



DESIGN THINKING EGY NAP ALATT

PRAKTIKUS ÚTMUTATÓ A KÖNYVTÁR FEJLESZTÉSÉHEZ

Ez a gyakorlati útmutató a Bill & Melinda Gates Foundation támogatásával készült Design thinking könyvtáraknak című kiadvány tartalmának rövid összefoglalója, segítségével a módszertan egyetlen nap alatt is megismerhető. A Design Thinking eszköztár létrehozásának munkálatait az IDEO vezette, partnerségben a Chicagói Közkönyvtárral és az Aarhusi Közkönyvtárakkal. Az eszköztár elkészítésének támogatásáért az alábbi szervezeteknek szeretnénk köszönetet mondani:

BUCHAREST METROPOLITAN LIBRARY

READ NEPAL

JAMAICA LIBRARY SERVICE

VINNYTSIA REGIONAL UNIVERSAL RESEARCH LIBRARY

BEYOND ACCESS, IREX



A design thinking mélyebb megértéséhez látogasson el ide:

www.designthinkingforlibraries.com vagy ide:

ki.oszk.hu/minoseg/szakirodalom.

Innen letölthető az az átfogó eszköztár, amely példákon és gyakorlati feladatokon keresztül végigvezeti Önt a design thinking folyamatán.

IDEO



SZERETNE NAGYSZERŰ FELHASZNÁLÓI ÉLMÉNYEKET TERVEZNI, DE NINCS RÁ ELÉG IDEJE?

A design thinking egyszerre módszer és felfogás, amely segít a mindennapi kihívások megoldásában. Segítségével jobb könyvtári programok, szolgáltatások, terek és rendszerek fejleszthetők. Habár leghatékonyabban kis létszámú csapattal, külön erre szánt idővel és helyen lehet alkalmazni, kipróbálásával már egyetlen nap alatt is eredményt érhetünk el!

A következő oldalakon megtanulhatjuk a design thinking folyamat alapvető lépéseit a kezdetektől az inspiráción és ideáción át az iterációig. Erővid segédlettel is megismerhető maga a folyamat, de a módszerben való elmélyüléshez ajánlott a hasznos technikákat és részletes magyarázószöveget is tartalmazó teljes módszertan megismerése és használata.

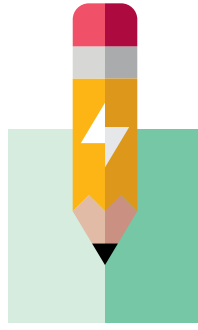


INSPIRÁCIÓ

A problémával kapcsolatos ún. dizájnkihívás megfogalmazása és lehetőség szerinti új perspektívák felfedezése.

Szembesültünk a kihívással.

Hogyan közelítsük meg?



IDEÁCIÓ

Az ötletek kigondolása és kézzelfoghatóvá alakítása.

Tanultunk valamit.

Hogyan fogalmazzuk meg és fejezzük ki az ötleteinket?



ITERÁCIÓ

A használói visszajelzéseken alapuló, folyamatos, ismétlődő kísérletezés.

Prototípust alkottunk.

Hogyan teszteljük és finomítsuk ezeket a használókkal együtt?

Mielőtt belekezdenénk a design thinking megismerésének szentelt napunkba, ne felejtjük el, hogy a változás valódi kulcsa a gondolkodásunk megváltoztatása. Emlékszik, milyen új volt minden, amikor először látogatott el egy könyvtárba, mennyi reménye és álma volt? Idézzé fel ezeket az álmokat, mert a tervezési gondolkodás lényege az, hogy a problémákat új nézőpontból közelítsük meg.

**Optimista? Készen áll a tanulásra?
Remek! Akkor vágjunk bele!**

1. FEJEZET

KIINDULÁS

Egy design thinking projekt megkezdéséhez elsőként egy dizájnkihívást kell választanunk. Mi az, amit megváltoztatna a könyvtárában? Van olyan lehetőség vagy probléma, amelyben gondolkodik? Gondoljon azokra a dolgokra, amelyekre rendszeresen panaszkodnak, vagy amelyeket jobban is csinálhatnának. Ezek mind dizájnkihívások, amelyek megoldásra várnak! Esetleg új módszereket keres a tinédzserek bevonására a könyvtárban, vagy egy co-working iroda létrehozásáról álmodozik? Érdeemes ilyesmivel kezdeni, de ne feledjük, hogy a kihívás a nap során akár változhat is!

