnyök
A betegek és a szakemberek nem állnak készen az érdemi bevonásra. Ennek számos intézményi és strukturális akadálya van. Az egészségügyi ellátás összetett és bonyolult rendszer, melyben nehéz eligazodni.	A betegek bevonása javítja az egészségügyi szolgáltatások minőségét, növeli az ellátás hatékonyságát, javítja az egészségügy eredményeit és takarékoskodik az erőforrásokkal.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



A betegek döntési jogokkal történő felhatalmazása nem szerepel az egészségügyi szolgáltató rendszer stratégiai prioritásaiban	A betegek döntési jogokkal történő felhatalmazása partnerséget hoz létre a betegek és a szakemberek között.
A betegek felhatalmazására irányuló kezdeményezések frusztrációt okozhatnak az egyének, a szervezetek, a szakemberek vagy az intézmények számára.	Az egészségügyi szolgáltatóknak lehetősége van tanulni a betegektől, akik releváns bennfentes információt nyújtanak a szakmai gyakorlatok fejlesztése számára.
A betegek gyakran nem képesek felderíteni egészségügyi problémáikat és megbirkózni velük, korlátozott mértékben vesznek részt a kezelések közös alkotási folyamatában, alacsony hajlandósággal vesznek részt az ápolás- gondozásban, alacsony a megfelelési szintjük és nagy a kockázata annak, hogy nem férnek hozzá a számukra megfelelő szolgáltatásokhoz	A betegek aktiválásának célja a betegek önellátó képességeinek javítása, ami elősegíti az egészség védelmét és megőrzését. Az egészséggel kapcsolatos alacsonyabb költségek az ápolás betegközpontú megközelítésének tulajdoníthatóak.
A betegek felhatalmazásának egyéni akadályai egyidejűleg korlátozzák a közös alkotás partnerségének létrehozási lehetőségeit, amelyek célja az egészségügyi szolgáltatások biztosításának megkönnyítése lenne.	A felhasználók hozzájárulnak a szolgáltatások hatékonyságának és reakcióképességének növeléséhez azáltal, hogy innovatív perspektívákkal és a hagyományostól eltérő ötletekkel állnak elő.
Előfordulhat, hogy a beteg nem képes a közös alkotásba bekapcsolódni; vagy az egészségügyi szakemberek nem képesek megfelelően bevonni a betegeket; vagy felmerülhet az a kívánság is, hogy az ellenőrzés a szakemberek kezében maradjon.	A közszolgáltatások tervezésében és megvalósításában való részvétel támogatja az állami szektor szervezeteit a közösség jövőbeli igényeinek előrejelzésében.
A közös alkotás megköveteli, hogy a betegek és a szakemberek megállapodjanak egy hosszú távú partnerség kialakításában, melynek célja a betegek erőforrásainak kiaknázása (Alakosi 2017)	A felhatalmazás célja a betegek azon képességének javítása, hogy megfeleljenek a szakemberek klinikai előírásainak, és szigorúan tartásuk be a kezelés követelményeit (Alakosi 2017)

x. Táblázat

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Az alábbiakban néhány példát mutatunk be, amelyeket a betegek (végfelhasználói csoport) információforrásként történő felhasználásával végeztünk az általunk nyújtott szolgáltatások vagy termékek javítása érdekében. Ezek a példák azonban nem minden esetben felelnek meg közös alkotással kapcsolatos megközelítésünknek és definícióknak.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra - S4S gyógyszeres segéd alkalmazás

- Az S4S olyan gyógyászati eszköz, amelyet idősök támogatására alkalmaznak. Riasztásokat ad, megjeleníti az egyes gyógyszerekkel kapcsolatos információkat, és informál arról, mit kell tenni, ha valaki elfelejti a gyógyszerét beszedni.
- Az idősöknek egyedi szükségleteik, korlátaik és képességeik vannak, a technológiával kapcsolatosan. Az időskorúak bevonása a tervezési és tesztelési folyamatba információt szolgáltat azokról a tulajdonságokról és jellemzőkről, amelyeket az idősök előnyben részesítenek, és elősegíti annak megértését, hogy mely tényezők növelik a termék használhatóságát. A részvételi folyamat négy szakaszból állt.
- **Első szakasz:** Egy fiktív felhasználói személyiség (Persona) létrehozására került sor (lásd a **6.1.2** pontot). A személyiséget részletes társadalmi-ökonómiai tulajdonságok, napi rutin, orvosi adatok, családi körülmények jellemzik. Ezek a jellemzők úgy jöttek létre, hogy különféle kontextus-forgatókönyvekkel rendelkezzenek. A kontextus forgatókönyveket felhasználták az S4S Gyógyszereszköz asszisztens lehetséges tevékenységeinek létrehozására a Persona cselekedeteire adott reakcióként. Miután ezeket a tevékenységeket meghatározták, elkészült a program tartalmi tervezete, mely tartalmazta a főbb követelményeket.
- **Második szakasz:** Egy javasolt prototípust (lásd a **6.3.2** pontot) készítettek el az első szakaszban meghatározott követelmények teljesítése érdekében. Az alkalmazás számos lehetőséget kínál, így az idősök megváltoztathatják a beállításokat. Mivel az alkalmazás idősök számára készült, speciális funkciókkal egészültek ki: zajcsökkentő szolgáltatások, betűméret megváltoztatása, váltás sötét és világos mód és a sűgő mód között. A program automatikus zoom funkcióval volt felszerelve, amely a szöveg és a képek méretét a felhasználó és az okostelefon közötti távolsághoz igazítja.
- **Harmadik szakasz:** Az értékelési szakaszban a prototípust először az egészségügyi szakemberek, és a 25–60 év közötti mérnökök tesztelték. A második értékelést 57-76 év közötti végfelhasználókkal végezték el.
- **Negyedik szakasz:** Az értékelés eredményeit kiemezték. Számos olyan funkciót azonosítottak, amelyeket a felhasználók nehezebbnek vagy könnyebben használhatóknak tartottak. Az alkalmazás folyamatos fejlesztési folyamata során a felhasználók aktív szerepet játszottak, az értékelési folyamatban való részvétellel, lehetővé téve ezáltal az alkalmazás kialakítását a felhasználói igényeknek és képességeknek megfelelően.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra - A Facebook felhasználása a tudásbázis közös létrehozására

- A közösségi média döntő jelentőségűvé vált a társadalmi interakciók szempontjából, így felhasználható a közös alkotás erőforrásaként is.
- A közösségi média platformjai megkönnyítik a hasonló problémákkal vagy kihívásokkal küzdő egyének közötti interakciót.
- Két rákos betegeggel foglalkozó alapítvány Facebook oldalának elemzése (Bagayogo et al. 2014) rámutatott a közös tudásépítés lehetőségeire a közösségi médiában (x. Táblázat). Ez a folyamat három szakaszból állt; *beszélgetés kezdeményezése, átmenet és normalizálás*. Az első szakaszban a megelőzésről, a tesztekéről, a diagnózisról és a tapasztalatokról szóló ismeretek megosztása a fő tevékenység. A vita kezdeményezése, a visszajelzés kérése szintén döntő jelentőséggel bírnak. A második szakaszban a beküldött hozzászólások megbeszéléseket kezdeményeztek az egyének között, akik megosztották a történeteiket. A válaszadók életmódbeli változásait jelölték meg, és azokat a túlélés kulcsfontosságú tényezőinek írták le - így mások megosztása révén oktattak. A vita és a kiegészítő információk biztosítása révén folytatott együttműködés e szakasz legfontosabb jellemzői. A normalizációs szakaszban az eredeti bejegyzés megosztásra került a felhasználók között. Ebben a szakaszban a cél az konszenzus elérése egy ötlettel kapcsolatban. A tájékoztatás az ismeretek megosztása révén szintén része ennek a lépésnek.
- A közösségi média lehetővé teszi a felhasználók számára a gyors visszacsatolást, így hatékony eszköze lehet a közösség tagjaitól származó információk és támogatás megszerzésének. Ezenkívül a közösségi médiában folytatott kommunikáció és információmegosztás elősegíti a marginalizált, elszigetelődő egyének bevonását is.

	Kezdeményezés	Átmenet	Normalizálás
Fő tevékenységek	Tudásmegosztás; megbizonyosodások megosztása, információ kérése és beszélgetés kezdeményezése.	Együttműködés; például vita, információk kiegészítése és válaszadás.	Konszenzus elérése; egyetértés és tájékoztatás
Főbb hajtóerők	Megfelelő csoportlétkör; hivatalos és informális tudásmegosztó találkozók, megosztott nyelv és ismeretek.	Látható haladás; a hozzájárulások kezdeményezésének eredményes és hatékony mechanizmusai; képesség az egyes hozzájárulásokat összekapcsolni egymással	Várható előnyök; mechanizmusok a csoportfeladat eredményes teljesítéséhez, az előrehaladás ellenőrzéséhez és nyomon követéséhez.
Kihívások	A kommunikáció akadályainak legyőzése.	Konstruktív tárgyalási csatornák fenntartása.	A közösen elfogadott tudásanyag minőségének biztosítása.



A fenti példák gyakorlati tanulságai az egészségügyi ágazatban történő közös értékalkotás számára

- A betegeknek nyújtott szolgáltatások vagy termékek fejlesztését célzó projektek során figyelembe kell venni a betegek szerepét. A fejlesztőknek barátságos módon kell viszonyulniuk a betegek részéről érkező megnyilvánulásokhoz, és tisztában kell lenniük a fogyasztók motivációival - ez biztosítja, hogy a közös értékalkotás folyamata minden fél számára előnyös legyen.
- Az érzelmi szempontokat nem szabad elhanyagolni. Szociális és érzelmi kapcsolatot kell kialakítani a betegekkel, mivel ez növeli elkötelezettségüket.
- Elkötelezettségi platformokat kell létrehozni és tesztelni. A teszteket az ügyfelekkel kell elvégezni, és a visszajelzéseket be kell építeni. (Ramaswamy - Gouillart 2010).
- Hatékony és könnyen használható visszacsatolási csatornákat kell létrehozni a betegek számára; ezen keresztül a betegek hozzájárulhatnak a jó egészségügyi szolgáltatások meghatározásához és azonosíthatják a problémákat. A betegek visszajelzéseket adhatnak egy skálázáson alapuló rendszeren keresztül. A betegnaplók is hasznosak lehetnek.
- Az oktatás kulcsfontosságú szerepet kap: a betegekre kell összpontosítani annak biztosítása érdekében, hogy hatékonyan tudják felhasználni a rendelkezésre álló forrásokat. De az egészségügyi szakemberekre is koncentrálnia kell.
- IKT-megoldásokat kell használni. Az alkalmazások, a hordozható technológiák és az intelligens eszközök rögzíthetik, tárolhatják és elemezhetik az egészségügyi adatokat. Ezek az eszközök lehetővé teszik a betegek számára a rájuk vonatkozó egészségügyi információk kezelését.
- Az online közösségek hasznos eszközök az információk megosztására és gyűjtésére, a tapasztalatok megosztására vagy a kommunikáció lehetővé tételére.
- Fontos a szolgáltatások mellett hangsúlyt fektetni az ügyfelek tapasztalataira és a használati értékre is (Van Oerle, 2018).
- A mediátorok szerepe kulcsfontosságú. A kommunikáció megkönnyítésével kapcsolatot teremtenek az érintett felek között, hozzájárulnak a konfliktusok megoldásához, ösztönzik a nyitottságot, és láthatóvá teszik a kisebbségben lévők véleményét is.
- Biztosítani kell a hozzáférést a már meglévő adatokhoz – ilyenek például az anonimizált betegadatok, felhasználói visszajelzések, betegcsoportok

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. Otthonápolás-gondozás az egészségügyi rendszer keretében

Az otthonápolás-gondozás az egészségügyi szektor egyik sajátos szegmense. Célja az emberek egészségi és társadalmi igényeinek kielégítése otthonukban, megfelelő és magas színvonalú otthoni egészségügyi ellátás és szociális szolgáltatások formális és informális gondozók általi biztosításával, adott esetben a technológia alkalmazásával, egy kiegyensúlyozott és megfizethető ellátási rendszer keretében (OECD, 2002).

Az idős emberek aránya a népességben folyamatosan növekszik az Európai Unióban, és az előrejelzések szerint az elkövetkező évtizedekben még tovább fog emelkedni. Ez növeli az ápolástól függő idős emberek arányát. A következő évtizedekben drasztikus változások történnek a nem fertőző betegségekben szenvedők igényeiben is, akik esetében ezek a betegségek lesznek fogyatékoságuk és haláluk fő oka. A krónikus állapotú emberek többsége otthon marad, mivel a mozgásuk nehézségekbe ütközik, és súlyos egészségügyi problémákkal küzdő, vagy mentális rendellenességgel küzdő gyermekek szintén otthoni ápolásra szorulhatnak.

A döntéshozók egyre inkább fenntarthatónak tekintik az otthonápolás-gondozást, mely elkerülhetővé teszi az egészségügyi kezelések szükségtelen hosszú távú intézményi ellátását, és ezáltal az egyének otthonukban maradhatnak. Ennek okai a következők:

- Aggodalom az öregedéssel kapcsolatos egészségügyi rendszerekre nehezedő kiadások emelkedése miatt, különös tekintettel a nyugdíjakra és az egészségügyi ellátási költségekre.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Az otthonápolási megoldások fejlettek és a házi betegápolás-gondozás hatékonyabbnak és eredményesebbnek bizonyult, mint az intézményesített gondozás.
- Az otthonápolás-gondozást döntő jelentőségűnek tekintik az életminőség biztosításában, és ehhez kapcsolódik az erőforrások áthelyeződése az akut és hosszú távú kezelést biztosító fekvő kórházi ágyak felől a az egészségügyi és szociális szolgáltatási rendszerekben megvalósuló közösségi gondozás irányába.
- Az informális gondozás (család és barátok) egyre növekvő jelentőségű szerepe kikövetelte a szakpolitikától és a közszolgáltatóktól azt, hogy elismerjék ezen informális gondozók jelentőségét.

Fontos megjegyezni, hogy az otthonápolás-gondozás szükségszerűen munkaigényes tevékenység, amely számos szolgáltatóra támaszkodik, annak érdekében, hogy egy sor formális szakorvosi és szociális, valamint informális szolgáltatást nyújtson otthoni környezetben. Ezek a szolgáltatók többféle professzionális és nem professzionális személyzetet alkalmaznak (ápolók, terapeuták, otthoni gondozási asszisztensek, szociális munkások, orvosok, dietetikusok, segítők, önkéntesek stb.).

2.1. Kormányzati szerepek az otthonápolási-gondozási szolgáltatás szabályozásában

A kormányzat általában szerepet vállal az otthonápolásban. Amikor a kormányok otthonápolást-házi gondozást biztosítanak, a szolgáltatók fő típusa általában önkormányzatok vagy kormányzati ügynökségek, például egészségügyi központok. Néhány országban a magán otthonápolási szolgáltatók szintén releváns szereplők.

Amikor az otthonápolás-gondozást magánszolgáltatóknak szervezik ki, a közfinanszírozás megszerzéséhez gyakran meg kell felelniük bizonyos kormány által meghatározott kritériumoknak. Például a magánszolgáltatóknak állami szervekkel kell szerződniük meghatározott óraszámra, ügyfelekre vagy ápolási csomagokra; vagy

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



legalábbis regisztrálniuk kell, és teljesíteniük kell az ápolás-gondozás minimális követelményszintjét. A szolgáltatók szerződéseket köthetnek:

- helyi önkormányzatokon keresztül;
- kormányzati ügynökségeken keresztül;
- és magánbiztosítókon keresztül.

A kormányok megkísérelik ellenőrizni - mind az állami, mind a magántulajdonban lévő (nonprofit vagy nonprofit) szervezetek által szolgáltatott otthonápolási-gondozási szolgáltatások igénybevételét - **jogosultsági kritériumok** meghatározásával és az **ügyfelek által történő társfinanszírozás** megkövetelésével (1. táblázat). Az állami szervek azok, melyek kimondhatják a végső szót az ápolási-gondozási szolgáltatások elosztási rendjéről. Az államilag finanszírozott otthonápolási házigondozási szolgáltatások hivatalos támogathatósági kritériumai az EU legtöbb országában rendelkezésre állnak. A nemzeti szintű jogosultsági kritériumok csak néhány országban vannak részletesen meghatározva, és a legtöbb országban, főleg a szociális házigondozásra vonatkozóan csak elnagyoltan írják le őket, ezért ezeket az önkormányzatoknak kell meghatározniuk vagy kidolgozniuk. Ez azonban kevésbé mondható el az otthonápolási egészségügyi ellátási szolgáltatásokra.

	Otthonápolási egészségügyi ellátás biztosítása	Minőségi szabályozás nemzeti szinten	A hozzáférés módjának szabályozója		
			Társfinanszírozás esetén	Jogosultsági kritériumok esetén	A szükségleteket felmérő szervezet
CZ	a központi kormányzat nem biztosítja	részlegesen létezik	nem a központi kormányzat és nem a biztosítók	központi kormányzat.	állami szervezet
GE	a központi kormányzat nem biztosítja	létezik	nemzeti és regionális társadalombiztosítás	központi kormányzat	privát szervezet

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



HU	a központi kormányzat részben biztosítja	részlegesen létezik	központi kormányzat	központi kormányzat	privát szervezet
IT	a központi kormányzat nem biztosítja	nem létezik	központi kormányzat	központi kormányzat a főbb otthoni gondozási szolgáltatásokra	állami szervezet
SL	a központi kormányzat részben biztosítja	részlegesen létezik	nemzeti és regionális társadalombiztosítás	központi/regionális kormányzat	állami és privát szervezet vegyesen
PL	a központi kormányzat részben biztosítja	részlegesen létezik	nemzeti és regionális társadalombiztosítás	központi kormányzat	privát szervezet

1. táblázat: A kormányzati ellenőrzés erőssége nemzeti szinten (Genet et al. 2012)

A legtöbb országban szükség van az ügyfelek társfinanszírozására. A legerősebb kormányzati ellenőrzés az ügyfelek társfinanszírozása felett Magyarországon van, a legalacsonyabb Csehországban. A szociális és egészségügyi ellátás között nincs egyértelmű különbség a központi kormányzatnak a társfinanszírozás szintje felett gyakorolt ellenőrzésében. Sok országban az önkormányzatok vagy állami ügynökségek ellenőrzik a szociális gondozás és az otthonápolás igényeit. A kormányzati felelősség a gondozásért ugyanezt a „megosztást” mutatja az otthonápolási egészségügyi és a szociális házigondozási ellátás között. A gondozási szolgáltatások elosztása felett nincs kormányzati ellenőrzés Németországban (Genet et al. 2012).

A minőség fogalmát csak néhány országban definiálták megfelelően. Ott, ahol a minőségi kritériumokat állapították meg, a kritériumok homályosak; nyilvánvalóan gyakran nem nemzeti szinten kerültek meghatározásra. Ez különösen igaz az otthonápolásra, mint egészségügyi ellátásra. Az ellátás minőségére vonatkozó szabályozás a legtöbb országban létezik, de az ellenőrzés szintje alacsony. A szabályozás elsősorban a minimális szervezeti előírásokra, valamint a minőség-ellenőrzések időpontjára és módjára vonatkozik. A minőségi követelményeknek az

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



engedélyezésekhez történő csatolása szintén a szokásos módszere a magánszolgáltatók ellenőrzésének. A szerződésekben a minőségi kritériumok meghatározásával elért közvetlen minőség-ellenőrzésen kívül a pályáztatási folyamatában a versenyben a minőség javítását is kritériumnak tekintik. A szerződéskötés azonban nem mindig vezet a szolgáltatók közötti versenyhez. Általában a piaci mechanizmusok ritkák Európában a potenciális szolgáltatók hiánya és a nagyszámú állami szolgáltató miatt (Genet et al. 2012).

A **2. táblázat** bemutatja az otthonápolás-gondozás irányítási rendszerét. Az önkormányzati és regionális önkormányzatok nagy befolyással vannak az államilag finanszírozott otthonápolásra és házigondozásra, míg a központi kormányzatok szerepe gyenge. Egész Európában a szükséglet felmérést és az ápolási szükségletek megítését használják a közellátás és az otthonápolás-házigondozáshoz történő hozzáférés jogosultságának ellenőrzésére. Ezért a központi kormányzatok inkább csak a hajó evezésében vesznek részt, nem pedig a kormányzásban.

Jövőkép	Szabályozás szintje	Az otthonápolási házigondozási politika integrálása
CZ csak egy típusú otthonápolás-gondozáshoz	vegyes nemzeti/ regionális	két minisztérium, több rendszer
GE kifejezetten otthonápolás gondozás megfogalmazva	vegyes nemzeti/ regionális	két minisztérium, több rendszer
HU hivatalos dokumentum nem áll rendelkezésre	nemzeti	két minisztérium, több rendszer
IT kifejezetten otthonápolás házigondozásra megfogalmazva	önkormányzati	két minisztérium, több rendszer
SL csak egy típusú otthonápoláshoz - gondozáshoz	vegyes nemzeti/ regionális	két minisztérium, több rendszer

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PL	hivatalos dokumentum nem áll rendelkezésre	vegyes önkormányzati	regionális/ két minisztérium, több rendszer
-----------	--	----------------------	--

2. táblázat: A (nemzeti) kormányzás általános szintje a jövőkép kialakítása, a szabályozásba való bevonás és az otthonápolási politika integrációja terén

A kormányzás három fő modellje létezik.

Centralizált	Keretrendszerű	Szabadpiaci
<ul style="list-style-type: none"> - A központi kormányzat domináns szerepe - A nemzeti kormányzat által megállapított részletes jogosultsági kritériumok - Nemzeti szintű jövőkép az otthonápolás-házigondozásról - A központi kormányzat határozza meg a részletes szabályozást - A működtetésben részt vesznek a területi, vagy helyi önkormányzatok - A magánszolgáltatók szabályozása szigorú lehet - Célok: Hatékonyság és a méltányosság fenntartása - Magyarországon néhány fenntartással 	<ul style="list-style-type: none"> - A nem- állami szereplők széleskörű döntési joggal rendelkeznek - Nemzeti szintű jövőkép az otthoni gondozásról - A központi kormányzat széles körű iránymutatásokat határoz meg - Az helyi-, vagy regionális önkormányzatok széleskörű mérlegelési jogkörrel rendelkeznek - A civil szervezetek jelentős szerepkörrel rendelkezhetnek - Fő szakpolitikai célok: méltányosság - Például Németország és Szlovénia 	<ul style="list-style-type: none"> - A központi kormányzat gyenge szerepe - Nincs kormányzati szintű jövőkép - Kevés jogosultsági kritérium - A civil szervezetek határozzák meg saját szabályaikat, vagy szórványos jelleggel kötnek szerződéseket a központi kormányzattal - A magánszolgáltatók határozzák meg saját szabályaikat és nyújtanak segítséget azok számára, akik meg tudják fizetni - A kormányzat nyújt ellátást a legsúlyosabb esetekben - Fő szakpolitikai célok: méltányosság és minőség általános szinten

Más HoCare2.0 partnerségi országokat nem lehet egyértelműen kategóriába sorolni. Csehországnak, Olaszországnak és Lengyelországnak rendelkezik olyan jellemzőkkel, amelyek a keretrendszer és a központosított rendszer keverékére utalnak. Ez első látásra ellentmondásosnak tűnhet, de arra a tényre utal, hogy ezekben az országokban a szigorú kormányzati ellenőrzés csak az otthoni gondozás bizonyos vonatkozásaiban van jelen, azonban a működés kereteit biztosítják.

2.2. Az otthonápolási-gondozási szolgáltatások finanszírozása

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Az otthonápolási szolgáltatások állami vagy magánfinanszírozással finanszírozhatók. Ha az otthonápolási szolgáltatások állami finanszírozásban részesülnek, ez nem jelenti azt, hogy minden szolgáltatás államilag fedezett lenne: további forrásokra, például gyakran társfinanszírozásra is szükség van. Előfordulhat, hogy csak egy bizonyos szintű jövedelem alatti emberek részesülnek állami támogatásban, míg a magasabb jövedelemmel rendelkezők önerőből fizetik ki a szolgáltatásokat (Genet et al. 2012).

