

FLUID Medlemsseminar

Designtænkning

Dagens program

- Introduktion til og grundstenene i Designtænkning
- **Forståelse** af casen: Aktuel udfordring i forbindelse med FLUID
- **Observation** – miniinterview og samtale med andre medlemmer. Oplevelser og behov
- **Udpakning** – Vi bliver klogere på hinandens ønsker og behov i fællesskab
- Pause
- Fra **Idégenerering** til konkret idé
- **Prototype** og **Aftestning**
- Dagens lærdom

Introduktion til Designtænkning og dens grundsten

Brug Designtænkning når:

- ❖ du har et problem/en udfordring, der skal tackles
- ❖ du mangler information
- ❖ du vil af med formodninger
- ❖ du ønsker at kende de virkelige behov og udfordringer

PROTOTYPE = Det er **ikke løsninger, der skal implementeres**, men konkrete idéer, der skal udbygges, testes, og som også kræver iterative processer.

Ikke en metode til at implementere og skabe færdige løsninger

Designtænkning i stikord

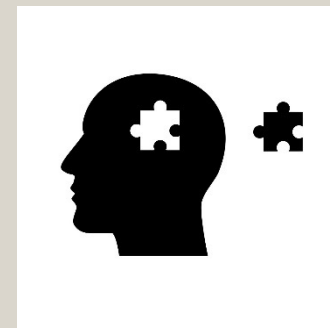


Forstå

- virkelige behov, udfordringer og begrænsninger
- > udvikle innovative løsninger

