DESIGN THINKING IN EEN DAG

EEN SAMENVATTING VAN DE METHODE

Deze samenvatting, gesponsord door de Bill & Melinda Gates Foundation, is ontworpen als een eerste introductie voor Design Thinking voor bibliotheken. In ongeveer een dag helpt dit je op weg in de methode van Design Thinking. De inhoud is gemaakt door IDEO, in samenwerking met de Chicago Public Library en Aarhus Public Libraries.

We willen graag de volgende organisaties bedanken voor hun steun bij het maken van de toolkit:

BUCHAREST METROPOLITAN LIBRARY
READ NEPAL
JAMAICA LIBRARY SERVICE
VINNYTSIA REGIONAL UNIVERSAL RESEARCH LIBRARY
BEYOND ACCESS, IREX

Om Design Thinking beter te leren begrijpen, ga naar:
www.designthinkingforlibraries.com
Daar kan je de uitgebreide toolkit downloaden die je met oefeningen en voorbeelden door de Design Thinking-aanpak leidt.

IDEO

NEDERLANDS-VLAAMSE VERSIE

Koninklijke Bibliotheek: www.kb.nl/designthinking

Vertaling door:
Inspiratiebrigade, Den Haag
Expeditie Anton, Eindhoven
Koninklijke Bibliotheek (KB), nationale bibliotheek van Nederland

WIL JE WERKEN AAN VERBETERINGEN VOOR POTENTIËLE BIBLIOTHEEK-BEZOEKERS MAAR HEB JE WEINIG TIJD?

Design Thinking is een aanpak en een mindset die je kan helpen bij het oplossen van dagelijkse uitdagingen in de bibliotheek. Het is te gebruiken om innovatieve programma's, diensten, ruimtes en systemen te ontwikkelen die beter aansluiten op jouw bibliotheek en jouw (potentiële) gebruikers. De methode werkt het best in een klein team, met genoeg tijd en ruimte om aan de opdracht te besteden. Toch denken we dat je in één dag ook impact kunt creëren met Design Thinking.

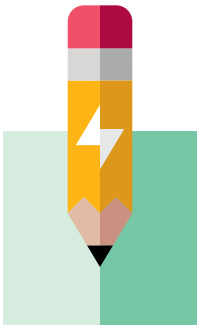
Op de volgende pagina's leer je de basisstappen van het Design Thinking-proces. Dat proces loopt van Start tot Inspiratie, Ideevorming en Iteratie. Je kan deze samenvatting gebruiken om kennis te maken met de methode. We raden je aan om ook te kijken naar de volledige toolkit voor meer informatie over de werkwijze, handige technieken en gedetailleerde uitleg.

INSPIRATIE

gaat over het kaderen van een design-uitdaging en het ontdekken van nieuwe perspectieven.

Ik heb een uitdaging.

Hoe benader ik het?

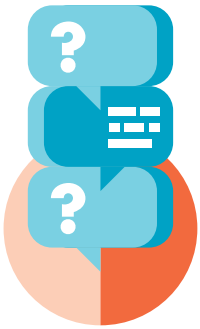


IDEEVORMING

gaat over het bedenken van ideeën en ze tastbaar maken.

Ik heb iets geleerd.

Hoe interpreteer ik het en hoe zet ik dit om tot nieuwe ideeën?



ITERATION

gaat over het continu experimenteren op basis van feedback van gebruikers.

Ik heb een prototype

Hoe test ik het met gebruikers en hoe verfijn ik het?

Voordat je begint met je Design Thinking-dag, onthoud dat *de sleutel tot succes de verandering in je eigen manier van denken is.* Weet je nog hoe alles nieuw was toen je voor het eerst naar de bibliotheek kwam? Welke verwachtingen, hoop en ambities je had? Wakker dat gevoel weer aan, want Design Thinking draait om het benaderen van problemen met een fris perspectief!

Heb je er zin in? Klaar om te leren?
Laten we beginnen.

