

DESIGNTÆNKINGS- MANUAL FOR UDBYDERE AF VOKSEN- UNDERVISNING



Medfinansieret af Den
Europæiske Unions program
Erasmus+

TESTIMONIALS

„From the very moment I knew about the Design Thinking methodology, I have started integrating it in my daily activities, emphasizing the trainings and workshops that lasted a few days, and were organised with youths as well as adults. The methodology is simple to use and it offers many possibilities for the trainer/educator, as well as the participants. I will continue to use it with great pleasure, and upgrade on this field.“

“I discovered that I could come up with ideas in a short lap of time.”

„Design Thinking Methodology leads to a constructive and concise thinking where our subconscious becomes transparently conscious when it comes to discovering an innovative solution based on a particular personal problem, or a problem in the community.“

“Working with the same group helped us to create a confident and comfortable safe space, allowing sharing the ideas and efficient teamwork.”

“The whole experience with the process of opening up the problem case to narrow it down and then produce the prototype to testing it. It was all very interesting and a learning experience. I like the way, that the problem case and solution is treated a product (problem case, prototype). It makes it more simple to solve, and can be applied on different problem cases.”

“Design Thinking ... (is) a methodology which I can use in almost (if not any!) activities in my professional work.”

“Firstly, the Design Thinking methodology is a very interesting approach in creating new products/ services within our organisation. Secondly, (it) offered me a comprehensive understanding (...) where within an interdisciplinary team we managed to work and offer a solution on a particular problem for the particular category of users.”

TRYK

2020:

Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V. (VNB)
Warmbüchenstr. 17
30159 Hannover / Germany

www.vnb.de

Redaktion: Anke Egblomassé, Tino Boubaris (VNB)

Medredaktører: Prudence Onyejiaka (Verein Multikulturell), Georgia Chondrou, Rosina Ferrante (CESIE), Irene Irene Kamba - Maltezopoulou (SYNTHESIS), Anne Charlotte Petersen, Niels Ole Ankerstjerne (VIFIN), Nikola Neskoski (Eco Logic)

Medforfattere / Undervisere: Irmela Wrogemann, Lena Sarp, Nicola Süsser, Julius Falk

Denne manual er udgivet på engelsk, tysk, dansk, italiensk, græsk og makedonsk. Tjek d-learning.vnb.de for flere projektpublikationer.



This work is licensed as Open Educational Resource (OER) under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (Kreditering-Deling på samme vilkår 4.0) International License (CC BY-SA 4.0)

To view a copy of the license, follow the link in the QR code, visit

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Disclaimer

D-LEARNING (Design Thinking in Adult Learning) er et strategisk partnerskab finansieret gennem Europa-Kommissionen, Erasmus + -programmet (Strategiske partnerskaber i voksenuddannelse, projektnummer 2018-1-DE02-KA204-005030). Denne publikation forpligter kun forfatteren, og Kommissionen kan ikke drages til ansvar for brug af oplysningerne heri.



Medfinansieret af Den
Europæiske Unions program
Erasmus+

INDHOLD

5 INTRODUKTION

6 Designtænkningens Mindset

7 FORBEREDELSE

8 Redskaber og materialer

10 DEFINER JERES UDFORDRING

11 FASE 1: FORSTÅELSE

13 FASE 2: OBSERVATION

17 FASE 3: SAMMENFATNING

21 FASE 4: IDÉGENERERING

26 FASE 5: PROTOTYPE

28 FASE 6: AFTESTNING

31 PRAKSISEKSEMPLER

31 Østrig: Verein Multikulturell (Innsbruck)

36 Cypern: SYNTHESIS (Nicosia)

38 Danmark: VIFIN / Vejle Kommune (Vejle)

41 Tyskland: Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen (VNB)

44 Italien: CESIE (Palermo)

48 Nordmakedonien: ECO LOGIC (Skopje)

51 BIBLIOGRAFI OG LINKS

53 OM PROJEKTET

INTRODUKTION

Hvad er designtænkning??

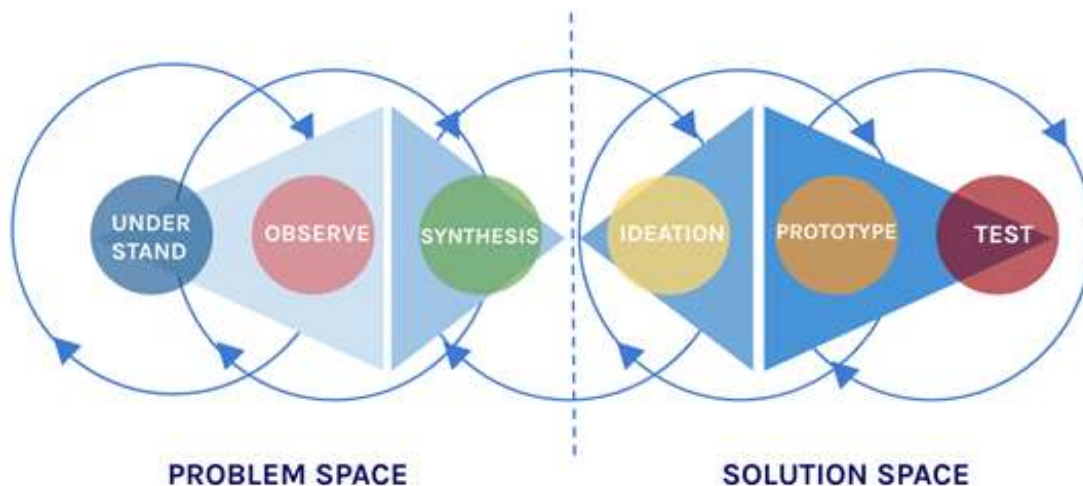
Designtænkning er en brugerbaseret, iterativ proces, der kan bruges til at tackle forskellige problemer. Målet med designtænkning er at opdage og forstå virkelige behov, udfordringer og begrænsninger for at få mulighed for at udvikle innovative løsninger. Processen involverer metoder, der giver mulighed for at mentalisere i forhold til andre mennesker. Processens trin søger at skabe balance mellem analytisk og kreativ tænkning.

Designtænkning er brugbar, 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

Designtænkingsprocessen kan inddrages i seks trin. De første tre faser FORSTÅELSE, OBSERVATION og SAMMENFATNING udgør den del, hvor problemet bliver identificeret og analyseret. De tre sidste faser IDÉGENERERING, PROTOTYPE og AFTESTNING er den del af processen, hvor der genereres idéer, skabes og testes.

Designtænkingsprocessen er iterativ. Det betyder, at det ikke blot er muligt, men at man ligefrem opfordres til at hoppe frem og tilbage i processen.



Grafik baseret på: Design Thinking Process fra Hasso Plattner Institute, Stanford University

Hvorfor er det relevant for voksenundervisningsområdet?

I voksenundervisning bliver det mere og mere vigtigt at udvikle og designe produkter og services, der er målrettet forskellige målgrupper og individuelle læreres behov. Det indbefatter traditionelle og digitale læringsmaterialer, e-læringsmiljøer, læringsspil og virtual reality-baseret materiale. Udfordringen for underviserne og beslutningstagerne inden for voksenundervisningsområdet er, hvordan man kan imødegå disse forventninger ved at udvikle og tilbyde produkter og services af høj kvalitet. Designtænkning kan i høj grad bidrage til bedre tilbud inden for voksenundervisning, når det gælder brugervenlighed og relevans for lærerne. Det vil gøre tilbuddene mere effektive. På længere

sigt vil det øge bæredygtigheden: en bedre investering af ressourcer på voksenundervisningsområdet og en bedre investering i forhold til at tilbyde høj undervisningskvalitet for lærerne.

Hvad er formålet med manualen?

Denne manual skal støtte udbydere af voksenundervisning i at introducere designtænkning i deres arbejde, så de kan tackle væsentlige problemer ved at identificere brugerorienterede løsninger. Manualen er udarbejdet inden for rammerne af det strategiske partnerskabsprojekt under Erasmus+: D-LEARNING. Partnerskabet har bestået af repræsentanter fra organisationer fra seks forskellige europæiske lande. Alle arbejder med forskellige målgrupper.

Manualen beskriver hele designtækningsprocessen, foreslår praktiske metoder til gennemførelse af de forskellige iterative processer og afsluttes med seks casestudier fra de deltagende organisationer. Repræsentanterne fra de deltagende organisationer har alle deltaget i et intensivt træningskursus i designtænkning med professionelle undervisere, som også har været medskrivere på denne manual.

Sammen med manualen er der udviklet et curriculum, som giver uddannelsesansvarlige fra voksenundervisningsområdet mulighed for at gennemgå en eksemplarisk designtækningsproces med et team og på den måde implementere metoden i egne organisationer.

Designtænkningens mindset

Empati

Empati er et nøgleelement i designtænkning. For at skabe løsninger til andre mennesker er det nødvendigt, at vi kan distancere os fra personlige formodninger og finde ud af, hvad andre rent faktisk har brug for, fysisk og emotionelt. Empati betyder at sætte sig i den andens sted. Ved at finde ud af, hvad de føler, tænker og hvordan de lever, kommer vi meget tættere på at skabe en løsning, der har betydning.

Legende samarbejde

Desværre er leg ofte set som en modsætning til arbejde. I designtænkingskulturen er et legende samarbejde essentielt for at mestre processen. Som det første tager man sig af teamsamarbejdet. At løse op skaber tillid. En legende arbejdskultur åbner op for kreativitet og inspirerer til at tage et nyt perspektiv ved at gøre brug af andre dele af vores hjerne. Der kan opfordres til det legende samarbejde gennem opvarmningsøvelser, ukonventionelle brainstorming-metoder og fleksible arbejdsområder.

Kreativ tillid

Udtrykket "Kreativ tillid" (Creative Confidence) blev skabt af Tom og David Kelley. Det tackler myter om, hvorvidt mennesker er født kreative eller ukreative. Designtænkning opfordrer til at søge forskellige perspektiver, færdigheder og svagheder. Kreativ tillid betyder helt bogstaveligt at have tillid til dit perspektiv og at lære at profitere af teamets mangfoldighed.

At lære gennem fejl

Designtænkning er en iterativ proces. Det er ikke bare acceptabelt at fejle og at lære af sine fejl – det er essentielt at gøre det. Mens du er i processen, vil du hele tiden teste og gå tilbage i processen baseret på dine erfaringer. Omfavne fejlene, de giver dig blot relevant information om, hvordan du kan fortsætte.

Interessenter

Interessenter er personer, som er del af projektet, men ikke del af teamet. Det er dine sponsorer, ledere, direktører m.fl. Det er afgørende, at de bliver informeret om, hvordan designtænkning virker, og hvad der kan forventes af teamets arbejde. Designtænkning er en iterativ proces, så det er vanskeligt at sige, hvornår udbyttet viser sig. Vær sikker på, at interessenterne forstår, hvad der menes med prototyper: Det er ikke løsninger, der skal implementeres, men konkrete idéer, der skal udbygges, testes, og som også kræver iterative processer.

Designtænkning er en fantastisk metode til at udforske et problem og tackle dyberegående spørgsmål på en brugerorienteret måde, men det er ikke en metode til at implementere og skabe færdige løsninger. De praktiske eksempler i denne manual vil forklare forskellen.

Teamdeltagerne

Der er forskel på at arbejde med designtænkning og andre arbejdsmetoder. Før du begynder, bør du informere deltagerne og/eller teamene grundigt. Hvis de har kendskab til designtænkning, bør du dele din planlægning med dem, så der skabes en fælles forståelse af projektet og anvendelsesområdet. Hvis deltagerne ikke har kendskab til designtænkning, er det vigtigt at informere dem om, hvorfor du ønsker at bruge denne metode og proces.

Sæt stemningen i projektet ved at være åben og legende og samtidig struktureret.

Giv mulighed for samarbejde og åbenhed fra begyndelsen ved at lave en længere tjek ind, hvor alle i teamet fortæller om deres baggrund og deler deres forventninger og forhåbninger.

Vær tydelig og klar om, hvor mange workshopsessioner de forventes at deltage i, og hvad der forventes af dem ud over disse sessioner. Planlæg det og skriv det ned, så der ikke kommer nogen overraskelser.

Tværfaglige teams

Med et tværfagligt team skabes der mulighed for et væld af forskellige idéer, perspektiver og tilgange. Ved at arbejde med tværfaglige teams udvider du horisonten og skaber en bredere vifte af tanker og idéer.

- Når du sammensætter et designtænkningsteam, bør du overveje:
- Kønsforskelle
- Aldersforskelle
- Kulturel mangfoldighed
- Forskelligartede socioøkonomiske baggrunde
- Forskelligartede ekspertiser

Fleksible arbejdsrum

Forskellige faser og metoder i designtænkingsprocessen kræver forskellige funktionalitet af arbejdsrummet. Teamet har fx brug for masser af plads, når de samler og dokumenterer deres data i fasen Saml, mens de har andre behov, når de laver prototyper og tester. Det er en hjælp at skabe et fleksibelt arbejdsrum, som giver teamet mulighed for at bruge det på forskellige måder og ændre opsætning af rummet. En måde at skabe gode arbejdsbetingelser er ved at have et arbejdsrum med mobile møbler på hjul og med masser af tomme vægge, der kan bruges i arbejdet. Teamet skal have det komfortabelt med at bruge rummet, som der er brug for det.

Tjek ind og tjek ud

Som team er det værdifuldt at begynde hver arbejdsdag/-session med en "tjek ind", hvor hvert teammedlem kan dele præcis det, han/hun ønsker at dele. Det kan være ved at dele noget personligt, men også ved at dele forventninger og "to-dos" for dagen. Tjek ind som værktøj hjælper til at skabe et trygt rum og skaber empati i teamet. Ved at vide hvad de andre teammedlemmer føler, og ved at forstå deres forventninger til dagen, vil man komme tættere som gruppe og undgå konflikter.

Ved arbejdsdagens/-sessionens afslutning kan I afslutte med en "tjek ud". Del, hvordan det er gået for jer, reflekter over jeres forventninger og opstil to-dos for de næste trin. Ved at bruge det værktøj vil I skabe et fælles sprog og en fælles vej.

Opvarmningsøvelser

Opvarmningsøvelser er korte, legende energizers. De hjælper med at løsne sindet, før I går i gang med arbejdet – og de er sjove. Opvarmningsøvelser bliver tit brugt til at starte en session på en legende måde eller til at få teamet til at vågne op om eftermiddagen, når energien kan være lav.

Feedback

Ved at skabe en sund feedbackkultur i teamet styrkes teamets indbyrdes tillid. Ved at tale om konflikter, forslag og ønsker, undgår man, at det rumsterer i det skjulte og risikerer at eskalere. Positiv feedback er opmuntrende og styrkende. Store arbejdsmængder og begrænset tid får os ofte til at glemme feedback. Derfor er det en god idé at fastlægge feedback-tidspunkter og -formater, fx i forbindelse med tjek ud. Tænk på feedback som en essentiel del af arbejdet, ikke som noget "nice-to-have", hvis der stadig er tid.

Redskaber og materialer

De følgende redskaber og materialer anbefales af erfarne "designtænkere". De er anbefalede, men ikke absolutter, brugerne kan ændre dem i forhold til behov og ressourcer.

Time Timer

Tidsafgrænsninger giver teamet mulighed for at arbejde dedikeret inden for et givet tidsrum. Ved at afsætte en begrænset mængde tid til en specifik opgave hjælper vi til at fokusere, og det stopper os i at komme ind i endeløse diskussioner. En Time Timer er et fantastisk værktøj til at hjælpe os med at afgrænse tiden. Den fås som en fysisk Time Timer og kan downloades som app.



Sticky notes

Det er helt almindeligt at bruge sticky notes i designtænkning. I kraft af deres fleksibilitet er de et fantastisk redskab. Når de er sat op på væggen, kan de flyttes rundt, grupperes, farvekodes, dokumenteres, gives videre eller fjernes. Det er bedre at have for mange end for få. Det er vigtigt, at alle sticky notes er lette at læse (korte, kapitæler og/eller visuelle forklaringer).

Skriveredskaber

Der er som minimum brug for to størrelser: Store whiteboard markers og flip-over markers i forskellige farver og mindre markers til at skrive på sticky notes. Sørg for, at du har nok til alle deltagerne, og at de har en bred spids.

Kraftpapir/indpakningspapir

Kraftpapir/indpakningspapir giver dig mulighed for at forvandle væggen til et lærred, som der kan arbejdes og tegnes på. Du kan forberede rammer og skabeloner til teamarbejde i forvejen, så du har dem ved hånden i løbet af workshoppen. Og du kan let rulle dem sammen efter workshoppen og "gemme" det, som teamet har arbejdet med.

Lydgivere

Gonger og klokker bruges til at signalere afslutningen på en arbejds-session. De er afgørende for at sikre, at flere teams er synkroniserede i arbejdsprocesserne. Samtidig er de et diskret signal til deltagerne om at fjerne deres fokus fra teamarbejdet.

