

DESIGN THINKING PÅ ÉN DAG

**EN KORT VEJLEDNING TIL, HVORDAN
DU GØR DIT BIBLIOTEK ENDNU BEDRE**

Denne korte vejledning, som er udarbejdet med støtte fra *The Bill & Melinda Gates Foundation*, er tænkt som en introduktion til design thinking for biblioteker. Det bør ikke tage mere end en dag at gennemføre processen. IDEO har stået i spidsen for udarbejdelsen af vejledningen i samarbejde med Chicago Public Library og Aarhus Kommunes Biblioteker. Vi vil gerne takke følgende organisationer for deres støtte i forbindelse med udviklingen af toolkittet.

BUCHAREST METROPOLITAN LIBRARY

READ NEPAL

JAMAICA LIBRARY SERVICE

VINNYTSIA REGIONAL UNIVERSAL RESEARCH LIBRARY

BEYOND ACCESS, IREX



For at få en dybere forståelse af design thinking kan du gå ind på:

www.designthinkingforlibraries.com

Her kan du downloade vores omfattende toolkit, som indeholder en gennemgang af design thinking-tilgangen samt masser af læsestof og øvelser.

Se også mere om det danske projekt på

www.aakb.dk/design-thinking

IDEO

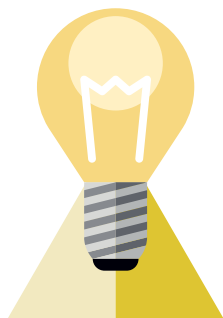




ØNSKER DU AT GIVE BIBLIOTEKETS BRUGERE EN GOD OPLEVELSE, MEN MANGLER TID?

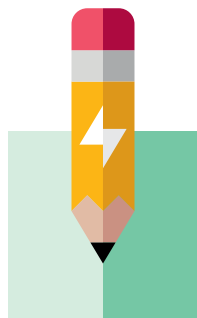
Design thinking er en metode og en tankegang, der kan hjælpe dig med at løse hverdagens udfordringer på biblioteket. Du kan bruge den til skabe bedre programmer, tjenester, lokaler og systemer på dit bibliotek. Man opnår de bedste resultater, når arbejdet udføres i et lille team, til hvilket der er afsat tid og lokaler, men vi tror også, at man kan gøre en forskel med design thinking på en enkelt dag!

På de næste sider får du mere at vide om de grundlæggende trin i design thinking-processen – fra hvordan du kommer i gang over inspiration og idéskabelse til iteration. Du kan bruge denne vejledning som et værktøj til at lære processen at kende. Vi opfordrer dig til at tage et kig på hele toolkittet, så du kan få større indsigt i nyttige metoder og teknikker samt detaljerede retningslinjer.



INSPIRATION

handler om at udtænke en designudfordring og finde nye angrebsvinkler på den.



IDÉSKABELSE

handler om at komme med idéer og gøre dem håndgribelige.



ITERATION

handler om løbende eksperimentering på baggrund af feedback fra brugerne.

Jeg har en udfordring.

Hvordan griber jeg den an?

Jeg har lært noget.

Hvordan forklarer jeg det og formulerer mine idéer?

Jeg har en prototype.

Hvordan kan jeg teste den på brugere og videreudvikle den?

Inden du kaster dig ud i design thinking, skal du huske på, at *den vigtigste vej til ændring er at ændre dit tankesæt*. Tænk tilbage på, hvor nyt alting føltes, da du besøgte biblioteket for første gang – alle dine håb og drømme. Væk disse til live igen, fordi *design thinking drejer sig nemlig om at takle problemer i et nyt perspektiv*.

