



DESIGN THINKING I BIBLIOTEKET

# Prototyper

---

Det er altafgørende, at I får testet jeres idéer af sammen med brugerne! Så lav prototyper tidligt – og ofte i løbet af processen.

**I kan læse om, hvordan I:**

- laver prototyper
- tager det næste skridt og laver en mini-pilot (en lidt mere færdig prototype!)
- sikrer en god feedback, når I tester

## ET KIG PÅ DETALJERNE

# Fremstilling af prototyper

I kan gøre jeres idéer håndgribelige på utallige måder. Udvikling af prototyper handler ikke om, at det skal blive rigtigt første gang. Derfor anbefaler vi, at I afprøver en masse forskellige metoder for at finde frem til, hvad der måske vil virke med den idé, I forestiller jer. Saml de materialer, I kan finde, og begynd at bygge!

## MATERIALER

En masse af de her materialer føles, som om de hører hjemme i en børnehave, og det er helt OK. Find alle de materialer, som I synes, det kunne være sjovt at arbejde med, og som ikke er alt for dyre.

- **Papir:** karton, plakatkarton, ekstra tykt papir, flamengo, pap, kasser
- **Lim:** limstifter, limpistol, tape
- **Skriveredskaber:** tuscher, farvekridt
- **Stof:** vatrondeller, filt, klude
- **Håndarbejdsmaterialer:** ispinde, maling, pensler, snor, piberensere
- **Værktøjer:** linealer, sakse, målebånd, hæftemaskine



## Fremstilling af prototyper:

### EN MODEL

Byg en enkel, tredimensional udgave af jeres idé. Det kan være en skalamodel eller en model i fuld skala, man kan gå inde i sammen med teamet.



*Eksempel på en præsentation ved hjælp af en model, hvor man har brugt eksisterende ressourcer såsom flamingoblokke, en paraply, karton m.m.*

### EN DIGITAL MODEL

Lav en model af et digitalt værktøj, hvor skærbillederne skitseres på papir. Sæt papiret fast på skærmen af en enhed, f.eks. en telefon eller en computer, for at vise konteksten i forhold til digital interaktion.

### ROLLESPIL

Lav et rollespil for at vise oplevelsen ved jeres idé. Afprøv de forskellige roller hos personer i situationen, og afdæk de spørgsmål, de hver især måske ville stille. Overvej at samle enkle rekvisitter sammen, f.eks. uniformer eller andet, som en person i en servicerolle ville have brug for under interaktion med en bruger på biblioteket.



## EN REKLAME

Udarbejd en model af en reklame, der promoverer jeres idé, hvad enten det er et program, en serviceydelse eller et rum. Tænk over, hvordan I vil kunne skabe opmærksomhed om tilbuddet, og hvordan I ville viderekommunikere værdien til forskellige brugere.

## ET MODERNISERET RUM

Hvis jeres prototype drejer sig om design af rum, kan I se, om I kan lave prototypen i det eksisterende rum, eller om I kan lave en scene, der beskriver, hvordan miljøet ville føles. Byg meget gerne ud fra eksisterende møbler og skriveborde, og husk at sørge for, at tingene kan repræsentere noget andet end det de er. (I prototypens verden kan papkasser f.eks. være stole, og rulleborde kan agere bogreoler).



## EKSEMPEL

I et IDEO-projekt lavede teamet en prototype af et relativt komplekst kirurgisk værktøj ved hjælp af en tusch, en tom bøtte og en clips (til venstre). Den simple prototype bidrog til, at teamet fandt frem til en metode til at skabe et langt mere ergonomisk rigtigt medicinsk redskab til kirurger (det endelige produkt til højre).

## ET KIG PÅ DETALJERNE

# Design af mini-pilotprojekt

Selvom I allerede har en konceptoversigt for jeres idé, kan I bruge følgende rammer som hjælp til at videreudvikle jeres overvejelser, efterhånden som I planlægger jeres mini-pilotprojekt. Disse rammer hjælper os med at visualisere oplevelser og erfaringer, så I kan sikre jer, at I fokuserer på det brede perspektiv i jeres idé.