A dizájnkihívásokat mindig kérdések formájában fogalmazzuk meg! A „hogyan tudnánk...” típusú kérdések feltevése nem csupán hatásos megoldásokkal kecsegtető nézőpontot eredményez, hanem sok-sok ötlet generálásában is segíteni fog a munkánk során. Fontos, hogy a kihívások megfogalmazásánál megtaláljuk az egyensúlyt. Ha túl általános kérdést teszünk fel (pl.: Hogyan vessünk véget az éhezésnek?), akkor nem lesz működőképes megoldásunk. Ha túl specifikusat (pl.: hogyan tudnánk olyan új, 25 dollárba kerülő ekét tervezni, amely napenergiával működik, és szaktudás nélkül is javítható?), akkor a szóba jöhető megoldások körét korlátozhatjuk.



1. FEJEZET KIINDULÁS

A kihívás meghatározása



1 óra

A feladat meghatározásához először azonosítani kell a felhasználói csoportot és a megoldandó problémát.

X

.....
HASZNÁLÓI CSOPORT

.....
HASZNÁLÓI IGÉNY/PROBLÉMA

Próbáljuk meg több *Hogyan tudnánk...* (*How Might We*, azaz *HMW*) típusú kérdéssel is megfogalmazni a kihívásunkat:

HOGYAN TUDNÁNK?

HOGYAN TUDNÁNK?

HOGYAN TUDNÁNK?

A kihívást írjuk fel **NAGY** betűkkel és tűzzük ki a falra, hogy a nap hátralévő részében végig a kihívást tartsuk szem előtt!



2. FEJEZET

INSPIRÁCIÓ

A valódi megoldások létrehozása azzal kezdődik, hogy ihletet találunk a környező világban, és mélyen megértjük az emberek szükségleteit. A design thinking első szakaszát inspirációnak nevezik; lényege mások meghallgatása, megfigyelése és a váratlan dolgok befogadása. Az új és innovatív megoldások érdekében először az inspiráció új útjait kell megismerni!

A következő oldalon néhány inspirációs ötlet olvasható. Kérjünk fel 2-3 embert, hogy csatlakozzon hozzánk ezekre a gyakorlatokra!

A gyakorlatok teljesítését követően csoportosan beszéljük meg a megállapításokat. Mi volt meglepő, mi volt váratlan? Mi vagy ki inspirált minket? Felfedeztünk-e érdekes módszereket? Jegyzeteljük a megismert dolgokat és témákat!



2. FEJEZET INSPIRÁCIÓ

Inspirálódjunk



1 óra

BESZÉLJÜNK A HASZNÁLÓKKAL

Az inspiráció egyik legjobb forrása, ha másokkal beszélgetünk. Különösen, ha azokkal tesszük, akiknek tervezünk. Például ha tiniknek tervezünk új programot, akkor ne csak a könyvtár-ról beszéljünk velük, hanem ismerjük meg a hétköznapijaikat, a rutinjaikat, a szabadidejük eltöltésének módját is. Miben hisznek? Mi motiválja őket? Kezdeként szánjunk időt a könyvtárat már használó emberekkel való beszélgetésre, akik segíthetnek jobban megérteni a dizájnkihívást.. Igyekezzünk 2-3 emberrel szóba elegyedni.

ÉLJÜK ÁT

Egy másik remek tevékenység a világ más nézőpontból való megtapasztalása. Például ha gyermekeknek tervezünk, töltsünk el egy napot a gyermekkönyvtárban, vagy vegyünk részt egy gyerekfoglalkozáson. Ha vakoknak tervezünk, jobban átélhetjük a különböző helyzeteket, ha a legegyszerűbb feladatokat is bekötött szemmel próbáljuk megoldani.

KERESSÜNK FEL EGY SZOKATLAN HELYSZÍNT

Lépjünk ki a könyvtárból, és látogassunk meg egy olyan helyszínt, ahonnan inspirációt nyerhetünk. Ez segít abban, hogy friss szemmel lássuk a világot és a könyvtárunkat is. Például, ha jobb munkakörnyezetet kívánunk megvalósítani a könyvtárban, akkor érdemes meglátogatni egy forgalmas kávézót és megfigyelni, mivel segítik ott a produktivitást. Ha művészeti kiállítást szeretnénk szervezni a könyvtárban, akkor egy népszerű múzeumi kiállításon nézzük meg, hogyan fogadják a látogatókat.