Állami finanszírozású szolgáltatások az EU-ban:

- Az állami finanszírozású szolgáltatások több kategóriába sorolhatók.
- **Házi gondozás.** Ide tartozik: takarítás; bevásárlás; ételszállítás; segítség a háztartási adminisztrációban. Sok országban azonban a háztartási gondozás finanszírozása korlátozott a gondozó vagy családja jövedelmi szintjéhez mérten. Ezenkívül e szolgáltatás finanszírozásához nem mindig állnak rendelkezésre források minden önkormányzatban. Lengyelországban a háztartási gondozást csak akkor finanszírozzák, ha nincs családi támogatás. Ebben az esetben a házi gondozás állami finanszírozása csak a legalacsonyabb jövedelmű csoportok számára biztosított. A finanszírozásban eltérések vannak helyi önkormányzati vagy regionális szinten. Összességében ezek a szolgáltatások állami finanszírozásban részesülnek, de gyakran csak bizonyos típusú emberekre és területekre korlátozódnak
- **A mindennapi élet tevékenységei.** Ez a fajta ellátás magában foglalja a mosáshoz, öltözködéshez, segédeszközök felvételéhez, átviteléhez és az étkezéshez nyújtott támogatást az országok túlnyomó többségében. A finanszírozás azonban csak az alacsony jövedelmű csoportra korlátozódhat.
- **Ápolás-gondozás.** Olyan szolgáltatások finanszírozása, mint a sztóma zsákok, vizeletgyűjtő zsákok cseréje, és a hólyag katéterezéséhez nyújtott segítség; Az országok többségében segítséget nyújtanak a bőrápolásban, a fertőtlenítésben és a fekélyek megelőzésében, valamint a gyógyszerek használatában.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Segédeszközök biztosítása.** Sétálókeret / rollátor biztosítása; egyszerű segédeszközök, például sétabotok és mankók. Egyéb segédeszközök (állítható ágyak, kerekese székek, felfekvéseket megelőző párnák és betegemelők). A támogatások finanszírozásához nyújtott állami hozzájárulás jövedelemszinttől függő lehet.
- **Otthonon kívül végzett tevékenységek.** A betegszállítást 21 EU-tagország finanszírozza. A jogosultság azokban az országokban változhat, amelyekben az ilyen típusú ellátások önkormányzati hatáskörbe tartoznak. Lengyelországban a súlyos fogyatékkal élőknél számára az egészségügyi intézményekbe történő szállítás ingyenes.
- **Az informális gondozókkal való törődés.** Ez a legkevésbé finanszírozott tevékenység az EU-ban (Genet et al. 2012).

2.2.1 Az otthonápolás finanszírozásának lehetőségei:

Az otthonápolás- házigondozás különféle típusai (háztartási segítség, otthonápolás-gondozás stb.) országoként eltérő módon finanszírozhatók. A központi finanszírozásban részt vevő szint lehet nemzeti, regionális vagy önkormányzati szint, vagy ezek kombinációja. Az otthoni gondozás finanszírozása általában különféle források keverékéből áll. A leggyakoribb források a következők.

- **Önfinanszírozás:** az otthonápolási és házigondozásban részesülőknek társfinanszírozásként térítési díjat kell fizetniük a gondozásért. Az államilag finanszírozott otthonápolás csak alacsony jövedelmű csoportok számára elérhető.
- **Adóztatás:** az adók nemzeti, regionális vagy önkormányzati szinten is beszedhetők.
- **Biztosítás:** Az otthonápolás házi gondozás finanszírozható az egészségbiztosítás részeként is.
- **Adományok és egyéb harmadik személyek által nyújtott hozzájárulások:** otthonápolást, házigondozást jótékonyági szervezetek vagy civil szervezetek is nyújthatnak, adományokból vagy tagsági díjakból finanszírozva (Genet et al. 2012).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Németország kivételével az adóztatás mindegyik országban a finanszírozás egyik forrása (3. táblázat). Azokban az országokban, amelyek adóztatáson keresztül biztosítják a finanszírozást, az állami szintű adóztatásból bizonyos mértékig hozzájárulnak az otthonápolás- házigondozás költségeihez. Az önkormányzatok az adóztatással járulékos támogatást nyújtanak a házigondozáshoz. A regionális szint csak néhány országban játszik szerepet.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ország	Közfinanszírozás mechanizmusa			Magánfinanszírozás mechanizmusa		
	Adóztatás (szintek)			Biztosítás: (típusok)	Harmadik fél támogatása	Társfinanszírozás/ magánkiadások
CZ	nemzeti, önkormányzati	regionális,	helyi	egészségbiztosítás	-	-
GE	-			-	-	-
HU	helyi önkormányzati			egészségbiztosítás	-	igen
IT	nemzeti, önkormányzati	regionális,	helyi	-	-	igen
SL	helyi önkormányzati			egészségbiztosítás	igen	-
PL	nemzeti, önkormányzati	regionális,	helyi	egészségbiztosítás	-	-

3. táblázat

Az adóztatás mellett gyakran megjelenik a szociális (egészségbiztosítás). Ebben az esetben az otthoni egészségügyi ellátást elsősorban az (egészség)biztosítási rendszeren, a szociális egészségügyi ellátást pedig az adóztatáson keresztül finanszírozzák. Ez a helyzet például Lengyelországban és Szlovéniában. A legtöbb európai országban a kötelező biztosítás finanszírozás egyik forrása. A házigondozás finanszírozása néhány esetben sajátos formában valósul meg: például adományok által Szlovéniában.

Az otthonápolási házigondozási szolgáltatások finanszírozása a társadalombiztosítási költségvetésből vagy az egészségügyi költségvetésből származhat. Ott, ahol az otthonápolást (részben) az egészségügyi költségvetésből finanszírozzák, a százalékos arányok tág határok között mozognak. Mivel az otthonápolás nem mindig része az egészségügyi rendszernek, nagy különbségek vannak egyes országok között. Egyesek

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



a legtöbbet otthonápolási egészségügyi ellátásra fordítják, mások többet költenek házigondozási segítségre. Ennek egyik magyarázata a személyes gondozás finanszírozásának különbségeire vezethető vissza, amely a szociális házigondozás, vagy az otthonápolás, az egészségügyi ellátás részét képezheti. Általában Lengyelország költi viszonylag a legtöbbet (a GDP részarányában) otthoni gondozásra.

A összes EU-országban az otthoni egészségügyi ellátásra fordított magánkiadások összege általában alacsonyabb, mint a közkiadásoké (Genet et al. 2012).

2.2.2. Árképzés és az ügyfelek járulékai

Az otthonápolás árai és térítési díjai meghatározásának közös jellemzői, hogy ezek az alábbi jellemzőktől függnek:

- a gondozási ellátás: a gondozás típusa, az ellátás ideje, az érintett személyzet, a szükséges anyagok és technikai segítségnyújtás;
- -valamint az ellátást igénybe vevő személy: függőségének funkcionális és kognitív szintje, társadalmi-gazdasági helyzete és élettere (vidéki / városi, gazdag / szegény régió).

Az árakat gyakran nem határozzák meg nemzeti szinten. Számos országban a szolgáltató vállalkozókkal kötöttek szerződést gondozási biztosítótársaságok vagy önkormányzatok, és ezek a vállalkozók határozhatják meg az árakat. Minden vállalkozó eltérő árakat használ. Az otthonápolás árait Magyarországon és Szlovéniában meghatározták ugyan, de a számítások alapján erről keveset lehet tudni. Egyes országokban az árakat technikai értékelés, valamint a szolgáltatók és a finanszírozó intézmény közötti, nemzeti szintű tárgyalások útján határozzák meg. Németországban az árakat az ápolási szolgáltatók és az ápolási intézmények képviselői közösen állapítják meg.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Egyes országokban az önkormányzati szint magas fokú autonómiával rendelkezik a szociális házigondozás árának megállapításában. De még akkor is, ha szabadon lehet dönteni az otthoniápolási szolgáltatások áráról, egyes kormányok nemzeti iránymutatásokat határoztak meg (Szlovénia).

A legtöbb országban az ügyfeleknek önerőből kell megtéríteniük az otthonápolás díját. Ennek oka vagy az lehet, hogy nem jogosultak az ingyenes gondozásra - Olaszországban, Szlovéniában és Lengyelországban jövedelemkorlátot alkalmaznak, - vagy azért, mert minden ügyfélnek társfinanszírozás formájában fizetnie kell a hozzájárulást. Ingyenes szolgáltatásokat nyújtanak Lengyelországban és Szlovéniában, de csak a nagyon alacsony jövedelműek számára (Genet et al. 2012).

2.2.3. Az otthonápolás finanszírozásának típusai

Az otthonápolás finanszírozását elsősorban a finanszírozás megszervezési módjában található nagy eltérések jellemzik. Úgy tűnik azonban, hogy az otthonápolás-gondozás finanszírozásának két fő típusa van. Az első a házigondozás után fizetendő adó és az otthonápolási ellátás egészségbiztosítás általi finanszírozásának a kombinációja. A második az otthonápolási szolgáltatások után fizetendő adó és a házi gondozás társadalombiztosításból történő finanszírozásának kombinációja. Ezekben a modellekben nagy eltérések vannak a finanszírozási mechanizmusok gyakorlati felépítésében.

Az ügyfelek hozzájárulása három különféle típusra osztható.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ingyenes

- Az otthonápolást teljes egészében közpénzből finanszírozzák, az ügyfelek nem fizetnek térítési díjat

Anyagi erőforrásokhoz mért társfinanszírozás

- Ezt fel lehet osztani anyagi erőforrások felmérésével oly módon, hogy a magasabb jövedelemmel rendelkezők nagyobb mértékben fizessenek hozzájárulást, vagy pedig úgy, hogy ingyenes gondozási ellátást biztosítanak az alacsony jövedelemmel rendelkezők számára, ami a jövedelemkorlátot meghaladó személyek számára viszont teljes mértékben saját zsebből történő díjfizetést eredményez.

Fix összegű társfinanszírozás

- Az ügyfeleknek rögzített összeget vagy a díj bizonyos százalékát kell kifizetniük. Ezek a modellek általában eltérnek az otthoni egészségügyi ellátás és a szociális otthoni gondozás között az egyes országokon belül

Kevés információ áll rendelkezésre a magánfinanszírozású otthonápolási-házigondozási szektorról, bár sok országban ez az otthonápolás legfőbb szolgáltatási formája (Genet et al. 2012).

3. A technológia szerepe az otthonápolás-gondozás fejlesztésében

Bármely olyan technológia, legyen az orvosi, vagy nem orvosi, amely biztosítja vagy megkönnyíti a gondozást és a mindennapi tevékenységeket a felhasználó otthonában, otthonápolási technológiának tekinthető. Az otthonápolási technológiáknak megkülönböztetett előnyei lehetnek a hagyományos gondozási módszerekkel szemben: ezek megkímélhetik a felhasználót abban, hogy háziorvoshoz, szakrendelőbe, vagy kórházba kelljen járnia. A krónikus betegségben szenvedő emberektől a bejelentkezések jelentős időt vehetnek el, és korlátozzák képességeiket normál szakmai és társadalmi tevékenységek elvégzésében. A távoli technológiai rendszerek sokkal gyakoribb és az ápoló személyzetet kevésbé igénybevevő figyelmet tesznek lehetővé, mint korábban. A rendellenességeket idejében észreveszik, és ez megakadályozhatja a szolgáltatást felhasználók állapotának romlását.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Néhány eszköz kategóriát érdemes felállítani az otthonápolás-gondozást szolgáló technológia tulajdonságainak és előnyeinek megvitatása érdekében.

- **Aktív eszközök**, melyek terápiás kezelést végeznek a felhasználókon: olyan eszközök, mint otthoni dialízis rendszerek, perfúziós szivattyúk, gyógyszeradagoló rendszerek és oxigénes lélegeztető rendszerek.
- **Nem aktív eszközök**, melyek klinikai személyzet, vagy a felhasználók beavatkozása nélkül működnek, és nem igényelnek áramot vagy programozást: inkontinencia párnák.
- **Általános segítségnyújtó és felügyeleti eszközök**: ezek olyan tárgyak, mint például az elesés detektorok és gyógyszer emlékeztetők. A fejlett információs és kommunikációs technológia felhasználható demenciában és Alzheimer-kórban szenvedő személyek felkutatására is, akik az otthonuktól eltávolodtak. Az IKT lehetővé teszi az információk megosztását és tárolását.
- **Otthoni átalakítás**: alapvető fontosságú a lakókörnyezet adaptálása és összehangolása a lakók igényeivel. Ebbe a kategóriába tartozhatnak például a fogyatékkal élő személyeknek szánt nem orvosi felszerelések.

A technológia bebizonyította, hogy javulhat a klinikai eredmény, csökkenthető a kórházi tartózkodás hossza, csökkenthető az újbóli előfordulás és az újbóli kórházi kezelés aránya, és javulhat az életminőség. A technológia javíthatja az informális gondozók életminőségét is, lehetővé téve, hogy az informális gondozók aktívak maradjanak otthonukban és a közösségben.

Az innovatív egészségügyi megoldások idősek számára történő alkalmazása valószínűleg nem tér el más ügyfelek számára kidolgozott dolgoktól. Azonban három kulcsfontosságú szempont hatással van az új IKT-megoldások idősek általi adaptálására.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Technológiai

Helyi

Végfelhasználói
attitűdök

Az otthoni gondozás során az IKT-megoldások sikeres alkalmazásának első meghatározó tényezője maga a **technológia**.

TECHNOLÓGIAI TÉNYEZŐK

- A megoldás legfontosabb szempontja a megbízhatósága. Ha a ez hosszú távon nem megvalósítható, akkor a betegek nem fogják használni, vagy egyáltalán nem fogják alkalmazni.
- Az új IKT-alapú megoldásoknak *alkalmazkodóknak kell lenniük a lakókörnyezethez*. Az új megoldásoknak illeszkedniük kell az idős emberek otthonaihoz.
- Az infrastruktúráris korlátok akadályozhatják a megoldás megvalósítását.
- *A hatásokat és az előnyöket* objektíven meg kell mérni az alkalmazás előtt, és azokat közölni kell a végfelhasználókkal. Az innovációt csak akkor fogadják el az emberek, ha a hatásokról megbizonyosodnak, és elégedettek velük.
- A megoldásoknak *meg kell felelniük a felhasználói igényeknek*. Az innovációkat akkor fogadják el, ha az új technológia által felkínált képességek megfelelnek a felhasználó igényeinek és követelményeinek.
- Az IKT-megoldásokat *a felhasználók számára kell kidolgozni, és a felhasználókkal együtt kell megtervezni*. Számos terméket vagy innovációt hoztak létre az idős emberek segítése érdekében, de az alkotók a tervezés során kevés figyelmet fordítottak a célcsoport bevonására. A felhasználók bevonása előnyös, mivel elkötelezettséget és nagyobb esélyt teremt a befogadásra. Ezen felül könnyebb olyan valamit létrehozni, amely figyelembe veszi azokat az társadalmi és érzelmi kapcsolatokat, amelyeket az idős emberek a termékkel létesítenek.
- Az új megoldásnak *felhasználóbarát felületeket* kell biztosítani. Figyelembe kell venni, hogy az idős emberek látás-, hallás- és mozgássérültek lehetnek.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A méret és a hordozhatóság kulcsfontosságú a sikeres otthoni gondozási megoldások szempontjából (Európai Bizottság, 2007; Vavilis et al. 2012).

A meghatározó tényezők második csoportját **helyi tényezőkként** lehet tekinteni.

HELYI TÉNYEZŐK

- Előfordulhat, hogy az állami szervek nem teljes mértékben finanszírozzák az otthoni ápolási-gondozási megoldások vásárlását. Angliában integrálták a felszerelések egészségügyi és szociális ellátási költségvetését, és most minden település rendelkezik közösen finanszírozott integrált közösségi felszerelési szolgáltatással.
- Az otthoni ápolási-gondozási szolgáltatások visszatérítési ütemterve a piaci technológiai szinthez mérten szinkronizálható: a nem frissített rendszerek ösztönözhetik az orvosokat arra, hogy hagyományos fekvőbeteg-kezeléseket írjanak elő.
- Az innováció elfogadása egy környezetben attól függ, hogy ki vesz részt az innováció bevezetésében. Például, ki azonosul az innovációval, és ki vállalja a vezető szerepet kezdeményezőként. Ez azt jelenti, hogy fejlett hálózattal és elfogadottsággal rendelkező érdekelt szereplők úttörő szerepet vállalhatnak.
- Az innovátoroknak erőfeszítéseket kell tenniük az innováció kollektív „megértésének” kialakítására az információszolgáltatás és a kommunikáció különféle formáin keresztül. Ez biztosítja az ügyfelek bizalmát és elkötelezettségét.
- Az érdekelt szereplők kölcsönös együttműködése kötelező. Alapvető fontosságú a magas szintű tudatosság és felismerhetőség, a nagyobb költséghatékonyság, az átláthatóság növelése, ezzel együtt a felhasználó igényeinek figyelembe vétele, megoldások keresése a jogi keretek kiigazításához, a kockázatok megosztása a kutatásban és az innovációkban, valamint az előrehaladás nyomon követése (Európai Bizottság, 2007, Vavilis et al. 2012).

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



A harmadik tényező a **végfelhasználók hozzáállása** az új IKT-alapú megoldáshoz.

VÉGFELHASZNÁLÓI ATTITÜDÖK

- Az idős emberek úgy tekintenek a technológiára, mint az emberi kontaktus helyettesítőjére, és ez elriasztja őket attól, hogy használják. Attól tartanak, hogy a technológia csökkenti a társadalmi kapcsolatokat.
- Az idős emberek nem bíznak az IKT-ban. Ennek oka az, hogy nem tudják, hogyan kell új technológiákat alkalmazni, vagy nem bíznak benne, és kétségbe vonják saját képességeiket az érzékszervi és kognitív hiányosságok miatt. Ez „technofóbia” -ra utal.
- Az idős emberek nem szeretnek használni semmit, ha úgy érzik, hogy azt rájuk kényszerítik.
- Az idős emberek féltik a magánéletüket és idegenkednek a megfigyelés gondolatától.
- Ezeknek a negatív hozzáállásoknak a többsége azonban áthidalható, ha a potenciális felhasználókat megfelelő módon tájékoztatják, növelik tudatosságukat és ismereteik szintjét a technológiáról, és ők világosan átlátják az otthoni gondozási technikák hasznosságát és működését. (Európai Bizottság, 2007; Vavilis et al. 2012).).

4. Közös értékalkotás az idősekkel

Jelen kézikönyv segítségével elő kívánjuk segíteni az idősek bevonását a közös alkotási folyamatokba. Fontos azonban megjegyezni, hogy az idős emberekkel való együttes alkotás különleges kihívásokkal jár. A következő kihívásokat és akadályokat azonosítottuk Campisi et al. (2018) egy Időstthoni Laboratóriumban.



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Az idős emberekkel végzett munkával kapcsolatos kihívások és akadályok néhány téma köré csoportosíthatók. Az első kihívás az **idősek bevonása és kiválasztása**.

BEVONÁS ÉS KIVÁLASZTÁS

- Tanácsos az idősebbek bevonása az egész folyamat kezdetétől fogva. Ez biztosítja, hogy világosan megértsék, mi folyik itt, mi a projekt célja, mi a szerepük és mit várunk tőlük.
- Lehet, hogy nem érzik magukat motiválva, vagy nem látják be, miért van szükség az elkötelezettségükre. Ebben az esetben meg kell magyarázni a kölcsönös előnyöket.
- A mobilitás kihívást jelent. Figyelembe kell venni, hogy az idősek mobilitása eltérő, ezért nehéz lehet számukra, hogy rendszeres találkozókon vegyenek részt az otthonuktól távol.
- A megfelelő szociális hálózatokra van szükség az idősekkel való kapcsolat megteremtéséhez, és tanácsos őket szervezeteken keresztül toborozni. Ezért a projektet el kell magyarázni az intézménynek is.
- Az idős emberek korlátozott képességekkel tudnak dolgozni a projekten. Azok számára, akiknek problémái vannak a motoros vagy kognitív képességeikkel, nehéz lehet teljes mértékben részt venniük az egyes foglalkozásokon.
- A fejlett kommunikációs csatornákhöz való hozzáférés gyakran akadályt jelent.
- Az időskorúak kiválasztását a közelség, a munkaképesség és a kommunikációs technológiákhoz való hozzáférés alapján kell elvégezni.
- A bevonással kapcsolatos kihívások szakemberek bevonásával oldhatók meg.

A második kihívás a célok, a hosszú távú célok, a szerepek és az elvárások **megértése**.

A PROJEKT MEGÉRTÉSE

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Magyarázzuk el a projektet a lehető legegyszerűbben az időseknek, használjunk fel ehhez történeteket.
- El kell magyarázni, hogy mit várunk el az idősektől. Azt gondolhatják, hogy olyan konferencián vesznek részt, ahol passzív részvételre van szükség.
- Az idős emberek azt gondolhatják, hogy a közös alkotás folyamata a kkv-k érdekeit szolgálja, annak érdekében, hogy új piacokat találjanak. El kell nekik magyarázni a kölcsönös előnyöket.
- Félreértések előfordulhatnak, ezért arra kell ösztönözni a résztvevőket, hogy tegyenek fel kérdéseket, ha nem értenek valamit.

A harmadik kihívás a közös alkotási folyamat **felépítéséhez** kapcsolódik.

A FOLYAMAT FELÉPÍTÉSE

- Először is, bizonyára nehéz lesz az idősek mozgósítása mindennap. Ez kiküszöbölhető, ha hosszabb időtávban szervezik meg az együttes alkotás folyamatát.
- A közös alkotási folyamatok meglehetősen rövid, de intenzív foglalkozások. Figyelembe kell azonban venni, hogy az idősek esetleg nem tudnak részt venni néhány óránál hosszabb foglalkozásokon. Ebben az esetben a foglalkozás vezetőjének el kell döntenie, hogy több, rövidebb ideig tartó foglalkozást tart, vagy ráhagyja-e az idősekre, hogy akkor vegyenek részt rajtuk, amikor kedvük tartja.
- Javasoljuk, hogy a rövidebb munkameneteket kombináljuk a hosszabb szünetekkel, vagy ösztönözzük az időseket arra, hogy a foglalkozás sorozatnak csak bizonyos szakaszaiban vegyenek tevékenyen részt.

Végül lenne néhány **általános megjegyzés**, amelyeket szükséges lenne figyelembe venni a közös alkotási folyamat során.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK

- Mielőtt az idősekkel megkezdénénk a folyamatot, a segítőnek (a csoport vezetőjének) meg kell vizsgálnia a résztvevők társadalmi és munkaügyi háttérét annak megértése érdekében, hogy tulajdonképpen kik is ők.
- Előzetesen tájékoztassuk az időseket a közös alkotási munkamenet ütemtervéről. A foglalkozás elején alkalmazott világos struktúra kevesebb fog okozni a folyamat során.
- Minden foglalkozást úgy kell felépíteni, hogy elegendő pihenő szünetet tartalmazzon a figyelem fenntartása érdekében.
- Tegyük fel gyakran kérdéseket annak ellenőrzése érdekében, hogy az idősek követik-e a folyamatot. Ezeknek a kérdéseknek a tisztázása eloszlatja majd a bizonytalanságokat.
- Értékeljük az idős emberek hozzájárulását a folyamathoz. Ez biztosítja részvételi motivációjukat és növeli elkötelezettségüket.
- Ösztönözzük a csoportos interakciót. Ez elősegíti az idősek számára, hogy jobban megértsék a többi résztvevőt, és fordítva, ami növeli a kölcsönös bizalmat.
- A segítőnek (csoportvezetőnek) figyelmet kell fordítania a csoportdinamikára, mivel egyes személyek lehetnek dominánsabbak, mint mások, ami egyoldalú eredményekhez vezethet. Ebben az esetben a segítőnek (csoportvezetőnek) gyakrabban kell beavatkoznia, a többi résztvevő aktívabb bevonásával.
- A közös alkotás során példákat kell felhasználni bizonyos kérdések vagy kihívások tisztázására (Campisi et al. 2018).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



HARMADIK RÉSZ - A KÖZÖS ÉRTÉKALKOTÁS MENETE

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. A folyamat

Jelen projektben a közös alkotás alábbi lépéseit javasoljuk egy termék kifejlesztése érdekében, a végfelhasználók, az akadémiai szféra és a szolgáltatók bevonásával. A folyamat négy fő lépésből áll: ezek az **előkészítés**, **a tudásalkotás**, **az eredmény prototípusizálása** és a **folyamat zárása**. Az egyes lépések olyan tevékenységekből állnak, amelyeket a közös alkotói csoportnak vagy a segítőnek önállóan kell elvégeznie.

Az **előkészületek** során először létre kell hozni a közös alkotás folyamatához szükséges fizikai feltételeket. Ez a kreatív és inspiráló környezet és légkör megteremtését jelenti. A segítőnek fel kell készülnie a közös alkotási folyamat vezetésére is, itt adunk néhány tippet a csapat irányításához, és hogy ehhez milyen vezetési technikákat szükségesek elsajátítani. Ezenkívül meg kell alakítani a társalkotó csoportot és be kell tűzni a projekt céljait. Amint ez megtörtént, a segítő és a csapat készen áll a folyamat megkezdésére.

A tényleges kreatív munka a **tudásalkotással** kezdődik. Ennek a lépésnek a célja a jövőbeni termék **felhasználói igényeinek azonosítása**. Itt a cél a végfelhasználók szükségleteinek, képességeinek, hozzáállásainak és jellemzőinek feltárása. Ezt követi a **felhasználói igények elemzésének** és megszervezésének fázisa, a jövőbeli megoldás kifejlesztési pályájának azonosítása érdekében. Miután összegyűjtésre kerültek a felhasználók ismeretei és meghatározásra kerültek a fő fejlesztési területek, elérkezett az ideje a prototípus elkészítésének.

