

FÖRSTA UPPLAGAN

---

DESIGN THINKING  
FÖR BIBLIOTEK

# PRAKTISKA ÖVNINGAR

---

EN VERKTYGSLÅDA FÖR  
ANVÄNDARCENTRERAD DESIGN



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## Innehåll

KAPITEL 1  
KOMMA IGÅNG sid. 3

KAPITEL 2  
INSPIRATION sid. 15

KAPITEL 3  
IDÉUTVECKLING sid. 27

KAPITEL 4  
ITERATION sid. 41

KAPITEL 5  
SKALA UPP sid. 52

## KAPITEL 1

# Komma igång

Det bästa sättet att verkligen lära sig någonting är att göra det, så för varje kapitel i guiden för verktygslådan, finner du övningar som hör till de metoder som anges i litteraturen. Om du är teamledare uppmuntrar vi dig till att underlätta dessa övningar med ditt team, genom att samla in material från listan nedan innan ert nästa möte. Den tidsåtgång som anges för varje aktivitet är endast en uppskattning, så det kan ta mer eller mindre tid för ditt team. Notera hur ert arbetstempo känns i förhållande till dessa beräkningar och planera mötestider i enlighet med detta.

## MATERIAL SOM BEHÖVS

- Utskriven kopia av verktygslådan (1 per person)
- Tomma papper eller anteckningsblock
- Tjocka tuschpennor, eller liknande
- Post-it, eller liknande

## ÖVNING 1

INTRODUKTIONER sid. 4  
15 minuter

## ÖVNING 2

ISBRYTARE: VISUELL TELEFON sid. 5  
15 minuter

## ÖVNING 3

UTSE TEAMROLLER sid. 6  
15 minuter

## ÖVNING 4

VANOR OCH LOGISTIK sid. 9  
15 minuter

## ÖVNING 5

UPPVÄRMNINGSÖVNING:  
DESIGNA EN BÄTTRE PENDLING sid. 10  
50 minuter

## ÖVNING 6

REFLEKTERA ÖVER DESIGN THINKING sid. 13  
15 minuter



## ÖVNING 1

# INTRODUKTIONER

15 min

Som designtänkare är det viktigt att omfamna ditt "nybörjarsinne", så att du kan närma dig problem som nybörjare, även om du redan vet en hel del om dem. Ditt nybörjarsinne är ivrigt att lära sig och villigt att undersöka. Ta några minuter och besvara frågorna nedan och diskutera sedan dina svar med ditt team. Se till att engagera ditt nybörjarsinne i den sista frågan nedan.

Vad heter du?

Var arbetar du?

Varför blev du intresserad av verktygslådan?

Vad vill du lära dig av denna verktygslåda?

Vad vill du göra om fem år?

Berätta en historia om den senaste gången du provade någonting för första gången. Var det spännande eller skrämmande? Hur hjälpte det dig att du var nybörjare?



## ÖVNING 2

# ISBRYTARE: VISUELL TELEFON 15 min

Det är viktigt att vara visuell genom hela design thinking-processen. Att tänka visuellt, kan också hjälpa dig att "komma vidare" från viktiga punkter. Denna isbrytarövning hjälper dig att lära känna dina teamkollegor, samtidigt som ni tränar på visuell tolkning.

ANTECKNING: Ni behöver vara åtminstone tre teammedlemmar för att utföra denna övning. Varje teammedlem behöver ett tomt pappersark och en penna.

### STEG 1

- Alla i gruppen ska skriva en mening (tramsig eller allvarlig) överst på ditt papper.
- Vik toppen av pappret för att dölja meningen
- Skicka vidare pappret till personen till höger om dig

### STEG 2

- Vik upp pappret du just fick, för att avslöja meningen
- Rita en bild av vad du ser
- Vik ditt papper för att dölja meningen överst, vik det sedan igen för att dölja bilden nedanför den.
- Skicka pappret till höger om dig

### STEG 3

- Vik upp pappret du just fick, för att endast avslöja bilden (inte meningen)
- Skriv en ny mening nedanför bilden, som beskriver vad du ser
- Vik pappret tre gånger för att dölja den första meningen, sedan bilden, sedan den sista meningen
- Skicka pappret till höger

### STEG 4

- Vik upp pappret du just fick, för att endast avslöja den sista meningen
  - Rita en bild av vad du ser.
  - Vik pappret fyra gånger
  - Skicka pappret till höger
- Upprepa ända tills ditt ursprungliga papper kommer tillbaka till dig.
- Vik upp det och se hur mycket berättelsen har ändrats!



## ÖVNING 3

# UTSE TEAMROLLER

15 min

Denna övning kan hjälpa dig att bestämma vilka av dina teammedlemmar som ska vara ansvariga för vad. Om någon åtar sig en särskild uppgift, betyder inte det att en annan teammedlem inte kan hjälpa till med det ansvarsområdet, men det är en god idé att ha en allmän känsla av vem som är ansvarig för olika uppgifter.

Sida 1 av 3

Använd dessa rollkort för att hjälpa till att starta en diskussion kring teamroller. Ditt team kanske inte har behov av eller har alla dessa roller, och människor kan åta sig mer än en roll. Följ dessa steg:

1. Låt varje teammedlem klippa ut alla rollkort.
2. Läs igenom varje kort och ranka korten i förhållande till hur mycket varje roll matchar din personlighet, dina färdigheter, eller kvaliteter.

3. Samlas igen som team och diskutera era resultat från kortrankningen. Vad rankade varje person högst? Några medlemmar kommer att ha olika uppfattningar om andra och det kommer att hjälpa till att skapa en meningsfull diskussion. Använd denna tid för att komma överens om teamrollerna.

\* För mer information om dessa roller, läs *The Ten Faces of Innovation* (se kapitel 1, referensavsnitt).



### SCHEMALÄGGAREN

#### ANSVARsomRÅDEN

Schemaläggaren kan vara samma person som teamledaren, eller en annan person i teamet. Denna person är ansvarig för att jämföra och hantera scheman för teamet, och för att säkerställa att teamet slutför övningar i tid.

#### KVALITETER

Du värderar effektivitet och utförande av uppgifter. Du älskar projektkoordination och att hålla projektet och teamet på rätt spår. Du har även en tydlig överblick över andra teammedlemmars scheman och tidskrav, så att du kan planera rättvist för att de ska få de bästa tidsramarna och miljöerna för att kunna slutföra arbetet.

### DOKUMENTATÖREN

#### ANSVARsomRÅDEN

Dokumentatören är ansvarig för att fånga teamets framsteg i varje skede av processen. Detta innebär alltifrån att se till att teammedlemmarna skriver ner sina tankar på papper eller post-it-lappar, att ta bilder av intervjuobjekt, och att blogga om teamets upplevelser om ni väljer att göra så. Detta är en absolut nödvändig roll för teamet och kommer att hjälpa alla att känna sig mycket mer organiserade och produktiva.

#### KVALITETER

Du är oerhört organiserad och en hängiven antecknare. Dina filer och anteckningar arkiveras på ett logiskt sätt och att hålla reda på olika uppgifter från alla olika tidpunkter, är din speciella talang. Dessutom har du blick för multimediadokumentation, och har alltid en kamera i handen, redo att knäppa en bild av allt som inspirerar dig.



## ÖVNING 3

# UTSE TEAMROLLER

15 min

Sida 2 av 3

### KONTAKTSKAPAREN

#### ANSVAR SOMRÅDEN

Kontaktskaparen utgör en kraftkälla under inspirations- och iterationsfaserna och är en enorm tillgång i arbetet med att rekrytera och hitta intressanta undersökningssområden. Denna roll handlar om att koppla teamet till användare, experter och erfarenheter som teamet kan dra nytta av genom att på ett smidigt sätt interagera med samhället i stort för att få insikter.

#### KVALITETER

Du gör snabbt associationer mellan idéer och människor, och vet att de mest inspirerande upplevelserna kommer genom enkla samtal med människor i samhället. Du är ett relationsnav och verkar känna nästan alla som kommer till ditt bibliotek.

### ANTROPOLOGEN

#### ANSVAR SOMRÅDEN

Antropologen trivs i inspirationsfasen och driver teamet att formulera (och omformulera) problemet genom hela processen. Denna person hjälper till att vägleda resten av teamet mot de djupa insikter som driver design framåt. Framförallt söker denna person konstant efter sätt att inspirera teamet genom deras kontinuerliga nyfikenhet på människor.

#### KVALITETER

Du kopplar snabbt och instinktivt med mänskliga erfarenheter och människor öppnar ofta upp sig inför dig på ett sätt som de inte gör med andra. Du är en mycket intuitiv tänkare som får energi och glädje av att observera andra interagera med produkter och tjänster, både inom och utanför biblioteket. På grund av detta "ser" du ofta saker som går andra obemärkt förbi och har en omätlig nyfikenhet på att fortsätta fråga "varför?" om världen.

### TOLKEN

#### ANSVAR SOMRÅDEN

Tolken är nära kopplad till Antropologen, på så sätt att han/hon hjälper till att överföra lärdomar från inspirationsfasen till insikter som genererar idéer. Tolken översätter efterforskning till frågor och teman som skapar design. Tolken förhindrar i synnerhet att teamet omedelbart hoppar från insikt till lösning, och uppmuntrar istället teamet att ta mönster och motsägelser i undersökningen i beaktande.

#### KVALITETER

En korsbefruktare, du har förmågan att göra kopplingar mellan olika idéer och människor. Inför tvetydighet hittar du oförutsedda samband mellan idéer, och du tänker ofta metaforiskt. Du är väldigt öppensinnad och älskar att fördjupa dig i öppna och intellektuella frågor.

### HINDERLÖPAREN

#### ANSVAR SOMRÅDEN

Hinderlöparen undanröjer hinder under projektets gång för att stärka teamet så mycket som möjligt. Denna roll är avgörande i förhandlingar med intressenter, ledare, eller i arbete inom en byråkratisk organisation, för att hjälpa teamet att behålla sin produktivitet. Hinderlöparen kämpar för tid, resurser, och budget för designprojektet, och funderar ofta över kreativa sätt för att göra detta.

#### KVALITETER

Du är en obehaglig problemlösare och du älskar att hantera utmaningar i utforskade territorium. Ingen fråga är för liten eller för stor för dig att hantera, du funderar alltid över vad som är möjligt, istället för att grubbla över begränsningar. Människor dras till dig på grund av din enorma optimism och drivkraft inom din organisation.



## ÖVNING 3

# UTSE TEAMROLLER

15 min

Sida 3 av 3



### BERÄTTAREN

---

#### ANSVARSOMRÅDEN

Berättaren fångar fantasin i ert team och hjälper till med att utveckla bestämda och kreativa berättelser kring er designutmaning. Berättaren väver samman känsla och inspiration för att skapa en övertygande berättelse om ert projekt. Denna roll är avgörande för att hjälpa till att kommunicera ert projekt till omvärlden, oavsett om kommunikationen sker genom det talade ordet, video, fotografi, eller andra medier.