Mentalisere

- forstå andre menneskers behov

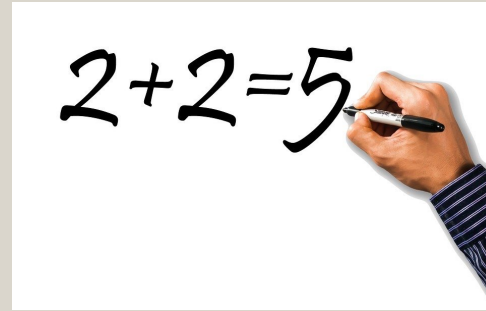


Balance

- analytisk og kreativ tænkning

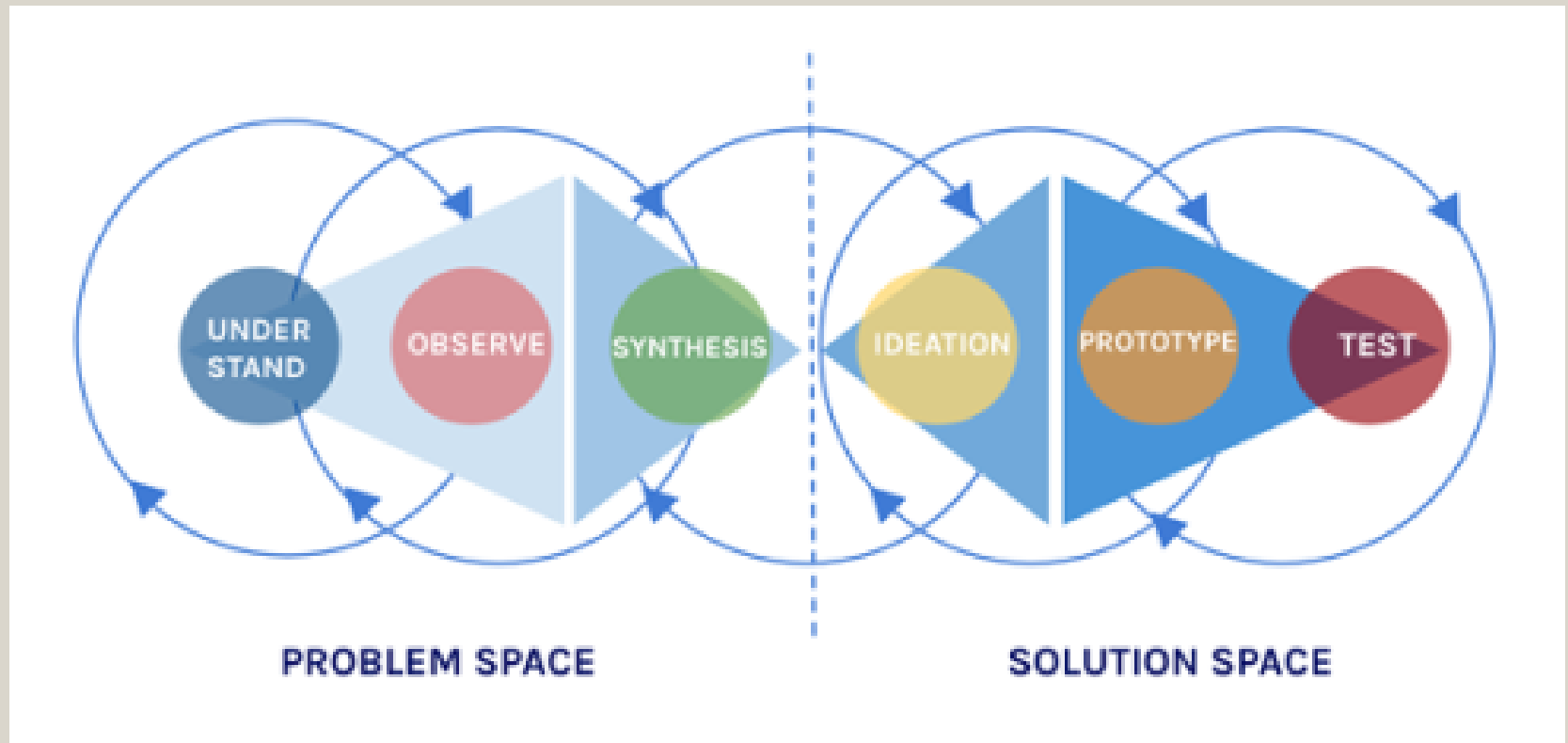


Mindset

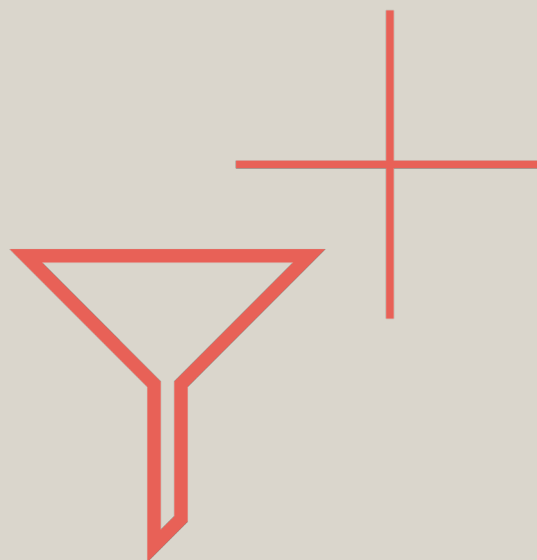


- ❖ Empati – føler, tænker, lever
- ❖ Legende samarbejde – opvarmning, brainstorm, fleksible arbejdsområder
- ❖ Kreativ tillid – perspektiver, færdigheder, svagheder. Have tillid til eget perspektiv – profitere af teams mangfoldighed
- ❖ At lære gennem fejl – essentielt, iterativ proces

Faser – Den dobbelte diamant



Arbejdsform



Fase 1: Forståelse

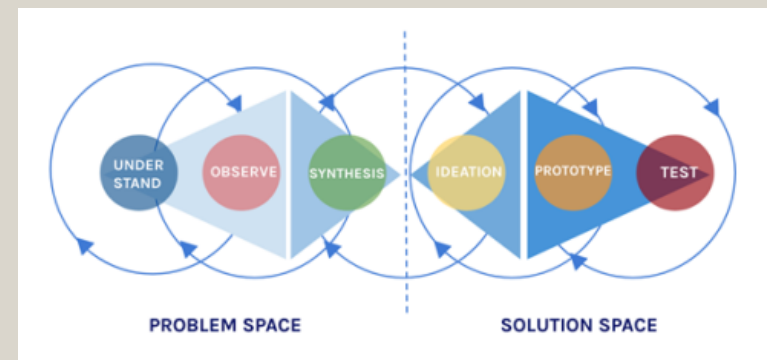
Den aktuelle udfordring

Redesign FLUIDs aktiviteter
for dens medlemmer
for at opbygge og styrke
deres indbyrdes dialog og netværk

Formel:
Redesign **noget**
til **nogen**
for et **mål**

Fasens formål og mål

- ❑ FÆLLES forståelse: associationer, fortællinger, definitioner
- ❑ Fælles RETNING – spidsformulere udfordring, forberede videre research
- ❑ MÅL:
 - Hvad er den fælles forståelse?
 - Interessenter
 - Hvad er værd at udforske?