## BRUGERFLOW



Jeres konceptoversigt tager måske allerede højde for en løst skitseret hændelsesrækkefølge, der definerer brugerflowet. Når I kategoriserer enkeltdele af en oplevelse i de her midlertidige øjeblikke, sikrer I, at teamet tænker over og tager højde for hele oplevelsen og ikke kun laver en prototype på én isoleret del af oplevelsen. Her har I ét eksempel på et sæt af faser i et flow:

### Tiltræk

- Hvordan gør I brugeren opmærksom på jeres idé?
- Hvad gør idéen tiltrækkende for jeres målgruppe?

### Start

- Hvilken oplevelse får jeres bruger, hvis vedkommende oplever konceptet for første gang?
- Hvad er det første indtryk?

### Involvér

- Hvordan interagerer brugeren med jeres idé?
- Hvilke funktionelle og følelsesmæssige fordele er der ved at bruge den?

### Afslut

- Hvad sker der til slut i oplevelsen?
- Hvad har brugerne med derfra?

### Udvid

- Når brugeren har gjort brug af jeres koncept eller idé, hvad sker der så bagefter?
- Hvordan kan brugeren eventuelt fortsætte brugen af jeres koncept?



## SERVICERAMME

Hvis I er ved at designe en serviceydelse på biblioteket, kan det også være nyttigt at lave en oversigt over jeres mini-pilotprojekt i forhold til en serviceramme. Vi tror, at en hvilken som helst serviceydelse i bund og grund består af tre dele: rum, roller (mennesker) og værktøjer. Når I sørger for, at I har overvejet dem alle tre som dele af jeres serviceydelse, sikrer I jer, at I har tænkt grundigt over hele brugeroplevelsen.

### Rum

- Hvilket rum eller hvor meget plads kræver jeres serviceydelse?
- Hvordan ser miljøet ud, hvordan føles det, hvordan fungerer det?

### Roller

- Hvem kan evt. facilitere brugen af serviceydelsen?
- Er der eksisterende eller nye roller involveret i serviceydelsen?
- Kræver jeres serviceydelse oplæring i rollerne?

### Værktøjer

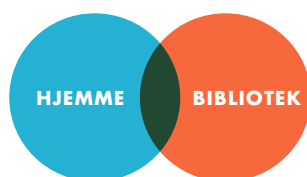
- Hvilke værktøjer og ressourcer vil jeres serviceydelse kræve?
- Er værktøjerne på nogen måde indbygget i eller en del af rummene eller rollerne?



En eksempeltavle, der viser et lignende brugerflow med skitser og idéer til hver enkelt del af flowet.

## VENN-DIAGRAM FOR HJEMME/ BIBLIOTEK

En anden meget enkel metode til at kortlægge jeres mini-pilotprojekt er at overveje, hvordan projektet kan påvirke brugeren både derhjemme og på biblioteket. Ofte tænker man på brugerne, som om de kun befinder sig i bibliotekets kontekst, men det kan være meget nyttigt at forestille sig, hvordan jeres mini-pilotprojekt kan fungere, mens brugerne befinder sig derhjemme. Tegn et Venn-diagram, hvor den ene cirkel repræsenterer "hjemme", og den anden repræsenterer "biblioteket", og gennemtænk følgende spørgsmål:



### Hjemme

- Hvordan kan brugerne få adgang til oplysninger om jeres idé, mens de befinder sig derhjemme?
- Hvordan kan brugerne holde sig i kontakt med jeres koncept fra hjemmet?
- Hvordan vil brugerne fortælle deres venner eller familie om konceptet?

### Bibliotek

- Hvordan kan brugerne engagere sig i jeres mini-pilotprojekt på biblioteket? I hele biblioteket?
- Hvordan møder brugeren mini-pilotprojektet?