Højtaler

Musik gør underværker, særligt i en fase som idégenerering. Sørg for at have en lille højtaler ved hånden, så du kan spille nogle bløde, optimistiske toner. Vær dog også opmærksom på, at det nogle gange kan være overvældende at have baggrundsmusik og teams, der taler højt. Det kan stresser nogle deltagere. Så, vær opmærksom på, hvornår og hvilken musik du spiller.

Materialer til at lave prototyper

Hvilke materialer du har brug for, afhænger meget af, hvilken udfordring der arbejdes med. Hvidt papir og papkasser er altid godt at have. Piberensere, tape, gamle blade, elastikker, aluminiumsfolie, sakse, lim og lego er også altid godt at have.



Rummet

Rummet, som I arbejder i, skal ikke bare give plads til deltagerne. Det er også et arbejdsredskab. Det skal understøtte samarbejde, facilitere teamarbejde og give inspiration til legende udforskning. Mobile møbler hjælper på dette. Arbejds-sessioner bør ikke være længere end nødvendigt, så gør det ikke for komfortabelt at sidde ned og diskutere i længere tid.

- Det, du kan kigge efter i forhold til arbejdsrummet, er:
- God vægplads
- Plads til at bevæge sig rundt og ændre på rummets indretning

DEFINER JERES UDFORDRING

Designtækningsudfordringen er en sætning, der danner udgangspunkt for teamets arbejde. At udvikle og formulere jeres udfordring er en vigtig del af designtækningsprocessen og skal aldrig undervurderes. Jeres udfordring giver rammen og retningen for jeres projekt og skal derfor gennemtænkes godt og være præcist formuleret.

Den ideelle designtækningsudfordring

- Har den rette kombination af at være konkret og åben
- Er brugerorienteret
- Giver retning
- Giver ikke en løsning
- Er ikke begrænsende i forhold til mulige løsninger
- Giver inspiration og følelse

Den typiske struktur på en designtækningsudfordring

Redesign NOGET (et objekt, en service, en forretningsmodel, ...)

til NOGEN (MÅLGRUPPE)

for at MÅL.

Eksempel:

Redesign læringsincitamentet hos voksne lærnere for at undgå frafald.

(Vi vil i hele manualen bruge det eksempel til at forklare teorien i praksis)

Omfanget af din udfordring

Afhængigt af hvor meget tid I har til jeres projekt, ønsker I måske at tilpasse omfanget af jeres udfordring:

Udfordringer af mere konkret karakter egner sig bedre til små projekter. Et konkret problem er karakteriseret ved, at det kun omhandler én specifik målgruppe, har en hel specifik kontekst og har få eller ensartede problemområder og kun retter sig mod begrænsede behov. Det er derfor nemmere at kontrollere og forudsige, men udfordringen kan også være mindre interessant for teamet og kan komme til at stå i vejen for forandring på grund af dets afgrænsning.

En meget åben udfordring derimod åbner en bredere kontekst og en mængde problemer og behov. En åben udfordring egner sig derfor bedre til længere projekter, der har som formål at opdage ukendte behov og muligheder. De giver plads til flere innovative idéer og tanker. Ulempen er dog, at det er vanskeligt at lede projektet, og at der er risiko for at overbebyrde teamet.

FASE 1: FORSTÅELSE

For at løse et problem for nogen, er vi nødt til fuldt ud at forstå deres udfordring. Det er vigtigt at huske på, at de mennesker, som vi vil designe noget til, ofte ikke selv ved, hvordan de skal definere deres problemer. Så snart I har en god forståelse af, hvad der driver jeres brugere, kan I meget mere effektivt udvikle idéer.

Hvad handler fasen om?

Den første fase handler om, i teamet, at skabe en fælles forståelse af udfordringen. Det kan indbefatte personlige associationer, fortællinger og definitioner lige så vel som en basal desk research og en første brainstorm omkring emnet. Fasen er udgangspunktet for at åbne os for udfordringen.

Hvorfor er fasen vigtig?

Den første fase af processen er vigtig, fordi den giver en fælles forståelse og giver et udgangspunkt for teamets arbejde. Ved at analysere udfordringen i fællesskab, kommer teamet til at dele deres formodninger og opdage de første retninger, der er nødvendige for at nå en fælles forståelse og forberede den videre research. Fasen Forstå hjælper også teamet med at spidsformulere udfordringen. Ved at gå i dybden med udfordringen vil teamet ofte finde ud af, at de ønsker at reformulere den.

Hvad kræver fasen?

- Hele teamet
- Whiteboard/kraftpapir/indpakningspapir
- Sticky notes
- Skriveredskaber
- Computer/bibliotek/faglitteratur

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

- Hvad er vores fælles forståelse af udfordringen?
- Hvem er interessenterne?
- Hvilke områder i relation til emnet er det værd at udforske?
- Hvad er de mulige analogier? Hvordan fungerer de?

Foreslåede metoder

Selvrefleksion

Alle i teamet bruger et øjeblik på at nærme sig emnet for sig selv. Denne metode kan afvikles som en stille brainstorm i gruppen. Sæt en Time Timer til 5 - 15 minutter og lad alle i teamet brainstorme på emnet i stilhed. Del bagefter i teamet.

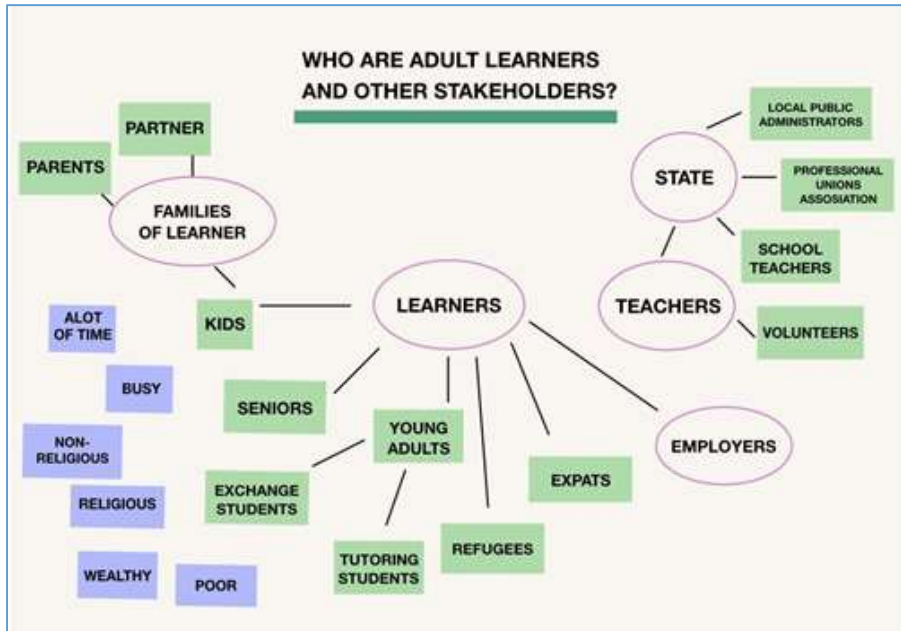
Selvrefleksion kan også gives som hjemmearbejde før opstart på projektet. Forbered spørgsmål i forbindelse udfordringen/emnet, og lad alle i teamet forberede sig til det første møde. For eksempel:

- Hvornår har du selv sidst været i rollen som lærer?
- Er du nogensinde droppet ud af et kursus? Hvorfor?
- Beskriv din bedste dag i skole? Hvad husker du?

Mindmapping

Gennem denne metode får teamet mulighed for at sammenkæde tanker og den første viden og få alt, der rør sig, sat i kontekst. Ved at visualisere data får teamet det første overblik over, hvad de ved, og hvad de ikke ved om emnet. Det vil hjælpe dem med at sætte retning på deres research.

Det er en god idé at formulere en overskrift til din mindmap. For eksempel: Hvem er voksne lærnere og andre interessenter?



Semantisk analyse

Semantisk analyse er en god metode til, i teamet, at skabe en fælles forståelse af udfordringen. Ved at samle forskellige definitioner og formodninger fra alle i teamet vil teamet åbne op for emnet. Det er vigtigt at dele alt, hvad der kommer til en i denne fase. Der er ikke noget rigtigt eller forkert.



FASE 2: OBSERVATION

Hvad handler fasen om?

Fasen Observer handler om at lære mere om udfordringens kontekst og de mennesker, den relaterer sig til. Fasen giver fundamentet til jeres idéer og den videre proces.

Hvorfor er fasen vigtig?

Designtænkning er en proces, der retter sig mod brugeren. Brugeren står i centrum for processen. Undersøgelsen i observationsfasen giver teamet mulighed for at forstå de mennesker, problemet relaterer sig til, og for at forstå konteksten. Det er i denne fase, at problemområdet åbnes.

Hvad kræver fasen?

Det er nødvendigt at have en helt klar og tydelig udfordring og en fælles opfattelse af, hvad projektet skal levere. Graden af undersøgelse afhænger af projektets omfang. En fælles forståelse af udfordringen og projektet hjælper teamet med at vide, hvad de har brug for at adressere og gøre i undersøgelsesfasen.

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

- Er alle undersøgelsesspørgsmål blevet besvaret? Hvis ikke, ved vi hvorfor?
- Er der opstået nye undersøgelsesspørgsmål?
- Har vi udviklet en bred og dyb nok forståelse af udfordringen?
- Har vi dokumenteret alle interviews på en måde, så vi kan finde informationen igen?

Hvad skal observeres?

Vi går efter at forstå vores udfordrings felt. Det betyder, at vi er interesserede i mennesker, kontekster og processer. Vi kan lære meget af adfærdsmønstre, arbejdsmåder, forkert brug, tilpasninger, uintenderede brugercases, generelle forskellige erfaringer og analoge situationer.

Observationsfasen åbner problemfeltet. Det kan være ukomfortabelt at gå ud og observere og interviewe andre, men det har sin egen magi. Magien blomstrer, når vi tillader os at lære andre perspektiver og forklaringer i stedet for at forsøge at få folks historier til at passe med vores egen forståelse af verden. Den grundlæggende tilgang er, at vi ikke ved, hvordan andre opfatter og forstår verden. Mange perspektiver eksisterer side om side, og der er ikke ét sandt perspektiv. Glem ikke at observere konteksten. Forsøg at samle artefakter fra konteksten (kulturelle genstande). Observer og interview personer i deres kontekst (feltstudie, kontekstuelle interview) og lad dem tage billeder fra deres kontekst (dagbogsstudie).

Hvem skal observeres?

Find ud af, hvem der bliver påvirket af udfordringen. Ikke kun brugere, men også eksperter og interessenter. Brugere er ikke ens. Der er måske ekstreme brugere, som bruger et produkt på en særlig måde. Der er måske begyndere, som ikke har pejling på, hvad de laver. Der er måske eksperter, der har brugt produktet og servicen i en menneskealder og allerede kender alle løsninger på alting.

Undersøgelsesspørgsmål

Udfordringseksempel: *Redesign læringsincitamentet hos voksne lærnere for at undgå frafald.*

Afledt spørgsmål: *Hvordan kan læringsincitamentet hos voksne bidrage til at undgå frafald?*

Som du kan se ovenfor, vil det at bruge udfordringen som et undersøgelsesspørgsmål, ikke lede os til de mest værdifulde resultater. Det er for stort og adresserer forskellige aspekter i ét spørgsmål. Gode

undersøgelsesspørgsmål adresserer kun ét emne og fokuserer kun på et enkelt nøgleaspekt af udfordringen. For eksempel: Hvad fastholder voksne læreres motivation?

Men det hovedspørgsmål vil ikke alene give al den information, vi har brug for. Derfor formulerer vi undersøgelsesspørgsmål, der adresserer vigtige relaterede emner. De vil bringe indsigter, der hjælper med at besvare hovedspørgsmålet. For eksempel:

- Hvad er de underliggende behov i forbindelse med læring?
- Hvilke mål har lærerne?
- Hvilke kontekster er der, og hvordan påvirker de læringsoplevelsen?
- Hvad er grunden til, at kursisterne falder fra?

Det næste skridt er at forstå, hvilke metoder I kan bruge for at få besvaret jeres undersøgelsesspørgsmål.

Undersøgelsesmetoder

Der er mange anvendelige metoder til at opnå empati med de personer, I laver et design til. Her er nogle eksempler:

- Desk/andenhåndresearch (eksisterende studier, fakta, diskurser, politiske og strukturelle aspekter)
- Immersion (opnå empati: sæt dig i den andens sted).
- Kulturelle artefakter (udforsk konteksten)
- Dagbogsstudier (observer et emne over en længere periode)
- Feltstudie/observation (udforsk konteksten og adfærden i situationen)
- Spørgeskemaundersøgelser (udforsk attituder, fakta mm.)
- Kontekstuelle interviews (udforsk kontekst og folks perspektiver)
- Ekspertinterviews (udforsk nuværende diskurser. God metode, hvis det er vanskeligt at få adgang til området)
- 1-til-1 interview (udforsk forståelser, verdenssyn, relevanssystemer)
- Fokusgruppe (udforsk forståelser, verdenssyn, relevanssystemer)

Når I vælger metode, så overvej de følgende spørgsmål:

- Hvilke informationskilder er der (for eksempel eksisterende studier, interview med lærere, ekspertinterviews med videnskabsfolk/undervisere, dagbogsstudier med kursusdeltagere, ...)
- Ligger vores fokus på menneskers holdninger, opfattelser og verdenssyn?
- Hvor meget tid, hvor mange ressourcer og hvilke færdigheder har vi?
- Hvad er vores undersøgelsesemne?
- Hvordan kan vi få adgang til feltet og personer?
- Hvad er vores undersøgelsesplan?

Brugbare redskaber (engelsk)

Metodesamling – let at filtrere: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Interaktive redskaber, som hjælper med at vælge metode: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

”Forskerens” begrænsninger

Folk, der laver undersøgelser, er subjektive mennesker. Vi er vokset op på en given måde, vi har vores opfattelser af verden, vi har præferencer og stereotyper. Så vær opmærksom på, at der er stor risiko for, at dine egne opfattelser spiller ind.

Interviews

Formålet med interviews er at bringe den interviewede til en detaljeret præsentation af hans/hendes verdenssyn, liv, konstruktioner og/eller relevanssystemer. Derfor er der meget mere åbenhed og mindre kontrol end ved kvantitative metoder. Stor åbenhed betyder ikke, at samtalen er ukontrolleret. Men kontrollen er mundtlig og tilpasset samtalen.

Viden, attitude og holdninger danner komplekse strukturer. Men de er ofte vage, modsætningsfyldte og et miks af viden og ikke-viden. I et åbent interview opfordres de interviewede til at udtrykke, hvad der er relevant for dem og på hvilken måde.

Vigtigt:

Fasthold en klar definition af roller og stræb om muligt efter at skabe en naturlig situation for de interviewede. Det kan blandt andet gøres ved at interviewe personen i kendte omgivelser og gennem det sprog, I bruger.

Hvad kan kommunikeres:

- Frie associationer
- Metaforer, billedmæssige og symbolske repræsentationer
- Forklaringer og definitioner på begreber
- Ræsonnementer
- Evalueringer
- Beskrivelser af betingelser/situationer
- Beskrivelser af progression
- Beretninger/fortællinger

Intervieweren må have godt kendskab til undersøgelsesspørgsmålet og formålet med undersøgelsen. En konstant, fleksibel overførsel af (implicite) undersøgelsesspørgsmål til eksplicite interviewspørgsmål er nødvendig, ligesom en løbende vurdering af svarenes relevans i forhold til undersøgelsesspørgsmålet (opfordr til en højere detaljeringsgrad eller angiv bevidst en anden retning). Det er afgørende for at få succes, at man er i stand til at skabe en tillidsfuld atmosfære:

- Spørg på forhånd om tilladelse til at optage interviewet
- Garanter anonymitet
- Opfordr til detaljerig respons

Fra undersøgelsesspørgsmål til interviewspørgsmål

Undersøgelsesspørgsmål: Hvad fastholder voksne læreres motivation?

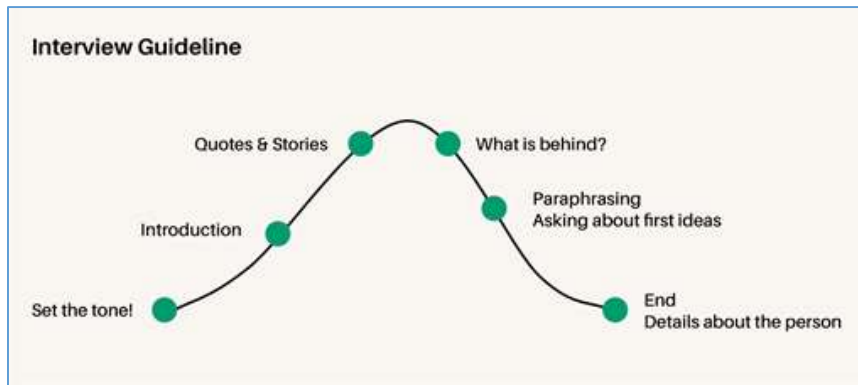
Interviewspørgsmål: Jeg vil gerne høre noget om sidst, du har været på kursus. Hvordan var det?

