



DESIGN THINKING I BIBLIOTEKET

Dyk ned i jeres research!

På de følgende sider kan I finde hjælp og idéer til, hvordan I får bearbejdet de data, I har indsamlet i jeres research.

I kan læse om, hvordan I:

- kommer fra tema til indsigt
- fortæller historier og begynder idéskabelsesprocessen
- finder mønstre
- omsætter det til indsigter og *hvordan-kan-vi-spørgsmål*
- laver en god brainstorm

FIND TEMAER

Lav temaer om til indsigter

Indsigter er det kortfattede udtryk for det, I har lært af jeres research-aktiviteter. De afspejler en forståelse for det forhåndenværende problem eller emne, og de føles interessante og uventede, ikke indlysende. Indsigter giver jer mulighed for at se verden på en ny måde, og de er med til at skabe nye idéer. Kriterier for solide indsigter er blandt andet nedenstående.

Gode indsigter er ...

INTUITIVE

De giver mening baseret på en god mavefølelse. De føles overraskende, men rigtige.

IKKE INDLYSENDE

De belyser noget under overfladen. De består af det, vi kalder *Og hvad så?-testen*, hvilket betyder, at man kan svare på, hvorfor det her spørgsmål betyder noget.

GENERATIVE

De foreslår muligheder for nye idéer og koncepter.

HÆNGER VED

De er stærkt formulerede og bliver gentaget i teamet under drøftelserne.

FIND TEMAER

HANDLINGSRETTEDE TEMAER

Se på de temaer I har udarbejdet når I har bearbejdet input fra jeres brugerresearch. Når I former temaerne til indsigter, er det en god idé at skrive i hele udsagn, f.eks.: Der er ikke nok økonomisk incitament for, at brugerne skal hente de bøger de har reserveret. Skriv hele sætningen på en post-it, og mærk hele jeres klynge med denne nye sætning.

PRIORITER INDSIGTERNE I FORHOLD TIL JERES UDFORDRING

Se på jeres designudfordring igen: Hvordan passer jeres indsigter til udfordringen? Hvilke indsigter føles som de stærkeste og mest relevante? Det er nu, I skal se på hele billedet og vælge de 3-5 vigtigste indsigter og bortredigere oplysninger, der måske er mindre vigtige.

FINJUSTER JERES INDSIGTER

Ekspérimentér med ordvalget og strukturen for at kommunikere indsigterne bedst muligt. Gå efter korte sætninger, der er nemme at huske, og som giver direkte udtryk for det, I tror på, baseret på jeres research. Den her formel kan I få god glæde af at bruge:

Folk har brug for/vil gerne have/har _____,
men/på trods af/på grund af _____.



Eksempel: Brugere har brug for hjælp med de elektroniske ressourcer, der findes på biblioteket, men de bryder sig ikke om at spørge personalet ved IT-skranken om hjælp.

FÅ ET EKSTERNT PERSPEKTIV

Når I har udformet flere forskellige indsigter, kan I overveje at bede nogen, der ikke er en del af jeres team, om at læse indsigterne. Det nye perspektiv kan hjælpe jer med at finde frem til, hvilke indsigter der føles direkte, nye og brugbare.



HISTORIEFORTÆLLING 2+ timer

Brug historiefortælling til at dele viden og som optakt til idéskabelsesprocessen.

1. LAV EN LISTE

Start med at lave en liste over alle, dit team har talt med, og de steder, I hver især har besøgt i forbindelse med jeres research.

2. IDENTIFICER EVENTUELLE HULLER

Identificer de researchtyper, dit team har kunnet og ikke har kunnet gennemføre. Er der stadigvæk åbenlyse huller i jeres research? Har I en plan for, hvordan I vil forsøge at udfylde hullerne?

3. HISTORIEFORTÆLLING

Nu skal I fortælle hinanden om de mennesker, I har talt med, og de steder, dit team har besøgt. Begynd med den første på den liste, I har lavet. Brug ca. 10 minutter på hver person eller sted.

