

IDE
ER

—
*et hefte
med
øvelser
brukt i
prosjektet*
—

Libshake, et prosjekt støttet av Nasjonalbiblioteket

DES
IGN
TEN
KNI
NG

2017/2018

INN HOL D



03

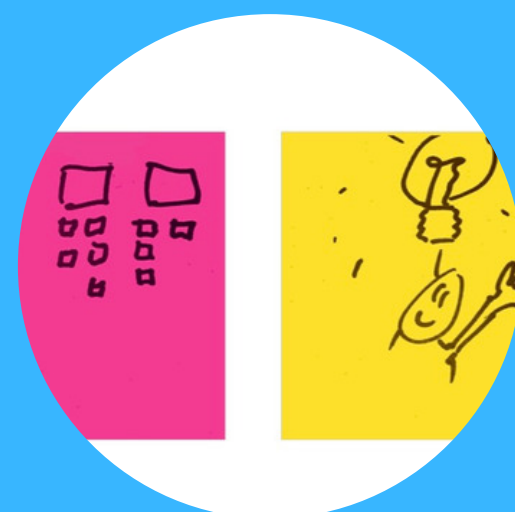
DESIGN FOR "IKKEDESIGNERE"

Hvem er vi og hvordan bruke heftet som "ikkedesignere"

ØVELSENE

Samling med øvelser vi gjennomførte i prosjektet og hvordan vi gjorde det

04



30

GJØRE SELV

Lær mer og ta i bruk designtenkning på din arbeidsplass

WE' RE NOT DESIGNERS



DESIGN FOR "IKKEDESIGNERE"

Vi er ikke tjenstedesignere,
men vi tenker design.

Ideen bak dette heftet er først og fremst å gi inspirasjon til dem som var med i prosjektet og andre som ønsker å bruke øvelser for å skape endring og utvikling.

Vi er ikke utlært i tjenstedesign, men med litt råd og veiledning så kan øvelsene fint brukes av flere.

Øvelse gjør mester, start i det små!

Lykke til!

Hilsen Tereza og Tale



BRUKERINNSIKT

Hvordan opplever brukerne våre tjenester og hva er brukerbehovet?

KARTLEGGING

Skaffe oversikt, hvordan henger alt sammen?



JOBBE MED IDEER

Hvordan kan vi skape og jobbe med nye ideer og løsninger?

PRESENTERE OG FORANKRE

Hva må vi gjøre for å forankre og selge inn nye ideer og forbedringsforslag?



FOKUSGRUPPER



FOKUSGRUPPER

Når du vil avdekke et brukerbehov, hva som er viktig for brukeren

TID SOM TRENGS

Noen timer til planlegging og reservere møterom
En halv dag til gjennomføring

PLANLEGGE

Invitér i god tid
Lag en hyggelig invitasjon
Kjøp inn kjeks

Lag en serie med åpne spørsmål

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

Dominerende personer i gruppa, maktubalanse og hierarkier
Vær tydelig på at her er alles forslag og idéer i utgangspunktet like gode, prioriteringer gjøres i fellesskap.

MATERIAL OG UTSTYR

Papir, penner, tape

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi bruke fokusgrupper hos SSB, AHO, Riksantikvaren og Statped

HVA FÅR VI?

Ekte historier, erfaringer og sitater fra ekte brukere

Vi tar med oss brukernes smertepunkter, gleder og sorger videre i prosessen

FOKUSGRUPPER



GJENNOMFØRING

Lag en god ramme med kaffe og frukt (lunsj?)

Del inn i grupper

I gruppen:
Presentasjon av deltakerne (runde rundt bordet, eller en annen øvelse som introduserer deltakerne for hverandre)

Presentere dagen – hva skal skje og hva er forventningene til deltakerne, hva skal dette brukes til etterpå

Informer om at svarene vil bli anonymisert og makulert etter prosjektet er ferdig

Har de noen spørsmål?

Gjennomfør spørsmålene:
Pass på at alle får svare. Deltakerne bør ikke rette på hverandre eller komme med kritikk

Spør ofte om hvorfor og be deltakerne utdype og komme med eksempler

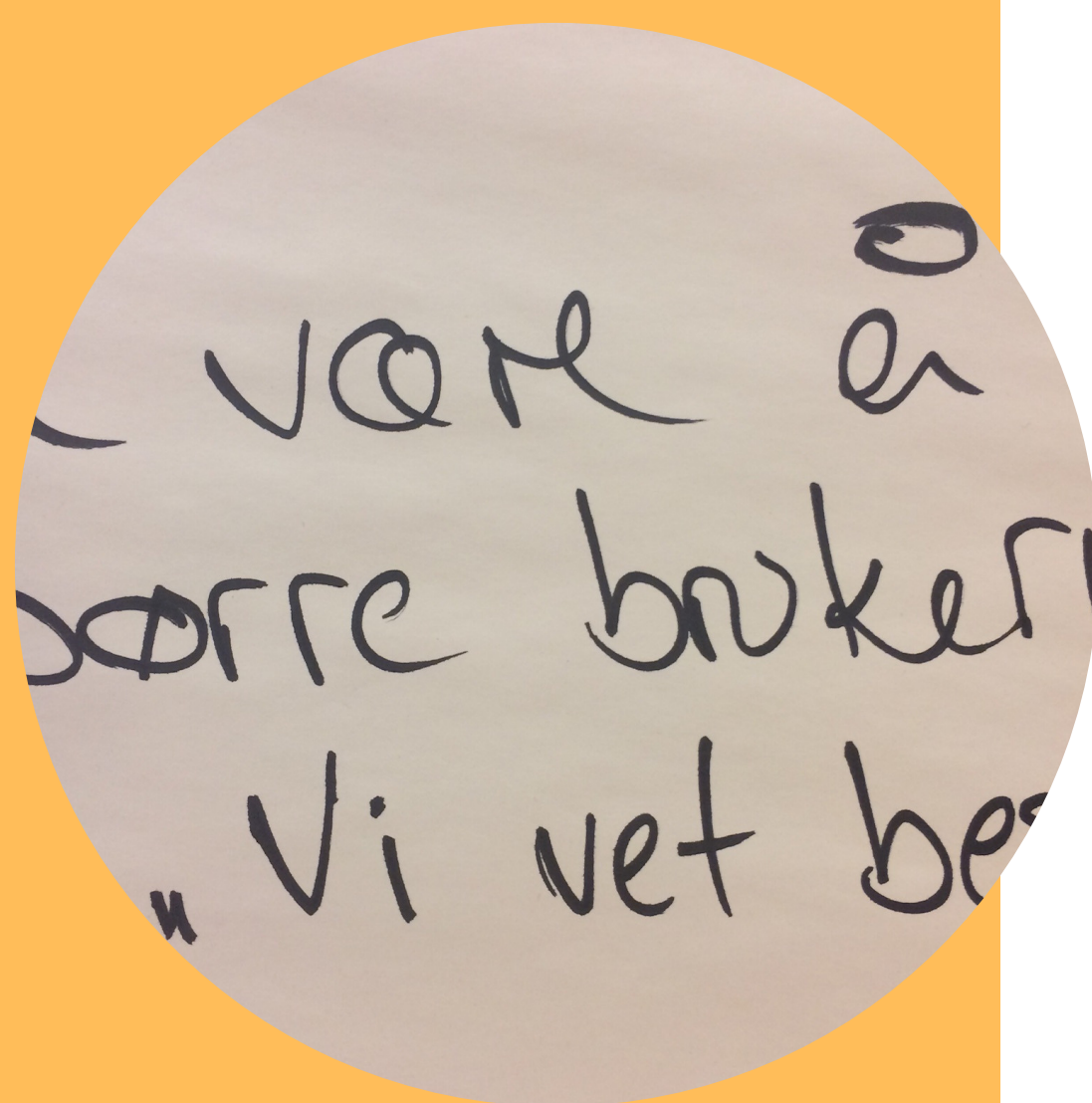
Takk for deltakelsen!