Gå dybere, hvis det ikke er blevet adresseret tidligere:

- Hvad var baggrunden for, at du tog kurset?
- Hvad fastholdt din motivation? Hvorfor?
- Var der udfordringer i forbindelse med kurset? Hvorfor?

Roller

Vi anbefaler at være to til at gennemføre interviewet – en der interviewer, og en der tager noter. Det er vigtigt at adskille de to roller, så interviewerens kan fokusere på den interviewede og gennemførelsen af interviewet. Notetageren noterer alt, hvad der bliver sagt og laver samtidig observationer. De forskellige roller er også en hjælp for den, der bliver interviewet. Han/hun ved så, hvem han/hun primært taler med.



Interviewets dramaturgi

Checkliste til interviewet

- En person stiller spørgsmål, en person tager noter
- Portrætter og attributter
- Observer! Vær opmærksom på detaljer, adfærd, kontekst, omgivelser
- 80/20 reglen (du taler maksimum 20% af tiden)
- Stil åbne spørgsmål
- Ingen ledende spørgsmål
- Spørg til gode/dårlige oplevelser i specifikke kontekster
- Spørg: Hvorfor? Hvorfor? Hvorfor?
- Ønsket: Fortællinger (stories), behov, overraskelser
- Hjælpsomt til den videre process: Citat, citat, citat!

Nyttige videoer (engelsk)

Videoer om vanskelige situationer i forbindelse med brugertests:

<http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Gode og dårlige måder at interviewe: <https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

Teoretisk forklaring: <https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Gode eksempler på interviews: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Dårlige eksempler på interviews: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>



FASE 3: SAMMENFATNING

Hvad handler fasen om?

I denne fase uddrager vi essensen af alle de observationer, vi samlede ind i den forrige fase. Vi lader dataene tale til os gennem en bottom-up tilgang og definerer trædestenene, der skal føre os mod løsningsområdet med problemformuleringen. Teamet deler deres observationer, sorterer og grupperer dem, hvorefter de kondenserer dem i én eller flere problemformuleringer.

Hvorfor er fasen vigtig?

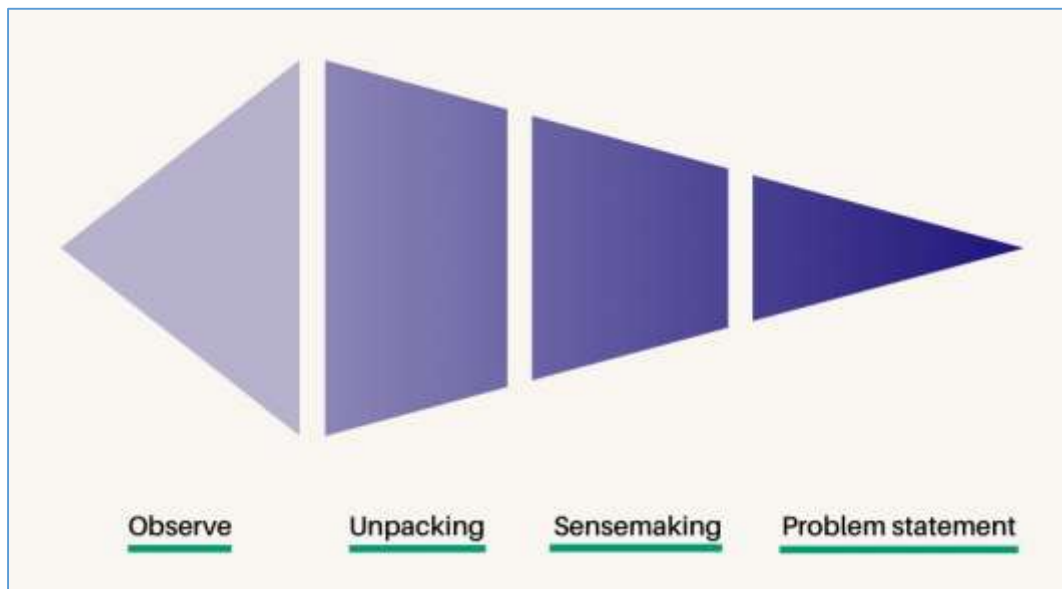
Det er vigtigt at finde en god problemformulering, fordi den vil genere idéer og lede jer gennem idégenereringsfasen. Et klart fokus og en fælles forståelse i teamet hjælper med at finde én løsning på problemet og ikke mange. Desuden vil teamet have mindre brug for at diskutere problemet efterfølgende.

Hvad kræver fasen?

I har brug for jeres resultater fra undersøgelsen fra observationsfasen. Vær forberedt på, at I nu går ind i en hård fase. Nogle gange ved teamet ikke, hvor det er på vej hen og vil blive frustreret. Det er normalt og helt i orden. Stemningen ændrer sig, når teamet finder en knivskarp problemformulering.

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

- Er alle glade og føler sig engagerede i problemformuleringen?
- Kom teamet ind til kernen, så der ikke er tale om en overfladisk eller åbenlys problemformulering?
- Er det et vigtigt problem for brugerne?
- Er det en problemformulering, som ikke allerede er blevet besvaret flere gange?



Trin i en sammenfatningsproces

Udpakning

Det første trin er at pakke ud. I ønsker at dele observationerne med hele teamet og gøre dataene synlige på sticky notes på væggene. Det vil sige, at I deler fortællinger om observationer med teamet og laver indsigtfulde notater og citater på sticky notes. Processen benævnes ofte: historiefortælling (storytelling). Vær opmærksom på, at jo mere I udvælger på forhånd, jo mere præger I processen med at udlede betydningen. I historiefortællingsfasen tolker I ikke på observationerne. I gengiver dem kun.

Sådan laver I udpakningen

1. Teamet gennemgår noterne, der er taget i forbindelse med observationsfasen og markerer de dele, som de ønsker at dele. I kan bruge de følgende kategorier for at speede processen op og udvælge på forhånd:

- *Vi mødte ...*
- *Det meste uventede var ...*
- *Det mest overraskende var ...*
- *Det mest frustrerende var ...*
- *Den ene ting, der var mest anderledes for mig, var ...*
- *Det mærkeligste var ...*

2. Et teammedlem begynder at fortælle historien, mens resten af teamet lytter og skriver noter på sticky notes. Tip: Giv hver interviewperson et nummer og skriv det på hver sticky note med ham/hende, så I altid kan vende tilbage til det relevante interview.

3. Teamet har efter fortællingen mulighed for at stille spørgsmål, så alle får en god forståelse for den interviewede/det observerede. Husk, at det ikke handler om en fortolkning, det handler om at dele observationer. Fortolkningen er del af det næste trin, at uddrage betydningen af det observerede.

4. Hæng sticky note-sedlerne op på væggen.

5. Del det næste interview.

Uddragning af betydning

I har nu en væg fyldt med observationer. Nu er det tid til at lade dem tale til jer, at opdage mønstre, grupperinger, ligheder og spændinger – og det er tid til at tolke. En observation (vi så ...) og tolkningen (jeg undrer mig over, hvad det betyder ...) er en indsigt.

Hvad kigger vi 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

Men hvad er behov, og hvad er mål? Marc Hassenzahl skelner i sin oplevelsesdesign-tilgang (psykologisk) mellem behov (hvorfor), mål (hvad) og måden, som vi gør ting på (hvordan). Det udgør forskellige niveauer i forhold til tolkning og observationer. Vi kan lære noget om det produkt/den service, en person bruger, og hvilke barrierer der forhindrer personen i at opnå sine mål for at få opfyldt et behov. For eksempel:

En person bruger en smartphone (hvordan) til at ringe til en ven (hvad) for at være i kontakt (hvorfor).

For at identificere mønstrene i data kan I bruge forskellige modeller:

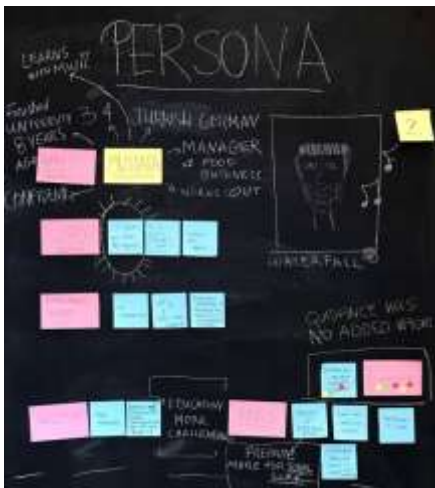
Det første trin er for det meste at gruppere. Dan grupper og opsummer en gruppe ved at navngive den på en sticky note. Det indebærer en fortolkning. I kan identificere processer. Der er lineære og cirkulære processer. En lineær proces er for eksempel et besøg på en restaurant: Beslutning om hvilken restaurant, gå ind i restauranten, vælg et bord, vælg mad, spis, betal, gå. En cirkulær proces er for eksempel en kvindes cyklus: menstruationsfase, follikelfase, ægløsningsfase, lutealfase eller det er babyens liv: spise, fordøje, sove, græde, blive kælet for.

For at vise forbindelse mellem attributter kan du bruge et cirkeldiagram eller 2 x 2 akser. Når I har grupperet sticky note-sedlerne og identificeret interessante indsigter og muligheder, kan I grave dybere.

Persona

Personaer er en arketypisk beskrivelse af en bruger. Beskrivelsen fokuserer på brugerens kontekst, mål og følelser. Personaer kan hjælpe teamet med at forblive fokuserede på én brugers problem og ikke blive distraheret af de problemer, som vi forventer brugere har. En persona bør ikke indeholde stereotype attributter. Så jeres persona bør give svar på:

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



Eksempel: Persona

Sådan skaber I en persona

I en designtænkingsworkshop skaber man en persona meget hurtigt. For det meste skaber vi en persona på baggrund af en person, vi har interviewet.

1. Beslut jer for en bruger

- Vær opmærksom på udfordringen: Er denne bruger relevant? Hvor meget påvirkes brugeren af det problem, som I udforsker?
- Lav et informeret gæt! Eller følg jeres mavefølelse som team, baseret på de informationer, I har på nuværende tidspunkt.
- Husk: I kan altid foretage en iteration og gå tilbage og vælge en anden bruger

2. Saml information til personaen fra sticky notes-sedler/whiteboard

- Personlig information, som er relevant (vær opmærksom på ikke at reproducere stereotyper)
- Citater
- Erfaringer/kontekst (hvad er det vigtigt at vide om konteksten for at designe en løsning?)
- Behov (hvilke behov og mål har personen?)
- Udfordringer (hvilke udfordringer og barrierer forhindrer personen i at nå sine mål?)

3. Tilføj et billede eller tegn personen/konteksten (det støtter jer i at huske og skaber samtidig en god atmosfære)

Problemformulering

Vi laver problemformuleringer, fordi de hjælper teamet med at have en fælles forståelse, at være fokuserede og undgå lange diskussioner. En god problemformulering er brugerrettet, bred nok til at give frihed og smal nok til at gøre den handlingsrettet.

Teamet har fundet frem til en god problemformulering, hvis I oplever, at

- 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.

Der er forskellige måder at lave en problemformulering. Hvilken du vælger, afhænger af dine personlige præferencer, og hvad du vurderer vil fungere for dit team. I nogle problemformuleringer er der en persona, men der behøver ikke at være det. En ofte brugt model er "Synspunkt" (Point of View), som indeholder en persona:

Synspunkt (Point of View / POV)

Vi mødte ... (ekstrem burger)

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

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

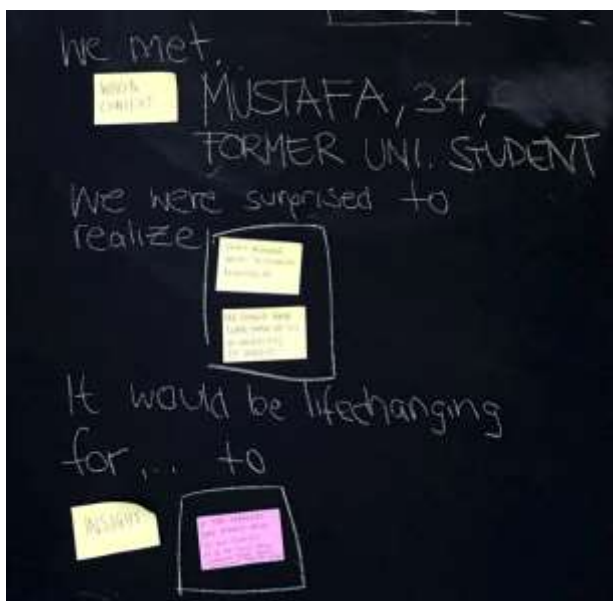
Eksempel:

Vi mødte Ahmed, som er 50 år, fra Syrien, og som ankom til Tyskland for to år siden sammen med sin kone og barn. Han deltager i et tysk kursus.

Vi var overraskede over at erfare, at han var "den eneste voksne" i klassen, og at han ikke kunne forbinde sig til de metoder, emner og materialer, der blev arbejdet med.

Det ville have ændret alt for ham, hvis han havde haft mulighed for at have indflydelse på såvel metoder, emner som materialer i forhold til hans alder og baggrund.

Når vi er færdige med vores problemformulering, kan vi bevæge os til løsningsområdet.



Eksempel: Problemformulering

FASE 4: IDÉGENERERING

Hvad handler fasen om?

I fasen Idégenerering åbner vi igen op for tænkningen. Det handler om at forvandle problemformuleringen til designmuligheder og udvikle en mængde idéer uden begrænsninger, men på en struktureret måde. Vi filtrerer og evaluerer dem til sidst, og udvælger idéer, der skal bringes ind i fasen Prototype. Idégenerering indeholder en masse samarbejde.

Hvorfor er fasen vigtig?

Det er ikke muligt at løse et problem uden idéer. Det er vigtigt at udforske forskellige retninger og at komme op med mange forskellige måder at løse problemet.

Hvad kræver fasen?

En knivskarp problemformulering og et klart synspunkt (Point of View), så hele teamet er på samme side og ved, hvad de forsøger at afhjælpe. Sørg for, at teamet er afslappet, har en god stemning og er fulde af energi.

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

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

”Hvordan kan vi”

Dette er første skridt i at åbne løsningsområdet. Vi forvandler problemformuleringen med jeres indsigter om personaen til en designmulighed. Et trick er at lave spørgsmål, der begynder med: Hvordan kan vi (How might we). I den næste fase skal vi generere idéer i forbindelse med det spørgsmål. Et godt formuleret ”Hvordan kan vi” er ikke en løsning, men det giver teamet mulighed for at komme med mange forskellige måder at løse problemet. Et godt ”Hvordan kan vi” giver idéer og inspirerer.

Vær opmærksom på:

”Hvordan kan vi”-spørgsmålene må ikke være for generelle (Hvordan kan vi hjælpe forældrene?) eller for specifikke eller endda adressere to problemer på samme tid (Hvordan kan vi få børnene til at spille kort før flyafgang og hjælpe forældrene til at slappe af?)

I kan bruge forskellige kategorier for at skabe idéer og gå i forskellige retninger for at løse problemet. ”The Stanford guide for Design Thinking” illustrerer det: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

”Hvordan kan vi”-spørgsmål er et lille psykologisk trick, som flytter opmærksomheden fra personaen og lægger ansvaret over på teamet. Det er VORES arbejde at finde en løsning FOR brugeren og det problem, vi har defineret.

Hvordan:

- Vend tilbage til jeres Synspunkt (Point of View)
- Lav en stille brainstorm på mulige ”Hvordan kan vi”-spørgsmål og del dem
- Gruppér
- Lav en ny brainstorm, denne gang højt. Byg videre på ”Hvordan kan vi”-spørgsmålene fra det tidligere arbejde
- Stem på 2-3 ”Hvordan kan vi”-spørgsmål, som I tager med videre til en ny brainstorm.

Brainstorm

Nu er det blevet tid til at idégenerere på jeres "Hvordan kan vi"-spørgsmål. Brainstorm er en delikat proces, og hvordan det skal gøres, afhænger i høj grad af teammedlemmerne. Der er ikke én rigtig måde at gøre det. Eksperimenter med forskellige teknikker. For at fortsætte processen er det dog vigtigt, at I har alle de forskellige idéer, der er kommet op, til at hænge, så teamet kan se dem.

Saml og del jeres idéer i forlængelse af jeres "Hvordan kan vi"-spørgsmål, så der ikke er nogen tvivl om, hvilken idé der hører til hvad.

Når I vælger metode, så vær opmærksom på:

Højlydt vs stille

I en højlydt brainstorm siger man alle sine idéer højt, når de kommer til en, så de andre teammedlemmer kan høre dem og bygge oven på dem. I en stille brainstorm samler man sine egne idéer på sticky notes og deler dem med teamet efter et givet stykke tid. Stille brainstorm er et godt første trin i næsten alle brainstorm-aktiviteter. Det giver teammedlemmer mulighed for at reflektere. Samtidig giver det alle mulighed for at blive hørt. En højlydt brainstorm er god til hurtigt at reagere på andres idéer og bygge oven på dem, men kan også resultere i gruppetænkning, som kan betyde, at teamet kun udforsker én retning.