HOOFDSTUK 1

START

Om een Design Thinking-proces te kunnen beginnen, moet je eerst een uitdaging (design-challenge) formuleren. Heb je een probleem of een kans voor je bibliotheek in gedachten? Bedenk een paar dingen waar je wel eens over klaagt of waarvan je zou willen dat het beter was. Dit zijn allemaal uitdagingen die je kan aanpakken! Bijvoorbeeld: je wilt graag beter in contact komen met tieners in de bibliotheek. Of misschien wil je graag een nieuwe werkruimte voor bezoekers inrichten. Dit zijn goede aanleidingen om mee te beginnen. Pas ook gerust de design-uitdaging gedurende de dag nog aan.

Design-uitdagingen worden altijd als vragen geformuleerd. Door ze als "Hoe Kunnen We"-vragen te formuleren, ben je vrij genoeg om aan verschillende betekenisvolle oplossingen te denken. Het is belangrijk om een balans te vinden bij het opstellen van een goede design-challenge.
Wanneer je een te brede vraag stelt, kom je niet tot een relevante en haalbare oplossing. Een voorbeeld van een te brede vraag is: hoe kunnen we een einde maken aan armoede?
Wanneer je een te kleine of smalle vraag stelt, loop je het risico dat je te beperkt bent in de mogelijke oplossingen. Een te smalle vraag kan zijn: hoe kunnen we een nieuwe ploeg ontwerpen die €25 kost, op zonne-energie werkt en kan worden gerepareerd door iemand zonder vaardigheden?

VOOR MEER DETAILS Lees de methode op bladzijde **8** in de toolkit.

HOOFDSTUK **1** START

Definieer je uitdaging

1 uur

Om een uitdaging te definiëren, kies je een gebruikersgroep en een probleem dat moet worden opgelost.

x

....

GEBRUIKERSGROEP BEHOEFTE / PROBLEEM

Probeer verschillende *'Hoe Kunnen We'* - vragen die jouw uitdaging het beste omschrijven:

HOE KUNNEN WE .....?

HOE KUNNEN WE .....?

HOE KUNNEN WE .....?

Schrijf het **GROOT** op en hang het goed zichtbaar op, zodat je er de rest van de dag over na blijft denken.

VOOR MEER DETAILS Lees de methode op pagina **17** van de toolkit.

HOOFDSTUK 2

INSPIRATIE

Zinvolle oplossingen ontwerpen begint met het vinden van inspiratie in de wereld om je heen en het goed leren begrijpen van de behoeften van mensen. De eerste fase van Design Thinking is dan ook de 'Inspiratiefase'. Deze fase gaat om het luisteren, observeren en openstaan voor het onverwachte. Als je nieuwe en innovatieve oplossingen wilt creëren, moet je ook nieuwe manieren vinden om geïnspireerd te raken.

Op de volgende pagina staan een paar ideeën om inspiratie op te doen. Vraag 2-3 mensen om met je mee te doen tijdens deze opdrachten.

Zodra je deze activiteiten hebt voltooid, ga je met elkaar in gesprek over wat je hebt geleerd. Wat heeft je verrast? Wat was onverwacht? Wat of wie heeft je geïnspireerd? Heb je interessante patronen gezien? Schrijf de belangrijkste conclusies en thema's op.

VOOR MEER DETAILS Lees de methode op pagina **33** van de toolkit.

HOOFDSTUK 2 INSPIRATIE

Raak geïnspireerd

1 uur

PRAAT MET MENSEN

Een van de beste manieren om inspiratie op te doen, is door met mensen te praten. Het is vooral belangrijk om met de mensen te praten waarvoor je iets ontwerpt. Spreek ze niet alleen over zaken in de bibliotheek. Ben je bijvoorbeeld een nieuw programma aan het ontwerpen voor tieners? Praat dan met hen ook over hun dagelijks leven, hun routines en hoe ze graag hun tijd doorbrengen. Waar geloven zij in? Wat drijft hen? Om te beginnen kan je een aantal mensen in de bibliotheek spreken die je zouden kunnen helpen met het beter begrijpen van je design-challenge. Probeer met 2-3 mensen te praten. Dat lijkt misschien weinig, maar je zult versteld staan van de hoeveelheid relevante informatie je verkrijgt door met weinig mensen meer diepgang op te zoeken in plaats van een groot aantal mensen een enquête in te laten vullen.