#### KVALITETER

Du vet att det bästa sättet att kommunicera med människor är att berätta en bra historia. Du har förmågan att koka ner flera idéer och koncept till en kortfattad berättelse som får människor att lyssna. Människor vänder sig till dig för att översätta, formulera och uttrycka idéer på ett verkligt autentiskt och empatiskt sätt.





## ÖVNING 4

# VANOR OCH LOGISTIK

15 min

Teamledaren ska vägleda denna diskussion. Diskutera som en grupp varje riktlinje kring vanor och logistik, fastställ om det finns några problem, och kartlägg potentiella lösningar.

### TID

Övningarna i varje kapitel förväntas ta åtminstone två till tre timmar. Du kommer att behöva ägna omkring en till två timmar åt studier inför varje möte. Kom i håg att ytterligare tid kommer att krävas utanför mötestiderna för undersökning och experimenterande under senare faser.

### KALENDER

Markera regelbundna mötestider i en kalender. Markera datum som teammedlemmar kan missa och planera i enlighet med detta eller omplanera.

### UTRYMME

Säkerställ att teamet har ett mötesrum under hela projektet. Kan ni ha workshops i någons hem, på din skola, ditt kontor, i din kyrka?

### LEDARSKAP

Under möten kommer er teamledare att leda diskussionen och underlätta de olika aktiviteterna. Teamledaren är även ansvarig för att koordinera att teammedlemmar tar med sig material som behövs.

### SKAPA GRUNDLÄGGANDE REGLER

Vi rekommenderar att ert team avsätter lite tid åt att skapa någraregler eller normer för hur ni vill att era möten ska fungera. Nedan följer några frågor som kan få er att komma igång:

- Hur kan ni strukturera era möten och ert projektrum för att skapa en miljö av ömsesidigt förtroende och respekt?
- Hur ska återkoppling, (både positiv och negativ) kommuniceras så att varje person och gruppen får ut så mycket som möjligt av den?

- Finns det andra regler som du kan komma på, som skulle få era möten att flyta på mer smidigt?

### MATERIAL

Alla teammedlemmar ska skriva ut verktygslådan och ta med den till varje möte.

Teamledaren är ansvarig för att teamet har följande material:

- Bläckpennor, blyertspennor, tuschpennor, tomma pappersark.
- Post-it-lappar om det finns; om inte, klipp papper i fyrkanter och ta med tejp för att sätta upp dessa på väggen.

Under idéutvecklingsfasen kommer ditt team att behöva samla in och ta med prototypmaterial till mötet. Du kommer att få mer detaljer kring detta senare.

### DOKUMENTATION

Det är viktigt att ta bilder av processen: av tavlor med post-it lappar, av forskningsbesök och av er själva! Dessa visuella dokument förhöjer er berättelse när ni delar era framsteg och framgångar med en större publik. Vi hoppas också att ni vill dela er berättelse med oss, så att vi kan fortsätta att göra denna verktygslåda bättre!

### SKRIV NER ERT TEAMNAMN

Ert team ska välja ett namn. Ha roligt och välj ett namn som är unikt, och som representerar ert team eller er utmaning.



## ÖVNING 5

# UPPVÄRMNINGSSÖVNING

50 min

**DESIGNA EN BÄTTRE PENDLING.** Design thinking börjar med fördjupade intervjuer och kvalitativ efterforskning. Sida 1 av 3  
 Det hjälper oss att få en bättre känsla för de människor som vi designar för. Dela upp er i grupper om två för denna övning (eller tre, om er grupp har ett ojämnt antal medlemmar). Intervjua din partner och byt sedan. Håll reda på tidsåtgången för varje del av övningen.



### INTERVJU: 10 MINUTER

Ägna 5 minuter åt att intervjuva din partner och byt sedan roller)

Intervjua din partner Börja genom att förstå deras morgonpendling. Fråga inte bara om logistik: ta reda på hur saker får dem att känna sig, vad de önskar skulle vara annorlunda, vad de tycker om, vad som är hinder för dem. Ditt jobb är att lyssna och lära, så var inte rädd för att ställa frågan "Varför?" Skriv ner dina intervjuanteckningar i fältet nedan.

### HÄR ÄR NÅGRA TEKNIKER DU KAN PROVA

- Försök ställa frågan "Varför?" som svar till fem följdfrågor från din partner.
- Be din partner att visualisera sin morgonpendling genom en skiss eller ett diagram.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



## ÖVNING 5

# UPPVÄRMNINGSÖVNING

50 min

DESIGNA EN BÄTTRE PENDLING. fortsättning...

Sida 2 av 3



### TOLKNINGSBEHOV: 5 MINUTER

Ta fem minuter för att läsa igenom dina anteckningar från intervjun.  
Skriv ner svar på frågorna nedan.

KAN DU NÄMNA TRE UNIKA ASPEKTER  
MED DIN PARTNERS PENDLING?

---

---

---

---

---

---

---

KAN DU NÄMNA TRE BEHOV SOM DIN  
PARTNER HAR VARJE MORGON?

---

---

---

---

---

---

---

### BRAINSTORMING: 10 MINUTER

Nu har du möjlighet att föreställa dig några nya lösningar som kan möta din partners behov. Arbeta med din partner och skissa upp fyra till sex radikala nya sätt att förbättra pendlingen. Du ska fokusera på idéer för din partner, och din partner ska fokusera på idéer för dig. Men ni ska samarbeta och försöka komma fram till några idéer som skulle kunna förbättra pendlingen för er båda. Bekymra er inte om att vara perfekta, skissa era idéer snabbt för att fånga dem. Använd mer papper om ni behöver det!



## ÖVNING 5

# UPPVÄRMNINGSSÖVNING

50 min

DESIGNA EN BÄTTRE PENDLING. fortsättning...

Sida 3 av 3



### PROTOTYP: 10 MINUTER

Okej, nu är det dags att bli konkreta. Att göra någonting visuellt eller fysiskt kommer hjälpa dig att bättre kunna föreställa dig möjligheterna och fallgroparna med din lösning, samt att hjälpa dig att förklara denna på ett enklare sätt för andra. Din prototyp kan vare en modell, ett diagram, eller en mer detaljerad skiss. Det är bra att leta upp några saxar, byggpapper, tejp, och tuschpennor (eller någonting annat du har runtomkring dig) för att visualisera den idén.

---

---

---

---

---

---

---

---

### ÅTERKOPPLING: 5 MINUTER

Dela dina favoritidéer med ett annat team. Få återkoppling från dem. Försök inte att sälja in dina idéer utan förklara dem enkelt, och ta reda på vad teamet verkligen tycker. Vad gillar de med idéerna? Hur skulle de förändra eller förbättra dem?



## ÖVNING 6

# REFLEKTERA ÖVER DESIGN THINKING 15 min

Grattis! Du har slutfört din första fördjupning inom design thinking! I vanliga fall skulle du upprepa idéutvecklings- och iterationsfaserna och fortsätta bygga vidare på din idé, baserat på ytterligare återkoppling. Men eftersom din tid är värdefull, ska vi bara ta några minuter och reflektera över vad du har lärt dig om design thinking.

### REFLEKTERA

Ta fem minuter för att reflektera var och en runt följande frågor. Skriv ner era svar snabbt i era anteckningsböcker eller på några post-it.

- Vad lärde du dig under prototypskapandet i denna minidesignutmaning?
- Var det vissa delar av processen som var särskilt överraskande eller användbara, eller som slog dig som en "aha-upplevelse"? "Aha-upplevelser" kan vara lärdomar, nya perspektiv på en fråga, minnesvärda kommentarer eller frågor, överraskningar, utmaningar, eller tankar som har uppstått under denna workshop.
- Vilka delar av design thinking anser du vara särskilt användbara eller insiktsfulla för att hantera utmaningar på biblioteket?

### DELA

Nu är det dags att samlas hela teamet:

- Dela din prototyp med gruppen. Har du idéer på hur du vidare kan förfina din idé, baserat på den återkoppling du har fått?
- Dela och diskutera era "aha-upplevelser" med gruppen. Fanns det liknande eller olika lärdomar?

## KAPITEL 1 LÄRDOMAR

# Checklista

GRATTIS! DU HAR SLUTFÖRT DET FÖRSTA STEGET INOM DESIGN THINKING!

Förhoppningsvis gav detta avsnitt dig viss förståelse för hur design thinking kan hjälpa dig i dina vardagliga utmaningar på biblioteket. Vi hoppas att du ser fram emot att förverkliga processen i kommande kapitel.

I slutet av varje kapitel finns en checklista som sammanfattar stegen och övningarna som hör till varje fas i metoden. Känn dig fri att använda denna lista som en ytterligare kontrollpunkt för att säkerställa att du och ditt team är redo att gå vidare till nästa fas.

Vid det här laget ska du ha uppnått följande:

Utformat ditt design team

Informerat ledare och andra intressenter att du håller på och lär dig design thinking.

Praktiserat visuellt tänkande med en isbrytare

Utsett teamroller

Diskuterat vanor, logistik, och tidslinje med ditt team

Slutfört uppvärmningen Designa en bättre pendling

Reflekterat över design thinking som ett team

## KAPITEL 2

# Inspiration

## MATERIAL SOM BEHÖVS

- Utskriven kopia av verktygslådan (1 per person)
- Tomma papper eller anteckningsblock
- Tuschpennor eller liknande
- Post-it-lappar eller liknande
- Kamera

## ÖVNING 1

DEFINIERA EN DESIGNUTMANING sid. 16

2 timmar

## ÖVNING 2

UTFORSKA UNDERSÖKNINGSMETODER

sid. 20

1-2 timmar

## ÖVNING 3

EXTREM UNDERSÖKNINGSSÖVNING sid.

21

15 minuter

## ÖVNING 4

ANALOG UNDERSÖKNINGSSÖVNING sid. 22

15 minuter

## ÖVNING 5

PLANERA OCH GENOMFÖRA

UNDERSÖKNINGAR sid. 23

Ska bestämmas av ditt team, eftersom den kommer att genomföras under flera dagar

## ÖVNING 6

DOKUMENTERA UNDER

UNDERSÖKNINGAR sid. 25

15 minuter efter varje intervju eller observation



## ÖVNING 1

# DEFINIERA EN DESIGNUTMANING 2 timmar

Innan du väljer ut en utmaning, utforska 2-3alternativ för att hitta rätt slags projekt.  
Sida 1 av 4

### PROJEKTALTERNATIV 1

Vilken är användargruppen?

Vilka problem kämpar de med som du kan lösa?

Finns det potential att utforska flera lösningar?

Är det möjligt att genomföra på 5-6 veckor?

### BETYGSÄTT VARJE DESIGNUTMANING, LÄGG SEDAN TILL DIN POÄNG

Att ta projektet med den högsta poängen i beaktande är en faktor som kan hjälpa dig välja ditt projekt.