A közös alkotás leglényegesebb pontja, hogy elérjük a **prototípus létrehozásának** szakaszát. Ez az az időszak, amikor létrejön a tényleges output és elkészülnek a jövőbeni termék első prototípusai. A prototípus készítés azzal kezdődik, hogy áttekintjük, hogy elegendő ismereteket gyűjtöttünk-e össze a prototípus elkészítéséhez. Ha igen, akkor áttérünk az első prototípus létrehozására. Ezt a

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

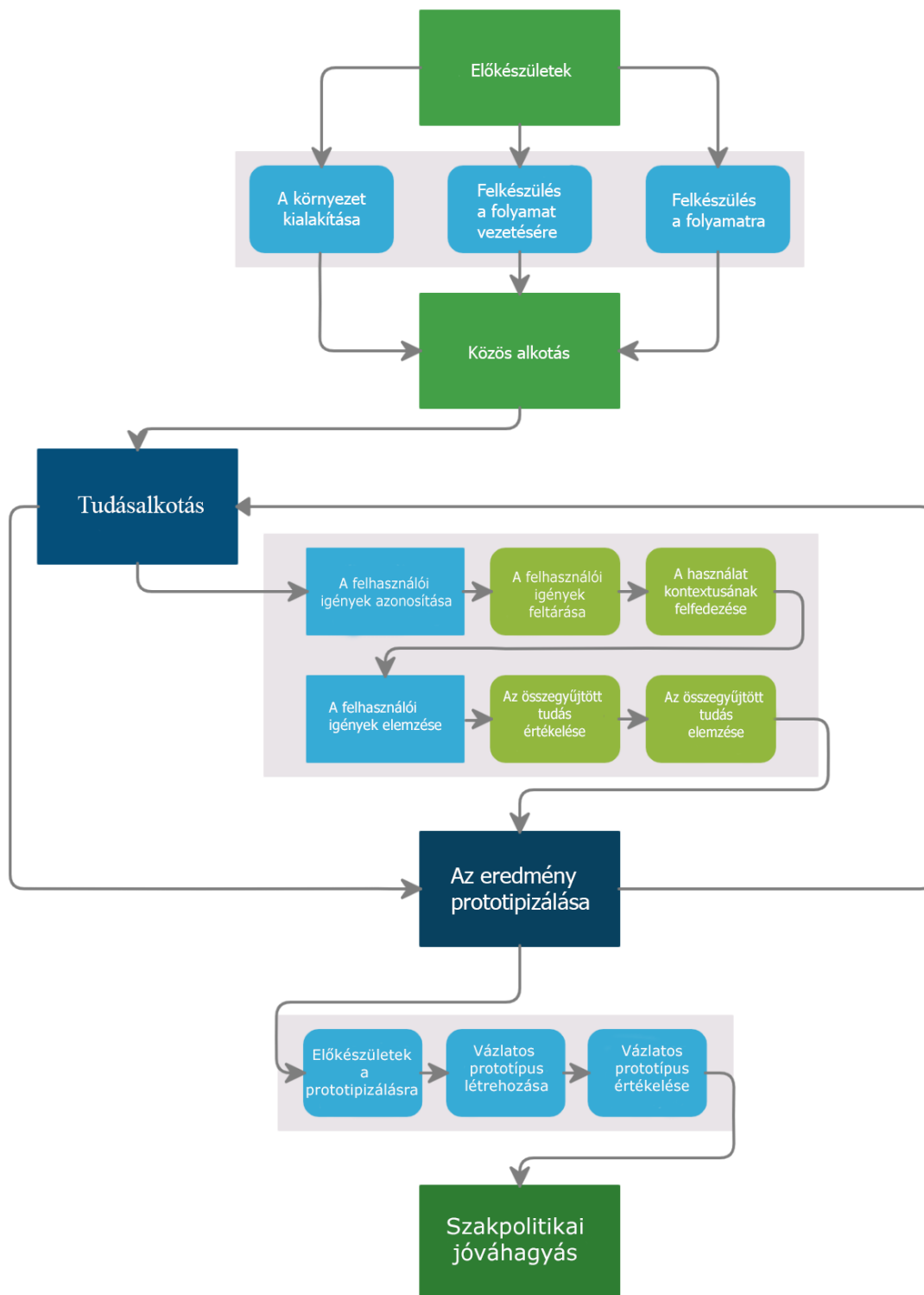


végfelhasználókkal együtt kell értékelni, és össze kell hangolni a kezdeti felhasználói igényekkel. Amint a folyamat véget ér és a prototípust valóban megtervezték, elérkezett az idő kérvényezni a **szakpolitikai jóváhagyást**.

Az alábbi folyamatábra összegzi a közös alkotás egyes lépéseit:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1. Előkészületek

Minden folyamat az előkészítéssel kezdődik. Ennek a fejezetnek az a célja, hogy bemutassa az olvasónak, milyen lépéseket kell tenni a közös alkotási folyamat kreatív környezetének megteremtése érdekében. A kreatív környezet támogatja az innovatív ötletek generálását és fokozza a társadalmi kötődést. A fejezet gyakorlati tippeket is tartalmaz a projekt vezetéséhez és pályára állításához.

1.1.1 A környezet kialakítása

A folyamat első lépése a megfelelő környezet kialakítása, amelyben a csapat együtt fog működni. Ideális esetben a fizikai teret a megfelelő elemekkel és a kreativitást támogató jó légkörrel teremtik meg. Ezen túlmenően néhány rituálé (csoportos tevékenység) bevezethető a szimbolikus tér kialakításához, az autentikus beszéd és a beszélgetést, ötletelést és kritizálást támogató biztonságos környezet kialakulásának elősegítéséhez anélkül, hogy a csapat szellemét rombolnák, és interperszonális konfliktusokat idéznének elő.

A kreativitást gyakran megöli a tér formája, mivel utánozza az iskolai osztálytermet, ami megerősíti a hatalmi viszonyokat és a „vezető” és „tanuló” közötti távolságot. Amikor a cél a tudásmegosztás, a mögöttes szöveg az, hogy az embereknek passzívnak kell lenniük. A közös alkotáshoz pont nem erre van szükség. Éppen ellenkezőleg, egyes szervezetek - inkubátorok, tervező cégek, induló közösségek - külön erre a célra szánt helyiségekkel rendelkeznek a kreatív csapatok számára, és ez lehetővé teszi számukra a tér igényeik szerinti átrendezését.

De miért támogatja a környezet a kreativitást? Azért, mert az a tér, amelyben az emberek járnak, formálja a tapasztalataikat, befolyásolja tevékenységeiket, az elkötelezettség és a bizalom szintjét. A kreatív terek támogatják a társadalmi kötődést, biztosítják a zavartalan kommunikációt és maximalizálják az

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



interakciókat. A kreatív környezet kialakításakor ügyeljünk mind a tér fizikai, mind szimbolikus elemeire, és hozzunk létre egy csapat szintű rituálét a megfelelő légkör kialakításához.

A FIZIKAI TÉR KIALAKÍTÁSA

- A megfelelő terek stimuláló, békés, természetes fényel megvilágítottak, világosak, tágasak, kevésbé bútorozottak és egyszerűek, és nem figyelem elterelő. Ezek a terek ösztönzik a társadalmi interakciókat.
- A közös alkotás hatékony berendezési módja a székek kör alakú elrendezése. A kör alakú elrendezések könnyen kezelhetők és kiküszöbölik a hierarchiát. Ösztönzik az elkötelezettséget és a részvételt, és mindenkit egyformán sebezhetővé tesznek, mely mélyebb párbeszédet segít elő. A kör alakú elrendezés esélyt kínál az emberek számára a beszélgetéshez, ha úgy döntenek.
- A kreatív környezet további fontos tényezői a következők: Rugalmasság, multimédia eszközök és IKT, nyílt együttműködési zónák, kulturális csomópontok. Ezek a terek inspirálják a munkát, az összefonódó tereket. Az ilyen terek olvasztják egybe a munkát és a játékot; a mozgatható falak és az írható falak, vagy az elválasztó formatervezés.
- A kreativitás számára előnyös, ha mind közösségi terek, mind egyéni munkához való helyek állnak rendelkezésre.
- A harmadik típusba tartozó helyek a vízadagoló automaták, a társalgó, a kávézó vagy minden más olyan hely, amely ösztönzi a szocializációt. Ez ösztönzi az embereket arra, hogy a munkán túl is beszélgessenek és megismerjék egymást.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra – a CoCreate tér a Philips cégnél

- A Philips cég felismerte a térbeli tervezés fontosságát az innovációban. Inspiráló tereket hoztak létre, amelyek célirányosan testre szabott közös értékalkotó terek. Az egyik ilyen a hollandiai Eindhovenben található. Ezeket a tereket úgy tervezték, hogy ösztönözzék az embereket másképp gondolkodásra, miközben elősegítik a kreativitást és az együttműködést. A környezet rugalmasan alakítható területeket, stimuláló anyagokat és eszközöket kínál a különféle igények kielégítésére
- A cég CoCreate terét gyors prototípus céljára tervezték. A tér minden olyan berendezéssel rendelkezik, amelyek szükségesek ahhoz, hogy az érdekelt szereplőket ötletek előállítására készítse az innováció korai szakaszában, valamint ösztönözze a követésüket, melynek eredményeként kész koncepciók jönnek létre. A tér lehetővé teszi azt is, hogy a koncepciókat gyorsan át lehessen alakítani alapvető és kézzelfogható demonstrációs objektumokká különféle technológiák és technikák felhasználásával
- A meglévő CoCreate-terek tapasztalataira építve a Philips képes létrehozni összecsukható-kinyitható átmenetileg közös értékalkotásra szolgáló tereket is. Ezért a szolgáltatók kreatív gondolkodásra, felépítésre, tesztelésre és tanulásra helyezik a hangsúlyt.



<https://www.philips.com/a-w/cocreatorlab/homepage.html>

Bármely környezetről szerzett tapasztalat egyben **pszichológiai jellegű** is. Tapasztalataink formálják annak a környezetnek a megértését, amelyben létezünk.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



De két embernek sohasem pontosan ugyanaz a benyomása. A jelek (szimbólumok, képek, színek, bútorok elrendezése) használata egy környezetben hozzájárul a légkör kialakulásához. Ezek a jelek általában nem egyértelműek. Az emberek természetesen a belső megértés alapján reagálnak a jelzésekre. Ha nincs belső modelljük a teendőkhöz, a legtöbb ember a körülöttük lévők felé fordul, és követi a csoport viselkedését.

A SZIMBÓLIKUS TÉR KIALAKÍTÁSA

- A tér formáció javításának egyik módja az, ha a falon híres emberek képei és idézetei lógnak. Ez megtörheti a jeget, és felvethet néhány olyan témát, amelyekről az emberek szívesen beszélnének. Ösztönözheti az embereket kreatív viselkedésre.
- A résztvevők viselkedésformálásának közvetlenebb módja az iránymutatások meghatározása vagy egy közösségi szerződés létrehozása. Ez felhívhatja a figyelmet a játékszabályokra. Az egyes tevékenységekre és azok cselekvési formájára vonatkozó utasítások növelik a komfort érzetet, és csökkentik a társadalmi kohézió kialakításához szükséges időtartamot. Az emberek ahelyett, hogy egy belső séma alapján cselekednének, egy olyan szabályrendszert kapnak kézhez, amelyhez igazodni tudnak. Az emberek követni fogják a megadott iránymutatást, ha az nem túl összetett.

A **rituálé** egy olyan cselekvéssor, amelyet egy adott helyen előírt sorrendben hajtanak végre. A rituálék szimbolikus cselekedetek, ahol a jeleket a résztvevők manipulálják. Az erősen szimbolikus és megtestesített rituálék felhasználhatók a térbe való csatlakozásra, a tagsági viszony kifejezésére és viselkedések beindítására. Ezek a tevékenységek magukban foglalják a nyílt alkotást és a szimbólumokkal való elkötelezettséget. a csapatlogó, a cégmárka vagy egy műalkotás létrehozása szimbolikus. A legemlékezetesebb rituálék azok, amelyekben az emberek teljes mértékben részt vesznek az elméjük, az érzékeik és a testi interakciójuk által. A rituálék a csoport mítológiájának létrehozására és továbbadására szolgálhatnak.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra – az (ExperienceLab) a Philips cég adaptív tere

- A Philips létrehozta egy adaptív tér prototípusát, amely alkalmazkodik azokhoz, akik benne vannak, ugyanúgy lélegzik mint ők, valamint alakját és hangzását is megváltoztatja a bennlők igényeinek megfelelően. Ez eltérhet attól, amit elvárhatunk egy átlagos irodától, de ahhoz hasonló ötleten nyugszik.
- Ezt a prototípust a Philips cégnél, tervező szakértők, tudósok és felhasználók közös értékalkotással tervezték. A szakterületről származó alapvető információk begyűjtése érdekében a csoport szorosan együttműködött mentálhigiénés szakértőkkel, ezenkívül olyan emberek, akik a munkahelyi stressz következtében kiégtek, valamint pszichiátriai egészségügyi intézményi szakemberek munkáját is megfigyelték és interjút készítettek velük.
- A megtervezett tér célja a munkával kapcsolatos stressz csökkentése az emberek viselkedésének természetes módon történő megváltoztatásával az éberség ösztönzése érdekében. Ez a koncepció a munkahelyeken és a kórházakban, mentálhigiénés és más gondozási létesítményekben is felhasználható.



- <https://www.philips.com/consumerfiles/newscenter/main/design/resources/pdf/Inside-Innovation-Backgrounder-Adaptive-Relaxation-Space.pdf>

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1.2 A segítő felkészítése a vezetésre

A segítők a közös alkotás kulcsszereplői. A segítők a teljes folyamat során fontos feladatokat látnak el, ki kell választaniuk a projekt résztvevőit, biztosítaniuk kell a csapatépítést, ösztönözniük kell a megbeszéléseket, tájékozódniuk kell minden tevékenységről és eredményről, szükség esetén rendezniük kell a konfliktusokat, és irányítaniuk kell a folyamat napi tevékenységeit. Ezért fel kell készülniük a vezetésre, és meg kell érteniük és be kell gyakorolniuk bizonyos attitűdöket.

A jó segítő képes kezelni a folyamatot a PACE-val. A PACE a *jelenlét, a hitelesség, a bátorság* és az *öko-központú gondolkodásmód* angol mozaikszava. Ez egy olyan általános hozzáállás, mellyel rendelkezniük kell a segítőknél a közös alkotási folyamat során. A folyamat során a segítőknél támogatniuk kell a résztvevőket is a PACE gondolkodásmódjának gyakorlásában.

PACE, A SIKERES KÖZÖS ALKOTÁSI FOLYAMAT ALAPJA

Jelenlét (Presence)

- Olyan tudatosság, amely lehetővé teszi az emberek számára, hogy megfigyeljék és feldolgozzák az információkat az aktuális pillanatban.
- A jelenlét egy rövid szünetet teremt meg, melynek során az ember felbecsülheti a lehetséges reakciókat, és kiválaszthatja közülük azt, amelyiket a legmegfelelőbbnek érzi. Ennek jelentős hatása van a párbeszédre
- A jelenlét hatással van a potenciál kiaknázásának képességére, ezáltal javítja az innovációt

Hitelesség (Authenticity)

- Ez őszinteséget jelent önmagunkkal és másokkal szemben. A hiteles interakció bizalomhoz vezet
- A hiteles vezető teljesen őszinte saját magával, a vezetési képességével és a helyes döntés meghozatalával kapcsolatban. Ha felismeri gyengeségeit, akkor fordíthat a helyzetén

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Bátorság (Courage)

- Hajlandóságot jelent a kockázat vállalására, cselekedeteinek folytatására, valamint szembesülni az ismeretlentől való félelmével
- Ez egy olyan hozzáállás, amely a kudarcot tanulási lehetőségnek tekinti
- Amikor az emberek bátornak és kockázatvállalónak tartják magukat, akkor kreatívak lehetnek, és sokkal több ötletet generálhatnak. Ők képesek lesznek kezelni a kudarcaikat is

Öko-központú gondolkodásmód (Eco-centered mindset)

- A legegyszerűbb formában azt jelenti, hogy egészben gondolkodunk. A segítőtől elvárás, hogy az egészben gondoljanak, de minden csapattag számára előnyös, ha ugyanezt teszi
- Egy öko-központú megközelítésben a segítő arra törekszik, hogy a csapat minden tagját egyenlően vonja be a folyamatba, és jelentős mértékben járuljon hozzá

Tippek a PACE gyakorlásához:

- Mérjük fel a helyzetet mielőtt cselekednénk. Ha valami történik a folyamat során, akkor a legjobb, ha nem reagálunk azonnal. Még egy ideig hagyhatjuk is folyni a történéseket, majd amikor észleljük, hogy azok milyen más eseményeket idéznek elő, akkor cselekedjünk, és fordítsuk a folyamatot a helyes irányba. Ezután értékeljük, hogy a folyamat megfelelően alakul-e vagy sem.
- Mindig őszintén beszéljünk a csapattal, különösen az idősekkel. Az őszinteség, még akkor is, ha azt jelenti, hogy el kell magyaráznunk a folyamat nehézségeit, erősíti a bizalmat és növeli az elkötelezettséget.
- Ne titkoljunk el az információkat a többiek elől, biztosítsuk az átláthatóságot és kommunikáljuk a kezdetektől fogva a folyamat céljait.
- Gondoskodjunk arról, hogy minden résztvevő valamilyen módon hozzájárulhasson a folyamathoz. Osszuk meg a feladatokat a kapacitásainak megfelelően.
- Mindig gondoljunk a folyamat céljára, mindent ebből a szempontból értékeljünk. Ösztönözzük a résztvevőket arra is, hogy tegyék meg ugyanezt.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



A PACE a jó vezetés alapja. Van azonban néhány más megközelítés is, amelyre szükség van a közös alkotás folyamatának vezetésekor. Ezek a közös alkotást megkönnyítő stílusok kiegészítik a segítő négy alappillérét. A következőket ajánljuk:

A KÖZÖS ALKOTÁST MEGKÖNNYÍTŐ STÍLUSOK A FOLYAMAT SORÁN

- *Készség a befogadásra.* Tűzzünk ki sokféle szempontot, fogadjunk el minden ötletet, vonjunk be mindenkit a folyamatba. Senki sem tudja az összes választ, vagy a "helyes választ".
- *Tiszteletteljes részvétel.* Figyeljünk másokra erős empátiával annak érdekében, hogy mások is részt vehessenek a folyamatban. Tegyük félre az előítéleteinket és előfeltételezéseinket. Biztosítsunk biztonságos és vonzó környezetet. Támogassuk a csoportot nyitott kérdésekkel. Legyünk nyitottak és őszinték.
- *Felfedező folyamat.* Szándékunk egyértelmű legyen, de legyünk nyitottak a végeredményre. Szabaduljunk meg az előítéletektől, annak érdekében, hogy továbbra is nyitottak maradjunk. Használjuk az intuíciót, mind a bal, mind a jobb agyféltekénket és a sokoldalú intelligenciánkat.
- *A megértés és az elkötelezettség kontextusa.* Legyünk tudatosak és legyünk tudatilag is jelen a folyamatban, cselekedjünk a változások érdekében, tegyünk fel hasznos kérdéseket és vállaljunk személyes felelősséget a csoport döntésért.
- *A folyamatot megkönnyítő stílus.* Úgy beszéljünk, hogy azt meghallják és megértsék. Nyugtázzuk azt az önszerveződést, amelyet nem tudunk ellenőrizni mély elismeréssel aziránt, hogy hol tart már a csoport. A segítők felelőssége inkább a folyamatra, mint magára az eredményre terjed ki.

A sikeres segítő tisztában van a párbeszéd összetettségével is. A **párbeszéd gyakorlatok** jelentősen befolyásolják a közös alkotás folyamatát. Ezért ezt a segítőnek világosan meg kell értenie a kommunikációval kapcsolatos kihívások sikeres kezelése érdekében. Bár az emberek azt gondolhatják, hogy tudják, hogyan kell valamit jól csinálni, általában nem erről van szó. A hatékony párbeszéd kialakítása

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



nehéz, és alapelveinek megértése nélkül a közös alkotásnak kevés esélye van a sikerre.

A párbeszéd nem azt jelenti, hogy egymás felé beszélünk, ez még tárgyalásnak sem nevezhető. Ez a beszéd és a hallgatás kombinációja. Ha a meghallgatás során véleményünk, ötleteink, előítéleteink vagy korábbi tapasztalataink kerülnek túlsúlyba, akkor szinte alig hallgatunk másokra. Ezért a meghallgatás során teljes figyelmet kell fordítanunk a másik ember iránt és végig csendben kell maradnunk.

Ugyanakkor nehéz elérni a tudatosságot, mert az emberek a saját mentális modelljeiket és nézőpontjaikat jobban kedvelik. A párbeszédbe való belépéskor az emberek általában a világmépiükéről beszélnek, amely belsőleg koherens. De ez mások számára furcsának tűnhet, és ez általában olyan hozzászólásokhoz vezet, mint például „tévedsz” és „igazam van”, amelyet személyes támadásként élünk meg. Ez azt jelzi, hogy az illető nem hajlandó valódi párbeszédet indítani. Egy jó párbeszéd ott kezdődik, hogy elfogadjuk az egymástól különböző nézőpontokat.

A kreatív csoportokban a véleménykülönbségek kezelésének legjobb módja az, ha az egész csoport szempontjából közelítjük meg őket. Az embereknek el kell vetniük saját ötleteiket, ha az nem biztosít elég előnyt az egész csapat számára. Ha az ötletelési szakaszban vagyunk, ne ragaszkodjunk elképzeléseikhez, csak dobjuk be őket a közösbe, és ne törődjünk azzal, hogy mi történik vele később. Ez állandó kihívás minden csapattag számára.

A probléma az, hogy az emberek ritkán gondolkodnak párbeszédben a beszélgetés megkezdése előtt, és nem is fordítanak időt és erőforrásokat e képesség fejlesztésére. A beszélgetés alapelveinek ismeretében a párbeszéd kategóriaíthatók a beszélgetések különböző szintjeinek megkülönböztetésével.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



A beszélgetéseknek négyféle szintjét különböztethetjük meg: finomkodó beszélgetés, nyers beszélgetés, dialógus és generatív párbeszéd.

A párbeszédnek minden szintjét használják a közös alkotási folyamatban. Nem szabad azonban elvárni, hogy a csapatok azonnal a negyedik szintre ugorjanak.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



PÁRBESZÉD SZINTEK

- **Finomkodó stílusú beszélgetés.** Az emberek udvariasan beszélgetnek a hitelesség rovására. Ez az a fajta beszéd, amit mások hallani akarnak, ahelyett, hogy az illető azt mondaná ki, amit gondol. Fenntartja a társadalmi harmóniát, de nem épít fel kapcsolatokat és ez a kölcsönös bizalom ellen hat.
- **Nyers stílusú beszélgetés.** Az emberek azt mondják, amit gondolnak, és gyakran aszerint érvelnek, melyik szempont jobb vagy rosszabb számukra. A személyes ego és ötletek szorosan kapcsolódnak egymáshoz, és ez megnehezíti a másokkal történő megegyezést. Azonban előnye is van, mivel felfedi az emberek világgképét, és ez megkönnyíti mások számára a vele történő együttműködést.
- **Dialógus.** A dialógus típusú párbeszéd során az emberek belátják, hogy ők egy nagyobb egész részei, és ebből a helyzetből kiindulva fogalmazzák meg mondanivalójukat. Ez autentikus teret teremt a beszélgetésekhez. Vegyük azonban figyelembe, hogy ez egyben fel is tárja azokat a sebezhetőségeket, amelyeket a manipulatív típusú emberek kihasználhatnak. Még akkor is, ha autentikus tér jött létre, konfliktusok merülnek fel, amelyeket szükséges kezelni.
- **Generatív párbeszéd vagy kollektív kreativitás.** Ezt a szintet generatív párbeszédnek jellemzik, amelyek során a csapat áthidalja a köztük lévő távolságot (teret). Az ebből származó kreatív ötletek az innováció magjai. Átalakítja az embereket, akik részt vesznek a párbeszédekben, felhatalmazást ad számukra és emeli az energiaszintjüket. Fontos azonban, hogy az segítők résen legyenek és avatkozzanak közbe, ha a beszélgetés a tárgytól eltérő témák felé kalandozik.