Individuelt vs kollaborativt

En brainstorm behøver ikke altid at finde sted med hele teamet på én gang! Det kan have stor værdi at opdele teamet i par eller endda at brainstorme alene, hvis I ønsker at udforske mange retninger på samme tid og berige løsningsområdet.

Tid

Som med alt kreativt arbejde kan idégenerering ikke kontrolleres eller fremprovokeres. En brainstorm bør ikke tage ret lang tid. Højlydte metoder tager sjældent mere end 10 minutter. Det er udmattende arbejde. Det skal du være opmærksom på som facilitator. Gør aktiviteterne skarpe og koncentrerede. Vi har et udtryk for det: "Stop mens legen er god". Hvis en metode ikke fungerer særlig godt, så prøv en anden eller tag en pause.

Principper I brainstorm

Build on the Ideas of Others

Vi brainstormer i team, fordi vi ønsker at få erfaringer og den kreative energi fra mange mennesker i forhold til at løse problemet. I idégenerering er det vigtigt ikke at arbejde alene, men i fællesskab hoppe ind og ud af hinandens tankeprocesser og berige ens egen tænkning på den baggrund.

En samtale ad gangen

Det er vanskeligt at bygge på hinandens idéer, hvis der kører flere forskellige samtaler på én gang. Designtænkning og særligt idégenerering er en fælles udforskning. Sørg for, at teamet altid er på linje, og at der kun er én person, der taler ad gangen.

Hold fokus på emnet

Vi ønsker at bruge tiden effektivt. Det er let at komme på afveje. Når vi laver teamarbejde, skal vi kunne stole på, at alle i teamet er fokuserede og involverede i teamets tankeprocesser. Med en god tidsstyring er der tid både til fokuseret arbejde og fokuserede pauser. Respekter pauserne!

Vær visuel

I vores arbejde gør vi for det meste brug af det talte og skrevne sprog. Men tegninger og skitser giver andre udtryksformer og illustrerer dine idéer yderligere. Tegninger tiltrækker sig også opmærksomhed.

Gå efter kvantitet

Man siger: "Hvis du vil have gode idéer, må du først have masser af idéer". Du ønsker at få alle de ting, dit team kan forestille sig, ud af dem. Der er en tid til at generere idéer og en tid til at evaluere idéer. Nu er det tid til at producere dem i massevis.

Undgå vurdering

Når man ønsker at frembringe et stort flow af idéer, er det værste, man kan gøre, at være kritisk over for idéerne. Det er godt at være kritisk, men ikke når man skal i gang med at starte en brainstorm. Så sørg for, at alle i teamet ved, at nu er alt værdifuldt, og at I vil være kritiske over for idéerne på et senere tidspunkt.

Hav det sjovt

Hvis man er under pres, kan man ikke tænke frit. Sørg for, at du og dit team er afslappede, men fokuserede på opgaven. Søg at eliminere pres udefra som deadlines og forventninger til udbyttet. Når vi har det sjovt, får vi mere lyst til at udtrykke vores meninger og også til at komme frem med ualmindelige idéer. Det er målet!

Tilskynd til vilde idéer

Fordi vi søger innovative måder at løse et problem, er det nødvendigt at komme bag om det kendte, det almindelige og det forventede. Tilskynd til idéer, der måske nok ikke er realistiske nu. Intet er umuligt.

Brainstorm-teknikker

Den varme kartoffel

Find en genstand, der kan kastes rundt blandt deltagerne. Få teamet til at stå i en cirkel. Kast genstanden til en i teamet. Personen, der modtager genstanden, siger en idé højt. Så kaster personen genstanden videre til en anden, der siger en idé højt. Fortsæt videre på den måde. Husk at have en til at stå uden for cirklen og skrive alle idéerne ned.

Søstjernen

Nogle gange har man brug for et andet perspektiv! Lig i en cirkel på gulvet med jeres hoveder ind mod midten, så I danner en stjerne. Begynd at idégenerere på jeres "Hvordan kan vi"-spørgsmål. Lav en højlydt brainstorm, så I kan følge op på hinandens idéer. Smid jeres sticky notes med idéerne ind i midten af cirklen over jeres hoveder.

Idétog

Bevægelse er fantastisk til at få de kreative muskler i gang. Få hele teamet til at bevæge sig rundt i en cirkel foran en tavle. Hver gang du kommer forbi tavlen, sætter du en sticky note med en idé på tavlen. Sig idéen højt, så andre kan bygge videre på den.

Negativ brainstorm

Her handler det om at udforske radikalt modsatte retninger. Gør det ved at vende jeres "Hvordan kan vi"-spørgsmål på hovedet og brainstorm på det. Hvis for eksempel jeres "Hvordan kan vi"-spørgsmål er: Hvordan kan vi forvandle lufthavnen til en legeplads? vil det modsatte være: Hvordan kan vi forvandle lufthavnen til et fængsel? eller noget tilsvarende. Den slags idéer kan kaste nye tanker og løsninger ind i den aktuelle udfordring.

Superhelten og andre analogier

Hvis du føler, at teamet sidder fast, kan det være godt at gøre brug af analogier. Det giver teamets tanker en anden retning og frisætter dem fra bekymringer om realiteter. Spørg "Hvordan ville Superman løse det problem?" Afhængigt af din udfordring kan du også gøre brug af andre kontekster.

"Hvordan ville Apple løse problemet?" eller IKEA eller et andet brand eller en fiktiv person, som alle kender, og som står for bestemte værdier.

Tankeskrivning eller Idétårn

Denne teknik er god til at komme dybere ind i idéer. Alle i teamet får et blankt stykke A4-papir. Fold det tre gange, så der bliver 8 forskellige felter. Alle vælger én idé, som de ønsker at udbygge og skriver den i det første felt. Byg oven på idéen i det næste felt. Tilføj noget eller giv en variation af idéen. Bagefter giver man papiret til en anden i sit team, og man modtager et papir fra en anden. Byg videre på idéen fra det sidste felt. Til sidst har du 7 runder og 40 idéer. Brug 1-3 minutter per runde.

Gå på idéshopping

Inspiration er afgørende for at generere idéer. Så følg jer også fri til at se, hvad der er kommet ud af andre teams brainstorm. Gå en tur rundt i workshopområdet, kig på de noter, der er hængt op og læs nogle tilfældige. I kan samle indsigter, observationer og idéer fra de andre. Tag dem med tilbage til dit team og del dem.

Find mere inspiration til brainstorm-teknikker her: <https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPldqs>

Bemærk, at på grund af Covid19-situationen nogle af disse brainstorming-teknikker muligvis ikke er passende.

Idéfiltrering og evaluering

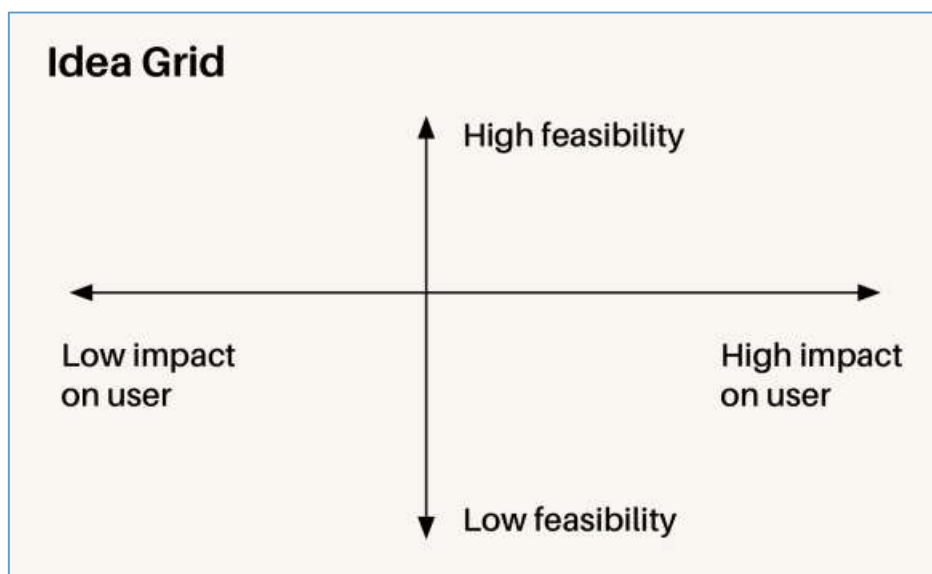
Under brainstorm-processen er der ingen vurdering. Det betyder, at alt er muligt og værdifuldt. Teamet kan tænke vildt og frit. Nu er det tid til at evaluere og filtrere idéerne og sætte dem i kontekst, så det bliver lettere at vælge dem, som du ønsker at arbejde videre med.

Vi bruger gitter og tragter til det arbejde. Lav et gitter eller en tragt til hvert "Hvordan kan vi"-spørgsmål og de respektive idéer. Hvis "Hvordan kan vi"-spørgsmålene hænger tæt sammen, kan du nøjes med ét gitter eller én tragt.

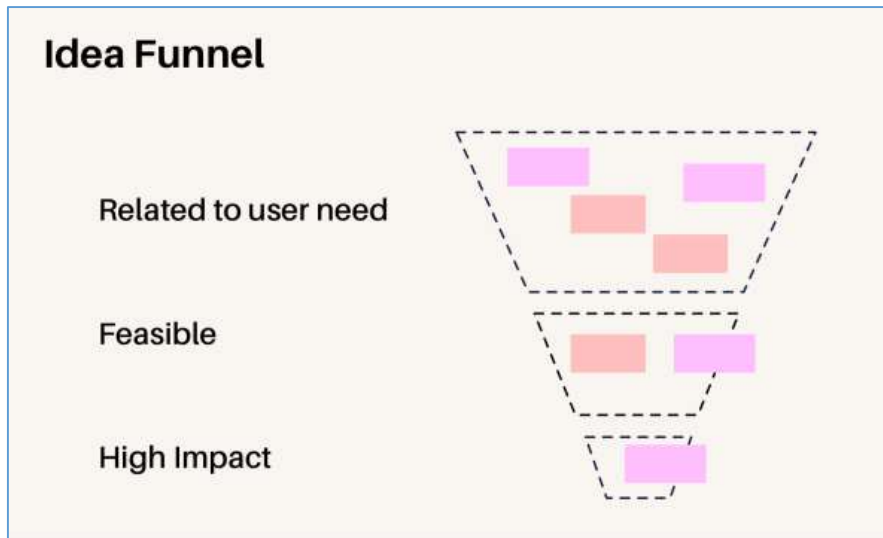
I kan bruge tape til at lave gitter eller tegne dem på tavler. Kategorierne tilpasses, så de giver mening. Det er bedst, hvis teamet selv definerer kategorierne.

Hvordan

Teamet udvælger idéer fra brainstormene og putter dem ind i gitteret eller tragten. Det behøver ikke at være alle idéer, der puttes i gitteret eller tragten. Nøjes med at tage dem, som teamet synes om. Efter et kort stykke tid skulle teamet have et klarere billede af, hvilke idéer det er værd at gå videre med.



Idégitter



Idétragt

Muligt sted at vende tilbage

Evalueringsprocessen kan være en god anledning til at vende tilbage til din persona eller "Hvordan kan vi"-spørgsmål. Det kan være tilfældet, hvis idéerne er for kunstige, eller hvis teamet har en fornemmelse af, at idéerne ikke adresserer den aktuelle udfordring eller det aktuelle behov.

Udvælgelse af idé

Når teamet har filtreret og evalueret idéerne, er det tid til at udvælge én idé, som man vil bruge til sin prototype. Gør brug af "prik-afstemning" for at få en hurtig og effektiv proces. Giv prik-klistermærker til alle i teamet – så mange som de ønsker. I kan også bruge kategorier for at få afstemningen til at passe til det udbytte, du ønsker. For eksempel røde prikker til radikale idéer, grønne prikker til hurtige løsninger, gule prikker til visionære idéer.

Idea Documentation

Når dit team har valgt den idé, som de ønsker at lave en prototype på og teste, giver det mening at dokumentere idéen. Det gør vi for at holde styr på vores fremskridt, og for at få idéen til at give mening i teamet, tilføje nyt til den og få hele teamet til at være på linje. Desuden er de fleste idéer, der resulterer fra en brainstorm stadig meget brede og overordnede. Dokumentation betyder, at der kommer kød og blod på idéen, og at den bliver mere konkret.

Idédashboard

En hurtig og nem måde at dokumentere idéer. Lad teamet udfylde den. Det er vigtigt at tegne idéen på dashboardet, fordi man er nødt til at gøre den helt konkret, når man tegner. Målet med dashboardet er, at alle får en klar og fælles forståelse af, hvad idéen handler om, hvem den er til, hvordan den virker, og hvorfor den er gavnlig for brugeren.



Se PDF-eksempel på et idédashboard her: <http://bit.ly/30Jdkh1>

FASE 5: PROTOTYPE

Hvad handler fasen om?

Formålet med en prototype er at gøre idéer håndgribelige. Transformer jeres abstrakte idé om til noget konkret og testbart ved at indtage en "build-to-think"-attitude.

Husk altid, at det ikke er meningen, at prototyper skal holde. Det handler ikke om at skabe den perfekt designede løsning, men om hurtigt at dele jeres idé med andre og at få feedback på et tidligt tidspunkt. Hvis jeres prototype er for detaljeret og smuk, afskrækkes brugere måske fra at give jer kritisk feedback, når I nu har lagt så meget energi i arbejdet. Derfor er en "quick-and-dirty"-tilgang ofte mere frugtbar.

Hvorfor er fasen vigtig?

I laver først og fremmest en prototype for at lære. Ved at lave en prototype får teamet en fælles forståelse af, hvad idéen handler om, og hvilke problemer og behov den adresserer. Ved at lave en prototype får I empati med jeres brugere og opdager ofte skjulte problemer og muligheder. Sidst men ikke mindst er prototyper et fantastisk (og billigt) værktøj til at få feedback fra brugere, så I kan forfine jeres løsning.

Hvad kræver fasen?

Alt hvad I behøver for at lave en prototype, er hovedsageligt en "building"-attitude, et stort område, som må blive beskidt, og enkle materialer som papir, karton, noget skarpt, piberensere, folie, skriveredskaber, silkeler, forme, stof og gammel emballage. Lego og parykker er også altid velkomne!

I den første fase med at lave prototype er det en god idé at opdele teamet i par og tre-mandsgrupper, så de er mere agile og kan arbejde på flere prototyper. Undgå lange diskussioner og begynd hurtigt at producere noget.

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

- Hvilke intentioner har vi i forhold til prototypen?
- Hvilken slags oplevelse vil vi tilbyde med prototypen?
- Hvem skal afprøve prototypen?
- Hvad er den kritiske funktion af vores idé?

Mulige Prototyper

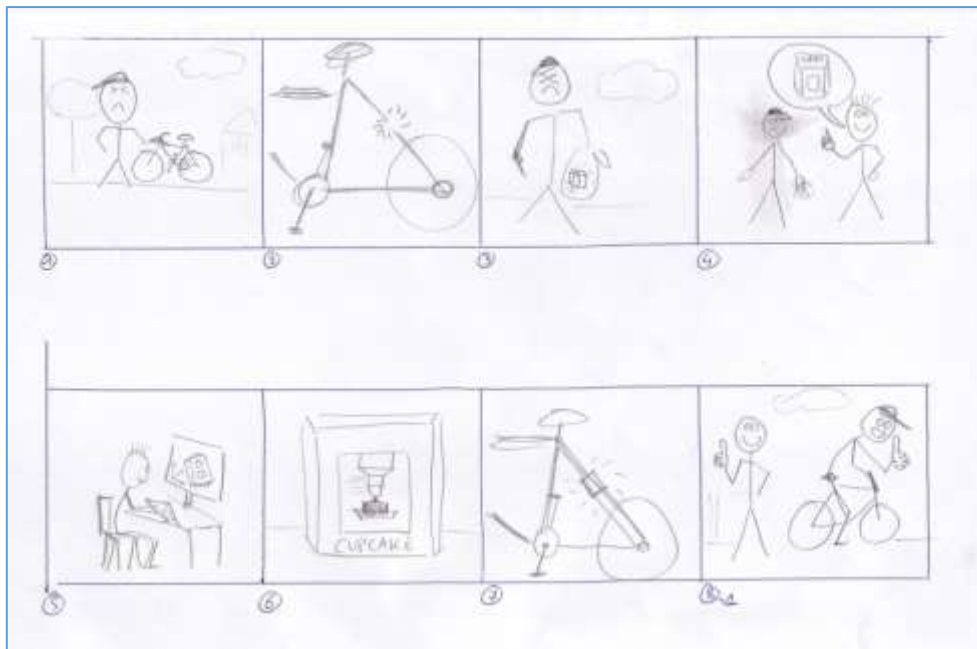
Grundlæggende kan en prototype have en hvilken som helst fysisk form, så længe andre kan opleve og interagere med den. Her er et udvalg af mulige prototyper:

3D Prototyper

Tag et hvilket om helst materiale og brug det til at lave en fysisk repræsentation af jeres idé. Den skal ikke være for detaljeret, en grov prototype hjælper allerede med at demonstrere jeres koncept. I kan genoptage arbejdet med prototypen efter feedbacken fra den første test.

