

What is “Human Centered Design”?

Five Minute Academy

Social and Behavior Change Lab

BETA V1: 10-8-21

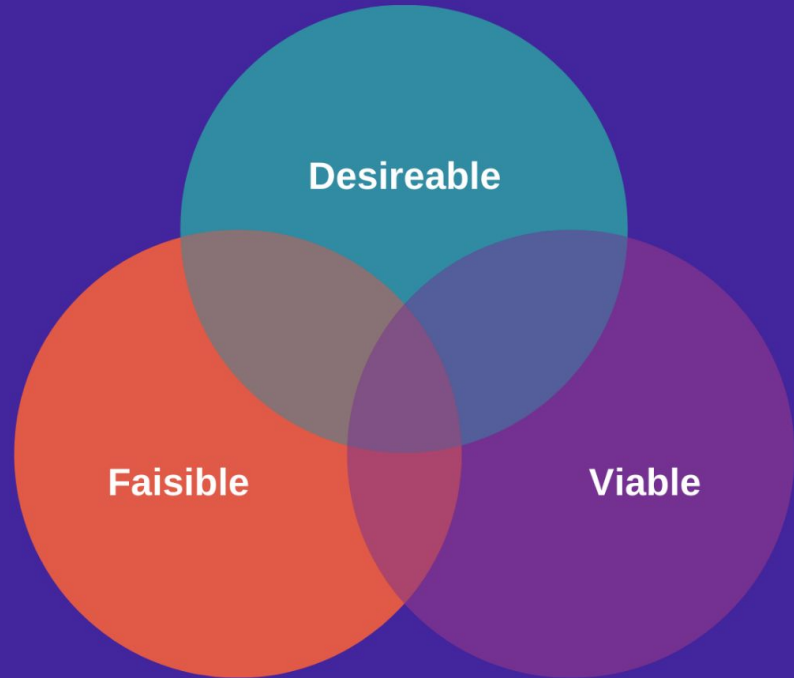
[For external sharing and feedback]

Feel free to adapt the slides prior to sharing - This is now YOUR “mini-module”...

Key concepts

- **Start with empathy:** Starting with where people are rather than where we want them to be.
- **Improve environment and services** rather than “sensitizing” and “changing behaviors.”
- **Learn and do faster than regular approaches**
 - Research and action combined (Co-creation, rapid prototyping)

Key concepts



Looking at **what people do**, not just what they say.