Redesign FLUIDs aktiviteter
for dens medlemmer
for at opbygge og styrke
deres indbyrdes dialog og netværk

Semantisk analyse i grupper

Jamboard

Fase 2: Observation

Empati, åbne op, forstå

Fasens formål og mål

☐ **BRUGEREN** i fokus.

☐ **FUNDAMENT** – idéer og videre proces. Forstå udfordrings kontekst og mennesker.

☐ **MÅL:**

- Alle undersøgelsesspørgsmål besvaret?
- Nye undersøgelsesspørgsmål?
- Forståelse bred og dyb nok?

MINIINTERVIEW

Hvad kan vi finde ud af om brugeren? Gruppearbejde

Gruppearbejde - interview

Roller

- Interviewer
- Interviewperson
- Sekretær

Interviewer

- Bed om uddybninger?
- Vær obs på ord, der kan have mange betydninger – spørger ind til interviewpersons betydning
- Spring i spørgsmål, hvis det giver mening
- Spørg ind til andet, hvis det giver mening

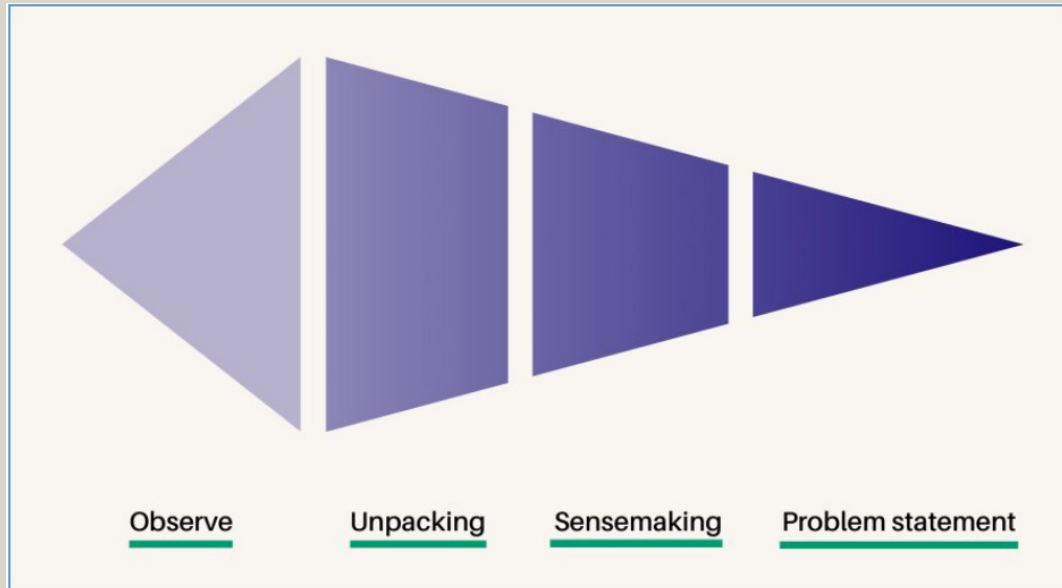
Sekretær

- Vær opmærksom på og noter: Erfaringer – gode og dårlige, ønsker, motivationer, værdier, citater
- Noter observationer: stemmeføring, særlige kraftudtryk, stemninger (smil, anspændthed mv) – ikke tolkninger.

- Hvilke faglige arrangementer kan du godt lide at deltage i? Hvorfor?
- Hvad er et godt fagligt arrangement for dig? (antal deltagere, format, aktiviteter, varighed)
- Hvad er god faglig dialog for dig?
- I hvilke typer sammenhænge kommer du i faglig dialog
- Hvad får dig til at deltage i faglige arrangementer?
- Har du et eksempel på et arrangement, der har givet dig mulighed for at udbygge dit faglige netværk eller mulighed for faglig dialog? Hvad ved arrangementet understøttede dialogen og/eller muligheden for at danne netværk?
- Ønsker du at udvide dit faglige netværk? Hvorfor?
- Hvad er afgørende for, at du danner gode netværksrelationer?