Tipppek a magas szintű párbeszéd kialakításához:

- Mindig empátiával és tisztelettel beszéljünk. Ha a résztvevők látják, hogy megpróbáljuk megérteni helyzetüket, akkor elfogadják a javaslatainkat.
- Ösztönözzük a résztvevőket a beszélgetésekben való részvételre, ne hagyjunk kimaradni belőlük senkit. Azonban ne kényszerítsük őket arra, hogy minden esetben kimondják a véleményüket. Időnként az embereknek egyszerűen nincs véleményük egy adott dologról

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Próbáljuk rávenni a résztvevőket arra, hogy ne kötődjenek túlságosan saját ötleteikhez. Csak mutassuk meg nekik, hogy képesek vagyunk az egyes ötleteken túllépni, és nem érdekel minket, hogy vajon ez, vagy az az ötlet megoldást jelent-e pillanatnyilag egy problémára, vagy sem. Ez biztosítja, hogy a résztvevők nem érzik magukat elbátortalanítva, ha nem az ő ötleteiket választják ki.
- Legyünk türelmesek az emberekhez, mindig hallgassuk meg a véleményüket és próbáljuk megérteni őket.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.1.3 A folyamat beindítása

A közös alkotás ugyanolyan, mint bármely más folyamat vagy projekt. A résztvevők együtt dolgoznak egy cél elérése érdekében. Az alábbiakban javaslatokat adunk a segítőnek a résztvevők kiválasztásához, a csapatépítéshez és a projekt nyomon követéséhez.

Az alábbi szakasz célja támogatni a segítőket abban, hogyan indítsák be a folyamatot. Alább részletezzük a közös alkotási folyamat előzetes tevékenységeit. Ezen lépések egy része kötelező, míg mások talán nem túl relevánsak egy adott projektben, mivel azok paraméterei már eleve adottak (korlátok és sikerkritériumok, küldetési nyilatkozat).

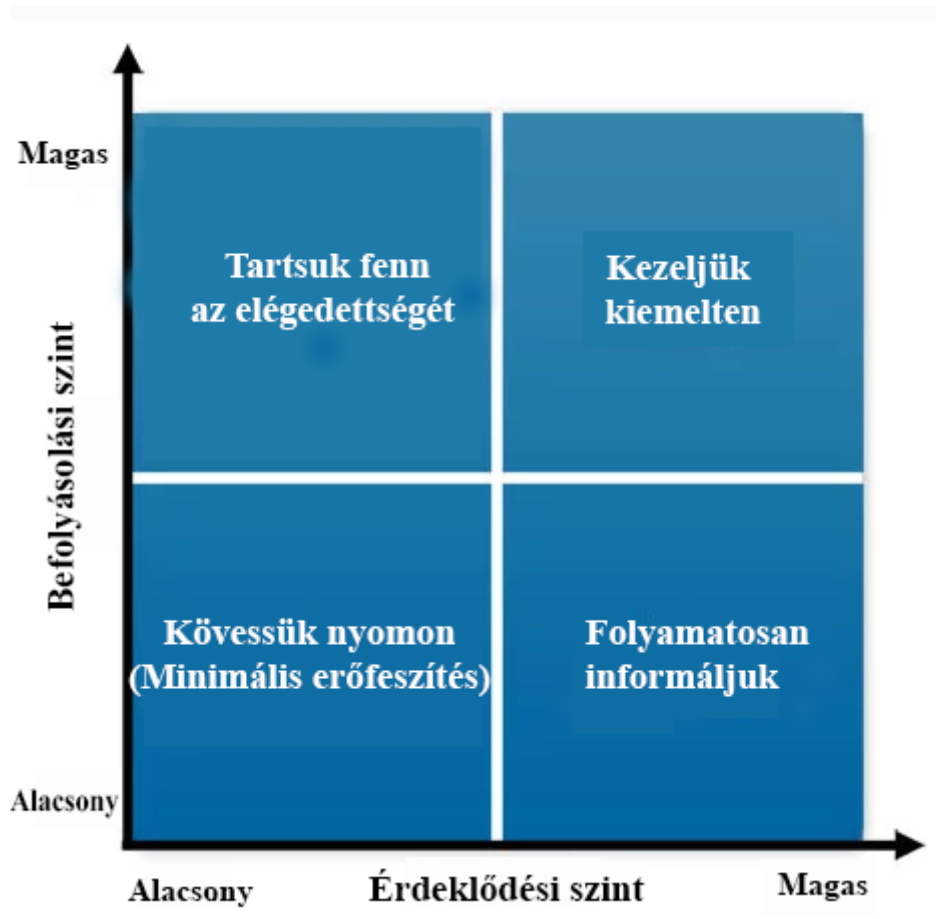
1. AZ ÉRDEKELT SZEREPLŐK KIVÁLASZTÁSA	A folyamat segítője (belső csapat)	1 óra az érdekelt szereplők elemzésére	2-3 nap a kiválasztásra
<ul style="list-style-type: none"> - A közös alkotás az érdekelt felek aktív részvételén alapul. A segítő első feladata annak meghatározása, hogy kik az érintettek. Ez bizonyos esetekben nyilvánvaló lehet, míg másokban bonyolultabb. A jelen projektben ez előre definiált (QH szereplők). - A cél annak biztosítása, hogy azok, akik kiválasztásra kerültek, relevánsak legyenek az adott célkitűzéshez. Végezzük el az érdekelt felek elemzését a legmegfelelőbb szereplő megtalálása érdekében. 			
<p>Tipppek az érdekelt szereplők elemzéséhez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Először <i>azonosítsuk</i>, kik lehetnek a lehetséges érdekeltek. Ez elvégezhető egy olyan ötletbörze-tevékenység révén, amely azonosítja azokat, akik a projektet pozitívan módon befolyásolják és akiket érint a projekt. - Másodszor, <i>rangsoroljuk</i> az érdekelt szereplőket. Ennek alapjául lehet venni az érdekelt szereplők különféle tulajdonságait - érdeklődési szintjük, a folyamatokra gyakorolt hatásuk, 			

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



a rendelkezésre álló erőforrások (emberi, pénzügyi és ismeretek). Használjon mátrixot az érdekelt rangsorolásához.



- Harmadszor, a segítőnek *meg kell értenie* a legfontosabb érdekelt szereplőket. Ebben a szakaszban ez egy elméleti módszer az érdekcsoportok igényeinek feltárására, a tényleges megértés a kiválasztásuk után következik be.
- Negyedszer, a segítőnek ki kell dolgoznia az érintettek *bevonásának* módját.
- Az érdekelt szereplők megértésének legfontosabb kérdései a következők: Milyen pénzügyi vagy érzelmi érdekük fűződik a projekt kimeneteléhez? Mi motiválja őket? Milyen információkat igényelnek? Mi a legjobb módszer a velük való kommunikációra? Mi a jelenlegi véleményük a projektről? Ki befolyásolja véleményüket? Ha nem támogatóak, mivel lehet megnyerni majd a támogatásukat? Hogyan kezelhetőek az elenvetéseik?

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Tipppek az idősek kiválasztásához:

- A közös alkotás az idős emberek számára megerőltethető lehet. Lehet, hogy részt kell venniük az ötletek generálásában, interjúkban és más tevékenységekben, annak érdekében, hogy hozzájárulhassanak a projekthez. Szükség van a támogatásukra az eredmény teszteléséhez is. Ezért nem mindegy, hogy kiket választunk ki.
- Egyes esetekben lehetnek olyan idősek, akik szakértők az általunk alkalmazott területen, más esetekben vannak olyan idősek, akik egészségügyi problémákkal és alacsonyabb kognitív képességekkel rendelkeznek. A céltól függően kell kiválasztanunk a megfelelő embert.
- Ha lehetséges, vegyük fel a kapcsolatot az ápolókkal jóelőre, és kérjük meg őket az időskorúak „kiértékelésére” különféle szempontok szerint, például kognitív, motoros és társadalmi képességek, valamint napi rutinjuk alapján.

2. AZ IGÉNYEK MEGÉRTÉSE

A folyamat segítője és az
érintett szereplők

Különböző módszerek
és megközelítések

2-3 nap a
kiválasztásra

- Az érintett szereplők igényeinek megértése az első lépés annak biztosítása érdekében, hogy a kreatív folyamat minden fél számára egyformán előnyös legyen.
- Az igény az egyes szereplők számára különböző dolgokat jelenthet. A kormányok számára jobb és költséghatékony szolgáltatásokat, míg a felhasználók számára jobb szolgáltatásokat és könnyebb hozzáférést.
- Az érintettek igényeinek meghatározása történhet *közvetett és közvetlen módon*.
- Az érintett felek igényeinek megértésére szolgáló módszerek: irodalmi áttekintés, szakértői interjúk vagy szakértői tanácsok, fókuszcsoportos találkozók, megfigyelések, valamint *interjúk az érintett szereplőkkel*.

3. ÖSSZHANG TEREMTÉSE A CSOPORTTAL

A folyamat segítője és az
érintett szereplők

Speciális megközelítés
az idősek felé

1-2 óra

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Az összhang összekötődést, vagy kapcsolatot jelent valakivel. Ez a harmonikus megértés állapota, és az építkezés az említett kapcsolat kialakításának folyamatára utal.
- Néha az összhang természetes módon jön létre, mindannyiunknak volt már olyan tapasztalata, hogy valakivel „jól kijövünk” minden előzetes próbálkozás nélkül. A kapcsolatépítés azonban tudatosan felépíthető és fejleszthető. Az összhang általában megosztott tapasztalatokon vagy nézeteken alapul. Az új munkakapcsolatok kezdetén a kapcsolatépítés általában a legfontosabb folyamat. A létrejött összhang hosszú ideig tarthat.

Tipppek az összhang megteremtéséhez:

- Ne feledjük az alapokat: Legyünk kulturáltak, mosolygósak, oldott hangulatúak, emlékezzünk az emberek nevére, tartsuk fenn a megfelelő attitűdöt, figyelmesen hallgassunk meg másokat.
- Határozzunk meg egy közös platformot az összhang megteremtéséhez, ezért alkalmazzuk a baráti csevegést olyan dolgok megtalálásához, amelyekben mindnyájan egyetértünk. A legtöbb ember szeret önmagáról beszélni, és minél valódibb érdeklődést mutatunk iránta, annál valószínűbb, hogy magától megnyílik.
- Használjunk nyíltvégű kérdéseket személyes információkhoz jutáshoz. Akár csak a közlekedési forgalomban átélt közös frusztráció elmesélése is segíthet közelebb kerülni valakihez.
- Hozzunk létre új, közös tapasztalatokat. Közös tapasztalatok származhatnak abból, hogy részt veszünk egyazon konferencia ülésen. A problémák meghatározása, a megoldások kidolgozása és a stratégiai tervezés közös munkája elősegítheti saját magunk és a másik ember közeledését.
- Legyünk empátikusak. Az empátia azt jelenti, hogy másokat megértünk azáltal, hogy látjuk a dolgokat az ő perspektívájukból, és felismerjük érzelmeiket. Ehhez jó hallgatóknak kell lennünk.
- A segítőknek ki kell szolgálniuk a csoport igényeit anélkül, hogy az eredményhez személyes érdekeltségük fűződne.

“The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State.”

“A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”



- Hasznos figyelni a kommunikációs stílusokra és a személyiségtípusokra is. Ez esetben képesek leszünk együtt dolgozni a résztvevőkkel oly módon, hogy illeszkedni tudjunk a stílusukhoz, vagy karakterükhöz

Tipppek az idősekkel kiépítendő összhang megteremtéséhez:

- Indítsuk el az idős emberekkel folytatott foglalkozást azzal, hogy az életükről kérdezzük őket. Mit csinálnak, hogyan élnek, mi a szaktudásuk stb. Ez biztosítja, hogy az idős emberek már a kezdetektől fogva együttműködjenek velünk.
- Biztosítsuk arról az időseket hogy hozzájárulásukat nagyra értékeljük
- Használjunk megfelelő hangnemet, tanúsítsunk tiszteletet irántuk. Gondoskodjunk arról, hogy jól érezzék magukat. Beszéljünk világosan, és fogalmazzunk egyszerűen. Tanuljunk meg hallgatni, ne szakítsunk félbe senkit. Ne siessünk a beszélgetéssel. Mutassunk empátiát, találjuk meg azokat a pillanatokot, amikor szavaikra reagálhatunk.

4. A KORLÁTOK KIJELEMLÉSE A folyamat főbb érdekelt szereplői (KKV, segítő) 1-2 óra

- A korlátok kijelölésén azt értjük, amikor a segítő és a csoport áttekinti és azonosítja, hogy a projekt milyen támogatással, vagy erőforrásokkal rendelkezik. Néhány kérdés megválaszolása támogathatja a segítőt a projekt támogatásához rendelkezésre álló kapacitás feltárásában.
- Beszéljük meg a következő kérdéseket: Milyen szinten fektetnek be a folyamatba belépő emberek? Milyen források állnak rendelkezésre? Ki hozza meg a döntéseket? Milyenek az adottságok? Melyek azok a dolgok, amelyek nem vitathatók meg?
- A válaszok feltárják majd a projekt forrásait és korlátait. Ez eligazítja a segítőt annak megértésében, mi az, amit tudnak és mi az, amit nem tudnak megtenni, és melyek a projekt korlátai. Ez a csoporttal megosztott információ segíthet a a kritikus pontokra történő koncentrálásban, mivel ezek szűkítik a lehetőségek körét.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



5. A SIKER KRITÉRIUMOK A folyamat főbb érdekelt szereplői (KKV, segítő) 1 óra
MEGHATÁROZÁSA

- A közös alkotás során bármely programnak legalább két fajta kimenetele van. Az első a gyakorlati célok és a kívánt eredmények. Ezek a termékekben és a szolgáltatásokban nyilvánulnak meg. Bizonyos esetekben ez egy új termékcsalád vagy az ügyfelek és a munkatársak közötti interakció új formája lehet. A gyakorlati célok olyan eredmények, amelyeket az emberek láthatnak, megérinthetnek vagy mérhetnek.
- A második fajta kimenetel személyes tapasztalati jellegű. Ritkán ítéljük fontosnak a személyes tapasztalatokhoz kötődő törekvéseket, például a személyes fejlődést vagy az érzelmi áttöréseket, ám ezek mégiscsak értékes eredmények, amelyeket a közös alkotási folyamat eredményeként figyelembe kell venni. Ezek a momentumok a folyamat belső kimenetei, ezért nehéz őket megmérni.
- A közös alkotási folyamat beindításakor fontos előre beállítani a kívánt eredményeket, annak érdekében, hogy értékelhessük a folyamatot annak befejezése után. Fontos, hogy a sikerre szélesebb körű megközelítést alkalmazzunk, ne állítsunk be konkrét célokat, mivel az elkezdéskor nem lehetünk biztosak az eredményben. Vegyük figyelembe mind a gyakorlati, mind a tapasztalati eredményeket.
- MEGJEGYZÉS: a projekt sikerességi kritériumait már előzetesen meghatározottak is lehetnek.

6. KÜLDETÉSNYILATKOZAT A résztvevők teljes 30-60 perc
LÉTREHOZÁSA csapata

- A közösségi szerződés leírja a csapat működésének hogyanját, míg a küldetésnyilatkozat a miért, mit, mikor és hol kérdésével foglalkozik
- A küldetésnyilatkozat lehetővé teszi a csapat számára, hogy meghatározza a saját fókuszpontját. A hol kérdését a projekt célja határozhatja meg. A miért részletezi a személyes motivációkat, mi határozza meg az általános feladatokat, a mikor pedig ismerteti a menetrendet.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A küldetésnyilatkozat létrehozása bevonja a csapatot a kreatív folyamatba. Ahelyett, hogy nekik mondanák el mások, mit kell tenniük, ők maguk határozzák meg a saját útjukat.
- Vonjunk be minden résztvevőt a célok közös megértésének kialakításához.

Tippek a küldetési nyilatkozat idősekkel együtt történő létrehozásához.

- Vonjuk be az időseket ebbe a tevékenységbe. Ez biztosítja, hogy megértsék azt is, mi a folyamat általános célja és mi a célkitűzések. Ez azt jelenti, hogy jobb érzéssel fognak részt venni benne.
- Használjunk egyszerű nyelvezetet, és kerüljük a műszaki szakkifejezéseket. Ha mégis szükséges, magyarázzuk el 3-4 olyan új szó jelentését, amelyek szakmai kifejezések. Ezután a folyamat későbbi szakaszaiban is követni tudják a megbeszélést.

7. ELKÖTELEZETTSÉGI SZABÁLYZAT

A résztvevők teljes 30-60 perc csapata

LÉTREHOZÁSA

- A közös alkotás akkor működik a legjobban, ha a csapat tagjai döntenek arról, hogy miként fognak együttműködni. Felhatalmazást ad, ha egy csapat eldönti, hogy miként fog működni. Nagyobb a valószínűsége, hogy a csapat által írt szabályokat be is fogják tartani.
- Az elkötelezettségi szabályok korlátozzák a kreatív folyamatot. Ez előnyös, mert ha nem lennének akadályok, a kreatív folyamat nem-realisztikus gondolkodáshoz vezethetne. Bár néha pozitív az akadályok nélküli munka, ám az emberek számára jobb, ha van egy keretrendszerük, amelynek határain belül működnek. Az ütemtervek, a kötelezettségvállalások, a teljesítendő elemek és az erőforrások meghatározása teremti meg a keretet. A lényeg az, hogy meg kell adni az esélyt a csoportnak arra, hogy meghatározhassák, milyen módon szeretnének együtt dolgozni.
- A közösségi szerződés létrehozása vezet az első kihívásokhoz. A segítő nem engedheti, hogy a csapat domináns tagjai átvegyék az irányítást.

Tippek a közösségi szerződés létrehozásához:

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Vonjunk be minden résztvevőt a folyamatba. Értékeljük mindenkinek a hozzájárulását. Gondoskodjunk arról, hogy az idősök kifejhessék véleményüket, és hogy hozzájárulásuk elismerő méltatást kapjon.

8. RITUÁLÉK KIALAKÍTÁSA

Foglalkozásonként 1-2 alkalommal A résztvevők teljes csapata 30-60 mins

- A csoport mitológiájának létrehozása támogatja a csapatépítést. A rituálék kialakítása hasznos, mert a csapat értelmet teremt és kultúrát ad át a környezetnek.
- A csapat szimbólumai a csapat kultúrájának alapjai. Referenciapontokként szolgálnak a csapat számára, annak érdekében, hogy emlékeztessék őket, honnan származnak és mit értek el.
- A bizalmi körök egy példája a rituáléknak. A székek körben vannak elrendezve, és a résztvevők aggodalmaikat hiteles módon fejezik ki. Ezek a kis megbeszélések olyan eseményekként szolgálnak, amelyek az adott napon történt eseményekre reagálnak. Ez a megosztás, a kölcsönös tisztelet és az empátia érzetét teremti meg. A bizalom körébe döntéshozó események is tartozhatnak. Ebben az esetben mindenkinek értékelnie kell mások ötletét. Mi az, ami szükséges ehhez?
 - o *leválás, hitelesség, kapcsolat, elkötelezettség*
- A bizalmi körök be- és kijelentkezések lehetnek. Ez azt jelenti, hogy a foglalkozás kezdetén a résztvevők kifejezik aggodalmaikat, ötleteiket és elvárásaikat a foglalkozás iránt. Ez a bejelentkezés. A kijelentkezés pedig a munkamenet végén, a munkamenet során bekövetkezett eseményekre történő reagálás.
- Ezek az események rituálékká válnak, mivel rendszeresen megszervezik őket.
- A rituálék biztosítják a projekt folyamatosságát. Ez a bemelegítő szakasz minden nap, és amint a résztvevők túlesnek rajta, elméjük már a munkára összpontosít.

9. A CSAPAT SZOCIALIZÁLÁSA

2-3 tevékenység

A résztvevők teljes csapata 1-3 óra

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A szocializációs tevékenységek olyan eszközök, amelyek segítik az embereket megismerni egymást, munkájukat, munkastílusukat és elvárásaikat. Ezen tevékenységek során az emberek bizalmat építenek.
- Egy értékes tevékenység az elvárások megosztása. Ez támogatja a segítőköt abban, hogy megértsék az érdekelt szereplők motivációját, és hozzájárul a közös platform kialakításához a csapat tagjai számára. Ezenkívül, ha hagyjuk, hogy az emberek hiteles módon beszéljenek, ez erősíti a társadalmi kötelekeket.
- A hitelesség megteremtésének általános módja a félelmek és aggodalmak megosztása. Elfordulhat, hogy valaki nem beszél teljes nyíltsággal a félelmeiről, ezért jobb, ha úgy kérdezzük, hogy arra a teljes csoport reflektáljon.
- A kártyajátékok hasznosak lehetnek a jég megtörésére és a kapcsolatok megerősítésére, de a résztvevők kreatív gondolkodásmódjának megteremtésére is. Például a Dixit kártyajáték jó módszer személyiségek szocializálására és felfedezésére. Más kártyajátékok, például az ESP (hangsúlyosság, stílus, preferencia) szintén hasznosak.
- Ezek a módszerek szocializálják a csapatot, elősegítik az addig egymás számára ismeretlen emberek kölcsönös megismerését és az együttműködés alapjainak megteremtését.

Tipppek az idősekkel megvalósítandó szocializációhoz:

- Biztosítsunk lehetőséget arra, hogy az idősek mindenkinek kölcsönösen bemutatkozzanak, és legalább egy kicsit beszélgessenek egymással. Támogathatja a többi érdekelt szereplőt abban, hogy folytassák a velük való összhang kiépítését, ahogyan azt a segítő tette. Gondoskodjunk arról, hogy a résztvevőknek egyszerű kérdéseket tegyenek fel az idősek a kölcsönös kapcsolat felépítése érdekében (életükről, hivatásukról, érdeklődésükről stb.)

10. NYITÓBESZÉDEK TARTÁSA 1-2 szónok A résztvevők teljes Max. 30 perc csapata

- A közös alkotás folyamatának az energiának és a csoport elkötelezettségének megszilárdításával kell kezdődnie. Ez a csapat érzelmeit és elméjét a kihívás felé irányítja. A nyitóbeszédet az előadóknak kell megtartaniuk, akik tisztában vannak az egész folyamat menetével. Lehet, hogy a szónok nem lesz olyan tehetséges a beszédben, de ha az emberek

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



úgy érzik, hogy szenvedélyesen beszélünk arról, mi történni fog, akkor ez felkelti a figyelmüket.

- A szónokok emlékeztessék a résztvevőket, hogy miért vannak ott, és mi a feladataik. Előfordulhat, hogy az érdekelt szereplők anélkül kerülnek be folyamatba, hogy pontosan tudnák, mi a szerepük és feladatuk benne. Így tehát kapnak egy újabb tájékoztatást erről.
- A segítő meghívhat egy vendég előadót, annak érdekében, hogy keretbe foglalja a találkozót. Egy jó előadó meghatározza az irányt, és energiát teremt hozzá, de egyben hitelesíti is a folyamatot.
- Amint az energia létrejön, és mindenki ugyanazon ráhangolódott a feladatra, akkor más tevékenységekre térhetünk át, annak érdekében, hogy összeforrasszuk a csapatot és felépítsük a kollektív tudást.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.2. Tudásalkotás

A tényleges kreatív munka a tudásalkotás szakaszában kezdődik. A csapattagoknak már ismernie kell egymást és bízniuk kell egymásban. E szakasz általános célja a végfelhasználók igényeinek azonosítása. Tehát az, hogy megválaszoljunk: melyek az idősök igényei. Amikor az igények meghatározásra kerülnek, elemeznünk kell, mire van szükségük a felhasználóknak. Ezt meg lehet tenni csapatmunkában vagy csak a kkv-k által. A szakasz végén a csapat tudni fogja, hogy milyen igényeket kell kezelni egy új megoldással, és meg kell határozni a fejlesztés útvonalát is.

Általában véve, a közös alkotás elsősorban a külső érdekelt felek ismereteinek összegyűjtésén alapul. Ezért a közös alkotás első lépése a kollektív tudásbázis megteremtése. Az ebben a szakaszban összegyűjtött ismeretek képezik a prototípus alapját. A segítőnek segítenie kell a csapatot a végfelhasználói csoport igényeinek feltárásában és a jövőbeli termékkel szembeni elsődleges igényeik azonosításában. E szakasz az olvasó számára különféle módszereket kínál fel, amelyek hasznosak lehetnek az érdekelt felek, főként a végfelhasználók adatainak összegyűjtésében. Miután a tudás létrejött, fontos reflektálni rá a folyamat későbbi szakaszában is, miközben prototípezáljuk az első ötleteket. Ez garantálja azt, hogy a prototípus tükrözni fogja a végfelhasználók tényleges igényeit.

Ez a szakasz 2 részre oszlik: *Felhasználói igények azonosítása és Felhasználói igények elemzése* címmel. Emellett tippeket adunk a segítőknél, hogyan irányítsák a csapatot és a felhasználókat az ismeretanyag összegyűjtésében.

1.2.1. Felhasználói igények azonosítása

Az alábbiakban bemutatjuk az olvasóknak azokat a szükséges eszközöket és módszereket, amelyek nélkülözhetetlenek a jövőbeli megoldások irányába mutató

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



felhasználói igények azonosításához. Javaslatokat is nyújtunk a segítőknek ezen szakasz irányításához.