Az ukrán könyvtáros, Julija szerette volna jobban érteni a hátrányos helyzetű használók igényeit. A csapatával ezért meglátogatta a helyi rehabilitációs központot, és egy tea mellett beszélgettek a használók hobbijairól, érdeklődéséről.



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon
a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 42. oldalára.

3. FEJEZET

IDEÁCIÓ

A design thinking következő szakaszát ideációnak nevezzük. Ennek során sok-sok új ötletet találunk ki a dizájnkihívás megoldására.

A szakasz egyik legfontosabb tevékenysége a brainstorming (ötletbörze), amely az összegyűjtött tényeken alapuló ötletelés folyamata. Kulcsfontosságú, hogy SOK ötletet generáljunk; ne ragadjunk le az első pár ötletnél: a feladat egyelőre az ötletek kitalálása!

Design thinking módszerként a brainstormingnak megvannak a sajátos szabályai. Ezek betartása fontos, mert kreatív szabadságot ad a tervezői csapat minden tagjának. Ebédidőben vagy egy órát rászánva tartsunk ötletbörzét, amelynek a délelőtti felfedezett szükségletekre kell koncentrálnia. Vonjunk be 2-3 embert, de mielőtt elkezdjük, lakjon jól mindenki és legyen tele energiával!



3. FEJEZET IDEÁCIÓ

Elő az ötletekkel!



A BRAINSTORMING SZABÁLYAI

TILOS BÍRÁLNI

Ezen a ponton még nincsenek rossz ötletek. Lesz még bőven időnk leszűkíteni az ötletek körét.

BÁTORÍTSUNK ŐRÜLT ÖTLETEKRE

Még ha maga az ötlet nem is tűnik megvalósíthatónak, valaki másnak talán újabb ötletet adhat.

ÉPÍTSÜNK MÁSONK ÖTLETEIRE

Legyen a kötőszó az „és” a „de” helyett!

KONCENTRÁLJUNK A TÉMÁRA

A hatékonyság érdekében tartsuk szem előtt a brainstorming-kérdéseinket!

EGYSZERRE CSAK EGY VALAKI BESZÉLJEN

Minden ötletet meg kell hallgatni, bármelyik képezheti egy megoldás alapját.

RAJZOLJUNK

Rajzoljuk le az ötleteinket ahelyett, hogy csupán elmondanánk azokat. A pálcikaemberek és az egyszerű skiccek is többet mondanak pár szónál.

A MENNYISÉG SZÁMÍT

Állítsunk fel eltúlzott célokat – majd haladjuk meg azokat!

A jó ötlet megtalálásának legjobb módja, ha sok ötletet találunk ki. Például: 50 ötlet 10 perc alatt.



Az Aarhusi Közkönyvtárban Jeppe (középen) és csapata tart ötletbörzét a könyvtár új zenei szolgáltatásáról



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 63. oldalára.

3. FEJEZET IDEÁCIÓ

Keltsük életre az ötleteinket



Most, hogy sok remek ötlettel rukkoltunk elő, itt az ideje, hogy a kedvenceinket életre is keltsük. Ezt csinálhatjuk a brainstormingcsapattal vagy akár egyénileg, az ötletbörzét követően. A leggyorsabb módja annak, hogy megtudjuk, hogyan tehetnénk jobbá az ötletünket, az az, ha megépítjük. Ez, vagyis a prototípusalkotás teszi az ötletet kézzelfoghatóvá, és ez bizony elsőre ijesztőnek tűnhet. Semmi ok azonban a félelemre; csupán néhány hétköznapi dologra (esetleg eszközre) van szükségünk, pl. papírra, tollra, ollóra, na meg némi képzelőerőre!

SZÜKSÉGES KELLÉKEK:

PAPÍR

színes kartonlapok,
posztertábla, bármilyen
vastagabb papír,
habszivacs, karton,
dobozok

RAGASZTÓK

tubusos ragasztó,
ragasztópisztoly,
ragasztószalag

TOLLAK

kiemelő filcek,
kréták

KÉZMŰVES KELLÉKEK

jégkrémes pálcikák,
festék, ecsetek, madzagok,
fülpiszkáló

ANYAGOK

vattagolyók, filc,
ruhaszövet

ESZKÖZÖK

vonalzó, ollók,
mérőszalag,
tűzőgépek

A prototípus célja, hogy az egyelőre a fejünkben létező ötletet bemutassa a világnak, így mások is reagálhatnak rá. Nem kell a prototípust tökéletesre építeni! Elsőre amúgy sem lesz tökéletes, de idővel fejlődni fog. A prototípussal kapcsolatos legfontosabb ismérv, hogy beindíthatja a beszélgetést a használókkal.