**Føler du dig optimistisk? Er du klar til at lære?
Fantastisk! Lad os komme i gang.**

KAPITEL 1

KOM GODT I GANG

Det første, du gør, når du går i gang med et design thinking-projekt, er at vælge en designudfordring. Hvad har du haft lyst til at ændre på dit bibliotek? Har du tænkt på et specifikt problem eller en specifik mulighed? Tænk på et par ting, som du nogle gange brokker dig over eller ville ønske, fungerede bedre. Alt dette er designudfordringer, som venter på at blive taget op! Måske kunne du tænke dig at finde en bedre måde at involvere teenagere i dit bibliotek på. Eller måske drømmer du om at skabe et samarbejdscenter. Begge ville være et godt sted at starte – men husk på, at din udfordring gerne må ændre sig i løbet af dagen.

Vi formulerer altid vores designudfordringer som spørgsmål. At formulere vores arbejde i "Hvordan kan vi"-spørgsmål giver os ikke kun mulighed for at finde virkningsfulde løsninger, men det hjælper os også med at skabe så mange idéer som muligt undervejs. Det er vigtigt at finde en balance, når man skal udtænke en god udfordring. Hvis du stiller et for bredt formuleret spørgsmål (Hvordan kan vi afskaffe fattigdom?), vil du ikke finde en løsning, som kan sættes i værk. Hvis du omvendt stiller et for specifikt spørgsmål (Hvordan kan vi udvikle en ny plov, som koster 25 dollars, er drevet af solenergi og kan repareres af en ufaglært person?), risikerer du at begrænse typen af løsninger.



KAPITEL **1** KOM GODT I GANG

Definer din udfordring



Når du definerer din udfordring, skal du angive en brugergruppe og et problem, der skal løses.

X

.....
BRUGERGRUPPE

.....
BRUGERNES BEHOV/PROBLEM

Prøv forskellige *Hvordan kan vi*-spørgsmål, som bedst beskriver din udfordring:

HVORDAN KAN VI ?

HVORDAN KAN VI ?

HVORDAN KAN VI ?

Brug **STORE** bogstaver, og hæng det op foran dig, så du kan tænke på udfordringen resten af dagen!



KAPITEL 2

INSPIRATION

At skabe praktiske løsninger på dit bibliotek handler først og fremmest om at finde inspiration i verden omkring dig og få en dyb forståelse af menneskers behov. Første fase af design thinking hedder Inspiration og handler om at lytte, observere og være åben over for det *uventede*. Hvis du ønsker at skabe nye og innovative løsninger, skal du finde nye veje til inspiration.

Du kan bruge idéerne på næste side som inspiration. Spørg 2-3 personer, om de vil være med i aktiviteterne.

Når I har gennemført disse aktiviteter, skal I snakke om, hvad I har lært. Hvad overraskede jer eller kom bag på jer? Hvad eller hvem inspirerede jer? Var der nogle interessante mønstre? Skriv vigtige punkter og emner ned på baggrund af det, I har oplevet.



FLERE OPLYSNINGER Se metoderne på side **33** i toolkittet.

KAPITEL 2 INSPIRATION

Bliv inspireret



1 time

SNAK MED ANDRE

En af de bedste måder at blive inspireret på er at snakke med andre. Det er især vigtigt at snakke med de mennesker, som dit design er tiltænkt. Det kan være, at du er i gang med at designe et nyt program til teenagere. Du skal ikke bare snakke med dem om biblioteket men om deres dagligdag og rutiner, og hvad de bruger deres fritid på. Hvad går de op i? Hvad motiverer dem? Læg ud med at snakke med de mennesker på biblioteket, som måske kunne hjælpe dig med bedre at forstå dit designproblem. Snak med 2-3 stykker.

FORDYB DIG

En anden meget nyttig tilgang er at opleve verden fra en anden synsvinkel. Hvis dit design f.eks. er tiltænkt børn, kan du tilbringe dagen på børnebiblioteket eller deltage i en børnetworkshop. Hvis dit design er tiltænkt blinde, kan du fordybe dig i oplevelsen ved at forsøge at udføre simple opgaver med bind for øjnene.