ROLLER

Bordverter stiller spørsmål og leder samtalen.

Bibliotekarene skriver ned det som blir sagt. De kan få en anledning til å spørre utdypende spørsmål.

Den som noterer må også få med seg kommentarer som kommer etter at spørsmålene er ferdig. Da kommer gjerne viktige opplysninger som deltakerne brenner inne med!



GÅ TUR MED BRUKEREN

GÅ TUR MED BRUKEREN



Når du vil avdekke et brukerbehov, finne ut hva som er viktig for brukeren. Hva brukeren ser som vi ikke ser?

TID SOM TRENGS

Litt forberedelse, ca 20 min gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Papir og penn

PLANLEGGING

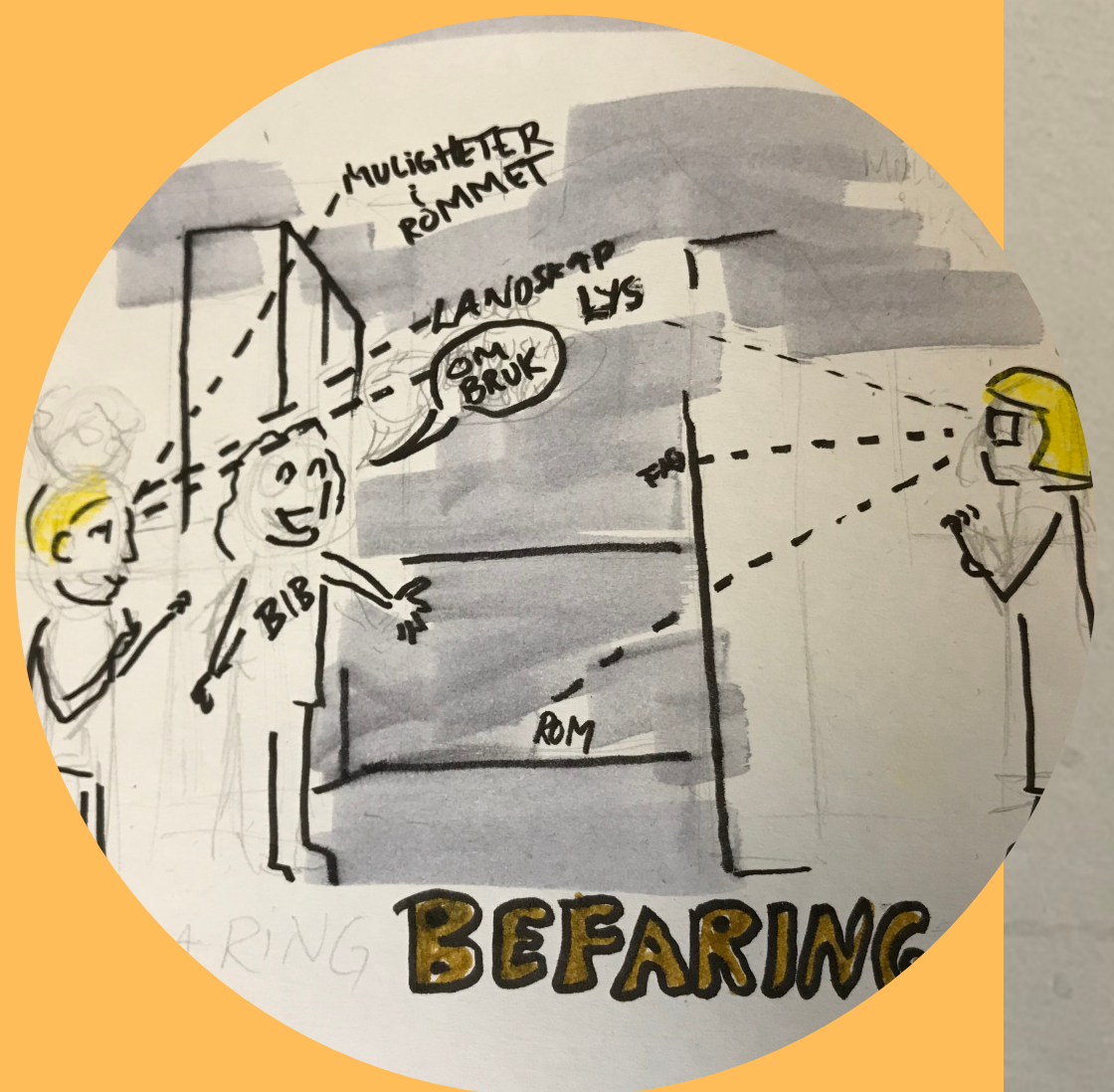
Finne brukere og avtale tidspunkt for turen

ROLLER

To personer følger brukeren rundt i biblioteket. En person noterer alt som brukerne sier den andre kan spørre om ting

HVA FÅR VI?