	MINST				HÖGST
Rent spontant, hur positiv är du till denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Vilken potential till påverkan i ditt samhälle har denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Hur genomförbart är det att hantera denna utmaning under de kommande 5-6 veckorna?	1	2	3	4	5

TOTALT =





## ÖVNING 1

# DEFINIERA EN DESIGNUTMANING 2 timmar

Innan du väljer ut en utmaning, utforska 2-3alternativ för att hitta rätt slags projekt. Sida 2 av 4

### PROJEKTALTERNATIV 2

Vilken är användargruppen?

Vilka problem kämpar de med som du kan lösa?

Finns det potential att utforska flera lösningar?

Är det möjligt att genomföra på 5-6 veckor?

### BETYGSÄTT VARJE DESIGNUTMANING, LÄGG SEDAN TILL DIN POÄNG

Att ta projektet med den högsta poängen i beaktande är en faktor som kan hjälpa dig välja ditt projekt.

	MINST				HÖGST
Rent spontant, hur positiv är du till denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Vilken potential till påverkan i ditt samhälle har denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Hur genomförbart är det att hantera denna utmaning under de kommande 5-6 veckorna?	1	2	3	4	5

TOTALT =



## ÖVNING 1

# DEFINIERA EN DESIGNUTMANING 2 timmar

Innan du väljer ut en utmaning, utforska 2-3alternativ för att hitta rätt slags projekt. Sida 3 av 4

### PROJEKTUTMANING 3

Vilken är användargruppen?

Vilka problem kämpar de med som du kan lösa?

Finns det potential att utforska flera lösningar?

Är det möjligt att genomföra på 5-6 veckor?

### BETYGSÄTT VARJE DESIGNUTMANING, LÄGG SEDAN TILL DIN POÄNG

Att ta projektet med den högsta poängen i beaktande är en faktor som kan hjälpa dig välja ditt projekt.

	MINST				HÖGST
Rent spontant, hur positiv är du till denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Vilken potential till påverkan i ditt samhälle har denna designutmaning?	1	2	3	4	5
Hur genomförbart är det att hantera denna utmaning under de kommande 5-6 veckorna?	1	2	3	4	5

TOTALT =



## ÖVNING 1

# DEFINIERA EN DESIGNUTMANING 2 timmar

När du väl har valt projekialternativet med högst poäng, kommer du att skriva ner en designfråga som hjälper dig att behålla omfattningen. Skriv två Hur kan vi-frågor:

Sida 4 av 4

1. Hur kan vi...

2. Hur kan vi...

Bedöm om var och en av frågorna är: För bred? För snäv? Helt rätt?

### ANTAGANDEN OCH AMBITIONER

Ta några minuter och besvara frågorna nedan enskilt och ta sedan fem minuter för att diskutera svaren med ditt team. Om det är till hjälp kan du använda post-it-lappar för att organisera dina tankar och leta efter unika perspektiv samt efter överlappningar i ditt teams kunskapsbas.

Vilka aspekter av utmaningen vet du redan en hel del om? Vilka är dina antaganden?

Vilka aspekter av designutmaningen behöver du lära dig mer om? Vilka aspekter känner du inte till?

Vad är framgång för dig i detta projekt?

## ÖVNING 2



# UTFORSKA UNDERSÖKNINGSMETODER

1-2 timmar

Vi rekommenderar att du testar så många av dessa undersökningsmetoder du kan. Du måste inte genomföra dem i någon särskild ordning, men som regel kommer dina användarintervjuer och observationer sannolikt att ha mest påverkan i din efterforskning, och således vara högprioriterade för ditt team att arrangera. Vilka undersökningsmetoder vill du allra helst prova på

att genomföra om du hade begränsat med tid? Tänk på extrema användare när du tänker på vem du kanske vill intervjua och observera.

En hjälp i början kan vara att komma på några undersökningsdeltagare eller erfarenheter och att vara beredd att dela dina idéer med ditt team.

### VILKA ANVÄNDARE KOMMER DU ATT INTERVJUA?

(Vi rekommenderar att man startar med 4-5 användarintervjuer.)

### VILKA EXPERTER KOMMER DU ATT TALA MED?

(Vi rekommenderar att man startar med 1-3 expertintervjuer.)

### VAR KOMMER DU ATT GÖRA OBSERVATIONER?

(Vi rekommenderar att man testar åtminstone en observationssession.)

### VILKA FÖRDJUPADE UPPLEVELSER KOMMER DU ATT PLANERA IN?

Vi rekommenderar åtminstone en immersiv upplevelse som hjälper dig att känna empati med dina användare.)

### VILKA ANALOGA UPPLEVELSER KAN DU UTFORSKA?

Försök att identifiera och utforska åtminstone ett tillfälle av analog inspiration. Följande sidor innehåller ytterligare övningar om brainstorming kring andra upplevelser.)

### VILL DU ANVÄNDA NÅGON AV DE YTTERLIGARE UNDERSÖKNINGSMETODERNA?



## ÖVNING 3

# EXTREM UNDERSÖKNINGSÖVNING 15 min

Vanligtvis designar organisationer för sina huvudkunder, men att identifiera och intervjua personer som är väldigt bekanta med, eller helt obekanta med en produkt eller tjänst, belyser ofta nyckelfrågor för designutmaningen. Dessa "extrema användare" ger värdefulla insikter och ett nytt perspektiv på din designutmaning.

### SKRIV NER DIN DESIGNUTMANING

---

---

---

---

### VEM SKULLE KUNNA VARA DIN TYPISKE ANVÄNDARE?

---

---

### FÖRESTÄLL DIG VEM DEN EXTREME ANVÄNDAREN SKULLE KUNNA VARA

Ta fysiska, kognitiva, sociala och kulturella faktorer i beaktande.

Någon som är helt obekant med denna tjänst.

---

---

---

Någon som känner till denna tjänst väldigt väl.

---

---

---

Någon som inte skulle bry sig alls om den här tjänsten.

---

---

---

Någon som har förfinade och särskilda behov.

---

---

---

Någon som avsiktligt skulle välja att inte använda denna tjänst.

---

---

---

Någon som uppvisar radikala beteenden i förhållande till denna tjänst.

---

---

---



## ÖVNING 4

# ANALOG UNDERSÖKNINGSÖVNING 15 min

Ett av de bästa sätten att innovera är att söka efter inspiration på olika områden. Den enkla åtgärden att leta idéer i en annorlunda kontext kan framkalla många nya idéer. En kirurg får t.ex. få insikter om hur hans eller hennes medicinska utrustning ska organiseras genom att besöka en järnaffär; en flygbolagsanställd kan få idéer om incheckning genom att observera en hotellreception.

För att identifiera inspirerande analoga miljöer, lista alla olika aktiviteter (verb) eller känslor (substantiv) som du kan komma på som har att göra med den miljön. På en biltvätt är aktiviteterna t.ex. att vänta i kö, tvätta, torka och betala. Bra analoga miljöer skulle kunna inkludera några eller alla av dessa aktiviteter, t.ex. att bli klippt eller gå till en tvättomat. Brainstorma en liten stund kring flera analoga undersökningsmöjligheter nedan. Vi har markerat exemplen i grått för att få igång ditt tänkande.

### PROVDESIGNUTMANING

#### HUR KAN VI FÖRBÄTTRA INCHECKNINGSUPPLEVELSEN PÅ FLYGPLATSEN?

VILKA AKTIVITETER & KÄNSLOR OMFATTAS AV DENNA UPPLEVELSE?

anlända

stå i kö

känna sig nervös

BRAINSTORMA KRING ANDRA SITUATIONER SOM INNEFATTAR LIKNANDE AKTIVITETER.

hotell

biografer

tandläkarmottagningen

### DIN DESIGNUTMANING

#### HUR KAN VI...?

VILKA AKTIVITETER OCH KÄNSLOR OMFATTAS AV DENNA UPPLEVELSE?

BRAINSTORMA KRING ANDRA SITUATIONER SOM INNEFATTAR LIKNANDE AKTIVITETER.

## ÖVNING 5



# PLANERA OCH GENOMFÖRA UNDERSÖKNINGAR

Sida 1 av 2

nu är det dags att bli övertygad av ditt team

### SKRIV NER DIN ÖNSKELISTA

Vem eller vad står överst på din undersöknings önskelista? I vetskap om att du inte kan genomföra alla intervjuer, skriv upp din idealiska plan på en tavla med ditt team, och organisera erfarenheterna eller personerna utifrån metod.

### REKRYTERA DELTAGARE OCH ARRANGERA UPPLEVELSER.

När du väl har identifierat vem du vill tala med och vad du vill se, behöver du skapa en plan för att nå ut. Rekrytera deltagare genom att närma dig människor på biblioteket, nå ut till ditt Facebook-nätverk, skicka e-post, eller ringa för att koordinera schemalaggningen. Rekrytering tar lite tid, så det är bäst att komma igång med intervjuerna direkt och fortsätta rekryteringen under projektets gång.

### VILKEN ÄR DIN PLAN FÖR REKRYTERING AV DELTAGARE?

DEM

ORGANISATION

KONTAKTINFORMATION

DEM I TEAMET KOMMER ATT REKRYTERA?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### VILKEN ÄR DIN PLAN FÖR ATT ARRANGERA FÖRDJUPADE ELLER ANALOGA UPPLEVELSER?

VAR

ORGANISATION

KONTAKTINFORMATION

DEM I TEAMET KOMMER ATT ARRANGERA?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# PLANERA OCH GENOMFÖRA UNDERSÖKNINGAR

## FÖRBERED FÖR INTERVJUER

Nu är det dags att skapa en diskussionsguide för att förbereda för dina intervjuer. Det är bäst att skapa din frågeguide i team om två eller tre personer. Du kommer sannolikt att behöva mer utrymme än detta arbetsblad, så använd din anteckningsbok för att skriva ner ytterligare frågor. Börja skapa frågor genom att följa strukturen nedan. För en intervju på 30 minuter rekommenderar vi att man skriver ner åtminstone 20 frågor. Du kanske inte kommer att ställa alla frågor, i synnerhet eftersom att du kommer att ställa följdfrågor och ha ett samtal, men om intervjuobjekten är blyga, är det till hjälp att ha extra frågor.

## TIPS!

Vilken demografisk information kan du komma att behöva få från ditt intervjuobjekt? Du kanske vill veta var de kommer från och hur många barn de har. Se till att ställa dessa frågor på ett vänligt och icke-dömande sätt.

Finns det några särskilda frågor du kan ställa för att öppna upp samtalet och få människor att känna sig bekväma? Börja med enkla breda frågor. Kom ihåg att dina frågor ska vara öppna.

Sedan kan du fördjupa dig. Nu ska du skriva ner åtminstone 10 frågor till som kommer att hjälpa dig att fördjupa dig och få en bättre förståelse för denna persons förhoppningar, farhågor och ambitioner:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## EXEMPEL PÅ DISKUSSIONSGUIDE

Denna diskussionsguide var till ett projekt kring hur man skapar bättre program för tonåringar på biblioteket. Målet med intervjuerna var att lära sig mer om hur tonåringar tillbringar sin tid och vad de strävar efter i livet.

