

Dansk Implementeringsnetværk

DIN skaber og deler viden, færdigheder og muligheder for dialog om god og effektiv implementering i praksis! Vores mission er at sætte implementering på dagsordenen samt understøtte sammenhængen mellem forskning og praksis.

Hjælp os med at styrke netværket og få endnu flere medlemmer:

<https://implementering-dk.dk/bliv-medlem/>

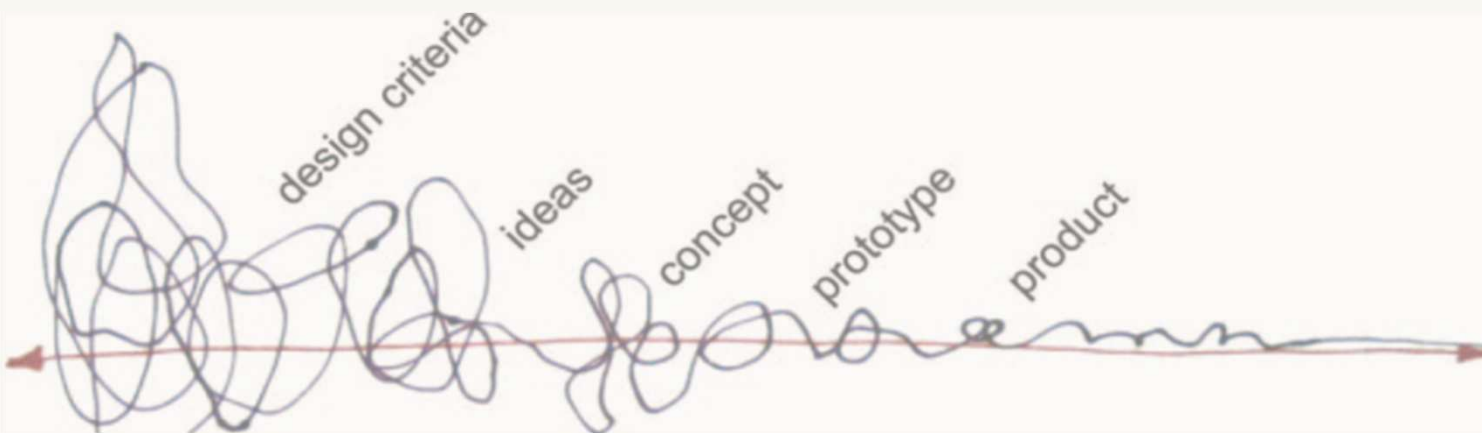
Og tøv ikke med at tage fat i os på:
danskimplementering@gmail.com :)



Design Thinking

Samskabelse af viden og løsninger

Lektor, John Damm Scheuer & Partner, Signe Skall Toke



Design

"Design is older than the other two ways, science and the humanities. Design began long before language. Design emerged 2,5 million years ago when our early ancestors began making tools to reshape the environment. From that point forward, design and tool use helped to shape us as much as we shape them.....it has been hidden in plain sight while research in other ways of knowing, focused on the world around us"

(Nigel Cross 2006).



Design

- A noun referring to a specification or plan for making a particular artefact or for undertaking a particular activity
- “Everyone designs who devises courses of action aimed at changing existing situations into preferred ones” (Simons 1996:111)



Hvad er det man designer i designprojekter?

Nye interaktioner imellem Mennesker, Objekter og Kontekster

- Mennesker
- Objekter
- Kontekster
- Interaktion imellem mennesker
- Interaktion imellem objekter
- Interaktion imellem mennesker og objekter
- Interaktion imellem mennesker og kontekster
- Interaktion imellem objekter og kontekster
- Interaktion imellem mennesker, objekter og kontekster (Love 2002)

Design forskning

- Pragmatisk: "Virker det" fremfor "er det sandt"
- Fremtidsorienteret: Historisk viden < kreativt innovativt ny-design.
- Monodisciplinær forskning vs. praktisk tværfaglig problemløsning
- Tværvidenskabelig
- Identitetssøgende
- Præparadigmatisk



Design thinking

“Design thinking is a human-centered approach to innovation that draws from the designer’s toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success” (Tim Brown, president and CEO of IDEO)

Principper = hav “a beginners mind”!

- Drop fordomme om hvordan ting virker
- Drop forventninger til hvad der vil ske
- Vær nysgerrig: Forstå fakta og problemer i dybden
- Vær åben overfor nye muligheder
- Stil simple spørgsmål
- Afprøv ting hurtigt og lær fra det

Design thinking succes-faktorer

1. Start med mennesker: Hvad er behovet, mulighederne, erfaringerne, deres viden. Kend til "gains and pains" og opgaven der skal løses!
2. Skab opmærksomhed om og forstå problemet!
3. Brug interdisciplinære/tværfaglige teams (co-creation og co-design)!
4. Benyt jer af eksperimenter og simple prototyper: test i virkeligheden vil fortælle jer om løsningen "virker" og bidrage med feedback fra brugerne
5. Hold styr på processen: hvor er vi i design processen? Hvilke mål skal nås med anvendelse af hvilke værktøjer?
6. Visualiser og vis ideer: Fortæl historier eller vis billeder af løsningen der illustrerer "the value proposition", jeres vision, hvordan brugernes behov imødekommes.