3. FEJEZET IDEÁCIÓ

Keltsük életre az ötleteinket



A PROTOTÍPUSALKOTÁS MÓDJAI



MODELL

Állítsuk össze az ötletünk egyszerű, háromdimenziós érzékeltetését! Ez lehet méretarányos modell vagy akár valós méretű tér, amit ténylegesen bejárhatunk a csapattal.



DIGITÁLIS MOCK-UP, SKICC

Mock-upot készíthetünk papírra digitális eszközről felskiccelt képernyőképekkel. Ragasszuk egy papírt a telefon vagy a számítógép képernyőjére, hogy szimuláljuk a digitális interakció környezetét!



SZEREPJÁTÉK

Próbáljuk eljátszani az ötletünk szituációit! Játsszuk el az adott helyzetben a felhasználók szerepeit, próbáljuk megkitalálni az általuk feltett kérdéseket! Egyszerű segéd-eszközökben, munkaruhákban és egyéb, a szolgáltatáshoz szükséges eszközökben gondolkozzunk, amelyekre szükség lehet a használóval való foglalkozás során.



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 72. oldalára.

3. FEJEZET IDEÁCIÓ

Keltsük életre az ötleteinket



A PROTOTYPUSALKOTÁS MÓDJAI (folytatás)



REKLÁM

Készítsük el egy olyan hirdetés mock-upját, amely az ötletünket népszerűsíti, legyen az program, szolgáltatás vagy tér! Gondoljuk végig, hogyan tudnánk az új kínálat ismertségét megalapozni, illetve hogyan kommunikálnánk annak jelentőségét különböző használói csoportoknak!

A TÉR ÁTALAKÍTÁSA

Ha a prototípusunk egy tér tervezéséhez készül, segítségével megnézhetjük, hogy a prototípus elfér-e a létező térben, vagy kreálhatunk olyan helyszínt, amely leírja, hogy a környezet maga milyen érzést kelt. Nyugodtan alapozzunk a meglévő bútorokra és asztalokra, de vegyük figyelembe, hogy mindez demonstrációs célt szolgál! (Például a prototípusalkotás világában a kartondobozok lehetnek székek, a kartonlapok pedig polcok!) Más szóval, nem kell elrohannunk új bútorokért, hogy prototípust készítsünk az ötletünkhöz!



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 73. oldalára.

4. FEJEZET

ITERÁCIÓ

Gratulálunk a kézzelfogható ötlethez!

Itt az ideje, hogy a programunkat, szolgáltatásunkat, területet vagy rendszerünket megmutassuk a használóknak és várjuk visszajelzéseiket. Ez a design thinking folyamat harmadik szakaszának, az iterációnak a kulcsfontosságú része: itt tudhatjuk meg, hogy mi működik és mi nem, illetve, hogy mi az, ami továbbfejlesztendő.

Keressünk a célcsoportban olyan használókat, akik segíthetnek minket a visszajelzéseikkel. Ne féljünk számunkra ismeretleneket is megszólítani a könyvtárban! Annyira lelkesek lesznek, amiért egy könyvtáros kíváncsi a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztési ötleteikre, hogy minden bizonnyal örömmel segítenek majd! Ily módon a pozitív reakciók mellett őszinte, kritikus és konstruktív visszajelzéseket is nyerhetünk.



4. FEJEZET ITERÁCIÓ

Gyűjtsünk visszajelzéseket az ötletünkről, majd ezek alapján fejlesszük tovább!



1 óra

MUTASSUK BE A HASZNÁLÓKNAK A PROTOTÍPUSUNKAT

Ezt követően az előrehaladásunkat segítő értékes visszajelzések gyűjtése érdekében kérdezzünk! Íme néhány példa:

- Le tudná írni, hogy az ötlettel kapcsolatban mi keltette fel leginkább az érdeklődését és miért?
- Ha egyetlen dolgot változtathatna ezen a prototípuson, mi lenne az?
- Ön hogyan fejlesztené tovább ezt az ötletet?
- Mi nem tetszett az ötlettel kapcsolatban?