## EKSEMPEL

### Chicago Public Library Popup-arrangementer for teenagere

Et team på Chicago Public Library gik til deres designudfordring med et ønske om at skabe flere aktiviteter, der kunne give teenagere lyst til at komme på biblioteket. Via brugerinterviews fandt de frem til, at teenagere har brug for struktur nok til, at de bliver ved med at være engagerede, men at de også har brug for frihed til at udforske og improvisere – de havde brug for en balance mellem strukturerede og ustrukturerede aktiviteter. Teamet lavede et mobilt rum til arrangementer for teenagere, der tilbød både struktur og frihed på en måde, der opmuntrede til selvudfoldelse. Derefter interviewede de teenagerne for at få feedback på deres oprindelige idé. På grundlag af denne feedback begyndte deres idé at udvikle sig frem mod at skabe et mediaboratorium, hvor de unge kunne hænge ud og afprøve nye former for digitale og analoge medier.

I løbet af deres arbejde med at overføre det, de havde fundet ud af i den første prototype, til et mini-pilotprojekt, brugte teamet tid på at udarbejde en hypotese og



*Matthew, et af medlemmerne af projektteamet, fortæller andre af bibliotekets medarbejdere om den første prototype, hvor teamet havde brugt gardiner til at repræsentere vægge og papkasser som højttalere.*



*Matthew er bibliotekar, og han er også vild med musik. Her viser han teenagere, hvordan de laver musik ved hjælp af en iPad under teamets første mini-pilotprojekt.*

på at finde frem til nøglespørgsmål. Nogle af spørgsmålene var blandt andet: Vil teenagere være interesserede i både analoge og digitalt baserede aktiviteter? Hvor meget facilitering havde teenagerne brug for? Hvad var det rigtige tidspunkt for biblioteket til at afholde et arrangement som det?

De gennemførte deres første mini-pilotprojekt i en underafdeling af biblioteket i Chicago. De indrettede et af multifunktionsrummene med stationer til digital musik, en fotostand, hvor man kunne tage selfies, en hvor man kunne male og en med en manuel skrivemaskine. Hver enkelt station var bemandet med en bibliotekar, som diskret hjalp med at facilitere aktiviteterne. Til teamets forbavelse var teenagerne ikke specielt interesserede i de digitale medier; de ville gerne male og lege med skrivemaskinen. De aktiviteter, der ikke krævede ret meget facilitering fra bibliotekarerne, var det, teenagerne blev draget af. Teamet fandt også ud af,

at de aktiviteter, der skulle tilbydes, sandsynligvis ville afhænge af udbuddet af fritidsaktiviteter i et bestemt område, og at det, de selv skulle tilbyde som en del af deres *laboratorium*, skulle komplementere de eksisterende aktiviteter i lokalsamfundene. Efter at have sammenfattet de indsamlede data, begyndte teamet at planlægge deres næste afprøvning.

Til deres næste afprøvning udviklede teamet konceptet yderligere ved at finde ud af mere om den lokale kontekst i det valgte biblioteks nærområde, og de indrettede et område med aktiviteter, der var mindre digitalt og mere analogt baserede. En af de aktiviteter, teenagerne var vilde med, indebar at male på væggene med vaskbar maling. Ud fra deres observationer konkluderede teamet, at teenagerne godt kunne lide følelsen af at bryde reglerne og gøre noget på biblioteket, som de ikke ville kunne gøre derhjemme – såsom at male lige præcis det på væggene, de havde lyst til!

Teamet fortsatte deres afprøvning og udviklede et program for teenagere, som de kaldte Make Noise; et fritidsprogram, hvor teenagere kunne hænge ud og være kreative. Det var et løbende program, der fandt sted en gang om ugen. Ud fra disse oplevelser og erfaringer har teamet kunnet påvirke oprettelsen af en bibliotekargruppe for teenagere på Chicago Public Library og har fungeret som mentorer for andre bibliotekarer, der gerne ville udvikle programmer for teenagere.



Teamet fandt ud af, at mere analoge aktiviteter, såsom at male eller skrive historier på en skrivemaskine, var nye for den digitale tidsalders unge, og at det derfor var de aktiviteter, der var de mest populære.



En teenager maler et vægmaleri med vaskbar maling under teamets andet eksperiment på biblioteksafdelingen Legler i Chicago.



En plakat, der reklamerer for det igangværende program for teenagere.