15 minutter



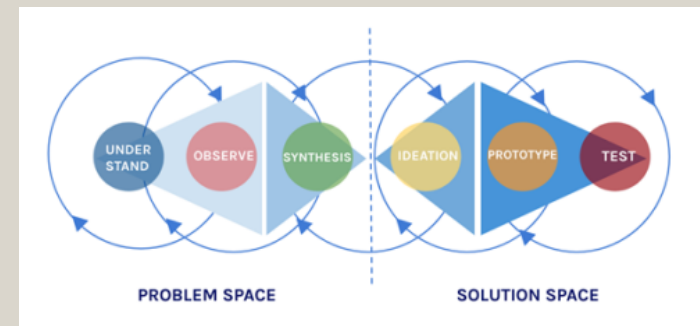


Fase 3: Sammenfatning

Udpakning, uddragning af betydning, problemformulering

Fasens formål

- ❑ ESSENS af observationer: bottom-up tilgang (brugerens perspektiv) – trædesten til problemformulering og løsningsområde
 - Dele observationer (udpakning), sorterer, grupperer og kondenserer i en eller flere problemformuleringer
- ❑ GOD PROBLEMFORMULERING



Fasens mål

- ☐ Er alle glade og føler sig engagerede problemformuleringen?
- ☐ **Er det et vigtigt problem for brugerne?**
- ☐ Er det en problemformulering, som ikke allerede er blevet besvaret flere gange?

Udpakning

Historiefortælling
– Gengiv observationer IKKE
tolkning



Uddragning af betydning

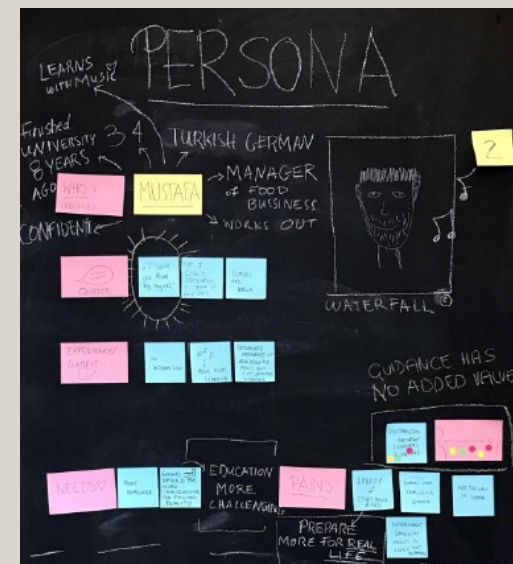
- Se mønstre, grupperinger, ligheder og spændinger.
Tolkning af information
- Se efter:
 - Behov, der ikke er mødt, eller ikke er mødt tilstrækkeligt.
Smertepunkter og modsætninger
 - Brugergrupper, der ikke serviceres tilstrækkeligt
 - Nye spørgsmål, der eventuelt leder til videre undersøgelser
 - Værdier og overbevisninger
 - Drivere og motiverende beslutningstagning

PAUSE

Vi arbejder – nogen, der vil small-talke?

Persona

- Hvilke mål har en given person?
- Hvilken motivation har personen?
- Hvad er personens erfaring/kontekst?



Problemformulering

Synspunkt (Point of View / POV)

Vi mødte en repræsentant fra en uddannelsesinstitution

Vi var overraskede over at erfare at der var ønske om at producere noget i fællesskab.

Det ville ændre alt hvis alle arrangementer gav viden om andre deltageres faglige interesser.