Use research to also learn about what people **feel and think**

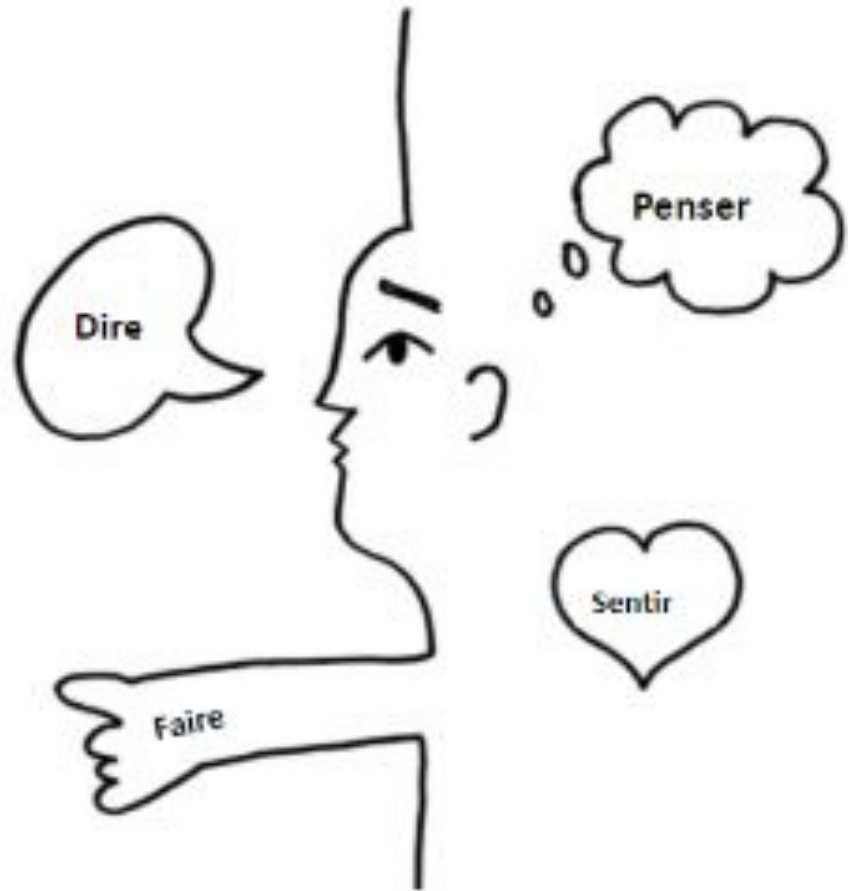


Image adapté de: Ideo.org

Extensive observation

“Go alongs” (spending a day with someone, going everywhere they go)



**If you only retain a few things,
remember these three things:**

- Deep and fast “action” research**
 - Co-creation
 - Prototyping

And we mean EVERY
where!



Putting yourself in someone else's shoes (Rapid research + empathy)



Client/user profiles (Research product)



PORFIRIO

Family: Daughter

Age: 45

Occupation: Receptionist at family business

Family income: 4,000 pesos

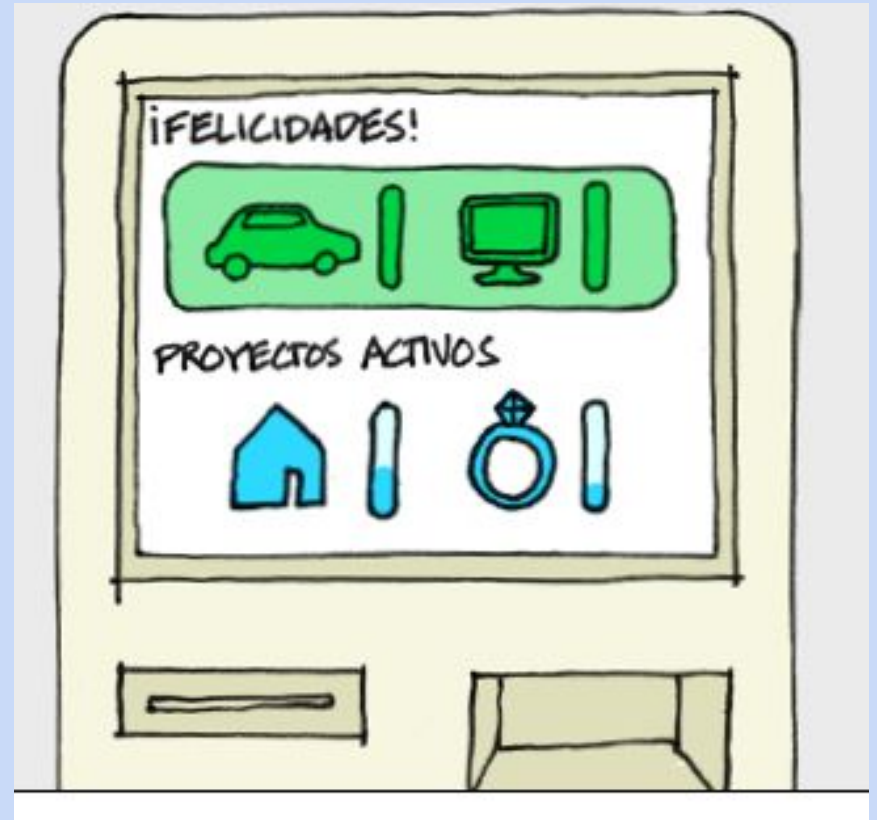
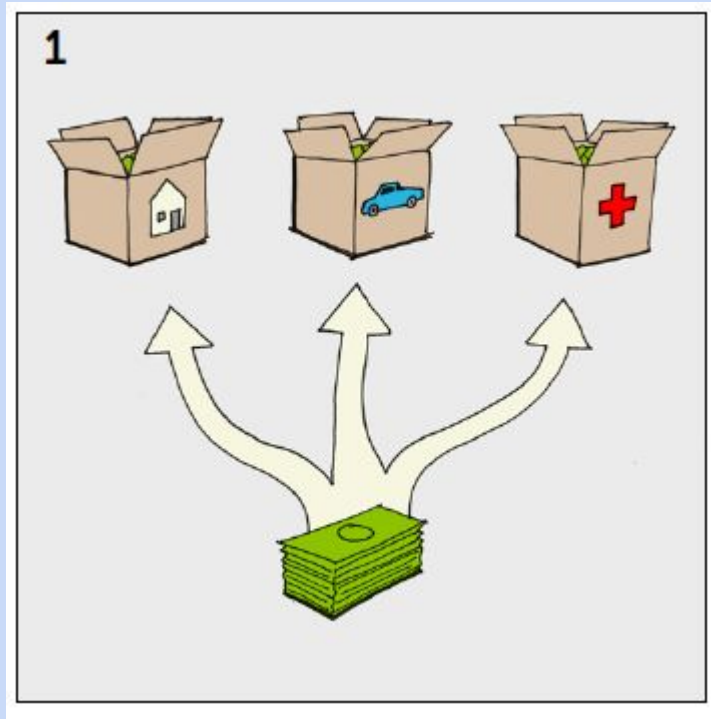
“I deposited a payment but it didn’t show up in my account. I had to bring my receipt to the bank and wait in line to prove I had made the deposit.”