### Tonåringars syn på bibliotek

- Berätta för oss vad du tycker om bibliotek.
- Vad har du lärt dig på ditt skolbibliotek?
- Vad har du läst nyligen?
- Kan du nämna några saker som du inte gillar med biblioteket?
- Kan du nämna några saker som du önskar att du kunde göra på biblioteket?

### Aktiviteter utanför skolan

- Berätta för oss vad du gör efter skolan.
- Vilka är dina favoritaktiviteter hemma?
- Till vilka andra platser går du när du vill ha roligt? När du vill lära dig saker? När du vill vara med dina vänner? Vad gillar du med dessa platser?

Berätta för oss vad du gör på helger.

### Ambitioner inför framtiden

- Vad önskar du att du kunde göra i skolan?
- Vilken är den bästa delen av din skoldag?
- Vad har du för planer efter gymnasiet?
- Vad har du för karriärmål? Vad drömmer du om att göra?

## VÄLJ ROLLER

Utse en person att leda intervjun. Denna person kommer att ställa nästan alla frågor, vilket förenklar samtalet för deltagaren. Välj ut någon annan som kan anteckna under intervjun. Om ni har en tredje teammedlem närvarande kan han eller hon fokusera på att studera ert intervjuämne och den omgivande miljön. Vi rekommenderar inte att fler än tre teammedlemmar närvarar under intervjun, eftersom många personer kan få intervjuobjektet att känna sig överväldigad. Alla medlemmar i teamet ska praktisera olika roller med olika intervjuobjekt, så känn er fria att förhandla om dessa roller i olika intervjuer.

Vem ska:

Genomföra intervjun?

Anteckna?

Ta bilder/videofilma





## ÖVNING 6

# DOKUMENTERA DINA UNDERSÖKNINGAR

15 min



### FÅNGA DIN EFTERFORSKNINGENS TOPP 5

Ta några minuter efter varje intervju eller observation för att debriefa med dina teamkollegor och börja fånga vad ni har lärt er. Du kan göra denna debriefing virtuellt varsomhelst, men den ska göras direkt efter intervjun. Försök att fånga era bästa lärdomar efter varje session. Detta kommer hjälpa dig att komma ihåg insikter när du går vidare till idéutvecklingsfasen. Skriv ner er Efterforskningens topp 5 på en separat post-it-lapp (eller liknande), och placera dem i ett rum eller på en tavla som du kan använda för att berätta runt under ert nästa möte.

Var kommer ni att förvara era lappar med topp 5? Hur ska ni organisera dem?

## TIPS!

### ARKIVERA OCH ORGANISERA

Efter varje intervju, förutom Efterforskningens topp 5, är det en god idé att utveckla en vana att arkivera och organisera dina bilder. Vi skapar en mapp för varje deltagare på vår dator och väljer ut våra favoriter bland de mest inspirerande eller informativa bilderna. Dessa kan du dela med ditt team under idéutvecklingsfasen.

Vem är ansvarig för att organisera, välja och skriva ut bilder?

## KAPITEL 2

## LÄRDOMAR

# Checklista

GRATTIS TILL ATT HA ARBETAT  
DIG IGENOM INSPIRATIONSFASEN!

Detta är en av de mest givande faserna, eftersom du börjar se dina biblioteksanvändare på nya sätt och förstå deras behov och önskningar på ett djupare plan.

Vid det här laget ska du ha uppnått följande:

Definierat en designutmaning

Utforskat undersökningsmetoder

Genomfört flera användarintervjuer

Genomfört flera andra undersökningsmetoder, t.ex. en blandning av expertintervjuer, observationer, analoga och djupt engagerande upplevelser, och andra.

Dokumenterat och organiserat dina undersökningar, inklusive anteckningar och bilder

Delat ursprungliga intryck med ditt team

## KAPITEL 3

# Idéutveckling

## MATERIAL SOM BEHÖVS

- Utskriven kopia av verktygslådan (1 per person)
- Tomma pappersark eller anteckningsblock
- Tjocka tuschpennor, eller liknande
- Klisterlappar eller liknande
- Kamera
- Snacks till brainstorming- och prototypsession
- Gott om mötesutrymme för brainstorming- och prototypsession
- Prototypmaterial

## ÖVNING 1

## REFLEKTERA KRING UNDERSÖKNINGAR

sid. 28, 30 minuter

## ÖVNING 2

## DELA BERÄTTELSE sid. 29

2+ timmar

## ÖVNING 3

## IDENTIFIERA MÖNSTER sid. 30

30 minuter

## ÖVNING 4

## OMVANDLA TEMAN TILL INSIKTER sid. 31

1 - 2 timmar

## ÖVNING 5

## FORMULERA HUR KAN VI-FRÅGOR sid. 32

30 minuter

## ÖVNING 6

## BRAINSTORMA sid. 33

1 timme

## ÖVNING 7

## SKAPA EN TANKEKARTA sid. 34

2 timmar

## ÖVNING 8

## SKAPA EN PROTOTYPSPELPLAN sid. 38

1 timme

## ÖVNING 9

## PLANERA EN SKAPARDAG sid. 39

4+ timmar



## ÖVNING 1

# REFLEKTERA KRING RESEARCH 30 min

---

Grattis till att ha slutfört efterforskningen från inspirationsfasen!

Du har också lärt dig om den andra fasen av processen, idéutvecklingsfasen. Det finns många idéer i detta

kapitel i synnerhet, så planera för att reflektera över vad du har lärt hittills med ditt team. Du kommer att få tid att dissekera och syntetisera själva undersökningen i kommande steg, så fokusera nu enbart på att helt enkelt reflektera över processen. Diskutera följande frågor:

---

Vilka delar i idéutvecklingsfasen var mest förvånande eller svåra?

Vilka är dina stora lärdomar efter att ha läst idéutvecklingskapitlet?

Vilka metoder vill du helst testa med ditt team?



## ÖVNING 2

# DELA BERÄTTELSE

2+ timmar

Denna aktivitet handlar om att berätta historier med resten av ditt team, så att ni kan påbörja idéutvecklingsfasen.

### 1. GÖR EN LISTA

Börja med att göra en lista på alla som ditt team har talat med och de platser som var och en besökte som en del av er undersökning.

### 2. IDENTIFIERA EVENTUELLA LUCKOR

Identifiera de typer av undersökningar som er grupp kunde och inte kunde genomföra under den senaste kursen. Finns det fortfarande uppenbara luckor i er efterforskning? Har ni en plan för att försöka fylla dessa luckor?

### 3. DELA BERÄTTELSE

Nu är det dags att dela berättelser kring de människor som du talade med och de platser som ditt team besökte. Börja överst på listan du gjorde. Ägna omkring 10 minuter åt varje person eller plats.

### 4. FÅNGA IN VAD ALLA SÄGER

Medan du lyssnar till dina teamkollegors berättelser, skriv ner anteckningar och observationer om vad de säger. Använd kortfattade fraser eller meningar som alla i ditt team enkelt kan förstå. Försök fånga citat. De är ett kraftfullt sätt att representera en deltagares röst. Skriv ner en anteckning per post-it-lapp för att förenkla sorteringen och indelningen i kluster. Se till att du skriver tillräckligt stort (och tillräckligt snyggt!) så att alla kan läsa dina anteckningar. Var även så visuell som möjligt!

### 5. HÄNG UPP DINA ANTECKNINGAR PÅ VÄGGEN

När du har talat färdigt om en viss person som du har intervjuat, häng upp klisterlapparna på väggen under den personens fotografi (om du har något); om du inte har något fotografi, skriv personens namn på en anteckning överst. Det ska vara en separat sektion på väggen för alla personer som ert team intervjuade. Förvara om möjligt citat och bilder tillsammans för att kunna måla upp en rik berättelse.

## TIPS!

Om du tog bilder och har tillgång till en skrivare, skriv ut några av de bästa bilderna från varje intervju eller plats, och häng upp dem på väggen medan du går igenom din lista. Detta kommer att hjälpa ert team att organisera era tankar och komma ihåg detaljer, när ni börjar visualisera era tankar.

Nedan följer en grov skiss över vad du ska försöka dela om varje person som du talade med:

- Personliga uppgifter: vem mötte du? (namn, yrke, ålder, ort, mm.)
  - Intressanta berättelser: vilken var den mest minnesvärda och förvånande berättelse som han eller hon berättade?
  - Drivkrafter: vad brydde sig denna person mest om? Vad motiverar honom eller henne?
  - Hinder: vad gjorde honom eller henne frustrerad?
  - Interaktioner: vad var intressant med hur han eller hon interagerade med omgivningen?
- Resterande frågor: vilka frågor skulle du vilja utforska om du fick ett samtal till med denna person?



## ÖVNING 3

# IDENTIFIERA MÖNSTER

30 min

I denna övning identifierar du mönster i din forskning och för samman information i användbara teman.

### 1. HITTA "PÄRLORNA"

Varje teammedlem ska välja ut de fem anteckningar som de tyckte var mest intressanta eller insiktsfulla bland de klisterlappar som ert team hängde upp på väggarna. Ta bort dessa post-it-lappar från gruppen och sätt upp dem på ett nytt tomt område med mycket tomt utrymme runt omkring. Låt oss kalla dessa post-it-lappar för dina "pärlor".

### 2. SOM GRUPP, SAMLA IHOP INFORMATION I TEMAN.

Granska de "pärlor" som ert team har valt ut och försök organisera dem i liknande grupper eller kategorier. Dessa kallas "kluster." Nämnde många personer samma sak? Förekom vissa beteenden upprepade gånger? Vilka frågor var uppenbara? Hörde du motstridiga uttalanden? Finns det en förklaring till denna konflikt?

### 3. HITTA STÖDJANDE BEVIS

Granska snabbt resten av dina post-it-lappar på väggen ("icke-pärlorna"). Hitta ytterligare anteckningar som stödjer de kluster som du har skapat. Kan du lägga till några bilder eller visuella observationer som underbygger de kategorier som din grupp har skapat?

### 4. FÖRFINA DINA KLUSTER

Skapa minst tre och högst femkluster. Var inte rädd för att omgruppera information om det finns andra kluster som är mer meningsfulla för dig och ditt team. Kan du behöva skapa ett nytt kluster? Kan två befintliga kluster kombineras?

### 5. HITTA ANVÄNDBARA RUBRIKER

Skapa entitel på varje kluster som du har skapat, t.ex. "betydelse av närhet till bibliotek" eller "möjligheter med daglig pendling."



## ÖVNING 4

# OMVANDLA TEMAN TILL INSIKTER 1-2 timmar

Nu är det dags att omvandla dina teman till insikter. Bra insikter driver bra design, så det är viktigt att inte stressa igenom denna del av processen. I denna övning kommer du att praktisera tolkning, så det är viktigt att titta på din undersökningsinformation på ett icke-

bokstavligt sätt och försöka hitta frågan "varför" bakom de teman som har uppkommit. Försök undvika frestelsen att omedelbart tänka på lösningar på frågor och problem som har bubblat upp i din efterforskning, och fundera istället på djupet kring de många anledningar som finns till att dessa problem existerar.