BESØG ET HELT UVENTET STED

Forlad biblioteket og besøg et sted, hvor du kan få inspiration og lære noget nyt. På denne måde kan du se verden med nye øjne og få nye idéer til dit bibliotek. Hvis du ønsker at skabe et bedre arbejdsmiljø på dit bibliotek, kan du besøge en travl café for at se, hvad man gør for at øge produktiviteten der. Hvis du ønsker at lave et kunststudstillingsprogram på dit bibliotek, kan du besøge en populær udstilling på et museum for at se, hvordan museet inddrager de besøgende.



Yulia, en bibliotekar fra Ukraine, ønskede at opnå en bedre forståelse af handicappede brugeres behov. Hendes team besøgte et lokalt rehabiliteringscenter og diskuterede brugernes hobbyer og interesser over en frokost.



FLERE OPLYSNINGER Se metoderne på side **43** i toolkittet.

KAPITEL 3

IDÉSKABELSE

Anden fase af design thinking hedder Idéskabelse. Det er den fase, hvor du kommer med en masse nye idéer med henblik på at skabe en designløsning.

En af de vigtigste aktiviteter i denne fase er brainstorming, som handler om at skabe en masse idéer på baggrund af dine hidtidige erfaringer. For at få en fantastisk idé skal du først have en MASSE idéer; du skal ikke dvæle for længe ved eller holde fast i de første idéer – du skal bare fokusere på at få dem ud!

Brainstorming er en design thinking-metode med sine helt egne regler. Reglerne er vigtige, da de er med til at sikre kreativ frihed blandt alle i gruppen. Hold et brainstormingmøde under frokosten, eller sæt omkring en time af til brainstorming, hvor I fokuserer på nogle af de behov, som I har identificeret om formiddagen. Inddrag 2-3 personer i brainstormingen, og sørg for, at alle er mætte og har energi nok, inden I starter!



KAPITEL 3 IDÉSKABELSE

Kom med idéer



under frokosten!

BRAINSTORMINGREGLER

DØM IKKE!

Der findes ingen dårlige idéer på dette tidspunkt. I får masser af tid til at indsnævre dem senere.

KOM MED VILDE IDÉER

Selv om en idé umiddelbart ikke virker realistisk, kan den udløse en god idé hos en anden.

BYG VIDERE PÅ ANDRES IDÉER

Tænk "og" i stedet for "men."

HOLD FOKUS PÅ EMNET

For at få mest muligt ud af mødet skal I fokusere på brainstormingspørgsmålet.

ÉN SAMTALE AD GANGEN

Alle idéer har ret til at blive hørt, så de kan videreudvikles.

VÆR VISUEL

Tegn dine idéer i stedet for bare at skrive dem ned. Du kan udtrykke mere med tændstikfigurer og simple skitser end med masser af ord.

GÅ EFTER KVANTITET

Sæt et vildt mål – og overgå det. Den bedste måde at finde en god idé på er at komme med masser af idéer. Prøv f.eks. at komme med 50 idéer på 10 minutter.



Jeppe (i midten) og hans team hos et af Aarhus Kommunes Biblioteker brainstormer om en ny musiktjeneste til biblioteket.



KAPITEL 3 IDÉSKABELSE

Gør dine idéer håndgribelige



1 time

Nu hvor I har fået en masse gode idéer på bordet, er det blevet tid til at gøre yndlingsidéen håndgribelig. Dette kan du gøre sammen med dit brainstormingteam, eller du kan gøre det selv efter brainstormingmødet. Den hurtigste måde at finde ud af, hvordan du forbedrer din idé, er at bygge videre på den. Hele denne proces med at gøre din idé håndgribelig, eller at lave en prototype, kan virke skræmmende. Men der er ingen grund til at være nervøs; du skal kun bruge ting, som du allerede har ved hånden, såsom papir, skriveredskaber og saks – og lidt fantasi!