Storyboard

Storyboards er visuelle prototyper, som I kan bruge til at skabe bruger-scenarier. Det er et fantastisk værktøj til at kommunikere idéer til andre teammedlemmer, fordi det giver en bedre forståelse for, hvordan et produkt skal bruges. I kan enten tegne et storyboard eller lave et foto-storyboard.



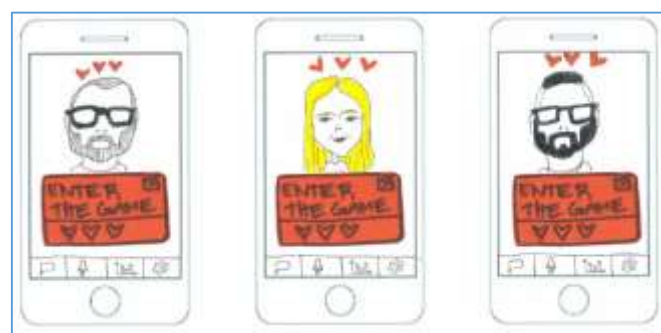
Eksempel på et story board (Kilde: Laboratoire Ouvert Grenoblois, CC BY-SA 2.0)

Papirprototyper

Hvis I har brug for at teste mulige størrelser og former på en idé, men hverken har meget tid eller ret mange materialer, kan I lave en prototype af papir. Lim, papir og saks – og jeres prototype er klar!

Papirskitse

Hvis I har en idé til en hjemmeside eller en app, er det en god idé at lave en papirskitse og tegne dens indhold, layout og funktioner. En papirskitse er både nem at lave, og I kan hurtigt lave en ny baseret på feedbacken fra den første test.



Eksempel på en papirskitse

Rollespil

Når jeres idé ikke er et konkret produkt, men en oplevelse, er det ofte en god idé at lave et rollespil for at levendegøre din løsning. Du kan enten lave et informerende rollespil eller et brugerinddragende rollespil, hvor I inviterer testeren til at interagere med jer. Til begge dele skal I have et groft manuskript klar på forhånd. For at få alle i skuespiller-mode er det altid sjovt at gøre brug af kostumer og rekvisitter!

FASE 6: AFTESTNING

Hvad handler fasen om?

Aftestning handler om at få bekræftet vores forståelse af brugeren i forhold til integrationen af prototypen i brugerens kontekst. Det handler om at få en tidlig feedback fra personer uden for teamet.

Hvorfor er fasen vigtig?

Fra fasen Saml har vi arbejdet med formodninger om vores brugere og deres behov. Aftestning giver en mulighed for at få bekræftet disse formodninger. Men aftestningen bringer også nye perspektiver, aspekter og idéer, som teamet ikke har været opmærksomme på, ind i processen. Den giver en feedback, som bringer nyt til den kreative proces og hjælper jer med at forstå, hvordan I skal fortsætte.

Hvad kræver fasen?

En prototype og en passende ramme til at teste i. Desuden: Den indstilling at feedback er en gave. Det handler ikke om at få bekræftet jeres løsning, så lad være med at sælge jeres idé til testpersonerne, men vær åben og nysgerrig over for, hvordan de interagerer med prototypen og forstår den. Vær villig til at udfordre jeres prototype, vær villig til at forlade jeres egne idéer.

Ved afslutning af fasen bør teamet overveje disse spørgsmål:

- Adresserer prototypen i virkeligheden brugerens behov?
- Afhjælper vores løsning brugerens behov?
- Hvad lærte vi af aftestningen?
- Testede vi det rigtige?
- Hvordan kan vi arbejde videre med vores prototype?
- Hvad er vores næste skridt?

Aftestningsscenerier og rammer

Som det første må teamet finde ud af, hvad de ønsker at lære. De følgende tre spørgsmål guider jer forhold til aftestningssceneriet:

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

Teamet/teamene skal finde ud af, hvad testpersonen har brug for at vide om udfordringen og om prototypen for at kunne forstå, hvad han/hun skal give feedback på. Lad være med at forklare for meget, men giv din tester den nødvendige information for at få værdifuld feedback.

Glem ikke

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

Planlæg deltagere

Find passende testpersoner i forhold til jeres prototype (for eksempel: ikke-brugere, ekstreme-brugere osv.)

Skab aftestningmiljøet

Forbered det område, som I skal teste i, så det hjælper testpersonen med at fordybe sig i situationen. For eksempel: Hvis I tester en ny underholdnings-app til brug under flyvning, så skab minimal plads og folk meget tæt op af testpersonen.

Hvis I bruger teknisk udstyr, så sørg for, at alt virker. Sørg for, at jeres testperson føler sig velkommen og værdsat. Vær også opmærksom på testpersonens komfort. Vælg et sted, der normalt er stille og ikke udsat for forstyrrelser, så jeres testperson kan koncentrere sig om opgaven.

Giv teamet forskellige roller

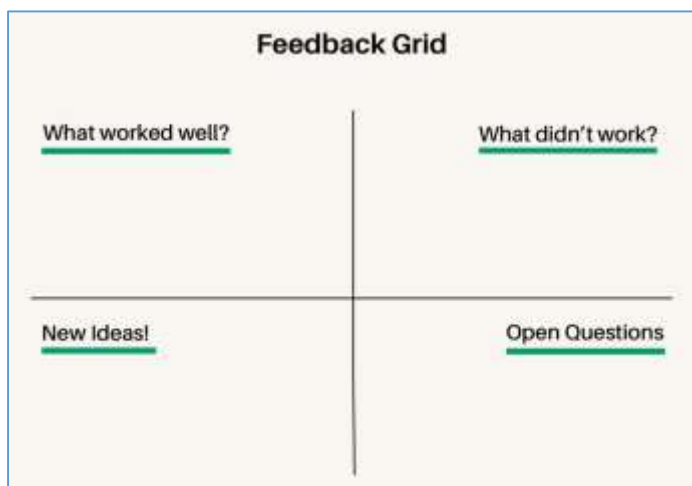
- Moderator: Byder testpersonen velkommen og forklarer konteksten for jeres prototype (Vigtigt: ikke selve prototypen, og intet salg!) Hjælp jeres testperson og stil spørgsmål
- Observatør: Udvælg, hvad I vil observere. Vær åben over for overraskelser og noter dem flittigt.
- Interviewer: Stil åbne spørgsmål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

Tænk højt

Opfordr jeres testperson til at tænke højt, mens han/hun interagerer med prototypen, så I forstår hans/hendes opfattelser og formodninger. Det hjælper også efterfølgende til at skabe mening i brugerens adfærd.

Fasthold feedback

Brug et feedback-gitter til at fastholde input fra testpersonerne. Tal efterfølgende sammen i teamet om det fastholdte. Reflekter over det og find ud af, hvordan I skal fortsætte og genoptage dele af processen.



Feedback-gitter

Dokumentation

Dokumentation er afgørende, ikke kun for at fastholde udbyttet, men også for at danne mening i de kreative processer undervejs i processen. Rejsen ser måske meget struktureret ud på papir, men når du er midt i den, er den ofte frustrerende og irriterende. Fastholdelse af hvad, hvorfor og hvordan du har gjort fra dag til dag, hjælper helt enormt på at bevare overblik og intensiverer refleksioner i forbindelse med designprocessen.

Når vi laver projekter med designtænkning, dokumenterer vi hver eneste arbejdsdag i teamet – eller i det mindste hvert skridt i processen.

Best practices

Det er en god idé at tage billeder af jeres sticky notes. Det hjælper jer med at opfriske jeres hukommelse, men er ikke tilstrækkeligt. Nedskriv eller skitser jeres udbytte og konklusioner fra metoder og procestrin på et stykke papir. Læg fotografierne ved, og brug dem også til at give kontekst.

Lav en digital teammappe med dine favorit samarbejdsværktøjer som Trello, Evernote, Google Drev osv. Alle skal være i stand til at tilgå det og vide, hvor man finder tingene.

Vi kan godt lide at dokumentere på et stykke A3-papir ved dagens afslutning. Det kan vi, fordi det fordrer samarbejde, gør at vi er fokuserede og har en naturlig begrænsning - papirets område. På den måde fristes I ikke til at gå i uendelige detaljer. Tag så et billede og gem det i jeres teammappe. Det er det.

Alle skabeloner til dokumentation indeholder de følgende spørgsmål:

- Hvad gjorde vi?
- Hvordan gjorde vi det?
- Hvorfor gjorde vi det?
- Hvad fungerede godt? Hvad fungerede ikke så godt?
- Hvad er de næste skridt?



PRAKSIKSEMPLER

Fra marts til november 2019 implementerede alle partnerne i D-LEARNING-projektets konsortium designtækningsprocesser i deres daglige arbejde. Fire af dem valgte at gøre brug af aktuelle udfordringer fra deres respektive organisationer, mens to af partnerne afholdt workshops med eksterne deltagere. I det følgende finder du beskrivelser af deres arbejde med fremhævelse af mulighederne i forbindelse med designtænkning inden for voksenundervisningsområdet.

ØSTRIG: VEREIN MULTIKULTURELL (INNSBRUCK)

Beskrivelse af den lokale udfordring

Alle flygtninge/indvandrere oplever problemer med sproget, så snart de ankommer til Østrig. Derfor tilbyder Verein Multikulturell, med støtte fra regeringen, grundlæggende uddannelse og sprogkurser til asylansøgere, flygtninge og andre immigranter. Behovet for økonomisk uafhængighed afholder imidlertid mange immigranter fra at deltage i kurserne. Samtidig har begrænsninger inden for de seneste år i forhold til, hvilke studier der er tilgængelige for flygtninge og asylansøgere, betydet, at gruppen har mistet motivation for at deltage i nogen som helst form for voksenundervisning. Således oplever Verein Multiulturell også manglende motivation blandt deltagerne i vores uddannelsesstilbud. Vi har anvendt designtækningsprocesserne til at arbejde med at øge deres motivation og højne antallet af deltagere på vores kurser og samtidig skabe mere interessante erhvervsrettede kurser og kurser med fokus på bløde kompetencer.

Teamet

Teamet, der har arbejdet med udfordringen, bestod af fire medarbejdere fra afdelingen for grundlæggende uddannelse og fra projektafdelingen i Verein Multikulturell. Teamet består af personer med immigrantbaggrund, forskellige kulturer og har arbejdet omfattende med projekter inden for voksenundervisning. Teamet mødtes mindst en til tre gange om måneden fra juni – dog med undtagelse af august, hvor alle var på sommerferie. I den indledende fase mødtes teamet en gang om ugen for at diskutere de enkelte trin i designtækningsprocessen, planerne, fokus og hvordan vi kunne koordinere tiden, fordi alle havde forskellige skemaer. Vi havde derfor brug for at finde et tidspunkt at mødes, som passede for alle, før vi gik i gang med processen.

Fase 1: Forståelse

Teamet startede med at gennemgå indholdet fra den internationale træning, der blev holdt som en 3-dages workshop i Berlin. Det skete for at få teamet i synk med hinanden og for at tilpasse opgaven, der lå for. For at forstå problemet, som vi oplever i Vererin Kulturell, bidrog vi derefter hver især med vores erfaringer omkring problemet. Til dette anvendte vi forskellige brainstorm-metoder. Vi anvendte i særlig grad stille brainstorm for at hjælpe teamet til at få deres personlige erfaringer i spil i forhold til projektet.

En anden metode, som blev anvendt, var at tænke højt. Det hjalp teamet til at få forståelse af hinandens erfaringer. Særligt i forhold til Ali, som indtil for nylig var asylansøger. Hans førstehåndsoplevelse med rejsen blev afgørende i forhold til at guide teamet mod et mere realistisk og anvendeligt emne i forhold til udfordringen. Hans erfaring og vores andres førte teamet til denne problemformulering:

”Hvordan kan vi tilbyde en erhvervstræning til voksne flygtninge/indvandrere, som er anvendelige for dem både nu og i fremtiden?”

Fase 2: Observation

Designtænkning er brugercentreret. Derfor identificerede teamet brugere i forhold til denne udfordring som UFAGLÆRTE ELLER ARBEJDSLØSE VOKSNE IMMIGRANTER, der bor i Østrig. For at få en

brede og dybere forståelse af udfordringen, lavede teamet en brainstorm, som ikke kun baserede sig på erfaring og viden fra teammedlemmerne. Den anvendte også desk research. Det skete for at finde emner, som skulle bruges til at lave spørgsmål til interview. Det er vigtigt at bemærke, at i forbindelse med fasen Observer førte teamets forskellige synspunkter og holdninger til, at teamet nu og dag kom ud af kurs og begyndte at diskutere erfaringer fra migranter, der ikke var en del af voksenundervisningen. Det betød, at vi var nødt til at have en stram tidsstyring og lave nøgleord, der kunne hjælpe med at holde alle på sporet. Her var Time Timeren brugbar.

Fase 3: Sammenfatning

Bemærk, at den indledende brug af spørgsmål ikke var særlig produktiv, så teamet vendte tilbage til at lave face-to-face interviews med omkring 30 respondenter for at dykke dybere ind i emnet og forstå målgruppens perspektiver. Det tog nogle dage at afdække det ønskede antal. Nogle af interviewene blev gennemført i grupper, mens de fleste blev gennemført individuelt face-to-face. I perioden med at danne mening ud af det hele identificerede vi data, som opdeltte respondenterne som følger:

- Motiverede/uerfarne
- Umotiverede/retningsløse
- Dem, der opstilles forhindringer for pga. regeringstiltag
- Aktive og erfarne

Personaen: Gennemgangen af dataene fra interviewene gav os et klart mønster, som angivet i grupperingerne oven for. Vi kiggede også efter de mest almindelige udfordringer og forslag, som fremkom blandt respondenterne i forhold til det problem, som asylansøgere oplever. På den baggrund blev vi i stand til at skabe en enkel persona, som vi navngav Mahmud. Han repræsenterer det generelle mindset hos de fleste respondenter.

Describing the Persona:

- Navn: Mahmud
- Land: Afghanistan
- Status: Asylansøger
- Alder: 28 år
- Beskæftigelse: Landmand
- Uddannelsesmæssig baggrund: Ingen formel uddannelse i fortiden. A1-niveau i tysk og mindre motiveret.

Han var overrasket over at opdage, at han ikke blev informeret om de mange muligheder, han - på trods af regeringens tiltag - havde for at forbedre sin uddannelse

Det ville være altafgørende for Mahmud, hvis han fik den rette retning, information, guidning og simple skridt for at opnå hans drøm om at blive buschauffør

Hans citat: "Der burde være flere praktiske eksempler i forbindelse undervisningen, flere øvelser og mere repetition af emner."

FASE 4: Idégenerering

På baggrund af informationerne om vores persona, identificeret i den forrige fase, påbegyndte vi brainstorm-sessioner for at få idéer til, hvordan problemet kunne løses. Det var en udfordring for os. Det var vanskeligt for os at få strømlinet idéerne og kogt dem ned til én idé. Det skyldtes, at alle idéer virkede interessante.

Idétragten og afstemningssystemet skabte en vej frem til én enkelt idé. Den sprang ud af behovet for at få skabt simple skridt til at tilbyde erhvervsfaglig træning både online og offline.

Fase 5: Prototype

Vi brugte et storyboard til at få repræsenteret "DEN LIVREDDENDE PLATFORM TIL ASYLANSØGERE". Det er en online platform, der registrerer immigranter, som er interesseret i at få succes i et nyt land eller starte en karriere, ved som det første at lære sproget. Platformen leder dem

igennem forskellige trin med at oprette en profil, evaluere sig selv, studere og deltage i forskellige programmer, workshops, mentorforløb, rådgivning, for til sidst at registrere, hvad de har opnået. Appen er visuel og selvforklarende med pop-ups, som hjælper med at forklare alle stadier i brugerens livscyklus i platformen. Den er engagerende og kan både bruges virtuelt og fysisk.

Introduktion til "Den livreddende online platform og app", der her vil blive kaldt LG + Platform.

LG+ platformen er en webbaseret platform, hvor både nyankomne immigranter og dem, der allerede er i landet, kan finde og opbygge en karrierevej skridt for skridt. Appen tilbyder information, evalueringer og opgaver, som vil sikre, at brugeren er i stand til at færdiggøre et sprogkursus, erhvervsfaglig træning, deltage i events og happenings i deres omgivelser og også finde en "buddy". Den er fyldt med visuelle repræsentationer og klart definerede funktioner og faner, der vil fungere som en livredder for alle, der ikke er lokale. Formålet er at skabe passion og tilbyde viden og motivation, der leder til succes.