A dizájnkihívást szem előtt tartva gondoljuk végig, hogy a résztvevők érdeklődését mi kelti fel, az ötlet mely részét tartják a legtöbbre. Ne hagyjuk figyelmen kívül a nem működő részeket, illetve az ötlet következő iterációját meghatározó új kérdéseket sem.

LISTÁZZUK MINDEN MEGÁLLAPÍTÁSUNKAT

A listát folyamatosan bővítsük az ötlet különböző iterációin átívelő prototípusalkotás közben is! Mindig állítsuk fel magunknak a következő elérendő célt! Például:

- Állítsunk össze tervezői csapatot az ötlet hosszútávú fejlesztésére.
- Kérjünk több pénzt vagy erőforrást a korai prototípusokra hivatkozva.
- Különítsük el és ütemezzük magunknak az ötletünk további fejlesztésére szánt munkaidőt.
- Törekedjünk arra, hogy fenntartható változást hajtsunk végre a könyvtárban és figyeljük a fejlődését az idő múlásával.



Az Aarhusi Könyvtárban dolgozó Marianne a könyvtárba látogatóktól kér véleményt az ötletéről, egy kommunikációs szórólapról, amely alkalmazásjavaslatokat tartalmaz.



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon

a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 86. oldalára.

5. FEJEZET

KITERJESZTÉS

Az ötlet kiterjesztésének gyakran a legjobb módja, ha elmeséljük a történetet: milyen problémával szembesültünk, kinek terveztünk és milyen eredményt értünk el? Minél több ember hall az elérendő célunkról, annál inkább szeretnének bevonódni és részt venni a fejlesztésben. Ha a célunk az, hogy az ötletünket a koncepció szakaszából fenntartható, valódi megoldássá alakítsuk, akkor újra és újra el kell tudnunk adni másoknak!

Ez nem egy szokványos visszajelzés a projektről. A munkánkat tekintjük inkább eladandó terméknek és ennek fényében kérjünk erőforrásokat a folytatáshoz. Itt fizetődik ki a gondos dokumentáció, hiszen a legjobb projekteket remek rajzok és fotók illusztrálják a munka minden szakaszában.



5.

FEJEZET KITERJESZTÉS

Terjesszük az ötletünk történetét



1 óra

JAVASLAT A TÖRTÉNET SZERKEZETÉRE

1. BEMUTATKOZÁS

Kik vagyunk?
Kik a csapat tagjai?

2. A DIZÁJNKIHÍVÁS MEGHATÁROZÁSA

Milyen problémát kívánunk megoldani, kik a használók?

3. INSPIRÁCIÓ

Kikkel beszéltünk,
kiket figyeltünk meg, melyek
a legfontosabb megállapítások?

4. IDEÁCIÓ

Milyen koncepciókkal
rukkoltunk elő, hogyan készítettünk
belőlük prototípusokat?

5. ITERÁCIÓ

Milyen visszajelzéseket
kaptunk és azokat hogyan építettük
be a fejlesztésbe?

6. CSELEKVÉSRE ÖSZTÖNZÉS

Mi a következő lépés?
Hogyan vonhatunk be másokat,
ők hogyan segíthetnek?



TOVÁBBI RÉSZLETEKÉRT lapozzon
a Design thinking könyvtáraknak című kiadvány 105. oldalára.



A nap végére már túl vagyunk a design thinking módszerében való elmélyülésen. Jól tettük, hogy bátran belevágtunk és új módszerekkel próbáljuk fejleszteni a könyvtárunkat. A tanulás azonban ezzel nem érhet véget! Olvassa el az Design thinking könyvtáraknak című kiadványt is, amely részletes esettanulmányokkal, példákkal és tevékenységekkel végigvezeti Önt a következő dizájnkihíváson.



Küldje el nekünk ötletei megvalósításának történetét
a következő e-mailcímre:

hello@designthinkingforlibraries.com

A Design Thinking in a Day első angol nyelvű
kiadásából fordította: Bódog András
Nyelvi lektor: Kovácsné Koreny Ágnes
Olvasószerkesztő: Dr. Hangodi Ágnes
Tördelő: Sziládi-Szántó Klaudia

Kiadja az Országos Széchényi Könyvtár,
Budapest 1014 Szent György tér 4-5-6.
Felelős kiadó: Rózsa Dávid,
az Országos Széchényi Könyvtár főigazgatója
ISBN (PDF): 978-963-200-735-9
Első magyar nyelvű kiadás 2023
CC BY-NC -SA 3.0