Brukerhistorier - smertepunkter, sitat som kan brukes i neste steg



GÅ TUR MED BRUKEREN



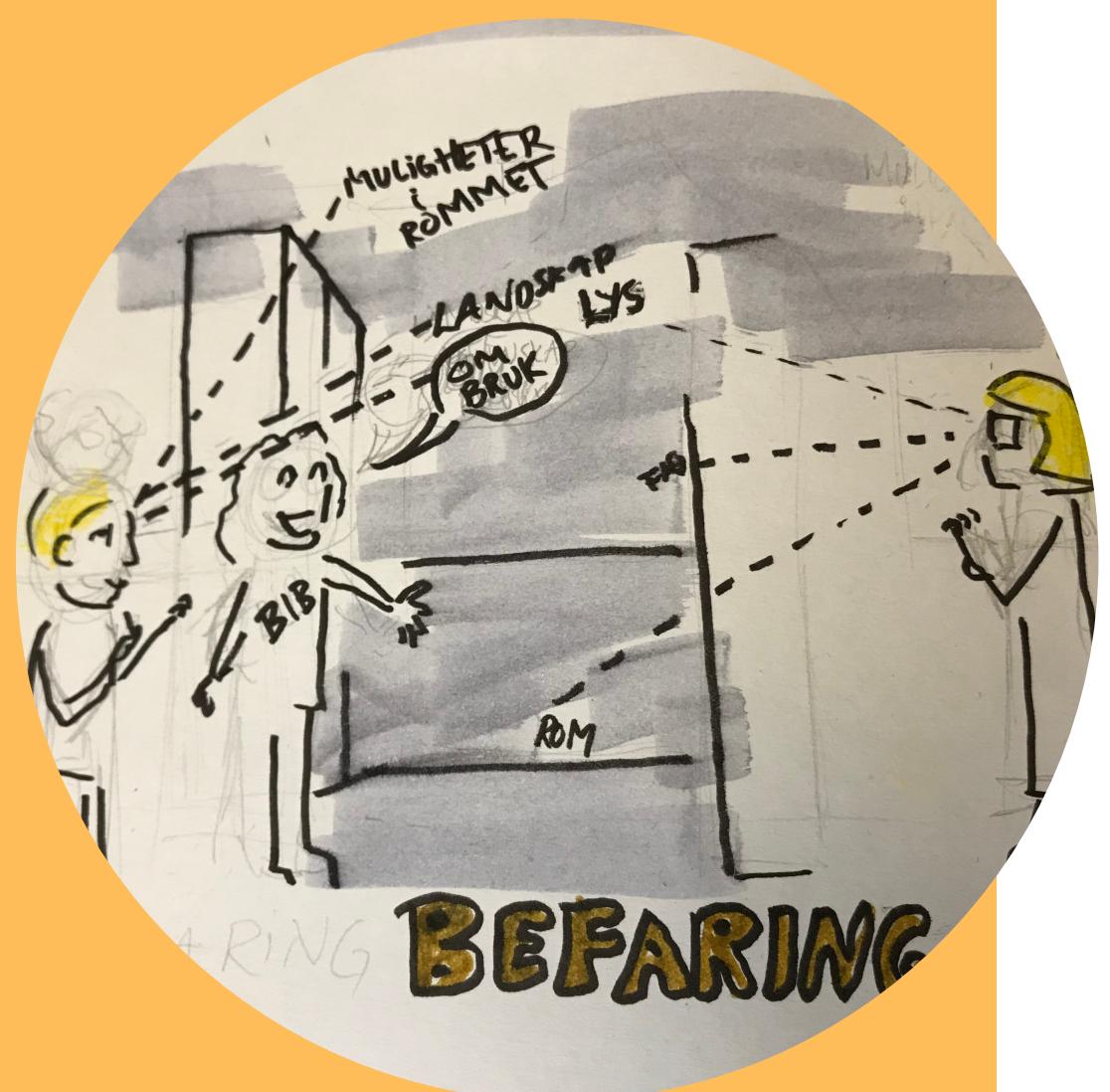
GJENNOMFØRING

Gi brukeren instruksjoner om å vise frem biblioteket til noen som aldri har vært der før

Finnes det noen hemmelige steder? Ting som ikke fungerer, noen spesielle vaner?

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi bruke øvelsen hos AHO



KJÆRLIG HETSBRÆV



KJÆRLIGHETSBRÆV OG AVSLAG PÅ GRÅTT PAPIR

Hva skjer i brukerens hode
når hen bruker en tjeneste?
Kan også brukes som en
oppvarmingsoppgave

TID SOM TRENGS

15-20 minutter til
gjennomføring

MATERIALE

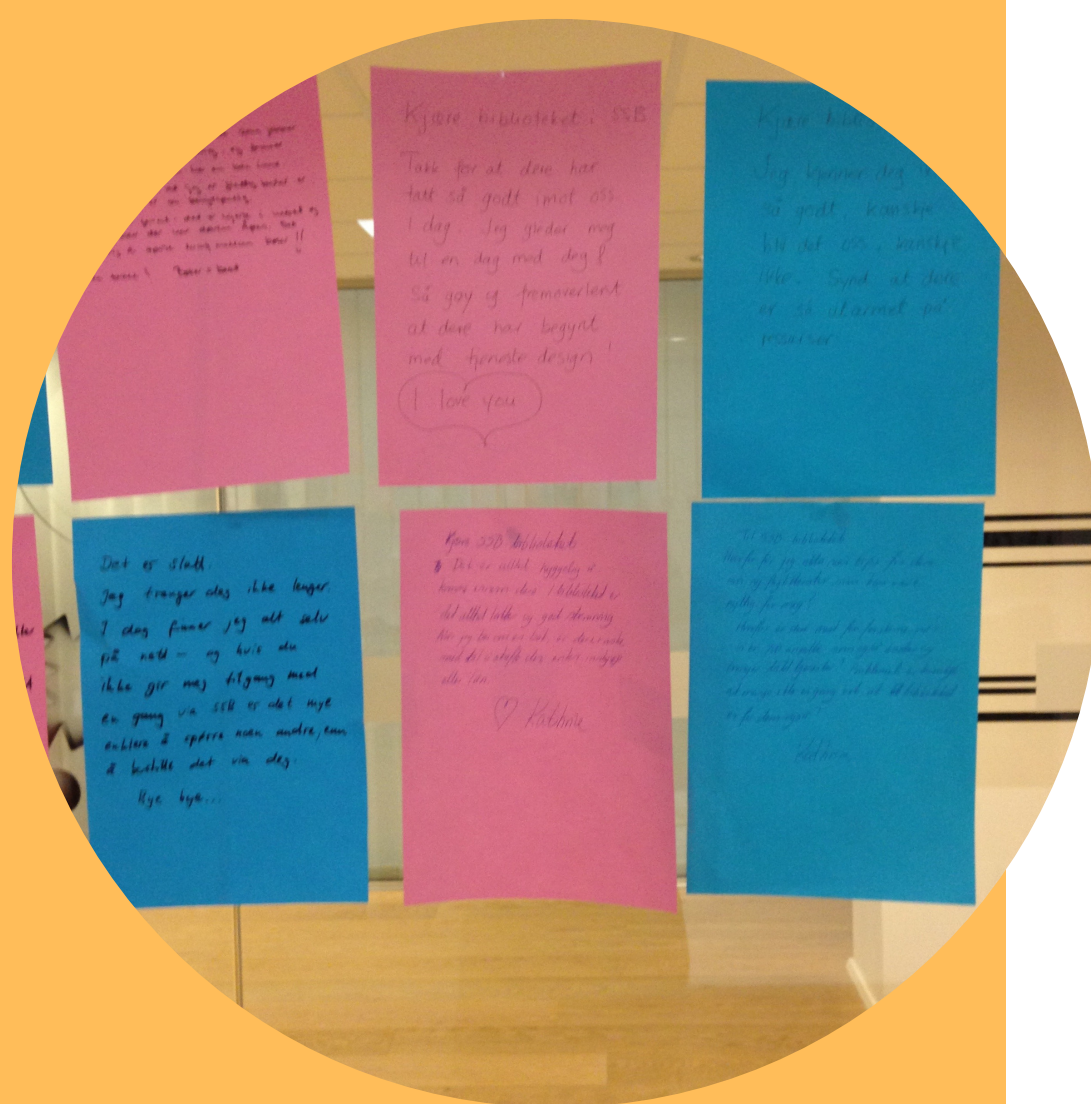
Rosa og grå A4 ark, penner,
tape

PLANLEGGING

Invitere brukere, reservere
møterom

ROLLER

Prosessveileder presenterer
øvelse, bibliotekarer og
brukere skriver brev



KJÆRLIG HETSREV



GJENNOMFØRING

Brukerne skal skrive et kjærlighetsbrev på rosa papir til biblioteket som kan begynne med "Kjære bibliotek..."