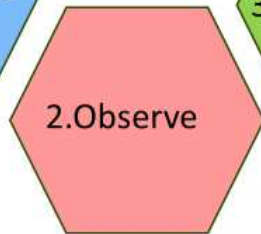
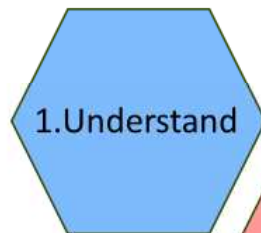
Design thinking succes-faktorer



7. Biased i retning af handling: Handl mere tænk mindre: lav en prototype hurtigt og interager med brugerne!
8. Accepter kompleksitet: Nogle problemer er komplekse og kræver systemisk tænkning, hvor sammenhænge imellem del og helhed skal overvejes!
9. Design thinking hjælper os med problemløsningen. Men for at få succes på markedet skal der også designes business models, business eco-systems og laves nye/re-designede organisationer!

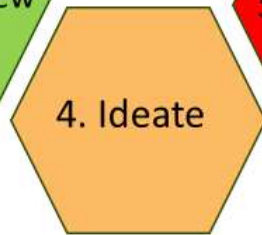
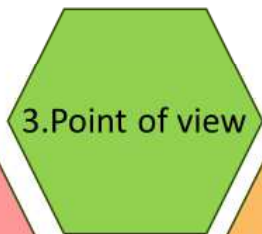
DESIGN THINKING MODELLEN

- Ask questions
- Understand users needs/job to be done
- Make a problem statement
- Explore design principles



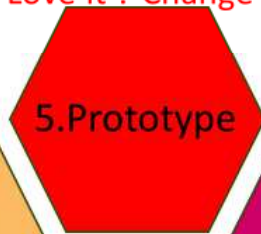
- Observe to learn about user/his or her needs.
- Use tools that help you understand the user.

- Evaluate,interpret and weight your findings
- Who needs what in order to do what and why ?
- Formulate your problem as a point of view.



- Generate as many ideas as possible.
- Sort, combine or cluster ideas.
- Evaluate ideas and vote to prioritize them.

- Build prototype aimed at testing idea/solution with users.
- Build models and mock-ups using simple materials (paper, tape, foil, cords etc.)
- Love it ? Change it ? Leave it ?



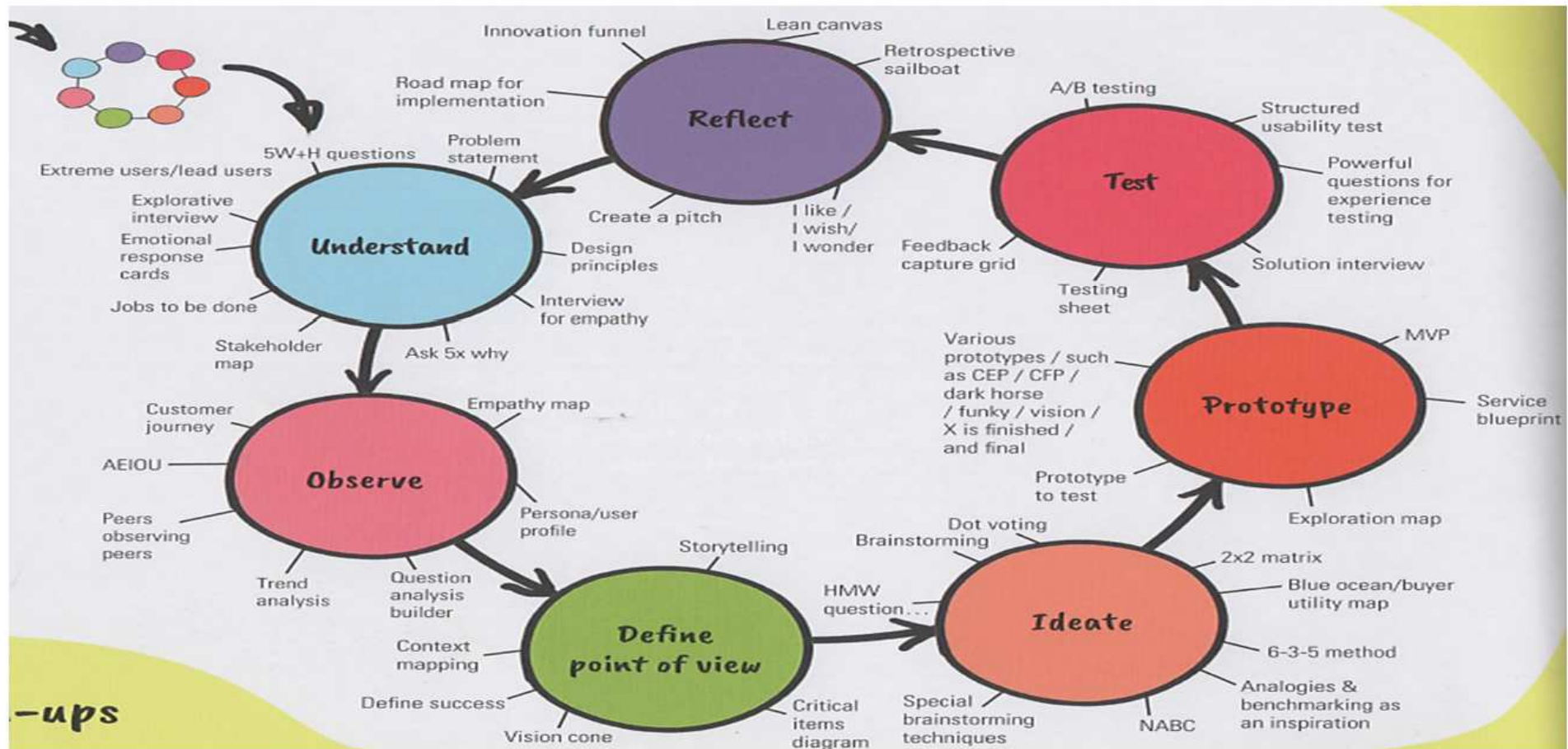
- Use fast proto-typing and many test-iterations.
- Observe, document and try to understand+ learn
- Users problem solved/not solved ? Discard or change ?