Her er en råskitse for, hvad I bør fortælle hinanden om de enkelte personer, I har talt med:

- **Personlige detaljer:** Hvem mødtes I med? (navn, profession, alder, sted osv.)
- **Interessante historier:** Hvad var den mest mindeværdige og overraskende historie, vedkommende fortalte?
- **Begrundelser:** Hvad var vedkommende mest optaget af? Hvad motiverer ham eller hende?
- **Barrierer:** Hvad var frustrerende for ham eller hende?
- **Interaktioner:** Hvad var interessant ved den måde, vedkommende interagerede med miljøet/biblioteket/nye teknologier på?
- **Udestående spørgsmål:** Hvilke spørgsmål ville I gerne uddybe, hvis I fik mulighed for at tale med vedkommende igen?



TIP!

Hvis I har taget billeder og har adgang til en printer, kan I udskrive et par af de bedste billeder fra hvert enkelt interview eller sted og hænge dem op på væggen, efterhånden som I gennemgår listen. Det vil hjælpe jer med at organisere jeres overvejelser og huske detaljer, efterhånden som I begynder at visualisere jeres tanker.

4. NOTÉR, HVAD ALLE SIGER

Mens I lytter til de forskellige fortællinger fra teamet, skriver I noter og bemærkninger til det, der bliver sagt. Brug kortfattede og hele sætninger, som alle i teamet nemt kan forstå. Forsøg at få fat på citater. De udgør en effektiv metode til at repræsentere en deltagers meninger. Skriv en enkelt observation på hver post-it, så det bliver nemmere at sortere og gruppere. Sørg for at skrive stort nok (og tydeligt nok) til, at alle kan læse noterne. Vær så visuel som muligt! Tegn gerne!

5. SÆT NOTERNE OP PÅ VÆGGEN

Når I er færdige med at tale om en bestemt person, I har interviewet, sætter I post-it-noterne op på væggen under fotografiet af vedkommende (hvis I har et); hvis I ikke har et foto, skriver I vedkommendes navn på en post-it og sætter den øverst. Der skal være et separat område på væggen til hver enkelt person, dit team har interviewet. Saml om muligt citater og billeder, så I får en fyldestgørende fortælling.



IDENTIFICER MØNSTRE 30 min.

I denne aktivitet skal I identificere mønstre i jeres research og samle oplysninger til temaer, I kan handle på.

1. FIND 'GULDKORNENE'

Blandt de post-its, teamet har sat op på væggen, skal hvert enkelt teammedlem vælge de fem, de synes, er de mest interessante eller indsigtsfulde. Flyt de pågældende post-its over til et nyt, tomt område på væggen, hvor der er masser af plads. De post-its kalder vi jeres *guldkorn*.

2. SAMARBEJD OM AT SAMLE OPLYSNINGERNE I TEMAER

Gennemgå de *guldkorn*, teamet har valgt, og prøv at organisere dem i grupper eller kategorier. De kaldes *klynger*. Har mange nævnt samme ting? Er der adfærd, I bemærkede flere gange? Hvilke problemer var tydelige? Oplevede I modstridende udsagn? Er der en forklaring på de modstridende udsagn?

3. FIND UNDERBYGGENDE BEVISER

Gennemgå hurtigt resten af de post-its, I har på væggen (de, der ikke er *guldkorn*). Find flere notater, der underbygger de klynger, I har lavet. Kan I tilføje fotografier eller visuelle observationer, der underbygger de kategorier, teamet har fundet frem til?

4. FINJUSTER JERES KLYNGER

Lav mindst tre og højst fem klynger. Vær ikke bange for at omgruppere oplysninger, hvis der er andre klynger, der giver mere mening for dig og teamet. Har I evt. brug for at lave en ny klynge? Kan to af de nuværende klynger kombineres?

5. SKRIV OVERSKRIFTER, DER KAN HANDLES PÅ

For hver enkelt af de klynger, I har lavet, finder I en overskrift til klyngen, eksempelvis: *Vigtigheden af at biblioteket ligger tæt på* eller *Muligheder i forhold til daglig transport*.