Vi mødte ... (ekstrem burger)

Vi var overraskede over at erfare ... (noget nyt)

Det ville ændre alt, hvis/at ... (indram en inspirerende udfordring)

Problemformulering

- Problemformulering for at:
 - Have fælles forståelse
 - Være fokuserede
 - Undgå lange diskussioner
- God problemformulering =
 - Brugerrettet
 - Bred nok til at give frihed
 - Smal nok til at gøre den handlingsrettet

Problemformulering

- Problemformuleringen er god når, I oplever:
 - ✓ Den giver teamet inspiration
 - ✓ I har fundet ind til kernen
 - ✓ I kan relatere til den på et følelsesmæssigt plan
 - ✓ Det er helt klart, hvad der følger, fordi I har et klart mål og ved, hvad der skaber værdi for de mennesker, som I designer til.

Fase 4: Idégenerering

Fasens formål og mål

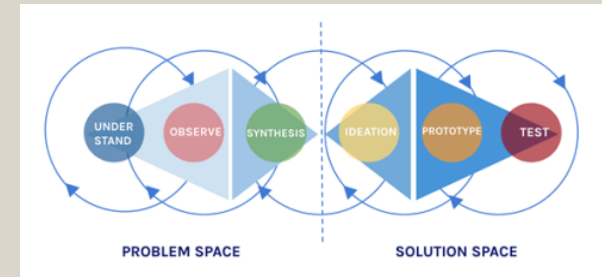
❑ DESIGNMULIGHEDER - en mængde af idéer.

- ✓ Filtrere og evaluere

❑ Idéer nødvendige for at finde muligheder.

❑ Tjekliste

- ✓ Fik vi udforsket nok forskellige retninger?
- ✓ Er vi glade for den idé, vi går videre med?
- ✓ Er idéen konkret nok?
- ✓ Hjælper den idé, vi vælger, brugeren?



Brainstorm - idégenerering

Hold fokus
på emnet

Undgå
vurdering

Ét emne
ad gangen

Byg på
de andres
idéer

Kvantitet

Vær visuel

Hav det
sjovt

Tillad
vilde
idéer

Ikke diskussion

Ikke forbehold som del af idé

Ikke begrundelse for idé

Hvordan kan vi...?

- **Ikke løsning**, men en måde at få mange idéer til, hvordan udfordring kan håndteres – bringer idéer og inspirerer!
- Det er vores arbejde at finde en løsning FOR BRUGEREN og det problem, vi har defineret

Mor med tre børn styrter gennem lufthavne for at nå sit fly.

Da de ankommer til gaten, skal de vente i flere timer.

Moren skal underholde børnene for små børn irriterer de andre rejsende, der allerede er frustrerede.

Hvordan kan vi...?

-  Ikke for generelt: *Hvordan kan vi hjælpe moren?*
-  Ikke for specifikt eller to ting på én gang: *Hvordan kan vi få børnene til at spille kort før flyafgang og hjælpe forældrene til at slappe af*
-  Præcist men med muligheder: *Hvordan gør vi ventetiden til den allermest spændende del af rejsen?*

Idégenerering på: Hvordan kan vi...?