DOMPEL JEZELF ONDER

Een andere manier om inspiratie op te doen is door de wereld vanuit een ander perspectief te ervaren. Als je bijvoorbeeld ontwerpt voor een kind, speel dan een dag in de kinderbibliotheek of neem deel aan een kinderworkshop. Als je ontwerpt voor blinden, verdiep je dan in die ervaring door te proberen eenvoudige taken uit te voeren terwijl je geblinddoekt bent.

BEZOEK EEN ONVERWACHTE OMGEVING

Verlaat de bibliotheek en bezoek een inspirerende bestemming waar je van kunt leren. Dit helpt je de wereld met frisse ogen te zien en helpt je op een nieuwe manier naar je eigen bibliotheek te kijken. Als je bijvoorbeeld een betere werkomgeving in de bibliotheek wilt creëren, bezoek dan een koffietent waar veel mensen werken om te zien wat gebruikers helpt om productief te zijn. Als je een kunsttentoonstelling in de bibliotheek wilt starten, bezoek dan een populair museum om te zien hoe zij hun bezoekers erbij betrekken.

Yulia, een Oekraïense bibliotheekmedewerker wilde beter begrijpen wat de behoeften van gehandicapte bibliotheekbezoekers is. Haar team bezocht een revalidatiecentrum waar ze tijdens de lunch met gebruikers spraken over hun hobby's en interesses.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **43** van de toolkit.

HOOFDSTUK 3

IDEEVORMING

De volgende fase van Design Thinking heet 'Ideevorming'. Dit is de fase waarin je een grote hoeveelheid ideeën verzint om zo tot een designoplossing te komen.

Een van de belangrijkste activiteiten uit deze fase is brainstormen. In deze fase is het vooral belangrijk dat je zoveel mogelijk ideeën bedenkt op basis van de resultaten uit de Inspiratiefase. Raak niet te gehecht aan de eerste paar ideeën!

Een brainstorm is een Design Thinking-methode met eigen regels. Deze regels zijn belangrijk, omdat ze ervoor zorgen dat iedereen in de groep creatieve vrijheid heeft. Houd tijdens een lunch of in een bijeenkomst van ongeveer een uur een brainstormsessie waarbij je je concentreert op enkele behoeften die je 's ochtends hebt ontdekt. Betrek 2-3 mensen bij de brainstorm. Zorg dat je gegeten hebt en energiek kan beginnen!

VOOR MEER DETAILS Lees de methode op pagina **53** van de toolkit.

Ideeën bedenken

lunch tijd!

BRAINSTORM REGELS

NIET OORDELEN
Er zijn op dit moment geen slechte ideeën. Er is voldoende tijd om ze later aan te passen.

MOEDIG WILDE IDEEËN AAN
Zelfs als een idee niet realistisch lijkt, kan het een geweldig idee bij iemand anders oproepen.

BOUW OP DE IDEEËN VAN ANDEREN
Denk "en" in plaats van "maar".

BLIJF GERICHT OP HET ONDERWERP
Om zoveel mogelijk uit de sessie te halen, blijf je de centrale brainstorm-vraag scherp in het vizier houden.

ÉÉN GESPREK TEGELIJK
Alle ideeën moeten worden gehoord, zodat er op kan worden voortgebouwd.

WEES VISUEEL
Teken je ideeën, in plaats van ze gewoon op te schrijven. Eenvoudige schetsen en harkpoppetjes kunnen veel meer zeggen dan woorden.

GA VOOR KWANTITEIT
De beste manier om een goed idee te vinden, is door met veel ideeën te komen. Stel bijvoorbeeld als doel: bedenk 50 ideeën in 10 minuten.

Jeppe (in het midden) en zijn team van Aarhus Public Library brainstormen over ideeën rondom een muziekdienst in de bibliotheek.

VOOR MEER DETAILS Lees de methode op pagina **59** van de toolkit.

Breng je ideeën tot leven

1 uur

Nu je veel geweldige ideeën hebt bedacht, is het tijd om een favoriet idee te kiezen en die tot leven te brengen. Dat kan samen met je team of in je eentje na de brainstorm. De snelste manier om te leren hoe je je idee kan verbeteren is door een tastbaar prototype van het idee maken. Het maken van een prototype is voor sommigen wat lastig. Ga daarom met je groep aan de slag en stimuleer elkaar om het prototype te maken! Alles wat je nodig hebt zijn materialen die je al voor handen hebt, namelijk papier, pennen, scharen en een beetje fantasie.