### 1. HÄNVISA TILL DIN DESIGNUTMANING

Säkerställ att din designutmaning har skrivits med stora bokstäver och att texten är synlig för hela teamet under denna process. Att snabbt kunna hänvisa din utmaning till olika källor kommer att göra denna övning enklare, eftersom det hjälper dig att koppla dina insikter till den fråga som du slutligen försöker att besvara.

### 2. GÖR DIN TEMAFÖRKLARING ANVÄNDBAR

Se tillbaka på de olika rubrikerna för dina teman. Utarbeta kortfattade meningar för varje tema, som förklarar varför det tema som du har identifierat beskriver en utmaning för människorna i samhället som du talade med. Kom ihåg att en insikt kombinerar observation och ingrepp, så du kommer behöva tolka bortom temat för att kunna utforma insikter. Känn er fria att arbeta individuellt eller som en grupp.

#### EXEMPEL

Tema: Betydelsen av närheten till biblioteket

Insikt utformad: Människor behöver/vill ha/har \_\_\_\_\_, men/trots/på grund av \_\_\_\_\_.

Möjliga insikter:

- Människor vill delta i evenemang på centralt belägna bibliotek, men känner sig skrämda av tanken att behöva planera en resa in till stan för den sakens skull
- Många människor besöker bara det bibliotek som ligger närmast deras hem, trots faktumet att det finns andra bibliotek som skulle kunna fylla deras behov, nära deras arbetsplatser och skolor
- Om människor bor långt från biblioteket, tenderar de att besöka det mindre ofta, men de tillbringar mer tid med att surfa och ställa frågor för att få ut mesta möjliga av sitt besök

(Dessa insikter är helt fabricerade och bör inte rubba din egen process i att få insikter!)

### 3. FÖRFINA OCH REVIDERA

När du väl har några meningar till varje tema, arbeta med hela ditt designteam för att revidera och skriva om dina insiktsförklaringar tills gruppen har fångat de mest unika och övertygande insikterna för varje tema. Titta tillbaka på din designutmaning: Vilka är de 3-5 bästa insikterna som bäst möter din utmaning?

### 4. HÄMTA IN EN ANNAN ÅSIKT

Be någon utanför ditt kärnteam att granska de insikter som ni har kommit fram till för att se vilka som känns nya och meningsfulla. Kom ihåg att goda insikter är: intuitiva, icke-uppenbara, produktiva och sådana som fastnar.



## ÖVNING 5

# FORMULERA HUR KAN VI-FRÅGOR

30 min

Se på denna omgång av Hur kan vi- frågor som ett avstamp för idéutveckling. Du kommer att välja ut dina tre bästa insiktsförklaringar från den senaste övningen och omvandla dem till en skapande brainstormingpunkt.

### 1. VÄLJ UT INSIKTER

Som team, välj tre favoriter ur insikterna – förhoppningsvis rör dessa tre olika teman och informationsgrupper. Detta kommer att ge mer variation till de HKV-frågor som du slutligen skapar. Ansträng dig också för att välja förklaringar som förmedlar ett nytt perspektiv eller en ny känsla av möjlighet. Skriv ner dessa insikter.

---

---

---

---

---

---

### 2. UTARBETA HKV-FRÅGOR

Arbeta individuellt i några minuter för att försöka omvandla de valda insikterna till HKV-frågor. Se till att läsa tipsen i litteraturen och studera våra exempel noggrant för att förstå vilka frågor som är för breda, och vilka som är för snäva.

För bred: HKV omarbete konceptet efterrätt?

För snäv: HKV skapa en strut i vilken man kan äta glass utan att spilla?

Precis lagom: HKV omarbete en glass för att den ska bli lättare att ta med sig?

---

---

---

---

---

---

### 3. FÖRFINA HKV-FRÅGOR

Dela dina HKV-frågor med gruppen. Arbeta sedan som grupp för att förfina era HKV-frågor tills de känns som relevanta frågor som ni längtar efter att besvara, i en del av er brainstorming. Kom ihåg att de varken ska vara för breda eller för snäva.

---

---

---

---

---

---





## ÖVNING 6

# BRAINSTORMA

1 timme

Nu när du har skapat några bra Hur kan vi-frågor till din designutmaning, är du redo att börja skapa idéer! Utnyttja den kreativa kraften i en grupp genom att genomföra en brainstorming med 6-8 personer och genom att följa stegen i denna övning.

### 1. VÄLJ HKV-FRÅGOR

Välj 3 HKV-frågor som känns spännande och som ger dig idéer direkt.

## TIPS!

Den viktigaste delen av att lyckas med brainstorming-sessioner är att förbereda bra HKV-frågor. Kom ihåg att välja frågor som är viktiga att besvara, även om de låter svåra att lösa.

### 2. FÖRBERED BRAINSTORMINGSESSIONEN

Reservera ett rum med ett bord och tillräckligt med platser för alla deltagare. Skriv dina HKV-frågor i stor stil på en vägg och säkerställ att det finns tillräckligt med utrymme för att utveckla dina idéer. Alla ska ha en hög post-it-lapp och en tuschpenna att skriva med. Som en bonus kanske du ska fundera på att ta med snacks eller andra godsaker till brainstormingsessionen.

### 3. INTRODUCERA UTMANINGEN

Låt facilitatorn för brainstormingen introducera teamprojektet och vad utmaningen handlar om. Granska brainstormingreglerna som grupp och fråga alla om det finns några frågor vid denna punkt. Sätt ett kvantitetsmål för idén om du vill, för att utmana gruppen att försöka komma på så många idéer som möjligt.

### 4. RIKTA DIN UPPMÄRKSAMHET MOT DEN FÖRSTA HKV-FRÅGAN

Facilitatorn ska läsa upp frågan högt.

### 5. STARTA KLOCKAN!

Lägg ca 15 minuter på varje HKV-fråga, en idé per post-it-lapp, och var visuell! Häng idéerna på väggen nedanför den första HKV-frågan, medan ditt team läser upp dem högt. Se till att du lyssnar på andras idéer samtidigt som du funderar på din nästa idé. Gå vidare till andra HKV-frågor efter att intresset ebbar ut, eller efter omkring 15 minuter.

### 6. SKAPA EN VÄRMEKARTA ÖVER FAVORITIDÉER

Om ni har tid över i slutet av brainstormingen, be dina mötesdeltagare att rösta på sina favoritidéer från sessionen. Kom ihåg att fördela era röster baserat på de idéer som känns mest innovativa, och på de som har störst sannolikhet att lyckas.

### 7. FÅNGA LOVANDE IDÉER

I efterdyningarna av brainstormingen är det ofta väldigt många idéer som kastas upp på väggen. Organisera och sätt relaterade idéer löst i kluster för att börja göra dem alla begripliga. Säkerställ att du inte glömmer bort dina favoritidéer genom att ta bilder av dina HKV-frågor, samt av de mest lovande idéerna/skisserna på papper eller post-it-lappar. Arkivera och organisera dessa bilder så att du inte förlorar ursprunget till dessa framtida koncept.



## ÖVNING 7

# SKAPA EN TANKEKARTA 2 timmar

I denna övning ska du gå tillbaka till dina bästa idéer och omforma dem som förberedelse för att skapa prototyper.

Sida 1 av 4

### 1. UTVÄRDERA DINA BÄSTA IDÉER

Utvärdera de idéer som baseras på frågorna nedan i teamet. De kan hjälpa er att bedöma vilken idé som är bäst för att börja skapa en prototyp.

	MINST				HÖGST
Rent spontant, hur positiv är du till denna idé?	1	2	3	4	5
Hur innovativ och fräsch känns denna idé?	1	2	3	4	5
Hur praktisk, realistisk och genomförbar är denna idé?	1	2	3	4	5

Jämför poängen på idéerna som grupp.  
Den idé som har fått högst poäng är den mest lovande.

TOTALT =

### 2A. TITTA TILLBAKA PÅ DIN UTVALDA IDÉ

Spara den ursprungliga post-it-lappen som beskriver den idé som du vill börja skapa en prototyp utifrån. Säkerställ att den kopplas till din designutmaning, så att du vet vad den ursprungliga idén handlade om. Som i exemplet nedan:

#### EXEMPEL





## ÖVNING 7

# SKAPA EN TANKEKARTA 2 timmar

I denna övning ska du gå tillbaka till dina bästa idéer och omforma dem som förberedelse för att skapa prototyper.

Sida 2 av 4

### 2B. FÖRFINA IDÉN

Använd detta formulär, eller besvara dessa frågor genom att använda post-it-lappar på en tavla. Att skriva svar på dessa frågor kommer atthjälpa dig och ditt team att anpassa er till syftet med och kärnan i idén.

DESIGNUTMANING:

---

---

---

HUR KAN VI-FRÅGA:

---

---

---

UTVALD IDÉ:



BESKRIV IDÉN:

---

---

---

---

---

HUR KOMMER DENNA IDÉ ATT PÅVERKA DEN  
UTMANING SOM DU STÅR INFÖR?

---

---

---

---

---

---

---



## ÖVNING 7

# SKAPA EN TANKEKARTA

2 timmar

I denna övning ska du gå tillbaka till dina bästa idéer och omforma dem som förberedelse för att skapa prototyper.

Sida 3 av 4

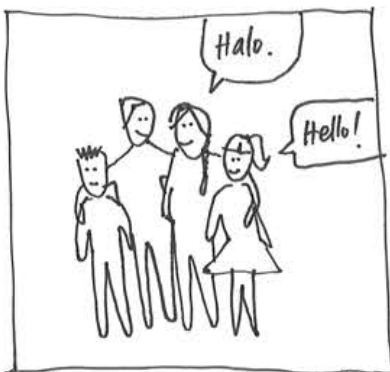
### 3A. BRYT NER ANVÄNDARUPPLEVELSEN I MINDRE DELAR

Ta din bästa idé och skissa upp en resa eller en serie scener, baserade på användarupplevelsen av idén.

Börja med en skiss och några listpunkter kring vem din idealiske användare är? Här är fortsättningen på vårt exempel:

#### EXEMPEL

##### The User:



First-generation immigrants w/ English-fluent, US.-born children.

##### Awareness:



Leverage children as awareness point. Market the English Language Learners App in schools.

##### download app + use:



User downloads app and sees where Polish resources are located throughout library system.

##### Use:



User places hold to check out an English-Polish dictionary through the app.

##### User in library:



She then goes to the library and better navigates to her book on hold with bilingual signage.

##### Advocate:



She receives a free bookmark in the dictionary that encourages her to spread the word. She gives the bookmark with app info to a fellow Polish friend.



## ÖVNING 7

# SKAPA EN TANKEKARTA 2 timmar

I denna övning ska du gå tillbaka till dina bästa idéer och omforma dem som förberedelse för att skapa prototyper.

Sida 4 av 4

### 3B. BRYT NER ANVÄNDARUPPLEVELSEN I MINDRE DELAR

När du bryter ner användarupplevelsen i en serie steg, kommer du att börja inse att din idé inte bara är en statisk idé, utan en samling komponenter. Vad som börjar växa fram är vad vi kallar en tankekarta, som hjälper dig att föreställa dig hela upplevelsen och flera olika dimensioner av en enda idé. Se till att följande punkter täcks när du skissar på post-it-lappar.