Fase 6: Aftestning

Prototypen blev aftestet med både interessenter og voksne lærnere. De syntes alle, at det var imponerende. Hovedparten af flygtningene oplevede dog også, at deres situation var håbløs, hvis de ikke var sikre på, at deres hårde arbejde ville kunne bruges i Østrig. De var dog enige i, at det var nødvendigt med personlig udvikling, ikke bare for at bo i Østrig, men også fordi det ville kunne hjælpe dem i fremtiden – uanset hvor de kom til at bo.

Vi havde 10 af de personer, der havde deltaget i de tidligere interview, til at teste platformen, der har en skridt-for-skridt instruktion og følger en bestemt karrierevej (LG+). Testen kunne ikke gennemføres på én dag, fordi alle testpersonerne ikke kunne samme dag. Det tog os nogle dage inden for en måned at få folk til at komme og teste prototypen. Vi opdagede, at selvom responsen var ensartet, udpegede hver person nye perspektiver i forhold til, hvordan idéen kan udvikles videre i forhold til præsentation og funktionalitet, som ville være brugbar. Alle syntes generelt om idéen og gav input og forslag. De iterationer, der blev foretaget i forhold til produktet, var:

- Inkluder et supportsystem for dem, der ikke er kyndige internetbrugere
- Vær mere visuel end angivet i storyboardet
- Inkluder peer-to-peer træning som en del af de tilbudte ekstra aktiviteter, som platformen tilbyder
- Giv mulighed for at sende sms fra brugerens smartphone til et bestemt nummer i platformen
- Inkluder spil som en del af tilbuddet for at få brugerne til at vedblive at være engagerede



CYPERN: SYNTHESIS (NICOSIA)

Overordnet

Den lokale workshop for D-Learning-projektet fandt sted d. 13. juni 2019 og varede 4 timer (16.00 – 20.00). Der var 15 deltagere med forskellige baggrunde (lærere, trænere, arkitekter, personlige og faglige coaches). Hovedformålet var at gøre deltagerne bekendt med designtækningsmetoden og introducere dem til hovedprincipperne, således at deltagerne ville få lyst til at lære mere og at tænke kreativt over, hvordan de ville kunne anvende metoden i deres personlige og professionelle liv.

Forberedelse

En af hovedudfordringerne ved at organisere workshops i designtænkning (som vores lokale udfordring) var at tiltrække nok deltagere. Designtænkning er velkendt i Cypern, og blot det at nævne navnet var ikke nok til at skabe interesse. Derfor valgte vi at gøre den lokale udfordring til et event, der skulle gøre deltagerne bekendt med de forskellige processer i metoden. Vores hovedkanal var de sociale medier. Vi brugte både professionelle sider og konti og vores personlige. Alt i alt var der 54 personer, som viste interesse for begivenheden og 15 deltagere.

Mødested

Vi afholdt eventet i vores egen bygning i et undervisningslokale, hvor rummet var indrettet, så der stod stole i en halvcirkel. Der var en stor fladskærm, hvor der kunne vises præsentationer, og man fik en "eventpakke", som indholdt printet materiale, dagsorden, chokolade, sticky notes, notesbøger og blyanter. For at gøre lokalet mere indbydende havde vi duftlys, friske blomster og musik under velkomsten og i pauser. Snacks og drikkevarer var tilgængelige i forbindelse med hele eventet.

Præsentation

Vi brugte en PowerPoint-præsentation til at introducere til hovedkoncepterne og trinene i designtækningsprocessen sammen med spørgsmål-svar-sessioner, små øvelser og mange diskussioner og brainstorme. På grund af den korte varighed af eventet og relativt lidt plads havde vi ikke særlig meget fysisk aktivitet, som krævede, at man skulle bevæge sig rundt i lokalet. Der var en høj grad af interaktion mellem trænerne og deltagerne, og diskussionerne fortsatte i kaffepauserne.

Indhold

Workshoppen begyndte med en ice-breaker, der havde til formål at identificere et problemfelt, som senere kunne bruges til at eksemplificere og teste designtækningsmetoden. Deltagerne blev – på et lille stykke papir – bedt om at skrive et problem, en bekymring eller lignende, som de oplevede netop den dag. Det skulle ikke nødvendigvis være hverken fra deres professionelle eller personlige virke, men kunne handle om hverdagslivet generelt. Derefter foldede de papiret sammen og puttede det i en boks (uden at skrive navn på papiret). Da alle deltagerne havde lagt deres papirer i boksen, trak de tilfældige papirer op af boksen, læste højt og kommenterede på, hvad der stod på papiret. Nogle sagde, at de ikke opfattede det skrevne som et problem, mens andre kom med løsninger og idéer. Nogle af problemfelterne blev brugt senere i workshoppen for at øge deltagernes engagement og skabe forbindelse til indholdet.

Vi brugte også en mindre del af workshoppen til at diskutere forventninger til den, og samtidig gentog vi, at der var tale om en introduktion nærmere end en fuld præsentation af designtænkning. Vi introducerede definitionen på designtænkning og nogle af de organisationer, som har brugt designtænkning med stor succes. Vi diskuterede også typer af problemer (variationen af typer af problemer), som designtænkning kan anvendes til at løse, uanset om det er i en personlig eller professionel kontekst. Derefter adresserede vi muligheden for at bruge designtænkning specifikt i forhold til uddannelse og træning. Vi fik deltagerne involveret i at kommentere, tilføje og diskutere de forskellige muligheder og potentielle udfordringer.

Den næste session blev brugt på at diskutere designtænkningens tre komponenter (processen, teamet og rummet). Vi fremhævede det vigtige i hver enkelt, og hvordan de hver især har vægtige bidrag i forhold til at få succes med metoden. Derefter blev designtænkningens seks trin præsenteret et efter et. Det skete gennem eksempler og forskellige brainstorme på forskellige scenarier. Her blev problemer og bekymringer fra den indledende ice-breaker bragt ind i diskussionen som praktiske eksempler på de enkelte trin. Deltagerne arbejdede i teams og præsenterede deres synspunkter og kommentarer for hinanden. På den måde blev forskellige synspunkter og bidrag udforsket.

I den følgende session diskuterede vi nogle af de mere perifære elementer i designtænkning og gav idéer til, hvordan man kan få teamdeltagerne i det rette mindset, hvilke former for værktøjer, metoder, praksisser, begreber, processer, der skal være på plads, og hvilke ressourcer (materialer) der er nødvendige, når man arbejder med designtænkning. Selvrefleksion, mindmapping, semantisk analyse og User Charette blev præsenteret og diskuteret kort. Derefter fulgte en praktisk session, som gav mulighed for at introducere yderligere værktøjer og metoder. Workshopen blev afsluttet med en kort opsummering og nogle få ord fra hver deltager i forhold til deres feedback. Sidstnævnte blev også fastholdt i et spørgeskema. Hovedvægten lå dog på mulige spørgsmål og en evt. videre interesse i designtænkning.



Feedback

Da deltagerne blev spurgt, hvad der var de tre vigtigste ting, de havde lært i workshopen, svarede de som følger: Designtænkning – nævnt tre gange. Processen i designtænkning – nævnt fire gange. Hvor designtænkning kan anvendes – nævnt tre gange. Open-minded tilgang – nævnt tre gange. Vigtigheden af ikke at formode noget – nævnt to gange.

Deltagerne nævnte også elementer som: prototype, aftestning, mangfoldighed, empati og kreativitet. Nødvendigheden af at give sig tid, seks trin i designtænkning, studér brugeren grundigt og refleksion over tidligere erfaringer.

Fem deltagere markerede, at deres viden og færdigheder i forbindelse med emnet var øget markant. Fire deltagere sagde, at de var på introduktionsniveau efter workshopen. To deltagere markerede, at de havde fået nye synsvinkler og en mente at være på middelniveau efter endt workshop.

Vi spurgte også, hvilken forskel deltagerne mente, at træningen ville gøre for deres arbejde eller hverdag. Seks personer indikerede, at de ville gøre brug af de erhvervede færdigheder i deres arbejde eller andre aktiviteter. Nogle nævnte også, at de efter workshopen ville lytte mere, have bedre færdigheder i forhold til at løse problemer og i forhold til empati. En person markerede, at de havde mødt nye personer, som i sig selv altid vil gøre en forskel i ens liv.

Som afslutning på spørgeskemaet blev deltagerne bedt om at opliste andre emner, som de gerne ville til workshop omkring. Designtænkning og træning i bæredygtig udvikling og miljøspørgsmål blev nævnt to gange. De øvrige emner, der blev nævnt var: neuroplasticitet, designtænkning: hvordan man kan starte en virksomhed, hvordan man kan engagere studerende og forbedre deres læring, designstrategi, design i forhold til social forandring, effektiv workshopfacilitering, social inklusion, etnicitet, køn, lige rettigheder, involverende design.

DANMARK: VIFIN / VEJLE KOMMUNE (VEJLE)

I Danmark blev den lokale proces gennemført af de samme personer, som deltog i D-LEARNING-træningen i Berlin, sammen med endnu én person. Det betød, at processen flyttede sig hurtigt fra det ene trin til det næste, og at vi ikke behøvede at introducere designtænkningmetoden som en del af processen. Gruppen mødtes fem gange med følgende indhold:

1. møde: Forstå - Den præcise udfordring, der skulle arbejdes med og udformning af interviewspørgsmål
2. møde - Udpakning af information fra interviewene og udlede betydningen.
3. møde - Den persona, der skulle arbejdes med og "Hvordan kan vi".
4. møde - Gruppering af idéer og evaluering, idédokumentation og prototype
5. møde - Prototype og aftestning

Den udfordring, som vi valgte at arbejde med, havde relation til et andet Erasmus+ projekt, som VIFIN er koordinator for: V-PAL - Video-based Peer Practice among Language Teachers. Projektet arbejder med at få lærere til at dele deres praksis via video for derefter at give og modtage feedback og dermed forbedre egen praksis. Metoden hedder: Peer Practice.

Processen stiller krav om tekniske færdigheder, tid og åbenhed over for at lade andre lærere få adgang til ens praksis. Oplevelsen har tidligere været, at de fleste - for at præsentere deres praksis på en måde, de har det godt med - bruger meget tid på at redigere deres video.

Vi besluttede os for i designtænkingsprocessen at se nærmere på, hvordan vi kunne sænke barrieren for at bruge video som et refleksions- og udviklingsværktøj.

Forståelse

Det præcise spørgsmål, som vi ønskede at arbejde med, blev formuleret som:

Hvordan kan Peer Practice gøres attraktivt som middel til at højne det faglige niveau i undervisning i dansk som andetsprog for voksne?

For at få en bedre forståelse af spørgsmålet og samtidig bevæge os i retning af at kunne lave en interviewguide, lavede vi en semantisk analyse og lavede så brainstorm på følgende spørgsmål:

- Hvorfor er det vanskeligt at bruge Peer Practice? Hvad er modstanden?
- Hvorfor burde man bruge Peer Practice? Hvad er de særlige muligheder?
- Hvad er de særlige kvaliteter og fordele ved Peer Practice?

Interviewene blev optaget, så det var muligt at dele dem senere. To ledere og fire undervisere blev interviewet. Begge ledere havde kendskab til Peer Practice. Nogle af underviserne havde kendskab til og erfaring med Peer Practice. Brainstorm-processen gav idéer til interviewguiden. I vores tilfælde gav en brainstorm på forskellige interessenters perspektiver også nye perspektiver på udfordringen.

Udpakning

Udpakningen blev foretaget i følgende trin:

- Vi lyttede til optagelserne (interview, der var kortere end 5 minutter)
- Storytelling i forbindelse med de længere interview (ca. 20 minutters længde)

I udpakningsprocessen lyttede vi efter nøgleord, skrev dem på sticky notes og kategoriserede dem i forhold til tidligere erfaringer og i forhold til positive og negative udsagn. Interviewteknikken kunne forbedres ved i højere grad at anspore til at udfolde svar i stedet for blot at acceptere mindre præcise eller klare svar, som det var svært at arbejde med senere i processen. I denne vigtige fase skal interviewerens ikke være bange for at stille spørgsmål på nye måder for at få værdifulde citater, som er vigtige i processen.

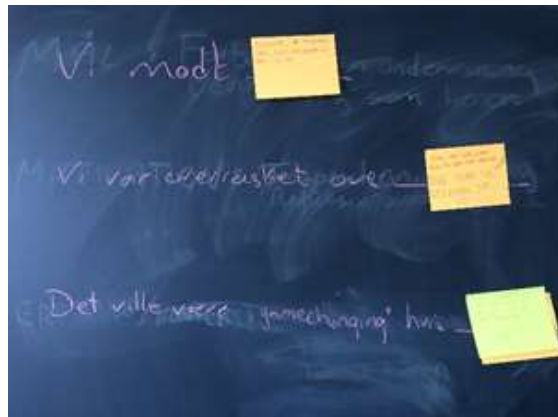
Meningsdannelse

Efter udpakningen grupperede vi udsagnene i forhold til ensartet emne. Det var for eksempel mangel på tid, mangel på teknisk viden, spørgsmål om selvopfattelse i forhold til andre lærere og selvopfattelse i forhold til at se sig selv på video. Derefter lavede vi endnu en gruppering. Denne gang i:

- Umødte behov
- Underopfyldte behov
- Drivere og motivation
- Værdier og holdninger

Derefter stemte vi, med prik-klistermærker, for at udvælge de vigtigste udsagn, der skulle arbejdes videre med. Vi fandt frem til fire centrale udsagn, som vi ønskede at gå videre med. Det var: Værdifuldt som et værktøj til refleksion, fordele i forhold til tidsforbrug, tekniske færdigheder og oplevelse af at blive eksponeret.

OBS: Når du lytter til en optagelse eller storytelling, så vær opmærksom på, hvilken type af information du lytter efter. Øv dig i at give de vigtigste nøgleord i forhold til både at have fanget essensen og forståelsen af det større perspektiv. For os havde det muligvis været en fordel fra start at gruppere nøgleordene i forhold til umødte behov, underopfyldte behov osv. Vær også opmærksom på, at du fra start på hver sticky note får markeret, hvilken interviewperson et udsagn hører til.



Persona og problemformulering

Vi havde svært ved at finde den oplagte persona blandt vores interviewpersoner. Vi besluttede dog at arbejde med en persona, som havde udfordringer i forhold til det tekniske aspekt af Peer Practice. Lærere oplever ofte, at videooptagelse og redigering repræsenterer specialiserede færdigheder. Det er ikke nødvendigvis almindeligt for lærere at arbejde med videooptagelse og redigering. Det er mere almindeligt, at lærerne beder deres kursister om at optage og redigere video.

Med det udgangspunkt udarbejdede vi følgende problemformulering:

Vi mødte XY, der er lærer på sprogcenteret. Hun havde brugt optagelser fra sine kursister i undervisningen. Vi var forbløffede over at erfare, at hun ikke kunne huske noget fra det sidste kursus, hun var på, og hvilken betydning det havde for hendes undervisning. Det ville være afgørende, hvis hun havde nok tid til at bruge de færdigheder, hun havde opnået på kurset, når hun kom tilbage til sin klasse.

Vi havde ikke tilstrækkelig baggrundsinformation om den konkrete person, som vi brugte som persona. Sammen med ovennævnte erfaring betød det, at vi blev opmærksomme på, hvor vigtigt det er at huske – og have tid til – at være iterative. Det ville have været godt at have mulighed for at vende tilbage og stille flere spørgsmål. Nye spørgsmål dukkede også op i processen.

Idégenerering

I denne proces gik vi efter at finde ud af, hvordan vi kunne finde løsninger til at imødegå den bekymring og de barrierer, som vores persona måske ville opleve. Vi inddelte vores udsagn i "Hvordan-kan-vi"-grupper.

- Booste det gode – bruge video mere
- Fjerne det dårlige – Fjerne usikkerhed – hvorfor er det relevant at bruge video?
- Udforske det modsatte – Minimere tidsforbruget – behøver det at tage så lang tid?
- Sætte spørgsmålstegn ved en antagelse – Kan vi fjerne tidsfaktoren – one take – boom!?
- Identificere uventede ressourcer – Kan vi gøre Peer Practice videoer til en integreret del af undervisningen?
- Skabe en analogi ud fra kontekst eller behov – Videoproduktion er en del af den normale undervisningsform

Det er vigtigt at udforme de rette "Hvordan-kan-vi" for at få de relevante brainstorme. Det har været givtigt at gøre brug af forskellige brainstorm-teknikker. Vi var særligt glade for Idétoget og Søstjernen. Vi syntes alle, at Den varme kartoffel satte mere fokus på at komme videre, være meget hurtig end at få nye idéer. Fokus kom til at ligge på at få "kartofflen" videre i stedet for at få nye idéer.