To learn: Reflect on

- The involvement of stakeholders.
- The procedure(s) followed
- The tools that were used (help/not help?)
- The mindset of the participants: design thinking and tools used ? Other ?
- The results that were achieved/or not ?



VÆRKTØJER I DESIGN THINKING PROCESSER



Lewrich, Michael, Link, Patrick, Leifer, Larry (2020): *The Design Thinking Toolbox – A Guide To Mastering The Most Popular And Valuable Innovation Methods*,

Lille design øvelse: Brugerdrevet prototype

Et led i designarbejdet er udarbejdelse af en "prototype for løsningen", som testes af i praksis.

Metoden brugerdrevet prototype henviser til:

- Brugerpanel får til opgave at udarbejde "første prototype" på løsningen
- Implementeringsansvarlige skal deltage som fluen på væggen
- Implementeringsansvarlige observerer mens deltagerne fortæller om ønsker, antagelser og holdninger, som ofte ikke var kommet frem via klassiske metoder.

Kan fx anvendes i stedet for at gennemføre brugerundersøgelse eller interview.



Brugerdrevet prototype ved større omstillinger

Eksempler **på større omstillinger**, hvor metoden vil kunne anvendes:

- Design af sammenhængende forløb for kroniske patienter
(Brugerpanel af patienter, læger og sygeplejersker)
- Justering af reformer på uddannelsesområdet
(Brugerpanel af lærere, elever og forældre)



Arbejde med en "forsimplet" case i grupper

I en storby står et busselskab over for udfordringer med at forbedre deres ruter og ventetiden ved stoppesteder for at imødekomme behovene hos deres brugere.

Grupper med 4-6 deltagere, med hhv:

- En implementeringsansvarlig
- Øvrige udgør et panel af brugere af offentlig transport.

Brugerpanelet skal designe løsninger, der kan øge tilfredsheden blandt passagererne – særligt mens de venter ved bussen (se instruktioner på bordene).



Metodens anvendelighed



Kort fælles mundtlig refleksion:

- Har du en større omstilling eller en opgave, hvor metoden kunne anvendes?
- Hvilke udfordringer eller styrker, ser I ved metoden?

Spørgsmål og kommentarer

Har du spørgsmål, så tøv ikke med at tage fat i:

- Lektor og PhD John Damm Scheuer (jods@ruc.dk) - for spg. til teori og forskning
- Partner og medejer Signe Skall Toke (signe@re-lab.dk/www.re-lab.dk) for konkrete metoder og rådgivning



Case: Bedre ventetid ved stoppestederne!



Step 1 : Vælg i gruppen en implementeringsansvarlig/observatør i gruppen, der læser opgaven højt: ***“Diskuter jer frem til, hvilke forbedringer der kan gøre jeres ventetid ved stoppestederne mere behagelig eller sjovere? Udvalg til sidst en favorit-løsning.***

Step 2: Gruppen drøfter og skriver på post it's uden indblanding fra observatøren, der tager noter (om gruppens antagelser, ideer, modstand, energi mv.).

Step 3: Når uret ringer, beder observatøren deltagerne præsentere “prototypen”. Observatøren kan stille opfølgende spørgsmål såsom: Hvordan gør jeres idé ventetiden mere behagelig? Hvordan gør jeres idé ventetiden sjovere? Hvad kræver det af jer brugere? Er der behov for tekniske løsninger eller nye fysiske design? Osv.....

Step 4: Observatøren bringer noterne retur på kontoret til videre idéudvikling og test.