OMARBEJD TEMAER TIL INDSIGTER 1-2 timer

Nu skal I forvandle jeres temaer til indsigter. Virkelig gode indsigter er drivkraft til en god designproces, så det er vigtigt, at I ikke har for travlt med at komme igennem den her del af processen. I den her aktivitet over I fortolkning, så det er vigtigt at se på jeres research-oplysninger på en ikke-bogstavelig måde og forsøge at finde frem til det 'hvorfor', der ligger bag de temaer, der er dukket frem. Forsøg at undgå fristelsen til med det samme at tænke på løsninger på problemer og udfordringer, der er boblet frem i forbindelse med jeres research. Tænk i stedet dybt over de mange grunde til, at de her problemer findes.

1. SØRG FOR KOBLING TIL JERES DESIGNUDFORDRING

Sørg for, at designudfordringen står skrevet stort og synligt for hele teamet under denne proces. Når I hurtigt kan tjekke jeres udfordring, gør det øvelsen nemmere, for det vil hjælpe jer med at relatere jeres indsigter tilbage til det spørgsmål, I i sidste ende forsøger at svare på.

2. SØRG FOR, AT MAN KAN HANDLE PÅ JERES TEMAUDSAGN

Se tilbage på overskrifterne for jeres temaer. For hvert enkelt tema laver I nu udkast til kortfattede sætninger, der forklarer, hvorfor det tema, I har identificeret, beskriver en udfordring for de mennesker i nærområdet, I har talt med.

EKSEMPEL

Tema: Vigtigheden af, at biblioteket ligger tæt på

Indsigtsformat: Folk har brug for/vil gerne have/har _____, men/på trods af/på grund af _____.

Mulige indsigter:

- Folk vil gerne deltage i centrale biblioteksarrangementer, men de bliver afskrækket af, at de så er nødt til at planlægge en tur ind til byen
- Mange interagerer kun med det bibliotek, der ligger tættest på der, hvor de bor, på trods af at der er andre biblioteker, der måske kan dække deres behov, og som ligger tæt på deres arbejde eller skole
- Hvis folk bor langt væk fra biblioteket, har de en tendens til at besøge det sjældnere, men de bruger længe tid på at kigge sig omkring og stille spørgsmål, så de får mest muligt ud af besøget

(Det her er opdigtede indsigter, så de bør ikke påvirke jeres egen proces med at udvikle indsigter!)

3. FINJUSTER OG REVIDER

Når I har et par sætninger for hvert tema, samarbejder I i hele designteamet om at revidere og omskrive jeres indsigtsudsagn, indtil gruppen har indfanget de mest unikke og tungtvejende indsigter i forhold til hvert enkelt tema. Se tilbage på jeres designudfordring. Hvilke 3-5 indsigter topper listen, når I ser på relevansen i forhold til jeres udfordring?

4. FÅ EN ANDENS SYN PÅ SAGEN

Bed en, der ikke er en del af jeres kerneteam, om at se på de indsigter, I er nået frem til, for at se hvilke af dem, der føles friske og meningsfyldte. Husk på, at gode indsigter er: intuitive, ikke indlysende, generative og hænger ved.



LAV HVORDAN-KAN-VI SPØRGSMÅL 30 min.

Tænk på denne runde af hvordan-kan-vi-spørgsmål som et afsæt for skabelsesprocessen. I vælger tre af jeres favorit-indsigter fra de sidste aktiviteter og laver dem om til brainstorm-startere.

1. VÆLG INDSIGTER

I teamet vælger i 3 favorit-indsigter. De skal helst relatere sig til tre forskellige temaer, da det vil give større variation i de hvordan-kan-vi-spørgsmål, I laver. Prøv herudover også at gå efter udsagn/indsigter, der giver et nyt perspektiv eller en idé om nye muligheder. Skriv indsigterne ned her:

2. LAV HVORDAN-KAN-VI-SPØRGSMÅL

Arbejd individuelt i 5 minutter med at vende de valgte indsigter til hvordan-kan-vi-spørgsmål. Læs i toolkitet på side 59, hvor der er eksempler på hvordan-kan-vi-spørgsmål, der er for brede eller for smalle.

