



## KOM GODT I GANG

# Hvad kan du bruge det til? Hvem bruger det her?



### Tag små skridt

*Det, I designer, behøver ikke være en helt ny idé. Somme-tider er det bedre at forbedre en idé, der allerede i nogen grad eksisterer.*

Et team, der fokuserer på leg på Chicago Public Library

## DU KAN BRUGE DESIGN THINKING TIL AT TACKLE EN HVILKEN SOM HELST UDFORDRING

Når man tænker på design, tænker mange ofte på æstetik såsom formgivning eller på håndgribelige ting såsom en smuk stols design. Men design thinking som proces kan have en langt bredere effekt, og du kan bruge det til at løse alle former for udfordringer på et bibliotek, herunder programmer, aktiviteter, events, rum, serviceydelser og systemer. Med det i baghovedet interviewede vi i forbindelse med udviklingen af værktøjskassen bibliotekssamarbejdspartnere rundt omkring i verden og udarbejdede et katalog over forskellige typer udfordringer, bibliotekerne almindeligvis møder. Disse udfordringer er formuleret som *Hvordan kan vi-spørgsmål*, fordi du måske selv stiller de samme spørgsmål, og der er mange mulige svar og løsninger på hver af dem.

Vi håber, dette materiale sætter gang i idéer til, hvordan du kan bruge design thinking på dit eget bibliotek. Fordi hvert enkelt bibliotek står med forskellige udfordringer, opfordrer vi dig og dit team til at vælge en faktisk udfordring, jeres bibliotek står over for, og bruge den som grundlag, når I skal i gang.



AKTIVITETER



RUM



SERVICEYDELSER



SYSTEMER

## HVAD KAN DU BRUGE DET TIL? HVEM BRUGER DET?

### AKTIVITETER & EVENTS

Bibliotekets aktiviteter og events er et fantastisk sted at begynde med at bruge design thinking, for de består af en række arrangementer, der er nemme at bygge videre på, ændre og gentage. Som biblioteksmedarbejder er du sandsynligvis allerede designer på adskillige aktiviteter, såsom sommerlæsning eller en foredragsrække. Når du udvikler aktiviteter, tager du sikkert højde for, hvordan de skal faciliteres, hvilket indhold og hvilke ressourcer, du har brug for, og i hvilken kontekst (fysisk eller virtuel) de skal finde sted.

#### Eksempler

- Hvordan kan vi ... understøtte og differentiere tidlige læseprogrammer for børn ved at involvere hele familien?
- Hvordan kan vi ... designe en spilbaseret læringsaktivitet, der opmuntrer til praktiske og kunstneriske aktiviteter i den digitale tidsalder?

### RUM

Fysiske miljøer signalerer over for mennesker, hvordan de skal opføre sig, og de har betydning for, hvordan de har det. Husk, at rum ikke nødvendigvis handler om æstetik, såsom farverne på væggene. Det vigtige er, hvordan mennesker reagerer på farven, og hvad den får dem til at gøre. I design thinking taler vi mindre om rum, der *ligner* noget og mere om rum, der *fungerer* som noget. Når du gentænker et biblioteksrum, skal du tage højde for bygningsmæssige begrænsninger, brugercirkulation og -flow samt specifikke værktøjer i miljøet, der måske kan gøre rummet mere interaktivt.

#### Eksempler

- Hvordan kan vi ... skabe en indbydende atmosfære i biblioteksmiljøet, der opmuntrer brugerne til at blive i længere tid?
- Hvordan kan vi ... drage fordel af ubrugte rum eller omorganisere rummet, så brugerne kan opdage mere af det, biblioteket har at tilbyde?

### SERVICEYDELSER

Mens aktiviteter og events typisk er tidsspecifikke tilbud såsom undervisning, handler serviceydelser ofte om et systemmæssigt tilbud, som man ikke blot deltager i, men bruger og slår til lyd for. Servicedesign fokuserer ofte på at gøre systemerne bag serviceydel-

serne, såsom kommunikation eller teknologi, bedre for brugerne. Et par gode eksempler på det er bestilling og levering af take-away, taxiservice efter behov og naturligtvis at låne en bog på biblioteket! Virkelig gode serviceydelser gør brug af styrken i biblioteket, hos biblioteksmedarbejderne og alle bibliotekets ressourcer til at skabe gode relevante services for brugerne.

#### Eksempler

- Hvordan kan vi ... skabe en brugervenlig internetoplevelse, der er på højde med det 21. århundredes digitale landskab?
- Hvordan kan vi ... levere relevant hjælp til voksne, der gerne vil lære at bruge en computer, specielt dem, der ikke er så glade for at bede om hjælp?

### SYSTEMER

I videste forstand repræsenterer systemer adskillige interesser, samarbejder og behov, så man kan betragte det som et netværk eller en organisation. Eksempelvis et banksystem, et frokostprogram, der dækker en hel by, og endnu engang: bibliotekssystemet. Design af systemer indebærer at integrere mange, gensidigt afhængige serviceydelser, for at det kan have en effekt. Udfordringerne omfatter ofte strategier på højt niveau vedrørende prioriteter, politikker og nøglekommunikation.

#### Eksempler

- Hvordan kan vi ... designe produktive, gensidigt fordelagtige partnerskaber med lokale skoler og andre uddannelsesinstitutioner?
- Hvordan kan vi ... omdesigne biblioteksmåleparametre, så folk forstår værdien af biblioteket på mere meningsfulde og følelsesmæssige måder?