PAPIER
A4-tjes, grote postervellen, karton en dozen

PLAKMATERIAAL
lijm, lijmpistolen en tape

PENNEN
stiften en potloden

BOUWMATERIALEN
ijsstokjes, verf, kwasten, touw, ragertjes en ijzerdraad

STOF
watten, vilt of lapjes stof

HULPMIDDELEN
linialen, scharen, meetlint, nietjes

Een prototype is een vroege, uitgeklede versie van een product of dienst waarmee bepaald wordt of dat product of dienst geschikt is. Het prototype komt met zo min mogelijk moeite tot stand, met als doelstelling om zoveel mogelijk te leren van de feedback van gebruikers. Maak je geen zorgen over het helemaal perfect maken van het prototype; het zal nooit in een keer perfect zijn. Het belangrijkste van het prototype is dat het een gesprek met jouw gebruikers kan ondersteunen.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **67** van de toolkit.

Breng je ideeën tot leven

1 uur

MANIEREN OM TE PROTOTYPEN

EEN MODEL

Creëer een eenvoudige driedimensionale weergave van jouw idee. Dit kan een schaalmodel zijn of een model op ware grootte dat je met je team kunt doorlopen.

EEN DIGITALE MOCK-UP

Maak een mock-up van een digitale tool door schetsen van de schermen te maken. Plak deze schetsen op het scherm van een bestaand apparaat, zoals een telefoon of een computer, om de context van digitale interactie na te bootsen.

EEN ROLLENSPEL

Acteer de beleving van jouw idee. Speel de rollen van de mensen in die situatie. Stel de vragen die zij mogelijk zouden stellen. Overweeg om eenvoudige rekwisieten, uniformen of andere hulpmiddelen te verzamelen die iemand in die rol nodig zou kunnen hebben.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **71** van de toolkit.

Breng je ideeën tot leven

1 uur

MANIEREN OM TE PROTOTYPEN *(vervolg)*

EEN ADVERTENTIE

Maak een schets van een advertentie die jouw idee promoot, of dat nou een programma, service of ruimte is. Denk na over hoe je aandacht kan krijgen voor wat je te bieden hebt en hoe je de waarde ervan zou communiceren aan verschillende gebruikers.

EEN OMGEBOUWDE RUIMTE

Als je voor je design-uitdaging bijvoorbeeld een nieuwe ruimte ontwerpt, kijk dan of je een bestaande ruimte tijdelijk kunt ombouwen tot prototype. Boots je idee na zodat duidelijk wordt hoe de omgeving zou moeten aanvoelen. Wees creatief: kartonnen dozen kunnen als stoelen dienen en karren als boekenplanken. Met andere woorden, je hoeft niet meteen naar buiten te stormen om nieuwe meubels te vinden om je idee te prototypen.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **71** van de toolkit.

HOOFDSTUK 4

ITERATIE

Nu is het moment om jouw prototype aan te bieden aan een groep beoogde gebruikers om te horen wat zij ervan denken. Dit is een cruciaal onderdeel van iteratie (herhaling): in deze fase leer je in meerdere tests wat goed werkt, wat niet en wat kan worden verbeterd.

Vind een handjevol gebruikers binnen je doelgroep die feedback kunnen geven. Wees niet bang om onbekende mensen in de bibliotheek aan te spreken. Meestal vinden mensen het leuk dat iemand bezig is om de bibliotheek te verbeteren en zullen ze graag willen helpen. De kunst is om ervoor te zorgen dat je eerlijke, kritische en constructieve feedback krijgt, naast eventuele positieve reacties natuurlijk.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **84** van de toolkit.

Krijg feedback op het idee en verbeter het

1 uur

LAAT GEBRUIKERS HET PROTOTYPE ZIEN

Stel gerichte vragen om waardevolle feedback te verzamelen en je concept te verbeteren. Enkele suggesties zijn:

- Kun je beschrijven wat je het meest enthousiast maakt over dit idee en waarom?
- Als je één ding aan dit prototype zou kunnen veranderen, wat zou dat dan zijn?
- Wat zou je willen verbeteren aan dit idee?
- Wat vind je niet leuk aan dit idee?