Etterpå skal de skrive et brev på grått papir til biblioteket der de slår opp

Når de er ferdige henger de opp brevene sine på veggen og kan lese hverandres brev

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

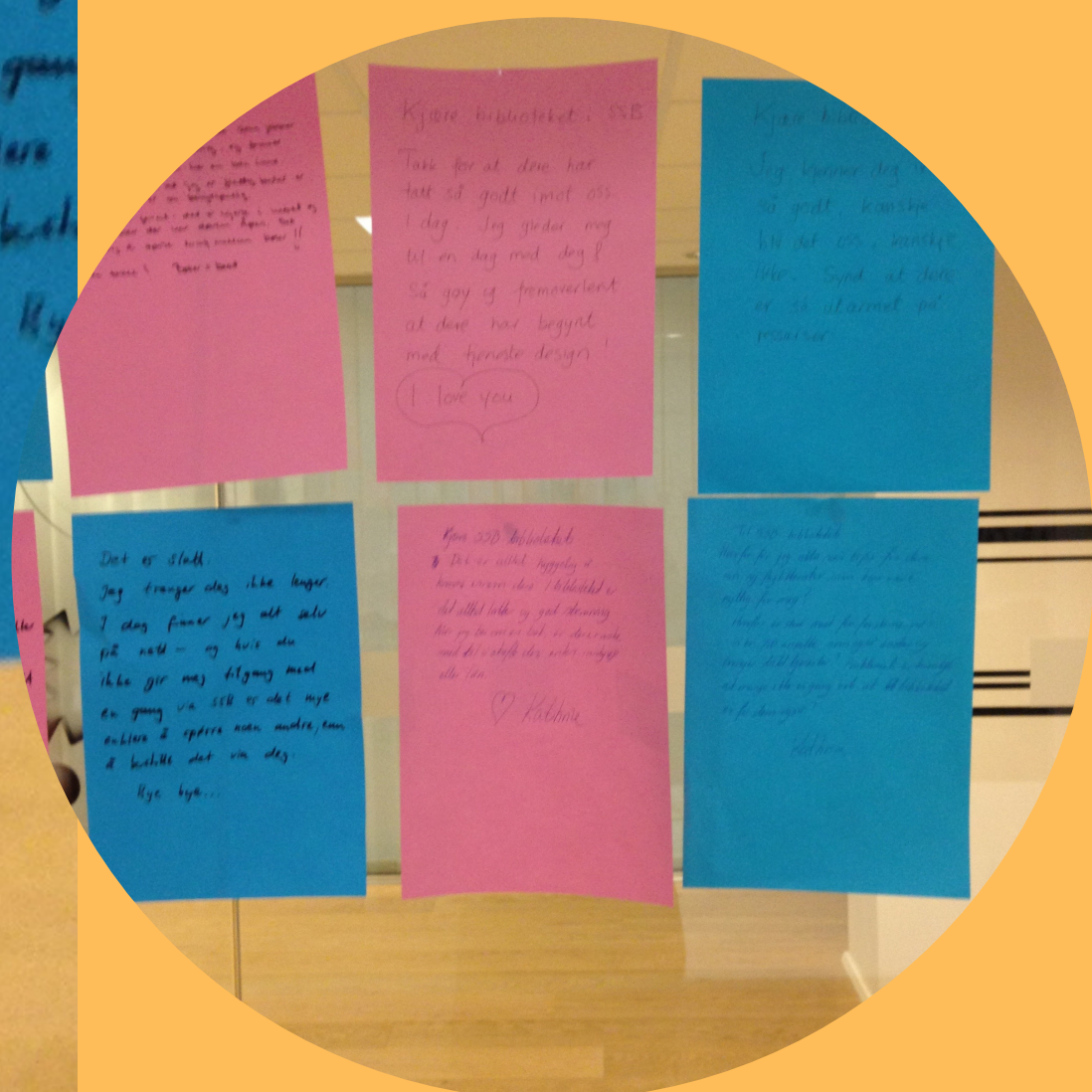
Ta godt vare på brevene, de kan tas frem og leses senere

HVA FÅR VI?

En hyllest til biblioteket i rosa, forbedringspunkter i grått

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi brukte øvelsen hos SSB og Statped



GIGAMAPPING



ASSOSIASJONSKART/ GIGAMAPPING

Når du vil finne ut av komplekse problemer, finne (ukjente) sammenhenger og årsaker. Kan også brukes til å tømme hodet for tanker.

TID SOM TRENGS

Noen timer til planlegging

To til tre timer til gjennomføring

PLANLEGGE

Invitér i god tid. Lag en hyggelig invitasjon
Kjøp inn kjeks

Lag en intro til problemet, hvorfor vil du løse dette?

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ!

Spesielt dominerende/stille personer

HVA FÅR VI?