Vem är din användare? Vilka beteenden och/eller egenskaper kännetecknar honom/henne?

Hur får din användare veta om konceptet? Hur skapar du medvetenhet?

Hur börjar din användare egentligen använda konceptet?

Vad händer medan din användare upptäcker ditt koncept? Vem eller vad mer är involverat och behövs?

Vad händer efter att användaren upptäcker konceptet?

Hur hjälper konceptet din användare på lång sikt?

Förespråkar din användare konceptet och berättar för andra om det?

## TIPS!

### SÄTT UPP KARTAN PÅ EN VÄGG

Se till att du svarar på ovannämnda frågor på post-it-lappar eller andra skisser under denna övning och sätt upp dem på en vägg. Detta hjälper ert team som helhet att visualisera användarupplevelsen gemensamt, och det kommer att hjälpa er att bättre förstå användarresan som en sekvens av steg.



## ÖVNING 8

# SKAPA EN PROTOTYPSPELPLAN 1 timme

I denna övning granskar du varje moment av din tankekarta och bestämmer vilken del du ska starta med.

### 1. STÄLL NYCKELFRÅGOR

Börja skriva specifika frågor som du vill ha svar på för varje moment av din tankekarta. Frågorna ska vara kopplade till varjemoment i upplevelsen. Vad med användares beteenden är du t.ex. mest nyfiken på? Vilken tror du är konceptets svagaste punkt och vad skulle du vilja veta för att ta reda på hur du kan förbättra konceptet?

Fundera sedan över minsta möjliga, lågteknologiska objekt som du behöver skapa för att kunna besvara den specifika frågan. Under varje konceptmoment ska du sätta upp post-it-lappar, diskutera och skriva med ditt team.

Vilken är den viktigaste nyckelfrågan att besvara?

Hur kan vi bygga minsta möjliga, lågteknologiska objekt för att testa detta?

### 2. PRIORITERA PROTOTYPER

Gå tillbaka till de frågor du hoppas kunna besvara. Vilken känns viktigast och mest akut? Rangordna delarna på din tankekarta i prioritetsordning och välj ut de 1-2 bästa delarna av ditt koncept, och gör prototyper utifrån dessa.



## ÖVNING 9

# PLANERA EN SKAPARDAG

4+ timmar

Vi det här laget har du inte bara valt ut ett favoritkoncept, utan har också ringat in några delar av din tankekarta som du skulle vilja lära dig mer om. De är dags att börja skapa! För att starta processen och börja lära dig, rekommenderar vi att ordnar en skapardag med ditt team. Planera i förväg för denna händelse, eftersom den kommer att ta lite längre tid, något som kräver mycket energi från ditt team.

### 1. SÄTT IHOP ETT SCHEMA OCH ETT MÅL FÖR DAGEN.

Sätt upp ett mål tillsammans för att skapa åtminstone 1-2 delar av en prototyp av konceptet i slutet av er skapardag, och dela upp teamet i mindre grupper om ni är tillräckligt många för att göra det.

### 2. SAMLA IHOP MATERIAL OCH UTRYMME

Granska materiallistan i "En närmare titt: sätt att skapa prototyper" och samla ihop så mycket som möjligt av detta material som du kan. Reservera ett rum i biblioteket där ni kan sprida ut er och stöka ner.

### 3. ÖVA PÅ ATT DELA DIN PROTOTYP

Avsätt tid i slutet på sessionen för att samlas hela teamet och granska vad ni har skapat. Be varje underteam eller person att förklara hans/hennes prototyp, och gå igenom denna om det är ett rollspel eller ett framförande. Ställ frågor omgående för att förtydliga avsikten med prototypen.

### 4. DOKUMENTERA PROCESSEN

Ta om möjligt bilder för att fånga prototypprocessen längs vägen. Du kommer att förvånas över att se hur många saker ni kan skapa på så kort tid, och andra utanför ert team kommer att bli nyfikna på er pågående dokumentation.

### 5. BERÖR VAD DU HAR LÄRT DIG UNDER SKAPANDET

Medan ni visar era prototyper för varandra, börja att formulera hur idén konkretiserades och processen för detta. Ofta förändrar vi saker i farten, medan vi skapar, eftersom man ofta hittar bättre designmöjligheter när man gör saker konkreta. I nästa kapitel ska du börja fundera på hur du ska föra ut dina idéer på fältet och lära dig ännu mer från verkliga användare.

## KAPITEL 3 LÄRDOMAR

# Checklista

### GRATTIS TILL ATT HA SLUTFÖRT IDEUTVECKLINGSFASEN!

Detta är sannolikt den mest tidskrävande fasen, eftersom den handlar om att förstå alla dina lärdomar, och att översätta insikter till konkreta versioner av din idé: prototyper! I takt med att du praktiserar mer design thinking, kommer det att bli lättare att bygga en bro mellan efterforskning och tankeväckande design, men för tillfället kommer detta förmodligen att ta mycket tid och leda till många diskussioner i ditt team.

Vid det här laget ska du ha uppnått följande:

Reflekerat kring din efterforskning

Delat berättelser med ditt team från inspirationsfasen

Identifierat mönster i din undersökning

Omvandlat undersökningsteman till användbara insikter

Formulerat Hur kan vi-brainstormingpunkter

Hållit åtminstone en brainstormingsession

Skapat en tankekarta för din idé

Skapat en prototypspelplan

Skapat åtminstone en prototyp



## KAPITEL 4

# Iteration

## MATERIAL SOM BEHÖVS

- papper (vitt och färgat)
- tejp
- Post-it-lappar (eller klisterlappar)
- tuschpennor

## ÖVNING 1

FUNDERA KRING ITERATION sid. 42  
20 minuter

## ÖVNING 2

PLANERA & UNDERLÄTTA  
ÅTERKOPPLING OM PROTOTYPER sid. 43.  
2+ timmar

## ÖVNING 3

SAMMANSTÄLL ÅTERKOPPLING sid. 45.  
1 timme

## ÖVNING 4

UTFORMA EN MINIPILOT sid. 46  
ska bestämmas av teamet

## ÖVNING 5

TA EMOT & INTEGRERA  
DIREKT ÅTERKOPPLING sid. 49.  
ska bestämmas av teamet

## ÖVNING 6

OMVÄRDERA DITT KONCEPT sid. 50.



## ÖVNING 1

# REFLEKTERA KRING ITERATION 20 min

---

Grattis till att ha skapat din första prototyp!

Du har nu fått erfarenhet av att konkretisera en idé så att andra kan reagera på den, vilket är ett av de viktigaste stegen inom design thinking. Men designprocessen stannar inte där. Nu är det dags att börja fundera på hur du ska iterera, eller utveckla, din design.

I litteraturen visar vi hur dina prototyper utvecklas till minipiloter, och slutligen till piloter som implementeras i ditt biblioteks huvudutbud. Reflektera en stund över skillnaderna mellan de olika iterationerna av din idé genom att diskutera följande frågor med ditt team.

---

Varför tror du att iteration är viktigt?

Kan du nämna andra exempel på saker (produkter, tjänster, utrymmen eller övrigt) på biblioteket som har genomgått flera förändringar? Vilken var utgångspunkten och var slutade det?

Gå igenom skillnaden mellan termerna prototyp, minipilot, och pilot.







## ÖVNING 3

# SAMMANSTÄLL ÅTERKOPPLING 1 timme

Få teamet att tillsammans förstå vad som fungerade bra och av vad som kan förbättras med din prototyp. Se till att debriefa med dina teamkollegor efter varje testsession, så att lärdomarna från din återkoppling fortfarande är färska och minnesvärda.

### VEM, VAD, VAR?

- Var testade du prototypen?
- Hur testade du den?
- Vad testade du för?

### DE BRA SAKERNA

- Vad värdesatte deltagarna mest?
- Vad engagerade dem?

### DE DÅLIGA SAKERNA

- Vilka delar av idén skulle deltagarna vilja förbättra?
- Vad fungerade inte?

### DET OVÄNTADE

- Hände någonting som du inte hade förutsett?
- Fanns det tillfällen då du insåg någonting viktigt (ett "heureka" eller en "aha"-upplevelse)?

### GÅ VIDARE

- Vad skulle kunna övertyga dem om idén?
- Vad kräver vidare utredning?

### SAMLÅ ÅTERKOPPLINGEN I KLUSTER:

Diskutera de reaktioner ni fick på eraprototyper som team. Börja genom att dela de intryck som du fångade direkt efter era återkopplingsessioner. Anteckna på klisterlappar. Sortera och för samman återkopplingen i kluster: Vad togs emot positivt? Vilka bekymmer framkom? Vilka förslag och vidareutvecklingsidéer fann du?

### IDENTIFIERA KOMMANDE STEG

Gå tillbaka till din tankekarta en stund. Titta på dinatidigare lärdomar och idéer. Vilken var din ursprungliga avsikt? Gäller den fortfarande efter den återkoppling du har fått?

Vilka är de kommande stegen du ska ta för att bygga vidare på din prototyp? Lista de tre som du känner är viktigast att hantera i din nästa iteration.

1.

---

2.

---

3.

---

---



## ÖVNING 4

# UTFORMA EN MINIPILOT

dags att låta sig  
övertygas  
av teamet

Sida 1 av 3

Vid det här laget ha du skapat en serie prototyper och bett användare om återkoppling på dessa prototyper. Nu är det dags att utforma en minipilot, som ska kunna genomföras på ditt bibliotek, utan mycket förklaring från din sida. Detta är en möjlighet att observera hur

användare kan interagera med din idé i en mer naturlig miljö, utan att du behöver förklara hur den fungerar. Din minipilot kan innehålla flera olika prototyper, men den fokuserar fortfarande på en specifik hypotes med målet att besvara nyckelfrågor.

### UTVECKLA EN HYPOTES

Vilken är den idealiska händelseutvecklingen? Hur föreställer du dig att användaren kommer att interagera med din minipilot?

Diskutera med ditt team och skriv ner din hypotes:

### UTARBETA NYCKELFRÅGOR

I motsats till en prototyp som kan vara mer utforskande till sin natur, kan vi inte nog betona att minipiloter är byggda kring väldigt specifika nyckelfrågor. Minipiloter planeras, utformas och genomförs baserat på uppgiften att finna svaren till dessa frågor. Försök att tänka på tre nyckelfrågor som du vill besvara. Beakta:

- Vad är viktigast att lära sig för att förbättra din idé?
- Vilken del av idén är du mest osäker på? Hur kan detta utvecklas till en nyckelfråga?
- Vilka antaganden är inbyggda i din minipilot? Hur kan dessa omvandlas till frågor, så att du inte antar någonting?

Nyckelfrågor för vår minipilot:

1.

2.

3.