Idéfiltrering

Efter denne proces stemte vi på de vigtige idéer. Her havde vi stor glæde af Idétragten som et redskab til at få sorteret idéerne i tre kategorier: Relevans i forhold til brugerens behov, gennemførlighed og indvirkning. Ud fra de idéer, der både havde relevans, gennemførlighed og stor indvirkning i forhold til brugeren, lavede vi en afstemning, så vi endte med at have to udsagn, der fik vores primære fokus i dokumentationsfasen:

- Let eller slet ingen redigering i forbindelse med produktion
- Bliv den bedste lærer nogensinde



Idédokumentation

Vi lagde ud med at lave en brainstorm i form af Idétårn på de to idéer. Med baggrund i den brainstorm besluttede vi, at vi hver især udvalgte den idé, som vi følte os tættest forbundet til. Den idé udfoldede vi på et dashboard. Resultatet blev fire produkter, som vi stemte om for at få udvalgt ét at arbejde

videre med. Resultatet faldt ud til fordel for "The App", en app, der automatisk samler alle dine Peer Practice-optagelser og får dem sammensat, uden der er behov for yderligere redigering. Processen gav os bedre forståelse for de forskellige dele i dashboardet.

Prototype

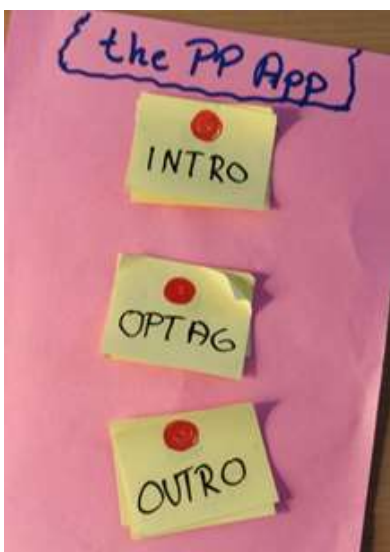
Før vi lavede en prototype af "The App", besluttede vi os for de kritiske funktioner, som vi ønskede at teste/de kritiske spørgsmål, som vi ønskede svar på. Det var at have en Peer Practice video klar til at dele, når man forlader klasseværelset.

Den første prototype på "The App" blev lavet på papir i form af sticky notes, hvor hver sticky note repræsenterede en knap eller dialogboks. Denne var ikke speciel brugervenlig, men viste os de første ting i brugergrænsefladen, der havde brug for en justering. Den næste prototype blev lavet i et mock-up software og testet på en iPad. Det at vi flyttede prototypen fra sticky notes til et mock-up design, betød, at vi blev opmærksomme på nye aspekter, der skulle testes, og som vi skulle være opmærksomme på. Så selv den minimale ændring i prototype gjorde en forskel for vores forståelse for de behov, der skulle opfyldes for at nå "målet".

Aftestning

Vi besluttede os for udelukkende at teste basisfunktioner i softwaren, ikke en reel optagelse af en Peer Practice-video. Vi lagde os også fast på at teste "The App" i et rollespil. Før testen fastlagde vi, hvilke testroller vi hver især i gruppen skulle have under aftestningen (moderator, observatør og interviewer), og vi fastlagde, hvilke spørgsmål der skulle besvares under testen. Selve testen blev gennemført med en kollega, der gennemspillede en undervisningssituation, hvor hun brugte "The App" til at optage undervisningspraksissen. Vi havde én testperson og to ekstra, der simulerede kursister, og en tester, der dokumenterede processen. Resultatet blev indsamlet og diskuteret, og vi havde brugbare tanker om, hvordan produktet kunne forbedres med henblik på en ny aftestning. Det at vi have en mock-up som software betød, at testpersonen stillede spørgsmål, som denne ellers ikke ville have stillet. For eksempel: Kan jeg optage derhjemme? Hvad sker der, hvis min telefon ringer undervejs?

Vi syntes, det fungerede rigtig godt at have veldefinerede roller i gruppen i forbindelse med aftestningen – og samtidig have mulighed for at støtte hinanden i vores respektive roller – for eksempel mulighed for at stille spørgsmål, der var inspireret af de spørgsmål, både interviewer og testpersonen stillede. En af vores overvejelser i forbindelse med aftestningen var, hvor meget – og hvornår – du kan fortælle om prototypen i forbindelse med aftestningen. Svaret vil selvfølgelig afhænge af de kritiske spørgsmål, man ønsker svar på.



Lessons learned

For os fungerede det godt med tre timers arbejdsmøde med en eller to uger imellem. Det betød, at vi bevarede flowet og samtidig kunne arbejde imellem vores møder - for eksempel lave interview, udforme prototypen osv.

Det er vigtigt ikke at have for meget tid mellem arbejdsmøder. Vi havde en sommerferie midt i processen, hvilket gjorde det vanskeligt at finde tilbage igen.

Det fungerede godt at starte hvert møde med at lave en dagsorden og beslutte, hvor meget tid vi ville bruge på de enkelte processer.

Det fungerede godt for os at holde os til den tid, vi havde besluttet os for at bruge på en given proces og så fortsætte uanset hvad - om vi var enige eller ej. Det at tage en beslutning og fortsætte gav os værdifulde resultater uanset.

Det er vigtigt at huske at tage tid på/tidssætte processerne. Man har ikke brug for så meget tid, som man nemt kan bruge!

Det er vigtigt med et team med forskellige kompetencer, færdigheder og baggrund - det sikrer nødvendige forskellige perspektiver.

Det er vigtigt at afslutte ens møde med at opsummere dagens proces (det kvalificerer det videre arbejde): Hvad lavede vi? Hvordan gjorde vi? Hvorfor gjorde vi det? Hvad fungerede godt? Hvad fungerede ikke? Hvad er vores næste skridt?



TYSKLAND:

VEREIN NIEDERSÄCHSISCHER BILDUNGSINITIATIVEN (VNB)

Beskrivelse af den lokale udfordring

VNB (Foreningen af uddannelsesinitiativer i Nedre Sachsen) er en officielt anerkendt statsdækkende voksen- og ungdomsuddannelsesinstitution og en paraplyorganisation med et netværk med mere end 200 uddannelsespartnere. For at udvide og forny sit netværk søger VNB nye samarbejdspartnere inden for uddannelse, for eksempel fra nye sociale bevægelser for at sikre foreningens fremtidige levedygtighed. Dette skyldes også den kendsgerning, at Nedre Sachsens økonomiske forpligtelse over for VNB afhænger af, hvor mange undervisningslektioner netværket tilbyder. En udvidelse af netværket vil også betyde, at man sikrer, at de nødvendige lektioner kan tilbydes. Dette er indskrevet i Nedre Sachsens Voksenuddannelseslov (Niedersächsisches Erwachsenenbildungsgesetz, NEBG).

Teamet

Til at løse problemet blev der dannet et team på seks medarbejdere med forskellige kompetencer (pædagogik, overordnet ledelse, projektledelse, administration) fra VNB. Gruppen skulle arbejde med en designtænkingsproces i forbindelse med udfordringen. Teamet mødtes fem gange i perioden maj til oktober 2019. Hvert møde varede mellem en halv og en hel dag. Mellem møderne arbejdede gruppen individuelt for eksempel med at indsamle information gennem interview og desk research. Teamets arbejde blev hele tiden gennemgået i forhold til sammenhæng i designtænkingsprocessen.

Fase 1: Forståelse

Teamet startede med en general introduktion til processen i designtænkning med dens seks iterative trin. Da teamet havde fået en fælles forståelse af trinene begyndte selve designtænkingsprocessen med forskellige brainstorm-metoder (stille og åben brainstorm og mind-mapping), der blev brugt for at forstå og indramme problemet. Det ledte til følgende definering af udfordringen:

Hvordan kan vi gøre samarbejdet inden for NEBGs rammer mere tiltalende og rentable for uddannelsespartnere?

Denne problemformulering, som det vejledende spørgsmål, blev derefter igen gennemgået via semantisk analyse for at sikre dens relevans i forhold til hele designtænkingsprocessen og for at sikre, at det ville være gennemførligt at arbejde med.



Fase 2: Observation

I denne fase samlede teamets medlemmer information, for eksempel gennem desk research, via e-mail-forespørgelser og som personlige interview. Dette blev gjort i forbindelse med sommerperioden juli/august, hvor der kunne tages hensyn til såvel teammedlemmernes som de interviewedes kalendere i forhold til ferie. Respondenterne var personer fra nuværende, tidligere og mulige fremtidige partnerorganisationer fra uddannelsessektoren, tidligere medarbejdere, repræsentanter fra VNBs medlemsforeninger og eksterne eksperter fra forskellige uddannelsesmæssige områder. Det var interessant, at teamets medlemmer, i forbindelse med interview og undersøgelse, også selv måtte reflektere over emnet og på den måde ændre eget perspektiv mod en mere empatisk position i forhold til slutbrugeren. Samtidig blev citater fra respondenterne samlet for at belyse problemet.

Fase 3: Sammenfatning

For at finde et fælles synspunkt var det nødvendigt at pakke alle de indsamlede informationer og udsagn ud. Det blev gjort ved at gruppere og kategorisere informationen. På den måde blev der identificeret mønstre i den samlede data og fundet interessante udsagn, som det var værd at undersøge mere i dybden. Det var muligt at skabe to personaer, der repræsenterede forskellige typer af brugere. Disse personaer førte teamet til den følgende problemformulering, som delvis samler den indsamlede information:

- *Det ville være fantastisk for ABC (fremtidig potentiel bruger), hvis VNB ville følge de regelmæssige aktiviteter i deres organisation på en støttende måde*
- *Det ville være afgørende for DEF (erfaren bruger), hvis den administrative procedure for NEBG-samarbejdet var klar, enkel og praktisk nok til at begynde med det samme*

Med disse udsagn, der repræsenterede mange af de problemer, som respondenterne havde nævnt i forbindelse med observationsfasen, var det muligt at bevæge sig videre til løsningsområdet med idégenerering.

Fase 4: Idégenerering

Med fokus på problemformuleringerne begyndte teamet at brainstorme på mulige løsninger. Det skete ved hjælp af forskellige teknikker, især Idétog, stille brainstorm, Den varme kartoffel og individuelle skitseringer af idéer imellem møder. Med en stor variation i mulige løsninger blev det igen nødvendigt at gruppere og filtrere idéer og at udvælge mindst to idéer, der skulle laves prototype på. Det betød ikke, at alle andre idéer blev forladt. Nogle var så enkle at realisere (for eksempel at udforme en simpel informationsfolder til mulige uddannelsespartnere), at de blev dokumenteret på et idédashboard og gemt til senere brug.



Fase 5: Prototype

I denne fase delte teamet sig i undergrupper, der udformede to prototyper relateret til problemformuleringerne ovenfor:

- Forklarringsvideoer som et værktøj til at understøtte den administrative procedure i samarbejdet og

- En model til en netværkskonference, der skulle muliggøre kontakt, støtte og udveksling med og mellem både nuværende og kommende uddannelsespartnere

Undergruppen, der arbejdede med forklaringsvideoen, udformede en indholdsliste og et storyboard. Undergruppen, der arbejdede med netværkskonferencen, anvendte en masse forskelligt materiale fra piberensere til legoklodser til at designe en model, der kunne tjene til at præsentere deres idé for hele gruppen.

Fase 6: Aftestning

Prototyperne blev indledningsvis aftestet to gange: en gang internt i designtænkningsteamet over for den anden undergruppe og senere eksternt til VNBS ledelse. Prototyperne var ikke tænkt som endelige produkter. Derfor var det interessant at erfare, at præsentationen af meget hurtigt udformede modeller ledte til en åben, reflekterende diskussion, der gav endnu flere idéer til, hvordan man kunne forbedre, udvikle og færdiggøre idéerne, så de blev endnu mere håndgribelige. Det er tanken at inddrage faktiske brugere (særligt nuværende og potentielle samarbejdspartnere) i næste aftestningsperiode for at få feedback fra målgruppen på produkternes gennemførlighed.



Lesson learned

I VNB har det at bruge designtænkning til at løse et problem vist sig at være succesfuldt, særligt i forhold til at inddrage et tværfagligt team, at basere sig på data fra brugere af produkter og tjenester og i forhold til at holde processen legende og glædesfyldt for teamets medlemmer. Resultatet blev vurderet positivt internt og resulterede i videre aktivitet for at udvikle håndgribelige produkter og services baseret på de udformede prototyper og andre idéer.

Det har været tydeligt, at det er muligt at anvende designtænkning i forbindelse med voksenuddannelsesområdet, og at det giver positive resultater, selvom der skal tages højde for, at designtækningsprocesser tager tid for at blive udført ordentligt. Den iterative proces tager den tid, den tager, og der kan blive behov for at forlænge processen, hvis det er nødvendigt at gå et skridt tilbage. Derfor bør designtænkning anvendes til at løse problemer, som kræver en særlig opmærksomhed, og bør ikke blive set som et værktøj til at skabe en øjeblikkelig endelig løsning.



Verein Niedersächsischer
BILDUNGSINITIATIVEN e.V.

ITALIEN: CESIE (PALERMO)

Den lokale D-LEARNING-udfordring i Palermo varede seks måneder (april – september 2019) og bestod af forskellige typer af møder. Teamet bestod af tre personer, der alle deltog i designtænkningstræningen, der fandt sted i Berlin i marts 2019.

Fastlæggelse af emnet

Et af de vigtigste trin i at bevæge sig fremad med en udfordring er at definere, hvad udfordringen handler om. Normalt anvendes designtænkningsskemaet, så snart det generelle "problem" er defineret. I forbindelse med den lokale udfordring skulle vi selv udpege det overordnede problem. Overordnet skulle emnet ligge inden for voksenundervisning, så CESIE-teamet besluttede at udforme et spørgeskema og sende det ud til kollegerne, der arbejdede med voksenundervisning. 13 spørgeskemaer blev udfyldt, og den information, der blev samlet, blev vist på en flipover. I denne proces blev det klart, at en af hovedudfordringerne som voksenundervisere møder i CESIE og i Palermo by er "Hvordan man når ud til de rette modtagere til hver træningsmulighed, og dermed den faktiske målgruppe i hvert projekt". Derfor blev netop den sætning udvalgt som fokus for den lokale udfordring.



Anvendelse af metoden

De første møder, efter udfordringen var specificeret, blev brugt til at planlægge aktiviteterne og gennemgå designtænkningsskemaet. Dette for at sikre, at alle i gruppen havde samme forståelse af opgaven. Det var vigtigt at følge metoden præcist i starten for at skabe så lidt forvirring som muligt.

Fase 1: Forståelse

I fasen Forstå brainstormede og opsporede gruppen de potentielle brugere af den lokale udfordring. Eftersom udfordringen var skabt på baggrund af information fra input fra de voksenundervisere, der arbejdede i organisationen, var det også slutbrugere. Hovedparten af processen, der relaterer sig til denne fase, var derfor afsluttet i forbindelse med det tidligere trin.

Fase 2: Observation

Der blev udformet interviewspørgsmål, der satte fokus på at forstå de erfaringer, som voksenunderviserne havde i forhold til den udfordring, de oplevede i forhold til deltagelse i den undervisning, de havde organiseret for deres voksne lærnere. Interviewene blev gennemført med 20 kolleger, som havde arbejdet eller arbejder inden for voksenundervisning. Teamet gik efter altid at være to om at gennemføre interviewene (en, der stillede spørgsmålene, og en der tog noter). Dette for at være i stand til at samle mest mulig korrekt information og få flest mulige anvendelige citater. Med baggrund i de tidsmæssige begrænsninger, der kan ligge på en arbejdsplads, tog denne fase næsten en måned at færdiggøre.

Fase 3: Sammenfatning

Det er afgørende at lave interview og samle information, men at få informationen pakket ud og delt med gruppen så tæt på virkeligheden som muligt, gør hele forskellen. Udpakningen fandt sted på måder. I forbindelse med nogle af interviewene var der skrevet sticky notes, som nu blev sat på flipover. I forbindelse med andre interviews blev der skrevet på sticky notes, mens interviewer gennemgik noter fra interviewet. Efter en lang proces var væggen fyldt med citater fra de interviewede.

Udpakningsprocessen blev fulgt op af en proces med at uddrage betydning. Dette var formodentlig den længste af alle processerne i designtækningsudfordringen. I processen med at uddrage betydning var målet at vælge to eller tre citater, der kunne føre til udformningen af en persona. Teamets deltagere udvalgte de citater, der interesserede dem mest (særligt uopfyldte eller underopfyldte behov, smertepunkter, modsigelser osv.) og satte dem op på en væg. Derefter blev citaterne grupperet ud fra ensartede emner. Derefter stemte hvert medlem på de ti citater/sætninger, der interesserede dem mest. Det skete ved hjælp af prik-klistermærker. De citater/sætninger, der fik flest stemmer, blev flyttet til en anden væg og inddelt i kategorier i forhold til typen af udfordring, de repræsenterede (for eksempel relateret til synlighed, kollegial interaktion osv.)

På den nye væg blev de forskellige kategorier forbundet med hinanden i et forsøg på at vise, hvordan behov og smertepunkter fra forskellige interviewpersoner hang sammen. Teamet diskuterede nu dette og stemte så igen på det citat, som de ønskede at bruge som grundlag for den persona, de skulle skabe. Hvert teammedlem fik tre grønne (mindre vigtige) og tre røde (mest vigtige) prikker. Derefter startede afstemningen i forhold til at få skabt en persona. Afstemningen gav ikke noget klart resultat. Derfor fortsatte teamet med en debat, hvor de oplistede begrundelser for, hvorfor det enkelte citat skulle vælges. Denne proces førte til en beslutning om, hvilket af citaterne der skulle bruges til at skabe en persona. Emnet var "Alcune volte siamo slegati fra di noi", som kan oversættes til "Nogle gange er vi afkoblet fra hinanden."