Et ordkart (eller tegninger) hvordan begreper henger sammen

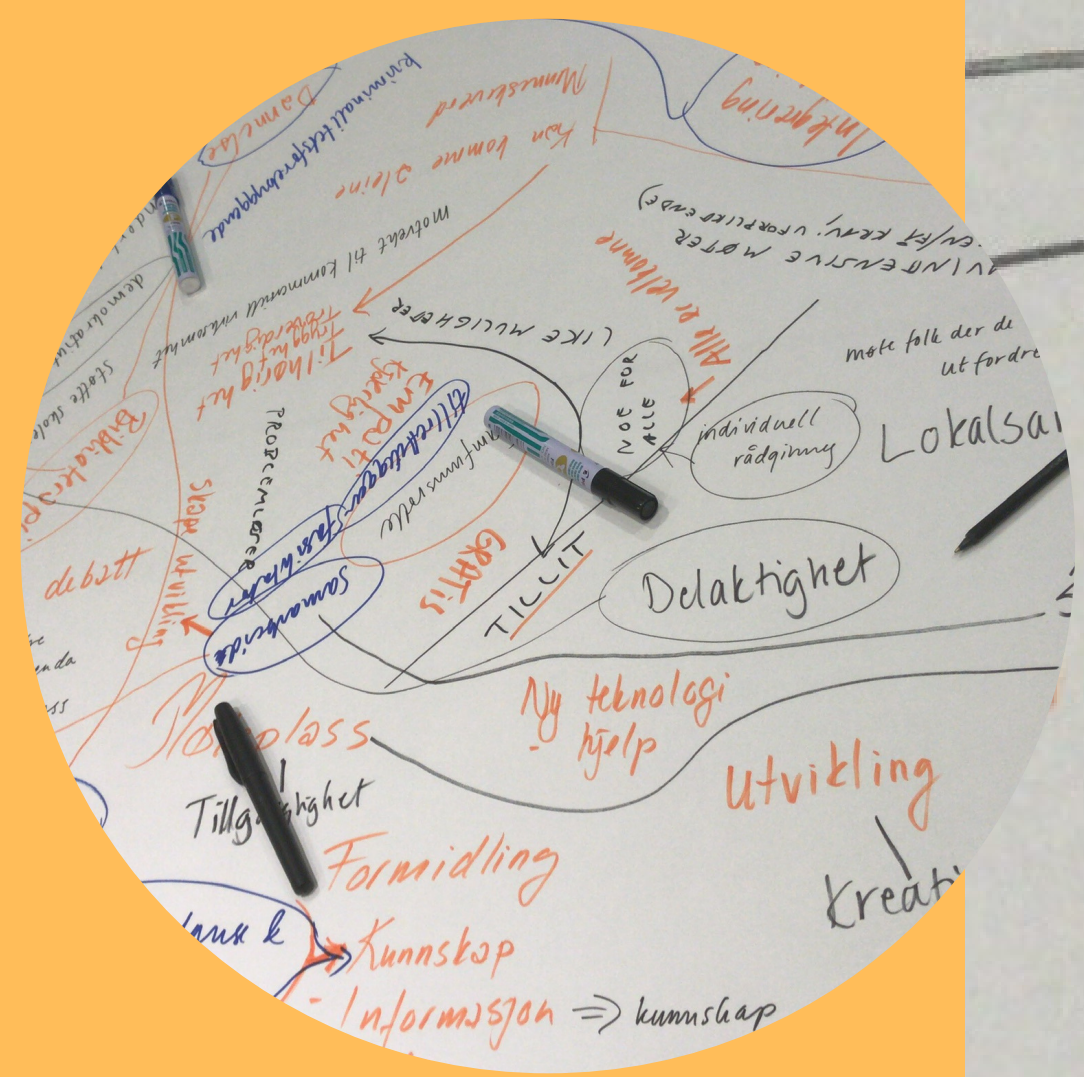
Prioriterte områder

MATERIAL OG UTSTYR

Papir som dekker hele bordet. Penner i ulike farger

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi lagde gigamapping hos Oslo Politidistrikt



GIGAMAPPING



GJENNOMFØRING

Kort introduksjon til tema

Del inn i to-tre grupper, alle deltar og lager et stort assosiasjonskart sammen

Når kartet ser ferdig ut, blir gruppen enige om tre områder med ord/ordklynger som er prioritert/viktige for temaet (critical points, CP)

Oppsummere i plenum tydeliggjør hva som er viktig, velges ut i plenum eller gjennom stemming

ROLLER

Prosessveileder og bibliotekarer - veileder sørger for at alle bidrar



AFFINITY MAPPING



AFFINITY MAPPING

Metode for å sortere og analysere brukerinnsett

TID SOM TRENGS

Litt forberedelse , 1-2 timer gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Post it, penner og snacks

PLANLEGGE

Reservere møterom

HVA FÅR VI?

Oversikt over prioriterte tema



AFFINITY MAPPING



GJENNOMFØRING

Kort intro

Bruk notater fra brukerinnsikt. Bruk penner i ulike farger til å streke under i teksten:

- 1) interessante funn
- 2) relevante observasjoner
- 3) Mangler
- 4) Innsikter

Noter på lapper (fortsett å bruke fargekoder) Individuelt ca 20 min (lengre tid dersom man har mye brukerinnsikt)

I plenum eller større gruppe:
Sorter lappene tematisk

Lag overskrift til gruppene
Ca 1 time (mer tid dersom man har stort materiale)

Like lapper kan settes sammen

Kort avstemming om de tre viktigste tema

Gruppene presenter for hverandre Ca 10 min!

ROLLER

Prosessveileder, sammen med bibliotekarene (avdelingen eller enheten)

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos: SSB, AHO, Riksantikvaren og Norges Bank



VERDENS KAFE



VERDENSKAFÉ

Kan brukes til å utforske et tema for å få frem nye perspektiver fra personer med ulik bakgrunn, kan også brukes til å generere nye ideer.

TID SOM TRENGS

Noen timer til forberedelse
Ca to timer gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Kafebord, med kaffe, te, kjeks. Tusjer og papir

PLANLEGGE

Bestemme tema og forberede spørsmål, invitere personer reservere møterom

HVA FÅR VI?

Nye ideer og innspill



VERDENS KAFFE



GJENNOMFØRING

Kort felles intro

Del inn i grupper, fordel fagpersonene og brukere på bordene

En bordvert (fra biblioteket)

Ett tema per bord

Bordvert introduserer tema

Uformell samtale som på kafe eller styrt av bordvert

Brukes spørsmål kan brukerne også få individuell tid på 3-4 minutter til å notere ned for seg selv først

Fagpersonene bytter bord etter ca 20 minutter

En kort presentasjon fra hvert av bordene til slutt

ROLLER

Bordverter stiller spørsmål og styrer samtalen ved behov. Bibliotekarene skriver ned det som blir sagt.

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte verdeksekafe sammen med Arktiske universitet, UiT på Libshakedagene



Les mer:

<https://arbeidsgiver.difi.no/ressurser-og-verktøy/lede-prosesser-og-moter/involvere-utforske-og-prioriter/verdenskaffe>

ABSTRAKSJONSSTIGEN



ABSTRAKSJONSSTIGEN

Hvem eier problemet og kan gjøre noe med det?

TID SOM TRENGS

Litt forberedelse , 1-2 timer gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Papir , penn, tusj og tavle

PLANLEGGE

Avgrense tema og lag et forslag til en setning som danner utgangspunktet for øvelsen for eksempel: Hvordan kan bibliotekaren bidra til mer kunnskapsdeling?