Denk, met je design-challenge in het achterhoofd, over welke deelnemers enthousiast waren en het deel van het concept dat zij het meest waardeerden. Bekijk ook welke delen niet werkten en welke nieuwe vragen je zou willen onderzoeken met de volgende testfase van het idee.

Marianne werkt bij Aarhus Public Library. Zij ondervroeg voorbijgangers bij de bibliotheek wat ze van haar idee (een flyer en aanbevelings-app) vinden.

MAAK EEN LIJST VAN ALLE DINGEN JE TOT NU TOE HEBT GELEERD

Probeer zoveel mogelijk dingen die je leert tijdens dit proces bij te houden op een lijst. Houd deze lijst ook bij als je werkt aan volgende testfase van het idee. Bedenk ook wat je doel voor de volgende stap is. Je kan bijvoorbeeld:

- een team samenstellen om het idee verder te ontwikkelen;
- vragen om meer geld of middelen op basis van het eerste prototype;
- tijd vrij maken en een planning maken om het idee te blijven ontwikkelen;
- ernaar streven om een duurzame verandering aan te brengen in de bibliotheek en te observeren hoe het verloopt naarmate de tijd vordert.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **86** van de toolkit

HOOFDSTUK 5

OPSCHALEN

De eerste stap in het opschalen van het concept is verhaal ervan te vertellen aan zoveel mogelijk belanghebbenden. Wat was het probleem dat je zag, voor wie heb je het ontworpen en wat heb je bedacht? Hoe meer mensen horen wat je wil bereiken, hoe meer zij zich betrokken kunnen voelen en mee kunnen gaan helpen.

Deze presentatie is niet zomaar een projectupdate. Zie dit als een pitch voor het werk en vraag om de middelen die je nodig hebt om het concept verder te brengen. In deze fase komt de nauwkeurige documentatie gedurende het proces goed van pas. De beste projectverhalen worden ondersteund door geweldige beelden en foto's van alle vorderingen tijdens het proces.

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **104** van de toolkit.

HOOFDSTUK 5 OPSCHALEN

Verspreid het verhaal van jouw idee

1 uur

EEN VOORBEELD VOOR DE PRESENTATIESTRUCTUUR

1. STEL JEZELF VOOR
Wie ben je?
Wie zijn je teamleden?

2. DEFINIEER DE UITDAGING
Welk probleem heb je gezien en voor welke gebruikers?

3. INSPIRATIE
Wie heb je geobserveerd, wie heb je gesproken en wat waren de belangrijkste lessen uit het onderzoek?

4. IDEEVORMING
Welke concepten heb je bedacht en met welke prototypes heb je ze getest?

5. ITERATIE
Welke feedback heb je gekregen, en hoe heb je die feedback verwerkt in de volgende tests.

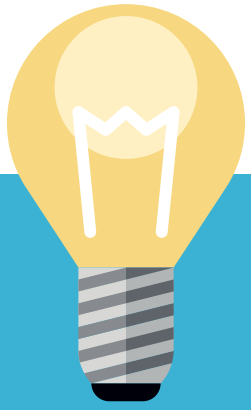
6. OPROEP TOT ACTIE
Wat is de volgende stap? Hoe kunnen anderen betrokken raken en helpen?

VOOR MEER DETAILS Lees de methodes op pagina **104** van de toolkit.

Inmiddels is je dag bijna voorbij en heb je je dus een dag verdiept in de beginselen van Design Thinking. Leuk dat je dit zo hebt opgepakt en uitgeprobeerd om dingen in je bibliotheek te helpen verbeteren. Zorg er echter wel voor dat het leren hier niet eindigt.

Stuur ons jouw design-verhalen en vertel anderen over deze toolkit.

hello@designthinkingforlibraries.com



EEN VOLGENDE DESIGN-UITDAGING

Lees de rest van de toolkit, met uitgebreide casestudy's, voorbeelden en activiteiten die je begeleiden bij een volgende design-uitdaging.