1.2.1.1 A felhasználói környezet felfedezése:

A felhasználói igények azonosításának első lépése annak meghatározása, hogy a fejlett megoldást hol fogják használni. Ennek ismerete azért szükséges, mert az a környezet, amely számára egy eszköz kifejlesztésére sor kerül, segíti a fejlesztőket abban, hogy jobban megértsék a felhasználók igényeit. Elengedhetetlen a végfelhasználók bevonása ebben a szakaszban, mivel egyszerűen az emberek a saját életük szakértői és személyes tapasztalatokkal rendelkeznek. A végfelhasználók hozzájárulhatnak a felhasználói környezet jobb megértéséhez, és hozzájárulhatnak egy valóban innovatív termék létrehozásához. A felhasználás kontextusának felfedezése egy olyan technika, amely

- Lehetővé teszi a tervezők számára, hogy megismerjék a célcsoport látens szükségleteit, álmait és törekvéseit.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy megmutassák saját világukat, rájuk adott reflexióikat és annak jövőjéről szóló álmaikat

Ezeknek a tevékenységeknek a célja a termék tervezőinek inspirálása a projekt kezdeti szakaszában. A kívánt információk megszerzéséhez elengedhetetlenül szükséges meghatározni ennek módozatait. A cél az, hogy információt kapjunk a felhasználókról, és lehetővé tegyük számukra, hogy megoszthassák velünk az életükről áruzkodó nyomokat.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. A meglévő felhasználói útvonalak feltérképezése

A	MEGLÉVŐ	Minőségi	1-2 óra	3-6	1-3	fős	Alacsony	Középfokú
FELHASZNÁLÓI				személy	csoport		szintű	készség-
ÚTVONALAK							költségek	szint
FELTÉRKÉPEZÉSE								

ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A FELHASZNÁLÓI ÚTVONALAK FELTÉRKÉPEZÉSÉHEZ

- A felhasználói útvonalak a felhasználói tapasztalatokat térképezik fel egy idővonal mentén. Ez létfontosságú módszer egy termék vagy szolgáltatás felhasználásának megértésére, mind annak meghatározására, hogy hogyan lehet javítani rajtuk (vagy új termék vagy szolgáltatás létrehozásával vagy a meglévők újratervezésével).
- Az felhasználói útvonalakat a felhasználókkal végzett kutatások alapján lehet a legjobban kidolgozni. Ezek kombinálhatók a felhasználókkal készített interjúkkal. Ezért meg kell határozni, hogy az idős gondozók vagy az idősek hogyan használják a meglévő termékeket..

Hogyan kell feltérképezni egy felhasználói útvonalat?

- Hozzunk létre egy fiktív felhasználói személyiséget (user persona): A felhasználói személyiséget mindig a célközönséggel kapcsolatos információk alapján kell létrehozni. Ezért indítsuk el a dolgot mindig a felhasználói kutatásokkal. Ha megbízható információkkal rendelkezünk a felhasználókról, ez megakadályozhatja, hogy téves feltételezések éljenek bennünk velük kapcsolatban.
- Határozzuk meg azt a forgatókönyvet, amely leírja a helyzetet, amelyet a felhasználói útvonal megad, és határozzuk meg, hogy a felhasználói személyiség milyen elvárásokkal rendelkezik az interakcióval kapcsolatban.
- Készítsünk egy érintkezési pont listát: Az érintkezési pontok felhasználói tevékenységek és interakciók a termékkel. Alapvető fontosságú az összes fő érintkezési pont és az egyes érintkezési pontokhoz kapcsolódó csatornák azonosítása.
- Vegyük számításba a felhasználói szándékot: Mi motiválja a felhasználót a termékkel történő interakcióba lépéshez? Milyen problémát kíván megoldani a felhasználó, amikor úgy dönt, hogy a mi termékünket használja? A különféle felhasználói szegmensek különböző

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



okok miatt jönnek létre. Minden felhasználói útvonalhoz elengedhetetlenül szükséges megérteni az alábbiakat: Motiváció. Miért szeretnék ezt tenni? Csatornák. Ahol az interakció zajlik; Cselekvések. A felhasználók tényleges viselkedése; Fájdalmi pontok. Milyen kihívásokkal néznek szembe a felhasználók??

2. Megfigyelés

MEGFIGYELÉS	Minőségi	1-2 óra időtartam; különbéle	5-10 személy	3-5 fős csoport	Közepes szintű költségek	Alacsony késztségszint
ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A MEGFIGYELÉSHEZ						
<ul style="list-style-type: none"> - A megfigyelés egy kvalitatív módszer, amelyet kis léptékben alkalmaznak, melynek során a kutató megfigyelőként cselekszik. A kutatók a vizsgált alanyt (végfelhasználókat) valós szituációban megfigyelik egy meghatározott ideig. Nem kívánják megzavarni a végfelhasználót, annak érdekében, hogy elkerüljék a természetes viselkedésüktől való eltérést. - A megfigyelés hasznos eszköz annak a kontextusnak a megértéséhez, amelyben egy terméket vagy szolgáltatást használnak. Igyekezzünk figyelemmel kísérni a felhasználókat a mindennapi életük során. Ez lehetővé teszi azon viselkedések és helyzetek azonosítását, amelyeket az interjú során nem tudtunk volna feltárni. - A megfigyelés lehetővé teszi, hogy valós idejű adatokat kapjunk, és értelmezhető betekintést nyújt a fejlesztők számára. Ez növeli a végfelhasználók iránti empátiát is. - Amikor a felhasználókat követjük, figyeljünk meg mindent részletesen és jegyzeteljünk. Később feltehetünk kérdéseket is. Alternatív megoldásként a megfigyelést úgy is elvégezhethetjük, hogy egy napra eljárszuk a végfelhasználó szerepét, annak érdekében, hogy alapos betekintést kapjunk a termékek vagy szolgáltatások felhasználásának összefüggésébe. 						

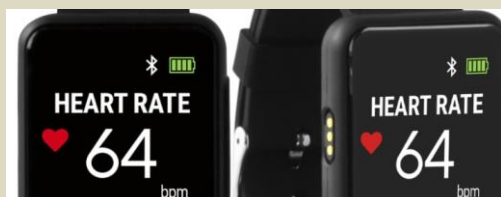
"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra – Megfigyelés (VitalTech)

- A VitalTech cég egy olyan megoldás kifejlesztésén dolgozott, amely kifinomultabb módon nyújt tájékoztatást az idős emberek eleséseinek nyomon követésére, de az életfontosságú jelek (szívritmus, oxigéntelítettség, fizikai aktivitás és alvásminőség) nyomon követésére is képes.
- Megvizsgálták azokat a termékeket, amelyek már használatban voltak a piacon, követeve az időskorúak tevékenységét és hozzáállását e többi megoldáshoz. Felfedezték, hogy egy adott időskorú központban alkalmazott megoldást valójában azért nem használták, mert az idős embereket zavarta. Ezt a megoldást ugyanis nyakláncként való viselésre tervezték, és ez emlékeztette őket egészségi állapotukra.
- Ezért a csapat úgy döntött, hogy különös figyelmet fordít a tervezett termék megjelenésére. A csapat kifejlesztett egy intelligens órát, amely az idősek számára könnyebben használható, miközben figyelemmel kíséri az eleséseket.



3. Naplózott önmegfigyelés

NAPLÓZOTT	Minőségi	1 nap	1-6	1-3 fős	Alacsony	Közepes
ÖNMEGFIGYELÉS		időtartam	személy	csoport	szintű	készség szint
					költségek	

ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A NAPLÓZOTT ÖNMEGFIGYELÉSHEZ

- A naplózott önmegfigyelés egy olyan módszer, amely felhasználja a felhasználók önmaguk által végzett megfigyeléseit. A tevékenységeket vagy eseményeket napló vagy napló formájában követi nyomon egy adott ideig.
- A résztvevőket felkérjük, hogy kövessenek nyomon bizonyos dolgokat, vagy általános tevékenységeket, például: "mit csináltál a munkanapod minden 30-adik percében".
- A naplóbejegyzések tartalmazhatnak: események szöveges beszámolóit, képeket, videót, hangot, vázlatokat és hangpostát.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A naplózott önmegfigyelés fő előnye, hogy információt szerezhethetünk általa egy bizonyos időszak eltelte során szerzett felhasználói tapasztalatokról. A visszacsatolást gyakran akkor is megtehetjük, amikor a felhasználó interakcióba lép a termékkel, tehát a visszajelzés kevésbé késleltetett, mint más módszerek esetén, és ez a visszajelzés a tényleges felhasználási környezetben történik. A fő hátránya ennek az, hogy minden információ önjelentésből származik.

Példa egy bevált gyakorlatra – Naplózott önmegfigyelés (Tango – Mozgásban lévő élet)

- A Tango egy olyan start-up vállalkozás, amelynek célja, hogy egy légszákos öv segítségével csökkentse az idős emberek eleséséből származó csípőtörésének veszélyét. Az elesések gyakran orvosi komplikációkhoz vezetnek, amelyek jelentősen rontják az életminőséget. Évente a 65 évesnél idősebb amerikaiak több mint egynegyede esik el, és legalább 300 000-en kórházba kerülnek csípőtörés miatt.
- A start-up cég kipróbálta az algoritmust több idős korú gondozónál és elemezte a légszák viselhetőségét, használhatóságát és működési folyamatait, oly módon, hogy felkérte a felhasználókat, hogy írjanak ezekről feljegyzéseket. A vizsgálatok lehetővé tették a forma és a paraméterek finomítását
- Az érzékelőkkel felszerelt 1 kg súlyú légszák akkor lép működésbe, amikor a felhasználó elesik. Riasztást küld a gondozóknak is az esés bekövetkeztekor.



Amint meghatároztuk azt a kontextust, amelyben a terméket használni fogják, valamint tisztáztuk a felhasználók néhány igényét is, eljött az idő tovább lépni és beszélgetni a végfelhasználókkal. Felhívjuk a figyelmet, hogy a fent említett

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



módszerek alkalmasak a felhasználói igények megértésének elmélyítésére is, ezért felhasználhatók a következő fejezetben is.

1.2.1.2 A felhasználói igények feltárása:

A felhasználók igényeit különféle módon lehet azonosítani. Számos módszert mutatunk be itt a felhasználói igények azonosítására. A javasolt módszerek: ötletalkotási műhely, különféle *interjúk, felmérések, fókuszcsoporthoz és extrém felhasználókkal való kapcsolatfelvétel.*

1. Ötletalkotó műhely

ÖTLETALKOTÓ MŰHELY	Minőségi	60 - 90 perc	Az egész csapat	Alacsony költségek	Közepes szintű képességek
<ul style="list-style-type: none"> - Az ötletalkotó műhely egy speciális foglalkozás az új ötletek előterjesztésére. A hagyományos brainstormingtól eltérően az ötletalkotó workshopok egyediek, mivel akkor kerülnek megrendezésre, ha már megismertük az alapvető felhasználói igényeket, vagy legalábbis azonosítottunk néhány problémát. - Az ötletelés mind egyedileg, mind multidiszciplináris csoportban végezhető. - Az ötletalkotó eszmecsere fő célja az innováció felgyorsítása. Az hangsúly inkább a mennyiségre, mint az ötletek minőségére irányul. Az ötletalkotó műhelyben generált ötleteket itt most nem értékelik, a cél inkább az, hogy az emberek szabadon felvethessék saját ötleteiket. - Az ötletalkotó műhely ideális lehetőséget kínál arra, hogy a különböző csapatokból összehozza az embereket – és nemcsak a tervezőket. A perspektívák sokféleségének kiaknázásával sokkal valószínűbb, hogy a megszokott sémákon kívülre kerülve gondolkodunk és új ötleteket fedezünk fel. A minőség helyett a mennyiségre koncentráció ösztönzi a szabadságot és a kreativitást, nyitottá téve a résztvevőket további ötletek számára.. 					
<p>Tippek az ötletalkotó műhely levezetéséhez:</p>					

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A segítőnek meg kell teremtenie a hangulatot a vad ötleteléshez. Találjunk ki valami szokatlant, és dobjuk be a közösbe. Ilyenkor ne érdekeljen minket, mi lesz erre a résztvevők reakciója. De értessük meg velük, hogy ez a lényeg. Az, hogy találjunk ki ötleteket, és azonnal engedjük őket ki magunkból. Ez biztosítja azt, hogy a résztvevők nem félnek majd szabadon kimondani ötleteiket.
- A folyamat fiatal és idős résztvevőit válasszuk külön az alcsoportok ötleteinek kidolgozására. Ezután egy idő múlva eresszük össze a két alcsoportot.
- Ügyeljünk arra, hogy az idős emberek ötletei becsatornázódjanak a folyamatba.

2. Interjúk.

ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK AZ INTERJÚKÉSZÍTÉSHEZ

- Az interjúk készítésének sokféle módja van. Készíthetünk a felhasználókkal vagy a szakértőkkel interjút, valamivel kapcsolatosan, vagy eseti jelleggel. Az interjúk célja valaminek az interjúalany szemszögéből való láttatása.
- Interjú előtt készítsünk egy beszélgetési útmutatót, vagy állítsuk össze a kérdések listáját. Használjunk nyílt végű kérdéseket. Ne befolyásoljuk a válaszokat, ne használjunk szuggesztív kérdéseket. Még ha egy kicsit tovább is kell várni, hagyjuk, hogy az interjúalanyok kifejtsék a véleményüket. Jegyezzük fel és azonosítsuk a legfontosabb pontokat.
- Az interjúk elemzésekor először olvassuk el a szöveget. Ezután kódoljuk a lényegre vonatkozó részeket, használjunk címkéket vagy színeket. Keressünk rá az egyes témákra szélesebben értelmezett jelentés minták felhasználásával. Ezután határozzuk meg a témákat és altémákat, majd használjunk interjú idézeteket az igény megtámogatásához.
- Új szolgáltatás vagy termék kifejlesztésekor győződjünk meg arról, hogy feltártuk-e a felhasználók összes igényét. Ha nem gyűjtöttünk elegendő adatot, térjünk vissza az interjúalanyhoz, ismertessük vele az azonosított igényeket és kérjük meg, hogy egészítsük ki őket további részletekkel.
- Javasoljuk *felhasználói, szakértői, ad hoc és kontextuális interjúk* készítését.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



FELHASZNÁLÓI INTERJÚ	Minőségi információ	60-90 perc hosszúságú	6-10 interjú	1-3 fős csoport	Közepes szintű költségek	Magas szintű speciális készségek
<ul style="list-style-type: none"> - Az eredménynek egyértelmű áttekintést kell adnia a felhasználók elvárásairól arról, hogy mit akarnak látni, milyen módon szeretnék használni stb. <p>Hogyan készítsünk interjút idős emberekkel?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kezdjünk egy bemelegítő kérdéssel, egy nyílt végű kérdéssel. - Először is, az idősök nem mindig függetlenek annak eldöntésében, hogy részt vesznek-e egy interjúban. Előfordulhat, hogy ennek eldöntésének jogával az otthoni ápolási szolgáltatók vagy a család rendelkeznek. - Az idősök fizikai (hallás, látás, beszéd) és kognitív korlátokkal (memória és logikai gondolkodási rendellenességek) rendelkezhetnek, amelyek befolyásolhatják részvételi hajlandóságukat. - Fontos, hogy olyan környezetet válasszunk, amely ismerős és kényelmes a számukra. A külső zavaró tényezők (zaj, emberek stb.) korlátozóan hatnak rájuk. - Előfordulhat, hogy az idős emberek olyan történeteket mondanak, amelyek nem közvetlenül kapcsolódnak a témához. Az interjúalanyokat óvatos megszakítással vagy a kérdés megismétlésével lehet visszairányítani az eredeti témához. - Az idős emberek másképp értelmezhetik kérdéseinket. Fejezzük ki magunkat egyszerű szavakkal. - Előzetesen ki kell alakítani a bizalmat, mivel az idősök attól tarthatnak, hogy közvetlenül kritizálják a számukra nyújtott szolgáltatásokat. Ezért építsen ki bizalmat és biztosítsa a privát szféra védelmét, és ezt kommunikálja is az idősökkel. - Ez egy heterogén csoport. Az idősök kora, élettapasztalatai, munkaköre és végzettsége befolyásolja a válaszokat. Vannak fiatalabb időskorúak (65-74 éves korig), időskorúak (75 éves), és nagyon idősök (85 éves). - Az interjúk készítésekor ne korlátozza a témákat abból a megfontolásból, hogy úgysem tudnak válaszolni. A legrosszabb esetben azt mondják, hogy nem tudják, de legalább megkapják az esélyt. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Az időskorúak bevonásuk révén úgy érzik, hogy beleszólási lehetőséget kaptak a dolgok menetébe. Nyitottak véleményük megosztására. Általában ők az interjúk leginkább nyitott csoportja (Warren - Williams, 2008).
- Maga a kérdező is befolyásolhatja a válaszok minőségét. Az embertípus, a nem, a hozzáállás és a háttér is befolyásolja a kapott válaszokat (Vidovicova - Dosedel, 2018).

Hogyan készítsünk interjút az idős emberekkel, amikor a családjuk is jelen van?

- Az idős emberek családjának bevonása bonyolítja az interjút, ám a család értékes kiegészítő információforrásnak tekinthető. Például objektívebb leírást adhatnak a beteg egészségi állapotáról, mint maga a beteg.
- A család meghívása az interjúra etikai és titoktartási kérdéseket vet fel. Például akkor, ha a harmadik fél rendelkezik a beteg jogi és pénzügyi döntési jogával.
- A családtag elvonhatja a figyelmet. Az idős emberek megpróbálhatják bevonni a családtagot a beszélgetésbe. Ezért javasoljuk, hogy előzetes tájékoztatást kapjon az összes érintett fél, arról, hogy külön interjút fognak velük készíteni.
- Egy másik kihívás az, hogy konfliktusok merülhetnek fel az idősek és a családtagjaik között, amelyeket kezelni kell. Ebben az esetben az interjúkészítőnek nem szabad állást foglalnia.
- Ha egy családtag is jelen van, ez megkönnyíti a bizalom kiépítését az idősekkel (Lang et al. 2002).

Hogyan készítsünk interjút az idősgondozókkal?

- A gondozókkal folytatott interjú készítéséhez empátia szükséges, mivel ők emberekkel dolgoznak. A gondozókat gyakran érzelmi stressz és kihívások érik, mivel életkoruk következtében végzetes betegségben szenvedő vagy magatehetetlen betegeket gondoznak. A kutatók véleménye szerint az interjúk érzékeny témákat is magukban foglalhatnak, ám az interjúkészítőktől elvárás a megfelelő hozzáállás.
- A gondozók értékes információforrások. Információkat szolgáltathatnak a közösségről, az ápolási rutinról, a használt technológiákról, a kihívásokról és lehetőségekről stb.
- Amennyiben az interjúkészítő megértette az idősgondozók különleges helyzetét, akkor az interjút komoly korlátozások nélkül is el lehet készíteni (Funk - Stajduhar, 2009).

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



SAKÉRTŐI INTERJÚ	Minőségi információ	60-90 perc hosszúságú	6-10 interjú	1-3 fős csoport	Közepes szintű költségek	Közepes szintű speciális készségek
<ul style="list-style-type: none"> - Határozzuk meg és vegyük fel a kapcsolatot azokkal a szakértőkkel, akik betekintéssel rendelkeznek abba a szakterületbe, amelyben dolgozunk. Ne hagyatkozzunk csak a szakértőkre, csak azért, mert „átfogó” jellegű elképzeléssel rendelkeznek, amely ugyan szintén hasznos kiegészítés, de nem helyettesíti a felhasználók tapasztalatait. - Külső szakértő bevonása megkönnyítheti a dolgunkat, mivel a szakértő megoldást nyújthat olyan problémára vagy megoldásokra, amelyekben segítségre szorulunk. 						

3. *Felmérések.*

FELMÉRÉSEK	Minőségi	5-10 nap időtartam	30+ személy	Nem releváns	Közepes költségszint	Közepes szintű készségek
ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A FELMÉRÉSEKHEZ						
<ul style="list-style-type: none"> - A felmérések hasznosak lehetnek nagy mennyiségű adat gyűjtéséhez a végfelhasználóktól. - Az adatokat általában szabványosított kérdések felhasználásával nyerik, amelynek célja annak biztosítása, hogy minden válaszadó képes legyen válaszolni a kérdésekre - Figyelembe véve a módszer jellegét, meglehetősen kvantitatív jellegű adatokat szolgáltat a kutatók vagy a csoport számára, amelyek hasznosak lehetnek, de kvalitatív módszerekkel, például interjúkkal kell kiegészíteni. - Az ajánlott platformok online jellegűek, mivel a megkérdezett felhasználók száma magas, ugyanakkor mivel az idős emberek általában nem annyira jártasak a digitális világban, használhatunk papír alapú kérdőíveket. Ezután ezek digitális kódolására lesz szükség. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



4. Szélsőséges felhasználókkal történő kapcsolatfelvétel.

SZÉLSŐSÉGES FELHASZNÁLÓKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL	Minőségi	2-3 nap időtartam	6-10 személy	1-3 fős csapat	Magas költségszint	Magas szintű képességek
ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A SZÉLSŐSÉGES FELHASZNÁLÓKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELHEZ						
<ul style="list-style-type: none"> - Annak érdekében, hogy mélyebb betekintést nyerjünk a projektet övező egyes kérdésekbe, keressük meg a létező rendszerek „szélsőséges felhasználóit”. Például, ha kicserélni, vagy átalakítani akarunk egy meglévő felületet, keressük meg azokat az embereket, akik ezt a felületet állandóan használják, és azokat az embereket, akik soha nem használták. - A szélsőségek megértése lehetővé teszi, hogy elgondolkodjunk azon emberek teljes spektrumán, akiknek esetleg használniuk kell azt, amit mi megtervezünk, illetve azon, hogy hogyan gondoskodjunk a szokásostól nagyon eltérő felhasználási módokról. 						

5. Fókuszcsoport találkozók

FÓKUSZ CSOPORTOK	Minőségi	2 óra	3 - 6 személy	1-2 fős csoport	Közepes költségszint	Magas szintű képességek
<ul style="list-style-type: none"> - A fókuszált beszélgetésben a moderátor egy felhasználói csoportot vezet keresztül egy adott témával kapcsolatos kérdéssoron keresztül. A fókuszcsoportokat gyakran használják a terméktervezés és a követelmények összegyűjtésének korai szakaszában, annak érdekében, hogy visszajelzést kapjanak a felhasználókról, termékekről, koncepciókról, feladatokról, stratégiákról és környezetekről. A fókuszcsoportok felhasználhatók konszenzus elérésére konkrét kérdésekben is. - A fókuszcsoport előnyei: A projekt elején alkalmazott fókuszcsoportok betekintést és kérdéseket fogalmazhatnak meg a különféle felhasználók vagy érdekelt szereplők közötti interakció során. A fókuszcsoportok viszonylag olcsók és gyorsan megalakíthatók. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A fókuszcsoporthoz tartozik, hogy nem vizsgálják meg a tényleges felhasználói viselkedést. A fókuszcsoporthoz adatai önjelentési adatok, amelyek a résztvevők őszinteségétől és a visszaemlékezésük pontosságától függenek. Amit az emberek jelentenek, valószínűleg teljesen más lehet, mint amit ténylegesen tesznek. A domináns résztvevők eltorzíthatják a fókuszcsoporthoz eredményeit. A résztvevők között konfliktusok és hatalmi küzdelmek alakulhatnak ki. A fókuszcsoporthoz moderálása nehéz. A moderátorokat képezni kell a csoportdinamika széles spektrumának, valamint a résztvevők közötti egyéni különbségek kezelésére.
- Részletesebb adatok gyűjtése céljából a fókuszcsoporthoz egy részeként csoportosult résztvevők egy prototípussal dolgozhatnak. Miután a résztvevők dolgoztak a prototípussal, összegyűlhetnek és megbeszélhetik a prototípusra vonatkozó reakcióikat.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Példa egy bevált gyakorlatra – Szélsőséges felhasználókkal történő kapcsolatfelvétel (ElliQ)

- A szélsőséges felhasználók meghatározásának egyik módja a társadalmilag leginkább elszigeteltebb időskorúak tekintése az ilyen csoportok egyikének. Ennek oka az, hogy bizonyos szempontból - a mentális egészség, a társadalmi kapcsolatok száma és e kapcsolatok erősségei - az ő korukban már jelentősen különböznek egymástól.
- Sokan úgy gondolják, hogy nem jó, ha a mesterséges intelligencia eljut a háztartásokba. Azonban az Intuition Robotics cég a mesterséges intelligenciában látta meg azt a lehetőséget, hogy segítsen azokon az időskön, akik a leginkább elszigeteltek. Felvették velük a kapcsolatot és megértették elvárásaikat. Ezért a csapat megtervezte az ElliQ-t, egy mesterséges intelligenciával rendelkező társat.
- A tesztelésben részt vevő idős emberek örültek annak, hogy használhatják az ElliQ-t és úgy kezelték, mint egy olyan valami, mely egy átlagos eszköz és egy ember között helyezkedik el. A termék lehetővé teszi számukra, hogy kapcsolatba lépjenek a külvilággal, üdvözli az idősedőket, ellenőrzi az időjárást, különféle kérdéseket tesz fel az időseknek, és nem ismétlődő jellegű válaszokat adnak.