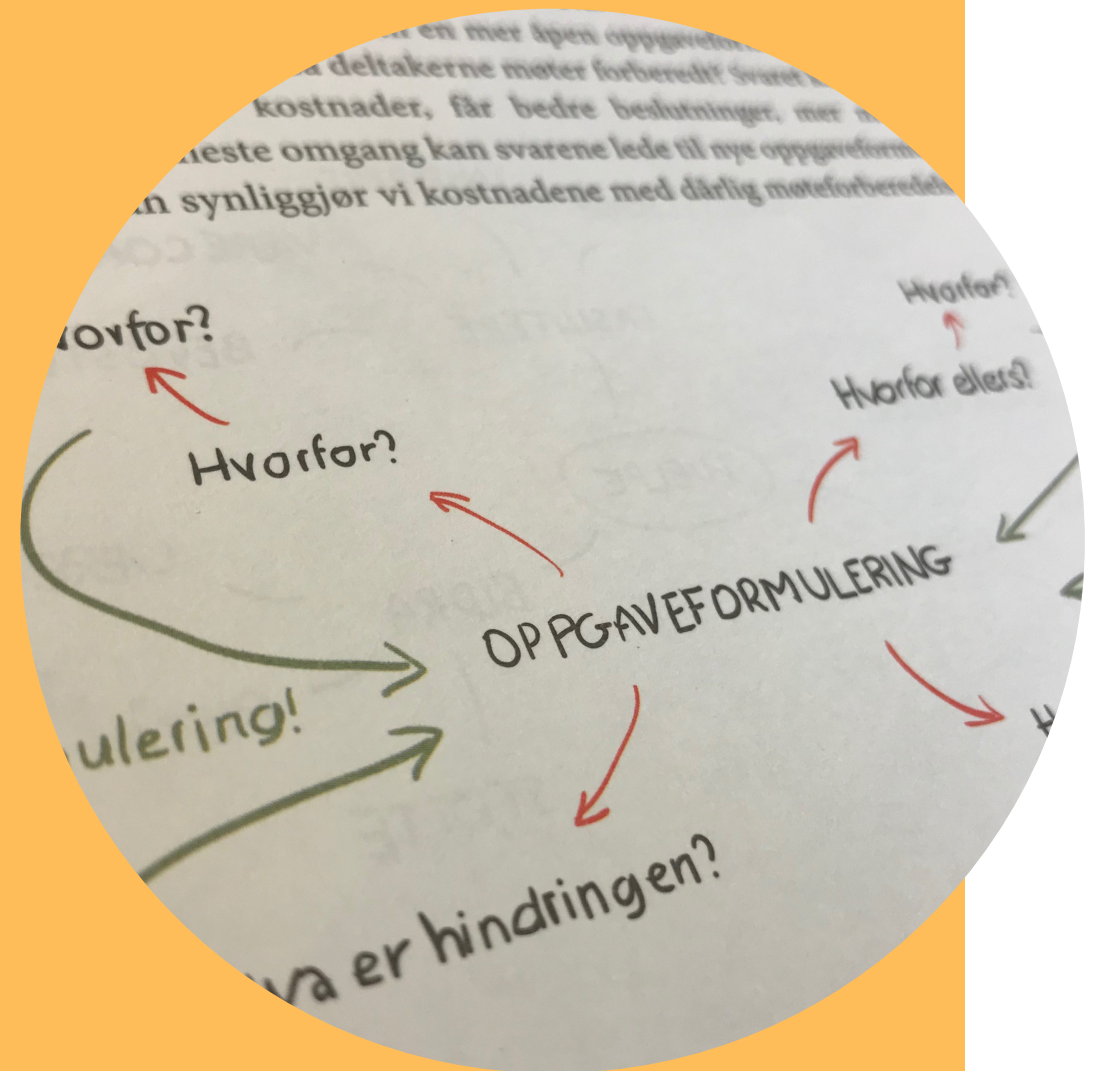
HVA FÅR VI?

Bevisstgjøring og ansvarliggjøring

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

Dette er en krevende kognitiv øvelse og prosessleder må motivere og utfordre om hverandre!

Lag god stemning og gå videre dersom det låser seg, gå heller tilbake til problemstillingen senere



ABSTRAKSJONSSTIGEN



GJENNOMFØRING

Kort felles intro, presenter problemstilling

Alle skriver ned tre alternative setninger ved å bytte ut subjekt og verb

Les opp nye setninger og stem på den dere liker best. Diskuter hvordan dette forandret perspektivet deres

Start abstraksjonsprosessen ved å spørre **Hvorfor** dette er et problem og **Hva** hindrer oss (3 ganger hver)

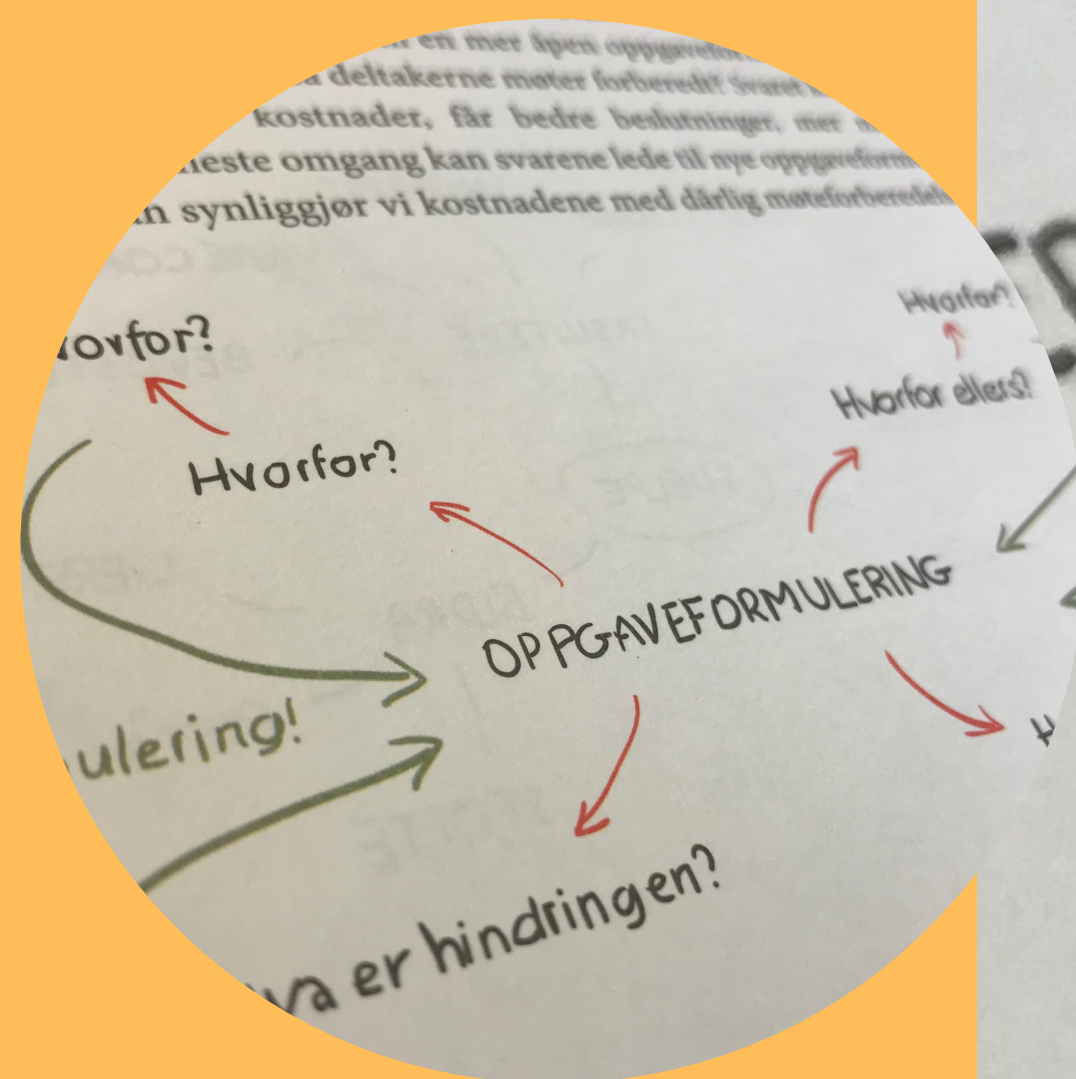
Oppgaven står beskrevet i boken *Nyskaping: arbeidsbok i kreative metoder* (Lerdal, 2016)

ROLLER

Prosessveileder og bibliotekarer

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos IMDi og BaneNor



Les mer:

Lerdal (2016): Nyskaping: arbeidsbok i kreative metoder

6 RASKE



6 RASKE

Nye ideer til nye løsninger

TID SOM TRENGS

10 minutter til gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Store post-it, penner

PLANLEGGE

Reservere møterom

HVA FÅR VI?