Boost
det gode

Udforsk det
modsatte

Stil spørgsmålstegn
ved en formodning

Lav om
På status
quo

Udforsk
uventede
ressourcer

Fjern
det dårlige

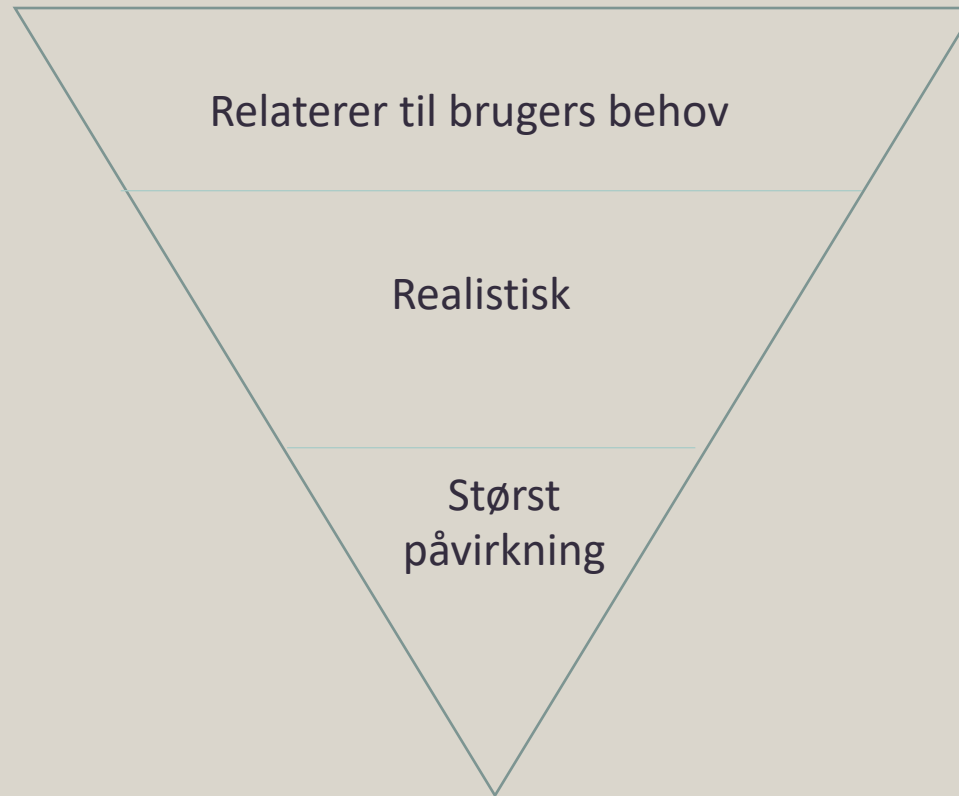
Gå efter
adjektiver

Lav en
analogi
til behov
eller kontekst

Udvælg ét: Hvordan kan vi...?

- Brainstorm på mulige svar – hvad gør vi?

Filtrering af idéer



Ide dashboard

Idea Dashboard

Name

Tagline

What is your idea all about

Sketch it!

How does your idea work?

For Whom is your idea?

Why is your idea meaningful for your user(s)?

Fase 5: Prototype

Fasens formål og mål

- GØRE IDÉER HÅNDGRIBELIGE. Konkret og testbart.
- LÆRE. Fælles forståelse for, hvad idéen handler om, hvilke problemer og behov den adresserer. Empati for bruger. Opdage skjulte problemer og muligheder.
- Refleksion
 - Intentioner i forhold til prototype
 - Hvilke slags oplevelser tilbyder vi med prototypen
 - Hvad er den kritiske funktion af vores idé

Mulige prototyper

- 3D Prototype – fysisk produkt
- Storyboard – visuelt, bruger-scenarie
- Papir – den hurtige, enkle model
- Papirskitse – fx hjemmeside, app
- Rollespil – konkret produkt med en oplevelse.
Manuskript (kostumer, rekvisitter)

Fase 6: Aftestning

Fasens formål og mål

- Få bekræftet forståelse af bruger.
- Integration af prototype i kontekst.
- Feedback fra person uden for team.
- Få bekræftet formodninger – og få nye idéer og perspektiver.

Aftestning

- Hvad ønsker I at finde ud af?
- Hvorfor vil I gerne finde ud af det?
- Hvordan vil I finde ud af det?

Aftestning: Husk

- Forbered en aftestningsplan og materialer
- Forbered trin/funktioner, I ønsker at teste
- Forbered en kort introduktion til jeres testperson, der hjælper ham/hende med at komme i gang med at bruge prototype
- Gør jer klar til at lytte og observere
- Forbered aspekter, som I ønsker at observere, og spørgsmål til et kort interview efter aftestningen

Aftestning: Fordel roller

- **Moderator:** Byder testpersonen velkommen og forklarer konteksten for jeres prototype (Vigtigt: ikke selve prototypen, og intet salg!) Hjælp jeres testperson og stil spørgsmål
- **Observatør:** Udvælg, hvad I vil observere. Vær åben over for overraskelser og noter dem flittigt.
- **Interviewer:** Stil åbne spørgsmål efter testen. Forsøg at skabe en bedre version sammen med jeres testperson. Fang de vigtigste muligheder for forbedring.

Aftestning i praksis

- Bed jeres testperson om at tænke højt under aftestningen. Få umiddelbare reaktion.
- OBSERVER OG NOTER. Gå ikke i dialog!
- Fasthold observationer og tanker på Feedback-gitteret.
- Noter også i gitter i efterfølgende interview med testperson.

Aftestning: Feedback

Feedback Grid

What worked well?

What didn't work?

New Ideas!

Open Questions