TING, SOM DU KAN FÅ BRUG FOR:

PAPIR

karton, plakatkarton,
ekstra tykt papir,
skumkarton, pap, kasser

KLÆBESTOF

limstift,
varmlimpistol, tape

SKRIVEREDSKABER

tuscher, farveblyanter

HOBBYARTIKLER

ispinde, maling,
pensler, snor,
piberensere

TEKSTILER

vatkugler, filt, stof

REDSKABER

linealer, sakse
målebånd,
hæftemaskiner

Formålet med prototypen er at give dig mulighed for at gøre din idé håndgribelig, så du kan få feedback på den. Prototypen behøver ikke være perfekt. Det er den aldrig første gang, men den bliver bedre og bedre. Det vigtigste ved en prototype er, at den kan danne grundlag for en dialog med brugerne.

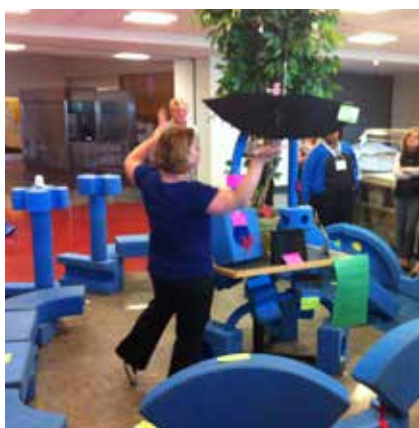


KAPITEL 3 IDÉSKABELSE

Gør dine idéer håndgribelige



HVORDAN DU LAVER EN PROTOTYPE



EN MODEL

Lav en simpel tredimensional gengivelse af din idé. Dette kunne være en skalamodel eller en model i fuld størrelse, som du kan gennemgå sammen med dit team.



EN DIGITAL MOCKUP

Lav en mockup af et digitalt værktøj, hvor skærbilleder skitseres på papir. Brug tape til at fastgøre papiret på skærmen på en enhed som f.eks. en mobiltelefon eller en computer og kopier indholdet fra en digital interaktion.



ROLLESPIL

Før din idé ud i livet. Brug rollespil for at gengive den pågældende situation, og stil de spørgsmål, som kunne blive stillet. Overvej at samle enkle rekvisitter, uniformer eller andet værktøj, som kunne være relevant for en person i en servicefunktion under betjeningen af en biblioteksbruger.



KAPITEL 3 IDÉSKABELSE

Gør dine idéer håndgribelige



HVORDAN DU LAVER EN PROTOTYPE (fortsat)



EN REKLAME

Lav en mockup af en reklame, der fremmer din idé – hvad enten det drejer sig om et program, en tjeneste eller et lokale. Overvej, hvordan du ville skabe bevidsthed om bibliotekets tilbud, og hvordan du ville formidle det til de forskellige brugere.



OMBYGNING AF LOKALE

Hvis din prototype vedrører ombygningen af et lokale, kan du forsøge at lave prototypen i det eksisterende lokale eller skabe et miljø, der ligner det, du har i tankerne. Brug de nuværende møbler og skriveborde, men husk også på, at ting kan være repræsentative. Når man laver prototyper, kan papkasser bruges som stole, og rulleborde kan fungere som bogreoler! Med andre ord er der ingen grund til at tro, at man skal have fat i nye møbler for at lave en prototype til sin idé.



FLERE OPLYSNINGER Se metoderne på side 71 i toolkittet.

KAPITEL 4

ITERATION

Tillykke! Du har nu gjort din idé håndgribelig!

Nu er det blevet tid til at præsentere dit program, din tjeneste, dit lokale eller system for brugerne og høre, hvad de synes. Dette er en afgørende del af Iteration, design thinking-processens tredje fase, da det giver dig mulighed for at finde ud af, hvad der fungerer, hvad der ikke gør, og hvad der kan gøres bedre.

Find en håndfuld brugere fra din målgruppe, som er villige til at give dig feedback. Vær ikke bange for at komme i kontakt med mennesker på biblioteket, som du ikke kender. De bliver så begejstrede over, at der er en, der bruger tid på at forbedre bibliotekets tjenester, at de højst sandsynligt gerne vil hjælpe. Det gælder om at sikre sig, at man ud over eventuelle positive reaktioner også får ærlig, kritisk og konstruktiv feedback.