Idebank man kan jobbe videre med

Ingen brenner inne med noen forslag/ideer

Virtuelle Kose hjørne

Online presence

|| Social husse ||

Hvem har vært
Her?

6 RASKE



GJENNOMFØRING

Bruk notater fra kartlegging av utfordringer. Alle noterer minst 6 nye ideer som kan løse disse utfordringene

ROLLER

Prosessveileder og bibliotekarer

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

Oppmuntre til å tenke hva som var mulig i "en ideell verden", være urealistisk, også gale ideer er lov

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos SSB, AHO, Riksantikvaren, Norges Bank og Statped

Virtuelle Kose hjørne

Online presence

"Social hysje"

Hvem har vært
der?

A/B/C SORTERING



A/B/C SORTERING

Jobbe videre med ideer og tenke ut nye konsepter - hvilke kan vi sette i gang med nå, hvilke må vi planlegge

TID SOM TRENGS

20-30 minutter til gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

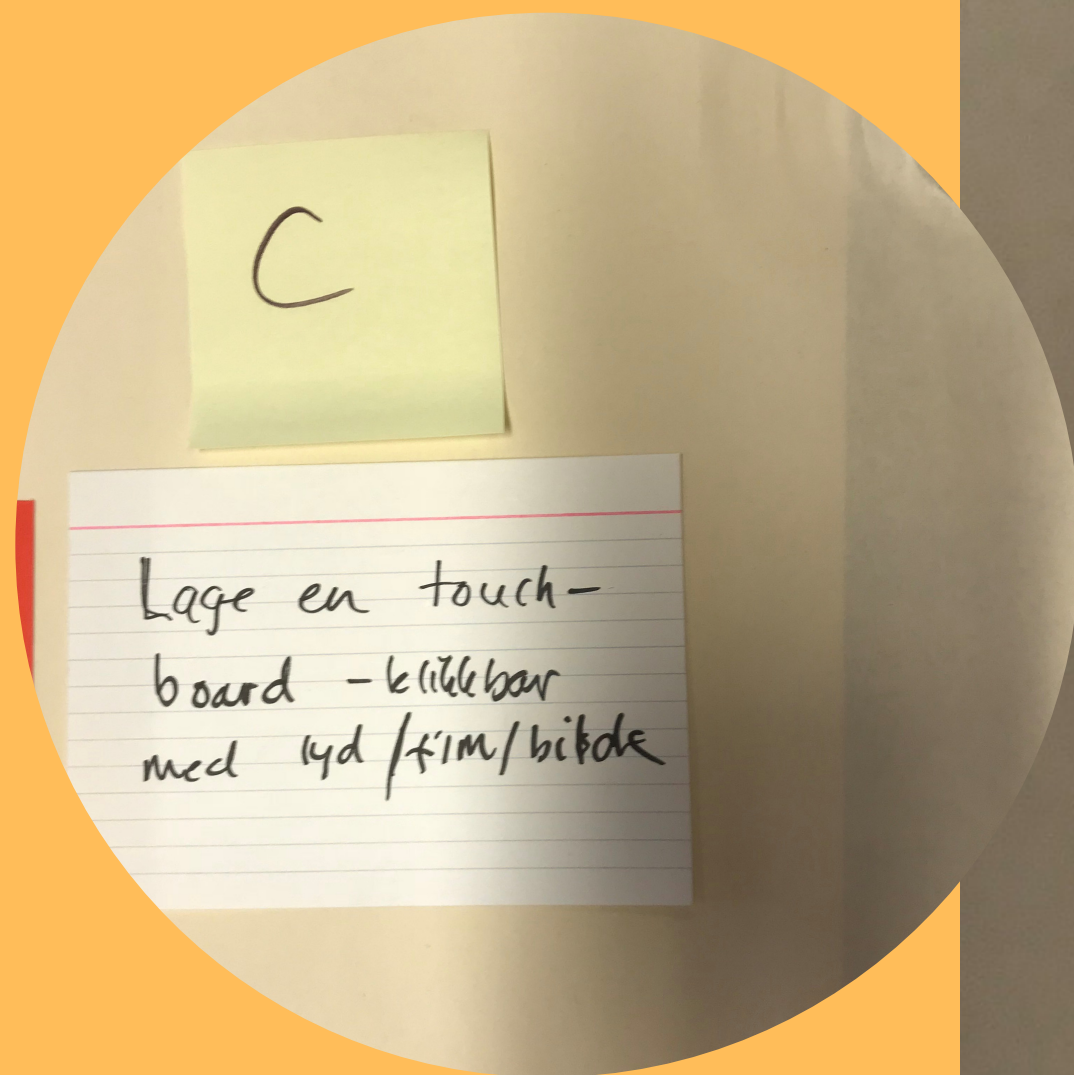
Store post-it, penner

PLANLEGGE

Reservere møterom

HVA FÅR VI?

Konsepter vi kan jobbe videre med



A/B/C SORTERING



GJENNOMFØRING

Bruk ideer fra 6 raske

I mindre grupper, sorter ideene i kategorier

A) kan utføres i dag

B) kan utføres innen 3-6 måneder

C) langsiktige planer

Avstemming av de ideene man likte best (evt tre stjerner hver)