For bred: hvordan-kan-vi redesigne desserter?

For smal: hvordan-kan-vi lave en isvaffel, så man kan spise is uden at det drypper?

Lige tilpas: hvordan-kan-vi redesigne is-desserter så de bliver mere transportable/til at tage med?

3. FORFIN HVORDAN-KAN-VI-SPØRGSMÅL

Del dine hvordan-kan-vi-spørgsmål med resten af gruppen. Herefter skal I arbejde videre som gruppe for at forfine jeres hvordan-kan-vi-spørgsmål. De skal ende med at være gode, stærke spørgsmål, som I synes vil være interessante og spændende at få svar på i jeres brainstorm. Husk at spørgsmålene ikke skal være hverken for brede eller for smalle!



BRAINSTORM 1 time

Nu hvor I har lavet et par gode hvordan-kan-vi-spørgsmål til jeres designudfordring, er I klar til at begynde at generere idéer. Lav en brainstorm med 6-8 deltagere – gerne med deltagere fra andre dele af organisationen eller nogen af jeres partnere. Følg de 7 skridt herunder!

1. VÆLG HVORDAN-KAN-VI-SPØRGSMÅL

Vælg 3 hvordan-kan-vi-spørgsmål, som du synes er interessante, og hvor du begynder at finde på idéer med det samme!



TIP!

Hvis du vil lave succesfulde brainstorms, så er en af de vigtigste ting, at du forbereder gode hvordan-kan-vi-spørgsmål. Husk at vælge spørgsmål, der er vigtige at adressere - også selvom de måske virker svære at løse.

2. GØR KLAR TIL BRAINSTORM

Reserver et rum med et bord og stole nok til alle. Skriv jeres hvordan-kan-vi-spørgsmål med stort og hæng det op på væggen med god plads omkring. Alle skal have post-its og tuscher klar. Du kan også overveje at servere snacks eller andet til brainstormen.

3. INTRODUCER UDFORDRINGEN

Vælg én der faciliterer brainstormen. Facilitatoren introducerer projektet, projekt-teamet og udfordringen. Gennemgå også brainstormreglerne sammen og vær sikker på, at alle er med på, hvad der skal ske. Sæt et mål for, hvor mange idéer I skal op på for at udfordre deltagerne til at gå efter så mange idéer som overhovedet muligt.

4. RET OPMÆRKSOMHEDEN MOD DET FØRSTE SPØRGSMÅL

Facilitatoren læser det første hvordan-kan-vi-spørgsmål højt.

5. START URET

Brug ca. 15 minutter per hvordan-kan-vi-spørgsmål.

Husk: 1 idé pr. post-it - og vær gerne visuel: tegn idéerne. Hæng idéerne op under spørgsmålet, der hænger på væggen og få dem, der hænger idéer op til at læse dem højt for alle. Vær sikker på, at I lytter til hinandens idéer, da det kan være med til at sikre, at I inspirerer hinanden undervejs. Når energien dør ud, skal I bevæge jer videre til det næste hvordan-kan-vi-spørgsmål.

6. LAV ET HEATMAP MED FAVORITTER

Hvis der er tid til det efter brainstormen, så få deltagerne til at udpege og stemme på deres favoritidéer fra sessionen.

7. FIND DE MEST LOVENDE IDÉER

I kølvandet på en brainstorm er der ofte mange idéer smidt op i luften. Derfor er det en god ide at begynde at klynge og samle idéerne i temaer for at få et overblik. Vær sikker på, at du dokumenterer og gemmer de bedste idéer ved at tage billeder af dem. Arkiver og organiser noter og billeder, så du kan finde dem senere.