Home-based interviews

“Show and tell”



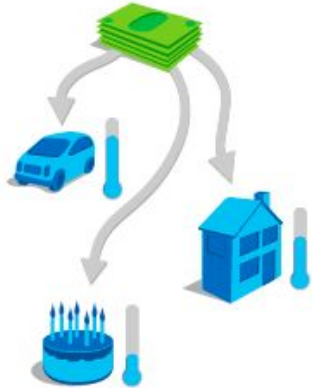
From insight to prototype



From insight to prototype

MIS PROYECTOS: APPLICATION FORM

Guarda tu dinero para las cosas que deseas y alcanza tus metas antes con beneficios especiales.



BBVA Bancomer

SOLICITUD



mis
PROYECTOS



Una cuenta para alcanzar

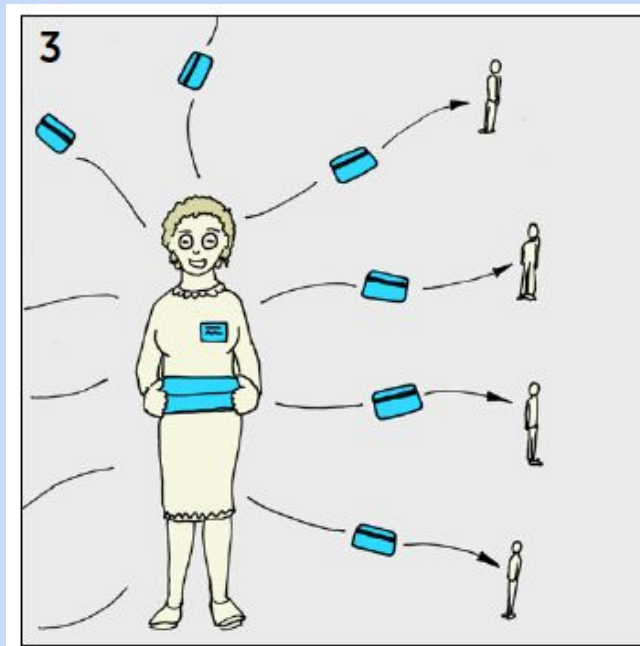


Home-based interviews

“Show and tell”



From insight to prototype



Tandazo Kit es la manera fácil de organizar tus tandas y ganar dinero.

Sin estrés, sin largos viajes. Utiliza los supermercados como Walmart y Cheolru para que los miembros de tus tandas te depositen la tanda y desde la comodidad de tu teléfono envíela a quien quieras.

Además, al adquirir el Tandazo Kit puedes ganar dinero mientras ayudas a tus amigos a obtener préstamos y cuentas bancarias.



El Kit

Tandazo Kit facilita la organización de tandas. El kit contiene una aplicación para tu teléfono, y tarjetas de banco para ti y los miembros de tu tanda. Las tarjetas se las das a los participantes de las tandas. Con las tarjetas, ellos podrán depositar y retirar el dinero de la tanda en los supermercados y cajeros.

Con la aplicación para teléfono puedes revisar quien ha pagado la tanda y enviar recordatorios personalizados con sólo una botón a los que no han pagado. Por último, adquiere privilegios por ser parte de Tandazo. Incrementa tu estatus organizando tandas y gana dinero vendiendo productos del banco.