- <https://elliq.com/>

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Tipppek az időskorúak otthoni környezetben, vagy saját gondozási központjában való felkereséséhez:

- A közös alkotási folyamat különböző szakaszaiban együtt dolgozhatunk az idős emberekkel saját otthoni környezetükben. Ebben az esetben ügyeljünk arra, hogy korlátozott számú zavaró tényező legyen jelen (TV, rádió, más emberek). Ha más emberek vannak a közelben, tájékoztassuk őket látogatásuk céljáról és kérjük meg őket, hogy ne zavarjanak minket.
- Az idősekkel való otthoni munkavégzés előnyei, hogy ott kényelemben és biztonságban érzik magukat. Azt is elfelejthetik, hogy interjút készítenek velük, vagy tesztelik a megtervezett terméket. Ezért bizonyos esetekben jobb eredményeket érhetünk el otthoni környezetükben, mint ha irodában rendeznénk meg a találkozót.

1.2.1.3. A segítő szerepe

A segítő fő célja ebben a szakaszban az, hogy optimális feltételeket teremtsen a tudás megjelenéséhez. A segítő szerepe ilyenkor a résztvevők támogatása, az előrehaladás és a csapat figyelemmel kísérése, és szükség esetén kiigazítások elvégzése.

1. A résztvevők támogatása:

A RÉSZTVEVŐK TÁMOGATÁSA ÉS A KONFLIKTUSOK KEZELÉSE

A csapat támogatása a kezdetektől a tudásszervezés szakaszáig:

- A segítőnek fel kell ismernie minden ember egyediségét. Minden résztvevőnek van egy értéke a programban, és ennek elismerésével ösztönözhetjük őket, annak érdekében, hogy a lehető legtöbbet hozzák ki magukból.
- A csapat mindig bölcsebb, mint egyedül a segítő. Ez azt jelenti, hogy a csapat kollektív ismerete és lehetőségei mindig meghaladják a segítőkéét. Ezért jobb, ha a csapat az ötletei alapján dolgozik.
- A csapatba vetett bizalom egyik módja annak kifejezése, hogy a segítő elfogadja a csoport bölcsességét. A bizalom új ötletekhez és személyes fejlődéshez vezet.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Ne erőltessük az elkötelezettséget. Fontos, hogy az embereket néha kevésbé vonják be, mivel az emberek különböző típusú személyiségi vonásokkal rendelkeznek, és nem mindenki képes minden alkalommal egyenlő mértékben részt venni a folyamatban. A segítőnek lehetővé kell tennie a résztvevők számára, hogy időnként felfrissüljenek.
- Teremtsünk egyensúlyt a különféle nézőpontok között, és hagyjunk mindenkit hozzájárulni a folyamathoz. Gondoskodjunk arról, hogy a résztvevők megbizonyosodjanak arról, hogy valóban hozzájárultak a folyamathoz. Ez növeli elkötelezettségüket.

Konfliktusok kezelése:

- A sokféleség az egyének konfliktusaihoz vezet. Bár a konfliktusok negatívumok lehetnek, és jobb a közvetlen konfliktusok elkerülése, de az sem előnyös, ha a csoport túl korán éri el a konszenzust.
- A résztvevőknek meg kell tanulniuk, hogy ne leplezzék el a konfliktusokat, hanem használják fel őket a saját javukra. A sikeres partnerségek azok, amelyek nem félnek a konfliktusoktól. A segítőnek barátságos hozzáállást kell tanúsítania a problémákkal kapcsolatban, például: „Oké, végre van egy problémánk! Hogyan lehet megoldani? ”.
- Kétféle *konfliktus típus* létezik. Interperszonális konfliktusok és érdemi konfliktusok. Ez utóbbi a teljesítményből, a menedzsmentből és a szakértelemből fakadó problémákra utal.
- Különböző konfliktuskezelési módszerek léteznek az *interperszonális konfliktusok* számára, de ezek alapja a biztonságos és őszinte légkörben lezajló jószándékú párbeszéd és visszajelzési mechanizmusok. Ha ez a légkör megteremtődött, akkor a segítőnek időt kell szentelnie a résztvevőknek frusztrációjuk megosztására.
- Az *érdemi konfliktusokat* a csoportos párbeszédekben lehet a legjobban kezelni, amelyek átláthatóságot, kölcsönös megértést és összehangolást teremtenek meg. A koncentrált beszélgetések kiküszöbölik a konfliktusok okait. Ha a konfliktusokat csoportos környezetben oldják meg, akkor ezek kiterjesztik a csoport kollektív ismereteit és ösztönzik az együttműködést.
- A konfliktusok felhasználhatók a tudásalkotás további lépéséhez. A feszültség az előrelépéshez szükséges lendületként is szolgálhat. A kreatív feszültség a vízió és a jelenlegi valóság között meglévő szakadékból fakad. A kreatív és az érzelmi feszültség

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



megkülönböztetésével képesek vagyunk elválasztani a kettőt egymástól, és felfedezhetjük a lehetőséget az előbbiben.

2. Az előrehaladás és a csapat egyensúlyának nyomon követése:

AZ ELŐREHALADÁS ÉS A CSAPAT NYOMON KÖVETÉSE

- A segítőnek minden pillanatban tudnia kell, hogy pontosan hol tart a csoport a haladásban, hová tart és hová kell eljutnia. Ez segít felismerni a folyamat hibáit.
- Ugyanakkor nem könnyű azonosítani a hibákat, amíg a folyamat közepén tartunk. Ezért itt adunk tippeket, amelyeket érdemes figyelembe venni a csapat figyelemmel kísérésekor.
 - o A koordinátornak figyelemmel kell kísérnie a tevékenységeket. Ez lehetővé teszi a segítő számára az előrehaladás nyomon követését, és segít megbecsülni, hogy a projekt a tervek szerint halad-e vagy sem.
 - o A koordinátornak figyelemmel kell kísérnie a csapat dinamikáját. A csapat komoly késedelem nélkül folytathatja a feladatokat, de a felszín alatt ezek feszültségeket okozhatnak. Ezek a feszültségek később jelentkezhetnek, amikor súlyosabb problémákat fognak okozni. Ezért a segítőnek meg kell győződnie arról, hogy a csapat valóban csapatként működik együtt.
 - o A segítőnek figyelemmel kell kísérnie az érzelmeket. Nagyon nagy lehet az érzelmeik ingadozása a csapaton belül, különösen a folyamat elején. Az empátikus vezetők kismértékben manipulálhatják a csapat érzelmeit. Ez azt jelenti, hogy aktiválni kell a csapat pozitív energiáját a folyamat irányába. Amikor azonban döntést kell hozni, az ügy objektív és érzelmi aspektusait is figyelembe kell venni.
- Ha a segítő nem képes megfigyelni a csapat mindegyik aspektusát, akkor a csapat egyik tagját bízta meg vele.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



3. Kiigazítások elvégzése.

KIIGAZÍTÁSOK ELVÉGZÉSE

- A monitoring tevékenységek felhívhatják a figyelmet a folyamaton belüli bizonyos egyensúlytalanságokra. Ha ez megtörténik, kiigazításokat kell végrehajtani. De a beavatkozás előtt tanácsos visszalépni és kiértékelni a helyzetet. Csak az elemzést követően szabad intézkedéseket tenni. A beavatkozás elvégzése után lépünk vissza újra, és ellenőrizzük, hogy felléptek-e mellékhatások.

A jó csapatdinamika fenntartása.

- A sikeres segítők mindig a csoporton belül maradnak. A csapatba való bejutás és az ott maradás elengedhetetlen a sikerhez, mivel kívülállóként szinte lehetetlen érzékelni a változásokat. A csapat részeként történő működés megkönnyíti a változtatásokat a csoporton belül. A segítőknek lehetősége van arra is, hogy ösztönözzön valakit a részvételre, vagy szükség esetén lelassítsa a csapatot.
- A segítő szerepe a csoport kollektív teljesítményének katalizálása, segítve az új ismeretek előállításának és a belső kapacitás felszabadításának ösztönzése. Egy jó segítő tudja, hogyan lehet inspirálni, feltenni a megfelelő kérdéseket és kezelni a bizonytalanságot.
- *Csapat kialakítása.* A segítőnek fel kell tennie azt a kérdést, hogy milyen legyen a csapat optimális felépítése a cél eléréséhez. Mivel a munka nagy részét a csapattagok ténylegesen önállóan végzik, a segítőnek továbbra is meg kell győződnie arról, hogy ez egy csapat közös erőfeszítéseként érződik.
- Egy másik fontos szempont a *csapat összetételének* személyiségek alapján történő *megváltoztatása*. Az erős ego egyes csoportokban hasznos lehet, másokban azonban nem.
- Fontos, hogy a csoportokat az első konfliktusokat követően ne bontsák meg.

Az érzelmek kezelése.

- Az intenzív folyamat erős érzelmeket vált ki a résztvevőkből, amelyek pozitívak és negatívak is lehetnek. A pozitív érzelmek fertőzőek, ezért javasoljuk azok kifejezésre juttatását, mivel ez jó módszer a csapatszellem felpumpálására és az energia fokozására. Emellett a negatív érzelmek is felhasználhatók a bizalom kiépítésére, ha helyesen kezeljük őket. Először a

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



negatív érzelmekkel rendelkező személy kapjon valamennyi mozgásteret, majd később a segítőnek tisztelettel és megértő módon kell kezelnie.

- Mindenfajta érzelmi kifejezést a csoporton belül kell kinyilvánítani.

4. Tippek a foglalkozás vezetéséhez

TIPPEK A FOGLALKOZÁS VEZETÉSÉHEZ

- Legyünk *kreatív vezetők*. Van néhány olyan tevékenység, amelyet a jó segítő ellát a feltárás támogatása érdekében.
- *Tartsunk fenn teret a bizonytalanság számára*. Az emberek általában hajlamosak az első megoldásnak rögtön nekiugrani, de a segítőnek nem árt a csapatot egy ideig bizonytalanságban tartania.
- *A mozdulatlan pillanatai*. Noha az emberek nagy sebességgel is haladhatnak, azért érdemes egy kis szünetet is tartani, és lelassulni, hogy emocionálisan és mentálisan jobban feldolgozzák a tevékenységeket.
- *Kérdések a kijelentésekkel kapcsolatban*. A kérdések arra ösztönzik az embereket, hogy mélyebbre ássanak egy témában.
- *Ösztönözzük a dialógus típusú párbeszédet*. A segítőnek támogatniuk kell azokat a párbeszédet, amelyekben a résztvevők megnyitják a értelmüket, szívüket és akaratukat. Ez lehetővé teszi a problémák kritikus feltárását személyes támadások nélkül.
- *Bizalom*. A segítőnek bíznia kell a csapat növekvő kollektív intelligenciájában, ösztönözve őket arra, hogy birtokukba vegyék saját folyamatukat.
- *Támogassuk a csapatot*. A segítőnek támogatnia kell a bizalom és a hiteles kapcsolatok fenntartását. Az aktív meghallgatás ehhez elengedhetetlenül fontos
- *Aktív tanulás*. A csapatnak tanulnia kell a kudarcokból.
- *Elmozdulás az ego-tól az öko felé*. Az ötleteket el kell választani a saját egontól.
- *Integráljuk a szükségleteket*. A segítőnek időről-időre fel kell tennie magában a kérdést, hogy ez a dolog miként szolgálja az egész és a résztvevők érdekeit?

1.2.2. A felhasználói igények elemzése

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

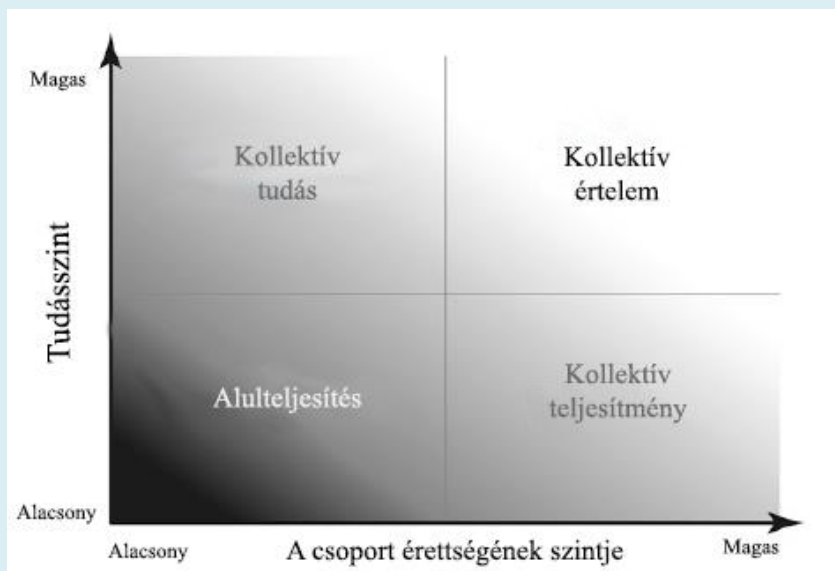


A végfelhasználóktól összegyűjtött ismereteket alaposan elemezni kell a prototípus kialakítása előtt. Miután áttekintettük és elemeztük az összegyűjtött ismereteket, szűkíteni kell a lehetséges megoldások hosszú listáját, és meg kell határozni a fejlesztés útvonalát. Mielőtt ezt megtennénk, a segítőknek kritikusán értékelniük kell a csapat teljesítményét és az összegyűjtött ismereteket.

1.2.2.1 Az összegyűjtött ismeretek értékelése

A CSAPAT TELJESÍTMÉNYÉNEK ÉRTÉKELÉSE KÜLÖNFÉLE FORGATÓKÖNYVEKBEN

- Négy különböző forgatókönyv merülhet fel, amikor a csapat túljutott az ismeretek összegyűjtésének szakaszán. Ezt egy mátrix segítségével lehet a legjobban bemutatni.



- Nem minden közös alkotáshoz vezető út vezet el a kollektív értelemhez. Ez azt jelenti, hogy a segítőknek alternatív forgatókönyveket kell alkalmaznia a projekt folytatására:
 - o azokkal az ismeretekkel dolgozunk, amelyeket a csapat összegyűjtött; a tudásalkotási szakaszt újraindítjuk; megújítjuk a csapatot friss tagokkal, vagy kihúzzuk a dugót a konnektorból, azaz nem dolgozunk együtt tovább

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Ezt a döntést annak figyelembevételével kell meghoznunk, hogy a csapat hogyan teljesített a csapat érettségi és tudás mátrixában. Ez támogatja a segítőt is annak megítélésében, hogy mit lehet tenni a továbbfejlesztés érdekében.

Kollektív értelem:

- Ez a legszerencsésebb forgatókönyv. Ebben az esetben a csapat már kibővítette az ismeretek körét, a tagok fejlődést értek el, megismerték egymás készségeit és képességeit. Ez lehetővé teszi a csapat számára, hogy az ismereteket és készségeket az egyéni korlátokat meghaladva használja.
- Ez azt jelenti, hogy a csapat készen áll a lehetőségei kiaknázására. De hogyan kell felhasználni a csapatok kollektív értelmét? Ha a csapat jól működik, és egyértelműen megérti a témát, akkor a legjobb választás, ha szabadon hagyjuk őket dolgozni.

Kollektív teljesítmény:

- Amikor a csapat jól működik, de nem hoztak létre elegendő mennyiségű ismereteket, a mátrix jobb alsó sarka felé, a *kollektív teljesítmény* irányába csúsztak el. Ebben az esetben az idő és az erőforrások korlátai lehetnek az alulteljesítés oka. Itt lehetőség van a tudásalkotás megismétlésére. Ha a szakértelem hiánya miatt vallanak kudarcot, segíthet egy szakértő bevonása. Külső személyek bevonása esetén a segítőknek újból meg kell vizsgálnia a csapat dinamikáját.

Alulteljesítés:

- Ha a csapat még mindig nem termel elegendő tudást, akkor a legjobb az, ha felosztjuk a csapatot, és újfajta módon egyesítjük a tagokat. Ebben az esetben az egész folyamatnak a legelejéről kell újrakezdenie.
- Egy másik megoldás az, hogy átugrunk az utánkövetési folyamatra, hogy felfedezzük, mi volt az amit helyesen csináltunk, és mi az, ami javítandó

Kollektív tudás.

- Ha a csapat nem működik együtt jól, de releváns felfedezéseket tett, akkor a mátrix *kollektív tudás* részébe kerül. Ebben az esetben újfajta megoldásként szolgálhat, ha esélyt biztosítunk a csapat számára arra, hogy együtt dolgozzon az ügyön a megszerzett

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



ismeretekkel, és próbáljon felfedezni valami újat. Más esetben külső útmutatást is lehet alkalmazni.

Ha a csapat legalább minimálisan elegendő ismeretekkel rendelkezik a folytatáshoz, a következő lépés az összegyűjtött ismeretek elemzése. Fontos azonban annak biztosítása, hogy a csapat teljesítménye is jó legyen, mivel a prototípus kialakításának szakaszában fontos, hogy valódi csapatként dolgozzon.

1.2.2.2 Az összegyűjtött ismeretek elemzése

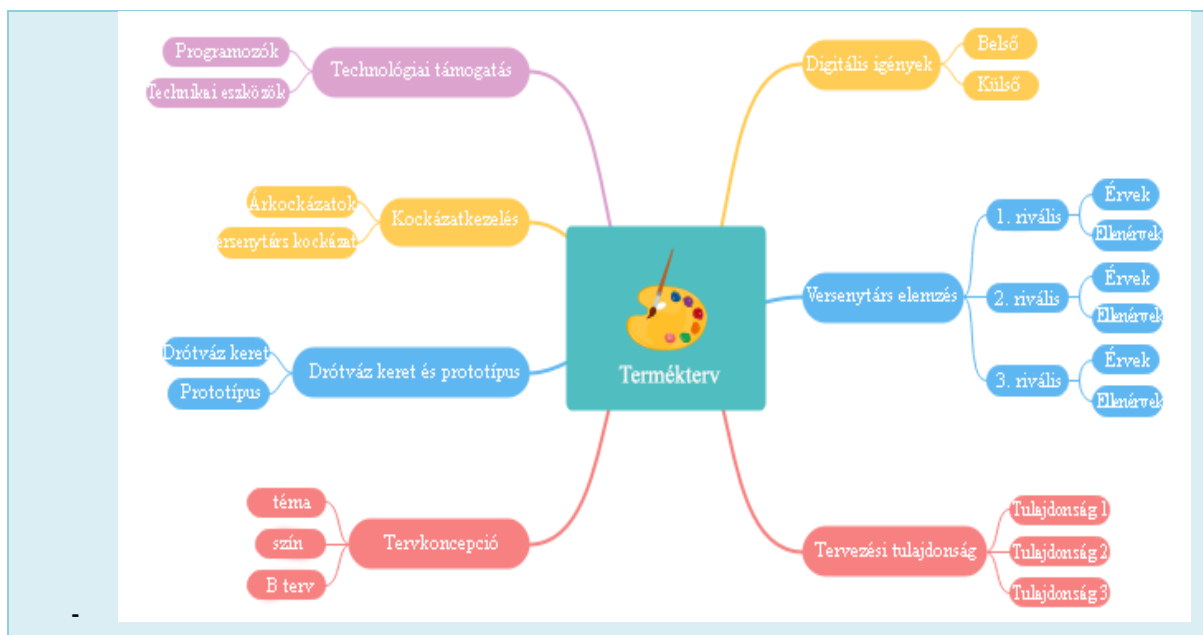
A felhasználókkal folytatott interakció során összegyűjtött ismereteket elemezni kell a fejlesztési útvonal meghatározása érdekében. Az alábbiakban néhány módszert mutatunk be a felhasználói igények azonosítására. A végfelhasználók részt vehetnek ebben a szakaszban, de ezt a munkát általában tervezőkkel, házon belül szokták elvégezni. A javasolt módszerek a következők: *fali öntapadó címkék; elmetérképek; diagramok; affinitási diagramok; erőforrás térképek; hangulatjelző táblák és felhasználói igény jelölések.*

1. Fali öntapadó címkék:

ÖNTAPADÓ CÍMKÉK	Az ismeretek összegyűjtését követően	Az érdekelték/KKV teljes csapata	30-60 perc
-	Gyűjtsük össze, mindazt, amit tudunk egy adott problémáról, és bizonyos témák szerint rendezzük el ezeket az összegyűjtött ismereteket a falon. Ez valahogy így nézhet ki:		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. Használjunk elmetérképeket:

ELMETÉRKÉPEK	Az ismeretek összegyűjtését követően	Az érdekeltek/KKV teljes csapata	60 perc
-	Elősegíti az információk és ismeretek struktúrába rendezését, és ábrázolja az egyes összetevők közötti kapcsolatot.		
-	Gondoljuk az általános fő témákra, nevezzük meg és írjuk le az oldal közepére. Találjuk ki a fő koncepció altémáit, és rajzoljunk hozzájuk elágazásokat a központból. Ha ez megvan, akkor az egész rajz úgy fog majd kinézni, mint egy pókháló.		
-	Ügyeljünk arra, hogy nagyon rövid kifejezéseket vagy akár egyetlen szót használjon. Képeket is hozzáadhatunk gondolatébresztéshez, vagy az üzenet jobb átadására. Próbáljunk meg kigondolni legalább két fő csomópontot létrehozni az általunk létrehozott altémákhoz, és kössük őket össze velük.		

3. Használjunk diagramokat:

DIAGRAMOK	Az ismeretek összegyűjtését követően	Az érdekeltek/KKV teljes csapata	30 mins
-----------	--------------------------------------	----------------------------------	---------

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

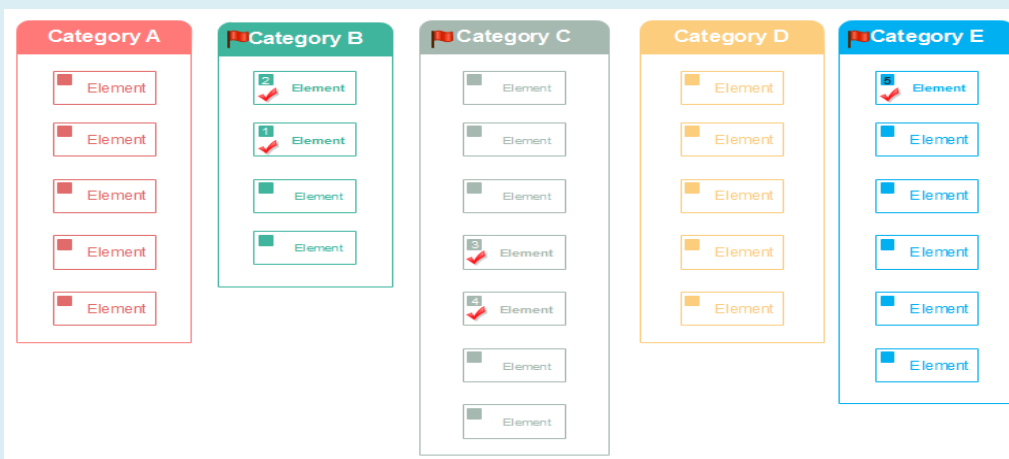


- A diagramok hasznos eszközök lehetnek a probléma trendjeinek magyarázatához.
- Használjunk számítógépes szoftvert a kapott információk megjelenítéséhez.

4. Affinitási diagramok:

AFFINITÁSI DIAGRAMOK Az ismeretek összegyűjtését követően Az érdekeltek/KKV teljes csapata 30-60 perc

- Az affinitási diagram olyan módszer, amely elősegíti nagy mennyiségű adat vagy ötlet összegyűjtését és csoportokba vagy témákba rendezését a kapcsolatok alapján. Az affinitási folyamat kiváló eszköz a kutatás vagy az ötletbörze során gyűjtött adatok csoportosítására.
- Határozzunk meg néhány kulcsfontosságú témát, és rendezzük el az összegyűjtött ötleteket és adatokat mindazok alapján, amelyek megmutatják egymáshoz való viszonyukat és fontosságukat. Használjuk a post-it öntapadó címkéket a vizuális megjelenítéshez.



5. Erőforrás térképek:

ERŐFORRÁS TÉRKÉPEK Az ismeretek összegyűjtését követően Az érdekeltek/KKV teljes csapata 30-60 perc

- Az erőforrástérképek hatékony eszközök a csapat erősségeinek és erőforrásainak feltárására. Az erőforrástérképek hasonlítanak a SWOT elemzésekhez, a különbség csupán a vizuális megjelenítés lehetőségében mutatkozik.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Határozzuk meg a feltérképezés célját. Térképezzük fel szervezetünk „belső” erőforrásait.
- Teremtjük meg a pénzügyi forrásokat a feltérképezés és a nagyobb projekt befejezéséhez. Használunk fel többféle eszközt, módszert és forrást a közösség erőforrásainak azonosításához és katalogizálásához.