Efter udvælgelsen af citatet gik teamet videre til at arbejde med brugeren og lavede nu en flipover med alle de karakteristika og den viden, der var i forhold til denne. På dette tidspunkt i processen besluttede teamet også at vende tilbage til den pågældende bruger og lave et supplerende interview. Dette uden at fortælle pågældende, at denne var udvalgt som persona. Formålet med interviewet var at få mere viden om dennes karakter og valg. Med persona og problemformuleringen på plads kunne teamet gå videre til næste trin i processen.



Phase 4: Idégenerering

Teamet startede denne fase med at skabe "Hvordan-kan-vi"-spørgsmål, som relaterede sig til problemformuleringen, der var blevet defineret tidligere. De "Hvordan-kan-vi"-spørgsmål, der blev formuleret, var som følger:

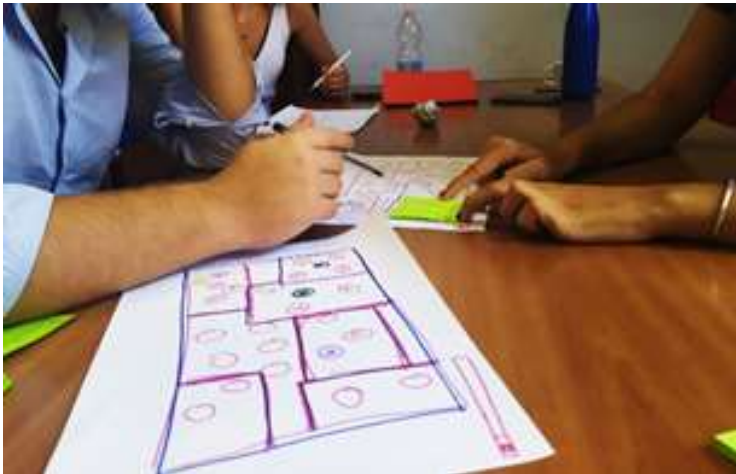
- Hvordan kan vi i højere grad kende og dele vores fælles mål?
- Hvordan kan vi være opmærksomme på vores roller/kompetencer inden for teamet?
- Hvordan kan vi profitere af kollegers færdigheder?
- Hvordan kan vi samarbejde om et fælles mål for teamet?

For at få idéer til "Hvordan-kan-vi"-spørgsmålene og deres løsning, fortsatte teamet med brainstorm-sessioner. I denne proces blev der anvendt en række brainstorm-metoder, for eksempel: Den varme kartoffel, Søstjernen, Idétog, negativ brainstorm og Superhelt.

Efter brainstorm-processen gennemgik gruppen de idéer, der var kommet frem (under hvert specifikt "Hvordan-kan-vi"-spørgsmål og generelt), og flyttede dem, de syntes om eller fandt værdifulde for brugeren, ind i idégitteret. Derefter lavede gruppen en afstemning og nåede frem til seks idéer. Hver person i gruppen valgte én af idéerne og udviklede denne i et idédashboard. Derefter brugte gruppen 20 minutter på at udvikle den idé, de hver især havde valgt, hvorefter de præsenterede dem for hinanden, samtidig med at de lavede mere brainstorm og tilføjede nye aspekter til dashboardet. På den måde blev beslutningen om at fortsætte med "profile pubblico condiviso" eller "offentligt delt profil" som en intern proces. Valget blev truffet, eftersom denne løsning ville få indvirkning på brugeren og den udfordring, de oplever.

Fase 5: Prototype

Teamet tog nu et kig igennem de forskellige metoder til at lave en prototype, og valgte at gøre brug af en prototype i papir. Det var rimeligt nemt at udforme denne med baggrund i idédashboardet. "Offentlig delt profil" så sådan ud:



Fase 6: Aftestning

Som start på denne fase diskuterede teamet, hvem der skulle testes med, og hvordan det skulle foregå. Hver person i teamet havde sin særlige rolle i forbindelse med aftestningen (en præsenterede, hvad det hele gik ud på, en anden præsenterede prototypen, og den tredje skrev noter til den feedback, der blev indsamlet). Samtidig blev det besluttet, at prototypen skulle testes på flere brugere, så der indkom flere synspunkter.

Aftestningen blev foretaget i seks forskellige sessioner. Feedbacken blev samlet i et gitter (Hvad var godt? Hvad var dårligt? Nye idéer. Spørgsmål). På baggrund af den indkomne feedback besluttede teamet at forestage nogle mindre justeringer i forhold til den information, der skulle tilbydes i den delte profil, dens styringsmuligheder og funktionalitet.

Konklusioner

Resultaterne fra den lokale udfordring var ganske uventede, hvad angår funktionalitet, kreativitet og det produkt, der blev skabt. Med feedback og reaktioner fra testerne i baghovedet blev det tydeligt, at designtænkning tilbød en brugervenlig tilgang, der tilfredsstiller de behov, der blev udtrykt fra starten. I hele processen var der en række udfordringer, særligt i forbindelse med tidsstyring og motivation, men teamet formåede at overkomme dem ved at lave interne evalueringer af processen og følge op med den guidning og viden, der var opnået via træningen i Berlin.

- Generel feedback, man kan huske sig selv på i forbindelse med designtæknings-processer, der søger at bidrage til organisatorisk udvikling, er:
- Inkluder personer med forskellig baggrund og på forskellige niveauer. Det er givtigt for idégenereringsprocessen og til at kombinere forskellige synspunkter. Personer udefra kan også være en god idé, da de kan bidrage med idéer ud af boksen.
- Gør brug af tidsstyringsværktøjer og vær striks med tiden. Nogle gange kan det være mere produktivt at bruge mindre tid.
- Lad teamet bestå af fire til fem personer. Dermed kan man undgå mentale blokeringer.
- Planlæg alle møder på forhånd og sørg for at have en veldefineret tidsramme for hele processen. Følg op på tidsplanerne.
- Sørg for at have et dedikeret sted til gruppen og dens møder. Det gør processen komfortabel og sikrer, at al plads bliver udnyttet.
- Bed brugerne om at vende tilbage og give mere kontekst og information, særligt hvis det ellers er vanskeligt at komme videre.



Designtækningsworkshop i forbindelse med Bæredygtighedslejren

Bæredygtighedslejren er en integreret del af "Skolen for Bæredygtig Udvikling" (School for Sustainable Development), som tilbyder læring i FNs verdensmål gennem uformel, innovativ og spilbaserede tilgange. En af lejrene blev udbudt i november 2019 som del af D-LEARNING-projektet. Lejren blev støttet af Skopje by og Friedrich Ebert Fonden. Deltagerne kom fra gymnasierne i Skopje by. Lejren varede i alt i fire dage, og der var lagt mange kræfter i særligt den første dag, hvor deltagerne ankom, og der var intensive ice-breaker-aktiviteter for at ryste deltagerne sammen. Da det var opnået, præsenterede vi designtækningsprocessen.

Præsentation af designtækningsprocessen, Forståelse og Observation

Dag to begyndte med en 90-minutters session, hvor vi forklarede hele designtækningsprocessen. I forbindelse med deres ansøgning og ankomst til lejren havde deltagerne defineret en udfordring. Derfor lagde vi ud med fasen Forstå. Det kan betragtes som den allervigtigste fase, da målet her er, at teamet får en fælles forståelse af den givne udfordring. I denne session blev deltagerne inddelt i grupper, baseret på ensartethed i de individuelle udfordringer, som de allerede havde defineret (for eksempel: luftforureningsgruppen, affaldshåndteringsgruppen, miljøuddannelsesgruppen osv.). I denne første fase lykkedes deltagerne ret effektivt med at planlægge deres projekt og undersøgelsesfaser. Som det blev bemærket, var brugen af internettet med udvalgte guidelines til deltagerne (links fra forskellige relaterede sider) et passende og brugbart værktøj. Denne session blev inddelt i to separate dele og varede i alt 4 timer..



I gang med: Observation

I denne fase blev der lavet flere interviews med eksperter og interessenter. Det skete med simulationsmetoder, der var blevet identificeret gennem introduktionen til "Værdiværktøjskassen" (Values Toolbox. Udgave om: Sustainable Development), udviklet af Eco Logic. Processen fortsatte med en introduktion til metoden med at træde i en andens sko og søge at opleve processen fra en anden brugers perspektiv. Alle underfaserne i forbindelse med Observer blev ledsaget af skrivebord undersøgelse. Ved afslutning af dagen ledte diskussionen af, hvad der var blevet lavet, og hvordan deltagerne havde det, til en meget interaktiv session med spørgsmål og svar.

Opstart på fasen: Sammenfatning

Denne fase startede med at gruppere alt det indtil nu observerede og bevæge sig i retning af en klar problemformulering. I denne fase bevægede processen sig frem og tilbage, og det er værd at nævne, at gruppen ofte måtte mindes om, at designtækningsprocessen er brugerorienteret. Alle grupper havde til at begynde med en lang række af problemformuleringer. Derfor blev muligheden for at stemme introduceret. I denne fase blev der også udviklet personer i alle grupper.

Introduktion til fasen: Idégenerering

På tredje dag i forløbet var det blevet tid til at bevæge sig ind i løsningsområdet i processen. Deltagerne var allerede begyndt at finde løsninger, men i forhold til designtænkningens proces skal det først ske i forbindelse med idégenerering. Der var et væld af diskussioner, der gik i mange retninger i alle grupperne. De så således blot toppen af isbjerget i forhold til, hvad de ønskede, og hvad de forestillede sig, at brugerne ville have behov for i forhold til en løsning på deres problem og/eller behov.

Prototype

Dag fire lagde ud med at bruge forskellige materialer og en masse kreativitet. Det syntes at være den fase, som deltagerne nød allermost. Nedenfor er der en beskrivelse af de prototyper, der blev lavet i denne fase.

Team 1 – Eco Plast / Slogan: Vores mål – din handling.

Formålet med denne prototype er at skabe en socialøkonomisk virksomhed, der tilbyder uddannelse til affaldssamlere (professionelle og frivillige) og samtidig opnå en fuld genudnyttelse af kommunens affald. Baggrunden for denne idé er, at affaldshåndteringen i Makedonien ikke er helt tilpasset, og de personer, der arbejder inden for området, har ikke tilstrækkelig med uddannelse og bliver ikke ordentligt betalt for det arbejde, de udfører. Ved at danne en sådan virksomhed forventer man, at frivillige affaldssamlere vil blive ansat til at samle plastaffald, som efterfølgende kan blive makuleret og solgt til firmaer, der har brug for denne ressource.

Team 2 – Wastedonia / Slogan: Wasteland or Macedoland

Denne idé var udløst af den ulovlige afbrænding på ulovlige afbrændingssteder med blandet affald, der finder sted. Teamet foreslog en pakke af løsninger, der baserede sig på øget opmærksomhed på aktiviteterne i folkeskolernes højeste klasser, ledet af skolens lærere. Idéen er, med hjælp fra elevforeninger, at udvikle et miljøfag, der skal dække alle skolens højeste klassetrin.



Team 3: Robohop /Slogan: Genbrug!

En innovativ maskine, der skal makulere det plast- og papiraffald, der genereres på uddannelsesinstitutioner på alle niveauer – børnehaver, grundskole, ungdomsuddannelse og videreuddannelse. Teamet lavede en fuld plan og et budget til realiseringen af et sådan projekt.

Team 4: Online app – pickme.up

Formålet med denne app er at forbedre den eksisterende indsamling af affald i kommunen. Via appen forventer man at skabe flere grønne job og at danne små og mellemstore virksomheder, der vil arbejde på at udvælge og genbruge særlige dele af kommunens affald. Som resultat vil brugerne,

individuelle personer og familier, få deres affald sorteret og hentet på deres bopæl. Samtidig vil de modtage en mindre refusion (materiel og/eller økonomisk) ved hjælp af forskellige mobiloperationer.



Aftestning

I forbindelse med denne fase havde deltagerne mulighed for at få feedback ved at præsentere deres projekter og få feedback fra de andre grupper (introduktion af World Café-metoden og simple spørgsmål-svar-sessioner). Efter denne feedbackfase havde grupperne mulighed for at arbejde videre med deres prototype, så den blev, som de ønskede. Sessionen blev afsluttet med en præsentation fra hver gruppe.



BIBLIOGRAFI OG LINKS

(Engelsk)

Om Designtænkning:

Frameworks/Toolkit: <https://medialabamsterdam.com/toolkit/>

Frameworks/Toolkit: <https://designthinkingforeducators.com/>

Information about the Double Diamond: <http://bit.ly/2VN6MKq>

Human-Centred Design field guide IDEO: <http://www.designkit.org/resources/1>

Design Thinking critique: <http://bit.ly/2VN6fYW>

Literature on interaction design: <https://www.interaction-design.org/literature>

Methods: <https://methods.18f.gov/>

Design Thinking Bootleg: <https://dschool.stanford.edu/s/9wuqfxx68fy8xu67khdiliueusae4i>

Om Opvarmningsøvelser:

Warm-up Chatbot on Facebook: <http://bit.ly/2HyZ2Yl>

HPI Academy Warm Up Set: <https://bit.ly/2wgsKvP>

Some tips on facilitating warmups <http://bit.ly/2WmiUX8>

Om Observation:

Talk on extreme users by Molly Wilson: <http://bit.ly/2HzeTpZ>

Method collection - easy to filter: <http://ucdtoolbox.com/browse-methods/>

Interactive tool that helps to choose a method: <http://www.usabilityplanner.org/#home>

Videos about difficult situations in user testings: <http://www.modsurvivalguide.org/videos/>

Good and bad interviewing: <https://www.youtube.com/watch?v=9t-hYjAKww>

How does a good interview look like? Theoretical explanation:
<https://www.youtube.com/watch?v=LPwO-vOVxD4>

Good interview example: <https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>

Bad interview example: <https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>

Om Sammenfatning:

Molly Wilson explains sensemaking: <https://vimeo.com/231931538>

Article "Kill Your Personas": <http://bit.ly/2JHN7tZ>

The Story of Spotify Personas: <http://bit.ly/2M7ZbXf>

Video on JTBD: <https://www.youtube.com/watch?v=1R8rqdWEQx4>

Om Idégenerering:

Guide for creating HMW-Questions: <https://stanford.io/2X2Fgdm>

Inspiration for brainstorming techniques: <https://www.youtube.com/watch?v=ECWV8rPIdqg>

Template for Idea Dashboard: <http://bit.ly/30Jdkh1>

Bibliografi:

Hassenzahl, Marc. User Experience and Experience Design. In The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed., <http://bit.ly/2X1z05H> (accessed 30/04/2019)

Mir, Georg (2016). Warum UX Design nicht vielseitig genug ist, und was wir dagegen tun können. <https://www.produktbezogen.de/diversity-im-design/> (accessed 30/04/2019)

Rohrer, Christian (2014). When to Use Which User-Experience Research Methods. <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/> (accessed 26/03/2019)

Schwarz, Anna, lecture in German: Einführung in die Methoden der empirischen Sozialforschung, <http://bit.ly/30ysTb0> (accessed 27/03/2019)

Hasso Plattner Institut (2013): Design Thinking Prototyping Card Set.



OM PROJEKTET

D-LEARNING-projektet handler om at tilpasse og overføre metodikken til Designtænkning til voksenuddannelsesinstitutioner, give undervisere en avanceret metode til at støtte udviklingen af læringsmuligheder og uddannelsesprodukter af høj kvalitet (såsom didaktiske materialer, e-læringsmiljøer, pædagogiske spil og mere).

Designtænkning er en testet metode til praktisk og kreativ løsning af problemer med det formål at producere et konstruktivt resultat for fremtiden. Med anvendelsen af denne testede metode som en menneskelig-centreret tilgang til innovation, der muliggør en dybere forståelse af kundens problemer, bidrager projektet stærkt til en bedre ydelse af tilbud om voksenuddannelse med hensyn til brugervenlighed og accept af studerende, hvilket gør disse tilbud mere effektiv og effektiv.

Konsortiet samler seks partnerorganisationer fra forskellige regioner i Europa og kombinerer erfaringer med at samarbejde på europæisk niveau med det bredest mulige spektrum af aktiviteter inden for uddannelsesstrategi og praksis på lokalt, nationalt og tværnationalt niveau:



Verein Multikulturell (Austria)
www.migration.cc



SYNTHESIS Center for Research and Education (Cyprus)
www.synthesis-center.org



Videnscenter for Integration / Vejle Kommune (Denmark)
www.vifin.dk



Verein Niedersächsischer Bildungsinitiativen e.V.
(Germany)
www.vnb.de



CESIE (Italy)
www.cesie.org



Eco Logic (North Macedonia)
www.eco-logic.mk



Medfinansieret af Den
Europæiske Unions program
Erasmus+