KAPITEL 4 ITERATION

Få feedback på din idé og udfold den



1 time

VIS BRUGERNE DIN PROTOTYPE

Stil derefter spørgsmål, så du kan få værdifuld feedback, som kan hjælpe dig med at komme videre. Forslag:

- Hvad synes du er mest spændende ved denne idé og hvorfor?
- Hvis du kunne ændre én ting ved denne prototype, hvad skulle det så være?
- Hvad kunne du tænke dig at forbedre ved denne idé?
- Hvad kan du ikke lide ved denne idé?

Med din designudfordring in mente, tænk over, hvad deltagerne syntes var mest spændende, og hvilke dele af idéen de satte størst pris på. Overvej også, hvad der ikke fungerede, og hvilke nye spørgsmål du kunne tænke dig at stille næste gang, du præsenterer din idé.

LAV EN LISTE OVER ALT, HVAD DU HAR LÆRT INDTIL VIDERE

Du bør også tilføje ting til denne liste, efterhånden som du laver flere prototyper til flere forskellige iterationer af din idé. Opstil mål for, hvad der så skal ske. Du kan bl.a.:

- sammensætte et team, som skal videreudvikle idéen over en periode
- bede om flere midler eller ressourcer på baggrund af dine første prototyper
- afsætte tid til og lave en tidsplan for udviklingen af din idé
- have som mål at foretage bæredygtige ændringer på biblioteket og følge udviklingen over en periode.



Marianne, en medarbejder ved et af Aarhus Kommunes Biblioteker, spørger forbipasserende på biblioteket, hvad de synes om hendes idé – en folder med anbefalinger til apps.



KAPITEL 5

VIRKELIGGØRELSE

Den bedste måde at gøre din idé til virkelighed på er ofte at fortælle, hvordan den er opstået: Hvad var det konkrete problem, hvem var dit design tiltænkt, og hvilke forslag kom du med? Jo mere folk hører om, hvad du håber på at opnå, jo mere involveret føler de sig, og jo mere villige er de til at deltage. Når du arbejder med at udvikle din idé fra et koncept til en bæredygtig løsning i den virkelige verden, vil du sandsynligvis også skulle forsvare den gentagne gange.

Dette er ikke en standardprojektopdatering. Se på det som en salgstale for dit arbejde, og bed om at få de nødvendige ressourcer til at videreudvikle det. Derfor er det en god idé at skaffe dokumentation undervejs. De bedste projekter er understøttet af god grafik og billeder af dine fremskridt.



KAPITEL 5 VIRKELIGGØRELSE

Fortæl historien om din idé



1 time

FORSLAG TIL OPBYGNING

1. PRÆSENTER DIG SELV

Hvem er du?
Hvem er en del af dit team?

2. DEFINER DIN UDFORDRING

Hvad var problemet,
og hvilke brugere var involveret?

3. INSPIRATION

Hvem talte du med og observerede,
og hvad var det vigtigste, du lærte?

4. IDÉSKABELSE

Hvilke idéer kom du med,
og hvordan lavede du prototyperne?

5. ITERATION

Hvilken feedback modtog du,
og hvordan gjorde du brug af den,
mens du eksperimenterede?

6. OPFORDRING TIL HANDLING

Hvad nu? Hvordan kan andre
blive involveret og få hjælp?





Nu er dagen ved at være slut, og du har brugt al din tid på at fordybe dig i design thinking. Godt arbejde med at komme i gang og turde afprøve forskellige metoder, så du kan forbedre dit bibliotek. Men sørg for, at det ikke stopper her. *Læs resten af toolkittet med omfattende casestudier, eksempler og aktiviteter, der kan hjælpe dig igennem din næste designudfordring.*



Send os dine historier om, hvordan design thinking bruges i de danske biblioteker. Og spred budskabet!

www.aakb.dk/design-thinking