6. Hangulat táblák:

HANGULAT TÁBLÁK	Az ismeretek összegyűjtését követően	Az érdekeltek/KKV teljes csapata	30-60 perc
-	A hangulat táblák olyan tervezői eszközök, amelyekkel ötleteket lehet gyűjteni egy termékről; ezek általában képekből, szövegekből és tárgyakkól állnak.		
-	A hangulat tábla használata elősegíti a termék vizuális tulajdonságainak jobb bemutatását, mint amit a szöveges leírásokkal lehet elérni. Ez hasznosnak bizonyul, amikor felhasználókat tervezünk bevonni a munkába.		

7. Felhasználói követelmények jelölési rendszere (User Requirements Notation - URN):

FELHASZNÁLÓI KÖVETELMÉNYEK JELÖLÉSI RENDSZERE	Az ismeretek összegyűjtését követően	Az érdekeltek/szolgáltatók teljes csapata.	30-60 perc
-	Az URN egy grafikus nyelv a követelmények modellezésére és elemzésére célok és forgatókönyvek formájában		
-	Két meglévő jelölést formalizál és integrál: célapú követelmény nyelvet (GRL) és felhasználói esettérképeket (UCM)		
-	Az URN támogatja a követelmények létrehozását, elemzését, meghatározását és érvényesítését		
-	Lehetővé teszi a rendszer / szoftver / követelmény mérnökök számára egy javasolt, vagy egy meglévő rendszer követelményeinek feltárását és meghatározását, valamint a helyességre és teljességre vonatkozó követelmények elemzését.		
-	Az URN modellek felhasználhatók a reaktív rendszerek különféle típusainak, valamint az egyes szervezetek üzleti folyamatainak és céljainak meghatározására és elemzésére.		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

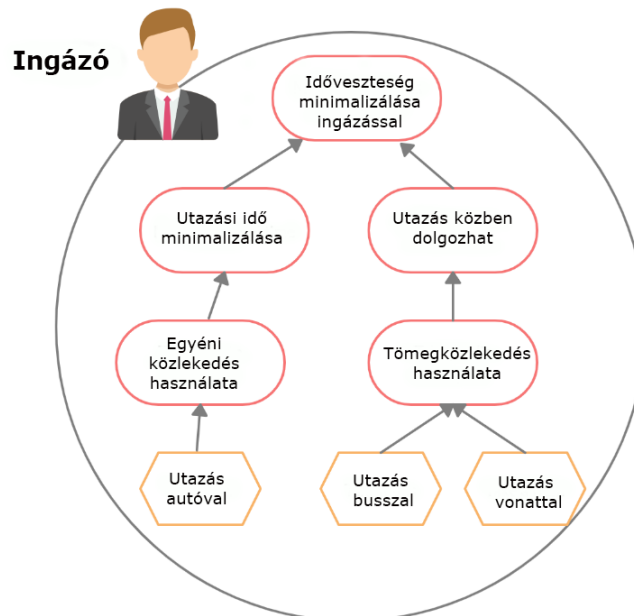
"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- A GRL / UCM modell az üzleti célokat és korlátokat / magas szintű funkcionális követelményeket vizuálisan közli az összes érdekelt szereplővel.

Hogyan kell létrehozni felhasználói követelmény jelöléseket?

- Rajzoljunk meg egy célorientált követelménynyelv (GRL) **modellt, és töltsük ki azt felhasználói eset térképekkel (UCM)**. Próbáljuk megválaszolni az 5 kérdést: hol, mit, ki, mikor és miért?
- Használjunk GRL elemeket: üzleti cél; feladatok; szereplők. Használjunk UCM-eket: linkek; hozzájárulás típusa



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Egy egyszerű példa a felhasználói követelmények jelölésének modellezésére, hozzájárulás típusok használata nélkül

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1.3. Az eredmény prototipizálása

A tudásalkotás célja a prototípus készítés szakaszába történő érkezés volt. Az alábbiakban részletezzük, hogyan kell létrehozni a vázlati prototípust.

1.3.1 Előkészületek a prototípus elkészítésére

Az új termék prototipizálásának beindítása előtt tanácsos körülnézni a terepen és azonosítani a bevált gyakorlatokat. Vizsgáljuk meg a már használatban lévő termékeket, és merítsünk ihletet. Az alábbiakban ismertetünk néhány prototipizálást támogató módszert.

1. A meglévő bevált gyakorlatok azonosítása

BEVÁLT GYAKORLATOK	Minőségi	2-3 nap időtartam	6-10 példa	1-3 fős csapat	Alacsony költségszint	Alacsony szintű készségek
NÉHÁNY MEGJEGYZÉS A MEGLÉVŐ BEVÁLT GYAKORLATOK AZONOSÍTÁSÁHOZ						
<ul style="list-style-type: none"> - Fontoljuk meg, hogy mely szervezetek működnek a mi vizsgálatunkkal analóg területen. Például az egyik feladat az lehetne, hogy töprengjünk el azon, hogy egy másik szervezet hogyan közelítené meg egy rendszer vagy interfész kialakítását: hogyan csinálná mondjuk az Apple? - Más esetekben fontoljuk meg, ki az, aki ezt jól csinálja, létezik-e már bevált gyakorlat erről? - További információkat gyűjthetünk még a versenytársak megfigyelésével és annak megértésével, hogy ők ezt hogyan csinálják. Lehetséges, hogy hasonló problémákkal szembesültek, mint például a csapatunk, így hasznos lehet felfedezni az olyan problémára adott válaszukat, amelyekkel a mi csapatunk szembesül. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Példa egy bevált gyakorlatra – Mások létező bevált gyakorlatainak vizsgálata (TreuLoo intelligens WC)

- A ToiLabs, egy az USA-ban működő cég olyan innováció létrehozására törekedett, amely egészségügyi adatokat és egészségügyi információkat gyűjthet az időskorúakról, és képes kimutatni a kiszáradást, a húgyúti fertőzéseket és a belekkel kapcsolatos betegségeket. Már léteztek ugyan megoldások erre a problémára, de túl nagyok voltak a megvalósításhoz vagy beépítéshez, drágák és általában nem illeszkedtek a tipikus otthoni gondozási környezethez.
- Kezdetben együttműködtek különböző idősekből álló társaságokkal és lakóközösségekkel egy olyan megoldás tesztelésére és kidolgozására, amely jobban illeszkedik az otthoni ápolási környezethez. Olyan megoldást fejlesztettek ki, amely közvetlenül az idős lakóközösségi vezetők számára nyújt tájékoztatást a betegek állapotáról, és ezáltal lehetővé teszi az ápolók számára, hogy a betegek időben kezeléshez jussanak és ne kelljen őket kórházban ápolni.



2. Szolgáltatás-szafari

SZOLGÁLTATÁS	Minőségi	1-2 nap	6-10	3-5 fős	Alacsony	Közepes
SZAFARI		időtartam	példa	csapat	költségszint	szintű készségek

ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A SZOLGÁLTATÁS-SZAFARIHOZ:

- A szolgáltatás-szafari olyan szolgáltatások és termékek megtapasztalását jelenti, amelyeket nem ismerhetünk. Ez jó módszer annak megértésére, hogy milyen különbségekre vezethetők vissza a jó és a rossz szolgáltatási tapasztalatok. Közvetlen tapasztalatok révén felmérhetjük, miben rejlenek az erősségek és a gyengeségek.
- Ez egyben egy szórakoztató tevékenység is, amely a fejlesztői csapat tagjait a megfelelő gondolkodásmódhoz vezetheti az előttük álló feladat elvégzéséhez.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Hogyan kell ezt csinálni? Tűzzünk ki egy célt és válasszuk ki azt az eszközt, amelyet tesztelni fogunk. Készítsünk különféle forgatókönyveket az eszköz használatához. Dokumentáljuk tapasztalatokat és készítsünk el az egész folyamatról egy jelentést.

3. Fiktív személyiségek létrehozása

FIKTÍV SZEMÉLYISÉGEK LÉTREHOZÁSA	Minőségi	2-3 nap időtartam	1-6 fő	4-8 fős csapat	Közepes szintű költségek	közepes szintű képességek
ÁLTALÁNOS MEGJEGYZÉSEK A FIKTÍV SZEMÉLYISÉGEK LÉTREHOZÁSÁHOZ						
<ul style="list-style-type: none"> - Hozzunk létre egy sor fiktív személyiséget tapasztalati benyomásaink alapján, minden egyes látott magatartási mintához. Adjunk nekik nevet, háttér információkkal, egy sor kedvelést és nem kedvelést (milyen tevékenységeket kedvelnek nagyon, melyeket találják bosszantónak, unalmasnak). - Az ilyen típusú fiktív személyek lehetővé teszik, hogy a vizsgálatainkat arra összpontosítsuk, hogy milyen típusú tapasztalatokat alakítunk ki strukturált módon felhasználóink számára , miközben továbbra is „emberi” logikával gondolkodunk. 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra – Fiktív személyiségek létrehozása idősgondozók számára (Helian Elderly Homecare App)

- Indonéziában a fejlesztők létrehoztak egy alkalmazást a demenciában szenvedő időskorúak otthoni gondozásának támogatására. Interjúkat készítettek idős emberekkel és családtagjaikkal. Később a gondozók felé fordultak, amelyek fordulópont bizonyult. A gondozókkal folytatott interjúk segítettek a csapatot abban, hogy felismerjék: 1) A gondozók sok időt töltenek azzal, hogy az időskorúak családtagjaival közöljék, milyen tevékenységeket végeztek el. 2) Az orvosi nyilvántartást manuálisan, szervezés nélkül vezetik. 3) A változtatás az ápolószemélyzetben elvárás, mivel az otthoni gondozás hosszú távú folyamat, és az összes információ átadása kiemelten fontos.
- A fejlesztők a gondozók minden problémájának megoldása érdekében felhasználói személyiséget készítettek. Ez segített nekik megérteni, hogy az ápolók min mennek keresztül, empátiát teremteni a csapatban és tisztázni, hogyan tudnának segíteni a felhasználóknak.
- A megoldásuk egy digitális napló volt. Ez lehetővé tette a gondozók számára, hogy rögzítsék, nyomon kövessék a napi tevékenységeket, és megosszák nyilvántartásaikat másokkal. A gondozók így képesek lesznek megtervezni a beteg mindennapi életét. Vezessünk nyilvántartást a naplóban minden olyan fejleményről, amely előre jelezheti a jövőbeli egészségügyi problémákat.

<https://apps.town/app/1449535500/helian-elderly-homecare-plan>

1.3.2 Az első prototípus elkészítése

Miután a fejlesztők felvértezték magukat más hasonló termékek ismereteivel és a hozzájuk kötődő személyes tapasztalatokkal, eljött az ideje hozzálátni az első prototípus elkészítésének. Az alábbiakban található egy lépésenként elmagyarázó útmutató, arról, hogy hogyan kell ezt csinálni.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. Vázlati prototípus készítése

VÁZLATI PROTOTÍPUS KÉSZÍTÉSE	A résztvevők teljes csapata plusz külső felhasználók
<ul style="list-style-type: none"> - A vázlati prototípus készítés gyors és egyszerű módja annak, hogy a magas szintű tervezési koncepciókból kézzelfogható és ellenőrizhető tárgyakat alakítsuk ki. - A vázlati prototípusok első és legfontosabb szerepe a funkcionalitás ellenőrzése és tesztelése, nem pedig a termék megjelenése - A vázlati prototípus a funkcióra, a struktúrára, a folyamatra összpontosít, és biztosítja a legegyszerűbb keretet és elemeket. A terméktervezés korai szakaszában lehetővé teszi a fejlesztőknek a gyors tervezést, megbeszélést és kiigazítást. - A vázlati prototípus készítés egyértelmű előnye a rendkívül alacsony költségek. - <i>Gyors.</i> Mindössze öt-tíz perc alatt elkészítheti a vázlat szintű papír prototípust. Ez lehetővé teszi a termékfejlesztő csoportok számára, hogy különféle ötleteiket túlságosan sok erőfeszítés nélkül tárják fel. - <i>Együttműködésre ad lehetőséget.</i> Az ilyen típusú prototípus elősegíti a csoportmunkát. Mivel a vázlati prototípus készítése nem igényel speciális készségeket, több embert vonhatunk be a tervezési folyamatba. Még a nem tervezők is aktívan részt vehetnek az ötletek megfogalmazásában. - <i>Tisztázó folyamat.</i> Mind a csapat tagjai, mind az érdekelt szereplők sokkal világosabb elvárásokat támasztanak egy induló projekttel szemben. Ez lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy a magas szintű koncepciókról adjanak visszajelzést a részletek helyett. Így tehát a főbb problémák észlelése és megoldása a korai szakaszban megtörténhet. 	
<p>Papír prototípus készítése :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A papír prototípus készítése lehetővé teszi a digitális termék felülete prototípusának elkészítését digitális szoftver használata nélkül. A technika alapja a különféle képernyők kézi rajzának létrehozása, amelyek egy termék felhasználói felületét képviselik. Noha ez egy viszonylag egyszerű technika, hasznos lehet, amikor egy termékfejlesztő csapatnak 	

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



különböféle ötleteket kell kitalálnia és a terveket gyorsan kell finomítania. Ez különösen igaz a tervezés korai szakaszaiban, amikor a csapat különféle megközelítéseket próbál ki.

- A papír prototípus előnyei: maximálisan kihasználja a közös tervezési készségeket. Mindenki rajzolhat és készíthet papír prototípusokat. Lehetővé teszi a korai tesztelést. A prototípusok korai tesztelésének köszönhetően a termékfejlesztő csapatok nagy léptékű problémákat fedezhetnek fel, még mielőtt azok túl nehezen kezelhetők lennének. Támogatja a gyors kísérletezést. Különböző felhasználói felület elemeket lehet rajzolni, kivágni, lemásolni az extrák készítéséhez, majd újból összeállítani egy új papíron. A papír prototípusok segítségével összetett interakciókat is lehet szimulálni, mint például a görgetést.
- Dokumentációként szolgál. A digitális prototípusokkal ellentétben a papír prototípusok referenciaként használhatók a jövőbeli iterációkhoz. A megjegyzések és a javítások közvetlenül a prototípusra vagy az egyes oldalakhoz csatolt öntapadó címkékre is felírhatók.
- Támogatja a módosításokat. A papír prototípusok lehetővé teszik a változtatásokat a tesztelés során. Ha a tervezőknek módosítást kell hozzáadniuk a prototípushoz, akkor gyorsan felvázolhatják a reakciót, vagy törölhetik a terv egy részét
- A papír prototípusok kevésbé alkalmasak a vizuálisan összetett jellegű szolgáltatásokhoz. Az előnyök és hátrányok figyelembevételével a papír prototípus-készítést csak a tervezés korai szakaszában javasoljuk használni, amikor a projekt még mindig absztrakt vagy még kialakítás alatt áll. Minél mélyebben ássa bele magát a csapat a tervezési folyamatba, annál jelentősebb a különbség a papír prototípusok és a végtermék között.

1.3.3 A vázlati prototípus értékelése

Nem mindegyik első prototípus tökéletes. Az első prototípusok célja, hogy felhívják a figyelmet a jövőbeli termék fő megjelenésére és működésére. Az első prototípusok alapvető szerepet játszanak a végtermék kifejlesztésében, ezért a szakértőknek és a végfelhasználóknak gondosan értékelniük kell őket. Észrevételeik és visszajelzéseik értékes inputok lehetnek a termék továbbfejlesztéséhez.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Ehhez a fejlesztőknek tükrözniük kell a közös alkotási munkamenet elején összegyűjtött ismereteket. Át kell tekinteniük, hogy a prototípus megfelel-e a végfelhasználók igényeinek vagy sem. Bizonyos esetekben, ha eltérések vannak, a csapatnak ismét vissza kell térnie a tudásalkotáshoz.

Az alábbiakban leírunk néhány további módszert, amelyek felhasználhatók a prototípus tesztelésére. Mindezek mellett a tudásalkotási szakaszból származó módszerek is alkalmazhatóak.

1. Kontextuális interjúk.

KONTEXTUÁLIS INTERJÚ	Minőségi információ	15-60 perc időtartam	6-10 interjú	1-3 fős csapat	Magas költség szint	Magas szintű készségek
<ul style="list-style-type: none"> - A kontextuális interjúk hasonlóak a mélyinterjúkhoz, de az emberek személyes kontextusában készülnek, akár munkahelyen, otthon vagy más releváns helyen. - Ez lehetővé teszi, hogy velük együtt tárjuk fel mindennapi életüket, betekintsünk abba, hogyan használják a dolgokat, és beszélgetéseket alakítsunk ki az megfigyeléseink alapján. 						
<p>Hogyan készítsünk kontextuális interjúkat?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Az interjúnak a felhasználás környezetében kell elkészülnie. Időskorúak esetében ez az otthoni gondozási környezet. A kutatás megfigyeli a termék használatát, és megbeszéli a felhasználóval arról, hogy mi történt a megbeszélésen. - A felhasználónak és a kutatónak együttműködési partnerséget kell kialakítania annak érdekében, hogy megértse, mit csinál a felhasználó és miért. Általánosságban elmondható, hogy az interjú folyamán a kontextuális interjú a megfigyeléstől inkább a gyors váltásokkal történő beszélgetés irányába tolódik el - A kutató az interjú során elmagyarázza következtetéseit és értelmezéseit a felhasználóval. A felhasználó szabadon kijavíthatja vagy kibővítheti a kutató értelmezéseit. - A kutatónak az interjút olyan témákra kell koncentrálnia, amelyeket meg kell vizsgálni, hogy hasznos adatokat szolgáltatassanak a fejlesztési projekt témakörében. A kutatók felkérhetik a 						

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



felhasználót, hogy hajtson végre konkrét feladatokat, ha azokat konkrétan meg kell vizsgálni a projekt ismertetőben.

2. Felhasználói áttekintések

FELHASZNÁLÓI ÁTTEKINTÉSEK	Az érdekeltek Fél nap teljes csapata plusz külső felhasználók
<ul style="list-style-type: none"> - A felhasználói áttekintés egy általános ellenőrzési technika. Olyan folyamat, melynek során a tipikus felhasználók lépésről lépésre haladnak előre egy termék vagy rendszer megtervezésében. A cél az, hogy reakciókat és visszajelzéseket kapjunk a tipikus felhasználóktól. A tervező csapat egy vagy két tagja irányíthatja a revíziót, míg egy vagy több felhasználó megjegyzéseket tehet, ahogy az áttekintés halad előre. - Más esetekben a szakértő értékelők is részt vehetnek és összeállíthatják egy korábbi prototípusból származó feladat forgatókönyveit, majd eljátszhatják a felhasználó szerepét az adott felülettel történő munka során. Ilyenkor úgy viselkednek, mintha az adott felület ténylegesen elkészült volna, és ők (egy tipikus felhasználó szemszögéből) az áttekintési feladatokon dolgoznának. Minden, a felhasználó által megtett lépést alaposan meg kell vizsgálni: minden olyan zsákutca, ahol a prototípus megakadályozza a felhasználót a feladat elvégzésében, azt jelzi, hogy valami hiányzik. - Az áttekintés lépései: Válasszunk ki egy felhasználót, akinek a szempontjából az áttekintés megtörténik. Határozzuk meg, mit akar elérni ez a személy. Határozzuk meg azokat a lépéseket, amelyeket ennek a személynek meg kell tennie a céljainak elérése érdekében. Végezzük el a feladatot és közben jegyzeteljünk. 	

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



2. A folyamat értékelése

Miután a folyamat lezárult, itt az ideje, hogy továbblépjünk az értékelésre. Az utánkövetési tevékenységek párhuzamos célokkal rendelkeznek, amelyeket a folyamat során figyelembe kell venni.

- Az első cél a tudás betakarítása. Ez azt jelenti, hogy gondoskodunk arról, hogy minden releváns felfedezést és eredményt rögzítsünk.
- A második cél a megosztott tapasztalatok finomítása. Ez a csapathoz a csapatépítés szempontjából kapcsolódik. Ez különösen akkor releváns, ha az innovációs kapacitás fejlesztésére és a szervezeti kultúra megváltoztatására törekszünk.

A utánkövetési tevékenységekre azért van szükség, mert ezek lehetőséget adnak a folyamat befejezésére az összes rögzített következtetéssel együtt. Ha az utánkövetési tevékenységekre nem kerül sor, a tudás hatalmas része eltűnik.

Az utánkövetési tevékenységek általában a csoport és az egyének **rövid tapasztalati beszámolóval** kezdődnek, amelyet a csapatról és az egyénekről szóló **összefoglaló értékelés** követ, annak érdekében hogy lezárjuk a csapat pályafutását. Az összefoglaló egy olyan csatornát kínál a konstruktív visszacsatoláshoz, mely segítséget nyújt a csapatnak a megtett út sikerére történő építkezéshez és annak hibáiból való tanuláshoz. A tapasztalati beszámoló célja a tapasztalatok megosztása és a megtett út kiértékelése annak megértéséhez, hogy mi történt, mi az, ami jó volt és mi az, ami javítható. Miután ezeket az ismereteket összegyűjtöttük, törekedni kell az ismereteknek a jövőbeli projektekhez történő hozzákapcsolására annak biztosítása érdekében, hogy a bevált gyakorlatok el tudjanak terjedni és a hibák ne ismétlődjenek meg.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



1. A tapasztalati beszámoló levezetése

TAPASZTALATI BESZÁMOLÓ

A projektben résztvevő teljes csapat egyéni 1-2 óra és csapatszinten

- A beszámoló egy rövid, intenzív munkamenet, amelynek arra irányul, hogy pillanatfelvételeket készítsünk arról, ami történt, és tapasztalható volt a folyamat során. Célja, hogy objektív, hiteles legyen, valamint tükrözze az egész folyamatot, beleértve mind a három dimenziót (ismereti, interperszonális és érzelmi).
- Nem sokkal a projekt befejezését követően kerüljön sor a tapasztalati beszámolóra. Tartsunk legalább egy heti szünetet a beszámoló előtt, mivel a csapatnak időre van szüksége az átélt élmények és az intenzív munka eredményeinek feldolgozásához, ami lehetővé teszi az objektívebb értékelést.
- Szervezzünk két különálló tapasztalati beszámolót. Az egyiket csapatszinten, a másikat pedig egyéni szinten.

Egyéni tapasztalati beszámoló:

- Az egyéni tapasztalati beszámolókra a csapatszintű beszámolót követően kerüljön sor. Részt kell benne vennie minden csapattagnak, még azoknak is, akik időközben elhagyták a csapatot. Azok, akik kimaradtak, olyan speciális kérdésekről tarthatnak beszámolót, amelyekre külön figyelmet vagy fejlesztést kell fordítani.
- Az egyéni beszámolók csatornát kínálnak a csapat tagjai számára érzéseik kifejezésére. Elsődleges célja, hogy információkat gyűjtsön a lezajlott eseményekről, és felkészítse a tagokat a csapatszintű tapasztalati beszámolóra. Az érzelmek elemzése segíthet mindkét cél elérésében.

Csapatszintű tapasztalati beszámoló:

- A csapatszintű tapasztalati beszámolóknak két célja van. A következtetések validálása és a csoport újraindítása. Segíthet a csapatnak a sikertelenség utáni talpra állásban.
- Javasolt a megbeszélést a negatív dolgokkal kezdeni, majd folytassuk a pozitív dolgokkal, annak érdekében, hogy a résztvevők pozitív hangulatban távozhassanak.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Térképezzük fel a megtett utat, és azonosítsuk azokat a legfontosabb eseményeket és döntéseket, amelyek a csapatot a három szakaszon átvezették. A térképnek tükröznie kell a folyamat ismereti, interperszonális és érzelmi dimenzióit. Ez segít a csapatnak felidézni azt a kulcsfontosságú mozzanatot, ahol a csapat megtapasztalta a legfontosabb változásokat. Ezek az változások bármelyik dimenzióban megtörténhetnek. A beszámoló feltárhatja azt is, hogy hol lehetne egy kissé eltérő döntést hozni a rossz irány elkerülése érdekében. Maga a aktus akár jelentéktelen is lehet, de rá kell mutatni és számba kell venni a további elemzéshez.
- Ne feledjük, hogy az erős csapatok összetartást mutatnak ezen a ponton, és a tagok nem fogják akadályozni egymást. Ezért a segítőnek minden olyan egyszerű jelre összpontosítania kell, amely felfedheti azokat a jelenségeket, amelyeket kritikusan kell szemlélni.
- Amikor a csapatok kudarcot vallottak, és a projekteket leállították, akkor a legjobb az, ha új koncepciókat hozunk létre. Ez lehetővé teszi számukra, hogy elővegyék tudásukat és továbbadják új kollégáknak. Elegendő időt kell biztosítani a csapatnak. Az eredmények leartási folyamata még egy lépéssel tovább léphet, ha felkérjük a csapat tagjait, hogy tervezzék meg a megszakított folyamatuk utánkövetési projektjét.