## ÖVNING 4

# UTFORMA EN MINIPILOT

dags att låta sig  
övertygas av  
teamet

Sida 2 av 3

### DEFINIERA KONTEXT OCH PLATS

Miljön som du väljer för din minipilot ger ledtrådar och signaler som hjälper användare att förstå hur de ska engagera sig i din idé. Brainstorma tre alternativ för en minipilotkontext tillsammans med ditt team, och betygsätt varje alternativ baserat på följande parametrar.

1. Kontextens namn: \_\_\_\_\_ (t.ex. litteraturvetenskapsavdelningen, andra våningen)

	MINST				HÖGST
Hur relevant är denna kontext för min målgrupp?	1	2	3	4	5
Hur mycket kontroll kan vårt team utöva i denna?	1	2	3	4	5
Hur sannolikt är det att vi kommer att kunna ha spontana samtal med användare i denna kontext?	1	2	3	4	5

TOTALT =

2. Kontextens namn: \_\_\_\_\_ (t.ex. café tvärs över gatan från biblioteket)

	MINST				HÖGST
Hur relevant är denna kontext för min målgrupp?	1	2	3	4	5
Hur mycket kontroll kan vårt team utöva i denna?	1	2	3	4	5
Hur sannolikt är det att vi kommer att kunna ha spontana samtal med användare i denna kontext?	1	2	3	4	5

TOTALT =

3. Kontextens namn: \_\_\_\_\_ (t.ex. biblioteksentré, lobby)

	MINST				HÖGST
Hur relevant är denna kontext för min målgrupp?	1	2	3	4	5
Hur mycket kontroll kan vårt team utöva i denna?	1	2	3	4	5
Hur sannolikt är det att vi kommer att kunna ha spontana samtal med användare i denna kontext?	1	2	3	4	5

TOTALT =

Diskutera totala poäng med ditt team och använd denna kommentar för att anpassa en kontext för din minipilot. Ju högre det totala poängantalet är, desto mer sannolikt är det att du kommer att hitta en plats som du kan lära av på ett produktivt sätt i din undersökning!



## ÖVNING 4

# UTFORMA EN MINIPILOT

dags att låta sig  
övertygas av  
teamet

Sida 3 av 3

### IDENTIFIERA RESURSER

Din minipilot kommer att kräva resurser. När du planerar måste du fundera över vilka resurser du kommer att behöva. Det finns många komponenter att ta i beaktande, och du kan komma att vilja tilldela alla teammedlemmar uppgifter. Se till att följande frågor diskuteras:

Be om tillstånd

Ge förhandsbesked och förvarningar till lämpliga personer/lämplig personal

Schemalägg undersökning

Schemalägg teammedlemmarna och eventuellt engagemang från personer utanför det omedelbara teamet

Skaffa material

Ordna tid för förberedelser

### SKAPA EN PLAN

Titta tillbaka på din tankekarta som du skapade när du först började skapa prototyper, och bygg vidare på denna för att skapa en plan för din minipilot. Din minipilot ska integrera och förbättra de prototyper som du redan har gjort, och du ska utforska hur du kan bygga andra delar av kartan för att skapa en mer fullständig användarupplevelse. Det kan också vara användbart att omformulera din tankekarta så att den passar andra ramverk för utformning av minipiloter. Gå tillbaka till kurslitteraturen för mer information. Skapa er plan tillsammans med alla teammedlemmar och sätt sedan upp den på en stor tavla i ert arbetsutrymme.





## ÖVNING 5

# TA EMOT OCH INTEGRERA DIREKTÅTERKOPPLING

dags att låta  
sig  
övertygas  
av teamet

Gå tillbaka till övning 2 och gå igenom samma övning genom att granska återkopplingen från din minipilot. Slutför dessutom övningarna nedan för att bygga vidare på de lärdomar som du har inhämtat under denna process. Medan du fortsätter att genomföra undersökningar över tid, kommer du att göra denna övning igen och igen.

### FÅNGA OBSERVATIONER

Diskutera med ditt team om någon lade märke till oväntade beteenden eller handlingar hos användare under minipiloten. Observationerna kan innehålla nyanser som gångvägar, ansiktsuttryck, kroppsspråk osv.

### GRANSKA DINA NYCKELFRÅGOR

Gå tillbaka till dina nyckelfrågor som du formulerade när du utformade din minipilot. Vilka frågor har du besvarat genom minipiloten, och vilka frågor förblir fortfarande öppna? Vilka frågor kan ha ändrats, baserat på det du har lärt dig så här långt? Vilka nya frågor har uppstått, baserat på din senaste minipilot?

### IDENTIFIERA KOMMANDE STEG

Titta på din tankekarta och på eventuella ramverk som du har utvecklat för att utforska designen på din undersökning. Diskutera med ditt team hur ni skulle vilja gå vidare till er nästa iteration. Fundera över frågor frågor som:

Vad känns önskvärt, genomförbart, och lönsamt för både användare och biblioteket?

---

---

---

---

Vilka delar av minipiloten svarar bäst mot den ursprungliga designutmaningen?

---

---

---

---

Vad behöver vi fortfarande lösa som team?

---

---

---

---



## ÖVNING 6

# OMVÄRDERA ERT KONCEPT

## Grattis!

Ert team har framgångsrikt utforskat metoden design thinking. Ge er själva en klapp på axeln. Ni har gjort stora framsteg mot att designa bättre användarlösningar på ert bibliotek.

Vi hoppas att ni kan fortsätta att genomföra pilotundersökningar genom att ta ett steg tillbaka och utvärdera de framsteg som ni har gjort för att uppnå er designutmaning. Det fina med iteration är att er idé fortsätter att förbättras över tid, i takt med att ni lägger mer och mer energi på att utforma bättre lösningar. Sitt ner tillsammans med ert team och diskutera hur ni skulle vilja gå vidare med er minipilot. Förhoppningsvis brinner ni fortfarande för er utmaning och vill se den genomföras genom implementering av en av era idéer.

### UNDERSÖK OMFATTNINGEN

Fundera på bibliotekets större strategi och mål. Hur passar syftet med din undersökning ihop med denna strategi? Går den att implementera? Är den tillräckligt genomarbetad för att lanseras? Har den potential för att kunna bli ett kärnerbjudande? Vad behöver förändras för att denna ska kunna bli ett kärnerbjudande? Diskutera dessa ämnen med ditt team, och överväg även att involvera biblioteksledningen i diskussionen.

### SÄTT UPP MÅL

Kom ihåg att målen och hypoteserna för din minipilot kan förändras genom flera olika iterationer. Börja brainstorma, tillsammans med ert team, kring användbar statistik som kan hjälpa er att sätta upp mål för kommande undersökningar. Dessa indikatorer är ofta otraditionella, men ändå lika viktiga som de typiska statistiska uppgifter som du kanske alltid har använt.

Våra framgångsindikatorer:

---

---

---

---

---

---

---

---

### PLANERA FÖR FORTSATTA UNDERSÖKNINGAR

Om du vill fortsätta att kontinuerligt genomföra piloter, och om du kan förutse att din minipilot kommer att växa, tänk då på de resurser som krävs för att detta ska ske. Fortsätt till nästa kapitel, Skala upp, för metoder för att skapa en färdplan och för att be om mer resurser.

# KAPITEL 4

## LÄRDOMAR

# Checklista

### DU HAR TAGIT DIG IGENOM DESIGN- THINKING-PROCESSEN!

Reflektera nu som team över allt det arbete ni har slutfört hittills för att införa positiva förändringar på ert bibliotek. Ni har lärt er nya metoder och tekniker och ny praxis som förhoppningsvis har förändrat ert tankesätt kring vad ni som bibliotek erbjuder era användare. Dessutom har ni tagit ett avgörande steg i iterationsfasen, i konkretiserandet av era idéer, genom att skapa en direktundersökning som era användare kan interagera med. Detta är det snabbaste sättet att ta reda på hur era idéer ska förbättras.

Vid det här laget ska du ha uppnått följande:

Reflekerat tillsammans med ditt team kring iterationsfasen

Planerat och underlättat återkoppling om prototyper

Sammanställt återkoppling

Utformat en minipilot

Mottagit och integrerat återkoppling

Omvärderat ditt koncept

## KAPITEL 5

# Skala upp

## ÖVNING 1

SKAPA EN PRESENTATION sid. 53  
4 timmar

## ÖVNING 2

SKAPA EN FÄRDPLAN sid. 55  
2+ timmar

## ÖVNING 3

UTVÄRDERA RESULTAT sid. 56.  
2 timmar

## ÖVNING 4

PLAN FÖR FÖRVALTARSKAP sid. 57  
1 timme

## ÖVNING 5

REFLEKTERA KRING DIN UPPLEVELSE  
sid. 58 1 timme



## ÖVNING 1

# SKAPA EN PRESENTATION

4 timmar

Föreställ dig din presentation som ett förespråkarverktyg.

Sida 1 av 2

Du kan använda en övertygande presentation för att:

- Be om ytterligare ekonomiska medel, eller ekonomiskt stöd
- Rekrytera fler teammedlemmar
- Introducera din idé för möjliga partners
- Skapa mer styrfart åt ditt projekt
- Reflektera över framsteg i den större organisationen

Varför kommer du att presentera din berättelse?

---

---

---

---

Vad är målet för presentationen?

---

---

---

---

Vilken är din publik?

---

---

---

---

Var kommer du att presentera din berättelse?

---

---

---

---

Vilket format kommer du att välja, baserat på det ovannämnda?

---

---

---

---

Skapa sedan en logisk progression i din berättelse genom att använda dessa föreslagna punkter:

- Introducera dig själv: Vem är du? Vilka är ditt team?
- Definiera din utmaning: Vilket problem kunde du se, och vilka är användarna?
- Inspiration: Vem talade du med och observerade, och vilka var de viktigaste lärdomarna av dessa samtal och observationer?
- Idéutveckling: Vilka koncept kom du fram till, och hur skapade du prototyper av dem?
- Iteration: Vilken återkoppling fick du, och hur byggde du vidare på denna genom fortsatta undersökningar?
- Agera nu: Vad kommer närmast för ditt team, och hur kan medlemmar i målgruppen hjälpa dig med de kommande stegen?



## ÖVNING 1

# SKAPA EN PRESENTATION

4 timmar

Sida 2 av 2

Se till att väva in intressanta upplevelser och lärdomar i din berättelse. Ta tid med ditt team och brainstorma kring anekdoter som ni kan ha med i er berättelse, t.ex:

· Vad överraskade dig mest när du sökte efter inspiration?

· Vilken var din mest absurda brainstormingidé?  
Vilken var den mest kreativa prototypen?

· Vilka moment av denna erfarenhet var mest givande?

· Vilken del av processen var svårast?

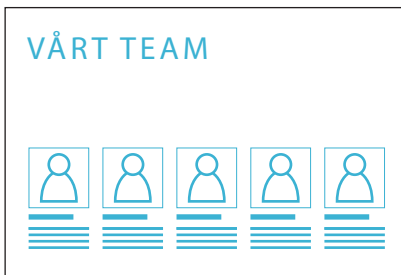
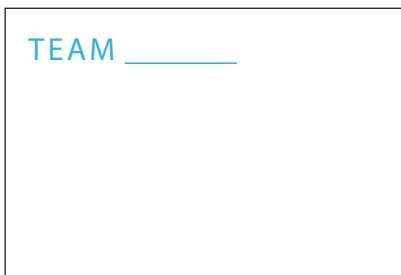
· Vilka illustrativa och provokativa bilder och visuella element stödjer din berättelse bäst?