Hver gruppe presenterer en idé i plenum

EKSEMPLER PÅ BRUK

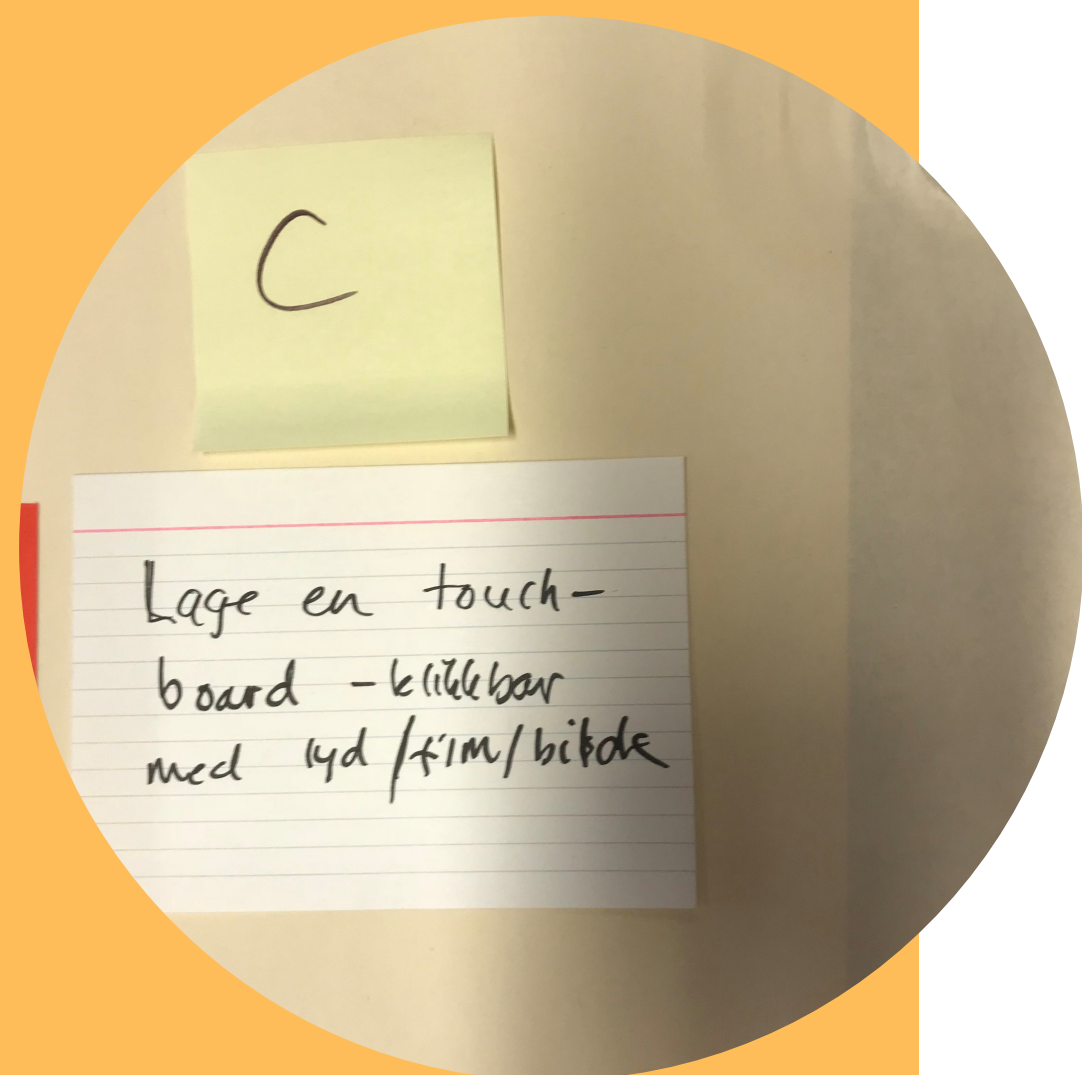
Vi utførte øvelsen hos SSB, AHO, Riksantikvaren og Norges Bank

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

Oppmuntre til å forberede og å selge inn ideen (bruk pitch en idé)

ROLLER

Prosessveileder og bibliotekarer



BRUKER REISE

BRUKERREISE

Visualisering av brukerens opplevelse av en ny eller forbedret tjeneste, ressurs og kompetanseplanlegging

TID SOM TRENGS

En time til forberedelse
Ca to-tre timer gjennomføring

PLANLEGGE

Hvilken brukerreise skal tegnes ut? Må velge en ide og en type bruker. Bruk notater fra idegenerering

HVA FÅR VI?

Forslag til nye tjenester med en plan for hvordan vi kan gjennomføre dem

Fin illustrasjon som kan presenteres til andre!

MATERIAL OG UTSTYR

Post it, tusjer, bildekort, rull med papir og tape



BRUKER REISE



GJENNOMFØRING

Planlegg fasene i brukerreisen

Bruk gjerne bilder som beskriver ny tjeneste

Legg et stort ark utover et bord, helst en papirrull

Del inn arket i fire horisontale felter

Brukereisen tegnes i det nederst feltet

Øverst legges bildene som beskriver ny/forbedret tjeneste

Feltene i midten fylles med lapper som beskriver:
1) kompetanse vi trenger
2) ressurser vi trenger

SPESIELT OPPMERKSOM PÅ

Dette er en krevende øvelse og prosessleder må motivere og utfordre om hverandre!

Lag god stemning og gå videre dersom det låser seg, gå heller tilbake til problemstillingen senere

ROLLER

Prosessveileder stiller spørsmål og sørger for fremdrift. Bibliotekarene svarer og skriver på lapper som de fester på arket

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos SSB, AHO, Riksantikvaren og Norges Bank



STORYBOARD



STORYBOARD

Visualisere brukerens opplevelse av en ny eller forbedret tjeneste

TID SOM TRENGS

20 minutter til gjennomføring

MATERIAL OG UTSTYR

Papir og penn til å notere

PLANLEGGE

Invitere brukere, reservere møterom

HVA FÅR VI?

Et hjelpemiddel/verktøy som kan hjelpe oss med å beskrive en ny/forbedret tjeneste



STORYBOARD



GJENNOMFØRING

Kort intro
Bruk notater fra idegenering
eller brukerinnsikt

Del inn i grupper og la
gruppene lage små
tegnaserier

Er det en ny løsning så kan
løsningen tegnes i en litt
større rute som et "magic
moment"

ROLLER

Prosessveileder og
bibliotekarere

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos
Statped



PITCH EN IDE



PITCH EN IDE

Fremføre et budskap forankre, også kalt heistesten

TID SOM TRENGS

15-30 minutter til gjennomføring

PLANLEGGE

Reservere møterom

HVA FÅR VI?

Trening i å formulere og overbevise om behov som noen ikke visste fantes. Du er forberedt på å møte lederen din eller lederen til din leder i heisen og kan svare på spørsmålet hva jobber du med fortiden og kort og konsist på at du har en ide som du håper å få jobbe videre med

MATERIAL OG UTSTYR

Papir og penn til å notere



PITCH EN IDE



GJENNOMFØRING

To og to, eller mindre grupper forbereder og presenterer en ide. Tenk gjennom hvem du vil presentere konseptet for

Hva skal til for an han/hun skal bli begeistret? Hva er konsekvensene og gevinstene for dem hvis konseptet implementeres?

Lag en pitch på **ti** sekunder
Formuler en setning som forteller essensen av konseptet. Søk ulike formuleringer som du kan teste mot bekjente og kolleger

Skriv ned og si høyt din ide eller ditt forslag ti ganger

Lag en pitch på **ett** minutt
Kom med to grunner til hvorfor ditt konsept er unikt
Avslutt med å fortelle en troverdig histore som mottaker vil huske og fortelle videre

Lag en pitch på **fem** minutter
Begynn gjerne med en på ti sekunder eller ett minutt

Gi tilbakemelding til hverandre

ROLLER

Prosessveileder og bibliotekarer, eventuelle testpersoner, kolleger

EKSEMPLER PÅ BRUK

Vi utførte øvelsen hos Oslo politidistrikt



**GJ
ØR
SE
LV**

*Bøker og
ressurser
når du er
klar til å
prøve selv*

Libshake, et prosjekt støttet av Nasjonalbiblioteket

**DES
IGN
TEN
KNI
NG**

2017/2018



NYSKAPING: ARBEIDSBOK I KREATIVE METODER

Erik Lerdal (2017)
Gode beskrivelser av øvelser
og hva de brukes til

101 DESIGN METHODS

Vijay Kumar (2013)
Når du trenger påfyll på flere
øvelser



THIS IS SERVICE DESIGN THINKING

Stickdorn/Schneider (2016)
Også en nettside.
Masse verktøy, og maler til fri
bruk

VISUAL THINKING

Willemien Brand (2017)
Hvordan og hvorfor bruke
visualiseringer som
prosessverktøy



Se også:

<https://www.instagram.com/libshake/>



Libshake, et prosjekt støttet av Nasjonalbiblioteket

*Kontakt oss for
mer info*

tag@imdi.no

anna.tereza.barbosa.da.silva@politiet.no

2017/2018