Rapid prototyping



Rapid prototyping



Rapid prototyping



Early (paper) prototyping



Co-creation: Butembo, Congo/DRC

Kalenda ya canjo ya watoto tokea kuzaliwa mpaka umri wa miezi kumi na moja					
kukutana na mganga wa canjo	kukutana ya kwanza	kukutana ya pili	kukutana ya tatu	kukutana ya ine	kukutana ya tano
					
Umri	Kuzaliwa	Kisha posho sita ao siku makumi iné na tano ao tena mwezi moja na nusu	Kisha posho sita ao siku makumi iné na tano ao tena mwezi moja na nusu	Kisha posho kumi na ine miezi tatu na nusu	Miezi sita mpaka miezi kumi na moja
Ina epucha ugonjwa	Tuberculose, Poliomyélite	Diphtérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Diphtérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Diphtérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Carences en micro nutriments, Mal nutrition, Rougeole, Fièvre jaune

Example: Bukavu, DRC ([Asili](#): health, water and agriculture project, American Refugee Committee + Ideo.org)



See presentation: [Asili](#), Bukavu, DRC (2016)

Fieldwork



Home Visits

In-depth interviews in homes in Buhanga, Bagira, Karambi, Chirunga, and Mudaka



Ecosystem Sweeps

Market visits, conversations with transporters, hospitals, shops, wayfinding



Games & Mapping

"Can you share with us what you did yesterday?" and "Mini-money"



Participation

Carrying jugs, working at phone charging stations, attending church



Local communities have a deep sense of pride both of place and it's history and in their capacity to be self sufficient.



"Asili is the life that our ancestors lived. People have left the village because of lack of facilities. Now it's time to come back."

— Mama Donna, Buhanga

More examples: See PPT: “[Femme Battantes](#),” Côte d’Ivoire / Youth action, reproductive health
Population Services International+ Ideo.org (2018)

Trois Traversées



Anna
l'Adhérente



Esther
la Jeune Leader



Marie
la Décrocheuse

Resources

1. [Human Centered Design Guide](#) (Ideo)
2. [HCD pocket guide](#) (Ideo.org)
3. [Research cards](#) (Ideo)
4. [Mercy Corps HCD research cards](#)



RESOURCES

1. [HCD tools](#) (UNICEF)
2. [Co-Creation Guide](#) (UNICEF/DRC)
3. Prototyping Guide (UNICEF/DRC)



Human-Centred Approach for Health

This website will guide you through why and how to use human-centred design as an approach to addressing challenges related to community demand for basic health services such as immunization.

HCD RESOURCES

GUIDE DE CO-CREATION

RIEN POUR NOUS SANS NOUS

A co-creation guide: For the collaborative design of social and behavior change content and approaches

This is a guide for conducting a co-creation session, for UNICEF colleagues, government and civil society partners. Note: This is not a training module and is not meant to be presented. If you are considering holding a "co-creation" session, you can simply read this guide, and then print a copy for reference and use on the day of the session. It is not meant to be distributed to participants. It is for the session facilitator

V26: 13-5-21 (Eng)

PETIT GUIDE DE PROTOTYPAGE

ÉCHouer TÔT POUR RÉUSSIR PLUS VITE

Qu'est-ce c'est une « prototype »?
C'est un test précoce, une expérience sur le terrain, dans des conditions réelles - avec l'objectif d'apprendre, plutôt que de voir si l'approche "fonctionne."

Une prototype est différent qu'un « pré-test » ou bien un « pilote »?
Si nous faisons du pain, un prototype se produirait au stade de la pâte - très tôt. Et vous ne savez même pas si le produit final sera du pain - il peut s'agir des biscuits ou de tout autre chose.

Un pré-test est à un stade beaucoup plus avancé. Lorsque vous avez déjà un produit. C'est quand vous avez déjà fait cuire le pain et que vous voulez voir si les gens l'aiment. Veulent-ils y mettre de la confiture? Ou du beurre? Si nous parlons d'affiches: le comprennent-ils? Aiment-ils les couleurs?

Un pilote s'apparente à un test de tout un système ou service. Tout fonctionnera-t-il? C'est comme un projet miniature, pour s'assurer que tout se passe bien avant de passer à l'échelle. Un pilote est plus tard qu'un prototype, plus tard qu'un pré-test, et beaucoup plus gros - avec de nombreuses variables fonctionnant à la fois. Vous pouvez par exemple piloter un nouveau programme d'études - dans une école, avant d'aller dans 100 écoles.