Använd innehållet från denna övning och följande bildmallar för att formulera din berättelse:

### steg 1 INTRODUCERA DIG SJÄLV

- Vilket är ditt team?
- Vilka är era roller?
- Kan du nämna några intressanta saker med dem och deras roller?

exempel:



### steg 2 DEFINIERA UTMANINGEN

- Vilken utmaning började du med?
- Vilka stora frågor utforskar du?
- På vilket sätt är utmaningarna relevanta för biblioteket?

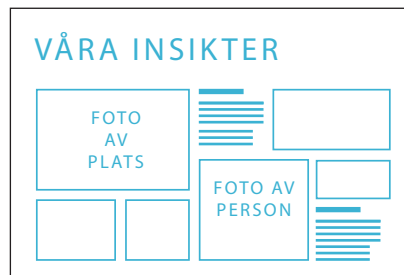
exempel:



### steg 3 LÄRA AV ANVÄNDARE

- Hur genomförde du dina undersökningar?
- Vad stod ut under undersökningen?
- Vilka är dina 5-10 bästa övergripande teman/insikter?

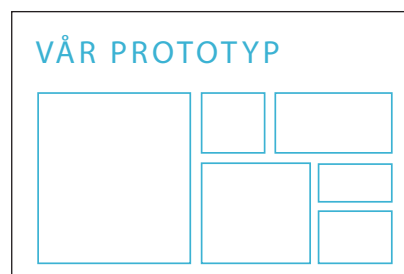
exempel:



### steg 4 UNDERSÖKNING OCH ITERATION

- Vad skapade du baserat på din utmaning och undersökning?
- Vad lärde du dig av denna undersökning?
- Hur använde du återkoppling för att utveckla din prototyp?

exempel:



### steg 5 VAD KOMMER HÄRNÄST

- Hur förändrar ditt experiment på ett grundläggande sätt kundtjänster till det bättre?
- Vad vill du testa härnäst, givet alla dina erfarenheter så här långt?

exempel:





## ÖVNING 2

# SKAPA EN FÄRDPLAN

2+ timmar

Om du är redo att börja planera framtiden för ditt experimenterande, börja arbeta tillsammans med ditt team för att skapa en färdplan och tidslinje för fortsatt iteration och utveckling.

### 1. FASTSTÄLL MÅL

Vilka är dina slutliga mål för detta projekt?

Hur föreställer du dig att din idé kan bli en del av bibliotekets arbete?

Vad behöver du göra för att detta ska bli verklighet?

Hur vill du att din idé ska påverka samhället?

Vem behöver du involvera?

### 2. SKAPA EN TIDSLINJE

Skissa upp en idealisk tidslinje för att skala upp och implementera ditt projekt. Fundera över vad du vill åstadkomma både på kort sikt och på lång sikt. Detta är en lista över milstolpar som du kanske vill inkludera, med exempel på hur lång tid varje projektdel kan ta:

- Utarbeta projektpresentation (3 dagar)
- Övertyga nödvändiga intressenter (1 vecka)
- Skaffa de ekonomiska medel som krävs för vidare iterationer (4 veckor)
- Planera för en direktlansering av hela pilotundersökningen (2 veckor)
- Fastställa lanseringsstatistik (1 vecka)
- Incheckning varje pilotvecka under de kommande 6 månaderna

Tidslinjerna efter att du har skapat din första prototyp och minipilot varierar ganska mycket, eftersom du måste ta flera händelser i beaktande för att konkretisera din idé. Din egen tidslinje kommer att bero på de resurser som krävs för att lansera en fullständig pilot, vilka som behöver involveras, och hur mycket tid det kommer att ta att producera en mer utvecklad upplevelse för dina användare.



## ÖVNING 3

# UTVÄRDERA RESULTAT

2 timmar

För att bedöma en pilots påverkan, är det viktigt att ha ett systemomfattande och holistiskt synsätt. Vi uppmuntrar dig att se bortom din vanliga statistik för att mäta hur din idé fungerar. Testa följande övning eller utveckla en metod på egen hand.

### 1. LISTA ELLER KARTLÄGG ALLA INTRESSENTER SOM KAN TÄNKAS BERÖRAS AV DIN LÖSNING PÅ ETT POSITIVT, NEGATIVT ELLER NEUTRALT SÄTT.

Ett kartformat fungerar bra för denna övning, då detta visar nätverksrelationer mellan intressenter. Försök att skapa en komplett lista. Kom ihåg att inkludera intressenter som ditt team kanske inte har fokuserat direkt på, som finansärer, människor i samma samhälle eller i intilliggande samhällen, som inte drar direkta fördelar av projektet, och icke-mänskliga intressenter som djur, miljön och naturresurser. Placera denna karta eller lista på ett ställe där du kan hänvisa till den ofta.

### 2. NÄR DU SER OCH SPÅRAR EFFEKTERNA AV EN LÖSNING, SKRIVDEM PÅ LISTAN ELLER KARTAN.

Färgkoda de intressenter som får fördelar av lösningen och de som upplever negativa effekter. Kvantifiera om möjligt effekternas värde med ett standardiserat mätsystem.

3. Medan du använder det som du har lärt dig från denna lösning, fortsätt att iterera din lösning för att hitta sätt att öka de positiva och minska de negativa effekterna.

### 4. GRANSKA LÖSNINGENS NETTOVÄRDE.

Se denna övning som ett sätt att fortsätta lära och utmana teamet att förbättra lösningar för att göra resultaten mer och mer positiva.

Granska litteraturen där vi diskuterar olika framgångsindikatorer, inklusive analogt ledarskap, medvetenhet, engagemang, och dynamiska förändringar. Diskutera följande med ditt team:

- Vilka indikatorer kommer ni att använda för ert projekt?
- Vilka är era mål?
- Vad kan ni mäta? På kort sikt? På lång sikt?





## ÖVNING 4

# FÖRVALTARSKAPSPLAN

1 timme

I takt med att din lösning blir mer hållbar, måste du planera för hur ditt projekt ska förvaltas, eller vägledas, över tid. Inom design thinking upphör aldrig idéer att itereras och förbättras, så att upprätta en plan för förvaltare är avgörande för att säkerställa att din idé förblir relevant och användbar för din målgrupp.

### 1. REKRYTERA HJÄLP

Fundera över vem i ditt team och bland bibliotekspersonalensom ska bjudas in att dela ansvaret för bibliotekets framtida utveckling. Nedan följer några olika roller att ta i beaktande:

- Rådgivare
- Prototlyphjälp
- Observatör
- Finansiär
- Facilitator
- Publicist

### 2. INCHECKNINGAR

Börja schemalägga milstolpemöten långt i förväg med teamet som organiserar arbetet. Du kommer ofta att ha ett team med varierande uppgifter, och alla kan befinna sig på helt olika platser. Incheckningar kommer hjälpa dig att bibehålla kontinuiteten och möjliggöra inläring när du anpassar ditt koncept.



## ÖVNING 5

# REFLEKTERA ÖVER DIN ERFARENHET

1 timme

Sida 1 av 2

### MINA STYRKOR OCH SVAGHETER

Reflektera en stund över din personliga tillväxt. Sannolikt kände du dig mer bekväm under vissa delar av den människocentrerade designprocessen än under andra. Detta är fullständigt normalt. Se tillbaka på de senaste fyra kurserna. Vilka områden kändes mest naturliga? Med vilka områden kämpade du? Varför? För varje fas i designprocessen (Inspiration, Idéutveckling, Iteration) markera var du hamnar på axeln mellan "Jag kämpade" och "Jag lyckades väl." Under det, skriv några meningar om varför.



Varför? Vilken var din största "aha-upplevelse" under denna fas?

---

---

---

---

---



Varför? Vilken var din största "aha-upplevelse" under denna fas?

---

---

---

---

---



Varför? Vilken var din största "aha-upplevelse" under denna fas?

---

---

---

---

---

## ÖVNING 5



# REFLEKTERA ÖVER DIN ERFARENHET

1 timme

Sida 2 av 2

Fundera på vad du gillade eller inte gillade med att arbeta tillsammans som ett designteam, denna verktygslåda, och med den övergripande design thinking-processen.

### DISKUTERA FÖLJANDE ÄMNEN

#### Teamdynamik

- Hur var det att arbeta som ett designteam? Tycker ni om att arbeta tillsammans?
- Vilket var det mest inspirerande ögonblicket för ert team?
- Vilket var det mest frustrerande?
- Fanns det tillfällen av konflikt eller oenighet? Hur kom ert team fram till en lösning på konflikterna?

#### Verktygslådan

- Vilka var de mest framgångsrika aspekterna av verktygslådan?
- Vilka var dess svagaste delar?
- Föreställ er att vi fick ett bidrag från en väldigt generös donator för att förbättra verktygslådan. Kan ni ge oss tre förslag på var vi ska börja? Skicka denna återkoppling till: [hello@designthinkingforlibraries.com](mailto:hello@designthinkingforlibraries.com)

1. _____	2. _____	3. _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

#### Du!

Sannolikt kände du dig mer bekväm under vissa delar av den människocentrerade designprocessen än under andra. Detta är helt normalt och en av anledningarna till varför det är så viktigt att ha ett tvärvetenskapligt designteam. Se tillbaka på kursen.

- Vilka områden kändes mest naturliga för medlemmarna i ditt team? Var det under inspirationsfasen? Under idéutvecklingsfasen? Under iterationsfasen?
- På vilka områden kämpade teammedlemmarna? Varför?
- Fattades det förmågor i ditt team? Vilka var det?
- Om du kunde ta med en ny medlem i ditt team för nästa designutmaning, vilka färdigheter skulle den personen besitta?

## KAPITEL 5 LÄRDOMAR

# Checklista

GRATTIS TILL ATT HA TAGIT DIN IDÉ TILL NÄSTA NIVÅ, OCH TILL ATT DEN ÄR PÅ VÄG ATT IMPLEMENTERAS!

Förhoppningsvis har du lärt dig massor, och har en optimism inför att göra ditt projekt hållbart och mer varaktigt på ditt bibliotek.

Så vad kommer härnäst? Nu när ni är utrustade med denna nya människocentrerade designmetod kan ni diskutera om det är meningsfullt att hålla ihop som ett team medan er idé förvaltas. Alternativt, kanske ni vill fullfölja en annan idé helt individuellt, eller rekrytera nya teammedlemmar att engagera sig. Tack för att ni har tagit er tid att lära er om människocentrerad design. Ha det så roligt därute!

Vid det här laget ska du ha uppnått följande:

Skapat en presentation

Skapat en färdplan

Utvärderat resultat

Planerat för förvaltarskap

Reflekterat över din erfarenhet