## FÅ FEEDBACK FRA BRUGERNE

# Muliggør god feedback

Det vigtigste i en feedbacksamtale er ærlighed: Folk holder sig måske tilbage for at fortælle jer, hvad de virkelig mener om jeres idé, hvis de ved, at I er meget engagerede i den. Skab et miljø, der fremmer en åben samtale, og overvej følgende tips, når I gennemfører interviewet.

### INDBYD TIL ÆRLIGHED OG ÅBENHED

Præsenter prototypen som en skitse, I arbejder på. Understreg, at I stadigvæk er i gang med at udvikle idéen, og at I ikke har brugt ret meget tid på at finjustere detaljerne i prototypen.

### VÆR NEUTRAL

Præsenter alle koncepterne i et neutralt tonefald. Lad være med at være defensiv. Lyt til al den feedback, der kommer, og tag noter. Husk at skrive både positive og negative kommentarer ned.

### TILPAS EFTERHÅNDEN

Bed deltagerne om at bygge videre på idéen og ændre prototypen, efterhånden som samtalen skrider frem. Vær parat til at fjerne eller ændre aspekter af idéen.

### REGISTRER FEEDBACK

Feedbacksamtaler giver masser af information, og de subtile indtryk af en deltagers reaktioner er tit det, der er vigtigst at huske. Tag jer tid til at registrere det, I har observeret, lige efter samtalen. Drøft, hvordan man kan forbedre prototypen, og registrer idéer til en ny afprøvning med det samme. Planlæg ekstra tid efter den feedback-session, så I kan videregive jeres indtryk lige efter samtalen, hvor I stadig har dem i frisk erindring.



*Det er vigtigt at spørge, hvad brugerne kan lide ved prototypen, men det er lige så vigtigt at spørge, hvad de IKKE kan lide ... folk vil helst ikke såre dine følelser, men du får langt mere ud af den slags svar, end hvis de bare fortæller, hvad de godt kan lide.*

Marianne, en del af teamet i Aarhus Kommunes Biblioteker

## FÅ FEEDBACK FRA BRUGERNE

# Sammenfatning af feedback

Feedback er uvurderlig i forhold til at udvikle en idé, men det kan også være ret forvirrende. Det, I får at vide fra forskellige brugere, kan godt være modstridende – og måske passer det slet ikke med jeres mål. Sortér de svar, I modtager, og beslut jer for, hvad I vil integrere i jeres næste afprøvning.

### DEL JERES INDTRYK

Drøft samtalen med teamet, og sammenlign de ting, I hver for sig har fundet frem til. Tag notater – og husk at inddrage følgende elementer:

- Hvad satte deltagerne størst pris på?
- Hvad gjorde dem begejstrede?
- Hvad overbeviste dem om, at det var en god idé?
- Hvilke ting ville deltagerne gerne forbedre?
- Hvad fungerede ikke?
- Hvor er der brug for yderligere undersøgelser?

### SAML FEEDBACKEN I KLYNGER

Del de indtryk, I registrerede lige efter feedbacksamtalerne. Tag noter på post-its. Sortér og saml jeres feed-

back i klynger: Hvad fik en positiv modtagelse? Hvilke bekymringer dukkede op? Hvilke forslag og forbedringer fandt I frem til?

### EVALUER EFTER RELEVANS

Giv jer tid til lige at gå tilbage til jeres udgangspunkt. Hvad var det, I gerne ville lære eller finde frem til? Se på de idéer og data, I havde tidligere. Hvad var jeres oprindelige hensigt? Holder det stadigvæk, når man ser på den feedback, I har fået?

### PRIORITER FEEDBACKEN

Hvad er det vigtigste i forhold til at gøre jeres idé til en succes? Sortér jeres noter, og udarbejd en oversigt over den feedback, I gerne vil reagere på. I kan prioritere ændringer, der hvor brugerne så forhindringer, og fremhæve det, der blev godt modtaget. Og derefter skal der gang i afprøvningen igen! Udarbejd en ny og bedre prototype, som I kan dele, eller byg videre på den eksisterende prototype. Når I gennemgår flere runder med feedback, vil det i høj grad bidrage til en forbedring af jeres koncept. Det får I meget mere at vide om i de næste trin.



*Et team drøfter feedback og sammenligner resultaterne kort efter test af en prototype.*