A tapasztalati beszámoló levezetésének különböző módjai:

- *Foglalkozunk azzal, ami nem jól sikerült.* Hasznos módszer, ha a folyamat eredménye kielégítő, de a csapatszellem nem. A sikertelen esetekben könnyű megjelölni, hogy mi történt rosszul, de még nagyobb kihívást jelent azonosítani a rejtett okokat, amelyek elkerülhetők lettek volna, vagy azonosítani a kudarc összetett okait. Lehet, hogy egy csapat a helyes úton halad és jó munkát végzett, de ez nem érte el a várt teljesítményt. Ebben az esetben értelmetlen azonosítani a kudarc egyetlen okát.
- *A skatulya feltörése.* Sok projekt lezárul még mielőtt sikert érne el. Ilyenkor nehéz motiválni az embereket arra, hogy még egy tapasztalati beszámolóban is részt vegyenek. Az újraélesztési folyamat elindításának jó módja a csapat felosztatása. Ez lehetővé teszi, hogy a csapat tagjai úgy érezzék, hogy megszabadultak a kötelezettségektől. Ez lehetővé teszi számukra, hogy maguk mögött hagyják a csapatban szerzett tapasztalataikat. Csak így

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



lehetünk objektívak. Ezekben az esetekben a tapasztalati beszámolók sorát az egyéni szintűvel kezdjük és ezt kövesse majd a csapatszintű találkozó.

2. Összefoglaló értékelés levezetése

ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉS

A projektben résztvevő teljes csapat egyéni 2-3 óra és csapatszinten

- Amikor a beszámolók befejeződtek, elérkezett az ideje az egész folyamat lezárásának. A összefoglaló értékelés az utolsó módja a csapat számára történő konstruktív visszajelzésnek. A lezárás célja egy olyan szakasz megteremtése, amelyben a csapat úgy érzi, kényelmesen megoszthatja végső gondolatait, ötleteit és kötetlenül beszélgethet. Sikertelen csapatok esetén javasoljuk, hogy a kudarcot lehetőségekké alakítsák át. De még kudarc esetén is akadnak olyan pillanatok amelyeket érdemes megünnepelni.

Számos módszer alkalmazható ebben a szakaszban, ezek közül csak néhányat mutatunk be.

- **Dialógus körök.** A dialógus köröknek öt szabálya van. Először is a résztvevőket kör alakba kell ültetni. Másodszor, egy fizikai tárgyat kell használni, és csak az azt tartó résztvevő beszélhet. Harmadszor, a résztvevők meghatározzák saját alapszabályaikat a kör megkezdése előtt. Negyedszer, a résztvevők bizalmat építenek. Ötödször, a segítők olyan kérdéseket tesznek fel, amelyek általános szintű beszélgetést kezdeményeznek.
- **Páros visszajelzés.** A páros visszajelzés olyan gyakorlat, melynek során az egyik résztvevő a másikkal visszajelzést ad. Lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy tanuljanak egymástól. A résztvevők átgondolják egymás munkáját, és észrevételeket, véleményeket, javaslatokat vagy fejlesztési ötleteket tesznek egymás számára. A barátságos hangulat kötelező.
- **Intuíción séták.** Az intuíción sétákat természetes környezetben végezzük, amely segít átalakítani az egyes szempontok perspektíváját. A résztvevőknek válaszolniuk kell néhány kulcsfontosságú kérdésre. A kihívás az, hogy ne ugorjunk azonnal a válaszokra. Az intuíción séták során írjuk le a legérdekesebb válaszokat. Azok az emberek, akik intuíción sétákat végeznek, a munkájuk során felmerülő kérdéseikhez általában frissebb vagy mélyebb nézőpontú szemlélettel térnek vissza.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- **Tetszik, szeretném.** Ez egy olyan csapatszintű visszacsatolási módszer, melynek során a csapat tagjai konstruktív visszajelzéseket adnak és kapnak egyéni és csapat szinten. A segítő felkéri a csoportot, hogy gondolkodjon el mindenki a projektben betöltött szerepében és azon, hogy milyen módon kötődnek egymáshoz. A módszer három részből áll, az első az egyéni visszajelzés írása, a második a visszajelzések megosztása, a harmadik pedig visszajelzés a visszajelzésről. A segítő fő célja egy olyan bátorító környezet megteremtése, mely lehetővé teszi, hogy a csapattagok visszajelzéseket adhassanak egymásnak. A pozitív visszacsatolások (tetszik) az erősségekre utalnak, míg a konstruktív visszajelzések (szeretném) a lehetőségekre utalnak.

III. Nyomonkövetés.

NYOMONKÖVETÉS	A projektben résztvevő teljes csapat egyéni és csapatszinten	különböző időskála
<ul style="list-style-type: none"> - A tevékenységek nyomon követése köti össze az eredményeket a szervezettel. A cél a bevált gyakorlatok, a tanulási lehetőségek és a releváns eredmények azonosítása, amelyek felhasználhatók a szervezet kultúrájába való integrációhoz. 		
<p>A tapasztalati jelentések elemzése.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A tapasztalati jelentések célja a kulcsfontosságú személyek és a bevált gyakorlatok azonosítása. A kulcsfontosságú egyének olyan készségekkel és ismeretekkel rendelkeznek, amelyek kritikus szerepet játszanak bármely projekt sikerében. A bevált gyakorlatok olyan rutinok, amelyek lehetővé tették a csapat számára, hogy kollektív teljesítményt érjen el. - Fontos annak azonosítása, hogy mi az, ami jól működik, és melyek az átadható gyakorlatok és készségek. - Ugyanolyan fontos azonosítani azt is, hogy mi nem működött jól, és mi volt az, ami kihívást jelentett. - A résztvevők bevonása a tapasztalati jelentések elemzésébe holisztikusabb perspektívát eredményez. Később a különböző perspektívák egyetlen jelentésbe integrálhatók. - Ez a jelentés részét képezheti a szervezeti áttekintésnek, és átadható a felsőbb vezetői szintnek. 	

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Miután elérte a szervezeti hierarchia magasabb szintjeit, a jelentésnek tartalmaznia kell a szervezetre vonatkozó cselekvési javaslatokat, amelyek segítik őket az egyes folyamatok javításában.

Akció tanulócsoport.

- Az akció tanulócsoport biztosítja, hogy az ismereteket összegyűjtsék, finomítsák és átadják a szervezetnek. Ez nem más, mint a cselekvésünkre történő reflexió és az eredményekből való tanulás.
- Ebben a megközelítésben elfogadjuk, hogy eltérések vannak az általunk létrehozott és elért terveink és stratégiáink között.
- Az akció tanulócsoport elterjedt módszere a "EZT ELÉRTEM, mi tegyek ezután?" módszer.
 - o Az elsődleges cél a pozitív szándék tisztázása és a siker mérésének meghatározása. A célok és az előzetes várakozások felülvizsgálata alátámasztja a várt és a tényleges eredmények közötti ellentmondást. A módszer másik lépése az, hogy felelősséget vállaljunk azokra a tevékenységekre és attitűdökre, amelyek támogatják a kívánt eredményeket.
- Az akció tanulócsoportban való tanulás elősegíti a fejlesztési területek azonosítását, ezért segít megtervezni, hogy mit kell legközelebb tenni, és hogyan kell megtenni az első lépéseket.
- A tanulási folyamat lezárható néhány kérdéssel:
 - o Mi az új tervezett eredményünk? Hogyan hasznosíthatjuk maximálisan azt, ami működik? Hogyan változtathatunk olyan dolgokon, amelyek nem működnek? Milyen intézkedéseket, attitűdöket vagy viselkedéseket javíthatunk a kívánt eredmények elérése érdekében?
 - o Mi az én szándékom? Milyen tapasztalatok jöttek létre, melyek a jövőbeni cselekedetek csíráiként szolgálhatnak? Melyek a következő lépéseim? Hogyan segíthetek másoknak lehetőségeik teljes kiaknázásában? Hogyan integrálom igényeimet az egészbe? Hogyan támogatom a csapat igényeit és folyamatait?

Változtatások végrehajtása

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



- Az elemzés és a tanulás csak akkor hasznos, ha az eredményeket a szervezeten belül alkalmazzák. A legjobb az, ha ezt megtervezzük, és a változásokat csak a friss eredmények ismeretében indítjuk el.
- A csapat a következőket teheti:
 - *A vezetők motiváltságának fenntartása*
 - Az eredmények hatékony alkalmazásának alapja az irányítók elismerése. Ezért a megvalósítást a vezetőknek kell kezdeményezniük és végrehajtaniuk.
 - *Kövess és vezess*
 - A változtatások és a folyamat megvalósítását nyomon kell követni és vezetni kell. Erre léteznek különféle iránymutatások.

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



NEGYEDIK RÉSZ - PÉLDÁK

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Példa egy bevált gyakorlatra 1 – Felhasználóbarát csomagolás az időskorúak számára

Dániában - Lifestyle & Design Cluster

- A Lifestyle & Design Cluster cég a dán Felsőoktatási és Tudományos Minisztérium Innovációs Hálózatában működik. Az új ismeretek ipar számára számára történő felismerésén és kommunikálásán dolgoznak, és összekötő kapocsként szolgálnak a vállalkozások és a kutatóintézetek között az innováció és a versenyképesség megerősítése céljából. A klaszter körülbelül 120 partnerből áll.
- A klaszter egy projektet indított, amelynek célja egy új útmutató kidolgozása az ipar számára a csomagolásról. Céltérületként jelölték meg az orvosi és az élelmiszer csomagolást, és céljuk az volt, hogy egyszerűsítsék a csomagok felnyitását. Céljuk elérése érdekében a közös értékkalkotás módszerét alkalmazták a tudományos szféra (az Építészeti Iskola; Technológiai Intézet), a felhasználók (idős és fiatalok) és a kkv-k (tervezőcégek) bevonásával.
- A projekt célja az volt, hogy mindenki, beleértve az idős embereket is, akik kevesebb erőt tudnak kifejteni a kezükkel, képesek legyenek kinyitni a csomagjaikat. Ezért a tesztelők között egyaránt voltak fiatal, és idős emberek, testi betegségekkel küzdők, illetve egészségesek.
- Testers opened and closed the chosen packaging while they were recorded. Then they were interviewed (10 minutes) to get detailed and their handling and use of the packaging. The insights were represented in detail at a workshop with employees of the cluster and packaging suppliers. A tesztelők kinyitották és bezárták a kiválasztott csomagokat, miközben mozdulataikat rögzítették. Ezután interjúkat készítettek velük (10 perc), annak érdekében, hogy megismerjék a csomagok kezelési és felhasználási módjait. Az erről szóló információkat a klaszter alkalmazottaival és a csomagoló beszállítókkal foglalkozó műhelyen részletesebben bemutatták.
- A projekt partnereit és a végfelhasználókat is bevonták a folyamatba. Közös műhelybeszélgetéseket rendeztek a vállalatokra vonatkozó közös iránymutatások elemzéséről, kidolgozásáról és meghatározásáról. A vállalatok részt vettek a teszttermékek meghatározásában és a konkurens termékek tesztelésében. Részt vettek a műhelymunkákban, ötletgenerálásban, prototípus készítésben, tesztelésben, kiigazításokban és végül a gyártásban is.



Europai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával támogatott meg.



Példa egy bevált gyakorlatra 2 – ASILI – Kongói Demokratikus Köztársaság

- Az Amerikai Menekültügyi Bizottság (ARC) bevonta az IDEO.org-t, hogy segítsen megkönnyíteni a Kongói Demokratikus Köztársaság kisgyermekének jobb egészségügyi ellátását. Céljuk egy olyan szolgáltatás létrehozása volt, amely egészségügyi klinikai szolgáltatásokat nyújt a helyi közösség számára annak érdekében, hogy az 5 év alatti gyermekek ne haljanak meg megelőzhető betegségek, például tüdőgyulladás, hasmenés vagy malária következtében. Mielőtt azonban a megoldások kidolgozását megkezdték volna, a szervezet szerette volna jobban megérteni a helyi közösség igényeit.
- Első lépésként megkérdezték a helyi közösség nő tagjait. Az egyik leggyakoribb észrevétel, amelyet a helyi lakosoktól kaptak, hogy gyermekeiket prenatális gondozásra szerették volna vinni, de soha nem tudták, hogy ez mennyibe fog kerülni. Így tehát a kutatócsoport felismerte, hogy a nem finanszírozott állami egészségügyi szolgáltatások átláthatóságára és megbízhatóságára van szükség.
- A csapat kidolgozta a kezdeti ötleteket és letesztelte azokat a helyi közösség tagjaival egy 2 napos workshop során. Közös megterveztek a szolgáltatást, kifejlesztettek egy logót, nevet és így tovább. A helyiek gyorsan elfogadták az új szerepeket, tervezőkké, prototípusokká és problémamegoldókká alakultak át.
- A műhelymunkát követően a csoport összegyűjtötte a legfontosabb szempontokat, és világosan megérthető ötletekkel tért vissza az Egyesült Államokba arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatásnak miként kell működnie és milyen szolgáltatásokat kell nyújtania.
- **A legfontosabb üzenet.** Azáltal, hogy a közösség tagjait közvetlenül magába a tervezési folyamatba vonta be, a csapat sokkal jobban kihasználta a lehetőségeit, mintha egyszerűen csak megkérdezte volna őket. Ugyan a közös értékalkotás folyamata csak a 3Helix keretében zajlott, és a tudományos szféra nem került bevonásra, mégis ez a példa egyértelműen megmutatja, hogy a közös alkotású megközelítéssel jobban illeszkedő szolgáltatások fejleszthetők.



<https://wearealight.org/our-work/asili/>

„European Union és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg.”

Példa egy bevált gyakorlatra 3 –Mobil tárolószekrény a betegek számára (PatBox)

- A Bécsi Kórházak Szövetsége egy olyan projektet indított, melynek során együttműködött egy tervező stúdióval és a betegekkel. Új megoldást kerestek, amely megkönnyítheti az ápolónőknek vagy a betegek családtagjainak az ápolott személyek személyes holmijainak máshová szállítását a beteg máshová történő áthelyezésekor.
- A cél egy mobil tároló kialakítása volt, ahol a betegek személyes vagyontárgyait és értéktárgyait biztonságosan tárolhatják zárható rekeszekben. Ez a szekrénydoboz a kórházi tartózkodás során elkíséri a beteget, és az ágyával együtt a különböző ellátási pontokra lehet szállítani (kórtermi- és a műtőhelyiségek, laboratóriumok...).
- A szolgáltató úgy döntött, hogy a termék létrehozására a közös alkotási módszert alkalmazza. Az első szakasz a kezdeti probléma felfedezésére, azonosítására, kutatására és megértésére koncentrált a piackutatás, a felhasználói interjúk és az építészekkel folytatott ötletbörze révén. Ezután kiválasztották a legjobb ötletet, amelyet a tervezők értelmeztek, és végül ez átalakult egy terméké. Az utolsó szakaszban a felhasználókat és a szakértőket bevonták a koncepció tesztelésébe és értékelésébe.
- További információ: <https://www.lukasbast.at/patbox/>

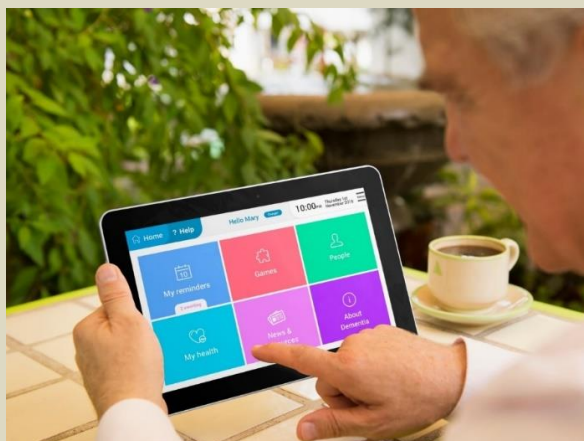


"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."

Példa egy bevált gyakorlatra 4 – Smart4MD

- **A projekt vagy kezdeményezés.** Ez a projekt egy innovatív betegtámogatási eszközre épül, amelynek célja egy mHealth nevű alkalmazás kifejlesztése, amellyel kifejezetten az enyhe demenciában szenvedő betegeket céloznak meg. A kísérleti kezelés során a betegeknek adott táblagépekkel elérhető alkalmazás tartalma és felülete, amely a felhasználó-központú tervezésre összpontosító projekt eredményein alapul, azonban általános értelemben az egyszerűsége, a memória segítőként, az emlékeztetőként, a fényképek és az az ápolókkal és az orvosokkal információ megosztásán, valamint a betegek számára könnyen használhatóságon alapul.
- Az eszköz segíti a betegeket a kezelés betartásában, betegségük előrehaladási ütemének csökkentésében, valamint adataik gondozóikkal és orvosukkal történő megosztásában. Ez lelassítja a betegek kognitív hanyatlását, elkerülhetővé teszi az ápolónők kimerültségét és csökkenti a sürgősségi ellátás költségeit.
- **A legfontosabb üzenet.** A projektbe bevonták a Quadruple Helix valamennyi érdekelt szereplőjét, a civil szervezeteket, a célcsoportok képviselőit, a kórházakat, az egyetemeket, a kutatóközpontokat, valamint a vállalatok képviselőit, akik részt vettek a fejlesztési és alkotási folyamatban, és közösen járultak hozzá a pozitív eredményhez. Ez a példa egyértelműen mutatja, hogy fontos különféle szereplők bevonása egy ilyen termék kifejlesztésébe.
- **Inspiráció a HoCare2.0 projekthez.** Ebben az esetben inspirálhat a „teszt” csoportokkal való együttműködés, amely szintén képviselve lesz a HoCare 2.0 projektben. Fontos, hogy amikor az idősekkel együtt dolgozunk mindeképpen alkalmazzuk a bevált jó gyakorlatokat, olyanokat is, amelyek nemcsak ebből a projektből származnak.
- További információ: <http://www.smart4md.eu/>



"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Példa egy bevált gyakorlatra 5 – Innovatív megközelítés egy olaszországi környezeti kihívás megoldására

- **A kezdeményezés:** Cremona tartomány 3 szomszédos településén négy vállalat működik ugyanabban az iparágban, és állati tetemeket dolgoznak fel. 2008-ban felmerült az igény és annak a szükségessége, hogy a levegőben lévő szagkibocsátást csökkentsék. A csökkentés igénye egyrészt a vállalatok belső kényszere okán (folyamatinnováció), mind külső okok (így például a szabálysértés miatt) másrészt a polgárok fokozott, a környezeti problémákra összpontosuló figyelme miatt merült fel. A térségben működő összes szereplőt (vállalatokat, helyi hatóságokat, polgárokat) ugyanaz a szükséglet készítette a probléma együttes megoldására. A projekt célja a szagkibocsátás és annak növényekre gyakorolt környezeti hatásának csökkentése volt.
- A négy vállalat önmagában nem rendelkezett know-how-val a probléma megoldásához. Ezért az ARPA Cremonát (Regionális Környezetvédelmi Ügynökség) bízták meg, hogy alapvető feladatként egy olyan munkacsoportot hozzon létre, amely a lehetőségeken belül a legjobban képes megbirkózni ezzel a problémával.
- Az érdekelt szereplők, akik ebben a projektben dolgoztak:
- **Vállalatok:** négy vállalat, amelyek ugyanazon térségben helyezkednek el;
- **Helyi hatóságok:** több helyi önkormányzat vett részt 15 ezer ember képviseletében.
- **ARPA Cremona:** létrehozta a munkacsoportot, bevonva a projekt összes érdekelt szereplőjét; emellett operatív módon részt vett a munkabizottságokban, a mintavételekben, – melyeket meteorológiai mérőállomások telepítésével realizált a térségben, - valamint a lakossági megkérdezésekben;
- **Cremona tartomány és Lombardia régió**
- **Egyetemek és kutatóközpontok:** a vállalatok kibocsátásának leírását és annak csökkentését célzó projektben sok technikai munkát kellett elvégezni. Ez különféle szakmai képzettséget igényelt a projekt kérdéseinek megválaszolásához, és ebben számos kutatóközpont vett részt:
 - o A **Cesvin** (innováció fejlesztési központ): egy kutatási és technológia transzfer központ, amelyet állami és magánszereplők alapítottak az innováció fejlesztése céljából Cremonában. A Cesvin koordinálta a munkacsoportot. Ezenkívül a Cesvin tette hivatalossá a követelményeket és beavatkozásokat, valamint szabályozta a projekt végrehajtásának időtartamát és költségét (www.cesvin.com).
 - o **Politecnico di Milano - Olfaktometriai Laboratórium:** a laboratórium együtt dolgozott az Osmotech céggel a termelési folyamatok elemzésére és a cégek szagkibocsátásának elsődleges pontjának azonosítására. Ezen felül egy modellt is felhasznált a környezeti hatások felmérésére (www.chem.polimi.it/labolfattometrico/index.htm).



ELLENŐRZŐ LISTA

Felkészülés a közös alkotásra az egészségügyi ágazatban			
<i>Tevékenység</i>	<i>Feladat</i>	<i>Állapot</i>	<i>Megjegyzések</i>
A közös alkotás megértése az egészségügyben	Megértettük a közös alkotás kihívásait az egészségügyben		
	Megértettük az IKT kihívásait		
	Megértettük az idősokkal történő együttes munka kihívásait		
Előkészületek			
<i>Tevékenység</i>	<i>Feladat</i>	<i>Állapot</i>	<i>Megjegyzések</i>
Kreatív környezet megteremtése	A térkialakítás támogatja a kreativitást		
	A szemiotikus elrendezés inspiratív		
	Meghatározták az eljárásokat		
Felkészülés a vezetésre	A segítő alkalmazza a PACE elveit		
	A segítői stílusokat megértettük		
	A segítő alkalmazza a hatékony párbeszédet		
A folyamat beindítása	Az érdekelt szereplők kiválasztása megtörtént		
	Az érdekelt szereplők szükségleteit megértettük		
	Az összhang létrejött		
	A korlátok kijelölése megtörtént		
	A siker kritériumai meghatározásra kerültek		
	A küldetésnyilatkozat létrejött		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



	Az elkötelezettségi szabályzat létrejött		
	Létrejöttek a rituálék		
	A csapat szocializálódása megtörtént		
	A nyitóbeszéd elhangzott		
Tudásalkotás			
<i>Tevékenységek</i>	<i>Feladat</i>	<i>Állapot</i>	<i>Megjegyzések</i>
A felhasználói igények azonosítása	A felhasználói útvonalak feltérképezése megtörtént		
	Megfigyelés		
	A naplózott önfigyelés teljesítve		
	Az ötletalkotó műhely lezajlott		
	az interjúk (felhasználói, szakértői, kontextuális, eseti) elkészültek		
	A felmérések elkészültek		
	az extrém felhasználókkal történő kapcsolatfelvétel megtörtént		
	A fókuszcsoportok létrejöttek		
A segítő szerepe	A csapat támogatása és a konfliktusok kezelése		
	Az előrehaladás és a csapat egyensúlyi helyzetének nyomonkövetése		
	Kiigazítások elvégzése		
	A vezetéshez adott tippet nyugtáztuk		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



A csapat teljesítményének áttekintése	A csapat teljesítményét mátrixszal értékeltük		
A felhasználói igények elemzése	Öntapadó címkéket használtunk		
	Elmetérképeket használtunk		
	Diagramokat használtunk		
	Az affinitás diagramok létrejöttek		
	Az erőforrás térképek létrejöttek		
	Hangulat táblákat hoztunk létre		
Az eredmények prototipizálása			
Tevékenység	Feladat	Állapot	Megjegyzések
Felkészülés a prototipizálásra	A bevált gyakorlatokat áttekintettük		
	A szolgáltatás szafarit elvégeztük		
	A fiktív személyiségeket létrehoztuk		
Az első prototípus megtervezése	Az első prototípust létrehoztuk		
	A Lean start-up módszert alkalmaztuk		
Az első prototípus értékelése	A kontextuális interjúk elkészültek		
	A felhasználói áttekintés megtörtént		
A második prototípus megtervezése	A második prototípust létrehoztuk		
A közös alkotási folyamat összefoglalása			
Tevékenység	Feladat	Állapot	Megjegyzések

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."



Az értékeléshez felhasznált módszerek	Egyéni szintű tapasztalati beszámoló		
	Csapat szintű tapasztalati beszámoló		
	Dialógus körök alkalmazása megtörtént		
	Páros visszajelzés alkalmazása megtörtént		
	Az intuíciós sétákat megtettük		
	A „Kedvelem, szeretném“ módszert alkalmaztuk		

"The project is funded by Interreg Central Europe, supported by the European Regional Development Fund, co-financed by the European Union and Hungarian State."

"A projekt az Interreg Central Europe Programból, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával, az Európai Unió és Magyar Állam társfinanszírozásával valósul meg."